



گزارش تست کاربردپذیری

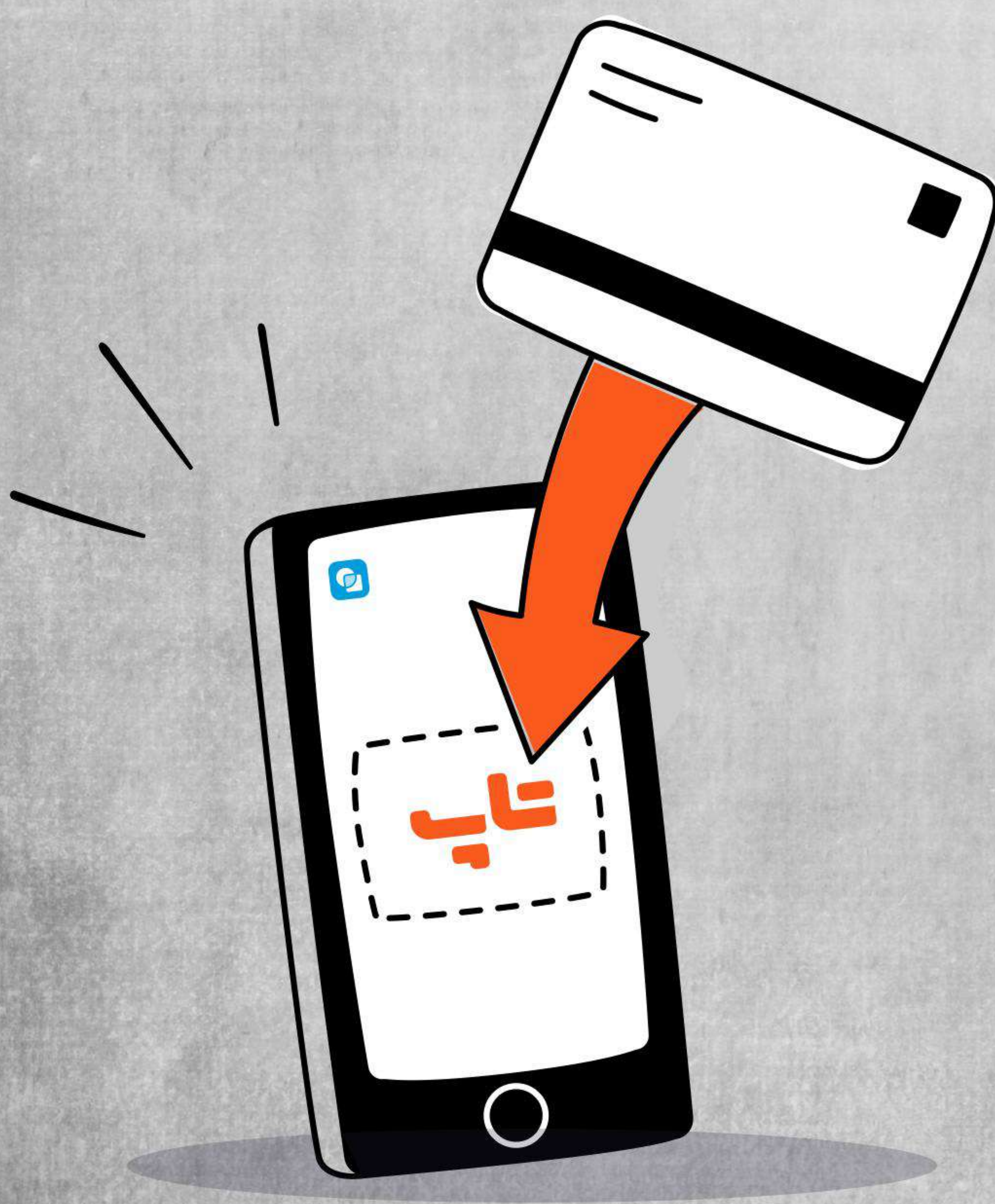
خدمت: انتقال وجه کارت به کارت

داکس

استودیو سنجش و بهبود تجربه کاربری



WWW.DUX.STUDIO



۴	مقدمه
۴	معرفی برنامه‌ها
۴	چرا تست کاربردپذیری کیفی؟
۵	هدف انجام تست
۵	وظایف
۵	شاخص‌های کلیدی عملکرد
۶	مشخصات کاربران
۶	روش انجام تست
۷	پیش از مطالعه
۸	تحلیل رقبا تاپ - کارت به کارت
۹	نتایج تست کاربردپذیری کیفی
۱۲	خطاهای تاپ
۱۵	نتیجه‌گیری (پیشنهاد ما)
۱۷	پیوست‌ها



مقدمه

تیم داکس در این گزارش با اجرا و تحلیل تست کاربردپذیری، به ارزیابی شاخص‌های این تست برای سناریو کارت به کارت **تاپ (سوپر اپلیکیشن پرداخت الکترونیک)** پرداخته است.

معرفی برنامه

top.ir



سوپر اپلیکیشن تاپ قدرت گرفته از بانک پارسیان است و به عنوان یک دستیار هوشمند شناخته می‌شود. با کمک سوپر اپلیکیشن تاپ انجام امور زمان‌بر، پُرتکرار و درعین حال ضروری، در کوتاه‌ترین زمان قابل اجراست. سرویس‌های پرداخت، خودرو، سلامت، گردشگری، سامانه صیاد، قوه قضاییه، بسته اینترنت، شارژ و... از اصلی‌ترین خدمات ارائه شده در تاپ محسوب می‌شود.

dux.studio



داکس به عنوان یک استودیوی تجربه کاربری، به بهبود UX و CX محصولات و سرویس‌ها کمک می‌کند. داکس برای همراهی کسب و کارها و همچنین علاقه‌مندان به حوزه طراحی تجربه کاربری و علوم شناختی ساخته شده است.



?

