

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.

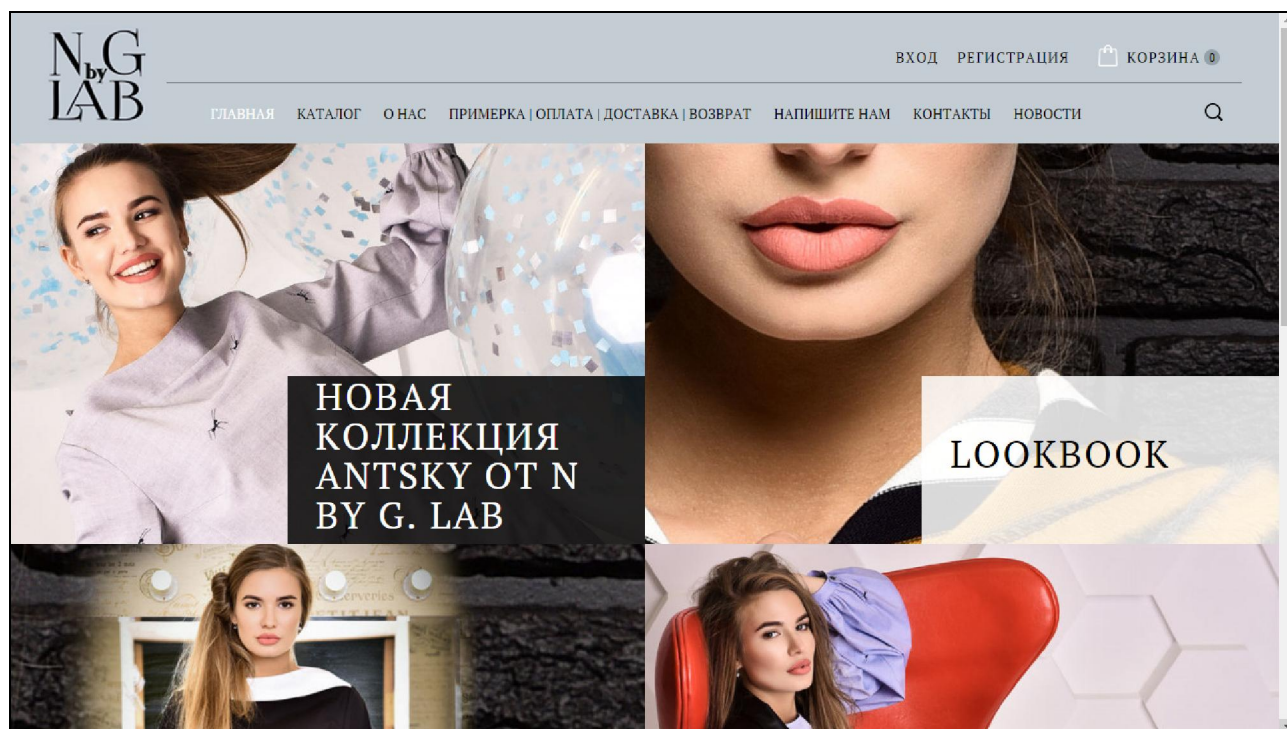
1. Исходные данные

Адрес сайта	http://nglab.ru/
Дата проведения аудита	16.02.2017
Описание ситуации	Интернет-магазин одежды. Требуется аудит юзабилити для повышения конверсии (доли посетителей, которые оформляют заказ на сайте).

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

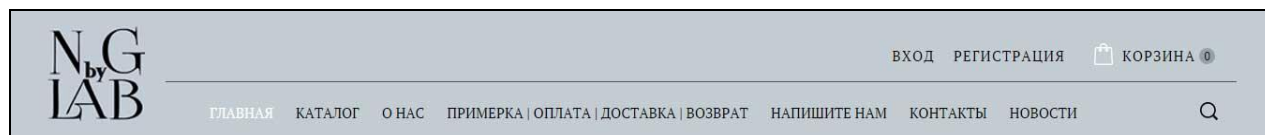
Рекомендации:

№	Описание проблемы	Рекомендации по устранению
1	В шапке сайта отсутствует информация о виде деятельности компании.	Необходимо добавить в шапку информацию о том, что сайт является интернет-магазином. В текущем варианте шапки посетитель, попав на сайт, может не понять, где он находится и что можно сделать на данном сайте.
2	В шапке сайта отсутствует номер телефона.	Для интернет-магазинов наличие номера в шапке не является обязательным требованием, но желательно. Поскольку посетитель может захотеть позвонить и уточнить наличие товара / проконсультироваться / задать вопросы. Сейчас он может не найти способа связаться с представителями магазина.

