

УДК 004.81

## АУДИТ И ОЦЕНКА ЮЗАБИЛИТИ САЙТОВ

## AUDIT AND ASSESSMENT OF THE USABILITY OF THE WEBSITES

©Таран В. Н.

канд. техн. наук

Гуманитарно–педагогическая академия (филиал) Крымский  
федеральный университет им. В. И. Вернадского в г. Ялте  
г. Ялта, Россия, victoriya\_yalta@ukr.net

©Taran V.

PhD

Humanitarian and Pedagogical Academy (branch) Vernadsky  
Crimean Federal University in Yalta  
Yalta, Russia, victoriya\_yalta@ukr.net

©Осыка В. Е.

Гуманитарно–педагогическая академия (филиал) Крымский  
федеральный университет им. В. И. Вернадского в г. Ялте  
г. Ялта, Россия, tyrand@ya.ru

©Osyka V.

Humanitarian and Pedagogical Academy (branch) Vernadsky  
Crimean Federal University in Yalta  
Yalta, Russia, tyrand@ya.ru

©Горщар Р. С.

Гуманитарно–педагогическая академия (филиал) Крымский  
федеральный университет им. В. И. Вернадского в г. Ялте  
г. Ялта, Россия

©Gorshchar R.

Humanitarian and Pedagogical Academy (branch) Vernadsky  
Crimean Federal University in Yalta  
Yalta, Russia

**Аннотация.** В данной статье рассматриваются проблемы стандартизации и оптимизации веб–сайтов. Выделены основные задачи аудита юзабилити сайтов. Предложены специальные веб–сервисы для проведения анализа статистических данных проверяемого сайта, а также категории, на которые можно разделить аудит юзабилити сайта. Сформулированы и выделены основные параметры оценивания сайта, на которые стоит обратить внимание при проведении аудита юзабилити.

**Abstract.** This paper presents the problems of standardization and optimization of web sites. The main objectives of audit of a usability of the websites has selected. Special web services for carrying out the analysis of statistical data of the checked website, and category into which it is possible to divide audit of a usability of the website are offered. Key parameters of estimation of the website to which it is worth paying attention when carrying out audit of a usability has formulated and selected.

**Ключевые слова:** SEO–оптимизация, юзабилити аудит, веб–сервис, оценка качества контента, техническая часть и дизайн сайта, функционал и привлекательность веб–ресурса.

**Keywords:** SEO–optimization, usability audit, web service, assessment of quality of content, technical part and design of the website, functionality and attractiveness of a web resource.

Сегодня, веб–разработчики, в связи с большим количеством «недоделанных» сайтов, предлагают свои услуги по улучшению или так называемой «оптимизации» сайтов. Оптимизация состоит из двух параметров: SEO–оптимизированность и юзабилити сайта.

Итак, всем известно, что для того, чтобы улучшить сайт, сначала его нужно оценить по определенным критериям, составить отчет о характеристиках и требованиях этого сайта и далее — тестировать и получать результаты, которые, в свою очередь тоже должны быть проанализированы.

Согласно Стандарту ISO 9241-11, юзабилити аудит — это анализ удобства использования сайта в разной целевой аудитории. Юзабилити аудит позволит оценить насколько легко пользователю достичь целей, поставленных перед ним. Проводить анализ необходимо для улучшения рейтинга в поисковой системе, а также аудит юзабилити необходим для успешной реализации целей сайта, он помогает откорректировать код и своевременно устранить нежелательные ошибки. В его задачи также входит

- поиск проблемных мест сайта,
- упрощение навигации веб–ресурса,
- повышение конверсии сайта и др.

Аудит юзабилити — это первый шаг к успешной оптимизации ресурса. В дальнейшем на основе полученных данных, должно производиться тестирование и исправление ошибочного кода до тех пор, пока не будет достигнут приемлемый результат.

