



25 апреля 2015  
Санкт-Петербург

# Когда одного респондента достаточно?

Как повысить эффективность юзабилити-тестирования

Алексей Бакушин

1С

# Алексей Бакушин



10+ лет в 1С

Разработчик,  
интерфейсолог,  
евагнелист юзабилити.

Занимаюсь юзабилити с 2006 г.

Хочу, чтобы базы данных  
служили человеку, а не наоборот.

Гуманитарий.



Заказ покупателя: Проведен

Заказ № 20 от 04.01.2012 13:30:11

Автор: [Поиск]

Подача: окончание: 10.01.2012 Время: 15:00

Интервал подачи

**Заказчик**

Заказчик: [Поиск]

Договор с: [Поиск]

Отказ от ТС  По сделке с покупателем долг не рассчитан

Модель расчета: Город (ставка)

Оплаты: Оплата фирме Расчеты: Безнал

**Данные заказа**

Лицо зак.ТС: [Поиск] Телефоны: [Поиск]

Вид груза: Водка, коньяк, виски

Размещение груза: [Поиск]

Масса груза: 20,0 Объем груза: 0,0 м3 Д: 0,00 Ш: 0,00 В: 0,00

Количество палет: 27

Количество мест: 0

Способ погрузки: [Поиск] Растрентовка: [Поиск]

Тип кузова: Тент

Тип пола: [Поиск]

Объем ТС: 82,0 м3

Стойки снимаются Температурный режим

Борта откидываются

Санитарный паспорт Мед. книжка Въезд в 3ТК Въезд в СК

Стоимость груза: 0,00 руб.

Дата возврата документов в план: 18.01.2012

Экспедитор клиента Заявка покупателя 7 от 03.01.2012 10:28:57

SMS водителю: Загрузка Выгрузка Условия

Инстр. Адрес подачи: 000

Доверенность

Круг ответственности водителя Экспедирование ПОДРОБНО ОБ ЭКСПЕДИРОВАНИИ СМОТРИ ПРИКРЕПЛЕННЫ...

Документы к оформлению Выездовой лист: ТТН 3 сформировану в 8 ВНИМАНИЕ: ПОПРОСИ...

Контакты адреса подачи Эксп. расп.

Действия водителя на подаче: 1. Принять груз по количеству мест 2. Отметить в ТТН количество принятых мест

Дата выгрузки: [Поиск] Подача до: [Поиск]

Информация ко всем отправляемым оригиналам прикр...

Другое: [Поиск]

СМС

Диспетчеризация Вручную Особая Номер поездки заказчика: 14 344

Формальный Допруз Срыв загрузки Разделенный заказ

Не готов к расчету Номер поездки перевозчика: 411

Перенос заказа № поездки водителя: 262 (27)

Перевозчик сдал документы Код оплаты: [Поиск] ТС не подобрано

Регулярные перевозки

Комментарий [Поиск]

