

Отчет по юзабилити-тестированию
сайта www.boommy.ru

Последнее обновление:

30.05.2012

Подготовлено для:

www.boommy.ru

#  Содержание

Содержание 2

Введение 3

Проведение тестирования 4

Список респондентов 4

Результаты выполнения заданий, рекомендации по улучшению функциональных модулей 5

Способы поиска сайта 5

Способы поиска вещи для обмена 6

Работа с карточкой вещи 7

Регистрация и авторизация. 8

Добавление вещи в гардероб 9

Завершение обмена 10

Добавление еще одной вещи 12

Ожидание обмена 13

Просмотр профиля другого человека, завершение обмена 13

Поиск вещи на аренду 15

Работа с карточкой арендуемой вещи 15

Добавление размеров и аренда 17

Завершение аренды 18

Конкуренты 19

Сервисы конкурентов 19

Хотите что-нибудь добавить? 20

Потенциальная востребованность сайта 20

Варианты дизайна 21

Дополнительные функции 21

Анкета на субъективную удовлетворенность 23

Слова, характеризующие сайт 23

# Введение

Настоящий документ содержит результаты проведения тестирования интерфейса сайта boommy.ru, посвященного аренде и обмену одеждой. Тестирования проводилось с участием 5-и респондентов в период с 21 по 22 мая 2012 года. В данном отчете содержится описание прохождения сценария респондентами, а так же рекомендации по оптимизации интерфейса системы.

# Проведение тестирования

## Список респондентов

В нижеприведенной таблице представлен список респондентов. Порядковый номер используется для ссылок на того или иного респондента.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Имя | Возраст |
| 1 | Гвардина Наталья Олеговна  | 23 |
| 2 | Гудкова Марфа Сергеевна | 18 |
| 3 | Максимович Анна Сергеевна | 18 |
| 4 | Нечаева Елизавета Олеговна | 22 |
| 5 | Гутникова Евгения | 31 |

Таблица 1. Список респондентов

# Результаты выполнения заданий, рекомендации по улучшению функциональных модулей

Результаты проведения интервью приводятся в виде таблицы с ответами респондентов по каждому вопросу. Перед ней приведен текст задания, после – выводы из ответов.

## Способы поиска сайта

Вас пригласили на вечеринку, где все дамы должны быть в красных платьях, мужчины - в красных костюмах. Увы, в вашем гардеробе такого платья нет. Вы где-то слышали, что есть сайт, где можно меняться одеждой, но название не помните. Как бы вы стали его искать? Если в поисковой машине, то по какому запросу?

|  |  |
| --- | --- |
| № | Алгоритм действий |
| 1 | C помощью Google, Yandex по запросам «обмен одеждой», «сайт, где меняются одеждой». |
| 2 | С помощью поисковых машин по запросу «магазин обмена вещами»; в Livejournal в соответствующих тематических сообществах, например, baraxolka. |
| 3 | C помощью rambler, Google, Yandex по запросу «обмен вещами». |
| 4 | Спросит у друзей, если они не знают – будет искать в поисковиках по запросу «обмен одеждой», «одежда на прокат». |
| 5 | C помощью rambler, Google по запросам «как поменяться вещими», «поменяться одеждой». Поищет подходящее платье в тематических сообществах Livejournal. |

Таблица 2. Методы поиска информации

Все респонденты активно пользуются поисковиками и тематическими сообществами для поиска интересующей информации.

## Способы поиска вещи для обмена

Представим, что вы нашли сайт, где можно обмениваться вещами. Найдите подходящее для вечеринки красное платье.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондента | Комментарии тестирующего |
| 1 | Выполнено | *Нет комментариев* | Воспользовалась полнотекстовым поиском |
| 2 | Выполнено | *Нет комментариев*  | Воспользовалась поиском по категориям. Уточнила запрос с помощью фильтров. |
| 3 | Выполнено | *Нет комментариев*  | Попала в «добавить вещь», выбрала большую часть параметров нужного платья. Не сразу поняла, что находится в разделе, не связанным с поиском.Перешла к поиску по категориям, уточнила запрос с помощью фильтров.  |
| 4 | Выполнено | *Нет комментариев*  | Воспользовалась поиском по категориям. Уточнила запрос с помощью фильтров. |
| 5 | Выполнено | *Нет комментариев*  | Воспользовалась поиском по категориям. Уточнила запрос с помощью фильтров. |