Если у владельца сайта возникла необходимость в проведении аудита веб–ресурса, не обязательно приобретать услуги ведущих специализированных сервисов, сделать анализ самостоятельно представляется вполне возможным. Итак, если владелец ресурса все же решил делать аудит в одиночку, необходимо запомнить следующее:

Во-первых, анализ статистических данных и визуальное наблюдение за действиями пользователя — два составляющих аудита юзабилити.

Во-вторых, чем больше и чаще «тестить», тем лучше. Так удастся вовремя найти или избежать большинства ошибок. Поэтому было выделено несколько «подсказок» для проведения аудита самостоятельно:

1. Проводить анализ статистических данных можно через специальные веб-сервисы, такие как Яндекс.Метрика или Google.Analytics. Сервис, предложенный Яндексом, однозначно проще, чем Google.Analytics, но всё же неподготовленному человеку потребуется около часа времени, чтобы разобраться в предоставляемых им услугах и возможностях.

2. Провести опрос непосредственно у пользователей сайта, что их не устраивает или не нравится на исследуемом веб–ресурсе. Подведя итоги, и выделив «неудачный» участок сайта, его можно своевременно исправить, пока он окончательно не снизил посещаемость. Для этого разработано множество скриптов и приложений веб-сервисов. В решении поставленной задачи можно использовать инструмент Visual Website Optimizer, поскольку он имеет удобный механизм настройки сплит теста, а также имеет возможность проведения бесплатного теста на пробном тарифном плане.

Провести наблюдение за действиями пользователей веб–ресурса можно с помощью веб-сервисов Яндекс.Метрика и Google.Analytics. Также можно выделить популярные российские сервисы, для проведения аудита юзабилити, такие как WebVisor и SitePolice

WebVisor — российская система, которая размещает специальный javascript–код на желаемые страницы веб–ресурса. Данное действие отслеживает такие действия как:

- клики;
- скроллинг;
- нажатие клавиш;
- заполнение форм;

- выделение и копирование текста;
- анализирует собранные данные о поведении пользователей.

Имеется очень полезная функция, которой нет аналогов на зарубежных ресурсах — воспроизведение записанных действий в режиме «живого видео». Также можно составлять карты активности пользователей. Есть бесплатная версия с ограничениями.

SitePolice — русскоязычный онлайн-сервис для юзабилити тестирования сайтов. Он предоставляет возможность владельцам сайта протестировать свой ресурс при помощи аудиторов.

Аудит юзабилити сайта можно разделить на три категории:

- оценка технической части сайта;
- оценка дизайна;
- оценка контента.

Разумно предположить, что так как параметры аудита зависят от многих факторов, юзабилити могут меняться в зависимости от требуемых условий или от нужной структуры сайта (обычный сайт, сайт-визитка, сайт в одну страницу, подписная страницы, блог).

Стоит выделить основные параметры оценивания сайта, на которые стоит обратить внимание, проводя аудит юзабилити.

–*Анализ важных категорий.* Проводить анализ корректного функционирования различных категорий веб-ресурса: формы входа, личного кабинета, регистрации и др.

–*Тестирование главной страницы.* Большинство пользователей переадресовываются именно на главную страницу сайта, она, в свою очередь, должна заинтересовать посетителей и побудить их к дальнейшему регулярному использованию данного веб-ресурса.

Таблица 1.

