



Юзабилити- тестирование сайта **ticketpro.by**

Демо-версия отчёта о результатах тестирования

Содержание

1. **Содержание**
2. **Методология исследования.....[3](#)**
 - 2.1. Удаленное юзабилити-тестирование....[4](#)
 - 2.2. Single usability metric.....[5](#)
3. **Сценарий тестирования и респонденты.....[6](#)**
 - 3.1. Информация об исследованиях.....[7](#)
 - 3.2. Общая информация о респондентах.....[9](#)
4. **Результаты исследования.....[11](#)**
 - 4.1. Задание №112
 - 4.2. Задание №2[13](#)
 - 4.3. Ответы пользователей на вопросы[14](#)
 - 4.4. Проблема №1.....[16](#)
 - 4.5. Задание № 3....17
 - 4.6. Ответы пользователей на вопросы18
 - 4.7. Проблема № 2.....19
 - 4.8. Задание № 4.....20
 - 4.9. Задание № 5....21
 - 4.10. Задание № 6.....22
 - 4.11. Проблема № 3.....24
 - 4.12. Итоговый вопрос (комментарии респондентов)..... [25](#)
 - 4.13. Результаты исследования. Single Usability Metric..... [29](#)
5. **Рекомендации.....[30](#)**
 - 5.1. Рекомендации (общие)..... [31](#)
 - 5.2. Примеры решений..... [32](#)

Методология исследования

Удаленное юзабилити-тестирование

Количественно-качественный метод оценки интерфейса. Респондентам предлагается выполнить ряд заданий по заранее составленному сценарию. Фиксируется успешность прохождения сценария и отдельные юзабилити-метрики.



Измеряемые показатели



Эффективность

% выполнивших задание



Продуктивность

Время выполнения задания



Удовлетворенность

Эмоциональный комфорт



Single Usability Metric

Single usability metric (SUM, единый показатель юзабилити).

Стандартизованный метод подсчета единого индекса юзабилити по трем основным юзабилити-метрикам (удовлетворенность, продуктивность и эффективность).

Single Usability Metric



Проценты



Секунды



Баллы

Сценарий тестирования и респонденты

Информация об исследовании

Сценарий теста составлен на основе практик пользования билетными сайтами.

1. Знакомство со страницей. (Тест сайта)

Представьте, что вы увидели афишу о том, что в Минск приезжает группа "Би-2". Вы знаете, что на сайте ticketpro.by можно приобрести билет.

Задание: Попробуйте найти информацию о концерте на сайте.

2. Знакомство с сайтом. (Тест сайта)

Вы находитесь на странице о концерте группы "Би-2»

Задание: Подберите два самых удобных и близких к сцене места. Поместите их в корзину

3. Вопрос

Насколько сложно было справиться с заданием?

Информация об исследовании

4. Знакомство с сайтом (Тест сайта)

Вы приобрели электронный билет, но к сожалению, вам негде его распечатать. Поэтому, вы вынуждены забирать билет в кассе.

Задание: Найдите адреса по которым можно забрать купленный билет.

5. Знакомство с сайтом (Тест сайта)

Вы находитесь на главной странице сайта.

Задание: Попробуйте найти на сайте раздел в котором собраны все мероприятия на ближайшее время.

6. Знакомство с сайтом (Тест с сайта)

Ваша организация решила сделать вам подарок к Новому году и предлагает вам оплатить поход на любое мероприятие. Вам лишь стоит самостоятельно подобрать билет. Даты 15 -16 декабря. Сумма билета не более 85 р.

Задание: Подберите подходящее мероприятие.

РЕСПОНДЕНТЫ

Общая информация о респондентах

В исследовании приняли участие **31 респондент**
в возрасте от 22 до 58 лет:

- Все респонденты проживают в Республике Беларусь.
- 86,7 % респондентов регулярно пользуются онлайн покупкой билетов.

Характеристики:

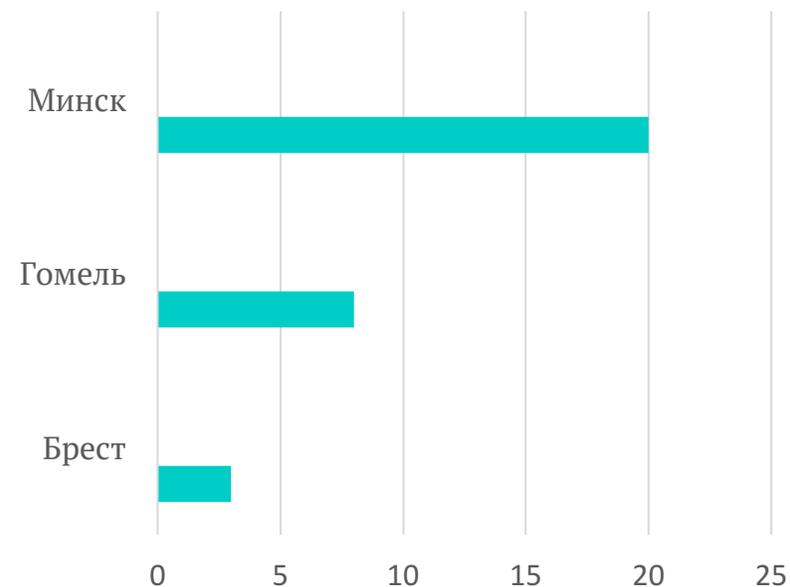


45% (14 человек)



