

**Аналитический отчет о проведении исследования
эффективности сайтов Интернет-провайдеров г. Москвы**

Отдел исследования и аналитики

Москва, октябрь 2010

Содержание

Цели исследования	4
Выбор участников	4
Описание методик	5
Методика оценки юзабилити сайтов	5
1. Eye-tracking исследование	5
2. Собственная методика юзабилити-аудита компании iTrack	5
3. Анкетирование	5
Методика оценка дизайна сайта	6
Методика определения лучшего сайта	7
Основные выводы	8
Оценка юзабилити сайтов-участников	10
Akado.ru	10
Результаты проведения ай-трекинг исследования	10
Юзабилити-аудит	11
Анкетирование	11
Corbina.ru	13
Результаты проведения ай-трекинг исследования	13
Юзабилити-аудит	14
Анкетирование	15
Mgts.ru	16
Результаты ай-трекинг исследования	16
Юзабилити-аудит	17
Анкетирование	17
Netbynet.ru	18
Результаты проведения ай-трекинг исследования	18
Юзабилити-аудит	19
Анкетирование	19
Qwerty.ru	20
Результаты проведения ай-трекинг исследования	20
Юзабилити-аудит	21
Анкетирование	22
Stream.ru	23
Результаты проведения ай-трекинг исследования	23
Юзабилити-аудит	24
Анкетирование	24
Сравнительный анализ	25
По ай-трекинг исследованию	25
По экспертным оценкам юзабилити	27
По анкетированию	27
По среднему баллу за анкетирование	32
Итоговые оценки юзабилити	33
Оценка дизайна	35
Akado.ru	35
Corbina.ru	36
Mgts.ru	37
Netbynet.ru	38
Qwerty.ru	39
Stream.ru	40
Сравнительный анализ	41
Современность	41
Композиция	42
Сочетаемость цветов	43

Удобочитаемость	44
Дизайн в целом	45
Итоговые оценки дизайна	46
Голосование	47
Приложение 1. Скорость выполнения заданий	48
Приложение 2. Результаты анкетирования	49

Цели исследования

Основными целями данного исследования являются:

1. Определение лучшего сайта в сегменте Интернет-провайдинга с точки зрения юзабилити и дизайна. При проведении исследования мы рассматривали сайты с точки зрения удобства интерфейса и дружелюбности к пользователю, поэтому в техническом плане мы приводим только наиболее грубые и явные ошибки, влияющие на удобство использования сайта.
2. Привлечение внимания участников исследования к проблемам в восприятии их сайтов и создание мотивации к исправлению недостатков, что приведет к повышению лояльности посетителей сайтов и клиентов компании.
3. Популяризация современных методик и технологий оценки эффективности сайтов.

Выбор участников

В исследовании участвовали сайты московских интернет-провайдеров. Определяющим условием была широта зоны охвата, т.е. потенциальная возможность подключения к Интернету любого дома в г.Москве. Интернет-провайдеры, подавшие отказ от исследования, не участвовали в нем.

Список участников:

www.akado.ru

www.corbina.ru

www.mgts.ru

www.netbynet.ru

www.qwerty.ru

www.stream.ru

Описание методик

Методика оценки юзабилити сайтов

Общая оценка юзабилити сайтов-участников складывалась из оценок, полученных при помощи трех специальных методик:

1. Eye-tracking исследование

Eye-tracking – технология, позволяющая отслеживать движение глаз человека с помощью специального оборудования (ай-трекера) и на основе полученных данных строить аналитические отчеты по распределению внимания пользователей на сайте.

В исследовании принимали участие 5 респондентов разного возраста и пола.

Для каждого сайта им предлагалось выполнить два задания:

- Найти информацию о предоставляемых тарифах (цены, скорость и т.д.)
- Найти информацию о состоянии счета (вход в личный кабинет).

При выполнении заданий замерялось время выполнения.

Сайты показывались респондентам в случайном порядке.

При анализе юзабилити чаще всего (и в нашем исследовании) используются два вида отчетов, полученных при помощи ай-трекера:

- тепловая карта по количеству взглядов: на ней замеряется количество фиксаций на зону и более теплыми цветами показываются зоны, куда больше раз возвращался взгляд;
- тепловая карта по относительной продолжительности фиксаций: показывает, какой процент времени респонденты тратили на определенную зону.

Метрикой оценки юзабилити с помощью ай-трекера будем считать два параметра:

1. Справился ли респондент с заданием на сайте
2. Если справился, то за какое время.

Понятно, что чем меньше сумма средних показателей времени выполнения заданий на сайте, тем лучше. Но т.к. в остальных методиках и в подсчете результатов исследования мы используем оценки по 10-балльной шкале (чем выше, тем лучше), то при приведении к 10-балльному виду мы используем нормирование по минимальному показателю времени (среди всех сайтов) и принимаем его за 10 баллов. Затем пропорционально переводим показатели остальных участников исследования в такой же вид. За каждого респондента, не справившегося с заданием, из полученной оценки вычитается 1 балл (штрафная санкция).

2. Собственная методика юзабилити-аудита компании iTrack

Собственная методика юзабилити-аудита включает в себя как экспертную оценку, так и тестирование сайта на соответствие определенным критериям. Эти критерии были составлены на основе зарубежного опыта компании Nielsen Normann Group, исследований и книг Стива Круга, а также собственного опыта компании iTrack,.

По итогам проведения юзабилити-аудита по собственной методике каждому участнику исследования выставляется оценка по 10-балльной шкале.

3. Анкетирование

При проведении исследования мы также использовали такую методику, как анкетирование. 15-ти респондентам разного пола и возраста предлагалось заполнить анкету, расставив 10-балльные оценки по нескольким метрикам. Такой вид исследования также применялся и для оценки дизайна.

Метрики, связанные с юзабилити:

1. **Функциональное удобство.** Под этой метрикой понимается субъективное удобство сайта с точки зрения респондентов, навигация, структура и т.п. В анкете вопрос был сформулирован следующим образом: «Как бы Вы оценили функциональное удобство сайта: легко ли

- перемещаться по сайту, находить интересующую информацию и т.п.? (10 – все очевидно; 1 – ничего не понятно)».
- 2. Качество текстов.** Под данной метрикой понималась легкость чтения и восприятия текстовой информации на сайте. Формулировка из анкеты: «Как бы Вы оценили качество текстов? (10 – легко читаются и воспринимаются, не слишком перегружены; 1 – непонятные длинные неуместные тексты)».
 - 3. Подача информации о тарифах.** В данном пункте нужно было попытаться найти информацию о тарифах и поставить оценку, насколько легко было ее найти. Из анкеты: «Как бы Вы оценили подачу информации о тарифах? (1 – невозможно понять, какой тариф мне подходит, 10 – прозрачная подача)».
 - 4. Подача информации о процессе подключения.** В данном пункте респондентам предлагалось попробовать найти описание процесса подключения, что нужно сделать, какие при этом будут шаги и т.д. Формулировка в анкете: «Как Вам подача информации о процессе подключения? (1 – мне непонятны мои действия при подключении и сроки подключения; 10 – процесс подключения понятен)».
 - 5. Простота нахождения контактной информации.** В этой метрике предлагалось найти контактную информацию на сайте. Из анкеты: «Насколько легко было найти контактную информацию? (1 – телефон найти сложно, 10 – телефон найти легко)».
 - 6. Подача информации о скидках и акциях.** В данном задании с помощью сайта требовалось определить набор «бонусов», на которые мог бы рассчитывать клиент, подключающийся в настоящее время. В анкете вопрос был сформулирован следующим образом: «Оцените подачу информации о скидках и спец.предложениях (1 – непонятно, под какие скидки и спец.предложения можно попасть; 10 – моментально понятно «на что я могу рассчитывать»)».
 - 7. Представление специальных сервисов (видео- и музыкальные порталы, игровые порталы, форум и др.).** Данная метрика показывает, насколько привлекательно представлены на сайте дополнительные сервисы, привлекают ли они внимание, удобно ли их находить и пользоваться ими. Вопрос из анкеты: «Насколько интересно представлены специальные сервисы (видео- и муз.порталы, игровые, форум и др.)? (1 – совсем неинтересно, не хочется углубляться, 10 – интересно, узнал(а) много нового)».

Каждый сайт по каждой из этих метрик мог получить от 1 до 10 баллов. Следовательно, по каждой метрике максимальное количество баллов – 150 (10 баллов x 15 респондентов).

Максимальный балл за анкетирование по юзабилити – 1050 (10 баллов x 15 респондентов x 7 метрик).

При переводе в 10-балльную систему оценок максимальные оценки являются делителями.

Общая оценка уровня юзабилити на сайте вычисляется как среднее арифметическое между 10-балльными оценками, полученными при помощи трех описанных методик.

Методика оценки дизайна сайта

Методика оценки дизайна сайтов-участников основывается на анкетировании и схожа с подобной методикой оценки юзабилити. Отличаются только сами метрики и их количество.

Метрики для оценки дизайна:

- 1. Современность.** Требовалось оценить сайт-участник с точки зрения современности. Формулировка из анкеты: «Как бы Вы оценили дизайн сайта с точки зрения его современности? (10 – современный, прогрессивный; 1 – прошлый век, ужас)»
- 2. Композиция.** В данной метрике требовалось определить удачность расположения элементов и стилей этих элементов на странице с точки зрения дизайнерской ценности. Из анкеты: «Как бы

Вы оценили дизайн с точки зрения композиции? (10 – все отлично подобрано; 1 – дизайн перегружен или, наоборот, лишние пустоты, невозможно смотреть)».

3. **Сочетаемость цветов.** Требовалось дать оценку, насколько используемые корпоративные и иные цвета, используемые в дизайне сайта, удачно сочетаются. В анкете вопрос был сформулирован следующим образом: «Как бы Вы оценили дизайн сайта с точки зрения сочетаемости цветов (10 – отличное сочетание, глаза отдыхают; 1 – ужасно, в глазах рябит)».
4. **Удобочитаемость.** Под данным словом подразумевается удобство чтения, а именно: тип и размер шрифта, сочетание цвета текста и фона и т.п. Из анкеты: «Как бы Вы оценили «удобочитаемость» на сайте: контраст текста и фона, размер шрифта, количество текста и т.д., дайте общую оценку (10 – отлично читается; 1 – невозможно читать)».
5. **Дизайн в целом.** Не является производной от остальных метрик. Как показала практика, часто при высоких оценках по остальным метрикам, респонденты ставили этому критерию более низкую оценку, т.е. не следует воспринимать эту метрику, как *среднюю оценку*. Формулировка из анкеты: «Какую бы Вы дали оценку дизайну сайта в целом? (10 – очень нравится, красиво; 1 – категорически не нравится)».

Таким образом, максимальный балл по каждой из метрик остается таким же, как и в случае с юзабилити – 150 баллов, а суммарный максимальный балл за оценку дизайна – 750. Соответственно, эти же числа являются знаменателями при переводе оценки в 10-балльную систему.

Методика определения лучшего сайта

При анкетировании респондентам в конце анкеты также предлагалось написать, какой сайт из участников исследования, по их мнению, является лучшим (больше всего понравился респонденту). Данное поле можно расценивать как «приз зрительских симпатий», однако этот показатель мы также использовали при выборе победителей исследования. Максимальное количество голосов, которое может получить сайт-участник – 15 (если все респонденты единогласно проголосуют за него), таким образом, при переводе в 10-балльную систему мы делим количество голосов на 15 и умножаем на 10.

Лучший сайт определяется как среднее арифметическое трех показателей:

1. Оценка юзабилити
2. Оценка дизайна
3. Голосование респондентов

Основные выводы

Исследование показало, что сайты всех участников находятся на разных уровнях исполнения. Видно, что у кого-то на основном домене размещен очень старый (наверное, первый) сайт, кто-то постоянно дорабатывает и добавляет новые блоки с информацией, а некоторые сайты недавно сделали редизайн и порадовали не только современным дизайном, но и высоким уровнем юзабилити.

Тройка лидеров исследования:

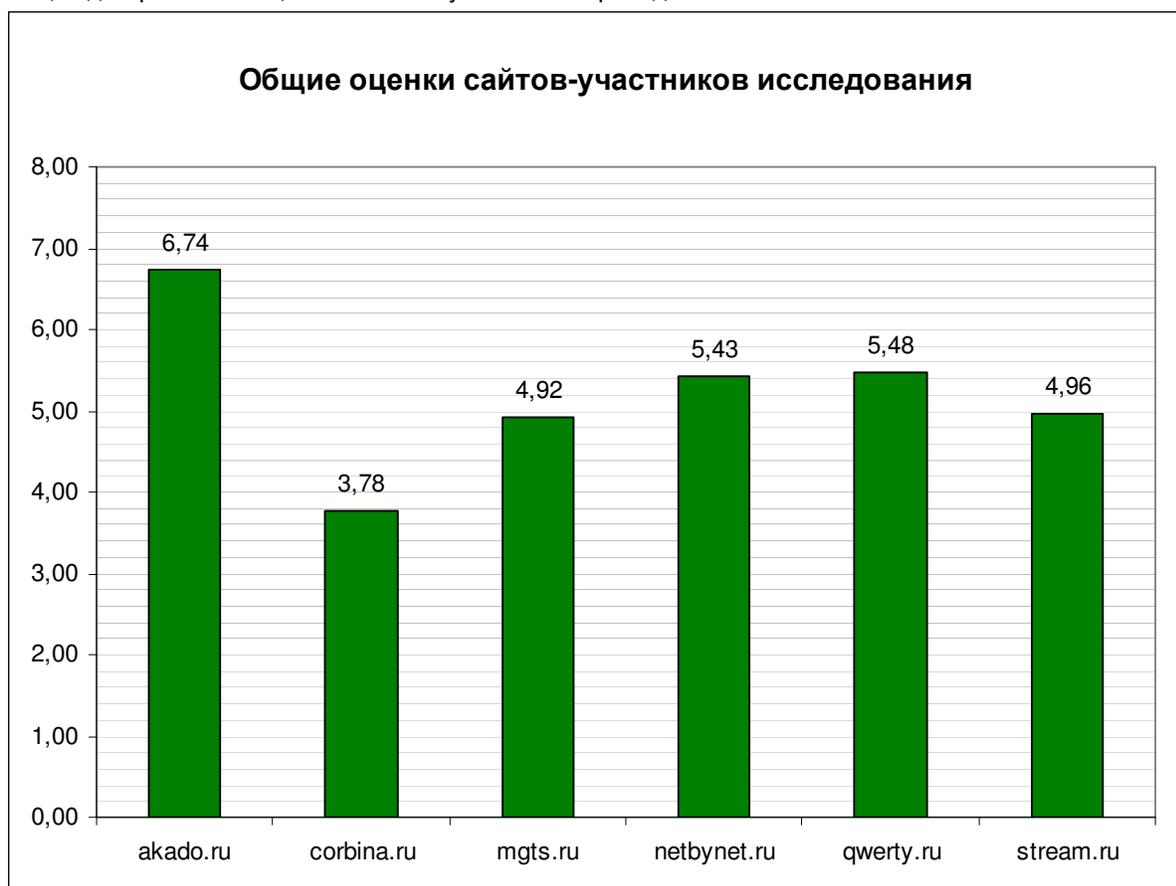
Первое место занял сайт **akado.ru** с баллом 6,07 (по 10-балльной шкале)

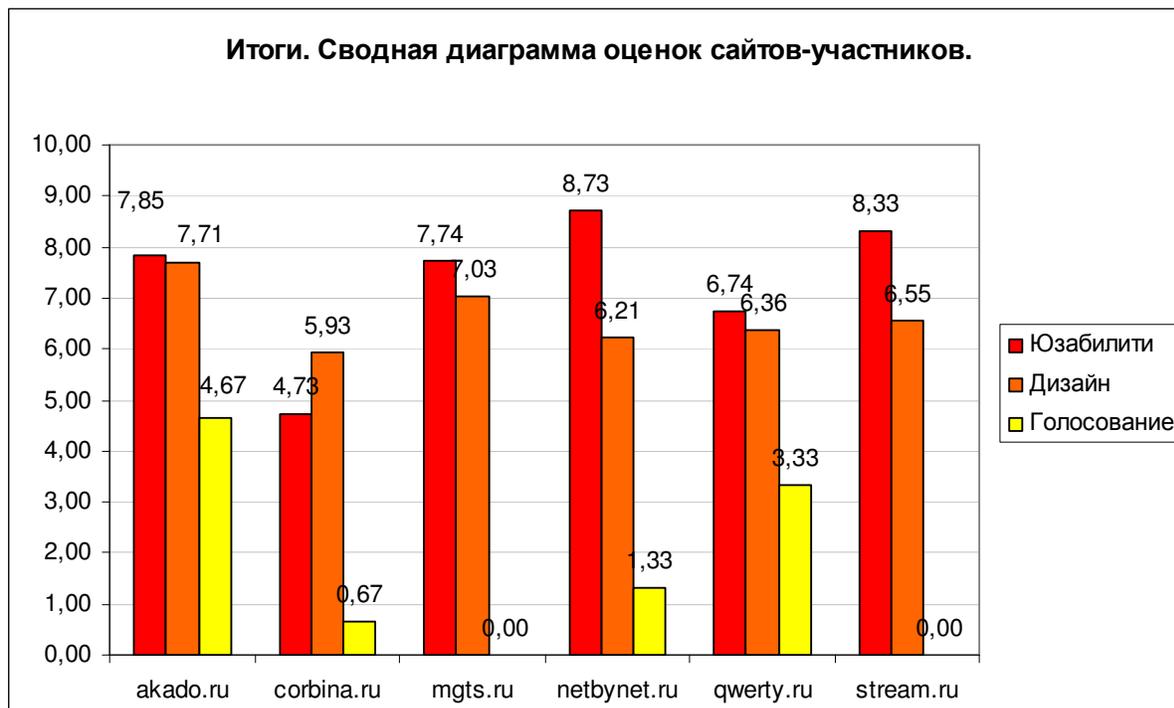
Второе место – **qwerty.ru** – 5,48 балла

Третье место с небольшим отрывом от второго занял сайт **netbynet.ru** – 5,43 балла

Можно сказать следующее: сайт akado.ru выполнен на высоком уровне и с точки зрения юзабилити, и с точки зрения дизайна. Сайт qwerty.ru вышел на второе место благодаря голосованию: респондентам понравилась яркая подача сайта. Сильной стороной сайта netbynet.ru является высокий уровень юзабилити: четкая навигация, структура, подача информации.

Общая диаграмма по оценкам сайтов-участников приведена ниже.





В области юзабилити (удобства использования сайта) лидером исследования стал сайт netbynet.ru с баллом – 8,73 балла. Такой высокий бал связан с исключительно удачной структурой информации, а также с грамотным расположением элементов на странице (за исключением мелких огрехов). Второе место в юзабилити занял сайт stream.ru (8,33 балла), третье – akado.ru (7,85 балла).

