

# Аудит удобства использования сайта mybox24.ru

Выполнен: 27.11.2015 — 30.11.15, Интернет-агентство ИНТЕРВОЛГА

Отв.: Александр Давыдов, руководитель отдела интернет-маркетинга

[Аудит удобства использования сайта mybox24.ru](#)

[1. Анализ основных страниц ресурса с точки зрения Релевантности, Выгоды, Призыва к действию.](#)

[1.1. Главная страница](#)

[Анализ](#)

[1.2. О проекте](#)

[Замечания](#)

[1.3. Идеи](#)

[Проблемы и рекомендации](#)

[1.4. Отзывы](#)

[1.5. Вопросы](#)

[Проблемы и дополнительные рекомендации](#)

[1.6. Задать вопрос](#)

[Проблемы и рекомендации](#)

[1.7. Делюсь идеями](#)

[Дополнительные замечания и рекомендации](#)

[1.8. Хвалю и ругаю](#)

[Дополнительные замечания и рекомендации](#)

[2. Анализ взаимодействия пользователей с ресурсом с помощью инструментов веб-аналитики](#)

[2.1. Источники посетителей](#)

[2.2. Поисковые фразы](#)

[2.3. Разрешения дисплея](#)

[3. Анализ удобства использования ресурса на мобильных устройствах](#)

[3.1. Устройства, взаимодействующие с сайтом](#)

[3.2. Мобильное устройство с шириной экрана 320 точек](#)

[Выводы](#)

## 1. Анализ основных страниц ресурса с точки зрения Релевантности, Выгоды, Призыва к действию.

В первой части аудита отразим замечания и рекомендации по удобству использованию сайта на широкоформатном мониторе, высокоскоростном доступе в интернет. Дополнительно будем анализировать страницы на соответствие следующим компонентам:

**Релевантность.** Оценивается релевантность страницы целям сайта, и пользовательским ожиданиям. Основной вопрос, на который необходимо ответить — «Понятно ли о чем эта страница?», «Понятно ли, что эта страница про \*\*\*?», «Каждому ли пользователю очевидно, при входе на сайт, какому товару / услуге посвящена данная страница?»

**Выгода.** Оценивается выгода, которую получает пользователь от изучения информации на странице сайта. Основной вопрос, которой будет задан при анализе этого компонента: «Понимает ли

пользователь сразу свою выгоду от работы именно с этим сайтом?», «Получит ли он какую-то выгоду, если будет пользоваться услугами именно на этом сайте?», «Понятно ли сразу при входе на сайт – почему необходимо взаимодействовать с ним?»

**Призыв к действию.** Оценивается, насколько страница способна призывать пользователей к выполнению каких-либо полезных пользователю действий. При анализе этого компонента мы должны ответить на вопрос: «Понимает ли пользователь как сделать заказ?», «Достаточно ли значимый призыв к действию, чтобы пользователь совершил полезное действие?», «Видны ли призывы к действию на первом экране сайта?».

Все страницы сайта должны отвечать на все три типа вопросов. В этом случае они будут максимально эффективны.

Во второй части описаны результаты исследования систем веб-аналитики. Третья часть содержит перечень рекомендаций по отображению сайта на мобильных устройствах и мобильном интернет-соединении.

В рамках данного исследования рассмотрим следующие типы страниц:

1. Главная — <http://mybox24.ru/>
2. О проекте — <http://mybox24.ru/o-proekte/>
3. Идеи — <http://mybox24.ru/idei/>
4. Отзывы — <http://mybox24.ru/otzyvy/>
5. Вопросы — <http://mybox24.ru/voprosy/>
6. Задать вопрос — <http://mybox24.ru/voprosy/form.php>
7. Делюсь идеей — <http://mybox24.ru/idei/form.php>
8. Хвалю и ругаю — <http://mybox24.ru/otzyvy/form.php>

## 1.1. Главная страница

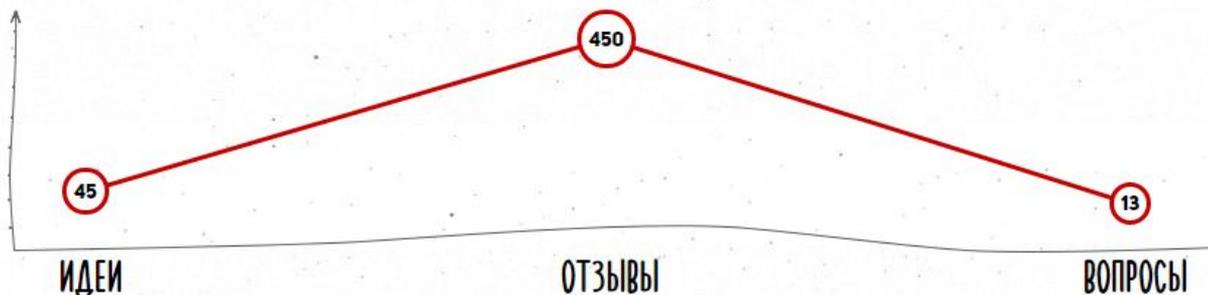
Адрес: <http://mybox24.ru/>

### Анализ

На главной странице замечены следующие проблемы:

1. Если пользователь не знаком с обновленным логотипом MYBOX, он может не понять, что этот сайт имеет отношение к сети японской и паназиатской кухни. Даже на сайте mybox.ru, на который есть ссылка в подвале, другая версия логотипа.
2. На главной странице ни в одном месте не написано, что это за проект. Информации о том, зачем этот сайт, для чего он сделан, нет (кроме заголовка окна браузера, в который не все смотрят). Равно как и пояснений, зачем нужно Делиться идеей, Хвалить или ругать.
3. Для блока “Есть мнение” кнопка разделена на две — Хвалю и Ругаю. Они ведут на одну и ту же страницу, которая по своей стилистике и ярко красным оттенкам явно относится к “Ругаю”. Можно подумать, что “Хвалю” не работает, или не предусмотрено. То есть, что сайт принимает только негативные отзывы. Подробнее в разделе 1.8.
4. График Идеи-Отзывы-Вопросы представляет из себя ломаную линию, расположенную в системе координат. При этом ломаная соединяет расположенные на оси абсцисс Идеи, Отзывы, Вопросы. То есть, отражает динамику роста Идеи в Отзывы, а затем спада в Вопросы. Это не взаимосвязанные объекты, зачем их соединять? Правильней было бы использовать столбчатую диаграмму. Кроме того, масштаб оси ординат нелинейный: 45 ненамного больше, чем 13, а 450

всего в 4 раза выше, чем 45.



5. Необходимо проверить ссылку на страницу в соцсети Instagram. Она ведет на недействительный аккаунт.

Параметр	Релевантность	Выгоды	Призыв к действию
Оценка (по 5-балльной шкале)	3	2	5
Что можно улучшить	В верхней части страницы <b>разместить</b> краткую надпись о целях проекта, и возможностях пользователя. Зачем ему оставлять отзывы и идеи? В средней части страницы (перед или после графика) <b>разместить</b> информацию о сети МУВОХ - 2-3 предложения.	<b>Необходимо</b> написать, что произойдет, после того, как пользователь оставит Идею или Отзыв? Например, что Вы проведете конкурс Идей и наградите победителей. Или Отдел рекламаций рассмотрит все случаи негативных отзывов. На данный момент ценность проекта и визита на сайт для пользователя = 0.	Яркие призывы и кнопки. Все хорошо. На кнопки хочется нажимать, но неясно зачем.

