



# Где начинается юзабилити-тестирование?

Яна Елизарова



@IanaElizarova;

+79082631676

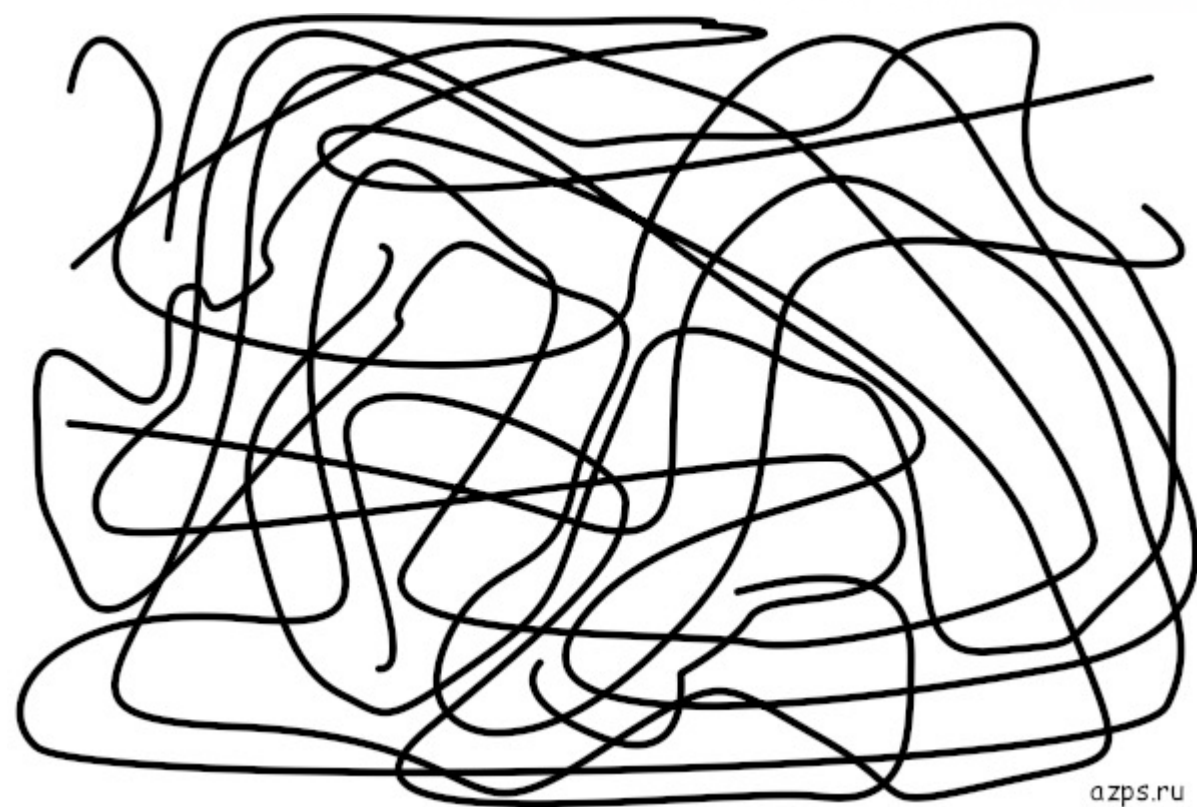
Ноябрь, 2022



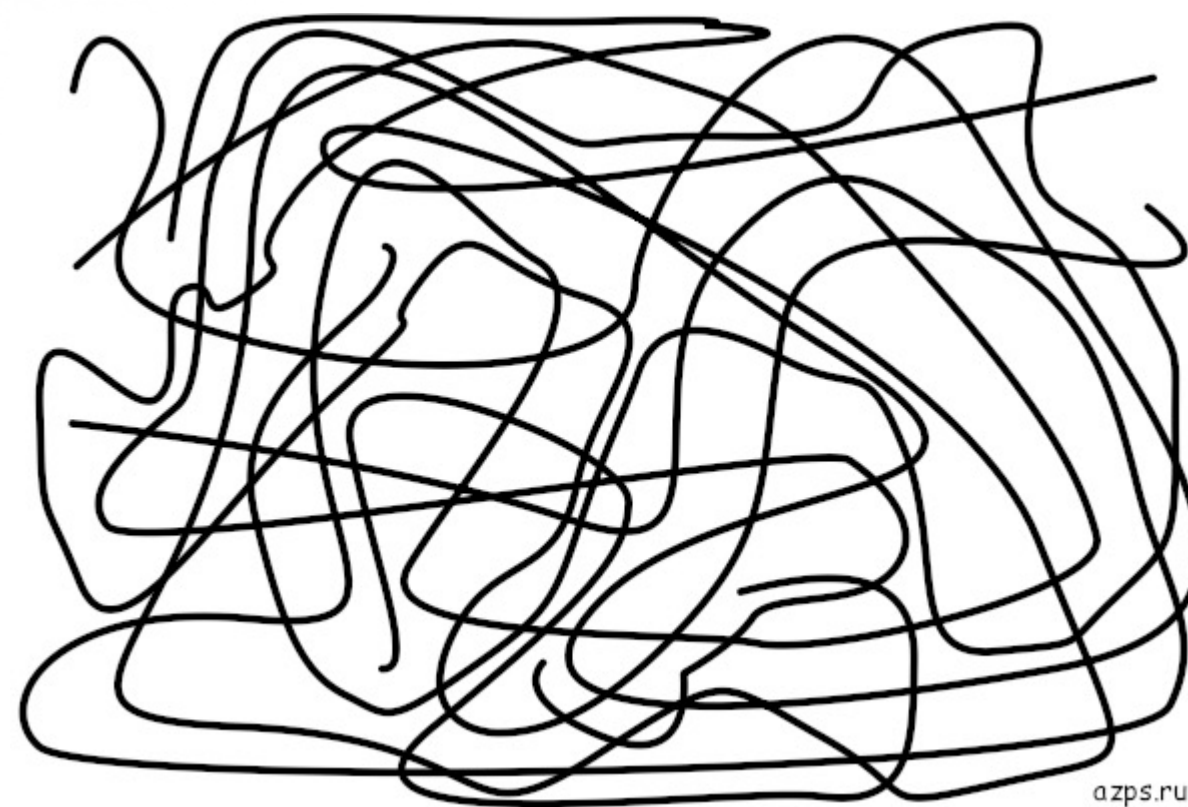
