

Семь ошибок модератора в юзабилити-тестировании



ЮЗЕТИКС
useethics



Подготовлено для ProfsoUX 2015

Куликова Дарья

Респондент и модератор. Взаимодействие и диалог



Активное вмешательство

После каждого действия респондента модератор спрашивает, почему респондент действует именно так; на каждом экране модератор спрашивает, как именно респондент понимает назначение и функции этого экрана.

Пассивное наблюдение

Респондент выполняет тестовые задания не отвлекаясь, его действия анализируются (во время теста или после, по протоколам), что позволяет как найти проблематичные фрагменты, так и замерить эргономические характеристики интерфейса.

1. Гиперактивное слушание

И тут я
нажимаю
сюда-а-а...

Конечно-конечно!
Нажимайте. Нажали?
А сейчас? И-и?



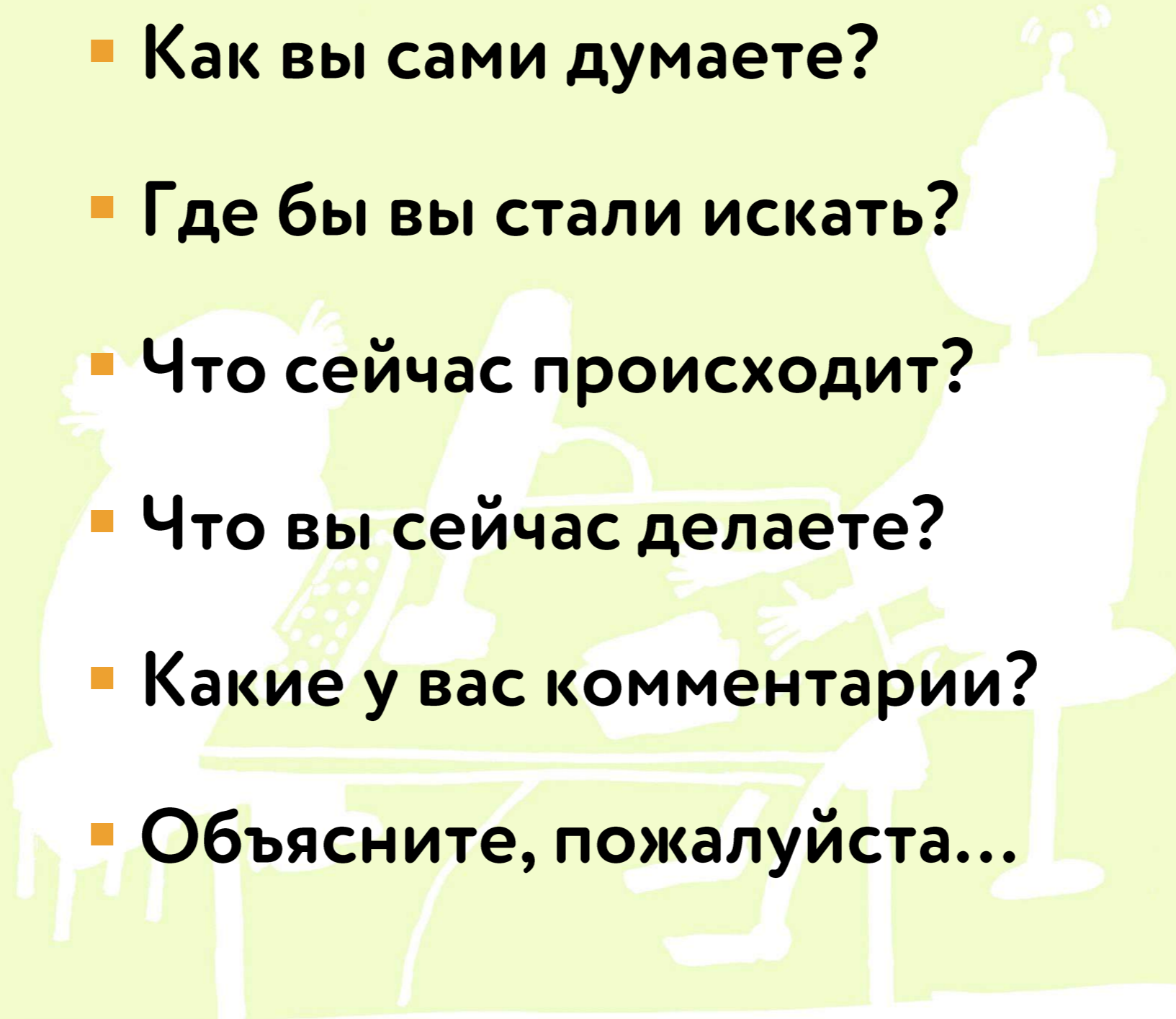
Прикиньтесь роботом и сохраняйте спокойствие

Я нажимаю, но ничего не происходит? Почему, ПО-ЧЕ-МУ?!



Вывести из тупика:

- Как вы сами думаете?
- Где бы вы стали искать?
- Что сейчас происходит?
- Что вы сейчас делаете?
- Какие у вас комментарии?
- Объясните, пожалуйста...



2. Закрытые вопросы



2. Закрытые вопросы. Примеры

- Легко ли было выполнить задание?
- Легко ли.

- 
- A white silhouette illustration on a grey background shows two people sitting at a desk. The person on the left is a woman with a ponytail, looking at a laptop. The person on the right is a man in a striped shirt, looking towards the woman. The desk has a laptop, a keyboard, and a mouse.
- Стали бы вы пользоваться этой функцией?
 - Стал бы пользоваться.

2. Как не задавать закрытые вопросы

– Какие элементы на этой странице указывают на то, что вы можете оставить отзыв?