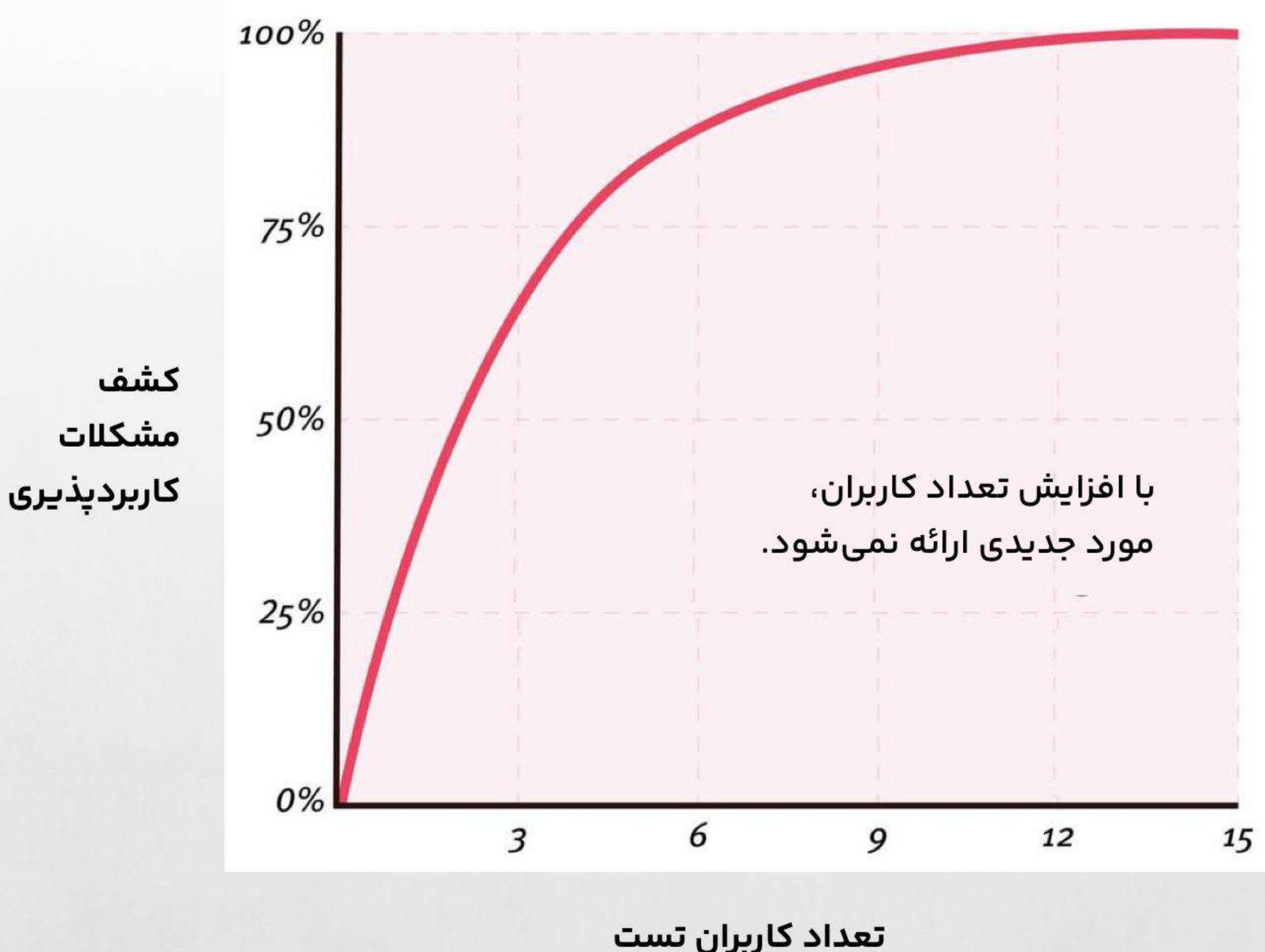
چرا تست کاربردپذیری کیفی

این نوع تست، متمرکز بر جمع‌آوری رفتار و بینش کاربران در مورد نحوه استفاده از محصول است.

برخلاف تست کمی که کاربردپذیری محصول به صورت عددی تحلیل می‌شود، در تست کیفی، شناسایی و چرایی مشکلات کاربران و پیدا کردن راه‌حل برای آن‌ها اهمیت دارد و داده‌ها بر اساس دانش، مشاهده و تفسیر متخصص تجربه کاربری ارزیابی می‌شوند.

مزایای تست کاربردپذیری کیفی بر کمی در اندازه و حجم نمونه (۵ نفر)، امکان شناسایی رفتار کاربر، درک عوامل محیطی حین انجام وظیفه و انعطاف پذیری فرآیند تست است.

چرا به ۵ کاربر برای تست نیاز داریم؟



تست کاربردپذیری چیست و چه کاربردی دارد؟

برای مشاهده اطلاعات بیشتر این مطلب به [سایت داکس](#) مراجعه کنید.





هدف انجام تست

- پیدا کردن خطاها و مشکلات UX موجود در طراحی و فرآیند کارت به کارت در تاپ
- ارائه انتظارات و نیازهای کاربران در فرآیند کارت به کارت
- بیان نظرات، انتقادات، پیشنهادات و میزان رضایت کاربران از فرآیند کارت به کارت در تاپ
- نمایش فرصت‌های بهبود تجربه مشتریان در تاپ

وظایف

- (۱) ورود به برنامه
- (۲) یافتن خدمت کارت به کارت
- (۳) ثبت کارت مبدا در شاپرک
- (۴) انجام فرآیند انتقال وجه به مبلغ ۱۰ هزار تومان
- (۵) اشتراک‌گذاری رسید



شاخص‌های کلیدی عملکرد

- | | |
|------------------------------------|---------------------------------|
| ● میزان رضایت
Satisfaction Rate | ● نرخ تکمیل
Task Completion |
| ● کارایی
Efficiency | ● یادگیری
Learnability |
| ● خطاهای کاربران
User Error | ● بازخوردهای کلامی
Feedbacks |
| ● KLM
Keystroke Level Model | ● NPS
Net Promoter Score |





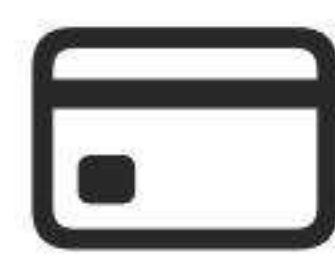
مشخصات کاربران

تعداد کاربران:



۱۰ نفر

دانش مالی:



متوسط به بالا

سواد تکنولوژی:



متوسط به بالا

تجربه کارت به کارت:



دارد

تجربه استفاده از تاپ:



ندارد



روش انجام تست

- به سوالات ابتدایی در قالب مصاحبه پاسخ دادند.
- ۵ وظیفه را در حالیکه بلند فکر می‌کردند، انجام دادند.
- در پایان، میزان رضایت خود را از برنامه اعلام کردند.

روش تست:



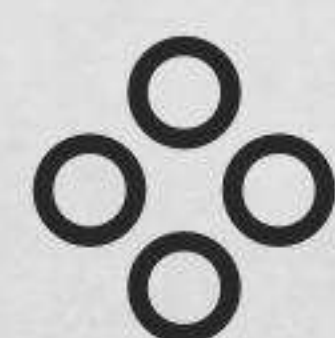
کیفی، حضوری و با نظارت

زمان انجام تست:



۳۰ دقیقه

سیستم عامل:



اندروید و iOS



پیش از مطالعه ...

با توجه به اینکه افراد بدون آگاهی، تجربیات و سوگیری‌های خود را در یک آزمون وارد می‌کنند، برخی از عوامل می‌توانند بر نتایج تست کاربردپذیری تأثیر بگذارند:

✓ نمونه انتخاب شده، نماینده همه افرادی که ممکن است از محصول استفاده کنند، نیستند.

✓ میزان آگاهی افراد از اطلاعات مورد نظر می‌تواند متفاوت باشد.

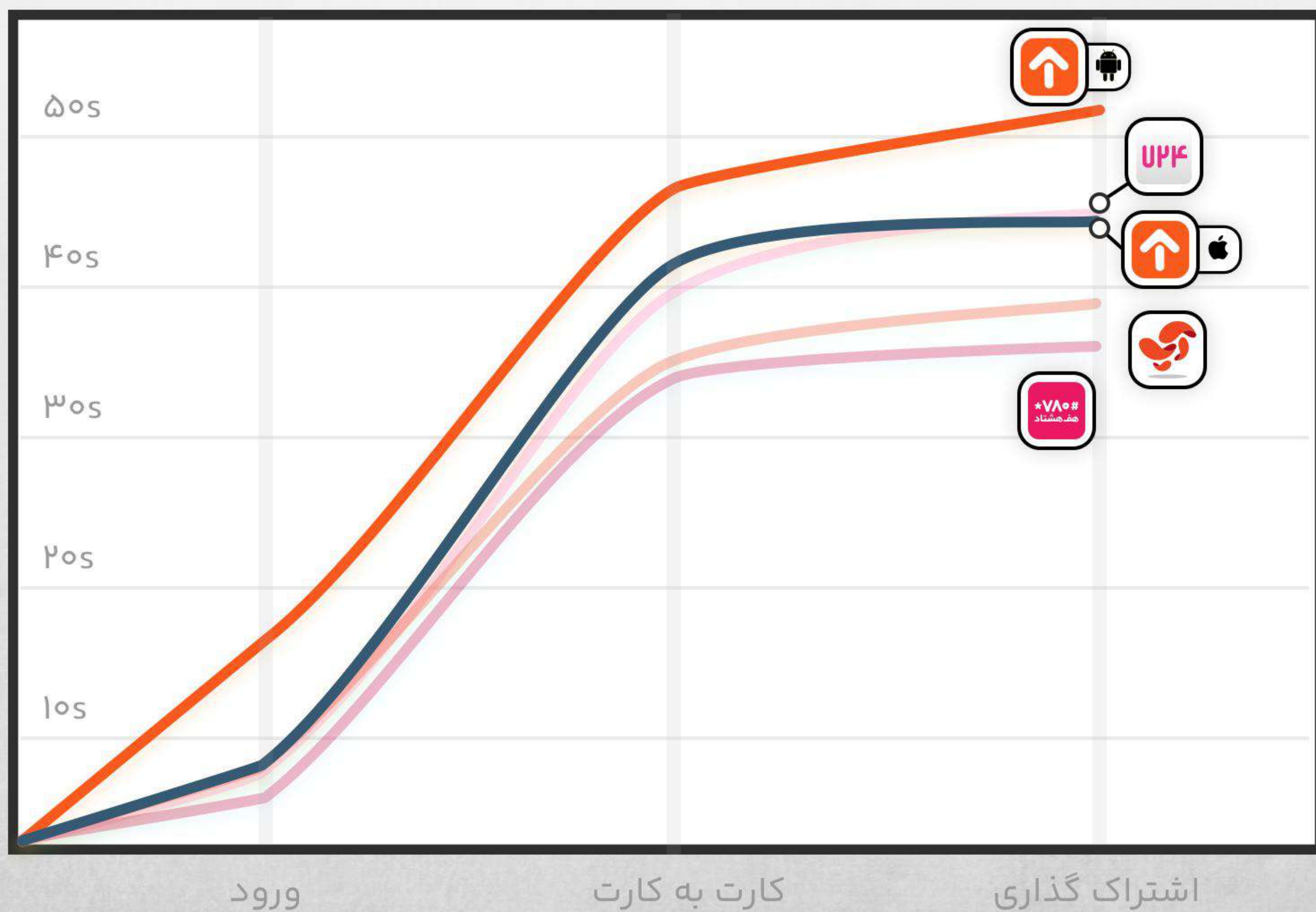
✓ کاربران برای بار اول از برنامه استفاده می‌کنند، این می‌تواند بر روی آشنایی آنها از برنامه تاثیرگذار باشد.