# Терминология

RUTUBE<sup>®</sup>

## Тестирование UX

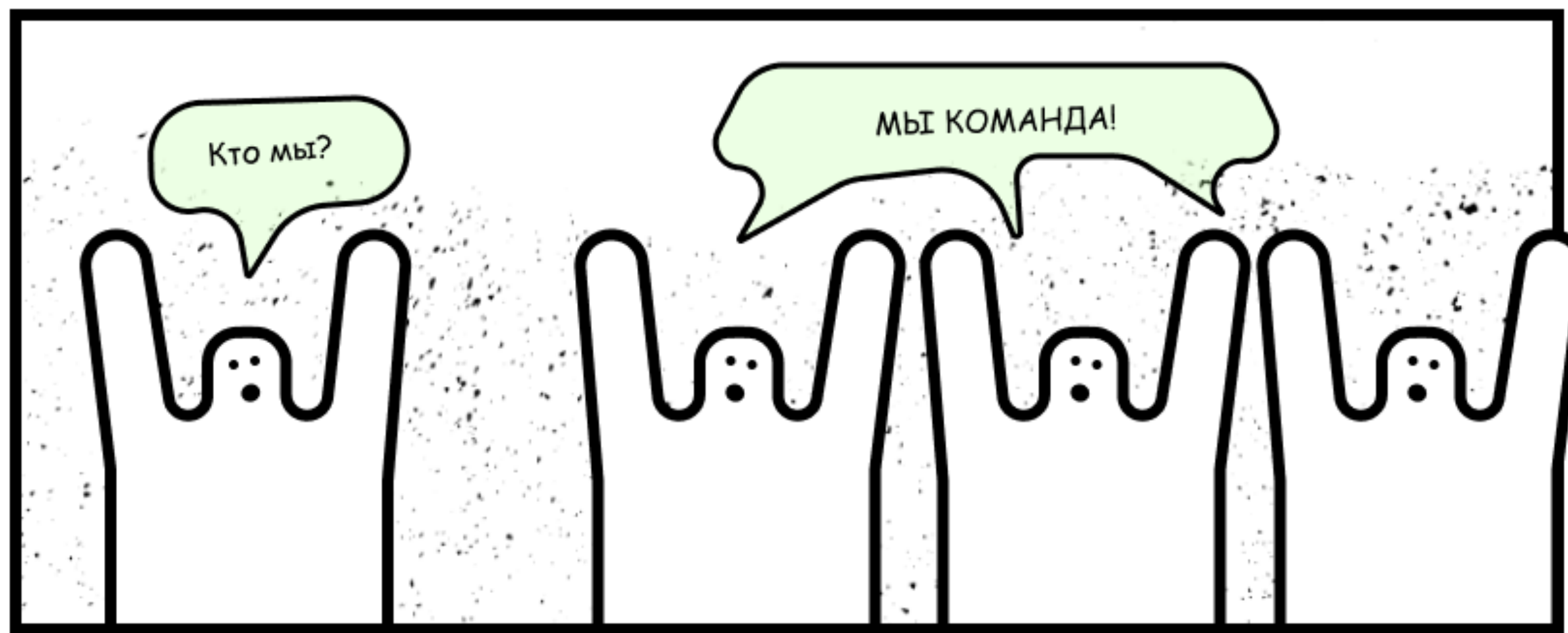


## Тестирование удобства



# Кто отвечает за эргономику?

Команда продукта или проекта



Кто тестирует эргономику?

