



Юзабилити-исследование сайта **site.ru**

14 декабря 2023г.



Содержание

1. [Какую проблему решает аудит.](#)
2. [Методы, тестировщики и вопросы, выбранные для исследования.](#)
3. [Отчёт с рекомендациями UX-маркетолога.](#)
4. [Замечания тестировщиков.](#)



Методы, тестировщики и вопросы, выбранные для исследования



Какую проблему решает аудит

Проблема выбора и заказа услуг

1. Чтобы понять, с какими именно проблемами сталкиваются пользователи сайта при выборе и заказе услуг, и как можно сделать процесс более удобным для посетителей, мы **провели** смешанное сравнительное **UX-исследование** с привлечением фокус групп и штатных UX-специалистов.
2. **Проанализировали проблемы**, с которыми сталкивались пользователи во время работы с сайтами.

Что сделано для решения проблемы

По результатам исследования:

- a. **Собрали примеры** удачных решений на каждом из этапов оформления заказа.
- b. **Выявили причины**, по которым покупатели не оформляют заявку, уже после изучения карточки с описанием услуги.
- c. **Сформулировали рекомендации**, которые помогут сделать выбор услуг и оформление онлайн заявки на сайте более удобными.



Метод исследования и условные обозначения

Метод

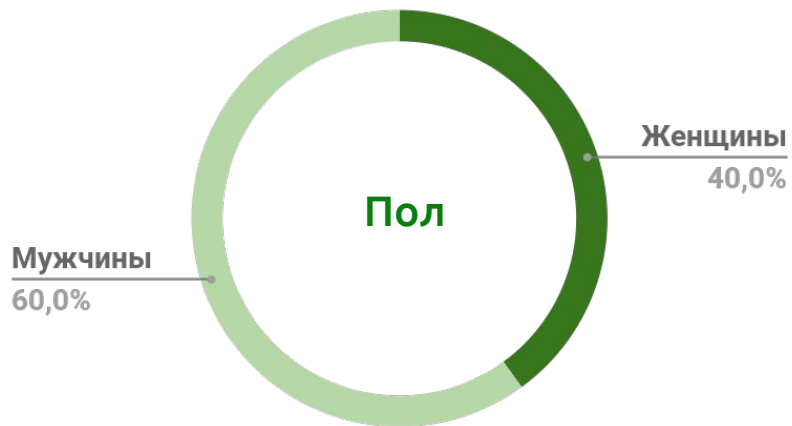
1. Используем удаленное немодерируемые юзабилити-исследование — метод оценки удобства интерфейса продукта, основанный на привлечении пользователей к тестированию, в процессе которого они выполняют типовые задания с продуктом удаленно у себя на компьютерах.
2. Во время тестирования при помощи специального программного обеспечения записывается экран пользователей.
3. Ответы тестировщиков сгруппированы по типу ошибки и отмечены условными обозначениями.

Условные обозначения

- Обратите внимание на ошибку!
- Важно, но не является первоочередной задачей.
- Исправление не влияет на конверсию.



Пол и возраст тестирущиков



40%
Женский

60%
Мужской



27%
25-34 года

53%
35-44 года

20%
от 45 лет



Список тестирущиков

№	Тестирущик	Пол	Возраст
01	Дмитрий Олегович	М	43
02	Татьяна Васильевна	Ж	32
03	Светлана Юрьевна	Ж	42
04	Инна Ивановна	Ж	37
05	Анастасия Андреевна	Ж	31
06	Наталья Васильевна	Ж	34
07	Константин Владимирович	М	56
08	Анастасия Владимировна	Ж	36

№	Тестирущик	Пол	Возраст
09	Валерий Викторович	М	55
10	Дмитрий Эдвардович	М	42
11	Руслан Петрович	М	50
12	Антон Андреевич	М	38
13	Алексей Сергеевич	М	38
14	Олег Игоревич	М	31
15	Андрей Олегович	М	37



Вопросы, заданные тестировщикам

- 1. Оценка первого экрана.** Откройте сайт с телефона. После 3 сек. вам хочется остаться на нём или сразу закрыть? Почему? Куда вы посмотрели в первую очередь? Куда вам хочется нажать? Начинать проверку сайта необходимо со страницы https://cltdevelopment.ru/?utm_source=testpixelplus.
- 2. Поиск и выбор товаров и услуг.** Найдите на сайте предложения по критериям указанным ниже. Все ли получилось? Какие сложности возникли? Укажите ваш путь, критерии поиска и функционал, которым вы воспользовались. Критерии поиска: — Индивидуальный готовый дом Сканди второй версии; — Услуга проектирования домов. Проверять с телефона.
- 3. Способы оформления заказа.** Какими способами можно оформить заказ и оставить заявку на сайте. Перечислите все. Достаточно ли вам представленных вариантов? Все ли из них для вас понятны? Какие еще способы вам были бы удобны? Проверять с телефона.
- 4. Оформление online заявки.** Оформите заказ на выбранный дом и заявки на услугу несколькими способами. Все ли получилось? Какие сложности возникли? Достаточно ли информации о товарах в категориях и на страницах домов / услуг? Для оформления заявки: Имя: Ассессор Ассессоров Ассеревич Тел.: 89998887766 Email: asessor@asessor.com. Проверять с телефона.



