

10 эвристик Якоба Нильсена

1. Информированность о состоянии системы

- *Пользователь всегда должен ориентироваться и хорошо понимать, что происходит в системе. Взаимодействие между пользователем и системой должно быть как можно более логичным и быстрым.*
- Одна из частых ошибок многих интернет-магазинов — после оформления и отправки формы заказа пользователем оставлять его наедине с самим собой. Сразу возникает много сомнений — а работает ли магазин? Все ли верно я сделал? Может быть, ошибся в контактных данных? Когда я получу свой заказ? Особенно страшно, когда заказ был оплачен, например, банковской картой.
- Пример хорошего взаимодействия с клиентом: интернет-магазин сообщает, что с покупателем свяжутся в течение 10 минут, а также указывают номер заказа и телефон службы поддержки:

ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ЗАКАЗА

Информация о заказе



Наша Служба поддержки клиентов перезвонит Вам в течение 10 минут и уточнит детали заказа

Спасибо за покупку, Вы получите уведомление о состоянии заказа на электронную почту.

Для получения информации о заказе Вы можете позвонить нам по бесплатному номеру 8 800 555-92-32 или написать в **Центр поддержки клиентов**

Номер вашего заказа:
RU131201-173657

ВЕРНУТЬСЯ В КАТАЛОГ

Будьте в курсе модных трендов с Lamoda.ru



Lamoda.ru | одежда, обувь и аксессуары

В

133 681 участник

Найдите нас на Facebook



LAMODA.RU

2. Схожесть системы с реальным миром

- Система должна общаться с пользователем на понятном ему языке. Использование слов, фраз и понятий, знакомых пользователю в реальном мире, намного предпочтительнее, чем использование специализированных терминов.
- Очень часто использованием терминов “грешат” сайты банков, но и в более простых тематиках, где, казалось бы, проблем связи с реальным миром быть не должно, эвристика грубо нарушается.
- В качестве примера — сайт по продаже книг. Сначала в меню слева была выбрана категория — “Книги на бумаге” (первый шаг обведен в зеленый прямоугольник). На следующем уровне навигации ожидалось увидеть тематики, категории книг, но вместо этого сайт стал общаться со мной на своем, только ему понятном языке:

Видео и музыка

книги

Мой предыдущий шаг и выбор

Что это значит? Что мне делать?

поиск по названию, автору, ISBN среди 5,221,464 книг

☐ Только в книги ☐ Книги на иностранных языках

Каталог

Книги

Видео и музыка

Софт

Подарочные сертификаты и обложки

е-книги

книги на бумаге

книги на бумаге

аудиокниги

Рождение

Психология богатства. Я и деньги

Возраст счастья

Бэтман Аполло

Клип-Трансерфинг. Принципы управления реальностью

Китай

417 руб

990 руб

439 руб

1371 руб

712 руб

317 руб

1016 руб

В корзину

В корзину

В корзину

В корзину

Я же выбрал книги на бумаге

Что это значит?

Что это значит?

> е-книги

> Print on demand

> Аудиокниги на CD

> Бизнес

> Детская литература

> Дом, семья, хобби, спорт

Эдуард Лимонов

Апология чукчей

3. Свобода действий

- *Дайте пользователям возможность отмены действий, а также возврата к ранее отмененным действиям.*
- Пользователи часто ошибаются, поэтому система всегда должна предоставлять очевидный шанс клиенту “вернуть, как было”, приложив при этом минимум усилий.
- Например, при удалении страницы система дает возможность ее восстановить:

Страница удалена.
Восстановить.

Ваша страница удалена.

При необходимости Вы сможете восстановить свою страницу до **2 июля 2014 в 17:41.**



Иван Петров

Страница удалена

Страница пользователя удалена.
Информация недоступна.

4. Единообразие и стандарты

- *Не путайте пользователя, описывая одни и те же вещи разными словами и терминами. Придерживайтесь единообразия и следуйте стандартам.*
- Однажды поняв принцип работы вашего ресурса, пользователь должен быть уверен, что вне зависимости от его перемещений по сайту, это понимание его не покинет. Всегда следуйте одним и тем же правилам внутри ресурса.
- Если вы используете кнопку “Добавить в корзину” на карточках товара, то она не должна смениться на изображение тележки на других страницах сайта, где встречается этот товар.
- Если же все товары у вас находятся в “Каталоге товаров”, то при переходе со страницы на страницу пользователь не должен вдруг обнаружить раздел “Наша продукция”.