По дизайну лидером стал сайт akado.ru – 7,71 балла. Можно отметить то, что несмотря на присутствующий на сайте красный цвет, дизайн в целом выполнен очень спокойно и ненавязчиво, в отличие от других сайтов-участников, в дизайне которых преобладали яркие насыщенные цвета. Видно, что создатели сайта акцентировали внимание на содержании и подаче контента, а не на художественной ценности макета. Второе место в области дизайна занял сайт mgts.ru (7,74 балла), третье – stream.ru (6,55 балла).

По голосованию можно привести следующие оценки: наибольшее количество голосов получил сайт akado.ru – за него проголосовало 7 человек (4,67 балла при переводе в 10-балльную систему). Второе место по количеству голосов занял сайт qwerty.ru, за него проголосовало 5 человек (3,33 балла), третье место – netbynet.ru (2 голоса).

Подробности исследования находятся в соответствующих разделах ниже.

Оценка юзабилити сайтов-участников

Akado.ru

Результаты проведения ай-трекинг исследования

1. Поиск информации о тарифах.

На что обращали внимание респонденты в течение первых 10 секунд при поиске тарифа:



Карта по количеству взглядов



Карта по относительной продолж. фиксации

Аналитическая справка: По картам внимания видно, что респонденты сразу и без труда находили в главном меню пункт «Тарифы и услуги», однако также их внимание привлекал центральный баннер и меню под ним. Т.к. меню выполнено красным цветом, а основное меню выполнено белым цветом на белом фоне, то менее значимое в данном меню ошибочно привлекало какую-то часть внимания.

2. Поиск информации о лицевом счете.

На что обращали внимание респонденты в течение первых 10 секунд при поиске входа в личный кабинет:



Карта по количеству взглядов



Карта по относительной продолж. фиксации

Аналитическая справка: По карте по относительной продолжительности фиксаций видно, что пользователи без труда находили ссылку в личный кабинет в верхнем сервисном меню, однако также некоторые респонденты переходили по ссылке «Абонентам», вероятно из-за «невыделенности» ссылки на Личный кабинет в общем фоне.

Ниже приведена таблица времени выполнения заданий в секундах.

задание/респондент	1	2	3	4	5	Среднее
1 задание	11	27	29	13	32	22,40
2 задание	9	13	23	5	10	12,00

Сумма средних показателей времени выполнения заданий на сайте akado.ru – 34,40

Юзабилити-аудит

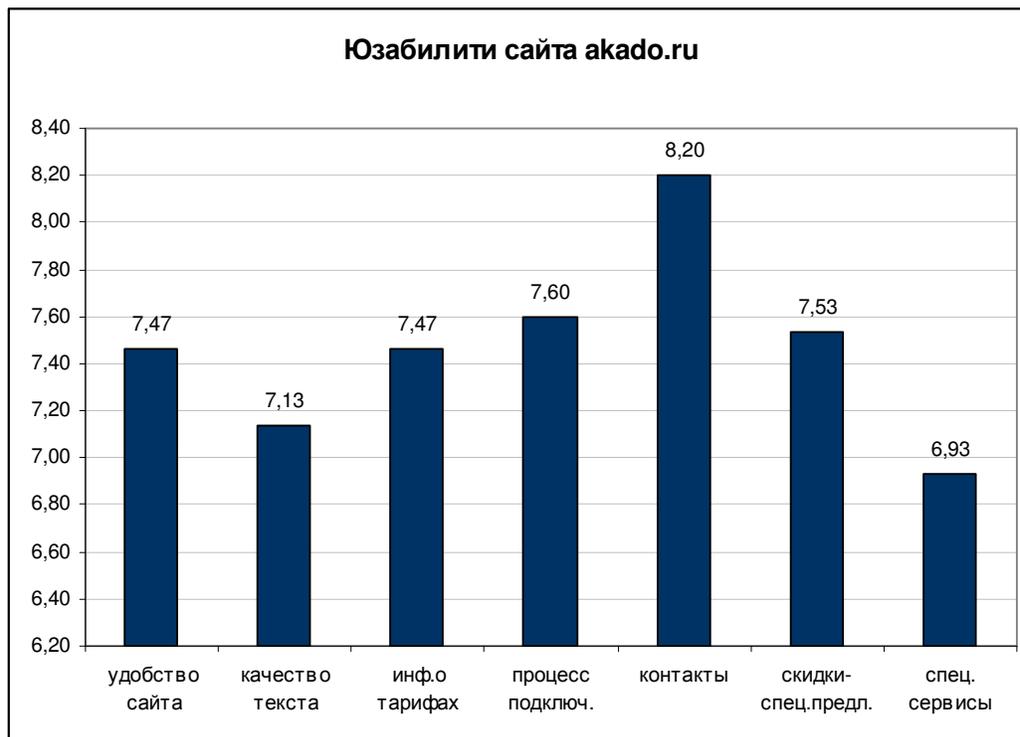
В целом сайт выполнен хорошо с точки зрения юзабилити. Можно дать следующие комментарии:

1. На сайте присутствует порядка 90 страниц разнообразной информации (разделы, новости и т.д.), однако не предусмотрен поиск по сайту. Рекомендуем предусмотреть хотя бы простой поисковый механизм и расположить форму поиска в верхнем правом углу на каждой странице.
2. Заголовок страницы не всегда соответствует названию ссылки, по которой пользователь попадает на эту страницу. Например, при переходе из верхнего меню «Тарифы и услуги» пользователь попадает на страницу «Пакеты каналов», что может ввести посетителя в растерянность.
3. Рекомендуем использовать «Хлебные крошки» (полный путь до текущей страницы, начиная с Главной) на каждой странице над заголовком раздела.
4. К сожалению, не выполнено правило использования единого оформления и единой системы навигации для всех разделов. Например, ссылка «Кино на заказ» ведет на подсайт основного сайта, в котором используется другая система навигации. Такие приемы, как правило, сбивают пользователей с толку.
5. Переходов по внутренним баннерам с главной страницы (внизу), скорее всего, очень мало. Как показывает практика, пользователи Интернета часто игнорируют всё, что похоже на рекламу («Эффект баннерной слепоты»). В данном случае баннеры сделаны по формату рекламных баннеров.
6. Приятным открытием при проведении исследования стало наличие качественных видео-подсказок для пользователей, что, несомненно, является большим плюсом.
7. Еще один плюс: использованы хорошие шрифты, относительные характеристики, все тексты в виде изображения продублированы текстом.
8. Подача информация о схемах подключения прозрачна и понятна.

Экспертная оценка юзабилити akado.ru – 7/10

Анкетирование

Анкетирование показало следующие средние результаты (максимальный балл – 10):



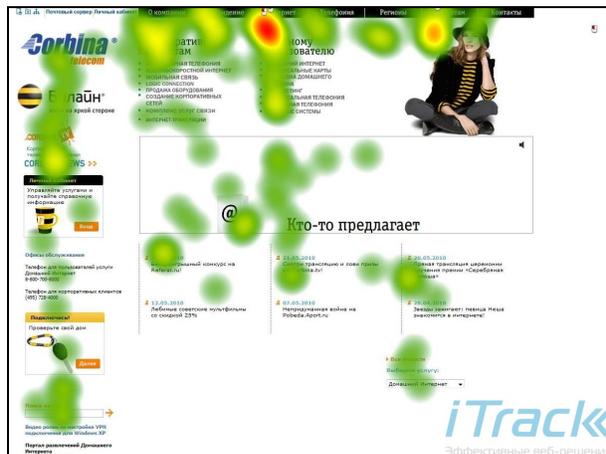
Средний балл по анкетированию – 7,48 балла.

Corbina.ru

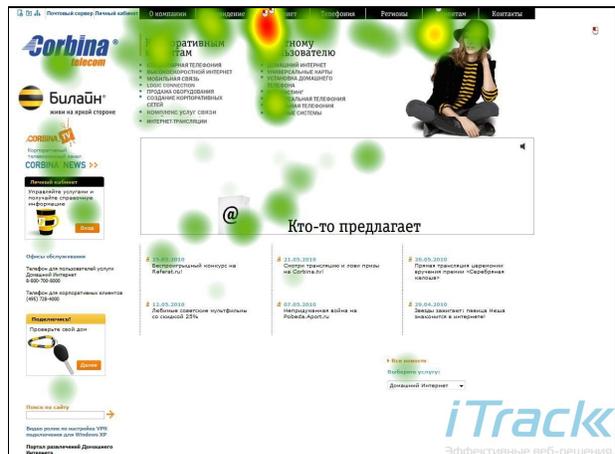
Результаты проведения ай-трекинг исследования

1. Поиск информации о тарифах

На что обращали внимание респонденты в течение первых 10 секунд при поиске тарифа:



Карта по количеству взглядов



Карта по относительной продолж. фиксации

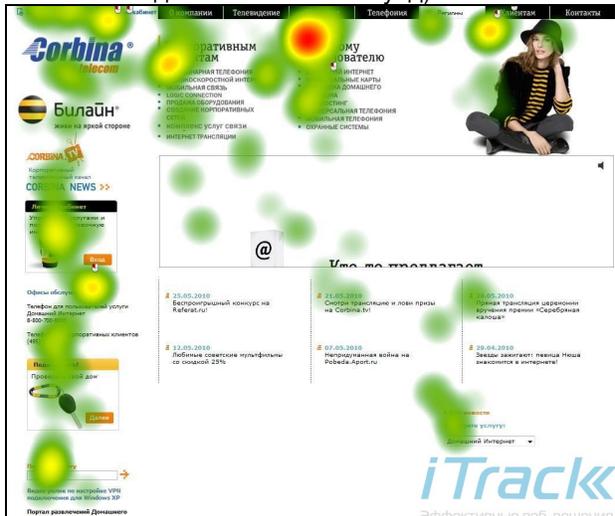
Аналитическая справка: Практически сразу респонденты находили в главном меню ссылку «Интернет» и переходили по ней. Далее с затруднениями (в основном, из-за размера шрифта и положения на странице), но всё же большинство респондентов кликали по ссылке «Частным клиентам». После клика на ссылку происходила переадресация на сайт «Билайна». На этом шаге уже многие терялись и уходили по кнопке браузера «Назад», а те, кто оставались, кликали на вкладку «Тарифы», на что выдавалась 404-ошибка. Как выяснилось позже, в описательном тексте была и другая ссылка на тарифы подключения в г. Москве, клик по которой приводил на искомую страницу, однако никто из респондентов не увидел и не нажал на нее. Один из респондентов не справился с заданием вообще. Среднее время выполнения задания очень велико (см. таблицу ниже).

2. Поиск информации о состоянии лицевого счета

На что обращали внимание респонденты при поиске входа в личный кабинет (за все время, т.к. время нахождения на Главной странице сайта при выполнении этого задания менее 10 секунд):



Карта по количеству взглядов



Карта по относительной продолж. фиксации

Аналитическая справка: Далеко не все пользователи видели слева блок «Личный кабинет», большинство пользователей уходило в раздел «Клиентам», а также обращали внимание на блок «Частным пользователям» в контентной области (хотя в нем не было ссылки в личный кабинет). Большое количество «пятен» на карте по относительной продолжительности фиксации говорит о «неинтуитивности» интерфейса.

Ниже приведена таблица времени выполнения заданий в секундах.

Задание/респондент	1	2	3	4	5	Среднее
1 задание	168	27	-	46	31	68,00
2 задание	22	20	10	13	6	14,20

Сумма средних показателей времени выполнения заданий на сайте corbina.ru – 82,2 сек.

Юзабилити-аудит

Во время проведения исследования, на сайт вносились изменения, вероятно, из-за постепенного объединения брендов «Билайн» и «Корбина Телеком». Из-за этого пользователя постоянно «перебрасывают» с одного сайта на другой, со старого на новый и обратно, что очень сильно путает пользователей. Однако, т.к. в участники исследования была выбрана именно компания «Корбина Телеком» и ее сайт, то в исследовании оценивалось содержимое, соответствующее только домену corbina.ru.

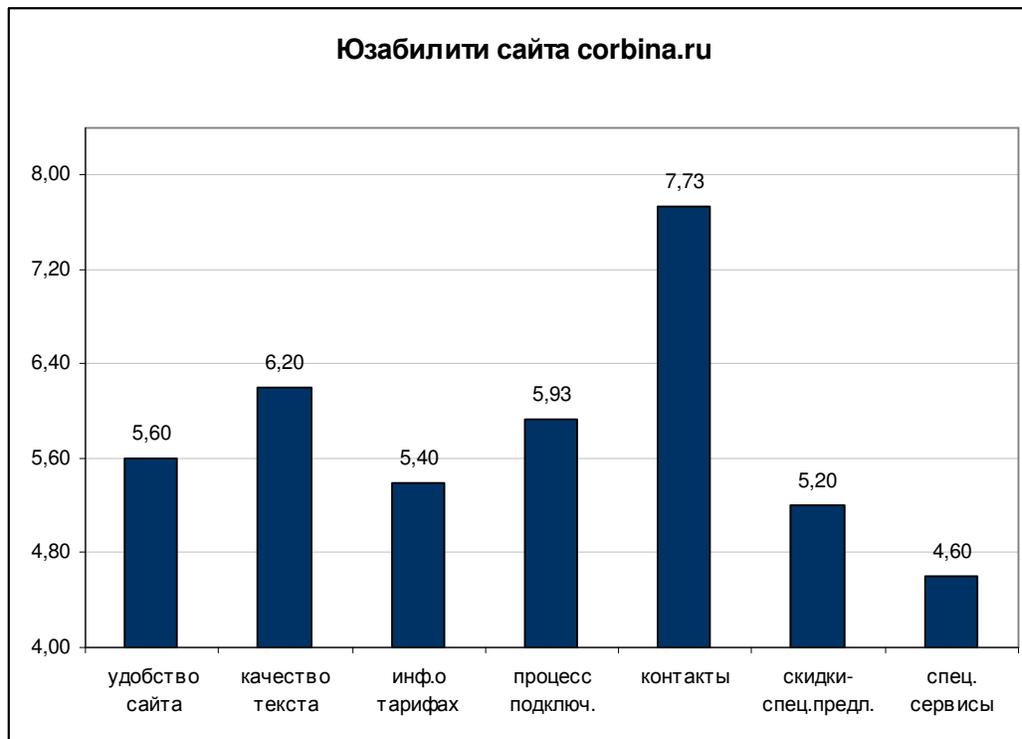
На тему юзабилити можно дать следующие комментарии:

1. Рекомендуем увеличить размер основного шрифта до 12 пунктов.
2. Форму поиска лучше расположить в правом верхнем углу
3. Отсутствуют «хлебные крошки» и не продумана система навигации. Попадая на третий уровень иерархии у пользователей нет возможности вернуться на второй.
4. Т.к. сайт сейчас модернизируется и изменяется, то не соблюдено правило единой навигации для всех разделов/подразделов. Это путает пользователя.
5. В тексте выделяются некоторые слова, которые не являются ссылками, что нарушает правило «очевидности ссылок» (ссылка на сайте должна быть очевидна без наведения на нее курсора).
6. В меню используются прописные буквы, хотя само меню не выделяется. Рекомендуем не использовать прописные буквы (так как это снижает удобство чтения) и выделить стилистически основное меню.
7. Известно, что использование пустых фрагментов между элементами на странице позволяет лучше управлять вниманием на этих элементах, однако на сайте избыточное количество «пустоты».
8. На главной странице хорошо прослеживается назначение и цели сайта, однако непонятна иерархия сайта (т.к. используется несколько меню, то непонятно как взаимосвязаны эти пункты), рекомендуем также добавить текст приветствия и добавить подсказку пользователю «Откуда мне начать?».
9. На странице поисковой выдачи рекомендуем подсвечивать искомое слово, добавлять расположение найденной странице в иерархии сайта (например, используя «хлебные крошки»).
10. В случае, если по запросу не найдено ни одного документа, рекомендуем дублировать форму поиска в контентной области.
11. В качестве плюса можно отметить, что используются относительные характеристики шрифтов (при увеличении масштаба в браузере, увеличивается текст), и на сайте удачно выбран тип основного шрифта (известно, что шрифты «без засечек» лучше воспринимаются с экрана).

Экспертная оценка юзабилити netbynet.ru – 3/10

Анкетирование

Анкетирование 15-ти респондентов показало следующие результаты:



Средняя оценка по анкетированию – 5,81 балла.

Mgts.ru

Результаты ай-трекинг исследования

1. Поиск информации о тарифах.

На что обращали внимание респонденты в течение первых 10 секунд при поиске тарифа:



Карта по количеству взглядов

Карта по относительной продолж. фиксации

Аналитическая справка:

Большинство респондентов переходило в пункт «Для дома» - «Интернет» и там находили информацию о тарифах. Рекомендуем вынести ссылку на раздел с тарифами на главную страницу. Большое количество «пятен» на карте по относительной продолжительности фиксаций говорит о том, что интерфейс не является простым в использовании.

2. Поиск информации о состоянии лицевого счета.

На что обращали внимание респонденты за все время, проведенное на главной странице, при поиске входа в личный кабинет (время нахождения на Главной странице сайта при выполнении этого задания менее 10 секунд):



Карта по количеству взглядов

Карта по относительной продолж. фиксации

Аналитическая справка:

Ссылка в личный кабинет расположена очень удобно, это видно из карты по относительной продолжительности фиксаций, т.к. нет явно выраженных других ярких пятен, кроме как на месте искомого объекта. Кроме того, можно отметить низкое среднее время выполнения этого задания.

Ниже в таблице указано время выполнения заданий респондентами и среднее время выполнения.

Задание/респондент	1	2	3	4	5	Среднее
1 задание	10	21	14	20	18	16,60
2 задание	4	18	9	3	15	9,80

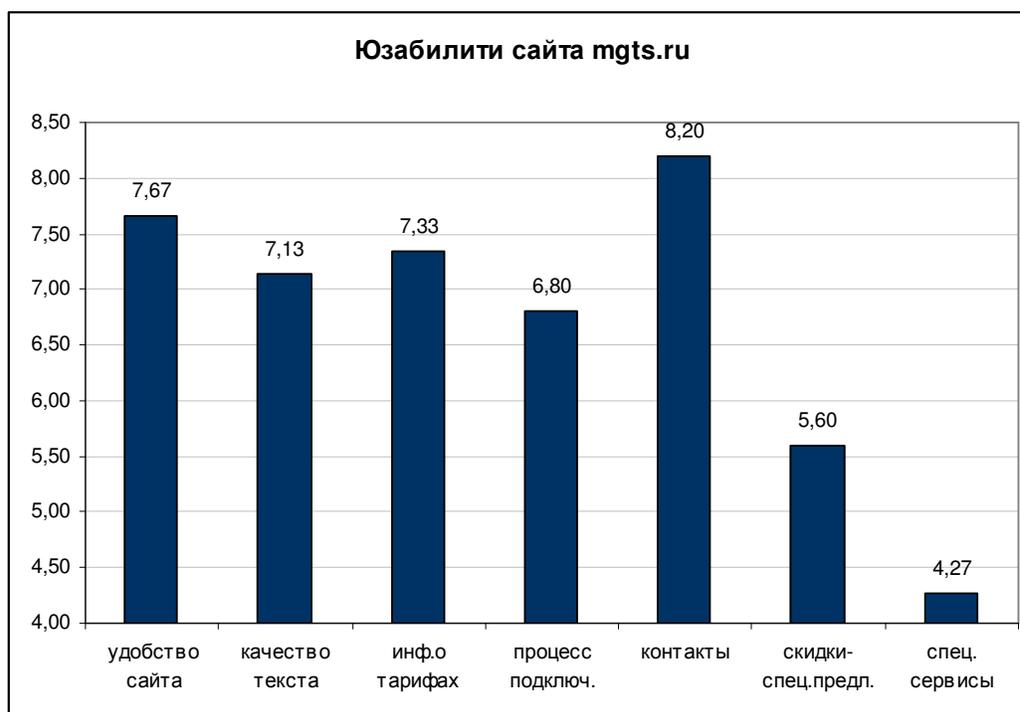
Сумма средних показателей времени выполнения заданий на сайте mgts.ru – 26,4 сек.