Где
Что
Зачем
Кто
Куда
Почему
Как
Откуда

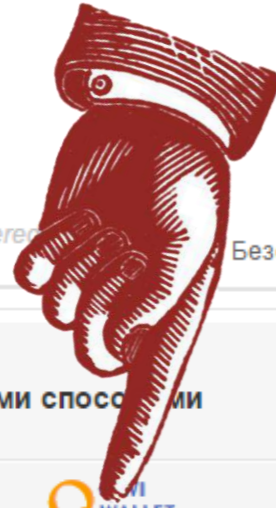
A white silhouette of a person sitting at a desk with a laptop is centered on a light green background. Overlaid on this background are several Russian question words in various colors and sizes: 'Где' (Where) in grey, 'Что' (What) in grey, 'Зачем' (Why) in dark red, 'Кто' (Who) in dark red, 'Куда' (Where) in dark red, 'Почему' (Why) in grey, 'Как' (How) in dark red, and 'Откуда' (Where) in dark red.

– Вы нашли всё, что вам нужно?

– Нашёл всё, что мне нужно.

– А расскажите-ка, что вам нужно?

3. Параллельная реальность



AliExpress

Powered by

Безопасное соединение

Помощь

Русский

Отменить выплату

Оплатить картой или другими способами

Сумма к оплате **US \$0.88**

VISA

MasterCard

Maestro

QIWI WALLET

WebMoney

Другие способы оплаты ...

Тип карты

Номер карты

VISA

MasterCard

Maestro

Срок действия

Код безопасности

MM

YY

Что это?

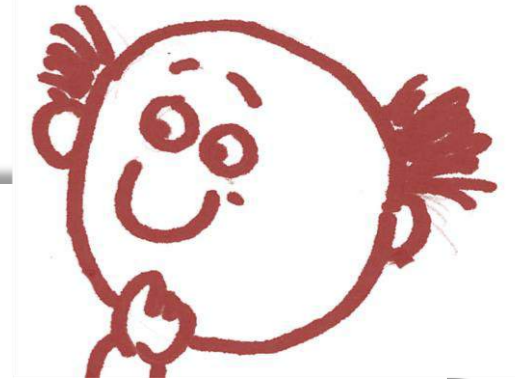
Имя владельца карты

Имя

Фамилия

Перевод в RUB

Оплатить сейчас



Наличными в
QIWI терминале
0%

Банковской
картой
0,7%

4,5%

У вас есть 20 дней для оплаты счета, по их истечении счет будет аннулирован. Если ваш счет в долларах, то конвертация произойдет по курсу на дату оплаты.