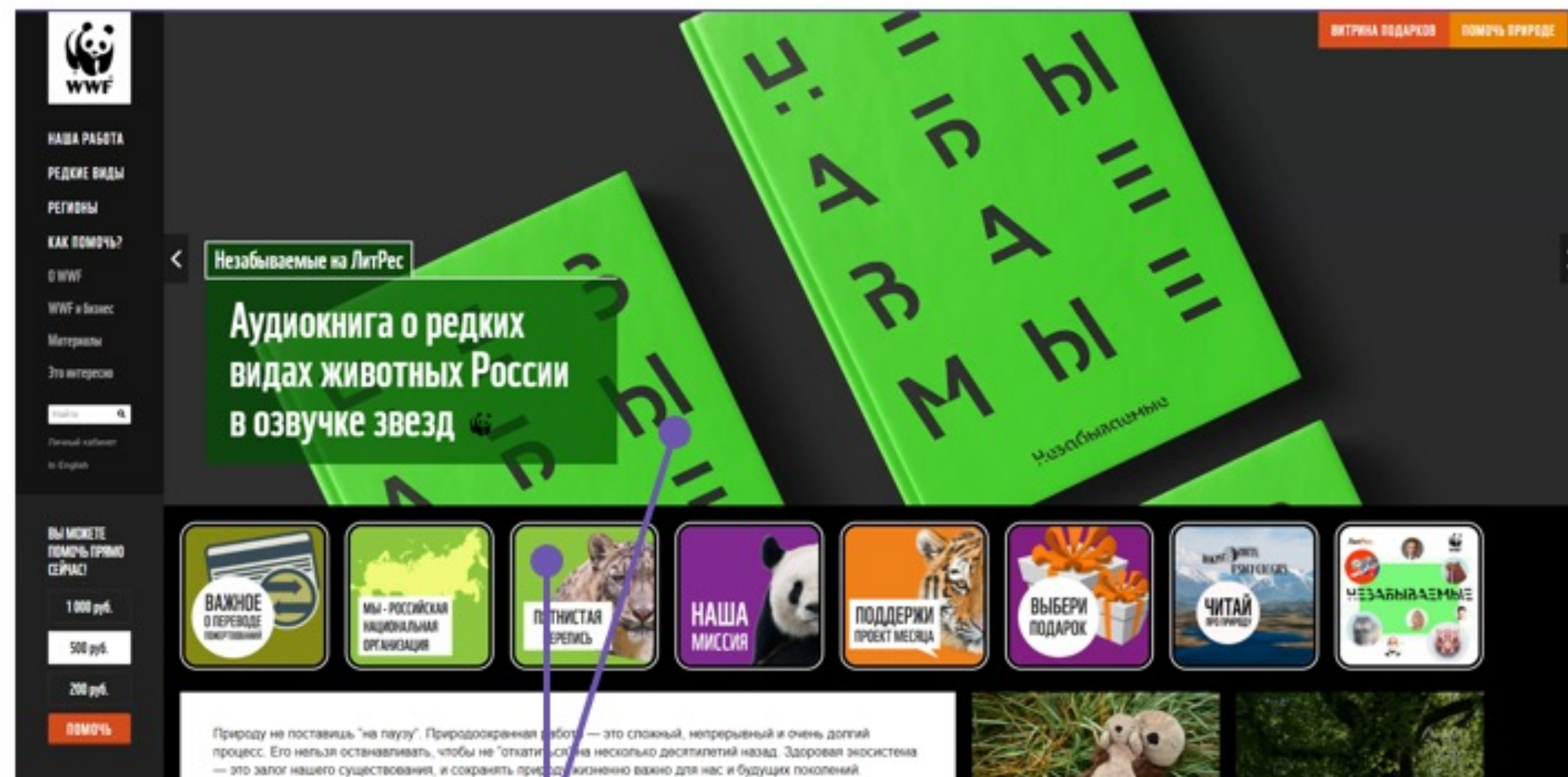
RUTUBE



# Какие типы проблем приносят исследователи?



Интерфейсные



Большое количество баннеров ведет к баннерной слепоте

# Какие типы проблем приносят исследователи?

## Логические



# Какие типы проблем приносят исследователи?

Интерфейсные

Логические

Технические

«У респондента вылезла  
ошибка 404»

*«Зачем мне UX-  
тестирование, если это  
может проверить QA?»*

*(с) Архитектор со стороны  
заказчика*

# Нет лаборатории, проверить эргономику надо

## Где взять реальных пользователей?

- Экспертная оценка
- Демо
- ПСИ
- Пользовательские тестирования
- Интервью со стейкхолдерами

