МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ  
**УО «Институт бизнеса Белорусского государственного университета»  
Факультет повышения квалификации и переподготовки**   
1-40 01 73 **Программное обеспечение информационных систем**

**Отчёт к лабораторной работе № \_5\_**

Тема работы «Проведение тестирования удобства использования»

(наименование темы)

По курсу Тестирование программного обеспечения

(наименование курса)

Выполнили

Слушатель гр. ПВ2-20ПО

(номер группы)

Минтель Анна Вячеславовна

(Фамилия И.О.)

15.04.2022

(Дата сдачи работы)

Проверил

(Фамилия И.О.)

(Дата, оценка и подпись)

Минск 2022

### ***Цель работы:*** изучить и реализовать на практике экспертный и пользовательский подходы юзабилити-тестирования.

Для тестирования юзабилити тестирования был выбран веб-сервис по доставке готовых рационов питания https://proportsiya.by/

**Профиль персонажа №1**

|  |  |
| --- | --- |
| Категория целевой аудитории | Люди с лишним весом |
| Роль персоны | Пользователь, потенциальный клиент |
|  | Описание:  ФИО: Иванова Инна Викторовна  Пол: женский  Возраст: 28  Род занятий: главный бухгалтер  Семейное положение: разведена  Образование: высшее  Увлечения: работа и любимая кошка  Социальный статус: гражданин  Место работы: «Икас-ГРУПП» |
| Личные характеристики |  |
| Цели: | Купить сбалансированный рацион питания с заранее подсчитанным числом ккал Похудеть  Сэкономить время и деньги на постоянные перекусы в фаст-фуде |
| Взаимодействие с продуктом: | Вход на сайт и подбор подходящего рациона |
| Неудовлетворенности и ожидания: | *Неудовлетворенности:*  Время отклика сайта;  Отсутствие бесплатной онлайн-консультации диетолога;  Неудобная навигация;  *Ожидания:*  Оправданный результат (= потеря веса уже через неделю-две) |

**Профиль персонажа№2**

|  |  |
| --- | --- |
| Категория целевой аудитории | Фитоняшки |
| Роль персоны | Пользователь, потенциальный клиент |
|  | Описание:  ФИО: Николаева Анна Васильевна  Пол: женский  Возраст: 25  Род занятий: HR менеджер  Семейное положение: не замужем  Образование: высшее  Увлечения: тренажерный зал, музыка, свидания  Социальный статус: гражданка  Место работы: ООО «ИнвестСити» |
| Личные характеристики |  |
| Цели: | Поддерживать фигуру и питаться правильно, не тратить время на готовку |
| Взаимодействие с продуктом: | Оформление заказа |
| Неудовлетворенности и ожидания: | *Неудовлетворенности:*  Не слишком большой выбор рационов;  Нет подходящего времени доставки;  *Ожидания:*  Больше свободного времени на себя ввиду отсутствия необходимости готовить |

**Профиль персонажа№3**

|  |  |
| --- | --- |
| Категория целевой аудитории | Качки |
| Роль персоны | Пользователь, потенциальный клиент |
|  | Описание:  ФИО: Трофимов Игорь Иванович  Пол: мужской  Возраст: 33  Род занятий: IT ментор  Семейное положение: женат  Образование: среднее специальное  Увлечения: тренажерный зал, семья  Социальный статус: гражданин  Место работы: самозанятость |
| Личные характеристики |  |
| Цели: | Набор мышечной массы, желание освободить жену от готовки |
| Взаимодействие с продуктом: | Оформление заказа |
| Неудовлетворенности и ожидания: | *Неудовлетворенности:*  Не сильно большой выбор рационов;  Хочется больше мяса  *Ожидания:*  Увеличение мышечной массы |

**Описание сценария**

|  |  |
| --- | --- |
| Шаг: | Оформление заказа |
| Вопросы: | «Как выбрать подходящий рацион?», «Есть ли возможность приобрести карту постоянного клиента?», «Можно ли похудеть с помощью рационов?», «Как быстро можно набрать мышечную массу?», «На какой период можно заказать рационы в одном заказе: день/ неделя/ месяц?» |
| Пожелания: | Вкусная и свежая еда, доступная цена, быстрая доставка, предоставление скидки |
| Эмоции: | Удивление (увидеть предоставленную скидку постоянного клиента), злость (отсутствие удобного времени доставки), радость (курьер будет в течение часа), разочарование (система лояльности для клиентов не работает) |
| Комментарии: | На данном шаге пользователь уже выбрал рацион и оформляет заказ |

Цель заказчика – улучшить юзабилити качество сайта для прироста аудитории покупателей; Цель пользователя – получить качественный и удобный сайт для дальнейшего использования.

В ходе юзабилити тестирования были выбраны 3 человека из основных категорий пользователей (люди с лишним весом, фитоняшки и качки). После прохождения основных шагов сценария были присланы краткие отчеты от приглашенных на тестирование, из которых мы узнали:

– сайт является весьма удобным в использовании;

– был отмечен удобный поиск;

– интуитивно понятное оформление заказа.

Было выявлено после сегментирования аудиторий, что целевой аудиторией исследуемого сайта в большинстве своем являются фитоняшки.

*Характеристика целевой аудитории:*

Возраст от 22 до 35 лет, с высшем образованием, практически постоянным использованием сайта.

*Карта эмпатии целевой категории:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Думает о том, как правильно питаться и сэкономить время. Проблемы с загруженности графика |  |
| - Друзья говорят о данной службе доставки как об одной из самых доступных по цене.  - Тренер рекомендует заказывать рационы и не тратить время на подсчет ккал и готовку правильной еды. |  | Рынок предлагает огромное количество службы доставок разной степени качества |
| Страх неправильно рассчитать ккал, пропустить тренировку из-за нехватки времени. |  | Желание больше времени уделять себе и своей фигуре. |