Карта терминалов

Инструкция по оплате

Ваша покупка: 278.9 P

Комиссия 0 %: 0.00 P

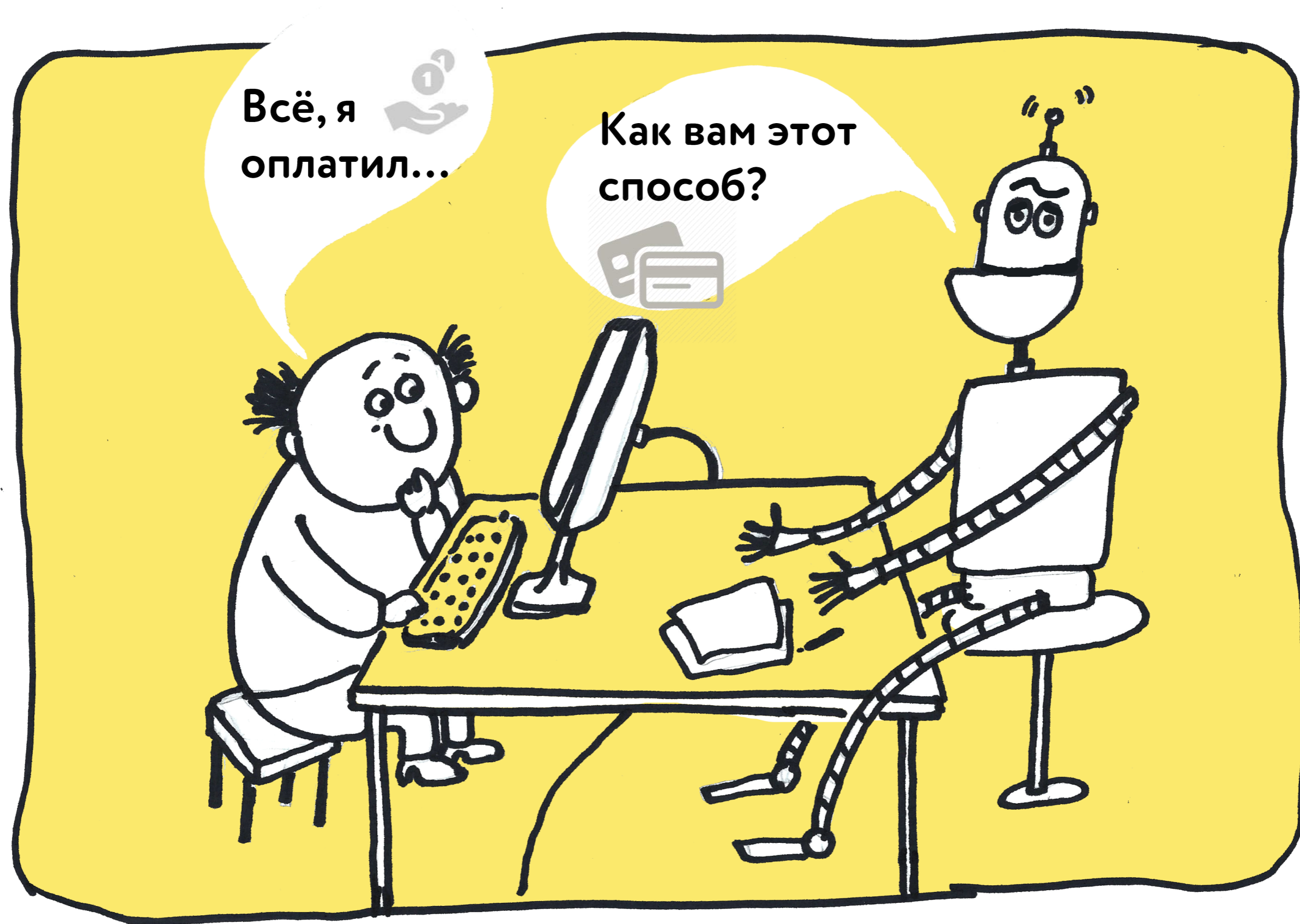
Итого к оплате: 278.90 P

Валюта конвертируется по курсу 1\$ = 69,8 P

Оплатить

Задача: оплатить покупку
любым способом

3. Параллельная реальность

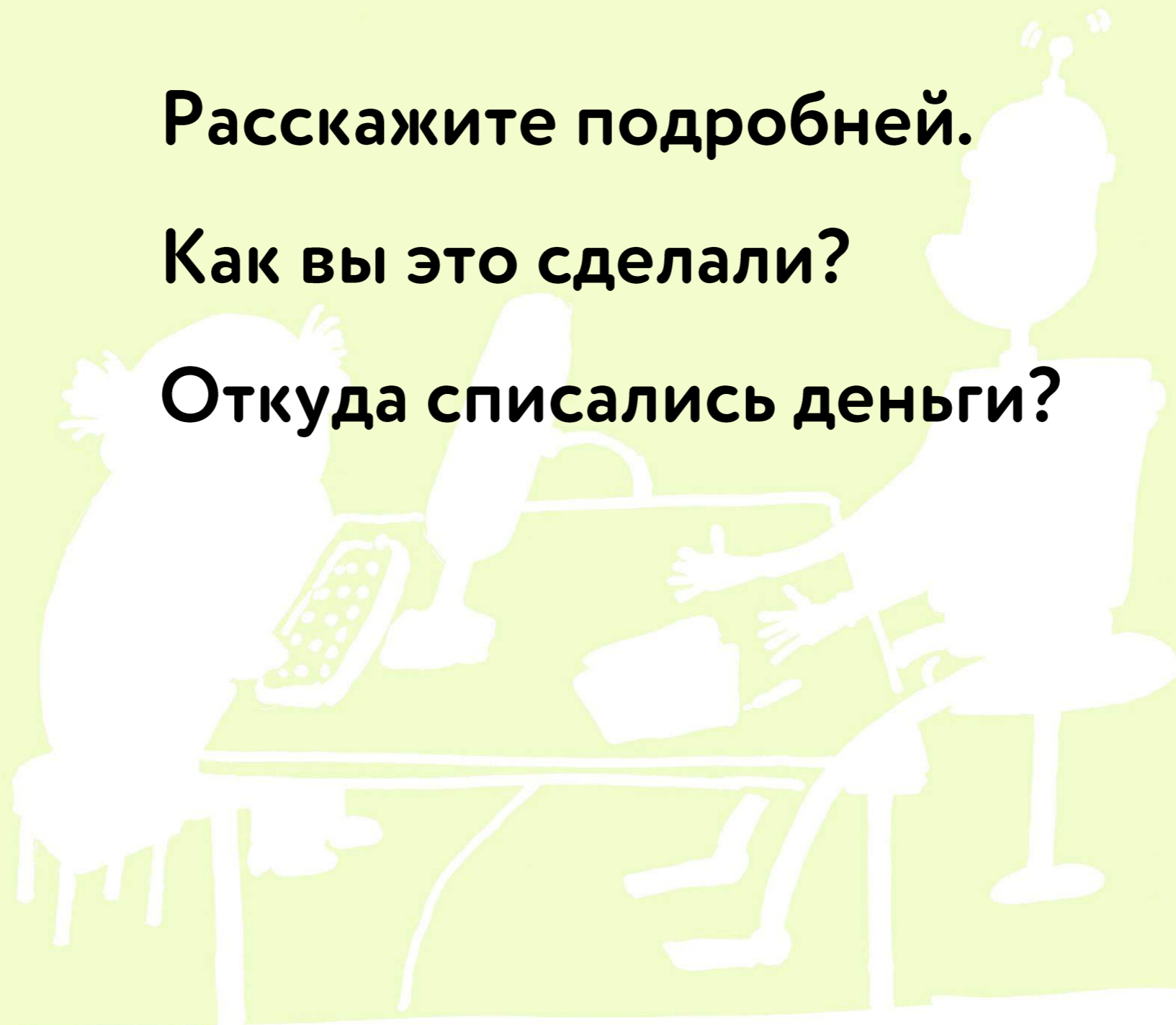


3. Параллельная реальность

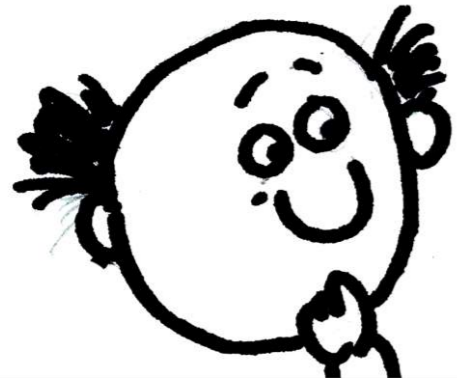
Расскажите подробнее.

Как вы это сделали?

Откуда списались деньги?



3. Параллельная реальность

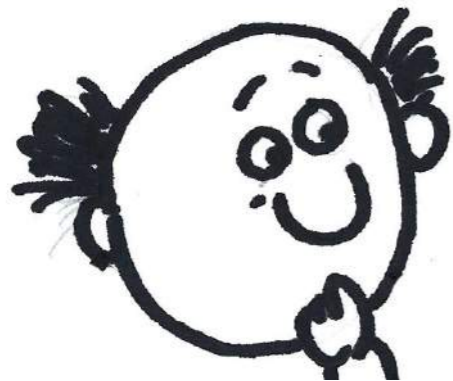
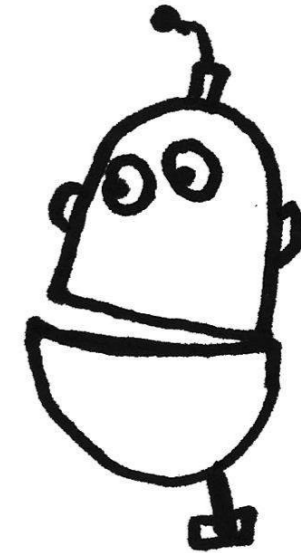


– А как вы это понимаете?