✓ خطاها و محدودیت‌ها بدون توجه به محدودیت‌های فنی، مارکتینگ و بینش‌های شرکت‌های ذینفع بیان شده است.

تحلیل رقبا تاپ - کارت به کارت

					
+7 M	+6 M	+30 M	+6 M	تعداد نصب	
4.5 92K	4.7 357K	4.3 187K	4.2 31K	امتیاز	
26 MB	25 MB	74 MB	29 MB	حجم	
3.7.24	10.13.0	6.8.0	5.0.0	نسخه	
PWA Android					
57	54	47	61	47	تعداد کلیک
7	7	6	6	4	تعداد مراحل
35.4s	42.6s	38.6s	42.4	51.8	زمان (KLM)
متوسط	نسبتا خوب	خوب	متوسط		دسترس پذیری
کم	خوب	متوسط	کم		مینیمالیسم
نسبتا زیاد	نسبتا کم	نسبتا زیاد	زیاد		بارشناختی

📈 نمودار زمان بر حسب KLM



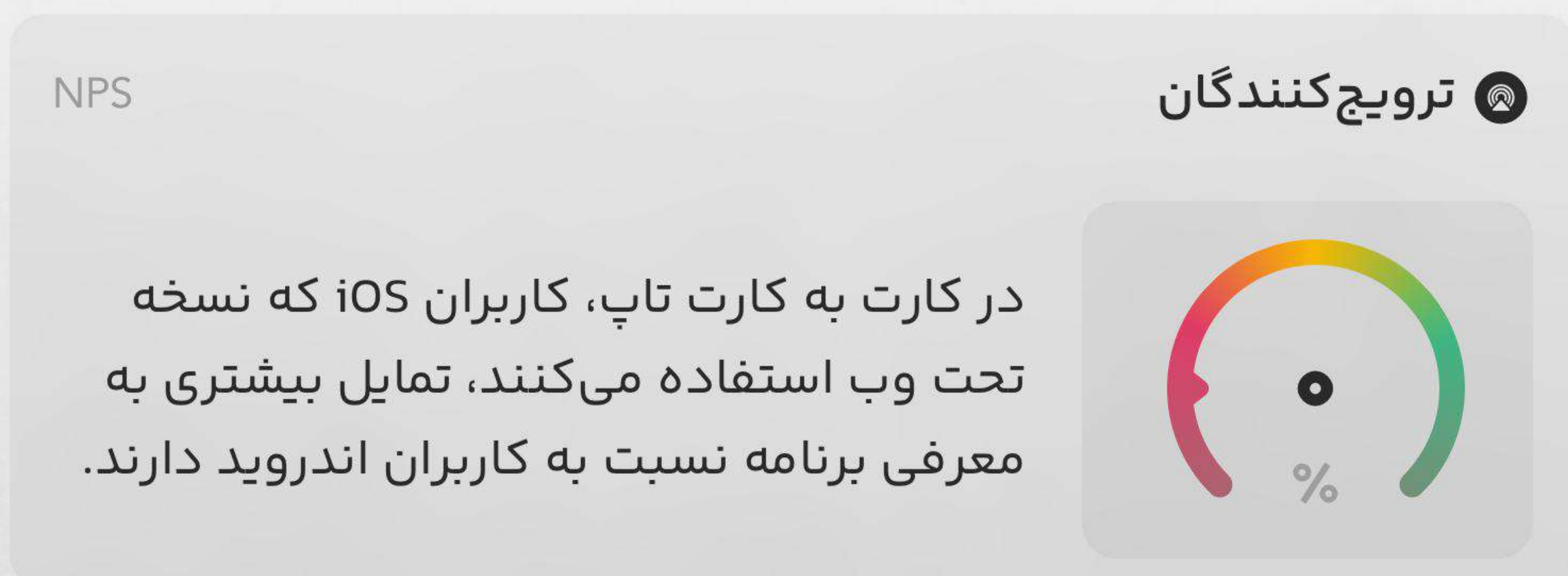
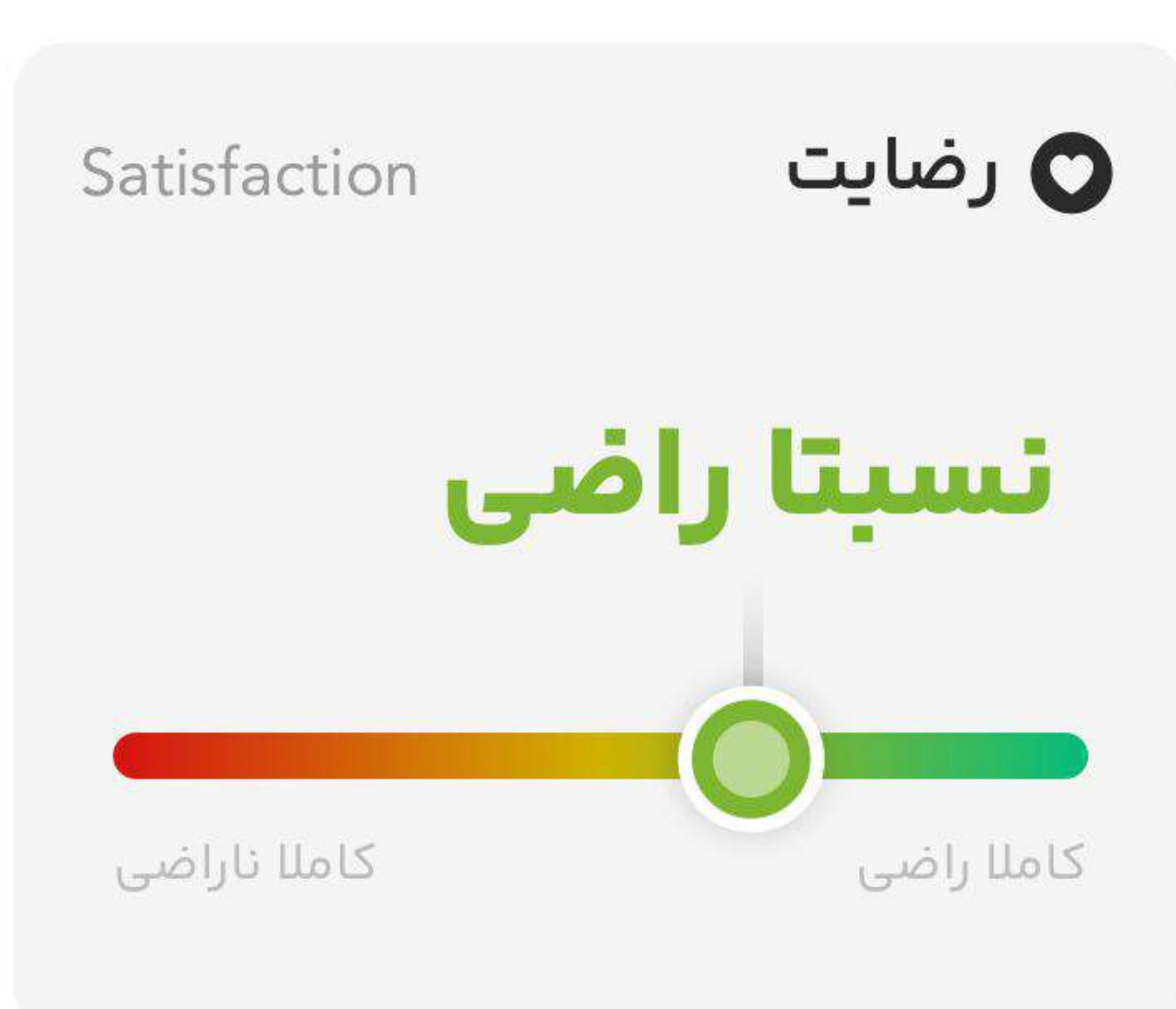
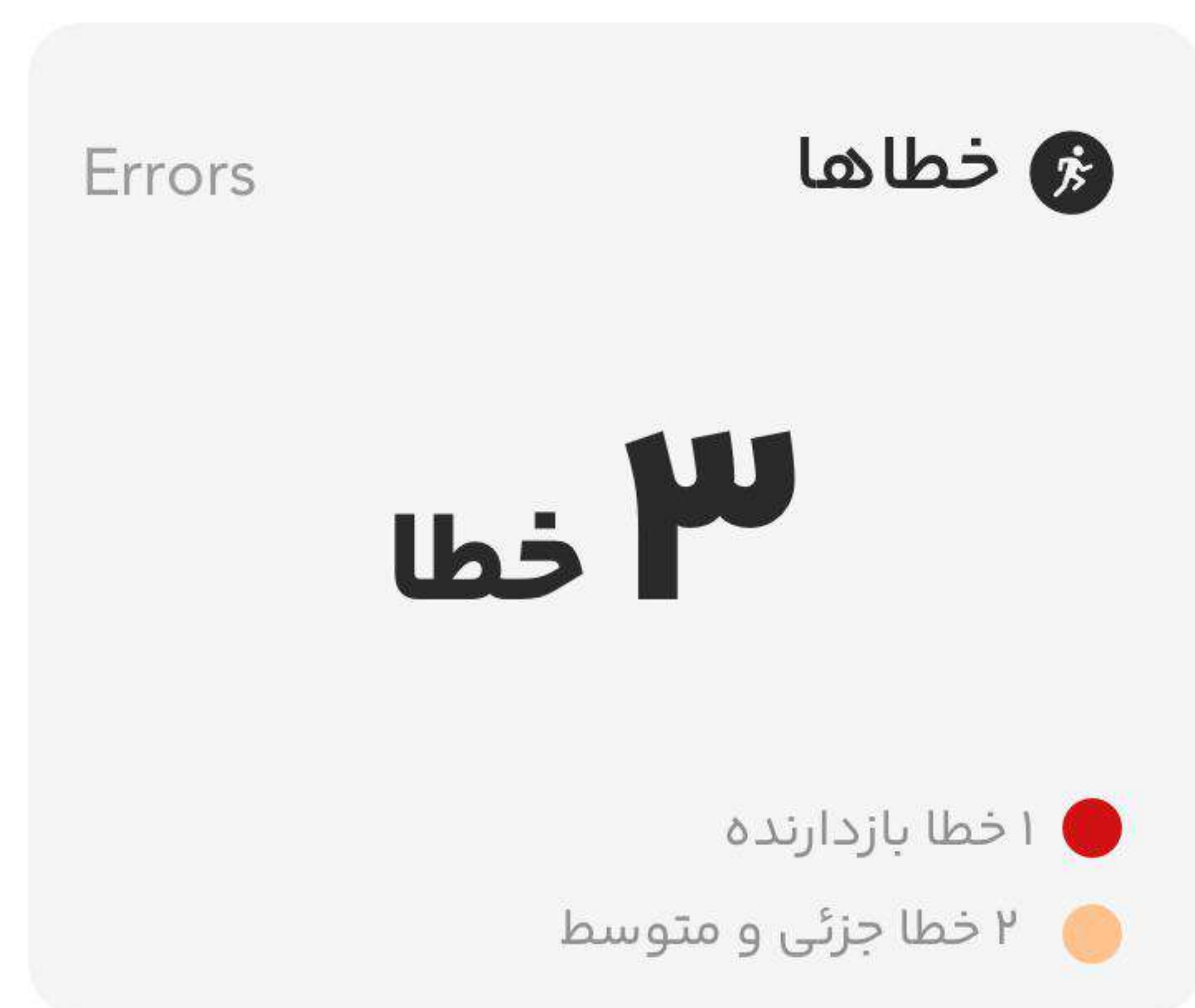


نتایج تست کاربردپذیری کیفی

• اندروید (۵.۰.۰) • iOS (۱.۰.۰) • PWA (۱.۲.۷)


Completion Rate

نرخ تکمیل ✓



تست کاربردپذیری چیست و چه کاربردی دارد؟

برای مشاهده اطلاعات بیشتر این مطلب به [سایت داکس](#) مراجعه کنید.

