

Аудит «Юзабилити»

Цель аудита – дать рекомендации, которые:

- Сделают сайт удобнее для посетителей,
- Снизят показатель отказов,
- Увеличат глубину просмотра сайта и среднее время визита,
- Увеличат количество конверсий.

Важно внедрить все рекомендации из аудита, чтобы получить максимальный эффект.

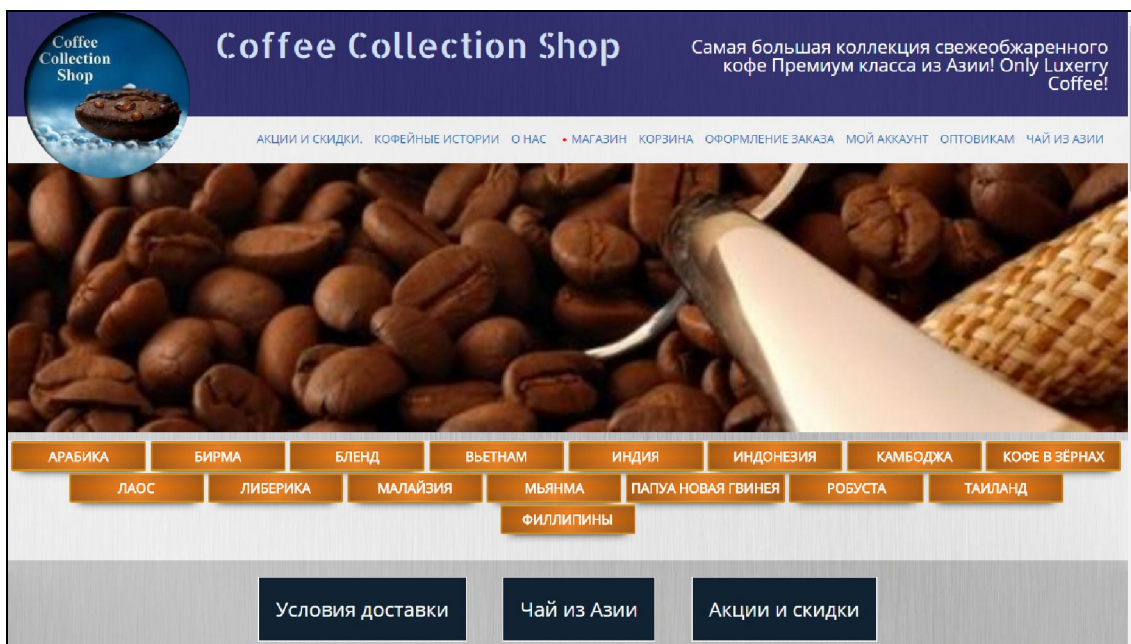
1. Исходные данные

Адрес сайта	http://coffeecollection.ru/
Дата проведения аудита	27.11.2016

2. Анализ главной страницы сайта

Анализ главной страницы и общего макета сайта выявляет типичные проблемы в дизайне сайта, которые могут снижать конверсию сайта, а значит – количество клиентов, которые обращаются в Вашу компанию.

Ниже представлен скришот главной страницы и рекомендации, которые необходимо внести для улучшения юзабилити сайта.



Скриншот главной страницы

Рекомендации:

№	Выявленная проблема	Рекомендации по устранению
1	На главной странице шапка сайта занимает более половины экрана. Для просмотра контента пользователю необходимо прокручивать экран вниз.	Рекомендуем сократить высоту шапки. При заходе на сайт пользователю желательно видеть товары без прокрутки экрана вниз.
2	В шапке сайта отсутствует телефон компании.	Рекомендуем разместить в шапке сайта телефон компании, чтобы посетители сразу видели контактный номер.
3	В шапке сайта расплывчато указан профиль деятельности компании.	Рекомендуем конкретизировать профиль деятельности компании. Например, уточнить, занимается компания розничными или оптовыми поставками кофе.
4	При нажатии на кнопку «Условия доставки» выводится 404 ошибка	Рекомендуем добавить страницу с условиями доставки на сайт.

