

Темы:

Практическая работа № 21. Тестирование Usability сложных сервисов, определения задач и целей тестирования.

Практическая работа № 22. Написание тестовых сценариев работы сервиса

Практическая работа № 23. Тестирование Usability определение метрик на уровне задач. Показатели выполнения работ и провалов.

ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ:

Создайте количественный отчет из юзабилити-тестов

Для начала определитесь с метриками, релевантными для вашего проекта и заказчиков отчета. Их можно разделить на две группы:

- Метрики на уровне системы
- Метрики на уровне задач

Рассмотрим каждую из этих групп.

1. Метрики на уровне системы

Шкала юзабилити системы SUS — это стандартная техника для измерения юзабилити, обладающая двумя преимуществами:

- Надежность. Это стандартизированный опрос, выдержавший проверку временем.
- Юзабилити видно как на ладони. Его легко измерить, понять и передать.

Оценка рассчитывается на основе ответов участников на 10 вопросов. Шкала ответов варьируется от 1 (абсолютно не согласен) до 5 (полностью согласен):

1. Думаю, что часто использовал бы этот сайт/продукт.
2. Сайт/продукт показался мне слишком сложной.
3. Сайт/продукт очень простой в использовании.
4. Думаю, что мне понадобится поддержка технического специалиста, чтобы использовать этот сайт/продукт.
5. Все функции на этом сайте/продукте хорошо интегрированы.
6. На этом сайте/продукте слишком много несоответствий.
7. Большинство людей очень быстро научатся пользоваться этим сайтом/продуктом.
8. Сайт/продукт очень громоздкий в использовании.
9. Я чувствовал себя очень уверенно, используя эту систему.
10. Мне нужно было многое изучить, прежде чем я смог начать работать с этим сайтом/продуктом.

Матрица опыта и ожиданий

Еще один способ получить представление о юзабилити на уровне системы — оценить разрыв между тем, насколько легкими представляются участникам задания до выполнения, и тем, какими они оказываются для них по факту.

Для этого попросите участников оценить задание до и после его выполнения по шкале от 1 (очень сложное) до 7 (очень легкое). Если оценка меньше 5, задание считается «не простым».

Сравните ответы «до» (ожидание участника) и «после» (опыт участника) и отобразите их на точечной диаграмме.

Как анализировать ответы:

1. Более легкие, чем ожидалось, задания могут стать сравнительным преимуществом вашего продукта при продвижении его в маркетинговых материалах.
2. Более сложные, чем ожидалось, задания должны получить приоритет в списке изменений.
3. Задания, которые, по ожиданиям участников, должны были быть трудными, и они такими и оказались, дают возможность удивить пользователей.
4. Задания, которые, по ожиданиям участников, должны были быть легкими, и они такими и оказались, следует оставить в покое: они выполняют свою работу.

Для сбора ответов участников используйте стандартные инструменты опроса <https://www.surveymonkey.com/ru/>

2. Метрики на уровне задач

Показатели выполненных работ и провалов (completion and failure rates)

Есть три типа показателей выполненных работ:

1. Общий показатель выполненных работ. Это процент участников, выполнивших задачу тем или иным образом.

2. Показатель выполненных работ ожидаемым путем. Процент участников, выполнивших задачу, следуя ожидаемому пути.

3. Показатель выполненных работ неожиданным путем. Процент участников, выполнивших задание, используя шаги, которые вы не ожидали или о которых не знали. Это отличный способ раскрыть проблемы юзабилити или их возможности.

Противоположность показателя выполненных работ — это частота провалов (failure rate). Посмотрите на частоту провалов на каждом из ваших ожидаемых путей, чтобы определить, где люди испытывают больше всего трудностей.

Первым делом вам следует научиться быстро делать записи, преследуя три цели:

1. Сосредоточить свое внимание на том, что делает и говорит участник, чтобы распознать важное.
 2. Зафиксировать основные моменты, чтобы позже можно было легко восстановить их в памяти.
 3. Минимизировать объем работ, который необходимо выполнить по завершении сессии (если это модерируемое тестирование) или после просмотра видео (если это немодерируемое тестирование).
- Для достижения этих целей используйте технику «логи данных» (data logging).

Для каждой под темы придумайте свой буквенный код, например:

Б — для багов

Л — для изменений в лице

Н — для негативных высказываний участника

О — для отказа от задания или действия

П — для положительных высказываний участника

Р — для рекомендаций участника

Ю — для проблем с юзабилити, с которыми столкнулся участник

На этом этапе вы также можете добавить второй уровень категоризации. Например, текущая задача или вопрос может стать темой для добавления к вашей записи.

