

10 KEINOA TEHDÄ WWW-SIVUISTA TUOTTAVAMPI VÄLINE

KÄYTETTÄVYYSGURU JAKOB NIELSENIN OHJEITA

Editoinut
Janne Kuntola
Avania Consulting
www.avania.fi

MITÄ TÄMÄ OPAS OPETTAA?

Tässä oppaassa annetaan 10 ohjetta www-sivujesi kehittämiseksi. Ohjeiden avulla teet netissä olevasta toiminnastasi tuottavampaa. Ohjeiden perimmäinen sanoma on: anna käyttäjille mitä he haluavat ja tarvitsevat. Tämä yksinkertaisen oloinen lause unohdetaan liian usein www-sivuja suunniteltaessa.

1. UUTISKIRJEET SÄHKÖPOSTIIN

Asiakkaan sähköpostilaatikkoon tipahtavat uutiskirjeet ovat erinomainen tapa ylläpitää asiakassuhdetta. Niiden tarkoitus on pitää asiakas tietoisena yrityksestä ja yrityksessä tapahtuvista asioista. WWW-sivujen tehtävä taas on antaa asiakkaille esimerkiksi tarkkaa tuotetietoa ja mahdollistaa tuotteiden ostaminen.

Uutiskirjeet ovat halpa ja vaivaton tapa ansaita rahaa. Mikäli et vielä ole ottanut uutiskirjeitä käyttöösi, tee niin välittömästi. Jos taas uutiskirjeet ovat jo käytössäsi, voit todennäköisesti moninkertaistaa niiden tehokkuuden noudattamalla uutiskirjelle tehtyjä ohjeistuksia.

Uutiskirjeet antavat sinulle vielä yhden valtin: ne vapauttavat sinut hakukoneiden vallasta. Käyttäjät suunnistavat niiden avulla suoraan sivuillesi käyttämättä hakukoneita ja välttävät näin kilpailijoidesi kosiskelut.

2. INFORMATIIVISET TUOTESIVUT

On harmillisen harvinaista törmätä verkkokauppaan tai muuhun vastaavaan tuotesivustoon, jossa esitetään kaikki se tieto, jonka asiakas tarvitsee tehdäkseen osto- tai yhteydenottopäätöksen. Tutkimusten mukaan jopa 10% ostotapahtumien keskeytymisistä johtuu siitä, ettei käyttäjälle tarjota sitä tietoa mitä hän tuotteesta haluaa tai tarvitsee.

Kuvittele tilanne, jossa käyttäjä tutkiskelee kannettavan tietokoneen tuotetietoja www-sivuilta ja on parin klikkauksen päässä tuotteen tilaamisesta. Hän ei kuitenkaan saa selvyyttä, mitä WSXGA+ oikein tarkoittaa ja poistuu sivuilta. Jälleen yksi menetetty kauppa huonojen tuotetietojen takia.

Suunnittele tuotetiedot käyttäjävaatimusten perusteella. Selvitä, mitä tietoja käyttäjät tuotteista haluavat tietää ja laita ne esille.

3. KORKEALAATUISET VALOKUVAT

Yksi helpoimpia tapoja parantaa tuotesivuja on korkealaatuisten valokuvien tarjoaminen tuotteista. Tarjoa tuotteen pääsivulla parhaasta kuvasta pienikokoinen versio. Sen alapuolelle laita kuvia tuotteesta eri kuvakulmista ja etäisyydeltä. Muista myös, ettet linkitä pienistä kuvista vain hiukan niitä suurempiin kuviin vaan tarjoa kokoruudun kokoisia kuvia. Näin minimoit yhden verkkokauppojen suurimmista ongelmista eli sen, että tuotetta ei pääse hypistelemään.

Vaikka latausajat voivatkin suurten kuvien kohdalla olla pitkiä, ne ovat hyväksyttäviä, koska käyttäjä itse pyysi suurempaa kuvaa klikkaamalla sitä. Näin käyttäjän kärsivällisyys useimmiten riittää kuvan latautumiseen. Antaahan suurempi kuva useimmiten lisäarvoa käyttäjälle suurempana yksityiskoh- tien määränä.

Myös ohjelmistotuotteista on hyvä tarjota suuria kuvakaappauksia.

4. TUOTEVERTAILU JA TUOTTEIDEN EROT

Asiakkaat pelkäävät usein ostavansa väärän tuotteen. Jos myyt samankaltaisia tuotteita, tee niiden erot selviksi. Jos päädyt tuotevertailun tekemiseen sivuillasi, tee se siten, että erot todellakin tulevat selviksi. Tuotteet on hyvä esitellä siten, että käyttäjän tarvitsee vaivata päätään mahdollisimman vähän. Pelkkä tuotetietojen rinnakkainasettelu ei ole riittävän selkeää vaan erot täytyy myös korostaa ja tarvittaessa selittää.

