

متر به متر تا خانه‌ی محبوب

مطالعه کاربرپذیری چهار سرویس آنلاین
معاملات املاک ایران:
کیلید، آدرس، دیوار، شیپور

تستادی

بر اساس یافته‌های تیم [تستادی](#)، تنها
پلتفرم سنجش و بهبود تجربه کاربر

فهرست

۲	درباره‌ی این گزارش
۳	درباره‌ی اپلیکیشن‌ها
۶	تست کاربردپذیری چیست؟
۷	چرا فقط ۵ کاربر؟
۸	سناریوها و وظایف
۱۱	یافته‌های کلی
۱۸	نتایج تست کلید
۲۲	نتایج تست آدرس
۲۷	نتایج تست دیوار
۳۱	نتایج تست شیپور
۳۵	درباره‌ی تستادی

نمونه بازخورد کاربران

”

حقیقتا باید یه حداقلی برای عکس
باشه. بی عکس خیلی یه جوریه. آدم
به اون آگهی‌ای که عکس نداره
اعتماد نمی‌کنه.



”

این زده بدون آسانسور و
پارکینگ، چطوری اومده تو
لیست پارکینگ‌دار؟ عجیبه.

”

ذخیره شده‌هاش
کجاست؟ نمی‌فهمم.



”

دنبال چیزی می‌گردم که بشه پارکینگ
رو اضافه کرد. این قسمتی نداره که
پارکینگ رو بهش اضافه کنم. بخوام
دونه دونه باز کنم هم سخت می‌شه.

”

این هماهنگی بازدید از
ملک خیلی جالبه.



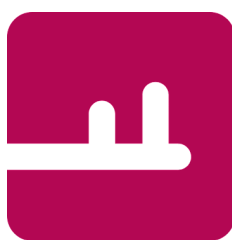
درباره‌ی این گزارش

در این گزارش، تیم تستادی با انجام یک سناریوی یکسان توسط کاربران عادی، میزان کاربرپذیری اپلیکیشن‌ها را سنجیده است. این تست‌ها که به‌صورت کاملاً آنلاین و از راه دور (Remote) بر روی کاربرانی با ویژگی‌های مختلف و از سراسر ایران انجام شده‌اند، توسط متخصصین تستادی بررسی و ارزیابی شده و در قالب این گزارش منتشر شده است.

یافته‌های کلی این تحقیق در جدول زیر قابل مشاهده است و روند انجام تست، مشخصات کاربران شرکت کننده و نکات مثبت و منفی هر اپلیکیشن با جزییات در ادامه آمده است.

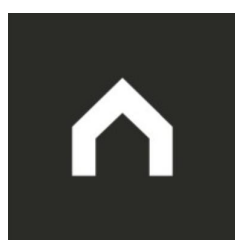
ویژگی‌ها	کیلید	آدرس	دیوار	شیپور
سرعت نمایش اطلاعات	✗	✓	✓	✓
پوشش مناطق و تعداد آگهی‌ها	✗	✗	✓	✓
انتخاب محله	✓	✓	✗	✓
نتایج مرتبط با جستجو	✗	✓	✓	✗
سادگی کار با فیلترها	✗	✗	✓	✗
تنوع فیلترها	✓	✓	✗	✗
اطلاعات کافی در کارت آگهی	✓	✓	✗	✗
اطلاعات کافی در صفحه آگهی	✓	✓	✓	✓
وضوح فرآیند هماهنگی بازدید	✗	✓	✓	✓
روند ثبت‌نام یا ورود	✗	✗	✓	✓
فرآیند اشتراک‌گذاری آگهی	✓	✗	✗	✓
فرآیند ذخیره و حذف آگهی	✓	✗	✗	✗
✓ قابل قبول ✗ کاربران با مشکل یا ابهام روبرو شدند				





کیلید

کیلید پلتفرم ثبت آگهی‌های فروش، رهن و اجاره‌ی املاک است. کاربران کیلید می‌توانند با استفاده از مجموعه‌ای متنوع از فیلترها و دسته‌بندی‌ها، ملک مورد نظر خود را جستجو و انتخاب کنند. کیلید با استفاده از روش‌های داده‌محور، اطلاعاتی در مورد قیمت‌گذاری املاک به کاربران ارائه می‌دهد تا میانگین‌های قیمت مناطق مختلف را مشاهده کنند. پیشنهاد حدود قیمت براساس کدپستی نیز از امکانات ویژه‌ی کیلید است. در فاز نخست، تمرکز تیم کیلید بر املاک حوزه‌ی تهران و کرج بوده است.



آدرس

آدرس پلتفرم تخصصی اجاره‌ی آپارتمان در شهر تهران است. آدرس تلاش کرده است تا بهترین تجربه را برای مشتریانی که به دنبال اجاره خانه هستند ایجاد کرده و تا جای ممکن فرآیند تصمیم‌گیری را بی‌نیاز از بازدید حضوری کند. همچنین آدرس این قابلیت را دارد که املاک مناسب برای افراد متفاوت را پیشنهاد دهد. آدرس در دو بستر وب و اپلیکیشن اندروید در دسترس است و خدمات آن فعلا محدود به مناطق مشخصی از شهر تهران است.



دیوار

دیوار وبگاه و اپلیکیشن نیازمندی‌های اینترنتی و بستری برای خرید و فروش کالاهای نو و دست دوم و خدمات در ایران است که در سال ۱۳۹۲ راه‌اندازی شده‌است. گرچه انواع مختلفی از آگهی در دیوار وجود دارد، اما برای آگهی‌های املاک بخشی مجزا در نظر گرفته شده است. با دسته‌بندی مناسب آگهی‌ها و فراهم کردن فیلترهای متنوع و لازم برای صنعت املاک، دیوار تلاش کرده است تجربه‌ای مناسب برای افرادی که قصد معاملاتی املاک دارند به ارمغان آورد.



شیپور

شیپور از سال ۱۳۹۱ در حوزه‌ی نیازمندی‌های آنلاین مشغول به فعالیت است. آگهی‌های املاک در شیپور دسته‌بندی خاص خود را دارند و با فیلترهای در نظر گرفته شده، می‌توان آگهی‌های املاک مربوط به بیش از ۱۱۰ شهر ایران را بررسی کرد. شیپور تلاش کرده است تا با ایجاد ابزارهای لازم برای بنگاه‌های معاملات املاک، اطلاعات آن‌ها را به صورت آنلاین و به روز، در اختیار مشتریان قرار دهد. در شیپور می‌توان انواع آگهی‌های مربوط به املاک، از خانه و آپارتمان گرفته تا واحدهای تجاری و صنعتی را مشاهده کرد.

تست کاربردپذیری چیست؟

تست‌های کاربردپذیری توسط کاربران واقعی انجام می‌شوند، آن‌ها می‌توانند مشکلاتی را آشکار کنند که برای برنامه‌نویس‌ها، طراحان، صاحبان کسب و کار و کسانی که با وبسایت و اپلیکیشن آشنا هستند، چندان ملموس و قابل تصور نیستند. معمولا داشتن دانش زیاد در مورد یک محصول، می‌تواند حساسیت طراحان، کارشناسان مارکتینگ و مدیران محصول را در برابر مشکلات کاربردپذیری کم کند و مانع توجه آن‌ها به این مشکلات شود.

مشاهده‌ی کاربران در حال استفاده از وبسایت و اپلیکیشن و بررسی عملکرد آن‌ها، راه موثری است تا درک کنید آیا کاربران شما:

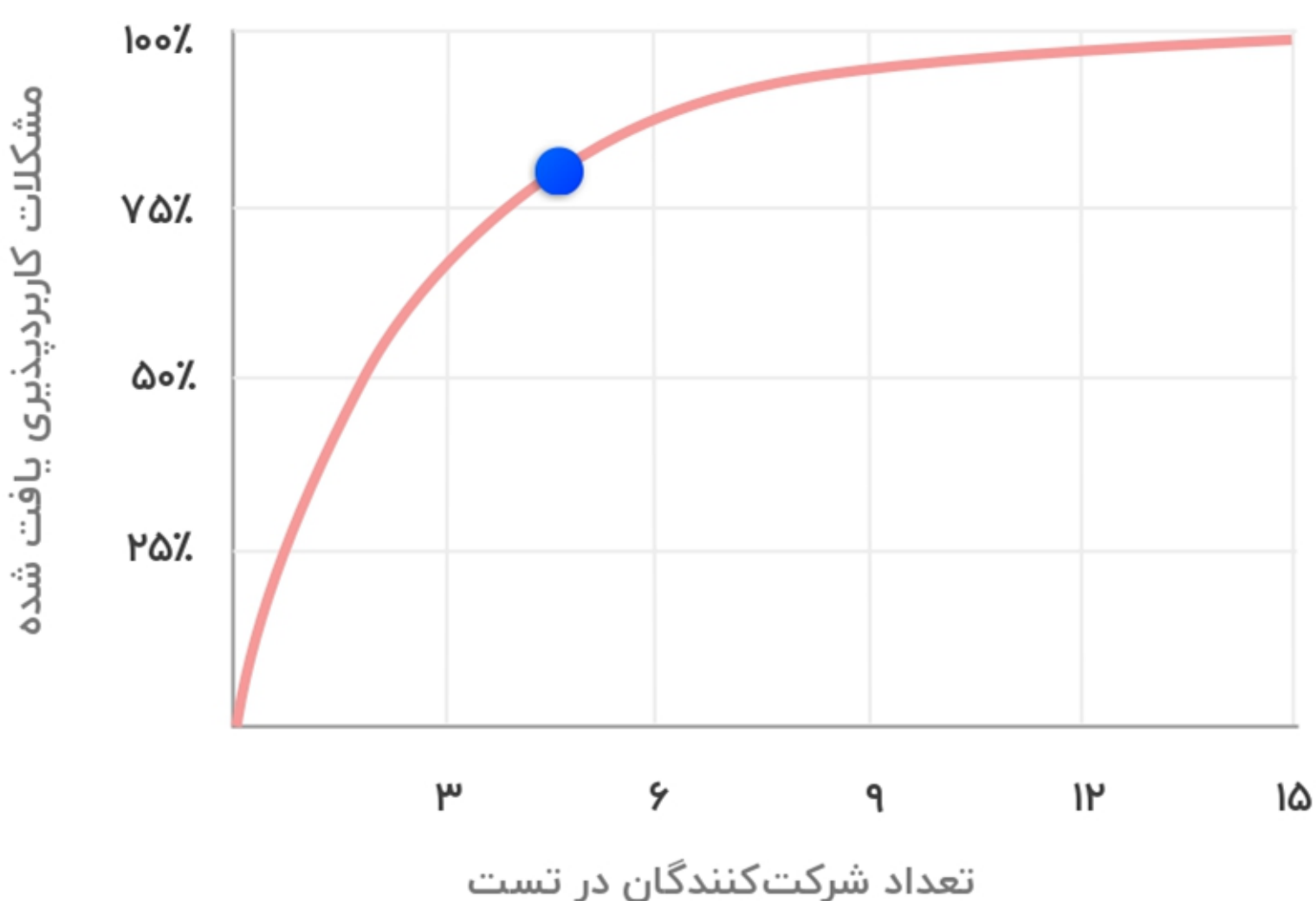
- متوجه می‌شوند که وبسایت یا اپلیکیشن شما چطور کار می‌کند و گیج نمی‌شوند؟
- می‌توانند کارهای اصلی را که در نظر داشتند انجام دهند؟
- با مشکلات و باگ‌های کاربردپذیری مواجه می‌شوند؟
- با مشکلات دیگری که تا به حال ندیده‌اید مواجه می‌شوند؟
- و...