#### Прочие рекомендации:

1. Убрать координатные линии из графика, сам график сделать столбчатой диаграммой.
2. Указать правильную ссылку instagram
3. Дополнительно, на главную страницу можно настроить вывод последних (по дате) или лучших по мнению администратора Идей и Отзывов. Это послужит примером для прочих пользователей, и сразу покажет примерный формат отзыва (т.е., о чем можно писать).
4. Автомобиль едет “назад”, а не вперед — против движения взгляда. И работает на мыле, судя по мыльным пузырям из выхлопной трубы. Неопределенные эмоции возникают после рассмотрения иллюстрации.



## 1.2. О проекте

Адрес: <http://mybox24.ru/o-proekte/>

Основная цель данной страницы — Ответить на вопросы, которые появились у пользователя на главной странице. Хорошо, если пользователь перейдет на эту страницу. Плохо, если закроет сайт еще на главной.

## Замечания

1. Текст написан доступно и понятно, но написано слишком подробно и некоторые вещи дублируются. Грамотному пользователю достаточно будет первых трех абзацев.



2. Непонятно, зачем на странице размещен блок с 4 изображениями роллов.
3. Не обнаружен текст, к которому относится сноска \* про “право выбрать на свой вкус идеи для публикации”.

Параметр	Релевантность	Выгоды	Призыв к действию
Оценка (по 5-балльной шкале)	5	4	3
Что можно улучшить	Страница доступна и понятна, вопросов не вызывает.	Есть только одно объяснение ценности данной страницы и сайта для пользователя, и, субъективно, не очень убедительное — <b>СТАНОВИМСЯ ЛУЧШЕ, СТАРАЯСЬ ПРИНОСИТЬ ВАМ ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ЭМОЦИИ И РАДОСТЬ. Рекомендуем</b> подключить материальные, а не духовные ценности.	Попытка призвать пользователя оставлять отзывы и идеи есть. В виде прямой речи девушки на фотографии, но ни одной кнопки на странице нет! Как оставить отзыв или идею, для пользователя остается загадкой. Особенно, если он до этого не видел главную страницу. <b>Рекомендуем</b> разместить кнопки или ссылки, как на главной странице. Можно без иллюстраций: 

Прочие рекомендации:

1. Сократить текст на странице, сделать его конкретнее.
2. Заменить изображения роллов на тематические — Работу с потребителями в точках выдачи, Курьеров, Поваров, итд.
3. Обязательно разместить кнопки, ссылки, возле упоминаний “Разместить отзыв”.
4. Значок красного крестика традиционно значит “Удалить”. Использование его как маркера списка, опять же, вызывает неопределенные эмоции — Удалить Отзывы?

### 1.3. Идеи

Адрес: <http://mybox24.ru/idei/>

Самая неудобная страница на сайте. Множество вопросов вызывает все — от анатомических символов сердца до несоответствия количества Идеи, указанных на данной (10 шт.) и главной странице (45)!

#### Проблемы и рекомендации

1. Фильтр Города / Дата / Статус сделан неудобно:
  - a. После выбора любого параметра пользователь должен однозначно понимать, что он выбрал. В фильтре не меняются надписи и остается “Все города”, “Дата”, “Статус”.
  - b. Необходима кнопка “Сбросить весь фильтр”. Потому что выбрав какие-то значения, не очевидно, что именно выбрано, и как вернуть список идей обратно.
  - c. Города идут по алфавиту, в окне и так нет места, зачем выделять отдельно буквы “А”, “Б”, итд.
  - d. Выбрав “Адлер” и получив пустую выборку, видим надпись “Нет Отзывов, подходящих...”. Почему Отзывы? Были Идеи. Почему можно выбрать Адлер и получить пустую выборку? Города без Идеи вообще не должны участвовать в фильтре. Для решения проблемы малой выборки их можно показывать, но не делать ссылками. То есть, Адлер есть, а нажать нельзя:



- e. Аналогичное замечание про Даты и Статусы. Если ни одной идеи в месяце нет, он должен быть запрещен к выбору.
2. Расположение информации в списке отзывов можно улучшить:
    - a. Огромное красное пятно в виде сердца привлекает внимание, хотя содержит бесполезную информацию о дате и статусе идеи. При этом не понятно, бывают ли “пустые” галочки, или они у всех по умолчанию установлены.
    - b. Если в идее много текста, он вытягивается в неприятную колонку, неудобную для чтения.
    - c. Есть подозрения, что все идеи написаны “на заказ”. Слишком грамотно и вежливо.
    - d. Что значит “Комплимент от Майбокс”? Как именно его получить?
    - e. 4 отзыва на странице слишком мало. Чтобы постоянно не приходилось переключаться по страницам навигации, лучше сделать 20 - 50 идей на одной странице.
    - f. Если у некоторых идей (<http://mybox24.ru/idei/575/>, например) написано, что будет реализовано, почему в фильтре “На стадии реализации” нет ни одного элемента?

3. Карточка Идеи не содержит важной информации ни для пользователя, который оставил идею, ни для случайного другого пользователя:
  - a. Если идея Принята к реализации, когда можно проверить результат?
  - b. Если идея уже реализована, нужно об этом явно сообщать на этой же странице. Тогда пользователь увидит логику “Оставили идею — Приняли к реализации — Отчитались о выполнении”. Круто! Работает! Хоча поделиться!
  - c. Со страницы Идеи нет нормального способа вернуться в список Идеи, кроме как по ссылке в главном меню. Нужны хлебные крошки или ссылки “Вернуться в список”.
  - d. На странице Идеи №43 (<http://mybox24.ru/idei/43/>) размещена недействительная ссылка на сайт mybox.ru.
  - e. На странице Идеи №704 (<http://mybox24.ru/idei/704/>) размещено изображение с водяным знаком проекта Едим дома. Рекомендуем заменить изображение на то, право использование которого у вас есть.

Параметр	Релевантность	Выгоды	Призыв к действию
Оценка (по 5-балльной шкале)	4	4	4
Что можно улучшить	Понятно, доступно. Впечатление портит неудобство в использовании, описанное выше в блоке Проблемы	Разместить на странице идеи сроки ее реализации и значок “Реализовано”.	Кнопка есть, хочется ее постоянного присутствия при прокрутке страницы, или “отзывчивости” при наведении мыши, например. Как на главной.

## 1.4. Отзывы

Адрес: <http://mybox24.ru/otzyvy/>

Страница по возможностям аналогична странице Идеи. Все проблемы и рекомендации для Фильтра, Списка и Карточки отзыва совпадают. Перечислим отличия, проблемы и дополнительные рекомендации.

