

Сравнительный анализ систем поиска туров и отелей

Докладчик: Вячеслав Конашков
Интернет-аналитик
UITT-2008

Формат доклада

- Анализ потребностей туристической аудитории
- Выбор наиболее подходящего поискового функционала.
Формирование критериев
- Сравнение систем подбора туров и отелей на разных площадках

Характеристики пользователя

- ***Какими свойствами обладает посетитель?***
- «Ленивость» - постоянное желание минимизировать собственные усилия и не выполнять лишних или сложных действий
- «Торопливость» - желание найти за минимальное время максимум необходимой информации
- Способность воспринимать только часть информации, которая кажется ему важной (эта информация для него выделяется на фоне остальных данных)
- Непонимание специфических параметров, особых сокращений и сложных схем с множественным выбором

Потребности посетителя по приоритетам

Приоритет	Тип потребности
5	Цена тура
4,5	Место отдыха
4	Время отдыха
3	Условия
1	Доп. параметры

На какие вопросы должен отвечать сайт, учитывая потребности посетителя?

Цена	Время	Место	Условия	Доп. параметры
Сколько стоит тур?	Какова продолжительность тура?	В каком отеле будем жить?	Как добираться до места отдыха?	Какова погода на курорте?
Какие доп. сборы?	Когда выезд?	Какова программа тура? Входят ли экскурсии?	Каково качество питания? Периодичность питания?	Есть ли лечение?
Что входит в стоимость тура?	Сколько будут длиться экскурсии?	Что представляет отель, номер, курорт, столовая?	Возможен ли отдых с ребенком?	Каковы местные обычаи и нравы?
Сколько стоят доп. развлечения?			Нужен ли загран паспорт, виза? Кто поможет оформить?	

Как пользователь находит ответы на интересующие его вопросы?

- Отсекая ненужные результаты через поисковую форму на сайте
- Анализируя результаты поиска, вводя дополнительные критерии
- Используя навигацию по сайту
- Используя дополнительную информацию, полученную от друзей, знакомых или с других сайтов

Способы поиска информации на сайте



Основные критерии «поискового» функционала сайта.

Форма поиска

- Каково минимальное количество кликов/действий для поиска тура?
- Каково среднее количество кликов/действий для поиска тура?
- Имеется ли расширенная форма поиска?
- Не слишком ли много дополнительных и/или непонятных параметров?

Основные критерии «поискового» функционала сайта.

Результаты поиска

- Какова скорость загрузки страницы результатов?
- Имеется ли возможность задать дополнительные фильтры?
- Насколько полные и актуальные данные отображаются?
- Насколько интуитивно понятна выводимая информация?
Имеются ли непонятные обозначения?
- Среднее количество просмотренных страниц, при поиске тура?

Основные критерии «поискового» функционала сайта.

Навигация

- Структурирована ли ссылочная навигация по сайту?
- Насколько полна ссылочная навигация по сайту?
- Имеются ли блоки наиболее востребованной для пользователя информации? Например: «Блок горящих туров».
- Насколько визуально удобна ссылочная навигация по сайту?

Основные критерии «поискового» функционала сайта.

Дополнительная информация

- Каково качество дополнительной информации?
- Среднее число «шагов» для доступа к дополнительной информации со страницы результатов поиска?
- Какова полнота дополнительной информации? (имеются ли отзывы, фотографии, подробное описание и.т.п.)

***Примеры «типичных» поисковых
форм и результатов.***

Плюсы и минусы

Рис. 1

<input type="checkbox"/>	Венгрия	Будапешт	3* 3*	7	BB	265 EUR
Серебристая неделя						
<input type="checkbox"/>	Венгрия	Хайдусобосло	Hotel Silver 4**** 4*	7	HB	287 EUR
<input type="checkbox"/>	Египет	Хургада	Hor Palace 3*	8	HB	299 USD
Экскурсия в пещеру Млынки: Детские шалости						
<input type="checkbox"/>	Украина	Тернополь	Сельский дом у пещеры Млынки 1*	2	FB	300 UAH
Пляжный отдых на острове Богов!						
<input type="checkbox"/>	Индонезия	о.Бали	Grand Mirage 4*	8	BB	309 USD

