

Raport z badań użyteczności strony Sowa-edu

Przygotowali Arsen Mosiichuk, Jakub Palacz,
Maria Pietruszewska, Filip Licbarski



Spis treści

Wstęp	Tło projektowe	5
Proces	Cel badawczy, hipotezy, metody badawcze	7
Respondenci	Cechy podstawowe, proces rekrutacyjny, charakterystyka osób zrekrutowanych	13
Wnioski	Wnioski z badania	17
<i>Proces rekrutacyjny</i>	<i>Szkoła a kurs, znalezienie formularza, brak niezbędnej informacji</i>	21
<i>Opłaty i harmonogram</i>	<i>Brak informacji o opłatach, brak harmonogramu na stronie kursu</i>	26
<i>Nowy kurs</i>	<i>Niedokładny opis</i>	28
Podsumowanie	Ulepszenie struktury informacji	29

Skrót menedżerski — 1

Problem	Opis	Rozwiązanie
Stylistyka	Zbyt długie bloki tekstowe. Niespójności stylistyczne. Górna sekcja na stronie głównej nie odpowiada tematyce szkoły.	Uspójnić stylistycznie stronę. Skrócić wiersze z tekstem do 65–80 znaków. Dobrać pasującą grafikę na stronę główną.
Szkoła a kurs	Trudnym jest rozróżnić kurs, a szkołę.	Podać tę różnicę na głównej i na stronie z zasadami rekrutacji.
Formularz	Trudno jest znaleźć formularz rekrutacyjny na stronie kursu. Informacje w formularzu na tej stronie są niespójne z tymi w tabelce z opłatami. Niektóre strony nie mają takich formularzy. Używane pola tekstowe zamiast pól wypadających.	Dodać przycisk na samym początku strony kursu, który prowadzi do formularza. Na stronie kursu i na stronie z tabelami opłat można zawrzeć ten sam formularz. Używać pól wypadających zamiast pól tekstowych, gdzie tylko się da.

Skrót menedżerski — 2

Problem	Opis	Rozwiązanie
Raty	Podział na raty nie jest przejrzysty i spójny na stronie kursu a tabelą z opłatami.	Zastosować ten sam system rat na stronie kursu i na stronie z opłatami.
Harmonogram i opłaty	Brak szczegółowej informacji o harmonogramie oraz opłatach na stronie wybranego kursu. Osoba musi szukać tej informacji na osobnej stronie, w tabelce z opłatami i harmonogramem.	Dodać informacje o harmonogramie i opłatach na stronie danego kierunku.
Wolne miejsca	Brak informacji o wolnych miejscach, co powoduje, że osoby muszą dzwonić, aby uzyskać właściwe informacje.	Dodać informacje o wolnych miejscach na stronie kursu.
Nowy kurs	Zbyt ogólny opis nowego kursu.	Podać dokładniejszy opis kursu.

Wstep



Informacje podstawowe

Cel badania

Celem badania było sprawdzenie intuicyjności i łatwości procesu rekrutacyjnego Sna stronie sowa.edu.

Badanie pozwoli zrozumieć, gdzie użytkownicy gubią się podczas zapisywania się do szkoły i z jakimi problemami zmagają się przy nawigacji po stronie. Chcieliśmy również znaleźć rozwiązania, ulepszające doświadczenie użytkownika podczas używania strony Sowy.

Czas realizacji

12.02.2024–31.03.2024

Zespół badawczy

Arsen Mosiichuk, Jakub Palacz, Maria Pietruszewska oraz Filip Licbarski

Proces

Problem badawczy

Obecnie potencjalni studenci mają problemy z rejestracją przez formularz internetowy, co powoduje, że często dzwonią do sekretariatu w celu pozyskania dodatkowych informacji, których nie znaleźli na stronie Sowy. W konsekwencji automatyzacja zapisów maleje, a proces rekrutacyjny nie jest wystarczający efektywny.

Pracownicy szkoły są zmuszeni poświęcać więcej czasu na prowadzenie rozmów telefonicznych oraz wysyłanie maili z odpowiedziami do osób, które chciałyby się zapisać do Sowy.

