

Юзабіліті (usability) аудит сайту

Пошукова оптимізація сайту та контенту

Дунєв Сергій Сергійович



Що таке юзабіліті сайту?

- ✓ **Юзабіліті сайту** – це показник того, наскільки сайт зручний та простий у використанні.

Юзабіліті аудит сайту — це комплексна перевірка вебресурсу за показниками, що впливають на його конверсію. Зокрема, це аналіз на простоту та зручність взаємодії.

У процесі аналізу юзабіліті проводиться перевірка функціональних елементів на сайті, а також його сторінок загалом. А за результатами цього аналізу формується відповідний звіт у вигляді беклогу, в якому описані всі виявлені проблеми та недопрацювання, а також список рекомендацій для їх виправлення.

Цілі і завдання проведення аудиту юзабіліті

- ✓ **Пошук помилок, багів та недопрацювань.** Є просто маса елементів інтерфейсу, які, якщо будуть працювати не так, як потрібно, сильно погіршать користувальницький досвід. Наприклад, Email-адреса неклікабельна, а номер телефону неактивний. Це створює зайві незручності для користувача, і через подібні баги він може піти до конкурентів.
- ✓ **Виявлення причин відтоку трафіку.** Погане юзабіліті цілком може стати причиною стрімкого відтоку користувачів. Особливо якщо їм доступні альтернативи з більш дружнім та зручним інтерфейсом. Тому якщо після глобального редизайну ви раптом помітили, що трафік різко впав, цілком можливо, що проблема криється саме у юзабіліті.

Цілі і завдання проведення аудиту юзабіліті

- ✓ **Аналіз та покращення контенту на сайті.** Аудит допомагає визначити, наскільки зрозуміло та зручно представлений контент на сайті, і запропонує заходи для його покращення. Нерідко буває так, що сам контент досить якісний, але через поганий дизайн користувачеві просто незручно його сприймати та взаємодіяти. Наприклад, використані не дуже читабельні шрифти або вони губляться на занадто строкатому фоні. Аудит юзабіліті допомагає це виявити і виправити.
- ✓ **Оптимізація інтерфейсу.** Аудит дозволяє виявити проблеми на сайті, які можуть відштовхувати користувачів, знижуючи в результаті конверсію на сайт, і запропонувати заходи для їх вирішення. Ви напевно стикалися з сайтами, що мають недружній до користувача інтерфейс. Погодьтеся, що такий сайт зазвичай хочеться якнайшвидше закрити і не повертатися.

Цілі і завдання проведення аудиту юзабіліті

- ✓ **Підвищення конкурентоспроможності сайту.** Між двома комерційними сайтами, які пропонують ідентичний товар або обслуговування, користувач напевно вибере той, яким банально простіше та зручніше користуватися, котрий не ускладнює завдання, а допомагає вирішити його. Робота над юзабіліті сайту – це важлива складова підвищення конкурентоспроможності вебресурсу та бізнесу в цілому.

Цілі і завдання проведення аудиту юзабіліті

- ✓ **Підвищення конкурентоспроможності сайту.** Між двома комерційними сайтами, які пропонують ідентичний товар або обслуговування, користувач напевно вибере той, яким банально простіше та зручніше користуватися, котрий не ускладнює завдання, а допомагає вирішити його. Робота над юзабіліті сайту – це важлива складова підвищення конкурентоспроможності вебресурсу та бізнесу в цілому.

Якщо узагальнити все вищесказане, то аудит сайту на юзабіліті переслідує одну ключову мету — збільшити конверсію. А решта цілей і завдань – це вже складові ланки основного ланцюжка.

