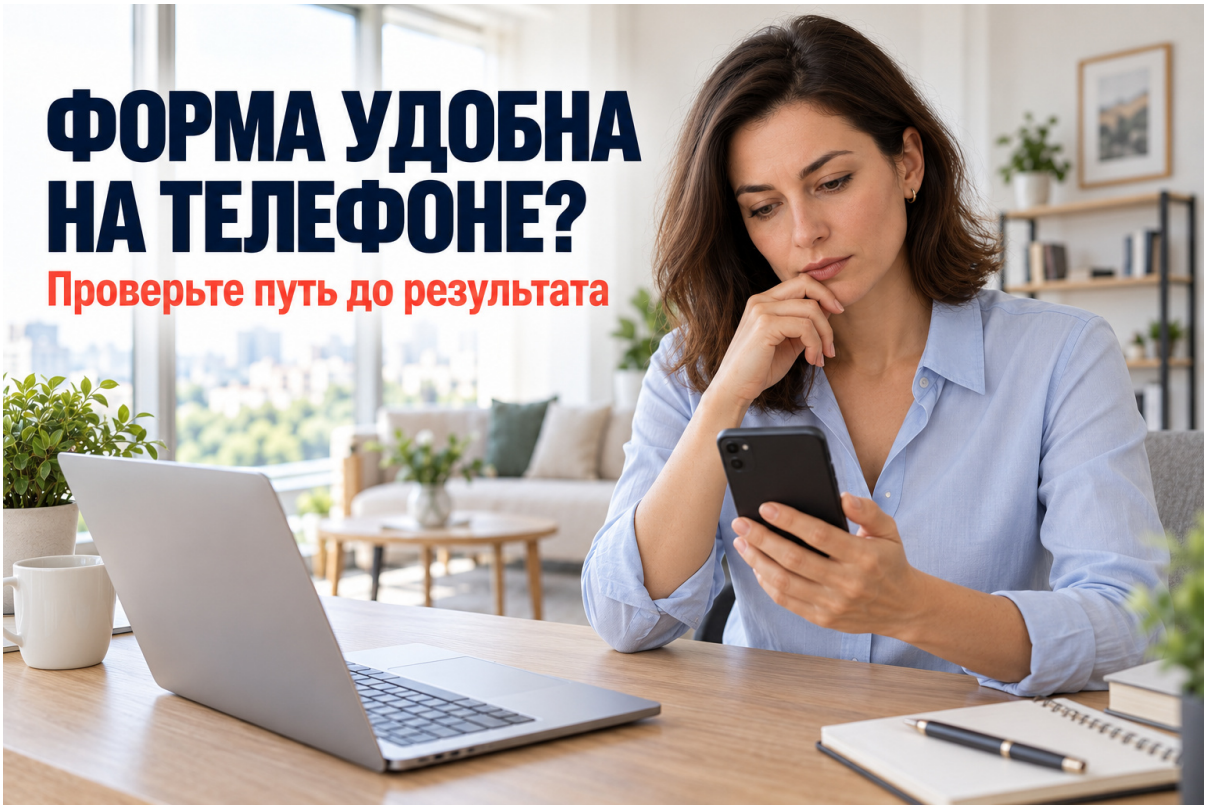
Форма на маленьком экране: матрица устройств и ошибок

Пройдите мобильный путь от обещания до подтверждённого результата. Внутри матрица устройств, примеры ошибок, журнал дефектов и критерии приёмки.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский комплект Нейросистемы риелтора. Формы F01, F02 и F03 и результаты ниже являются учебными, а не проверкой работающего сайта.

Три формы, три обещания

Запускаете рекламу на материал или консультацию, меняете форму либо видите незавершённые заполнения и хотите проверить конкретные помехи.

Форма	Обещание	Что проверить
F01	Памятка собственнику	Выдан выбранный комплект
F02	Разговор о продаже	Понятен способ дальнейшей связи
F03	Обсуждение подбора	Вопросы соответствуют задаче
Все три	Завершить действие с телефона	Ошибка исправляется без потери пути

Что подготовить до мобильной проверки

• Список форм и страниц, где они открываются.

