

# 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](http://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](mailto:gleb@machaon.ru)

[www.machaon.ru](http://www.machaon.ru)

(495) 725-79-80