– Что «это»?

– То, что вы видите



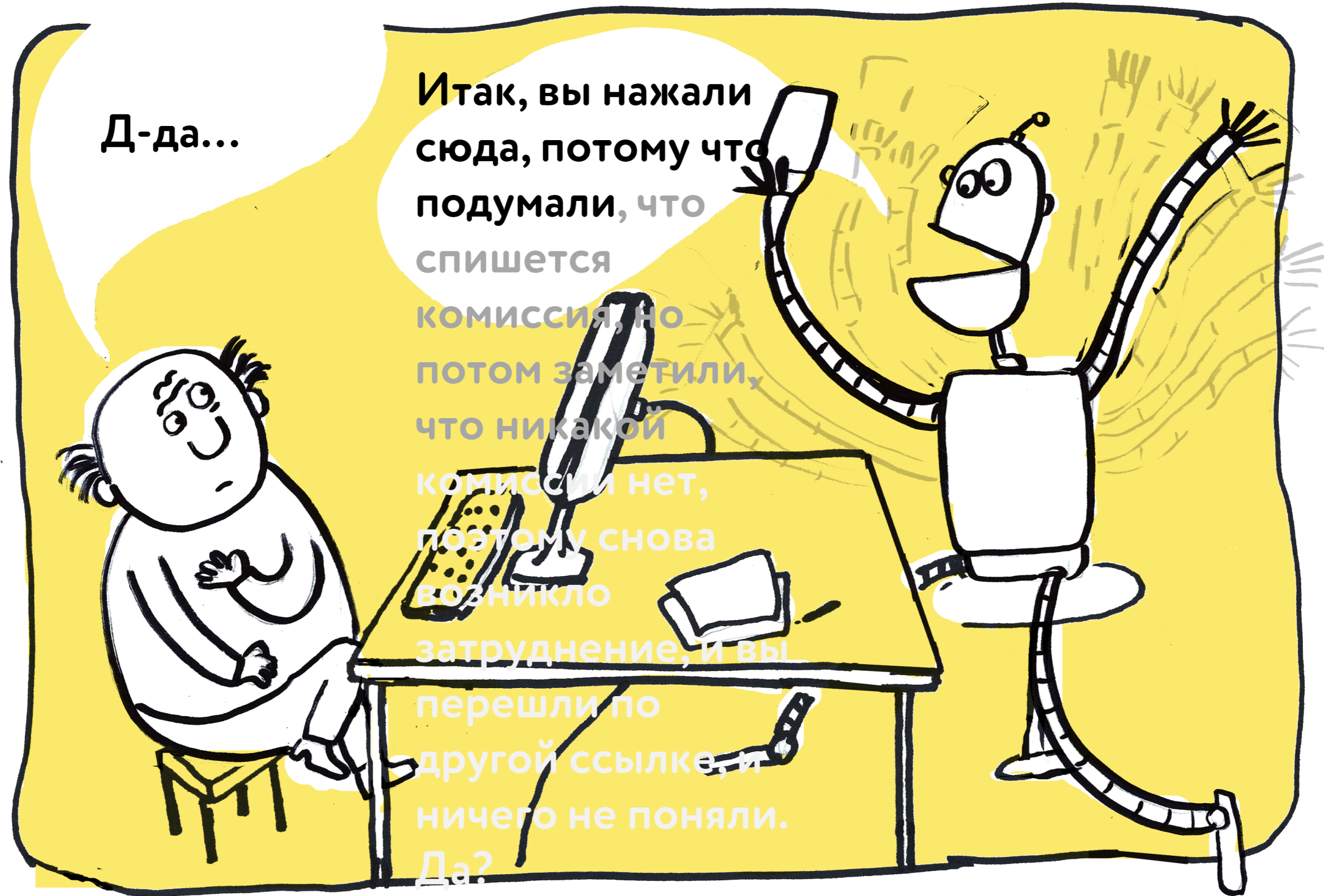
– Но я ничего не вижу

4. Новая реальность

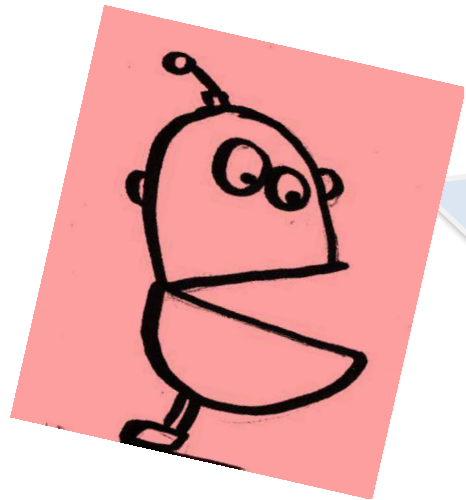
Д-да...

Итак, вы нажали
сюда, потому что
подумали, что
спишется
комиссия, но
потом заметили,
что никакой
комиссии нет,
поэтому снова
возникло
затруднение, и вы
перешли по
другой ссылке, и
ничего не поняли.

Да?



4. Новая реальность: примеры

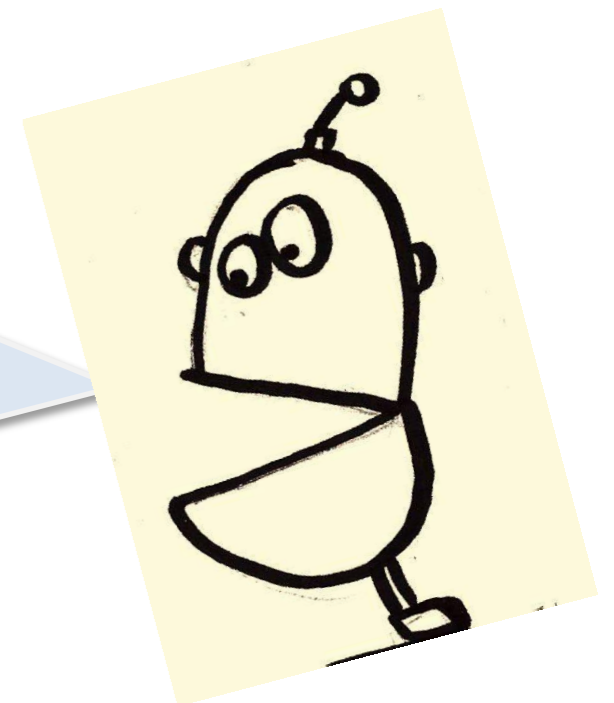


Вы так не сделали, потому что здесь меньше уровень надежности?



