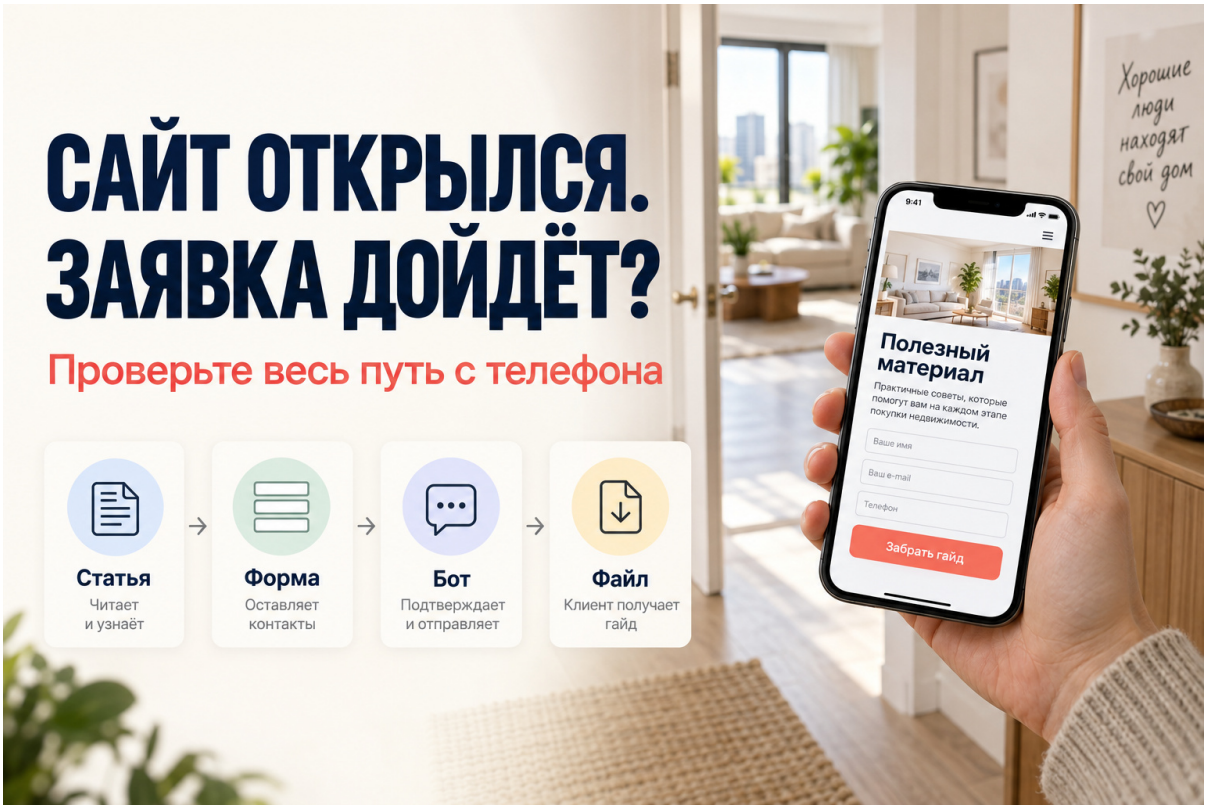
Путь с телефона: проверка за один клиентский сценарий

Проверьте одну задачу с телефона целиком: чтение, форму, внешний переход, файл и возврат. Соберите понятный список препятствий и примите исправления по повторному сценарию.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский комплект Нейросистемы риелтора. Сценарии учебные; это не отчёт о тестировании вашего сайта и не полный аудит доступности. Используйте контролируемые тестовые действия.

Не экран, а завершённая задача

С телефона сайт выглядит нормально, но посетители не завершают обращение, теряют материал или возвращаются с непонятным состоянием.

