


## Eye Tracking w „służbie” (nie tylko) badań użyteczności

Piotr Jardanowski | Eye Tracking w służbie badań ...



## Co robimy?

Poznać	Ulepszyć
<b>consulting</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Badania e-ryнку</li><li>• Kompleksowe audyty użyteczności stron WWW i reklam</li><li>• Analizy eye trackingowe layoutów, reklam, serwisów internetowych</li><li>• Monitoring wyników, analiza efektów</li></ul>	<b>e-marketing</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Serwisy WWW – projektowanie, testy</li><li>• Kampanie reklamowe</li><li>• Koncepcje, kreacje</li></ul>

**+Projekty własne**

## Nasi Klienci


































## Agenda



1. Co to jest Eye Tracking
2. Co można badać za pomocą Eye Tracking'u
3. Zalety i wady stosowania Eye Tracking'u
4. Współpraca klient – agencja badawcza
5. Podsumowanie

Piotr Jardanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

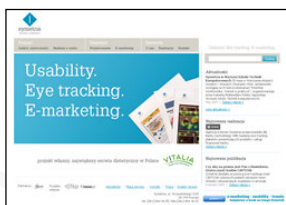
## 1/4 Co to jest Eye Tracking

- Co to jest Eye Tracking
- Krótko o historii
- Rodzaje Eye Trackerów
- Rodzaje wyników

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

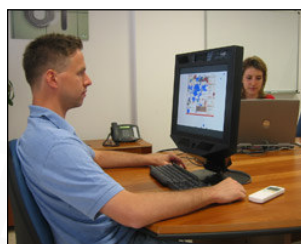
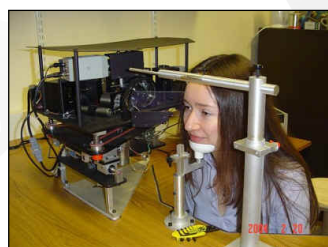
## Eye tracking

- Śledzenie reakcji wzrokowej na prezentowany obraz



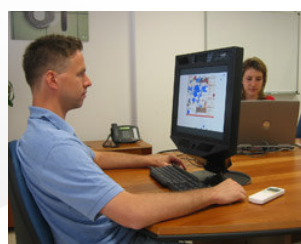
Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Historia



Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Eye Tracking




Nowoczesne zestawy do Eye Trackingu pozwalają na obserwację:

- bezinwazyjną i bezdotykową,
- nieingerującą w naturalne zachowania.





Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Rodzaje Eye Trackerów



symetria  
e-biznes

Stacjonarny      Stacjonarny      Mobilny

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Rodzaje wyników



symetria  
e-biznes





Mapa gorących miejsc  
(mapa termiczna)  
Ang: Heat map, hot spot

Ścieżka wzroku  
Ang: gaze plot

Film z nałożonym  
ruchem oczu

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Rodzaje wyników - cd



1 - Logo symetria

2 - Wyszukiwarka

3 - Menu

4 - Centrum

5 - Prezentacje przeprowadzenie kilkudziesięciu kampanii reklamowych

6 - Aktualności

7 - Realizacje

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Pamiętaj



„Im precyzyjniejsze pytanie zadajesz

tym dokładniejszych wyników oczekuj”

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

2/4

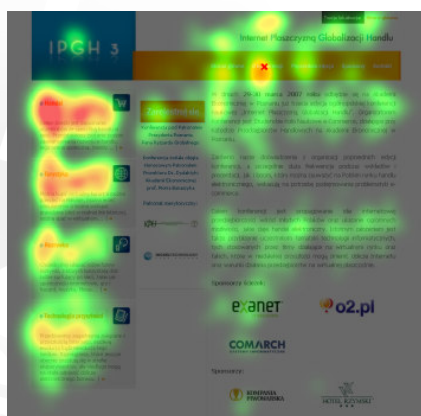
## Co można badać za pomocą Eye Tracking'u

- Jakie media?
- Jakie obiekty?

