

Требования к интерфейсам интернет-магазинов для различных сегментов целевой аудитории

- В грамотном user-centered design продукт или услуга всегда разрабатываются для конкретной группы пользователей
- Но аудитория может быть неоднородна

Разные типы пользователей

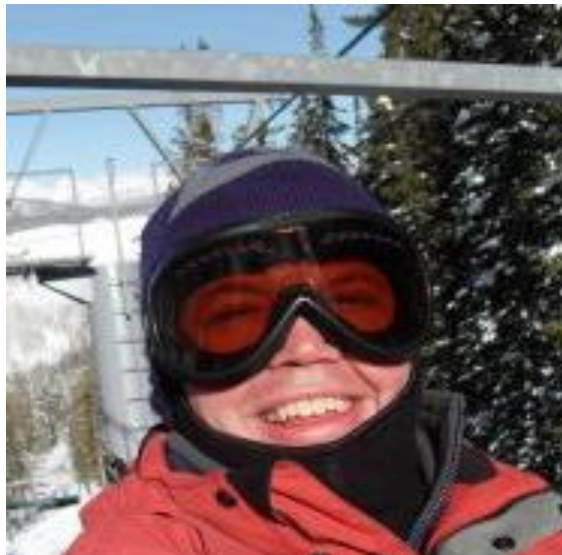


**Виктор, 23 года,
менеджер по
продажам**



**Олег Иванович, 54 года,
строитель (отделочные
работы)**

Разные типы пользователей

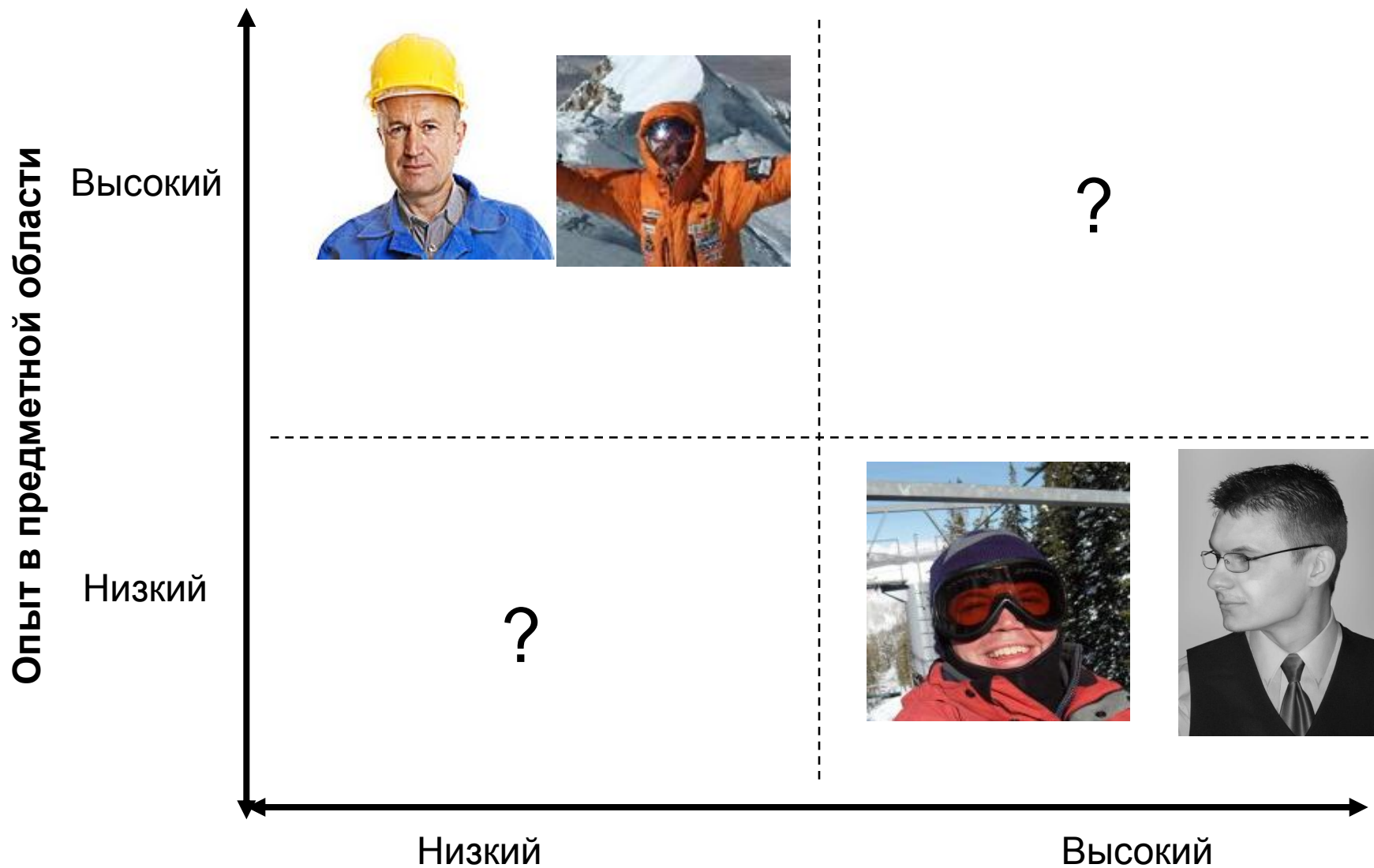


**Павел, 25 лет,
менеджер по работе
с клиентами
Катается на сноуборде**



**Иван Сергеевич, 43
года, более 20 лет
занимается
альпинизмом**

Пространство из двух координатных осей



Решение проблемы: что нужно сделать

Знать:

- **кто у вас покупает**
- **как покупатели делятся на сегменты**
- **сколько покупает каждый сегмент**
- **какие товары нужны каждому сегменту**
- **каким образом думают представители каждого сегмента**

Что нужно сделать

Как: исследование пользователей

Сочетание качественных и количественных методов:

- **Составляем предварительную классификацию**
 - Ю-тестирование
 - Фокус-группы и интервью
 - Просто тесное общение с покупателями

- **Подтверждаем классификацию, оцениваем размер каждого сегмента**
 - Массовый опрос

Товары

Нужны опытным людям

Нужны неопытным и
ОПЫТНЫМ



Магазин должен показывать, что он продает товары для всех уровней покупателей

Общее:

- Доверие (информация о фирме, реквизиты, контакты и т.п.)
- Качественный внешний вид (дизайн)
- И т.п.

Знатоки предметной области

- Бренды
- Сертификаты
- Профессиональная терминология

Слабо знающие предметную область

- Решение конкретных задач
 - Просверлить дырку
 - Забить гвоздь
 - Купить сноуборд для катания в Подмосковье
- Бренд (если он известный)

Каталог – это
классификация

Классификация должна
соответствовать