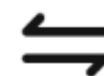


# Экспертная оценка пользовательского сценария

## Правило 2 кликов

Попадаем с одной  
страницы на другую с  
помощью 2 кликов

Heat Map Version



F Pattern



Z Pattern



Layer-Cake Pattern



## Правила чтения и визуализации данных

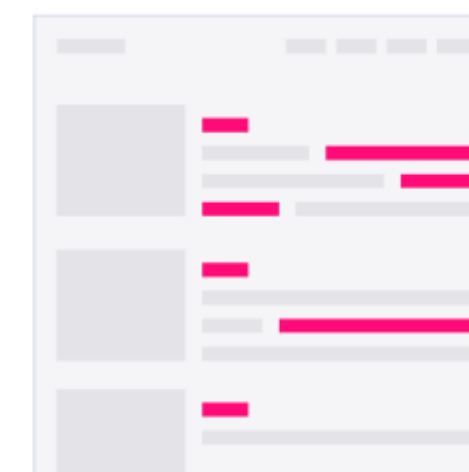
Spotted Pattern



Marking Pattern



Bypassing Pattern



Commitment Pattern



# Пользовательские тестирования

**Влияние** = Как проблема влияет на успешность прохождения сценария пользователем?

## Критичная

Нельзя завершить сценарий без помощи

## Существенная

Вынужден возвращаться к предыдущим шагам чтобы завершить сценарий

## Минорная

Приводит к лишним действиям и неоптимальному пути

# Пользовательские тестирования

**Частота** = Как часто возникает проблема?

Большинство  
пользователей  
пытались  
взаимодействовать с  
лентой элемента

8 из 10 респондентов  
не кликали на иконку  
геолокации

Никто из  
стейкхолдеров  
не подтвердил,  
что они хотели бы  
видеть аналог MS  
Outlook

# Пользовательские тестирования

## Устойчивость

2:

Пользователь не замечает проблему и не может ее исправить

1:

Пользователь понимает суть проблемы, но не может избежать ее повторения

0:

Столкнувшись с проблемой однажды, пользователь сможет ее избежать

# Пользовательские тестирования



Влияние	Частота	Устойчивость		
Как проблема влияет на успешность прохождения сценария пользователем?	Как часто возникает проблема	2: Пользователь не замечает проблему и поэтому не может ее исправить	1: Пользователь понимает суть проблемы, но не может избежать ее повторения	0: Столкнувшись с проблемой однажды, пользователь сможет ее избежать
<b>Критичная:</b> Столкнувшись с проблемой, пользователь не может завершить выполнение сценария без посторонней помощи.	типичная	● ● ●	● ● ●	● ● ●
	среднечастотная	● ● ●	● ● ●	● ● ●
	редкая	● ● ●	● ● ●	● ● ●
<b>Существенная:</b> Столкнувшись с проблемой, пользователь не может продолжить выполнение задания и вынужден вернуться к предыдущим шагам, но может самостоятельно завершить сценарий.	типичная	● ● ●	● ● ●	● ● ●
	среднечастотная	● ● ●	● ● ●	● ● ●
	редкая	● ● ●	● ● ●	● ● ●
<b>Незначительная:</b> Проблема приводит к выбору неоптимального пути или лишним действиям, но пользователь может выполнить сценарий с первого раза.	типичная	● ● ●	● ● ●	● ● ●
	среднечастотная	● ● ●	● ● ●	● ● ●
	редкая	● ● ●	● ● ●	● ● ●

# Пользовательские тестирования

Что еще кроме критичности?