1. Орфографические ошибки в тексте ответа модератора необходимо устранить — <http://mybox24.ru/otzyvy/926/>. Портит впечатление.
2. Отзывы — это жалобная книга для интернет-пользователей. Всегда негативных отзывов будет больше, чем позитивных. И от качество обработки и ответа на негативные отзывы складывается мнение других интернет-пользователей. Поэтому, отзывы где посетитель изливает свою душевную боль, а в ответ получает “дежурный” ответ, необходимо устранить. Рекомендуем обратить внимание на тексты ответов на отзывы (<http://mybox24.ru/otzyvy/908/> как пример). Рекомендуем подключить материальные ценности кроме обычных благодарностей.
3. Замечено цветовое несоответствие:
  - a. Кнопка “Похвалить” красного цвета, но Негативный отзыв тоже красного цвета
  - b. Кнопка “Поделиться идеей” голубая, но Позитивный отзыв тоже голубого цвета. Рекомендуем использовать одинаковые цвета для одинаковых сигналов или действий. Дополнительно, рекомендуем раскрасить пункты главного меню в соответствующие цвета.
4. У отзывов есть категории — Доставка, Сервис, Качество блюд. Рекомендуем добавить в фильтр соответствующий параметр (как на Идеях).

Параметр	Релевантность	Выгоды	Призыв к действию
----------	---------------	--------	-------------------

Оценка (по 5-балльной шкале)	4	4	4
Что можно улучшить	Понятно, доступно. Впечатление портит неудобство в использовании, описанное выше.	Исключить публикацию “дежурных” ответов на отзывы. Рассказывать, как решена та или иная проблема. Пользователям будет интересно принимать хоть минимальное, но участие, в управлении. Проверить грамотность.	Кнопка есть, хочется ее постоянного присутствия при прокрутке страницы, или “отзывчивости” при наведении мыши, например. Как на главной.

## 1.5. Вопросы

Адрес: <http://mybox24.ru/voprosy/>

Неожиданно, страница приобрела другой вид. Хотя тип данных остался тот же: Вопрос-Ответ. Все замечания и рекомендации к фильтру остаются.

### Проблемы и дополнительные рекомендации

1. Добавить кнопку “Развернуть все”. Зачем сделали появление ответа при нажатии на вопрос? Это неочевидно и неудобно, если хочешь почитать все вопросы и ответы.
2. Для страниц с большим количеством однородной текстовой информации можно размещать больше элементов на одной странице, не 6, а 20, например.
3. Субъективно, сложно читать шрифт, которым написаны вопросы. Особенно заглавные буквы. Кстати на скриншоте приведен пример Негативного отзыва, а не вопроса. Почему он в этом разделе?

ДОБРЫЙ ВЕЧЕР, СКАЖИТЕ ПОЖАЛУЙСТА, А КАК ВЫ РЕАГИРУЕТЕ НА ЖАЛОБЫ, ПОДАННЫЕ ПО ТЕЛЕФОНУ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ. ЯВЛЯЮСЬ ВАШИМ ПОСТОЯННЫМ КЛИЕНТОМ, ПОЧТИ ВСЕГДА ЗАБИРАЮ СВОЙ ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ЗАКАЗ В ОДНОЙ И ТОЙ ЖЕ ТОЧКЕ (Г. БРЯНСК ЛИНИЯ-1)...В ПОСЛЕДНЕЕ ВРЕМЯ КАЧЕСТВО ЗАКАЗА СТАНОВИТСЯ ВСЕ ХУЖЕ И КАЧЕСТВО

4. Снова ошибки в тексте. Некрасиво имя человека перевирать:

ЗДРАВСТВУЙТЕ.ОЧЕНЬ НРАВЯТСЯ ВАШИ РАБЫ.ПОСЛЕ НОВОГО МЕНЮ ВОЗНИК ВОПРОС : ПОЧЕМУ ИЗ НОВОГО МЕНЮ УБРАЛИ СЕТ "ОРИГАМИ",А ПОХОЖЕГО НЕ ДОБАВИЛИ?  
НОВЫМ МЕНЮ РАССТРОИЛИ =( ( →

**ОТВЕТ** Сергей. добрый день! МАЙБОКС не стоит на месте и постоянно движется вперед!  
Попробуйте новые сеты и Вы забудете об "Оригами" =)

Параметр	Релевантность	Выгоды	Призыв к действию
Оценка (по 5-балльной шкале)	3	3	2
Что можно улучшить	Страница носит информационный	Кроме информационной	Кнопка “Задать вопрос”, преследующая

	<p>характер. Больше похожа на классический FAQ. Неясно, чем этот раздел отличается от “Отзывы”. Потому что контент и типы вопросов похожи. Рекомендуем переформатировать страницу следующим образом: убрать персонализацию и личные обращения. Вопросы собирать через форму, переписывать и публиковать в стиле “Часто задаваемые вопросы”. Пункт меню переименовать в “Частые вопросы”.</p>	<p>функции, других у данной страницы нет. Ценность пользователя низкая, раздел “оторван” от контекста основного сайта mybox.ru. Рекомендуем выполнить советы из колонки Релевантность и перенести раздел на основной сайт mybox.ru.</p>	<p>пользователя на каждой странице, относится к данному разделу. Хорошо, но почему и на этой странице она также оторвана от нее и находится в верхнем меню? Как пользователь поймет, что “Задать вопрос” из верхнего меню это то же самое, что задать вопрос на этой странице?</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 1.6. Задать вопрос

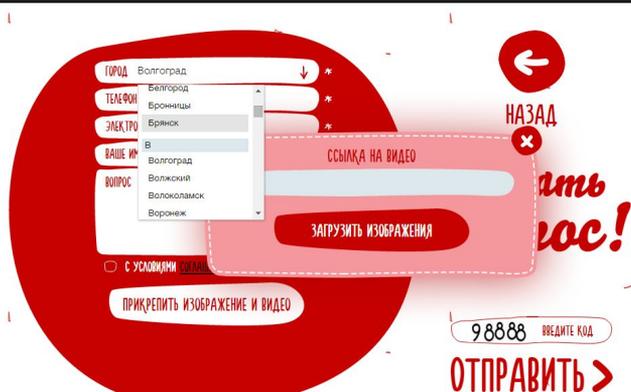
Страница содержит форму, которая позволяет задать вопрос. Цель страницы однозначно не определена. Пользователю остается только додумывать, относится эта форма к странице Вопросы (1.5), или является самостоятельной другой формой.

### Проблемы и рекомендации

1. При нажатии на симпатичный контрол для выбора города появляется системный выпадающий список меньшей ширины. Выглядит неприятно.
2. Если включено автозаполнение полей в Chrome, все поле выделяется желтым и появляется странный эффект:



3. Окно Прикрепить изображение и видео закрывается только при нажатии на крестик. Нужно, чтобы можно было нажать в любое место вне окна. Иначе возникают следующие артефакты:



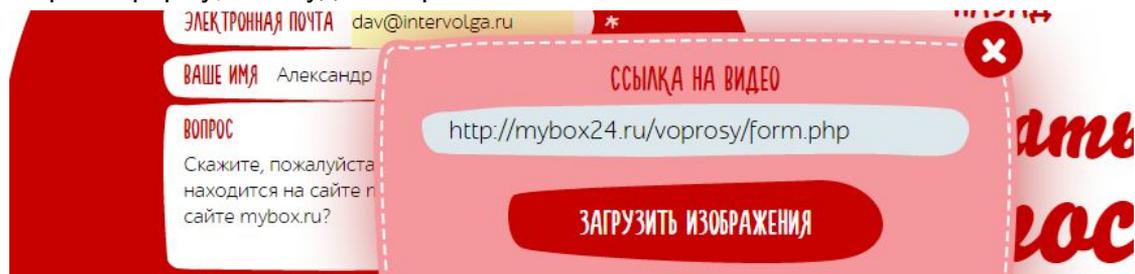
- Кнопка “Прикрепить изображение и видео” находится на месте, где должна быть основная кнопка формы. Традиционное расположение кнопки на форме — Под полями, а не в отдельном блоке справа.
- Если нажать на ссылку Соглашение, появляется полноэкранное изображение с мелким квадратиком текста и 12000 знаков Пользовательского соглашения. Чтение очень сильно затруднено. Рекомендуем для больших экранов размещать текст комфортной для чтения ширины.



