

# Основы создания сайта / Юзабилити

ДИРЕКТ  
МАРКЕТИНГ



# Зачем создавать сайт?

*Снижение издержек на продажу товара*

*Издержки на продажу товара / услуги*

сайт

Продавец

Путь продажи товара

Сделка

Заключение договора

Расчет заявки

Подача заявки

Условия доставки и т.д.

Сравнение с другими товарами

Совет продавца

Цена Прайс-лист

Знакомство с товаром

Покупатель

# Определение ЦЕЛЕЙ ресурса

## **Сайт снижения издержек / продать автоматом**

Сложный и имеющий исчерпывающую информацию, позволить все пользователю сделать самому, без привлечения сотрудника компании. Для дотошного пользователя.

## **Сайт продажи любой ценой**

Простой сайт с несколькими прямыми каналами связи с сотрудниками компании. Завлекалки.

## **Сайт поддержки / информационный портал**

Очень сложный, содержащий инструменты поиска и постоянное взаимодействия с аудиторией. Он должен иметь постоянную аудиторию и быть интересным.

## **Рекламный сайт / промосайт**

Под проведение рекламной акции, очень простой. + информационные материалы, варианты взаимодействия с аудиторией.

# Инструменты сайта

Инструменты сайта	Автоматом	Любой ценой	Поддержка	Промо-сайт
Каталог продукции	Да	Да	Да	Нет
Прайс-лист	Да	Нет	Нет	Нет
Страница контактов	Да	Да	Да	Да
Страница условий поставки	Да	Да	Нет	Нет
О компании	Да	Да	Да	Да
Форма заказа	Да	Да	Нет	Нет
Новости компании или ресурса	Да	Нет	Да	Да
Форум	Да	Нет	Нет	Нет
Корзина заказов	Да	Нет	Да	Нет
Сравнение продукции (скрипт)	Да	Нет	Нет	Нет
Выбор комплектации (скрипт)	Да	Нет	Нет	Нет
Анонсы	Да	Да	Да	Да
Рассылка (скрипт)	Да	Да	Да	Да
Регистрация + личный кабинет	Да	Нет	Да	Да
Голосование (скрипт)	Да	Нет	Да	Да
Поиск по сайту	Да	Да	Да	Да
Статьи	Да	Да	Да	Да
Форма обратной связи (задайте вопрос)	Нет	Да	Да	Нет
Форум + гостевые книги (вымирающие)	Нет	Да	Да	Да

# Анализ Целевых Аудиторий

- **Должна быть четко определена целевая аудитория сайта**
  - её возрастной состав,
  - компьютерные навыки,
  - культурные особенности,
  - контекст работы с сайтом,
  - предпочтения по дизайну
  - все особенности целевой аудитории, которые могут повлиять на то, как будет использоваться сайт.
- **Фиксируются пользовательские требования к сайту.**

## Охват Целевых Аудиторий

### **Большое количество сайтов?**

- Охват ЦА различными темами / различный дизайн (пример – Интернет магазин eHouse)

# **Юзабилити**

## **Удобство сайта для пользователей**

## Технические моменты:

- очередность загрузки;
- использование флеша?
- Правильно показывался во всех браузерах и при различном разрешении монитора;
- Понятная Вам структура сайта;
- Предусмотреть работоспособность всех кнопок, ссылок и т.д.;
- Меню, удобная система навигации.

## Определение юзабилити

- «Юзабилити является степенью эффективности, продуктивности и удовлетворенности, с которой продукт может использоваться определенными пользователями для достижения определенных задач в определенном контексте» - ISO 9241-11

# На что обращать внимание?

- **Наглядность представления состояния системы**
  - Сайт должен всегда позволять пользователю понять, в каком состоянии он находится, время отклика на действия пользователя должно быть приемлемым.
- **Связь с реальным миром**
  - Сайт должен «говорить» на языке пользователей, слова, фразы и понятия должны быть знакомы пользователям. Информация должна быть представлена естественным и логичным образом.
- **Управляемость и свобода действий**
  - Пользователи часто пользуются функциями сайта по ошибке, не до конца понимая её назначения, поэтому ему всегда должна быть доступна возможность безболезненного выхода из нежелательной ситуации.
- **Согласованность и стандарты**
  - Пользователи теряются, когда сталкиваются с тем, что одни и те же вещи, действия, ситуации называются разными словами. Сайт должен также соответствовать принятым в индустрии стандартам.



# На что обращать внимание?

- **Предотвращение ошибок**

- Лучше чем понятное сообщение об ошибке может быть только предотвращение ошибки до её возникновения. Сайт должен ограничивать пользователя в возможностях совершить ошибку, или предупреждать его заранее о возможных последствиях до того, как действие совершено.

- **Узнавание против запоминания**

- Сайт не должен создавать нагрузку на память пользователя, наглядно представляя объекты, действия и возможности выбора. Пользователь не должен запоминать информацию, переходя между страницами.

- **Гибкость и эффективность использования**

- Сочетания горячих клавиш, которые обычно незаметны начинающему пользователю, повышают скорость работы опытного пользователя. За счет их использования сайт становится высокоэффективным как для новых, так и для опытных пользователей сайта.

# На что обращать внимание?

- **Эстетика и минимализм дизайна**
  - Страницы сайта не должны содержать информацию, нерелевантную контексту работы пользователя. Каждый дополнительный элемент страницы конкурирует с релевантной информацией, и снижает её наглядность.
- **Предвидение и восстановление после ошибок**
  - Сообщения об ошибках должны выражаться естественным языком, без использования технических терминов. Так же сообщения об ошибках всегда должны содержать предложения по решению создавшейся проблемы.
- **Справочная система и документация**
  - Несмотря на то, что лучше обходиться без необходимости использовать справку и документацию, может оказаться необходимым обеспечить пользователя помощью. Такая информация должна быть легко доступна, сфокусирована на задаче пользователя, содержать список конкретных шагов и при этом не быть слишком большой.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ РЕАЛИЗАЦИЯ ДМ-ПРОЕКТОВ**

**КонМАРК ДМ**  
КОНСАЛТИНГ & МАРКЕТИНГ

**DM business**  
**DM consumer**  
**DM full service**  
**DM post**  
**DM IMK**  
**DM loyalty**