Таким образом, «1Б» будет означать «баг, возникший во время выполнения задачи 1».

Наконец, каждая запись должна сопровождаться временной меткой, чтобы потом можно было легко вернуться к нужному моменту в видео.

Потерянность (Lostness)

1. Показатель потерянности измеряет, насколько участник чувствует себя потерянным во время выполнения задания.
2. Разработанная Патрицией Смит (Patricia Smith) в 1996 году метрика учитывает минимальное количество страниц, необходимых для выполнения задачи, а затем сравнивает его с фактическим количеством посещенных участником страниц.
3. Результатом является оценка от 0 до 1. Чем ближе оценка к 1, тем больше участник был потерян (и наоборот). Участник считается потерянным, если оценка равна или выше 0,4.
4. Точная формула выглядит так:

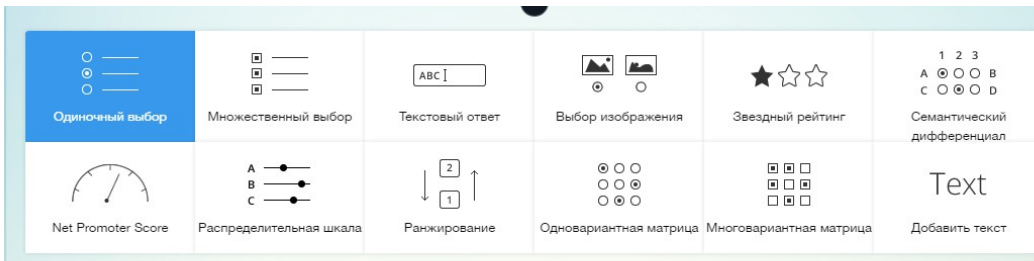
$$L = \sqrt{\left(\frac{N}{S} - 1\right)^2 + \left(\frac{R}{N} - 1\right)^2}$$

L — показатель потерянности
N — количество посещенных уникальных страниц
S — общее количество посещенных страниц (включая несколько посещений одной и той же страницы).
R — минимальное количество страниц, необходимое для успешного выполнения задачи

