****User House, Эксперт в клиентских сервисах

119435, Москва, Большой Саввинский пер., д. 12, стр. 5

+7 (495) 724-60-03; info@userhouse.ru; www.userhouse.ru

Юзабилити-тестирование пользовательского
интерфейса работодателя сервиса SuperJob.ru

Версия: 1

Последнее обновление: 23.04.2010

# Оглавлен­­ие

[Оглавление 2](#_Toc251014925)

[Введение 4](#_Toc251014926)

[Проведение тестирования 5](#_Toc251014927)

[Список респондентов 5](#_Toc251014928)

[Специфика деятельности 5](#_Toc251014929)

[Результаты выполнения заданий, рекомендации по улучшению функциональных модулей 7](#_Toc251014930)

[Организация деятельности 7](#_Toc251014931)

[Постановка задачи по поиску сотрудника 8](#_Toc251014932)

[Создание вакансии 9](#_Toc251014933)

[Создание общедоступной вакансии 9](#_Toc251014934)

[Создание черновика 12](#_Toc251014935)

[Редактирование вакансии, выставление анонимной вакансии, перенос из черновика в открытый доступ 14](#_Toc251014936)

[Подписка на подходящие к вакансии резюме 17](#_Toc251014937)

[Работа с вакансиями 18](#_Toc251014938)

[Поиск подходящих резюме 18](#_Toc251014939)

[Типичные действия с вакансиями, список вакансий 19](#_Toc251014940)

[Изменение статуса вакансии 20](#_Toc251014941)

[Повторная публикация вакансий 22](#_Toc251014942)

[Обработка полученных резюме 22](#_Toc251014943)

[Типичные действия с полученными резюме 22](#_Toc251014944)

[Организация полученных резюме 23](#_Toc251014945)

[Отклонение полученных резюме 27](#_Toc251014946)

[Поиск резюме, работа с резюме 27](#_Toc251014947)

[Поиск резюме по каталогу 27](#_Toc251014948)

[Поиск резюме по параметрам 29](#_Toc251014949)

[Востребованность видов поиска 32](#_Toc251014950)

[Подборки резюме 32](#_Toc251014951)

[Востребованность подборки резюме 32](#_Toc251014952)

[Создание подборки резюме 33](#_Toc251014953)

[Тариф и управление счетом 34](#_Toc251014954)

[Определение показателей текущего тарифа 34](#_Toc251014955)

[Выбор тарифа, пополнение счета 35](#_Toc251014956)

[Управление правами пользователей 36](#_Toc251014957)

[Востребованность нескольких аккаунтов пользователей 36](#_Toc251014958)

[Создание дополнительного пользователя 37](#_Toc251014959)

[Редактирование прав пользователя 37](#_Toc251014960)

[Настройки пользователя 38](#_Toc251014961)

[Изменения логина и пароля 38](#_Toc251014962)

[Восстановление пароля 39](#_Toc251014963)

[Система помощи 40](#_Toc251014964)

[Субъективное мнение пользователей 42](#_Toc251014965)

[Недостающая функциональность 42](#_Toc251014966)

[Общее впечатление 43](#_Toc251014967)

[Сравнение с конкурентами 44](#_Toc251014968)

[Субъективная удовлетворенность пользователей 46](#_Toc251014969)

[Рекомендации общего плана 47](#_Toc251014970)

# Введение

Настоящий документ содержит результаты проведения юзабилити-тестирования интерфейса работодателя портала SuperJob.ru на момент 17.12.2009, а так же рекомендации по оптимизации пользовательского интерфейса работодателя.

# Проведение тестирования

## Список респондентов

В нижеприведенной таблице представлен список респондентов, место работы и опыт пользования порталом SuperJob. Порядковый номер из данной таблицы используется для ссылок на того или иного респондента.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Имя респондента | Должность | Опыт работы с SuperJob |
| 1 | Любовь Ивановна | Начальник отдела кадров | 6 лет |
| 2 | Светлана 1 | Старший консультант | 2 года |
| 3 | Светлана 2 | HR-менеджер | более 5 лет |
| 4 | Елена | Менеджер по персоналу | 7 лет |
| 5 | Тихон | Директор по развитию | 6 месяцев |
| 6 | Марина | Начальник управления по работе с персоналом | 1 месяц |

Таблица . Список респондентов.

## Специфика деятельности

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Вакансий в месяц | Работа с конкурентными рекрутинговыми системами | Регулярность посещения рекрутинговых порталов | Цель посещения (помимо размещения вакансий и просмотра резюме) |
| 1 | 2 | hh — 6 лет, rabota.ru, zarplata.ru, bankir.ru | 5 раз в день | -- (только поиск) |
| 2 | 1-2 | hh — 4 года, rabota.ru, zarplata.ru | Несколько раз в день | Новости редко |
| 3 | 25 | hh — 5 лет, rabota@mail.ru —3 года, rabota.ru — 5 лет. | Ежедневно | Мониторинг рынка труда, анализ зарплат, выставки (HR-форум) |
| 4 | 40 | hh — 7 лет, job.ru — 7 лет, rabota.ru | Ежедневно | Если пришла рассылка, то обзор рынка труда. |
| 5 | 1 | rabota@mail.ru —1 год, rabota.ru — 1 год. | Только для поиска сотрудников (6 человек за 6 месяцев) | Поиск сотрудников, поиск работы |
| 6 | 3 | hh — 7 лет, job.ru — 6 месяцев (5 лет назад) | 1 раз в неделю | Отслеживание вакансий, чтение исследований («смотрю динамику рынка»). |

Таблица . Специфика деятельности респондентов.

# Результаты выполнения заданий, рекомендации по улучшению функциональных модулей

Результаты проведения юзабилити-тестирования приводятся в виде таблицы по каждому заданию. Таблица отражает результат выполнения задания, комментарии респондентов по ходу выполнения задания и содержит замечания тестирующего относительно действий пользователей. Перед таблицей приведен текст задания. После таблицы перечислены рекомендации по улучшению интерфейса рассматриваемого блока.

## Организация деятельности

*Как строится ваша работа с рекрутинговым сайтом, какие типичные действия можете вспомнить?*

|  |  |
| --- | --- |
| № | Ответы респондентов |
| 1 | «Выставление вакансий, поиск резюме. Если выставлены вакансии, то просмотр откликов». |
| 2 | «Размещение вакансии, поиск резюме, просмотр полученных резюме, просмотр подписки». |
| 3 | «Ежедневно обновляю (чуть редактирую текст) текущие вакансии, если есть заявки, добавляю новые вакансии, просматриваю полученные резюме». |
| 4 | «Просмотр своих вакансий на предмет присланных резюме, изучение присланных резюме (приоритет отдается резюме, присланные самими соискателями). Обработка резюме (удаление лишних, приглашение кандидатов). Поиск подходящих резюме». |
| 5 | «Размещение вакансии, просмотр откликов, отклонение резюме (по настроению)». |
| 6 | «Размещение вакансий, просмотр откликов кандидатов, поиск кандидатов по разным параметрам. (Отклонение и приглашение кандидатов осуществляют через почту)». |

Таблица . Результаты опроса об организации деятельности.

Из ответов можно выделить типичные действия пользователей: создание и редактирование вакансий, просмотр и организация присланных резюме, поиск резюме. При переделке интерфейса необходимо в первую очередь ускорить выполнение и уменьшить число ошибок в этих операциях.
Дополнительная функциональность, как то исследования, сообщества и группы слабо востребованы, и используется, как правило, при отсутствии основной работы.

## Постановка задачи по поиску сотрудника

*Как обычно формулируется задача по поиску сотрудника, насколько подробно (указывается ли возраст, зарплата, требования к соискателю)?*

|  |  |
| --- | --- |
| № | Ответы респондентов |
| 1 | «И в общем виде, и достаточно точно. Но чаще всего от руководителя подразделения приходит заявка с точным описанием вакансии». |
| 2 | Так как респондент является представителем кадрового агентства, то чаще всего поступают очень четко сформулированные вакансии, иногда даже уже размещенные на hh.ru. Но иногда и в общем виде.«Так как мы входим в ассоциацию консультантов по подбору персонала, по этическим соображениям пол и возраст мы не указываем». |
| 3 | «Из-за специфики нашей работы, задачи по поиску медицинских работников ставятся с четко прописанными требованиями». |
| 4 | Так как респондент занимается подбором персонала для очень узкой отрасли (продажа и обслуживание автомобилей) сложился определенный набор вакансий с устоявшимися требованиями. |
| 5 | «По-разному. Иногда искал в свой отдел, сам составлял требования, иногда искал для кого-то, тогда задание было жестко сформулировано». |
| 6 | «Точного описания обычно нет, так что ориентируемся на свой опыт. По некоторым позициям смотрим срез по зарплате, чтобы оценить пожелания кандидатов». |

Таблица . Результаты опроса о постановке задачи поиска респондентов.

При создании вакансии пользователь чаще всего точно представляет все необходимые требования (руководствуясь конкретной заявкой или собственным опытом). Единственное поле, по которому требуется дополнительная информация — уровень дохода.