Таблица 3. Поиск необходимого продукта на сайте

Все респонденты успешно справляются с поиском нужной вещи, при этом большинство отдает предпочтение поиску по категориям. Однако многие из них испытывают затруднения при работе с рубрикатором. Например, при выполнении задания по поиску платья с корсетом, респонденты были в замешательстве, выбор категории «платья» не давал нужного результата, а способ сужения параметров поиска был не очевиден (в итоге выбирали «направление» - «винтаж»).

**Рекомендации:**

1. Доработать рубрикатор, сделать «направление» дополнительным полем в фильтрах.
2. Следует добавить в фильтры поле полнотекстового поиска, продублировав аналогичное поле из шапки сайта.
3. Реализовать выбор размера не с помощью радиокнопок, а с помощью чекбоксов, тем самым дать возможность задавать несколько размеров одновременно (востребовано аудиторией).
4. Сделать полнотекстовый поиск релевантным.

## Работа с карточкой вещи

Как вы думаете, вы можете как-то получить это платье? На каких условиях?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондента | Комментарии тестирующего |
| 1 | Выполнено | *Нет комментариев* | Пыталась найти информацию о сайте, смотрела таблицу размеров. |
| 2 | Выполнено | *Нет комментариев* | Сначала смотрела контакты, чтобы связаться лично, потом искала место для комментариев. |
| 3 | Выполнено | «Сначала бы зарегистрировалась на сайте, чтобы списаться с владельцем вещи.» | *Нет комментариев* |
| 4 | Выполнено | «Зарегистрировалась на сайте и списалась бы с владельцем вещи.» | *Нет комментариев* |
| 5 | Выполнено | *Нет комментариев* | Искала контакты или поля ввода сообщений владельцу вещи, искала раздел «о сайте». |

Таблица 4. Работа с карточкой вещи

Успешно выполненным заданием считалось нажатие кнопки «Запросить на обмен». Все респонденты в итоге справились с заданием, однако при первом посещении страницы вещи ни один респондент не смог понять на каких условиях он может получить вещь.

**Рекомендации:**

Доработать страницу вещи:

1. Сделать информацию о способе получения вещи более заметной,
2. Перегруппировать информационные блоки: совместить информацию о вещи и о владельце вещи и отделить блок «еще может понравится».

## Регистрация и авторизация.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондента | Комментарии тестирующего |
| 1 | Не выполнено | Не авторизуется через социальные сети, так как не уверена, что информация о посещаемых сайтах не попадет в профиль социальной сети. | Ввела свой e-mail и пароль в поля ввода логина и пароля для зарегистрированных пользователей. Считает регистрацию успешно пройденной. |
| 2 | Не выполнено | *Нет комментариев* | Ввела свой e-mail и пароль в поля ввода логина и пароля для зарегистрированных пользователей. Считает регистрацию успешно пройденной. |
| 3 | Выполнено | Не авторизуется через социальные сети, так как не хочет, чтобы информация о том, что она пользуется предоставляемым сервисом, попала в профиль или ленту социальной сети. | Выбрала регистрацию и корректно заполнила все предлагаемые поля.  |
| 4 | Не выполнено | Не авторизуется через социальные сети, так как еще не привыкла к новым возможностям. | Ввела свой e-mail и пароль в поля ввода логина и пароля для зарегистрированных пользователей. Считает регистрацию успешно пройденной. |
| 5 | Выполнено со второй попытки.  | Не авторизуется через социальные сети, так как не уверена, что информация о посещаемых сайтах не попадет в профиль или ленту социальной сети. | Ввела свой e-mail и пароль в поля ввода логина и пароля для зарегистрированных пользователей, поняла свою ошибку и зарегистрировалась на сайте.Неверно работает чек-бокс «показывать пароль». |

Таблица 5. Регистрация и авторизация

Только 2 респондента смогли успешно зарегистрироваться, форма авторизации и регистрации нуждается в доработке.

