

Automatyczne Badania Użyteczności

Piotr Jardanowski



Plan prezentacji



1. Zdalne badania użyteczności (A-Symetria 2008)
2. Automatyczne, asynchroniczne, niemoderowane badania użyteczności
3. Przebieg badania z wykorzystaniem automatycznych narzędzi
4. Przegląd narzędzi

ZDALNE BADANIA UŻYTECZNOŚCI

Zdalne badania użyteczności

(Remote Usability Evaluation - RUE)

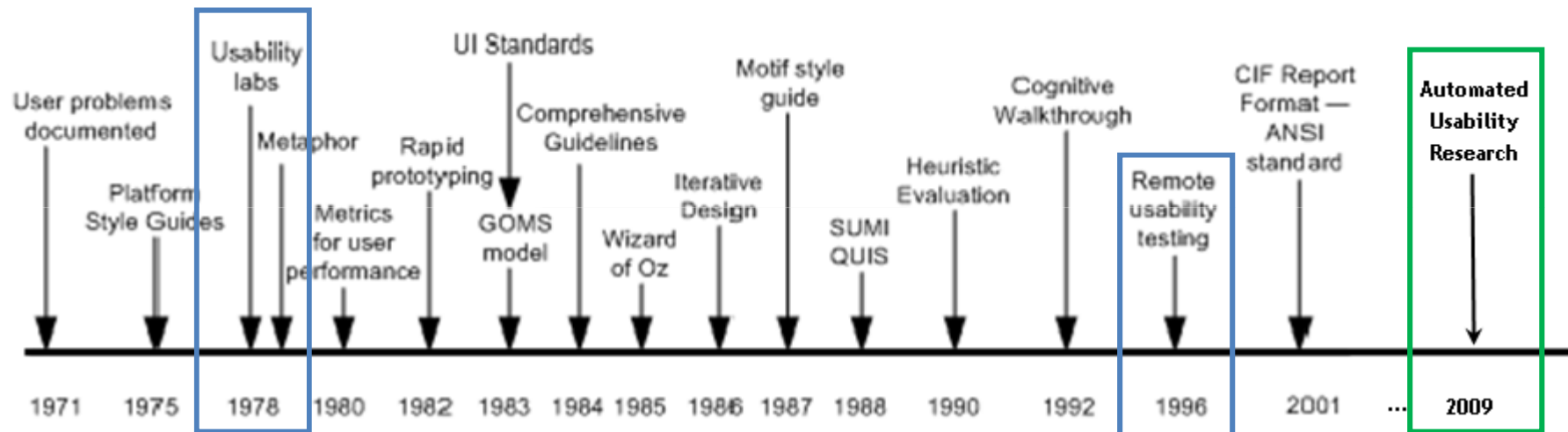


Zdalne Badania Użyteczności to rodzaj badań użyteczności, w których moderator i badany są oddzieleni przestrzennie i/lub czasowo.

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



Klasyfikacja badań użyteczności

		Czas badania	
		Rozbieżny (Asynchroniczne)	Zbieżny (Synchroniczne)
Położenie użytkownika	Naturalne środowisko	Kwestionariusze online Automatyczne zdalne badania użyteczności Raportowanie błędów przez użytkowników Ocena serwisu „na żywo”	Synchroniczne zdalne badania użyteczności
	Środowisko kontrolowane (laboratorium)	N/A	Tradycyjne badania użyteczności w laboratorium

AUTOMATYCZNE, ASYNCHRONICZNE, NIEMODEROWANE

BADANIA UŻYTECZNOŚCI

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
- Uzupelnienie badań klasycznych
- Krótki okres na zebranie wyników
- Identyfikacja problemów (na poziomie ogólnym)

Rekrutacja, Realizacja, Analiza, Wnioski

ZDALNE BADANIA UŻYTECZNOŚCI

Rekrutacja

1) Adres URL: <https://symetria.optimalworkshop.com/treejack/survey/>

2) Pop-up



3) Rekruter:



(+ adres URL.)

Realizacja

Obszar
analizowanej
strony WWW



Obszar
zadawania
pytań i pomiaru
czasu

The screenshot shows a web browser window displaying the website 'Measuring the User Experience'. The page is yellow and has a grid layout. The main heading is 'Measuring the User Experience' with a sub-heading 'A companion website to the book by Tom Tullis and Bill Albert.' Below this, there are four main sections: 'Articles & Presentations', 'News and Announcements', 'Consulting Services', and 'Tools and Services'. Each section contains a list of links and brief descriptions of articles, presentations, and services. The browser window title is 'Measuring the User Experience - Mozilla Firefox' and the address bar shows 'http://www.measuringux.com/'.