Podczas badania stosowaliśmy następujące metody:

- desk research,
- benchmarking,
- wywiady,
- testy użyteczności.

Desk research

Desk research jest metodą badawczą, która polega na zebraniu i przeanalizowaniu informacji o branży, w której działa podmiot.

Benchmarking jest to metoda, która polega na sprawdzeniu wybranych rozwiązań zastosowanych przez instytucje o podobnym charakterze do badanego przez nas podmiotu.

Sowa jest szkołą artystyczną szkoła artystyczna, dlatego w polu naszych zainteresowań znalazły się procesy rekrutacyjne takich szkół i uniwersytetów jak:

- [Uniwersytet Artystyczny w Londynie,](#)
- [Uniwersytet Artystyczny w Poznaniu,](#)
- [School of Form.](#)

W naszym przypadku doszło do połączenia dwóch metod badawczych, tj. desk researchu oraz benchmarkingu. Konsekwentnie, zbadaliśmy branżę edukacji artystycznej poprzez analizę konkurencji Sowy.

Wnioski z desk researchu

Podczas desk researchu skupialiśmy się w pierwszej kolejności na procesie rekrutacyjnych wybranych szkół.

Research pokazał, że wszystkie szkoły starają się umieszczać na stronie jednego kursu całą informację, która może być potrzebna dla studenta podczas rekrutacji. Przy czym informacja ta dubluje się od kursu do kursu.

Jest to dobre podejście, ponieważ nie wymusza użytkownika do dodatkowej nawigacji po stronie, tylko podaje całą niezbędną informację od razu.

Ten sposób przedstawiania informacji można też rozwinąć na stronie Sowy.

Oceniane szkoły to:

- Uniwersytet Artystyczny w Londynie,
- Uniwersytet Artystyczny w Poznaniu,
- School of Form.

Wywiady i testy

Wywiady z respondentami

Wywiady z ośmioma respondentami odbywały się przez dwa tygodnie wokoło godzinnych blokach przy użyciu Google Meet. W wywiadzie brały udział zarówno osoby, które uczęszczają do Sowy jak również te, które o szkole wcześniej nie słyszały.

Testy użyteczności

Oprócz wywiadów ze interesariuszami przeprowadziliśmy również testy użyteczności. Jest to najskuteczniejsza metoda do wykrycia problemów, z którymi użytkownik mógł się zetknąć na stronie Sowy. Test użyteczności składał się z kilku zadań.

Wywiady i testy

Na początku, badany miał zapoznać się ze stroną główną, a następnie zapisać się na wybrany kurs. Dzięki temu mogliśmy poznać punkt styku, który osoba wybrała do znalezienia oraz wypełnienia formularza zgłoszeniowego

Po zapisaniu się na kurs prosiliśmy o zapisanie się na kierunek o tej samej nazwie, ale tym razem do szkoły. Ponieważ strona oferuje kilka ścieżek wejścia do odnalezienia formularza na stronie, była to dla nas ważna wskazówka, w której zakładce użytkownik szuka wybranego kierunku oraz czy rozumie różnicę pomiędzy szkołą a kursem oferowanym przez Sowę.

Co więcej, poprosiliśmy badanego o odnalezienie tabeli z opłatami i harmonogramem zajęć. Obok formularza rekrutacji są to również ważne informacje dla przyszłych klientów szkoły.

Respondenci

Cechy podstawowe

Podstawową cechą, na podstawie których chcieliśmy rozróżnić respondentów jest znajomość ze szkołą.

Ogólnie podczas badania skupiliśmy się na metodach jakościowych, których istota polega na dogłębnej analizie interakcji konkretnego użytkownika z interfejsem strony szkoły.

Proces rekrutacyjny

Zrekrutowaliśmy respondentów za przy pomocy screenera, został on rozprowadzony wśród studentów Sowy. Dzięki temu, w badaniach wzięli udział zarówno uczniowie szkoły jak również osoby, które nigdy wcześniej o niej nie słyszały.

Jeśli chodzi o drugą grupę respondentów, zostali oni zrekrutowani bezpośrednio przez nas. W skład tej grupy wchodził nasi znajomi, bliscy oraz osoby zrekrutowane za pomocą Facebooka.