Так же следует отметить нежелание большинства пользователей авторизоваться через социальные сети.

**Рекомендации:**

1. Доработать форму авторизации/регистрации, четко разделив авторизацию и регистрацию.

2. Добавить пояснения к авторизации через социальные сети каким образом их активность на сайте будет отражаться в соц. сети.

3. Исправить работу чекбокса «показывать пароль».

## Добавление вещи в гардероб

Добавьте в свой гардероб вещь, которую вы могли бы обменять на платье.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондента | Комментарии тестирующего |
| 1 | Выполнено со второй попытки | *Нет комментариев* | Не понимает, какие поля обязательные для заполнения.Ввела описание вещи и загрузила фото, не заполнив поле «цвет». Нажала «Сохранить», выбрала цвет после вывода подсказки об обязательном поле. Завершила процедуру. |
| 2 | Выполнено | *Нет комментариев* | Заполнила все поля.Единственное затруднение вызвал вопрос о цвете, но выбрала «микс» и завершила процедуру. |
| 3 | Выполнено со второй попытки | *Нет комментариев* | Не понимает, какие поля обязательные для заполнения.Ввела описание вещи, не заполнив все обязательные поля и не выбрав фотографию. Нажала «Сохранить», заполнила остальные поля после вывода подсказки. Завершила процедуру. Перешла в «Гардероб», выбрала вещь, нажала «Редактировать» и загрузила фотографию. |
| 4 | Выполнено со второй попытки | *Нет комментариев* | Не понимает, какие поля обязательные для заполнения.Не понимает, добавилась вещи или нет.Ввела описание вещи, не заполнив все обязательные поля. Нажала «Сохранить», не заметила, что вещь не добавилась. Перешла в другие разделы личного кабинета, обнаружила, что вещь не добавилась. Вернулась к добавлению вещи и завершила процедуру. |
| 5 | Выполнено | «Жалко, что нельзя выбрать несколько цветов одновременно» | Заполнила все поля, в поле «история вещи» пишет часть «легенды».Затруднение вызвал вопрос о цвете. |

Таблица 6. Добавление вещи в гардероб

В целом с добавлением вещи респонденты справились. Но почти у всех возникли сложности с определением обязательности для заполнения полей, из-за чего 2 человека ошибочно решили, что успешно завершили процесс, не заметив сообщения об ошибке.

**Рекомендации:**

1. Более явно выводить сообщения об ошибках и предупреждения,
2. Сократить количество обязательных полей,
3. Показывать обязательные поля до заполнения формы.

## Завершение обмена

Как бы вы стали действовать дальше, чтобы завершить обмен? Заметили ли вы какие-нибудь изменения? Как думаете, что означает эта индикация?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондента | ­Комментарии тестирующего |
| 1 | Выполнено | *Нет комментариев* | Увидела информер о новом сообщении, но начала заново искать платье, так как не поняла, как завершить процедуру.Респонденту не понятно, что происходит после добавления вещи. |
| 2 | Выполнено | *Нет комментариев* | Перешла обратно к странице платья через категорию, пишет владельцу. Жмет «передать вещь». Переходит к себе в гардероб, вернулась на страницу платья в переписку. Респонденту не понятно, как завершить обмен вещами. |
| 3 | Выполнено | *Нет комментариев* | Перешла в раздел «Обмен», нашла переписку по платью, написала сообщение.Респонденту не понятно, что происходит после добавления вещи. |
| 4 | Не выполнено | *Нет комментариев* | Вернулась обратно в категорию, нашла платье, выбрала «Запросить на обмен». Появилось сообщение, что нет вещей для обмена. Не видит новое сообщение даже после того, как задали вопрос об изменениях.Респонденту не понятно, как происходит обмен вещами. |
| 5 | Выполнено | *Нет комментариев* | С помощью полнотекстового поиска выбрала красные платья, выбрала, захотела обменяться на другое платье, но тут увидела новое сообщение и вступила в переписку.Респонденту не понятно, что происходит после добавления вещи. |

Таблица 7. Действия для совершения обмена

Успешно выполненным заданием считалась попытка написать сообщение владельцу вещи.