## Создание вакансии

### Создание общедоступной вакансии

*Представьте, что в Московский офис вашей компании требуется найти программиста на зарплату, чуть выше среднерыночной. Как вы будете решать задачу?*

*Создайте вакансию:*

*В Московский офис компании по производству и продаже мебели требуется найти программиста 1C на зарплату, чуть выше среднерыночной.*

 *Условия работы:*

*- офис находится рядом с метро Баррикадная*

*- работа с 9.00 до 18.00*

*- оформление по ТК, соцпакет.*

*Должностные обязанности:*

*- поддержка 1С: Бухгалтерия 7.7;*

*- написание модулей интеграции;*

*- переход на новую версию 1С: Бухгалтерия 8.1;*

*Требования к квалификации:*

*-Опыт работы не менее 1 года*

*Опубликуйте её на сайте таким образом, чтобы соискатели смогли отзываться на неё.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондентов | Комментарии тестирующего |
| 1 | Выполнено | «Обычно задачу поиска сотрудников начинается с выставления вакансии».Про уровень зарплаты: «У нас не бывает от и до, обычно одна цифра». | Выполнено со второй попытки.Респондент не знает, как определить обязательность заполнения полей. Со временем просто заполнила, что обязательно. На «\*» не обращает внимания.Ошиблась при выборе должности в каталоге, решила исправить и нажала в браузере кнопку «Back». В итоге не знала что сделать, чтобы набранный текст вакансии не пропал. Собиралась вводить текст заново. |
| 2 | Выполнено | «Пошла бы по обычной технологии и сначала бы разместила вакансию»«Хочется, чтобы каталог был более полный, особенно по строительству». | Несмотря на то, что в задании говорилось о среднерыночной зарплате, респондент указал «По договоренности». Это профессиональная особенность, так как подобные пользователи скорее ищут хорошего специалиста, чем человека на должность.Ищет в каталоге должность «Программист 1С» перебором, без поиска. |
| 3 | Выполнено | «Всегда начинаю с поиска вакансии»«Для определения среднерыночной зарплаты изучает зарплаты по нескольким сайтам». | Какие поля обязательные, какие нет — не знает.Респондент существенное время ищет перебором нужную должность в каталоге. |
| 4 | Выполнено | «Среднерыночную зарплату оцениваем как среднюю между спросом и предложением». | При вводе уровня дохода респондент нажал клавишу «tab», для перехода ко второму полю ввода верхней границы. Перехода не произошло, но отобразилось сообщение об ошибке «Разрешено вводить только цифры».Не помнит, в каком разделе находится нужная должность, но не пользуется поиском. Ищет перебором, заходя в каждый подходящий по смыслу раздел. |
| 5 | Выполнено | «Начинал бы с выставления вакансии».«Не знаю что такое «Рейтинг резюме», так как я про это нигде не прочитал. Если бы прочитал, то может быть и указал бы».«В поле выбора типа образования мало параметров. Бывает 2 высших, бывает степень MBA, ученая степень». | Респондент отметил в вакансии обязательное наличие водительских прав. На вопрос, зачем он это сделал и не сужает ли он тем самым поиск, ответил, что сделал это автоматически, особо не задумываясь. |
| 6 | Выполнено | «Поиск сотрудников начинается с поиска резюме (сначала по каталогу, потом по параметрам), чтобы примерно оценить состояние рынка, какие средние зарплатные ожидания. После этого выставляется вакансия».Поля «тип работы» и «место работы» в 90% случаев заполняются одинаково (имеется в виду полный рабочий день/работа на территории работодателя), поэтому можно не заставлять каждый раз это вводить. | При указании ближайшего метро респондент испытывает затруднения, приходится очень долго пролистывать список станций, чтобы выбрать нужную.Так как неясно, по каким правилам резюме дается тот или иной рейтинг, респондент высказывает сомнение в необходимости этого поля. |

Таблица . Результаты выполнения задания по созданию общедоступной вакансии.

Среди типичных операций пользователей SuperJob выставление вакансий является самой востребованной. К её переработке надо отнестись предельно внимательно и максимально ускорить время этой операции, сократив при этом число операторских ошибок.

Самые частые ошибки, при выставлении вакансии:

1. Неверный выбор способа хранения вакансии.
2. Непонимание того, какие поля обязательны для заполнения.

Обстоятельства, замедляющие выставление вакансии:

1. Большое количество полей. Чтобы понять, что поле для пользователя не важно, он должен как минимум, прочитать к нему подпись. При этом большинство пользователей заполняют только половину п­олей.
2. Поля, в 90% случаев заполняющие одинаково, например «тип работы», «место работы», также требуют заполнения.
3. Поиск нужной должности в каталоге перебором.
4. Отсутствие правильной последовательности перемещения по полям формы при табуляции (что также вызывает и ошибки).

Так же стоит отметить, что изначально положительная идея вывода блока с похожими вакансиями, в текущей реализации мало полезна, и даже более — может продуцировать ошибки.

**Рекомендации:**

1. Выделить небольшую группу полей, достаточных большинству (70-80%) пользователей. Остальные поля выводить по дополнительному запросу.
2. Поля, в 90% случаев заполняющие одинаково, инициировать популярными значениями.
3. Переработать каталог. Сделать поиск более явным, реализовать связь между выделением элементов верхнего уровня и нижнего. В результатах поиска по каталогу показывать только значимые ветви.
4. Реализовать правильную последовательность перемещения по полям формы при табуляции.
5. При вводе должности реализовать подсказку с названием должности.
6. Выводить информацию о похожих вакансиях сбоку от полей ввода. Дополнить её информацией о количестве подходящих резюме и среднем уровне зарплатных ожиданий.
7. Совместить указание должности и выбор должности в каталоге.
8. Разработать конструктор для ускорения заполнения поля «условия работы» (оформление по ТК, график работы 5/2, 7/0, соц. пакет: телефон, страховка, питание).
9. Переработать конструктор типовых обязанностей.
10. Скорректировать надписи на элементах управления (сейчас на кнопке выставления вакансии написано «Сохранить вакансию», хотя её нажатие приводит к выставлению).
11. Сделать возможным указание точного оклада, вводом двух одинаковых сумм в поля «от» и «до».

### Создание черновика

*Создайте черновик вакансии:*

*В Самарский офис компании нужно найти руководителя отдела продаж из Москвы с хорошим образованием.*

 *Важное замечание: руководитель попросил организовать поиск таким образом, чтобы конкуренты не смогли узнать, что именно ваша компания ищет человека на эту позицию.*

*Вакансия станет актуальной завтра, поэтому сегодня вам надо подготовить её черновик.*

*Условия работы:*

*- заработная оплата обсуждается индивидуально*

*- офис находится в Самаре, по адресу улица Ленина, дом 1*

*- работа с 9.00 до 18.00*

*- оформление по ТК, соцпакет*

*Требования к квалификации:*

*- Опыт работы не менее 3 лет*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондентов | Комментарии тестирующего |
| 1 | Не выполнено  | «Если указывать доход «по договоренности», то отклик меньше на 30%, поэтому я всегда указываю».«Никогда не пользовалась черновиком, не знаю, зачем он нужен». | Вместо черновика создана вакансия в закрытом доступе. |
| 2 | Выполнено | Нет комментариев | Респондент описался в названии должности и не заметил этого.Указал город «Москва», из других городов «рассматриваются», Адрес: «Самара».Так как такой вариант при выставлении в открытый доступ не пропускается, дописала в названии вакансии «в г. Самара» |
| 3 | Не выполнено  | «Все вакансии создаю сразу». | Вместо черновика создана закрытая вакансия.Указала город «Самара», адрес «Самара, ул. Ленина, д. 1».У пользователя ни разу не было задачи подготовить черновик вакансии заранее.Так как создает не черновик, а в закрытом доступе, сама придумывает и заполняет поле «должностные обязанности».После обсуждения поменяла город на Москву. |
| 4 | Не выполнено | «Плохо, что нельзя ввести оклад, то есть точный размер зарплаты. Даже при вводе одинаковой суммы в поля «от» и «до», в списке вакансий выводится формулировка «до …». | Вакансия создана в закрытом доступе, должностные обязанности введены приблизительные.Город указан «Москва», а адрес «Самара». При опубликовании появилась ошибка о неправильном адресе. Не знала, что именно неправильно, кликнула «показать адрес на карте», что не помогло. Потом дописала к адресу «ул. Ленина, д. 1», но ошибка не исчезла. В итоге очистила поле адрес. |
| 5 | Выполнено | «Не понятно, что за «Город»?«Не могу найти в каталоге руководителя отдела продаж, неполный каталог. Кстати, многие сайты этим грешат». | Выполнено не полностью. Респондент выбрал город «Самара», а поле адрес оставил пустым.Прочел описание каждого способа хранения и разобрался, что нужен именно черновик. |
| 6 | Выполнено | Нет комментариев | Назвала должность создаваемой вакансии: «Руководитель отдела продаж в Самарский офис».В «условиях работы» так же указывает, что работа в Самарском офисе. Хочет выделить надпись красным цветом, чтобы её точно заметили.После создания черновика происходит переход на список вакансий с выбранным фильтром «вакансии в открытом доступе» в результате чего пользователь не сразу понимает, куда делась только что созданная им вакансия. |

Таблица . Результаты выполнения задания по созданию черновика вакансии.

У большинства респондентов есть проблема с заполнением полей «город», «адрес» и «рассматриваются кандидаты из других городов» так, чтобы они отвечали поставленной задачи.

Также наблюдается непонимание назначения черновика.