Кому та в яких випадках потрібен аудит юзабіліті сайту

За великим рахунком аудит потрібний всім сайтам. І це неодноразова процедура, а така, яку необхідно проводити іноді для підтримки конкурентоспроможності. Однак є ситуації, які вимагають якнайшвидшого проведення аудиту юзабіліті:

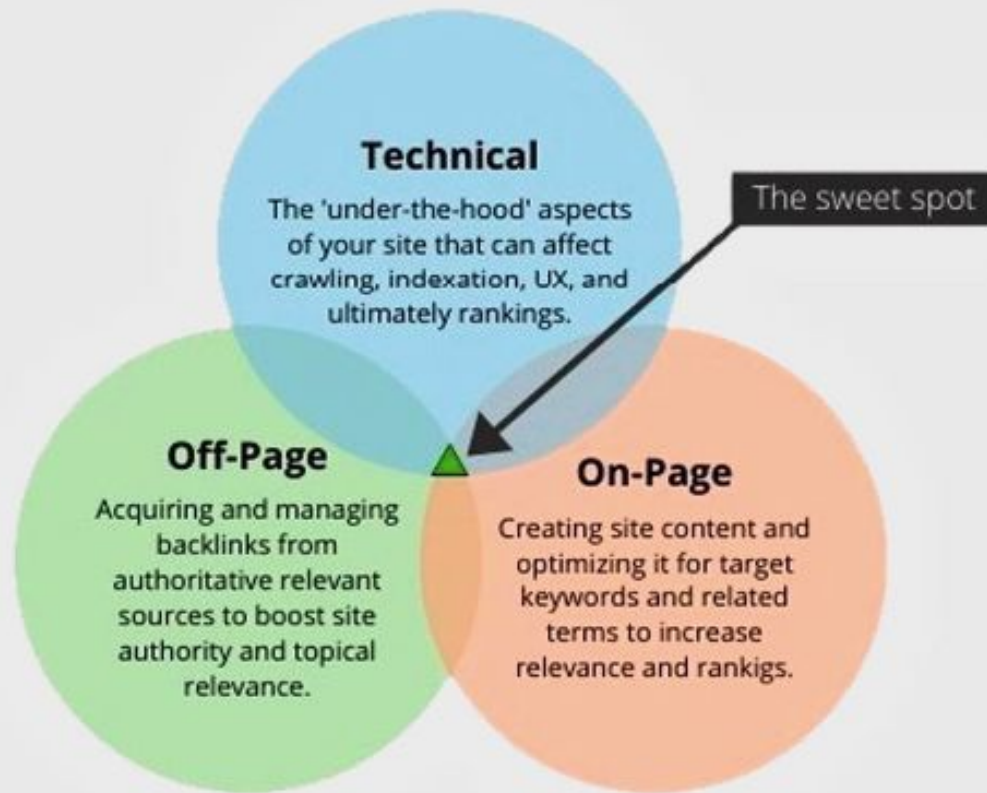
- ✓ Кількість конверсій суттєво знизилася, але це не пов'язано з об'єктивними факторами, такими як сезонність.
- ✓ Користувачі здебільшого не доходять до фінального етапу воронки продаж, а йдуть з сайту на якомусь із попередніх етапів. Ймовірно, існує проблема, що заважає виконати цільову дію.
- ✓ Високий показник відмов. Якщо він не просто високий, а й продовжує збільшуватись, можливо, проблеми саме у юзабіліті.
- ✓ На вашому сайті є застарілі або відверто зайві елементи. Аудит допомагає їх виявити та переконатися, що їх можна видалити або замінити на щось інше.

Які аспекти сайту оцінюються під час проведення аудиту юзабіліті

Технічні аспекти

Найбільш значуща складова аудиту сайту. Оцінюється низка технічних деталей:

- ✓ валідність коду HTML, CSS та JavaScript;
- ✓ швидкість завантаження сторінок сайту;
- ✓ відповіді сервера та наявність помилок;
- ✓ якість мобільної версії сайту;
- ✓ наявність діючого SSL-сертифіката.