Добавление первой вещи в гардероб, как завершающий этап обмена, заканчивается на странице «Мой гардероб». Ни один респондент не смог дать точного ответа завершился ли обмен или надо проделать дополнительные действия, что говорит о необходимости доработки механизма обмена. При этом нотификацию о новом сообщении от пользователя заметили только двое опрашиваемых.

**Рекомендации:**

1. Доработать процесс обмена вещи, явно обозначив для пользователя последовательность действий. Пользователь должен четко понимать на каком шаге обмена он находится и что надо сделать, чтобы перейти на следующий шаг.
2. Сделать индикацию о новых сообщениях еще более заметной.

## Добавление еще одной вещи

Добавьте еще одну вещь, которую вы готовы обменять на что-нибудь интересное.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондента | Комментарии тестирующего |
| 1 | Выполнено | *Нет комментариев* | Выполнила задание без затруднений. |
| 2 | Выполнено | *Нет комментариев* | Выполнила задание без затруднений. |
| 3 | Не выполнено | *Нет комментариев* | Заполнила все поля, кроме цвета, нажала сохранить. Не заметила оповещения об обязательности поля, посчитала вещь добавленной. |
| 4 | Выполнено | *Нет комментариев* | Выполнила задание без затруднений. |
| 5 | Выполнено | *Нет комментариев* | Выполнила задание без затруднений. |

Таблица 8. Действия для добавления вещи

Повторное добавление вещи происходит почти без затруднений, только один респондент столкнулся с той же проблемой, что и при первом добавлении – не заметил сообщения о незаполненных полях.

Рекомендации к форме добавления вещи даны выше.

## Ожидание обмена

Как вы считаете, как вы можете узнать, что кто-то хочет с вами обменяться вещью? Заметили ли вы какие-нибудь изменения?

|  |  |
| --- | --- |
| № | Ожидание респондентов |
| 1 | Считает, что ее вещи поставят «Like». |
| 2 | Ожидает, что в верхнем правом углу будет информер о новом сообщении. |
| 3 | Считает, что ее вещи поставят «Like» или напишут личное сообщение. Новое сообщение не увидела. |
| 4 | Смотрит в разделе «Хотят у меня». |
| 5 | Считает, что ее вещи поставят «Like» или напишут личное сообщение. Увидела новое сообщение. |

Таблица 9.Работа с уведомлениями

Респонденты не понимают, как они узнают о запросе на обмен. Примечательно, что трое из пяти опрошенных полагают, что «Like» вещи равносилен желанию обменяться.

**Рекомендации:**

1. Доработать последний этап добавления вещи, обозначив то, каким образом пользователь узнает о запросе на обмен.
2. Сделать отдельный раздел верхнего уровня (меню «Обмен» или пиктограмму), где будут отображаться запросы на обмен. Помимо оповещения, раздел будет нести и информационную функцию, дополнительно рассказывая о назначении сервиса.
3. Доработать все формы, где встречается функция «Like», сделать понятным ее назначение.

## Просмотр профиля другого человека, завершение обмена

Посмотрите, какие вещи предлагаются взамен. Выберите понравившуюся вещь и обменяйтесь.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондента | Комментарии тестирующего |
| 1 | Выполнено | *Нет комментариев*  | Посмотрела гардероб, собралась переписываться. |
| 2 | Не выполнено | *Нет комментариев*  | Респондент не заметила перехода из формы «еще может понравиться» в гардероб другого человека.Смотрит гардероб Юлии -- не того человека, который выслал запрос на обмен. В гардеробе перешла к карточке вещи, перешла к вещи еще одного человека через блок «Еще может понравиться», думая, что находится в гардеробе Юлии. Нажала «Запросить на обмен», собралась переписываться под понравившейся вещью. |
| 3 |  | *Не справилась с предыдущим заданием*  |  |
| 4 | Выполнено | *Нет комментариев*  | Перешла в раздел «Хотят у меня» в предыдущем задании, нашла нужную переписку. Выяснять, какие вещи может предложить человек, будет в переписке. |
| 5 | Не выполнено | Респондент не понимает, чем отличается «общая» переписка от переписки под вещью. | Смотрит гардероб Юлии -- не того человека, который выслал запрос на обмен.В гардеробе перешла к карточке вещи, поставила «Like», нажала «Запросить на обмен». Зашла в свой профиль, стала искать переписку. |