**Эффективность**

% выполнивших задание



**Продуктивность**

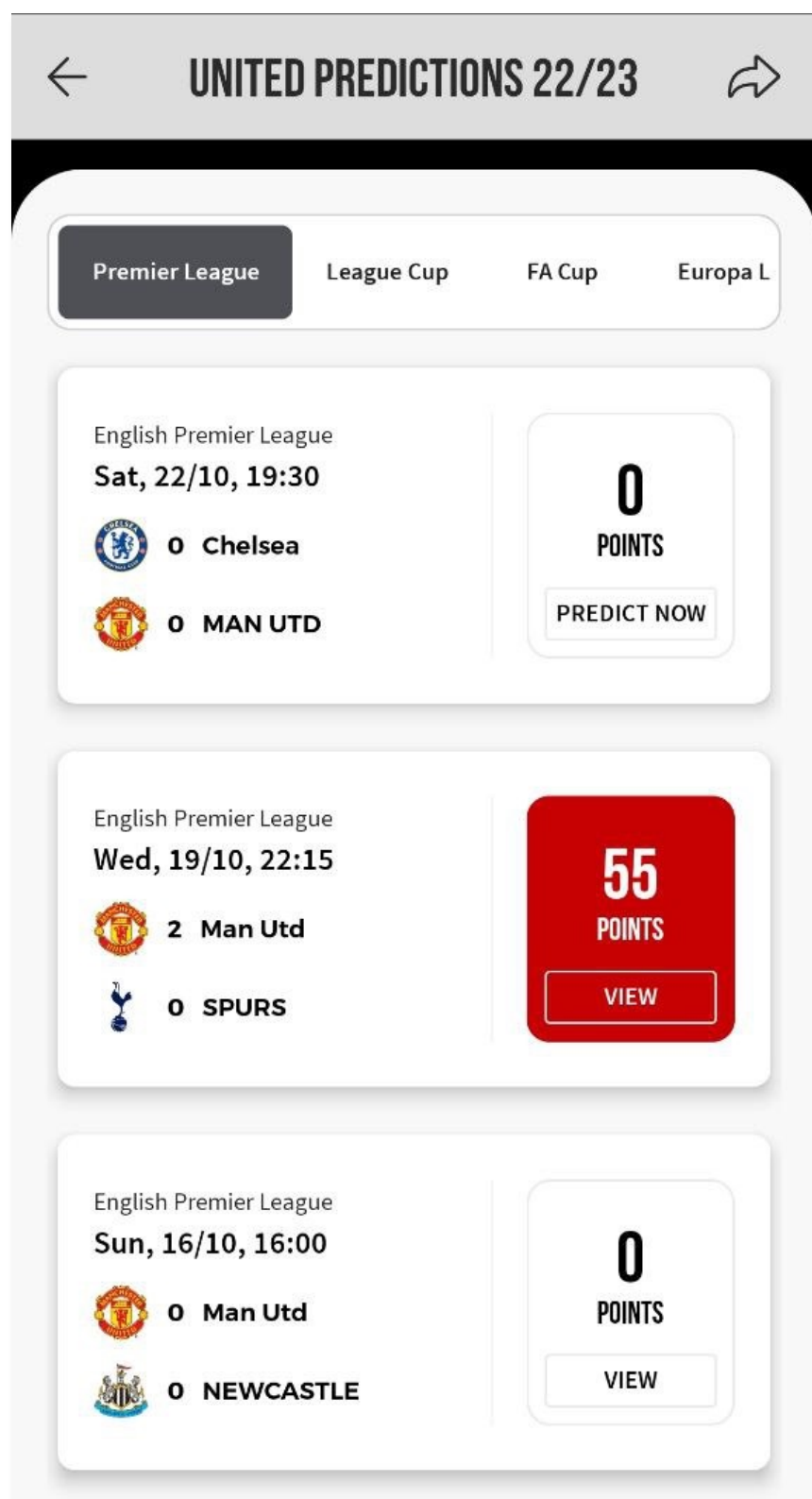
Время выполнения  
задания



**Удовлетворенность**

Субъективная оценка

# Процесс измерения удобства



Стандартный  
вопрос

Как вам интерфейс? Что можно улучшить?

Задание

Давайте изучим информацию на экране.  
После я задам вопросы о том, как на ваш  
взгляд работают Predict Points.

Что привлекло ваше внимание в первую  
очередь?

*Контрольный  
вопрос:*

Объясните мне, как будто я ваш новый  
сотрудник, как я могу использовать Predict  
Points?