55% (17 человек)

География



РЕСПОНДЕНТЫ

Общая информация о респондентах

Пользовались ранее сайтом ticketpro.by

Пользуюсь регулярно	3.2% (1)
Пользовался(лась) однажды	25.8 % (8)
Пользуюсь от случая к случаю	32.3 % (10)
Никогда не пользовался(лась)	38.7 % (12)

Результаты исследования

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Задание №2

Вы находитесь на странице о концерте группы "Би-2"

Задание : Подберите два самых удобных и близких к сцене места. Поместите их в корзину. (Оплачивать ничего не нужно.)

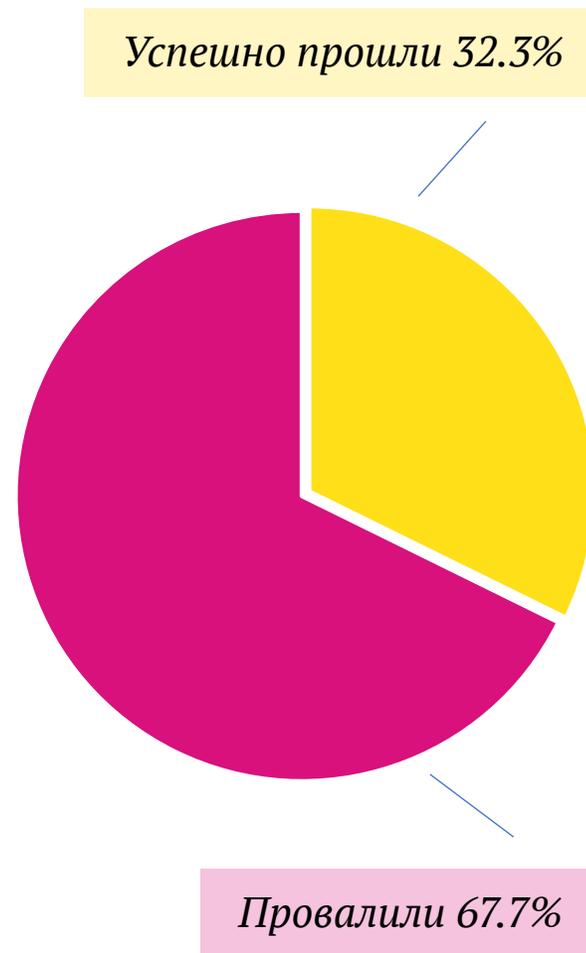
Успешно пройти тест смогли только 10 человек

Тест провалил 21 человек

Среднее время выполнения задания: **00:01:30**

Среднее кол-во просмотренных страниц: **6,3**

Среднее кол-во кликов: **12,9**



Ответы пользователей на вопросы

- Как вы относитесь к необходимости обязательной регистрации для просмотра информации о свободных местах?

Ответ:

«Скорее отрицательно» — 74.2% (23 человека).

- Стали бы вы вне теста регистрироваться на сайте для того чтобы увидеть план свободных мест?

Да — 25.8% (8 человек)

Нет — 74.2% (23 человека)

Другие ответы:



33 года

«Не хочу регистрироваться чтобы посмотреть билеты регистрация нужна во время оплаты, вы этим отпугиваете»



28 лет

«В реальной жизни я закрыл бы сайт и пошел искать другой»

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ. ЗАДАНИЕ №1.

Ответы на вопрос после задания

Насколько сложно было справиться с заданием?

Средне **22.6 % (7 человек)**

Очень сложно 19.4 % (6 человек)

Скорее сложно 19.4 % (6 человек)

Очень легко 19.4 % (6 человек)

Скорее легко 19.4% (6 человек)

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Проблема №1

Для того, чтобы просмотреть план зала пользователю нужно пройти обязательную регистрацию/авторизацию на сайте.

Количество респондентов – 31

Среднее время - 32 сек

Эффективность - 32,3% (10 из 31)

SUM - 57,2 % (нижняя граница нормы SUM равна 65%)

Значение SUM указывает на то, что проблема сильно влияет на пользовательский опыт и может привести к отказу от работы с сайтом.

74,2% респондентов (23 человека) ответили, что не стали бы регистрироваться на сайте для того, чтобы посмотреть план.

