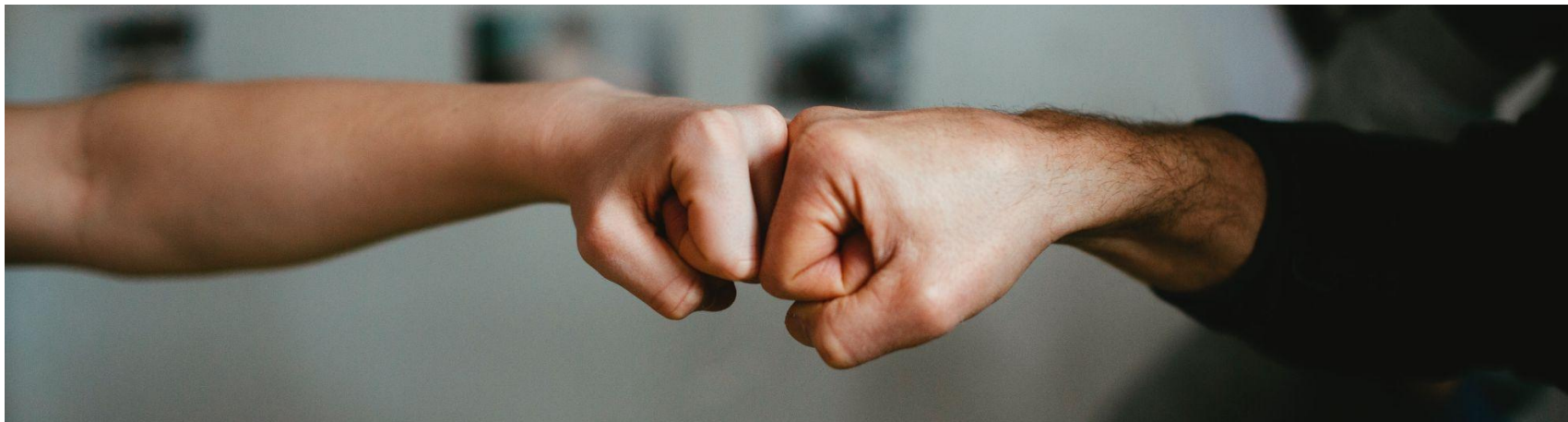


SWPS UX/PD 2021/2022

Lokatorzy

Testowanie produktu

Oliwia Kawa, Natalia Koperska, Aleksandra Przegendza, Hania Sobolewska, Dawid Zalewski





Spis treści

- 03 Executive summary
- 04 Metodologia badań wraz z uzasadnieniem
- 11 Obserwacja, uzyskana wiedza
- 13 Wnioski z badań i rekomendacje projektowe
- 31 Załączniki

Executive summary

Przeprowadzone przez nas badanie wykazało, że w oczach obranej przez nas grupy docelowej nasze rozwiązanie zdaje się być innowacyjnym narzędziem z którym nie spotkali się wcześniej na polskim rynku. Badani chętnie poleciliby nasze rozwiązanie znajomym i uważali, że zdecydowanie byłoby ono pomocne podczas szukania współdzielonego mieszkania. Co warte wspomnienia - badani podobnie do nas postrzegali grupę docelową naszego rozwiązania - osoby młode, głównie studenci.

Choć w **większości strona była dla użytkowników zrozumiała i intuicyjna**, to wykryliśmy pewne problemy, w tym strategiczne z punktu widzenia biznesu:

- Użytkownicy nie byli pewni, w jaki sposób korzystać z wyszukiwarki (nie wiedzieli jaką kategorię powinni wybrać – lokator czy pokój)
- Użytkownicy mieli problemy z zauważeniem wskaźnika dopasowania na liście ogłoszeń.

Problemy te bezpośrednio wpływały na podstawową obsługę strony i mogłyby sprawić, że nasze USP - dopasowanie idealnych lokatorów – nie byłoby przez użytkowników zauważane.

Pozostałe problemy wraz z sugestiami zostały szczegółowo opisane w sekcji [Wnioski z badań i rekomendacje projektowe](#).



