

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.

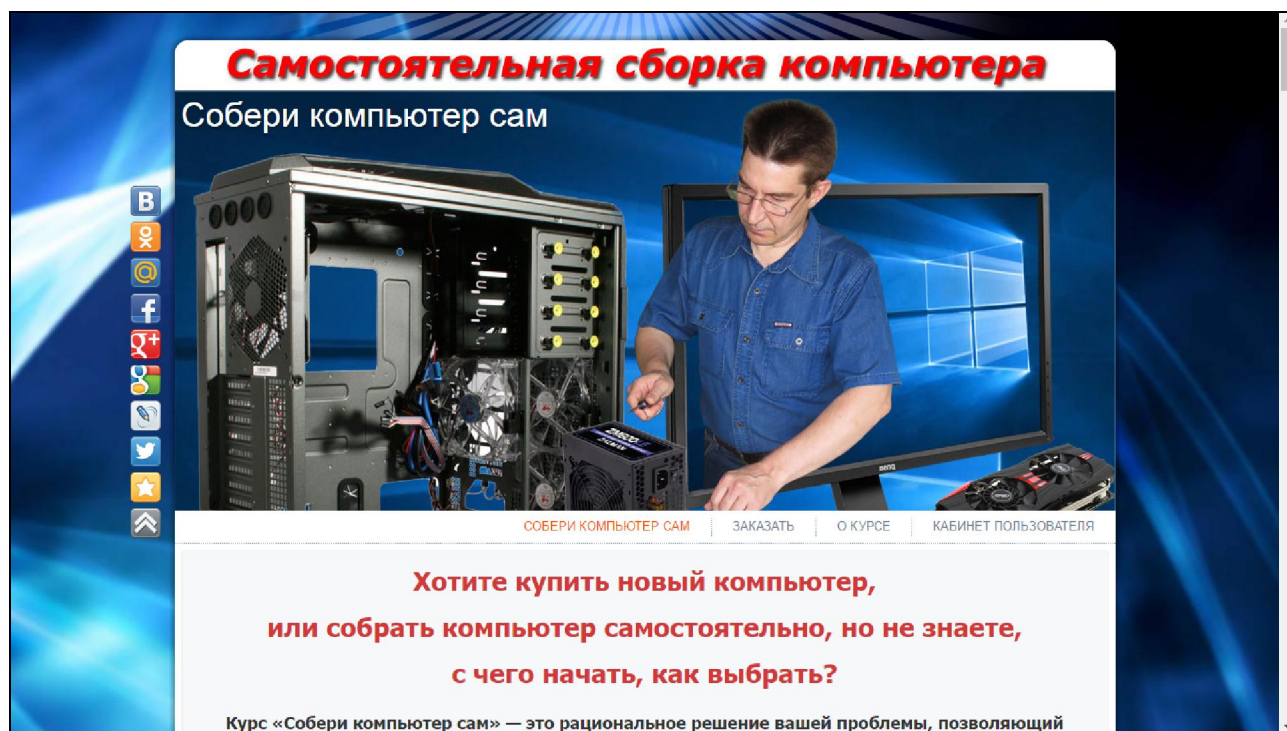
1. Исходные данные

Адрес сайта	http://video-pc.ru/
Дата проведения аудита	05.10.2016
Описание ситуации	Аудит проводится с целью повысить конверсию сайта (долю посетителей, которые заказывают курс).

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 скриншот главной страницы и рекомендации, которые необходимо внести для улучшения юзабилити сайта.



Скриншот главной страницы

Рекомендации:

№	Выявленная проблема	Рекомендации по устранению
1	Шапка сайта занимает более 50% экрана по высоте, из-за чего посетитель видит только заголовок страницы и не видит начало текста (особенно актуальна проблема на ноутбуках).	Рекомендуем сократить высоту шапки. Либо добавить в шапку больше информации о теме сайта и пользе, которую проект может дать посетителю. Например, заменить текст «Собери компьютер сам» на вариант «Собери компьютер сам и сэкономь до 4000 рублей при помощи нашего курса!»
2	Горизонтальное меню не заметно.	Рекомендуем сделать меню сайта более заметным, чтобы посетители видели его. Например, меню можно сделать ярче, размер шрифта у ссылок – крупнее, меню разместить по центру, а не справа, как сейчас.
3	Рекомендуем разместить на видном	Ряд посетителей могут захотеть задать вопросы