Cechy zrekrutowanych

Zaznajomieni z Sową

W skład pierwszej grupy badanych, czyli studentów szkoły, wchodzi osoby w wieku 30–55, które są aktywne zawodowo.

Powodem, dla którego zdecydowały się one na uczestnictwo w kursach Sowy, jest chęć rozwijania pasji twórczego tworzenia.

Oprócz tego, respondenci są aktywnymi użytkownikami innych kursów, czy to stacjonarnych (m.in. nauka języka obcego), czy internetowych (m.in. Udemy).

Nie zaznajomieni z Sową

W skład drugiej grupy badanych wchodzi osoby w wieku 20–55, również aktywne zawodowo.

Na co dzień zajmują się pracą kreatywną lub są studentami, a po pracy lub zajęciach chętnie oddają się innym pasjom.

Choć wcześniej nie słyszały o szkole Sowie, udział w innych kursach internetowych nie jest im obcy. Badani chętnie korzystają z łatwo dostępnych platform takich jak np. Udemy.

Wnioski i rekomendacje

Klasyfikacja oznaczeń

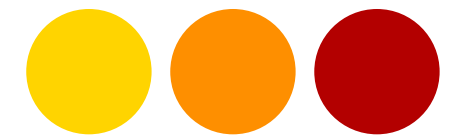
Błędy podzieliśmy na trzy grupy według ich krytyczności:

Nie istotny — jest to najmniej niebezpieczny rodzaj błędu. Przejawia się, w niedokładnościach stylistycznych, estetycznych oraz błędach typograficznych. Poprawa tych błędów wymaga najmniej wysiłku.

Poważny — ten rodzaj błędów utrudnia użytkownikowi współdziałać z interfejsem. Są to: utrudniona nawigacja, brak pomocnej informacji i tak dalej.

Krytyczny — jest to najpoważniejszy błąd, który uniemożliwia użytkownikowi osiągnąć swoje cele, wprowadza go w poważne i kosztowne błędy. Takimi błędami są: brak najważniejszej informacji dla użytkownika lub nie prawdziwość tej informacji; błędy na poziomie architektury strony, błędy techniczne, które powodują straty procesu pracy, wycieka danych osobowych czy straty finansowe.

Dalej te błędy będą oznaczane takimi kółkami.



Długie bloki tekstu



Obie grupy, zwróciły uwagę na zbyt długie bloki tekstu, które odstraszały, zamiast zachęcać do czytania, oraz zauważyły błędy stylistyczne w zawartych opisach.

Rekomendacja
wiersz tekstu
powinien zawierać
45–80 znaków
ze spacjami.

KURS RYSUNKU I MALARSTWA DLA DOROSŁYCH

"Szkola Sowa-Edu, to miejsce, do którego przychodzimy na zajęcia od wielu lat. Przez ten czas udało nam się stworzyć zwartą grupę, która nieustannie się powiększa, rozwija, podejmuje różne wyzwania artystyczne i eksperymentuje z technikami. Mimo wspólnych celów, każdy z nas jest indywidualnością i pracuje nad własnymi projektami. Łączy nas sztuka, która jest polem do wspólnego tworzenia, oglądania wystaw, w kraju i w Berlinie, czy wspólnych rozmów przy winie. Łączy nas Max Skorwider, który jest nietuzinkową postacią i epicentrum naszej działalności.

To wszystko razem wytworzyło niesamowitą energię, która owocuje ogromną ilością prac, które tworzymy z wielką pasją – odrywamy się od codziennych zajęć a jednocześnie rozwijamy się na wielu płaszczyznach."

Autor tekstu Jan Dyczko jest wieloletnim uczestnikiem zajęć rysunku i malarstwa w pracowni dla dorosłych.

Kursy rysunku w naszych pracowniach art odbywają się na różnych poziomach. Proponujemy ciekawe i rozwijające zajęcia dla osób, które dopiero rozpoczynają swoją przygodę ze sztuką rysowania i szkicowania oraz dla tych, którzy swoje pierwsze artystyczne próby mają już za sobą, ale chcą nadal rozwijać swój warsztat. Zapraszamy również osoby zaawansowane, które uczyły się przez dłuższy czas rysunku i malarstwa na naszym lub innym kursie i chcą kontynuować.