# Как фиксировать?

## Проявление в поведении

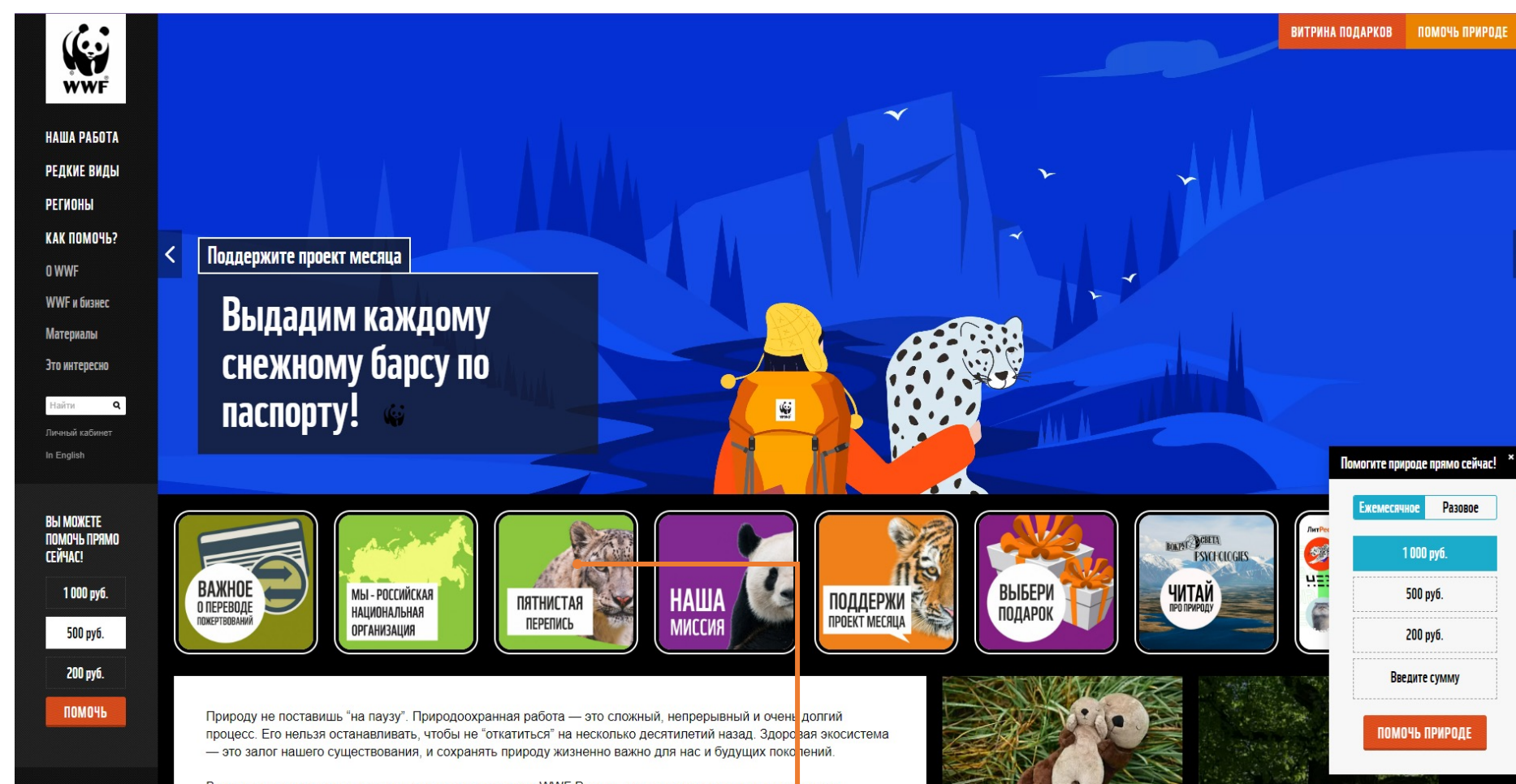


Пользователи не понимают как сделать пожертвование.



Подавляющее большинство пользователей пытались посмотреть информацию о конкретной акции, кликая на нее.

## Проявление в интерфейсе



Яркие баннеры отвлекают внимание от пожертвований

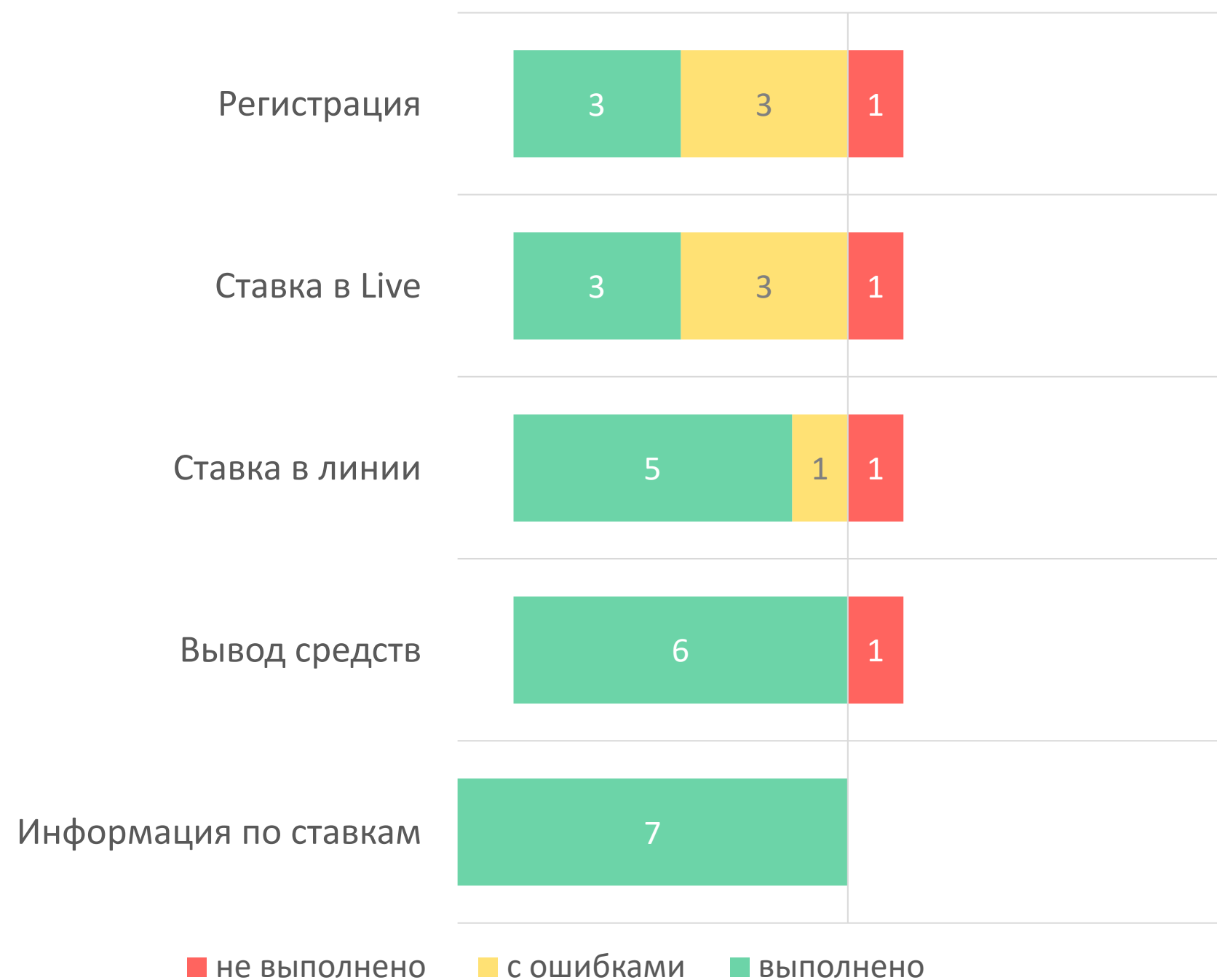
# Как дать саммари?