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Strony WWW


- Strony WWW,
- Layout,
- Formularze,
- Wybrane elementy np. przyciski



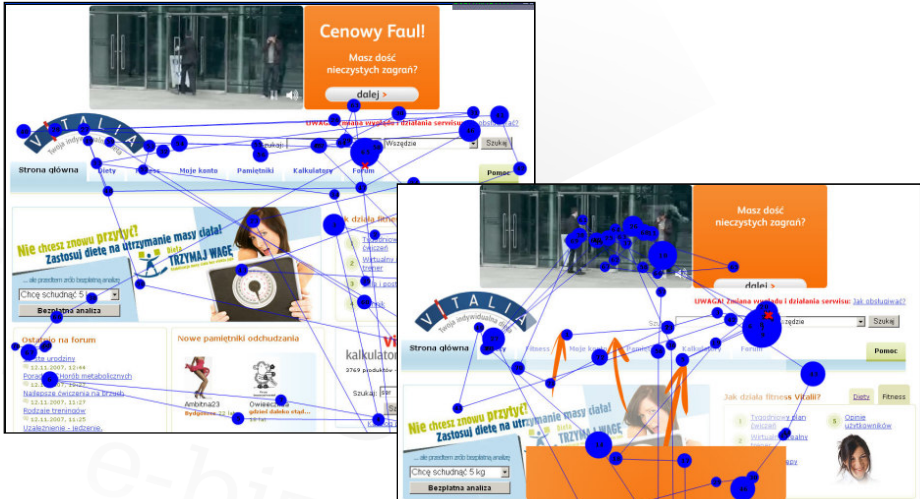
Mapa gorących miejsc

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Kreacje reklamowe




**symetria**  
e-biznes




Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Reklamy BTL



**symetria**  
e-biznes

- Ulotki,
- Reklama prasowa,
- Plakaty



*Mapa  
gorących  
miejsz*

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Reklamy ATL



- Filmy,
- Reklamy telewizyjne



Mapa gorących miejsc

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Gry komputerowe



- Statyczne,
- Dynamiczne



Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Pamiętaj

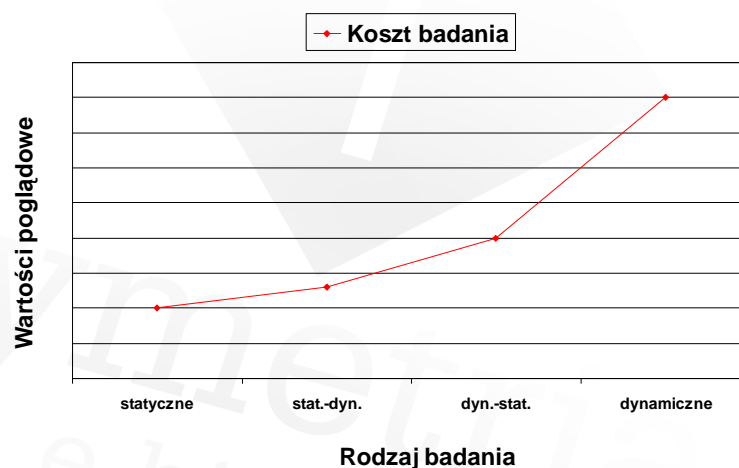


Za pomocą Eye Trackingu można zbadać wszystko na co tylko można

spojrzeć, ale ...

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Pamiętaj



Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...



## 3/4 Zalety i wady stosowania Eye Tracking'u

- Zalety
- Wady

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Wspieranie interpretacji zachowań



- Obserwacja miejsc padania wzroku to „małe okno do wnętrza umysłu”
- Ułatwienie interpretacji zachowań i działań użytkownika w badaniu użyteczności



Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Przykład 1



Proszę zalogować się do wersji DEMO serwisu ipko.pl?

WERSJA DEMONSTRACYJNA serwisu IPKO. Wprowadzanie przez Ciebie dane nie są zapisywane.

Parując się po serwisie znajdziesz wiele pół oznaczonych znakiem zapytania. Klikając w nie uzyskasz podpowiedzi, które ułatwią Ci korzystanie z serwisu. Numer klienta i hasło otrzymasz w oddziale przy podpisywaniu umowy o świadczenie usług bankowości elektronicznej wraz z kartą kodów jednorazowych. Logując się do wersji demonstracyjnej nie ma znaczenia, jakie dane wpiszesz w pola "Numer klienta" i "Hasło". Wystarczy kliknąć przycisk "OK".

**IPKO** Firma Programu Klientów

**MAX POŻYCZKA Z MINI RATA NA MAŁE I DUŻE POTRZEBY**  
Pożyczkę przeznaczysz na dowolny cel, a raty nie odprowadzasz z Twojego budżetu.

**WEŹ POŻYCZKĘ**

**ZŁÓŻ WNIOSEK ON-LINE**

**CENTRUM KONTAKTU**  
Napisz do nas  
Infolinia 0 801 302 302  
Odbiór i Agencja

**LOGOWANIE**  
Numer klienta [?]  
Hasło [?]  
**OK** **WYCZYŚĆ**  
Zostań Miersem IPKO

**BEZPIECZEŃSTWO w IPKO**  
**PAŃSTWA!** Logowanie do serwisu IPKO nie wymaga podania kodu z karty kodów jednorazowych. Bank również nigdy nie poprosi Cię o podanie jednocześnie kilku kodów z karty kodów.  
[?]  
[?]

