Аудит пути читателя: задания, наблюдения и список исправлений

Найдите конкретное препятствие между статьёй, обещанным инструментом и результатом действия.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Сценарии проверки, промпт анализа экранов, заполненный разбор остановки, журнал исправлений и чек-лист.

Авторская методика проверки удобства. Учебный случай не описывает измеренный дефект neirorealty.ru. Анализ скриншота не подтверждает доставку заявки; реальные отправки выполняют только в разрешённом тестовом процессе.

С чего начать

Статьи открываются, но непонятно, где читатель теряет путь к материалу или обращению.

Участок	Задание	Подтверждение
Статья	Найти нужный инструмент	Человек понимает пользу
Переход	Выбрать получение	Контекст материала сохранён
Выдача	Открыть файл	Название и содержание совпали
Обращение	Передать тестовый контакт	Приём в нужной системе

Подготовьте исходные данные

- Одна задача посетителя, начальная страница и критерий успешного результата.
- Тексты блоков и скриншоты компьютера и телефона.
- Обезличенные наблюдения без выдуманных процентов конверсии.
- Разрешённый порядок технического теста, тестовый контакт и пометка, если требуется отправка.

Соберите и сопоставьте факты

1. Опишите реальную задачу

Выберите одну статью и один результат: получить конкретную таблицу либо оставить обращение. Сценарий формулируйте через цель, не подсказывая кнопку. Иначе вы проверите следование инструкции, а не самостоятельное нахождение пути.

Готово: Понятны старт и проверяемый итог.

Не делайте так: Попросить человека нажать заранее названную кнопку.

2. Сверьте обещание и адресата

Проверьте, назван ли инструмент и показан ли пример пользы. До перехода должно быть ясно, куда попадёт человек и что получит. Для диагностики укажите, что она предназначена риелтору, если статью могут читать другие аудитории.

Готово: Текст, кнопка и итог обещают одно и то же.

Не делайте так: Назвать любой материал неопределённым подарком.

3. Разберите экраны с нейросетью

Передайте цель, тексты, экраны и наблюдения. Попросите разделить факты, гипотезы и непроверяемое по этим данным. От модели нужен список мест и способов проверки, а не выдуманные цифры потерь или заключение о работе невидимой интеграции.

Готово: Каждое замечание имеет основание и способ уточнения.

Не делайте так: Принять оценку конверсии без данных.

Что нужно получить перед продолжением

Примите и зафиксируйте решение

4. Пройдите путь на устройствах

Проверьте чтение, кнопки, поля, ошибки, перекрытия и возвращение из мессенджера. Если требуется отправка, используйте согласованный тест и один идентификатор. Учитывайте реальные уведомления и записи; не создавайте повторные заявки ради каждого снимка.

Готово: Зафиксировано, что происходит после каждого действия.

Не делайте так: Проверить только красивый первый экран.

5. Подтвердите конечный результат

Откройте именно выбранный файл, сравните название и содержание. Для заявки проверьте приём и источник в принимающей системе. Успешная надпись, клик или открытый бот — промежуточные события; они не подтверждают всё последующее.

Готово: Получение материала или приём заявки подтверждены отдельно.

Не делайте так: Назвать переход в бот получением PDF.

6. Исправьте и повторите затронутый путь

Сначала устраните препятствие выполнению обещанного действия. Затем проверьте понятность и гипотезы. Сохраните наблюдение, изменение, ответственного и повторный результат. Укажите границы проверки; одна страница не подтверждает весь сайт.

Готово: Есть проверенное исправление и список оставшихся вопросов.

Не делайте так: Обещать рост продаж после косметической правки.

Что проверить после выполнения

Заполненный пример

Полностью учебный сценарий. Доля посетителей, сталкивающихся с проблемой, неизвестна; данные не выданы за фактическую аналитику сайта.

Наблюдение	Изменение	Проверка результата
Кнопка «Получить подарок»	Назвать таблицу сравнения	Человек понимает назначение
Нет примера инструмента	Показать заполненную строку	Понятно, как применять
В боте общее приветствие	Сохранить выбранный материал	Отображено нужное название
Файл не сверяли	Открыть и проверить содержание	Выдан выбранный комплект

Мы выявили и проверяем конкретные препятствия. Без отдельного измерения нельзя утверждать, сколько обращений они стоили и насколько выросла конверсия после исправления.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Плохой дизайн снижает продажи	На мобильном поле перекрыто: вот экран и шаг воспроизведения.
Заявка отправилась	Приём теста с конкретным ID подтверждён в нужной системе.