**Рекомендации:**

1. Переработать способ задания места работы и места текущего проживания соискателя.
2. В подсказках к способам хранения вакансии более четко объяснять разницу между черновиком и вакансией в закрытом доступе.
3. Переименовать название поля «способ хранения». Черновик статьи это не способ её хранения, а скорее статус или состояние.
4. Добавить в список вакансий режим отображения вакансий всех типов.
5. После создания черновика должен быть переход к просмотру созданного черновика, как и при создании вакансии в закрытом и открытом доступах.
6. При создании черновика не должно быть обязательных для заполнения полей.

### Редактирование вакансии, выставление анонимной вакансии, перенос из черновика в открытый доступ

*Появилась информация относительно должностных обязанностей:*

*Должностные обязанности:*

*- Развитие региональной сети.*

*- Увеличение объема продаж в регионах.*

*- Контроль дебиторских задолженностей.*

*Добавьте эту информацию в вакансию и сделайте её доступной для просмотра соискателями.*

 *Важное замечание: руководитель попросил организовать поиск таким образом, чтобы конкуренты не смогли узнать, что именно ваша компания ищет человека на эту позицию.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондентов | Комментарии тестирующего |
| 1 | Не выполнено. | «Никогда не сталкивалась с необходимостью создания анонимной вакансии, а так же вакансии, предполагающей работу в другом городе».«Для размещения анонимной вакансии завела бы новый вымышленный аккаунт». | Респондент испытывает затруднения с редактированием вакансии, не сразу видит нужную ссылку.Вторая идея, после создания вымышленного аккаунта — ввести в поля о компании вымышленные данные.Предположила, что поле «адрес» для электронной почты. |
| 2 | Выполнено не полностью (вакансия не анонимна) | Про текст подсказки об анонимности: «Очень мелко написано». | С редактированием вакансии затруднений нет.Обязательно указывает рейтинг резюме не меньше 3.Поставила галку «Анонимная вакансия», но данные о фирме не убрала.Не видит, какие поля обязательные. |
| 3 | Выполнено | Нет комментариев | С редактированием сложностей нет.Первое предложение, после того, как услышала об анонимной вакансии — сделать ей в закрытом доступе. Но в процессе заполнения формы встретила галочку «сделать анонимной», поставила её, прочла инструкцию и корректно анонимизировала вакансию.Однако точно не уверена, анонимна ли вакансия. Чтобы проверить, попробовала бы найти вакансию по компании. |
| 4 | Выполнено не полностью | Нет комментариев | Сначала выбрала «закрытый доступ».Поставила галочку «Не показывать эту вакансию в списке вакансий компании», но информацию о компании не удалила.Респондент не знает о возможности анонимной вакансии. Комментирует: «Но конкуренты все равно же увидят эту вакансию», но прочитав пояснения, быстро догадывается как необходимо анонимизировать.Видит, какие поля обязательны для заполнения.То, что работа в Самаре, так и не отражено. |
| 5 | Не выполнено | «Чтобы конкуренты не узнали, что именно мы ищем сотрудника, можно зарегистрироваться под другой компанией».После объяснения респонденту о существовании возможности анонимной вакансии: «Функция полезная, но копаться и искать сейчас, где она включается — не хочу. Я не увидел её в способе хранения вакансии и дальше искать не хочу. Я стараюсь всю быстро делать и минимум читать». | Респондент сначала выставил в закрытом доступе, без анонимизации. |
| 6 | Выполнено | «После опубликования вакансии появляется надпись «Проверьте текст вакансии». Я проверяю, и хочется как-то подтвердить, а такой возможности нет». | С анонимизацией полностью справилась. |

Таблица . Результаты выполнения задания по созданию анонимной вакансии.

Большинство респондентов испытывает трудности в создании анонимной вакансии. Это связано с тем, что анонимность активизируется среди полей формы, а так же со сложным механизмом анонимизации (необходимо стереть уже введенные данные, прочесть подсказу и сочинить новые).

**Рекомендации:**

1. Необходимо ввести новый способ хранения вакансии — анонимная вакансия. При выборе этого типа вакансии пользователь должен на первом же шаге решать вопрос с указанием анонимных данных о компании.
2. Более четко пояснять, что адрес электронной почты не влияет на анонимность вакансии. Возможно, выводить его не среди реквизитов компании, а как дополнительную настройку.
3. Стоимость размещения вакансии для лимитированных тарифов должна выводиться рядом с кнопкой размещения вакансии.
4. Понизить порог длинны описания деятельности компании до 50 символов вместо текущих 100.
5. Основные функции создания и редактирование вакансии должны быть выделены из общей массы ссылок, и, желательно, снабжены пиктограммами.

## Подписка на подходящие к вакансии резюме

*Если позиция редкая, следите ли вы за появляющимися специалистами после размещения вакансии или надеетесь исключительно на отклики соискателей?*

 *Как вы думаете, есть ли возможность автоматизировать этот процесс и получать подходящие резюме автоматически? Включите эту функцию для созданной вакансии «Программист 1С».*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондентов | Комментарии тестирующего |
| 1 | Выполнено | «Всегда включаю, очень удобно». | При создании вакансии респондент самостоятельно включил подписку на резюме, до упоминания этой функции. |
| 2 | Выполнено | «Я всегда включаю, чтобы приходили резюме. Только у меня ещё выдается табличка для ввода ключевых слов, а здесь нет». | При создании вакансии респондент самостоятельно включил подписку на резюме, до упоминания этой функции.Проблемы с указанием дополнительных параметров подписки. Помнит, что форма с доп. параметрами есть, а как её вызвать не понимает. |
| 3 | Выполнено | «Обычно я включаю». | При создании вакансии респондент самостоятельно включил подписку на резюме, до упоминания этой функции. |
| 4 | Выполнено | «Включаю на всякий случай. Вообще, подписка не эффективна, 70% приходящего — лишнее». | При создании вакансии самостоятельно включила подписку на резюме. |
| 5 | Выполнено | «Всегда включаю подписку». | При создании вакансии самостоятельно включила подписку на резюме. |
| 6 | Выполнено | «Конечно, отслеживаем, но в ручном режиме: заходим раз в 3-4 дня и ищем по ключевым словам. Был опыт автоматического получения подходящих резюме, но печальный — было прислано так много резюме, что хотелось их скопом удалить и не разбираться».«Если бы позиция была бы редкая, я бы включила эту функцию, а для рядовых вакансий выключаю». | После продолжительных поисков, функция была включена со страницы просмотра вакансии.У пользователя осталось непонимание, по каким правилам будут отбираться и присылаться резюме по подписке. |

Таблица . Результаты выполнения задания по включению подписки на резюме.

Большинство пользователей включают подписку на резюме по привычке, даже без упоминания о ней. Однако многие жалуются на её слабую эффективность и большой процент неподходящих резюме.

**Рекомендации:**

1. По умолчанию включать подписку на резюме для нового пользователя.
2. Хранить значение по умолчанию этого переключателя для каждого пользователя. Если пользователь при создании вакансии выключает подписку, это должно запоминаться.
3. Улучшить качество получаемых по рассылке резюме, ужесточить проверку на удовлетворения параметрам вакансии отправляемых резюме. Как вариант, Варьировать качество подписки, в зависимости от числа подходящих резюме.

## Работа с вакансиями

### Поиск подходящих резюме

*Чтобы не ждать откликов, найдите резюме, подходящие на ранее созданную вакансию.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондентов | Комментарии тестирующего |
| 1 | Не выполнено | Нет комментариев | Респондент пошел в полноценный поиск резюме и начал вводить параметры поиска. |
| 2 | Выполнено | Нет комментариев | Нет комментариев |
| 3 | Не выполнено | Нет комментариев | Респондент всегда ищет резюме через пункт меню: «Я ищу сотрудников -> Поиск резюме».  |
| 4 | Не выполнено | «Раз так мало параметров, это поиск по каталогу» | Стала искать подходящие резюме через поиск по каталогу. |
| 5 | Не выполнено | Нет комментариев | Ссылкой не воспользовался, стал искать через пункт: «Я ищу сотрудников -> Найдите резюме нужных специалистов -> Поиск резюме по параметрам». |
| 6 | Выполнено | Нет комментариев | Без затруднений |

Таблица . Результаты выполнения задания по поиску подходящих к вакансии резюме.

Всего 2 респондента из 6 воспользовались ссылкой «найти подходящие резюме», что говорит о её неудачной реализации.

**Рекомендации:**

1. Функция должна выводиться более явно. Для более быстрого нахождения она может быть снабжена пиктограммой.
2. Функцию надо показывать и в форме просмотра только что созданной вакансии, и в списке вакансий.

### Типичные действия с вакансиями, список вакансий

*Как строится ваша работа с вакансиями. Какие основные действия.*

 *Какая информация в списке вакансию является для вас наиболее важной?*

|  |  |
| --- | --- |
| № | Ответы респондентов |
| 1 | «С вакансиями как таковыми я не работаю. Работа с резюме происходит напрямую из списка полученных резюме, причем без фильтров». |
| 2 | «Создание вакансии, смена статуса. Остальные действия через внутреннюю программу E-stuff». |
| 3 | «Ежедневно редактирую вакансии, нахожу подходящие резюме, полученные резюме смотрю из общего списка, а не для каждой вакансии. Иногда копирую вакансию. Если бы вакансий было мало, мы бы смотрели резюме по каждой вакансии, а так как их много, то смотрим общий список». |
| 4 | «Размещение вакансии. Редактирование вакансии редко, только если откликов мало или откликаются не те специалисты».«В списке вакансий не пользуемся ссылками: скопировать вакансию, просмотреть вакансию». |
| 5 | «Редактирование вакансии, закрытие вакансии». |
| 6 | «В списке вакансий хотелось бы сразу видеть, сколько получено резюме, сколько новых, сколько уже просмотрено».«Типичные действия: создание и редактирование вакансии». |

Таблица . Результаты опроса о работе с вакансиями.