**Konto Oszczędnościowe**  
Konto Oszczędnościowe to zalety lokaty i konta oszczędnościowego w jednym. Zaktualizuj je już teraz i zacznij zarabiac mając jednocześnie swobodę dokonywania wpłat i wypłat bez utraty odsetek. [?]

**Konto Oszczędnościowe**  
Oszczędnościowa Księgarka Miesięczna  
Fundusz Obligacji Długoterminowych

**POMOC**  
• Stronki  
• Przewodnik  
• Najczęściej zadawane pytania  
• Pierwsze logowanie  
• Demo

**VeriSign** secured

www.ipko.pl    Kod BEC (Swift): IPKOPL33    © 2008 IPKO Bank Polski

Piotr Jardanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Przykład 1 c.d.



WERSJA DEMONSTRACYJNA serwisu IPKO. Wprowadzanie przez Ciebie dane nie są zapisywane.

Parując się po serwisie znajdziesz wiele pół oznaczonych znakiem zapytania. Klikając w nie uzyskasz podpowiedzi, które ułatwią Ci korzystanie z serwisu. Numer klienta i hasło otrzymasz w oddziale przy podpisywaniu umowy o świadczenie usług bankowości elektronicznej wraz z kartą kodów jednorazowych. Logując się do wersji demonstracyjnej nie ma znaczenia, jakie dane wpiszesz w pola "Numer klienta" i "Hasło". Wystarczy kliknąć przycisk "OK".

**IPKO** Firma Programu Klientów

**MAX POŻYCZKA Z MINI RATA NA MAŁE I DUŻE POTRZEBY**  
Pożyczkę przeznaczysz na dowolny cel, a raty nie odprowadzasz z Twojego budżetu.

**WEŹ POŻYCZKĘ**

**ZŁÓŻ WNIOSEK ON-LINE**

**CENTRUM KONTAKTU**  
Napisz do nas  
Infolinia 0 801 302 302  
Odbiór i Agencja

**LOGOWANIE**  
Numer klienta [?]  
Hasło [?]  
**OK** **WYCZYŚĆ**  
Zostań Miersem IPKO

**BEZPIECZEŃSTWO w IPKO**  
**PAŃSTWA!** Logowanie do serwisu IPKO nie wymaga podania kodu z karty kodów jednorazowych. Bank również nigdy nie poprosi Cię o podanie jednocześnie kilku kodów z karty kodów.  
[?]  
[?]

**Konto Oszczędnościowe**  
Konto Oszczędnościowe to zalety lokaty i konta oszczędnościowego w jednym. Zaktualizuj je już teraz i zacznij zarabiac mając jednocześnie swobodę dokonywania wpłat i wypłat bez utraty odsetek. [?]

**Konto Oszczędnościowe**  
Oszczędnościowa Księgarka Miesięczna  
Fundusz Obligacji Długoterminowych

**POMOC**  
• Stronki  
• Przewodnik  
• Najczęściej zadawane pytania  
• Pierwsze logowanie  
• Demo

**VeriSign** secured

www.ipko.pl    Kod BEC (Swift): IPKOPL33    © 2008 IPKO Bank Polski

Piotr Jardanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Przykład 2



Wyszukaj wiadomości z ostatnich 2 tygodni dotyczące wielkopolski?

**Wiadomości / Szukaj**

**Przedział czasu**

Od:

Do:

**Tylko ostatnie 2 tygodnie**

**Kategoria**

**Dotyczy**

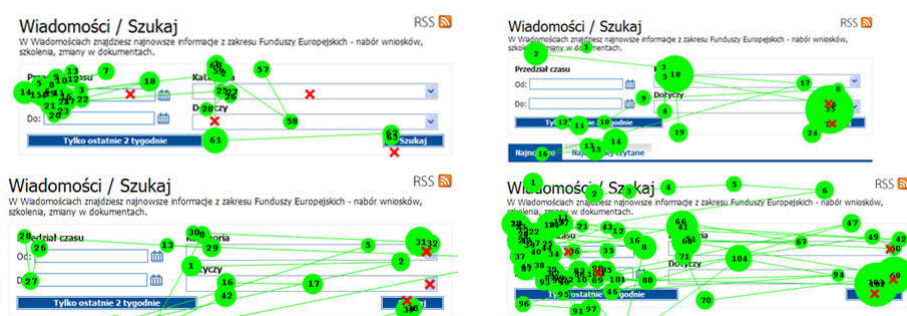
**Szukaj**

Dobrze: 50%

Źle: 50%

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Przykład 2 c.d.