	месте контакты для связи: адрес электронной почты, телефон (если имеется возможность отвечать на вопросы потенциальных клиентов по телефону).	перед покупкой курса, что-либо уточнить. Однако сейчас на сайте нет возможности написать автору курса, чтобы получить дополнительную информацию. Рекомендуем указать на сайте адрес электронной почты, по которой можно задать вопросы. Либо сделать раздел «Вопрос-ответ», где посетители смогут оставлять свои вопросы и получать ответы.
4	В подвале сайта отсутствует контактная информация и реквизиты.	Рекомендуем продублировать контакты в подвале сайта, а также добавить туда реквизиты (если Вы работаете в качестве ИП или ООО). Это повысит доверие к сайту.

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:

Сайт приближен к стилю продающей страницы (Landing Page), поэтому сложной навигации на сайте нет.

- Как было отмечено ранее, горизонтальное меню малозаметно для пользователя. Поэтому рекомендуем изменить его оформление, сделав меню более заметным.
- Также в меню желательно добавить раздел «Контакты», в котором указать адрес электронной почты автора курса и иные контакты, по которым можно задать вопросы.

Рекомендации:

№	Выявленная проблема	Рекомендации по устранению
1	Отсутствует дублированное меню в подвале сайта.	Поскольку тексты на сайте достаточно длинные, посетителю может быть неудобно прокручивать сайт вверх, чтобы перейти в другой раздел сайта. Поэтому рекомендуем разместить в нижней части сайта меню, дублирующее меню под шапкой.
2	В меню отсутствует ряд важных разделов.	На наш взгляд, в меню необходимо: • Добавить раздел «Оплата и доставка», где разместить информацию о способах оплаты и вариантах

		доставки. В частности, на сайте нет информации, в какие города / страны может доставляться D-версия курса. • Добавить раздел «Отзывы», в котором покупатели курса могут продемонстрировать собранные ими компьютеры с указанием сумм, которые они сэкономили при самостоятельной сборке. • Добавить раздел «Контакты».
--	--	--

4. Анализ оформления текстовых страниц

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

Примените размещенные ниже рекомендации ко всем текстам на Вашем сайте.

Данный видео курс сделан в двух вариантах: **электронная версия**, и **диск DVD-видео**. Оба варианта абсолютно полноценные, законченные, и ничем не отличаются по содержанию. Разница только одна — электронную версию можно скачать, а диск DVD можно заказать почтой.

Курс предназначен для начинающих. Если вы не хотите переплачивать при покупке компьютера на **10-30%**, а так же, не намерены покупать кота в мешке (имеется в виду начинка системного блока), когда в системный блок вставляют самые дешёвые комплектующие, не пользующиеся спросом, то есть два варианта:

Первый вариант — попросить собрать ПК специалиста, за отдельную плату. В этом случае вы так же переплачиваете, но получаете качественный товар. Есть один минус — вы не выбираете комплектующие сами, и по этому не можете сэкономить, делая покупки в разных магазинах по оптимальной цене.

Второй вариант — собрать ПК самостоятельно. Этот вариант самый оптимальный — вы получаете то, что вам нужно, никому ни платите за это, и к тому же экономите **10-30%** при покупке комплектующих в разных магазинах, по оптимальным ценам.

Курс состоит из двух частей, описание которых приведено ниже. О содержании каждой части можно судить по её названию. Ниже приведены скрины картинок из каждой части курса и фрагменты видео уроков. Все картинки из реальных видео. Чтобы посмотреть картинку в полном разрешении, наведите курсор и кликните мышкой.