Юзабилити-аудит

1. Главное меню сделано интересно, однако его использование не совсем очевидно. Например, вроде бы понятно, что вторая строка – это подуровень первой, однако то, что третья строка продолжение второго уровня – непонятно. Рекомендуется графически показать правильную иерархичность.
2. Под баннером в центре страницы находится вспомогательное меню по разделам второго уровня, внимание до этого блока «не доходит» из-за большого размера центрального баннера.
3. Блок «Новости» недоступен без дополнительной прокрутки страниц, желательно, чтобы вся периодически обновляемая информация была доступна без прокрутки.
4. Отправка формы заявки выполнена с несоблюдением единой навигации и сетки страниц, отсутствуют хлебные крошки, меню и прочие стандартные элементы, кроме того, вместо адреса сайта в адресной строке появляется адрес сервера. Непонятно, как пользователь может уйти в другой раздел сайта, не прибегая к кнопке браузера «Назад».
5. Иконку перехода кодов с 495 на 8-499 рекомендуем сделать «кликабельной».
6. Просмотренные ссылки меняют цвета, что является редкостью и большим плюсом среди современных сайтов.
7. Размер и тип шрифта выбран удачно.
8. Также можно отметить соблюдение основных принципов юзабилити: наличие ссылки на главную страницу с логотипа, использование относительных характеристик в верстке.
9. Ссылка на вход в «Личный кабинет» расположена удачно.

Экспертная оценка юзабилити mgts.ru – 7/10

Анкетирование



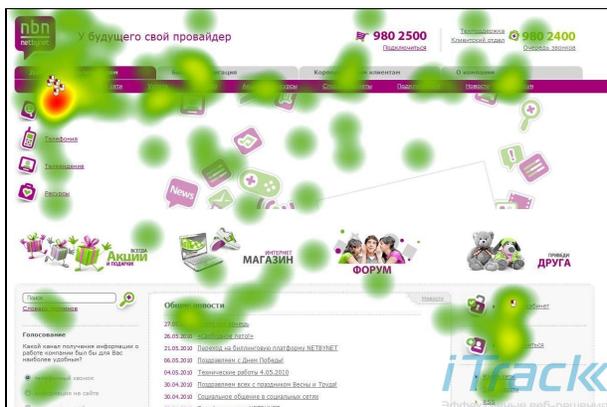
Средний балл по анкетированию 15-ти респондентов – 6,71 балла.

Netbynet.ru

Результаты проведения ай-трекинг исследования

1. Поиск информации о тарифах.

На что обращали внимание респонденты за всё время выполнения задания (время нахождения на Главной странице сайта менее 10 секунд).



Карта по количеству взглядов

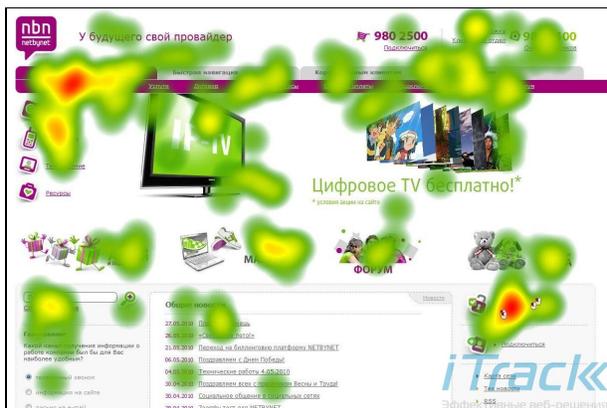


Карта по относительной продолж. фиксации

Аналитическая справка: Ссылка на раздел «Тарифы» расположена очень удачно, о чем говорит отсутствие «теплых мест» на карте по относительной продолжительности фиксации (кроме пятна на самом пункте) и небольшое среднее время выполнения задания.

2. Поиск информации о состоянии лицевого счета

На что обращали внимание респонденты при выполнении задания в первые 10 секунд:



Карта по количеству взглядов



Карта по относительной продолж. фиксации

Аналитическая справка: Ссылка на вход в личный кабинет расположена хорошо, но не идеально, о чем говорит наличие пятен на карте по относительной продолжительности фиксации. Лучше расположить ссылку (или саму форму) в верхнем правом углу.

Ниже указано время выполнения заданий респондентами и среднее время в секундах.

Задание/респондент	1	2	3	4	5	Среднее
1 задание	8	28	16	9	9	14,00
2 задание	14	8	7	10	7	9,20

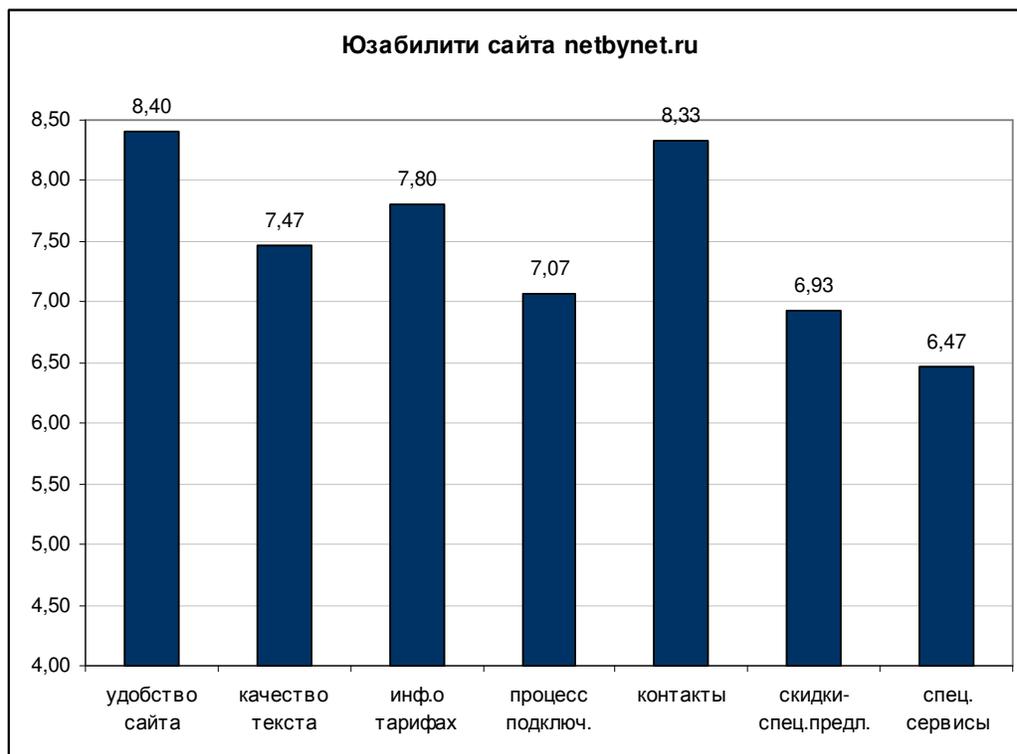
Сумма средних показателей времени выполнения заданий на сайте netbynet.ru – 23,4 сек.

Юзабилити-аудит

1. Непонятна смысловая нагрузка пункта меню «Единая навигация». В подпункте находится одна только «Карта сайта». Обычно для карты сайта используется маленькая иконка в шапке и/или подвале сайта, это стандартный ход в системе навигации и большинство пользователей с ним знакомы в отличие от хода, когда карта сайта выводится в главное меню.
2. Выпадающее меню выполнено технически неудобно. Чтобы выбрать пункт «Корпоративным клиентам» - «Интернет», нужно очень аккуратно вести мышкой по горизонтали вдоль тонкой линии, чтобы выпавшее меню не пропало. Это не очень удобно.
3. Располагать с формой поиска ссылку на «Словарь терминов» - удачный ход. Однако лучше размещать форму поиска в правом верхнем углу.
4. Название разделов выполнено не очень заметно. Рекомендуем использовать выравнивание по левому краю и увеличить шрифт.
5. В разделе «Акции» блоки «слиплись» друг с другом. К середине становится непонятно, какой блок относится к какому заголовку.
6. Рекомендуем использовать «хлебные крошки» для облегчения навигации по сайту во всех разделах.
7. Иерархия сайта в целом выполнена наиболее удачно по сравнению с другими участниками исследования (кроме пункта «Единая навигация»). Очень правильно разбивать в данном случае все разделы (кроме сервисов) на три больших блока: «Домашним пользователям», «Корпоративным клиентам» и «О компании». Такая структура является прозрачной и не вызывает вопросов.
8. Соблюдены основные принципы хорошего текста: используется удачный тип и размер шрифта, верстка выполнена в относительных характеристиках, контраст цвета текста и фона – высокие. В некоторых разделах, однако, можно немного увеличить размер основного шрифта.
9. Соблюден принцип единой навигации по сайту.

Экспертная оценка юзабилити netbynet.ru – 9/10

Анкетирование



Средний балл по юзабилити, полученный при анкетировании – 7,5 балла.

Qwerty.ru

Результаты проведения ай-трекинг исследования

1. Поиск информации о тарифах

На что обращали внимание респонденты при выполнении задания в первые 10 секунд:



Карта по количеству взглядов



Карта по относительной продолж. фиксации

Аналитическая справка: На карте по относительной продолжительности фиксации видно, что респонденты не видели четко выраженного в меню пункта, в котором явно можно было бы найти информацию о тарифах. Судя по тому, что на карте находится несколько «теплых пятен» очевидно, что пользователи долго смотрели на эти пункты меню, пытаются определить, в каком же из них скорее находится информация о тарифах. Странно, что ни в одном из меню нет четко выраженного пункта «Тарифы».

2. Поиск информации о состоянии лицевого счета

На что обращали внимание респонденты при выполнении задания в первые 10 секунд:



Карта по количеству взглядов



Карта по относительной продолж. Фиксаций

Аналитическая справка: Ссылка на личный кабинет есть на Главной странице, что уже неплохо, однако лучше выделить этот пункт отдельно. Судя по карте по относительной продолжительности фиксации, респонденты ожидали увидеть ссылку крупным отдельным пунктом в шапке или в правой части сайта. Время поиска входа в личный кабинет также очень высоко (большинству респондентов понадобилось от полуминуты и больше, чтобы найти эту ссылку).

Ниже в таблице приводится среднее время выполнения заданий респондентами, в секундах:

задание/респондент	1	2	3	4	5	Среднее
1 задание	37	44	9	13	8	22,20
2 задание	7	33	28	30	54	30,40

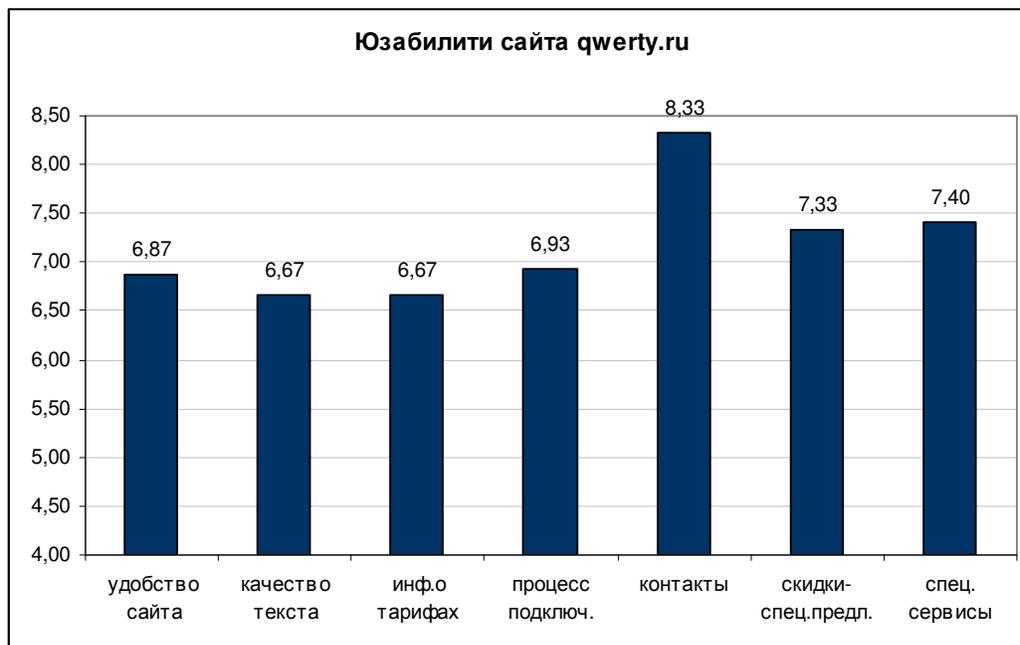
Сумма средних показателей времени выполнения заданий на сайте qwerty.ru – 52,6 сек.

Юзабилити-аудит

1. Рекомендуем сократить высоту шапки, т.к. на широкоформатных экранах не видно ничего кроме нее и заголовка «Анонсы».
2. Рекомендуем выделить наиболее часто используемые сервисы в отдельное меню, например, вынести вход в личный кабинет в правый верхний угол. Сейчас он находится на одном смысловом уровне с другими, не так часто используемыми разделами.
3. Переключение между анонсами в шапке следует выделить более ярко (сейчас переключатель незаметен), кроме того, сделать само отображение других анонсов без перезагрузки страницы, с использованием технологии AJAX.
4. Меню второго уровня (на сером фоне в верхней части контентной зоны) выполнено стилистически похожим на «хлебные крошки», из-за разделителя «>» (является рекомендованным разделителем именно для «хлебных крошек»), что может вызвать затруднение в использовании.
5. В «Хлебных крошках» следует делать неактивным последний элемент.
6. Рекомендуем придерживаться единого стилистического оформления текста. В данном разделе <http://qwerty.ru/customers/action/4890/> использован шрифт другого типа, нежели на остальных страницах сайта.
7. В меню на черном фоне со специальными разделами следует убирать или стилистически делать неактивными стрелки, если пункты меню закончились.
8. На странице поисковой выдачи форма поиска выполнена не в стиле сайта
9. Рекомендуем подсвечивать искомое слово в результатах поисковой выдачи по сайту.
10. Рекомендуем меньше использовать графику, а больше текстовое краткое содержимое, т.к. из-за ее обилия теряется смысл каждого из изображений.

Экспертная оценка юзабилити сайта qwerty.ru – 5/10

Анкетирование



Средний балл по юзабилити, полученный при анкетировании – 7,17 балла.

Stream.ru

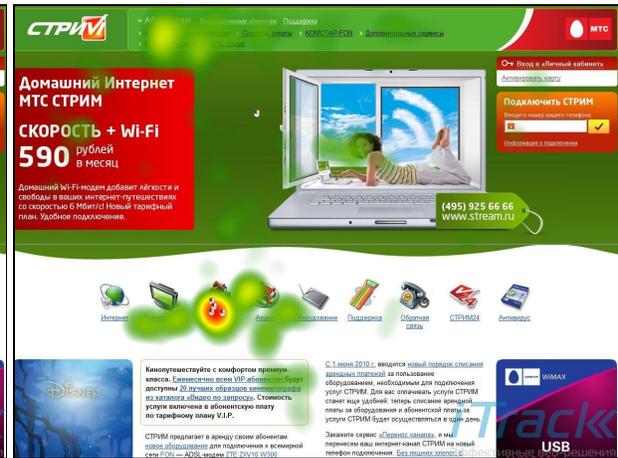
Результаты проведения ай-трекинг исследования

1. Поиск информации о тарифах

На что обращали внимание респонденты при поиске информации о тарифах в первые 10 секунд:



Карта по количеству взглядов



Карта по относительной продолж. фиксации

Аналитическая справка: При восприятии сайта, человек начинаем смотреть на него сверху вниз и из левой стороны направо. Видно, что при выполнении заданий респонденты надеялись увидеть пункт «Тарифы» в основном верхнем меню, но не найдя его там, спустились вниз. Далее все без труда находили этот пункт в меню с иконками. Но всё же такая реализация небезупречна: это видно по карте по относительной продолжительности фиксации. Теплое пятно на пункте «Абонентам» присутствует, а значит, вероятно, из-за большого размера шапки и особенностей восприятия, пункт «Тарифы» не сразу бросается в глаза посетителю, более того, посетитель (скорее всего) раздумывает, нужно ли ему идти в раздел «Абонентам» или нет.

2. Поиск информации о состоянии лицевого счета

На что респонденты обращали внимание в первую очередь при поиске входа в личный кабинет (за первые 10 секунд):



Карта по количеству взглядов



Карта по относительной продолж. фиксации

Аналитическая справка: Ссылка на вход в личный кабинет расположена очень удачно, судя по отсутствию иных «теплых» пятен на карте по относительной продолжительности фиксации. Во время проведения исследования респонденты также это отмечали вслух, особенно повлияло на положительные оценки то, что показ формы авторизации происходит без перезагрузки страницы.

Ниже приведено время выполнения заданий респондентами и среднее время (в секундах):

задание/респондент	1	2	3	4	5	Среднее
1 задание	24	10	15	6	10	13,00
2 задание	5	7	3	4	5	4,80

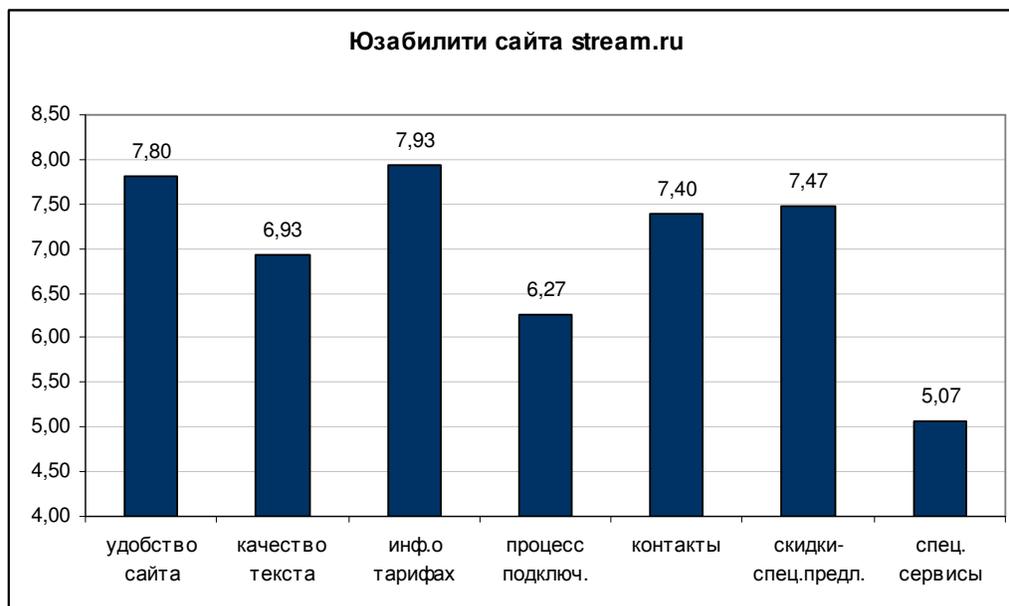
Сумма средних показателей времени выполнения заданий на сайте stream.ru – 17,8 сек.