То есть вы хотите сказать, что эта страница вам непонятна?

Т.е. в первую очередь вы обращаете внимание на то, что выделено желтым?

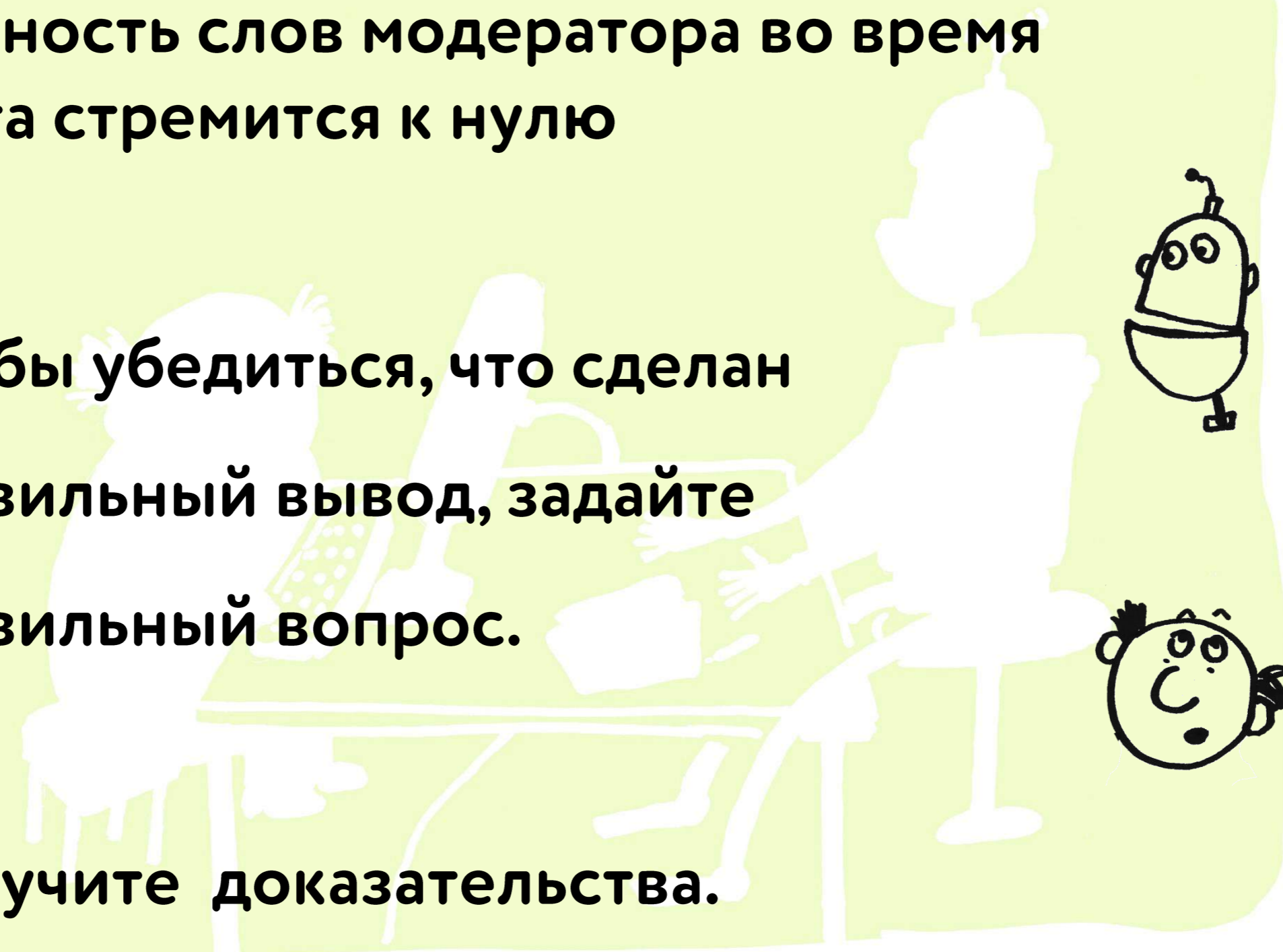


4. Новая реальность: контролировать себя