Nie widzą

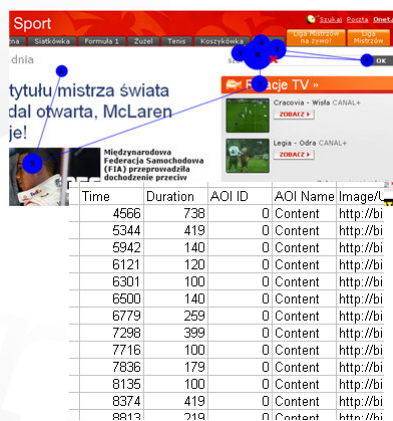
Widzą, ale nie rozumieją

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Fakty, nie deklaracje

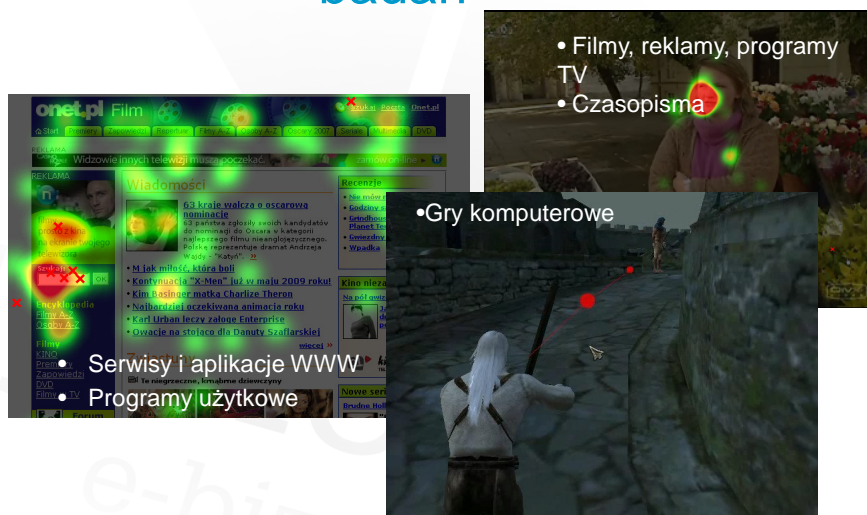


- Eye tracking to „twarde” dane na temat postrzegania
- Możliwość porównania, analiza statystyczna



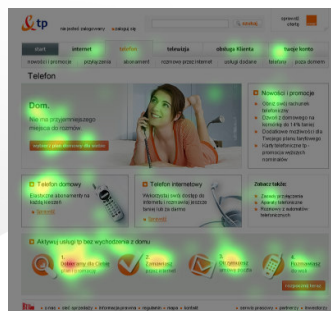
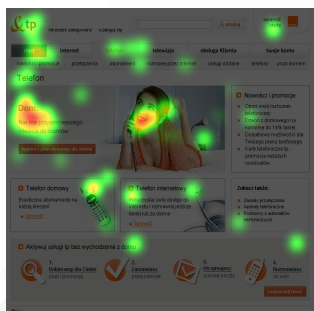
Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Elastyczność przedmiotu badań



Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Intencja a ścieżka wzroku



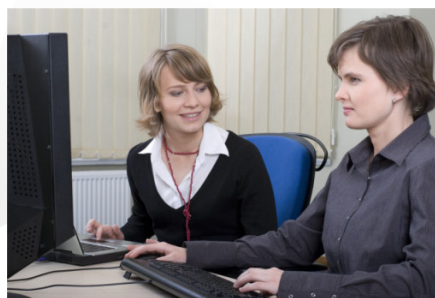
- Rozkład spojrzeń zależy od:
  - **Podejścia** (hedonistyczne *action mode* lub pragmatyczne *goal mode*)
  - **Konkretnego zadania**
  - **Znajomości materiału badawczego**

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Wpływ otoczenia badawczego



- Silny wpływ moderatora na kierowanie uwagi wzrokowej
- Badacz musi zapewnić:
  - identyczność pytań,
  - odpowiedni dobór słów
- Problematiczne badanie z wykorzystaniem „think aloud”



**Świadomość tych problemów pozwala je ominąć**

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Dynamika badanego obiektu



- Im bardziej dynamiczny obraz tym trudniej realizować badania
- Problem podsumowania rozkładu uwagi na dynamicznym obrazie
- Prowadzone są badania umożliwiające badanie w pełni dynamicznych obiektów

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...


## Pamiętaj



„Wyniki wyjęte z kontekstu są mało wartościowe”


„Dynamikę można okiełznać”

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...



4/4  
Współpraca klient-agencja

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...