5. Предотвращение ошибок

- *Сведите к минимуму количество условий, в которых могут быть допущены ошибки.*
- Даже самые понятные сообщения об ошибках не смогут сделать сайт настолько дружелюбным, насколько это сделает продуманная логика работы, позволяющая их предотвращать. Например, можно давать пользователям подсказки, поясняющие, какую информацию надо вводить:

зарегистрируйтесь в Google

с Google

унт и пользуйтесь любыми сервисами Google!



Можно использовать буквы латинского алфавита, цифры и точки.

бный Google

ля, изменяйте настройки сервисов.



Как вас зовут

Имя

Фамилия

Придумайте имя пользователя

|

@gmail.com

Придумайте пароль

Подтвердите пароль

Дата рождения

день

месяц



год

Выберите контрольный вопрос

не выбран

Ответ на контрольный вопрос

Мобильный телефон

например, +7 916 123 11 22

Введите символы:



[Другой код](#)

[Послушать код](#)

Следует заранее продумать, где могут быть ошибки, и предусмотреть варианты преобразования неверных данных от пользователя, например, чтобы поисковая строка на сайте исправляла орфографические ошибки и выдавала релевантные результаты поиска.

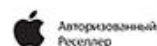
6. На виду, а не в памяти

- *Не заставляйте пользователя запоминать большое количество объектов, действий и опций. Посетитель не должен держать в голове информацию, перемещаясь из одной части системы в другую.*
- Например, хорошим тоном в современных интернет-магазинах является указание на карточках товаров информации о том, как его купить и получить. Посетителю не нужно уходить с выбранного товара в раздел “Доставка” — вся информация есть на этой же странице.



M Аудиотехника и аксессуары / iPod / iPod touch / Apple / iPod Touch 16GB Black (ME178RU/A)

Плеер MP3 Apple iPod Touch 16GB Black (ME178RU/A)



Цена

6990

Бонусных рублей ?

233

Добавить в корзину

Заказать в 1 клик

 [Оставить отзыв](#)

В кредит от 534 руб./мес.

Онлайн и в магазине

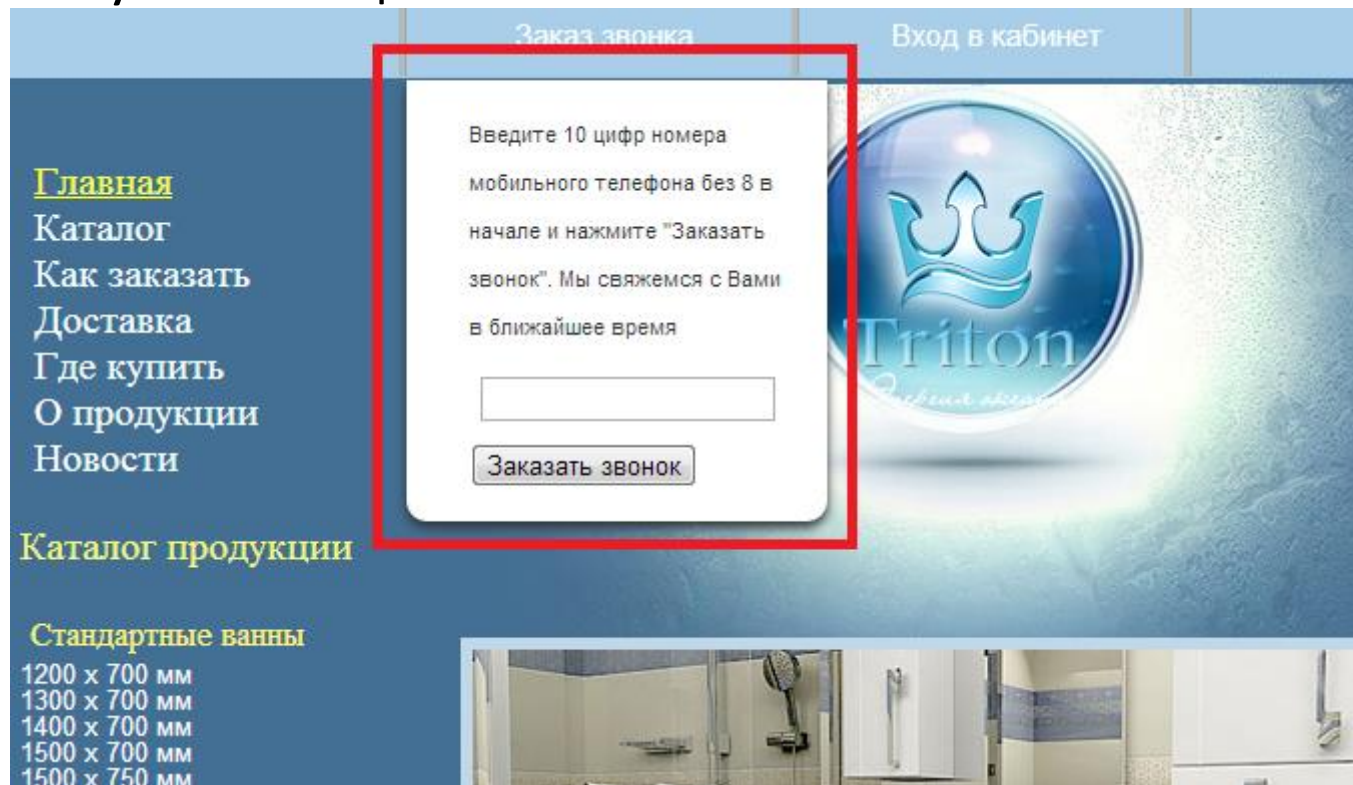
Заказать доставку или забрать в магазине?