 Read Me



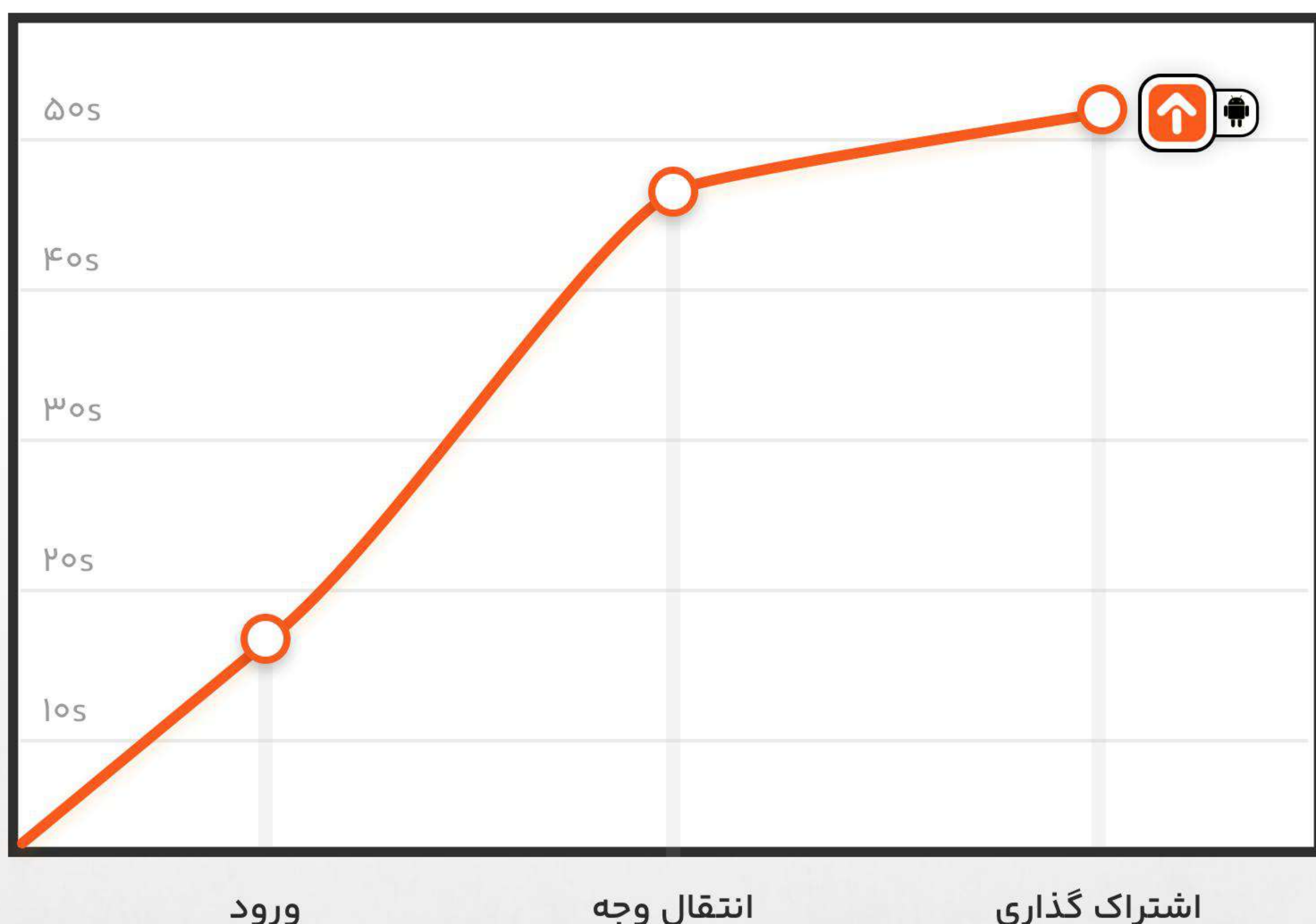
اطلاعات نرخ تکمیل و KLM - اندروید

جزئیات نرخ تکمیل ✓

اشتراک‌گذاری	کارت به کارت	ورود و یافتن خدمت	نسل / سن	Android iOS
✓	✓	✓	Gen Y 25-40	کاربر ۱
✓	✓	✓	Gen Y 25-40	کاربر ۲
✓	✓	✓	Gen Y 25-40	کاربر ۳
✓	✓	✓	Gen Y 25-40	کاربر ۴
✓	✓	✓	Gen Y 25-40	کاربر ۵

ثانیه

KLM (Keystroke-level model) 🧑



مدل KLM، مدل ارزیابی کاربردپذیری در طراحی است که به تخمین زمان انجام وظایف کاربر با استفاده از کلیک‌ها، تایپ‌ها، مدت پاسخگویی و تفکر کاربر می‌پردازد. از این ابزار مفید برای تحلیل و بهبود کاربردپذیری و کارایی تعاملات کاربر با محصول استفاده می‌شود.

کارت به کارت

MKRMKKKKKKKKKKKKKKKKKKKK
 KKKKKKKKKKKKKKKKKKKKKKKKK
 KKKRMKMKKKKRMKKRM

ورود

RMKKKKKKKKKKKKKKKKMKR
 MKMKMKMKMKMKMKMK

اشتراک گذاری: MKRMKM

KLM چیست ؟

مشاهده در [سایت داکس](#)





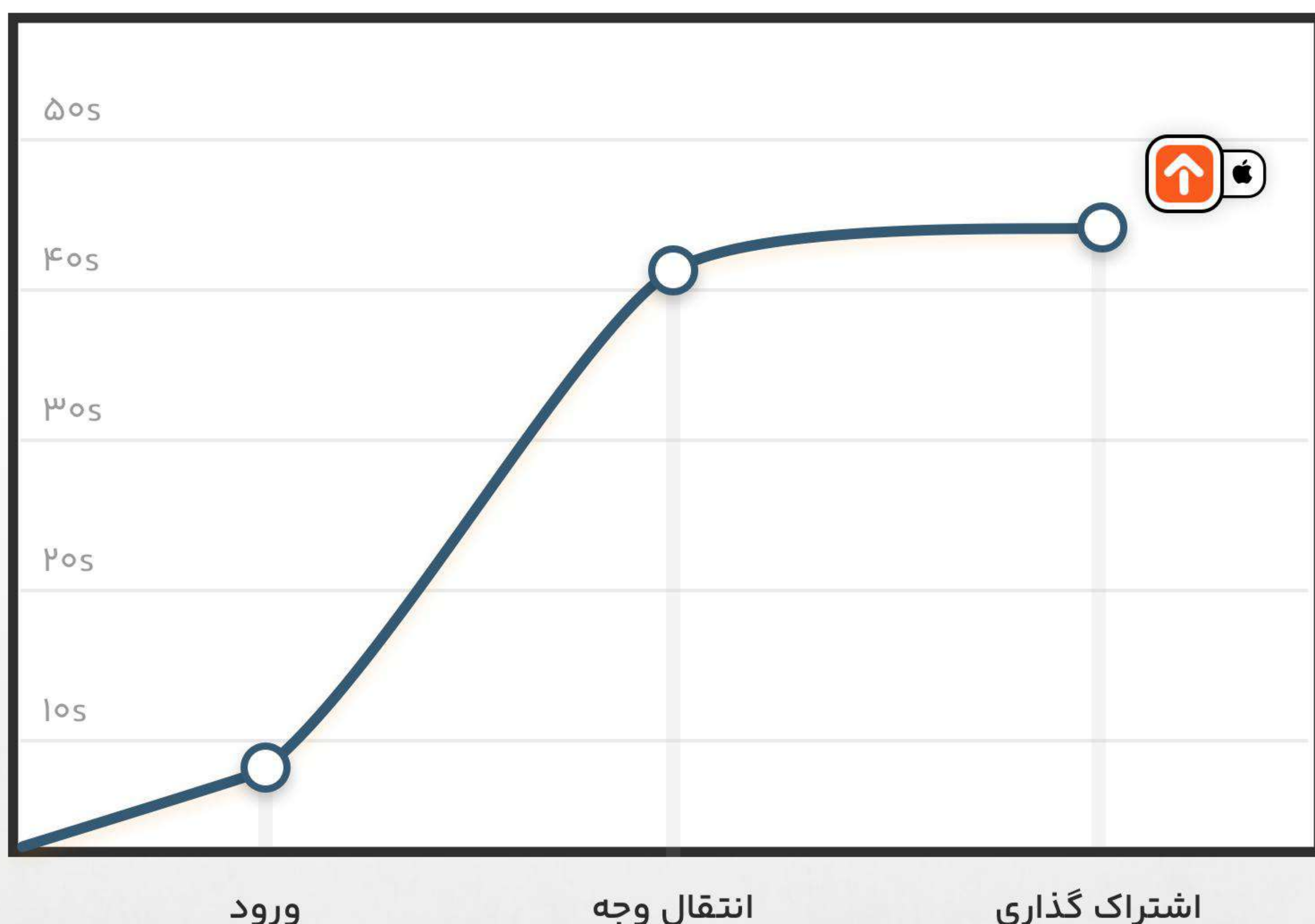
اطلاعات نرخ تکمیل و KLM - PWA

✓ جزئیات نرخ تکمیل

اشتراک‌گذاری	کارت به کارت	ورود و یافتن خدمت	نسل / سن	Apple Android
✓	✓	✓	Gen Y 25-40	کاربر ۱
✓	✓	✓	Gen Y 25-40	کاربر ۲
✓	✓	✓	Gen Y 25-40	کاربر ۳
✓	✓	✓	Gen Y 25-40	کاربر ۴
✓	✓	✓	Gen X 41-56	کاربر ۵

ثانیه

👤 KLM (Keystroke-level model)



مدل KLM، مدل ارزیابی کاربردپذیری در طراحی است که به تخمین زمان انجام وظایف کاربر با استفاده از کلیک‌ها، تایپ‌ها، مدت پاسخگویی و تفکر کاربر می‌پردازد. از این ابزار مفید برای تحلیل و بهبود کاربردپذیری و کارایی تعاملات کاربر با محصول استفاده می‌شود.