**Суммы**

Заказчика: 8 600,00 Перевозчика: 7 000,00

Не оплачивать перевозчику

Округлять суммы до рублей

Норматив не определен Расстояние: —

Тариф не определен Стоимость 1 Км: —

Предварительный Маржа: 1 299 Норма маржи: 0,151

Проверен: 16.01.2012 20:05:35

Проблемы

ДДО Сканы Переговоры по возврату Пожелание Действия

Акт перевозчика Новая задача Журнал изменений Печать OK Записать

# ХОРОШИЙ ИНТЕРФЕЙС КАК МОЖНО БЫСТРЕЕ И ДЕШЕВЛЕ

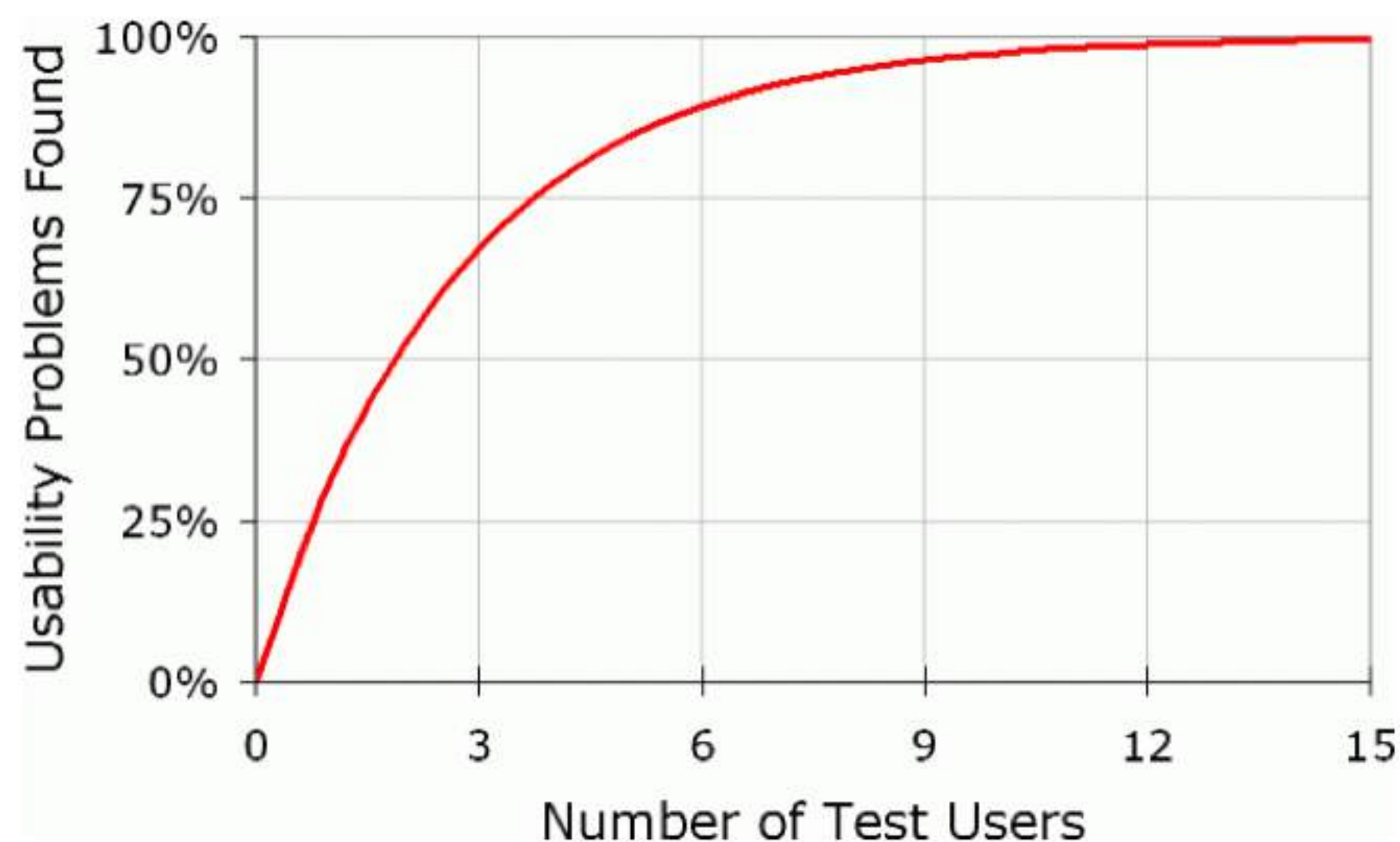


# Юзабилити-тестирование

0 респондентов . . . . 0 проблем

1 респондент . . . . . 33% проблем

5 респондентов . . . . 85% проблем



Якоб Нильсен  
nngroup.com



Джеф Соро  
measuringu.com

# Тестировать слишком долго

1. Результаты тестирования появляются слишком поздно
2. Проблемы не решаются
3. FAIL





# Все люди едят через рот





# Первый респондент

- Очевидные проблемы
- Приоритетные проблемы
- 1/3 всех проблем (Нильсен)

# Пример очевидной проблемы

Счета на оплату

Создать   Скопировать   Печать

▼ Дата	▼ Номер	▼ Контрагент	▼ Сумма	▼ Оплачен
01.02.2015	000001	Ромашка ООО	10 000	Не оплачен
11.02.2015	000002	Фиалка ООО	56 520	Оплачен
14.02.2015	000003	Иванов И. И. ИП	12 500	Не оплачен
22.02.2015	000004	Ромашка ООО	34 000	Не оплачен

## Задание

Отправить документ по e-mail.