- Для галочки “с условиями соглашения...” нужно подключить метку (label), чтобы галочку можно было выбрать не только при нажатии на флажок, но и на его подпись.
- Из двух прикрепленных изображений одно загрузилось и отобразилось в виде миниатюры, второе — нет. Его судьба неизвестна. Рекомендуем проверить, не установлены ли ограничения на размер или тип загружаемого файла.



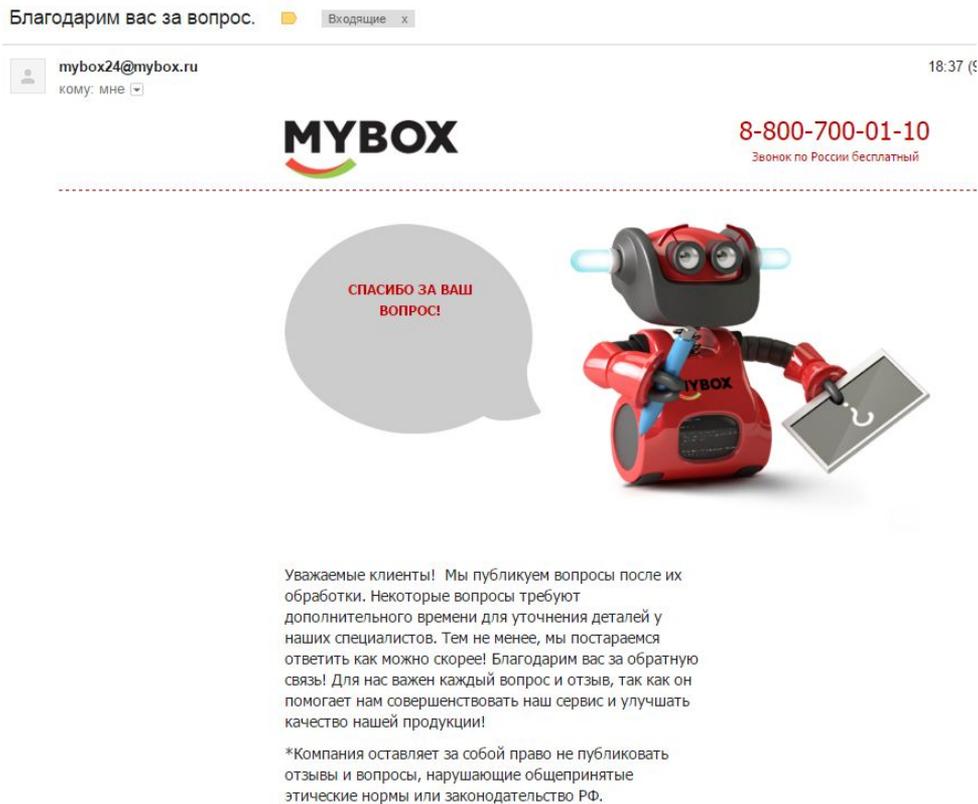
- Нет никакого понимания, как правильно прикрепить видео. Если просто вставить ссылку и закрыть форму, она будет отправлена или нет?



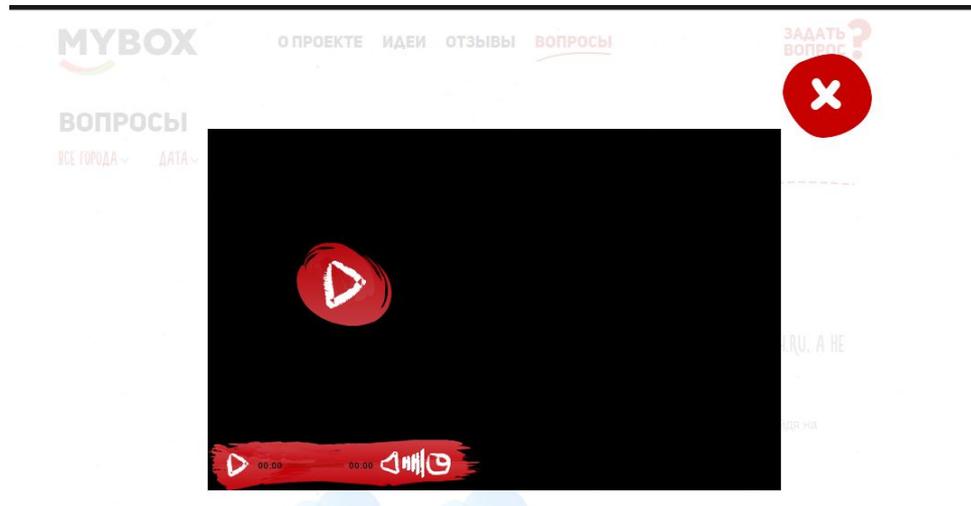
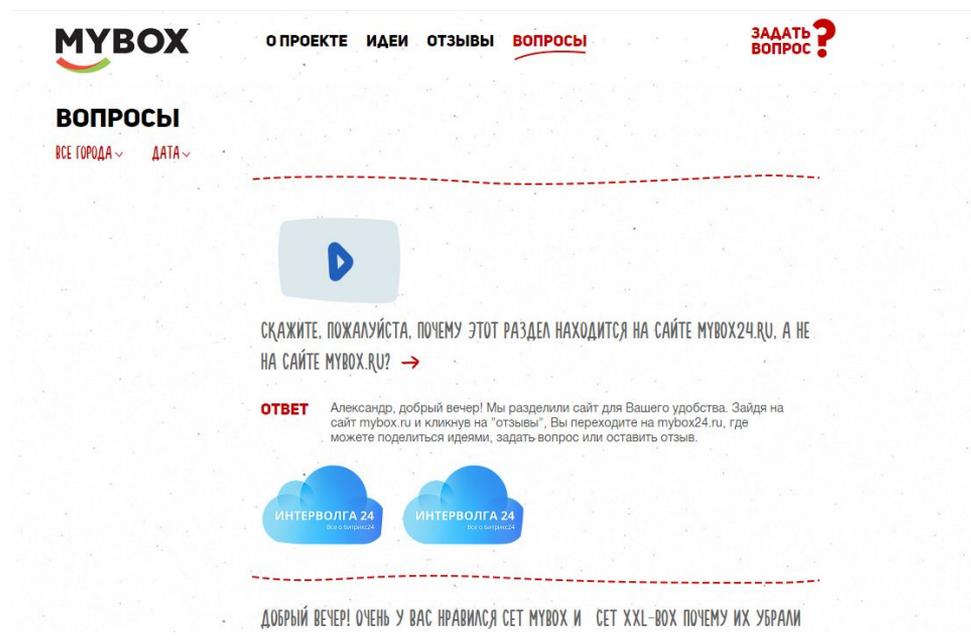
- Кнопка ТАВ должна переключаться между полями формы по-очередности. Сейчас после поля “Вопрос” есть 3 промежуточных лишних шага до поля “Введите код”. Необходимо сделать очередность поля “Введите код” сразу после “Вопрос”.
- После нажатия на “Отправить” прошло около 10 секунд, в течение которых картинка не менялась, и ничего не происходило. Необходимо проверить производительность страницы и формы.
- После того, как вопрос отправлен, пользователю показывают “Спасибо, Ваш вопрос отправлен”. Но ничего не говорят, что дальше будет происходить. Рекомендуем написать, какие действия компания МУВОХ будет принимать с моим вопросом. Например “Модератор проверит Ваш вопрос, определит к какому подразделению он относится, и перезвонит по указанному номеру...”.
- После того, как вопрос отправлен, нас перекидывает на список вопросов. Только тут пользователь должен понять, что форма Задать вопрос и страница Вопросы взаимосвязаны. Для того, чтобы окончательно убедить его в этом, мы рекомендуем разместить в самом верху страницы видимый только данному пользователю его вопрос с пометкой “Проходит модерацию”.