Rysowanie z nami zamienia się w fascynującą artystyczną przygodę!

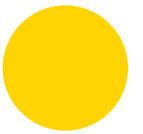
NAUKA RYSOWANIA

Szkicowanie – na tych zajęciach będziesz tworzyć rysunki

TECHNIKI MALOWANIA

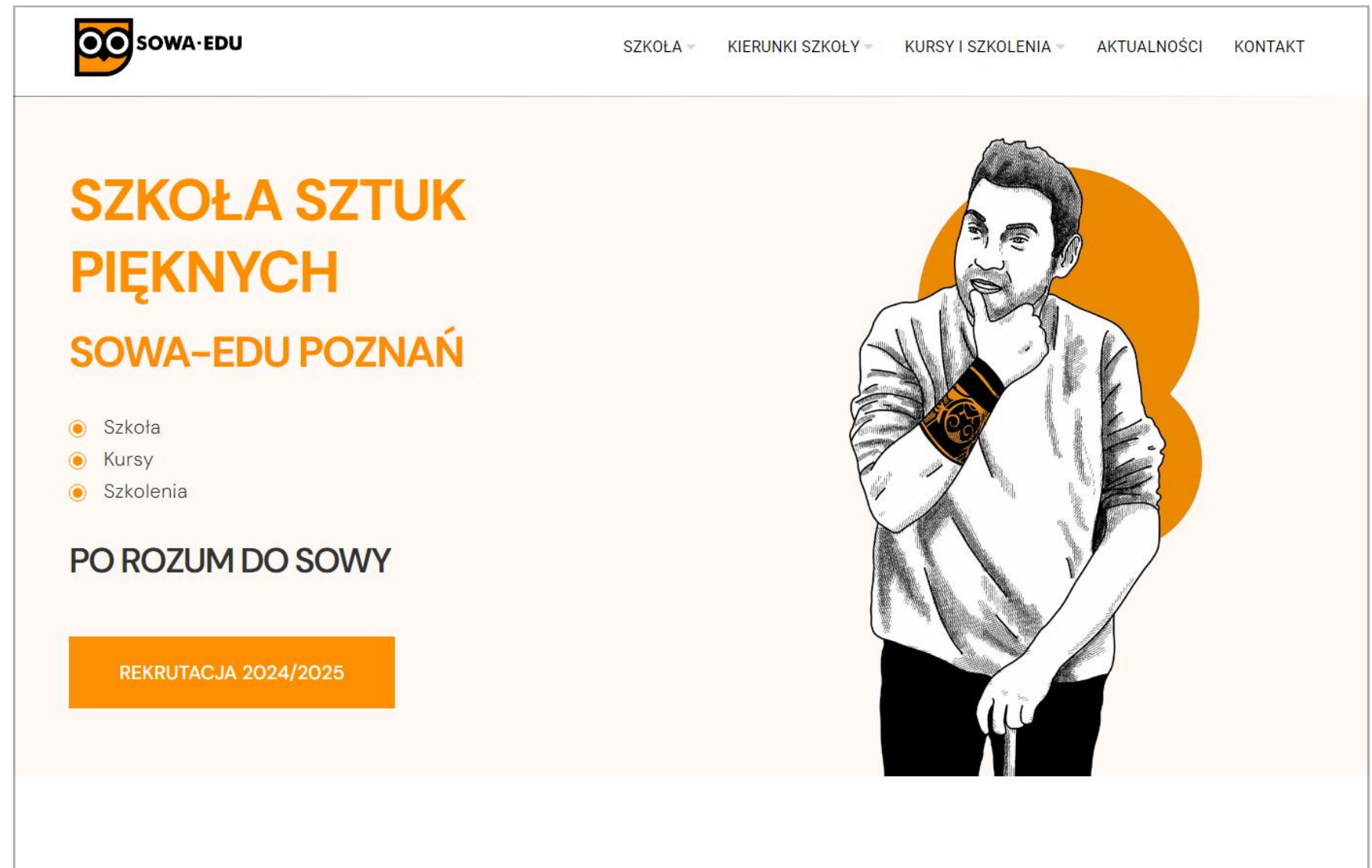
• Akwarele to jedna z metod malowania farbami wodnymi,

Zdjęcie na głównej

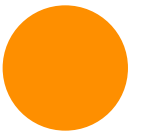


Kilku użytkowników zwróciło również uwagę na zdjęcie mężczyzny, które znajduje się na stronie głównej. Według nich jest ono mylące, ponieważ w żaden sposób nie nawiązuje do tematyki strony.

