

Юзабилити-тестирование мобильных приложений и сайтов

Павел Манахов

К.Т.Н.

проектировщик пользовательских интерфейсов
UsabilityLab



Почему я предпочел проектирование
пользовательского интерфейса программированию?



**Для пользователя интерфейс –
это и есть система**

Для мобильных приложений и веб-сайтов
удобство использования **не менее важно**, чем для
корпоративных программных продуктов.

Как же добиться высокого качества интерфейса?

Human-centered design (HCD)

это подход к проектированию и разработке продукта, цель которого – **сделать интерактивную систему более удобной** за счет концентрации на использовании системы; применении техник и знаний из области эргономики и юзабилити.

Первый принцип НСД:

внимание к пользователям и задачам, стоящим перед ними, на протяжении всего проекта.

Цели пользователей формируют пул задач,
которые влияют на дизайн продукта



Peugeot RCZ

vs.

Volkswagen Caddy

Возраст – как пример **атрибута групп пользователей** – влияет на дизайн продукта



Just5 CP10

vs.



Nokia C3

Контекст использования влияет на дизайн продукта



+



≠



Что мы должны знать о пользователях?

Профиль пользователя

[Кто есть наш пользователь?](#)

- Атрибуты, влияющие на взаимодействие.
- Контекст использования.
- Список выполняемых задач ранжированный по важности/частоте.
- Краткое описание типичного представителя.

Модель пользователя

Что у него на уме? :-)

- Представление предметной области с точки зрения типичного члена группы.
- Описание опыта работы с предыдущей версией продукта и/или конкурентами.
- Мотивы, цели, образ результата деятельности.

Второй принцип HCD:

эмпирическая оценка взаимодействия пользователей с системой.

Юзабилити-тестирование

процесс привлечения людей, являющихся
представителями целевой аудитории, в качестве
участников тестирования для **оценки степени**
соответствия продукта определенным
эргономическим критериям.

Прототип или эскизы
пользовательского
интерфейса

Сценарий
тестирования

Юзабилити- тестирование

Правила проведения
юзабилити-тестирования

Список юзабили-
проблем

Рекомендации по
их устранению

Юзабилити-
специалист

Респонденты
(представители целевой
группы пользователей)

Третий принцип НСД: итеративный процесс проектирования.

**Используя юзабилити-методы можно
удвоить KPI продукта (в среднем ;-)**

Однако...

Исследование пользователей и юзабилити-тестирование достаточно дороги

Из нашего опыта

Среднее время проведения интервью с 12-15 людьми:

8-11 рабочих дней.

Среднее время проведения юзабилити-тестирования с 12 респондентами:

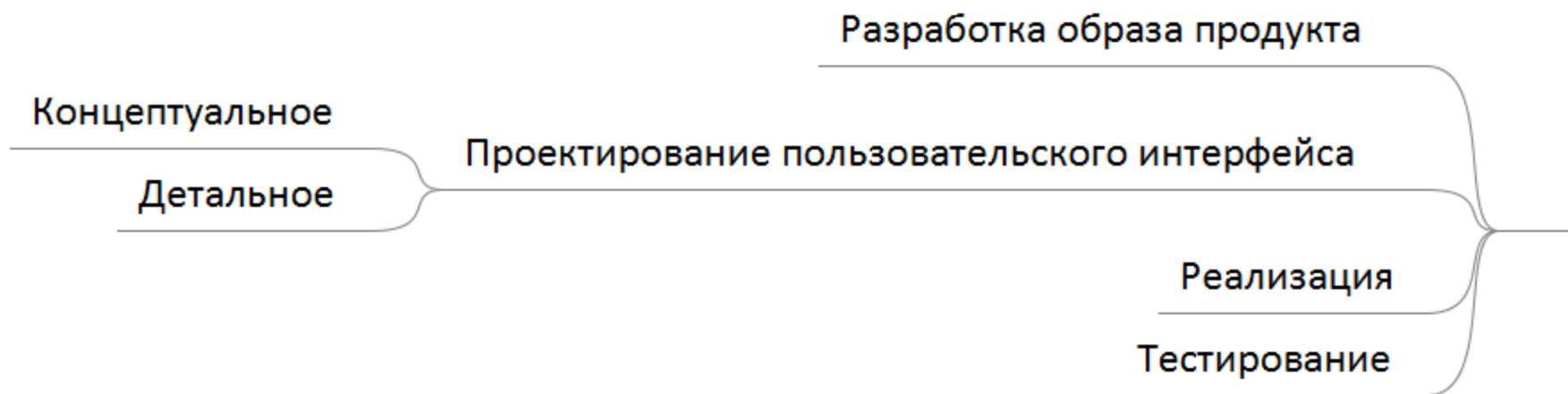
11-15 рабочих дней.