• Обещание, поля и фактический следующий шаг.

• Устройства и браузеры вашей аудитории.

• Разрешённый тестовый режим и демонстрационные данные.

• Доказательства приёма и дальнейшей выдачи.

• Журнал дефектов, версия и ответственный.

Обещание, условия и ввод

1. Назовите обещание каждой формы

Запишите, что получит человек и какое поле нужно для выполнения этого обещания сейчас. Разделите выдачу памятки и запрос разговора.

Готово: У формы есть конкретное назначение и обоснованные поля.

Не делайте так: Длинная анкета скопирована в получение простого файла.

2. Составьте матрицу условий

Выберите реальные устройства и браузеры аудитории. Укажите ориентацию, размер текста, сеть, адрес страницы и тестовый режим.

Готово: Известны проверяемые и непроверенные сочетания.

Не делайте так: Один уменьшенный экран компьютера принят за все телефоны.

3. Пройдите ввод на устройстве

Откройте клавиатуру, заполните поля, вставьте контакт, смените ориентацию и проверьте доступ к кнопке.

Готово: Назначение поля и следующий шаг остаются понятными.

Не делайте так: Проверена только пустая форма без клавиатуры.

Как посетитель начинает действие

Ошибки, результат и приёмка

4. Разберите ошибки и ожидание

Проверьте неверный ввод, отсутствие сети и неясный результат запроса. Согласуйте сообщения и безопасный повтор с разработчиком.

Готово: Состояния различимы, корректные данные не теряются без необходимости.

Не делайте так: Любой сбой назван неправильным телефоном.

5. Подтвердите фактический результат

В согласованном тесте сверьте приём запроса, дальнейшую обработку и выдачу. Отметьте повторные касания и выбранный материал.

Готово: Подтверждение соответствует доказанному этапу.

Не делайте так: Нажатие кнопки названо доставленным файлом.

6. Примите исправления по журналу

Повторите исходный дефект и соседний успешный сценарий. Сохраните версию, дату и оставшиеся ограничения.

Готово: Для каждого исправления есть результат повторной проверки.

Не делайте так: Закрыты задачи по обещанию подрядчика без воспроизведения.

Чем подтверждается завершение

Заполненный журнал мобильных дефектов

Вымышленная первичная проверка трёх сценариев. Она показывает структуру записи, а не гарантирует покрытие всех устройств.

Форма и условия	Наблюдение	Критерий повторной проверки
F01, телефон, клавиатура открыта	До кнопки нельзя прокрутить	После ввода действие доступно
F02, вставка контакта	Часть номера исчезает	Поддерживаемый формат сохранён
F01, ошибка одного поля	Все значения очищены	Исправляется только нужное
F03, медленная сеть	Успех до подтверждения	Статус соответствует приёму

Каждая запись содержит условия, видимый дефект и проверяемый результат. Четыре строки не являются статистикой конверсии или количеством потерянных клиентов.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Форма неадаптивная	На телефоне с открытой клавиатурой после ввода недоступна кнопка.
Ошибка, попробуйте ещё	Укажите требуемый контакт; остальные корректные поля сохранены.
Спасибо, материал уже получен	Запрос принят. Покажите точный следующий шаг, соответствующий реальной выдаче.

Сообщение должно соответствовать состоянию

Состояние	Что выяснить	Что принять
Кнопка перекрыта	Клавиатура, прокрутка, окно	Действие доступно в этом сценарии
Поле непонятно	Подпись после начала ввода	Назначение видно
Контакт отклонён	Поддерживаемый формат	Объяснение и корректный приём
Ответ неизвестен	Принял ли запрос сервер	Проверка статуса и безопасный повтор
Запрос принят	Что происходит дальше	Точное подтверждение этапа
Файл не получен	Путь выдачи отдельно от формы	Проверенный нужный материал

Три вопроса к мобильной форме

1. Что обещает эта форма и зачем ей каждое поле сейчас?
2. Можно ли на телефоне исправить ошибку и закончить действие?
3. Какой факт подтверждает показанный человеку успешный результат?