Это добавит странице интерактивности, а пользователю уверенности, что он написал в правильную форму.

- Очень хорошо, что после того, как вопрос задан, на почту приходит уведомление. Еще лучше, что оно выполнено в дизайне сайта. Очень плохо, что письмо не содержит текста вопроса и других полей, которые я заполнял. Если пользователь задаст 4 вопроса подряд, он получит 4 одинаковых письма.



- Через некоторое время на сайте был опубликован мой вопрос вместе с изображениями (двумя одинаковыми) и ссылкой на несуществующее видео. Рекомендуем показывать модератору не только текст вопроса, но и прикрепляемые файлы. Иначе будет происходить неприятная ситуация:



Параметр	Релевантность	Выгоды	Призыв к действию
Оценка (по 5-балльной шкале)	4	3	3
Что можно улучшить	Для единого понимания, зачем эта форма нужна, на странице с формой нужно написать, что будет дальше с заданным вопросом, и на какой странице сайта он появится. Зачем пользователю задавать вопрос?	Дополнить страницу информацией о скорости реакции компании на заданный вопрос. Позвонят или в почту напишут? Как быстро отреагируют?	Выполнить рекомендации относительно порядка расположения кнопок из списка проблем выше.

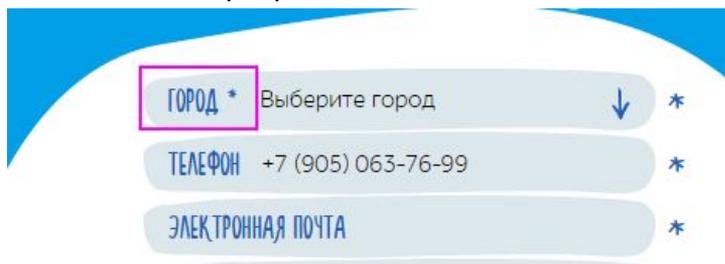
## 1.7. Делюсь идеями

Адрес: <http://mybox24.ru/idei/form.php>

Страница Делюсь идеями функционально повторяет страницу Задать вопрос. Поэтому все рекомендации и замечания по использованию формы дублируются.

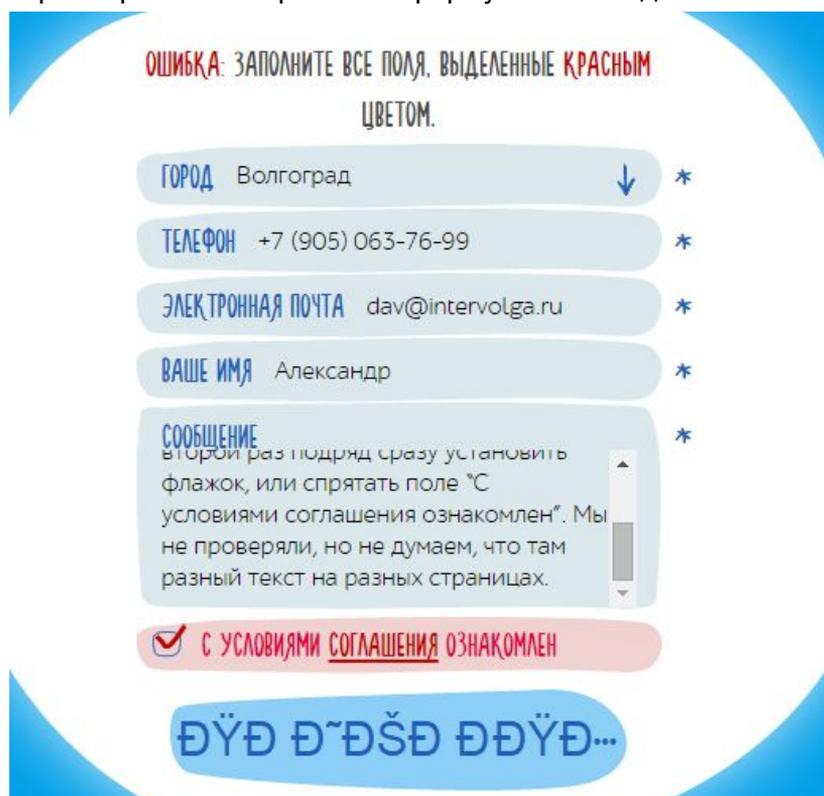
## Дополнительные замечания и рекомендации

1. Если пользователь уже один раз прочитал и принял Пользовательское соглашение, можно запомнить его и второй раз подряд сразу установить флажок, или спрятать поле “С условиями соглашения ознакомлен”. Мы не проверяли, но не думаем, что там разный текст на разных страницах.
2. Уделить особое внимание оповещению пользователя о необходимости заполнения полей:
  - a. Звездочки, которые являются традиционным знаком обязательного поля, рекомендуется установить возле названия поля. На странице так много звезд, что эти кажутся элементом интерьера.



The screenshot shows a registration form with three input fields: "ГОРОД \* Выберите город", "ТЕЛЕФОН +7 (905) 063-76-99", and "ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА". The "ГОРОД" field is highlighted with a pink box, and the "ТЕЛЕФОН" field is highlighted with a blue box. Each field has a small asterisk icon to its right.

- b. Если не заполнить поле телефон и нажать “Отправить”, то в поле устанавливается курсор, но никаких предупреждений не отображается. Не очевидно, что поле телефон необходимо именно заполнить. Хороший пример — Поля Введите код и Электронная почта.
  - c. Если не выбрать город, форму невозможно отправить. До этого **невозможно** догадаться, пока не выберешь город.
3. Если неправильно ввести числовой код, показывается предупреждение, и пользователя перенаправляют обратно на форму. Но выглядит она так:



The screenshot shows the same registration form as above, but with an error message: "ОШИБКА: ЗАПОЛНИТЕ ВСЕ ПОЛЯ, ВЫДЕЛЕННЫЕ КРАСНЫМ ЦВЕТОМ." The "ГОРОД" field is highlighted in red. Below the form, there is a red button with a checkmark and the text "С УСЛОВИЯМИ СОГЛАШЕНИЯ ОЗНАКОМЛЕН". At the bottom, there is a blue button with the text "ВВЕДИТЕ КОД И ЭЛЕКТРОННУЮ ПОЧТУ".

