

о - очень важно, **в** - важно, **р** - рекомендуется

Чеклист юзабилити сайта

Сайт как целое

Страницы должны быстро загружаться. Оптимизированной считается страница с простой структурой, минимизированным кодом и без тяжёлых форм.	о
Информация на главной странице считывается быстро, пользователь сразу понимает куда он попал – что это за сайт, из какой отрасли, что на нем предлагают и т.д.	о
Используется единый стиль интерфейса для всего сайта (шапка, футер, меню и т.д.).	в
Сайт адаптивен, корректно отображается на мобильных устройствах и на больших разрешениях экрана. Отсутствуют горизонтальные полосы скролла.	р
Если отвлекающие элементы есть, то их в любой момент можно остановить (заставки, флеш-анимация, фоновая музыка)	в

Навигация по сайту

Критически важные пути (такие как покупка, подписка и пр. в зависимости от бизнес-целей сайта) предельно просты.	о
Пользователю всегда понятно, в каком разделе сайта он находится.	в
Принципы навигации не должны меняться на разных страницах.	в
Меню есть на всех страницах и расположено в одном и том же месте (исключение может составлять процесс покупки).	в
Пункты, содержащие подменю, отличаются от остальных пунктов	р
Кликабельные «хлебные крошки». Благодаря им пользователь понимает, на каком уровне сайта он находится, и может перейти на уровень выше в один клик.	в
На очень длинных страницах есть плавающая кнопка возврата к началу страницы.	р
Поиск	
На сайте есть поиск, и он хорошо заметен — размещен в шапке.	в
Поиск по сайту запускается как по клику на кнопку, так и по нажатию клавиши «Enter» в поисковой строке.	р
Если ничего не найдено, предлагаются альтернативные варианты или какое-то полезное действие.	р
Ссылки	

ОПТИМИЗМ.РУ

настрой на результат

Все ссылки на сайте выглядят одинаково и заметно отличаются от основного текста.	в
Если у ссылки пунктирное подчеркивание, значит по клику будет совершено действие без перезагрузки страницы (например, открытие модального окна или прокрутка до определенного блока).	р
Кнопки	
Кнопки похожи на кнопки: форма, цвет, текст, реакция на курсор.	в
Активная область кнопки совпадает с ее видимым размером или больше. Между кнопками, стоящими рядом, есть пустое пространство, щелчок по которому не вызывает действий.	р

Структура и оформление страниц сайта

На всех страницах сайта должна быть указана актуальная и полная информация. Подробная и однозначная информация помогает пользователю определиться с выбором и в итоге оформить заказ или совершить другое конверсионное действие.	о
Подробная информация о характеристиках товара/услуги позволяет покупателю быстрее принять решение о покупке. Если политика компании подразумевает наличие цен на сайте, то желательно сделать цены доступными и удобочитаемыми. Должно быть понятно, за что указана цена и в какой валюте. Скачивание документов сильно препятствует изучению цен.	в
Понятные и заметные заголовки, правильное использование цветов фона, рамок и пустого пространства позволяет визуально разделить страницу на заметные и логичные информационные блоки.	в
Текст	
Длинные тексты разбиты на абзацы, комфортные для чтения. Расстояние между абзацами больше, чем междустрочный интервал.	р
Заголовки легко различимы между собой за счет размера. Однозначно можно ответить, где H1, а где H2.	р
Используются подзаголовки, маркированные и нумерованные списки. Большие текстовые блоки разбавлены графическим контентом.	в
Длина строки должна быть не более 80-100 символов. Если строка слишком короткая или длинная, то это негативно влияет на восприятие текста.	р
Цифры больше 4–5 знаков отбиваются разрядами для удобства считывания.	р
Отсутствует чрезмерное выделение текста шрифтами (большая часть сайтов строится на основе одного-трех шрифтов), а также «кричащих» цветов фона, текста и изображений.	р
Изображения	

ОПТИМИЗМ.РУ

настрой на результат

Рекомендуется не использовать скачанные из интернета картинки низкого качества. Также рекомендуется использовать фотографии без водяных знаков, которые отвлекают от восприятия информации.	р
Таблицы	
Рамки, границы ячеек и заливка («зебра») используются по минимуму, если это действительно необходимо и не мешает считыванию данных.	р
Таблицы корректно адаптируются под мобильные устройства. Как минимум, появляется горизонтальная полоса прокрутки. Несложные таблицы адаптируются в списки.	в
Чекбоксы	
Используются по назначению — для выбора элемента из списка или выбора каких-то параметров. Кликабельны полностью — и сам чекбокс, и его название.	р
Радиокнопки	
Используются по назначению — для выбора одного значения из нескольких. Рекомендуется использовать для групп до пяти значений. Если значений больше — используется выпадающий список или комбинированный список. Кликабельны полностью — и сама радиокнопка, и ее название.	р
Одновременно может быть выбрана только одна радиокнопка из всей группы.	р
Модальные окна	
Четко видно, что открылось модальное окно. Чаще всего реализуется с помощью затемнения фона.	р
Всплывающие окна должны легко закрываться, чтобы также не раздражать пользователей. Есть заметная кнопка закрытия. Закрываются, когда пользователь кликает вне области окна.	р

Онлайн-консультант

Иконка онлайн-чата расположена так, чтобы она была заметна пользователю, но не заслоняла контент.	в
В чате отвечают быстро (в течение одной минуты). Оперативность — главное свойство чатов. Если пользователи не получают быстрых ответов на вопросы, в этом канале связи нет смысла.	р
Чат недоступен, когда операторов нет в сети. Если чат нельзя отключить на время, предлагайте клиенту оставить контакты, и связывайтесь с ним позже.	р