	(страница отсутствует на сайте).	
5	На странице «Акции и скидки» http://coffeecollection.ru/aktsii-i-skidki/ размещена информация о прошедших акциях, например, акции в октябре.	Рекомендуем убрать из раздела информацию о завершённых акциях, чтобы посетители видели только актуальные предложения.
6	В нижней части сайта (подвале) отсутствует адрес компании и контактная информация (телефон, адрес электронной почты).	Рекомендуем добавить в нижнюю часть сайта адрес офиса компании и контактную информацию, чтобы посетители могли понять, где находится компания и как с ней можно связаться.
7	При переходе по кнопке Рамблер ТОП 100 выводится информация, что сайт не участвует в рейтинге.	Рекомендуем добавить сайт в рейтинг или удалить кнопку Рамблер ТОП 100 с сайта.
8	Страницы сайта открываются медленно. Приходится ждать загрузку несколько секунд.	Рекомендуем ускорить работу сайта за счет более мощного хостинга или установки специальных плагинов (кеширования). При медленной работе сайта часть пользователей могут уйти, не дожидаясь загрузки новой страницы.

3. Анализ навигации (меню)

Навигация (меню) обеспечивает удобный поиск информации на сайте. Проблемы в навигации усложняют взаимодействие с сайтом, могут снижать глубину просмотра и конверсии. Поэтому важно внедрить все рекомендации по навигации, представленные в отчете.

Общая оценка навигации:

На сайте имеется горизонтальное меню, в которое добавлены ссылки на разделы разного типа:

- информация о компании,
- ссылка на магазин,
- разделы для входа в личный кабинет, перехода в корзину,
- ссылка на полезные публикации.

Подобная организация меню может запутать пользователя. Кроме того, большое количество разделов в меню затрудняет восприятие информации и усложняет навигацию.

Рекомендации:

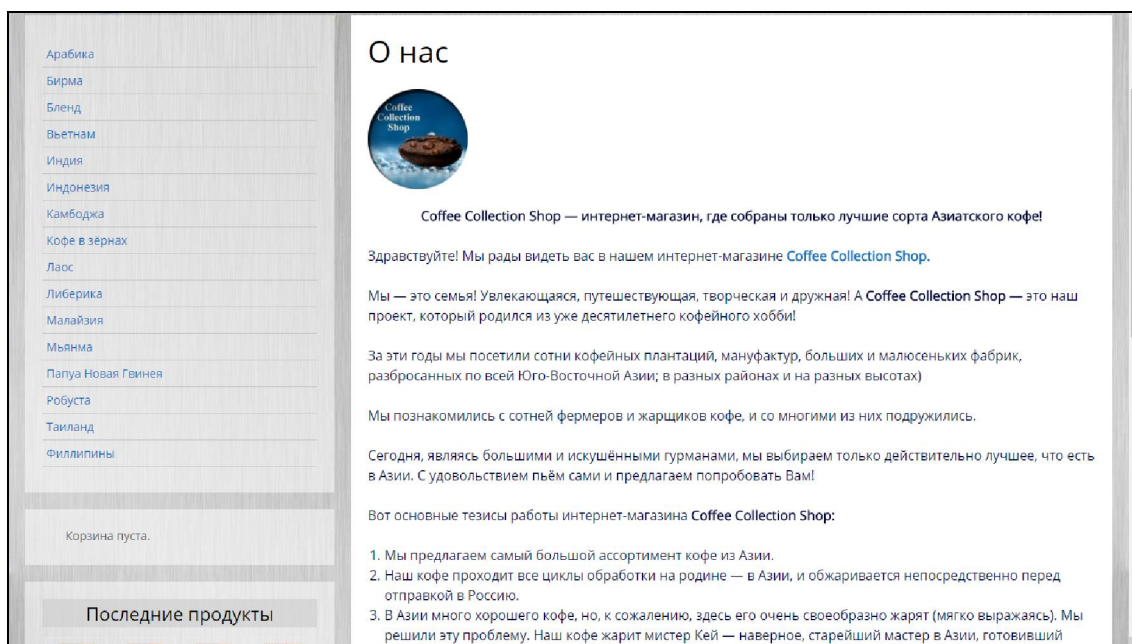
№	Выявленная проблема	Рекомендации по устранению
1	Горизонтальное меню перегружено ссылками на различные разделы.	Рекомендуем в правой верхней части экрана разместить ссылку для входа в личный кабинет и регистрацию аккаунта. Рядом с данными ссылками разместить заметную ссылку на корзину.