Юзабилити-аудит

1. В верхнем меню второго уровня используется разделитель ">", который чаще всего используется в «Хлебных крошках», рекомендуем заменить его, чтобы не могло возникнуть неправильного восприятия.
2. Рекомендуем уменьшить высоту шапки, либо поднять меню с иконками в верхнюю область.
3. Непонятно как меню с иконками (под шапкой) соотносится с верхним основным меню в общей иерархии сайта.
4. В анонсах содержимого (новостей) в контентной области рекомендуем добавить разделители, чтобы визуально обозначить, где заканчивается один объект и начинается следующий.
5. Рекомендуем дублировать телефоны компании в шапке на каждой странице сайта.
6. Ссылка на вход в личный кабинет сделана очень удачно, особенно то, что форма открывается без перезагрузки страницы (этим не может похвастаться больше ни один участник исследования).
7. Тип и размер шрифта подобраны очень хорошо.
8. Отдельным плюсом хочется отметить правильное выделение ссылок на странице.

Экспертная оценка юзабилити stream.ru – 8/10

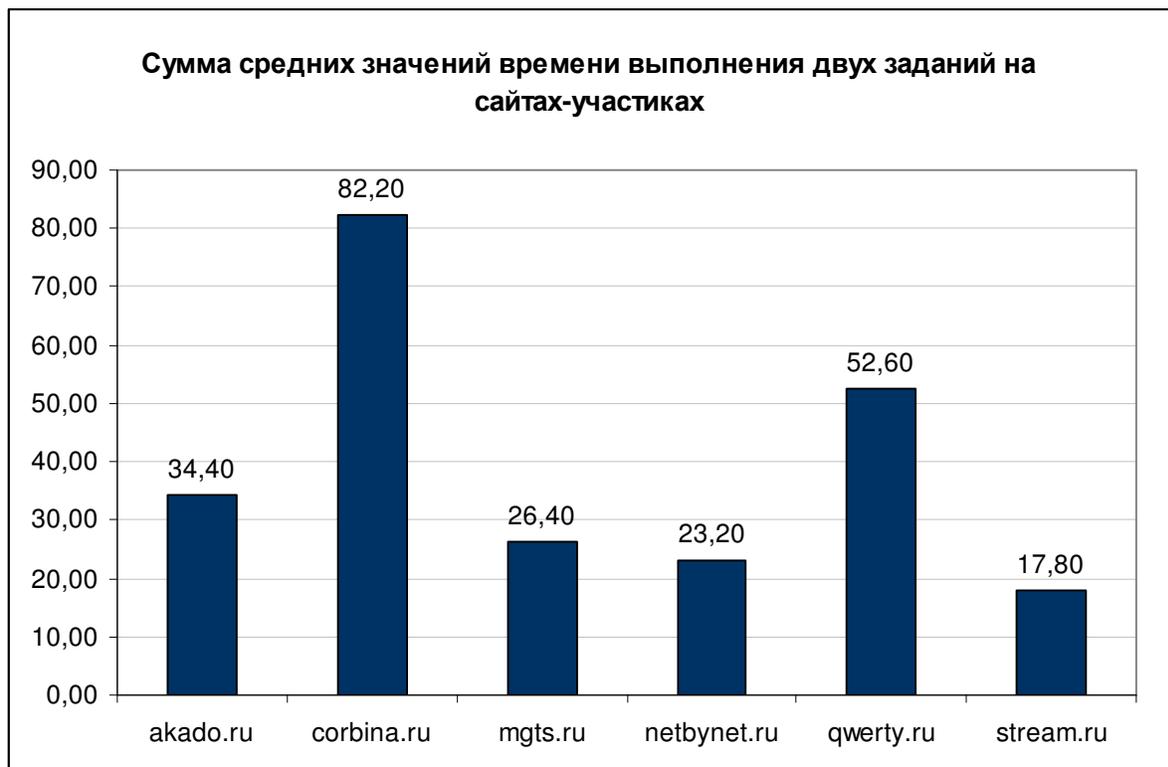
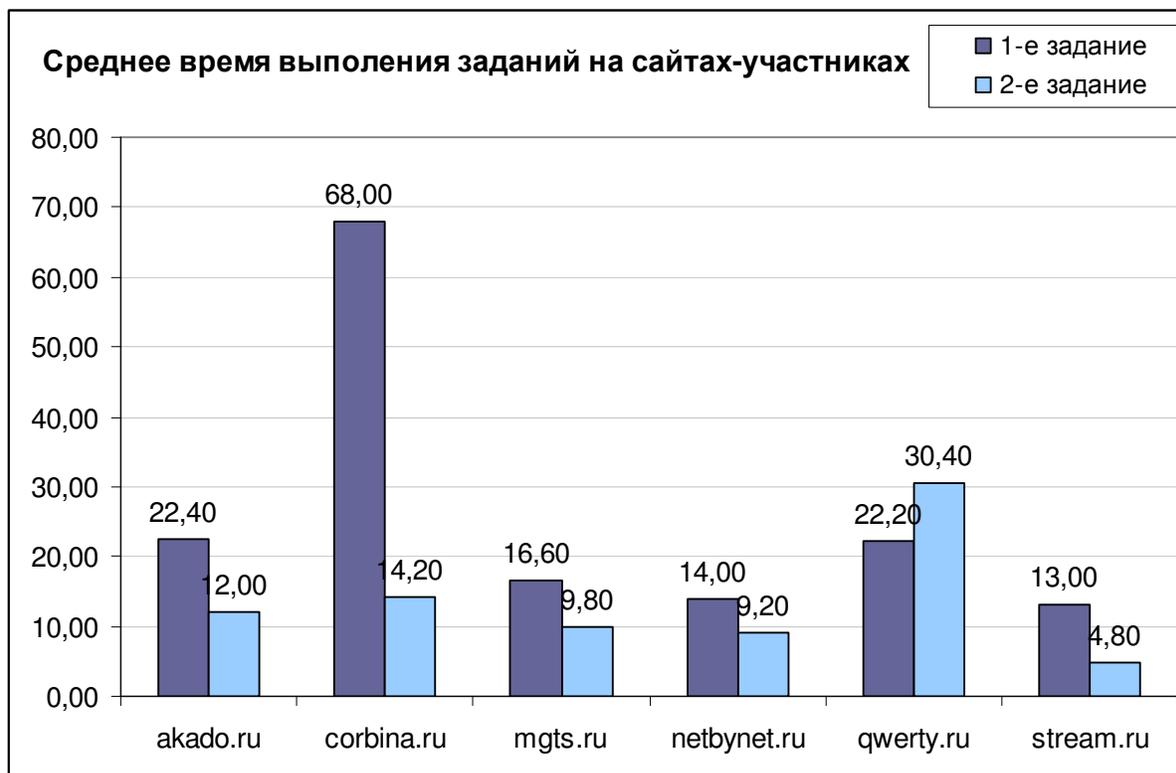
Анкетирование



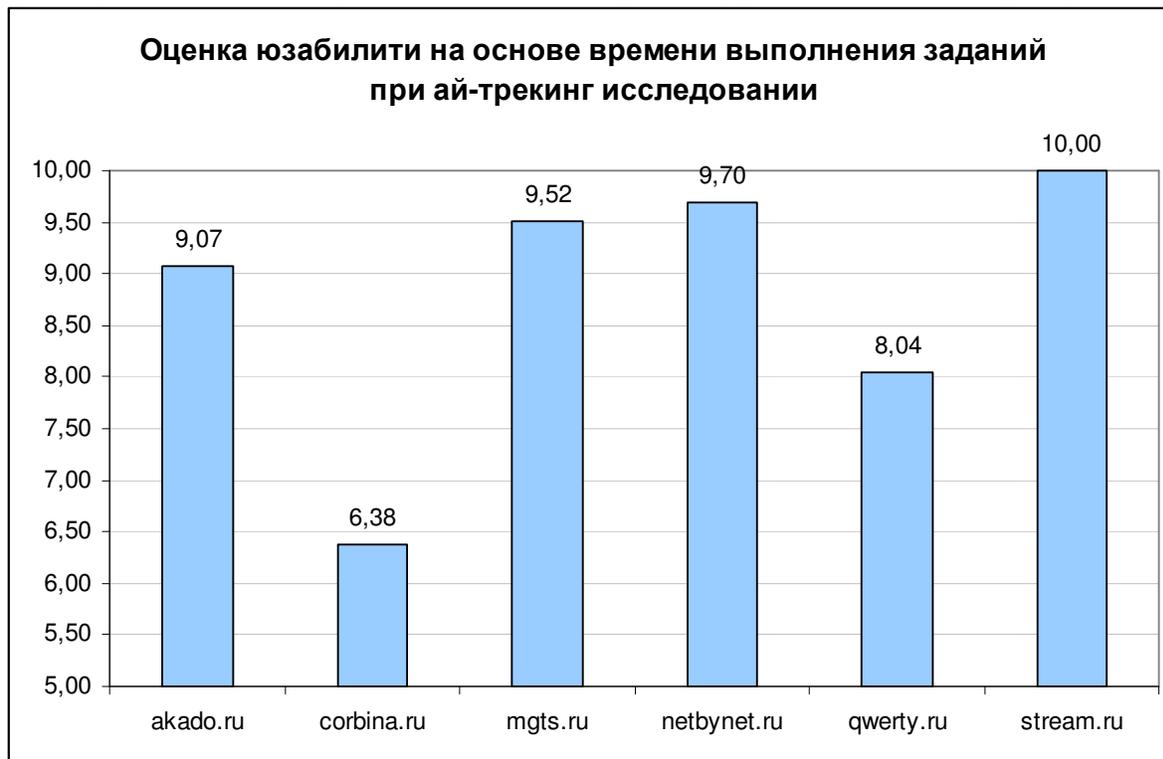
Средний балл по анкетированию 15-ти респондентов – 6,98.

Сравнительный анализ

По ай-трекинг исследованию



Сумма средних значений, переведенная в 10-балльную шкалу (чем выше балл, тем лучше):



Самый лучший результат по времени показал сайт stream.ru – респонденты справились с заданиями быстрее всего именно на этом сайте – 10 баллов.

Вторым сайтом по скорости выполнения заданий стал сайт netbynet.ru – 9,7 балла.

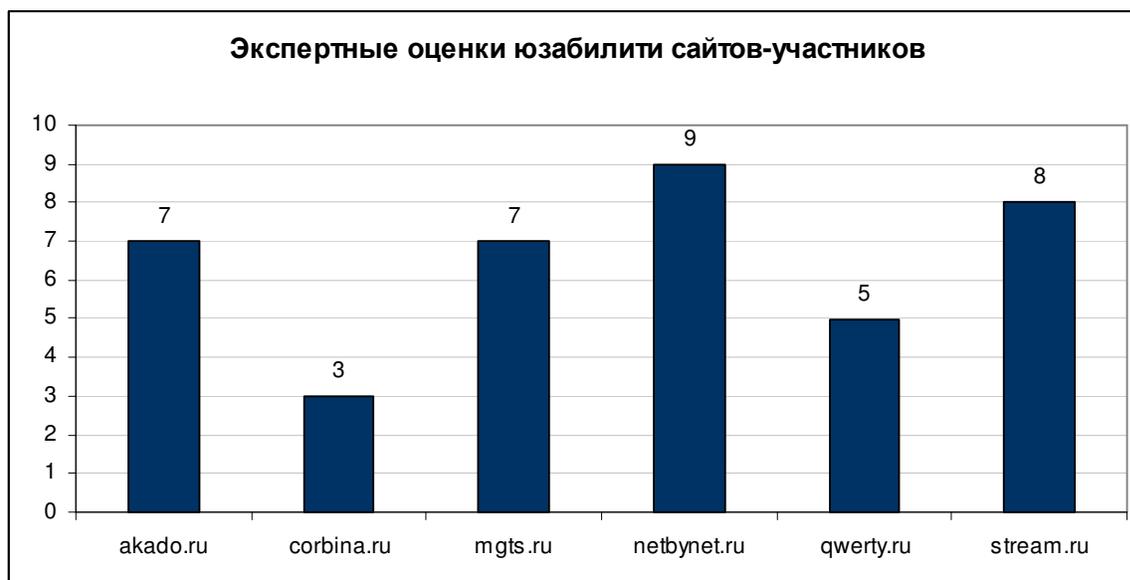
На третьем месте по показателям времени сайт mgts.ru – 9,52 балла.

Четвертое место – akado.ru – 9,07 балла

Пятое место qwerty.ru – 8,04 балла

На шестом месте со штрафным баллом (за одного респондента, не справившегося с заданием по поиску тарифа) corbina.ru – 6,38 балла.

По экспертным оценкам юзабилити



Высший бал по юзабилити (внутренняя методика iTrack) получил сайт netbynet.ru – 9 баллов.

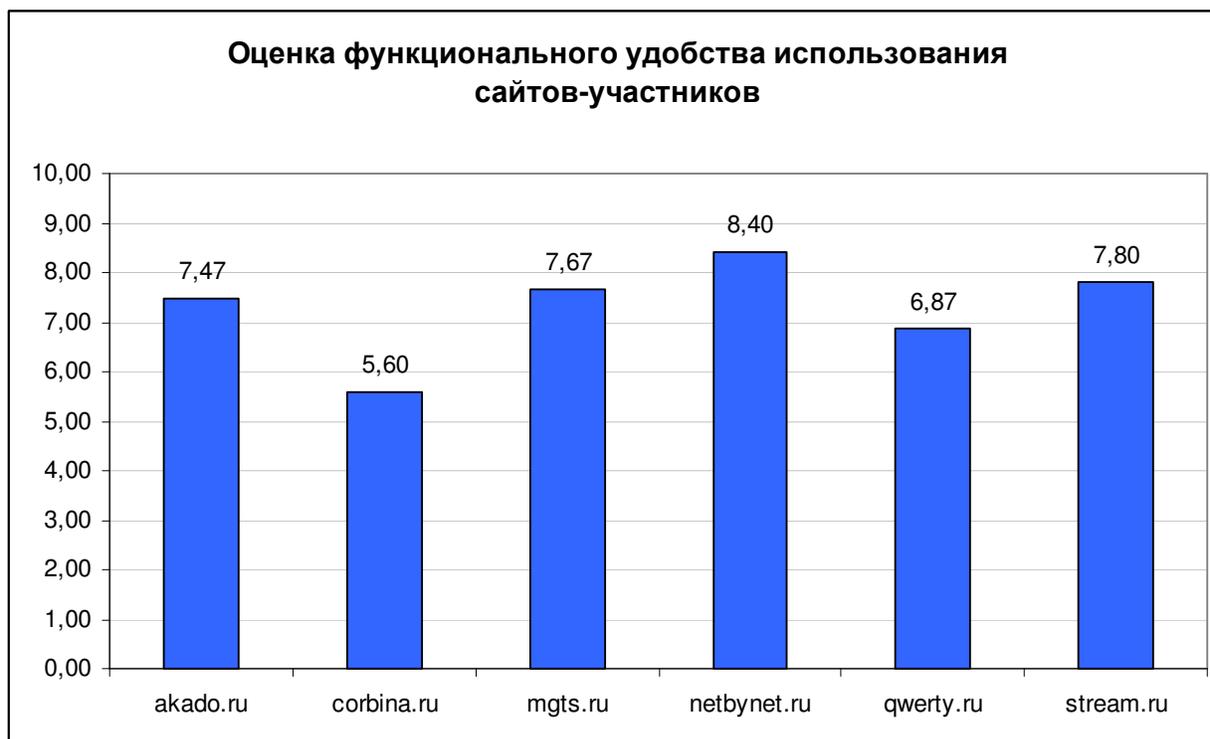
Второе место занял сайт stream.ru – 8 баллов

Третье и четвертое места поделили сайты mgts.ru и akado.ru – по 7 баллов.

На пятом месте сайт qwerty.ru с 5-ю баллами.

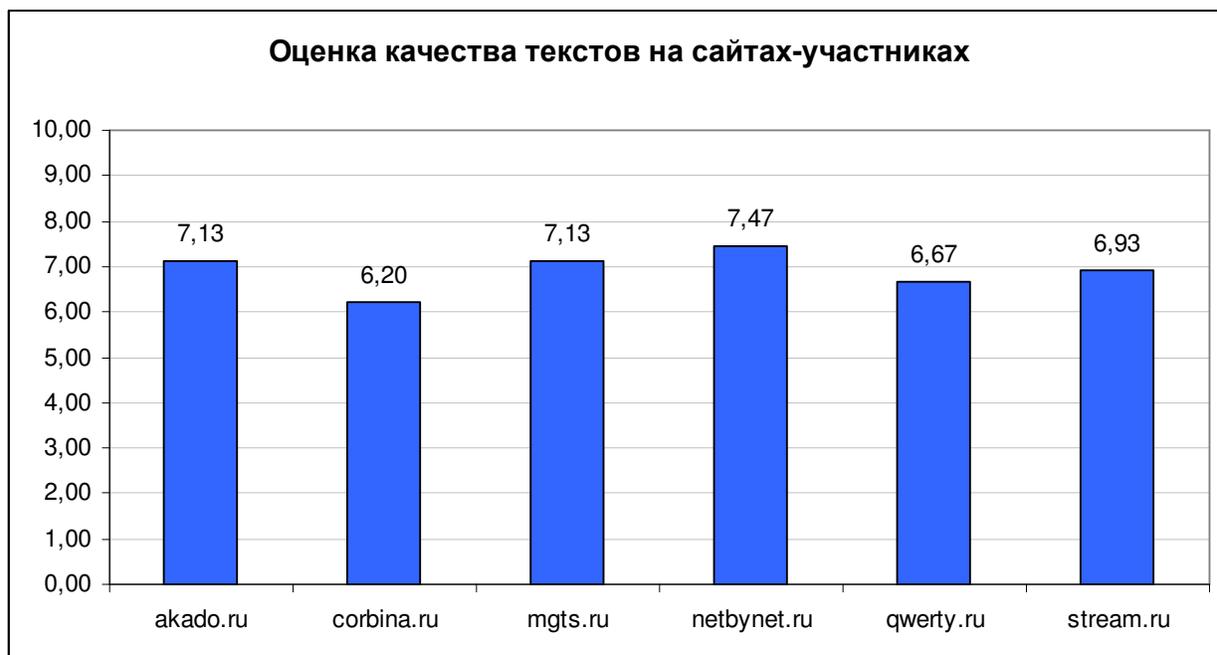
На последнем месте corbina.ru – 3 балла.