Таблица 10.Завершение обмена вещами

Как и в предыдущих заданиях по обмену вещами, для респондентов не понятна последовательность действий. Только двое смогли найти того, кто выслал запрос на обмен и вступить с ним в переписку, еще двое не разобрались в форме «Сообщения по обмену» и написали не тому человеку, пятый респондент, выбрав понравившуюся вещь поставил «Like».

**Рекомендации:**

1. Доработать систему индикации о входящем запросе на обмен.
2. Доработать страницу «Сообщения по обмену, явно разделить входящие запросы на обмен и исходящие предложения обменяться, чтобы избежать ошибочных запросов.

## Поиск вещи на аренду

Ваш знакомый фотограф предложил вам провести фотосессию, он хочет снять вас в платье с корсетом. Вам нужно найти на пару дней платье с корсетом. Может ли вам помочь в этом наш сервис?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондента | Комментарии тестирующего |
| 1 | Выполнено | *Нет комментариев* | Воспользовалась полнотекстовым поиском по запросу «корсет». |
| 2 | Выполнено | «Где же оно может быть… Наверное, «винтаж»». | Стала искать по категории винтаж. Пролистывает страницы вручную.Выбирает платье в списке по фотографии, игнорируя подписи. |
| 3 | Выполнено | *Нет комментариев* | Воспользовалась полнотекстовым поиском по запросу «платье с корсетом». |
| 4 | Выполнено | *Нет комментариев* | Респонденту не очевидно, к какой категории относится платье с корсетом.Попробовала искать по категориям и с помощью фильтров в категории «платья». Нашла с помощью полнотекстового поиска. |
| 5 | Выполнено | *Нет комментариев* | Респонденту не очевидно, к какой категории относится платье с корсетом.Стала искать по категории винтаж. Нашла с помощью полнотекстового поиска. |

Таблица 11.Поиск вещи

­­­­­­Респонденты испытали затруднения при поиске особой категории платьев, но критических ошибок, которые не позволили бы найти нужную вещь, не совершают. Если возникают сложности с поиском по категории, респонденты пробуют найти с помощью полнотекстового поиска и находят нужную вещь.

**Рекомендации (помимо данных ранее к механизму поиска):**

1. Доработать вывод категории («Платье с корсетом») в списке вещей. В текущем дизайне не всегда замечают.

## Работа с карточкой арендуемой вещи

Можете ли вы рассчитывать на это платье? На каких условиях?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондента | Комментарии тестирующего |
| 1 | Выполнено | *Нет комментариев* | Не поняла общей концепции сайта: обмен вещей навсегда, аренда - на время. Выбрала сразу платье, что сдается в аренду. На странице вывода результатов поиска нашла условия, на странице вещи уточнила. |
| 2 | Выполнено | *Нет комментариев* | Выбрала сразу платье, что сдается в аренду. Нашла информацию об условиях на карточке вещи. |
| 3 | Выполнено | *Нет комментариев* | Посмотрела все два платья. Нашла информацию об условиях на карточках вещей. |
| 4 | Выполнено | *Нет комментариев* | Посмотрела все два платья. Нашла информацию об условиях на карточках вещей. |
| 5 | Выполнено | Представляет себе дальнейшие действия так: «списываюсь, договариваюсь о примерке и беру».  | На странице вывода результатов поиска нашла условия.Ищет контакты человека и ставит «Like» нужной вещи. |

Таблица 12.Работа с карточкой вещи

Двое из пяти респондентов с первого раза не поняли условий аренды и разобрались только в процессе заказа. В реальной ситуации, когда человек до конца не уверен в условиях платной услуги, велика вероятность, что он от нее откажется. Поэтому прозрачность условий аренды до нажатия на кнопку «Арендовать» критична.

**Рекомендации:**

1. Сделать полную информацию об аренде доступной до нажатия на кнопку «Арендовать».

