**ОТЧЕТ**

**Юзабилити-тестирование приложений EasyCheck**

**Авторы:**

Пушкарева Анна – разработка юзабилити-тестирования, обработка результатов

Рвачев Владислав - рекомендации

Рыжкин Алексей - рекомендации

**Вступление:**

В брифе от Заказчика была задача провести юзабилити тестирование, выявить соответствия сценариям и сложности на пути пользователей, предложить варианты доработки дизайна.

Были поставлены следующие цели юзабилити-тестирования:

1. **Повышение удобства использования**: выявить элементы интерфейса, которые вызывают затруднения у пользователей, и их последующая оптимизация.
2. **Улучшение пользовательского опыта (UX)**: Понимание ожиданий пользователей и адаптация дизайна и функциональности продукта под эти ожидания.

Для проведения тестирования был выбран немоделируемый удаленный метод.

**План проведения юзабилити-тестирования:**

Для реализации юзабилити-тестирования были выделены следующие этапы:

1. Определить цель тестирования.
2. Определить метод тестирования.
3. Определить метрики.
4. Подготовить сценарий работы с приложениями для респондентов и разрабатываем опросник.
5. Определить целевую аудитория респондентов.
6. Собирать данные от респондентов и их обрабатываем.

**Сценарий работы с приложениями для респондентов:**

Для проведения тестирования был взят один из сценариев от Заказчика – «Проверка АЗС при контроле качества работы станции.»

Сотрудник выезжает на запланированную проверку, примерно 2 раза в месяц проходит аудит каждый автозаправочной станции.

При приезде на объект заполняется чек лист, разбитый по блокам, порядок заполнения может быть произвольный. Проверяется зона самой заправки на предмет наличия всего регламентированного, зона кафе, чистота помещений, лояльность сотрудников к клиентам и т.д.

По итогу заполнения и оценки формируется отчет, в котором видна статистика по конкретной АЗС.

Респондентам было предложено обе роли – руководитель и проверяющий. Для каждой роди были поставлены свои задачи, которые необходимо решить при пользовании приложениями. (Приложение 1)

После выполнения задания по сценариям, респондент должен был заполнить небольшой опросник опросник. (Приложение 2)

**Целевая группа:**

Так как наш сценарий работы с приложениями не требует специальных навыков, то в виде респондентов выступали родственники и друзья.

Половозрастной состав респондентов:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Половозрастной состав респондентов** | | |
|  |  |  |
| **возраст** | **пол** | |
| муж | жен |
| 25 - 30 лет | 1 | 1 |
| 30 - 50 лет | 1 | 3 |
| больше 50 лет | 1 | 1 |
|  |  |  |
| **общее кол-во** | **8** |  |

**Результаты опросов, после выполнения сценария в веб и мобильном приложениях:**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Оценка удобства пользования приложениями** | результаты |
| 1.    **Как легко вам было найти нужную информацию в приложениях?** |  |
| o    Очень легко |  |
| o    Скорее легко | 2 |
| o    Скорее сложно | 5 |
| o    Очень сложно | 1 |
| 2.    **Столкнулись ли вы с какими-либо трудностями при использовании меню приложений?** |  |
| o    Да, были трудности | 8\* |
| o    Нет, трудностей не было |  |
| o    Если да, опишите с какими именно |  |
| 3.    **Была ли навигация приложения интуитивно понятной?** |  |
| o    Да |  |
| o    Нет |  |
| o    Частично | 8 |
| 4.    **Насколько удобно было переходить между разделами приложений?** |  |
| o    Очень удобно |  |
| o    Достаточно удобно | 4 |
| o    Не очень удобно | 4 |
| o    Совсем не удобно |  |

*\* Проблемы и сложности*

- нет сортировки в веб и мобильном приложениях - 8 респ.

- не сразу можно разобраться, как составлять новый чек-лист в веб-приложении (что и куда надо нажимать) - 5 респ.

- от Вкладки "Настройки" веб-приложения ожидали возможности настройки приложения и было не понятно, что от него хотят в данном случае – 8 респ.