По анкетированию

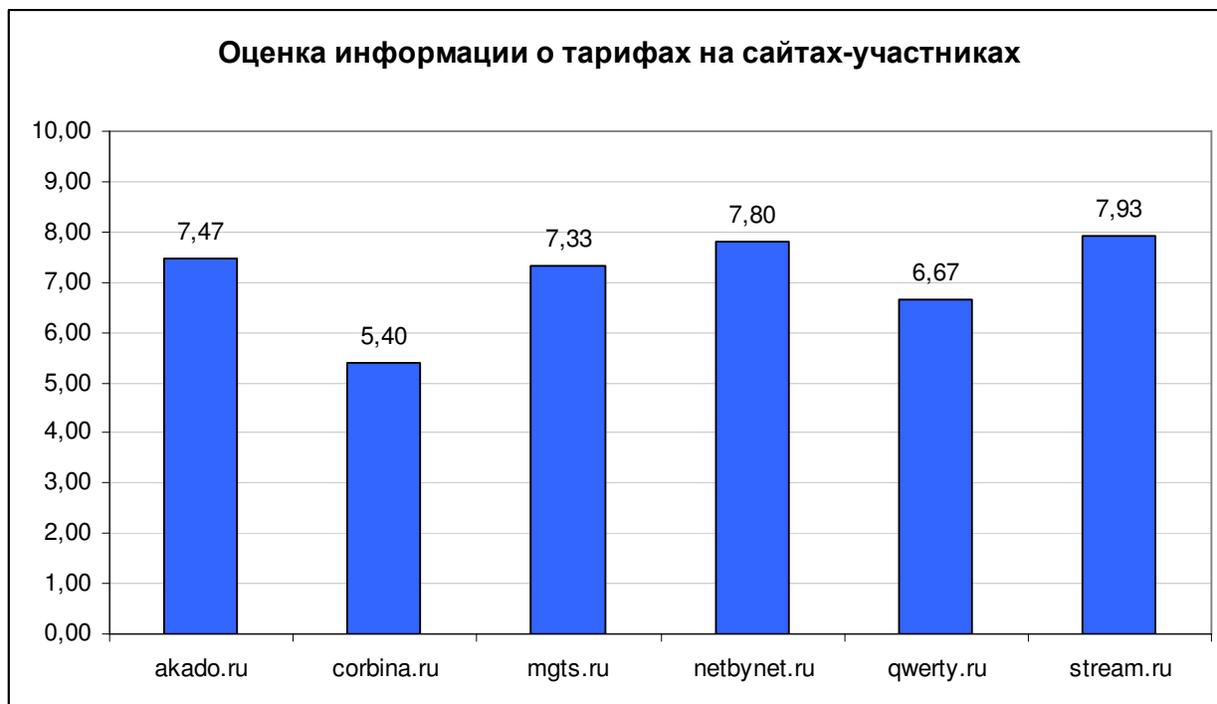


По функциональному удобству сайта респонденты выше всего оценили сайт netbynet.ru – 8,4 балла (с большим отрывом).

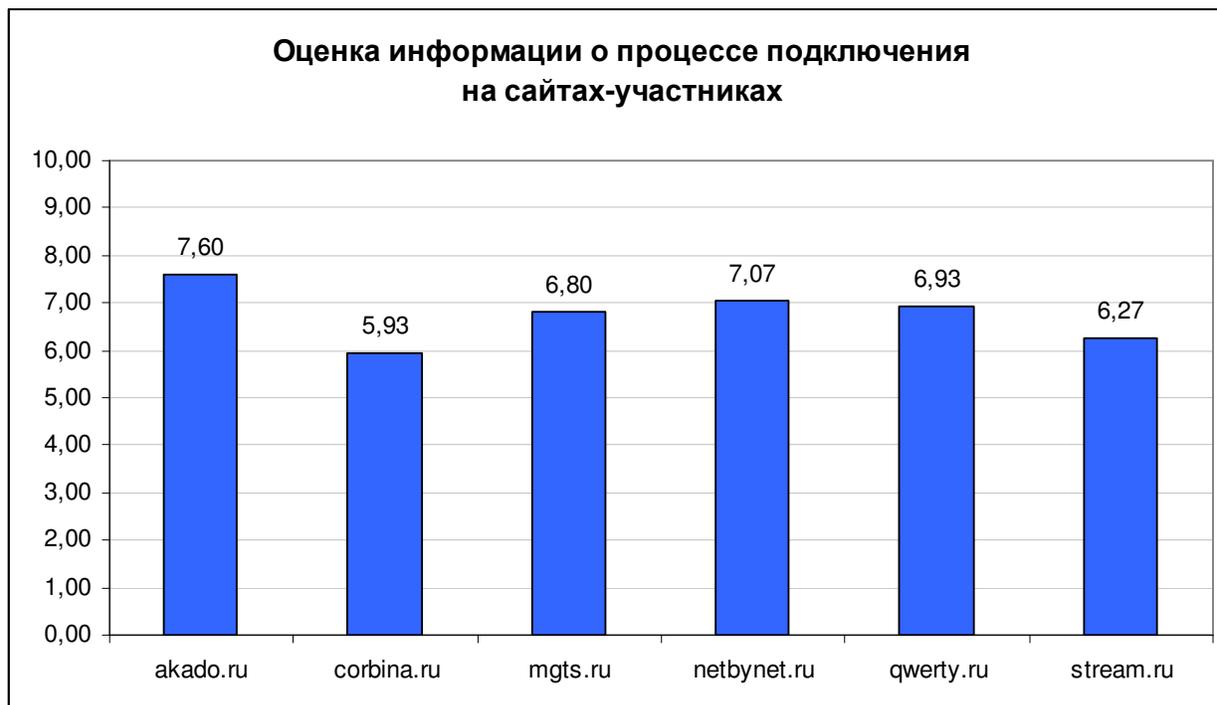
На втором месте – stream.ru – 7,8 балла.
На третьем месте – mgts.ru – 7,67 балла.
Четвертое место – akado.ru – 7,47 балла.
Пятое место – qwerty.ru – 6,87 балла.



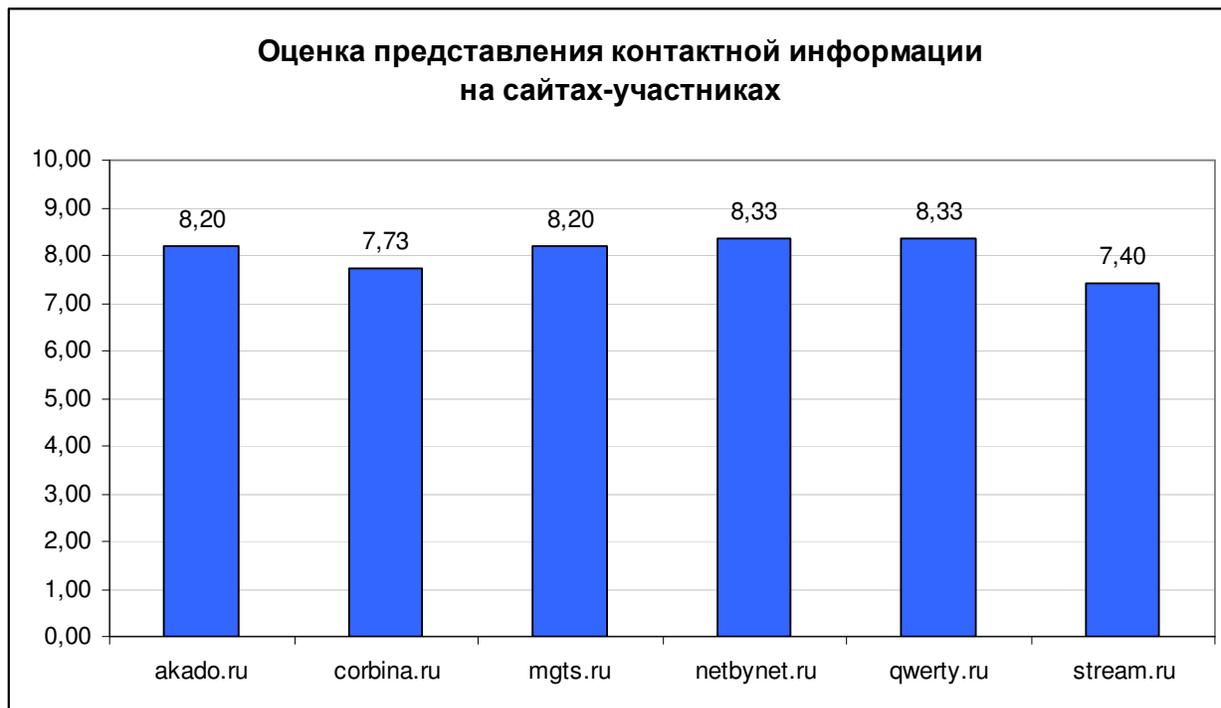
Больше всего респондентам понравились тексты на сайте netbynet.ru – первое место – 7,47 балла.
Второе и третье место поделили сайты akado.ru и mgts.ru – 7,13 балла.
На четвертом месте stream.ru – 6,93 балла.
На пятом месте – qwerty.ru – 6,67 балла. Шестое место – corbina.ru – 6,20 балла.



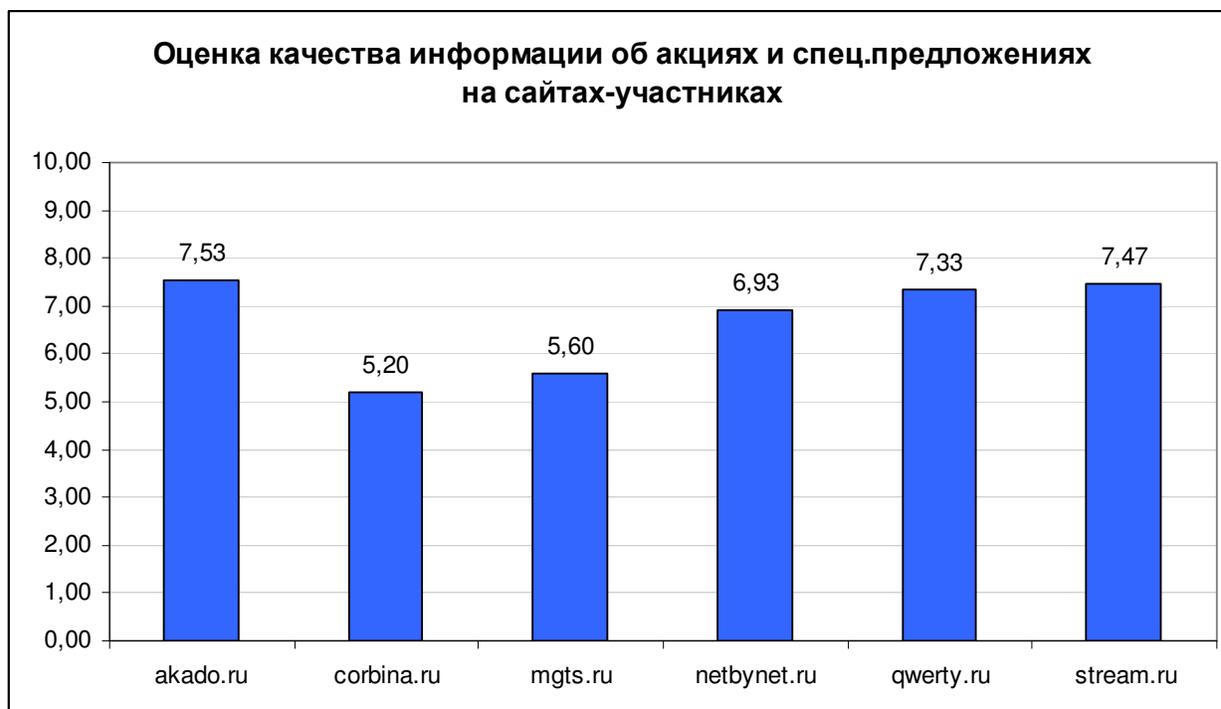
По качеству и подаче информации о тарифах лидирует сайт stream.ru – 7,93 балла.
На втором месте сайт netbynet.ru – 7,80 балла.
Третье место – akado.ru - 7,47 баллов.
Четвертое место – mgts.ru – 7,33 балла.
На пятом месте сайт qwerty.ru – 6,67 балла.
На последнем шестом месте – corbina. – 5,40 балла.



То, как представлена информация о процессе подключения, прозрачность подачи об этом процессе выше всего оценили на сайте akado.ru – первое место – 7,6 балла.
На втором месте netbynet.ru – 7,07 балла
Третье место – qwerty.ru – 6,9 балла.
На четвертом месте – mgts.ru – 6,80 балла
Пятое место – stream.ru – 6,27 балла.
Шестое место corbina.ru – 5,93 балла.



Можно отметить, что проблем с поиском контактной информации не возникло ни на одном ресурсе. По представлению контактной информации высший балл получили сайты netbynet.ru и qwerty.ru – первое и второе место – по 8,33 балла. Третье и четвертое места – akado.ru и mgts.ru – по 8,20 балла. Пятое место – corbina.ru – 7,73 балла. Шестое место – stream.ru – 7,40 балла.



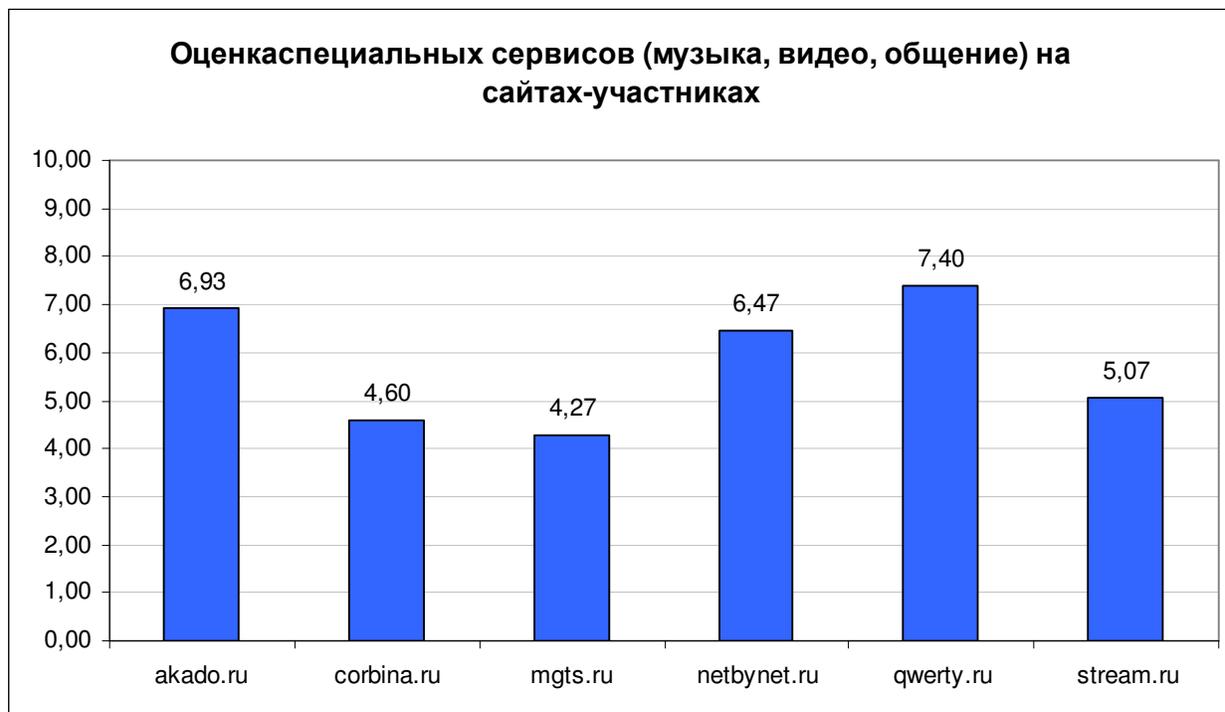
Больше всего респондентам понравилось, как представлена информация об акциях на сайте akado.ru – 1 место – 7,53 балла.

На втором месте – stream.ru – 7,47 балла.

На третьем месте – qwerty.ru - 7,33 балла.

Четвертое место – netbynet.ru – 6,93 балла.

Пятое и шестое место с большим отрывом заняли сайты mgts.ru и akado.ru – 5,6 и 5,2 балла соответственно.



Наиболее интересно по мнению респондентов представлены дополнительные сервисы на сайте qwerty.ru – первое место – 7,4 балла.

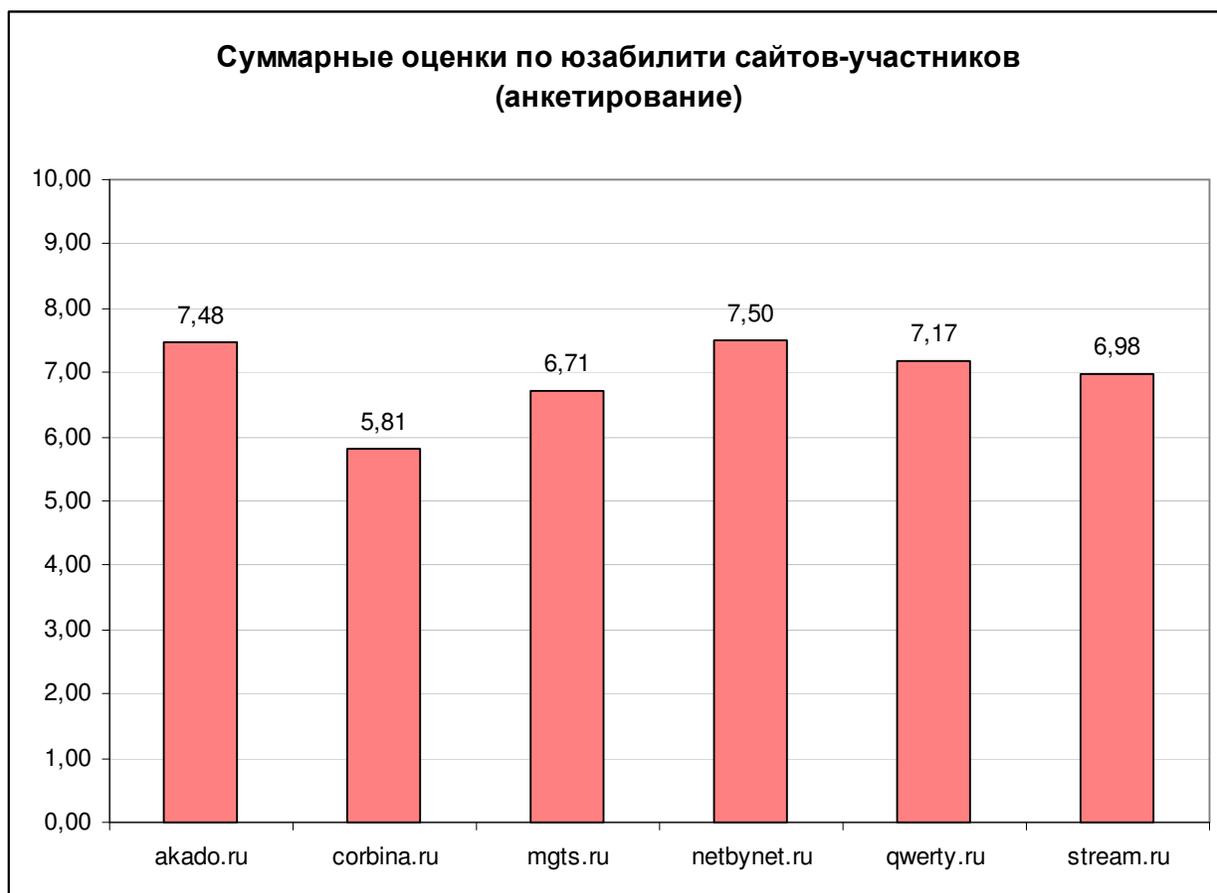
На втором месте – akado.ru – 6,93 балла

Третье место – 6,47 балла – netbynet.ru

На четвертом месте – 5,07 балла

Пятое место corbina.ru – 4,6, шестое место mgts.ru – 4,27 балла.