Rekomendacja
wybrać bardziej pasującą grafikę.



Szkoła a kurs



Niektórzy użytkownicy mieli problem z rozróżnieniem szkoły a kursu. Jest to dość ważne, ponieważ są to koncepcyjne różne rzeczy. Szkoła a kurs różnią się nie tylko ceną, ale również programem oraz czasem trwania. Dla tego ważne jest, żeby potencjalny student mógł łatwo odróżnić te dwa pojęcia.

Rekomendacja

Dać na stronie głównej opis czym różni się szkoła od kursu.

Znalezienie formularza



Trudnym było znaleźć formularz rekrutacyjny. Długie scrollowanie utrudnia znalezienie tego formularza. Mylącym był też fakt, że zamiast formularza zgłoszeniowego, badani napotykali formularz umożliwiający zadanie pytania.

Rekomendacja

Na początku strony dodać przycisk kierujący do formularza.

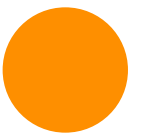


Uczestnicy z pracowni rysunku zwiedzają Muzea w Berlinie. Rysują, inspirując się pracami znanych artystów pod okiem wykładowcy.

KURS RYSUNKU I MALARSTWA DLA DOROSŁYCH

"Szkoła Sowa-Edu to miejsce, do którego przychodzimy na zajęcia od wielu lat. Przez ten czas udało nam się stworzyć zwartą grupę

Brak niezbędnej informacji



Dużym problemem było to, że użytkownik nie miał całej informacji dotyczącej wybranego kursu zamieszczonej na jednej stronie, tylko musiał po kilka razy przechodzić od strony z tabelkami zawierającymi terminy i opłaty do strony wybranego kursu.

Powodowało to to, że użytkownik musiał szukać swojego kierunku dwa razy zamiast jeden: pierwszy raz po wejściu na stronę, a drugi raz na stronie z tabelkami z opłatami i terminami.

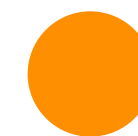
Rekomendacja

Powtórzyć informacje o terminach i opłatach na stronie:

- z ogólnym spisem opłat i harmonogramów;
- poszczególnego kursu lub szkoły;

Dodać informacje o ilości wolnych miejsc.

Brak niezbędnej informacji



SKONTAKTUJ SIĘ Z NAMI

OPLĄTY, TERMINY I ZAPISY

 Adres / Konto szkoły
Kursy-Szkolenia-Warsztaty
Sowa-edu ul. Kasprzaka 22a,
60-237 Poznań,
Nr konta bankowego:
44 1090 1346 0000 0001
5130 7384

 Telefon
61 865 38 47 lub 608 069
935

 Email
szkola@sowa-edu.pl

ZADAJ PYTANIE

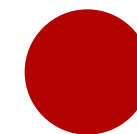
TERMINY- OPLĄTY- ZAPISY NA KURSY I
SZKOLENIA Z GRAFIKI I Z RYSUNKU

KURSY DLA DOROSŁYCH Z GRAFIKI

✓ Oplatę za kurs/szkolenie należy wpłacić najpóźniej dwa dni przed rozpoczęciem zajęć.
✓ Podane daty rozpoczęcia kursów w tabelce są przybliżone. Kursy możemy rozpocząć w każdej chwili, jeśli zbierze się grupa.
✓ Jest możliwość zmiany dnia i godziny rozpoczęcia kursów, drogą kompromisu.
✓ W okresie letnim jest również możliwe rozpoczęcie kursu, jeśli zbierze się grupa 5-6 osób.