Доставить на дом. Когда?Завтра и позже **Бесплатно**Забрать в магазине: есть в 62Завтра и позже **Бесплатно + Премия 500**

код товара: 30016518

7. Гибкость и эффективность

- Не нагружайте опытных пользователей лишней информацией, предоставьте им возможность совершать часто повторяющиеся действия как можно быстрее и проще.
- Упрощайте функции, которыми посетители вашего сайта пользуются чаще всего:



- В приведенном примере пояснения к уже привычной для многих пользователей интернет-опции “Заказать звонок” явно избыточны и содержат ненужную информацию.
- Еще один пример гибкости на сайте — использование выпадающих списков в формах регистрации/заказа вместо полей свободного ввода с клавиатуры. Исследования подтверждают: выбирать из вариантов гораздо проще, чем вписывать данные. Особенно странно выглядят формы, в поля которых требуется ВПИСАТЬ город проживания или дату доставки.

8. Эстетичный и минималистичный дизайн

- *Тексты не должны содержать бесполезной или устаревшей информации. Каждое лишнее слово делает восприятие все более трудным и лишает посетителя возможности найти то, за чем он пришел на сайт.*
- Хороший совет для владельцев неинформационных сайтов: прочтите текст на продвигаемой вами странице и сократите его в два раза. В большинстве случаев это получится даже без искажения смысла той информации, которую вы хотели рассказать посетителю.
- К сожалению, избыточность — это свойство не только текстов на современных ресурсах, но и свойство дизайна, количества полей в формах и т. п.
- И хотя про избавление от лишних полей в формах не говорил только ленивый, но сайтов, где для оформления заказа требуется заполнить аж 10—15 пунктов, меньше не становится. Замечу, что это только первый шаг оформления заказа, впереди еще оплата!

[BABY Мальчики \(0-2года\)](#)

[Скидки до 70%! \(на
маленькие размеры\)](#)

playToday

[PlayToday Девочки \(3-8 лет\)](#)

[Playtoday Мальчики \(3-8 лет\)](#)

[Скидки 40-75%](#)

Tutti Quanti

[TQ Девочки \(3-9 лет\)](#)

[TQ Мальчики \(3-9 лет\)](#)

S'COOL!

[S'COOL-Девочки \(9-14 лет\)](#)

[S'COOL Мальчики \(9-14 лет\)](#)

ОБУВЬ

[Обувь](#)

Выбор размера

Пол:

Новости

01.12.2013

Внимание! 1 декабря
"Одевайка" работает с 14
часов! (отключается
электричество)

28.11.2013

Готовимся к Новогодним
презентам! Доставка



Ваш адрес



Доставка



Оплата



Подтверждение

Ваш адрес

Чтобы оформить заказ необходимо зарегистрироваться,
У вас уже есть аккаунт в Интернет-магазин детской одежды PlayToday? [Вход](#)

* Логин

* Пароль

* Подтвердите пароль

* Имя, Отчество

* Фамилия

* Email

* Телефоны

Ближайшее метро

Адрес доставки заказа

*Улица, дом, квартира.
Подъезд, этаж, код. Если офис
– название, как найти.