Metodologia badań wraz z uzasadnieniem



Kryteria rekrutacji

1. osoby w wieku **20-34 lata**
2. osoby **zaznajomione z portalami typu OLX, Otodom** itp korzystające z nich podczas poszukiwania pokoju/mieszkania w przeszłości.
3. osoby, które mają do zaoferowania **mają pokój na wynajem długoterminowy** (persona 3)
4. osoby, które w ciągu ostatnich **dwóch lat lub obecnie szukają mieszkania/pokój na wynajem** (persona 1 i 2)
5. osoby mające **dostęp do komputera, kamery, mikrofonu** i posiadają dobre **łącze internetowe**
6. kobiety i mężczyźni
7. osoby, które szukają współlokatora/ mieszkania w **miastach** z liczbą mieszkańców powyżej 300 tys.

Opis próby i kryteria rekrutacji



Charakterystyka próby i przebieg badania

Charakterystyka próby

N = 10 (5 kobiet i 5 mężczyzn)

Demografia: 4 osoby zaliczane do grupy “studenci” i 6 osób z grupy “młodych dorosłych”, wszyscy z miast powyżej 300 tys. mieszkańców

Średni wiek: 23 (min: 22; max: 33 lata)

Badani zostali dobrani **metodą kuli śnieżnej**.

Przebieg badania

1. Wstępny IDI (Individual In-Depth Interview) na temat poprzednich doświadczeń badanego
2. Testy zadaniowe na prototypie
3. IDI na temat doświadczeń z prototypem

Badanie zostało przeprowadzone **zdalnie** na platformie Google Meet.

Wywiad wstępny

W pierwszej części badania została przeprowadzona z użytkownikami **indywidualna rozmowa**, podczas której respondenta wprowadzono w sytuację badawczą oraz poproszono o opowiedzenie o swoich **dotychczasowych doświadczeniach związanych z poszukiwaniem współlokatora/pokoju do wynajęcia**.

Rozmowa pozwoliła na **zweryfikowanie profilu respondenta** oraz stworzyła podstawy do **osadzenia w odpowiednim kontekście** zadań wykonywanych przez użytkownika podczas testów.



Testy zadaniowe

Użytkownik korzystał z **prototypu strony internetowej** na **desktopie**. Został poproszony przez moderatora o wykonanie kilku zadań (patrz: [szczegółowy plan badania](#)), oddających główne **scenariusze użycia**.

Dzięki testom zadaniowym możliwe było skonfrontowanie zidentyfikowanych problemów z potrzebami informacyjnymi, wyłonionymi w części pierwszej badania. Ta część badania pozwoliła na **weryfikację zaproponowanych rozwiązań i samej idei projektu strony internetowej**.

Przetestowane zostały następujące obszary (scenariusze użycia):

- Wyszukiwarka lokatorów
- Ankieta profilująca
- Dodawanie ogłoszenia
- Przeglądanie ogłoszeń

Metodologia badań wraz z uzasadnieniem



Indywidualny wywiad pogłębiony

W tej części badania zapytaliśmy respondentów o subiektywne wrażenia/emocje związane z korzystaniem z prototypu platformy i o ocenę, czy nasz produkt pomógłby im w znalezieniu odpowiedniego współlokatora/mieszkania



Cel badania

zbadanie trafności rozwiązań zaproponowanych w projekcie oraz zidentyfikowanie problemów, które napotykają użytkownicy podczas korzystania ze strony i przechodzenia kluczowych scenariuszy użycia.

Pytania badawcze

1. W jaki sposób badani rozumieją cel testowanego narzędzia?
2. Na ile zaprojektowane rozwiązanie odpowiada potrzebom użytkowników. Na ile jest zrozumiałe a podstawowe funkcjonalności są intuicyjne?
3. W jaki sposób użytkownicy rozumieją podstawowe funkcjonalności strony?
4. W jaki sposób użytkownicy oceniają rozwiązanie w porównaniu do rozwiązań konkurencji?
5. W jaki sposób użytkownicy rozumieją kategorie użyte do określenia stopnia dopasowania potencjalnych współlokatorów?
 - a. Rangowanie obecnie użytych kategorii dopasowania
 - b. Czy istnieją kategorie, których im brakuje?

