



# **BADANIA UŻYTECZNOŚCI ON-LINE**

**Piotr Jordanowski**

# AGENDA

1. Zdalne badania użyteczności
2. Badania użyteczności On-Line
3. Przebieg badania z wykorzystaniem automatycznych narzędzi
4. Przegląd narzędzi



# ZDALNE BADANIA UŻYTECZNOŚCI

3

# ZDALNE BADANIA UŻYTECZNOŚCI

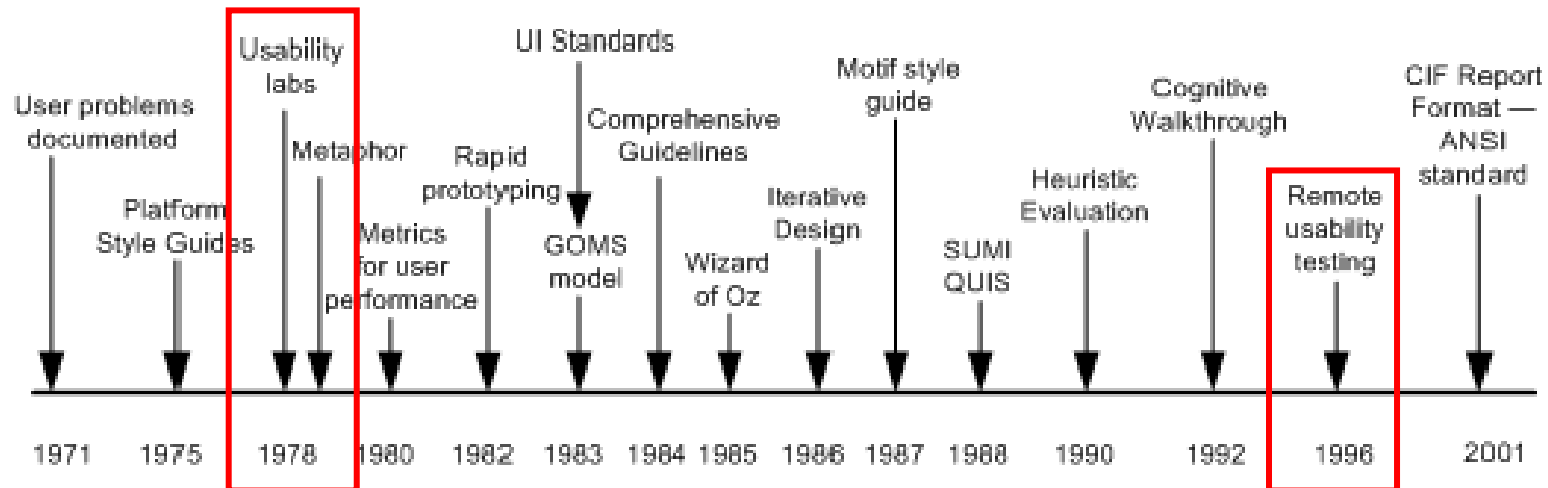
## *(REMOTE USABILITY EVALUATION)*

Zdalne Badania Użyteczności to rodzaj badań użyteczności, w których moderator i badany są oddzieleni przestrzennie i/lub czasowo.

Badacz śledzi pracę użytkownika za pomocą sieci komputerowej z wykorzystaniem pomocnych narzędzi :

- programy do wideo/audio konferencji,
- narzędzia udostępniania aplikacji/pulpitu,
- współdzielone tablice, itp..