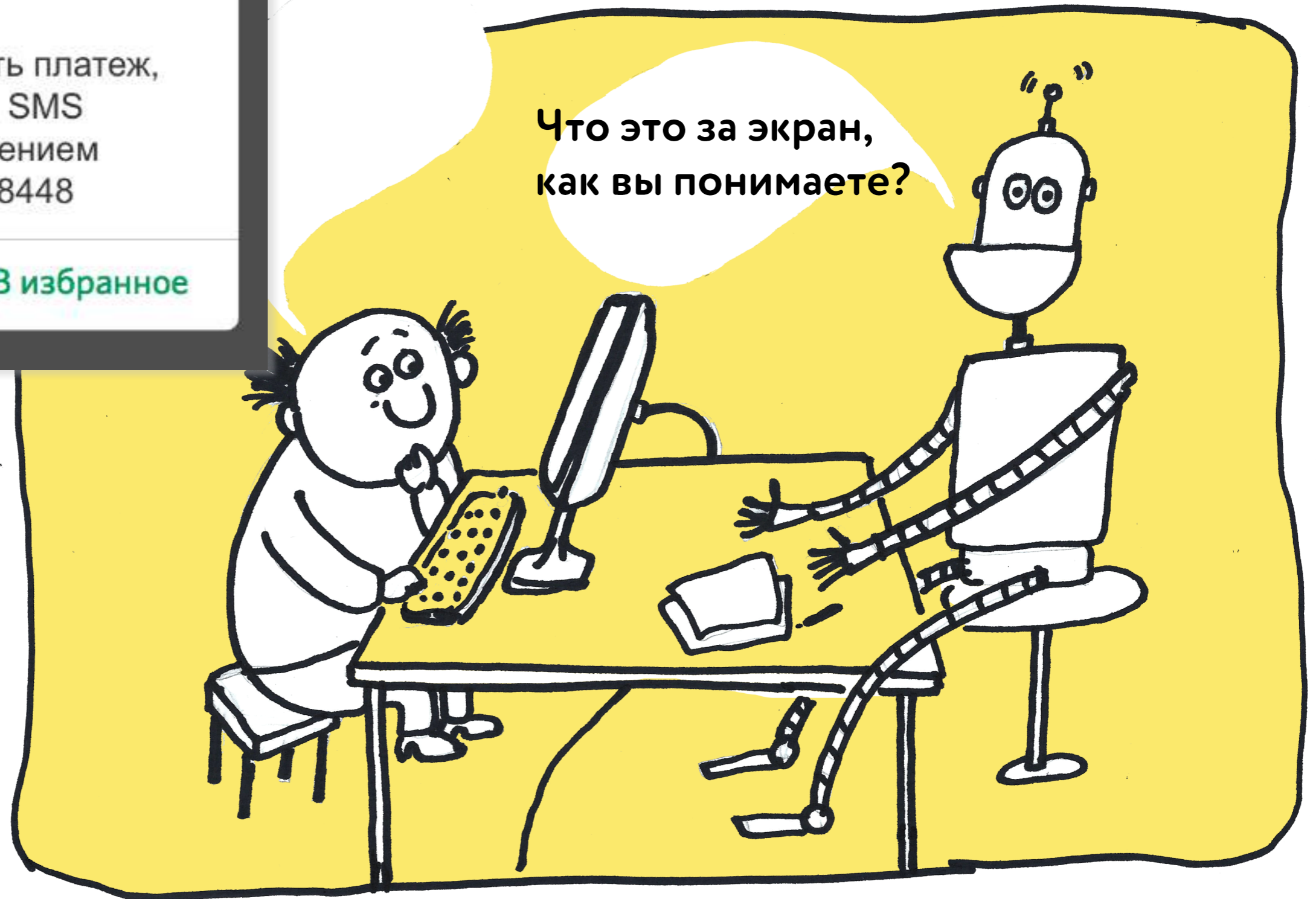
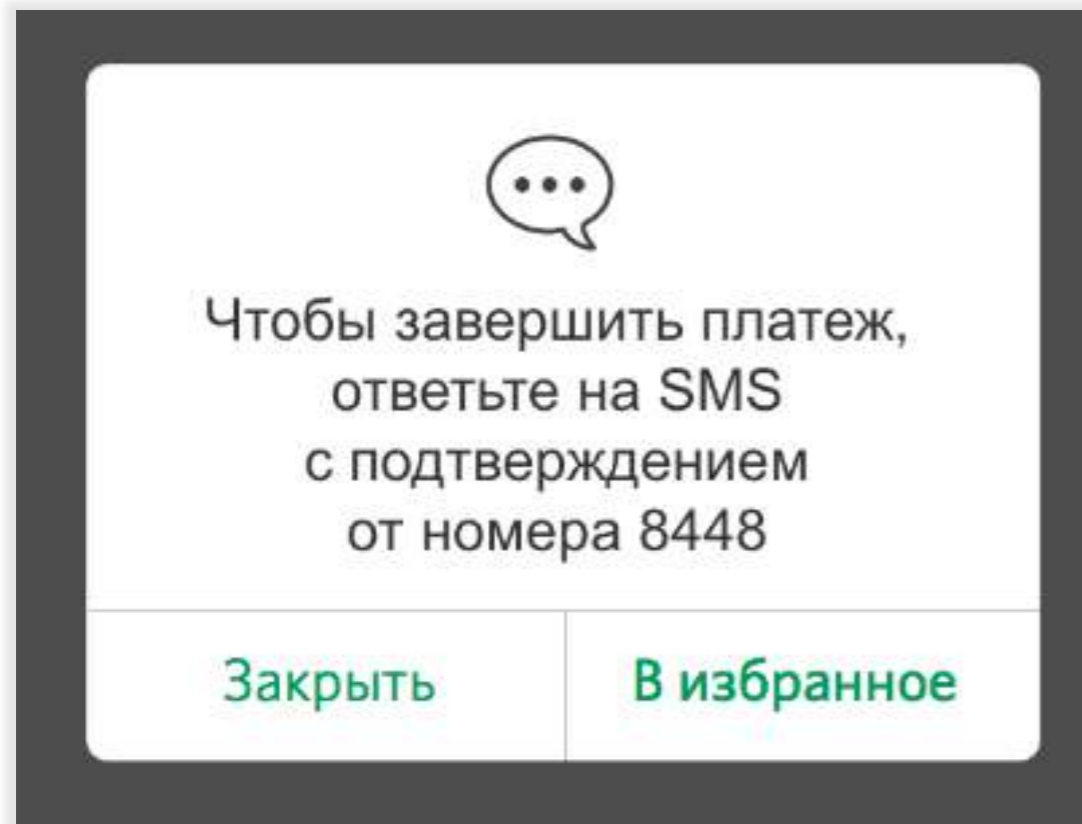
Ценность слов модератора во время теста стремится к нулю

Чтобы убедиться, что сделан правильный вывод, задайте правильный вопрос.

Получите доказательства.