**Obserwacja,
uzyskana
wiedza**



Obserwacje pozytywne

- **Koncepcja** samego rozwiązania okazała się **zrozumiała** dla badanych, którzy bez problemów wykonali wskazane zadania. Badani uznali “Lokatorów” za **pomocne narzędzie** w poszukiwaniu współlokatorów i chętnie skorzystaliby z niego bądź poleciliby to narzędzie znajomym.
- **Ankieta profilująca** została **pozytywnie** odebrana jako “pomocna”; “prosta (w wypełnieniu)”; “logiczna”, pozwalająca określić preferencje wobec potencjalnych współlokatorów. Zadane pytania i obszar jakiego dotyczyły w większości zostały dobrze ocenione przez respondentów, a zidentyfikowane niejasności w sposobie sformułowania pytań pozwoliły ją ulepszyć.
- Opcja **wyszukiwania lokatorów** pomimo niejasności co do wyszukiwania przez “lokator”/ “pokój” nie sprawiła trudności użytkownikom. Dostępne **filtry** zostały dobrze ocenione. Opcja **stopnia dopasowania** po wypełnieniu ankiety okazała się zrozumiała dla użytkowników.
- Respondenci zlokalizowali umiejscowienie **kalendarza** bez trudności i poprawnie zrozumieli cel **trybu nieobecności**.
- Respondenci pozytywnie ocenili funkcję **czatu**, uznając że bez problemu mogliby skontaktować się z innymi użytkownikami.
- Użytkownicy ocenili, że takie rozwiązanie bardzo dobrze się sprawdzi przede wszystkim dla osób młodych i studentów, a dzisiaj nie znają takiego produktu dostępnego na polskim rynku.



Wnioski z badań i rekomendacje projektowe

Skala problemów

Zaobserwowane problemy zostały poddane ocenie ze względu na ich znaczenie w procesie pokonywania ścieżek użytkownika. Określając wagę problemu pod uwagę wzięte zostały:

- częstotliwość występowania problemu
- emocje badanych
- możliwość samodzielnego wykonania zadania
- szybkość wykonywania zadania
- trudności podczas korzystania z produktu

Analiza testów użyteczności MATRYCA



PROBLEMY KRYTYCZNE

Wymagają natychmiastowej poprawy, są przyczyną dużej frustracji użytkowników i/lub uniemożliwiają zakończenie określonych zadań i tym samym korzystania z produktu.

PROBLEMY POWAŻNE

Są możliwe do pokonania przez użytkownika, jednak wpływają negatywnie na jego doświadczenia podczas korzystania z produktu i mogą być źródłem frustracji.

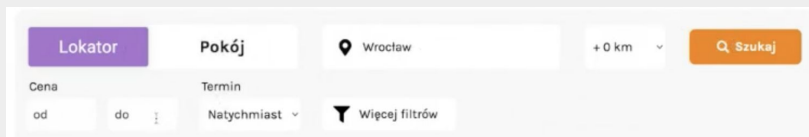
PROBLEMY KOSMETYCZNE

Nie są kłopotliwe dla większości użytkowników i nie wpływają znacząco na ich doświadczenia, ich poprawa natomiast wpłynie korzystnie na płynność korzystania z produktu.*

*Ze względu na dużą liczbę problemów kosmetycznych, które na tym etapie nie są priorytetem do zmian, zostały one opisane szczegółowo w macierzy.

PROBLEM KRYTYCZNY

Użytkownicy nie są pewni, w jaki sposób korzystać z wyszukiwarki, nie wiedzą, którą kategorię – lokator czy pokój – wybrać, by znaleźć odpowiednie ogłoszenie.



Lokator Pokój

Wrocław + 0 km Szukaj

Cena Termin

od do Natychmiast Więcej filtrów

REKOMENDACJA STRATEGICZNA

Połączenie kategorii "lokator" i "pokój" (usunięcie z wyszukiwarki opcji wyboru między lokatorem i pokojem, pokazywanie wyników łączących te dwie kategorie) w celu zmniejszenia zagubienia użytkowników na stronie głównej.

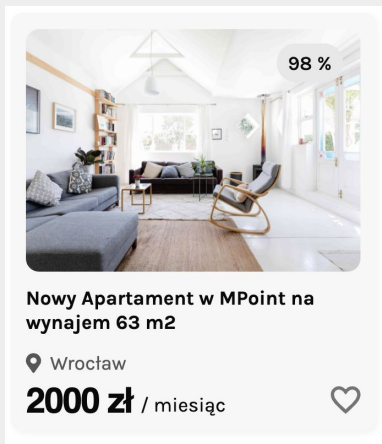


Lokalizacja Cena Termin

Wrocław + 0 od do Natychmiast Więcej filtrów Szukaj

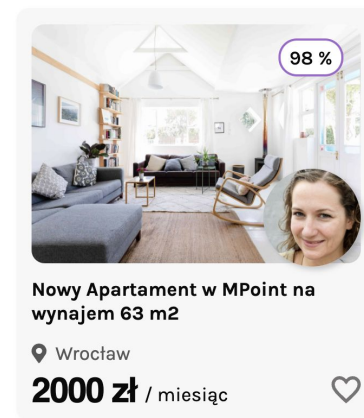
PROBLEM KRYTYCZNY

Użytkownicy nie są pewni, w jaki sposób korzystać z wyszukiwarki, nie wiedzą, którą kategorię – lokator czy pokój – wybrać, by znaleźć odpowiednie ogłoszenie.