представлениям

Общее:

- Цена
- Бренд
- Названия (алфавитная сортировка)

Знатоки предметной области

- По признакам, по которым знатоки различают товары
 - Бренд
 - Названия
 - Специфические параметры

Слабо знающие предметную область

- Все так же по задачам
- По условиям использования товара
- По цене

Каталог: сортировка и фильтрация


Знатоки предметной области (пример с дрелью)

Подбор по производителю

makita bPD
 metabo Elmos
 bosch Dewalt
 dewalt выбрать все
 ship

Подбор по характеристикам

Аккумуляторные дрели 12 В цена от 2500
 Аккумуляторные дрели 14,4 В цена от 2500 до 5000
 Аккумуляторные дрели 18 В цена от 5000
 Аккумуляторные дрели менее 12 В Выбрать все
 Выбрать все

 [Подобрать товар](#) [+ Расширенный поиск](#)

Слабо знающие предметную область

?

Каталог: сортировка и фильтрация

Знатоки предметной области (пример с палаткой)

Расширенный поиск по группе "Палатки" | Всего 296 наименований

Поиск по названию	<input type="text"/>
Цена, руб.	от <input type="text"/> до <input type="text"/> (от "0" до "79990")
Производитель	<input type="text" value="Все"/>
<hr/>	
Ветро-снегозащитная юбка	<input checked="" type="radio"/> Все <input type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет
Вес (в полной комплектации), кг	от <input type="text"/> до <input type="text"/> (от "0" до "46")
Водостойкость дна, мм. водяного столба	от <input type="text"/> до <input type="text"/> (от "0" до "10000")
Водостойкость тента, мм. водяного столба	от <input type="text"/> до <input type="text"/> (от "0" до "8000")
Материал каркаса	<input type="text" value="Все"/>
Форма палатки	<input type="text" value="Все"/>
Тип палатки	<input type="text" value="Все"/>
Сортировка <input checked="" type="checkbox"/> по цене	<input type="button" value="Отобразить!"/>

Слабо знающие предм. область?