Помимо типичный действий создания и редактирования вакансии, выясненных при общем опросе о типичных действиях на сайте, более узкий опрос выявил ещё два — копирование вакансии и её «закрытие».

Пожелания к списку вакансий оказались вполне ожидаемыми: пользователи хотели бы видеть по каждой вакансии сводную информацию по числу присланных резюме, числу уже обработанных (приглашенных, отклоненных, отобранных).

**Рекомендации:**

1. Реализовать возможность смены способа хранения вакансии из списка вакансий.
2. Выводить в списке вакансий сводную информацию по каждой вакансию.

### Изменение статуса вакансии

*В короткий срок вы получили на вакансию «Программист 1С» большое количество резюме и смогли найти несколько подходящих кандидатур. Вам необходимо остановить поток приходящих резюме, сделать так, чтобы соискатели больше не откликаться на вакансию. Как вы будете это делать?*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондентов | Комментарии тестирующего |
| 1 | Выполнено | Нет комментариев | Задание выполнено только после обсуждения.Респондент выключает подписку на резюме, выключает автообновление, но в закрытый доступ не переводит. |
| 2 | Не выполнено | «В закрытый доступ надо перевести». | Респондент переводит вакансию в закрытый доступ, но не выключает подписку на подходящие резюме. |
| 3 | Выполнено | «Сначала подумала, что надо перенести в закрытый доступ, но решила перенести вакансию в архив.Неудобно, что перенос в архив через закрытый доступ, хотелось бы сразу». | Респондент сначала заходит в форму просмотра вакансии, и уже оттуда нажимает ссылку «редактировать вакансию».Для переноса в архив, переносит сначала в закрытый доступ. |
| 4 | Выполнено | Нет комментариев | Статус изменен без затруднений. Так же пользователь выключил подписку на резюме и автообновление. |
| 5 | Выполнено | «Вот это для меня большая загадка, всё равно ведь будут приходить на почту резюме». | У пользователя сложился негативный опыт с подписками. Скорее всего, неактуальная вакансия была перенесена в закрытый доступ, при этом не отключена подписка на резюме. В результате этого, даже после перевода в закрытый доступ, пользователь хочет перенести вакансию в архив, в надежде, что это прекратит отправку ненужных резюме на почту. |
| 6 | Не выполнено | «Отключить подписку» — это не надо. | Пользователь перевел вакансию в закрытый доступ, но не выключил подписку. |

Таблица . Результаты выполнения задания по изменению статуса вакансии.

Четверо респондентов надеются остановить поток приходящих резюме переводом вакансии в закрытый доступ, при этом двое из них забывают выключить подписку на резюме. Ещё двое, уже столкнувшись с проблемой продолжающегося завала писем даже после закрытия вакансии, решают, что вакансию необходимо перевести в архив. Ошибки респондентов связаны с тем, что изменение способа хранения вакансии расположено в верхней части формы, а отключение подписки — в нижней.

Непосредственно с операцией изменения статуса вакансии у респондентов затруднений нет.

**Рекомендации:**

1. Выключение подписки и автообновления вакансии должно располагаться рядом с изменением способа хранения вакансии.
2. При переводе вакансии из открытого доступа в закрытый, подписка на резюме должна отключаться автоматически. Так как таким образом большинство пользователей «закрывает» вакансию.

### Повторная публикация вакансий

*Полгода назад вы искали бухгалтера и успешно нашли. Точно помните, что вакансию не удаляли, она находится в системе. Сегодня ваш бухгалтер сообщил, что увольняется, поэтому надо снова выставить старую вакансию, ничего не меняя.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондентов | Комментарии тестирующего |
| 1 | Выполнено | Нет комментариев | Нужная архивная вакансия была на второй странице списка. Просмотрев все архивные вакансии на первой странице и не увидев «Бухгалтера», респондент решил, что такой вакансии нет. Список страниц не увидела.Не сразу видит ссылку «опубликовать повторно» |
| 2 | Выполнено | Нет комментариев | Без затруднений |
| 3 | Выполнено | Нет комментариев | Без затруднений |
| 4 | Выполнено | Нет комментариев | Без затруднений |
| 5 | Выполнено | Нет комментариев | Без затруднений |
| 6 | Выполнено | Нет комментариев | Без затруднений |

Таблица . Результаты выполнения задания по повторной публикации вакансии.

У опрашиваемых респондентов трудностей с повторной публикацией не возникло.

## Обработка полученных резюме

### Типичные действия с полученными резюме

*Как строится ваша работа с полученными резюме?*

*Информации в резюме достаточно, чтобы приглашать на собеседования кого-то, или вы хотели бы что-то уточнить у соискателей?*

|  |  |
| --- | --- |
| № | Ответы респондентов |
| 1 | Пользователь просматривает общий список полученных резюме и понимает, к какой вакансии оно относится. Фильтрами не пользуется.Переписку с соискателями не любит, считает, что лучше позвонить и пообщаться с человеком голосом 5 минут и всё о нем понять.Перед звонком отправляет резюме начальнику отдела (скорее всего по электронной почте) и получает его одобрение. |
| 2 | Не работает с полученными резюме на сайте. Отклики приходят на почту, она их обрабатывает и заносит в свою систему E-Stuff. Всем пометки делает внутри E-stuff.«Если кандидат точно подходит, то звоним сами. Если кандидат интересный, но мы сомневаемся, отправляем ему письмо с просьбой перезвонить и ждем ответа». |
| 3 | Работает с полученными резюме из общего списка. Сначала отсеивает заведомо неподходящие. Потом смотрит оставшиеся и прикидывает, на какие вакансии может подойти. Если краткие данные о соискателе из списка вакансий заинтересовывают, переходит внутрь резюме, смотрит подробнее. По результатам ставит пометку «перезвоните нам, пожалуйста» или приглашает на собеседование.Другими метками практически не пользуются. То есть упорядочивание резюме в интерфейсе не происходит. Иногда ставят свои пометки, например «кандидату долго добираться». |
| 4 | «Просмотр резюме, приглашение кандидатов письмом». |
| 5 | «Приглашаю, когда много накопилось резюме, то чищу — отклоняю».«В списке резюме для меня важны в первую очередь должность, зарплата и последнее место работы, фотографии».«Информации в резюме хватает, потому что по уровню составления резюме можно понять подход человека к делу и оценить его уровень». |
| 6 | «Первичная обработка полученных резюме — отбрасываем точно не подходящие. Очень интересные резюме добавляем в избранное. Если совсем хорошо, то сразу приглашаем». |

Таблица . Результаты опроса об организации полученных резюме.

Можно выделить следующие типичные действия с резюме: просмотр списка резюме, просмотр отдельных резюме, отклонение заведомо неинтересных кандидатов и приглашение понравившихся. Как-то организуют резюме только 2 респондента из 6. Скорее всего, это связано со сложностями организации резюме в текущей версии интерфейса.