По среднему баллу за анкетирование



По анкетированию по юзабилити первое место занял сайт netbynet.ru с 7,5 балла. На втором месте с небольшой разницей сайт akado.ru – 7,48 балла.

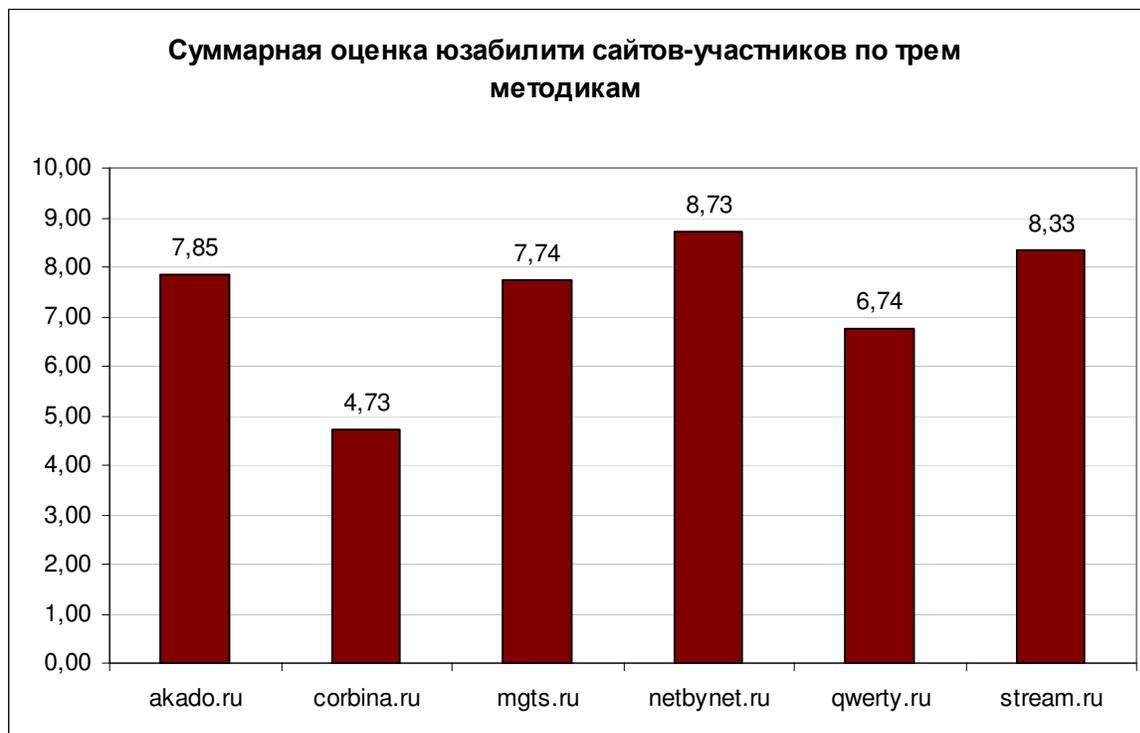
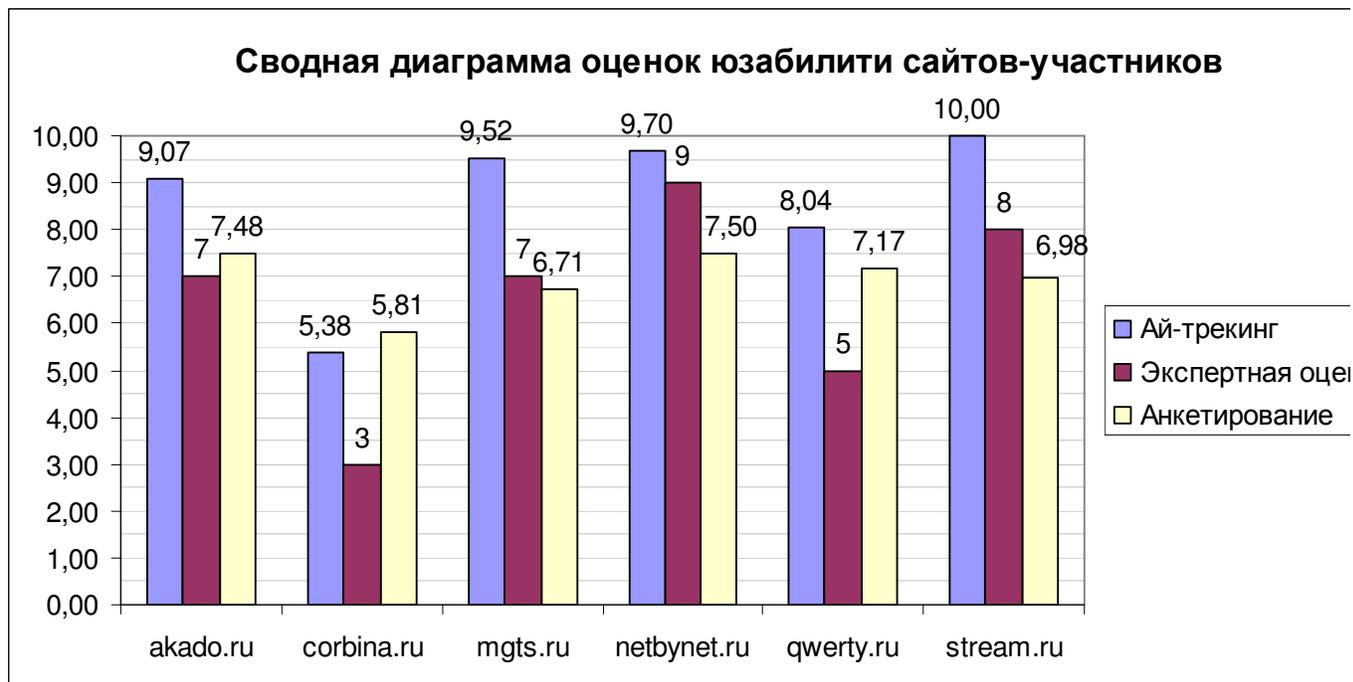
На третьем месте по анкетированию по юзабилити – qwerty.ru – 7,17 балла.

Четвертое место – stream.ru – 6,98 балла.

Пятое место – mgts.ru – 6,71 балла.

На последнем шестом месте - corbina.ru – 5,81 балла.

Итоговые оценки юзабилити



Лидером исследования с точки зрения юзабилити стал сайт netbynet.ru – 8,73 балла.

На втором месте - stream.ru 8,33 балла.

Третье место – akado.ru - 7,85 балла.

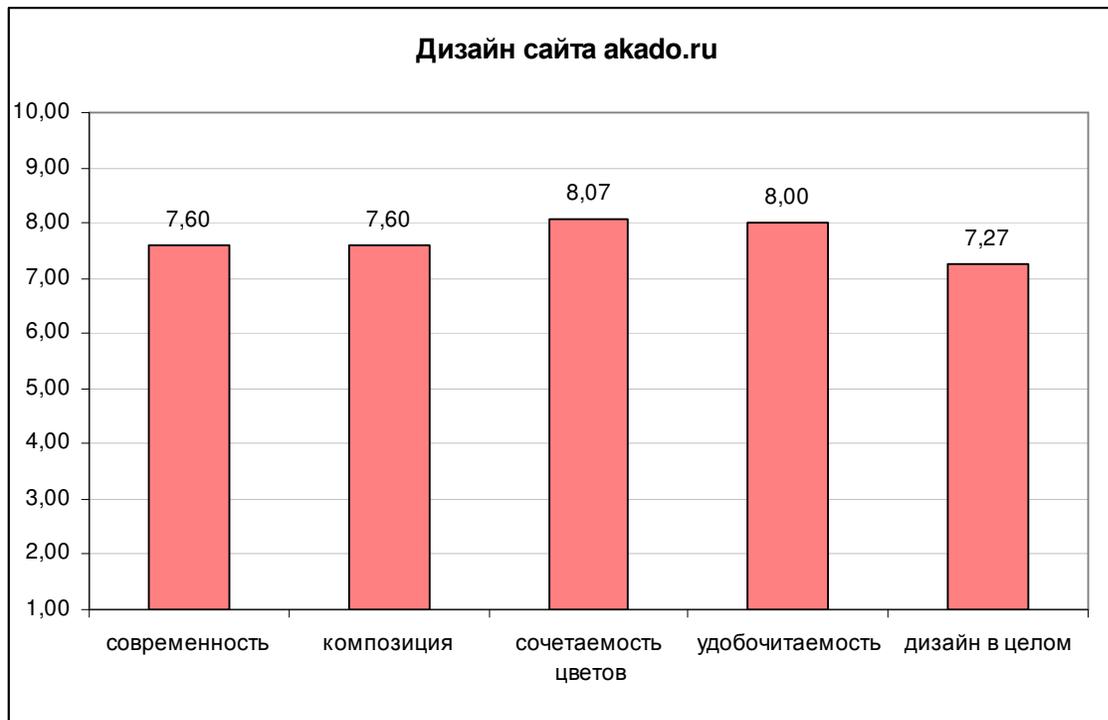
Четвертое место - – mgts.ru – 7,74 балла.

На пятом месте – qwerty.ru – 6,74 балла.

И на шестом месте с большим отрывом от остальных участников – corbina.ru – 4,73 балла.

Оценка дизайна

Akado.ru

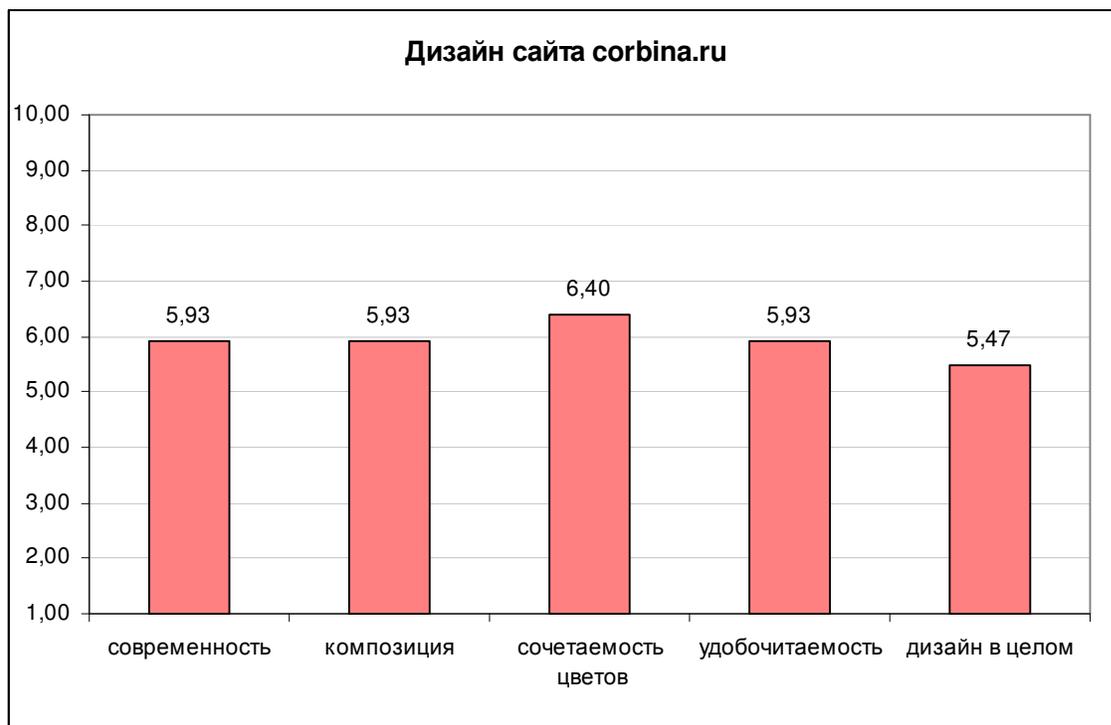


Средние оценки, полученные при анкетировании респондентов, получились следующие (по 10-балльной шкале):

1. Наиболее удачным элементов дизайна сайта akado.ru с точки зрения респондентов является сочетание цветов на сайте. Оценка – 8,07 балла.
2. На втором месте по оценкам респондентов – удобочитаемость контента на сайте – 8 баллов.
3. Далее третье и четвертое место разделили такие характеристики дизайна, как композиция и современность – по 7,6 балла.
4. Как ни странно, дизайн в целом (субъективно по сочетанию вышеперечисленных и иных характеристик) набрал 7,27 балла.

Средняя оценка по дизайну сайта akado.ru – 7,71 балла.

Corbina.ru

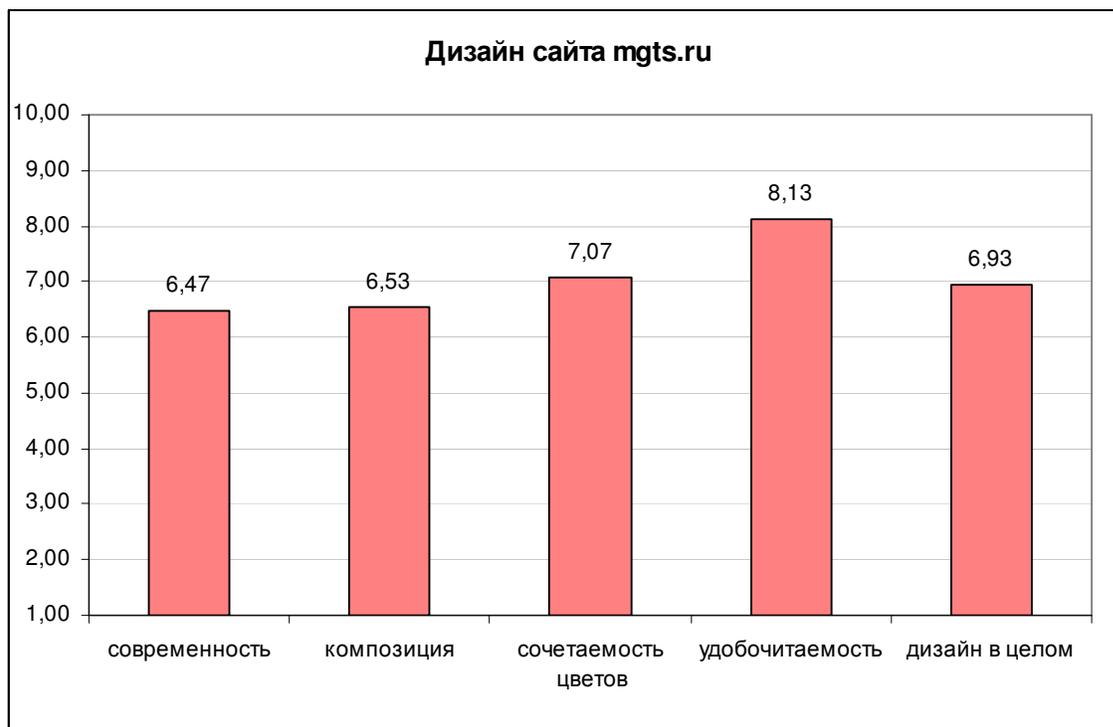


Сайт corbina.ru получил довольно низкие оценки (относительно других участников исследования). Средние баллы по различным характеристикам дизайна приведены ниже (респондентам разрешалось ставить 10 баллов максимум).

1. Больше всего баллов в дизайне сайта набрала характеристика «сочетаемость цветов» на сайте, средняя оценка – 6,4 балла
2. Второе, третье и четвертое места поделили такие элементы дизайна, как композиция, современность и удобочитаемость контента. Оценка – 5,93 балла.
3. По остальным и общим характеристикам (данный пункт был наиболее субъективен в анкете), дизайн сайта «в целом», набрал 5,47 балла.

Общая оценка (средняя) по всем метрикам – 5,81 балла.

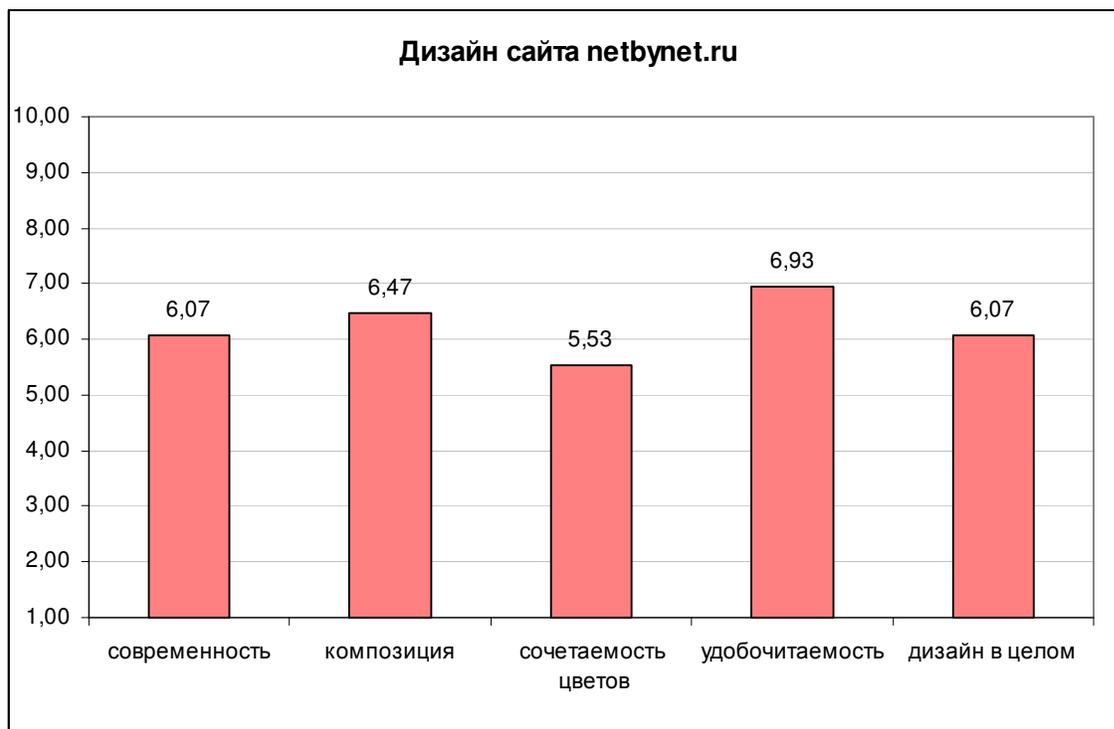
Mgts.ru



1. Наиболее сильной стороной сайта по мнению респондентов является удобочитаемость контента на сайте. Эта характеристика набрала в среднем 8,13 балла.
2. На втором месте по количеству набранных баллов – сочетаемость цветов – 7,07 балла.
3. На третьем месте наиболее субъективная метрика – «дизайн в целом» - она набрала 6,93 балла
4. Четвертое место заняла композиция – 6,53 балла
5. Из предложенных метрик наиболее подходящей респонденты посчитали «современность» дизайна – 6,47 балла.