		Соответственно, выделяя ссылку на вход, регистрацию аккаунта и корзину в отдельные блоки, убрать соответствующие ссылки из горизонтального меню.
2	В меню отсутствует раздел «Как сделать заказ?»	Рекомендуем добавить на сайт раздел «Как сделать заказ?» с пошаговой инструкцией по оформлению заказа на сайте.
3	В меню присутствует ссылка «Чай из Азии», которая ведет на рекламный раздел.	Рекомендуем убрать ссылку из меню, чтобы разгрузить его. В качестве альтернативы на сайте можно разместить баннер со ссылкой на магазин чая.
4	В меню отсутствует раздел «Оплата и доставка».	Информация о доставке есть только для оптовых покупателей. Рекомендуем вывести ссылку на раздел «Оплата и доставка» прямо в меню, где указать все варианты оплаты и условия доставки.

4. Анализ оформления текстовых страниц

От оформления текстов во многом зависит, будут ли посетители внимательно читать контент. Грамотно оформленные тексты упрощают восприятие информации, лучше убеждают, улучшают важные показатели качества сайта.

Примените размещенные ниже рекомендации ко всем текстам на Вашем сайте.



Скриншот текстовой страницы

Рекомендации:

№	Выявленная проблема	Рекомендации по устранению
1	В тексте отсутствуют подзаголовки.	Рекомендуем добавлять минимум один подзаголовок на экран текста. Это упростит чтение информации.
2	В тексте отсутствуют фотографии.	Рекомендуем добавлять фотографии, которые будут иллюстрировать тексты. Например, в разделе «О нас» можно разместить фотографии плантаций, с которых происходят поставки.
3	В форме на странице «О нас» не отмечены обязательные для заполнения поля.	Рекомендуем выделить обязательные поля символом *.

5. Анализ страницы «Контакты»

От оформления страницы «Контакты» напрямую зависит количество обращений в компанию. Просмотр данной страницы, как правило, осуществляют пользователи, близкие к заказу. Поэтому важно уделять оформлению данной страницы особое внимание.

Рекомендации:

№	Выявленная проблема	Рекомендации по устранению
1	На сайте отсутствует страница «Контакты».	Рекомендуем создать страницу «Контакты» с указанием адреса компании, контактной информации, реквизитов. Это повысит доверие к сайту со стороны посетителей.

6. Анализ форм

Чтобы больше посетителей отправляли заявки через формы, важно сделать последние удобными и понятными. Используйте рекомендации ниже для доработки всех форм, которые используются на Вашем сайте.

Анализ проведен на примере <http://coffeecollection.ru/checkout/>

Малайзия
Мьянма
Папуа Новая Гвинея
Робуста
Таиланд
Филлипины

Последние продукты
1,990.00R 1,590.00R 1,590.00R 1,490.00R

Это интересно
Все о кофе.
Кофейные истории
Наши Новости

Иванов Иван
Иван
Примечания к вашему заказу, например, особые пожелания отделу доставки.

Название компании

Email-адрес * Телефон *
gfhgh@gdhhdjhf.ru 88000000000

Страна *
Россия

Адрес
Улица и т.д.
Подъезд, этаж и т.п. (необязательно)

Населенный пункт *
Москва

Область/регион * Почтовый индекс
Москва

Зарегистрировать вас?

Ваш заказ

ТОВАР	ИТОГО
Арабика Бленд Малайзия. "Coffee Collection". x 1	1,990.00R
ПОДЫТОГ	1,990.00R
ДОСТАВКА	

Нет доступных методов доставки. Пожалуйста, перепроверьте указанный вами адрес или свяжитесь с руководством сайта для получения поддержки.