Поиск туров:

выберите страну

- Индия
- Индонезия
- Иордания
- Ирак
- Иран
- Ирландия
- Исландия
- Испания
- Италия
- Казахстан
- Камбоджа
- Канада
- Катар
- Кения
- Кипр
- Киргизия
- Китай
- Колумбия
- Крым
- Куба

Рис. 2

[Страна](#) [Курорт](#) [Отель](#)

Хевиз

Хевиз расположен в живописной долине около юго-западной оконечности озера Балатон, в пяти километрах от города Кустхэй. Приятный, ухоженный городок с большим количеством отелей, кафе, магазинчиков.



[Смотреть все](#)

Рис. 3

- При сортировке по цене – цены не приведены к единой валюте. В результате выводимый порядок цен не логичен для пользователя. Так, 300 грн., визуально, больше, чем 287 евро, и меньше, чем 300 у.е. (Рис. 1)

- Список стран реализован в виде выпадающего меню и содержит 113 значений (автор не поленился посчитать). При поиске конкретной страны, пользователю неудобно перебирать весь список. (Рис. 2)

+ Вся дополнительная информация о стране и курорте находится прямо на странице тура, что удобно для посетителя. (Рис. 3)

Рис. 1


Страна	<input type="text" value="Египет"/>	Начало тура	<input type="text" value="01.04.2008"/> - <input type="text" value="08.04.2008"/>	
Курорт	<input type="text" value="любой"/>	Длительность	<input type="text" value="8-10 дней"/>	[-] доп. параметры
Ваш город	<input type="text" value="Киев"/>	Размещение	<input type="text" value="DBL - двухместное"/>	
Транспорт	<input type="text" value="— не важно —"/>	Цена (\$) от	<input type="text"/> до <input type="text"/>	
Кат. гост.	<input type="text" value="— не важно —"/>	<input type="button" value="найти туры"/>		

Результаты поиска

Сортировать: [по выбору Otpusk](#) [по цене](#) [по гостинице](#)

[Отправление](#) [Днепропетровск](#) [Донецк](#) [Запорожье](#) [Киев](#) [Львов](#) [Одесса](#) [Харьков](#)

Sonesta Beach Tabá ★★★★★ (Египет, Таба)

 <p>Отель Sonesta Beach Tabá состоит из 3-этажного здания и комплекса бунгало, всего 440 номеров.</p> <p>Подробнее о гостинице...</p>	<input type="button" value="7 дн"/> <input type="button" value="8 дн"/> <input type="button" value="9 дн"/>	<input type="button" value="\$647"/> <input type="button" value="\$598"/> <input type="button" value="\$779"/>	<input type="button" value="Включено: проживание в DBL, пер"/>
---	---	--	--

+ Заданы базовые параметры по умолчанию. В результате поиск «типичного» тура возможен в один клик. (Рис. 1)

Coral Hills ★★★★★ (Египет, Шарм эль Шейх)


 <p>Coral Hills расположен в заливе Ум Аль Сид (известный национальный парк для скуба дайвинга и сноркелинга).</p>	<input type="button" value="7 дн"/> <input type="button" value="8 дн"/> <input type="button" value="9 дн"/>	<input type="button" value="-"/> <input type="button" value="\$480"/> <input type="button" value="-"/>	
--	---	--	--

Рис. 2

+ Удобная форма подачи результатов (структурированный вид и визуальное представление за счет фотографий). Быстрое переключение между фильтрами: продолжительность тура, место отправления. Также удобны «горячие подсказки», отвечающие на вопрос «Что входит в стоимость?» (Рис. 2)

- Если пользователь для себя пока еще не выбрал страну, в которую хотел бы поехать, получить общие результаты поиска по всем странам на одной странице невозможно. (Рис. 1)