Этап	Вопрос проверки	Что не считать результатом
Статья	Понятны материал и действие?	Просто открывшийся экран
Форма	Можно закончить ввод?	Красивый макет без клавиатуры
Канал	Сохранён выбранный комплект?	Запуск приложения
Файл	Получен и доступен нужный документ?	Клик без проверки выдачи

Что подготовить для прохода

• Одна клиентская задача и критерий завершения.

• Реальная страница входа и обещание источника.

• Телефон, браузер и условия соединения.

• Контролируемый тестовый маршрут без случайных заявок.

• Список виджетов и внешних переходов.

• Журнал ожидаемого, наблюдаемого и повторной проверки.

Вход, чтение и форма

1. Выберите одну задачу и вход

Определите результат: принятая заявка, выбранный материал или подтверждённое время. Начните с реальной страницы перехода и запишите устройство, браузер, дату и сеть.

Готово: Сценарий можно повторить.

Не делайте так: Проверена главная вместо страницы рекламы.

2. Прочитайте предложение и условия

Проверьте заголовок, смысл кнопки и полезный текст. Увеличьте текст, оцените переносы и читаемость схем; существенные условия должны оставаться доступными.

Готово: Человек понимает что получит и что потребуется.

Не делайте так: Мобильная версия скрывает важное ради компактности.

3. Пройдите ввод с клавиатурой

Откройте форму на телефоне, исправьте поле, вернитесь назад. Проверьте активный ввод, сообщения и продолжение вместе с баннерами, меню и помощником.

Готово: Нужные элементы видны и доступны.

Не делайте так: Один виджет перекрывает другой и блокирует отправку.

Какой шаг сложнее всего выполнить

Внешний путь, возврат и приёмка

4. Проследите внешний переход и выдачу

Откройте предусмотренный канал, выполните нужный шаг и проверьте выбранный материал. Отделите переход, подписку, выдачу и открытие файла.

Готово: Контекст сохраняется до обещанного результата.

Не делайте так: Открытие бота считается получением гайда.

5. Испытайте возврат и прерывание

Вернитесь из приложения, обновите страницу, проверьте отказ от открытия и поддерживаемую альтернативу. Зафиксируйте, что сохраняется и что требуется повторить.

Готово: Поведение объяснимо без ложного обещания сохранения.

Не делайте так: Человек застревает на той же кнопке без выхода.

6. Оформите дефект и примите исправление

Запишите условия, шаги, ожидание, факт и критерий. После правки повторите маршрут; сравнивайте реальные этапы на сопоставимом трафике отдельно от тестов.

Готово: Изменение проверено на конкретном пути.

Не делайте так: Исправность первого экрана объявлена исправностью всей воронки.

Где теряется выбранный материал

Учебный путь от статьи до гайда

Учебный маршрут получения гайда о подготовке объявления. Проверяется выбранный комплект, а не просто открытие мессенджера. Предусмотренный способ выдачи у конкретного сайта может отличаться.

Переход	Ожидаемое поведение	Пример препятствия
Статья → действие	Понятно название и условие	Кнопка скрыта виджетом
Форма → продолжение	Ввод можно завершить	Клавиатура перекрыла действие
Сайт → бот	Сохранён выбранный комплект	Открылся общий каталог
Бот → файл	Выдан нужный документ	Материал отличается
Возврат → сайт	Понятно как продолжить	Выбор потерян без объяснения

Ожидаемые сценарии не являются выполненными тестами. Фиксируйте наблюдение на каждой границе и проверяйте реальную пригодность результата.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
На телефоне всё красиво	Пройден конкретный путь до подтверждённого результата.
Бот открылся — гайд получен	Отдельно проверены переход, нужный шаг и выдача выбранного файла.
У меня нормально	Указаны среда, сценарий, результат и непроверенные ограничения.