- указали на отсутствие кнопки "Назад" в чек-листах веб-приложения и нерабочей аппаратной кнопкой назад телефона в мобильном приложении – 8 респ.

|  |  |
| --- | --- |
| **Оценка визуального дизайна приложений** | результаты |
| 1.    **Как вам визуальный дизайн приложений?** |  |
| o    Отлично |  |
| o    Хорошо | 2 |
| o    Удовлетворительно | 3 |
| o    Плохо | 3\* |
| 2.    **Насколько читаемы тексты в приложениях?** |  |
| o    Очень читаемы | 2 |
| o    В основном читаемы | 4\* |
| o    Есть проблемы с читаемостью | 2 |
| o    Тексты нечитаемы |  |
| 3.    **Было ли для вас приятно проводить время в приложениях?** |  |
| o    Да, очень приятно |  |
| o    Скорее приятно, чем нет | 5 |
| o    Скорее неприятно, чем приятно | 3 |
| o    Очень неприятно |  |
| 4.    **Есть ли элементы дизайна, которые вам не понравились или которые вы бы изменили?** |  |
| o    Нет, все нравится | 2 |
| o    Да (просим указать, какие) | 6\* |

*\* Проблемы и сложности*

- нельзя менять тему на "светлую" – 3 респ.

- плохо читабельна во всех списках сортировка в колонках "по центру" в веб-приложении – 4 респ.

- плохо читабельны тексты проверок в мобильном приложении – 4 респ.

- сильно "мрачно", хочется каких-то ярких элементов – 6 респ.

**Рекомендации**

***Веб-приложение:***

1. Низкая скорость загрузки данных, сервис работает медленно, долго открываются вкладки особенно вкладка “Отчеты”.
2. Вкладка «Чек-листы»:

- необходима сортировка чек-листов по “Номерам”, по “Направлению проверки”, по “Дате обновления”, по “Алфавиту”.

- при листании списка чек-листов необходимо добавить кнопки «В конец» и «В начало».

- на странице чек-листа не хватает кнопки «назад» (например, выделил несколько важных чек-листов, зашел на один для уточнения информации и вышел нажатием на кнопку “Назад” без потери галочек с чек-листов в общем списке).

- необходимо список чек-листов выровнять по левому краю – так будет проще искать нужный чек-лист.

1. Вкладка «Отчеты»:

- при перелистывании отчетов(проверки) справа нет ползунка чтобы протянуть документ вниз, приходится долго скролить. Есть кнопка, нажав которую документ “поднимается” вверх (в начало отчета), но нет аналогичной кнопки вниз.

- необходима сортировка чек-листов по “Номерам”, по “Направлению проверки”, по “Дате обновления”, по “Алфавиту”, по «Статусу», по «ФИО».

1. Вкладка «Аналитика»:

- перенести раздел «Местоположение проверок» вниз всей аналитики, так как когда скролишь страницу, то на карте «застревает» и карта начинает уменьшать масштаб. Чтобы продвинуться далее, надо выделить место на странице ниже под картой.

1. Вкладка «Профиль»:

- добавить возможность добавления фото.

- при передачи прав от «Владельца площадки» оставить для Владельца так же весь функционал (написано, что после передачи прав некоторые функции станут недоступны. Почему? Малый бизнес, директор передает права заму. Но директор хочет также иметь все функции).

1. Вкладка «Настройки»:

- в настройках веб-приложения есть необходимость осуществлять настройки самого сервиса, например, смена темы с темной на светлую.

- есть кнопка “Добавление направления” эту кнопку можно было бы перенести во вкладку “чек листы”.

- непонятен функционал кнопки “Добавить направление”. (Эта кнопка добавляет “Направление проверки” и “Дату обновления”, что несет эта информация не ясно. Было бы логично, если бы при нажатии на выбранное “Направление проверки” открывались “Чек-листы” или “Отчеты” согласно выбранному направлению. А так нажав на выбранное “Направление проверки” или “На дату обновления” их можно только отредактировать и все.)

