

Рекомендации по применению принципов usability в разработке веб-систем и управлении веб-системами

Глеб Скрыпин, «Группа Махаон»

Зачем это нужно?

- Клиентам: повышение продаж
- Разработчикам: ...повышение продаж!

Что нужно сделать

Что такое usability?

ISO 9241-11 (1998) Guidance on Usability:

The extent to which a product can be used by specified users to achieve specified goals with effectiveness, efficiency and satisfaction in a specified context of use

Перевод из ru.wikipedia.org:

«степень, в которой продукт может быть использован определёнными пользователями при определённом контексте использования для достижения определённых целей с должной эффективностью, продуктивностью и удовлетворённостью»

Что нужно сделать

- Usability в применении к интернет-системам означает, что:
 - Информация должна быть
 - Информация должна быть находима
 - Информация должна быть используема

Что нужно сделать

- Следовательно, при разработке вы должны:
 - Определить, что должно быть на сайте, исходя из интересов ЦА, а не кого-либо еще (см. определение usability)
 - Построить систему навигации так, чтобы она обладала прозрачностью и предсказуемостью
 - Построить контент (и тексты, и сервисы) так, чтобы он был удобен в использовании (см. определение usability)

Как это сделать: в ходе разработки

- Выделенный usability-специалист или распределенные знания?
 - Выделенный специалист по взаимодействию системы и пользователя – идеальный вариант
 - Но таких почти нет
 - Поэтому остается распределить знания по технологической цепочке

Как это сделать: в ходе разработки

- Выполнять анализ и проектирование
 - Собирать данные о ЦА
 - Если этого не делать, состав вашей системы будет «из головы»
 - Подсказка: как ведет себя ЦА, конкуренты знают лучше маркетологов; загляните на <http://www.archive.org/>
 - Проектировать интерфейсы
 - Проектируют интерфейсы не разработчики
 - и даже не дизайнеры
- Использовать разумных дизайнеров
 - Которые подчинят свою фантазию суровой необходимости
 - ...и при этом сделают классный дизайн

Как это сделать: в ходе разработки

- Разработчики, понимающие принципы usability, очень помогают



Разработчики 1С-Битрикс и Влад Головач

Как это сделать: в ходе разработки

- Помнить про «мелочи»:
 - Технический дизайн
 - Контент
 - Обучение

Как это сделать: в ходе разработки

- «Хозяйке на заметку»:
 - Готовить стили для всех текстовых элементов
 - Готовить изображения
 - Думать над использованием компонент для повторяющихся элементов
 - Обрабатывать файлы (пиктограмма, размер)
 - Помнить про обработку ошибок, в частности, 404
 - Следить за валидностью карты сайта
 - Контакты в футере должны быть!
 - Ссылка на главную должна быть и должна быть легко находима
 - «Хлебные крошки»
 - Индикация обязательных полей в формах и сохранение пользовательских данных
 - ...и многое другое

Как это сделать: после разработки

Сделанный сайт – это готовый микроскоп.
Гвозди им еще надо забить.

Как это сделать: после разработки

- Все, кто управляет сайтом:
 - должны быть обучены
 - должны знать ЦА и то, как сайт на ЦА воздействует
 - должны писать по-русски

Как это сделать: после разработки

- "Приятные мелочи" - заранее заданные стили оформления текста, изображений, различных ссылок, согласованные основные принципы подачи контента (например, "Вы/вы/ты")

Как это сделать: после разработки

- Поведение системы нужно изучать и корректировать
 - Статистика: обязательно настройте «Веб-аналитику»!
 - Наблюдение за пользователями
 - Готовность к доработкам и изменениям: мы уже не в XX веке

Вопросы?

Глеб Скрыпин, «Группа Махаон»

gleb@machaon.ru

www.machaon.ru

(495) 725-79-80