**Так как же создать мобильное
приложение или сайт и не вывалиться
за рамки отведенного бюджета?**



**Проект: сервис по
заказу пиццы**
**Создание мобильного
приложения или мобильной
версии сайта в дополнение к
сайту.**

Этапы проекта





Разработка образа продукта (видение)

Целевая аудитория





Виды исследований пользователей

- Интервью.
- Контекстные исследования.
- Опросы.

Интервью

12-15 человек

| Этап | Срок |
|---|---------|
| Создание и запуск скрининговой анкеты | 1 день |
| Сбор данных анкеты | 2-3 дня |
| Подготовка сценария интервью | 1 день |
| Обработка данных анкеты, обзвон и составление расписания | 1 день |
| Проведение интервью | 2-4 дня |
| Обработка результатов | 2 дня |

Итого: 8-11 дней

Как можно сохранить расходы получив примерно столько же объективной информации?

«Партизанские» юзабилити-методы





«Интервью за обед»

10-15 человек

| Этап | Срок |
|------------------------------|---------|
| Подготовка сценария интервью | 1 день |
| Проведение интервью | 2-3 дня |
| Обработка результатов | 2 дня |
| Итого: 5-6 дней | |



«Интервью за обед» (10-15 человек)

5-6 дней

vs.

8-11 дней

Интервью (12-15 человек)



Концептуальное проектирование пользовательского интерфейса



Виды юзабилити-тестирований

- Пассивное наблюдение.
- Мысли вслух.
- Активное вмешательство.



Количественные данные (метрики)

- Эффективность.
- Трудоемкость.
- Субъективная удовлетворенность.



Юзабилити-тестирование

12 человек

| Этап | Срок |
|---|----------|
| Составление анкеты и размещение приглашений | 1 день |
| Составление сценария тестирования | 1-2 дня |
| Рекрутование участников | 2-5 дней |
| Проведение тестирования | 4 дня |
| Обработка результатов | 3 дня |

Итого: 11-15 дней



Noldus

Mobile device camera



Tobii

Mobile device stand



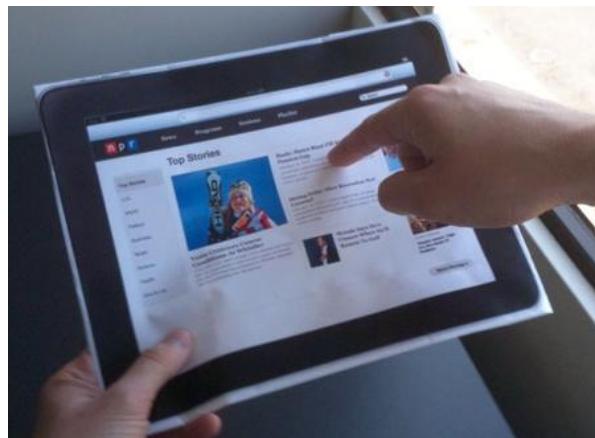


Так как же сократить расходы на юзабилити-тестирование?



Тестирование бумажных макетов

- Акцент на качественных данных.
- Активное вмешательство.
- DIY-оборудование.
- Небольшое количество респондентов.
- Внесение изменений после каждой итерации.



DIY-оборудование

- Автомобильный держатель для навигатора плюс web-камера.
- Штатив для макросъемки плюс зеркалка.





Количество респондентов

- 3-5 для одной группы пользователей.
- 3-4 для двух групп.
- 3 респондента в группе, если групп пользователей больше 2.



Итеративный процесс проектирования

Если Вы рекрутировали 12 человек, лучше провести **3 тестирования с 4 участниками**, дорабатывая макет интерфейса после каждой итерации.

POP

Мобильное приложение для iOS (скоро и для Android), которое позволяет создать прототип сфотографировав макет и добавив к нему интерактивность.





Итого...