## Добавление размеров и аренда

Вы точно не знаете, какой размер этого платья вам подойдет, что вы будете делать? Арендуйте это платье на три для с 7 по 9 июня.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондента | Комментарии тестирующего |
| 1 | Выполнено | «Попросила бы подъехать и померить», «написала бы письмо».  | Самостоятельно не справилась, только после наводящего вопроса. На форме выборе даты испытала затруднение при выделении нужных чисел. |
| 2 | Не выполнено | «Вот я вижу телефон, не стала бы им писать, а позвонила и договорилась бы». | Стала смотреть таблицу размеров. Закрывает окно, где предлагается добавить еще модели или размеры. Не понимает, что операция заказа вещи прервана. Не справилась с заданием, ждет, что ей перезвонят или позвонит сама. |
| 3 | Не выполнено | *Нет комментариев* | Чтобы уточнить размер, закрыла окно, где предлагается добавить еще модели или размеры и стала смотреть таблицу размеров. Выбрала один размер, больше не добавила. На форме выборе даты испытала затруднение при выделении нужных чисел и не смогла завершить операцию. |
| 4 | Выполнено | *Нет комментариев* | Справилась с заданием, но на форме выборе даты испытала затруднение при выделении нужных чисел. |
| 5 | Выполнено | *Нет комментариев* | Справилась с заданием, но на форме выборе даты испытала затруднение при выделении нужных чисел. |

Таблица 13.Полчение вещи, выбор даты

Процесс выбора дополнительного размера реализована не оптимальным образом. В момент первичного выбора размера, когда человек не уверен, подойдет ли ему вещь, он должен решиться и выбрать всего один размер. Позже, когда он уже занят оформлением заказа, предлагается выбрать дополнительный размер. Нерешительные могут и не дойти, остальные не заметить, так как сконцентрированы на другом.

**Рекомендации:**

1. Дать возможность выбирать несколько размеров для примерки на первом шаге.
2. Доработать форму задания интервала дат.
3. Убрать всплывающее окно с информацией о дополнительных моделях и размерах, распределив эту информацию по соответствующим страницам.

## Завершение аренды

Какие способы доставки возможны? Какой способ доставки выбрали вы? Сегодня вы заняты, поэтому решили заказать доставку курьером.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Результат выполнения задания | Комментарии респондента | Комментарии тестирующего |
| 1 | Выполнено | «Забрала бы в бутике». | При выборе самовывоза поле «Адрес» все равно остается обязательным. |
| 2 | *Не справилась с предыдущим заданием* |
| 3 | *Не справилась с предыдущим заданием* |
| 4 | Выполнено | «Забрала бы в бутике». | Обычно читает условия. |
| 5 | Выполнено | *Нет комментариев* | Справилась с заданием, ждет, что с ней свяжутся. |

Таблица 14.Получение вещи, финальный шаг

**Рекомендации:**

1. Скрывать поля «адрес» и «телефон» при выборе способа доставки «заберу в бутике».

# Конкуренты

## Сервисы конкурентов

Приходилось ли вам пользоваться подобными сервисами? Какие преимущества и недостатки вы могли бы назвать?

|  |  |
| --- | --- |
| № | Название сервисов и сравнение |
| 1 | Нет, не пользовалась. |
| 2 | Нет, не пользовалась. Недостаток – мало брендов. |
| 3 | Нет, не пользовалась.  |
| 4 | ДаруДар, LookAtMe. Преимущество данного сервиса в том, что можно выбирать одежду на обмен, а не просто дарить без отдачи. |
| 5 | ДаруДар, Avito, Slando. Преимущество данного сервиса – именно обмен одеждой, а не покупка. |

Таблица 15. Преимущества и недостатки сервиса по сравнению с конкурентами

Респонденты с интересом отнеслись новому сервису и особо отметили возможность обмена вещами.