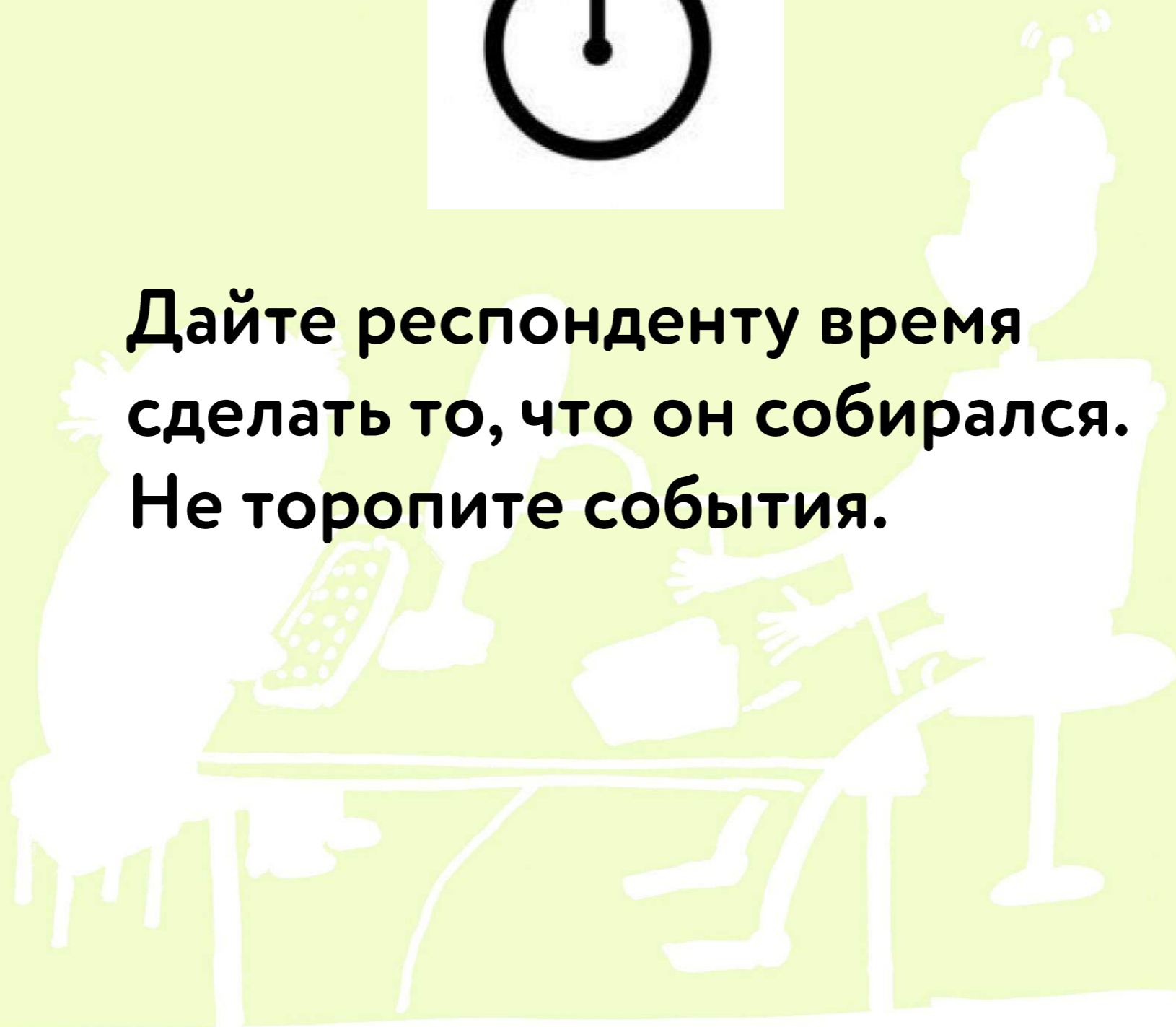
5. Ускоренный модератор



5. Ускоренный модератор: чуть помедленнее



**Дайте респонденту время
сделать то, что он собирался.
Не торопите события.**



6. Долгий-долгий тест

Я прочитал условия, но не знаю, соглашаться с ними или нет... Нужно перечитать.