- a. Поле “Условия соглашения” было заполнено. Только код был неправильный.
  - b. Шрифты на кнопке не отобразились. Рекомендуем проверить доступность шрифта на странице с формой.
4. После того, как Идея отправлена, опять приходит стандартное письмо без текста идеи и информации из других заполненных пользователем полей. Рекомендуем добавить информацию в письмо.

Параметр	Релевантность	Выгоды	Призыв к действию
Оценка (по 5-балльной шкале)	4	3	3
Что можно улучшить	На странице с формой нужно написать, что будет дальше с опубликованным предложением. Каким образом, когда и кем будет обработана идея?	Дополнить страницу информацией о скорости реакции компании на предложение. Позвонят или в почту напишут? Как быстро отреагируют? Что получит пользователь в случае хорошей идеи?	Выполнить рекомендации относительно порядка расположения кнопок из списка проблем формы “Задать вопрос”.

## 1.8. Хвалю и ругаю

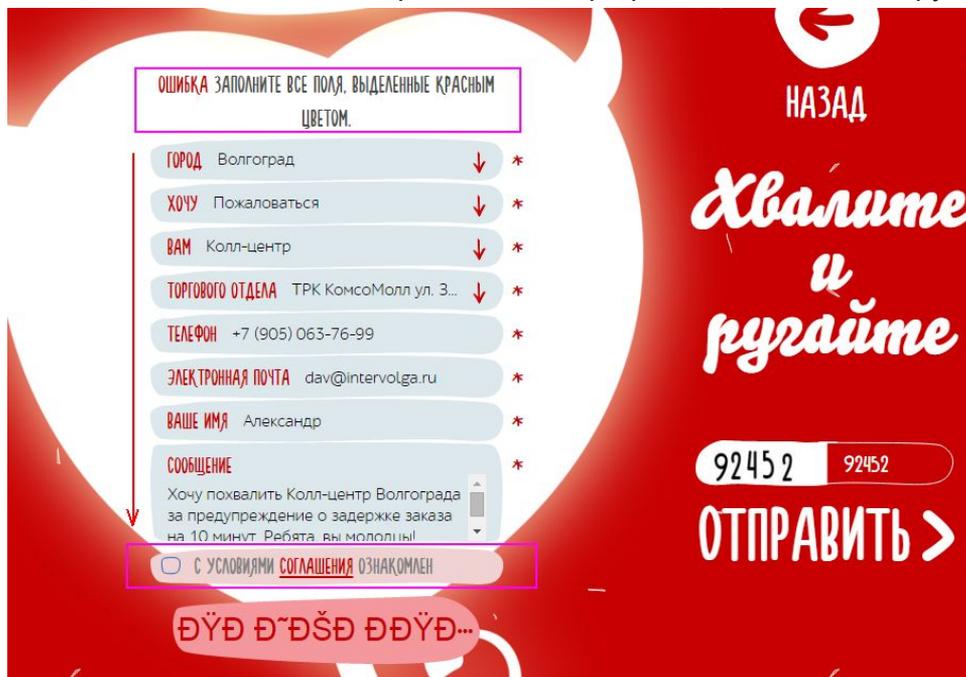
Адрес: <http://mybox24.ru/otzyvy/form.php>

Страница Хвалю и ругаю функционально повторяет страницы Задать вопрос и Делюсь идеей. Поэтому все рекомендации и замечания по использованию формы дублируются.

### Дополнительные замечания и рекомендации

1. Красный фон и поле “Хочу Пожаловаться”, выбранное по умолчанию, однозначно задают формат взаимодействия. Не удивлюсь, если в форму пишут 90% негативных отзывов. Для того, чтобы “Похвалить”, лучше сделать переключатель, который будет менять не только значение поля, но и фон страницы на более приятный.
2. Что значит название поля “Вам”, в котором можно выбрать “Доставку” или “Качество обслуживания”. Более логичным будет назвать поле “На кого” или “Кого” в зависимости от того, что именно собирается делать пользователь — Жаловаться или хвалить. Хочу пожаловаться на кого? Хочу похвалить кого? Доставку!
3. Если я собираюсь хвалить или ругать колл-центр, зачем мне указывать торговый отдел? Вероятно, пользователь и не знает, какой именно торговый отдел будет готовить в случае заказа по телефону?
4. Если флажок “Условия соглашения” не выбран, и нажать “Отправить”, не происходит ничего. Форма должна показывать предупреждение, что флажок не заполнен! Если же неправильно заполнить проверочный код, страница показывает ошибку, и ругается на поле “Соглашение”. Есть подозрение, что форма толком не знает, какое поле не заполнено.

5. Наблюдается аналогичная проблема со шрифтами на кнопке “Загрузить изображения”.



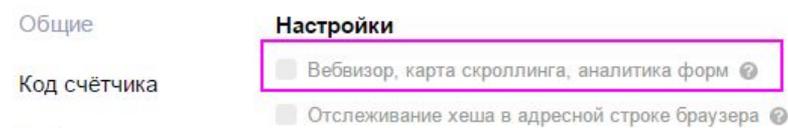
Параметр	Релевантность	Выгоды	Призыв к действию
Оценка (по 5-балльной шкале)	4	3	3
Что можно улучшить	На странице с формой нужно написать, что будет дальше с опубликованным отзывом. Каким образом, когда и кем будет обработан отзыв?	Дополнить страницу информацией о скорости реакции компании на отзыв. Особенно в случае “Пожаловаться”. Человек просто так не будет душу изливать. Позвонят или в почту напишут? Как быстро отреагируют? Что получит пользователь в качестве компенсации?	Выполнить рекомендации относительно порядка расположения кнопок из списка проблем формы “Задать вопрос” и “Делюсь идеей”.

## 2. Анализ взаимодействия пользователей с ресурсом с помощью инструментов веб-аналитики

Для исследования применялись следующие данные доступа:

Нам не удалось провести исследование Карты ссылок, Карты кликов и сессий Вебвизора из-за ограничений в настройках счетчика.

Mybox24 ▾ www.mybox24.ru • 33382338



Выполним анализ и сделаем выводы по доступным отчетам. Период аналитики: месяц **1 ноября — 30 ноября 2015**.

### 2.1. Источники посетителей

Основные источники — переходы с сайта mybox.ru (53,6%) и прямые заходы (25,9%). Переходы из поисковых систем занимают всего 5%.

Так как цель сайта mybox24.ru — собирать отзывы и идеи о работе компании MYBOX, ничего удивительного в подобном распределении посетителей нет. Вопрос — почему посетителей из социальных сетей всего 0,65%? Если ресурс призван быть одним из каналов коммуникации с пользователями, то именно в социальных сетях должны быть размещены призывы оставлять отзывы и идеи. На данный момент, судя по метрикам сайта, аудитория соц.сетей не взаимодействует с сайтом.

