



# Тестирование сайта NNNNN.by

Отчёт о результатах тестирования.

Исследование проводилось в период: 14.03.2018 – 05.04.2018

# Содержание:

- 1. Содержание**
- 2. Методология исследования.....3**
  - 2.1. Удаленное юзабилити-тестирование (описание)....4
  - 2.2. Single usability metric.....5
- 3. Сценарий тестирования и респонденты.....6**
  - 3.1. Сценарий тестирования.....7
  - 3.2. Общая информация о респондентах.....9
- 4. Результаты исследования.....11**
  - 4.1. Задание № 1.....12
  - 4.2. Результаты исследования.....13
  - 4.3. Комментирование страницы.....14
  - 4.4. Проблема № 1.....15
  - 4.5. Задание№ 2....16
  - 4.6. Комментирование страницы.....17
  - 4.7. Задание №3.....18
  - 4.8. Результаты исследования.....19
  - 4.9. Комментирование страницы....20
  - 4.10. Проблема №2.....21
  - 4.11. Задание №4.....22

## Содержание:

4.12. Результаты исследования.....	23
4.13. Комментирование страницы.....	24
4.14. Проблема № 3.....	25
4.15. Задание №5.....	26
4.16. Результаты исследования.....	27
4.17. Проблема №4.....	28
4.18. Итоговый вопрос.....	29
4.19. SUM.....	32
<b>5. Рекомендации.....</b>	<b>33</b>
5.1. Рекомендации (общие).....	34

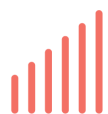
# Методология исследования

# Методология



**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

# Методология single usability metric

## Single usability metric (единый показатель юзабилити)

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

# SUM

single usability metric



Проценты



Секунды



Баллы

# Сценарий тестирования и респонденты

## Сценарий тестирования Информация об исследовании

*Сценарий теста составлен на основе практик пользования интернет-магазинами*

### 1. Знакомство со страницей. (Тест сайта)

Представьте, что ваш фен сломался и вам необходимо приобрести новый.

**Задание:** Подберите на сайте фен фирмы «Bosch». Выберите наиболее вам понравившуюся модель в ценовом диапазоне 90-120 р. и добавьте в корзину (совершать покупку не нужно)

### 2. Знакомство с сайтом. (Тест сайта)

На сайте есть возможность сравнить два товара по характеристикам.

**Задание:** Попробуйте сравнить два увлажнителя воздуха от производителей "Polaris" и "Scarlett" в ценовом диапазоне 90-140 р.

### 3. Знакомство с сайтом. (Тест сайта)

**Задание:** Перед покупкой узнайте, при каких условиях можно вернуть товар, если он вам не понравился.



#### 4. Знакомство с сайтом (Тест сайта)

Представьте, что вы идете в гости, где будет ребенок. И в знак внимания вы хотите купить ему настольную игру.

**Задание:** Подберите настольную игру для ребенка 9-12 лет. Добавьте товар в корзину. Не используя поиск. В этом задании поиск скрыт.

#### 5. Знакомство с сайтом (Тест сайта)

Вы узнали, что интернет-магазин NNNNN.by не только продает компьютерную технику, но и занимается ремонтом ноутбуков.

**Задание:** Найдите адрес по которому можно обратиться по поводу ремонта ноутбука.

# Респонденты

## Общая информация о респондентах

Характеристики респондентов:



51%  
(N=17)