Как отличить причины потерь

Препятствие	Что уточнить	Первое действие
Нельзя нажать	Что перекрывает элемент	Исправить взаимодействие слоёв
Неясно что получит	Какое обещание видит человек	Уточнить текст и название
Потерян комплект	На какой границе исчез выбор	Исправить передачу контекста
Не читается файл	Масштаб, таблица или документ	Подготовить читаемую выдачу
Долгое ожидание	Какой этап задерживается	Проверить конкретный ресурс или ответ
Потеря при возврате	Какие условия её вызывают	Объяснить и восстановить поддерживаемый путь

Три вопроса по мобильному пути

1. Какой результат считаем завершением именно этого маршрута?
2. Где человек перестаёт понимать или выполнять следующий шаг?
3. Какие среды и сценарии действительно проверены после исправления?

18 проверок пути с телефона

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

Вход и чтение

- [ ] **Задача определена.** Есть критерий завершения. Заявка и выдача различаются.
- [ ] **Вход реальный.** Проверяется нужная страница. Главная не заменяет статью.
- [ ] **Среда записана.** Телефон, браузер и условия известны. Дефект можно повторить.
- [ ] **Смысл читается.** Видно предложение и действие. Обложка не должна скрыть всё.
- [ ] **Увеличение испытано.** Текст и функции доступны. Строки не требуют постоянного движения вбок.
- [ ] **Условия сохранены.** Важное не спрятано. Компактность не оправдывает искажение.

Ввод и переход

- [ ] **Клавиатура проверена.** Поле и продолжение доступны. Проверяем реальный ввод.
- [ ] **Правка возможна.** Ответы не теряются без причины. Не только первая отправка.
- [ ] **Виджеты совместимы.** Помощник и баннеры не блокируют. По отдельности они могут быть исправны.
- [ ] **Выбор сохраняется.** Открывается нужный материал. Общий каталог не всегда тот результат.
- [ ] **Внешний шаг понятен.** Известно что делать в приложении. Кнопка не означает выдачу.
- [ ] **Файл читается.** Таблицы и смысл доступны. Получить не значит использовать.

Возврат и результат

- [ ] **Возврат испытан.** Понятно что уже сделано. Не теряем выбранный комплект.
- [ ] **Альтернатива работает.** Есть поддерживаемый путь при отказе. Не повторяем тупиковую кнопку.
- [ ] **Ожидание понятно.** Загрузка отличается от сбоя. Не вынуждаем лишние нажатия.
- [ ] **Повторы учтены.** Просмотр не равен новому клиенту. Тесты помечены отдельно.
- [ ] **Приёмка конкретна.** Повторён тот же сценарий. Общего нормально недостаточно.
- [ ] **Границы проверки записаны.** Известны проверенные среды. Один телефон не все устройства.

Карта мобильного сценария

Записывайте реальную страницу входа и действия. Не объединяйте техническое препятствие и непонятное предложение в один диагноз.

Задача: _____ Среда: _____

Этап / условия	Ожидание / наблюдение	Дефект / критерий приёмки

Блокирующий шаг: _____

Что осталось неизвестным: _____

Повторная проверка: _____

Журнал сред и результатов

Одна успешная проверка не охватывает все браузеры. Зафиксируйте границы и повторяйте проверку при изменении затронутых элементов.

Среда / сценарий	Результат до и после	Ответственный / остаток проверки

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Помощник закрывает форму.. Проверьте совместную работу всех закреплённых элементов..

Клавиатура спрятала действие.. Пройдите ввод на настоящем телефоне..

Материал сменился по пути.. Сверьте название на каждом переходе..

Приложение не открывается.. Проверьте поддерживаемую альтернативу и возврат..

Считаются собственные тесты.. Отделите проверку от реальных обращений..

Согласуйте следующий шаг

Задача исполнителю

Маршрут [какой], среда [телефон и браузер], страница [какая]. Шаги [что делаем]. Ожидание [результат], наблюдение [факт]. Исправление [какое], повторная проверка [условия], ограничения [что не испытано].

Первое действие после чтения

Пройдите одну задачу с реальной точки входа до результата. Выберите первый блокирующий дефект, оформите критерий приёмки и повторите тот же путь после правки.

Ответственный: _____

Непроверенная среда: _____

Другие материалы Нейросистемы →

С телефона удобно, но обращения всё равно теряются?

