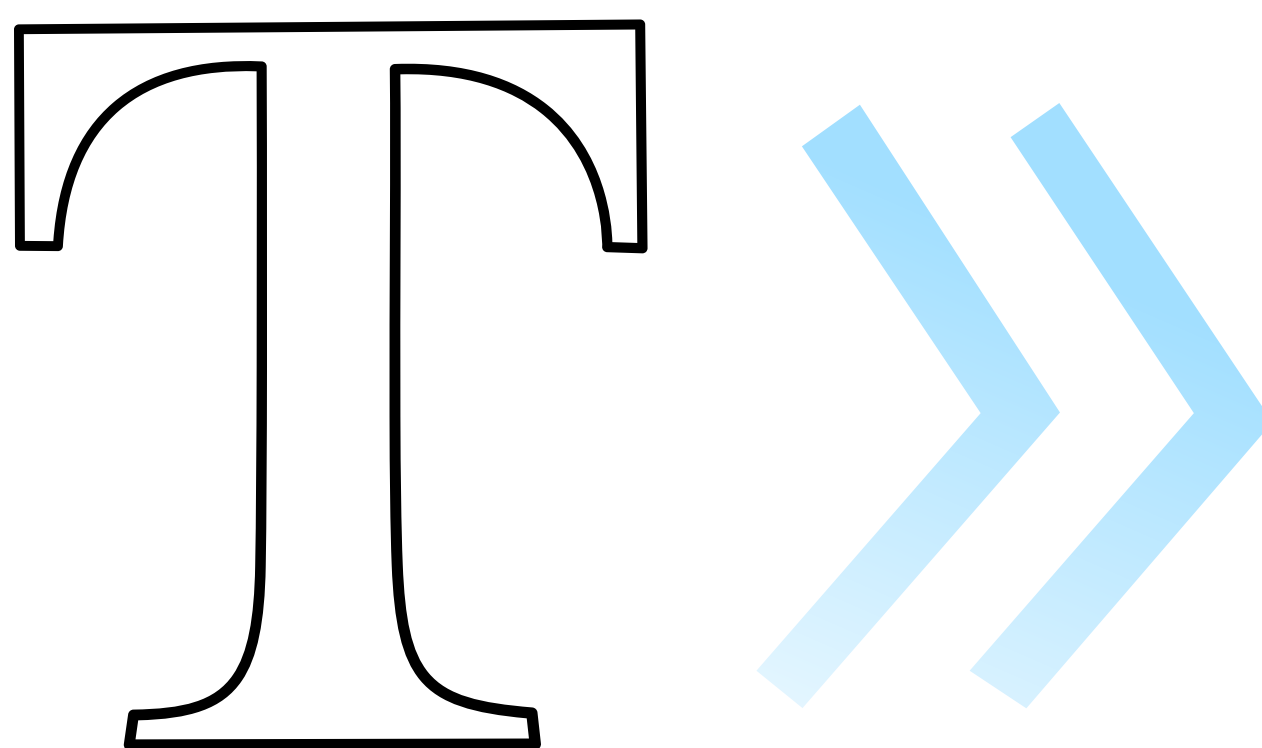




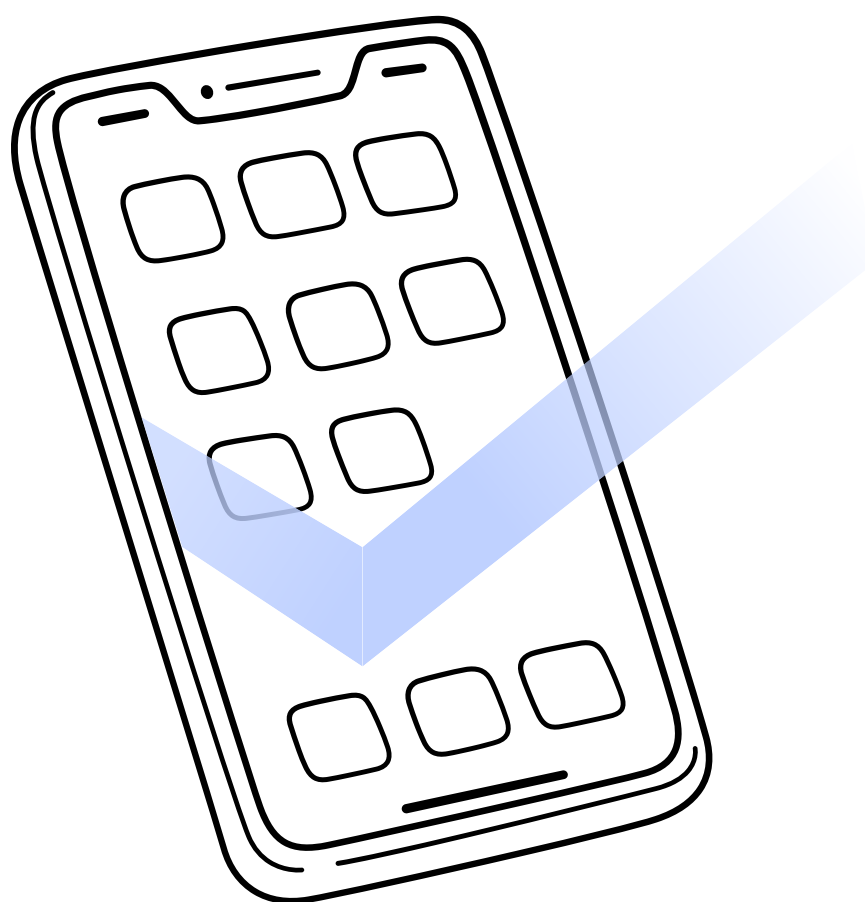
**Как писать
для интерфейсов**

Чтобы избежать разночтения, давайте договоримся, как в этом письме будем понимать «интерфейс». Есть человек, а есть проблема, которую он хочет решить. В этом случае интерфейс — способ решения проблемы

Например, Паша хочет получить паспорт. Интерфейсом будет называться способ, как Паша этот паспорт получит. В аналоговом мире Паша бы позвонил в справочную или нашел инструкцию на стенде, спросил у знакомых. Потом пошел собирать бумажные документы, поехал