5. TUE UDELLEENTILAAMISTA

Usein asiakkaat haluavat tilata samoja tuotteita kuin aiemminkin. Esimerkiksi erilaiset varaosat ja tuotteet, joita kuluu paljon ovat sellaisia, joita asiakkaat haluavat tilata usein. Miksi siis tehdä asiakkaan elämästä vaikeampaa, kun voit antaa hänelle mahdollisuuden tehdä napin painalluksella edellinen tilaus uudelleen.

Esimerkiksi verkkoruokakaupan asiakkaat pitivät erittäin paljon mahdollisuudesta tilata edellisen ostokerran ostokset uudelleen.

6. YKSINKERTAISTA SIVUJESI TEKSTI

Paremmat tekstit ovat mahdollisesti tehokkain yksittäinen asia, jolla voit parantaa www-sivujesi käytettävyyttä. On olemassa oppaita www-sivuille kirjoittamiseksi, joten niihin tutustuminen on erittäin suotavaa. Verkkoviestinnän ja käytettävyyden ammattilaisten palkkaaminen voi moninkertaistaa sivujesi käytettävyyden kertaheitolla, mutta jos tuotat sivuillesi uutta tekstiä ahkerasti, kannattaa sinun opetella verkkokirjoittamisen perusasiat tai tarkistuttaa tekstisi käytettävyysammattilaisella.

7. IKÄÄNTYNEIDEN HUOMIOONOTTAMINEN

Haluatko erottua joukosta? Kovin moni verkkopalvelu ei nimittäin ota vanhusten tarpeita huomioon, joten vahnuksot huomioon ottava verkkopalvelu löytää varmasti käyttäjäkuntansa. Näkökyky ei ikäihmisillä enää ole parhaalla mahdollisella tasolla, joten tekstin esittäminen pienellä kirjasinkoolla ei ole järkevää. Vanhukset ovat ehkä nopeimmin kasvava käyttäjäryhmä tällä hetkellä, koska suurin osa nuoremmista jo käyttää nettiä päivittäin.

8. LAHJALISTAT JA LAHJAKORTIT

Tavallisessa kaupassa jo perinteiksi muodostuneet kaupan välineet ovat netissä jääneet lähes täysin huomiotta. Esimerkiksi häitä varten tiettyyn verkkokauppaan perustettu lahjalista on varmasti tuottoisa ominaisuus. Myös lahjakortit ovat hyvä väline saada uusia ihmisiä verkkokaupan asiakaskuntaan.

9. HAKU-TOIMINTO

Ei missään nimessä halvin keino parantaa sivujesi käytettävyyttä, mutta tärkeä siitä huolimatta. Ihmiset käyttävät yhä enemmän netin hakutoimintoja. Sivustokohtaiset hautkin ovat yleistymässä, joten ehkäpä olisi paikallaan laittaa sivuille kattava ja ennen kaikkea toimiva hakukone.

Hakukoneen viritteleminen vaatii kuitenkin työtä. Tarvitset sivuillesi toimivan hakumoottorin ja lisäksi sivujesi sisältö täytyy optimoida hakukonetta varten. Tämä kaikki maksaa vaivaa ja rahaa, mutta se on sen arvoista.

Hakukoneoptimointi on ehkä tuottoisin tapa parantaa Internetmarkkinointiasi. Bannerit jäävät auttamatta kauas taakse, jos sivusi listataan googlen hakutuloksissa ensimmäisenä.

10. KÄYTTÄJÄTESTAUS

Käyttäjättestaus eli käytettävyytestaus on yksinkertaistettuna paras menetelmä varmistaa sivujesi käyttäjäystävällisyys. Vaikka toisin usein kuvitellaan, käytettävyytestaus voidaan tehdä edullises-tikin. Ei oikeastaan ole mitään syytä jättää tekemättä käytettävyystestejä sivuillesi. Todennäköisesti testit maksavat itsensä takaisin nopeammin kuin arvaatkaan.

Erilaisia ohjeita noudattamalla päästään tiettyyn pisteeseen, mutta vasta havainnoimalla käyttäjiä työntouhussa voit olla varma, että sivusi todella ovat käyttäjäystävälliset.

LOPPUSANAT

Toivottavasti tämä ohjekirja on sinulle hyödyksi. WWW-sivujen ei tarvitse olla vaikeita käyttää. Käyttäjätasoiset sivut maksavat itsensä takaisin vääjäämättä.

Jos tarvitset lisätietoja oppaan tiedoista tai muusta käytettävyyteen liittyvästä asiasta, ota yhteyttä tai mene sivulle www.avania.fi

Avania Consulting tarjoaa palveluinaan:

- Käytettävyydestausta
- Käytettävyyden asiantuntija-arvioita eri muodoissa
- Kyselyitä
- Käytettävyyden konsultointia
- www-sivujen maksutonta miniarviointia

Pyydä lisätietoja tai kutsu meidät keskustelemaan kanssanne.

Janne Kuntola
Käytettävyyden konsultti

Avania Consulting
www.avania.fi

asiakaspalvelu@avania.fi

ps. Otamme mieluusti vastaan uusia aiheita tuleviin oppaisiin. Ja muista käyttäjäkeskeisen suunnittelun perusperiaate: tunne käyttäjä.