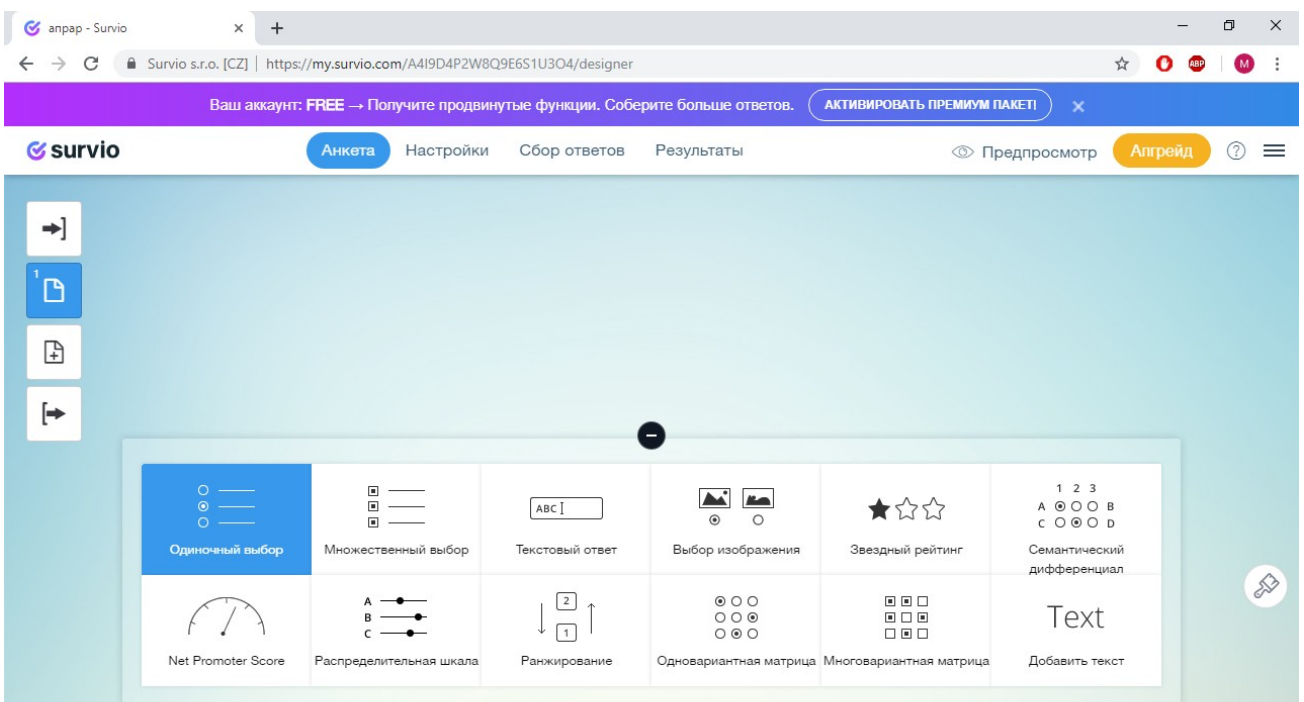
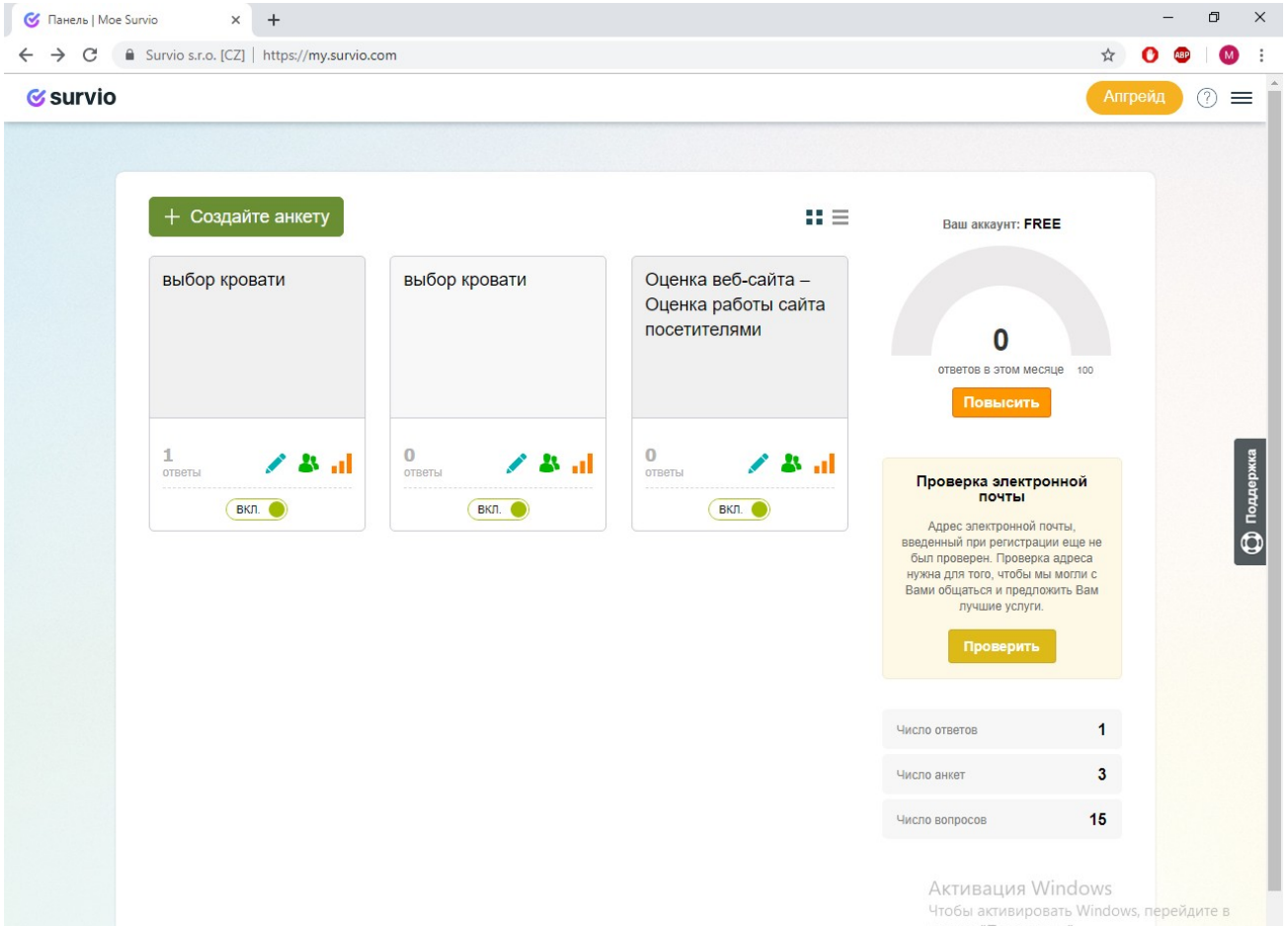
ХОД РАБОТЫ

