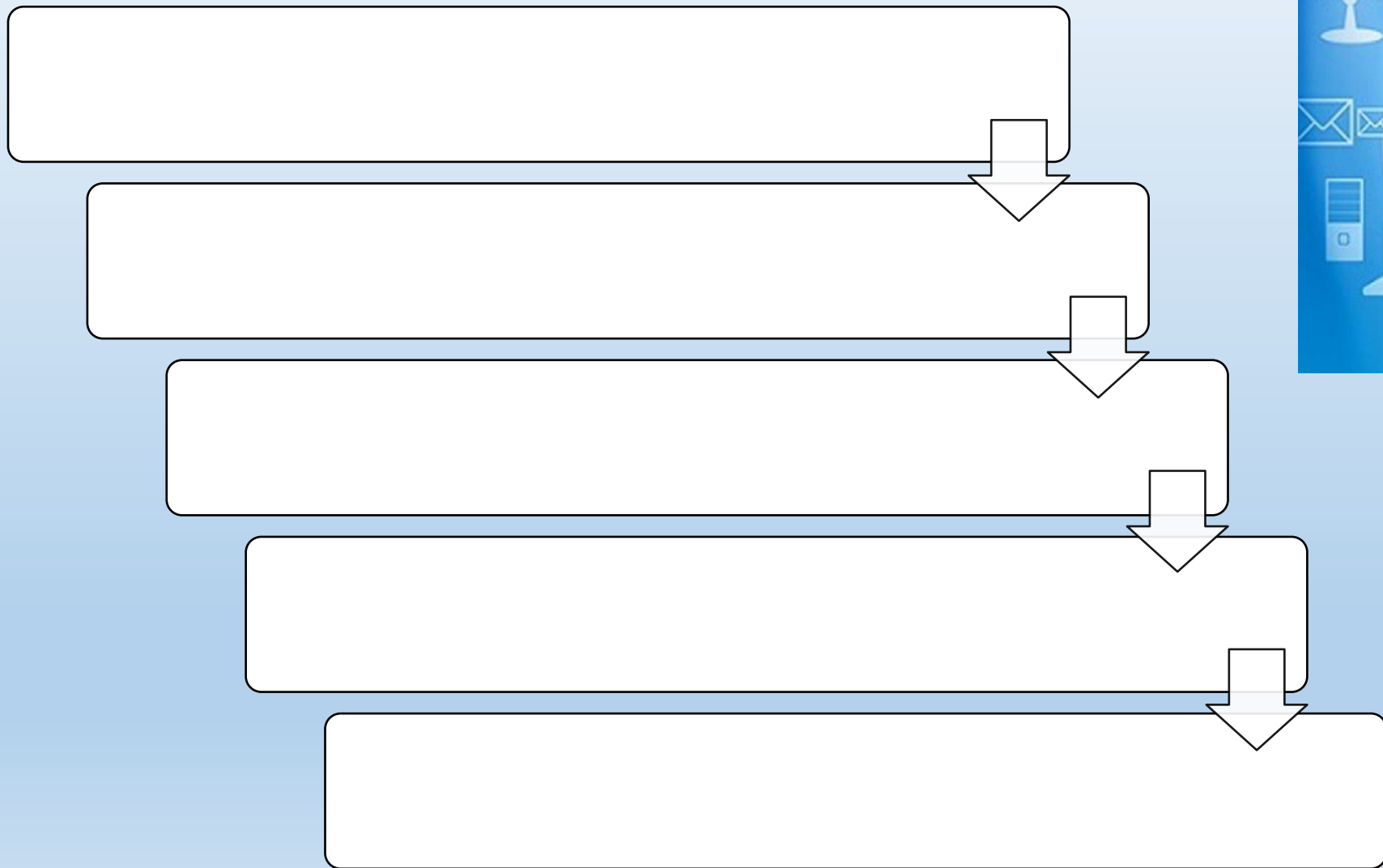


# ОЦЕНКА ЮЗАБИЛИТИ И

Торосян Инесса  
Лаборатория прикладного  
отраслевого анализа



# Актуальность



# Ключевая проблема



Понимание потребностей клиентов



Увеличение веб-присутствия  
клиентов



Наличие обратной связи с  
клиентами



Веб-сайт, которым сложно пользоваться и с которым сложно взаимодействовать, может ослабить позиции компании на рынке.

# Что такое юзабилити (usability)?

Международный стандарт [ISO 9241-11](#) определяет юзабилити как степень, с которой продукт может быть использован определёнными пользователями при определённом контексте использования для достижения определённых целей с должной эффективностью, продуктивностью и удовлетворённостью (Международная организация по стандартизации)

Юзабилити — это мера качества пользовательского опыта, приобретенного при взаимодействии с продуктом или системой, например, веб-сайтом, программным приложением и т.п. (<http://www.usability.gov>)



# Юзабилити как комбинация факторов



## Простота обучения (Ease of learning)

- Насколько быстро пользователь сможет освоить выполнение простых задач, если до этого он никогда не видел интерфейс системы (веб-сайт)?



## Эффективность использования (Efficiency of use)

- После того, как пользователь научился пользоваться системой, насколько быстро он сможет выполнять задачи?



## Запоминаемость (Memorability)

- Если пользователь работал ранее с системой, сколько он смог запомнить и не придется ли ему изучать систему снова?



## Количество и серьезность ошибок (Error frequency and severity)

- Как часто пользователь ошибается при работе с системой, насколько серьезны эти ошибки и как их исправить?



