

# Юзабіліті сайту

**Мета:** визначити, що таке юзабіліті сайту, і як зробити ресурс привабливим і відвідуваним.

В процесі розробки інтернет-ресурсу дуже важливо приділяти увагу не лише контенту і дизайну, але і зручності у використанні. Навіть самий тюнінгований сайт, із роботами популярних фотографів і дизайнерськими кнопками, може зазнати невдачі, якщо користувачеві буде незрозуміло куди натиснути, щоб відбулася потрібна йому дія. Для того, щоб не витрачати час на створення непотрібних і невідвідуваних інтернет-сторінок, розглянемо кілька порад з проектування та аналізу юзабіліті.



Термін «юзабіліті» з'явився відносно недавно, проте, став популярним в багатьох галузях. Яка ж історія його виникнення?

У перекладі з англійської «usability» - можливість використовувати, але якщо говорити саме про юзабіліті інтернет-сторінок, то існує кілька різних трактувань. Спочатку так називали зручність користування сайтом або, як багато хто говорить, зручність взаємодії користувача з інтерфейсом інтернет-ресурсу. Сьогодні юзабіліті стало цілою наукою, адже від того, наскільки комфортно відвідувачеві буде на вашому сайті, безпосередньо залежить відвідуваність сайту, а відповідно і прибуток від проекту.

В окремому випадку, тобто, стосовно до призначених для користувача інтерфейсів, під юзабіліті ми маємо на увазі:

- зручність і простоту навігації;
- логічне і комфортне розташування різних елементів;
- продуману структуру меню і елементів управління;
- загальну легкість сприйняття веб-дизайну.

З'ясувавши, що таке юзабіліті інтерфейсу сайту, ознайомимось з його основними параметрами - **візуальними** і **функціональними**. Візуальне юзабіліті впливає на сприйняття ресурсу відвідувачами, тому, розробляючи свій сайт, скористайтеся послугами досвідченого веб-дизайнера або навчіться цьому самостійно.

До функціональних параметрів можна віднести:

- структуру,
- навігацію
- і контент.

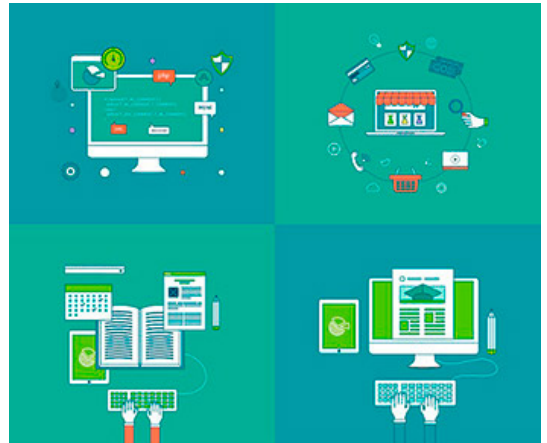
Робота з юзабіліті, це робота над зручністю і спрямована на підвищення комфортності перебування відвідувача на інтернет-сайті.

### **Правило 1.** Необхідно чітко структурувати інформацію.

Кожен відвідувач вашого ресурсу хоче з мінімальними розумовими і часовими витратами відшукати необхідну інформацію (послугу, товар тощо), тому перш ніж наповнити інтернет-ресурс контентом, слід розробити його чітку структуру.

Під структурою мається на увазі *ієрархія розміщених на ньому матеріалів*.

Якщо «розкласти все по поличках», то дякую вам скажуть не тільки відвідувачі ресурсу, але і веб-майстер, адже йому буде легше оновлювати і доповнювати інформацію. Розробляючи структуру інтернет-ресурсу *обов'язково орієнтуйтеся на певну цільову групу*.



### **Правило 2.** Розміщуйте інформацію, яка відповідає тематиці вашого ресурсу.

### **Правило 3.** Розташовуйте головну панель навігації в самому помітному місці сторінки.

Вона повинна бути зрозумілою у використанні і відображати інформаційну структуру ресурсу. Відвідувачі будь-якого сайту насамперед знайомляться з системою навігації і намагаються розібратися, як переміщатися ресурсом. Ніхто з них не бажає напружувати свої мізки і витратити час на пошуки того чи іншого розділу.