<http://www.webusabilitystudy.com/MeasuringUX.htm>

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?](#) @


 

2. Dodanie testu

Public title

Working title

Copy User Test from


<http://www.loop11.com/>

Przygotowanie c.d.

3. Ustawienie parametrów testu

4. Dodawanie zadań


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




Create Task

Task name

Task scenario

Start URL
 

Success URL(s)
 

<http://www.loop11.com/>

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.

<http://www.loop11.com/>

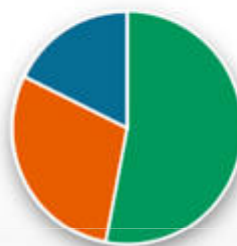
Analiza

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	71%	29%		5.0	142.0 secs
Return to home page	86%		14%	3.0	128.0 secs
Dell XPS M1530 price	71%	14%	14%	5.0	203.0 secs
Holiday deals	57%	29%	14%	5.0	339.0 secs

<http://www.loop11.com/>

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

[Next Page](#)

1. Yahoo!
<http://us.yahoo.com/>
2. http://i.vimg.com/d/i/www/sp/download_1.4.2.css
3. http://us.yahoo.com/_yb=X3o0MTFHMTExbTE2BF9TAzI3MTYxNDhEcGkAzEYm8k1ODh5ODdEdGVzdAMw6HRtcGwDaWSkZigbA--/r/25
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

<http://www.loop11.com/>

Analiza c.d.



3. Dane jakościowe

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

		%	Response Count
Very easy	■	14.3%	32
Easy	■	14.3%	32
Neither easy or difficult	■	14.3%	32
Difficult	■	42.9%	96
Very difficult	■	14.3%	32
Answered Question			224
Skipped Question			0

Analiza c.d.



4. Informacje o badanych

Participants

[View another participant](#) ▼

Participant 1

[Next participant](#) →

Statistics

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

Details

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

Task-by-task

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

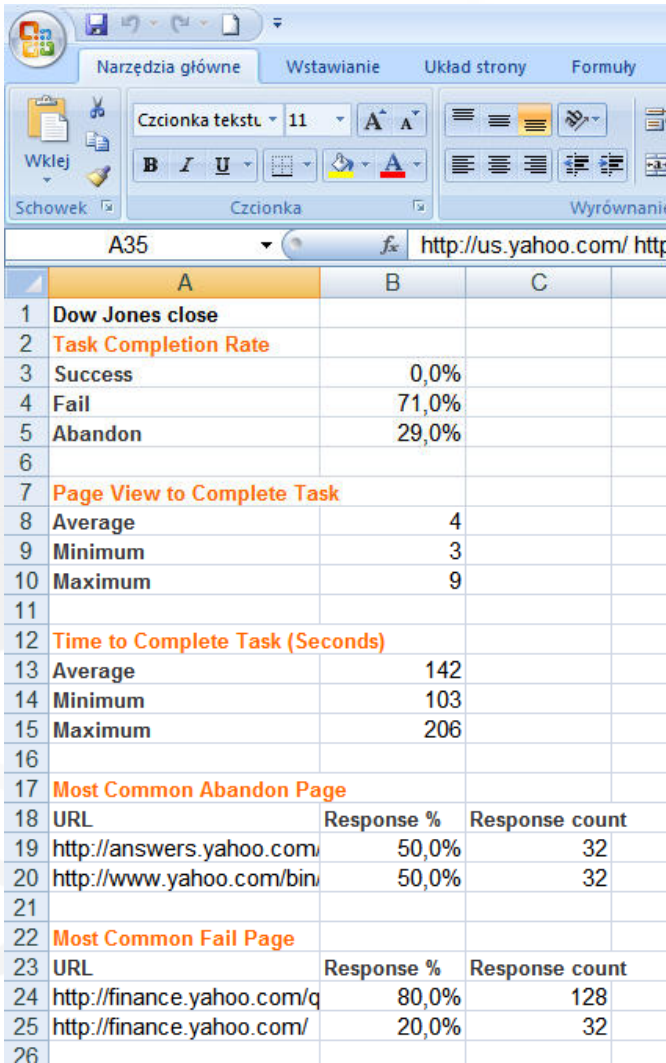
<http://www.loop11.com/>

Analiza c.d.