3	Меню недостаточно выделяется. Цвет ссылок копирует цвет обычного текста, из-за чего отличить ссылку в меню от текста внешне затруднительно.	Горизонтальное меню стоит выделить, чтобы для посетителя навигация была более заметной. Например, изменить цвет шрифта у ссылок или иным образом выделить блок с навигацией. Сейчас меню не выделяется, и посетители могут не заметить его.
4	Поиск по сайту могут не заметить.	Рекомендуем изменить размещение поиска по сайту. Лучше всего форму поиска разместить по центру страницы, над меню или ниже блока с навигацией. При этом поле для ввода поискового запроса необходимо сделать достаточно большим, вмещающим 3-5 слов минимум.
5	В нижней части сайта размещены ссылки на социальные сети, по клику на которые посетитель покидает сайт.	Рекомендуем прописать у ссылок атрибут <code>target=_blank</code> , чтобы ссылки открывались в новом окне и посетитель не покидал Ваш сайт при переходе по ним.
6	Между баннерами и текстом на главной странице нет отступов.	Рекомендуем сделать отступ между баннерами и текстом на главной странице. В данный момент текст «прилипает» к баннерам.
7	Необходимо привлечь больше внимания к тексту на главной странице.	Рекомендуем сделать у текста на главной странице заголовок, отражающий смысл текста, и добавить в текст фотографию / фотографии.
8	Под текстом на главной странице размещена форма подписки, но не ясно, на что предлагается подписаться и как часто будет приходить рассылка.	Рекомендуем рядом с формой разместить информацию, на что предлагается подписаться посетителю и как часто выходит рассылка (это может иметь значение для посетителя сайта. Он может переживать, что рассылка будет приходить слишком часто).

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.



Скриншот блока с горизонтальным меню

Общая оценка навигации:

В целом на сайте простая и понятная навигация, однако ряд моментов необходимо доработать. Ниже будут представлены рекомендации по доработке навигации.

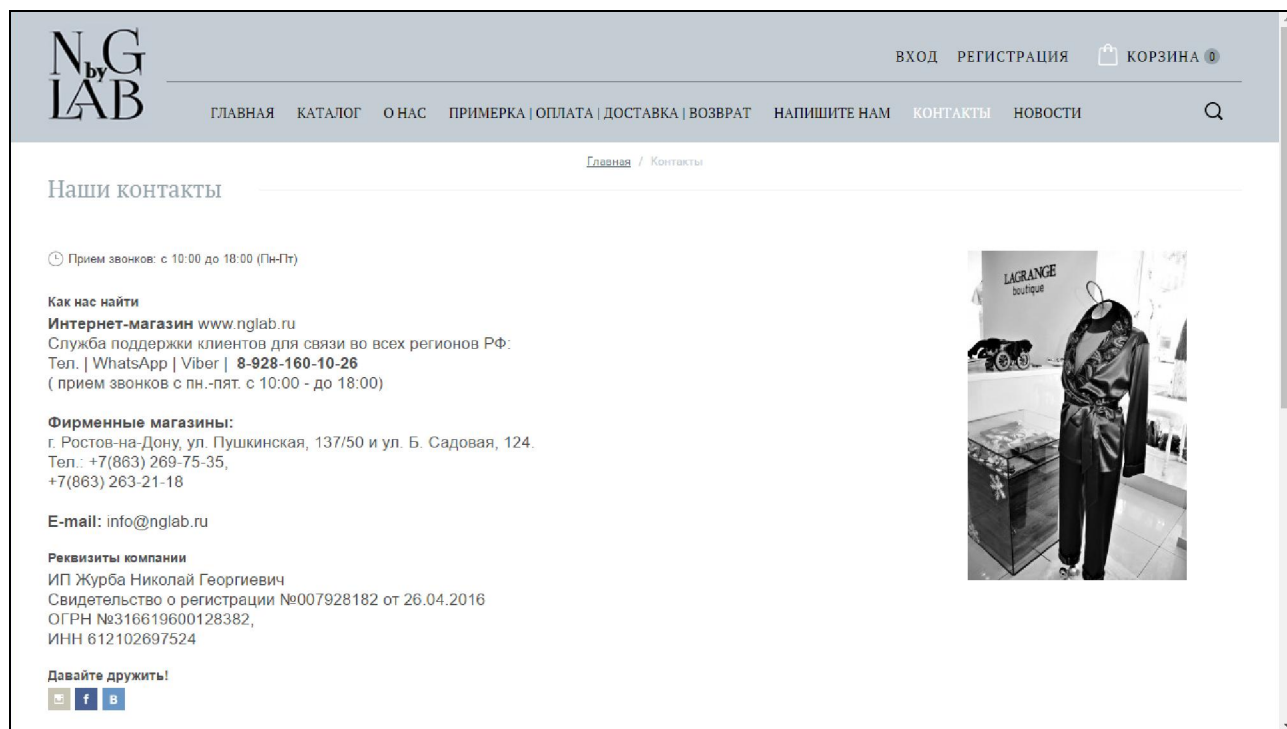
Рекомендации:

№	Описание проблемы	Рекомендации по устранению
1	Разделы «Напишите нам» и «Контакты» дублируют друг друга.	Рекомендуем убрать раздел «Напишите нам» и добавить форму из него в раздел «Контакты».
2	Раздел «Примерка, оплата, доставка, возврат» слишком объемный. Рекомендуем разбить его на несколько разделов.	В частности, рекомендуем вместо одного большого раздела сделать несколько отдельных страниц: – Оплата и доставка – Примерка на дому – Возврат Это будет удобнее для пользователей.
2	Необходимо изменить порядок разделов.	Рекомендуем изменить порядок разделов в меню на следующий: – Главная – Каталог – Оплата и доставка – Примерка на дому – Возврат – О нас – Новости – Контакты
3	В разделе про доставку не понятно, можно ли заказать товары магазина в другие регионы РФ.	Рекомендуем добавить информацию о том, в какие города и регионы возможна доставка заказов.

4	На странице «О нас» рекомендуем добавить больше информации о компании и разместить больше фотографий.	Важно вызвать доверие у клиентов, чтобы они оформили заказ на сайте. Поэтому чем больше информации о компании будет на сайте, тем лучше.
5	В нижней части сайта отсутствует меню.	Рекомендуем продублировать ссылки на основные разделы в нижней части сайта, чтобы посетитель мог по ним перейти (и ему не требовалось прокручивать страницу вверх, чтобы снова воспользоваться меню).

4. 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.



Скриншот страницы «Контакты»

Рекомендации:

№	Описание проблемы	Рекомендации по устранению
1	Ссылка на сайт и адрес электронной почты не активны.	Рекомендуем прописать ссылки на адресе сайта и адресе электронной почты.
2	Ссылка на Facebook не работает.	Рекомендуем исправить адрес ссылки на группу в Facebook.
3	Указан режим приема звонков, но не	Рекомендуем указать часовой пояс либо

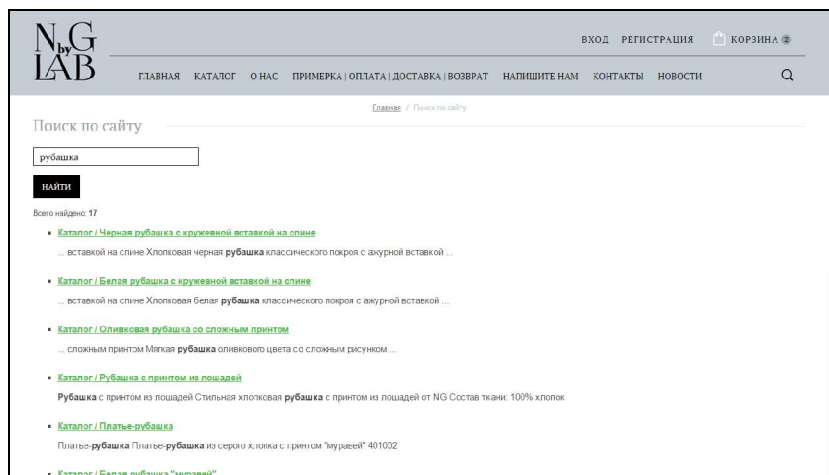
	уточняется, по какому часовому поясу указано время.	продублировать время в часовом поясе Москвы, если магазином пользуются клиенты из разных регионов и соответственно часовых поясов.
4	Отсутствует онлайн-консультант.	Рекомендуем протестировать размещение онлайн-консультанта на сайте, который позволит посетителям сайта оперативно связаться с представителем магазина.

5. Анализ функционала и форм

Функциональные элементы (регистрация, поиск по сайту, сортировки, формы подбора товара и другие) упрощают пользователям взаимодействие с сайтом. Однако они должны корректно работать, чтобы посетители ими пользовались.