چرا فقط ۵ کاربر؟

برخلاف باور عمومی، تست کاربردپذیری پرهزینه و پیچیده نیست، نیازمند برنامه‌ریزی زیاد نبوده و مختص به پروژه‌های ویژه و بزرگ نیست.

صرف هزینه‌ی زیاد و انجام تست کاربردپذیری بر روی کاربران در مقیاس زیاد، معمولا منجر به هدر رفت منابع می‌شود زیرا تعداد کاربران بیشتر، تنها نتایج تکراری و مشابه را بیشتر می‌کند و یافته‌ی جدیدی ایجاد نخواهد کرد.

همان‌طور که در جدول زیر می‌بینیم، بهترین نتایج تست کاربردپذیری یک محصول، با پنج کاربر و انجام تست‌های متناوب و کوچک به دست می‌آید:



استاندارد جهانی تعداد کاربران کاربردپذیری، منبع نلسون نورمن گروپ

سناریوها و وظایف

برای این تست به سناریویی احتیاج داشتیم که برای هر چهار اپلیکیشن ثابت باشد.

ویژگی‌های مشترک این اپلیکیشن‌ها، امکان جستجو و انتخاب از میان آگهی‌ها، ذخیره، مقایسه، اشتراک گذاری و انتخاب برای بازدید است.

بزرگ‌ترین تفاوت این اپلیکیشن‌ها با یکدیگر در میزان پوشش مناطق و قیمت است: دیوار و شیپور آگهی‌هایی از تمام مناطق تهران (و سایر شهرها) را با بازه‌های قیمتی متفاوت دارند؛ آگهی‌های کیلید محدود و پراکنده بوده و برخی جستجوها به نتیجه خاصی نمی‌رسند؛ آگهی‌های آدرس محدود به شرق تهران هستند و در بازه‌های قیمتی خاص، نتیجه‌ای ندارند.

در نهایت با بررسی شباهت‌ها و تفاوت‌ها، این وظایف برای کاربران در نظر گرفته شد.

وظایف اصلی کاربران

- جستجو و یافتن خانه در محله خاص با بازه قیمتی مشخص شده

- ذخیره آگهی جهت بررسی بیشتر و تصمیم‌گیری

- مقایسه میان آگهی‌های ذخیره شده‌ها و انتخاب

- اشتراک‌گذاری

- درک فرآیند هماهنگی برای بازدید

سناریوی کلی که در اختیار کاربران قرار گرفت

سوالات پیش از شروع تست:

- آیا تاکنون از این اپلیکیشن یا اپلیکیشن‌های مشابه استفاده کرده‌اید؟ اگر بله نام ببرید.

سناریو و وظایف:

- فرض کنید در آپارتمانی در پونک (در سناریوی آدرس، تهران پارس) ساکن هستید و انتهای ماه آینده، قرارداد شما به پایان می‌رسد. به دنبال خانه‌ای دو خوابه هستید. متناسب با بودجه‌ی «حداکثر پول پیش ۲۵۰ میلیون تومان و اجاره ۴ میلیون تومان»، در همین محله دنبال خانه بگردید.
- با فرض اینکه ماشین دارید، واحدهایی که پارکینگ دارند را پیدا کنید.

این سناریو داستانی را برای کاربر گفته است که احتمال وقوع آن در زندگی واقعی برای کسی که به دنبال خانه اجاره‌ای باشد، زیاد است. در نتیجه می‌تواند فضای ذهنی کاربر را برای انجام وظایف آماده کند. همچنین سناریو به طور مستقیم به فرآیندی که کاربر باید طی کند اشاره نکرده است و می‌توان در طی انجام آن، مدل رفتاری کاربران مختلف را نیز مشاهده کرد.

سپس این وظایف از کاربران خواسته شد:

- دو خانه که از نظرتان مناسب‌تر است را برای بررسی بیشتر ذخیره کنید.
- چگونه می‌توانید خانه‌های نوساز را پیدا کنید؟
- خانه‌های ذخیره شده را مقایسه کرده و یکی را به انتخاب خود حذف کنید.

- می‌خواهید نظر یکی از دوستانتان را راجع به خانه‌ها بدانید، چگونه آن‌ها را به اشتراک می‌گذارید؟
- بررسی کنید که برای بازدید خانه مورد پسندتان باید چه روندی را طی کنید.

سوالات پس از انجام تست:

- چه امکاناتی در این اپلیکیشن وجود نداشت که می‌توانست یافتن خانه دلخواه را آسان‌تر کند؟
- آیا این اپلیکیشن را برای اجاره خانه به دوستان و آشنایانتان توصیه می‌کنید؟ چرا؟

توجه

چند عامل می‌تواند بر روی نتایج تست‌های کاربرپذیری تاثیرگذار باشد:

- گروه تست‌های انتخاب شده، نماینده‌ی تمام افرادی که از آن محصول استفاده می‌کنند، نیستند و برای رسیدن به نتایج دقیق‌تر لازم است که یک سناریو را با گروه‌های مختلف کاربران انجام داد.
- خطای انسانی و برداشت‌های اشتباه ممکن است بر روی کیفیت بازخوردها و نتیجه‌ی کلی تست تأثیری ناچیز گذاشته باشد.
- در این گزارش به باگ‌ها و مشکلاتی اشاره شده که برای بیش از یک کاربر بوجود آمده، و تا جای ممکن به مواردی که تنها برای یک کاربر پیش آمده، اشاره‌ای نشده است.

تمام تست‌ها، با استفاده از پلتفرم تستادی، به صورت از راه‌دور (Remote) و بر روی کاربران تستادی انجام شده است.

تجربہ کی کلی

یافته‌های کلی

- عمده‌ترین دلیل ایجاد تجربه کاربری نامطلوب در اپلیکیشن‌های بررسی شده، نحوه‌ی ارائه‌ی اطلاعات است. به نظر می‌رسد اکثر تیم‌ها از ابتدا به نیازهای کاربران در مراحل مختلف مسیری که برای جستجو و انتخاب خانه طی می‌کنند توجه نکرده‌اند؛ در نتیجه جمع‌آوری اطلاعات و نمایش آن‌ها به مشتریان، فاقد نظم کافی است.

- به طور کلی اکثر کاربران هنگام تصمیم‌گیری در مورد انتخاب‌هایی که نیاز به صرف هزینه بالا دارند، زمان زیادی صرف می‌کنند. بارها به مراحل جستجو، مقایسه و انتخاب باز می‌گردند و شرایط مختلف را می‌سنجند. انتخاب خانه به عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل آرامش و سبک زندگی، در همین دسته قرار می‌گیرد. با توجه به این موضوع، امکاناتی مانند «ذخیره‌سازی جستجو» همراه با فیلترهای انتخاب شده‌ی آن جستجو، امکان مشاهده‌ی سریع این لیست در مراجعه‌ی بعدی به اپلیکیشن و دریافت نوتیفیکشن یا اعلان اضافه شدن خانه‌ی جدید به لیست ذخیره شده، می‌تواند فرآیند را برای کاربران ساده و لذت‌بخش‌تر کند.

- امکان «مقایسه» بین گزینه‌های مختلف، از نظر کاربران بسیار لازم به نظر می‌رسید؛ اما تصمیم‌گیری در این مورد نیازمند تحقیق و اطلاعات بیشتر برای درک نیاز واقعی کاربران، برای رسیدن به بهترین راه‌حل است.

- در این تست، وجود «فیلترهای متنوع»، تاثیر چشم‌گیری بر رضایت و میزان موفقیت کاربران جهت رسیدن به نتیجه داشت. در بعضی از اپلیکیشن‌ها به این امکان توجه کافی نشده است و نبود مواردی مانند فیلتر بر اساس داشتن پارکینگ و آسانسور، طبقه، نوساز یا قدیمی بودن، برای کاربران شوکه کننده بود.