# LINIA CZASU ROZWOJU BADAŃ UŻYTECZNOŚCI



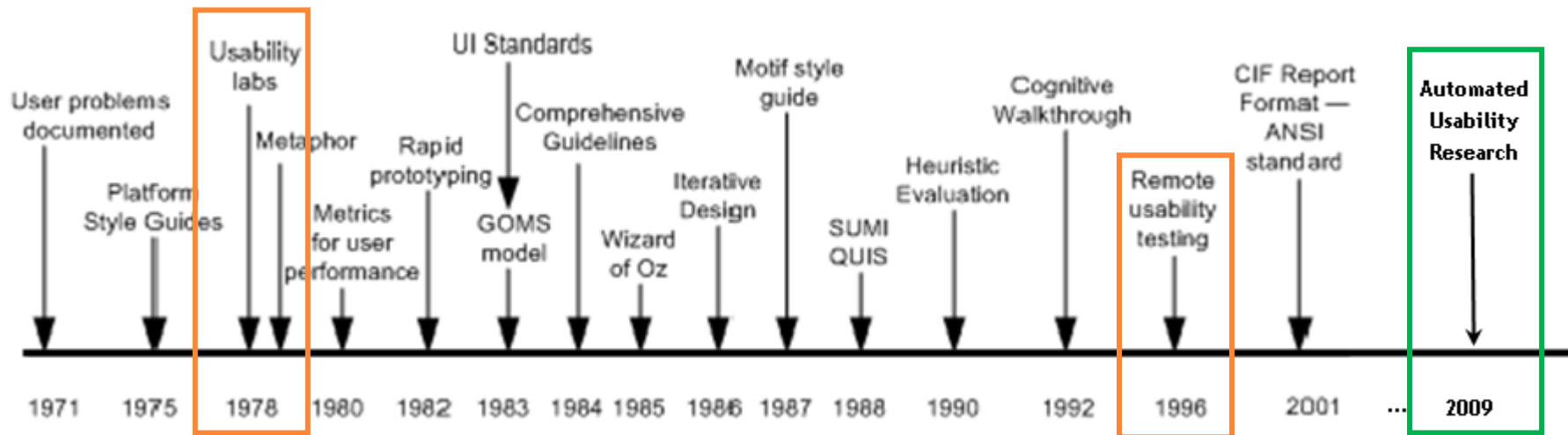
# BADANIA UŻYTECZNOŚCI ON-LINE

## *(ON-LINEUSABILITY EVALUATION)*

Badania Użyteczności On-Line to rodzaj badań użyteczności, w których moderator i badany są oddzieleni przestrzennie i czasowo.

Badany realizuje na stronie WWW zadania wcześniej przygotowane przez badacza, które są automatycznie zgrywane za pomocą odpowiedniego programu i podlegają analizie po zebraniu reprezentatywnej próby.

# LINIA CZASU ROZWOJU BADAŃ UŻYTECZNOŚCI



# KLASYFIKACJA BADAŃ UŻYTECZNOŚCI

		Czas badania	
		Rozbieżny (Asynchroniczne)	Zbieżny (Synchroniczne)
Położenie użytkownika	Naturalne środowisko	Kwestionariusz on-line  Zdalna ocena z wykorzystaniem narzędzi  Raportowanie sytuacji krytycznych przez użytkownika  Ocena na żywo	Zdalne badania użyteczności
	Środowisko kontrolowane (laboratorium)	ND	Laboratoryjne badania użyteczności





# BADANIA UŻYTECZNOŚCI ON-LINE

9

AUTOMATYCZNE, ASYNCHRONICZNE,  
NIEMODEROWANE

# CECHY

- Łatwa obsługa (najczęściej w formie panelu)
- Przykładowe testy/pytania (wzorce)
- Brak lub łatwa instalacja (kod do wklejenia)
- Rekrutacja użytkowników serwisu
- Bieżąca analiza wyników
- Udoskonalanie i powtarzanie sesji/scenariuszy

# DOSTARCZANE INFORMACJE

- Współczynnik realizacji zadań
- Średni czas realizacji zadania
- Średni czas spędzany na poszczególnych stronach
- Ścieżki przechodzenia
- Wskaźniki satysfakcji
- Opinie i sugestie użytkowników
- Rodzaj przeglądarki, system operacyjny, rozdzielczość ekranu
- ...

# ZALETY

- Testowanie dużej liczby użytkowników jednocześnie
- Testowanie wielu stron jednocześnie
- Mniej zabiegów logistycznych
- Dane ilościowe
- Wyniki przekonujące dla „niewiernych”
- Testowanie w środowisku naturalnym dla użytkowników

# WADY

- Brak możliwości obserwowania użytkowników
- Brak możliwości zadawania pytań pogłębiających
- Mylne wrażenie danych statystycznych
- Konieczność precyzyjnego układania zadań

# KIEDY STOSOWAĆ

- Badania porównawcze (stron, grup)
- Zebranie danych o wartości statystycznej
- Problem z dotarciem do grupy docelowej
- Selekcja największych problemów
- Uzupełnienie badań klasycznych
- Krótki okres na zebranie wyników
- Identyfikacja problemów (na poziomie ogólnym)



# ZDALNE BADANIA UŻYTECZNOŚCI

15

Przygotowanie, Rekrutacja, Realizacja, Analiza,  
Wnioski

# PRZYGOTOWANIE

## 1. Weryfikacja poprawności wyświetlania strony WWW

[Hide website preview](#)

Preview your website first to ensure it loads correctly.

