

Raport z testów użyteczności

Data raportu: 15.01.2025
Data testu: 05.01.2015
Miejsce testu: Polska

Przygotowane dla: Orange Polska
Numer telefonu: XXX-XXX-XXXX
Email: kontakt@orange.com

Przygotowane przez: s24651, s24680, s2501, s25479

Podsumowanie wykonawcze

Testy przeprowadzono z udziałem czternastu uczestników, którzy reprezentowali zróżnicowane grupy wiekowe oraz różne poziomy zaawansowania technologicznego. Celem testów było ocenienie intuicyjności oraz satysfakcji użytkowników z interfejsu aplikacji „*Maksiu - AgeSmart Assistant*”. Uczestnicy przeprowadzili siedem scenariuszy zadań, które obejmowały zarówno funkcje wyszukiwania, jak i interakcje z różnymi sekcjami aplikacji.

Każdy uczestnik testów miał za zadanie wykonać określone zadania w aplikacji, a w trakcie testów zbierano dane dotyczące ich interakcji z interfejsem. Celem było nie tylko zbadanie, jak użytkownicy wykonują konkretne czynności, ale także zrozumienie, jak intuicyjna jest aplikacja oraz jakie trudności mogą napotkać w czasie jej użytkowania.

Podstawowe wyniki:

- **Zadanie 1:** Zapoznanie z ekranem początkowym – 100% sukcesu
- **Zadanie 2:** Uruchomienie wyszukiwania głosowego – 100% sukcesu
- **Zadanie 3:** Porównanie urzędzeń – 93.3% sukcesu
- **Zadanie 4:** Wybór prezentów dla bliskich – 78.6% sukcesu
- **Zadanie 5:** Sprawdzenie materiałów pomocniczych dotyczących telefonu – 92.3% sukcesu
- **Zadanie 6:** Wykonanie quizu – 100% sukcesu
- **Zadanie 7:** Samodzielne poruszanie się po aplikacji – 100% sukcesu

Większość zadań została ukończona z sukcesem, ale testy ujawniły kilka obszarów, które wymagają dalszej optymalizacji, takich jak poprawa widoczności kluczowych przycisków, poprawienie intuicyjności nawigacji, a także poprawa funkcjonalności niektórych przycisków.

Metodologia

Testy

Testy aplikacji na urządzenie Stand „*Maksiu - AgeSmart Assistant*” przeprowadzono z udziałem czternastu uczestników, reprezentujących zróżnicowane cechy i doświadczenia.

Wiek

< 18	1
18-34	9
35-54	2

Kategoria zaawansowania umiejętności technologicznych

Nisko zaawansowana	3
--------------------	---

55+	2
Łącznie (uczestnicy)	14

Użytkowanie urządzeń elektronicznych (dziennie)

< 1 godz.	1
1 - 3 godz.	0
4 - 6 godz.	5
7 - 9 godz.	4
9 + godz.	4
Łącznie (uczestnicy)	14

Średnio zaawansowana	3
Wysoko zaawansowana	8
Łącznie (uczestnicy)	14

Czy korzystasz z urządzeń samoobsługowych typu 'Stand'?

Tak, kiedy tylko nadarzy się okazja (preferuję takie rozwiązania od tradycyjnych)	5
Tak, ale tylko czasami (bez większej zasady)	5
Tak, ale tylko w ostateczności (np. kiedy tradycyjne kasy są zatłoczone, skorzystam z samoobsługowej)	1
Nie, unikam takich rozwiązań (preferuję rozwiązania tradycyjne)	1
Nie, nie miałem/am okazji korzystać z takiego typu urządzeń	1
Inne: Nie wiem, czym jest takie urządzenie	1

Zadania testerów

Przeprowadzone zostały zdalne, niemoderowane testy użyteczności. Testerom zostało udostępnione 7 zadań na platformie Maze oraz ankieta w Google Forms do wypełnienia po ukończeniu każdego zadania.