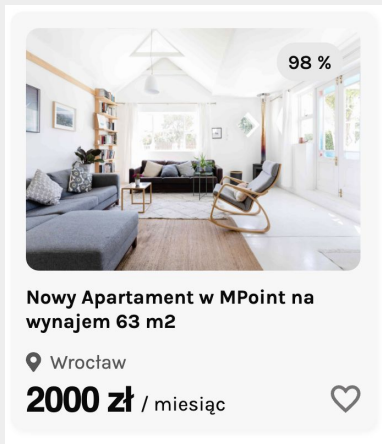
REKOMENDACJA STRATEGICZNA

Pokazanie na karcie ogłoszenia zarówno pokoju, którego dotyczy oferta, jak i właściciela – potencjalnego współlokatora.



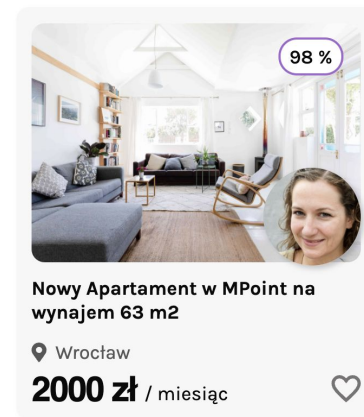
PROBLEM POWAŻNY

Użytkownicy nie dostrzegają możliwości przeglądania ogłoszeń na podstawie dopasowania.



REKOMENDACJA FUNKCJONALNA

Uwidocznienie procentów dopasowania na liście ogłoszeń za pomocą wyróżniającego koloru.



PROBLEM POWAŻNY

Niektóre pytania zawarte w ankiecie profilującej budziły wątpliwości wśród użytkowników; użytkownicy nie potrafili na nie jednoznacznie odpowiedzieć, długo zastanawiali się, wybierając odpowiedź.

Jak ważne jest dla Ciebie spędzanie czasu ze współlokatorami?



Czy spędzanie czasu ze współlokatorami jest dla Ciebie ważne?

Nie znoszę zapachu papierosów w mieszkaniu.



Przeszkadza mi palenie papierosów w mieszkaniu.

Nigdy nie pożyczam rzeczy (na przykład kosmetyków) bez pytania.



Zdarza mi się pożyczać rzeczy (na przykład kosmetyki) bez pytania.

REKOMENDACJE FUNKCJONALNE

- ujednoczenie formy zadawanych pytań
- uproszczenie skomplikowanych składniowo pytań rozpoczynających się od “nie” i pytań z podwójną negacją
- stworzenie bardziej zróżnicowanych odpowiedzi angażujących użytkownika

PROBLEM POWAŻNY

Niektóre pytania zawarte w ankiecie profilującej budziły wątpliwości wśród użytkowników; użytkownicy nie potrafili na nie jednoznacznie odpowiedzieć, długo zastanawiali się, wybierając odpowiedź.

Czy wspólne kupowanie produktów spożywczych to dobry pomysł?

- możemy dzielić się przyprawami
- zdecydowanie nie, wolę mieć własne produkty
- nie, ale nie mam nic przeciwko pożyczaniu rzeczy współlokatorom
- świetny pomysł! super byłoby też wspólnie gotować

REKOMENDACJE FUNKCJONALNE

- ujednoczenie formy zadawanych pytań
- uproszczenie skomplikowanych składniowo pytań rozpoczynających się od “nie” i pytań z podwójną negacją
- stworzenie bardziej zróżnicowanych odpowiedzi angażujących użytkownika

- świetny pomysł! super byłoby też wspólnie gotować
- to zależy od współlokatora i sytuacji
- raczej nie
- zdecydowanie nie, wolę mieć własne produkty

PROBLEM POWAŻNY

Pytania o zwierzęta nie spełniały swojej funkcji ze względu na małą precyzyjność. Nie pozwalały określić, o jakie dokładnie zwierzę chodzi.