Якщо користувач в лічені секунди інтуїтивно не розуміє навігацію ресурсу, то він його швиденько залишає. Тому в ваших же інтересах зробити панель навігації та меню доступними як для просунутих користувачів, так і для початківців.

### **Правило 4.** На кожній сторінці сайту повинне розташовуватися посилання на головну сторінку.

Посиланням на головну сторінку може служити один з пунктів вертикального або горизонтального меню, або логотип компанії, розташований в шапці.

**Правило 5.** Встановіть на своєму ресурсі елемент навігації breadcrumbs (його ще називають «хлібні крихти»).

Даний елемент виглядає як смуга у верхній частині веб-сторінки (Головна сторінка => Розділ => Категорія => Поточна сторінка). Кожен елемент цього ланцюга містить внутрішнє гіперпосилання, завдяки якому користувач може без значних зусиль перейти в потрібну категорію або розділ, а також дізнатися, де він в даний момент знаходиться.

**Правило 6.** На всіх сторінках інтернет-ресурсу повинна бути одна і та ж система навігації.

**Правило 7.** Карта сайту повинна бути обов'язково.

На ній розміщується модель структури сайту (щось схоже на зміст в книгах). Вона повинна бути доступна з кожної сторінки ресурсу, адже завдяки їй відвідувачі зможуть легко на ньому орієнтуватися. Грамотно вибудована навігація - це один з головних параметрів ефективного юзабіліті.

**Правило 8.** Зробіть так, щоб ваш сайт працював швидко.

Справді, якщо ресурс завантажується довше 3 секунд, то 40% потенційних відвідувачів його відразу залишають.

### Для чого ж підвищувати юзабіліті сайту?

Підвищення юзабіліті сайту - це один з основних способів поліпшення його поведінкових факторів і ефективності в цілому. Іншими словами, якщо поліпшити юзабіліті сайту, ви зможете збільшити глибину перегляду і зменшити відсоток відмов, утримавши відвідувача на вашому веб-ресурсі.

Наприклад, якщо порівняти два сайти з однаковим рівнем доходів на рекламу, але різним рівнем usability, то можна зробити такі висновки:

- у сайту з більш високим рівнем юзабіліті більше потік клієнтів;
- сайт з більш зручним інтерфейсом має низькі витрати на call-центр і менеджерів, так як у відвідувачів менше питань, пов'язаних з пошуком, навігацією, оформленням замовлення;
- рівень лояльності клієнта вище до тієї компанії, сайтом якої більш комфортно користуватися. Якщо компанія дбає про зручність відвідувачів веб-ресурсу - то їй можна довіряти.

Таким чином, поліпшення юзабіліті сайту можна розглядати як можливість підвищити конкурентну перевагу для компаній, які використовують інтернет в якості способу і джерела залучення клієнтів.

### Як зрозуміти чи зручний сайт для відвідувачів?

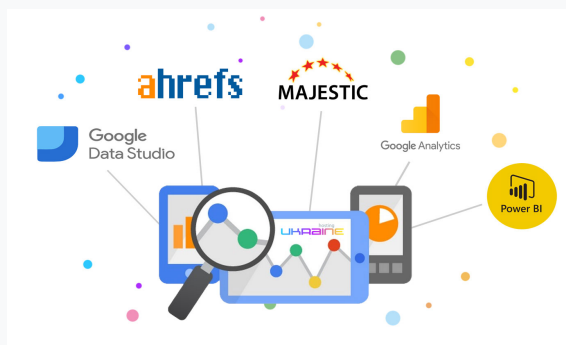
Щоб зрозуміти, наскільки перспективним є проект, роботу з оцінювання usability треба починати вже в процесі створення сайту, продумуючи кожен елемент до найменших дрібниць. Якщо ж інтернет-ресурс діє і вже давно, але ви незадоволені його віддачею, то можна провести аналіз юзабіліті.