Zebrane dane

Na platformie Maze zostały zebrane dane procentowe dotyczące pomyślnego ukończenia zadania, nieukończenia zadania oraz wskaźnik błędnej nawigacji po ekranach. Dodatkowo dla każdego zadania zostały zebrane szczegółowe informacje o nawigacji użytkownika między poszczególnymi widokami. Ankieta zawierała zarówno pytania zamknięte jednokrotnego i wielokrotnego wyboru, jak i pytania otwarte wymagające pisemnej odpowiedzi użytkownika. Dane zebrane w ankiecie pozwoliły poznać opinie testerów na temat trudności wykonania zadań, nawigacji po prototypie, czytelności i estetycznego wyglądu aplikacji, funkcji z zakresu dostępności. Zostały zebrane zaproponowane przez testerów pomysły zmian w wyglądzie i funkcjonalności aplikacji.

Główne ustalenia i zalecenia

1. Nieczytelność i słaba widoczność przycisków

- Problem:** Niektóre przyciski, szczególnie w dolnej części ekranu były trudne do zauważenia przez testerów, co skutkowało błędnymi kliknięciami lub pomijaniem tych funkcji.

- b. **Rozwiązanie:** Zwiększenie kontrastu tych przycisków poprzez użycie bardziej wyrazistych kolorów lub dodanie konturów (lub cieni), które wyróżnią je na tle innych elementów interfejsu. Można również dodać animację lub efekt wizualny, który przyciągnie uwagę użytkownika do kluczowych interakcji oraz przeanalizować ogólny layout i rozmieszczenie przycisków.

2. Problemy z nawigacją i intuicyjnością interfejsu

- a. **Problem:** Część testerów miała trudności z odnalezieniem odpowiednich funkcji w aplikacji. Ponadto, przyciski nawigacyjne nie były zrozumiałe dla wszystkich testerów, co utrudniało płynne przechodzenie między ekranami.
- b. **Rozwiązanie:** Poprawienie rozmieszczenia przycisków nawigacyjnych i zapewnienie ich jednoznacznego oznaczenia oraz funkcji.

3. Niedziałające lub nieaktywne elementy interfejsu

- a. **Problem:** Testerzy zgłaszali, że niektóre przyciski lub sekcje nie działały prawidłowo lub były wyłączone, co prowadziło do frustracji użytkowników. Część elementów interaktywnych, jak przyciski lub placeholderzy, mogły sprawiać wrażenie aktywnych, mimo że były nieaktywne.
- b. **Rozwiązanie:** Upewnienie się, że wszystkie przyciski, które mają pełnić funkcje interaktywne, są rzeczywiście aktywne i działają poprawnie.

4. Trudności z obsługą wyszukiwania głosowego

- a. **Problem:** Choć funkcja wyszukiwania głosowego działała prawidłowo, niektóre osoby miały trudności z odnalezieniem odpowiedniej ikony mikrofonu, co prowadziło do pomyłek i niezamierzonych interakcji z innymi przyciskami.
- b. **Rozwiązanie:** Zwiększenie widoczności przycisku aktywacji wyszukiwania głosowego poprzez zmianę jego rozmiaru i koloru.

Szczegółowe ustalenia i zalecenia

Scenariusz 1 - Zapoznaj się z ekranem początkowym

Przywitaj się z Maksiem i poznaj jego możliwości. Wybierz swoją grupę i zaobserwuj wybrane dla ciebie elementy Menu.

Liczba uczestników	14
Procent sukcesu	100%

Ustalenia	Zalecenia
<ul style="list-style-type: none"> Zdecydowana większość uczestników wykonała zadanie z łatwością, zapoznając się z ekranem początkowym. 4 uczestników miało lekkie lub znaczne trudności z wykonaniem zadania. Obszary kliknięć: Heatmapa wyraźnie pokazuje, że większość użytkowników klikało na przycisk w dolnej części ekranu ("Rozpocznij"), co sugeruje, że jest to główny punkt interakcji. Dodatkowe 	<ul style="list-style-type: none"> Zmniejszenie wskaźnika błędnych kliknięć: Przeanalizować działanie i widoczność przycisku 'Rozpocznij', aby bardziej go wyróżnić i jednoznacznie wskazać jako główny punkt interakcji na ekranie.