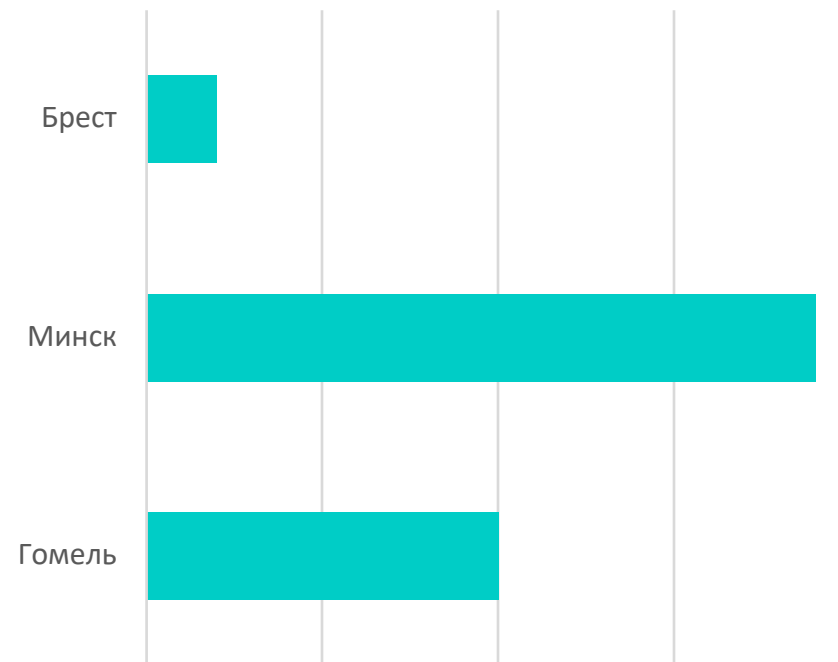
49 %  
(N=16)

В исследовании приняли участие **33 респондент** в возрасте от 23 до 36 лет:

Все респонденты проживают в Республике Беларусь.

100% респондентов совершают покупки через интернет-магазин.

География



# Респонденты

## Общая информация о респондентах

Часто ли вы совершаете покупки в интернет-магазинах?

<b>Иногда (несколько раз в год)</b>	<b>57.6% (19 человек)</b>
Часто (1 раз в месяц)	21.2% (17 человек)
Редко (1-2 раз в год)	12.1% (4 человек)
Очень часто (2-3 раза в месяц)	9.1% (3 человек)
Не пользуюсь	0% (0 человек)

Пользовались ли вы ранее интернет-магазином NNNNN.by?

<b>Никогда не пользовался(лась)</b>	<b>84.8 % (28 человек)</b>
Никогда не пользовался(лась)	9.1% (3 человек)
Пользуюсь от случая к случаю	6.1% (2 человек)
Пользуюсь регулярно	0% (0 человек)

# Результаты исследования

## Результаты исследования

### Задание №1

Представьте, что ваш фен сломался и вам необходимо приобрести новый.

**Задание:** Подберите на сайте фен фирмы «Bosch». Выберите наиболее вам понравившуюся модель в ценовом диапазоне 90-120 р. и добавьте в корзину (совершать покупку не нужно)