[Why do I need to do this?](#) @


Preview 

## 2. Dodanie testu

Public title

Working title

Copy User Test from

Blank (start from scratch) 



# PRZYGOTOWANIE C.D.

3. Ustawienie parametrów testu

4. Dodanie zadań


+ [Insert task](#) + [Insert question](#)




Create Task

Task name

Task scenario

Start URL  
 

Success URL(s)  
 

# PRZYGOTOWANIE C.D.

## 5. Wygenerowanie odpowiedniego kodu

How would you like to invite Participants?

**Create a link (URL) to the User Test.**

We generate a link for your evaluation that you can copy and paste and then distribute to participants any way you like.

**Create a pop-up invitation for your own website.**

We give you the code to generate a popup invitation on your own webpage.

**Recruit people directly from your website with Ethnio.**

Ethnio works by displaying a survey-like screener to your site visitors. Find users with the right criteria and responses to your questions and invite them to participate in your user test.

**Purchase participants using an Online Panel.**

Using an Online Panel enables you to tap into the millions of verified people according to your own specific recruitment criteria.

# REKRUTACJA

1) Adres URL:

<https://symetria.optimalworkshop.com/treejack/survey/>



2) Pop-up

3) Rekruter:



(+ adres URL.)

# REALIZACJA

## Measuring the User Experience

amazon.com

 **trener.pl** Spal tłuszcz, zbuduj mięśnie

# ANALIZA

## 1. Wyniki ogólne

Average task completion rate

54%

■ Success 54%  
■ Fail 29%  
■ Abandon 18%



Task results overview

■ Success ■ Fail ■ Abandon

Average page views Average time

Dow Jones close



5.0 142.0 secs

Return to home page



3.0 126.0 secs

Dell XPS M1530 price



5.0 203.0 secs

Holiday deals



5.0 339.0 secs

# ANALIZA C.D.

## 2. Wyniki wg zadań:

- średni czas,
- wykonanie,
- najczęściej opuszczane strony,
- pierwsze kliknięcia,
- strona uważana za sukces,
- najczęstsza ścieżka.

Participant 1 Path Analysis [Next participant →](#)

Navigation path for [Participant 1](#) attempting task [Dow Jones close](#)



Navigation step 1

1. Yahoo!  
<http://us.yahoo.com/>
2. [http://i.yimg.com/dl/www/sp/onload\\_1.4.2.css](http://i.yimg.com/dl/www/sp/onload_1.4.2.css)
3. <http://us.yahoo.com/?yfr=X3cDMTFHMTExbTE28F9TAzT3MTYzNDJEcGkAzEYmbk1ODc5ODcEdzVzdAMw8RtcGw0sWSkZyqtbA--j1Z5>
4. Yahoo! Finance  
<http://finance.yahoo.com/>
5. ^DJI: Summary for Dow Jones Industrial Average - Yahoo! Finance  
<http://finance.yahoo.com/q?s=~DJI>
6. Clicked Complete

# ANALIZA C.D.

## 3. Dane jakościowe

Overall, how easy or difficult was it to find this information?



# ANALIZA C.D.

## 4. Informacje o badanych

### Participants

[View another participant](#) ▼

#### Participant 1

[Next participant](#) →

##### Statistics

<b>Total time spent on User Test</b>	529 secs
<b>Average time taken on tasks</b>	112.8 secs
<b>Average page views per task</b>	5.0

##### Details

<b>IP address</b>	58.178.207.171
<b>User agent</b>	Mozilla/5.0 (Macintosh; U; Intel Mac OS X 10.5; en-US; rv:1.9.0.8) Gecko/2009032608 Firefox/3.0.8
<b>Date completed User Test</b>	13 Apr 2009

#### Task-by-task

ITEM	TASK/QUESTION	PAGE VIEWS	TIME SPENT
1 TASK	<a href="#">Dow Jones close</a>	5	103 secs
3 TASK	<a href="#">Return to home page</a>	5	78 secs
5 TASK	<a href="#">Dell XPS M1530 price</a>	6	186 secs
7 TASK	<a href="#">Holiday deals</a>	4	84 secs