Полное содержание видео курса **Собири компьютер сам**

Часть 1 — Выбор и покупка комплектующих	Часть 2 — Сборка ПК
01. Как собрать ПК самому	01. Обзор комплектующих
02. Выбираем платформу ПК	02. Инструменты
03. Из чего состоит ПК:	03. Установка дополнительных вентиляторов
3.1-Основные компоненты ПК	
3.2-Дополнительные компоненты ПК	

Скриншот текстовой страницы

Рекомендации:

№	Выявленная проблема	Рекомендации по устранению
1	Подзаголовки в тексте не отличаются по размеру шрифта от основного текста.	Рекомендуем сделать подзаголовки крупнее, чтобы они выделялись на фоне обычного текста.
2	Текст на сайте выровнен по ширине.	Рекомендуем сделать выравнивание по левому краю, т.к. при таком выравнивании пользователю легко читать текст с экрана.
3	Ссылки в тексте не имеют подчеркивания.	Рекомендуем сделать ссылки в тексте подчеркнутыми (при наведении подчеркивание может исчезать). Подчеркнутые ссылки лучше выделяются в тексте и привлекают больше внимания.
4	Кнопка «Заказать» не реагирует на наведение курсора мыши.	Рекомендуем менять фон или иным способом изменять кнопку «Заказать» при наведении на нее курсора мыши. Это позволит показать пользователю, что он навел курсор на кнопку и по ссылке можно перейти.
5	Кнопки социальных сетей не выделяются.	Рекомендуем разместить кнопки социальных сетей на однотонном фоне, чтобы они лучше выделялись. На данный момент кнопки могут не заметить.

Рассмотрим также страницу оформления заказа <http://video-pc.ru/zakaz/>

Полная эл. версия видео курса **Собери компьютер сам**, является полноценным и законченным продуктом. Курс представляет собой две части в архиве, которые вам нужно будет скачать по предоставленной ссылке. Обе части курса устанавливаются и работают независимо, на компьютере с любой системой Windows. Архив включает в себя видео уроки курса, проигрыватель, и кодеки, которые могут быть установлены при необходимости. Курс защищён от копирования лицензией, и может быть установлен только на один компьютер, с любой системой Windows.

Стоимость **эл. версии** курса **2250 руб.**
+3% (67 руб.) только в случае оплаты через эл. кошелёк

Заказать

Полная DVD версия видео курса **Собери компьютер сам** представляет диск формата **DVD-видео**, для просмотра через обычный DVD проигрыватель, с поддержкой формата DVD-9 (двухслойные диски объёмом 8,5Гб). Если ваш DVD плеер не поддерживает формат DVD-9, вам лучше заказать электронную версию курса, для просмотра которой вам понадобится обычный компьютер. Так же, видео курс на диске DVD, можно будет просматривать на компьютере с установленным DVD-приводом. Диск DVD-видео защищён от копирования лицензией.

Стоимость курса на диске **DVD 2650 руб.**
+3% (79 руб.) только в случае оплаты через эл. кошелёк

Заказать

Обратите внимание, стоимость обеих версий курса отличается всего на 400 руб. — производство диска + отправка. Обусловлено тем, что мы работаем по полной предоплате. Отправки наложенным платежом не производятся. На то есть две причины.

Чтобы заказать видео курс **Собери компьютер сам**, заполните форму заказа ниже:

1. Укажите ваше **имя**
2. Укажите **e-mail** адрес
3. Выберите версию исполнения курса (эл. версия или DVD диск)

Скриншот страницы оформления заказа

Рекомендации:

№	Выявленная проблема	Рекомендации по устранению
1	Отсутствуют ссылки на форму заказа с элементов «Заказать» (выделены синей рамкой).	Рекомендуем сделать ссылки на форму заказа с элементов, выделенных синей рамкой на скриншоте. Интуитивно на них хочется кликнуть мышкой, чтобы перейти к оформлению заказа, однако ссылок на элементах нет.
2	Не хватает подзаголовка перед текстом, выделенным красной рамкой на скриншоте.	Рекомендуем добавить подзаголовок «Оформление заказа» перед частью текста, выделенной красной рамкой.

5. Анализ форм

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

Анализ проведен на примере формы со страницы <http://video-pc.ru/zakaz/>:

6. Прочитайте вопрос в нижней графе «защита от спама» и впишите ответ в строку ниже, одним словом или цифрой

7. Нажмите кнопку << **ОТПРАВИТЬ** >>, убедитесь, что сообщение отправлено — вы увидите надпись:

<< **Ваше сообщение отправлено! Ожидайте ответ** >>

В ответном письме вы получите все подробности выполнения заказа, а так же номер счёта для перечисления оплаты.