Отчёт с рекомендациями UX-маркетолога



Рекомендации UX-маркетолога

Принцип подготовки рекомендаций

1. Каждая из рекомендаций, подготовленных нашим UX-маркетологом, формируется на основании замечаний, указанных тестировщиками в ответах на поставленные им вопросы.
2. UX-маркетолог:
 - a. Изучает замечания тестировщиков.
 - b. Группирует их по тематике.
 - c. Подготавливает рекомендации по доработкам на сайте.

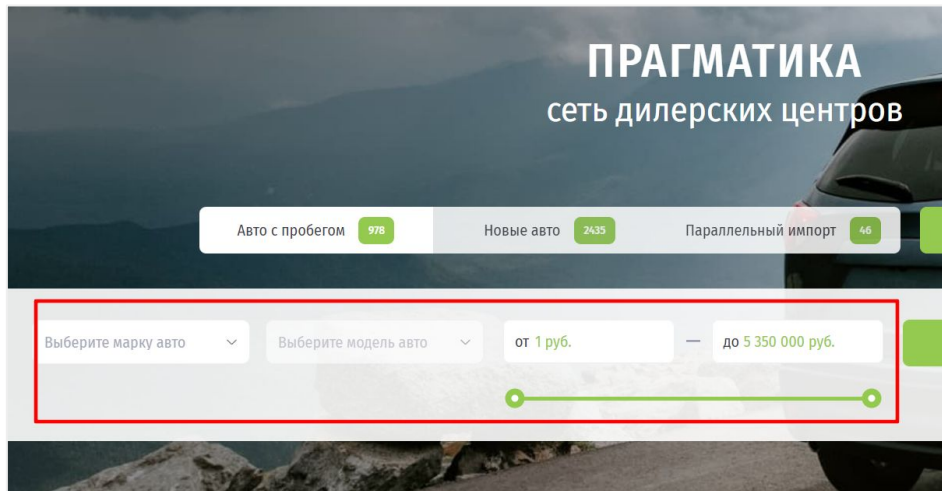
Из чего состоят рекомендации

1. **Скриншот** исследуемой страницы сайта, с указанием места для внедрения рекомендаций;
2. **Маркер** со степенью важности проблемы;
3. Описание **сути проблемы** (прямая цитата из ответов тестировщиков);
4. Предлагаемое нами **решение проблемы**.



Рекомендации UX-маркетолога

На сайте нет раздела «Отзывы»

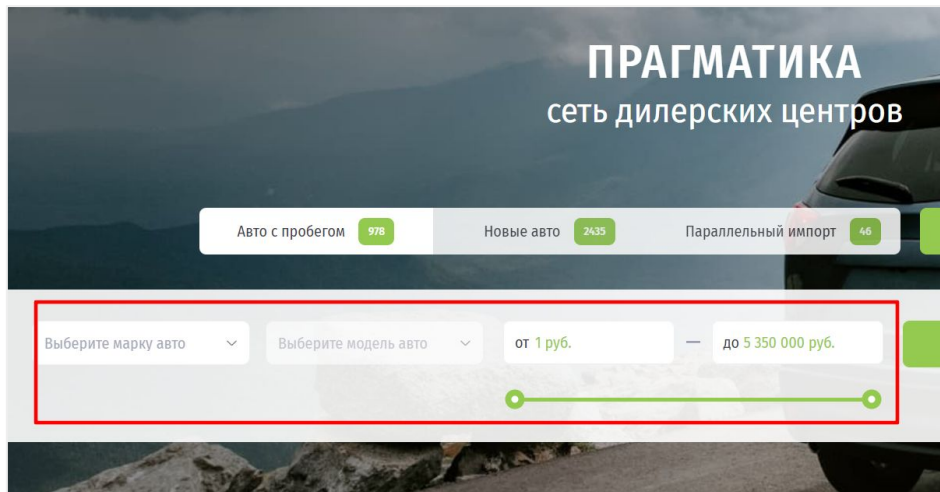


- **Обратите внимание на ошибку!**
- **Проблема:** «не нашел отзывов клиентов с фотографиями счастливых семейств в готовых домах — серьезный минус». «Отзывы, гарантии, сертификаты — тоже очень немаловажная информация, а их у вас нет».
- **Предлагаемое решение:** создать раздел «Отзывы» на сайте, и разместить ссылку на него в месте обозначенном на скриншоте.