- Для того чтобы воспользоваться возможностью сохранять запросы, требуется регистрация, что подразумевает множество шагов и может отпугнуть пользователя. (Рис. 3)

Рис. 3

[\[Сохранить запрос\]](#) [\[Сохраненные запросы\]](#)

Поиск тура

Тип тура: Выберите тип тура
Страна: Выберите страну
Город отправления: любой

Ночей: от до
Стоимость: от до
Дата отправления: ± 5 дн.
Взрослых: 0
Детей: 0

Показывать только горящие туры

364.00 у.е. ISTANBUL FROM KIEV

5.00 у.е. в - Дайва

Страница на <http://www.tour.com.ua> сообщает:
Выберите, пожалуйста, тип тура

сбросить поиск

- Пока пользователь не введет серию параметров, осуществить поиск он не может.



- Часть пользователей (автор в том числе), просто не смогут задать дату вылета, т.к. окошко с датами отображается только в браузере IE.

- Результаты поиска непонятны для пользователя, т.к. содержат множество специализированной информации.

Страна: Любая... Цена до: 9999 USD Дата вылета: 25/03/2008

Март 2008
Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс
Выберите дату

Много вопросов
Ответ от

не предложения
з Вена для индивидуальных туристов, от 480 EURO за человека
дники - Венгерская Сказка - автобус - 6 дней - 29.04, 05.05, от 175 EURO за человека
экономичный, от 894 EURO за человека
в Мюнхене с 02.10 по 05.10.08. от 1089 EURO за человека



Вылет из: Все Киев Запорожье Львов Харьков Донецк Одесса
Заезд: 27.03.2008 +/- 2 дн. [?] Цена от 0 до 5000 \$

Страны: Все Египет Турция Таиланд ОАЭ
Ночи: Все 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15

Прилет в: Все Таба Хургада Шарм Эль Шейх Анталия Бодрум
Даламан Дубай Бангкок

Звезды: Все 2* 3* 3*+ 4* 4*+ 5* NV1 NV2 SC SC*
Питание: Все ВВ НВ ФВ АТ UAL [?]

Курорт: любой
ОТЕЛЬ: любой
Фильтр для списка отелей:
Тип номера: Любой тип номера
Выводить по: 20 результатов на страницу
 Только доступные туры [?] Показывать бонусы [?]

Найти

Удерживайте нажатой клавишу Ctrl, чтобы выделить несколько отелей или курортов

- Подобные формы удобны для турагентов и людей с высшим физмат образованием, но простой пользователь быстро запутается и не поймет, что от него хотят.

Поиск тура **Расширенный поиск тура**

Страна: Цена: от до у.е.

Поиск тура **Расширенный поиск тура**

Страна: Курорт:

Дата старта: с по

Цена: от до у.е.

Длительность: дней Категория отеля:

Только горячие туры

иск тура **Расширенный поиск тура**

Страна:

Курорт:

Вид тура:

Цена: от до у.е.

Длительность: дней

Отель:

Дата старта: с по

Категория отеля: не важно

1* -2* 3*
 4* 5*

Клубный отель База отдыха
 Санаторий Пансионат
 Частный отель Квартира

Питание: не важно

без питания одноразовое
 двухразовое полный пансион
 все включено по запросу

Транспорт: не важно

Выезд из:

Сортировать по:

Только горячие туры

+ Имеется несколько поисковых форм, которые выдаются пользователю, в зависимости от того, на какой странице он находится

+ Параметры поисковой формы написаны понятными для пользователя словами (квартира, пансионат, одноразовое питание, все включено и.т.п.)