Каталог: сортировка и фильтрация

Каталог

[Главная](#) ▶ [Каталог](#) ▶ [Спальные мешки](#)



Пуховые спальники premium

Спальные мешки, наполненные первоклассным пухом со специальной пропиткой. Пуховые спальники обладают непревзойденным комфортом и способностью сохранять тепло. Пуховый спальный мешок отлично сжимается при упаковке и мало весит.



Синтетические спальники premium

Спальники с синтетическими утеплителями premium класса (Polarguard, Thermolite, Thinsulate, Insulfil Thermo). Спальник с таким утеплителем не боится влаги, быстро сохнет. Первоклассные синтетические утеплители обеспечивают спальным мешкам небольшой вес при высоком теплосбережении.



Синтетические спальные мешки

Синтетические спальники с утеплителем Thermofil



Аксессуары к спальным мешкам

Аксессуары к спальным мешкам. Компрессионные мешки для спальников, ремонтные наборы для спальников, Бивакзаксы.

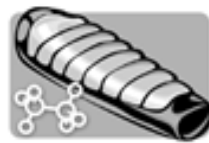
Спальные мешки | всего 183 наименований



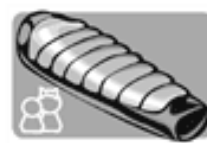
[Экстремальные спальники](#)



[Пуховые спальники](#)



[Синтетические спальные мешки](#)



[Детские спальные мешки](#)



[Надувные кровати и коврики](#)

Каталог: сортировка и фильтрация



LMA RESEARCH LJ

Технически совершенная модель для знающих толк в одежде сноубордисток.

3 432 руб.

Товар в каталоге: как сейчас

- Рисунок товара вместо фотографии не дает понять, как реально будет выглядеть товар
- Рисунок слишком мелкий и по нему пользователю трудно понять, интересен ему этот товар или нет
- Товар нельзя добавить к сравнению из каталога
- Описание товара только эмоциональное, не содержит никаких деталей и говорит пользователю, чем данный товар отличается от нескольких десятков других товаров в этом же разделе каталога
- Нельзя начать покупку прямо со страницы каталога. Нужно совершить лишнее действие – зайти на страницу товара
- Если пользователю не понравится цвет товара, то он может не сделать покупку и пропустит этот товар



LMA Research LJ

Женская куртка для сноуборда, топовая модель в линейке, выбор девушек-профайдеров. Самая дышащая мембрана, множество приятных и удобных деталей делают куртку самой удобной на горе, а элегантный внешний вид порадует самых модных сноубордисток. [Подробнее >>](#)

Доступные цвета:



[Добавить к сравнению](#)

3432 руб.

[Купить](#)

Пример улучшенного описания товара в каталоге и в результатах поиска (не образец, но основные идеи переданы):

- Фотография, а не рисунок
- Увеличенное изображение товара позволяет оценить его внешний вид и сразу понять, стоит ли открывать страницу товара или нет. Это экономит усилия пользователю
- Слово «Женская» или «Мужская» в начале текстового описания позволяет быстро определить пол изделия. Теперь пользователь не будет ошибаться с полом
- Текстовое описание содержит как рекламно-эмоциональные (влияющие на эмоциональную сферу покупателя), так и содержательные характеристики (влияющие на рациональную сферу) товара
- Есть список доступных цветов. При наведении мышки на цветной квадратик фото товара перекрашивается в соответствующие цвета
- Товар можно добавить к сравнению прямо со страницы каталога (и из результатов поиска)
- Можно начать покупку прямо из каталога и из результатов поиска – т.е., с того места, где находится пользователь

Недостатки нового описания:

- Занимает значительно больше места на странице
- Дольше грузится при медленном соединении
- Требуется больше усилий для описания товаров (текст и фото)
- Требуется больше усилий при верстке и программировании

Найти:

Ограничение по дате: с по (Формат: ден

Статистика слов: **пуховка** - 2327

При *строгом* поиске найдено 17 страниц в разделе «Товары».