Рекомендации UX-маркетолога

Заголовок «Услуги проектирования и строительства» не виден целиком на первом экране страницы



- Важно, но не является первоочередной задачей.
- **Проблема:** «я вот сейчас вернулась назад, вверх страницы - и там только фото, нет названия — Услуги проектирования и строительство, оно внизу и не подтягивается на экран. Ну такое себе».
- **Предлагаемое решение:** поднять заголовок «Услуги проектирования и строительства» на выше, на столько, чтобы он был виден полностью на первом экране страницы «Услуг».



Замечания тестировщиков



Замечания тестировщиков после оценки первого экрана

1. «Надпись «Деревянные дома из СЛТ-панелей» меньше бросается в глаза. Мне не нравится, что она так сильно упирается в край экрана слева» (Анна Вячеславовна).
2. «Дальше второй экран на мобилке — синий слишком яркий, режет глаза. Читать сложно. Крупный наборный шрифт не помогает. Смотреть неприятно» (Анна Вячеславовна).
3. «Чисто интуитивно мне захотелось нажать на виде, чтобы его посмотреть на полном экране. Естественно, оставлять контакты я не хочу пока. Бургер меня пока тоже не заинтересовал. Но клик на видео перекидывает меня на второй ярко-синий экран, с которого хочется бежать сломя голову» (Анна Вячеславовна).
4. «Кроме того, тут цифры 1-2-3 и т.д. не помещаются на экран (это только у меня так?). Я бы перекидывала лучше сразу в каталог. Потому что у меня, например, на первом экране видно название и первый из трех пункт: «Проектирование». Остальные два уже не помещаются. Я бы тогда сделала поменьше шрифты для названия, чтобы эти ссылки сразу на первом экране уже были видны. Тогда переход в каталог сразу тут и не нужно его делать через клик по видео» (Анна Вячеславовна).



Замечания тестировщиков по online заявке

1. «На странице проекта два раза можно оставить заявку. Плюс постоянно висит конвертик. Почти даже избыточно. Лучше добавить хотя бы два варианта комплектации и стоимости — для ориентации» (Анна Вячеславовна).
2. «Раздражает крупный шрифт, который местами уходит, а границы видимой части страницы на экране. Очень много нужно пальцем по экрану шкрябать» (Анна Вячеславовна).
3. «Информации о товарах и услугах совсем недостаточно. Выбор и покупка дома — это не печенье в магазине купить. Даже при покупке продуктов питания внимательно перечитывают состав, а тут при покупке дома и состав продукта не указан. Кроме общих картинок планировки ничего нет» (Алексей Александрович).
4. «В принципе инфы достаточно, но хотелось бы какое-то красивое рекламное текстовое описание дома и больше фотографий» (Алексей Александрович).
5. «Оформляю заказ через «Заказать звонок» — отправила заявку, появляется сообщение «Спасибо, данные успешно отправлены. Нажимая на кнопку Отправить вы соглашаетесь с политикой конфиденциальности» - это сообщение тут явно лишнее, так как мы уже отправили заказ»» (Юлия Вячеславовна).



**Комплимент от AskUsers,
уже на вашем бонусном счёте!**

X XXXX ₽

Используйте при оплате следующего заказа!



Хотите внедрить все рекомендации из аудита?

Обратитесь к нашему партнеру — [Пиксель Плюс](#)

О партнере

1. **18 лет** опыта в разработке и поддержке сайтов.
Выполнение любых доработок на любых CMS.
2. **Более 120 штатных сотрудников** в компании
3. **16 лет** золотой сертифицированный партнёр 1С-Битрикс
4. **7 место** в рейтинге агентств по поддержке и развитию сайтов в Москве 2023
5. **Более 300** постоянных клиентов на поддержке и доработке сайтов с [положительными отзывами](#)

Как оставить заявку на оценку аудита?

1. Оставить заявку на странице — <https://pixelplus.ru/podderzhka-sajtov/>
2. Отправить заявку на почту — manager@pixelplus.ru
3. Написать в мессенджер — [WhatsApp](#) / [Телеграм](#)
4. Получить консультацию по телефону — +7 925 211-67-50 / +7 (495) 989-53-11 доб. 213
Владислав Иванов — Менеджер по продажам

06 AskUsers

AskUsers — сервис для роста конверсии вашего сайта, пользовательских исследований и юзабилити-тестирований. Работаем с 2014 года.



AskUsers.ru



vk.com/askusers



+7 (495) 181-19-29



info@askusers.ru



AskUsers