***Мобильное приложение:***

* 1. На всех экранах перенести иконку профиля в левый верхний угол, и реализовать фильтр/сортировку списков проверок с правой стороны экрана.
  2. При работе с проверками, чтобы вернуться на уровень назад можно только с помощью стрелки вверху экрана. Желательно сделать так же возможность возврата назад с помощью Аппаратной кнопки навигации Back (Назад) на Android.
  3. Для удобства рекомендую также реализовать возврат назад кнопкой свайпом вправо (Можно при этом добавить небольшой ползунок в центре, с левой стороны экрана ).
  4. Нет возможности сортировать проверки по “Направлению проверки”, по “Дате обновления”, по “Алфавиту”, по «ФИО».
  5. Работа с фотографиями - добавить увеличение фото нажав два раза по фотографии, бы удобнее закрыть ее с помощью свайпа сверху вниз или снизу вверх для закрытия фотографии
  6. Пункт “Программный аудит” подкрашен в зеленый цвет несмотря на то, что одна из карточек внутри этого пункта отмечена кнопкой “Нет”, которая подсвечивается красным цветом. Для удобства выявления таких “замечаний” следует подкрашивать пункт в красный цвет, если хотя бы одна карточка внутри имеет ответ “Нет” и выделена красным.
  7. При работе с календарем добавить возможность ввода даты с клавиатуры.
  8. В процессе заполнения проверки будет очень удобно, если после нажатия на новую вкладку (типа “Класс судна”) она будет уезжать в самый верх экрана, чтобы расширить кругозор пользователю
  9. Реализовать возможность закрыть ниспадающие списки («сортировка» и «профиль») при нажатии на любое место экрана.

**Приложения:**

Приложение 1 – 1 лист

Приложение 2 – 1 лист

**Приложение 1**

**Описание конкретной ситуации использования приложения:**

Проверка АЗС при контроле качества работы станции.

Сотрудник выезжает на запланированную проверку, примерно 2 раза в месяц проходит аудит каждый автозаправочной станции.

При приезде на объект заполняется чек лист, разбитый по блокам, порядок заполнения может быть произвольный. Проверяется зона самой заправки на предмет наличия всего регламентированного, зона кафе, чистота помещений, лояльность сотрудников к клиентам и т.д.

По итогу заполнения и оценки формируется отчет, в котором видна статистика по конкретной АЗС.

**Роль респондентов:**

Вы будете выполнять две роли

- для веб-приложения Вы руководитель, который должен составить для своего сотрудника, выезжающего на проверку на АЗС, конкретную часть чек-листа – проверка кафе на заправке, затем проверить отчет и согласовать его или отправить на доработку.

- для мобильного приложения Вы проверяющий кафе заправки. Вам надо пройтись по чек-листу и его заполнить.

«Руководитель» необходимо

- составить новый чек-лист

- найти необходимый чек-лист в отчетах, проверить его и согласовать.

**Приложение 2**

После выполнения задания по сценариям, просим Вас заполнить опросник.

#### Оценка удобства пользования приложением

1. **Как легко вам было найти нужную информацию в приложении?**
   * Очень легко
   * Скорее легко
   * Скорее сложно
   * Очень сложно
2. **Столкнулись ли вы с какими-либо трудностями при использовании меню приложения?**
   * Да, были трудности
   * Нет, трудностей не было
   * Если да, опишите с какими именно
3. **Была ли навигация приложения интуитивно понятной?**
   * Да
   * Нет
   * Частично
4. **Насколько удобно было переходить между разделами приложения?**
   * Очень удобно
   * Достаточно удобно
   * Не очень удобно
   * Совсем не удобно

#### Оценка визуального дизайна приложения

1. **Как вам визуальный дизайн приложения?**
   * Отлично
   * Хорошо
   * Удовлетворительно
   * Плохо
2. **Насколько читаемы тексты в приложении?**
   * Очень читаемы
   * В основном читаемы
   * Есть проблемы с читаемостью
   * Тексты нечитаемы
3. **Было ли для вас приятно проводить время в приложении?**
   * Да, очень приятно
   * Скорее приятно, чем нет
   * Скорее неприятно, чем приятно
   * Очень неприятно
4. **Есть ли элементы дизайна, которые вам не понравились или которые вы бы изменили?**
   * Нет, все нравится
   * Да (просим указать, какие)