ИНФОРМАЦИЯ О РЕСПОНДЕНТАХ, ПРИНЯВШИХ УЧАСТИЕ В ИССЛЕДОВАНИИ САЙТА

ГПА			КИПУ		
Страна	Количество ответов	Процент ответов	Страна	Количество ответов	Процент ответов
Латвия	1	20%	Российская Федерация	2	40%
Российская Федерация	2	40%	Соединенные Штаты	1	20%
Сербия	1	20%	Молдова	1	20%
Литва	1	20%	Сербия	1	20%
Возраст	Количество ответов	Процент ответов	Возраст	Количество ответов	Процент ответов
20 - 24	1	20%	25 – 29	1	20%
25 - 29	1	20%	30 – 34	1	20%
30 - 34	3	60%	35 – 39	2	40%
			50 – 54	1	20%
Уровень образования	Количество ответов	Процент ответов	Уровень образования	Количество ответов	Процент ответов
Выпускник вуза	2	40%	Аспирантура	2	40%
Выпускник колледжа	1	20%	Выпускник колледжа	1	20%
Выпускник средней школы	1	20%	—	—	—
Имеющий работу	1	20%	Имеющий работу	2	40%
Пол	Количество ответов	Процент ответов	Пол	Количество ответов	Процент ответов
Мужчины	4	80%	Мужчины	3	60%
Женщины	1	20%	Женщины	2	40%

–*Оценка качества контента.* Перед публикацией информации на сайт, необходимо анализировать текст на читабельность, проверять грамотность, корректность отображения и уместность графических изображений и видеоматериала, а также других элементов страниц. Кроме того, необходимо проверять соответствие целей страниц их содержанию.

–*Тестировать удобство навигации.* Провести опрос, или воспользоваться специальным сервисом, для оценки удобства и понятности навигации сайта. Подвести итог, ответив на вопрос: «Легко ли пользователи ориентируются на сайте?».

–*Проверять корректность отображения веб-ресурса в различных браузерах и мобильных устройствах.*

Для примера, был произведен аудит юзабилити двух учебных организаций: Крымского федерального университета им. В. И. Вернадского (КФУ) и Крымского инженерно-педагогического университета (КИПУ). Для решения поставленной задачи использовался онлайн-сервис Usabilityhub.com. Данный ресурс позволяет бесплатно осуществить аудит юзабилити только одной веб-страницы, привлекая к работе всего лишь пять респондентов. После проведения анализа, сервис также предоставляет демографические, возрастные, гендерные сведения и информацию об образовании (Таблица 1).

The screenshot displays the Usabilityhub.com interface with three test questions and their results from five participants.

**Question 1:** What do you think this page was about?

Rank	Response	Feedback
1.	сайт Крымского университета	x [icon]
2.	University	x [icon]
3.	Чрезмерно много информации	x [icon]
4.	Главная страница веб-сайта Крымского университета имени "В.И. Вернадского"	x [icon]
5.	Крымский федеральный университет имени Вернадского	x [icon]

**Question 2:** Rate the quality of this page between 1 (worst) and 5 (best).

Rank	Response	Feedback
1.	2-3, перегружен информацией	x [icon]
2.	4	x [icon]
3.	1	x [icon]
4.	3	x [icon]
5.	3	x [icon]

**Question 3:** Which element on the page did you focus on most?

Rank	Response	Feedback
1.	название, потом низнал куда смотреть	x [icon]
2.	The title.	x [icon]
3.	Заглавная страница	x [icon]
4.	Photo of the university	x [icon]
5.	шапка	x [icon]

Рисунок 1. Результаты аудита юзабилити сайта КФУ.

Так как все респонденты реальные люди – им свойственно ошибаться. Их оценка не является определяющей, а только лишь субъективной оценкой пользователя, но порой это исследование говорит о деталях и позволяет обратить внимание профессионала на обычные, казалось бы, вещи. Владелец сайта, проводивший данное исследование, даже может заметить грамматические ошибки в ответах респондентов на поставленные вопросы (Рисунок 1, 2).

The screenshot shows a dashboard with a sidebar on the left containing navigation links: Dashboard, TEST TYPES (All Tests, Question Tests, Five Second Tests, Click Tests, Navigation Tests, Preference Tests), SETS (Sequential Sets, Variation Sets), and PROJECTS. The main area displays three survey questions with their results in a list format.