Współpraca klient-agencja

„Dzień dobry! Słyszałem, że macie Państwo coś takiego jak badanie Eye Tracking. Ile to kosztuje?”

**„(Za) Dużo”**

- co ma być zbadane? czy jest to konkretny problem?
- jaka jest grupa docelowa?
- jaki jest termin realizacji badania?

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Współpraca klient-agencja



„Dzień dobry! Proszę mi przysłać cennik badań Eye Tracking?”

### „Cennik nie istnieje”

- badania Eye Tracking nie da się ująć w sztywne ramy cenowe
- opowiedz o swoich problemach i poproś o pomoc
- słuchaj propozycji i zadawaj pytania
- im bardziej się otworzysz tym większa szansa na zadowalające rozwiązanie

Piotr Jardanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Współpraca klient-agencja



„Badania Eye Tracking zawsze są drogie”

### „Nieprawda”

- liczba badanych
- przedmiot badania
- złożoność badania
- złożoność problemu

Piotr Jardanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Współpraca klient-agencja



„Ile osób powinniśmy przebadać”

„To zależy”

- miejsce prowadzenia badań
- złożoność badanego obiektu
- złożoność zadania
- poziom akceptowanego błędu
- rodzaj badania: ilościowe, jakościowe

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Współpraca klient-agencja



„Zróbmy badanie Eye Tracking przy okazji.”

„Dobrze, ale ...”

- przy okazji czego?
- redukcja kosztów badania
- słuchaj propozycji i zadawaj pytania

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Współpraca klient-agencja



„Na której reklamie adres jest lepiej zauważany”

**„Proszę – o to mapy gorących miejsc”**

- mapy gorących miejsc są najłatwiejsze do wygenerowania, ale nie odpowiadają na wiele pytań
- poproś o dokładniejsze wyniki np. obszary zainteresowań
- zapytaj, dlaczego te a nie inne miary będą (zostały) zastosowane

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Współpraca klient-agencja



„Chciałbym zrobić badanie Eye Tracking ...”

**„Nie ma problemu, co tylko Pan/i sobie życzy”**



- często problemy są ukryte
- agencja powinna mieć świadomość zagrożeń

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Współpraca klient-agencja



### Pamiętaj:

- Im precyzyjniejsze pytanie, tym dokładniejsza odpowiedź.
- Im bardziej dynamiczny obiekt tym trudniejsze i droższe badania, a wyniki mniej obiecujące.
- Dynamikę częściowo można określić.
- Wyniki wyjęte z kontekstu są mało wartościowe.

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Zanim zapytasz o cenę



1. Określ co chcesz badać?  
Możliwie jak najdokładniej
2. Określ czy i jaki masz problem?  
Czego chciałbyś się dowiedzieć w efekcie badania
3. Określ jaka jest Twoja grupa docelowa?  
Im dokładniej tym lepiej
4. Określ kiedy chciałbyś uzyskać wyniki?  
Określ ostateczny termin dostarczenia wyników
5. Określ formę dostarczenia wyników?  
Raport czy inna forma

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Gdy pytasz o cenę



1. Przedstaw swoje oczekiwania
2. Zapytaj, czy Eye Tracking jest najlepszym narzędziem do udzielenia odpowiedzi na Twoje pytania
3. Zapytaj w jaki sposób badanie ma na Twoje pytania odpowiedzieć
4. Zapytaj ile osób powinieneś przetestować
5. Zapytaj o rekomendacje

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Podsumowanie

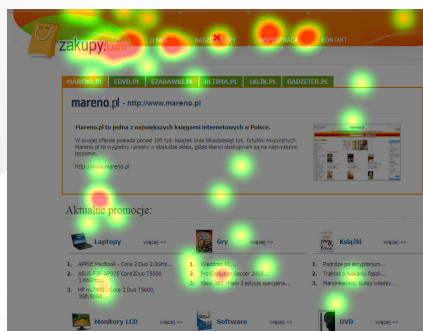


Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Podsumowanie



- Eye tracking to nie badanie samo w sobie, a jedynie narzędzie pozwalające na lepszą obserwację
- Nie zwalnia od planowania badania, a wręcz zmusza do dokładniejszego jego projektowania



Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...

## Podsumowanie



Eye Tracking to szósty zmysł,  
a nie ósmy cud świata

Eye Tracking to weryfikator  
konkretnych problemów,  
a nie twórca „złotych reguł”.

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...



Dziękuję za uwagę

Piotr Jordanowski  
[piotr.jordanowski@symetria.pl](mailto:piotr.jordanowski@symetria.pl)

Piotr Jordanowski | Eye Tracking w służbie badań ...