- Описывайте, какие параметры были задействованы в исследовании:
  - Успешность
  - Удовлетворенность
  - Продуктивность
- Приводите графики
- Отвечайте на конкретный вопрос:

«Большинство пользователей успешно выполнило тестовые сценарии»

## Изучаемые сценарии

## Фактическая успешность





ПСИ

RUTUBE<sup>®</sup>

## Ключевые вопросы:

- ЧТО НЕПОНЯТНО?
- Как делать в реальной жизни?
- Сколько времени потребуется, чтобы разобраться в системе?



# Демо

## В роли наблюдателя

- Фиксируем клики
- «Я думал»
- «Мне нравится»

## В роли ведущего

- «Как бы вы восприняли эту информацию, если бы меня здесь не было?»
- «Попробуйте вспомнить функционал, который вам больше всего понравился?»



# Способы фиксации проблем

## Юзкейсы в вакууме

Коммуницировать  
с подрядчиком через интерфейс  
посредством чата

## Юзкейсы по интерфейсной проблеме

Быстро получить контактный телефон  
и почту подрядчика на всех уровнях  
интерфейса: в реестре и в карточке компании

# Чем «Стало» отличается от обычного юзкейса

Контекстом.

Проявления из наблюдений:

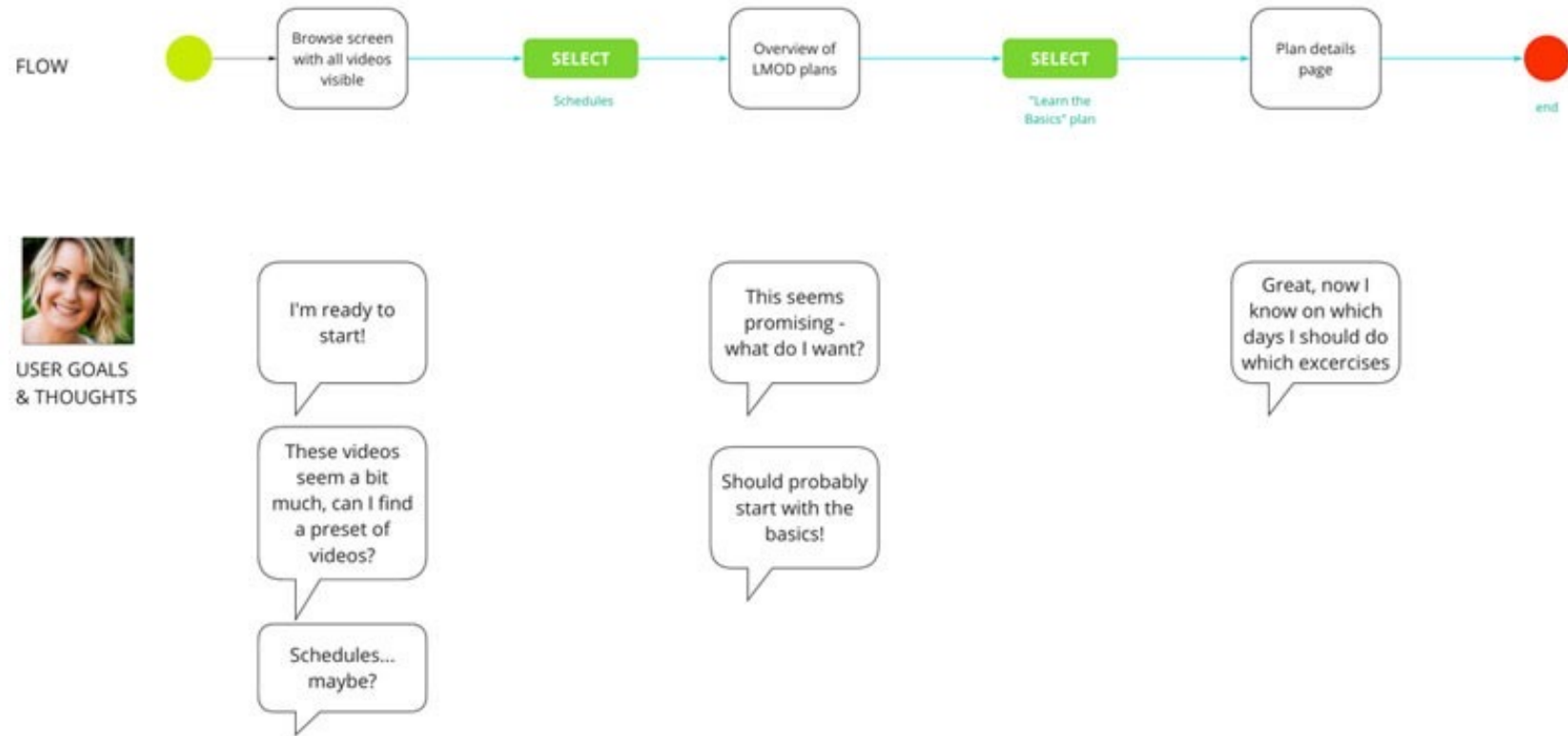
- В рамках демо стейкхолдеры говорили, что их раздражает искать контакты в почте, в телефоне, у операционного блока нет единой базы.
- Они отмечали, что в существующих системах в Sharepoint нужно сделать слишком много движений, чтобы добраться до номер телефона подрядчика.