Eksport danych

EXPORT RESULTS

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



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

<http://www.loop11.com/>

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

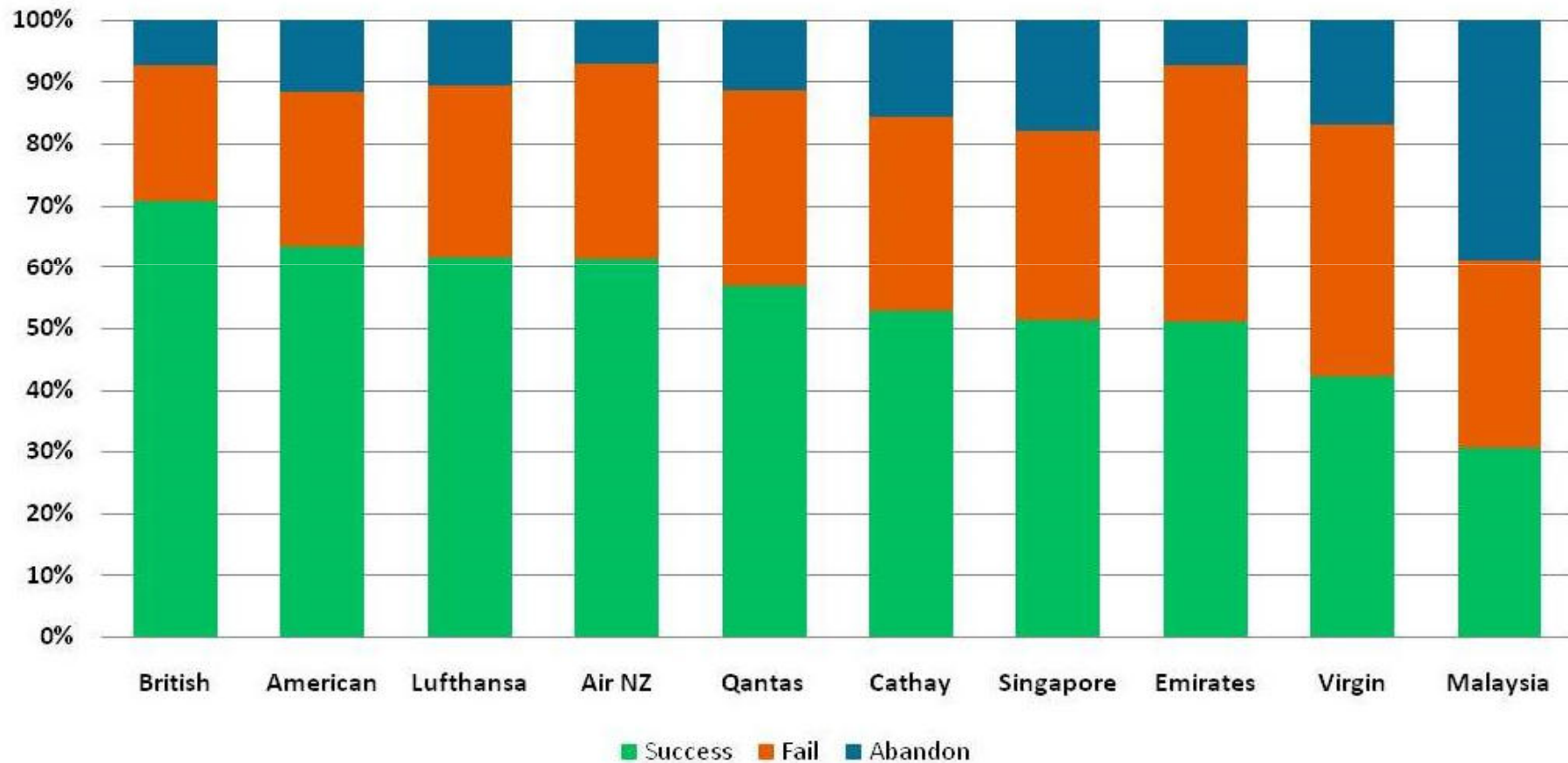
Badanie porównawcze 10 linii lotniczych



„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?”