<p>kliknięcia skupiają się na ikonie Max oraz na elementach graficznych (np. nogi robota).</p> <ul style="list-style-type: none"> Wybranie grupy wiekowej przebiegało bez problemów, co świadczy o czytelności i intuicyjności obecnego interfejsu. 	
--	--

Scenariusz 2 – Uruchom funkcję wyszukiwania głosem

Chcesz znaleźć pewną informację, ale zamiast przeklikiwać ekrany wolisz użyć wyszukiwania głosem. Spróbuj znaleźć tę opcję!

Liczba uczestników	14
Procent sukcesu	100%

Ustalenia	Zalecenia
<ul style="list-style-type: none"> 8 uczestników ukończyło zadanie przechodząc przez najmniejszą możliwą liczbę ekranów 1 uczestnik próbował użyć przycisku zmiany głośności (ikona głośnika) zamiast przycisku z ikoną mikrofonu Pozostali uczestnicy ukończyli zadanie przechodząc przez większą liczbę ekranów 	<ul style="list-style-type: none"> Zweryfikować widoczność przycisku aktywacji wyszukiwania głosowego, czy nie sprawia wrażenia części tła i wprowadzić potrzebne zmiany

Pytanie dotyczące tego kroku:

Czy łatwo było zauważyć ikonę mikrofonu?

- Tak - 71,4%
- Nie - 21,4%
- Oraz 1 odpowiedź własna - nie wyróżnia się pośród interfejsu, na pierwszy rzut oka wygląda jak ozdoba

Scenariusz 3 – Porównaj urządzenia

Szukasz idealnego telefonu, wybierz parę modeli, aby następnie porównać ich cechy i wybrać ten jedyny!

Liczba uczestników	14
Procent sukcesu	93.3%

Ustalenia	Zalecenia
<ul style="list-style-type: none"> 7 uczestników ukończyło zadanie przechodząc przez najmniejszą możliwą liczbę ekranów 6 uczestników próbowało dodać telefony do porównania przed wciśnięciem przycisku 	<ul style="list-style-type: none"> Zwiększyć intuicyjność procesu porównywania urządzeń, np. poprawiając położenie i wygląd przycisku

włączającego tryb porównania urządzeń	
---------------------------------------	--

Pytania dotyczące tego kroku:

Czy proces dodawania urządzeń do porównania był intuicyjny i czytelny?

- Tak - 71,4%
- Nie - 21,4%
- Oraz 1 odpowiedź własna - przycisk do porównania powinien znajdować się w innym miejscu, lub powinien być lepiej oddzielony od listy produktów.

Jak oceniasz czytelność ekranu prezentacji różnic między urządzeniami? Jeżeli nie był czytelny, co należy w nim zmienić? (pytanie otwarte)

Wniosek: Odpowiedzi w przeważającej ilości pozytywne, z pojedynczymi prośbami o zwiększenie czcionki.

Scenariusz 4 – Wybierz prezenty dla bliskich

Zbliżają się święta, a ty dalej bez prezentów dla tej jednej osoby. Dobrym pomysłem byłoby zakupienie czegoś ciekawego, technologicznego. Wiem! Może konsola do gry. Znajdź sekcję z prezentami i przejrzyj dostępne konsole!

Liczba uczestników	14
Procent sukcesu	78.6%

Ustalenia	Zalecenia
<ul style="list-style-type: none"> • 7 uczestników ukończyło zadanie przechodząc przez najmniejszą możliwą liczbę ekranów • 3 uczestników napotkało niedziałający przycisk wyboru prezentów, wskutek czego wybierali kategorię "Urządzenia". Obejście tego problemu wymagało powrotu do głównego ekranu i wyboru innej kategorii wiekowej. 	<ul style="list-style-type: none"> • Naprawić niedziałający przycisk wyboru kategorii "Podarunki" • Rozważyć połączenie kategorii "Podarunki" i "Urządzenia"

Pytania dotyczące tego kroku:

Czy proces dodawania urządzeń do porównania był intuicyjny i czytelny?

Wniosek: Żadna ankietowana osoba nie odpowiedziała się negatywnie.