Страна	Курорт	Категория отеля	Питание ?	Кол-во дней	Дата выезда	Выезд из	Цена, у.е.
<input type="text" value="Египет"/>	<input type="text" value="любая"/>	<input type="text" value="любая"/>	<input type="text" value="любая"/>	<input type="text" value="не важно"/>	с <input type="text"/> по <input type="text"/>	<input type="text" value="не важно"/>	от <input type="text"/> до <input type="text"/>

- Данные в форме не заполняются значениями по умолчанию. В случае детального уточняющего запроса приходится вводить множество дополнительных параметров

Тур, страна	Курорт	Отель	Питание	Кол-во дней	Дата выезда	Выезд из	Цена, у.е.
Eiffel Hotel 2*+, Хургада Египет Подробнее >>	Хургада	Eiffel Hotel (2*+)	НВ	9	25.03.08	Киев	339 \$
La Perla 3*, Хургада Египет Подробнее >>	Хургада	La Perla (3*)	НВ	9	25.03.08	Киев	369 \$
Les Rois Hotel 3*+, Хургада Египет Подробнее >>	Хургада	Le Rois Hotel (3*)	НВ	9	25.03.08	Киев	369 \$

- Вся дополнительная и визуальная информация (фотографии, описание отелей, курортов и.т.п.) находится в пределах 3-4 кликов от страницы результатов поиска, что не удобно для пользователя. В результате пользователю приходится просматривать множество дополнительных страниц

Поиск мест отдыха

Введите название города или отеля

- Как таковые, параметры поисковой формы отсутствуют. В результате мы не можем строго структурировать свой запрос.

Отдых и деловой туризм

Курорты Украины

[Крым](#), [Карпаты](#), [Азов](#), [Черноморское побережье Украины](#)

Области Украины

[АР Крым](#)

[Киевская](#)

[Тернопольская](#)

[Винницкая](#)

[Кировоградская](#)

[Харьковская](#)

+ Очень удобная и грамотная система ссылочной навигации, что нравится не только пользователям, но и поисковым роботам (которые в свою очередь приводят целевых посетителей)

Сводная таблица критериев «поиска» и площадок

	turistua.com	otpusk.com	turne.com.ua	nezabarom.com.ua	turi100.net	tour.com.ua	tourua.com
Форма поиска [оценка от -5 до +5]	4	5	4	0	3	-5	-3
Минимальное кол-во действий	1	0	1	1	1	3	1
Среднее кол-во действий	3	2	3	1	3	5	2
Расширенная форма поиска	+	+	+	-	+	-	-
"Понятность" поисковой формы [от 0 до 5]	5	5	4	3	5	2	0
Результаты поиска [оценка от -5 до +5]	3	4	3	1	2	-4	-3
Скорость загрузки страницы результатов	< 1 сек	< 1 сек	2-4 сек	< 1 сек	> 5 сек	> 5 сек	2-5 сек
Дополнительные фильтры/уточнение результ	-	+	+	-	+	-	-
Полнота и актуальность данных [от 0 до 5]	5	5	5	5	4	4	2
"Понятность" информации [от 0 до 5]	3	4	3	2	3	1	3
Среднее кол-во просмотр страниц при поиске	5	10	5	2	3	3	4
Навигация [оценка от -5 до +5]	4	3	3	5	2	2	1
Структурированность навигации [от 0 до 5]	3	3	2	5	2	1	1
Полнота навигации [от 0 до 5]	4	4	4	5	2	2	3
Визуальное удобство навигации [от 0 до 5]	4	3	4	5	3	3	1
Доп. навигационные блоки	+	+	+	+	+	+	+
Доп. инфо [оценка от -5 до +5]	4	5	3	5	2	1	3
Качество доп. информации [от -5 до 5]	4	5	3	5	3	1	3
Число "шагов" для поиска доп. инфо	1	2-3	3-5	2	3	3	1
Полнота доп. инфо [от 0 до 5]	4	5	3	5	2	1	3
Общая оценка	15	17	13	11	9	-6	-2

Выводы

Напоследок, хочется сказать, что удобный поиск – это только один из критериев завершения успешной сделки!

Основное, на что мы все должны обращать внимание – это отклик от площадки (или рекламы на данной площадке) в виде звонков, писем и клиентов.

Не забывайте, также, анализировать качество аудитории и источники ее прихода.

С уважением,

Вячеслав Конашков

slava.konashkov@gmail.com

ICQ: 404-911