

65. АНАЛИЗ САЙТОВ КОНКУРЕНТОВ С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ МАРКЕТИНГА И ЮЗАБИЛИТИ

Синило Д.В., Нечипорук В.В.

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь*

Беляцкая Т.Н. – доктор экон.наук, профессор

Работа посвящена анализу сайта БелВЭБ с точки зрения маркетинга и юзабилити в сравнении с сайтами других белорусских банков. Проведено исследование структуры сайтов, скорости загрузки, удобства интерфейса, мультиязычности и восприятия пользователями. Выявлены сильные стороны и основные недостатки сайта БелВЭБ. На основе анализа предложены рекомендации по улучшению маркетинговой привлекательности и удобства использования сайта для увеличения конкурентоспособности банка.

В представленном исследовании рассматривается анализ веб-сайта БелВЭБ с точки зрения маркетинга и юзабилити в сравнении с сайтами Белинвестбанка, МТБанка, Альфа-Банка и Приорбанка.

Целью работы являлось выявление сильных и слабых сторон сайта БелВЭБ и формулирование рекомендаций для повышения его эффективности. Для достижения цели применялись методы анализа рынка, конкурентного анализа и эмпирического исследования посредством фокус-групп, включавших студентов и взрослую аудиторию. В ходе маркетингового анализа сайтов оценивались такие параметры, как качество описания услуг, представление условий и бонусов, формулировка конкурентных преимуществ и качество призывов к действию. Лидерами оказались сайты МТБанка и Альфа-Банка, набравшие соответственно 5 и 4.5 балла из 5 возможных. БелВЭБ и Белинвестбанк продемонстрировали средний уровень — 2.75 балла. Основными недостатками сайта БелВЭБ в области маркетинга стали отсутствие калькуляторов вкладов и кредитов, слабая визуализация данных и недостаточная выразительность призывов к действию.

Анализ юзабилити [1–3] выявил, что сайт БелВЭБ [4] обладает высокой скоростью загрузки, уступая лишь Белинвестбанку на мобильных устройствах. Однако, наличие сложностей при работе с виджет уведомлением о принятии файлов cookie, отсутствие мультиязычной версии сайта и версии для слабовидящих, недостаток фильтров для поиска продуктов и ограниченные возможности для их сравнения отрицательно сказываются на пользовательском опыте. В процессе оформления банковских продуктов сайт БелВЭБ показывает приемлемый результат благодаря интуитивно понятной структуре и логичному расположению информации, однако отсутствие акцентов и четкой визуальной структуры главной страницы снижает общее впечатление, как и наличие картинок не вызывающих ассоциаций с финансовой организацией. Участники фокус-групп отметили, что сайт вызывает положительное первое впечатление, но при более глубоком изучении создается ощущение разрозненности информации. Таким образом можно сделать вывод, что сайт БЕЛВЭБ занимает достаточно высокую позицию в сравнении с другими сайтами белорусских банков. Его преимущества:

1. Быстрая загрузка данных сайта.
2. Порядок выводимых результатов официального сайта по одноименному запросу. Сайт БЕЛВЭБ выводится в 1 строку результатов запроса.
3. Поиск продуктов совершается быстро, в 1 шаг через панель навигации.

4. Интуитивно понятная структура сайта.
5. Наличие калькуляторов в разделах, где это предпочтительно.
6. Сайт создаёт впечатление удобного инструмента и формирует положительное впечатление об банке.

К числу основных недостатков можно отнести то, что:

1. Отсутствие галочки. Этот фактор может снизить доверие к сайту банка.
2. Часто возникающие проблемы при работе с виджет уведомлением о принятии файлов Cookie, которые могут вынудить пользователя покинуть сайт.
3. Отсутствие мультиязычной версии сайта.
4. Отсутствие фильтров предложений.
5. Отсутствие функции сравнения предложений.
6. Неопределённая последовательность действий пользователя. Отсутствует путь совершения сделки при необходимости обмена валют.
7. Главная страница сайта неструктурированная и сложная для восприятия, визуальное оформление (картинки) на главной странице не соответствуют имиджу банка. Информация, представленная далее, не акцентирует внимание на важном, а лишь представляет собой поток предложений.

На основании проведенного анализа можно предложить следующие рекомендации:

1. Получить знак «Информация подтверждена владельцем». Компания отмечается знаком, если выполняет три требования: представитель подтвердил свои права на компанию, в профиле Яндекс Бизнеса заполнены все обязательные блоки, представитель обновляет данные о компании в Личном кабинете Яндекс Бизнеса раз в три месяца или чаще. Компании со знаком вызывают больше доверия, а значит, их с большей вероятностью выберут пользователи для покупки товаров и услуг.
2. Наладить реализацию механизма принятия виджет уведомления о использовании cookie файлов.
3. Разработать мультиязычную версию сайта.
4. Реализовать функцию «Фильтр», необходимую на этапе поиска подходящих вариантов продуктов, а также добавить функцию «Сравнение» при выборе продуктов банка.
5. Описать путь действий пользователя при обмене валют.
6. Структурировать главную страницу сайта и заменить картинки на более подходящие по тематике финансовому учреждению.

Проведённый анализ показал, что сайт БелВЭБ занимает уверенные позиции по скорости загрузки и удобству базовой навигации среди белорусских банков, однако имеет ряд серьёзных недоработок в части маркетингового оформления и юзабилити. Основные слабые места связаны с отсутствием мультиязычности, сложностями с принятием уведомления о cookie, нехваткой инструментов фильтрации и сравнения продуктов, а также неструктурированной подачей информации на главной странице. В то же время сайт формирует положительное общее впечатление, благодаря чему обладает высоким потенциалом для дальнейшего развития. Реализация предложенных рекомендаций позволит БелВЭБ существенно повысить удобство сайта для пользователей, улучшить восприятие банка на рынке и усилить конкурентные преимущества в цифровой среде.

Список использованных источников:

1. Бесяцкая Т. Н. *Электронная экономика: теория, методология, системный анализ* - Минск : Право и экономика, 2017. - 284 с.
2. Бесяцкая Т.Н. *Экономика информационного общества. - учебно-методическое пособие. - БГУИР, 2015. – 222с.*
3. Забродская Н.Г., Круглик В.М. *Экономика малого бизнеса и предпринимательства* - Минск: Амалфея. – 2013. – 288 с.
4. Банк БелВЭБ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://myfin.by/bank/bvebank> . Дата доступа: 26.03.2025.