1. **Товары: TORONTO** - 16.11.2008
Мужская пуховка для ежедневного использования.
[Карточка товара](#) ⇨⇨
2. **Товары: EVOLUTION MJ V3** - 16.11.2008
Легкая, мягкая и уютная пуховка спортивного стиля.
[Карточка товара](#) ⇨⇨
3. **Товары: SHICK V3** - 16.11.2008
Модная изящная теплая пуховка для зимних видов спорта.
[Карточка товара](#) ⇨⇨
4. **Товары: CHAMONIX UIAA 05 LJ** - 16.11.2008
Женская многофункциональная пуховка
[Карточка товара](#) ⇨⇨

Найти:

Ограничение по дате: с по (Фо

Статистика слов: **пуховик** - 1373

При *строгом* поиске найдено 1 страниц в разделе «Тс

1. **Товары: DISCORDER V2.0** - 19.06.2009
Мужской вельветовый пуховик.
[Карточка товара](#) ⇨⇨

Найти:

Ограничение по дате: с по (Формат: ден

Статистика слов: **пуховая** - 2853, **куртка** - 22128

При *строгом* поиске найдено 32 страниц в разделе «Товары».

1. **Товары: ERTZOG V5** - 16.11.2008
Теплая, максимально легкая и компактная пуховая куртка дл
[Карточка товара](#) ⇨⇨
2. **Товары: KHAN TENGRI V5** - 16.11.2008
Самая заслуженная и популярная пуховая куртка.
[Карточка товара](#) ⇨⇨
3. **Товары: KHAN TENGRI V4** - 16.11.2008
Самая заслуженная и популярная пуховая куртка для высотн
[Карточка товара](#) ⇨⇨
4. **Товары: KHAN TENGRI-W UIAA** - 16.11.2008
Женский вариант пуховой куртки для высотного альпинизма.
[Карточка товара](#) ⇨⇨

Поиск

Поиск по сайту

Найти:

в разделе:

Ограничение по дате: с по (Формат: день.месяц.год)

Статистика слов: **ледовый** - 691, **инструмент** - 667

При *строгом* поиске найдено 37 страниц в разделе «Товары». [Поискать](#) во всех разделах сайта.

1. **Товары: SANGLE POWER TRAC** - 28.06.2008
Темляк для ледового инструмента.
[Карточка товара](#) ▶▶
2. **Товары: COYOTE LIGHT** - 28.06.2008
Ледовый инструмент для спортивного ледолазания
[Карточка товара](#) ▶▶
3. **Товары: PROTEGE TETE** - 28.06.2008
Защита для клюва ледовых инструментов и ледорубов.
[Карточка товара](#) ▶▶
4. **Товары: PROTEGE PIQUE** - 28.06.2008
Защита для штычка ледорубов и ледовых инструментов.
[Карточка товара](#) ▶▶

Поиск по сайту

Найти:

в разделе:

Ограничение по дате: с по (Формат: день.месяц.год)

Статистика слов: **шакал** - 6

По Вашему запросу ничего не найдено.

- Технические подробности

Общее:

- Большие качественные фото
- Отсутствие фактических ошибок в описании и опечаток
- Аккуратная верстка

Знатоки предметной области

- Им нужны технические детали: подробно, точно, без ошибок

Слабо знающие предметную область

- Им нужно описывать преимущества товара при использовании в типичных жизненных ситуациях



[КРАСНЫЙ](#)



[СИНИЙ ТЕМНЫЙ](#)



[ЧЕРНЫЙ](#)



[ОРАНЖ](#)



[ХАК](#)



Особенности

- ▶ капюшон стал более теплым за счёт использования кругового тубуса с дополнительной набивкой пухом
- ▶ дополнительное утепление Thinsulate® на локтях куртки для минимизации потерь тепла и предотвращения сбивания пуха в локтевых отсеках при активном движении
- ▶ подплечник из синтетического утеплителя
- ▶ оптимальное сочетание высоких теплозащитных свойств и малого веса
- ▶ внешняя ткань с ветро-влагозащитной «дышащей» пропиткой
- ▶ «закрытые» тёплые швы
- ▶ пуховые пакеты на локтях и плечах изолированы
- ▶ отстёгивающийся капюшон на разъёмной двухзавковой молнии свободно надевается поверх каски
- ▶ широкие регулируемые «уши» капюшона защищают лицо
- ▶ внутренний воротник и муфты из ткани Polartec®
- ▶ центральная двухзавковая молния продублирована планками с застежками Velcro, внутри утеплена пуховой планкой
- ▶ два тёплых внешних и два внутренних кармана
- ▶ тёплый карман под верхней планкой
- ▶ ветрозащитная юбка
- ▶ капюшон и низ куртки регулируются эластичными шнурами с фиксаторами

