

# Αξιολόγηση της Εμπειρίας των Πελατών μας: Επισκόπηση της Μελέτης Ευχρηστίας του *iWeatherCast*

25 Ιανουαρίου 2020

## Ιστορικό (Background)

Η διαδικτυακή εφαρμογή *iWeatherCast* αναπτύχθηκε στα πλαίσια του μαθήματος «Μηχανική Λογισμικού για Διαδικτυακές Εφαρμογές».

## Σκοπός και Πεδίο εφαρμογής (Purpose and Scope)

Για την αξιολόγηση της ευχρηστίας της εφαρμογής *iWeatherCast*, αποφασίστηκε να αξιοποιηθούν οι

**10 ευρετικοί κανόνες του Nielsen:**<sup>1</sup>

1. Ενημέρωση για την κατάσταση του συστήματος
2. Αντιστοιχία συστήματος-πραγματικού κόσμου
3. Ελευθερία και έλεγχος από το χρήστη
4. Διατήρηση συνέπειας και χρήση προτύπων (στάνταρ)
5. Αποτροπή σφαλμάτων χρήστη
6. Αναγνώριση αντί για ανάκληση (απομνημόνευση)
7. Προσαρμοστικότητα και αποδοτικότητα χρήσης
8. Καλαίσθητος και μινιμαλιστικός σχεδιασμός
9. Υποβοήθηση των χρηστών για αναγνώριση, διάγνωση και ανάνηψη από λάθη
10. Σύστημα βοήθειας και τεκμηρίωση

### Τι είναι η μελέτη χρηστικότητας;

Η μελέτη χρηστικότητας είναι ερευνητική δραστηριότητα κατά την οποία αντιπροσωπευτικοί χρήστες προσπαθούν να εκτελέσουν ρεαλιστικές εργασίες ενώ μια ομάδα μελέτης συγκεντρώνει εμπειρικά δεδομένα.

Ο σκοπός αυτής της μελέτης είναι η αξιολόγηση της συνολικής εμπειρίας (end-to-end experience) της εφαρμογής μας καθώς αυτοί θα αλληλεπιδρούν με τον ιστότοπό μας στη σελίδα: <https://nireas.it.teithe.gr/webeng1/iWeatherCast/>  
Η συλλογή αυτών των δεδομένων θα παράσχει στην ομάδα μελέτης με τα εξής:

- Συμπεριφορικές παρατηρήσεις και εμβάθυνση στην τρέχουσα εμπειρία χρήστη.
- Εμβάθυνση σε λύσεις σχεδιασμού σχετικά με τρόπους που μπορεί να βελτιωθεί και να ενισχυθεί η εμπειρία.

<sup>1</sup> Πηγή: <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

- Βασικές πληροφορίες σχετικά με την τρέχουσα εμπειρία τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως μέτρο σύγκρισης για μελλοντικές καταγραφές διαδικτυακών εμπειριών.

## Μεθοδολογία

Η μελέτη θα υλοποιήσει **συμπερασματική αξιολόγηση (summative evaluation)**, δηλαδή αποτιμά την επιτυχία του συστήματος μετά την ολοκλήρωσή του σε σχέση με τους προκαθορισμένους στόχους και αναζητά τις συνθήκες εκείνες που οδηγούν στα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα

**Ερευνητικά ερωτήματα.** Η μελέτη θα συλλέξει ποιοτικά και ποσοτικά δεδομένα τα οποία απαντούν σε διάφορα ερευνητικά ερωτήματα, περιλαμβανομένων των εξής:

- **Ολοκλήρωση εργασιών (Task completion)** – Πόσο καλά υποστηρίζει η ιστοσελίδα μας την ικανότητα των πελατών μας να επιτελέσουν βασικούς στόχους και εργασίες;
- **Αρχιτεκτονική πλοήγησης και πληροφορίας (Navigation and information architecture)** – Με ποιους τρόπους η δομή του ιστοτόπου υποστηρίζει την ικανότητα των πελατών να επιτελέσουν τις εργασίες τους; Μπορούν να πλοηγηθούν εκεί που επιθυμούν και να επιτελέσουν τις εργασίες τους γρήγορα και αποδοτικά; Ποιες διαδρομές ακολουθούν;
- **Περιεχόμενο και ορολογία (Content and terminology)** – Κατανοούν οι πελάτες μας το περιεχόμενο της εφαρμογής και τους βοηθάει αυτό να επιτελέσουν τις εργασίες τους;
- **Περίγραμμα και οπτικός σχεδιασμός (Layout and visual design)** – Ποια είναι η εντύπωση των πελατών μας σχετικά με τον οπτικό σχεδιασμό;
- **Επικοινωνία και εντυπώσεις από τον ιστότοπο (Communication and site impressions)** – Ποια είναι η συνολική εντύπωση των πελατών μας για την εφαρμογή; Επικοινωνείται επαρκώς το τι μπορούν ή απαιτείται να κάνουν οι πελάτες με την ιστοσελίδα;

**Συμμετέχοντες.** Θα επικοινωνήσουμε με 6 συμμετέχοντες που επιλέχθηκαν από ένα ακροατήριο 3 ειδικών Πληροφορικής και 3 γενικών χρηστών Η/Υ. Βέβαια, μεγαλύτερο και πιο ανεπτυγμένη μελέτη αξιολόγησης θα είχε πολύ πιο πλούσια αποτελέσματα εφόσον επρόκειτο και για μια πιο πληρέστερη εφαρμογή.

## Αποτελέσματα (Outcomes)

Η μελέτη θα προσδώσει τα εξής αποτελέσματα:

- **Μετρική.** Αντικειμενικά και συμπεριφορικά δεδομένα εκτέλεσης εργασιών τα οποία παρέχουν ένα βασικό επίπεδο χρηστικότητας ώστε να μπορούν μετρηθούν μελλοντικές βελτιώσεις.

- **Εμβάθυνση στο ακροατήριο.** Δραστικοί τρόποι κατανόησης για τους τρόπους με τους οποίους μπορεί να βελτιστοποιηθεί η εμπειρία χρήσης των πελατών μας.
- **Δραστικές βελτιώσεις.** Συνεκτικές προτάσεις βελτίωσης που βασίζονται στα ευρήματα της έρευνας.

### Ομάδα Μελέτης (Study Team)

Όνομα:	Ρόλος:
Άννα	Συνέντευξη, διεξαγωγή μελέτης αξιολόγησης, επεξεργασία αποτελεσμάτων
Άσπα	Συνέντευξη, διεξαγωγή μελέτης αξιολόγησης, επεξεργασία αποτελεσμάτων
Παύλος	Σύνταξη μελέτης αξιολόγησης, επιτήρηση αξιολόγησης, επεξεργασία αποτελεσμάτων

### Προγραμματισμός και Κόστη

Εβδομάδα από:	Εργασίες-Καθήκοντα (Tasks):
20/1/20	Εκτέλεση μελετών αξιολόγησης από <b>6 άτομα</b> (χωρίς κόστος, εθελοντές)

Το κόστος της μελέτης αξιολόγησης εκτιμάται στα: **0€**

Πηγή: [www.usability.gov](http://www.usability.gov)