ОПТИМИЗМ.РУ

настрой на результат

Формы

Формы максимально лаконичны.	в
В целевых формах (таких как регистрация, оформление заказа) есть только обязательные поля.	в
Поле, в котором находится фокус, визуально выделено.	р
Если заполнение формы разделено на несколько шагов, показано на каком шаге он находится сейчас и сколько осталось шагов.	р
Данные сохраняются в полях до того, как пользователь окончил процесс заполнения формы (если пользователь случайно ушел со страницы).	в
Обработка формы запускается не только по нажатию на результирующую кнопку, но и по нажатию клавиши [Enter].	р
Текст результирующей кнопки соответствует цели заполнения (например "Зарегистрироваться", "Получить бонус" и пр.).	р
Поля, заполнение которых может вызвать вопросы, снабжены подсказками (например, даты, номера телефонов и пр.).	р
Обязательные поля явно отличаются от необязательных.	р
Поля, заполнение которых может вызвать вопросы, снабжены подсказками (например, даты, номера телефонов и пр.)	р
Валидация, ошибки и подсказки	
У пользователя есть возможность вернуться на шаг назад, чтобы отредактировать введенные данные.	в
Проверка на правильность введенных данных происходит без перезагрузки страницы, сразу после ввода данных.	р
Сообщения об ошибках информативны (плохо: "Вы не заполнили все обязательные поля"; хорошо: "Укажите, пожалуйста, электронную почту").	р
Сообщение об ошибке располагается рядом с полем, в котором совершена ошибка.	р

Фильтры на сайтах

Списки, чек-листы, деревья и прочие поля должны содержать только те элементы, по которым могут быть найдены позиции. Если фильтрация по какому-либо полю или критерию вернет 0 позиций — необходимо убирать ее из фильтра или делать неактивной (в зависимости от дизайна).	в
Зависимые поля обновляются синхронно. При изменении одного из зависимых полей — остальные обновляют свои данные (обновляют списки данных, меняют активность значений и проч.).	р

Мобильная версия сайта (дополнительно)

Взаимодействие с интерфейсом

Частая причина проблем при загрузке контента — помимо обычных ошибок в коде и верстке — видеоформаты Flash, Applet или Silverlight: они не воспроизводятся на мобильных. Для видео лучше использовать HTML5.	в
Использование встроенных функций смартфонов может ускорить достижение цели. Рекомендуем настроить автоматический набор номера по нажатию. Автозаполнение. Включение набора цифр.	р

Навигация по сайту

Для мобильного сайта полезно использовать минимум пунктов меню — чтобы они помещались в одну строку. Также меню можно выполнить в виде вертикального выпадающего списка.	в
Главные навигационные элементы на мобильном лучше выполнять в виде кнопок, а не ссылок. Кнопки должны быть достаточно крупными и располагаться с некоторым интервалом, чтобы избежать случайных нажатий.	р

Контент

Весь контент сайта не должен выходить за рамки экрана мобильного устройства.	о
Информацию желательно структурировать с помощью раскрывающихся списков, якорных ссылок и других удобных элементов навигации. При прокрутке длинной таблицы её шапка должна быть зафиксирована.	в
Оптимальная длина строки для удобного чтения — 50-75 символов. Наиболее комфортный размер шрифта для чтения — не менее 12 px.	р

Интернет-магазин (дополнительно)

Страница каталога

Корректно выводится информация о товаре. Предоставлена вся информация о товаре (характеристики, отзывы, комплектация и т.д.), ссылки на нее выводятся на текущей странице, но они не уведут пользователя от покупки.	о
Если товар имеет дополнительные параметры, то пользователь может выбрать один из них прямо в карточке товара.	в
Есть несколько фотографий продукта высокого качества, с возможностью увеличения для того, чтобы пользователь мог детально рассмотреть продукт перед покупкой.	в
Если предусмотрен вывод блоков «С этим товаром также покупают», «Рекомендуем», «Товары, которые вы смотрели», в блоках выводятся корректные товары.	р
Присутствует ссылка для возврата к списку товаров или хлебные крошки.	р

Корзина

Корзина должна быть доступна со всех страниц сайта. (со страницы оформления заказа убирать).	в
После добавления товара в корзину выводится визуальное подтверждение.	р
Общая сумма заказа считается корректно (с учетом применения всех купонов, скидок, доплат за доставку, комиссий и прочего).	о
При вводе чисел в поле «Количество» происходит немедленный корректный пересчет суммы заказа и стоимости товара с учетом новых данных (если есть).	в

Оформление заказа

Для авторизованных пользователей поля форм автоматически заполняются известными данными из профиля.	в
Если предусмотрено сохранение адресов доставки для авторизованного пользователя, выводится селект для выбора сохраненного или создания нового.	р
При оформлении заказа корректно выводятся варианты оплаты относительно способа доставки и наоборот, если такие взаимосвязи реализованы.	о
Для неавторизованного пользователя выводится форма ленивой регистрации или ссылка на регистрацию, а также ссылка на авторизацию (если для оформления заказа необходима регистрация).	р

ОПТИМИЗМ.РУ

настрой на результат

При выборе способа доставки происходит корректный пересчет суммы заказа с учетом доставки. При выборе способа оплаты происходит корректный пересчет суммы заказа с учетом доставки (если есть наценки/скидки — в зависимости от способа оплаты).	о
При прерывании заказа на этапе оформления товары не удаляются из корзины.	в
После успешной оплаты заказа онлайн пользователь переводится на страницу с сообщением о том, что и за сколько оплачено, и с дальнейшими действиями. В случае ошибки оплаты указываются действия по повторной попытке.	р