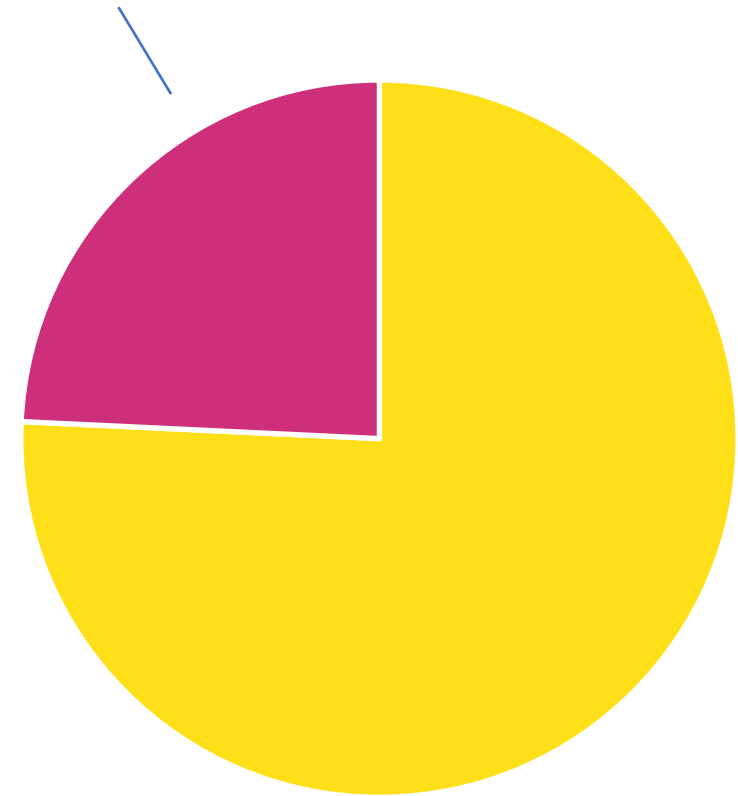
*С заданием справились 25 человек.*

Среднее время выполнения задания: **00:02:07**

Среднее кол-во просмотренных страниц: **6,4**

Среднее кол-во кликов: **18**

Провалили 24.3%



Успешно прошли 75.7%

## Результаты исследования

Оцените насколько **легко** или **сложно** было выполнить задание

<b>Очень легко</b>	<b>54.5% (18 человек)</b>
Скорее легко	21.2% (7 человек)
Скорее сложно	12.1% (4 человека)
Средне	12.1% (4 человека)
Очень сложно	0% ( 0 человек)

Оцените **сколько времени** вам понадобилось, чтобы выполнить задание

<b>Очень мало</b>	<b>39.4% (13 человек)</b>
Скорее мало	33.3% (11 человек)
Средне	18.2% (6 человек)
Скорее много	6.1% (2 человека)
Очень много	3.0% (1 человек)

## Комментирование страницы



«При сортировке по производителю, было ожидание, что сразу же отсортирует, но пришлось прокручивать до конца и искать кнопку "показать"»



«Поиск на главной странице сайта сразу не сработал. Да и потом - не помог»



«Невозможно быстро найти раздел с продуктами (фенами) быстро. В списке товаров можно искать бесконечно, через поиск выдает просто все фены, без возможности подбора параметров. Пришлось заходить на страницу любого товара и через него возвращаться на страницу фенов с подбором. Сталкиваюсь с этим не в первый раз, жутко нервирует».



«Поиск на главной странице сайта сразу не сработал. Да и потом - не помог»



«При наборе слов "фен", "bosch" в поисковой строке товар был не найден. Пришлось воспользоваться каталогом. Это увеличило время поиска.»



«Без проблем. Каталог четко структурирован, товары разнесены по группам, есть система фильтров, где можно выбрать производителя, задать диапазон цен и т.д.»



«Не сразу нашел поиск по параметрам»

## Результаты исследования

### Проблема №1

Поиск неудобен для пользователей сайта. Пользователям сложно с помощью поиска найти нужный товар. На странице результатов поиска не отображаются фильтры

**75.7%** (25 человек) - справились с заданием столкнувшись с некоторыми трудностями

**24.3%** (8 человек) - не смогли выполнить задание и найти нужный товар

*Среднее время – 02:07 сек*

*Эффективность - 75.7%*

**SUM - 68,2%** (нижняя граница нормы SUM равна 65%)

### Рекомендация:

Изменить работу поиска: добавить интеллектуальный поиск с подсказкой, добавить фильтры.



## Знакомство со страницей

### Задание №2

На сайте есть возможность сравнить два товара по характеристикам.

**Задание:** Попробуйте сравнить два увлажнителя воздуха от производителей "Polaris" и "Scarlett" в ценовом диапазоне 90-140 р.