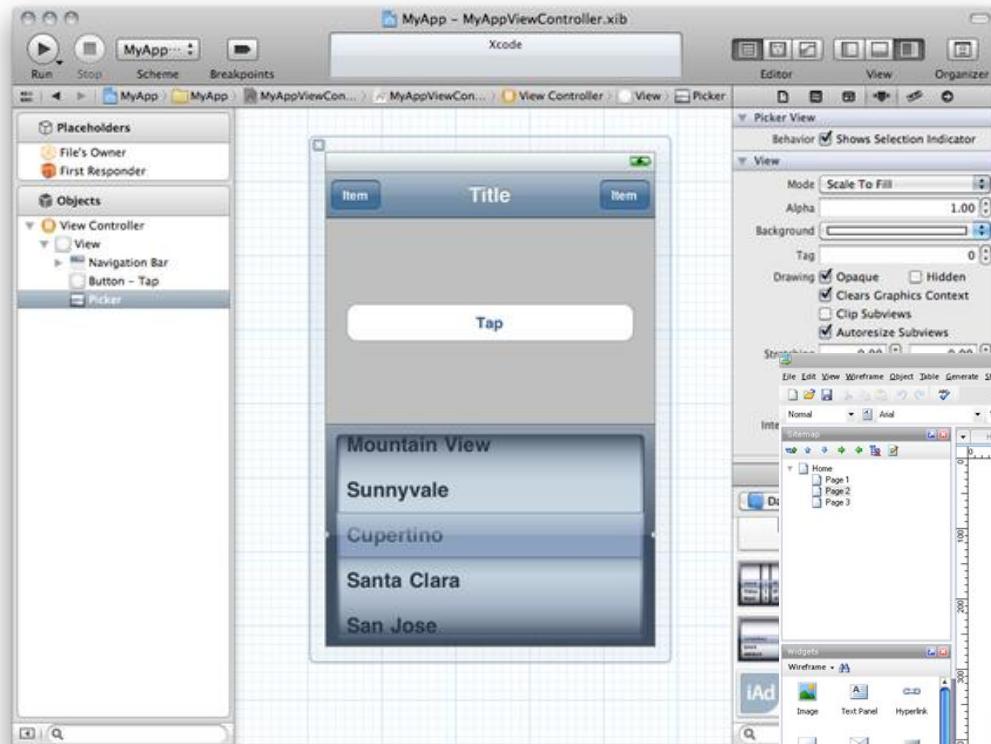
Тестирование бумажных макетов

10 человек

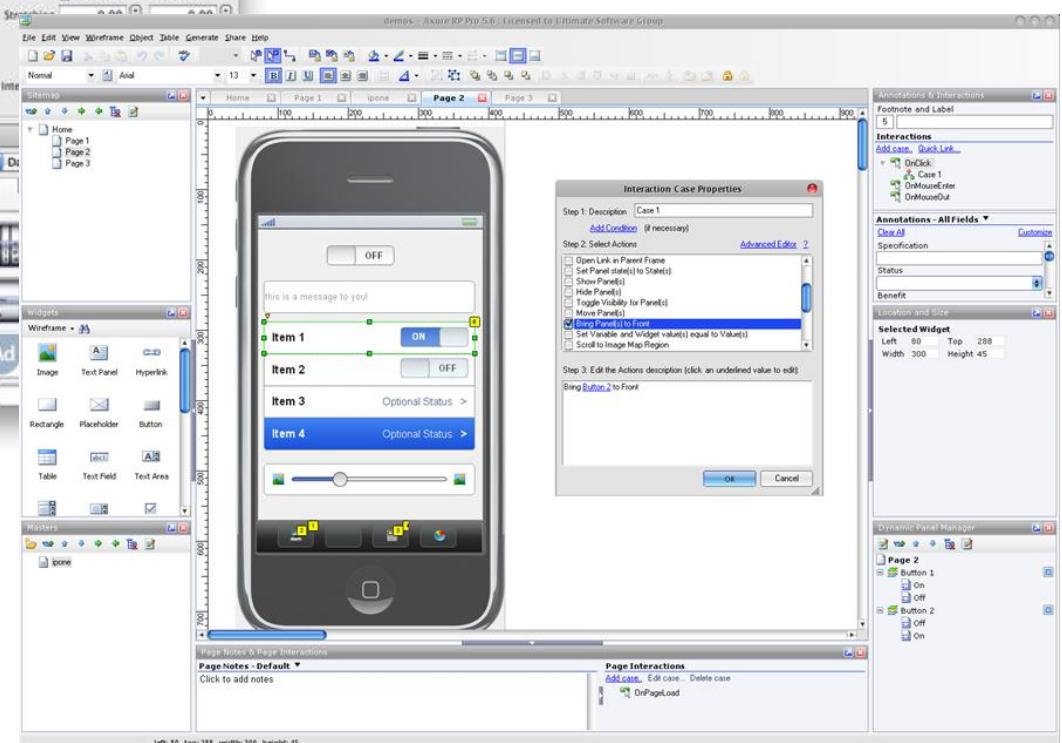
| Этап | Срок |
|--|----------|
| Составление анкеты и размещение приглашений | 1 день |
| Составление сценария тестирования | 1-2 дня |
| Рекрутование участников | 2-4 дней |
| Проведение тестирования (итерация 1, 5 чел.) | 1 день |
| Обработка результатов, доработка макета | 2 дня |
| Проведение тестирования (итерация 2, 5 чел.) | 1 день |
| Обработка результатов, доработка макета | 2 дня |
| Итого: 10-13 дней | |