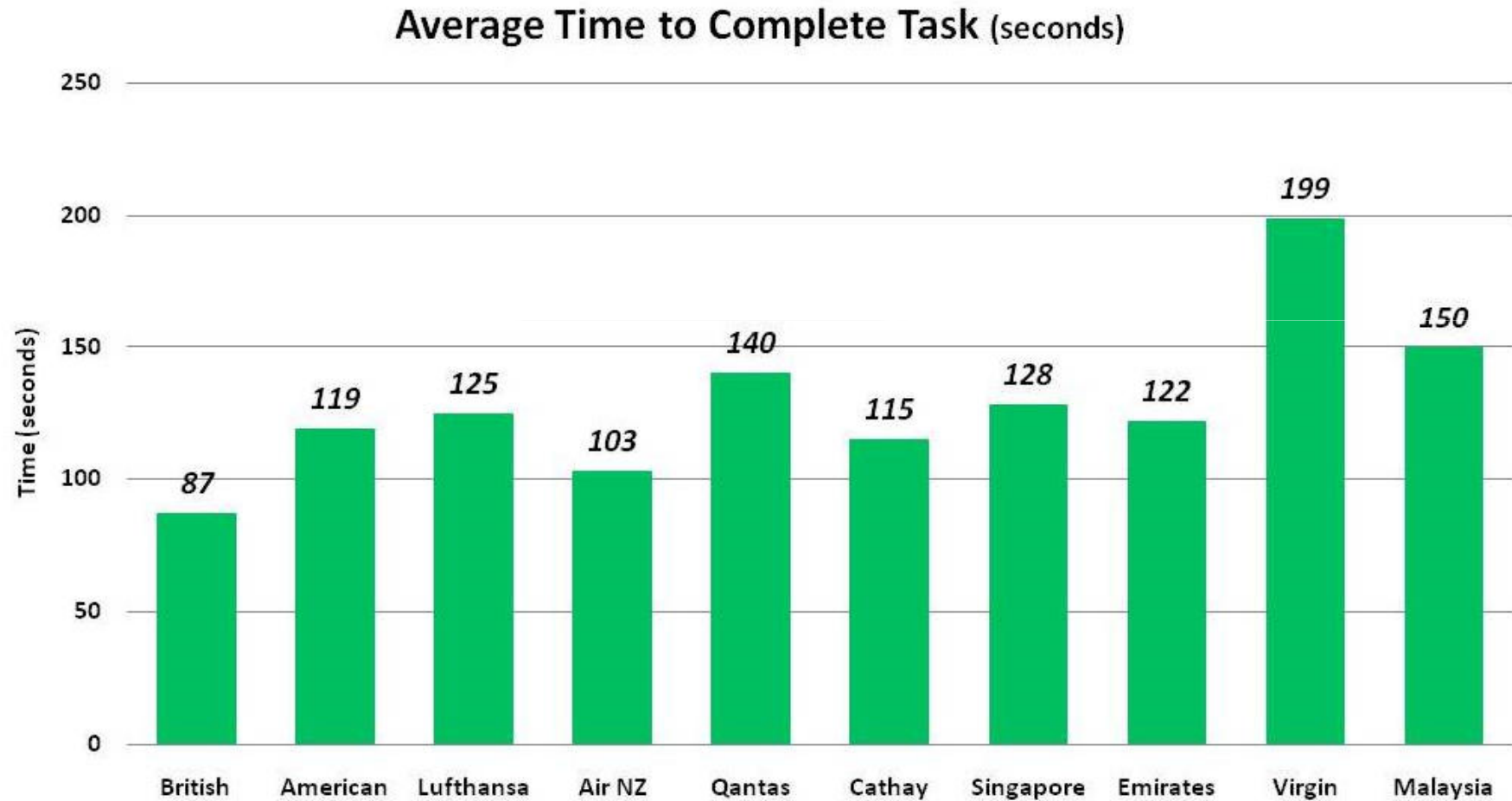
Wnioski - przykład

Task Completion Rate



<http://www.loop11.com/>

Wnioski - przykład