Які аспекти сайту оцінюються під час проведення аудиту юзабіліті

Зміст

Зміст має велике значення. Саме він багато в чому впливає на прийняття клієнтом рішення при скоєнні тої або іншої дії. А проблеми юзабіліті щодо контенту можуть сильно погіршити конверсію сайту. Тому аудит змісту/контенту обов'язковий. Ось його базові параметри, яким потрібно слідувати:

- ✓ заголовки чіткі та змістовні, з відповідними тегами;
- ✓ стиль спрямований саме на цільову аудиторію;
- ✓ текст добре читається та коректно відформатований;
- ✓ контент виконаний в єдиному стилі і нічого не вибивається;
- ✓ анкорні посилання виділено відповідним (скрізь однаковим) кольором;
- ✓ мету кожної сторінки чітко визначено.

Які аспекти сайту оцінюються під час проведення аудиту юзабіліті

Навігація

Зручна та інтуїтивна навігація сайту складається з безлічі елементів:

- ✓ «хлібні крихти»;
- ✓ людинозрозумілі (читабельні) URL;
- ✓ відсутність битих та некоректних посилань;
- ✓ наявність функції пошуку на сайті;
- ✓ відсутність занадто великої кількості пунктів меню.

Які аспекти сайту оцінюються під час проведення аудиту юзабіліті

- ✓ В ідеалі навігація має бути такою, щоб користувач при переході на сайт міг дістатися потрібного йому розділу не більше ніж у три кліки. Якщо потрібно більше кліків/дій, навігацію необхідно спрощувати.

Які аспекти сайту оцінюються під час проведення аудиту юзабіліті

Дизайн

Дизайн грає просто колосальну роль як юзабіліті. Він повинен відповідати низці обов'язкових параметрів:

- ✓ поєднання колірних рішень та стилістики сайту з тематикою;
- ✓ зручність сприйняття та читання тексту;
- ✓ єдність стилю на всіх сторінках сайту;
- ✓ правильне розміщення акцентів;
- ✓ звичне використання кнопок, форм та інших елементів;
- ✓ адаптивність під різні пристрої.

Які аспекти сайту оцінюються під час проведення аудиту юзабіліті

Елементи, що впливають на конверсію

Такі елементи допомагають користувачу вчинити цільову дію. Вони мають бути помітними і зрозумілими. До них відносяться:

- ✓ кнопки «Замовити», «Купити», «Підписатися» та інші;
- ✓ форми запиту та зворотного зв'язку;
- ✓ кошик;
- ✓ спливаючі вікна;
- ✓ віджети, в тому числі віджет зворотного зв'язку зі статусом оператора «Онлайн» та «Офлайн»;
- ✓ картки товарів та інше.



Які аспекти сайту оцінюються під час проведення аудиту юзабіліті

Ідентифікація компанії та контактна інформація

Інформація про компанію підвищує рівень довіри до неї та закриває ряд заперечень потенційних клієнтів. Як мінімум на вашому сайті повинні бути такі елементи ідентифікації та контактні дані:

- ✓ логотип та фавікон;
- ✓ клікабельний номер телефону;
- ✓ посилання на соцмережі;
- ✓ сторінка «Про компанію»;
- ✓ розділи з відгуками та FAQ.

Які аспекти сайту оцінюються під час проведення аудиту юзабіліті

Ідентифікація компанії та контактна інформація

Інформація про компанію підвищує рівень довіри до неї та закриває ряд заперечень потенційних клієнтів. Як мінімум на вашому сайті повинні бути такі елементи ідентифікації та контактні дані:

- ✓ логотип та фавікон;
- ✓ клікабельний номер телефону;
- ✓ посилання на соцмережі;
- ✓ сторінка «Про компанію»;
- ✓ розділи з відгуками та FAQ.

Кроки для проведення аудиту юзабіліті на сайті (чекліст)

Саме у вашому випадку аудит може відрізнятися від того, що ми опишемо далі. Але загалом можете використовувати цей чек лист юзабіліті аудиту сайту. Він дозволяє об'єктивно оцінити вебресурс, виявити всі недопрацювання та зрозуміти, як їх виправити.