Технические характеристики

- ▶ Верхняя ткань (?): [Resist-DT\(R\) EXTREME](#)
- ▶ Внутренняя ткань: [Nylon Tactel](#)
- ▶ Утеплитель (?): [белый гусиный пух](#)
- ▶ Вес, кг (?): 1.4
- ▶ Вес утеплителя, г. (?): 450
- ▶ Тип утеплителя: натуральный
- ▶ Температурный режим, С° (?): -35
- ▶ Технология швов (?): [теплые и закрытые](#)
- ▶ Количество внутренних карманов, шт.: 2
- ▶ Количество внешних карманов, шт.: 3
- ▶ Ветрозащитная юбка (?): Да
- ▶ Тип молнии (?): [двухзавковая](#)
- ▶ Капюшон: отстёгивается
- ▶ [Водонепроницаемость](#), мм. водяного столба (?): 1500
- ▶ «Дышащие» свойства, гр.м.кв/24 часа (?): 1500
- ▶ Мембрана (?): [Resist-DT\(R\) EXTREME](#)
- ▶ [Влагозащитные молнии](#) (?): Нет
- ▶ Проклейка швов (?): Нет
- ▶ Объемный крой локтевой зоны: Да
- ▶ Ткань усиления: [Resist-DT\(R\) EXTREME](#)
- ▶ Показатель Fill Power (для пуховых изделий) (?): 780
- ▶ Отстёгивающиеся рукава: Нет
- ▶ Карман для средств связи: Да
- ▶ Ветрозащитная планка (?): Да
- ▶ Дублирующий центральную молнию клапан (?): Да
- ▶ Регулировка объёма капюшона: Да
- ▶ Защитный козырёк капюшона: Нет
- ▶ Усиление контактных зон: Да
- ▶ Регулировка талии: Да
- ▶ Внутренние манжеты: Да
- ▶ Регулировка низа (?): Да
- ▶ Светоотражающая лента (?): Нет

Eiger 48

Product Info

Buy now

Reviews

Sizes & Fit

Overview

Details

Press

Video (2)

 Enlarge

VIDEO
ProReview

US\$149.00 Style #2528

With a supremely comfortable frame system, ski carrying capability and versatile front pockets, the Eiger 48 is an exceptionally well-balanced all-around day and a half pack.

Select a color



Eclipse/Carob (2362)

Views



Eiger 48

Product Info

Buy now

Reviews

Overview

Details

Press

Video (2)

 Enlarge



Specs

Weight: Medium 3 lb 4 ozs / 1.474 kgs
Large 3 lb 6 ozs / 1.531 kgs
Main Material: 210d 100% Nylon Double Ripstop
Main Material: 210d 100% Nylon Twill
Volume: Medium 2950 cu in / 48 litres
Large 3058 cu in / 50 litres
Colors: 2362 - Eclipse/Carob
6605 - Fire/Carob

Fit Diagram

Features

- *Hydration Pocket and Port* Designed to Hold Hydration Pouch Systems
- *Removable Frame Sheet* Versatility
- *Removable Lid* Can Be Used as a Pillow or to Lighten Your Load
- *S-Curved Shoulder Straps* Contour Around Arms for Comfort
- *Stretch Water Bottle Pockets* Water Bottle Pocket
- *Tuck Away Ice Axe Bungees* Bungees can be hidden to streamline the pack.
- *Waist Belt Pocket*
- *Compression Molded Back Panel with Air Comfort Technology* Highest Level of Comfort and Durability
- *Hip Hugger Waist Belt* Waist belt contours to waist for added support.
- *Front Pocket* To Secure Small Items
- *Waist Rack* Gear attachment points on the waist belt
- *Ice Axe Pocket* Flap system to store multiple ice axes.

Ideal Uses

Backpacking / Hiking
Mountaineering

Корзина и оформление покупки

Здесь все должно быть одинаково для всех сегментов ЦА:

- Что лежит в корзине
 - Наименование
 - Количество
 - Цена
 - Стоимость доставки
 - Возможность изменить количество и удалить товар
 - Все элементы, работающие как кнопки, желательно делать в виде кнопок
- Форма заказа
- Подтверждение заказа
 - Страница подтверждения
 - Отправка подтверждения на почту покупателя

Благодарю за внимание

+7 (495) 721-49-69 | info@usabilitylab.net