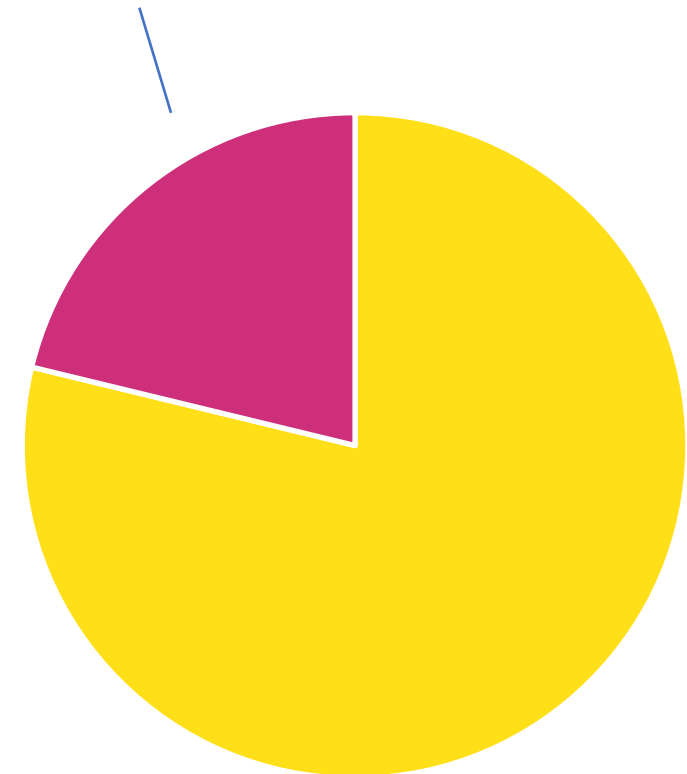
*26 человек прошли успешно  
7 человек не справились с заданием*

Среднее время выполнения задания: **00:01:57**

Среднее кол-во просмотренных страниц: **6,4**

Среднее кол-во кликов: **22,6**

Провалили 21.2%



Успешно прошли 78.8%

## Комментирование страницы



*«Не сразу заметила справа иконку, которая открывает страницу сравнения товаров.»*



*«Не нашел параметра где можно скрыть одинаковые параметры сравниваемых параметров»*



*«Не нашел как сравнить»*



*«Не сразу разобралась как именно происходит сравнение. Иконку сбоку увидела не сразу.»*



*«Не сразу нашла иконку для сравнения товаров. Возможно, нужно сделать ее более очевидной.»*



*«Когда выбрано несколько товаров для сравнения, не сразу понятно где расположена кнопка "показать выбранные товары в сравнении»*



*«Кнопка сравнения не информативна... расположена в "не ожидаемом" месте... Рекомендую расположить рядом с "положить в корзину" и выделить иным цветом... После выбора товаров к сравнению, кнопка "сравнить товары" так же расположена в неожиданном месте... Рекомендую сделать "плавающую" кнопку, скажем, в правом нижнем углу, информирующую клиента о самом факте нахождения товаров для сравнения и их количестве...»*



*«Не очень понятная пиктограмма "сравнение"»*

## Результаты исследования

### Задание №3

**Задание:** Перед покупкой узнайте, при каких условиях можно вернуть товар, если он вам не понравился.

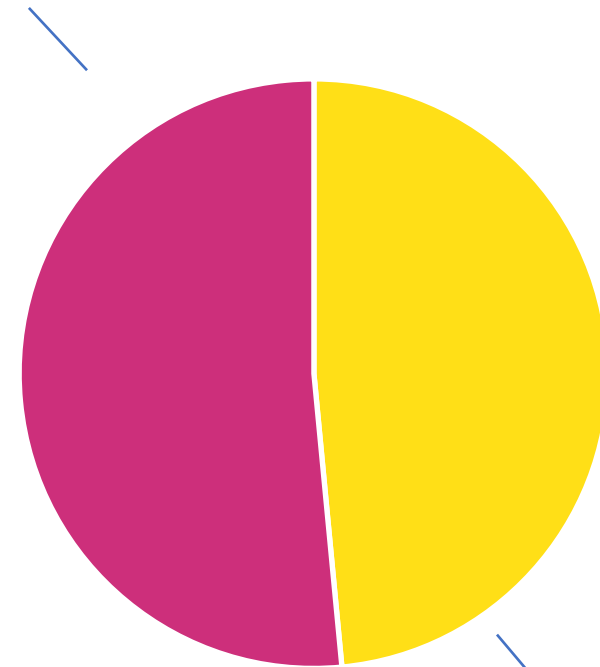
*16 человек прошли успешно  
17 человек не справились с заданием*