### Организация полученных резюме

*Вернемся к вакансии «Программист 1С». Просмотрите полученные резюме. Пригласите на собеседование наиболее понравившегося кандидата. Ещё троих подходящих отметьте таким образом, чтобы при необходимости, вы могли вернуться к их резюме позже. Остальных отклоните.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондентов | Комментарии тестирующего |
| 1 | Выполненоне полностью | Нет комментариев | При приглашении соискателя респондент хотел прикрепить вакансию, но не смог, так как она была в закрытом доступе. Не понял причину и выслал приглашение без вакансии. |
| 2 | Не выполнялось | Нет комментариев | Пропустили выполнение задания, так как программисты начали выкладывать новую версию страницы резюме.При этом респондент совершает все действия с резюме, заходя в каждое резюме, а не из списка. |
| 3 | Выполнено | «Мы все резюме, даже не понравившиеся, снабжаем пометками и оставляем в общем списке. Если человек через месяц пришлет то же резюме на другую вакансию, мы будем знать, что уже отклоняли его». | Респондент пытается пометить резюме кандидата так, чтобы вернуться к нему позже, через отправку письма. Не находит нужного шаблона и возвращается на страницу резюме, где добавляет пометку «кандидат на рассмотрении».Отклоняет на странице резюме через форму «добавление пометки» — «ваша кандидатура рассмотрена и отклонена». |
| 4 | Выполнено | «Приглашение на собеседование отправляем всегда с прикреплением вакансии».«В редких случаях, когда присланное резюме подходит на какую-то нашу вакансию, которой нет в списке, отправляем без прикрепления вакансии».Респондент удивлен, что в списке резюме нет возможности выделить сразу все резюме на странице. «Если бы резюме было 200, я бы не стала отклонять лишние, так как это долго». | При приглашении кандидата на собеседование захотела прикрепить вакансию к письму. Так как она уже была в закрытом доступе, не увидела её в списке и пошла переводить в открытый доступ, только для того, чтобы прикрепить к письму.При выполнении задачи пометки части резюме, для упрощения дальнейшей работы, отметила 2 резюме в списке и попыталась добавить пометки на панели задания фильтра. Однако кнопка «Показать» остановила. В результате заходила в каждое резюме и там уже добавляла пометку. |
| 5 | Выполнено | «Удобно сделано приглашение через отправку письма».«Очень удобно, что можно дублировать приглашения на собеседование с помощью SMS сообщения. Использую, когда кандидат очень интересен».«Добавление в избранное мелковато». | Из-за того, что выбор типа письма сделан в раскрывающемся списке, у пользователя случались ошибки. Вместо того чтобы пригласить соискателя, случайно выбирал следующий пункт «Ваша кандидатура рассмотрена и отклонена», что крайне плохо.Пользователь воспринимает ссылку «отправить письмо» исключительно как приглашение кандидата, поэтому с пометкой понравившихся резюме есть затруднения. После поисков добавил резюме в избранное.Респондент самостоятельно решил найти список избранных резюме и смог это сделать после продолжительных поисков.При отклонении ненужных резюме, респондент случайно отклонил ранее добавленные в избранное. «Не заметил разницы». |
| 6 | Выполнено | Про страницу резюме: «Смотрите, как неудобно — перекладывание в папку неинтересные над резюме, а добавление в избранное под ним».Хотелось бы прикреплять к письму и вакансии в закрытом доступе.Неудобно каждый раз при переключении в мои вакансии менять фильтр на «закрытые вакансии». Раз я работаю сейчас с закрытой вакансией, то она и должна сразу показываться.После добавления неинтересного резюме в избранное: «Как-то у нас резюме и в избранном и в неинтересных — о как!» | С добавлением в избранное сложностей нет.Сложности с удалением лишних резюме.При отправке письма соискателю произошла критическая ошибка — пользователь отправлял письмо с приглашением на собеседование. В поле пометок была выбрана стандартная пометка «связаться с кандидатом», но фокус остался в этом поле. В результате, когда пользователь решил пролистать страницы вниз и повернул колесо прокрутки, прокрутилась не страница, а список выбора пометок. Курсор остановился на пункте «Кандидату отказано без собеседования». В итоге, резюме оказалось в «неинтересных», но соискателю ушло сообщение с текстом приглашения на собеседование.Через какое-то время пользователь заметил, что резюме оказалось в «неинтересных», но понять, как это произошло, не смог. Чтобы как-то исправить ситуацию попытался добавить резюме в избранное.С добавлением в избранное проблем нет.С отклонением проблем нет. |

Таблица . Результаты выполнения задания по организации полученных резюме.

Результаты выполнения данного задания наглядно иллюстрируют сложность и неоднозначность организации резюме в текущей версии интерфейса. Например, резюме однозначно неподходящего кандидата можно обработать 4 разными способами:

1. Выделить резюме в списке и нажать «отклонить»;
2. Добавить пометку «Ваша кандидатура рассмотрена и отклонена»;
3. Отправить письмо с шаблоном «Ваша кандидатура рассмотрена и отклонена»;
4. Добавит резюме в папку «Неинтересные».

Естественно, разница между этими способа пользователям неясна. Даже в рамках одного тестирования они могут использовать разные способы организации.

**Рекомендации:**

Несмотря на то, что некоторые из этих рекомендаций уже реализованы в прототипе, приведу их здесь полностью:

1. Логически разделить процесс обработки резюме (пригласить, отклонить, рассмотреть позже), общения с кандидатом, добавления пометок и добавления в избранное. Убрать неоднозначность в способах обработки резюме: из отправки писем убрать шаблоны «Вы приглашены на собеседование» и «ваша кандидатура отклонена»; из списка пометок убрать аналогичные стандартные пометки.
2. Пользователь должен отклонять резюме нажатием кнопки «отклонить», после чего оно оказывается в папке «отклоненные». Все остальные действия не должны приводить к переносу резюме в папку «отклоненные».
3. Возможно, убрать добавление в избранное, так как оно вносит дополнительную неоднозначность. К тому же, большинство пользователей до конца не понимает этой сущности и удивляется, когда в неинтересных лежит резюме, добавленное в избранное.
4. Необходимо оставить возможность прикреплять к письму вакансию, находящуюся в закрытом доступе.
5. Критически важные значение (как то пригласить соискателя или отказать ему) не должны задаваться в раскрывающемся списке, так как он требует точной моторики при выборе значения (что повышает вероятность ошибки), а так же не защищен от случайных действий (прокрутка колеса мыши).

### Отклонение полученных резюме

*Вы отклонили резюме кандидата. Как вы думаете, соискатели узнают о том, что вы их отклонили? Значимо ли это для вас?*

|  |  |
| --- | --- |
| № | Ответы респондентов |
| 1 | «Я уверена, что соискатель об этом не узнает. Это значимо, «не люблю людей обижать». |
| 2 | Пропустили выполнение задания, так как программисты начали выкладывать новую версию страницы резюме. |
| 3 | «Для нас это важно. Если мы кого-то отклоняем, то отправляем письмо, где сообщаем, что кандидат отклонен». |
| 4 | «Конечно, узнают. В принципе, мне всё равно. Даже если кандидату сразу не пришел отказ, то если в течение недели его не пригласили, он понимает, что это тоже отказ. Я же не отклоняю резюме, так как массовые операции не удобны». |
| 5 | «Соискателям что-то приходит. Это не очень здорово, когда получаешь письмо, что твою кандидатуру отклонили. Лучше ничего не сообщать». |
| 6 | «Моё ощущение, что не узнают. Это значимо, хотела бы, чтобы узнал. Чтобы автоматом отправлялось письмо, и его текст можно было поправить». |

Таблица . Результаты опроса об отклонении резюме.

Двое из пяти опрошенных респондентов уверены, что кандидаты не узнают об их отклонении. При этом мнение насчет того, стоит ли оповещать отклоненных кандидатов, разделились примерно поровну.

**Рекомендации:**

1. Прямо сообщать, узнают ли кандидаты о том, что их кандидатуру отклонили.
2. Давать пользователю при отклонении возможность выбрать, сообщать кандидату или нет.

## Поиск резюме, работа с резюме

### Поиск резюме по каталогу

*Найдите резюме кандидатов, подходящих на вакансию:*

*В московский офис нужен курьер на полный рабочий день с зарплатными ожиданиями до 20 000 рублей.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондентов | Комментарии тестирующего |
| 1 | Выполнено | Нет комментариев | Респондент искал по каталогу. |
| 2 | Не выполнено | Нет комментариев | Респондент по каталогу не искал. Оба поиска выполнил по параметрам. |
| 3 | Не выполнено | «Самый первый способ — написать «курьер» на странице «ищу сотрудника». Начинаем всегда с этой страницы, а уже потом поиск по параметрам». | Поиск по каталогу не производился, но курьер найден.После того, как заметила зарплатное ограничение, стала искать по параметрам. |
| 4 | Выполнено | «Поскольку у нас зарплата достаточно высокая, то можно не указывать параметры и искать по каталогу». | Нет комментариев |
| 5 | Не выполнено | «Сложно понять, где у вас тут курьеры…» | Резюме найдены через поиск по параметрам.Респондент начал искать по каталогу, но не нашел должности курьера и перешел к поиску по параметрам.В поиске по параметрам ввел в поле «должность»: «курьер», однако дойдя до каталога, снова смутился и стал искать должность в каталоге. Отметил слишком мало позиций в каталоге и после первого поиска не получил ни одного результата. Второй раз отметил в каталоге сильно больше должностей и получил список резюме курьеров. |
| 6 | Выполнено | «Хотелось бы иметь возможность после поиска по каталогу уточнить поиск по определённым параметрам». | Без затруднений |

Таблица . Результаты выполнения задания по поиску резюме по каталогу.

Несмотря на простой поисковый запрос, только половина респондентов воспользовалась поиском по каталогу. Ни один из респондентов не воспользовался поиском должности в каталоге, все искали перебором. Кроме того, один из респондентов отметил, что после поиска по каталогу он бы хотел уточнить некоторые параметры.

Результаты выполнения этого задания, а так же результаты опроса о востребованности разных видов поиска, говорят о том, что сам по себе поиск по каталогу мало функционален и редко востребован. Поэтому он может быть совмещен с поиском по параметрам. Тот факт, что уже сейчас в поиске по параметрам есть каталог, говорит о возможности такого слияния.

**Рекомендации:**

1. Совместить поиск по каталогу и поиск по параметрам, оставив возможность задать в критериях поиска только должность из каталога, или только набор параметров.
2. После поиска должности в каталоге должностей должны оставаться только значимые ветки. Так же должна быть возможность отметить сразу все найденные поиском должности.
3. Если первым шагом является задание параметров поиска, то на втором шаге выбора должности из каталога должны выводиться только значимые раздела каталога.