Rodzaje Kursów	Dzień i godz. rozpoczęcia	Ilość spotkań/Ilość godz.	Oплата
Kursy Krótkie			
Ilustrator od podstaw	27.02. wtorek g. 18.00-21.00	5 spotkań 1x w tyg.	850zł
Photoshop od podstaw	28.02. środa. g. 18.00-21.00	5 spotkań 1x w tyg.	850zł
InDesign (dtp) od podstaw	termin rozpoczęcia do uzgodnienia	5 spotkań 1x w tyg.	850zł
Grafika 3D w Blenderze	22.03. piątek g. 18.00-21.00	5 spotkań 1x w tyg.	850zł

Znalezienie formularza



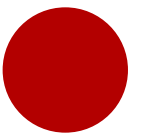
Problemem było też zrozumienie podziału na raty, które różniło się między tabelą z opłatami a formularzem zgłoszeniowym. Dużo informacji użytkownik miał wpisać ręcznie.

Rekomendacja

Ujednolicić podział na raty na całej stronie. Stosować pole wypadające dla informacji o wyborze zamkniętym.

FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY	ZADAJ PYTANIE
Arsen Mosiichuk	Imię i Nazwisko uczestnika zajęć*
16	wiek uczestnika zajęć*
armos1999@gmail.com	Email *
537820223	rodzaj kursu*
miejsowość	pytanie:
Raty: ☒ 3 raty ☐ 9 rat ☐ jednorazowa opłata	WYŚLIJ
Nazwa Kursu / szkolenia *	
Kurs kreatywny: ☐ 1.rok ☐ 3.miesiące	
Kurs / szkolenie: ☐ 20h ☐ szkolenie dla firmy	
Pytania, uwagi (pole opcjonalne)	

Brak informacji o opłatach

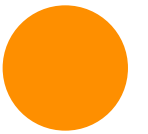


Użytkownik miał problemy ze znalezieniem informacji o opłatach na stronie kursu. Musiał przez to przechodzić na stronę z opłatami i szukać własnego kursu ponownie.

Rekomendacja

Dać informacje o opłatach od razu na stronie kursu. Strona z opłatami może być korzystną jako sposób porównania cen różnych kursów, ale jeżeli osoba już jest zdecydowana na jakiś konkretny kurs lub szkołę, to nie potrzebuje strony z wielką tabelką z opłatami na kursy, które ją nie interesują. Raczej woląaby ona od razu mieć tę informację na stronie wybranego przez nią kursu.

Brak harmonogramu na stronie kursu



Problematycznym okazał się fakt, iż brakuje na stronie wybranego kursu informacji o terminach rejestracji i zjazdów. Brakuje również informacji czy są jeszcze wolne miejsca naabrany kierunek lub kurs.

Rekomendacja

Dodać informację o terminie rejestracji i zjazdów. Dobrze byłoby również dodać licznik z ilością wolnych miejsc lub przynajmniej dodać informację, czy wolne miejsca są.

Nowy kurs

Respondenci uważają, że opis kierunku jest niewystarczający, pobieżny i zbyt ogólny. Co więcej, jeden z respondentów wyraził obawę, iż kurs będzie się skupiać na pobieżnej nauce obsługi programów, a nie na nauce twórczego tworzenia. Również, wymieniony w opisie zakres nauki social mediów dostarczył respondentom wrażenie, iż będą uczyć się technik marketingowych, a nie nauki konstruowania grafik dedykowanych pod social media.

2024/2025

NOWY KURS

Dla kogo?

Kurs graficzny został stworzony z myślą o osobach w wieku licealnym.