## Проблема

Отсутствие команды e-mail в командной панели.



# Пример очевидной проблемы

Счета на оплату

Создать Скопировать Печать  ←

▼ Дата	▼ Номер	▼ Контрагент	▼ Сумма	▼ Оплачен
01.02.2015	000001	Ромашка ООО	10 000	Не оплачен
11.02.2015	000002	Фиалка ООО	56 520	Оплачен
14.02.2015	000003	Иванов И. И. ИП	12 500	Не оплачен
22.02.2015	000004	Ромашка ООО	34 000	Не оплачен

## Задание

Отправить документ по e-mail.

## Проблема

Отсутствие команды e-mail в командной панели.

## Решение

Размещение команды e-mail в командной панели.



# Чек-лист “Очевидная проблема”

- ✓ Очевидно, что А — проблема
- ✓ Очевидно, что она *будет* массовой (“важной”, “позорной”)
- ✓ Очевидно, как ее устранить





Если проблема  
**очевидна**

и ее решение  
**очевидно**

берём её  
**и решаем.**



# Преимущества раннего решения очевидных проблем

- Проблемы решаются
- В первую очередь решаются “позорные” проблемы
- Расширяется покрытие теста
- Решения проблем верифицируются



# Некогда верифицировать

1. Решения проблем не верифицируются
2. Проблемы не решаются
3. FAIL



# Пример верификации решения

Контрагент

**Записать и закрыть**

Вид контрагента:

Наименование:

Полное наименование:

Входит в группу:

**ИНН:**

etc...

## Задание

Заполнить реквизиты по ИНН.

## Проблема

Неудачное расположение блока заполнения по ИНН (в середине формы).



# Пример верификации решения

Контрагент

**Записать и закрыть**

Заполнение по данным единого государственного реестра (ЕГРЮЛ/ЕГРИП):

Вид контрагента:

Наименование:

Полное наименование:

Входит в группу:

ИНН:

etc...

## Задание

Заполнить реквизиты по ИНН.

## Проблема

Неудачное расположение блока заполнения по ИНН (в середине формы).

## Решение No. 1

Разместить блок вверху формы.

# Пример верификации решения

Контрагент

**Записать и закрыть**

Начните отсюда → Автоматическое заполнение реквизитов по ИНН или наименованию:

Введите ИНН или наименование

Вид контрагента:

Наименование:

Полное наименование:

Входит в группу:

ИНН:

etc...

## Задание

Заполнить реквизиты по ИНН.