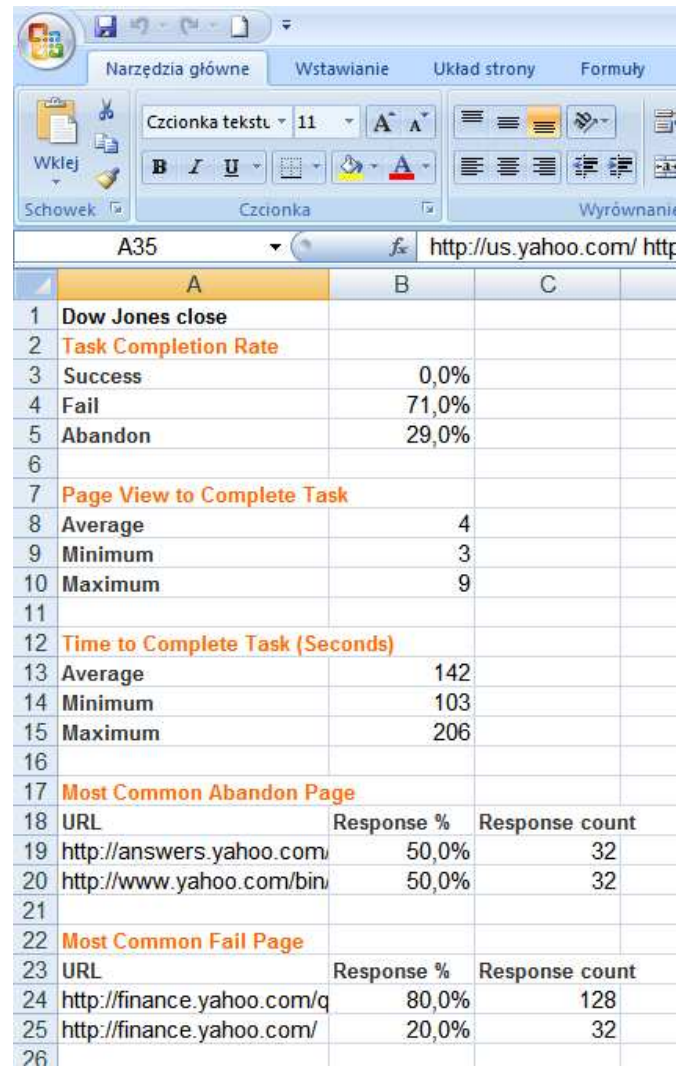


# ANALIZA C.D.

## Eksport danych

**EXPORT RESULTS**

-  [CSV export](#)
-  [Excel XML export](#)
-  [PDF export](#)



The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data:

	A	B	C
1	<b>Dow Jones close</b>		
2	<b>Task Completion Rate</b>		
3	Success	0,0%	
4	Fail	71,0%	
5	Abandon	29,0%	
6			
7	<b>Page View to Complete Task</b>		
8	Average	4	
9	Minimum	3	
10	Maximum	9	
11			
12	<b>Time to Complete Task (Seconds)</b>		
13	Average	142	
14	Minimum	103	
15	Maximum	206	
16			
17	<b>Most Common Abandon Page</b>		
18	URL	Response %	Response count
19	http://answers.yahoo.com/	50,0%	32
20	http://www.yahoo.com/bin/	50,0%	32
21			
22	<b>Most Common Fail Page</b>		
23	URL	Response %	Response count
24	http://finance.yahoo.com/q	80,0%	128
25	http://finance.yahoo.com/	20,0%	32
26			

## (POGLĄDOWE) WNIOSKI

- Strona x jest lepsza od strony Y w tym zadaniu
- Użytkownicy przychodzą na moją stronę, aby ...
- Na tej stronie zadanie x wykonuje się szybciej
- Najczęściej wykorzystywana ścieżka do realizacji zadania x to ...