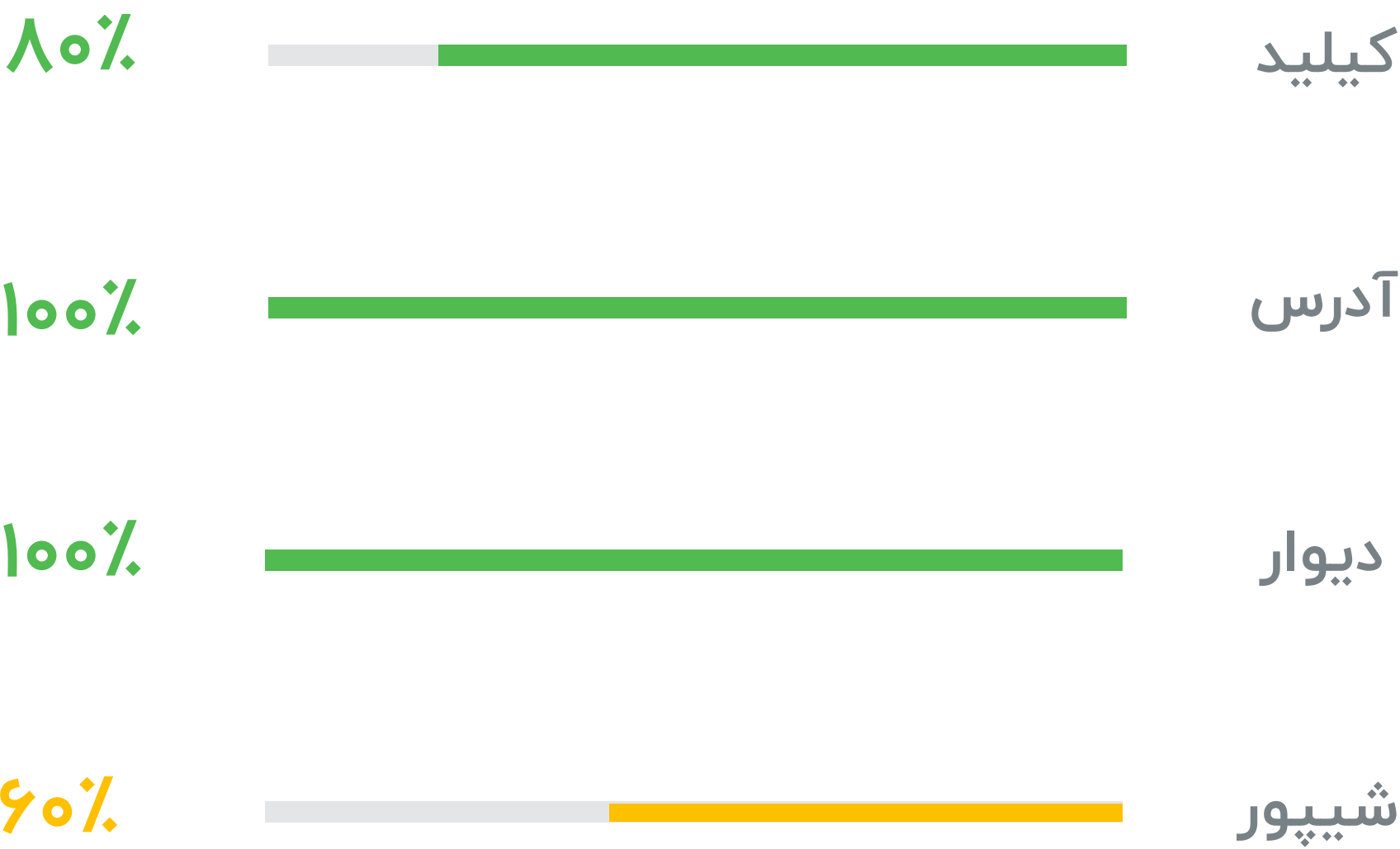
- «عکس‌های کاربردی و متنوع»، یک عامل موثر بر روی اعتماد و افزایش احتمال انتخاب کاربران است. اکثر کاربران تمایل داشتند نتایج را فیلتر کرده و فقط آگهی‌های عکس‌دار را ببینند.

- مشاهده‌ی «پلان خانه»، برای کاربران به حدی جذاب و کاربردی بود که می‌تواند یکی از امکانات جدی این اپلیکیشن‌ها جهت بهبود تجربه‌ی کاربری و کاهش زمان تصمیم‌گیری باشد.

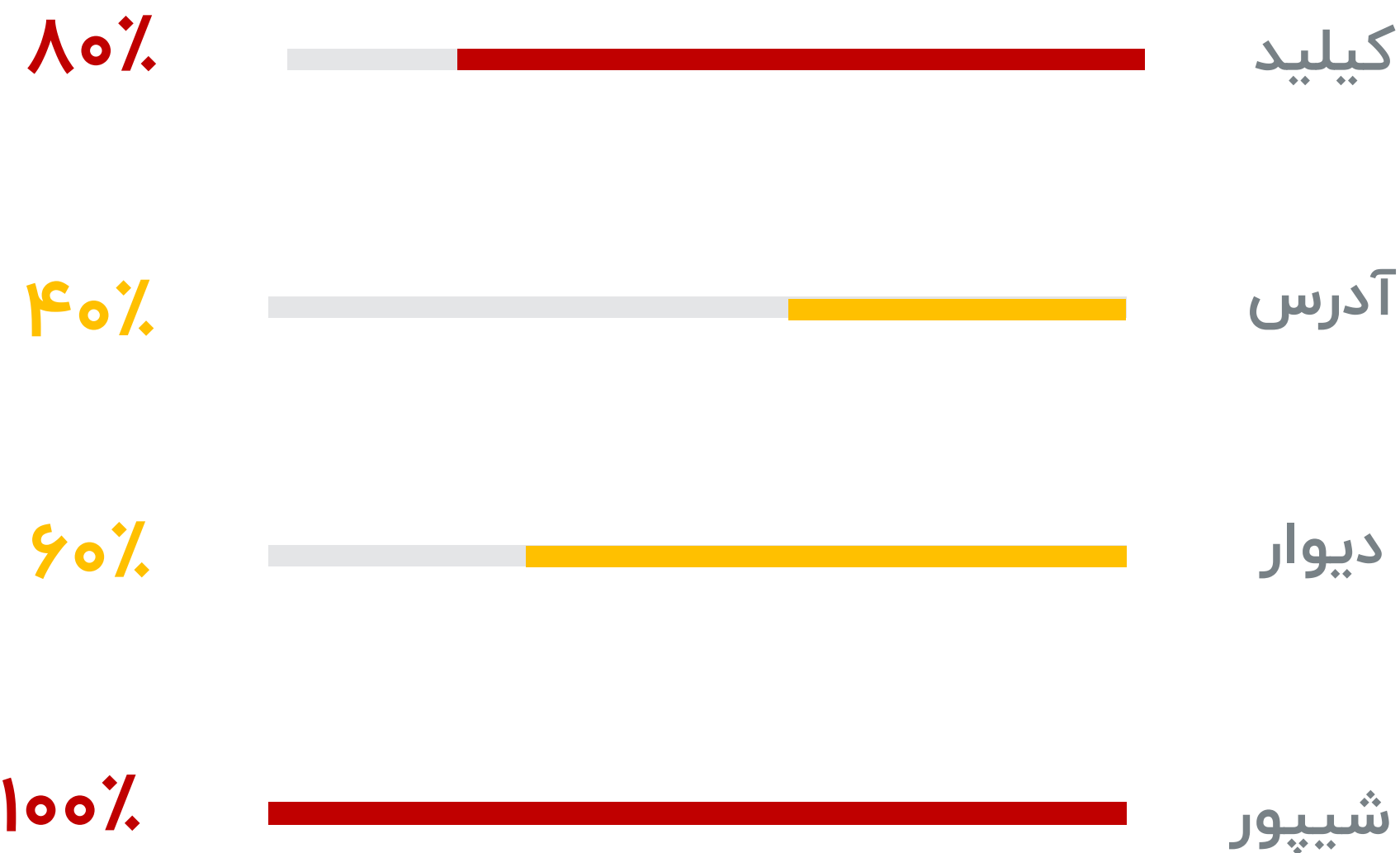
- کاربران انتظار دارند که در صفحه‌ی نتایج جستجو، «اطلاعات هر خانه» تا جای ممکن کامل نمایش داده شود تا فرآیند انتخاب را سرعت بخشد. اطلاعاتی مثل متراژ، آسانسور، پارکینگ، طبقه، تعداد اتاق، انباری، افزودن به لیست مورد علاقه و... برای پاسخ به اکثر این نیازها، می‌توان ورود این اطلاعات را برای افرادی که آگهی ثبت می‌کنند، اجباری در نظر گرفت.

- تنوع و گستردگی گزینه‌های موجود در این سرویس‌ها، تاثیر زیادی بر میزان رضایت و همچنین اعتماد کاربران به آن‌ها دارد.