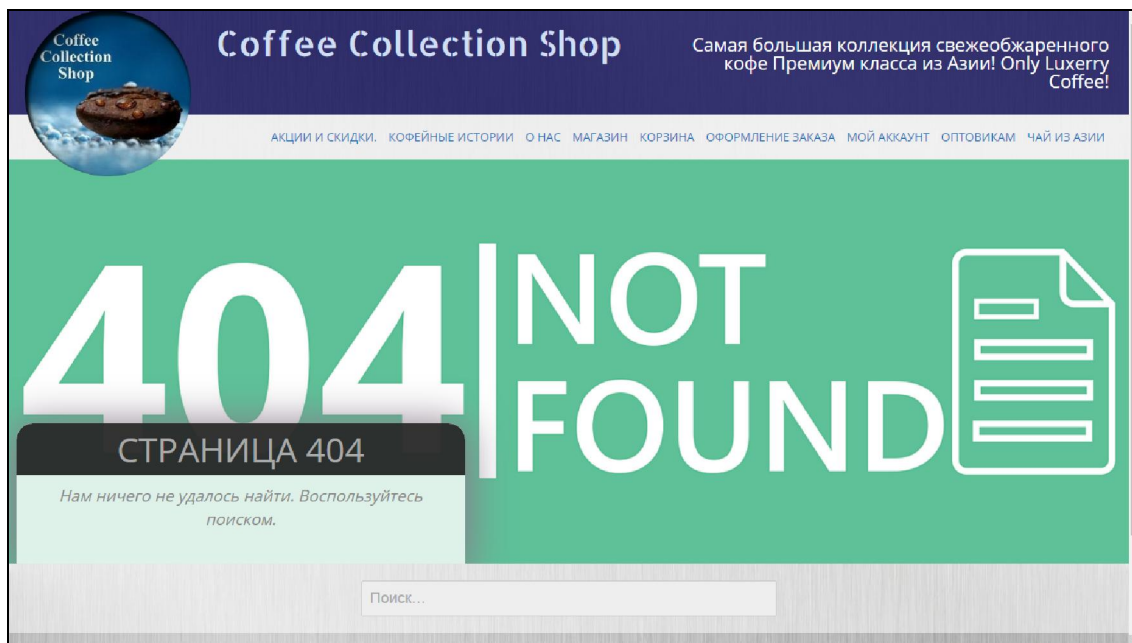
Скриншот формы

Рекомендации:

№	Выявленная проблема	Рекомендации по устранению
1	Отсутствует инструкция по заполнению формы.	Рекомендуем добавить инструкцию. Например, такого содержания: «Заполните все поля, отмеченные *. После ввода адреса доставки система рассчитает стоимость заказа с учетом доставки. После ввода данных выберите способ оплаты и нажмите на кнопку «Оплатить».
2	Желательно исключить из формы поля, не обязательные для заполнения, а также не обязательные чек-боксы.	Снижение количества полей в форме повышает конверсию.
3	Форма не считает доставку.	Мы ввели страну, регион и город в форму, однако система не нашла подходящих вариантов доставки. Это может отпугнуть посетителя, и он не оформит заказ. Рекомендуем доработать систему расчета стоимости доставки.

7. Анализ страницы 404

Страница 404 выводится при запросе страниц, отсутствующих на сайте. Она позволяет «вернуть» посетителей, которые перешли по «битым» ссылкам или запросили удаленные с сайта страницы.



Скриншот страницы 404

Рекомендации:

№	Выявленная проблема	Рекомендации по устранению
1	Страница 404 не стимулирует пользователя продолжать знакомство с сайтом.	Рекомендуем разместить на странице с описанием ошибки предложение перейти в каталог товаров. Этим вы будете стимулировать посетителя остаться на сайте и продолжить знакомство с магазином.

8. Особые требования для интернет-магазинов

К интернет-магазинам предъявляются особые требования в плане юзабилити, поскольку данные сайты должны не только познакомить посетителя с товарами и услугами, но и успешно принять заказ.

Рекомендации:

№	Выявленная проблема	Рекомендации по устранению
1	На карточках товаров используются одинаковые фотографии.	Рекомендуем добавить уникальные фотографии к каждому товару.
2	Стоимость товаров слабо выделяется и не заметна.	Рекомендуем набрать цены на товары более крупным шрифтом и выделить цветом.

3	На карточках товаров отсутствуют отзывы.	Рекомендуем добавить отзывы о товарах и стимулировать добавление отзывов со стороны покупателей. Например, предлагать авторам отзывов небольшие скидки при оформлении товаров.
4	Цены на сайте указаны только в рублях.	Поскольку доставка осуществляется не только в Россию, рекомендуем сделать возможность вывода цен в разных валютах в зависимости от страны покупателя.