# WNIOSKI - PRZYKŁAD

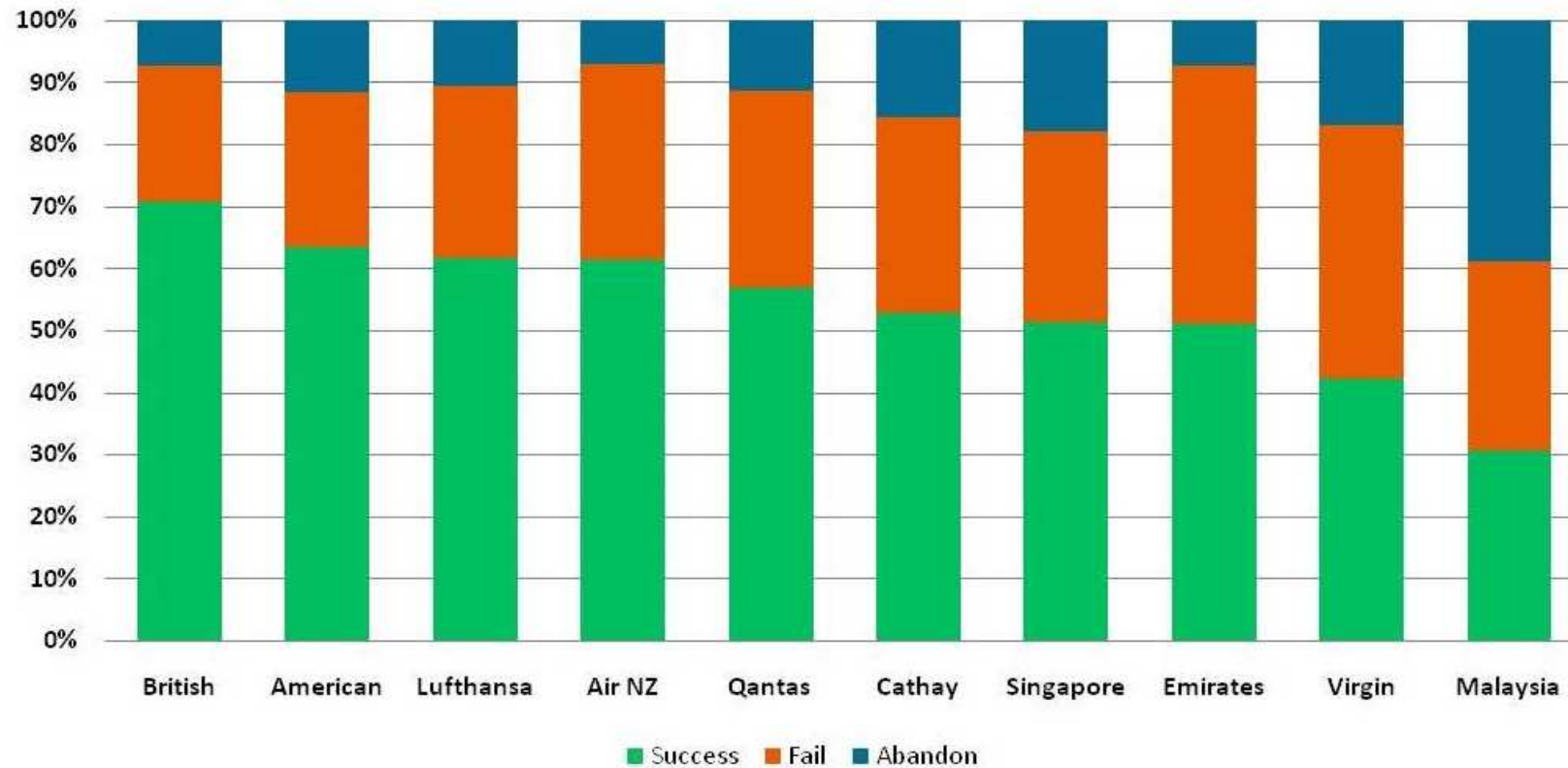
## Badanie porównawcze 10 linii lotniczych