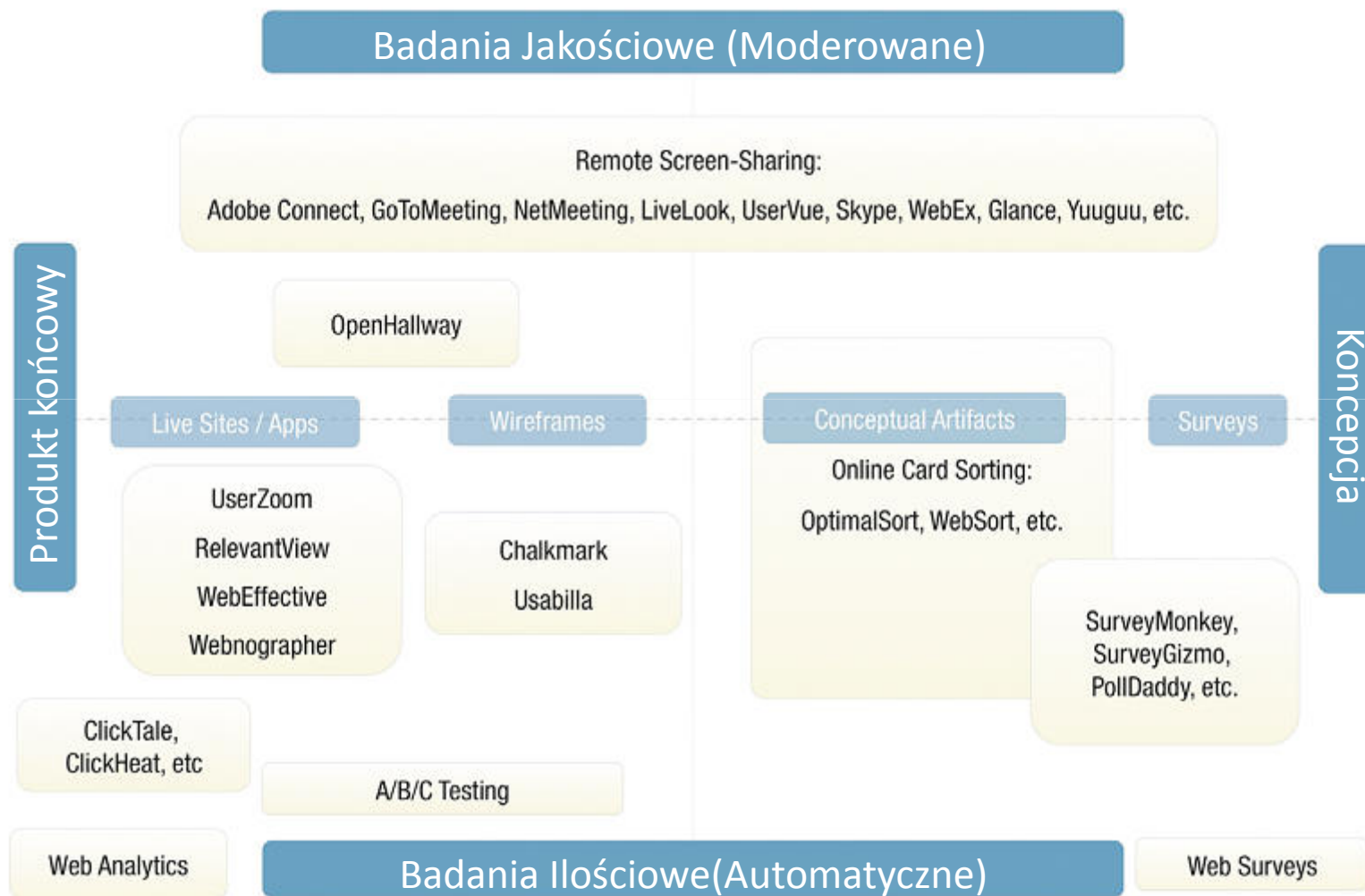


<http://www.loop11.com/>

TreeJack, Chalkmark, Loop11, LEOtrace

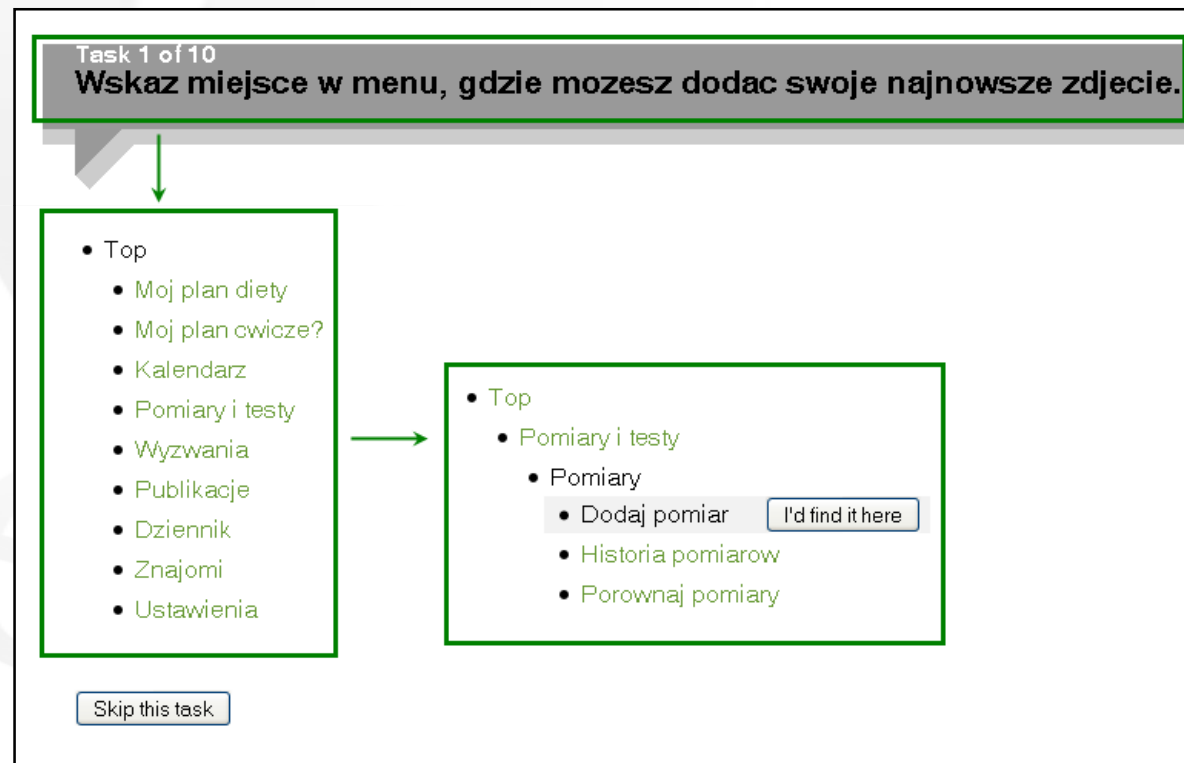