### 2.2. Поисковые фразы

В ходе анализа перечня поисковых фраз, замечена интересная особенность: на этот сайт есть переходы, относящиеся к основному mybox.ru. Для того, чтобы не вводить пользователей в заблуждение, **рекомендуем перенести ссылку “Основной сайт MYBOX.RU” из подвала в верхнюю часть сайта**, видимую на первом экране пользователя.

Поисковая фраза, Поисковая система	Визиты	Отказы
Итого и средние	73	15,1 %
mybox24.ru	19,2 %	14,3 %
<b>майбокс</b>	11 %	12,5 %
mybox24	9,59 %	0 %
майбокс 24	8,22 %	0 %
www.mybox24.ru	2,74 %	50 %
<b>майбокс официальный сайт</b>	2,74 %	100 %
my box роллы отзывы тольятти	1,37 %	100 %
<b>mybox</b>	1,37 %	0 %
mybox волгоград отзывы	1,37 %	0 %
mybox групп	1,37 %	0 %

## 2.3. Разрешения дисплея

5 самых популярных разрешения дисплея по ширине:

- **Десктоп**
  - 1366 (21,8%)
  - 1280 (10,7%)
  - 1600 (10,1%)
- **Мобильные**
  - 320 (17,5%)
  - 360 (13,1%)

Для проведения первой части аудита мы использовали широкоформатный монитор и все рекомендации уже обозначили. Для того, чтобы ответить на вопрос об удобстве использования сайта на мобильных устройствах, мы выделили отдельную главу **3. Анализ удобства использования ресурса на мобильных устройствах.**

## 3. Анализ удобства использования ресурса на мобильных устройствах

### 3.1. Устройства, взаимодействующие с сайтом

Примерно половина устройств (50,9%) — Персональные компьютеры. Все основные замечания и рекомендации для них мы перечислили в первой части аудита.

Смартфоны занимают 41,7% устройств. Для анализа представления сайта на мобильных устройствах будем применять “Режим отладки” браузера Google Chrome с включенным режимом “Мобильные устройства” и ограничением ширины отображаемой области в **320** точек. Дополнительно, используем Iphone 4, браузер Safari для проверки реагирования на нажатия, а также работы форм.

### 3.2. Мобильное устройство с шириной экрана 320 точек

#### 3.2.1. Главная страница (<http://www.mybox24.ru/>)

При переходе на главную страницу с мобильного устройства в поле зрения пользователя находятся всего 4,5 элемента:

- **Логотип МУВОХ.** Сигнализирует, что пользователь перешел на сайт, относящийся к компании МУВОХ.
- **Иконка “Вопрос”.** Традиционно, используется для отображения справочной информации, или Помощи. На самом деле, ведет не на список вопросов, что более ожидаемо, а на форму “Задать вопрос”. Есть вероятность, что пользователь будет введен в заблуждение. Учитывая, что поисковый трафик в основной массе идет по запросу “**mybox +город отзывы**”, то наиболее вероятная схема использования пользователем ресурса — Почитать отзывы о МУВОХ. Можно не менять иконку, но она должна вести на страницу “Отзывы” — <http://mybox24.ru/otzyvy/>
- **Иконка меню.** Все хорошо, работает так, как нужно. Каждую ссылку можно открыть в отдельной вкладке, скопировать, итд.
- Текст “Наш новый проект...”. Занимает почти 50% экрана и содержит целых 2 предложения о том, что пользователю минимально интересно — время работы сайта и обработки отзывов. Этот проект не служба такси. Большинство пользователей и не ждет, что в результате заполнения формы отзыва на сайте ему моментально перезвонят. Рекомендуем сократить текст, оставив больше места для следующего пункта — иконки человечка.
- **Иконка человечка.** Отображается наполовину или целиком в зависимости от “вытянутости” экрана. Кнопка под иконкой человечка НЕ видна. Кнопка должна быть сжата по высоте так, чтобы на экране осталось место для конверсионной кнопки.

**Важно:** На данном пункте первый экран мобильного устройства заканчивается. Какие **действия** может совершить пользователь далее?

- перемотка экрана и переход ко второму экрану, который содержит 3 кнопки, ломаную, подвал.
- переход по кнопке “Задать вопрос”. Не самое необходимое действие для пользователя, если он хотел читать отзывы, а не публиковать их.
- переход по одной из ссылок выпадающего меню.

Судя по описанным действиям, первый экран главной страницы для мобильного устройства, представляет ценность только для пользователей, которые собираются оставить отзыв о работе МУВОХ, и намеренно знают, что для этого нужно нажать в иконку с вопросом.

**Наше предложение по улучшению внешнего вида первого экрана главной страницы ниже.**

Изменения:

- сократить текст, убрав предложение о времени обработки отзывов. Это можно сообщать на странице “Оставить отзыв”;
- уменьшить человечка по высоте, оставив место для кнопки;

- переименовать кнопку в “Почитать и Оставить отзыв”. Ссылка для кнопки — <http://www.mybox24.ru/otzyvy/>



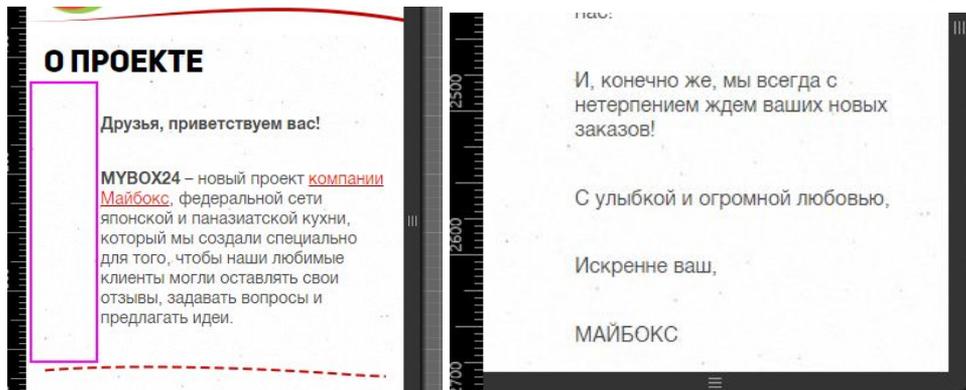
Второй экран главной страницы содержит 3 кнопки (на самом деле 2, но пользователь об этом не знает), и график с количеством Идей, Отзывов, Вопросов. Рекомендуем для экономии места уменьшить высоту графика в 2 раза. Сейчас он занимает 60% экрана, и его ценность очень сомнительна:



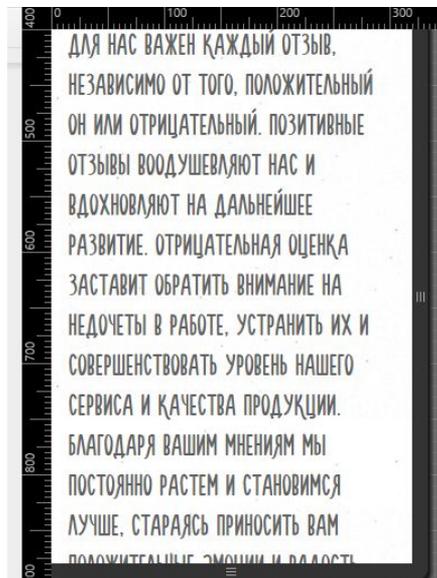
### 3.2.2. Страница “О проекте” (<http://www.mybox24.ru/o-proekte/>)

Рекомендуем переработать оформление текста для мобильной версии на этой странице. Обязательно применить общие рекомендации из п.1.1.2. настоящего аудита.