Czy masz zwierzęta, które będą mieszkać z Tobą?

- tak
- nie

Nie mam nic przeciwko, gdyby mój współlokator posiadał zwierzę.

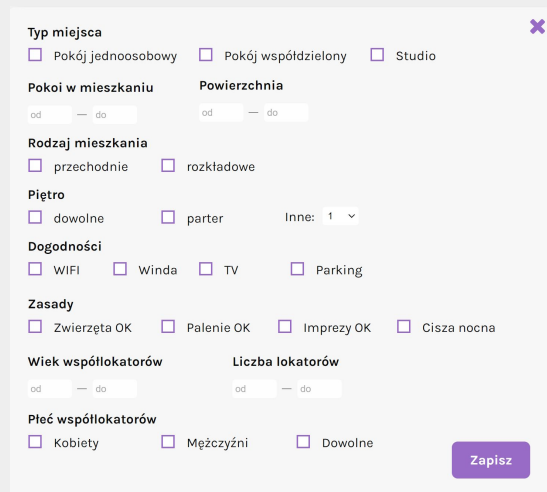
- zdecydowanie tak
- tak
- nie
- zdecydowanie nie

REKOMENDACJA FUNKCJONALNA

Usunięcie z ankiety pytań o zwierzęta. W ogłoszeniu dostępny jest filtr wskazujący, czy ktoś akceptuje lub nie akceptuje zwierząt. Szczegóły użytkownicy mogą przedyskutować, korzystając z dostępnego komunikatora.

PROBLEM POWAŻNY

Obecność “impresz” w filtrach wzbudzała niezrozumienie i sprawiała, że kategoria “Impresz” znajdująca się w dopasowaniu (a rozumiana jako lifestyle) zdawała się być zbędna.



Typ miejsca

Pokój jednoosobowy Pokój współdzielony Studio

Pokoje w mieszkaniu od do Powierzchnia od do

Rodzaj mieszkania

przechodnie rozkładowe

Piętro

dowolne parter Inne: 1 ▾

Dogodności

WIFI Winda TV Parking

Zasady

Zwierzęta OK Palenie OK Impresz OK Cisza nocna

Wiek współlokatorów od do Liczba lokatorów od do

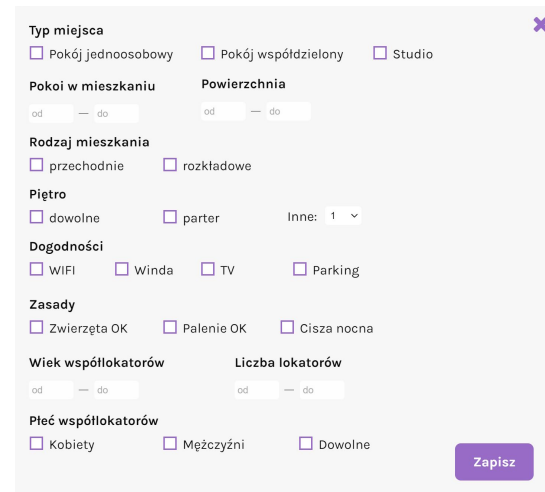
Płeć współlokatorów

Kobiety Mężczyźni Dowolne

Zapisz

REKOMENDACJA FUNKCJONALNA

Żeby uniknąć niezrozumienia i pomijania przez użytkowników kategorii “Impresz” w dopasowaniu zdecydowaliśmy się usunąć je z filtrów.



Typ miejsca

Pokój jednoosobowy Pokój współdzielony Studio

Pokoje w mieszkaniu od do Powierzchnia od do

Rodzaj mieszkania

przechodnie rozkładowe

Piętro

dowolne parter Inne: 1 ▾

Dogodności

WIFI Winda TV Parking

Zasady

Zwierzęta OK Palenie OK Cisza nocna

Wiek współlokatorów od do Liczba lokatorów od do


Płeć współlokatorów

Kobiety Mężczyźni Dowolne

Zapisz

PROBLEM POWAŻNY

Niezrozumienie ceny (czy jest całością, czy do tego dochodzą opłaty?), brakujące informacje (czy palenie jest ok, czy nie?) oraz niejasna informacja o tym czy podana wielkość dotyczy całego mieszkania, czy tylko wynajmowanego pokoju.