в МФЦ, поговорил с оператором в окошке. И много-много чего бы сделал, пока в определённый день не увидел книжечку со своей фотографией и в обложке с гербом

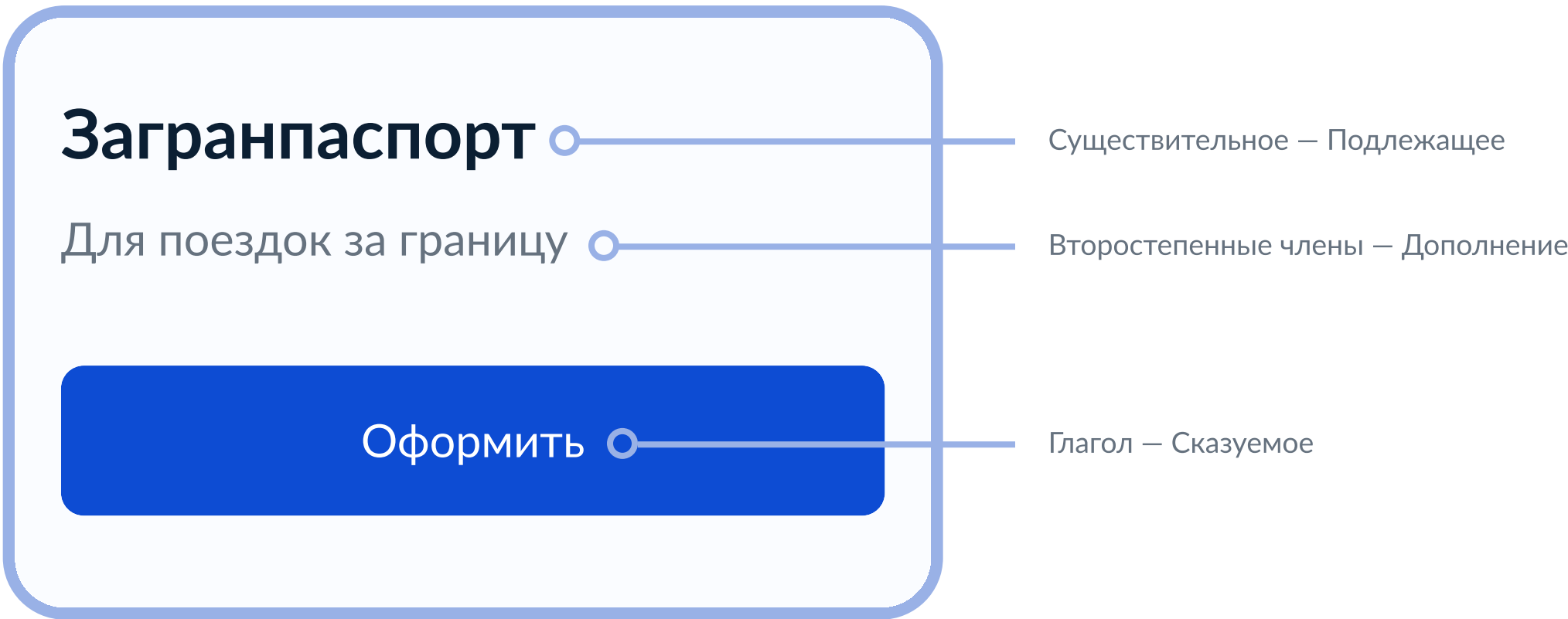
В цифровом мире все эти точки соединятся в приложение или сайт. Стенд или разговор по телефону заменит чат-бот. Папка документов превратится в пошаговую форму и набор данных на экране. Паспорт — давайте помечтаем — в QR-код, который поможет Паше подтвердить личность при покупке билетов на самолёт. Вот всё, что стоит между Пашей и поездкой на море, — и есть интерфейс