# Хотите что-нибудь добавить?

## Потенциальная востребованность сайта

Стали бы вы сами пользоваться подобным сервисом? Чем в первую очередь – обменом или арендой?

|  |  |
| --- | --- |
| № | Функция, наиболее привлекательная для респондентов |
| 1 | Не стала бы обмениваться на время с частным лицом, а вот навсегда – да. Арендой бы пользовалась. |
| 2 | Стала бы пользоваться обменом.  |
| 3 | Стала бы пользоваться арендой. |
| 4 | Стала бы пользоваться обменом. |
| 5 | Стала бы пользоваться обменом. |

Таблица 16. Востребованность предоставляемого сервиса

Трое респондентов больше заинтересованы в обмене, двое в аренде вещей, что говорит о востребованности основных возможностей сайта.

## Варианты дизайна



Какой вариант дизайна вам ближе?

|  |  |
| --- | --- |
| № | Номер дизайна |
| 1 | *Вопрос не задавался* |
| 2 | 2 |
| 3 | 2 |
| 4 | 1 и 3 |
| 5 | 3 |

Таблица 17. Список выбранных дизайнов.

## Дополнительные функции

Вся ли необходимая функциональность есть в системе? Хотите что-нибудь добавить?

|  |  |
| --- | --- |
| № | Пожелания респондентов |
| 1 | - Нужно добавить «концепт», где рассказывалось бы о проекте.- Не понятно, на какое время происходит обмен. - Оставлять историю всех сообщений на случай, если будут какие-то проблемы с людьми.- Добавить блог. |
| 2 | Добавить:- контакты владельца вещи,- описание направлений в поиске по категориям. |
| 3 | Добавить:- инструкции, информацию о проекте,- связь с консультантом (при помощи личных сообщений или по icq). |
| 4 | - Не понятно, есть ли вещь в наличии.- Не очень понятно, что нужно нажать, чтобы начать переписку.- Хотелось бы видеть на сайте статьи, блог. |
| 5 | Добавить:- контакты владельца вещи,- графу поиска по росту.Было бы хорошо добавить критерий поиска по станции метро и возможность договориться о примерке. |

Таблица 18.Список функций, по мнению респондентов, необходимых на сайте.

­­­­­­Пожелания респондентов довольно широкие, но почти каждое заслуживает внимания.

**Рекомендации:**

1. Переименовать раздел «Концепт» в более традиционное «О проекте», так как многие респонденты не понимают где ознакомиться с сутью сервиса.
2. Хранить историю всей переписки (и выводить информацию об этом), чтобы дать пользователю возможность в непредвиденных ситуаций вернуться к ней.
3. Выводить в профиле пользователя его контактные данные (если это не противоречит идее проекта), так как части пользователей может быть удобнее обсуждать детали обмена по телефону, чем переписываться.
4. Добавить online-консультанта, особенно в момент запуска проекта с новой идеей. Скорее всего, им будет пользоваться небольшой процент пользователей, но добавит спокойствия и уверенности в сервисе всем посетителям.
5. Добавить в профиль пользователя поля «рост» и «станция метро»

# Анкета на субъективную удовлетворенность

Респондентам предлагалась анкета с набором прилагательных, из которых нужно было выбрать слова, наиболее подходящие к сервису.

## Слова, характеризующие сайт

|  |  |
| --- | --- |
| № | Слова |
| 1 | Яркий, привлекательный, хороший, комфортабельный, интересный, понятный, современный, быстрый. |
| 2 | Эффективный, чистый, прямой, ясный, привлекательный, управляемый, безопасный, комфортабельный, холодный, умный, светлый, последовательный, качественный, красивый, полезный, удобный, понятный, четкий, современный, легкий, дружественный, простой, профессиональный, быстрый, приятный. |
| 3 | Яркий, чистый, привлекательный, хороший, радостный, холодный, светлый, последовательный, интересный, гибкий, красивый, понятный, современный, быстрый, приятный. |
| 4 | Эффективный, чистый, прямой, привлекательный, стандартный, хороший, светлый, качественный, интересный, удобный, понятный, простой, профессиональный, приятный. |
| 5 | Чистый, интуитивный, радостный, гибкий, современный, легкий, простой, приятный. |

Таблица 19. Анкета на субъективную удовлетворенность

Ни один из респондентов не выделил слова с отрицательными значениями, что говорит о положительной субъективной оценке сервиса.