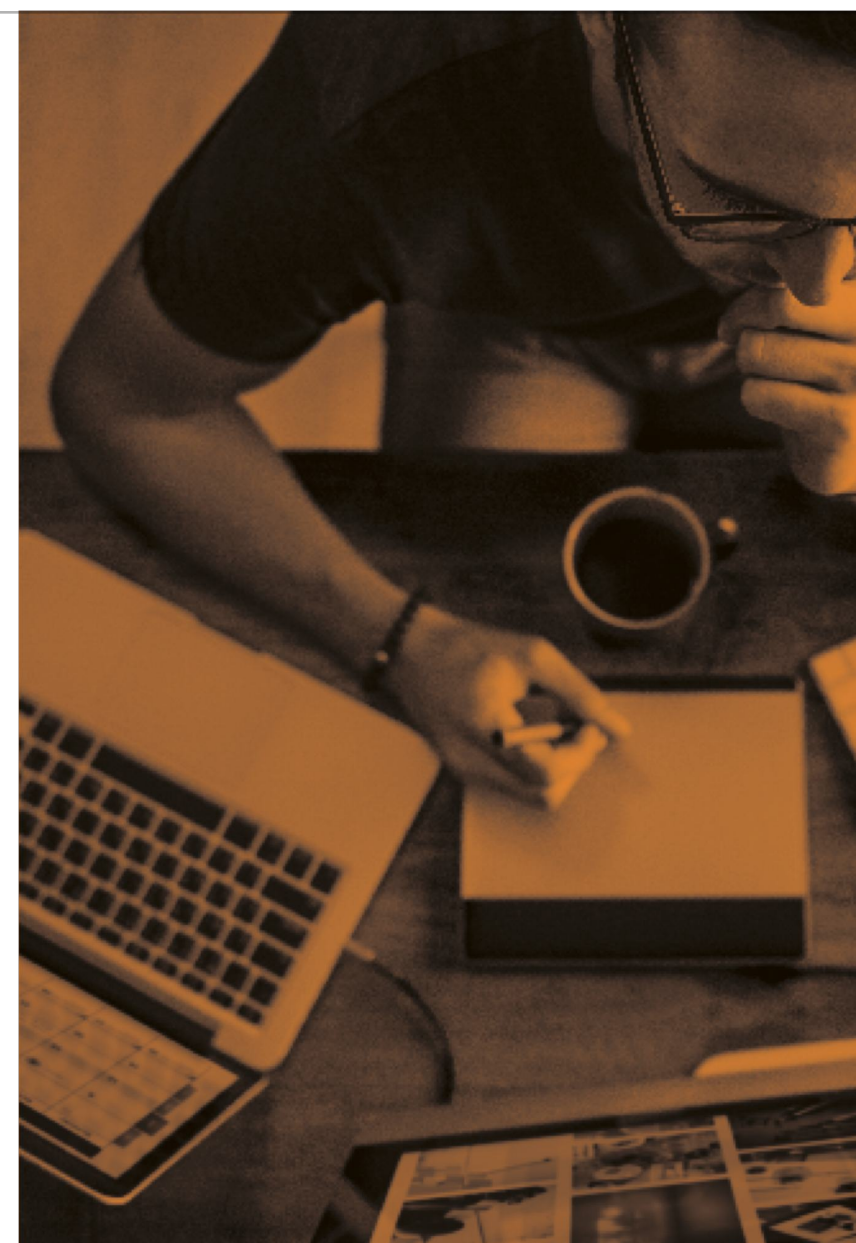
Czego się nauczysz?

Kurs stawia na praktyczną wiedzę z zakresu **grafiki kreatywnej, wzornictwa, social media, grafiki 3D oraz animacji**. Nauczysz się obsługiwać najważniejsze programy graficzne, które są niezbędne w pracy projektanta (**Adobe, Blender, Solidworks**).

Co zyskasz?

Po dwóch latach intensywnej zyskasz praktyczne umiejętności w szerokim spektrum programów graficznych, dzięki którym pewnie **wkroczysz na rynek pracy stając się faworytem w procesach rekrutacyjnych**.

Gotowy na nowe wyzwanie?



Podsumowanie

Podsumowując, z przeprowadzonego badania wynika, że strona Sowy posiada niektóre błędy, które utrudniają użytkownikowi zapisywać się na kursy lub do szkoły. W pierwszej kolejności przejawia się to w zbyt skomplikowanej strukturze informacji. Często informacja, która powinna mieścić się na jednej stronie, jest podana na różnych stronach, co utrudnia znalezienie tej informacji.

Więc jeżeli sprowadzić cały raport do jednej rekomendacji, to na pewno będzie to poprawa struktury informacyjnej.

Dziękujemy za uwagę!