1. Некоторые участки имеют отступы, и без того уменьшающие пространство для чтения:



2. Некоторые участки представляют собой сплошную стену текста из заглавных букв. Читать его желание не возникает:



### 3.2.3. Страница “Идеи” (<http://www.mybox24.ru/idei/>)

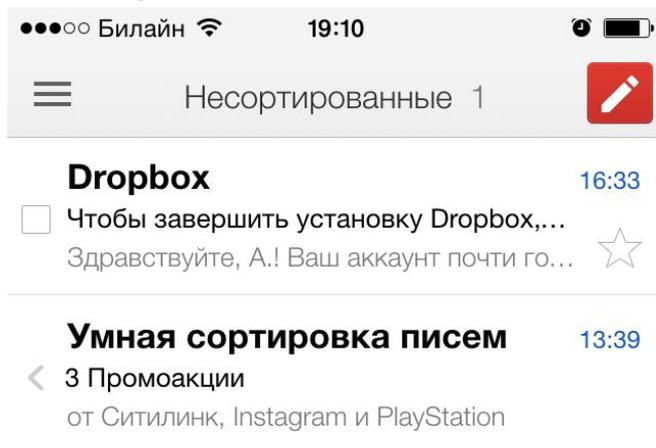
Пользователя встречают огромная голубая кнопка “Делюсь идеей”, фильтр и еще более огромное красное “сердце” с датой последней идеи.

Компоновка страницы непонятна, красные пятна вызывают отторжение. Рекомендуем заново спроектировать и разработать страницу. Мобильный экран не обладает достаточным количеством места, чтобы его использовать подобным образом:



Некоторые замечания и рекомендации:

1. Уменьшить поле для “маркера” идеи. Никакой информации, кроме “Принято к реализации” оно не несет. Достаточно **оставить только установленную галочку**. Дату убрать, она публикуется в самой идее ниже.
2. Правильный порядок расположения элементов для одной идеи в списке:
  - a. Флажок “Реализовано” или нет.
  - b. Дата публикации идеи
  - c. Текст идеи
  - d. Подпись автора.
 Пользователю интересны тексты идей, а не дата их публикации. Текст должен быть более заметен, чем остальные параметры.
3. Для идей, анонсы которых занимают более 40% экрана по высоте, мы рекомендуем публиковать первые 1-2 предложения, далее кнопка “Подробнее”, и полный текст идеи на странице идеи. Сейчас идея от 18.10.15 от Михаила из Сызрани занимает места на странице больше, чем все остальные элементы.
4. Кнопку “Делюсь идеей” можно разместить в нижней части экрана справа “под большим пальцем”, в виде иконки “+”, которая будет следовать за пользователем при прокрутке экрана, либо в **верхнем меню в виде кнопки с иконкой “Редактирование”**.



5. К фильтру следует применить все рекомендации, описанные ранее в документе. На мобильных устройствах фильтр работает без нареканий.
6. Страница конкретной идеи (<http://www.mybox24.ru/idei/836/>, например) выглядит лучше, чем список идей. Рекомендация про кнопку “Делюсь идеей” та же — позволить ей занять меньшую часть экрана. Пользователю показать больше полезной информации — Текст идеи и ответ на

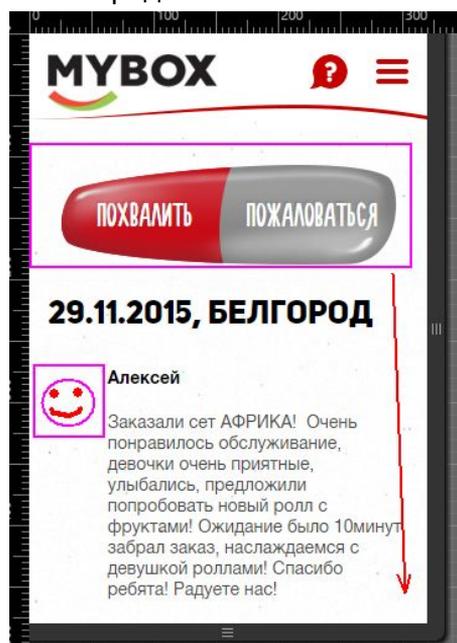
нее.



### 3.2.4. Страница Отзывы (<http://www.mybox24.ru/otzyvy/>)

Проблемы и предлагаемые решения:

1. Наличие кнопки в самом верху, но ее отсутствие при прочтении списка отзывов — действия, которое пришел делать пользователь. Применить рекомендацию по плавающей кнопке-иконке из п. 3.2.3.
2. Дублирование даты для одного отзыва, гигантский печальный смайлик, автор, город, тип отзыва — все располагается **выше**, чем важная информация с текстом отзыва. Рекомендуем перегруппировать расположение элементов в списке отзывов следующим образом:
  - a. Дата отзыва, город, небольшая иконка “Положительный / Отрицательный”
  - b. Текст отзыва, ссылка “Подробнее” для длинных текстов.
  - c. Автор отзыва, Тип отзыва.
3. На странице отдельного отзыва убрать дублирование даты. Оставить только верхнюю, добавив к ней город:



### 3.2.5. Страница “Вопросы” (<http://www.mybox24.ru/voprosy/>)

Данный раздел имеет минимум рекомендаций:

1. Текст, написанный одними заглавными буквами, может вызывать неудобство при чтении.

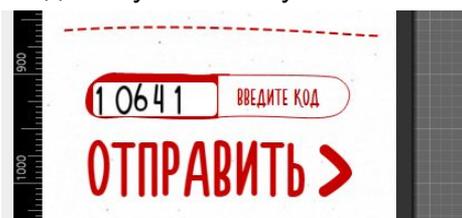
2. На предыдущих страницах в верхней части располагалась кнопка “Делюсь идеей”. Рекомендуем применить то же правило и разместить кнопку “Задать вопрос” в виде иконки, плавающей при прокрутке.
3. Ссылка “Сбросить дату” в фильтре по датам расположена слишком близко к номеру года и может вызывать затруднения при нажатии на нее.



### 3.2.6. Формы “Задать вопрос”, “Делюсь идеей”, “Хвалю и ругаю”.

Рекомендации по всем формам приведем в едином списке. Рекомендуем заниматься мобильными формами после того, как будут применены советы из первой части аудита.

1. Символы “Защитного кода” некорректно отображаются. Может возникнуть подозрение, что вводить нужно в левую часть поля, а не в правую.



2. На мобильном устройстве можно отправить форму, не заполнив ни одного поля, кроме “Защитный код”. После этого страница долго перезагружается, и отображается сообщение об ошибке. После этого страница имеет сильно съехавшую верстку, которая затрудняет дальнейшее взаимодействие.