Scenariusz 5 – Sprawdź pomocne materiały dotyczące telefonu

Twój nowy iPhone 16 Pro sprawuje ci pewne problemy. W sumie to totalnie nie wiesz jak się nim posługiwać, więc szukasz pomocnych informacji. Znajdź ekran z poradnikami lub video-poradnikami!

Liczba uczestników	14
Procent sukcesu	92.3%

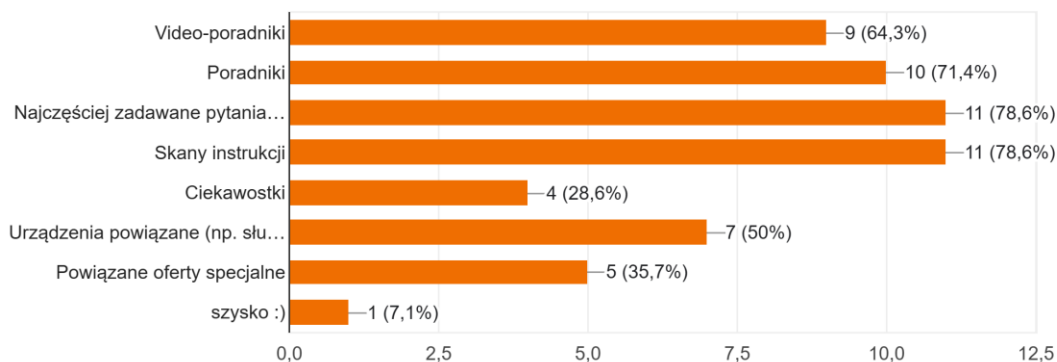
Ustalenia	Zalecenia
-----------	-----------

<ul style="list-style-type: none"> • 9 uczestników ukończyło zadanie przechodząc przez najmniejszą możliwą liczbę ekranów dla wybranej ścieżki • 7 uczestników dotarło do docelowego ekranu wybierając Pomoc -> Poradniki i instrukcje • Pozostali testerzy wybrali ścieżkę przez ekran Urządzenia 	<ul style="list-style-type: none"> • Rozważyć łatwiejszy dostęp do poradników zamiast aktualnych dwóch ścieżek
--	---

Pytanie dotyczące tego kroku:

Jakiego typu materiały według Ciebie powinny się znajdować w takiej sekcji?

14 odpowiedzi



Wyniki pokazują, że użytkownicy preferują materiały, które oferują szczegółowe instrukcje i porady, szczególnie w formie video oraz tekstowej. Szybki dostęp do najczęściej zadawanych pytań i pełnych instrukcji jest również ważny, natomiast materiały typu „ciekawostki” i „oferty specjalne” nie są postrzegane jako kluczowe. Warto skupić się na rozwoju i dostosowaniu materiałów edukacyjnych, a także zapewnieniu łatwego dostępu do pomocy w razie problemów.

Scenariusz 6 – Wykonaj Quiz

Masz chwilę wolnego i chcesz sprawdzić swoją wiedzę na temat ogólnie rozumianej technologii. Znajdź interaktywny Quiz i sprawdź swoją wiedzę!

Liczba uczestników	14
Procent sukcesu	100%

Ustalenia	Zalecenia
<ul style="list-style-type: none"> • Wszyscy uczestnicy pomyślnie ukończyli to zadanie • Przechodzenie do następnego pytania przy pomocy dotknięcia ekranu było 	<ul style="list-style-type: none"> • Dodać przycisk służący do przechodzenia do następnego pytania • Wyświetlać poprawną odpowiedź na pytanie, w którym użytkownik zaznaczył błędną odpowiedź

nieintuicyjne dla dużej części testerów <ul style="list-style-type: none"> Niektórzy uczestnicy chcieliby poznać poprawną odpowiedź po zaznaczeniu błędnej 	
---	--

Pytania dotyczące tego kroku:

Czy uważasz, że interaktywny quiz to fajne rozwiązanie, aby zachęcić ciekawskie osoby do interakcji z aplikacją?

- Tak - 85,7%
- Nie – 14,3%

Scenariusz 7 – Samowolka

Twoim zadaniem, całkiem prostym, jest zapoznanie się z aplikacją na własną rękę. Zwracaj uwagę na czytelność menu, informacje zawarte w nim, ekrany.