Среднее время выполнения задания: **00:01:21**

Среднее кол-во просмотренных страниц: **4,8**

Среднее кол-во кликов: **12,8**

Не смогли выполнить задание 51.5%



Справились с заданием 48,5%

## Результаты исследования

Оцените насколько **легко или сложно** было выполнить задание

<b>Очень легко</b>	<b>33.3% (11 человек)</b>
Скорее легко	27.3% (9 человек)
Средне	18.2% (6 человек)
Скорее сложно	12.1% (4 человека)
Очень сложно	9.1% (3 человека)

Оцените **сколько времени** вам понадобилось, чтобы выполнить задание

<b>Очень мало</b>	<b>33.3% (11 человек)</b>
Скорее мало	21.2% (7 человек)
Средне	18.2% (6 человек)
Скорее много	15.2% (5 человек)
Очень много	12.1% (4 человека)

## Комментирование страницы



*«Я не нашла нужной мне информации»*



*«Возврат товара описан в вопросах-ответах мне не понятно почему»*



*«Не сразу понял в каком разделе может быть необходимая для меня информация»*



*«Не нашла раздел, в котором содержится данная информация»*



*«Не сразу легко сориентироваться где искать необходимую информацию по случаю возврата товара и т.д., удобнее обратиться за помощью к онлайн-консультанту»*



*«Сложно найти информацию о возврате»*



*«Данная информация должна отображаться там же, где совершается заказ, на листе характеристик товара... В данный момент не ясно где искать эти строки... в "оплате" где была найдена она АБСОЛЮТНО не выделена... в то время как в условиях оплаты все куда как более информативно...»*



*«Никаких трудностей не было (но было бы удобнее если бы была вкладка условия возврата)»*

## Результаты исследования

### Проблема № 2

Респондентам сложно было найти информацию о возврате товара. На различных страницах «Гарантия» и «Вопрос-ответ» информация дана с разной детализацией и не ссылается друг на друга.

**48,5%** (16 человек) – смогли найти полную информацию в

**51.5%** (17 человек) – не смогли найти полную информацию о возврате товара

*Среднее время - 01:21 сек*

*Эффективность - 48.5%*

**SUM - 52.5%** (нижняя граница нормы SUM равна 65%)

*Эта цифра указывает на то, что эта проблема достаточно критична*

### Рекомендация:

Размести информацию о возврате в разделе где формируется заказ в виде ссылки.

## Результаты исследования

### Задание №4

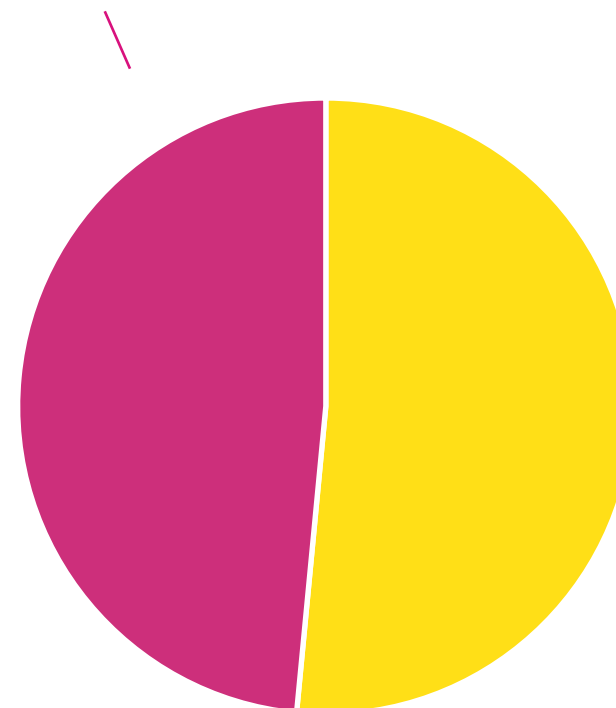
Представьте, что вы идете в гости, где будет ребенок. И в знак внимания вы хотите купить ему настольную игру.