Szukam współlokatora we Wrocławiu 1200 zł

Wrocław, Śródmieście

Piętro: 3 z 4 Osobny pokój 25 m Dostępny od: 1 kwiecień 2022


Oferta

Szukam współlokatora/ki do przestronnego mieszkania w nowym budownictwie przy ul. Pomorskiej (blisko Uniwersytetu Wrocławskiego). W mieszkaniu mieszkam tylko ja (w osobnym pokoju), całość jest spora (69m²), warunki użytkowania są zatem bardzo komfortowe. W bloku znajduje się żabka.

TAK
 NIE

REKOMENDACJA FUNKCJONALNA

Rozdzielenie ceny na kwotę za wynajem i czynsz, rozdzielenie informacji o wielkości pokoju i całego mieszkania, dodanie jasnej informacji o tym, czy w mieszkaniu jest akceptowane palenie (wymuszenie udzielenia tej informacji już na etapie dodawania ogłoszenia).



Szukam współlokatora we Wrocławiu

1200 zł + 200zł czynsz

Wrocław, Śródmieście

Piętro: 3 z 4 Osobny pokój 25m Dostępny od: 1 kwiecień 2022

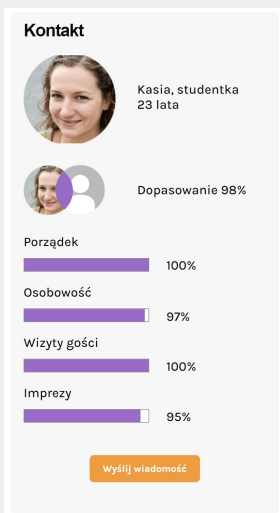
Mieszkanie 69m WIFI Zwierzęta: ok Palenie: nie ok

Oferta

Szukam współlokatora/ki do przestronnego mieszkania w nowym budownictwie przy ul. Pomorskiej (blisko Uniwersytetu Wrocławskiego). W mieszkaniu mieszkam tylko ja (w osobnym pokoju), całość jest spora (69m²), warunki użytkowania są zatem bardzo komfortowe. W bloku znajduje się żabka.

PROBLEM POWAŻNY

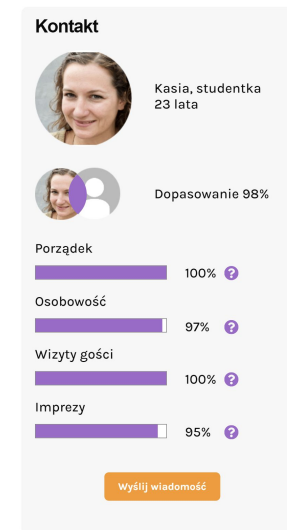
Problem ze zrozumieniem co oznaczają podane przy dopasowaniu procenty - czy jest to natężenie danej cechy, czy może stopień zgodności pomiędzy ankietą ogłaszającego i wyszukującego?



REKOMENDACJA FUNKCJONALNA

Dodanie tooltipu informującego o tym co oznaczają procenty znajdujące się przy poszczególnych kategoriach.

Procent dopasowania wskazuje w jakim stopniu odpowiedzi jakich udzieliłeś(aś) w ankiecie profilującej pokrywają się z odpowiedziami jakich udzielił(a) osoba wystawiająca ogłoszenie.



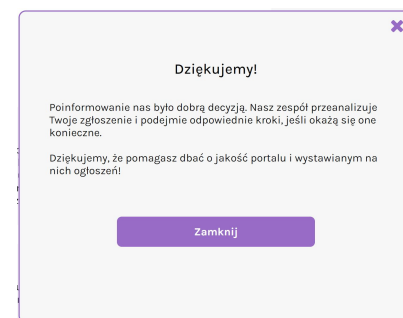
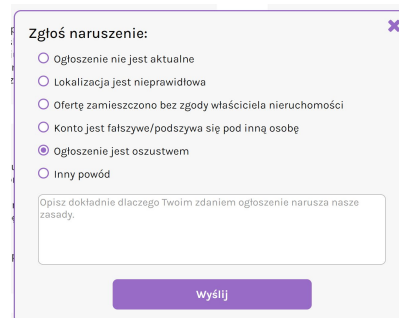
PROBLEM POWAŻNY

Obawa o bezpieczeństwo serwisu, podszywanie się pod inne osoby i zakładanie fałszywych kont w celu wymuszeń i oszustw.