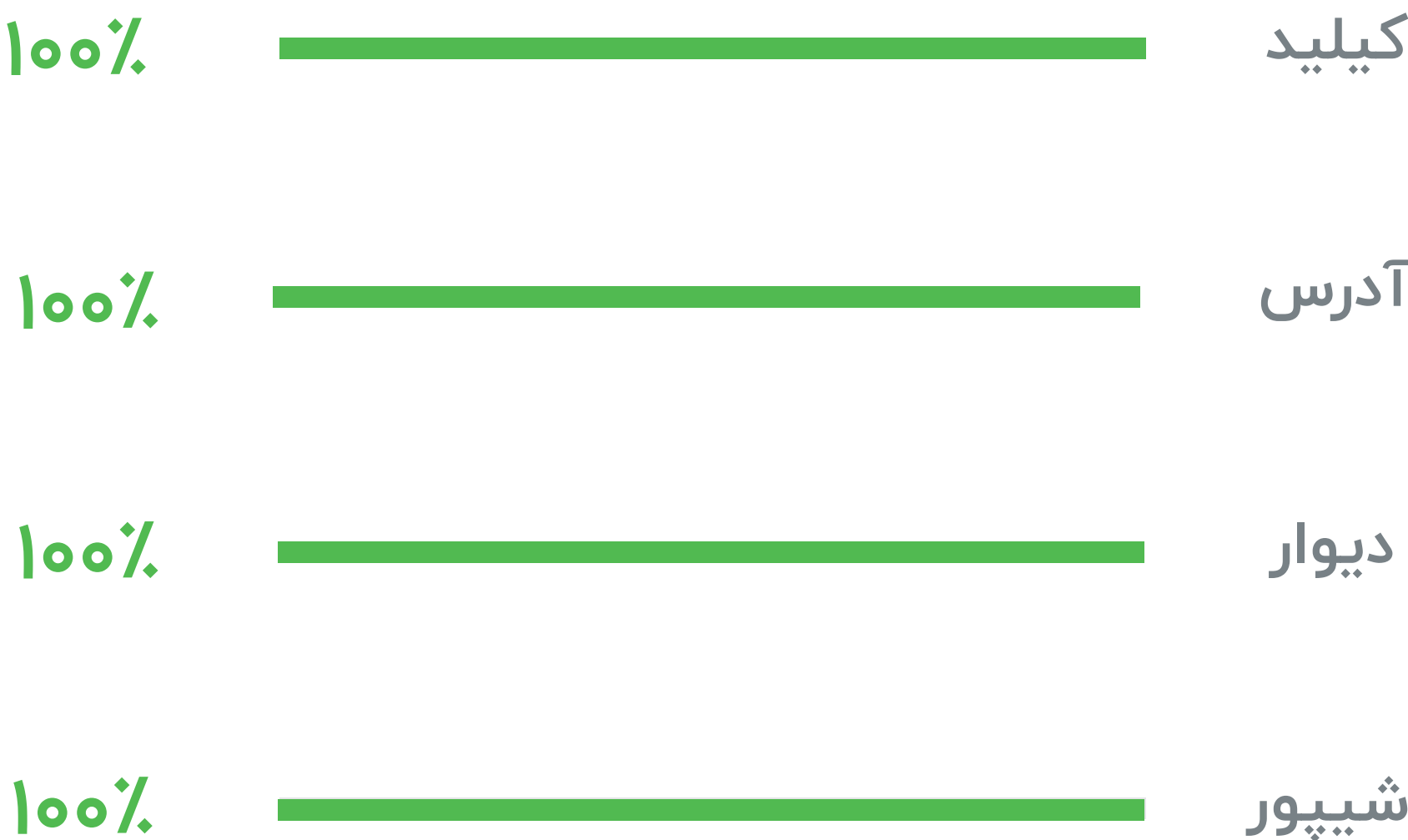
انجام تمام وظایف خواسته شده



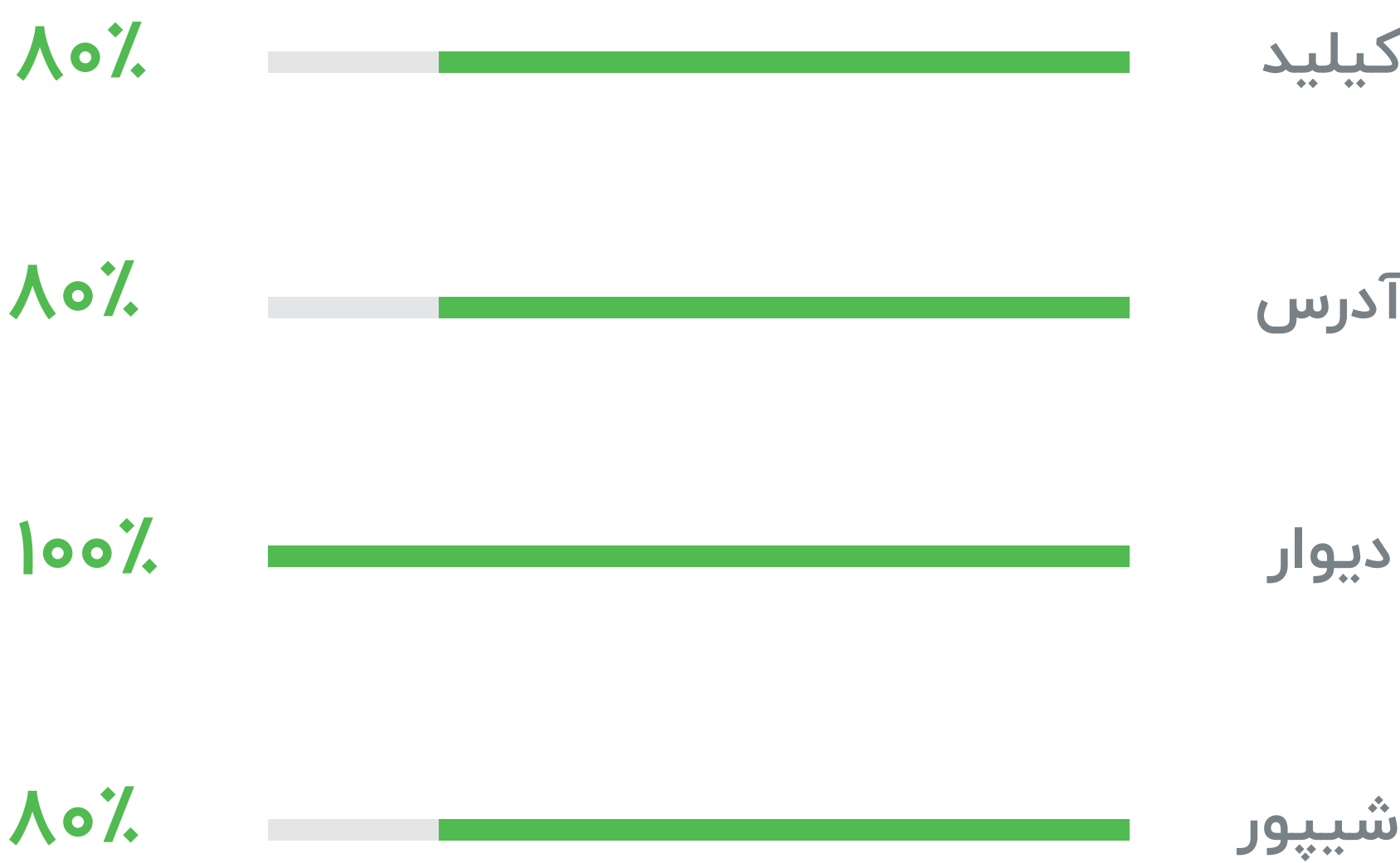
مواجهه با مشکلات غیر منتظره



درک نحوه‌ی کار اپلیکیشن



رضایت کلی و پیشنهاد به دیگران



زمان انجام وظایف

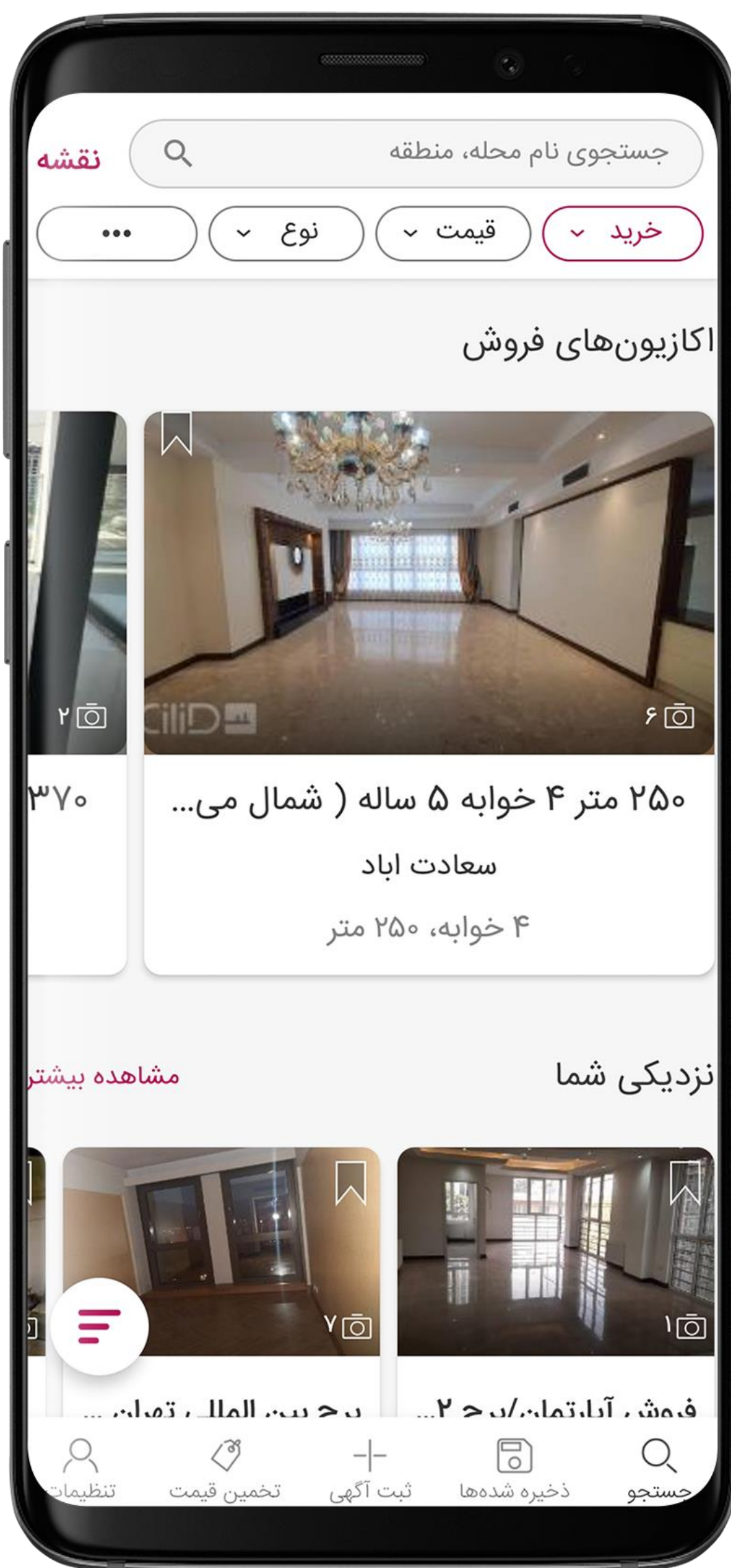
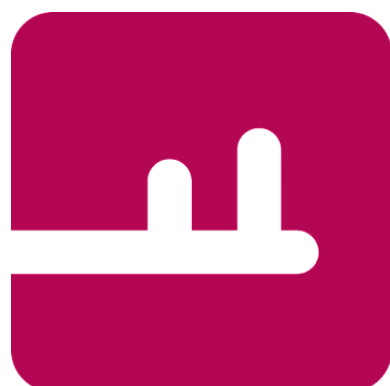
اپلیکیشن	کاربر	جستجو	انتخاب پارکینگ	ذخیره	مقایسه و حذف	اشتراک گذاری	هماهنگی بازدید
 کلید	کاربر ۱	۰۲:۱۲	۰۰:۱۹	۰۱:۲۰	۰۱:۷۰	۰۱:۱۴	۰۳:۱۷
	کاربر ۲	۰۲:۵۵	۰۱:۱۱	۰۱:۵۳	۰۰:۵۰	۰۰:۳۳	۰۰:۱۹
	کاربر ۳	۰۲:۵۸	۰۱:۰۰	۰۰:۲۰	۰۰:۱۶	۰۰:۷	۰۲:۳۲
	کاربر ۴	۰۱:۴۴	۰۰:۲۰	۰۰:۴۴	۰۰:۱۸	۰۰:۷	۰۰:۲۰
	کاربر ۵	۰۲:۴۸	۰۱:۴۹	۰۲:۱۸	۰۱:۱۵	۰۰:۱۰	۰۰:۳۰
 آدرس	کاربر ۱	۰۱:۱۶	۰۰:۲۲	۰۰:۹	۰۰:۸	۰۰:۱۸	۰۰:۲۳
	کاربر ۲	۰۱:۰۷	۰۰/۲۱	۰۰:۲۳	۰۰:۱۱	۰۰:۰۵	۰۰:۳۵
	کاربر ۳	۰۱:۳۹	۰۰/۰۷	۰۰:۴۷	۰۰:۳۸	۰۰:۱۲	۰۰:۱۶
	کاربر ۴	۲:۱۵	۰۰:۱۵	۰۰:۱۷	۰۰:۵۰	۰۰:۲۲	۰۰:۴۵
	کاربر ۵	۰۰:۵۰	۰۰:۳۰	۰۰:۱۹	۱:۱۵	۰۰:۱۸	۰۰:۰۸
 دیوار	کاربر ۱	۱:۲۰	۰۰:۱۵	۰۰:۲۵	۰۰:۵۵	۰۰:۲۵	۰۰:۳۰
	کاربر ۲	۲:۱۷	۰۰:۱۵	۰۰:۷	۰۰:۱۷	۰۰:۲۰	۰۲:۰۰
	کاربر ۳	۱:۰۰	۰۰:۱۰	۰۰:۱۵	۰۰:۲۰	۰۰:۲۰	۱:۰۰
	کاربر ۴	۲:۲۵	۱:۳۸	۰۰:۱۷	۰۳:۳۵	۰۰:۱۶	۰۰:۴۰
	کاربر ۵	۰۳:۱۰	۲:۱۰	۰۰:۳۵	۰۱:۰۰	۰۰:۳۵	۰۱:۰۰
 شیپور	کاربر ۱	۱:۲۰	۰۰:۱۵	۰۰:۲۵	۰۰:۵۵	۰۰:۲۵	۰۰:۳۰
	کاربر ۲	۲:۳۰	۰۰:۱۰	۰۰:۱۰	۰۰:۳۵	۰۰:۱۵	۰۰:۰۵
	کاربر ۳	۱:۰۰	۰۰:۱۰	۰۰:۱۵	۰۰:۲۰	۰۰:۲۰	۱:۰۰
	کاربر ۴	۲:۱۵	۰۰:۱۵	۰۰:۱۷	۰۰:۵۰	۰۰:۲۲	۰۰:۴۵
	کاربر ۵	۰۰:۵۰	۰۰:۳۰	۰۰:۱۹	۱:۱۵	۰۰:۱۸	۰۰:۰۸

