

УДК 004.5

УДОБСТВО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ МОБИЛЬНЫХ ВЕРСИЙ САЙТОВ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОВ

Смирнова Галина Андреевна

студентка

научный руководитель: Грудинин Владимир Алексеевич

кандидат технических наук, доцент

Национальный исследовательский университет ИТМО, г. Санкт-Петербург

Аннотация. В данной статье представлено перечисление полезных функций смартфонов, даются определения таким понятиям, как интернет-магазин и usability, рассматривается в каких случаях пользователи предпочитают обращаться к мобильным версиям сайтов интернет-магазинов, а в каких к их приложениям. Также, описаны неудобства, с которыми пользователи могут столкнуться при использовании мобильных версий сайтов интернет-магазинов.

Ключевые слова: сайт, интернет-магазин, приложение, мобильная версия сайта, смартфон, usability.

Количество пользователей интернета с каждым годом увеличивается, как и пользователей смартфонов. Сегодня, особенно в городах, уже трудно найти человека в возрасте до 55 лет, который им не пользуется на постоянной основе, так как такого рода мобильный телефон, помимо выполнения своей главной задачи – поддержание связи между людьми, сочетает в себе множество других полезных функций. Например, смартфон выполняет функции будильника и часов, диктофона, фотоаппарата, видеокамеры, плеера, книги, игровой приставки, карт города. Также, относительно недавно, стало возможным расплачиваться его помощью.

В паре с интернетом возможности смартфона становятся еще шире. Например, пользователь может моментально найти товар, прочитать о нем информацию и купить его на сайте интернет-магазина, но очевидные положительные аспекты данного пункта могут быть омрачены непривлекательным внешним видом или неудобством мобильной версии сайта интернет-магазина. Как следствие, это может отрицательно сказаться на отношении пользователя к самому магазину, а владелец рискует остаться без дополнительной прибыли.

Рассмотрим понятие «интернет-магазин».

Согласно ГОСТ 51303-2013[1] интернет-магазин: часть торгового предприятия/торговой организации или торговая организация, которая предназначена для предоставления покупателю

посредством сети Интернет сведений, необходимых при совершении покупки, в том числе об ассортименте товаров, ценах, продавце, способах и условиях оплаты и доставки, для приема от покупателей посредством сети Интернет сообщений о намерении приобрести товары, а также для обеспечения возможности доставки товаров продавцом либо его подрядчиком по указанному покупателем адресу либо до пункта самовывоза.

ГОСТ 57489-2017[2]предлагает следующее определение интернет-магазина: интернет-сайт, посредством которого продавец осуществляет продажу покупателям товаров дистанционным способом с использованием сети Интернет.

В основном, мобильным версиям сайтов интернет-магазинов, а не приложениям, отдают предпочтение в следующих случаях:

- первое знакомство, то есть в этом случае пользователь только собирается узнать об интернет-магазине, возможно, он услышал о нем в рекламе или от знакомых,
- необходима информация «здесь и сейчас», то есть пользователь не предполагает, что будет пользоваться сайтом, в том числе, информацией и продукцией интернет-магазина, которая на нем размещена, в дальнейшем.
- пользователь прибегает к услугам интернет-магазина достаточно редко,
- пользователь не желает отводить место для приложения в памяти телефона,
- у магазина нет приложения.

В случае, если магазин все же имеет свое приложение, пользователи будут его охотно задействовать в решении своих задач в следующих случаях:

- у пользователя и компании создались доверительные отношения,
- пользователь часто прибегает к услугам интернет-магазина, поэтому хочет сэкономить время, избежав переходы с одной страницы на другую в своем браузере,
- в мобильном приложении есть функции, работающие без подключения к интернету, например, доступ к карте постоянного клиента, которую покупатель предоставляет на кассе для получения скидки, накопления баллов/бонусов и прочего.
- неудобство и дискомфорт при использовании мобильной версии сайта, причины которых будут рассмотрены далее.

ГОСТ 55241.1-2012/ISO/TR 9241-100:2010 [3] определяет пригодность использования (usability), как свойство продукции, при наличии которого установленный пользователь может применять продукцию в определенных условиях использования для достижения установленных целей с необходимой результативностью, эффективностью и удовлетворенностью.

Для того, чтобы рассмотреть с какими неудобствами может столкнуться пользователь при использовании мобильной версии сайта интернет-магазина (то есть с причинами, которые снижают его результативность, эффективность и удовлетворенность), двум независимым

специалистам было предложено зайти на сайты нескольких интернет-магазинов, найти 3 товара и основную информацию, касающуюся программы лояльности и доставки.

Среди неудобств, которые отметили независимые специалисты при использовании мобильных версий сайтов, оказались размеры кнопок. Например, кнопки, предлагающие связаться с сотрудниками магазина были достаточно крупными и закрывали собой товар и его наименование. Помимо этого, были и слишком маленькие кнопки, для нажатия которых необходимо увеличивать страницу. На крупных сайтах пользователям было сложно сориентироваться из-за переизбытка общей информации, спонсорских товаров, рекламы. Шапка, закрепленная при скролле на одном из сайтов, оказалась широкой и препятствовала знакомству пользователя с товарами. Назойливые всплывающие окна также сказались на отношении пользователей к мобильной версии сайта. Из-за отмеченных недостатков, оба независимых специалиста признались, что, если у интернет-магазина есть приложение, то они бы предпочли воспользоваться им, а не мобильной версией.

Полученные результаты и выводы показывают, что проблема удобства использования мобильных версий сайтов интернет-магазинов до сих пор существует и не теряет своей актуальности. Для того, чтобы не лишать себя расширения аудитории, увеличения прибыли и конкурентной борьбы, владельцам интернет-магазинов, помимо компьютерной версии сайта необходимо позаботиться и о мобильной.

Список литературы:

1. ГОСТ Р 51303-2013 Торговля. Термины и определения. – М.: Стандартинформ, 2014. – 36 с.
2. ГОСТ Р 57489-2017 Руководство по добросовестной практике продажи товаров дистанционным способом с использованием сети Интернет – М.:Стандартинформ, 2020. – С.1.
3. ГОСТ Р 55241.1-2012/ISO/TR 9241-100:2010 Эргономика взаимодействия человек-система. Часть 100. Введение в стандарты, относящиеся к эргономике программных средств. – М.: Стандартинформ, 2018. – 18 с.