PRZYKŁADY NARZĘDZI

Przykładowe narzędzia



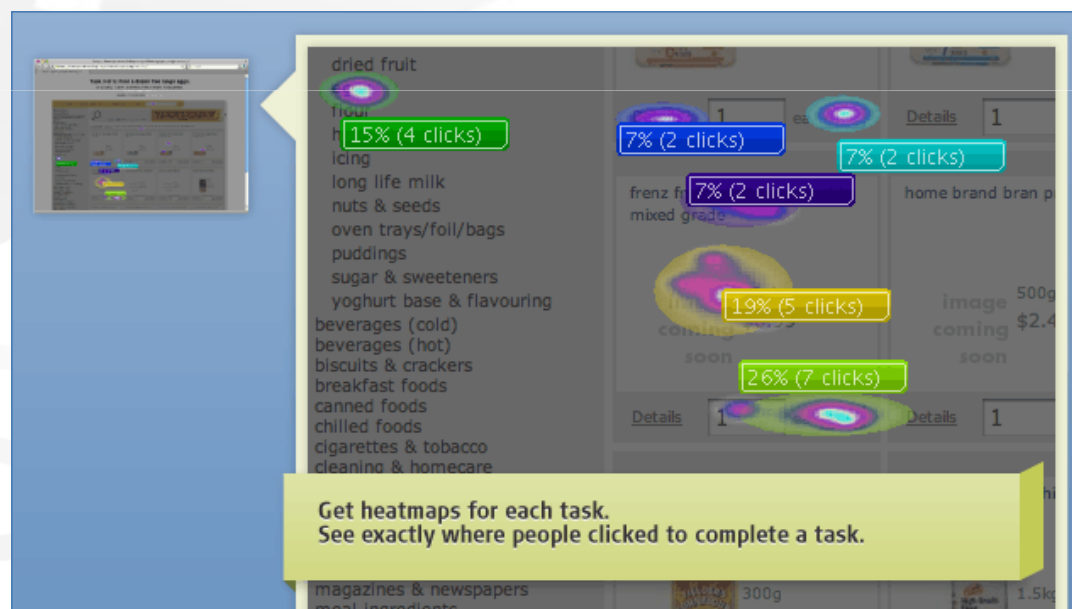
„Remote Research” N. Bolt, T. Tulathimutte, Rosenfeld Media, 2010