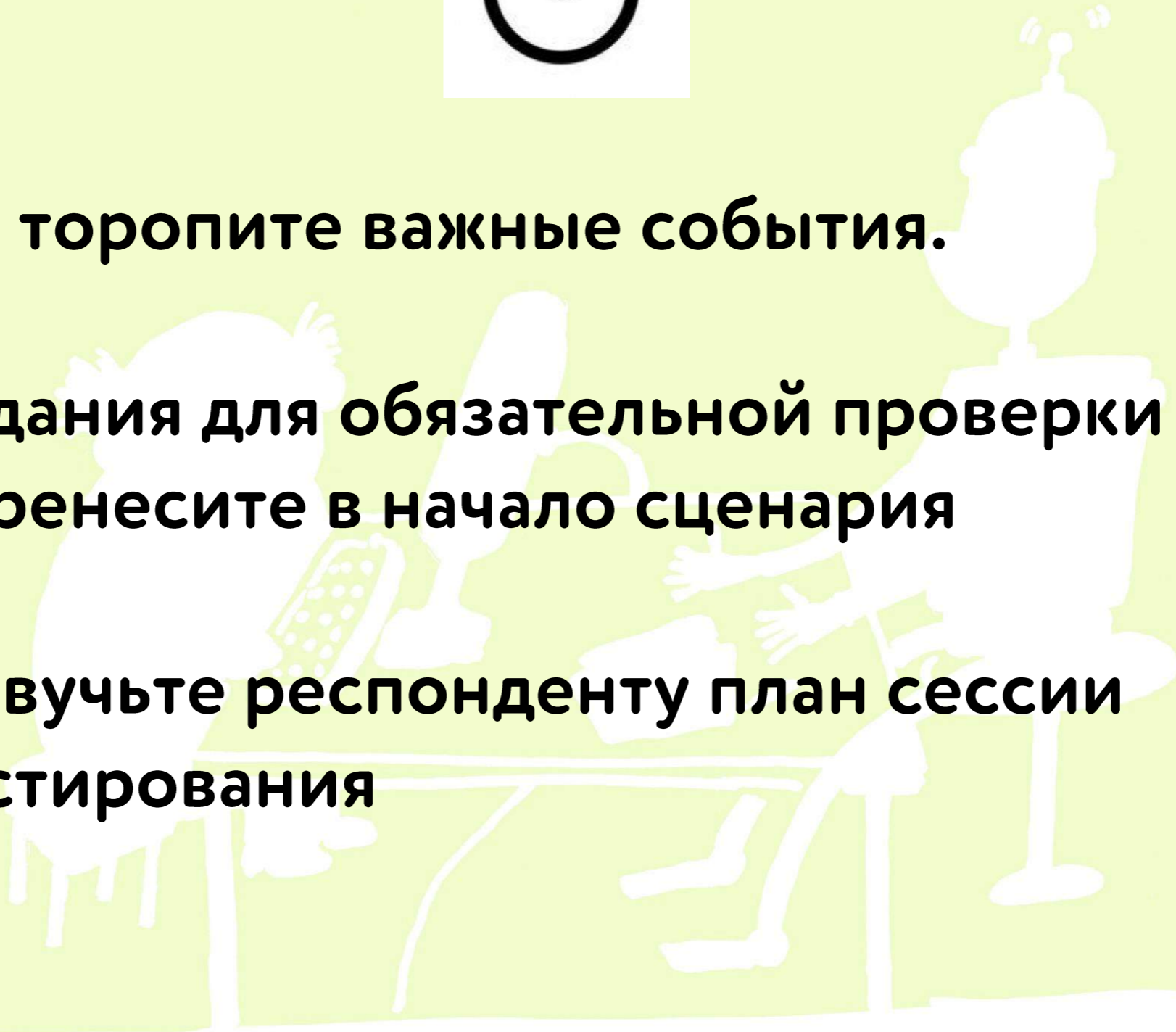
6. Долгий тест: уже некуда торопиться



Не торопите важные события.

**Задания для обязательной проверки
перенесите в начало сценария**

**Озвучьте респонденту план сессии
тестирования**



7. Профессиональная лексика



7. Профессиональная лексика



8. Профессиональная лексика.: просто не используйте ее

~~Осуществляете
операции в
интернет-банке~~

~~Выполняете
задачи в
интерфейсе~~

~~Карусель,
аккордеон,
сервисы, хлебные
крошки и т.д.~~

Платите по кредиту

Оплачиваете
мобильный

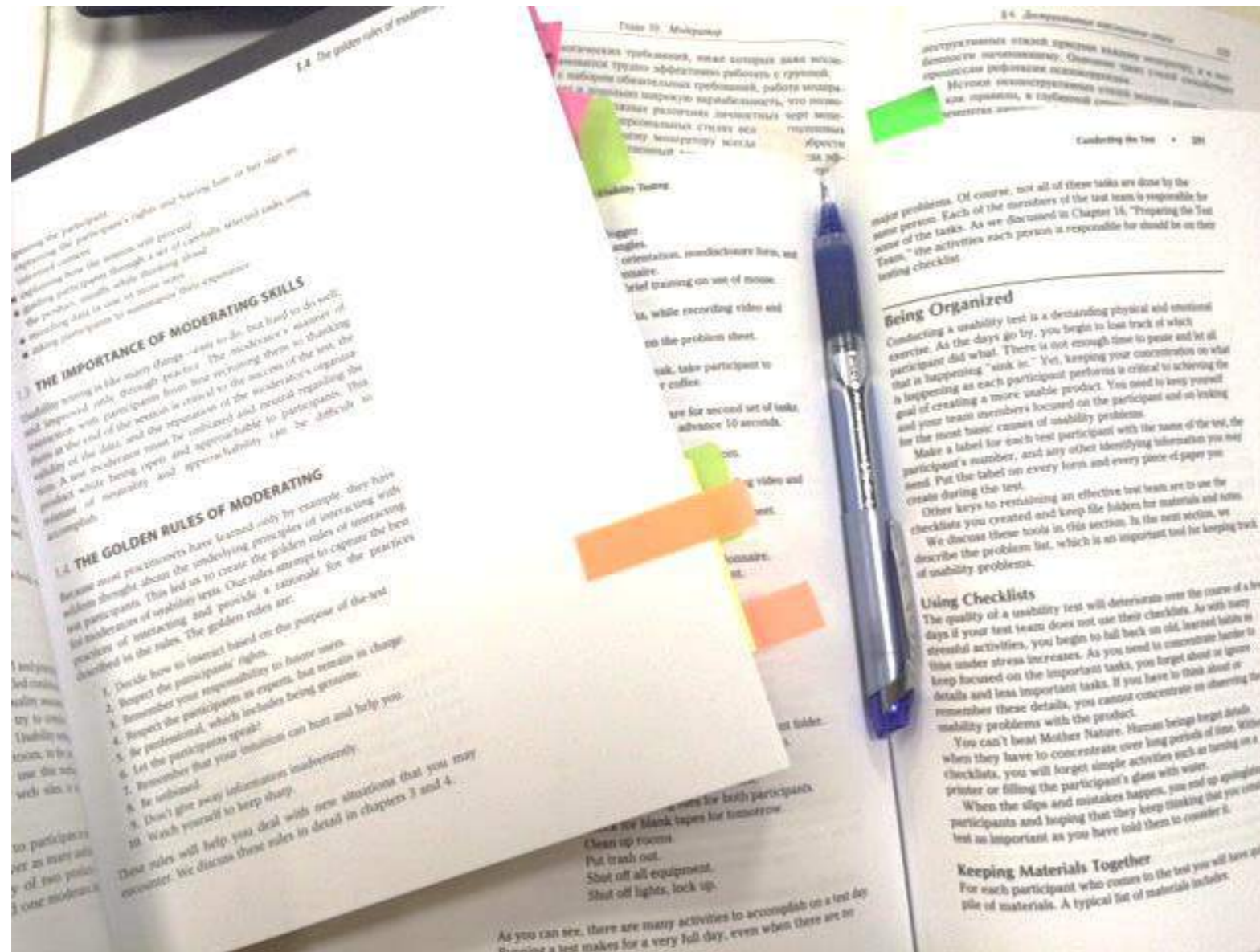
Переводите деньги
родственникам



Компьютеры > Комплектующие

Жесткие диски и с

Заключение



- Смотреть свои и чужие тестирования
- Держать в голове цели и гипотезы
- Набираться опыта

Спасибо за внимание.



Куликова Даша
daria.kulikova@useethics.ru



ЮЗЭТИКС
useethics