## Проблема

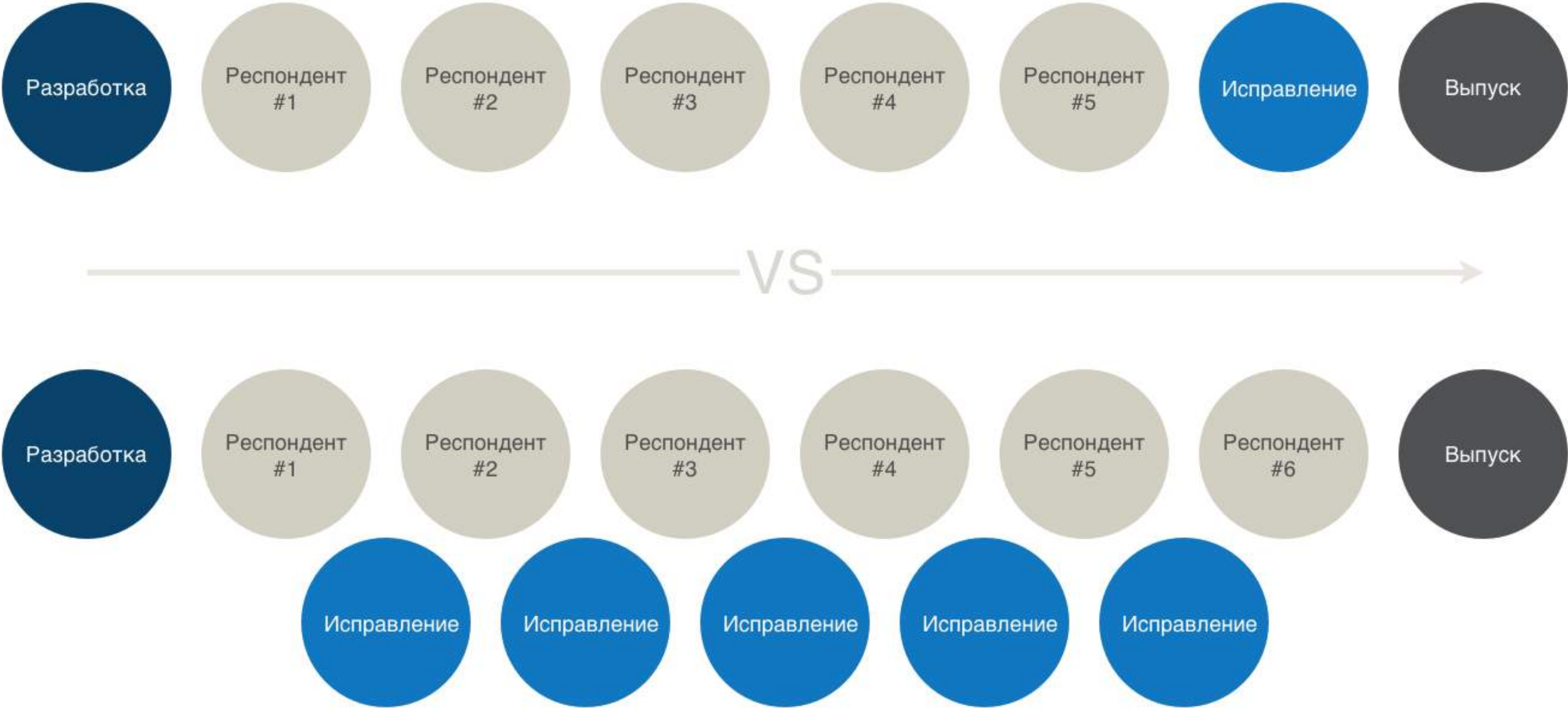
Неудачное оформление блока.

## Решение No. 2

Изменить оформление блока.



# Waterfall vs Agile



Находим — Исправляем — Тестируем

# Концепция RITE

## Rapid Iterative Testing and Evaluation

1. Изменения в интерфейс должны вноситься сразу, если проблема очевидна и очевидно её решение.
2. Для выявления очевидной проблемы может быть достаточно одного респондента.
3. На следующих респондентах сделанное решение можно и нужно проверить.

**Using the RITE method to improve products; a definition and a case study (2002)**

[http://en.wikipedia.org/wiki/RITE\\_Method](http://en.wikipedia.org/wiki/RITE_Method)



# Пример результативного тестирования

Длительность: **3 месяца**

Количество респондентов: **12 человек** (3 потока)

Найденные проблемы:  Первые респонденты **7** **24**

Решенные проблемы:  **16**

Переделанные решения: **1**

Степень влияния: **0,67**

# Опасности

- 1. Нецелевой пользователь**  
Что делать: калибровочные задания
- 2. Нет очевидных проблем**  
Что делать: прокачивать экспертизу
- 3. Недоверчивые коллеги**  
Что делать: приглашать на тестирования
- 4. Не сразу выявляются все проблемы**  
Что делать: показать горизонт видения проблем



# ИТОГО:

## Как повысить эффективность юзабилити-тестирования

- Не тупим и начинаем решать проблемы сразу после первого респондента
- Тестируем итерационно
- Верифицируем решения проблем
- Увеличиваем охват тестирования
- Решаем больше проблем
- PROFIT

Спасибо за внимание!

**Вопросы?**



**Алексей Бакушин**

bakoushin

twitter / facebook / linkedin / skype