Детальное проектирование пользовательского интерфейса



Interface Builder



Axure RP Pro



ПО для прототипирования

- **Justinmind**
- **Proto.io**
- **FluidUI**
- И прочие...

«Партизанские» юзабилити-методы





«Встреча в кафе»

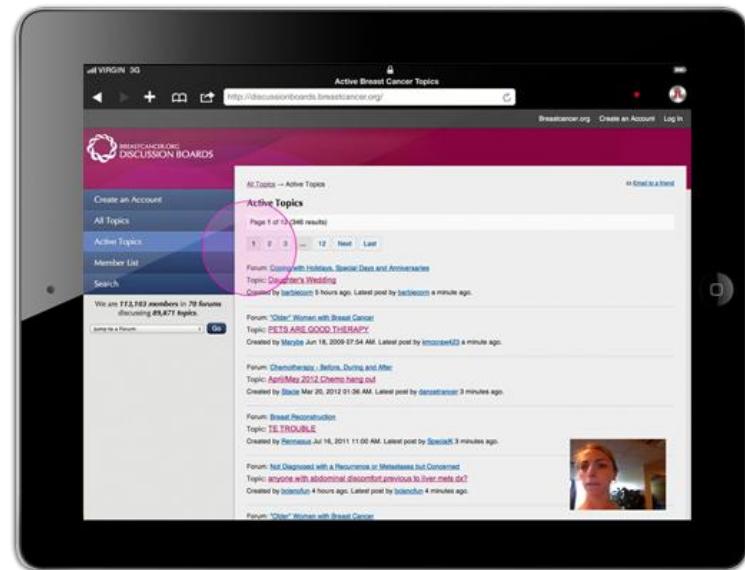
- Людное место, шум.
- Тестируем на устройстве пользователя.
- Не используем Wi-Fi.
- Активное вмешательство или мысли вслух.
- Короткие сессии.
- Необходимо два специалиста или...



UXRecorder

Мобильное приложение для iOS, которое позволяет записывать как видео, так и пользовательские действия.

К сожалению, применимо только для web-сайтов.





«Встреча в кафе»

5 человек

| Этап | Срок |
|--|--------|
| Составление сценария тестирования – не требуется (составлено на предыдущем тестировании) | 0 дней |
| Проведение тестирования | 1 день |
| Обработка результатов, доработка прототипа | 2 дня |
| Итого: | 3 дня |



Тестирование бумажных макетов (10 чел.) + «Встреча в кафе» (5 чел.)

13-16 дней

vs.

11-15 дней

Обычное юзабилити-тестирование (12-15 чел.)



Реализация

**Пользовательский интерфейс является составной
частью технического задания.**

Кстати...

Имитация контекста в лаборатории

- Включите звукозапись с шумом улицы
- Попросите коллег зайти в лабораторию в процессе тестирования
- Отвлекайте респондента
- Не используйте Wi-Fi! :-)

Выводы

- Используйте **«партизанскую»** версию юзабилити-методов
- Учитывайте контекст (рекомендуется на заключительных этапах проектирования)
- Используйте устройство пользователя
- Проводите короткие сессии (< 15 мин)
- Используйте **мобильный** Интернет
- Дорабатывайте интерфейс после каждой итерации

Давайте заботиться о **пользователях** и
делать **качественные** интерфейсы!

Давайте заботиться о **пользователях** и
делать **качественные** интерфейсы!

Спасибо за внимание!

Павел Манахов

Моб.: +7 (916) 235-56-15

E-mail: p.manakhov@usabilitylab.ru