**Question 1:** What do you think this page was about?

Rank	Answer	Count
1.	This looks like a homepage for some engineering university in Russia	1
2.	Page institution.	1
3.	about education	1
4.	e-learning	1
5.	Something for students	1

**Question 2:** Rate the quality of this page between 1 (worst) and 5 (best).

Rank	Rating	Count
1.	4	1
2.	4	1
3.	5	1
4.	5	1
5.	4	1

**Question 3:** Which element on the page did you focus on most?

Rank	Answer	Count
1.	"Thumbnailed" sections at the top of the page	1
2.	On page logo	1
3.	book-laptop	1
4.	picture on the banner	1
5.	Especially do not remember	1

Рисунок 2. Результаты аудита юзабилити сайта КИПУ.

Соберем ответы респондентов в обобщенную таблицу (Таблица 2) для удобства анализа и подготовки выводов по проведенному оцениванию сайта.

Как видно по результатам исследования, сайт Крымского инженерно-педагогического университета более понятен для пользователей, и они считают его достаточно привлекательным. Респонденты поставили достаточно высокие баллы, показывающие оценку качества этой страницы. Больше всего привлекли опрошенных элемент-изображение вверху главной страницы. Программисты сайта КФУ могут исправить такую недоработку, как переизбыток информации. Новым пользователям, по результатам исследования, было тяжело ориентироваться на данном сайте.

Но стоит понимать, что просто получить статистические данные — это не самое главное. Гораздо важнее правильно проанализировать и понять, каким образом можно избавиться от выявленных недостатков. В этом и есть весь смысл аудита — сначала

осуществить поиск информации, а затем применить ее в целях улучшения юзабилити сайта. Если просто установить на сайте счетчик посетителей, то его данные не помогут понять почему сайт непопулярен среди посетителей.

Таблица 2.

## ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ РЕСПОНДЕНТОВ

Вопрос	Как Вы думаете, эта страница о чем?	Оцените качество данной страницы от 1 (плохо) до 5 (отлично)	На каком элементе страницы ваше внимание было сфокусировано?
ГПА			
1	Сайт Крымского университета	2-3 перегружен информацией	Название, потом не знал, куда смотреть
2	University	4	the title
3	Чрезмерно много информации	1	Заглавная страница
4	Главная страница веб-сайта Крымского университета им. В. И. Вернадского	3	Photo of the university
5	Крымский федеральный университет имени Вернадского	3	шапка
КИПУ			
1	This looks like a homepage for some engineering university in Russia	4	“Thumb nailed” sections at the top of the page
2	Page institution	4	On page logo
3	About education	5	Book-laptop
4	e-learning	5	Picture on the banner
5	Something for students	4	Especially do not remember

**Выводы.** Итак, проводить аудит юзабилити, нужно для того, чтобы откорректировать и даже улучшить функционал и привлекательность веб-ресурса, а также для поднятия сайта в рейтинговых позициях поисковых систем. Провести исследование бесплатно, можно с помощью Яндекс.Метрики или Google.Analytics или опроса посетителей сайта (через сервис Visual Web Optimizer). Аудит юзабилити проводится по 3 направлениям: контент, техническая часть, дизайн.

Юзабилити аудит, в том числе, решает вопрос корректировки показателей поведенческих факторов. Своевременный анализ поведения посетителей на вашем сайте, поможет сделать правильные выводы и реализовать новейшие и правильные решения.

## Список литературы:

1. 10 эффективных инструментов для юзабилити-тестирования. Режим доступа: <https://habrahabr.ru/company/eurostudio/blog/109010/>.

2. Visual Website Optimizer. Режим доступа: <https://habrahabr.ru/post/223335/>.

## References:

1. 10 effective tools for a usability testing. Available at: <https://habrahabr.ru/company/eurostudio/blog/109010/>.

2. Visual Website Optimizer. Available at: <https://habrahabr.ru/post/223335/>.

Работа поступила в редакцию  
23.04.2016 г.

Принята к публикации  
26.04.2016 г.