Средняя оценка по всем метрикам – 7,03 балла.

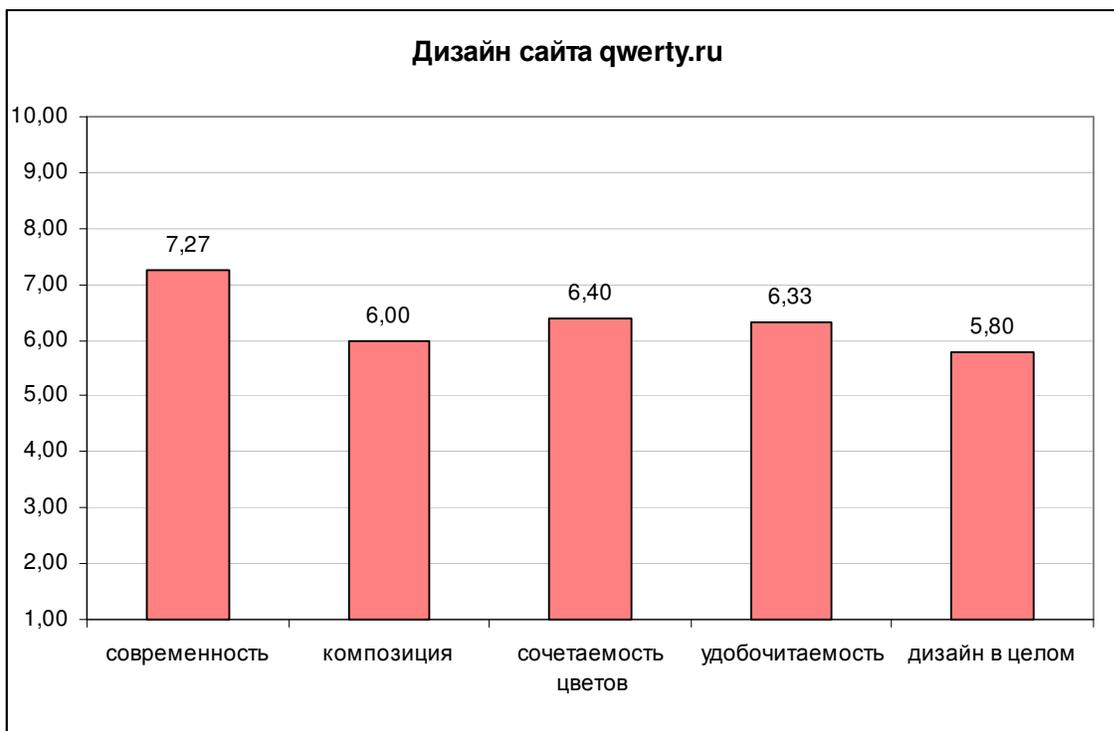
Netbynet.ru



1. Сильной стороной дизайна netbynet.ru респонденты посчитали удобочитаемость – 6,93 балла
2. Второе место заняла композиция – 6,47 балла
3. Третье и четвертое место поделили такие характеристики, как современность и дизайн в целом – по 6,07
4. Четвертое место – дизайн в целом – 6,07
5. Меньше всего респонденты оценили сочетаемость цветов – 5,53

Средняя оценка сайта netbynet.ru с точки зрения дизайна – 6,21 балла.

Qwerty.ru

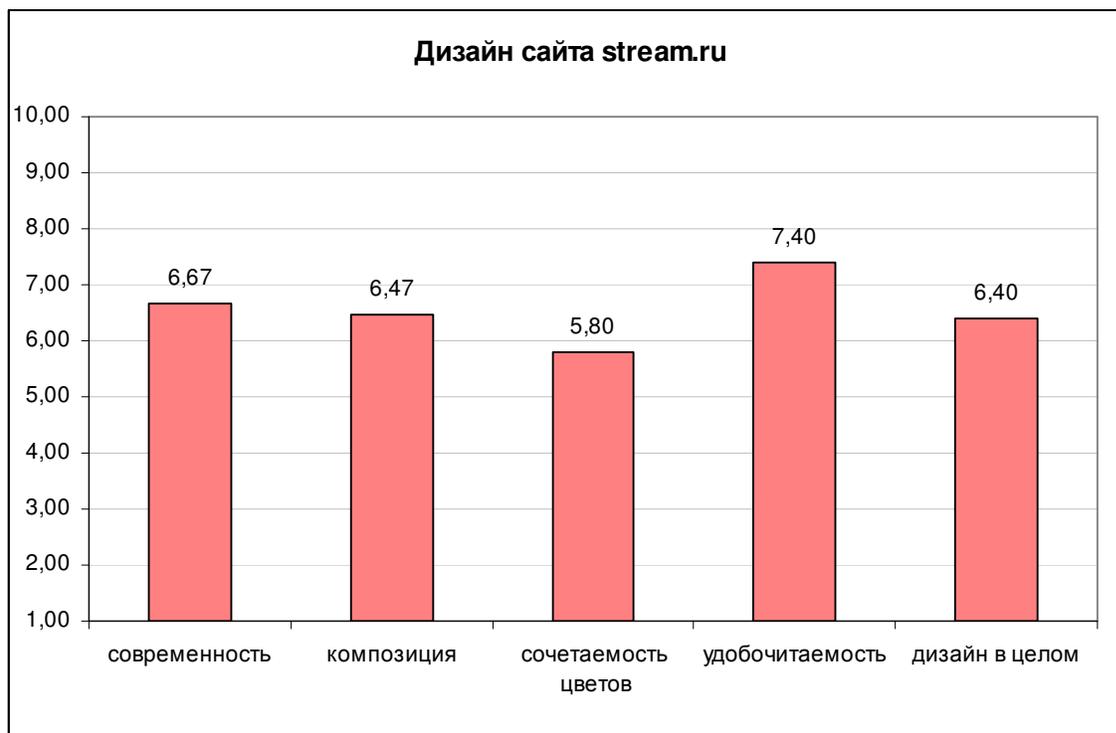


По мнению респондентов:

1. В первую очередь, респонденты нашли дизайн сайта современным – 7,27 балла.
2. Также респондентам понравилось сочетание цветов на сайте - Сочетаемость цветов 6,40 балла.
3. Удобочитаемость – третье место - 6,33 балла.
4. Композиция понравилась респондентам в среднем на 6,00 баллов.
5. Дизайн в целом оценили на 5,80 балла.

Средняя оценка по дизайну сайта qwerty.ru – 6,36 балла

Stream.ru



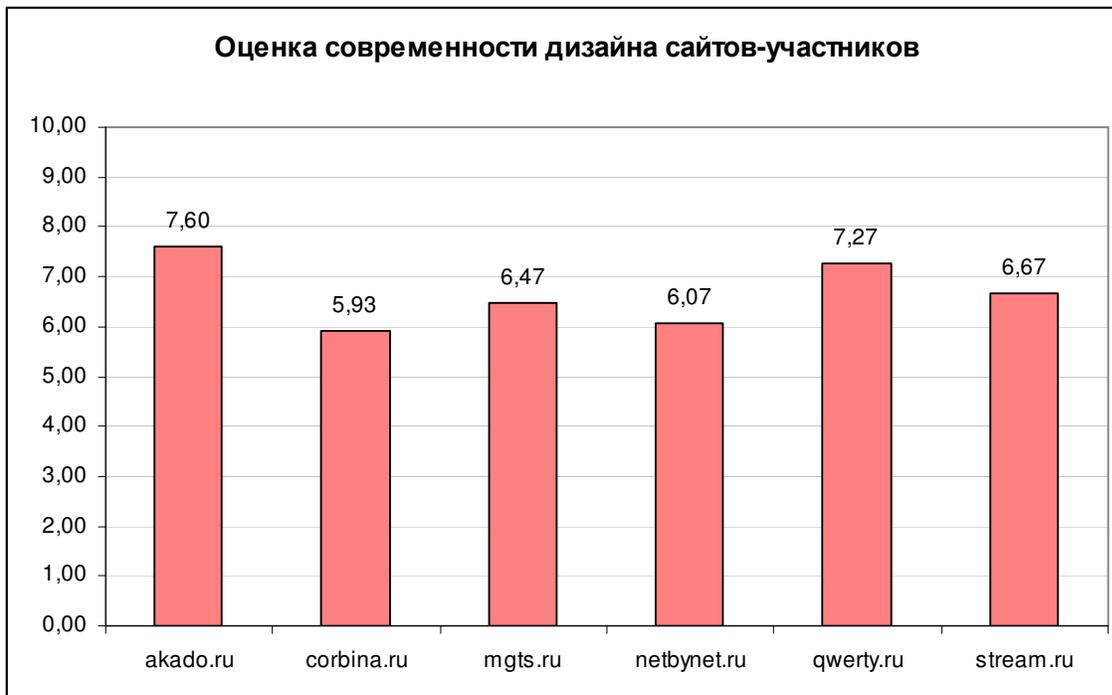
По итогам анкетирования респондентов:

1. В большей степени респонденты оценили удобочитаемость на сайте – 7,40 балла.
2. Второе и третье место заняли такие метрики, как современность и композиция, по 6,47 балла.
3. Оценка по Дизайну в целом – 6,40 балла.
4. Сочетаемость цветов – на 5,80 балла.

Средняя оценка по дизайну сайта stream.ru – 6,55 балла.

Сравнительный анализ

Современность



Наименее современным сайтом по мнению респондентов является сайт corbina.ru – 6 место – 5,93 балла.

На 5-м месте сайт netbynet.ru – 6,07 балла.

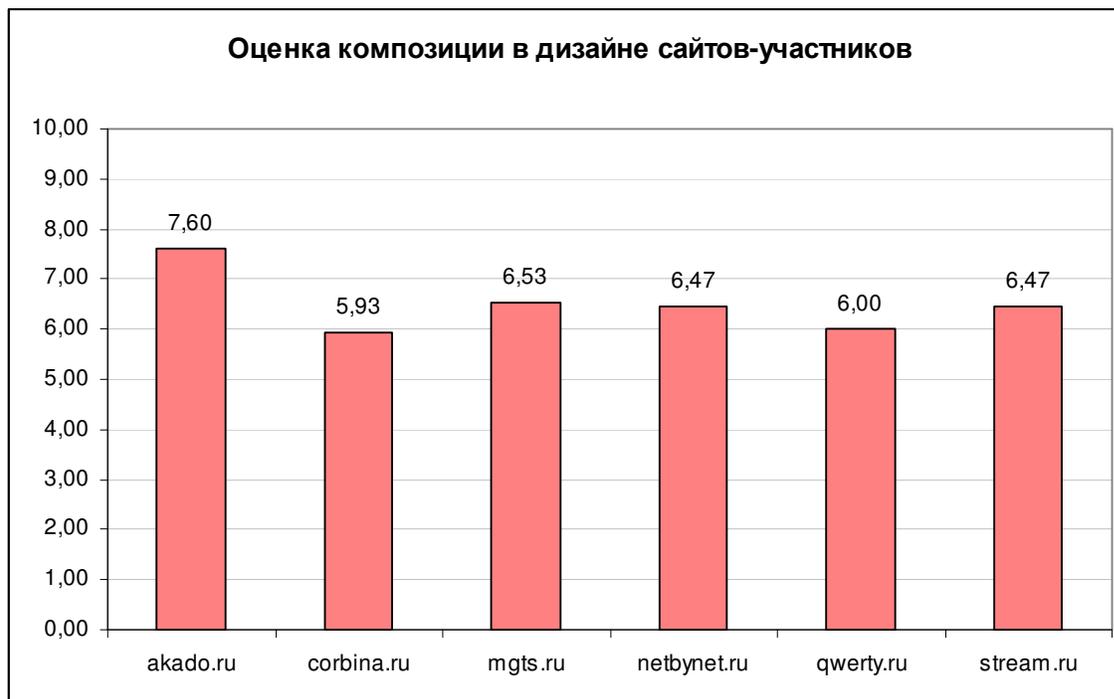
4-ое место с точки зрения современности занял сайт mgts.ru – 6,47 балла.

3-е место – stream.ru – 6,67 балла.

2-е место – qwerty.ru – 7,27 балла.

Наиболее современным дизайном по мнению участников обладает сайт akado.ru – 1 место – 7,6 балла.

Композиция



6-е место занял сайт corbina.ru – 5,93 балла

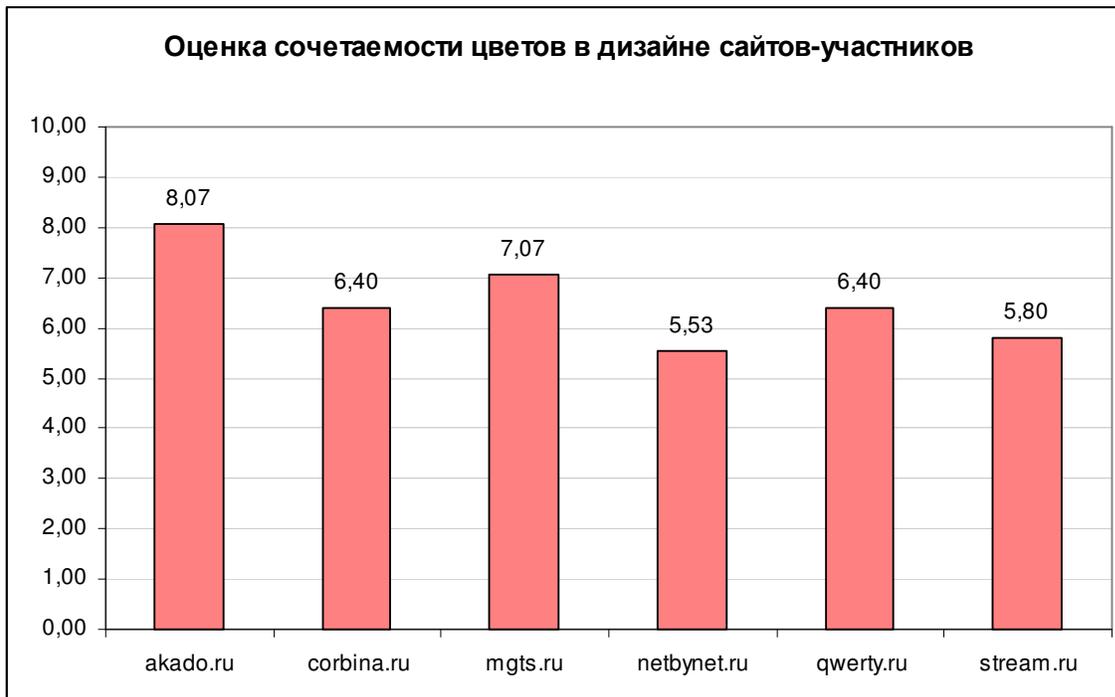
5-е место – qwerty.ru – 6,00 баллов

4 и 3 место поделили сайты netbynet.ru и stream.ru с одинаковым количеством балла – 6,47 балла.

2 место занял сайт mgts.ru – 6,53 балла.

1 место (с большим отрывом) – akado.ru – 7,60 балла.

Сочетаемость цветов



Меньше всего в плане сочетаемости цветов респондентам понравилось сочетание цветов на сайте netbynet.ru – 6 место – 5,53 балла.

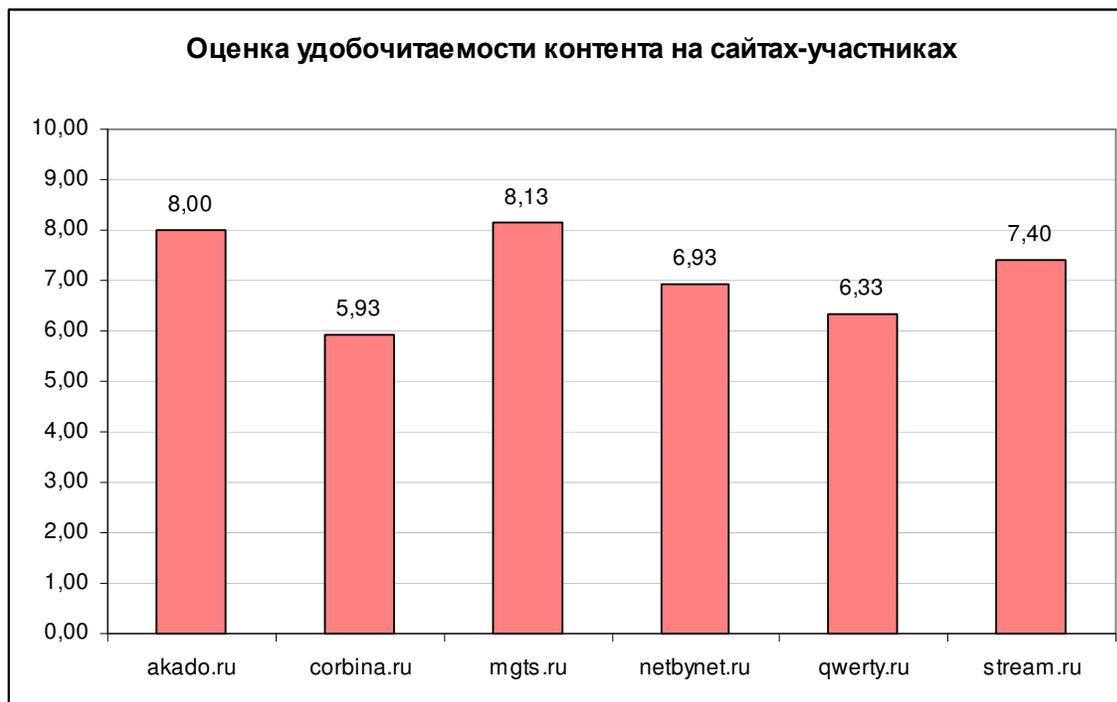
На пятом месте сайт stream.ru с ярким красным и зеленым цветом – 5,8 балла.