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



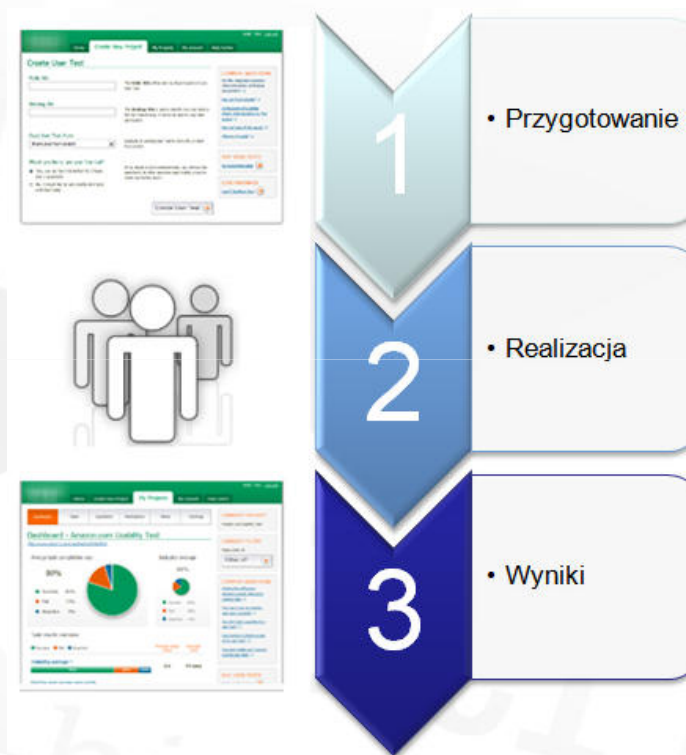
Chalkmark

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

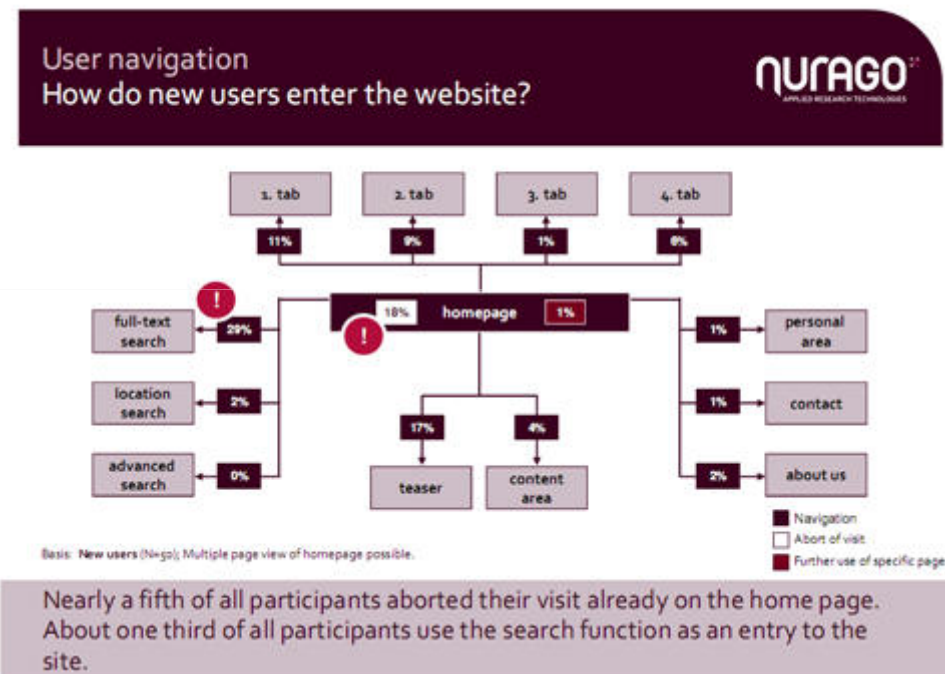


Loop11

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



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



Zdalne Badania Użyteczności

PODSUMOWANIE

Podsumowanie



Automatyczne badania użyteczności:

- 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 Jardanowski