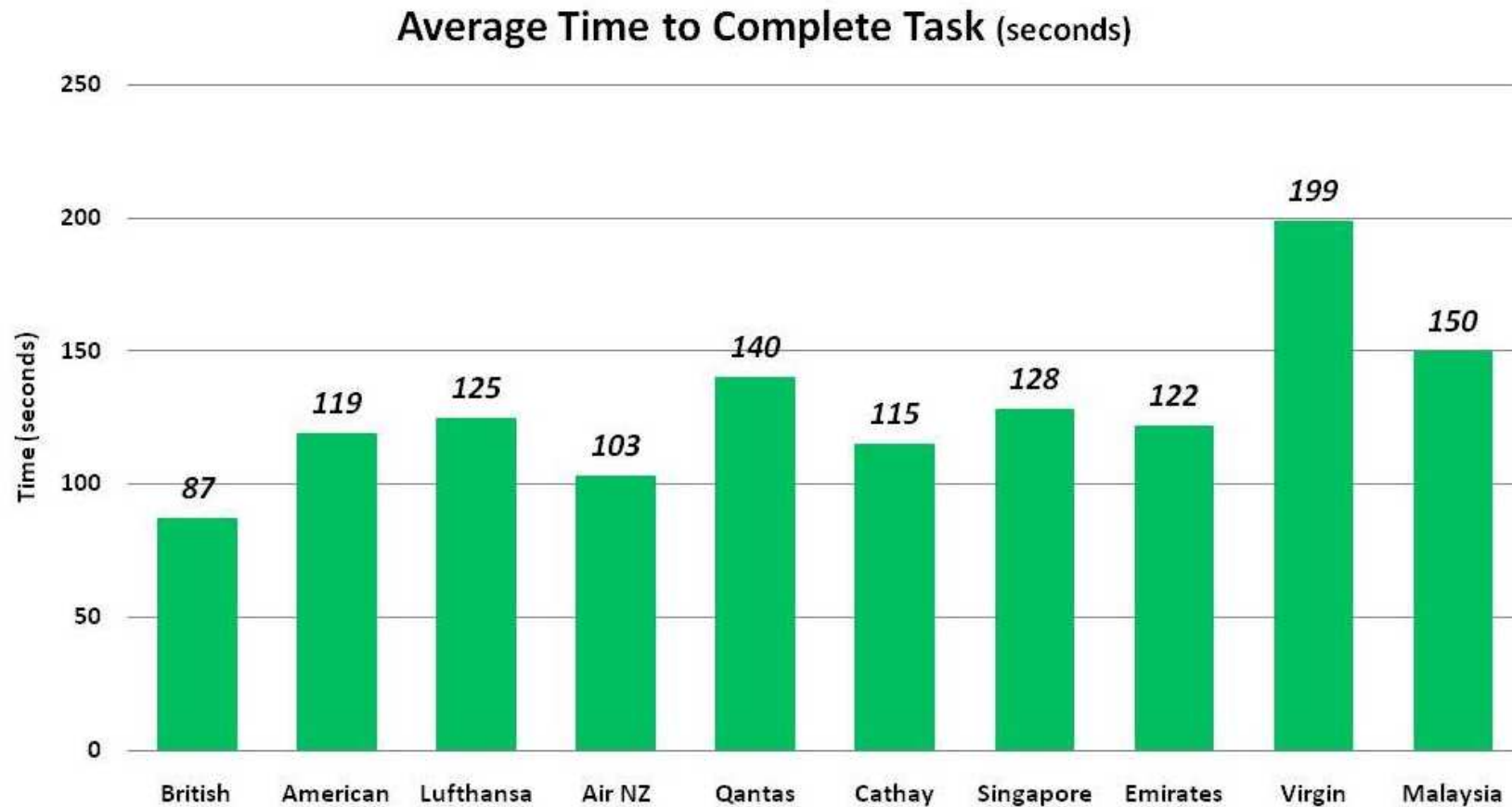
*„Wybierasz się na wakacje za ocean w przyszłym miesiącu. Sprawdź na stronie, którą za chwilę zobaczysz, czy jakieś substancje są w danej linii lotniczej zakazane lub uważane za niebezpieczne?”*