*Time on Task

زمان انجام وظایف، یکی از فاکتورهای مهم سنجش و تحلیل تست‌های کاربرپذیری است. این فاکتور، میزان زمان صرف شده جهت انجام یک وظیفه توسط کاربر را نمایش می‌دهد. انتظار می‌رود تیم طراحی و توسعه محصول بتوانند به مرور، این زمان صرف شده را کاهش دهد.

نتایج تست‌ها

نتایج تست کیلید



شرکت کنندگان

شماره کاربر	جنسیت و بازه سنی	سطح استفاده از اینترنت	تجربه قبلی استفاده از اپلیکیشن	استفاده از اپلیکیشن های مشابه	پیشنهاد به دیگران	وظایف انجام شده
۱	۲۰-۳۰	زیاد	✓	✗	✓	کامل
۲	۳۰-۴۰	زیاد	✗	✗	✓	یافتن خانه ۱-
۳	۳۰-۴۰	زیاد	✗	دیوار / شیپور	✓	کامل
۴	۳۰-۴۰	متوسط	✗	✗	✓	کامل
۵	۳۰-۴۰	زیاد	✗	✗	✗	کامل



کاربران هنگام کار با اپلیکیشن دچار مشکلات غیرمنتظره شدند



کاربران توانستند تمام وظایف خواسته شده را انجام دهند



کاربران از تجربه کلی رضایت داشته و آن را توصیه می کنند



کاربران متوجه نحوه کار اپلیکیشن شدند

تست کیلید ر روی نسخه ی ۲/۱۰/۴ گوگل پلی انجام شده است.

یافته‌های مثبت

- تنوع فیلترها، فرآیند جستجو را برای کاربرانی که عادت به فیلتر کردن نتایج دارند، آسان کرده است.
- کامل بودن اطلاعات موجود در کارتهای آگهی، زمان انتخاب را کاهش داده است.
- یافتن منطقه‌ی مورد نظر از روی نقشه، برای کاربران ساده و قابل فهم است.
- امکان تخمین قیمت، برای کاربران جالب و کاربردی است.
- امکان ذخیره کردن جستجوها، برای کاربران رضایت بخش بوده و آن را کاربردی می‌دانند.

”

به نظرم تنوعش خیلی زیاده. تنوع خونه‌ها. به آدم این حق انتخاب رو می‌ده تا اون چیزی که می‌خواد رو انتخاب کنه.

(کاربر ۲)

یافته‌های منفی

- هنگام استفاده از کیلید، «ارتباط با سرور» مرتب قطع و وصل می‌شود.
- «نتایج جستجو» با فیلترهای انتخاب شده مطابق نیستند. برای مثال خانه‌های بدون پارکینگ در لیست خانه‌های دارای پارکینگ نمایش داده می‌شوند.
- نمایش داده نشدن تاریخچه‌ی عبارت جستجو شده، باعث طولانی شدن فرآیند جستجوی مجدد برای کاربران می‌شود.
- فرآیند «ثبت‌نام» طولانی و زمان‌بر است.

”

من الان سرچ کرده بودم این‌جا، ولی اعمال نشد.

(کاربر ۱)

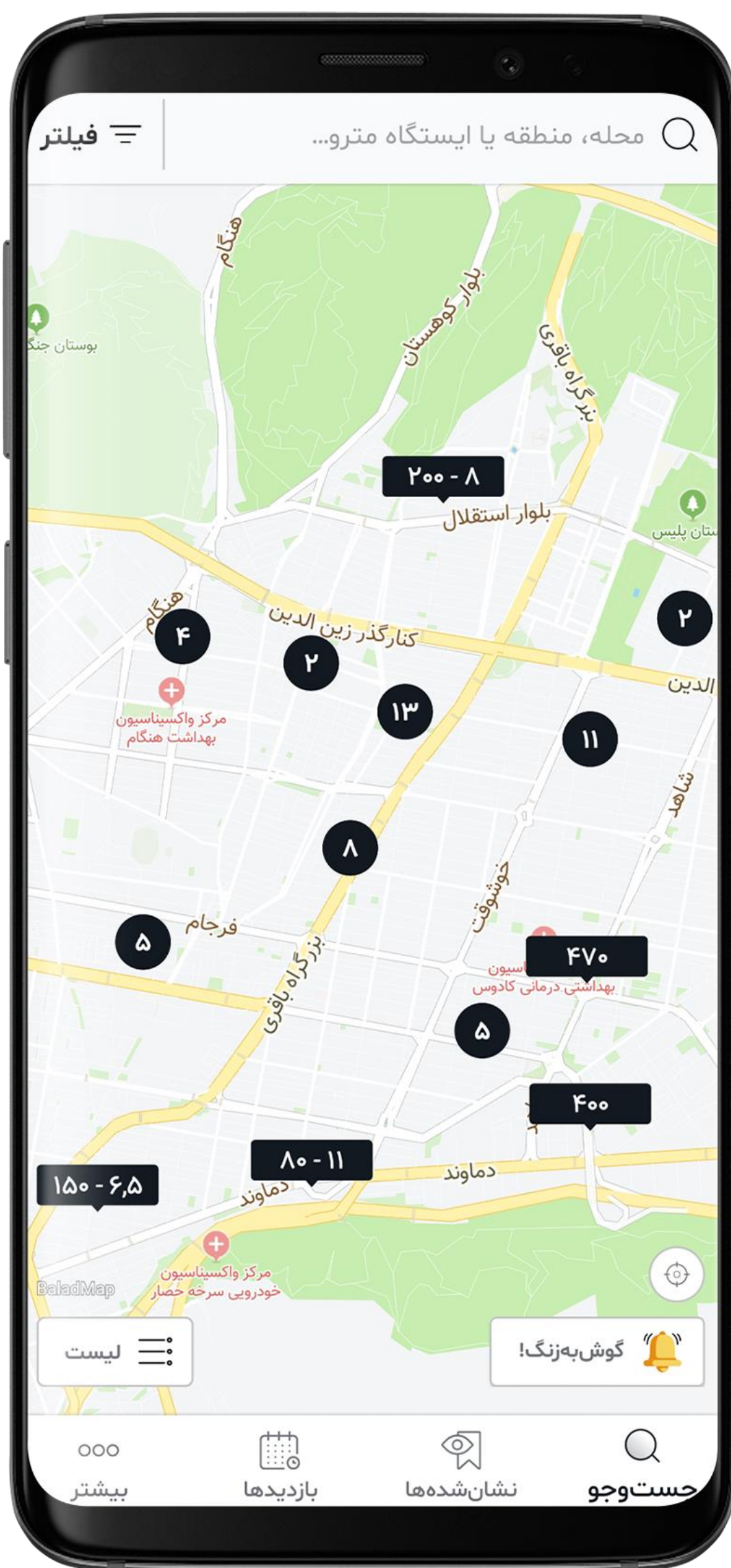
باگ‌ها و مشکلات

- ارتباط با سرور پایدار نیست.
- پس از ورود به اپلیکیشن، گزینه‌های نمایش داده شده مربوط به خرید خانه هستند. یافتن فیلتر در بالای صفحه و تغییر آن به آگهی‌های اجاره، زمان زیادی تلف می‌کند.
- فرآیند ثبت‌نام طولانی است و نیازمند ورود اطلاعات زیاد.
- نبود مثال و یا راهنما برای وارد کردن شماره موبایل، باعث اشتباه کاربران می‌شود. در صورت وارد کردن اشتباه، پیام خطا نمایش داده نمی‌شود.
- به نظر می‌رسد نتایج نمایش داده شده در برخی حالت‌ها، با فیلترهای انتخاب شده توسط کاربران مطابق نیستند.
- تاریخچه‌ی عبارات جستجو شده‌ی قبلی، در نوار جستجو نمایش داده نمی‌شود.
- اگر کاربر اپلیکیشن را به پس‌زمینه منتقل کرده و مجدداً به آن بازگردد، صفحه‌ی «جستجو» و «تنظیمات»، بارگذاری نمی‌شوند و نیاز است اپلیکیشن بسته و مجدداً باز شود.
- مفهوم «کلیدی‌ترین» در فیلترها برای کاربران مبهم است.
- تفاوت «جستجوهای ذخیره شده» و «علاقه‌مندی‌ها» برای اکثر کاربران گیج کننده است.
- برخی کاربران دکمه‌ی ثابت تماس با آگهی‌دهنده را نمی‌بینند و توقع دارند پایین صفحه باشد.

پیشنهاده‌ها

- رفع مشکلات زیرساختی و فنی که بر روی تجربه کاربران تاثیر عمده‌ای دارند.
- فیلتر اولیه جهت جدا کردن مسیر کاربرانی که با اهداف مختلف جستجو می‌کنند (مثلاً خرید یا اجاره).
- کاهش اطلاعات مورد نیاز هنگام ثبت‌نام در اپلیکیشن.
- افزودن راهنما یا مثال به فیلدهای ورود اطلاعات و نمایش خطا در صورت صحیح وارد نکردن اطلاعات.
- تغییر متن‌ها و کپی‌هایی که برای تیم کلید مفهوم هستند اما کاربران درک مشترکی از آن‌ها ندارند.