Liczba uczestników	14
Procent sukcesu	100%

Ustalenia	Zalecenia
<ul style="list-style-type: none"> Zdecydowana większość uczestników wykonało zadanie z łatwością, poruszając się samodzielnie po aplikacji. 2 uczestników zaklasyfikowało zadanie na średni poziom trudności. Część testerów zgłosiła niedziałające elementy (głównie placeholdery) 	<ul style="list-style-type: none"> Wszystkie elementy sprawiające wrażenie interaktywnych powinny takie być. Nieaktywne przyciski powinny być widocznie oznaczone np. innym kolorem.

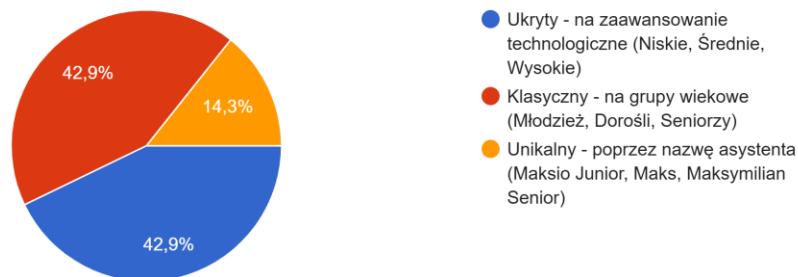
Wnioski dodatkowe

Po każdym z etapów ankietowani zostali pytani o ocenę (w skali 1-5) aspektu wizualnego sekcji oraz pod koniec testów o ocenę aspektu wizualnego całej aplikacji. Średnia ocena wszystkich ekranów wyniosła 4.33, co blisko pokrywa się z oceną całej aplikacji na poziomie 4.43. Najniższą ocenę dostała sekcja 'Informacje o urzędzeniu';.

Pytania dodatkowe

Jaki sposób podziału grup potencjalnych użytkowników uważasz za najstosowniejszy? Weź pod uwagę głównie wiek, ale też zdolności i zaintereso...żytkownika (intuicyjność, obiektywizm, stereotypy)

14 odpowiedzi



1.

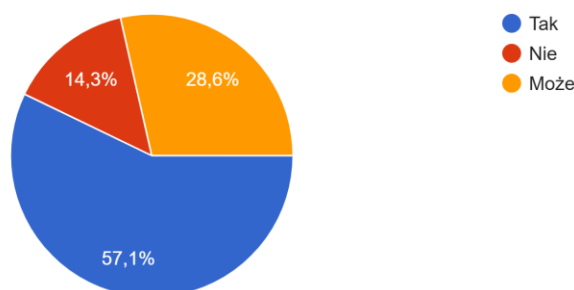
Wnioski:

Respondenci skłaniają się ku klasyfikacji użytkowników według bardziej ogólnych kryteriów, takich jak zaawansowanie technologiczne i wiek, co sugeruje, że aplikacja powinna być projektowana z myślą o dostosowaniu do tych dwóch czynników. Personalizacja poprzez unikalne nazwy asystentów, choć interesująca, nie wydaje się kluczowym i atrakcyjnym czynnikiem w podziale użytkowników według preferencji ankietowanych.

Te wyniki wskazują na istotność dostosowania aplikacji do poziomu zaawansowania technologicznego oraz grupy wiekowej, co pomoże w lepszym dopasowaniu interfejsu i funkcji do różnych użytkowników.

Czy uważasz że opcja zmiany głośności lub/i zmiany wielkości czcionki w takiej aplikacji jest potrzebna?

14 odpowiedzi



2.

Wnioski:

Choć 57,1% użytkowników uważa, że opcja zmiany głośności i czcionki jest potrzebna, wyniki wskazują na podzielone opinie. Większość docenia tę funkcjonalność, ale są też osoby, które jej nie uznają za absolutnie kluczową. Warto więc kontynuować oferowanie tej opcji, ponieważ jest doceniana przez dużą część użytkowników, jednak warto także monitorować, czy niezbędna jest dalsza optymalizacja tej funkcji w przyszłości, aby zaspokoić potrzeby jak największej grupy odbiorców.

3.