Первое правило хорошего интерфейса: чем его меньше, тем лучше. Задача текста в интерфейсе — помочь как можно скорее решить проблему пользователя, желательно без остановок



Помнить, что интерфейс — это предложение

Интерфейс напоминает структуру предложения из учебников русского языка: на экране есть заголовок-подлежащее, он связан с кнопкой-сказуемым, а между ними находится вспомогательный текст — второстепенные члены предложения. Такую согласованность текста в интерфейсе называют синтаксисом



Теперь представьте стандартную форму заказа, где сверху вниз идут заголовок, подписи к полям и кнопка. Что читается лучше?

⊗ Не читается

Отправить посылку → Внесите сто рублей →
Заказываю!

Хотите выгулять собаку? → Дополнительная
информация → Поехали

⊕ Есть структура

Заказ → На сумму 100 ₽ → Оформить

Заявка → На выгул собаки → С 17 до 18 →
Отправить

Если синтаксис стройный, то интерфейс «читается» как обычное предложение. Текст выглядит естественно, время на его понимание сокращается

Выносить заботу вперёд

Текст в интерфейсе стремится к эмпатии и заботе о человеческих проблемах. Поэтому недостаточно написать на зависшей странице сайта «Ошибка 404». Человек ведь что-то искал: возможно, от содержимого этой страницы зависело принятое им решение

Полезные упражнения

1. Предлагать быстрое решение прямо сейчас. То есть писать о минимальном решении проблемы: обновить страницу, подписаться на уведомление, когда услуга заработает, перейти в другой раздел
2. Давать альтернативный способ решить проблему. Если услугу сейчас нельзя получить онлайн, то рекомендовать другие способы. Если это была информационная страница, предложить ссылки на другие страницы с похожим содержанием

Часто из-за желания помочь и проявить ту самую эмпатию авторы текста начинают многословить: добавлять вводные слова, местоимения, слова вежливости и сожаления

Сравните: слева автор пытается быть учтивым и сыплет лишнего. Справа — автор понимает, что текст всего лишь решает задачу