### Поиск резюме по параметрам

*Найдите дизайнера на разовый проект, имеющего опыт работы с программой Adobe Photoshop. И обязательно с высшим художественным образованием, окончившего Институт имени Сурикова.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондентов | Комментарии тестирующего |
| 1 | Выполнено | Смотрит на запрос: «О, это уже по параметрам» | При вводе должности пишет «Дизайнер Photoshop». Институт ищет полнотекстовым поиском.Через какое-то время видит поиск по учебному заведению и находит нужный ВУЗ. |
| 2 | Выполнено | Нет комментариев | Респондент указывает «Дизайнера» в должности, а «Photoshop Сурикова» в поиске по тексту.Долго искала должность в каталоге должностей и не нашла. После чего решила попробовать искать без указания должности в каталоге и нашла нужные резюме. Респондент не понимает, что можно искать по параметрам, не указывая должности в каталоге. |
| 3 | Выполнено | «Может, как на headhunter’е через пробелы ставить ключевые слова… Нет, на данном сайте в поле вакансия вводится только то, что относится к вакансии». | Выполнено, но не с первого раза.Поиск очень сложно идет. Сначала пыталась: должность — «дизайнер», ключевые слова — «photoshop».Вторая попытка: должность «дизайнер photoshop», поиск по слову в тексте: «Сурикова».Третья попытка: должность «дизайнер», поиск по тексту: «photoshop сурикова». Но так как не замечает настройку «как искать» (по умолчанию стоит «хотя бы одно слово»), находит неудовлетворяющие резюме.Лишь на четвертую попытку замечает поле «учебное заведение» и выполняет задание.Должность в каталоге не задает. |
| 4 | Выполнено не полностью | Нет комментариев | Респондент уверенно заполняет форму поиска. Без затруднений указывает учебное заведение.«Photoshop» ищет в тексте резюме.Есть затруднения в поиске нужной специальности в каталоге. Поиском не пользуется. В результате произошла затруднительная ситуация — пользователь указал несколько узких профессий (Информационные технологии -> Видеодизайнер, Промышленность -> Издательское дело -> Художник оформитель), потом отказался от идеи выбора профессий и свернул папки каталога. Так как у корневых папок галочки не были отмечены, подумал, что тем самым сбросил выбранные профессии. В результате не нашел ни одного резюме и не понимал, отчего это произошло. Предположил, что из-за того, что в тексте нет слова Photoshop.Пользователь случайно закрыл окно с результатами поиска и потерял все введенные параметры поиска. |
| 5 | Выполнено | Про поиск по каталогу должностей: «Удобно. Что-то я раньше этого не видел. Оно либо сделано недавно, либо я просто не замечал». | Задание выполнено с небольшими затруднениями.Учебное заведение ввел без проблем.Затруднения возникли с каталогом должностей. Долго не знал, где искать дизайнера и изучал страницу. В итоге наткнулся на поиск по каталогу и успешно воспользовался им. |
| 6 | Выполнено | Нет комментариев | Респондент является активным пользователем hh.ru, поэтому начинает выполнение задания с ввода в поле должность запроса «photoshop Сурикова». После первого запроса ничего не найдено.В следующей попытке в должности был оставлено только photoshop, а ВУЗ был указан в соответствующем поле, но тоже ничего не нашлось.С третьей попытке photoshop стал искаться в тексте резюме, с корректным указанием ВУЗа и были найдены резюме. |

Таблица . Результаты выполнения задания по поиску резюме по параметрам.

Пользуясь поиском по параметрам, половина пользователей не понимают, что указывать при поиске по параметрам должность в каталоге не обязательно и тратят много времени на выбор нужных должностей. Тем самым сильно замедляется процесс поиска резюме, а также ухудшается его результат (так как часто указывается первая попавшаяся подходящая должность).

**Рекомендации:**

1. Необходимо более четко объяснять, что указание должности в каталоге не обязательное.
2. Увеличить приоритет у полнотекстового поиска, вывести его выше, рядом с поиском должности.
3. Если позволяют поисковые технологии, совместить поиск по должности и полнотекстовый.
4. Переделать механизм задания вуза, связать его с указанием образования.
5. В результатах поиска необходимо выводить параметры поиска, а так же иметь возможность их оперативной корректировки.

### Востребованность видов поиска

*Сколькими видами поиска вы пользуетесь? В зависимости от чего происходит выбор того или иногда алгоритма? Как распределяется процент использования разных вариантов?*

|  |  |
| --- | --- |
| № | Ответы респондентов |
| 1 | Респондент сначала ищет по каталогу, — «так быстрее». Если не находит нужных резюме, то по параметрам. |
| 2 | «Я чаще по параметрам ищу, он мне больше подходит. Поиском по каталогу ни разу не пользовалась». |
| 3 | «Поиском по каталогу реже. Пользуюсь им, когда нет названия вакансии, но есть функциональные обязанности. Соотношение поисков — 85 к 15, в пользу поиска по параметрам». |
| 4 | «Если параметров нет, то по каталогу, тем более, когда зарплата хорошая. По параметрам чаще. Распределение 70% к 30. |
| 5 | «Если в запросе указана только должность, то ищу с помощью каталога. Если есть дополнительные параметры, то по параметрам. |
| 6 | Чаще по каталогу, когда стандартные позиции. По параметрам, когда есть уникальные слова. 80% по каталогу, 20 по параметрам. |

Таблица . Результаты ответов на опрос о востребованности видов поиска.

Четверо из шести респондентов чаще пользуют поиском по параметрам, причем с существенным перевесом (~85% к 15).

## Подборки резюме

### Востребованность подборки резюме

*Руководитель подумывает о том, чтобы взять проектировщика интерфейсов. Известно, что подобные специалисты редко появляются на рынке и достаточно быстро трудоустраиваются. Необходимо следить за появляющимися резюме таких специалистов. Можно ли это сделать в данной системе?*

|  |  |
| --- | --- |
| № | Ответы респондентов |
| 1 | «Да, можно. Надо создать вакансию и включить подписку».  |
| 2 | «Думаю, такой возможности нет. Надо создать закрытую вакансию и создать подписку резюме». Но респондент сомневается, придут ли резюме по подписке, если вакансия закрытая. |
| 3 | «Такой необходимости не возникало. Я бы создала резюме в закрытом доступе и включила бы на неё подписку». |
| 4 | «Я бы опубликовала вакансию в закрытом доступе и включила бы подписку. Но я такой возможностью не пользовалась, необходимости не было». |
| 5 | «Разместить вакансию в закрытом доступе и включить подписку на резюме». |
| 6 | «Такая необходимость была, но так как автоматически отбирается слишком много резюме, отказалась от использования этой функции». |

Таблица . Результаты опроса о востребованности подборки резюме.

Ни один из опрашиваемых респондентов не знает о подборках резюме. Для решения поставленного задания 5 из 6 респондентов ответили, что создали бы закрытую вакансию и включили подписку на подходящие резюме.

Тот факт, что пользователи не пользуются подборками резюме, объясняется неудачной («не говорящей») формулировкой, а также слабым представлением в интерфейсе сайта.

### Создание подборки резюме

*Создайте подборку резюме проектировщиков интерфейсов.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондентов | Комментарии тестирующего |
| 1 | Не выполнено | Нет комментариев | На прямой вопрос «Пользуетесь ли вы подборками резюме», отвечает положительно. На предложение создать подборку идет в поиск резюме по параметрам и вводит параметры запроса. |
| 2 | Выполнено | Нет комментариев | Респондент точно не уверен, будут ли приходить резюме из подборки на почту.«Проектировщик интерфейсов» вписывает в поиск по тексту резюме. |
| 3 | Не выполнялось | Нет комментариев | Нет комментариев |
| 4 | Не выполнялось | Нет комментариев | Нет комментариев |
| 5 | Не выполнялось | Нет комментариев | Нет комментариев |
| 6 | Не выполнено | Нет комментариев | Пользователь сразу идет в поиск по параметрам, в надежде в результатах поиска увидеть функцию «получать в дальнейшем информацию о подходящих резюме». |

Таблица . Результаты выполнения задания по созданию подборки резюме.

**Рекомендации:**

1. Объединить подборки резюме с поиском резюме. Сделать возможность сохранять результаты поиска резюме и подписаться на новые резюме, удовлетворяющие запросу.

## Тариф и управление счетом

### Определение показателей текущего тарифа

*Какой у вас сейчас тариф? В зависимости от тарифа: Сколько вакансий вы ещё сможете разместить / какой срок до окончания тарифа? Сколько будут храниться деньги на счету?*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондентов | Комментарии тестирующего |
| 1 | Выполнено | Нет комментариев | Без затруднений.Сразу же указывает на текущий тариф и дату окончания в «шапке». |
| 2 | Выполнено | Нет комментариев | Без затруднений |
| 3 | Выполнено | Нет комментариев | Без затруднений |
| 4 | Выполнено | Нет комментариев | Без затруднений |
| 5 | Выполнено | «Я надеюсь, что деньги будут храниться вечно». | Без затруднений |
| 6 | Не выполнялось | Нет комментариев | Не выполнялось из-за нехватки времени у респондента |

Таблица . Результаты выполнения задания по определению показателей тарифа.

Тестируемы респонденты не испытывают трудностей с определением текущего тарифа.

