научный журнал (scientific journal) http://www.bulletennauki.com №5 (май) 2016 г.

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.

научный журнал (scientific journal) http://www.bulletennauki.com №5 (май) 2016 г.

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 аудиторией. Юзабилити аудит позволят 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 пользователями сайта — две составляющие 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 javasript-код на желаемые страницы веб-ресурса. Данное действие отслеживает такие действия как:

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

научный журнал (scientific journal) http://www.bulletennauki.com

- -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

ΓΠΑ			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	Процент	Возраст	Количество	Процент
	ответов	ответов		ответов	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	Количество	Процент	Уровень	Количество	Процент
образования	ответов	ответов	образования	ответов	ответов
Выпускник вуза	2	40%	Аспирантура	2	40%
Выпускник	1	20%	Выпускник	1	20%
колледжа			колледжа		
Выпускник средней школы	1	20%	_	_	_
Имеющий работу	1	20%	Имеющий работу	2	40%
Пол	Количество	Процент	Пол	Количество	Процент
Management	ответов	ответов	Management	ответов	ответов
Мужчины	4	80%	Мужчины	3	60%
Женщины	1	20%	Женщины	2	40%

научный журнал (scientific journal) http://www.bulletennauki.com №5 (май) 2016 г.

—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 удобности 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 инженернопедагогического 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).

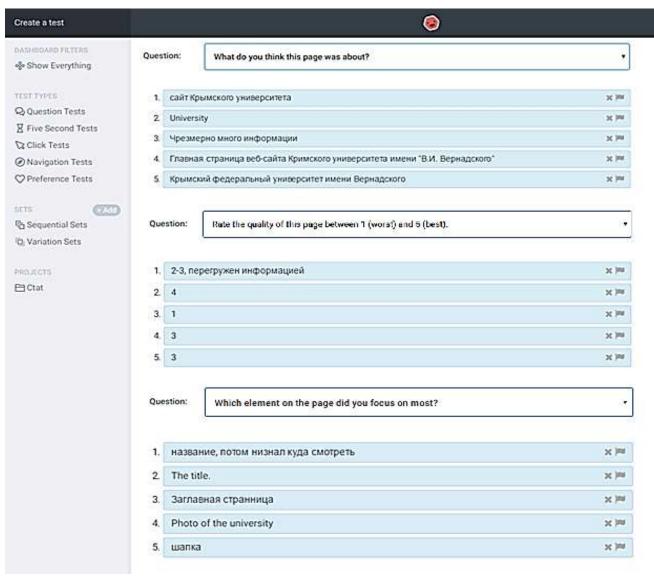


Рисунок 1. Результаты аудита юзабилити сайта КФУ.

научный журнал (scientific journal) http://www.bulletennauki.com

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).

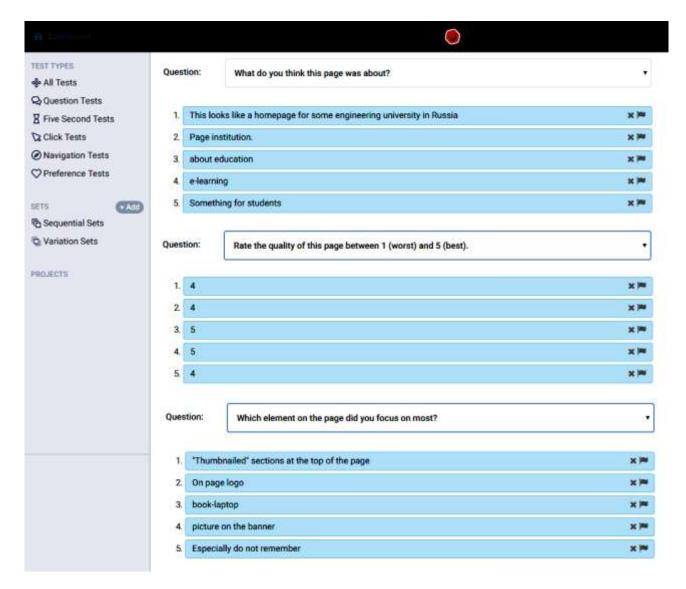


Рисунок 2. Результаты аудита юзабилити сайта КИПУ.

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 опрашиваемых 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 важней правильно проанализировать и понять, каким образом можно избавиться от выявленных недостатков. В этом и есть весь смысл аудита — сначала

научный журнал (scientific journal) http://www.bulletennauki.com №5 (май) 2016 г.

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.

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ РЕСПОНДЕНТОВ

Таблица 2.

Вопрос	Как Вы думаете, эта	Оцените качество	На каком элементе странице			
-	страница о чем?	данной страницы от <i>1</i>	ваше внимание было			
		(плохо) до 5 (отлично)	сфокусировано?			
	ГПА					
1	Сайт Крымского	2-3 перегружен	Название, потом не знал, куда			
	университета	информацией	смотреть			
2	University	4	the title			
3	Чрезмерно много	1	Заглавная страница			
	информации					
4	Главная страница веб-	3	Photo of the university			
	сайта Крымского					
	университета им. В. И.					
	Вернадского					
5	Крымский федеральный	3	шапка			
	университет имени					
	Вернадского					
	КИПУ					
1	This looks like a homepage	4	"Thumb nailed" sections at the			
	for some engineering		top of the page			
	university in Russia					
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.