## Субъективное удовлетворение (Subjective satisfaction)

- В какой мере пользователю *нравится* работать с системой?



## Интуитивно понятное оформление (Intuitive design)

- Понимание структуры сайта и его навигации почти без усилий

# Почему юзабилити так важно



## Хороший юзабилити

- пользователи выполняют задачу быстро и легко
- Это способствует доброжелательности клиента
- Говорит о положительном имидже и профессионализме компании и т.п.
- Компания увеличивает конкурентные преимущества



## Плохой юзабилити

- Пользователи не могут найти информацию в вебе, которая им нужна.
- Способствует разочарованию, запутанности и раздражению клиента
- пользователи не возвращаются на сайт, с которым имели негативный опыт работы.
- Компании теряют клиентов



В электронном бизнесе юзабилити (удобство и простота использования) веб-сайтом является необходимым условием выживания компании.

# Оценка юзабилити: цели



Юзабилити – мера качества, которая оценивает:

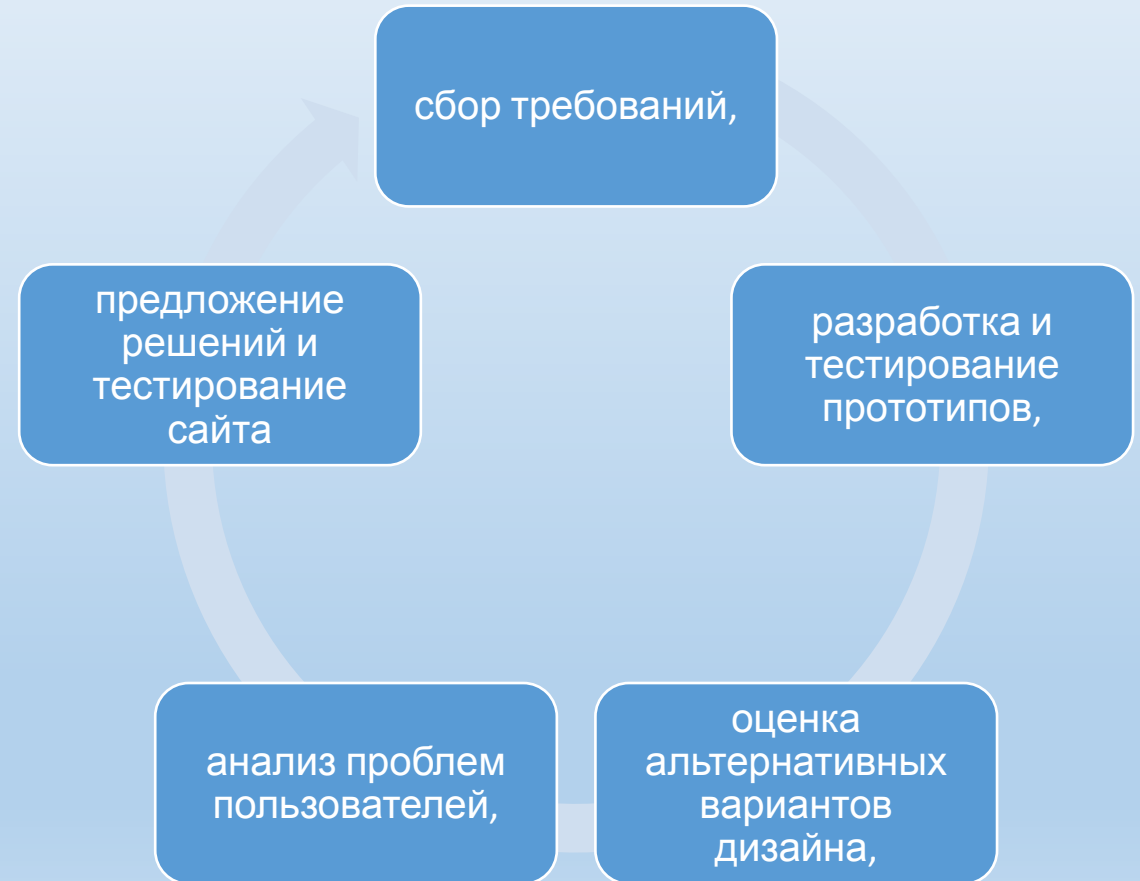
- Удобство в использовании,
- Эффективность
- Легкость запоминания при последующих посещениях
- Удовлетворенность пользования

# Разработка юзабилити (Usability Engineering)

Разработка юзабилити — это методологический подход к созданию сайта или любого другого пользовательского интерфейса.

Это практический путь к получению продукта, который работает для пользователя.

Разработка юзабилити включает в себя несколько методов, которые последовательно применяются в процессе





# Тестирование юзабилити (Usability Testing)

Тестирование юзабилити — это часть процесса разработки юзабилити.

Тестирование может включать сбор таких данных, как:

- последовательность действий пользователя для достижения задачи,
- ошибки, которые делают пользователи, когда и где у пользователей возникали трудности,
- насколько быстро пользователи выполняют задачи

Целью большинства тестов является обнаружение любых проблем, которые могут возникать у пользователя, чтобы впоследствии их решить.



# Основные ошибки

плохая визуализация основных разделов сайта

отсутствие или плохая структура основных тематических разделов и страниц

недостаточная визуализация контактных данных

сложная система навигации

отсутствие единого стиля оформления сайта

несоблюдение пропорции изображений и текста

объемный не читаемый текст (маленький или специфический шрифт)

несоответствие контента (наполнения) ожиданиям посетителей



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ**