کارت به کارت

MKRKKKKKKKKKKKKKKKKKKKKKK
 KKRMMKKKKKKKKKKKKKKKKKKKK
 KKKRMMKKKKKKKKKKRMMKKKK
 KKKKKKKKKRKKKRM

اشتراک گذاری: MK

ورود

RMKKKKKKKKKKKKMKRR
 KKK

KLM چیست ؟

مشاهده در [سایت داکس](#)

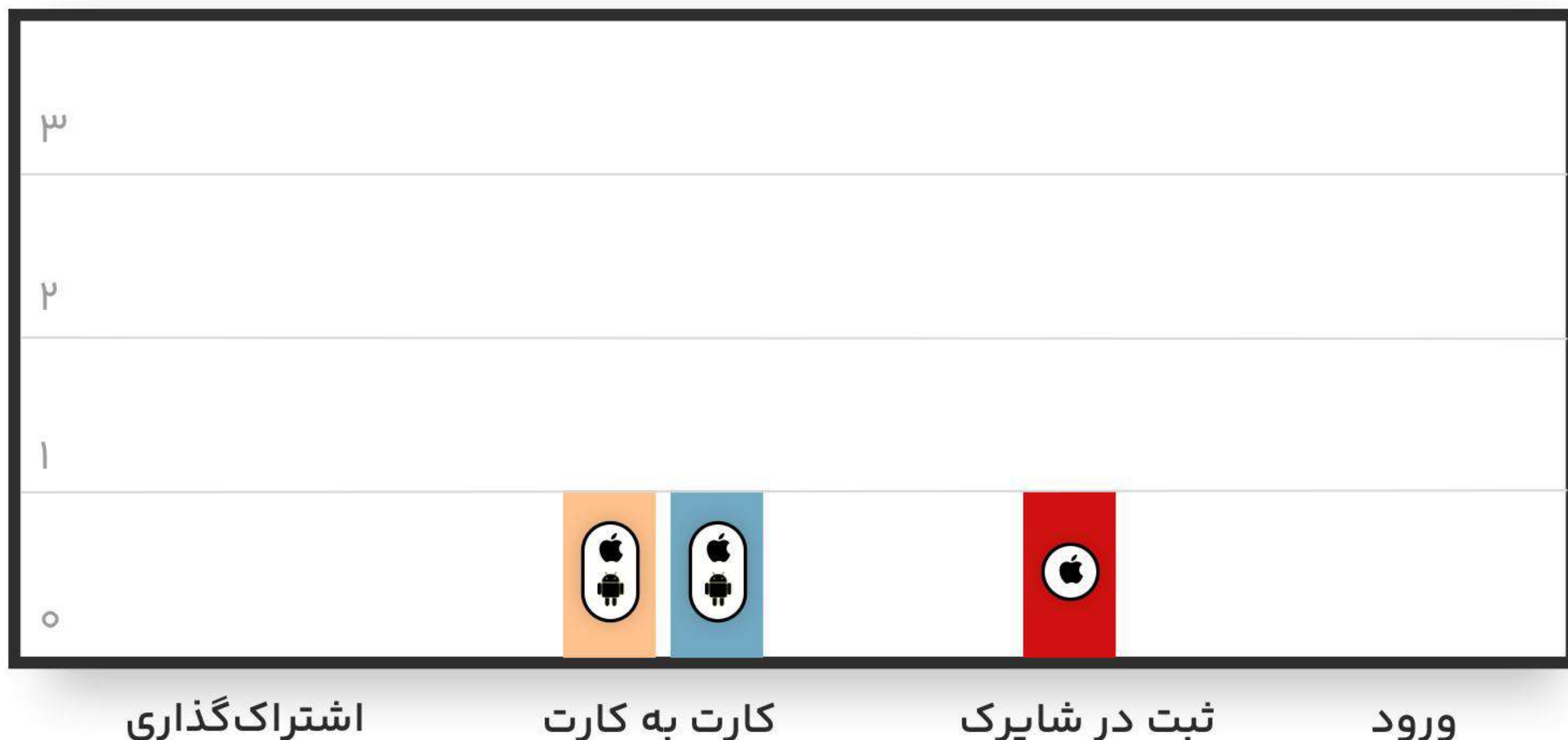




خطاهای تاپ

تعداد خطا

نمودار خطاها



اشتراک گذاری

کارت به کارت

ثبت در شاپرک

ورود

● خطا جزئی

● خطا متوسط

● خطا بازدارنده

اولویت	پیشنهاد	خطا
جزئی	تغییر نحوه نمایش دکمه جستجو	کاربران انتظار داشتند روی جستجو زده و کارت های ذخیره شده رو مشاهده کنند
متوسط	نمایش خطای شاپرک و نیاز به ثبت دوباره و نگهداشتن اطلاعات وارد شده کاربر	خطای ثبت نشدن شاپرک به کاربران نمایش داده نمی شد و کاربران متوجه ثبت نشدن کارت نشده و باید اطلاعات را دوباره از اول وارد کنند
بازدارنده	حل مشکل فنی جهت اتصال کاربر به فرآیند ثبت در شاپرک	در اپلیکیشن iOS ثبت کارت در شاپرک کار نمی کرد و کاربر نمی توانست فرآیند را ادامه دهد.



خطاهای تجربه کاربری

● وارد نمودن اطلاعات کارت بعد از تایید

کاربران انتظار داشتند بتوانند تمامی اطلاعات کارت خود از جمله CVV2 را در همان مرحله اول وارد کنند. پس از وارد کردن شماره کارت‌ها و تایید آن‌ها، انتظار داشتند که انتقال وجه انجام شود. به همین دلیل با ظاهر شدن صفحه‌ای دیگر برای وارد کردن CVV2، تاریخ انقضا و رمز پویا، کاربران را غافلگیر کرده و احساس می‌کنند در حال انجام یک کار تکراری هستند.



● مشکل استفاده از پاپ‌آپ برای رسید

هنگامی که کاربران با پاپ‌آپ مواجه می‌شوند، غالباً به طور خودکار و بدون توجه به محتوا آن را می‌بندند. برای مثال جزییاتی مثل دیدن تعداد لوتوس دریافتی، دقت نکرده و نادیده می‌گیرند. علاوه بر این اطلاعات زیادی که روی صفحه قرار دارد، بارشناختی کاربران را افزایش داده و در نتیجه کارایی و بهره‌وری صفحه را کاهش می‌دهد.





حرف کاربران



اشتراک‌گذاری iOS در دسترسه، خوبه.



خدا روشکر توی ورود، کدش اتوماتیک
قرار می‌گیره

کاش یه چیزی باشه که بگه راهنمایی
میخوای؟ اگه میخوای دونه دونه
راهنمایی بیاره.



من فکر میکردم بتونم اسم دارنده
کارت رو سرچ کنم برام بیاره کارتشو.



یعنی باید توی شاپرکم ثبت شه؟
اینش سخته.



تایپ میکنی بعد اون دکمه جستجو رو
میزنی



طبیعیه این همه نوتیف میده؟ اوکیه؟



اشتراک‌گذاری عکس میفرسه؟؟؟



چی شد؟؟؟؟ چرا دوباره شماره کارت؟؟؟





نتیجه‌گیری (پیشنهاد ما)

وجود آیکون بانک‌ها، برای کاربران نامفهوم بوده و باعث شلوغ شدن صفحه شده است. حذف آن می‌تواند بار شناختی صفحه را کاهش داده و باعث درک بهتر کاربران و راحتی استفاده از صفحه شود.

● وجود فیلد توضیحات به صورتی طراحی شده که باعث می‌شود کاربران احساس کنند باید این فیلد را پر کنند. در صورتی که با مشخص شدن اختیاری بودن این فیلد، می‌توان به سرعت این فرآیند کمک کرد.