Która wersja twoim zdaniem jest bardziej estetyczna?	
<p>A</p> <div> </div>	<p>B</p> <div> </div>

Wnioski:

Wersja A jest zdecydowanie bardziej oceniana jako estetyczna (85,7%)

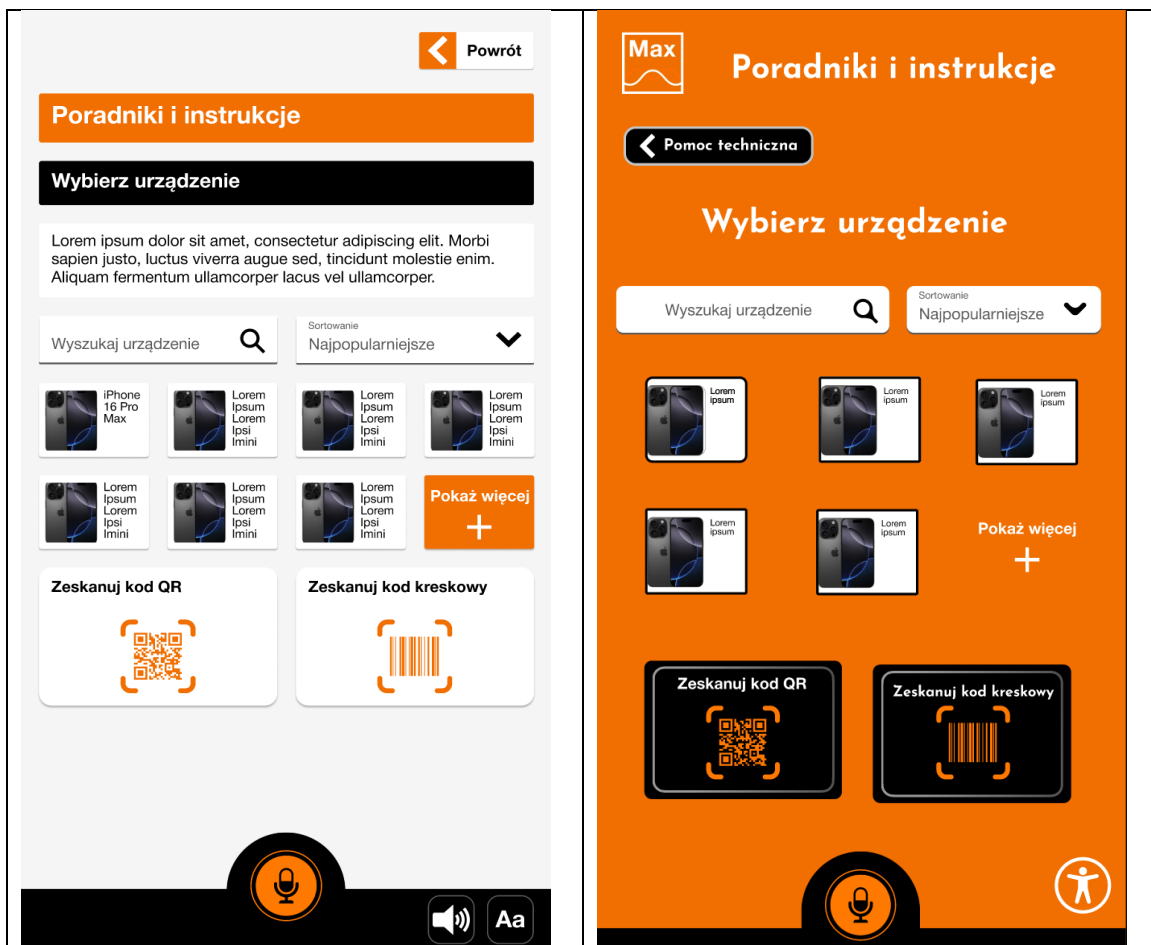
- a. Większość respondentów (85,7%) uznała wersję A za bardziej estetyczną. Taka preferencja może sugerować, że użytkownicy bardziej cenią spójny, prosty układ, w którym obrazy są wyraźnie oddzielone od tekstu, a przyciski mają przejrzyste i przyjazny wygląd. Dodatkowo, zastosowanie jasnego tła i pomarańczowych przycisków sprawia, że interfejs jest łatwiejszy w odbiorze, mniej przytłaczający wizualnie, a wykorzystanie wyrazistych krawędzi z delikatnym cieniem, bez obramowania nadało głębi przyciskom, co mogło wpłynąć na postrzeganą estetykę aplikacji.