نتایج تست آدرس



شرکت کنندگان

شماره کاربر	جنسیت و بازه سنی	سطح استفاده از اینترنت	تجربه قبلی استفاده از اپلیکیشن	استفاده از اپلیکیشن های مشابه	پیشنهاد به دیگران	وظایف انجام شده
۱	 ۳۰-۴۰	متوسط		دیوار / شیپور / کیلید		کامل
۲	 ۳۰-۴۰	زیاد		دیوار / کیلید		کامل
۳	 ۳۰-۴۰	زیاد		دیوار		کامل
۴	 ۲۰-۳۰	زیاد		دیوار		کامل
۵	 ۲۰-۳۰	زیاد		دیوار / شیپور		کامل



کاربران هنگام کار با اپلیکیشن دچار مشکلات غیرمنتظره شدند



کاربران توانستند تمام وظایف خواسته شده را انجام دهند



کاربران از تجربه کلی رضایت داشته و آن را توصیه می کنند



کاربران متوجه نحوه کار اپلیکیشن شدند

تست آدرس بر روی نسخه ی ۲/۰/۷ بازار انجام شده است.

یافته‌های مثبت

- «نتایج جستجو» مطابق انتظار و الگوی ذهنی کاربران است.
- امکانات موثری در آدرس برای یافتن و تصمیم‌گیری در مورد خانه‌ها وجود دارد: فیلترها و تنوع آن‌ها، نقشه (پلان) خانه در اطلاعات آگهی، انتخاب روز و ساعت دلخواه برای بازدید، امکان نشان کردن در صفحه نتایج جستجو، مشاهده‌ی گزینه‌های مشابه با جستجوی انجام شده، محاسبه‌ی تبدیل مبلغ رهن و اجاره به یکدیگر، در دسترس بودن نشان شده‌ها، نمایش خانه‌ها و قیمت آن‌ها روی نقشه، کامل بودن کارت هر خانه و ویژگی «رادار» که مکان‌های نزدیک به خانه‌ها را نمایش می‌دهد.



پلان خونه خیلی عالیه. قبل این‌که برم می‌دونم دستشویی این خونه کجاست، اتاق خوابش کجاست.

(کاربر ۲)

یافته‌های منفی

- برخی کاربران برای «پیشنهاد» آدرس به دیگران تردید داشتند. آگهی‌های محدود که تنها مناطق خاصی از تهران را پوشش می‌دهند، عمده دلیل ذکر شده توسط آنان بود.
- برخی کاربران متوجه نمی‌شوند که می‌توانند حالت نمایش را از «نقشه» به مشاهده لیست تغییر دهند.
- تکمیل «اطلاعات کاربری» ممکن نیست و کاربران پس از فشردن دکمه ثبت، با خطایی نامفهوم مواجه می‌شوند.
- بعضی عبارات و آیکون‌های استفاده شده در اپلیکیشن، برای کاربران گمراه کننده است.



این‌که از همون اول روی نقشه باز می‌شه، آدم رو گمراه می‌کنه.

(کاربر ۴)

باگ‌ها و مشکلات

- باز شدن نقشه‌ی اپلیکیشن به صورت پیش‌فرض، کاربران را دچار سردرگمی می‌کرد. آن‌ها طبق تجربیات قبلی‌شان، ترجیح می‌دادند ابتدا با لیست مواجه شوند و در صورت تمایل، نتایج را روی نقشه مشاهده کنند.
- به نظر می‌رسد که کاربران ترجیح می‌دهند در مراحل اول، آگهی‌های بدون عکس را مشاهده نکنند؛ اما امکان فیلتر کردن این آگهی‌ها وجود ندارد.
- مفهوم فیلترهای «مبلغ خیلی پایین‌تر را نشانم نده» و «مبلغ کمی بالاتر را نشانم بده» برای کاربران واضح نیست. همچنین به دلیل منفی بودن عبارت «مبلغ خیلی پایین‌تر را نشانم نده» کاربران فعال یا غیرفعال بودن این فیلتر را تشخیص نمی‌دهند.
- در بخش «تکمیل اطلاعات کاربری» باگ فنی وجود دارد و ثبت اطلاعات ممکن نیست. پیام خطای نمایش داده شده نیز قابل درک نیست.
- اگر هنگام ثبت‌نام، عدد صفر ابتدای شماره تلفن تایپ نشود، پیام خطا نمایش داده نشده و کد ورود به اپلیکیشن نیز ارسال نمی‌شود. کاربران با آزمون و خطا این مشکل را رفع می‌کردند.
- آیکون‌های «ذخیره کردن» و «اشتراک‌گذاری» به راحتی دیده نمی‌شود؛ همچنین آیکون استفاده شده برای «اشتراک‌گذاری» برای کاربران آشنا نیست و با آزمون و خطا متوجه کارکرد آن می‌شوند.
- برخی از کاربران پس از فشردن آیکون ذخیره‌سازی، متوجه نمی‌شوند که آیا تغییری ایجاد شده یا نه.

پیشنهاده‌ها

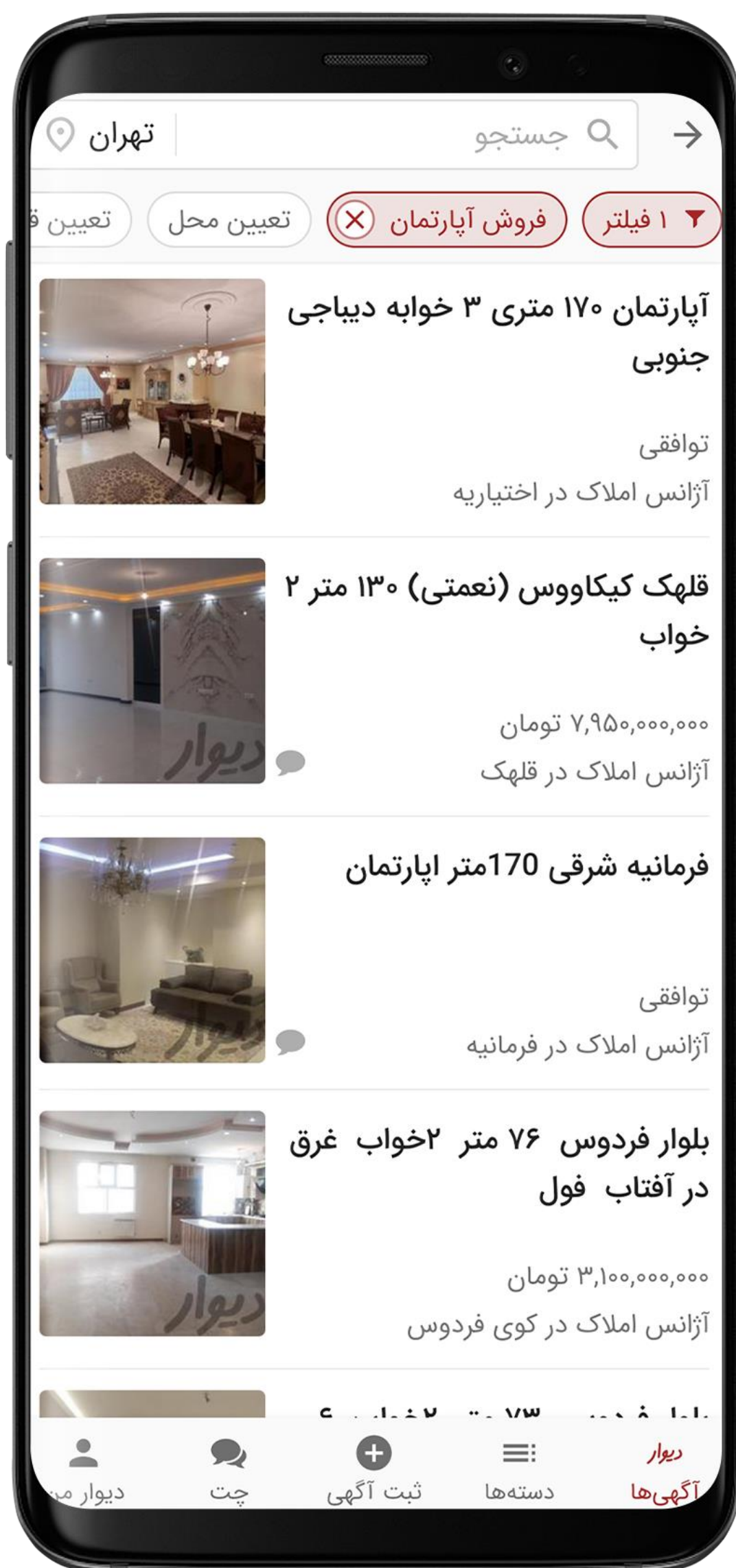
- به نظر می‌رسد کاربران احساس کنترل بیشتری روی نمایش نتایج به شکل لیست احساس می‌کنند. به همین دلیل بهتر است که نتایج ابتدا به شکل لیست نمایش داده شوند و کاربر بتواند در صورت تمایل آن را به نقشه تغییر دهند.
- افزودن فیلتر برای مشاهده‌ی آگهی‌های عکس دار.
- بازبینی عبارت استفاده شده برای فیلتر قیمت.
- رفع باگ‌های مربوط به ثبت‌نام و تکمیل اطلاعات و نمایش پیام‌های خطای مفهوم به کاربران.
- بازبینی طراحی آیکون‌های استفاده شده‌ی «ذخیره کردن» و «اشتراک‌گذاری».
- به نظر می‌رسد بهتر است وقتی یک آگهی ذخیره می‌شود، پیام کوتاهی به کاربر نمایش داده شود.

”

گزینه بدون عکس‌دار نشونم نده نداره. دیدن ظاهر خونه و عکس‌های خونه خیلی تو انتخاب کمک می‌کنه. همیشه اون گزینه رو می‌زنم چون اصلا فایده‌ای نداره توضیح خالی بدون عکس و نمی‌شه تصمیمی گرفت.

(کاربر ۳)

نتایج تست دیوار



شرکت کنندگان

شماره کاربر	جنسیت و بازه سنی	سطح استفاده از اینترنت	تجربه قبلی استفاده از اپلیکیشن	استفاده از اپلیکیشن های مشابه	پیشنهاد به دیگران	وظایف انجام شده
۱	 ۲۰-۳۰	زیاد		-		کامل
۲	 ۲۰-۳۰	متوسط		شیپور		کامل
۳	 ۳۰-۴۰	زیاد		شیپور		کامل
۴	 ۳۰-۴۰	متوسط		-		کامل
۵	 ۲۰-۳۰	زیاد		-		کامل



کاربران هنگام کار با اپلیکیشن دچار مشکلات غیرمنتظره شدند



کاربران توانستند تمام وظایف خواسته شده را انجام دهند



کاربران از تجربه کلی رضایت داشته و آن را توصیه می کنند



کاربران متوجه نحوه کار اپلیکیشن شدند

تست دیوار بر روی نسخه ی ۱۱/۵/۲ بازار انجام شده است.