● این که کارت‌های استفاده شده به صورت dropdown در صفحه به صورت اتوماتیک نمایش داده می‌شود می‌تواند برای برخی از کاربران مانع ایجاد کند و سرعت انجام فرآیند را کاهش دهد. پیشنهاد می‌شود کارت‌های ذخیره شده را از صفحه دیگری انتخاب کرده و بعد از انتخاب به صفحه انتقال بازگردد.

● حداقل و حداکثر مبلغ انتقال مشخص نیست و کاربران بعد از وارد کردن مبلغ خارج از محدوده و زدن دکمه استعلام متوجه خطا می‌شوند. همچنین پیام خطا مناسب نیست و بهتر است برای تجربه کاربری مناسب‌تر پیام متناسب با خطا، واضح و با راه حل برای کاربران ارائه شود.

● کاربران iOS علاقه بیشتری به استفاده از این برنامه داشتند. چون فرآیند ورود، از برنامه‌های همراه بانک‌ها راحت‌تر است.

● کاربران پاپ‌آپ رسید را به صورت غیر ارادی سریع می‌بستند. این به علت ماهیت پاپ‌آپ بوده که المانی موقت است.





نتیجه‌گیری (پیشنهاد ما)

● دکمه جستجو در صفحه کارت به کارت برای کاربران قابل فهم نبوده و بیشتر کاربران درک درستی از نحوه کاربرد آن نداشتند و متوجه نحوه استفاده از آن نشدند. این دکمه اصول طراحی را رعایت نکرده و writing درستی ندارد. نحوه کارکرد این دکمه با مدل ذهنی بیشتر کاربران متفاوت است.

● با توجه به امکانات زیاد برنامه بهتر است امکان شخصی‌سازی در صفحه اصلی برای خدمات پرکاربرد وجود داشته باشد.

● با توجه به استایل، ساختار و رنگ‌های استفاده شده در برنامه پیشنهاد می‌شود که رابط کاربری دوباره طراحی شده و از طراحی جدیدتر و مینیمال‌تر استفاده شود.

● کاربرانی که قبلاً از برنامه آپ استفاده کرده بودند تفاوتی بین آپ و تاپ قائل نشدند و با وجود رضایت از فرآیند کارت به کارت برنامه، به دلیل اینکه تمامی اطلاعات و مخاطبین خود را قبلاً در آپ وارد نموده‌اند تمایلی به تغییر و استفاده از برنامه دیگری نداشتند. این امر نشان دهنده وفاداری کاربران به آپ است و برنامه تاپ نیاز دارد برای جذب کاربران برنامه آپ، مزیت رقابتی قابل توجهی نسبت به آپ ایجاد کند.



سوالات مصاحبه

- در ابتدای هر تست از کاربر سوالات زیر پرسیده شد:
 - برای کارهای مالی خود از چه برنامه‌هایی استفاده می‌کنید؟
 - در هفته چندبار انتقال وجه انجام می‌دهید؟
 - آیا از اپلیکیشن‌های پرداختی استفاده کرده‌اید؟
 - اگر ۳ نکته مثبت درباره استفاده از آن بخوای بگی چی می‌گی؟
 - اگر ۳ نکته منفی درباره استفاده از آن بخوای بگی چی می‌گی؟



نتایج مصاحبه با کاربران

- کاربران iOS به علت سختی ورود به برنامه‌های همراه بانک، ترجیح می‌دهند از برنامه‌هایی مانند آپ و تاپ استفاده کنند.
- از نکات مثبت اپلیکیشن آپ، در دسترس بودن خدمات، امکان کارت به کارت از بانک‌های مختلف، آسان بودن تغییر کارت مبدا و خدمات گسترده گفته شد.
- از نکات منفی اپلیکیشن آپ، نوتیفیکیشن‌های برنامه برای نمایش امکانات دیگر برنامه بوده که باعث تداخل در انجام کارها می‌شود، عدم امکان شخصی‌سازی و نیاز به ثبت کارت‌ها در شاپرک گفته شد.



داکس یک استودیو سنجش و بهبود تجربه کاربری است. اگر شما مالک کسب و کار آنلاین هستید و نیاز دارید که تجربه کاربری محصولاتان را با فعالیت‌های UX مثل تست کاربردپذیری، مصاحبه با کاربران، تهیه و تحلیل پرسشنامه، تحلیل رقبا و ... ارزیابی کنید. داکس بهترین انتخاب برای شما خواهد بود.

همچنین اگر علاقه‌مند به یادگیری مفاهیم تجربه کاربری و علوم شناختی هستید، سایت داکس می‌تواند یک منبع آموزشی رایگان برای شما باشد.

WWW.DUX.STUDIO

داکس - استودیو تجربه کاربری

برخی مشتریان داکس

بانک پاسارگاد

بانک هزاره سوم



ویپاد

ترابانک پاسارگاد



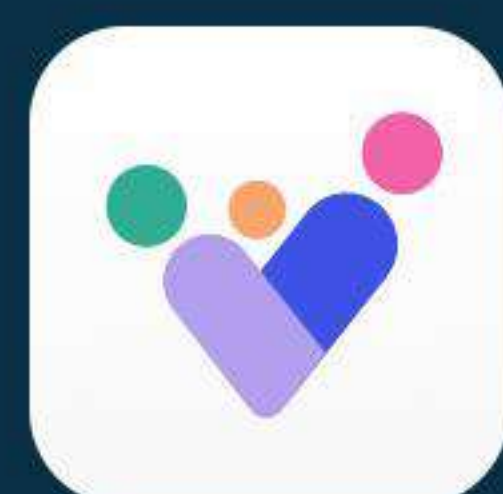
پادباکس

اندروید باکسی که به آن احتیاج دارید!



زیپاد

حساب دیجیتال کودک و نوجوان



تاپ

سوپر اپلیکیشن پرداخت الکترونیک



محصول شما

برای تحلیل UX محصولتان از طریق سایت داکس، در ارتباط باشید.



سایر فعالیت‌های داگس



بررسی افتتاح حساب بلوبانک



تجربه کاربری افتتاح حساب و پیاد

DUX Rate

A+

داستان تجربه کاربری



قوانین تجربه کاربری

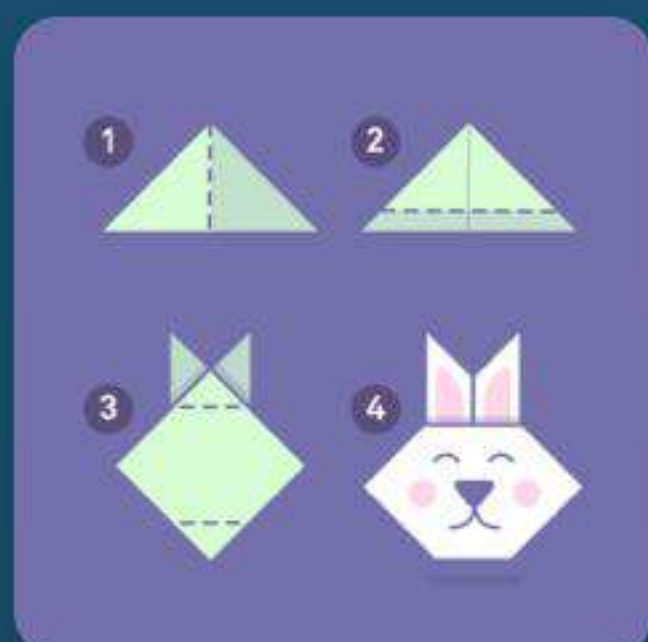
Laws of UX

جدول تحلیل رقبا

			خدمت / محصول
	✓	✓	خرید شارژ از کارت
		✓	قبض خودکار
	✓		شارژ خودکار
✓	✓	✓	پرداخت قبض با شناسه
✓	✓	✓	پرداخت قبض از سپرده