Диагностическая карта для риелтора поможет связать источник интереса, мобильный путь, выдачу материалов и дальнейшую обработку обращения.

Разобрать путь клиента →

Принципы W3C по перестроению содержимого и неперекрытому фокусу проверены14.10.2026. Поведение приложений и браузеров нужно испытывать на актуальных устройствах.

W3C WAI: перестроение содержимого при уменьшении области и увеличении

W3C WAI: элемент с фокусом не должен быть полностью перекрыт

Один маршрут — несколько границ

Учебная карта получения выбранного гайда. Она помогает увидеть потери между страницей, формой и внешним приложением, а не только внутри одного экрана.

Граница	Что сохранить	Что проверить руками
Вход на статью	Смысл обещания	Читаемость и нужное действие
Открытие формы	Выбранную задачу	Клавиатуру и перекрытия
Внешний переход	Название комплекта	Нужную ветку или действие
Получение файла	Обещанное содержание	Открытие и чтение
Возврат назад	Понятное состояние	Продолжение без тупика

Не начинайте проверку с удобного для себя адреса. Если посетитель приходит из рекламы на конкретную статью, нужен этот вход и этот текст. Встроенный браузер приложения и обычный браузер проверяются отдельно, когда оба встречаются в вашем маршруте. Поведение перехода фиксируйте наблюдением.

Во время ввода появляется клавиатура и меняется доступное пространство. Откройте меню, помощника и другие предусмотренные элементы в обычных состояниях. Ищите конфликт: кнопка остаётся на странице, но до неё нельзя добраться. Такой дефект не заметен на статическом изображении формы.

Во внешнем приложении проверяйте не только факт запуска, но и сохранение выбранного материала. Общая подборка вместо обещанного файла меняет задачу. Если процесс требует действия пользователя, оно должно быть понятно. Не объявляйте выдачу состоявшейся до появления соответствующего подтверждения.

Возвращение на сайт — часть пути. Проверьте отказ от открытия приложения, закрытие окна и обновление страницы. Укажите поддерживаемый способ продолжения. Не обещайте сохранение данных между посещениями без реализации; честное объяснение лучше состояния, в котором человек не понимает, что уже сделано.

Карточка мобильного дефекта

Учебный случай: при открытой клавиатуре закреплённый баннер перекрывает кнопку продолжения. Это пример оформления задачи исполнителю, а не обнаруженный дефект neirorealty.ru.

Поле	Учебное содержание	Критерий проверки
Условия	Мобильная форма, клавиатура открыта	Среду можно повторить
Действие	Ввести ответ и продолжить	Понятны точные шаги
Факт	Баннер закрывает кнопку	Есть обезличенный снимок
Ожидание	Продолжение доступно	Ответ не теряется
Приёмка	Повтор после исправления	Записан результат и версия

Приоритет определяется влиянием на задачу. Полная невозможность отправить форму обычно требует внимания раньше косметического выравнивания. Но частоту и масштаб не выдумывайте: один воспроизводимый случай показывает дефект в конкретных условиях, а распространённость требует дополнительных данных.

Отделите загрузку от перекрытия и непонятного текста. Кнопка может отсутствовать из-за ожидания ресурса, быть закрыта слоем или не объяснять действие. Эти причины требуют разных изменений. В карточке сначала записывается наблюдение, затем подтверждённая причина; предположение не выдаётся за диагноз.

После правки пройдите путь до результата, включая выдачу или принятую запись. Улучшенный первый экран не доказывает правильность внешних переходов. Если изменён общий виджет, проверьте затронутые сценарии. Сохраните список испытанных сред и остаток, чтобы приёмка не превращалась в неопределённое всё хорошо.

Для анализа выбирайте сопоставимый источник, страницу и устройство. Отделяйте тесты, повторные открытия и разные события: переход, приём, выдачу, разговор. Исправная мобильная версия убирает барьер, но не компенсирует неподходящее предложение или отсутствие ответа команды. Вывод о конверсии должен учитывать весь путь.