- ✓ **Визначення цілей**
Проводити аудит юзабіліті сайту без попередньо визначених цілей цього аудиту безглуздо. Ви повинні спочатку зрозуміти, чого хочете досягти: збільшити кількість конверсій, покращити користувальницький досвід, визначити причини, чому користувачі йдуть з сайту, і т. д.
- ✓ **Вибір інструментів для аналізу**
Існує безліч інструментів та сервісів, за допомогою яких можна провести UX аудит сайту. Використовувати відразу безліч їх контрпродуктивно. Спираючись на цілі, необхідно підібрати найбільш релевантний набір інструментів для їх досягнення.

Кроки для проведення аудиту юзабіліті на сайті (чекліст)

✓ Аналіз цільової аудиторії

Різні групи користувачів взаємодіють з сайтами по-різному. Молоде покоління легко розбереться навіть у заплутаній структурі, а ось люди старшого віку віддадуть перевагу мінімалізму, простоті та інтуїтивності. Щоб зробити коректний аналіз інтерфейсу сайту і удосконалити його, вкрай важливо розуміти, хто цим сайтом користується. Що це за люди? Як вони взаємодіють з інтернет-ресурсами? Що для них важливо на сайті, а що може їх відштовхнути?

✓ Визначення і фіксація проблем

На цьому етапі важливо виявити всі проблеми сайту в частині юзабіліті та зафіксувати їх, щоб нічого не забути. Намагайтеся фіксувати все, буквально кожен дрібницю, яку варто було б опрацювати та покращити. Надалі це допоможе вам нічого не прогаяти і правильно розставити пріоритети в роботі над юзабіліті. Але це вже наш наступний пункт.

Кроки для проведення аудиту юзабіліті на сайті (чекліст)

✓ Пріоритезація завдань

Рекомендую усувати помилки та виконувати доопрацювання на сайті не у випадковому порядку, а розподілити завдання за пріоритетністю. Спочатку — найсерйозніші та значущі, а далі – менш суттєві. Таким чином ви можете набагато швидше зробити юзабіліті сайту, на порядок якісніше і зручніше, а усі «дрібниці» залиште на майбутнє.

✓ Повторний аудит юзабіліті

Після того, як UX аналіз сайту проведено, вжито відповідних заходів щодо виправлення помилок та покращення юзабіліті, завжди рекомендовано зробити повторний аудит. Таким чином ви зможете переконатися, що дійсно покращили сайт, зробили його зручним та інтуїтивним. А можливо, так ви знайдете ще якісь недоробки, над якими варто попрацювати додатково.

Додаткові сервіси для перевірки юзабіліті сайту

1. Maze

Це платформа для користувальницького тестування та досліджень, яка дозволяє тестувати прототипи та сайти, що вже працюють. Ви можете налаштувати тести для вимірювання зручності використання, задоволеності користувачів та виконання завдань, що стоять перед сайтом. Взагалі Maze – це куди більш функціональний майданчик для вирішення різних завдань щодо покращення та оптимізації сайтів. Є безкоштовний тарифний план, нехай і з обмеженнями. Провести з його допомогою аудит юзабіліті цілком реально.