Розглянемо 5 різних способів аналізу зручності ресурсу для відвідувачів.



### Аналіз статистики (Google Analytics, Bitrix, Яндекс.Метрики і ін.).

Практично на будь-якому сайті встановлені лічильники, дані яких надаються абсолютно безкоштовно. Таким чином, цей спосіб стає найбільш доступним для власників інтернет-ресурсів. Ви можете здійснити порівняльний аналіз статистики аналогічних сайтів, якщо є даний доступ. Основні недоліки методу - поверховість висновків і недостатній обсяг даних.



### Робота з відгуками гостей веб-ресурсу.

Хіба може бути щось простіше, ніж поцікавитися у самого користувача, що б він хотів бачити на вашому веб-ресурсі? Багато розробники спеціально для цього розміщують зворотний зв'язок і форми для голосування.

Якщо на вашому ресурсі будь-які елементи викликають у користувачів обурення, не сумнівайтеся, вони із задоволенням висловлять своє «фе». Реалізувати зворотний зв'язок на сайті і обробити відгуки зовсім нескладно, головне - робити це періодично, а не лише раз.

### Тестування юзабіліті інтернет-ресурсу.

У тестуванні вам допоможуть онлайн-сервіси, призначені для даних робіт.

## Спостереження за діями гостей сайту.

Для даного методу також можна скористатися Яндекс.Метрика або Вебвізор. Вони запишуть всі дії і кроки гостей веб-ресурсу. Даний спосіб має масу переваг: різні варіанти висновків, великий обсяг даних, безкоштовний аналіз, чітка цільова група та ін. Даний спосіб дозволить вам розібратися, що саме заважає користувачеві досягти мети на вашому ресурсі.

## Проведення експертизи.

Якщо ви хочете отримати високий результат, то можете замовити експертизу у професіоналів. Даний метод звичайно ж платний, але один з найдієвіших.

## З чого почати роботи по поліпшенню юзабіліті?

З ретельного аналізу або аудиту, який дозволяє виявити актуальні проблеми сайту щодо його зручності для користувачів. В рамках аудиту проводяться наступні роботи:

- вивчаються сайти конкурентів (дизайн інтерфейсу, навігаційна структура, семантичне ядро, способи залучення клієнтів і т. д.).
- складається список пошукових запитів за тематикою вашого ресурсу.
- визначаються роль і завдання проекту.
- вивчаються відгуки клієнтів в соцмережах, форумах, сайтах.
- виявлення проблем сайту, що стосуються різних аспектів (внутрішнього пошуку, дизайну, навігації, контенту і т. д.).

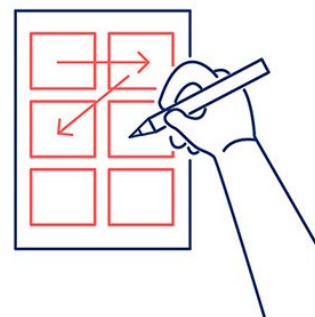
## Поради щодо підвищення юзабіліті

### Порада 1. Використовуйте принципи візуальної ієрархії на сайті.

Професійні веб-дизайнери знають: люди не читають всю інформацію на веб-сторінці - вони її сканують, причому, за певним візерунком. Зазвичай це візерунки у вигляді літери «F» або «Z».

Візерунок у вигляді літери «F» застосовується для блогів або інших сайтів з великою кількістю і щільністю контенту. Розмістіть важливу інформацію з *лівого боку* сторінки, використовуйте розділові елементи, короткі виділені заголовки, буліти т. п. Загалом, намагайтеся виділити і розмежувати інформацію так, щоб користувачеві було зручно її сприймати.

Розташування інформації в вигляді літери «Z» бажано у всіх інших випадках, коли немає таких великих блоків тексту. Важливу інформацію





найкраще розташувати *вгорі* і *внизу*, так як саме ці частини екрану користувач буде сканувати найбільш ретельно.