**Задание:** Подберите настольную игру для ребенка 9-12 лет. Добавьте товар в корзину. Не используя поиск. В этом задании поиск скрыт.

*17 человек справились с заданием  
16 человек не справились с заданием*

Среднее время выполнения задания: **00:01:59**  
Среднее кол-во просмотренных страниц: **12,6**  
Среднее кол-во кликов: **19,4**

Не справились с заданием 48.5%



Справились с заданием 51.5%

## Результаты исследования

Оцените насколько **легко или сложно** было выполнить задание

<b>Очень легко</b>	<b>36.4% (12 человек )</b>
Скорее легко	24.2% (8 человек)
Средне	15.2% (5 человек)
Скорее сложно	12.1% (4 человека)
Очень сложно	12.1% (4 человека)

Оцените **сколько времени** вам понадобилось, чтобы выполнить задание

<b>Очень мало</b>	<b>33.3% (11 человек)</b>
Скорее мало	27.3% (9 человек)
Средне	18.2% (6 человек)
Скорее много	12.1% (4 человека)
Очень много	9.1% (3 человека)



## Комментирование страницы



«Посчитала логичным искать игру для ребенка в разделе "товары для детей", а не в разделе "подарки", это отняло некоторое время.»



«В каталоге нет отдельной позиции(настольная игра), либо я ее не нашел»



«Было просто найти товар.»



«Интуитивно подраздел "Подарки" ассоциируется скорее с акциями, чем с полноценным разделом каталога... посему, его поиски начинаются с раздела "товары для детей" НО их там нет... Рекомендую, по крайней мере, сделать ссылку и в тот раздел...»



«Не было сразу очевидно, в каком разделе каталога искать товар. Непонятный параметр "минимальный возраст". Если бы там было просто "возраст" и ниже "от" и "до", было бы, на мой взгляд, проще. Хотя нет, сейчас дошел смысл этого))»



«Игры для детей оказались не в товарах для детей и не в досуге»



«Не удобно искать: настольные игры в разделе «подарок». Привычнее в детских товарах. Мало информации об играх: с какого возраста рекомендуют»



«Я предположила, что необходимый товар смогу найти в разделе для детей или в подарках. Ничего похожего не обнаружила, искать дольше не было желания»

## Результаты исследования

### Проблема № 3

1. Не отображаются фильтры на результатах поиска.
2. Категории сформированы не очевидно для пользователя.

**51.5%** (17 человек) справились с заданием

**48.5%** (16 человек) не справились с заданием

*Среднее время - 01:59 сек*

*Эффективность - 51.5%*

**SUM - 49,0%** (нижняя граница нормы SUM равна 65%)

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

### Рекомендация:

Добавить фильтры на страницу результатов поиска.

Переформировать разбивку по категориям в каталоге, проведя исследования (например, сортировка карточек).

## Результаты исследования

### Задание №5

Вы узнали, что интернет-магазин NNNNN.by не только продает компьютерную технику, но и занимается ремонтом ноутбуков.