Рекомендации:

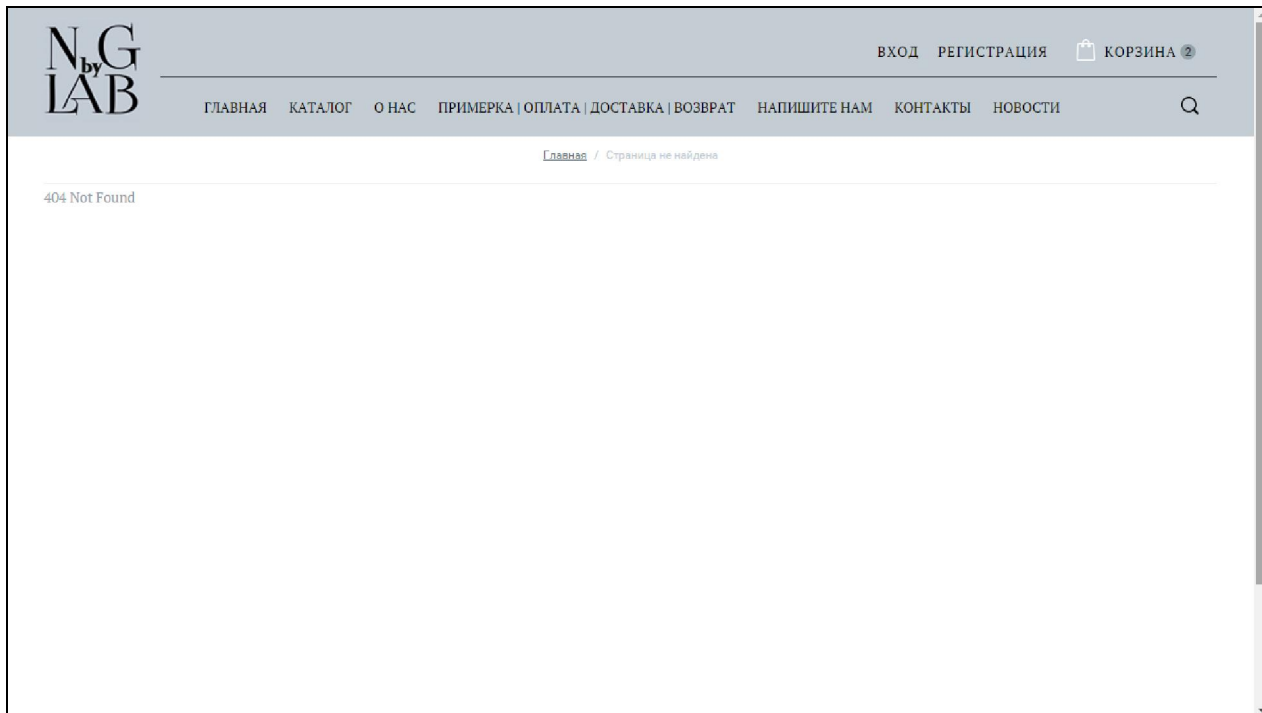
№	Описание проблемы	Рекомендации по устранению
1	На странице авторизации http://nglab.ru/registraciya нет возможности восстановить пароль от аккаунта.	Рекомендуем добавить возможность восстановления пароля от личного кабинета.
2	Форма регистрации http://nglab.ru/registraciya/register имеет избыточные поля, что может снижать ее конверсию.	Рекомендуем оставить в форме регистрации только обязательные поля. Любые дополнительные поля, даже необязательные, могут снижать конверсию (меньше посетителей будут заполнять форму и регистрироваться на сайте).
3	В результатах поиска нет фотографий товаров, из-за чего клиенты могут испытывать сложности с выбором, на какую страницу перейти из результатов поиска.	Рекомендуем добавить в результаты поиска фотографии товаров. Так клиенту будет проще выбрать интересующий товар из найденных вариантов.



Результаты поиска

6. 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:

№	Описание проблемы	Рекомендации по устранению
1	Страница с ошибкой 404 не достаточно информативна.	Рекомендуем добавить на страницу предложение перейти в каталог или воспользоваться поиском, чтобы найти интересующий товар. Таким образом часть посетителей, которые попадут на страницу 404, останутся на сайте.




7. Особые требования и рекомендации 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:

№	Описание проблемы	Рекомендации по устранению
1	Не совсем понятен механизм работы предзаказа. Например, мы добавили в корзину товар по предзаказу. У товара в каталоге была цена, однако при добавлении в корзину цена исчезает и не ясно, как оплатить / заказать товар.	Рекомендуем разместить на сайте информацию, что такое предзаказ и как работает эта функция (как сделать предзаказ, когда товар будет доставлен покупателю, когда и как клиент сможет его оплатить).

Скриншот корзины с товаром по предзаказу. Оплатить данный товар нет возможности, поскольку у него отсутствует цена:

ТОВАР	ЦЕНА, Р	КОЛИЧЕСТВО	СУММА, Р
 Брюки с завышенной талией Таблица размеров: да Размер: M	8 900	< 1 >	8 900
 Рубашка с принтом из лошадей Сезон: Осень, Зима, Весна Таблица размеров: да Размер: S	3 850	< 1 >	3 850
 Трикотажное платье Electro Сезон: Осень, Зима, Весна Таблица размеров: да Размер: XS	Предзаказ	< 1 >	-
			Сумма: 12 750 р
			Итого: 12 750 р