18 проверок формы на телефоне

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

Обещание и экран

- [ ] **Назначение ясно.** Известно, что получает человек. Не смешивайте разные действия.
- [ ] **Поля обоснованы.** Каждое нужно на этом шаге. Не добавляйте анкету по привычке.
- [ ] **Условия записаны.** Устройство и браузер известны. Не обобщайте один экран.
- [ ] **Клавиатура проверена.** Поле и кнопка доступны. Не ограничивайтесь скриншотом.
- [ ] **Подписи сохраняются.** Заполненную форму можно понять. Не оставляйте только подсказку внутри.
- [ ] **Масштаб проверен.** Текст читается без потери действия. Не прячьте управление за краем.

Ввод и сообщения

- [ ] **Вставка работает.** Согласованный контакт принимается. Не заставляйте набирать заново.
- [ ] **Формат объяснён.** Ограничения известны до отправки. Не отбрасывайте часть номера молча.
- [ ] **Ошибка конкретна.** Ясно, что исправить. Не ограничивайтесь красным цветом.
- [ ] **Ввод сохранён.** Корректные поля не исчезают. Не начинайте всё сначала без причины.
- [ ] **Ожидание понятно.** Виден процесс обработки. Не показывайте ранний успех.
- [ ] **Сбой отличим.** Ошибка сети не названа ошибкой человека. Не обещайте непроверенный результат.

Результат и приёмка

- [ ] **Приём подтверждён.** Есть согласованное доказательство. Не считайте касание заявкой.
- [ ] **Выдача сверена.** Проверен нужный материал отдельно. Не путайте приём и доставку.
- [ ] **Повтор разобран.** Проверена защита от дублирования. Не полагайтесь только на вид кнопки.
- [ ] **Тест маркирован.** Уведомления и адресаты согласованы. Не создавайте случайные обращения.
- [ ] **Исправление повторено.** Исходный сценарий прошёл проверку. Не закрывайте дефект на словах.
- [ ] **Охват указан.** Непроверенные условия перечислены. Не обещайте все устройства.

Матрица устройств и сценариев

Запишите настоящие условия проверки. Пустой макет без клавиатуры не подтверждает удобство заполнения. Используйте только согласованные тестовые контакты.

Страница и форма: _____

Форма / устройство / браузер	Ориентация / текст / сеть / ввод	Ожидание / фактический результат

Критерий успешного завершения: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата повторной проверки: _____

Журнал исправлений и приёмки

Отделяйте дефект интерфейса от сбоя приёма и проблемы выдачи. Для внешнего теста заранее согласуйте адресатов и уведомления.

Дефект / шаг воспроизведения	Исправление / версия / владелец	Повтор / доказательство / остаток

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Кнопка недоступна. Действие перекрывается после начала ввода.

Подпись исчезает. Заполненные поля невозможно различить.

Ранний успех. Нажатие названо подтверждённым результатом.

Повтор не разобран. Неизвестно, создаёт ли он дубли.

Общий вывод. Один телефон объявлен проверкой всех клиентов.

Согласуйте следующий шаг

Готовое задание на исправление формы

Форма ____ на странице ____. Обещание посетителю ____. Устройство и браузер ____. Шаги ____. Ожидаемый результат ____. Наблюдение ____. Просим исправить и показать повторную проверку тех же условий. Отдельно подтвердить приём, обработку и выдачу, если они входят в сценарий. Тестовые адресаты и режим ____.

Первое действие после чтения

Выберите одну форму перед запуском рекламы. Проверьте успешный путь и один сбой на реальном телефоне, заполните журнал и согласуйте конкретную приёмку.

Разработчик и владелец формы: _____

Непроверенные устройства и сценарии: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Где посетителю сложно стать вашим клиентом?