ЗАКАЗАТЬ

ЗАПОЛНИТЕ ФОРМУ ЗАКАЗА, И НАЖМИТЕ КНОПКУ "ОТПРАВИТЬ"

Имя, Фамилия * Ваше имя и фамилия (обязательно)

Ваш e-mail * Ваш почтовый ящик (Введите корректный E-mail)

Версия видео курса Ничего не выбрано

Способ оплаты Ничего не выбрано

Ваше сообщение

ЗАЩИТА ОТ СПАМА: ВПИШИТЕ ОТВЕТ - ОДНО СЛОВО, ИЛИ ЦИФРА

Тихий или Атлантический...

Отправить

Внизу формы есть строка «защита от спама» — прочитайте вопрос слева от неё и впишите ваш ответ одним словом или цифрой. Нажмите кнопку **ОТПРАВИТЬ**. В ответном письме вы получите все подробности выполнения заказа, а так же номер

Скриншот формы

Рекомендации:

№	Выявленная проблема	Рекомендации по устранению
1	Желтая кнопка «Заказать» воспринимается как кнопка, которую необходимо нажать для отправки формы.	Рекомендуем вместо кнопки разместить перед формой подзаголовок либо убрать эту кнопку.
2	Инструкция по заполнению формы не привлекает внимание.	Рекомендуем выделить инструкцию, например, разместив ее в рамке более яркого цвета или на цветном фоне (не сером, как сейчас).
3	В форме есть необязательные поля.	Рекомендуем оставить в форме только обязательные поля, поскольку увеличение числа полей снижает конверсию формы.
4	В форме имеется капча.	Наличие капчи снижает конверсию формы, поэтому рекомендуем ее убрать. Ряд пользователей, особенно новичков (на кого рассчитан курс) могут не справиться с заполнением капчи и по этой причине не заказать курс.
5	Кнопка «Отправить» малозаметна.	Рекомендуем сделать кнопку «Отправить» больше и ярче, чтобы она выделялась.
6	Информация о способах оплаты находится после формы.	Рекомендуем вынести данную информацию в отдельный раздел (см. п. 3 аудита).

Обработка ошибок при заполнении формы:

Подтвердите действие на video-рс.ги:

ОШИБКА! ... ну это же не серьёзно ...

☐ Предотвратить создание дополнительных диалоговых окон на этой странице.

ОК

ЗАПОЛНИТЕ ФОРМУ ЗАКАЗА, И НАЖМИТЕ КНОПКУ «ОТПРАВИТЬ»

Имя, Фамилия * Сергей (обязательно)

Ваш e-mail * atbghdt (Введите корректный E-mail)

Версия видео курса Электронная версия - 2250руб.

Способ оплаты На счёт карты СБ РФ

Ваше сообщение

ЗАЩИТА ОТ СПАМА: ВПИШИТЕ ОТВЕТ - ОДНО СЛОВО, ИЛИ ЦИФРА

Как называется наша планета? Земля

Отправить

Внизу формы есть строка «защита от спама» – прочитайте вопрос слева от неё и впишите ваш ответ одним словом или цифрой. Нажмите кнопку **ОТПРАВИТЬ**. В ответном письме вы получите все подробности выполнения заказа, а так же номер счёта для перечисления оплаты. Ниже вы можете узнать возможные **способы оплаты** заказа.

1. Рекомендуем изменить текст уведомления, которое выводится в случае ошибки при заполнении формы. Добавить в текст информацию, какое именно поле заполнено неверно. Например, вместо текста на скриншоте указать: «Пожалуйста, укажите корректный E-mail в форме».
2. При успешной отправке заявки рекомендуем выводить текст: «Благодарю за заказ! В течение 24 часов Вы получите инструкции по оплате на Вашу почту». Вместо 24 часов можно указать иное время, необходимое для отправки информации клиенту.
3. Поскольку курс рассчитан на новичков, возможно, стоит сделать видео на тему, как оформить заказ курса, и выложить его на сайте рядом с формой. В этом случае клиенты, которые испытывают сложности с использованием формы, смогут правильно оформить заказ на сайте.

6. Резюме

Сайт оставляет приятное впечатление. На нем много информации о курсе, представлено содержание курса, отрывки в виде роликов.

В рамках нашего аудита мы сделали 22 рекомендации по юзабилити, которые помогут Вам улучшить сайт и должны повысить его конверсию.

Пожалуйста, после внедрения рекомендаций сообщите, как изменится уровень конверсии Вашего сайта.