Чек-лист | Эксперт

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

  Пльзователям 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.

Создано с помощью онлайн сервиса Чек-лист | Эксперт: https://checklists.expert

как это убрать?