



## Чек-лист по юзабилити интернет-магазина

По-настоящему проверить удобство интернет-магазина без подтверждения данными веб-аналитики, не получится. Контекст взаимодействия; задачи, опыт и мотивы пользователей; устройства, с которых пользователи просматривают магазин - всё это влияет на конверсию, а вот наш чек-лист обязательно поможет вам разобраться в правильной настройке вашего интернет-магазина. Ну что, вперед!

### Каталог товаров

- Установить релевантность заголовка запросу пользователя, формируя представление о товарах, представленных в каталоге

*Почему это важно: при переходе на сайт пользователи первым делом определяют, куда они попали и насколько сайт соответствует их задаче.*

- Указать информацию, способствующую помощи при выборе товара  
*В каталог напрямую попадают пользователи по общим запросам. Для этой категории людей характерно осознание собственных потребностей и отсутствие четкого понимания, какой именно товар необходим. Задача каталога - помощь в выборе.*

- Предоставить возможность сортировки товаров по важным для пользователя характеристикам  
*Большое количество товаров может вызвать трудности с выбором. Сортировка облегчает задачу поиска подходящих товаров. Сортировка товаров по алфавиту-пример неудачного подхода к пониманию своих пользователей.*

- Если в каталоге предусмотрено добавление товара в корзину, после добавления - выводить визуальное подтверждение

*Без заметного визуального подтверждения о том, что товар добавлен в корзину, часть пользователей может посчитать, что ничего не произошло и начать добавлять товар*

*повторно или прекратить взаимодействие с сайтом.*

- При добавлении товара в корзину, в мини корзине обновлять количество и производить перерасчет суммы

*Пользователи должны видеть количество и стоимость товаров без посещения корзины - это позволит им сосредоточиться на дальнейших покупках.*

- Исключить из фильтра лишние параметры, не используемые при выборе товара

*Если фильтр содержит большое количество избыточных параметров, то часть пользователей сочтёт его сложным, и не воспользуется им.*

- При переходе на карточку товара из каталога и обратно - ссылка «назад» должна возвращать пользователя на страницу с выбранным фильтром

*Сброс параметров фильтра при возврате из карточки товара может ввести в заблуждение пользователей, которые обнаружат «другую» страницу.*

- Использовать кнопка «Показать больше» для подгрузки товаров в каталоге

*Бесконечный скролл не позволяет посетителю добраться до футера, где есть полезные ссылки, которые позволят ему связаться с магазином, узнать больше о доставке и оплате и т. п.*

## **Карточка товара**

- Установить соответствие заголовка названию товара

*Почему это важно: заголовок и фото — главные идентификаторы страницы для пользователей.*

- Предоставить возможность выбора или ручной установки количества товаров, добавляемых в корзину

*Без функционала изменения количества добавляемых товаров, попытка покупки 2 и более одинаковых товаров сопровождается трудностями для пользователей.*

- На карточке указать информацию об условиях оплаты и доставки

*Информация об условиях доставки и оплаты используется при принятии решения о покупке. Не получив соответствующих ответов на карточке товара, пользователи могут*

*прервать взаимодействие с сайтом.*

- Визуально выделить кнопку добавления товара на фоне остального содержимого страницы

*Кнопка добавления товара в корзину указывает на основной сценарий дальнейшего взаимодействия с магазином. Она должна быть видима для пользователей с любым опытом и физическими возможностями.*

- При использовании рейтинга товара отобразить на карточке отзывы, по которым рейтинг был составлен

*Отсутствие обоснования для рейтинга может быть воспринято, как попытка манипулирования*

## **Корзина и чекаут (процедура оформления заказа)**

- Указать список товаров и их стоимость в корзине и на всех страницах оформления заказа

*Пользователям необходимо удостовериться, что в корзину добавлены нужные товары. Кроме того показ товаров в корзине помогает тем пользователям, которые приступили к оформлению спустя некоторое время.*

- Предоставить возможность удаления товаров из корзины

*Некоторые пользователи используют корзину для сохранения информации о просмотренных товарах. Для них необходим функционал, который позволит отредактировать список товаров до оформления заказа.*

- Сделать возможность изменения количества товаров в корзине

*Почему это важно: некоторые пользователи используют корзину для сохранения информации о просмотренных товарах. Для них необходим функционал, который позволит отредактировать список товаров до оформления заказа.*

- Указать поле для ввода скидки на странице корзины

*Пользователи, располагающие промокодом должны иметь возможность рассчитать стоимость заказа с учетом скидки до того, как начнут оформление.*

- Дублировать на странице корзины информацию об условиях доставки и

## оплаты

*одна из наиболее распространенных причин прерывания оформления заказа — изменение суммы заказа после выбора способа доставки. Чем раньше пользователи узнают об условиях доставки, тем больше вероятность, что они завершат оформление заказа.*

- Указать альтернативную возможность быстрого оформления заказа  
*Часть пользователей предпочитают оформлять заказ по телефону, а не через форму на сайте.*

- Устранить правило обязательной регистрации для оформления заказа

*Новые покупатели не видят необходимости в регистрации, поскольку не знают, будут использовать магазин в дальнейшем или нет.*

- Выбрать линейный процесс оформления заказа

*Разветвленные сценарии оформления заказа вызывают трудности у пользователей и приводят к прерыванию взаимодействия с сайтом.*

- Указать в форме заказа только обязательные поля

*пользователи неохотно заполняют поля, если не уверены, что эта информация действительно необходима магазину. Те данные, без которых можно обойтись, лучше не запрашивать.*

- Сообщение об ошибке предоставлять пользователям на доступном языке, указав подсказку

*Только в этом случае пользователь сможет разобраться, как исправить свою ошибку.*

- Не удалять товары из корзины при прерывании оформления заказа

*Если товары в корзине сохранятся, то пользователь может завершить оформление заказа позже.*

- Со страницы подтверждения заказа сделать переход к редактированию полей

*Почему это важно: если пользователь обнаружит ошибку во введенных данных, то не завершит оформление заказа, пока не исправит её.*