4 и 3 места поделили сайты corbina.ru и qwerty.ru – 6,4 баллов

2 место занял сайт mgts.ru – 7,07 балла

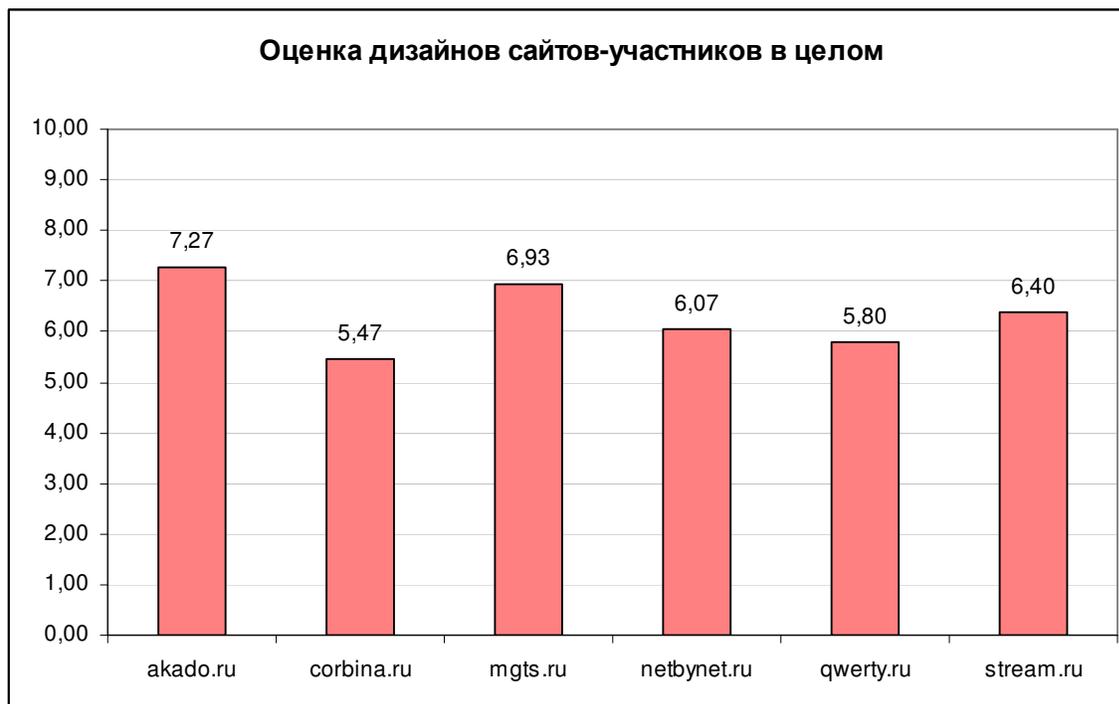
Наиболее приятным сочетанием респондентам показались цвета сайта akado.ru – 1 место – 8,07 балла.

Удобочитаемость



- 6 место – corbina.ru – 5,93
- 5 место – qwerty.ru – 6,33
- 4 место – netbynet.ru – 6,93
- 3 место занял сайт stream.ru – 7,4
- 2 место – akado.ru – 8,00
- 1 место – mgts.ru – 8,13

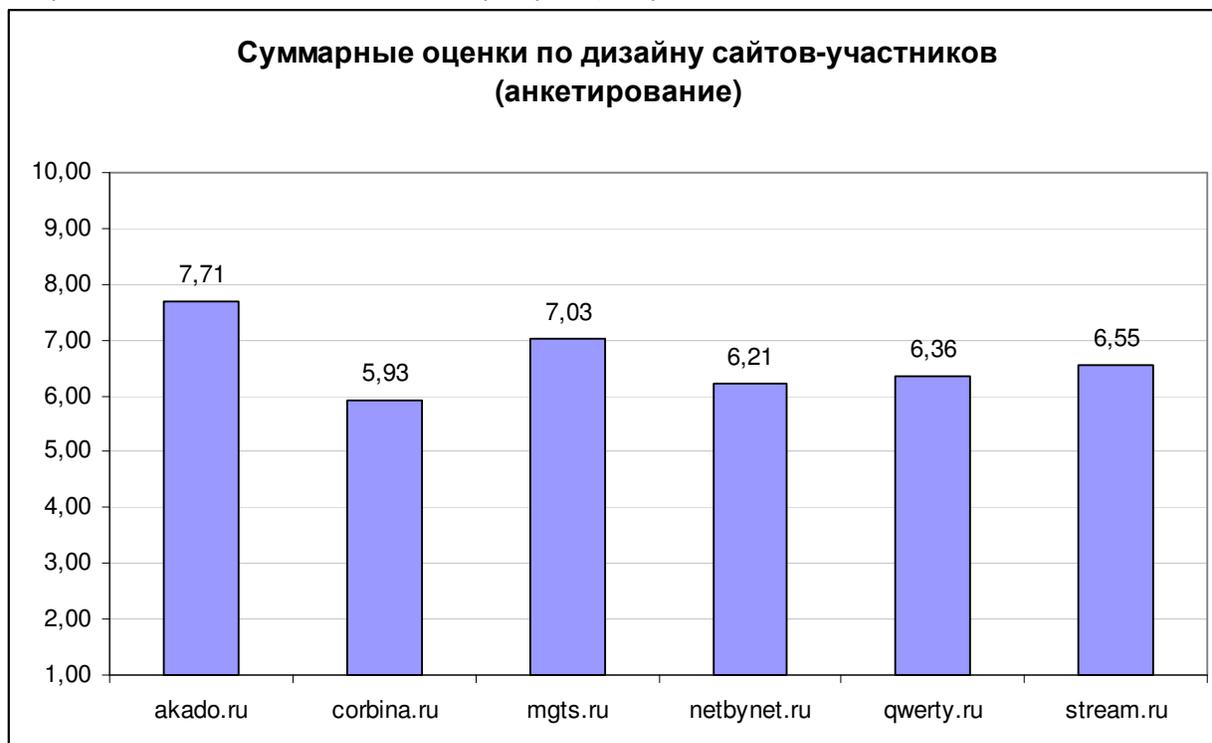
Дизайн в целом



- 6 место – corbina.ru – 5,47.
- 5 место – qwerty.ru – 5,80.
- 4 место – netbynet.ru – 6,07.
- 3 место – stream.ru – 6,40.
- 2 место – mgts.ru – 6,93.
- 1 место – akado.ru – 7,27.

Итоговые оценки дизайна

По сумме баллов можно наблюдать следующую картину:

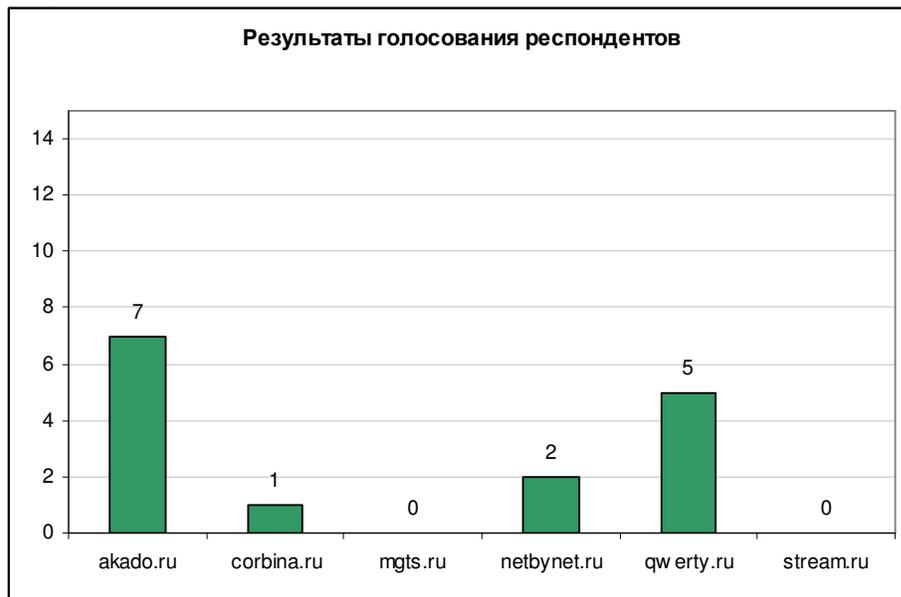


6 место – corbina.ru – 5,93 балла;
5 место – mgts.ru – 7,03 балла;
4 место – stream.ru – 6,55 балла;
3 место – qwerty.ru – 6,36 балла;
2 место – mgts.ru – 7,03 балла;
1 место – akado.ru - 7,71 балла.

Голосование

Результаты голосования из анкеты:

За то, что akado.ru – лучший сайт проголосовало 7 человек, за сайт qwerty.ru – 5 человек, за сайт netbynet.ru – 2 человека, corbina.ru – 1 человек.



Приложение 1. Скорость выполнения заданий

Скорость выполнения заданий респондентами (сек)						
задание/респондент	1	2	3	4	5	Среднее
akado.ru					сумма	34,40
задание/респондент	1	2	3	4	5	Среднее
1 задание	11	27	29	13	32	22,40
2 задание	9	13	23	5	10	12,00
corbina.ru					сумма	82,20
1 задание	168	27	-	46	31	68,00
2 задание	22	20	10	13	6	14,20
mgts.ru					сумма	26,40
1 задание	10	21	14	20	18	16,60
2 задание	4	18	9	3	15	9,80
netbynet.ru					сумма	23,20
1 задание	8	28	16	9	9	14,00
2 задание	14	8	7	10	7	9,20
qwerty.ru					сумма	52,60
1 задание	37	44	9	13	8	22,20
2 задание	7	33	28	30	54	30,40
stream.ru					сумма	17,80
1 задание	24	10	15	6	10	13,00
2 задание	5	7	3	4	5	4,80

Приложение 2. Результаты анкетирования

	респондент №	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Сумма	Средн.	
	пол	м	ж	м	м	м	ж	м	м	ж	ж	м	м	м	м	м			
	возраст	22	25	23	32	26	22	23	21	23	21	22	23	24	21	22			
akado.ru	современность	8	8	3	8	7	7	9	8	8	8	6	8	6	10	10	114	7,60	
	композиция	8	8	4	7	9	10	10	8	3	10	7	9	3	10	8	114	7,60	
	сочетаемость цветов	7	9	5	9	9	8	10	10	5	9	6	9	7	9	9	121	8,07	
	удобочитаемость	8	8	4	9	9	9	10	9	3	10	6	8	7	10	10	120	8,00	
	дизайн в целом	8	9	3	7	9	8	10	9	6	8	5	8	3	7	9	109	7,27	
																		578	7,71
	удобство сайта	8	8	5	9	9	6	8	10	7	9	5	6	4	10	8	112	7,47	
	качество текста	8	8	4	7	9	4	8	10	3	9	6	8	4	10	9	107	7,13	
	инф.о тарифах	9	7	5	7	9	4	8	10	5	8	6	7	10	9	8	112	7,47	
	процесс подключ.	10	5	7	8	10	8	9	10	9	3	5	9	3	9	9	114	7,60	
	контакты	10	9	2	8	10	10	10	10	3	6	5	10	10	10	10	123	8,20	
	скидки-спец.предл.	7	8	5	5	10	10	9	7	6	3	5	9	9	10	10	113	7,53	
	спец. сервисы	6	3	4	10	10	10	10	8	4	2	5	8	8	7	9	104	6,93	
																	785	7,48	
corbina.ru	современность	4	5	7	5	7	1	7	5	5	4	8	6	6	10	9	89	5,93	
	композиция	5	6	6	5	5	5	7	7	6	1	7	6	7	10	6	89	5,93	
	сочетаемость цветов	6	7	7	4	3	6	4	5	8	8	9	5	8	8	8	96	6,40	
	удобочитаемость	5	6	4	1	5	5	3	7	3	6	8	8	9	9	10	89	5,93	
	дизайн в целом	3	5	5	4	6	3	5	5	5	4	9	6	6	9	7	82	5,47	
																		445	5,93
	удобство сайта	5	3	2	4	6	6	2	6	7	4	8	9	3	10	9	84	5,60	
	качество текста	8	4	5	5	8	4	3	6	3	8	6	9	6	10	8	93	6,20	
	инф.о тарифах	8	5	4	4	1	1	1	9	7	4	1	7	10	10	9	81	5,40	
	процесс подключ.	8	8	3	5	5	4	1	5	4	9	1	8	10	8	10	89	5,93	
	контакты	4	8	5	5	9	7	7	9	7	9	10	8	10	10	8	116	7,73	
	скидки-спец.предл.	6	5	3	4	1	3	1	9	4	3	3	7	10	9	10	78	5,20	
	спец. сервисы	6	3	5	4	6	1	3	4	6	1	4	7	2	8	9	69	4,60	
																	610	5,81	

	респондент №	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Сумма	Средн.	
mgts.ru	современность	7	7	3	3	7	8	9	8	2	6	4	7	9	10	7	97	6,47	
	композиция	7	7	5	4	8	6	10	7	3	7	4	6	7	9	8	98	6,53	
	сочетаемость цветов	6	7	7	5	8	2	10	8	2	10	7	6	10	8	10	106	7,07	
	удобочитаемость	8	8	6	7	8	10	10	9	7	9	6	7	10	9	8	122	8,13	
	дизайн в целом	6	7	6	5	8	7	10	8	4	4	5	6	10	9	9	104	6,93	
																		527	7,03
	удобство сайта	7	7	6	4	8	10	10	8	7	5	8	8	9	10	8	115	7,67	
	качество текста	8	7	3	4	8	4	7	8	8	10	4	7	9	10	10	107	7,13	
	инф.о тарифах	5	8	4	5	8	8	10	9	5	5	6	8	10	10	9	110	7,33	
	процесс подключ.	5	8	3	5	10	6	8	10	7	4	6	8	4	10	8	102	6,80	
	контакты	8	8	3	5	10	10	10	10	9	9	4	10	10	10	7	123	8,20	
	скидки-спец.предл.	6	1	4	5	8	2	4	9	9	2	4	8	4	9	9	84	5,60	
	спец. сервисы	4	1	4	6	7	2	2	1	7	2	5	7	1	7	8	64	4,27	
																	705	6,71	
netbynet.ru	современность	6	7	3	3	8	7	7	5	7	7	5	8	5	7	6	91	6,07	
	композиция	6	7	5	4	9	8	8	7	6	6	6	8	2	7	8	97	6,47	
	сочетаемость цветов	7	8	1	3	9	3	4	5	6	9	5	7	2	7	7	83	5,53	
	удобочитаемость	8	7	4	4	9	9	10	6	7	7	4	9	3	8	9	104	6,93	
	дизайн в целом	7	7	5	1	9	5	9	5	6	6	6	9	1	7	8	91	6,07	
																		466	6,21
	удобство сайта	9	8	8	5	9	10	10	8	7	8	6	9	9	10	10	126	8,40	
	качество текста	9	6	8	4	8	9	9	8	7	8	8	9	2	10	7	112	7,47	
	инф.о тарифах	9	6	5	5	9	10	10	8	6	6	5	9	10	10	9	117	7,80	
	процесс подключ.	6	7	4	5	9	10	10	5	6	6	4	9	8	9	8	106	7,07	
	контакты	8	8	6	4	10	10	10	10	5	9	6	9	10	10	10	125	8,33	
	скидки-спец.предл.	6	7	5	5	8	10	7	9	7	5	5	9	3	9	9	104	6,93	
	спец. сервисы	7	3	5	6	9	10	9	5	7	3	4	7	7	7	8	97	6,47	
																	787	7,50	

респондент №		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Сумма	Средн.	
qwerty.ru	современность	6	6	4	3	4	10	9	7	9	8	6	10	9	10	8	109	7,27	
	композиция	7	4	6	2	5	8	7	5	8	1	6	8	6	10	7	90	6,00	
	сочетаемость цветов	7	6	4	1	1	10	9	5	8	4	5	8	9	10	9	96	6,40	
	удобочитаемость	7	7	6	1	5	9	7	6	9	4	4	10	3	9	8	95	6,33	
	дизайн в целом	5	5	2	2	4	9	8	6	7	1	3	9	9	10	7	87	5,80	
																		477	6,36
	удобство сайта	9	7	2	5	8	6	9	7	9	1	3	10	8	10	9	103	6,87	
	качество текста	6	6	2	5	7	4	7	5	9	8	3	10	8	10	10	100	6,67	
	инф.о тарифах	8	7	4	6	7	3	5	8	9	2	3	9	10	10	9	100	6,67	
	процесс подключ.	4	5	7	7	10	2	6	8	8	6	3	9	10	9	10	104	6,93	
	контакты	10	8	5	6	10	9	10	10	9	8	2	10	10	10	8	125	8,33	
	скидки-спец.предл.	8	5	4	6	8	8	10	10	9	3	3	9	8	10	9	110	7,33	
	спец. сервисы	8	3	6	9	8	10	10	6	9	4	3	10	10	9	6	111	7,40	
																	753	7,17	
stream.ru	современность	9	8	3	2	5	7	10	9	5	10	5	9	2	9	7	100	6,67	
	композиция	9	8	5	4	6	8	9	10	4	5	3	8	2	7	9	97	6,47	
	сочетаемость цветов	5	7	4	3	4	4	9	10	4	8	2	9	1	9	8	87	5,80	
	удобочитаемость	7	7	6	8	5	10	10	9	7	8	2	9	5	8	10	111	7,40	
	дизайн в целом	7	7	2	5	7	7	10	9	3	8	4	8	3	8	8	96	6,40	
																		491	6,55
	удобство сайта	8	6	4	7	9	10	10	8	8	10	2	9	8	10	8	117	7,80	
	качество текста	9	5	6	8	9	3	8	9	5	10	3	8	6	6	9	104	6,93	
	инф.о тарифах	9	6	8	9	9	9	10	8	9	2	5	8	9	10	8	119	7,93	
	процесс подключ.	8	7	5	6	8	3	10	6	5	6	4	7	2	10	7	94	6,27	
	контакты	7	7	4	7	9	8	10	10	3	3	4	10	10	10	9	111	7,40	
	скидки-спец.предл.	5	8	3	7	9	9	10	10	7	8	4	8	5	9	10	112	7,47	
	спец. сервисы	6	4	4	2	8	2	7	4	5	1	4	7	7	8	7	76	5,07	
																	733	6,98	
лучший сайт (голосование)		netbynet.ru	akado.ru	qwerty.ru	akado.ru	akado.ru	akado.ru	netbynet.ru	akado.ru	qwerty.ru	akado.ru	corbina.ru	qwerty.ru	qwerty.ru	qwerty.ru	akado.ru			

iTrack

Эффективные веб-решения

г. Москва,
Семеновский пер., дом 15
<http://www.itrack.ru>
info@itrack.ru
+7 (495) 638-52-14