Промпт анализа пути посетителя

Правила. Проанализируй задачу [цель] по ЭКРАНАМ и ТЕКСТАМ. Раздели наблюдаемые факты, гипотезы и непроверяемое. Для каждого затруднения укажи место, способ проверки и одно изменение. Не придумывай конверсию, поведение и доставку заявок. По снимку нельзя подтвердить работу кнопки или CRM. Данные: [обезличенные материалы и наблюдения].

Образец 1. Вход: Человек ищет таблицу сравнения; кнопка называется «Получить подарок»; спрашивает, что внутри.

Выход:
Факт: название инструмента не видно, читатель задал вопрос. Гипотеза: неясен результат. Изменение: конкретное название и пример. Проверка: выполнение задачи без подсказки.

Новый объект: Стартовая страница: [адрес]. Задача: [цель человека]. Успех: [наблюдаемый результат]. Экраны и тексты: [материалы].

18 проверок результата

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

Обещание и маршрут

- [ ] **Цель.** Выбрана одна задача. Если нет: сузьте проверку.
- [ ] **Старт.** Названа конкретная страница. Если нет: сохраните адрес.
- [ ] **Название.** Инструмент узнаваем. Если нет: уточните текст.
- [ ] **Польза.** Есть пример применения. Если нет: покажите результат.
- [ ] **Адресат.** Понятно, кому подходит действие. Если нет: обозначьте аудиторию.
- [ ] **Канал.** Способ получения виден заранее. Если нет: объясните переход.

Выполнение

- [ ] **Телефон.** Путь проверен отдельно. Если нет: откройте мобильный вид.
- [ ] **Поля.** Доступны и читаемы. Если нет: уберите перекрытие.
- [ ] **Ошибки.** Подсказывают исправление. Если нет: проверьте сообщения.
- [ ] **Контекст.** Материал не теряется. Если нет: сверьте переход.
- [ ] **Тест.** Разрешён и помечен. Если нет: согласуйте порядок.
- [ ] **ID.** Одна проверка прослеживается. Если нет: сохраните идентификатор.

Результат и вывод

- [ ] **Файл.** Открыт нужный документ. Если нет: сверьте содержание.
- [ ] **Заявка.** Приём подтверждён отдельно. Если нет: проверьте систему.
- [ ] **Источник.** Сохранено происхождение. Если нет: сверьте метки.
- [ ] **Гипотеза.** Не названа установленной причиной. Если нет: разделите выводы.
- [ ] **Повтор.** Затронутый путь проверен. Если нет: выполните задачу.
- [ ] **Границы.** Указаны страницы и устройства. Если нет: не обобщайте на весь сайт.

Заполните свой рабочий лист

Записывайте увиденное отдельно от объяснения. «Не понял название» — наблюдение; «из-за этого все уходят» — неподтверждённое обобщение.

Код задачи: _____ Дата: _____

Экран / шаг	Наблюдение	Гипотеза / проверка	Изменение

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Вопросы, ответственность и сроки

Технический успех и влияние на конверсию фиксируйте отдельно. Не создавайте дубли заявок там, где достаточно уже полученного тестового ID.

Приоритет / проблема	Кто / срок	Повторный результат	Что осталось неизвестно

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Красивый экран без действия. Пройдите задачу до результата.

Клик посчитан выдачей. Откройте файл.

Успех формы посчитан CRM. Подтвердите приём.

Проценты придумала модель. Уберите неподтверждённые числа.

Одна проверка за весь сайт. Укажите фактические границы.

Согласуйте следующий шаг

Формулировка для разговора

«На странице [адрес] при задаче [цель] наблюдается [факт]. Возможное объяснение — [гипотеза]. Меняем [одно действие], проверяем [результат]. Приём заявки/файла подтверждаем отдельно по [ID или названию]».

Первое действие после чтения

Возьмите одну популярную статью и один инструмент. Пройдите весь путь, зафиксируйте первую конкретную остановку и способ подтвердить её исправление.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Читатели есть — следующий шаг теряется?

Диагностическая карта для риелтора поможет разобрать предложение, выдачу материалов и работу с обращением после сайта.

Проверить путь от чтения к клиенту →

Подготовлено 24.09.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.

Nielsen Norman Group: задания для проверки удобства