### Выбор тарифа, пополнение счета

*Руководитель составляет бюджет на следующий год и попросил вас определиться с бюджетом на порталы поиска работы на следующий год. Выберите наиболее подходящий вам тариф на ближайший год.*

*Пополните счет на сумму, соответствующую выбранному тарифу*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондентов | Комментарии тестирующего |
| 1 | Не выполнено | «Обычно я не изучаю тарифы, а продляю текущий». | Респондент неверно определил стоимость текущего тарифа.Пополнение не производилось, так как этим занимается другой сотрудник |
| 2 | Не выполнялось | «Выбором тарифа занимается генеральный директор». | Для выбора тарифа респондент переходит в раздел «Пополнить счет». |
| 3 | Выполнено | «У нас всегда был тариф «безлимитный все города», его постоянно и продляем». | При пополнении счета у респондента возникли проблемы: хотел оплатить «безлимитный тариф», а сумму оплаты вводил в окно базового тарифа. |
| 4 | Не выполнялось | «Мы всегда продляем текущий тариф и не задумываемся. К тому же, SuperJob такой гибкий, что в случае необходимости можно поменять». | Нет комментариев |
| 5 | Выполнено частично | «Подписка на Зарплатомер не нужна, раздражает каждый указывать, что она меня не интересует».После того, как несколько раз не удалось пополнить счет: «Я бы напрягся, позвонил в SuperJob и рассказал, что я думаю». | С выбором подходящего тарифа респондент справился.С пополнением счета возникли проблемы — респондент ввел 6000 рублей в поле ввода под базовым тарифом, прокрутил до низа страницы и нажал «Далее», в результате получил сообщение об ошибке: «Вы не указали сумму оплаты». Вернулся на прошлую страницу, прокрутил до верха страницы и убедился, что сумму указывал.Повторил операцию 4 раза, так и не понял, в чем его ошибка. |
| 6 | Не выполнялось | Нет комментариев | Не выполнялось из-за нехватки времени у респондента |

Таблица . Результаты выполнения задания по выбору тарифа.

У двух из трех выполнявших задание респондентов возникли сложности с пополнением счета, что связано с крайне неудачным расположением элементов управления на странице.

**Рекомендации:**

1. Переработать страницу пополнения счета.

## Управление правами пользователей

### Востребованность нескольких аккаунтов пользователей

*Позволяет ли система работать одновременно нескольким сотрудникам компании?*

|  |  |
| --- | --- |
| № | Ответы респондентов |
| 1 | «Нет необходимости в нескольких пользователях, все работают под одним логином» |
| 2 | «Позволяет. У нас работает несколько пользователей». |
| 3 | «У нас работает порядка 10 пользователей». |
| 4 | У нас с порталом работает 4 человека. Администрированием занимается руководитель отдела. Если нам нужно воспользоваться правами администратора, можно зайти под её паролем. |
| 5 | Первая реакция: «А зачем это нужно входить под разными логинами, если можно всем под одним?». После пояснения, зачем могут понадобиться несколько аккаунтов: «Логично». |
| 6 | Не выполнялось из-за нехватки времен у респондента. |

Таблица . Результаты опроса о востребованности нескольких пользователей.

Четверо из шести респондентов согласились с необходимостью нескольких аккаунтов пользователей, ещё один согласился после обсуждения преимуществ разных аккаунтов.

### Создание дополнительного пользователя

*Создайте ещё одного пользователя со следующим данными:*

*Артем Кузнецов*

*HR-менеджер*

*akuzn@company.ru*

*(495) 123-45-67*

*Выделите пользователю следующие права:*

*• Просмотр вакансий других пользователей*

*• Управление вакансиями других пользователей*

*• Создание и редактирование вакансий*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондентов | Комментарии тестирующего |
| 1 | Не выполнялось | Нет комментариев | Задание не выполнялось, так как пользователь не видит необходимости создания нескольких пользователей. |
| 2 | Выполнено | Нет комментариев | Без затруднений |
| 3 | Выполнено | Нет комментариев | Без затруднений |
| 4 | Не выполнялось | Нет комментариев | Задание не выполнялось, так как администрированием пользователей постоянно занимается другой сотрудник. |
| 5 | Не выполнено | «Даже не знаю, где искать. Если бы было нужно, позвонил бы или написал, по настроению». | Нет комментариев |
| 6 | Не выполнялось | Нет комментариев | Не выполнялось из-за нехватки времени у респондента |

Таблица . Результаты выполнения задания по созданию пользователя.

Те респонденты, которые выполняли задание, справились с ним без затруднений.

### Редактирование прав пользователя

*Через неделю Артем уехал в длинную командировку и во избежание недоразумений вы решили приостановить действие его аккаунта.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондентов | Комментарии тестирующего |
| 1 | Не выполнялось | Нет комментариев | Задание не выполнялось, так как пользователь не видит необходимости создания нескольких пользователей. |
| 2 | Не выполнялось | Нет комментариев | Не выполнялось из-за технических проблем. |
| 3 | Выполнено |  | Без затруднений. Респондент сняла все галочки прав, и установил «Доступ запрещен». |
| 4 | Не выполнялось | Нет комментариев | Нет комментариев |
| 5 | Не выполнялось | Нет комментариев | Нет комментариев |
| 6 | Не выполнялось | Нет комментариев | Не выполнялось из-за нехватки времени у респондента |

Таблица . Результаты выполнения задания по редактированию прав пользователя.

Так как задание выполнял всего один респондент, результаты не очень репрезентативны.

**Рекомендации:**

1. Необходимо переделать механизм отключения аккаунта. Задание прав пользователя должно быть отделено от включения/выключения аккаунта.

## Настройки пользователя

### Изменения логина и пароля

*Вы решили изменить сгенерированный системой логин/пароль
на запоминающийся. Можно ли это сделать?*

*Измените свой логин и пароль на запоминающийся.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондентов | Комментарии тестирующего |
| 1 | Не выполнялось | Нет комментариев | Задание не выполнялось из-за нехватки времени у респондента. |
| 2 | Выполнено | «Изменить можно» | Без затруднений |
| 3 | Выполнено | «Обычно есть пункт меню «Персональные данные» | Задание выполнено не сразу, с некоторой задержкой. |
| 4 | Выполнено | «По-моему, это невозможно» | После того, как респондент узнал, что это возможно, выполнила задание без затруднений. |
| 5 | Не выполнено | «Конечно, можно поменять» | Респондент не смог найти способ изменения пароля. |
| 6 | Не выполнялось | Нет комментариев | Не выполнялось из-за нехватки времени у респондента |

Таблица . Результаты выполнения задания по изменению логина и пароля пользователя.

Трое из четырех выполнявших задание респондентов успешно справились с изменением пароля, при этом у одного из них возникли затруднений. Четвертый респондент так и не смог изменить пароль.

**Рекомендации:**

1. Механизм изменения пароля, как и профиль пользователя в целом, нуждается в доработке.

### Восстановление пароля

*Вам надо снова войти в систему, но вы забыли логин/пароль. Что вы будете делать.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондентов | Комментарии тестирующего |
| 1 | Не выполнено | «У меня пароль записан на бумажке. Если бы потеряла, позвонила бы менеджеру и попросила выслать пароль». | Ссылкой «Я забыл пароль» не воспользовалась. |
| 2 | Выполнено | «Пароль у меня записан в файле» | Выполнено, он не сразу |
| 3 | Выполнено | «Логин и пароль запомнены в браузере» | Нет комментариев |
| 4 | Выполнено | «Захожу по прямой ссылке из почты, поэтому логин и пароль не запоминаю». | Без затруднений воспользовалась ссылкой «Я забыл пароль». |
| 5 | Выполнено | Нет комментариев | Без затруднений |
| 6 | Выполнено | Нет комментариев | Пользователь не понимает, как восстановить пароль. Сначала идет в обратную связь, но не хочет отравлять сообщение с сайта («такие сообщения обычно рассматриваются в последнюю очередь»). Долго ищет адрес электронной почты, чтобы написать письмо. Заходит в контакты, ищет глазами первый попавшийся e-mail. Им оказывается vip@superjob.uz. И собирается писать письмо с просьбой восстановить пароль.В самый последний момент находит ссылку «Я забыл пароль». |

Таблица . Результаты выполнения задания по восстановлению пароля.

Пятеро из шести респондентов успешно справились с восстановлением пароля.
В целом, механизм восстановления пароля классический и не требует доработок.

## Система помощи

*Приходилось ли пользоваться системой помощи на сайте? Помогла ли она вам?*

*Когда у вас возникает вопрос по работе с сайтом, как вы его решаете?*

|  |  |
| --- | --- |
| № | Ответы респондентов |
| 1 | «Помощью не пользовалась, так как не возникали вопросы. Если что-то будет непонятно, позвоню менеджеру». |
| 2 | «Если столкнулась бы с неразрешимой проблемой, заказала бы звонок. А вообще, вопросов не возникало».Респондент не читает подсказки, даже если не знает, как решить вопрос. |
| 3 | «Пытаюсь по максимуму разобраться в интерфейсе самостоятельно. Если информации не достаточно, то звоню менеджеру». |
| 4 | «Если возникает вопрос, звоним менеджеру. Так менеджеры хорошо работают, что проще позвонить, поэтому справкой не пользуемся». |
| 5 | «Если вопрос небольшой, то могу написать в обратную связь. Если вопрос важный и срочный, то буду сразу звонить. Вообще, необходимости в помощи ни разу не возникало». |
| 6 | Респондент не опрашивался из-за нехватки у него времени. |

Таблица . Результаты опроса о системе помощи на сайте.

Тот факт, что все ответившие на вопрос пользователи предпочитают звонок менеджеру чтению подсказки, говорит о том, что система помощи на сайте не эффективна. В эту пользу также говорит и список часто задаваемых службе поддержки вопросов, большая часть которых относится к интерфейсу сайта.

**Рекомендации:**

1. Комплексная переработка системы помощи на сайте, включающая динамические подсказки об ошибках, более качественные интерфейсные тексты

# Субъективное мнение пользователей

## Недостающая функциональность

1. «Меня всё устраивает».
2. «При поиске резюме кандидата не всегда его можно найти по фамилии».