25,8% респондентов (это всего 8 человек из 31) ответили, что прошли бы регистрацию.

Рекомендация:

Убрать обязательную регистрацию/авторизацию для просмотра плана зала.



Вырезаны 9 слайдов с результатами прохождения ещё четырёх заданий.

Итоговый вопрос

Напишите свои впечатления о работе сайта [tiketpro.by](https://www.tiketpro.by). Каких функций вам не хватало? Чтобы вы хотели добавить или изменить в работе сайта? Постарайтесь ответить максимально развернуто.



«Впечатления двойкие. Очень нервирует, что для просмотра свободных мест и помещения билета в корзину просит зарегистрироваться. ... »



«... Напрягает необходимость регистрации для просмотра плана зала»



«Сайт хороший. Однако, не каждый пользователь захочет зарегистрироваться, чтобы только узнать о наличии мест и увидеть план зала. ... »



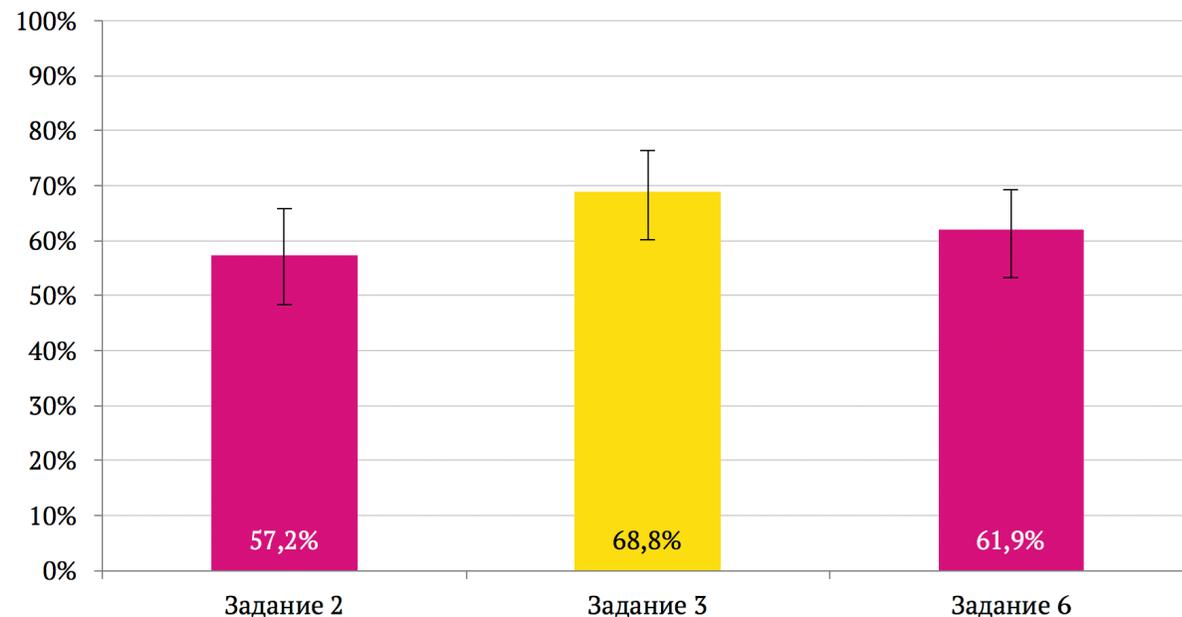
«Всё очень плохо. Найти что-то нереально. Авторизуйтесь, пожалуйста, сами. Никогда туда больше не зайду.»



Вырезали ещё 3 слайда с отзывами пользователей.

Результаты исследования. Single usability metric.

Значения Single Usability Metric



86-100 - оценка "5" (отлично);

76-85 - оценка "4" (хорошо);

66-75 - оценка "3" (удовлетворительно);

0-65 - это оценка "2" (неудовлетворительно).

SUM = 65%

Нижняя граница нормы

Single Usability Metric – это единый индекс, который позволяет учитывать все три основные юзабилити-метрики: эффективность, продуктивность и удовлетворенность. В процессе подсчета индекса все данные проходят процедуру стандартизации – это позволяет сравнивать SUM между разными версиями сайта и группами респондентов

Рекомендации

Рекомендации

1. Убрать обязательную регистрацию/авторизацию на сайте, чтобы появилась беспрепятственная возможность просматривать план зала.
2. ...
3. ...
4. ...
5. ...
6. ...
7. ...
8. ...
9. ...



Вырезано 2 слайда с примерами решений проблем, возникших у пользователей.

Спасибо за внимание!

Напишите или позвоните нам, если хотите:

- получить полную версию отчёта,
- провести юзабилити-тестирование вашего сайта под ваши бизнес-запросы,
- обсудить другие возможности сотрудничества.



Студия Райт

+375 29 756-42-87

all@right.by

www.right.by