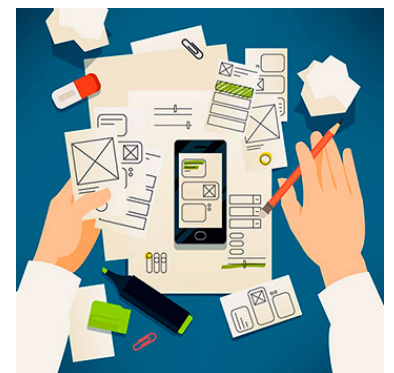
До інших принципів візуальної ієрархії, яких слід дотримуватися, можна віднести:

- **розмір і накреслення шрифту.** Дрібний шрифт люди не будуть морочитися читати, великий теж не завжди доречний. Хоча ось що корисно знати: великий шрифт відвідувачі веб-ресурсу читають в першу чергу. На цьому контрасті можна зіграти, щоб звернути увагу користувача в потрібне русло. Різниця в зображенні шрифтів може зробити текст більш динамічним, забезпечити заклик до дії;
- **колір і відтінок.** Ієрархію значення інформації також можна виставити за допомогою контрастних кольорів. За допомогою яскравих елементів можна виділити щось важливе, то, куди повинен бути обов'язково направлений погляд користувача. Особливо важливий цей принцип ієрархії для мобільних версій, так як інші принципи там застосовувати проблематично;
- **модульна сітка.** Сайт повинен мати чітку схему розташування всіх блоків і елементів, своєрідний каркас, за допомогою якого створюється візуальний порядок і підвищується юзабіліті. Сітка з вертикальних і горизонтальних ліній, з яких складається макет, спрощує сприйняття інформації і є не просто рекомендацією, а обов'язковою вимогою при розробці веб-дизайну.

## Порада 2. Зробіть ідеальне «обличчя» сайту - головну сторінку.

Ось кілька рекомендацій щодо поліпшення юзабіліті головної сторінки:

- відвідувачеві з першого погляду повинно бути зрозуміло, на якому сайті він знаходиться, і для чого той був створений. Для цих цілей можна використовувати *слоган, логотип, текст привітання*;
- не поспішайте на вигідні пропозиції, огляд вмісту сайту, останні публікації, підписку на розсилку новин, рядок пошуку. *На головній сторінці найбільший трафік*, тому гріх не використовувати її можливості по максимуму;
- користувачу *повинно бути очевидно, куди йому рухатися далі*, і як перейти до будь-якої необхідної інформації. На головній сторінці можна використовувати візуальні підказки та інші елементи, що підвищують зручність користування сайтом.



### Порада 3. Приділіть особливу увагу оформленню текстів.

Що має особливе значення:

- **довжина і зміст текстів.** Якщо тексти короткі, то вони повинні відображати суть описуваного предмета, якщо довгі - щось «не переливати з пусте в порожнє». Поважайте час відвідувачів вашого сайту. Інформація в текстах повинна бути розділена на логічні блоки за допомогою абзаців і підзаголовків;
- **відсутність різких візуальних ефектів.** Отруйний або сильно контрастний по відношенню до фону колір шрифту, рядок, що біжить, миготливі абзаци можуть раз і назавжди відбити у людей охоту заходити на ваш веб-ресурс;
- **елементи оформлення.** Списки, картинки, підзаголовки - не обов'язкові, але дуже бажані. Вони дозволяють структурувати і оформити текст, щоб на нього приємно було глянути;
- **відсутність помилок.** Орфографічні, пунктуаційні, стилістичні помилки можуть сильно підірвати репутацію вашого веб-сайту. Якщо не впевнені в вашому копірайтері - найміть ще і коректора.

Запам'ятайте: **ви маєте лише 2 секунди**, щоб донести до користувача вашу концепцію і зацікавити його.

Юзабіліті - це, в першу чергу, прояв поваги і турботи про ваших клієнтів. Чим комфортніше їм буде на вашому сайті, тим більше довіри і лояльності вони проявлять до вашого проекту, бізнесу, компанії. Їм захочеться повертатися до вас знову і знову, купувати у вас продукти, замовляти послуги, читати статті і рекомендувати вас друзям.