یافته‌های مثبت

- فیلترها و تنوع آن‌ها، متناسب با نیازهای کاربران است و باعث شده فرآیند جستجو کوتاه و ساده باشد. همچنین وجود میانبر به فیلترهای مختلف در بالای صفحه اصلی، دسترسی به انواع فیلترها را آسان‌تر کرده است.
- مشاهده موارد مشابه با جستجوی انجام شده و امکان یادداشت‌گذاری روی آگهی‌های ذخیره‌شده، برای کاربران مفید و کاربردی است.
- مراحل ذخیره و اشتراک‌گذاری، مطابق انتظار کاربران است.
- نحوه ارتباط با آگهی‌دهنده، برای اکثر کاربران واضح است.

”

اگه دنبال خونه بگردم حتماً به دیوار سر می‌زنم، چون هرکس می‌خواد خونه‌اش رو بفروشه یا اجاره بده حتماً توی دیوار آگهی می‌کنه.

(کاربر ۳)

یافته‌های منفی

- برخی کاربران متوجه امکان اسکرول افقی در فیلترها نمی‌شدند و امکان مشاهده تمام فیلترها با فشردن دکمه «فیلتر» نیز برایشان واضح نبود.
- کاربران توقع داشتند بتوانند اطلاعات بیشتری از هر خانه در صفحه لیست مشاهده کنند و نیازی به بررسی اطلاعات هر خانه نداشته باشند.
- مراحل حذف از لیست نشان‌شده‌ها، طولانی است.

”

هیچ فیلتری برای نوساز بودن خونه نیستش. مثلاً باید این توضیحات رو بخونیم و کسی که زده نوساز رو پیدا کنیم. از طریق عکس و توضیحات باید فهمید که خونه نوساز هست یا نه.

(کاربر ۱)

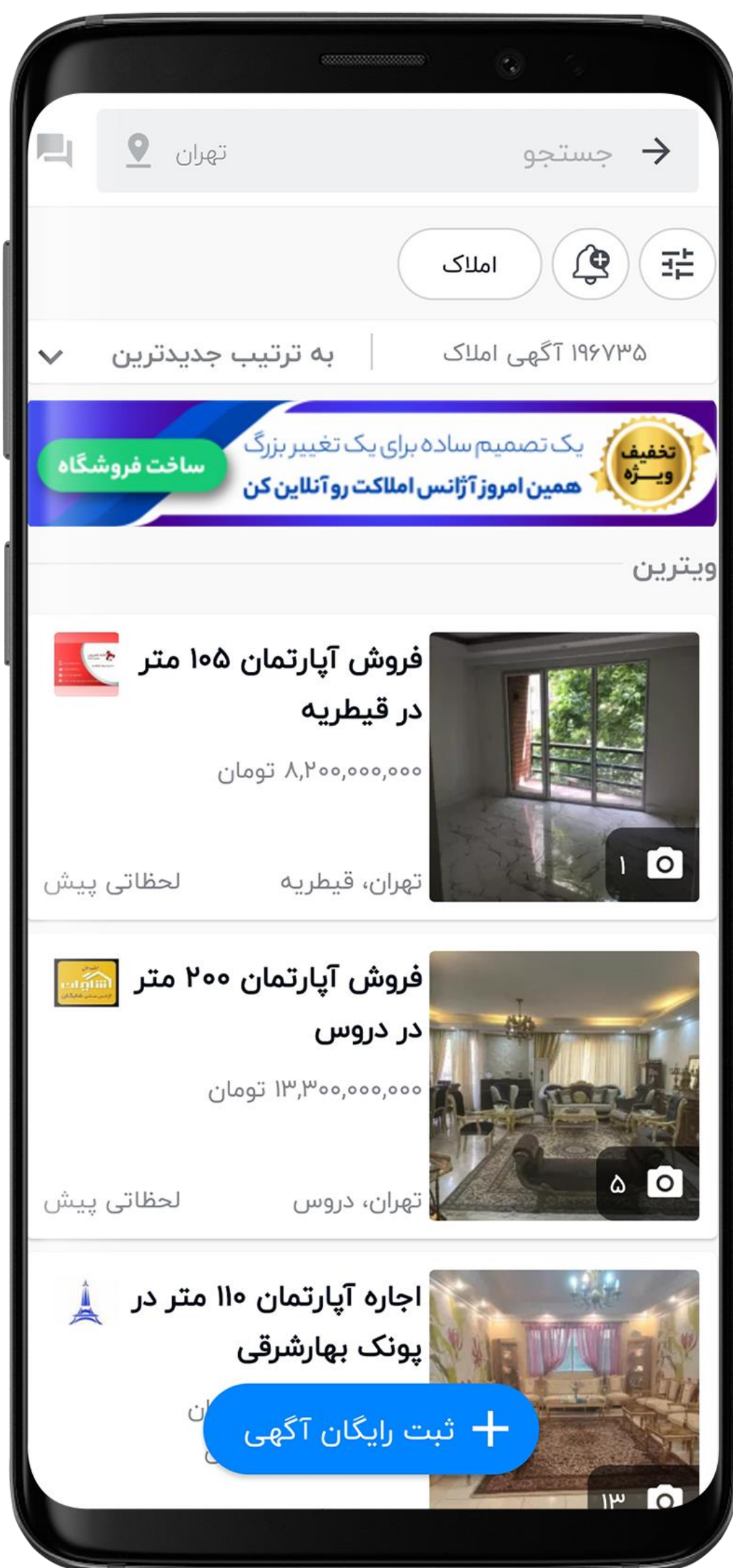
باگ‌ها و مشکلات

- به دلیل طولانی بودن لیست فیلترها و گزینه‌های انتخابی، فیلترهایی مثل سن بنا یا طبقه، از چشم کاربران پنهان می‌ماند.
- بستن «راهنمای انتخاب محل» نیاز به چندبار تلاش دارد.
- طراحی و جانمایی فیلتر «محل» در صفحه‌ی فیلترها، باعث شده است که کاربران آن را به سختی پیدا کنند.
- فیلتر «سن بنا» از نظر کاربران کاربردی نیست و به دنبال مفاهیمی ساده‌تر مثل نوساز یا قدیمی‌ساز هستند.
- اطلاعات «کارت هر خانه» در صفحه لیست جستجو، برای تصمیم‌گیری اولیه کافی نیست و کاربر باید مرتب به صفحه هر آگهی مراجعه کند.
- فرآیند «حذف آگهی‌ها» از بخش نشان شده‌ها برای کاربران طولانی است.
- پیدا کردن گزینه‌ی «اشتراک‌گذاری» برای کاربران غیرحرفه‌ای آسان نیست.

پیشنهاده‌ها

- افزودن اطلاعات اولیه بیشتر به کارت هر آگهی در صفحه لیست جستجو و امکان حذف کردن آگهی ذخیره شده، از همین صفحه.
- به نظر می‌رسد که بهتر است فیلترها دسته‌بندی شده و قابلیت باز و بسته شدن با توجه به نیاز کاربران داشته باشند. همچنین با توجه به اهمیت فیلتر محل، طراحی و نمایش آن بازبینی شود.
- تغییر فیلتر سن بنا و نزدیک‌تر کردن آن به الگوی ذهنی و نیاز کاربران.

نتایج تست شیپور



شرکت کنندگان

شماره کاربر	جنسیت و بازه سنی	سطح استفاده از اینترنت	تجربه قبلی استفاده از اپلیکیشن	استفاده از اپلیکیشن های مشابه	پیشنهاد به دیگران	وظایف انجام شده
۱	 ۳۰-۴۰	متوسط		دیوار		کامل
۲	 ۲۰-۳۰	زیاد		دیوار		کامل
۳	 ۴۰<	متوسط		دیوار		۲- نشان کردن / یافتن نشان شده ها
۴	 ۴۰<	زیاد		دیوار		۱- یافتن نشان شده ها
۵	 ۳۰-۴۰	زیاد		دیوار		کامل



کاربران هنگام کار با اپلیکیشن دچار مشکلات غیرمنتظره شدند



کاربران توانستند تمام وظایف خواسته شده را انجام دهند



کاربران از تجربه کلی رضایت داشته و آن را توصیه می کنند



کاربران متوجه نحوه کار اپلیکیشن شدند

تست شیپور بر روی نسخه ی ۶/۳/۲ بازار انجام شده است.

یافته‌های مثبت

- امکان ذخیره جستجو، جستجوی مجدد را ساده کرده است.
- دسته‌بندی انواع خانه‌ها (سوییت، آپارتمان و ...)، گزینه‌های مختلف مرتب‌سازی (کمترین اجاره، کمترین رهن و ...) سرعت رسیدن به نتیجه را افزایش داده و از نمایش گزینه‌های دور از انتظار، جلوگیری کرده است.
- اطلاعات موجود در «صفحه‌ی هر ملک»، برای تصمیم‌گیری کاربران کافی به نظر می‌رسد.
- «راه‌های ارتباطی» متنوع با آگهی‌دهنده (چت، پیامک و تماس) باعث شده است کاربران کنترل بیشتری بر انتخاب راه تماس با توجه به نیاز خود داشته باشند.
- آیکون «اشتراک‌گذاری» و دکمه‌های «تماس» و «ارتباط با آگهی‌دهنده»، برای کاربران دسترس‌پذیر و واضح هستند.

”

می‌تونم جستجو رو ذخیره کنی خیلی خوبه. من دنبال خونه می‌گشتم روزی ۳-۴ بار سر می‌زدم و باید از اول وارد می‌کردم.

(کاربر ۲)

یافته‌های منفی

- طراحی صفحه «لیست آگهی‌ها» شلوغ است و زمان نسبتاً زیادی صرف آشنایی با محیط و امکانات می‌شود.
- «فیلترها» انتظار کاربران را برآورده نمی‌کند و برای یافتن نتیجه، باید صفحه هر خانه را جداگانه بررسی کنند.
- نتایج فیلتر «محل» مطابق انتظار کاربران نیست.
- یافتن آیکون «ذخیره‌سازی» دشوار است؛ برخی کاربران متوجه وجود این امکان در اپلیکیشن نمی‌شوند.

”

کجا می‌تونم ستاره‌دارها رو ببینم؟ اونایی که ذخیره کنیم کجا می‌ره؟ من نمی‌بینم. نتونستم پیدا کنم.