<https://maze.co/>

Додаткові сервіси для перевірки юзабіліті сайту

✓ 2. Five Second Test

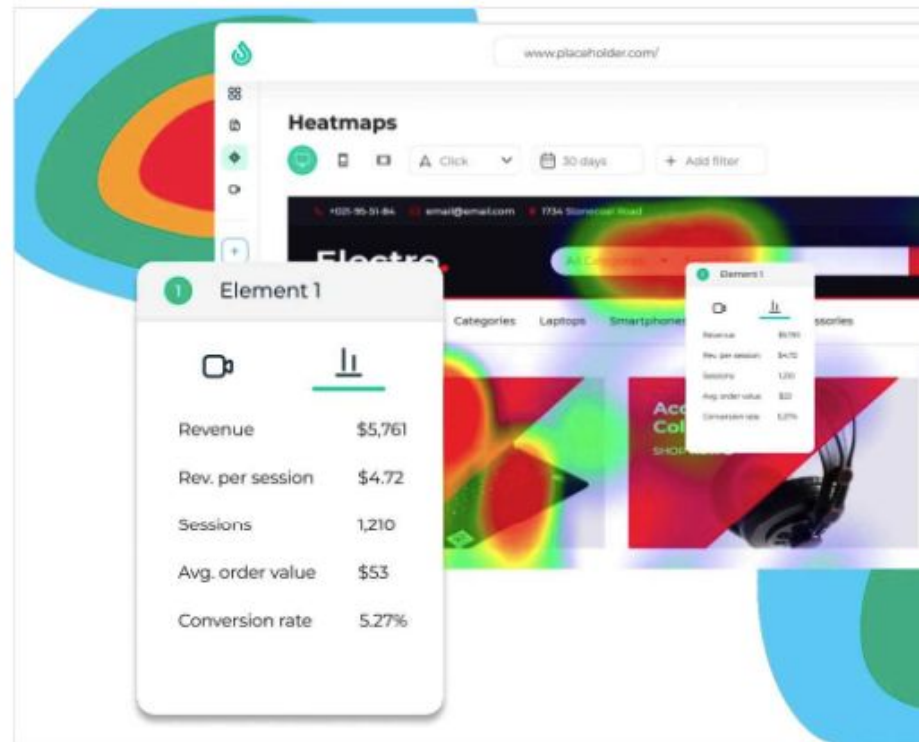
Це досить цікавий формат, за допомогою якого можна виконати експрес-оцінку юзабіліті сайту, ґрунтуючись на 5-секундному враженні про його дизайн. Суть у тому, що оцінюють сайт живі користувачі, у яких є всього п'ять секунд, щоб сформулювати свою думку і потім відповісти на низку питань: «Яка мета сторінки?», «Які основні елементи ви запам'ятали?», «Як ви вважаєте, хто є цільовою аудиторією сайту?» і так далі. Ви можете зібрати групу людей та провести аналогічний тест самостійно, але Five Second Test спрощує це завдання.

<https://fivesecondtest.com/>

Додаткові сервіси для перевірки юзабіліті сайту

✓ 3. WordPress плагіни

WordPress, крім іншого, хороший тим, що підтримує найрізноманітніші плагіни, що дозволяють спростити та автоматизувати безліч завдань. В тому числі юзабіліті аналіз. Відмінний приклад – плагін Heatmap for WordPress, за допомогою якого можна побачити теплову карту сторінки. Плагін відстежує рух курсора користувачів і тим самим дозволяє зрозуміти, де ті концентрують найбільше уваги та з якими елементами сторінки частіше взаємодіють. Heatmap for WordPress не «ускладнює» сайт і надає безкоштовний тарифний план.



Висновки

- ✓ Отже, ми з вами розібралися, що таке юзабіліті аудит сайту, як і для чого він проводиться, як його спростити і яких результатів дозволяє досягти в майбутньому.

Насамкінець хочемо сказати, що аудит юзабіліті – одна з важливих складових комерційного успіху сайту. Він допомагає виявити елементи, які можуть бути занадто заплутаними і складними для користувача, незручними у навігації та не дружніми до відвідувача. А виправивши ці елементи, ви зможете покращити не тільки користувальницький досвід, а й конверсію.

Обов'язково проводьте тестування юзабіліті сайту. Вдосконалюйте його, виправляйте допущені помилки, цікавтеся думкою самих користувачів і приймайте зважені рішення, якщо плануєте змінювати структуру, наповнення вашого сайту.