**Задание:** Найдите адрес по которому можно обратиться по поводу ремонта ноутбука.

*13 справились с заданием  
20 не смогли справиться*

Среднее время выполнения задания: **00:02:03**

Среднее кол-во просмотренных страниц: **6,5**

Среднее кол-во кликов: **13,4**



## Результаты исследования

Оцените насколько **легко или сложно** было выполнить задание

<b>Скорее сложно</b>	<b>27.3% (9 человек)</b>
Средне	24.2% (8 человек)
Скорее легко	18.2% (6 человек)
Очень легко	18.2% (6 человек)
Очень сложно	12.1% (4 человека)

Оцените **сколько времени** вам понадобилось, чтобы выполнить задание

<b>Скорее много</b>	<b>27.3% (9 человек)</b>
Очень мало	27.3% (9 человек)
Средне	21.2% (7 человек)
Скорее мало	15.2% (5 человек)
Очень много	9.1% (3 человека)

## Результаты исследования

### Проблема №4

Пользователям сложно найти адрес. На странице «Ремонт ноутбука» нет информации о том, куда нужно привести ноутбук и где его забирать.

**39.4%** (13 человек) - справились с заданием

**60.6%** (20 человек) - не смогли найти нужную информацию

*Среднее время - 02:03 сек*

*Эффективность - 60,6%*

**SUM - 46,2%** (нижняя граница нормы SUM равна 65%)

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

### Рекомендация:

В разделе «Услуги» добавить адрес по которому можно обращаться за услугами по ремонту.

## Итоговый вопрос

Опишите, ваши впечатления о сайте NNNNN.by, как можно подробнее. Каких функций вам не хватало? Что бы вы хотели добавить или изменить в работе сайта? Постарайтесь ответить максимально развернуто.



*«При сортировке, как в задании с феном, было не удобно прокручивать вниз до кнопки показать, хочется видеть сразу все. сам "каталог" не понравился, приходится кликанием разворачивать полностью раздел.»*



*«При сравнении товаров, при самом первом клике, необходимо всплывающее окно, показывающее где сравниваемые товары находятся. Так же было бы хорошо подсвечивать при сравнении, тот или иной плюс товара.»*



*«Хотелось бы сделать его более подвижным и лаконичным . Подвижным - более отзывчивым на отклики . Странички некоторые подвисают на 5-6 секунд. Информации много , особо не хочется вникать в детали. Более удобно все находить через поисковик, нежели через разделы. Спасибо!»*



*«Выполнении заданий возникли некоторые сложности с поиском раздела для нахождения нужного товара. (если не использовать строку поиска). При выполнении задания по нахождению адреса для ремонта ноутбука, найти раздел и информацию об услуге было легко, однако адрес нигде указан не был, что создает некоторые трудности и занимает время поиска. В целом сайт выстроен наглядно и грамотно, никаких особых трудностей его использование не составило.»*

## Итоговый вопрос



«Вполне приемлемый сайт. удобный. очень медленно работает»



«Хороший сайт. Немного непонятный поиск»



«Не хватало информативности и удобства. не понятно где искать адреса и товар.»



«Выделение в таблице при сравнении возможность из поиска перейти на категорию товаров, а не на конкретный товар»



«Не очень удобные категории в каталоге»



«Сайт довольно-таки доступный. Каталогом пользоваться просто. Мне сложно было воспользовавшись функцией \*поиск\* отсортировать товары в ценовом разбеге или по маркам. Может я просто не заметила, что нажать, после того как мне появились на экран фены, я вижу кнопку \*показать все\* ее нажимаю и не поняла как отсортировать».



«Сайт для меня неудобный»

## Итоговый вопрос



*«Мне все понравилось. Очень большой выбор товаров»*



*«Хороший сайт. Немного непонятный поиск»*



*«В разделе ремонт ноутбуков неплохо бы указать адрес, т.к. пришлось просматривать другие разделы»*



*«Во вкладке "Услуги"- "Ремонт ноутбуков" ожидала увидеть адрес сервис центра. Не понравилось как работает возрастной диапазон в каталоге. Тяжело было подобрать подходящую настольную игру для детей.»*



*«В ссылку "ремонт ноутбуков" добавить адрес, по которому осуществляется ремонт. В остальном неплохой сайт.»*