(کاربر ۴)

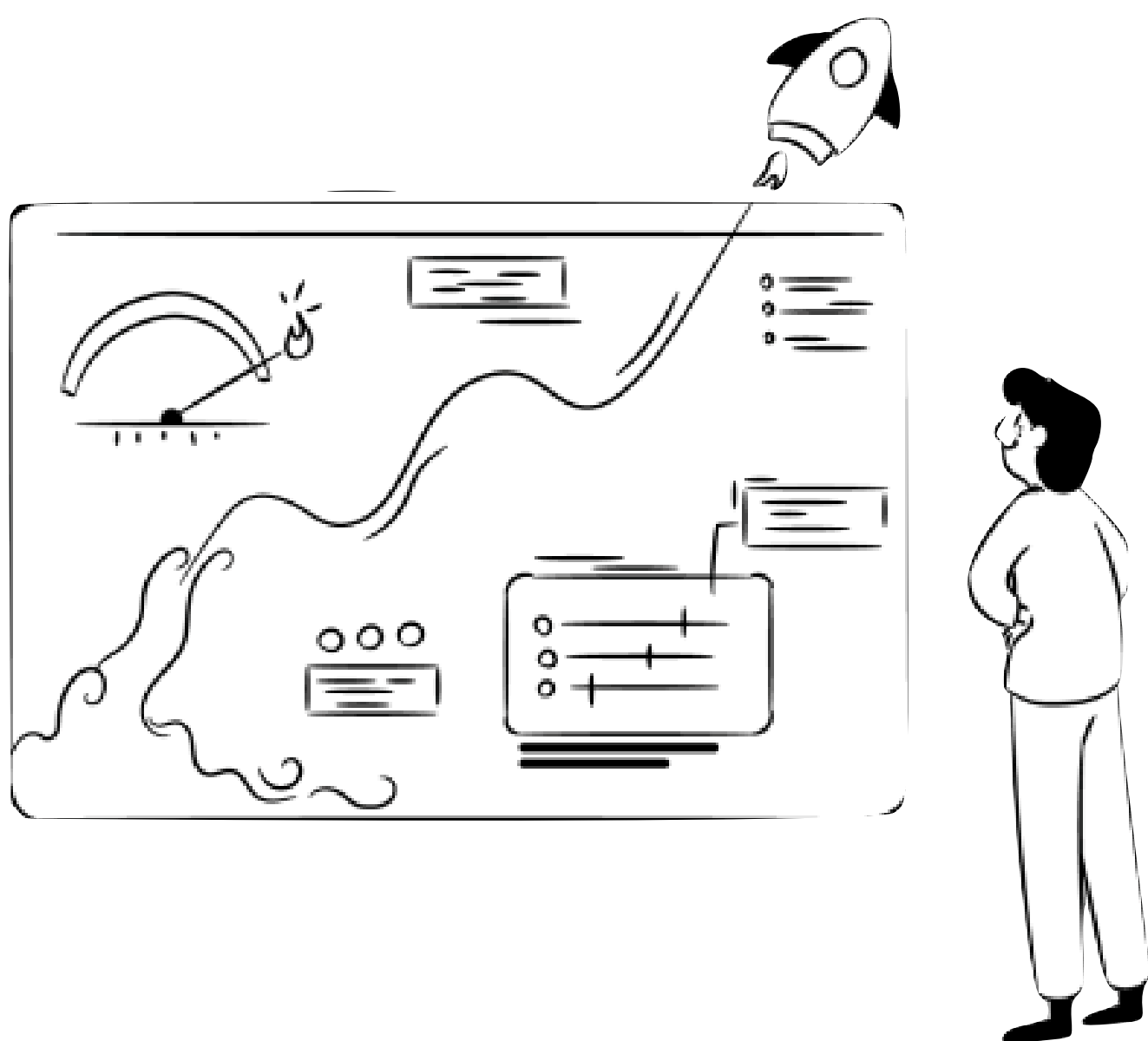
باگ‌ها و مشکلات

- تنوع فیلترهای صفحه‌ی لیست نتایج جستجو، برای کاربران رضایت‌بخش نیست. کاربران انتظار دارند که بتوانند نتایج را بر اساس امکانات بیشتری از خانه‌ها (پارکینگ، آسانسور، انباری و...) فیلتر کنند.
- نحوه‌ی دسته‌بندی و نمایش گزینه‌های فیلتر «سن بنا» برای کاربران غیرمنطقی است.
- با انتخاب «محل» نارمک، آگهی‌های پاسداران و شمس‌آباد نیز نمایش داده می‌شود. این نحوه‌ی نمایش نتایج، باعث سردرگمی کاربران است.
- در صفحات مختلف اپلیکیشن، دسترسی به «منوی اصلی» شیپور وجود ندارد. کاربران برای رفتن به بخش‌های مختلف، باید ابتدا به صفحه اصلی بازگردند.
- به دلیل جانمایی «ذخیره جستجو» و الویت برابر آن با فیلترها، برخی کاربران متوجه کارکرد این امکان نمی‌شوند و فکر می‌کنند کارکردی مشابه علاقه‌مندی‌ها دارد.
- اگر کاربری اپلیکیشن را به پس‌زمینه بفرستد و دوباره به اپلیکیشن بازگردد، «جستجو» و «فیلترهای انتخاب شده» به حالت پیش‌فرض باز می‌گردند و باید مراحل جستجو از ابتدا طی کند.
- کاربران کمتر حرفه‌ای بلافاصله متوجه «ذخیره شدن» آگهی نمی‌شوند. این کاربران همچنین «آیکون» استفاده شده برای این امکان را با تاخیر تشخیص می‌دادند.
- روند «حذف آگهی» از لیست ذخیره شده‌ها نیازمند رفتن به صفحه‌ی هر آگهی و طولانی و زمان‌بر است.

پیشنهاده‌ها

- به نظر می‌رسد «طراحی صفحه نتایج جستجو» نیازمند بهبود است. افزودن فیلترهای بیشتر به نتایج جستجو، جاگذاری بهتر گزینه‌ی «ذخیره جستجو»، نمایش بنرهای تبلیغاتی با اولویت کمتر از آگهی‌ها، افزودن اطلاعات بیشتر به کارتهای هر آگهی و امکان حذف آگهی از همین صفحه و بدون نیاز به مراجعه به صفحه‌ی بعدی؛ مواردی هستند که در این تست دیده شدند.
- برای کاربردی کردن فیلتر «سن بنا» نیاز است با شناخت نیاز کاربران، بازه‌های تعریف شده بهبود یابند. برای مثال در حالت فعلی کاربران نمی‌توانند تمام خانه‌های زیر ۱۵ سال ساخت را ببینند و تنها می‌توانند خانه‌های ۱۵-۱۰ ساله را فیلتر کنند.
- در صورتی که قرار است هنگام جستجوی یک محله، نتایج مربوط به محله‌های اطراف نیز نمایش داده شود، بهتر است این نحوه نمایش به اطلاع کاربر نیز برسد؛ یا از ابتدا کاربر مشخص کند که می‌خواهد محله‌های نزدیک را مشاهده کند یا خیر.
- به نظر می‌رسد بهتر است پس از «ذخیره آگهی»، یک پیام کوتاه به کاربران نمایش داده شود.
- بهتر است آیکون «ذخیره آگهی»، باطراحی آشناتری جایگزین شود.
- «منوها» نیاز به طراحی مجدد دارند تا کاربران در صفحات مختلف بتوانند به تمامی بخش‌ها دسترسی داشته باشند و برای دسترسی‌های مختلف، نیازمند بازگشت به صفحه اول نباشد.

درباره‌ی تستادی



تستادی، اولین پلتفرم کاملاً آنلاین تست‌های کاربرپذیری در ایران است که صاحبان کسب و کارهای آنلاین را به کاربران واقعی وصل می‌کند. کسب و کارها می‌توانند طی چند مرحله ساده، وبسایت و اپلیکیشن خود را بر روی کاربران واقعی تست کنند. نتیجه این تست‌ها در قالب ویدئوهای کوتاه و تحلیل‌های تخصصی در اختیار آن‌ها گذاشته می‌شود.

کاربران عادی نیز می‌توانند در اوقات فراغت خود با انجام تست‌های کوتاه حداکثر بیست دقیقه‌ای، هم به بهبود کسب و کارها کمک کنند و هم درآمد داشته باشند.

سایر گزارش‌های تستادی

پشت قفسه‌های فروشگاه‌های آنلاین چه خبر است؟

مطالعه کاربردپذیری چهار فروشگاه بزرگ ایران:

دیجیکالا، اسنپ‌مارکت، مدیسه و اُکالا

دریافت مستقیم گزارش

حجم: ۶ مگ تعداد صفحات: ۴۳

pdf

از کارشناسی تا چانه‌زنی

مطالعه کاربردپذیری بازار آنلاین معاملات خودروی ایران:

دیوار، شیپور، باما و همراه مکانیک

دریافت مستقیم گزارش

حجم: ۹ مگ تعداد صفحات: ۳۸

pdf

جنگ جذب تماشاچی

مطالعه کاربردپذیری سرویس‌های آنلاین اشتراک فیلم و سریال ایران:

فیلیمو، نماوا، بازار و لنز

دریافت مستقیم گزارش

حجم: ۱/۵ مگ تعداد صفحات: ۴۰

pdf

خدمات پزشکی آنلاین، زیر تیغ کاربران

مطالعه کاربردپذیری سرویس‌های نوبت‌دهی و مشاوره پزشکی ایران:

پزشکت، پذیرش ۲۴، اسنپ دکتر و دکتر ساین

دریافت مستقیم گزارش

حجم: ۱/۳ مگ تعداد صفحات: ۴۱

pdf

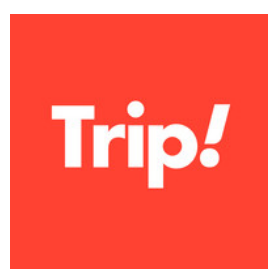
برخی مشتریان ما



اسنپ فود



اسنپ مارکت



اسنپ تریپ



سوپر اپ اسنپ



سیمرغ تجارت
(ست)



پرداخت الکترونیک
سداد



همراه کارت



آسان پرداخت (آپ)



سیگنال



ستاره یک



بیمیتو



زیگ



سفرمارکت



تپسی



بلد



جاباما



آپارات



فیلمو



شیپور



باسلام



آوا گیمز



استودیو بازی سازی
کاریزما



استودیو بازی سازی
مدریک



کوئیز آف کینگز

وبسایت یا اپلیکیشن تان
را تست کنید

از تست های بیست دقیقه ای
کسب درآمد کنید

از دیدگاه مشتریان ببینید!

تستادی

تهران، سهروردی شمالی، کوچه فیروزه، پلاک ۱۶، واحد ۲

info@testady.com

۰۲۱۸۸۵۰۷۳۰۸

www.Testady.com