REKOMENDACJA FUNKCJONALNA

Choć nasze rozwiązanie od samego początku znajdowała się opcja zgłaszania ogłoszenia, zdecydowaliśmy się ją rozbudować i zaprototypować, żeby jeszcze bardziej podkreślić że bezpieczeństwo naszych użytkowników jest dla nas istotne, a także móc przetestować ten aspekt w kolejnych iteracjach badań.



PROBLEM POWAŻNY

Badani mieli problem z oceną, czy w formularzu ogłoszenia powinni podać powierzchnię pokoju, czy całego mieszkania. Ich decyzje w konsekwencji różniły się od siebie

Typ miejsca:	Rodzaj mieszkania:			
<input type="radio"/> Pokój jednoosobowy	<input type="radio"/> Studio	<input type="radio"/> Pokój współdzielony	<input type="radio"/> Przechodnie	<input type="radio"/> Rozkładowe
<input type="text" value="Miasto, ulica"/>	Powierzchnia: <input type="text"/> m2	Piętro: <input type="text"/> z <input type="text"/>	Liczba pokoi: <input type="text"/>	
Cena (miesięcznie): <input type="text"/> zł	Czynsz/Oplaty dodatkowe: <input type="text"/> zł	Kaucja: <input type="text"/> zł		
Udogodnienia: <input type="checkbox"/> WiFi <input type="checkbox"/> Winda <input type="checkbox"/> TV <input type="checkbox"/> Parking				

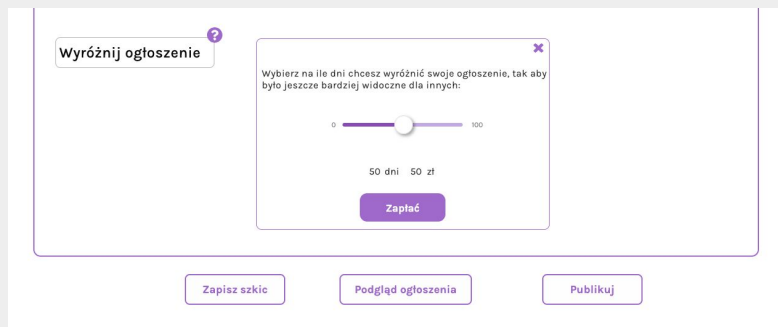
REKOMENDACJA FUNKCJONALNA

Doprecyzowanie w komunikacie, że należy podać powierzchnię pokoju.

*Typ miejsca:	<input type="radio"/> Pokój jednoosobowy	<input type="radio"/> Studio	<input type="radio"/> Pokój współdzielony					
<input type="text" value="Miasto, ulica"/>	Powierzchnia pokoju: <input type="text"/> m2	Piętro: <input type="text"/> z <input type="text"/>	Liczba pokoi: <input type="text"/>					

PROBLEM POWAŻNY

Użytkownicy nie zauważali w formularzu dodawania ogłoszenia opcji “publikuj” z łatwością z jaką powinni. Nie była ona dla nich wystarczająco widoczna



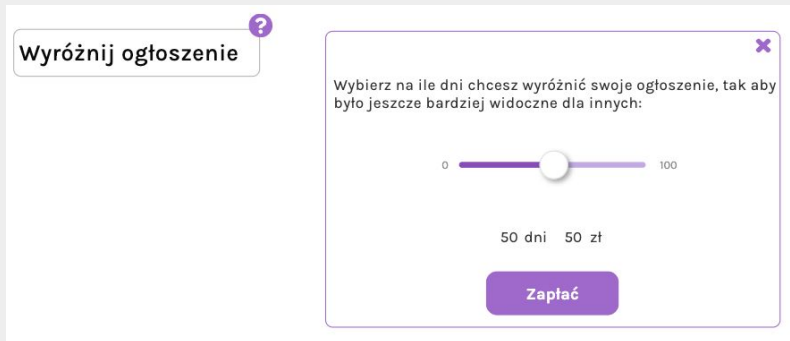
REKOMENDACJA FUNKCJONALNA

Zmiana opcji “Publikuj” na primary button, aby wyróżniała się spośród innych i była łatwo zauważalna