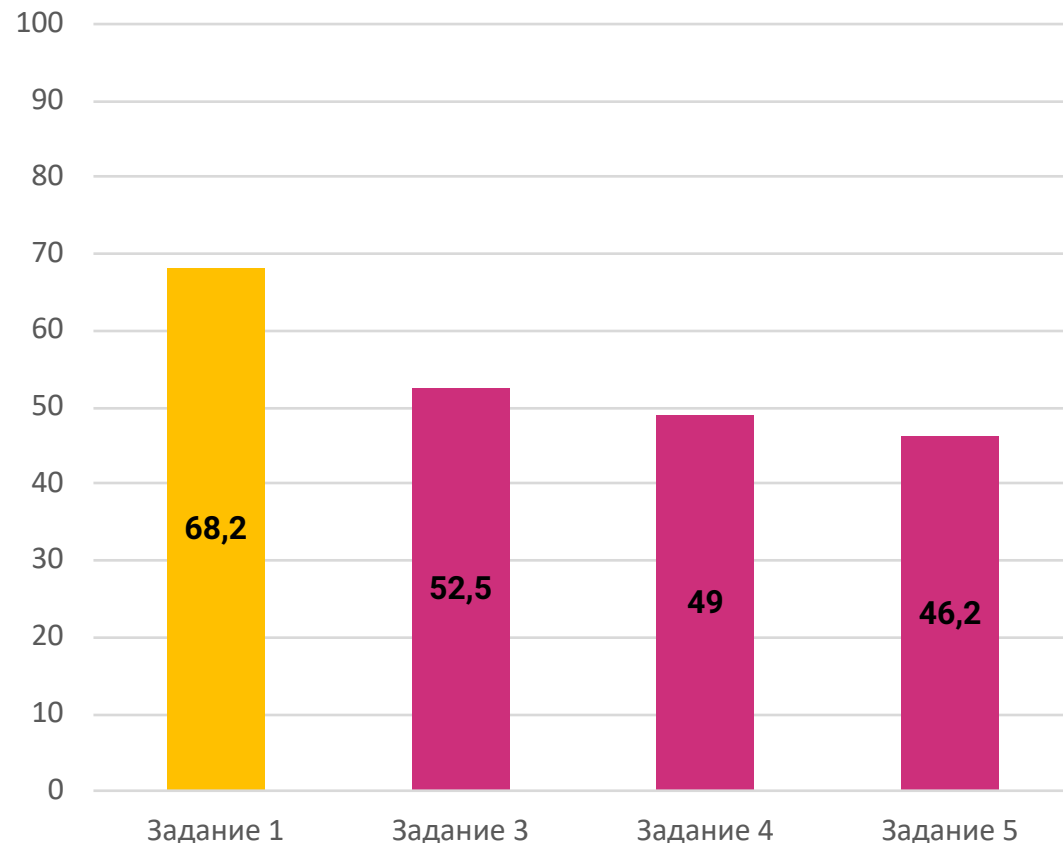


*«Трудностей никаких не возникало при поиске товаров. все просто и легко!!»*



# Методология

## single usability metric



*Нижняя граница нормы SUM равна 65%*

**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

**SUM = 0-65** - это оценка "2" (неудовлетворительно)  
**SUM = 66-75** - оценка "3" (удовлетворительно)  
**SUM = 76-85** - оценка "4" (хорошо)  
**SUM = 86-100** - оценка "5" (отлично)

# Рекомендации

## Рекомендации

1. Настроить корректную работу раздела «Поиск».
2. Добавить интеллектуальный поиск с подсказками.
3. При поиске товара через «Поиск» должны появляться фильтры для товаров. В данный момент фильтры появляются только через поиск в разделе «Каталог»
4. Разместить информацию о возврате в разделе где формируется заказ в виде ссылки.
5. Изменить категории товаров.
6. Адрес, по которому можно обращаться за ремонтом ноутбуков разместить в разделе «Ремонт ноутбуков».

**Спасибо за внимание!**