علوم شناختی

Cognitive science



Satisfaction

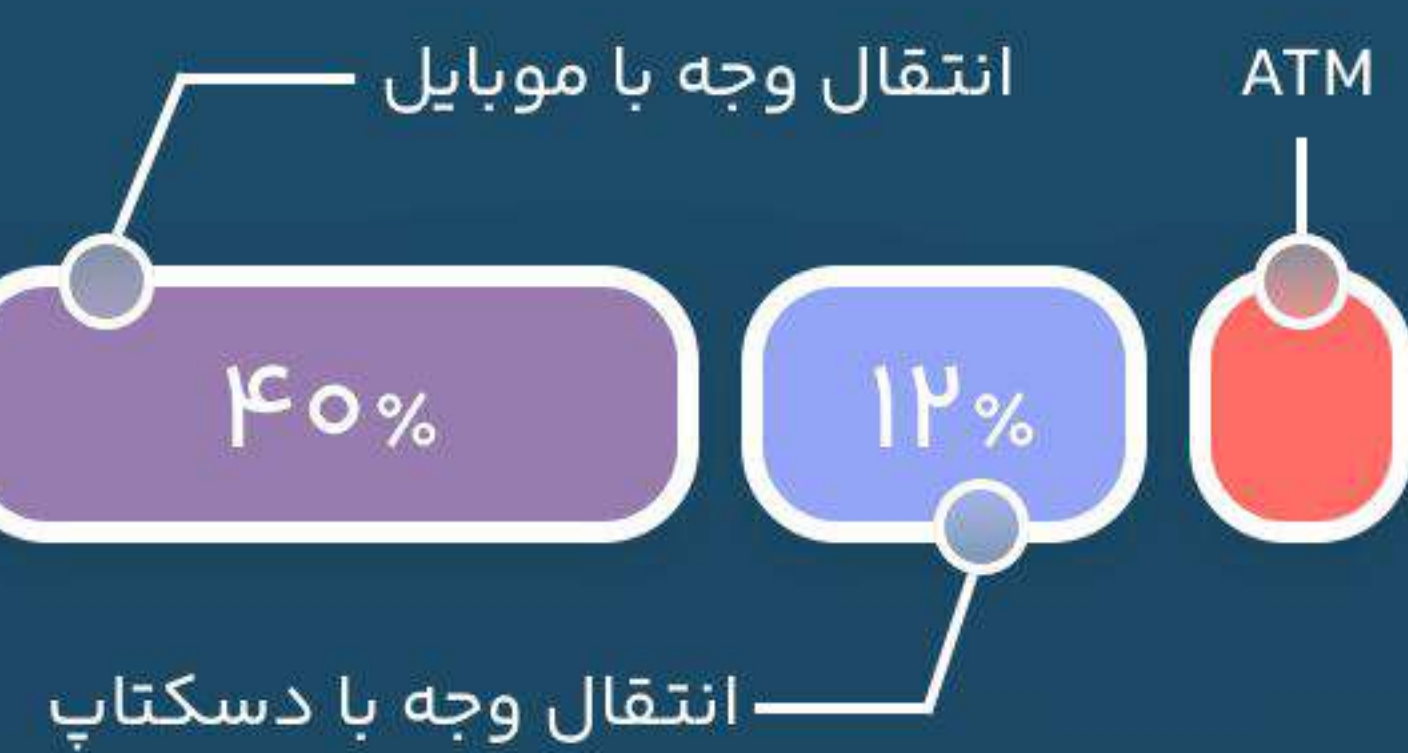
رضایت

راضی

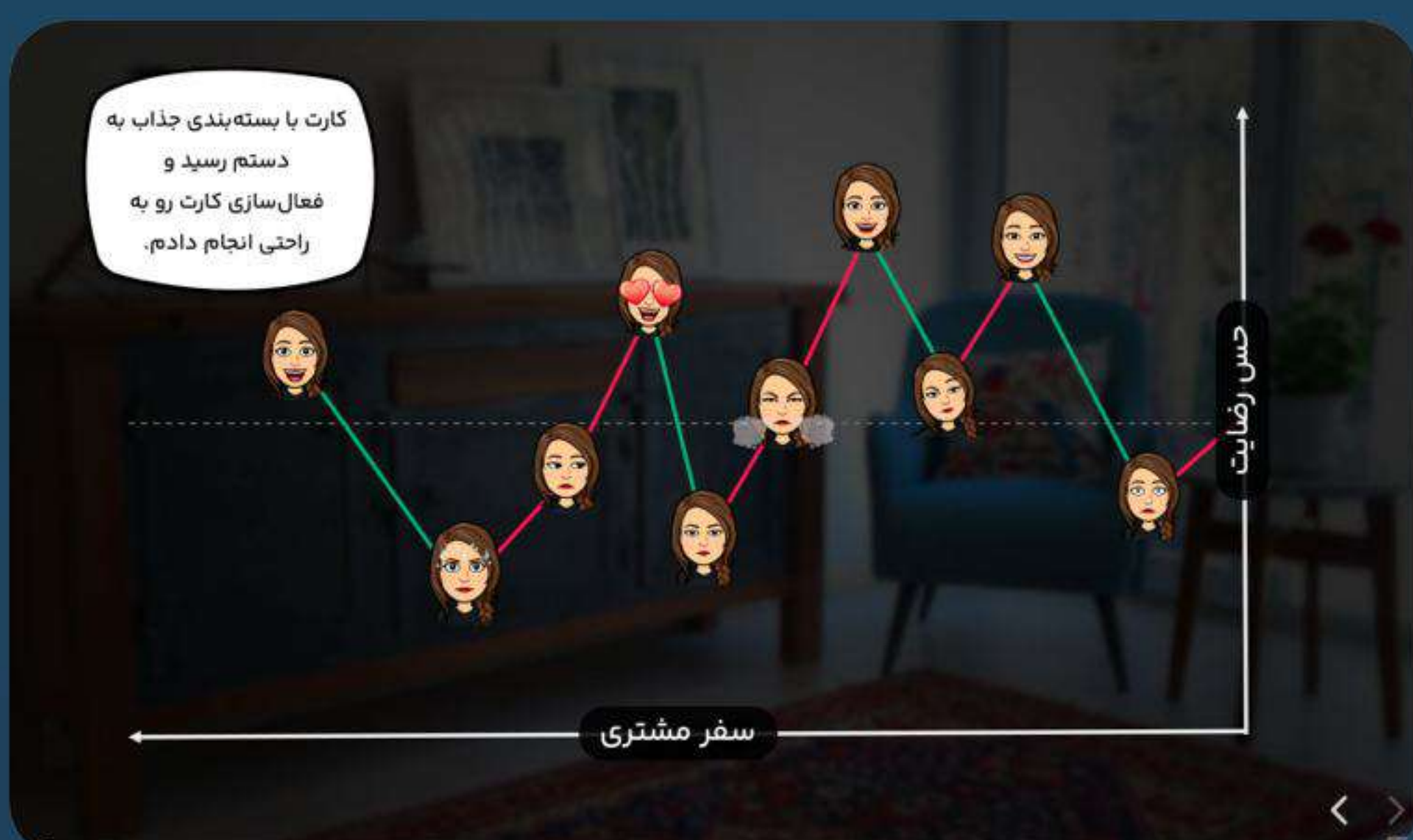
کاملاً ناراضی

کاملاً راضی

تست کاربردپذیری



تحلیل پژوهش‌های UX



نقشه سفر مشتری

محاسبه

رضایت کاربران

-۱۰

+۵



شما هم نیاز به تست کاربردپذیری دارید!

رفتار و نیاز کاربران را با استودیو داکس، بهتر بشناسید و بهبود بدهید.

درخواست تست کاربردپذیری

تست کاربردپذیری تاپ

سوپر اپلیکیشن پرداخت الکترونیک



داکس

استودیو سنجش و بهبود تجربه کاربری

WWW.DUX.STUDIO

in



با ما در ارتباط باشید.