**Быстро получить контактный телефон  
и почту подрядчика на всех уровнях  
интерфейса: в реестре и в карточке компании**

# Другие артефакты:

## ○ Userflow

Current Plans Flow



## ○ Воронка отвалов

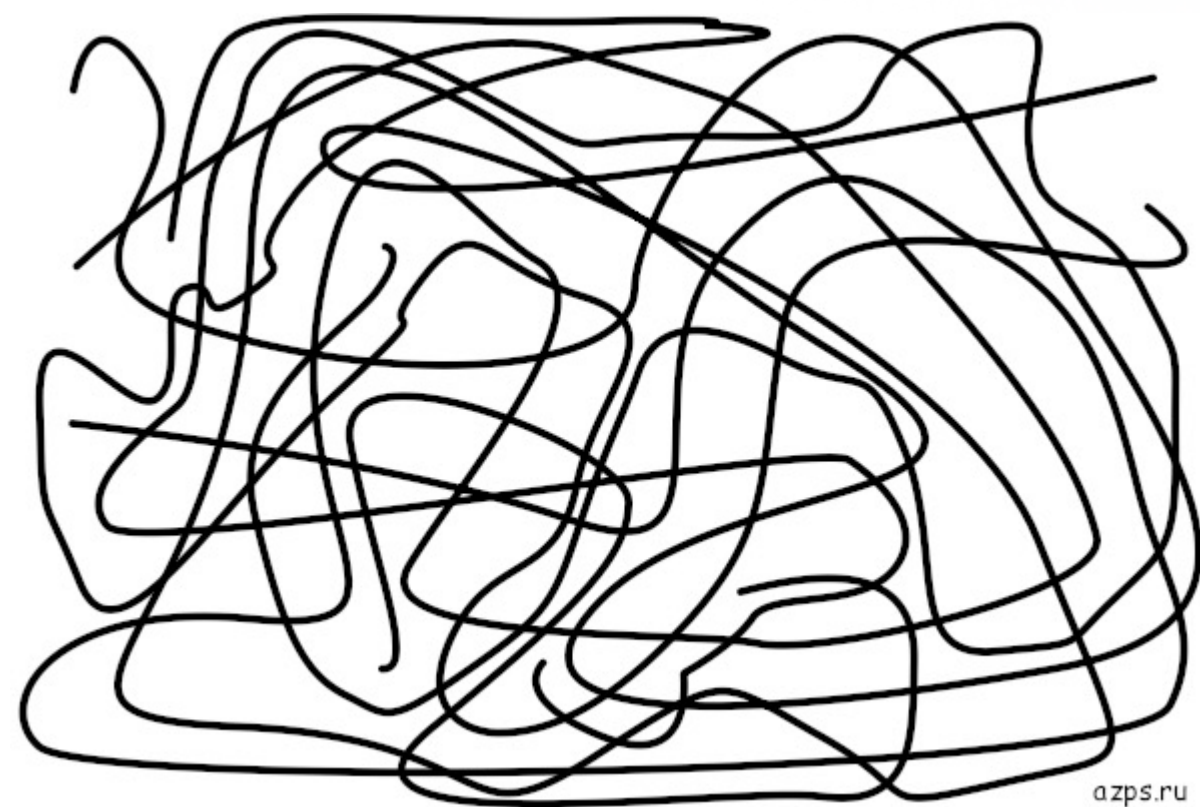




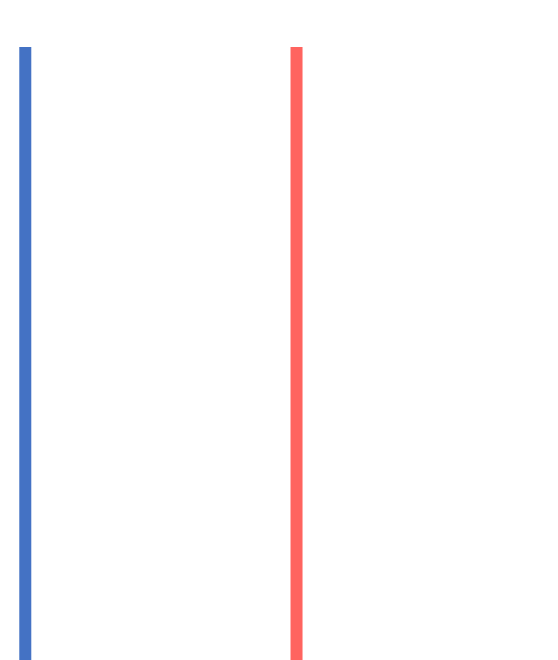
# Выводы

RUTUBE<sup>®</sup>

Тестирование UX



Юзабилити = удобство





Шаблон для сценария,  
сбора данных  
и графика успешности