«Хорошо бы сделать получаемые резюме по подписке более соответствующими запросу. Сейчас приходят слишком общие, не подходящие. То есть в подписке не учитываются ключевые слова, указанные в вакансии» (как пример приводит поиск специалиста с опытом работы с конкретным оборудованием).

«Рубрикатор хотелось бы более полным, как у hh».

«Хочется, чтобы сайт был более презентабельным, больше статусной рекламы, чтобы привлекать «топовых» кандидатов».

«Хотелось бы увидеть функцию «рассылка вакансии», как на hh».

1. «Неясно из чего складывается рейтинг вакансий. Например, у нас у некоторых вакансий недавно рейтинг понизился до 4, по непонятной причине».

«Хотелось бы разделять резюме по папкам. Например, нежелательные помечать в «черный список».

1. «Хотелось бы иметь возможность уже из списка вакансий иметь прямую ссылку на полученные от соискателей резюме (сейчас я сначала вхожу в полученные резюме, и вторым действием кликаю «резюме, присланные соискателями»).

«Объедините Москву с областью. Неудобно платить существенно большие деньги за область, когда из неё приходят всего пару резюме».

«Невозможно указать точный оклад, без «от» и «до».

1. «Многие небольшие компании не обращаются к сайтам поиска работы, потому что считают, что это дорого, не зная реальных цен. Нужно донести до потенциального потребителя информацию о том, что сервис удобен, эффективен и стоит потраченных денег»

«Хотелось бы расширить каталог должностей, особенно для медработников».

1. «Хорошо бы добавить автоматическую проверку орфографии».

«Добавить в список вакансий статистику по каждой вакансии (количество пришедших резюме, интересных, отклоненных»;

«Нагляднее показывать стоимость просмотра контактных данных».

**Рекомендации (помимо приведенных выше для блоков):**

1. Переработать состав каталога должностей.

## Общее впечатление

1. Понравились подписки на резюме в вакансии, респондент ими активно пользуется.

Респондент отмечает четкую работу службы поддержки.

1. **«+»**
«В целом сайт хорош, особенно для поиска специалистов начального и среднего уровня».

« Здорово, что есть подписка на резюме, шаблоны. Особенно хорошо, что можно создать собственный шаблон».

« Нравится разделение на черновик и закрытый доступ».

« Удобно, что резюме из списка открываются каждый в своем окне (на hh открывается не в новом окне, а в текущем и приходится возвращаться назад)».

« Надежный, не припомню случая, когда сайт был не доступен».

**«–»**
« Не хватает понимания, что есть подписка, что подборка.

« Шрифт мелковат, где есть какие-то нюансы».

1. **«+»**« Очень эффективный для поиска медицинского персонала, отклик огромный».

« Удобная функция копирования вакансии».

1. **«+»**« Быстро грузится; удобный интерфейс; хорошо налажена система помощи».

**«–»**
« Невозможность указать оклад; разбиение на Москву и область».

1. **«+»**« Вы меняете дизайн, он становится лучше. Сайт выглядит современным».

« Оперативная работа менеджера».

**«–»**
« Раздражает подписка, которая приходит после закрытия вакансии».

« До того, как за операцию снимаются деньги, сумма показывается мелко, а после совершения операции — крупно (про просмотр контактных данных резюме). А хотелось бы наоборот».

« Высокая стоимость услуг».

« Неполный каталог».

1. **«+»**«Много народу на сайте».

**«**Хорошее первичное представление резюме в списке резюме**».**

**«–»**«Неудобный поиск по каталогу из-за слабой детализации.

«Хотелось бы в списке контактной информации иметь контактный e-mail».

«Сложная организация интерфейса при отправке писем, которая привела к ошибке. Письма перед отправкой письма его надо показывать для проверки».

«Разделение на специалиста и руководителя неудобно».

«Избыточность каких-то требований к вакансии (права, наличие машины, детей)».

**Рекомендации (помимо приведенных выше для блоков):**

1. Следует обратить внимание, что многие опрашиваемые респонденты отмечали ориентированность SuperJob в первую очередь на специалистов среднего и начального уровня (в то время как HeadHunter на специалистов высшего звена). Если стоит задача завоевать так же и top-специалистов, необходимо скорректировать графическое оформление сайта, способы подачи и вид рекламных материалов, баннеры и подачу сайта в целом.
2. Составить таблицу шрифтов для сайта.
3. Повысить прозрачность всех операций, связанных со снятием денег.
4. Добавить в контактную информацию адрес электронной почты для справок.

## Сравнение с конкурентами

1. **bankir.ru**:
(+) «Раньше активно пользовались bankir.ru, так как там много специалистов из нашей отрасли. Этим он был и удобен. Так же можно отметить высокую надежность сайта».
(**–**) «Мало резюме, небольшой отклик на вакансии. Кроме того, их офис находится в Краснодаре из-за чего иногда возникают задержки с платежными документами.

**hh.ru:**
(+) Соискатели любят hh, поэтому я пользуюсь и им тоже.
(–) В конце 2008 года сайт «сильно тормозил», что дало ощущение ненадежности сервиса и несколько оттолкнуло.

1. **hh.ru**
(+) Выигрышно смотрится. На нем сидит больше «топов» из-за позиционирования, реклама сильнее, ярче. Рубрикатор более полный.
(**–**) Переход из списка вакансий на вакансию в том же окне.
часто «тормозит», часто пишут «зайдите попозже».

**rabota@mail.ru**
(+) Есть удобная функция «разослать вакансию подписчикам».

1. **hh.ru**
(+) Специализируется на поиске высшего и среднего звена.
(**–**) Крайне мало медработников.

**rabota.ru**
(**–**)Крайне мало медработников.

**rabota@mail.ru**
(+) разделение на папки
2. **hh.ru**
(+) У соискателей есть возможность прикрепить к резюме большую картинку с портфолио, у вас же только маленькую.
В списке вакансий, у каждой вакансии есть разделение на рассмотренные резюме, не рассмотренные, приглашенные — очень удобно.
3. **hh.ru**(**–**) Устарелый внешний вид;
После редизайна стало менее удобно искать резюме.
(+) У людей сложилось мнение, что на hh ищут топ-менеджеров.

**rabota.ru**
(+) Размещение бесплатно; размещенные вакансии также печатаются в газете, что очень удобно для поиска малоквалифицированных работников.
4. **hh.ru**(+) удобный интерфейс работы с вакансиями;
заманиловка в виде 3 бесплатных вакансий.
каталог по нашей области (банковское дело, инвестиции) не избыточный, но достаточно подробный;
сортировки резюме в списке удобные.
(**–**)
Неудобный поиск по словам, когда 2 слова, то начинается беда.

# Субъективная удовлетворенность пользователей

Ниже приведены субъективные оценки пользователей продукта в целом. Респонденту предлагалось выбрать из общего набора слов, половина из которых скорее положительные, половина скорее отрицательные, те, которые применимы к продукту. Результирующее число является разницей между числом негативных и позитивных терминов.

1. Ясный, стандартный, управляемый, хороший, умный, последовательный, качественный, интересный, гибкий, полезный, удобный, понятный, четкий, современный, легкий, профессиональный, быстрый, приятный.

Итого: +17

1. Эффективный, нечеткий, чистый, стандартный, управляемый, безопасный, теплый, интересный, гибкий, полезный, простой.

Итого: +9

1. Эффективный, яркий, привлекательный, управляемый, последовательный, интересный, полезный, понятный, современный, надежный, профессиональный, быстрый.

Итого: +12

1. Эффективный, хороший, безопасный, комфортабельный, качественный, полезный, удобный, понятный, четкий, современный, надежный, простой, профессиональный, быстрый, приятный.

Итого: +15

1. Эффективный, стандартный, качественный.

Итого: +3

1. Устаревший, нечеткий, управляемый, холодный, интересный, полезный, запутанный, недружественный, головоломный, избыточный.

Итого: -4

Сильное преимущество положительных оценок связано скорее со сложившейся выборкой респондентов: 5 из 6 респондентов активные пользователи и приверженцы SuperJob. Причем виден явные перекос в оценках поратла текущих пользователей SuperJob и шестого респондента, пользующегося HeadHunter’ом. Поэтому результаты опроса на субъективную удовлетворенность являются не репрезентативными.

# Рекомендации общего плана

1. Сделать конструктор условий работы (график работы, оформление по ТК, соцпакет, …)
2. И в форме размещения вакансии и в форме поиска резюме выводить в первую очередь самые частозаполняемые поля, а остальные дополнительно. (Например, исходя из статистики 80% запросов при поиске резюме заполняют лишь 5 полей)
3. Последний респондент, увидев баннер персонал.ру в виде окна Windows, решил его закрыть и кликнул на крестик, в результате чего перешел на внешний сайт. Стоит избегать подобного оформления баннеров.



1. Около поля для ввода уровня заработной платы выводить подсказку:
«Крайне желательно указать уровень дохода, так как это увеличит отклик на вакансию».
2. Многие респонденты отмечают, как положительный момент, встроенную проверку орфографии. Естественно, проверка орфографии осуществляется средствами браузера, а не сайта, о чем начинающие пользователи не подозревают. Можно рекомендовать установить тот или иной браузер, содержащий модуль проверки орфографии.