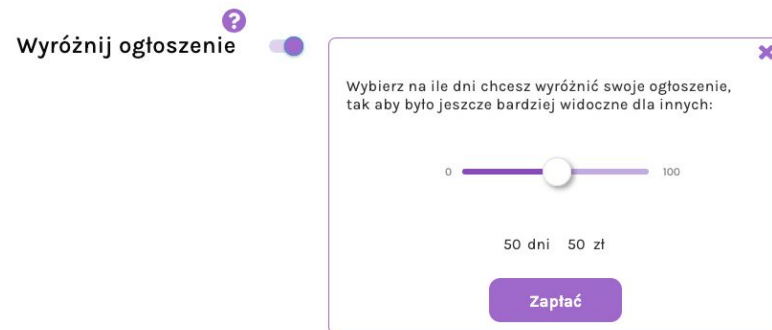
PROBLEM POWAŻNY

Użytkownicy mieli problem formularzu dodawania ogłoszenia z określeniem czy “Wyróżnij ogłoszenie” jest buttonem, nie mieli również pewności jaką interakcje powinni wykonać po wybraniu czasu wyróżnienia. Pop-up wyboru ilości dni był otwarty od początku ścieżki, co również nie było zrozumiałe dla badanych.



REKOMENDACJA FUNKCJONALNA

Zmiana “Wyróżnij ogłoszenie” na toggle button, który powoduje otwarcie pop-upu z wyborem ilości dni wyróżnienia ogłoszenia.



PROBLEM POWAŻNY

Badani mieli problem w formularzu dodawania ogłoszenia z określeniem, czy brak oznaczenia wiąże się z brakiem zgody na podane kwestie. Użytkownicy chcieli również wiedzieć, czy któreś z podanych pytań są opcjonalne.

Preferencje dotyczące współlokatorów

Wiek od do Płeć: Kobieta Mężczyzna Dowolne

Zasady panujące w mieszkaniu: Zwierzęta OK Palenie OK Imprezy OK

REKOMENDACJA FUNKCJONALNA

Oznaczenie pytań jako obowiązkowe poprzez dodanie gwiazdki oraz zmiana formy pytania o zasady w mieszkaniu. Obligatoryjny charakter pytania sprawi, że brak zaznaczenia będzie wiązał się z decyzją.

*Preferencje dotyczące współlokatorów

Wiek od do Płeć: Kobieta Mężczyzna Dowolne

Dozwolone w mieszkaniu: Zwierzęta Palenie Imprezy

Testy użyteczności wykazały, iż kluczowe jest wprowadzenie zmian w zakresie:

Sposobu wyszukiwania mieszkania i współlokatora.

Poprawienia funkcjonalności ankiety, kalendarza, formularza dodawania ogłoszenia i sposobu wyświetlania ogłoszenia oraz wizualnego przedstawienia dopasowania użytkowników.

Bezpieczeństwa, aby wyeliminować zagrożenie związane z wyludzaniem danych i zwiększyć świadomość użytkowników na temat potencjalnych niebezpieczeństw.

Poprzez wprowadzone zmiany chcieliśmy **zoptymalizować proces używania serwisu** i **zwiększyć komfort** użytkowników. Bardzo istotne dla nas było wyeliminowanie elementów niezrozumiałych i niewygodnych, które mogłyby w jakiś sposób utrudnić naturalnie stresujące zadanie znalezienia współlokatora lub mieszkania.

Podsumowanie badań

Pomysły

Spotkania z potencjalnymi użytkownikami pozwoliły nam również zebrać inspiracje dla naszego produktu i określić, czym moglibyśmy się zająć w kolejnych fazach jego rozwoju.

Rozbudowanie ankiety i jaśniejszy podział dla wykorzystanych kategorii

Wprowadzenie dodatkowych opcji w dodawaniu ogłoszenia, aby jak najlepiej odpowiedzieć na potrzebę tworzenia niestandardowych ogłoszeń, na przykład typ ogrzewania oraz dodatkowe udogodnienia w mieszkaniu

Dodatkowe wyróżnienie ogłoszeń w przypadku, kiedy użytkownicy chcą znaleźć mieszkanie lub lokatora “od zaraz” oraz po wybraniu płatnej opcji wyróżnienia ogłoszenia. W obu przypadkach badani zasugerowali użycie kolorów i tagów

Osoby wynajmujące mieszkanie wyraziły potrzebę przeglądania profili potencjalnych współlokatorów. W przyszłości chcielibyśmy umożliwić i zoptymalizować ten sposób użycia naszego rozwiązania.

Załączniki

1. [Wideo z testów użyteczności](#)
2. [Link do prototypu](#)
3. [Plik html prototypu](#)
4. [Plan testów użyteczności](#)
5. [Matryca - analiza testów użyteczności](#)