Город

Область

Почтовый индекс

☒ Подписаться на новости

[Далее](#)

9. Понимание проблем и их решение

- *Сообщения об ошибках должны быть выражены на понятном пользователю языке, как можно более точно описывать проблему и предоставлять возможные варианты ее решения.*
- Рассмотрим пример: пользователь в поиске на сайте ввел некорректный запрос. Хороший ресурс не пугает его пустой страницей без результатов или строками кода с ошибкой, а предлагает варианты решения проблемы:

Все разделы сайта

Новый год 2014



Детям и мамам

Книги

Электроника

Бытовая техника

Софт и игры

DVD и Blu-ray

Музыка

Дом, сад, зоотовары

Спорт и отдых

Красота и здоровье

Одежда, обувь, аксессуары

Подарки и сувениры

Антиквариат, винтаж,
искусство

Авиабилеты и Ж/Д билеты

OZON.digital

LUXE

ihb kfyrf



Найти



Мы ничего не нашли по запросу «ihb kfyrf», хотя и старались.

Советы для поиска

Проверьте, нет ли опечаток

булза → блуза

Введите более общий запрос

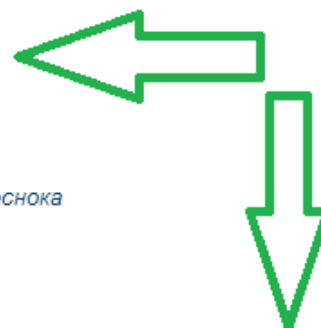
пенал двухсекционный → пенал

Перефразируйте запрос

давилка для чеснока → пресс для чеснока

Воспользуйтесь каталогом

Решения проблемы пользователя



В любом случае, у нас всегда есть, что вам предложить



Противоскользящий
коврик "Koto" на
47 руб.

В корзину



Автомобильные
пакеты для мусора
43 руб.

В корзину



Освежитель воздуха
на дефлектор
179,10 руб.

В корзину



Брелок "Кумулус".
Цвет: черный
70 руб.

В корзину

10. Справочные материалы и документация

- *Даже если система может использоваться без документации, в процессе работы с ней все же может потребоваться справочная информация. Подобные документы должны составляться таким образом, чтобы в них легко было найти необходимое.*
- Справочные материалы должны быть лаконичными и содержать только четкие руководства к действиям.
- Наиболее часто используемыми справочными материалами являются всевозможные подсказки о формате вводимых данных или объяснения, зачем требуется указать телефон, почту и другую контактную информацию. Такие подсказки не только помогают заполнить форму без ошибок, но и нивелируют опасения и возникающие страхи пользователей:

Email

Город ▼

Адрес

Укажите адрес, чтобы клиенты могли быстро найти вас на карте города

☒ Возможен выезд на дом

Районы выезда

Создание прототипа с демонстрацией правил Якоба Нильсена.

- [Вернуться в раздел ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧА...](#)
- **Требования к выполнению задания (все требования должны быть соблюдены, иначе оценка снижается):**
- Задание выполняется индивидуально каждым студентом.
- В данном задании вам необходимо создать прототип, который будет демонстрировать примеры выполнения эвристических правил Якоба Нильсена
- Должно быть продемонстрировано **не менее 10 правил**. Меньше нельзя, больше можно.
- Прототип можно разрабатывать в любом инструментальном средстве.
- Прототип может быть как динамическим, так и статическим.
- Результат выполнения задания должен быть представлен в виде отчета.
- В отчете должно быть
 - а) Краткое описание каждого демонстрируемого правила Якоба Нильсена
 - б) Демонстрация реализации правила Якоба Нильсена в прототипе (скриншот экрана)
 - в) Ваш комментарий к каждому правилу и прототипу, а именно: как вы продемонстрировали правило; как это работает; почему на ваш взгляд это правильно.
- Отчет направить преподавателю на проверку.
- Очень похожие работы взаимоуничтожаются, баллы обнуляются. Вам выгодно сделать это задание самостоятельно.