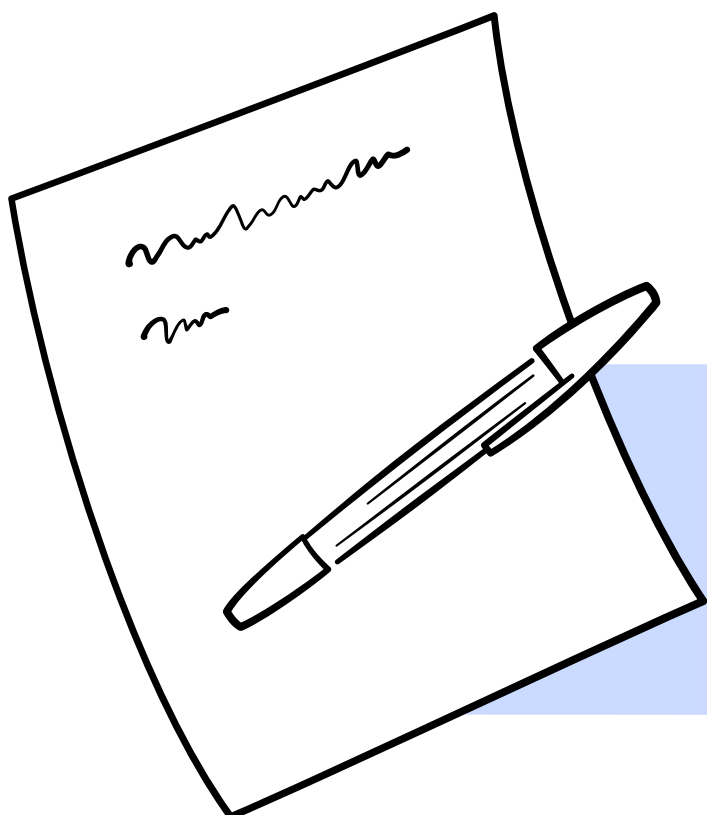
⊗ Мнимая вежливость

Здравствуйте! Мы получили **ваш** запрос и **точно** ответим на него **в течение** 7 дней. **Пожалуйста**, дождитесь ответа, он придёт на почту mail@mail.ru.

⊕ Реальная помощь

Запрос получен. Ответ придёт на почту mail@mail.ru через 7 дней

Но и в этом случае текст получился каким-то оборванным, правда? Что, если всё-таки хочется пойти дальше и проявить максимальную заботу? Об этом — дальше



Человечность и дружелюбность — не в словах, а в действиях и реальной помощи

Заботиться о пользователях

Задавать вопросы себе

Написать полезный текст помогут вопросы, которые, как вы можете предположить, задаст ищущий помощи человек. Тогда и сама подсказка «прибавит в весе»

Примеры вопросов

- Почему так долго?
- Может, есть статьи, где можно самому поискать?
- Что если это не моя почта? Или моя, но ответ нужен на другую

Принято! Разработчик ответит на mail@mail.ru [Заменить] Письмо придёт через 7 дней или раньше: нужно время на подробный ответ, чтобы решить всё за одно обращение

А ещё помогут эти статьи:

- [Важная статья 1](#)
- [Важная статья 2](#)
- [Важная статья 3](#)

Уносить важное в начало

Какой бы длины не был интерфейсный текст, самая полезная информация всегда должна размещаться в начале: это касается дат, сумм, кодов в смс — всего, что человеку нужно узнать как можно быстрее

⊗ Пользу спрятали

Заказ сегодня передан на доставку. Накладная КСЭ 12345687 Ожидайте приезда курьера. Номер телефона курьера +7 123 456 78 91 PIN-КОД для вручения: [не поместилось в смс]

✓ Польза сразу

12345 код для курьера, чтобы забрать сим-карту.
Ждите звонка с +7 123 456 78 91 за час до доставки

Смотреть на текст глазами новичка

Главное правило хорошего экрана в приложении — человек должен понимать, где находится, что от него хотят и что нужно сделать, даже если он впервые видит экран

Человек не обязан помнить, что сделал до этого, держать в голове весь сценарий. На каждом экране должен быть понятный заголовок, кнопка и подписи, говорящие, что надо сделать в эту секунду, чтобы пойти дальше

Убирать техноязык

Все компьютерные слова, которые относятся к чему-то внутреннему и программному, надо убирать. Человек использует сервисы, чтобы решить свои проблемы. Заказать еду, убратсья в квартире, получить загранпаспорт, чтобы поехать на отдых. Во всём этом не должно быть «торчащих проводов». Каждая кнопка и подпись должны говорить о проблеме из мира, который человека окружает

[< Назад](#)

Укажите период, за который нужны сведения

Период, за который запрашиваются сведения, не может превышать 12 месяцев от месяца запроса

Начало периода

Окончание периода

Месяц, год

Месяц, год

02.2021

03.2021

Заказать справку

В мире пользователя нет периодов. Весь экран построен на технологическом языке. Человеку же нужно просто посмотреть данные с февраля по март

Указания на действия

Стоит вырезать из интерфейса слова вроде «Выберите», «Нажмите», «Укажите». Интерфейс должен говорить сам за себя. Если такого не происходит, сделайте шаг назад и подумайте, почему человеку нужны подсказки и что ему может быть непонятно

Фичеризм

Фичеризмом называют случаи, когда вместо пользы описаны преимущества продукта или услуги. Вместо того, чтобы писать, сколько гигабайт в облачном хранилище, какая скорость у интернета, сколько минут в тарифе, напишите — а что это значит для человека и зачем ему эта функция

Что важно запомнить о текстах в интерфейсе

- ☐ Интерфейс — это способ, которым человек решает свою проблему
- ☐ Текст в интерфейсе напоминает предложение: короткое, понятное, сильное
- ☐ В тексте интерфейса нет места техноязыку и пустым экранам
- ☐ В тексте интерфейса особенно важно опираться на мир пользователя, не писать того, чего он не видел или не представляет