# WNIOSKI - PRZYKŁAD

Task Completion Rate



# WNIOSKI - PRZYKŁAD



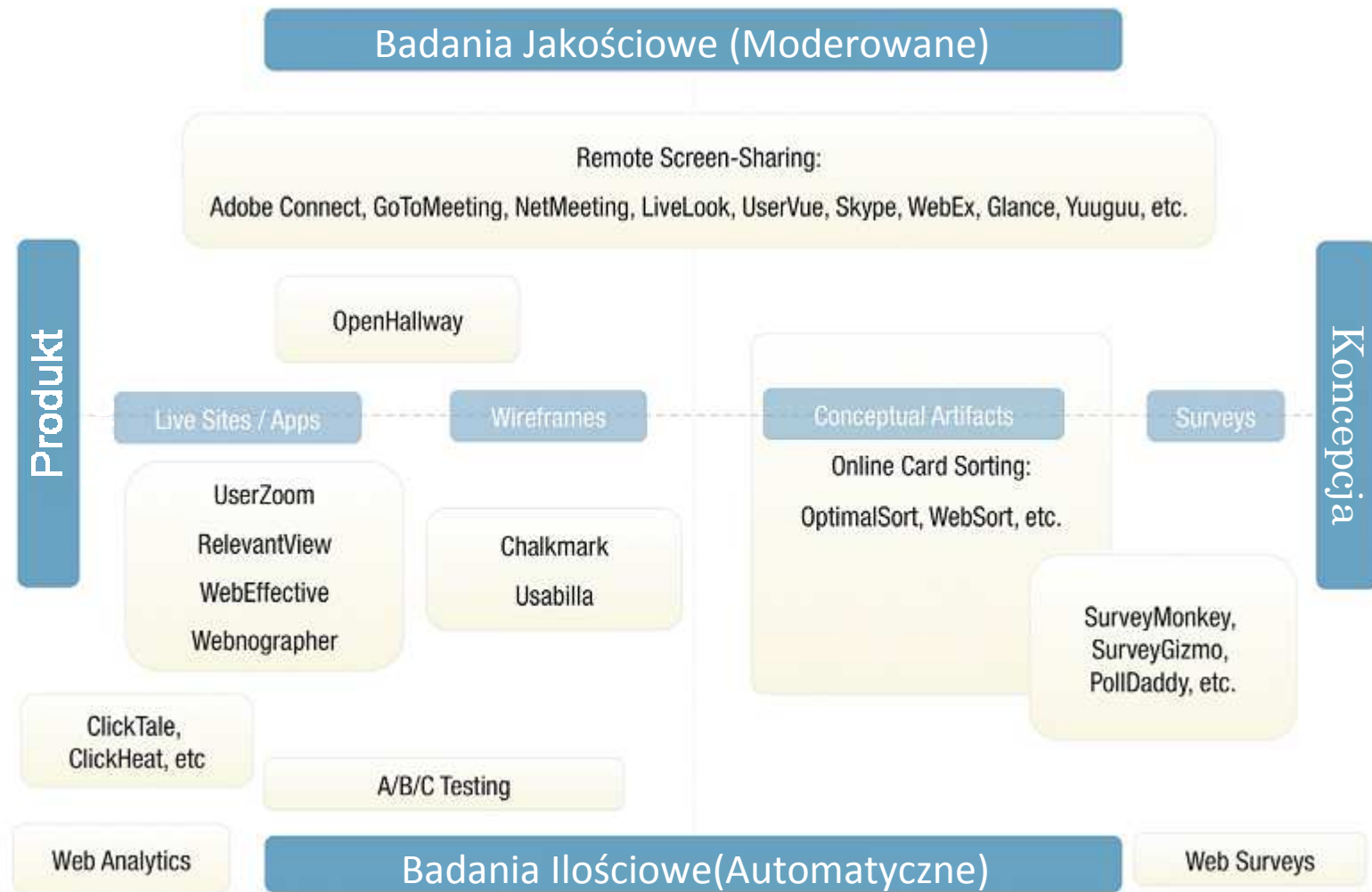


30

# PRZYKŁADY NARZĘDZI

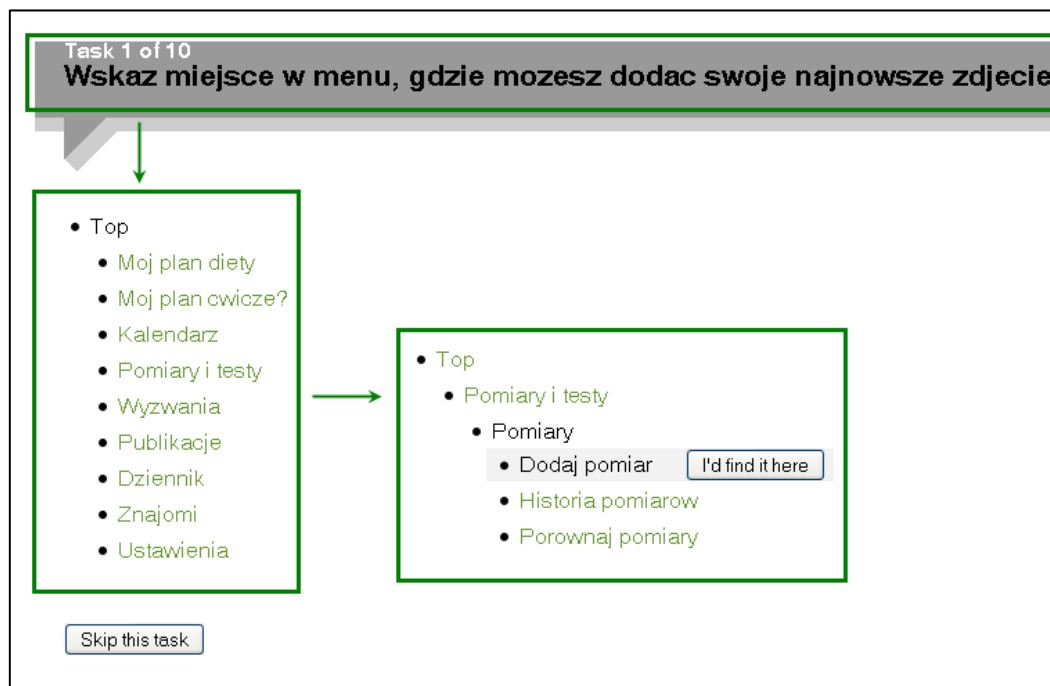
TreeJack, Chalkmark, Loop11, LEOtrace

# PRZYKŁADOWE NARZĘDZIA



# TREEJACK

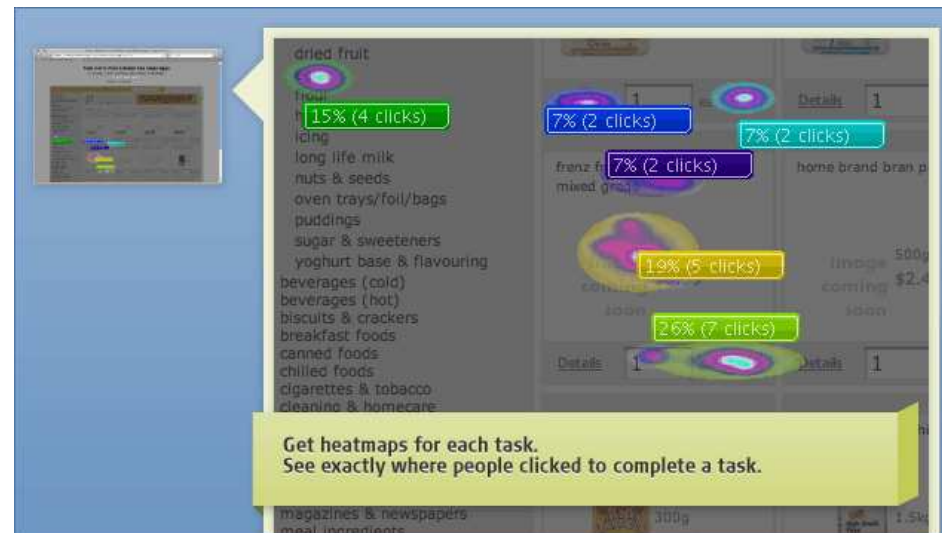
- Optymalizacja struktury
- AI
- Testy koncepcyjne
- 109\$ - 30 dni
- Brak polskich znaków





# CHALKMARK

- Optymalizacja struktury
- Grafika
- Klikalność elementów
- Testy koncepcyjne
- 109\$ - 30 dni
- Analiza grafik



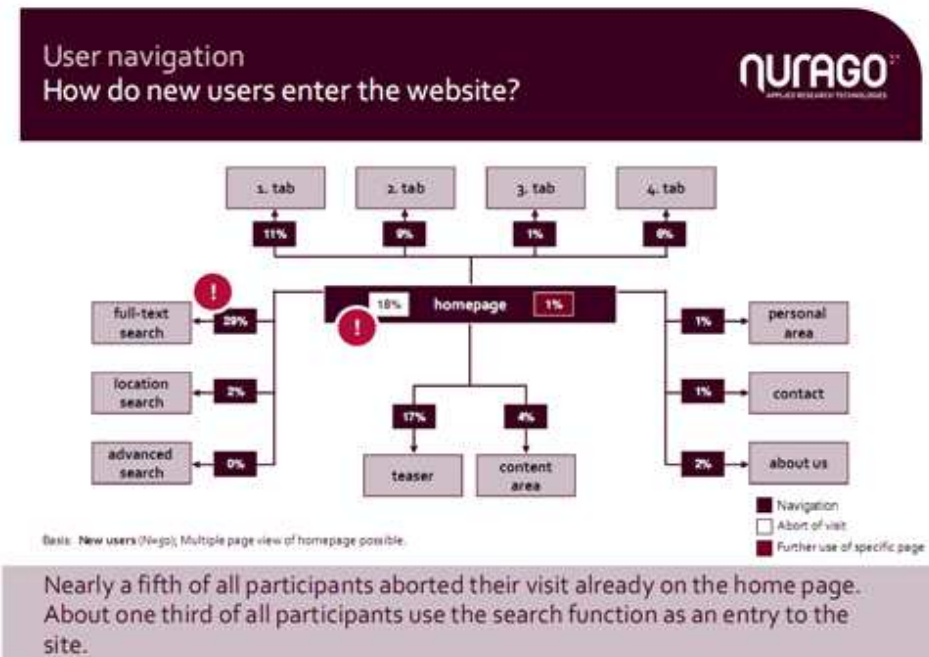
# LOOP11

- *Elicitation Test*
- Automatyczne badanie użyteczności
- Produkt końcowy
- 350\$ za test
- **Rozliczanie za test**



# LEOTRACE

- Badanie:
  - powodów odwiedzania strony WWW,
  - ścieżek przemieszczania,
  - statystyka,
  - odczucia.
- Produkt końcowy
- Personalizacja programu
- 12000-25000 EUR





36

# PODSUMOWANIE

Zdalne Badania Użyteczności

# PODSUMOWANIE

## Badania użyteczności on-line:

- sprzyjają zbieraniu dużej liczby danych,
- pozwalają porównać różne strony www,
- są stosunkowo łatwe w obsłudze,
- nie wymagają specjalnego sprzętu,
- nie zastępują badań moderowanych, ale je uzupełniają.



**DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ**

**Piotr Jordanowski**  
**piotrjordanowski@wp.pl**