Диагностическая карта для риелтора поможет связать полезный материал, удобное обращение, выдачу и последующий контакт.

Проверить путь обращения →

14.10.2026 проверены W3C о подсказках и уведомлениях форм и MDN об inputmode. Матрица, сообщения и порядок приёмки разработаны самостоятельно.

W3C WAI: инструкции и подписи форм

W3C WAI: сообщения о результате и ошибках

MDN: inputmode как подсказка о клавиатуре

Матрица состояний одной формы получения памятки

Название состояния должно описывать известный факт. Текст сообщения подстраивается под реально реализованный маршрут.

Состояние	Учебное сообщение	Что требуется проверить
До ввода	Выберите способ получения памятки	Канал действительно поддерживается
Ошибка поля	Укажите контакт для выбранного способа	Сообщение относится к нужному полю
Обработка	Проверяем запрос, подождите	Нет преждевременного успеха
Приём подтверждён	Запрос принят, следующий шаг указан ниже	Подтверждение пришло от обработчика
Ответ неизвестен	Не удалось подтвердить результат	Есть согласованный путь проверки

Не копируйте тексты буквально, если процесс устроен иначе. Если человек переходит в бота и должен выполнить действие там, назовите именно этот шаг. Если файл доступен сразу на странице, проверьте ссылку и содержание. Интерфейс должен описывать фактическую выдачу, а не предполагаемый идеальный сценарий.

Вставьте демонстрационный контакт, затем намеренно оставьте одно требуемое поле пустым. После сообщения проверьте, что остальные корректные значения остались на месте. Исправьте ошибку, не закрывая форму. В журнале отметьте не только текст сообщения, но и возможность продолжить действие.

При потере ответа после отправки нельзя по одному экрану решить, был ли запрос принят. Попросите разработчика объяснить проверку статуса и обработку повторов. Не создавайте много одинаковых реальных заявок в попытке убедиться. Такой сценарий лучше сначала воспроизвести в согласованном тестовом окружении.

У каждого перехода определите подтверждающий факт. Интерфейс сообщил о приёме, рабочая система создала запись, материал стал доступен: это разные наблюдения. Если проверен только первый этап, так и запишите. Не переносите подтверждение формы на доставку в почтовый ящик или подписку в мессенджере.

Как принять исправление на устройстве клиента

Проверка заканчивается воспроизведённым результатом в известных условиях. Общая оценка красоты не закрывает найденную помеху.

Этап	Запись в журнале	Доказательство
Исходное состояние	F01, клавиатура закрывает действие	Обезличенный снимок и шаги
Правка	Версия и описание изменения	Ответ разработчика
Повтор	Те же устройство и сценарий	Результат на телефоне
Соседний путь	Ошибка, исправление, успешный ввод	Сохранённые данные и подтверждение
Ограничение	Другие браузеры ещё не проверены	Явный список остатка

Приоритетный дефект мешает завершить обращение или сообщает ложный результат. Исправьте его прежде декоративных деталей. Если после изменения кнопка доступна, но форма отправляет запрос на другой материал, задача всё ещё не принята. Проверяйте смысл выдачи вместе с доступностью действия.

Матрицу стройте из устройств, которые действительно встречаются у вашей аудитории. Для каждого запишите браузер, ориентацию и условия ввода. Добавьте увеличенный текст и открытую клавиатуру как отдельные сценарии. Не выдавайте список из двух телефонов за гарантию работы на всём рынке.

Используйте внешний тест только в согласованном объёме. Пометьте запись как техническую, заранее определите адресатов уведомлений и способ проверки. Реальные клиентские данные не нужны для демонстрации дефекта. Результаты храните так, чтобы снимки не раскрывали чужие контакты.

После приёмки можно отдельно наблюдать завершение формы на сопоставимом трафике. Исправленная ошибка является доказательством улучшения конкретного сценария, но сама по себе не доказывает процент роста заявок. Не обещайте такой процент до измерения и не объединяйте изменения нескольких этапов в одну причину.