Wersja B z mniejszym zainteresowaniem (14,3%)

- b. Zaledwie 14,3% uczestników wskazało wersję B jako bardziej estetyczną. Ta wersja charakteryzuje się nieco bardziej intensywnym, pomarańczowym akcentem i nieco innym układem tekstów i przycisków, co może być uznane za mniej estetyczne. Użytkownicy mogą postrzegać tę wersję jako zbyt intensywną wizualnie, co może powodować trudności w przyswajaniu informacji, zwłaszcza przy dłuższym użytkowaniu aplikacji.

4.

Która szata kolorystyczna jest bardziej czytelna?	
Wersja jasna	Wersja pomarańczowa



Wnioski:

Wyniki wskazują, że dla użytkowników ważniejsza od intensywności kolorów jest czytelność aplikacji. Versja jasna (100% uczestników) zapewniają wyraźniejszy kontrast między tekstem a tłem, co przekłada się na lepsze wrażenia z użytkowania. Decyzja o wyborze jasnej szaty kolorystycznej wydaje się być słuszna, zwłaszcza jeśli chodzi o komfort i dostępność treści dla użytkowników.

Pytania wyjściowe/wrażenia użytkowników

Podsumowanie wrażeń użytkowników

Pytania	Odpowiedzi
Czy zauważyłeś/aś błędy w aplikacji? Jak tak to jakie (wymień je)?	Uczestnicy ankiety zgłaszali problemy z działaniem niektórych przycisków, funkcji cofania, która zamiast wracać do poprzedniej strony, cofała wcześniejszą czynność, oraz brak możliwości odtwarzania filmików. Jednocześnie połowa uznała, że aplikacja działa poprawnie i nie zauważyli żadnych błędów.
Czy było coś, co Cię zaskoczyło (pozytywnie lub negatywnie) w aplikacji?	Uczestnicy ankiety podkreślali pozytywne zaskoczenie intuicyjnym interfejsem, nowoczesnym designem i dodatkowymi

	funkcjami, takimi jak quiz czy możliwość zwiększania czcionki. Niektórzy docenili łatwą nawigację i prostotę układu, choć pojawiły się sugestie dotyczące czytelności ankiety, mniej jaskrawego koloru oraz ulepszenia funkcji porównywania urządzeń.
Gdybyś mógł/mogła zmienić, dodać lub usunąć jedną (lub więcej) rzecz w aplikacji, co by to było?	Uczestnicy ankiety sugerowali wprowadzenie trybu ciemnego, lepszego przycisku powrotu do głównego menu oraz ujednolicenia działania przycisku „Wstecz”. Pojawiły się także pomysły na dodanie opcji logowania, ikony dostępności i zmiany w układzie kafelków. Opinie na temat quizu były podzielone – niektórzy uznali go za ciekawy, ale niekonieczny, zwłaszcza bez nagrody.
Czy korzystałeś/aś z podobnych aplikacji stworzonych na urządzenia typu 'Stand'? Jak tak to jakich (Wymień je)?	Uczestnicy ankiety najczęściej wskazywali na korzystanie z podobnych aplikacji na urządzeniach samoobsługowych, takich jak kasy samoobsługowe w sklepach, paczkomaty, kioski w restauracjach (np. McDonald's) oraz systemy odprawy na lotniskach. Niektórzy wspomnieli także o mapach w centrach handlowych.
Notatka od Ciebie... Jeżeli chcesz coś jeszcze od siebie dodać to napisz to w polu poniżej.	Uczestnicy ankiety wyrazili pozytywne opinie na temat aplikacji, chwalać jej pomysł i czekając na finalną wersję. Jedna z osób zasugerowała przeprowadzenie ankiety równoległe z testem aplikacji, aby ułatwić odpowiedzi i poprawić czytelność pytań.