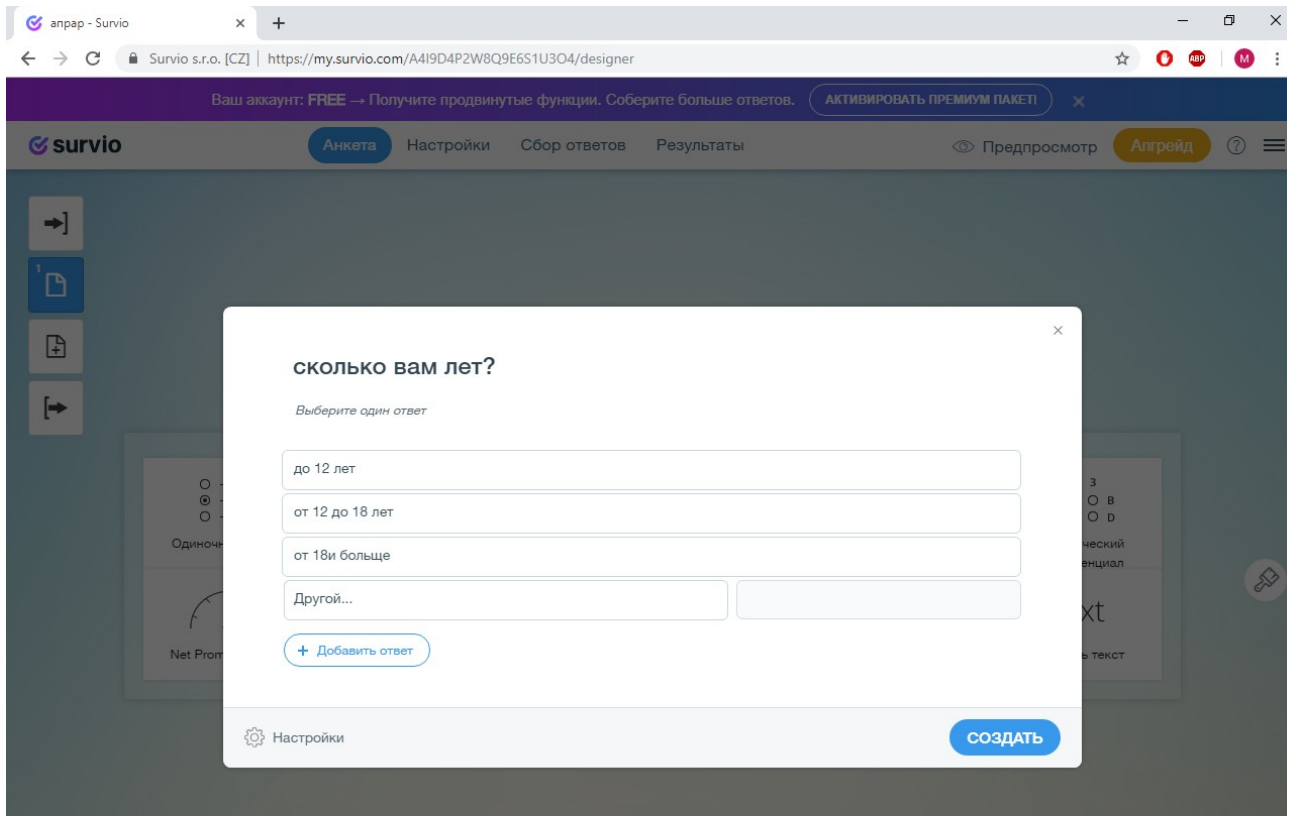
Задание 1

1. Создайте панельный опрос по почте.
2. Тема: удовлетворенность сайтом, внешне и функционально. Укажите **НОВЫЙ ОПРОС**
3. Придумает вопросы с вариантами ответов
4. Перейдите по ссылке, зарегистрируйте и создайте свой опрос
<https://www.surveymonkey.com/ru/>
5. Используйте все виды опросов минимум по 1 разу



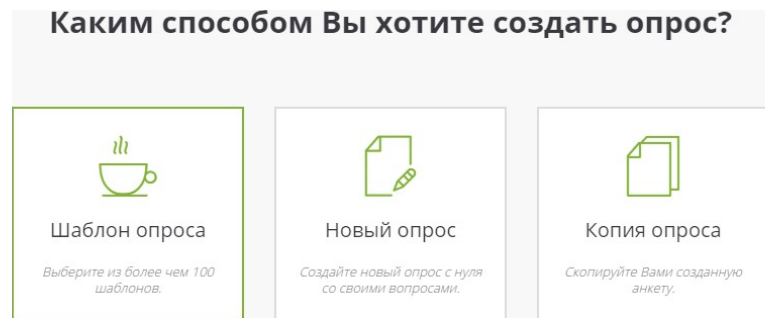
6. сделайте скриншот результирующего теста, приложите его в отчет.





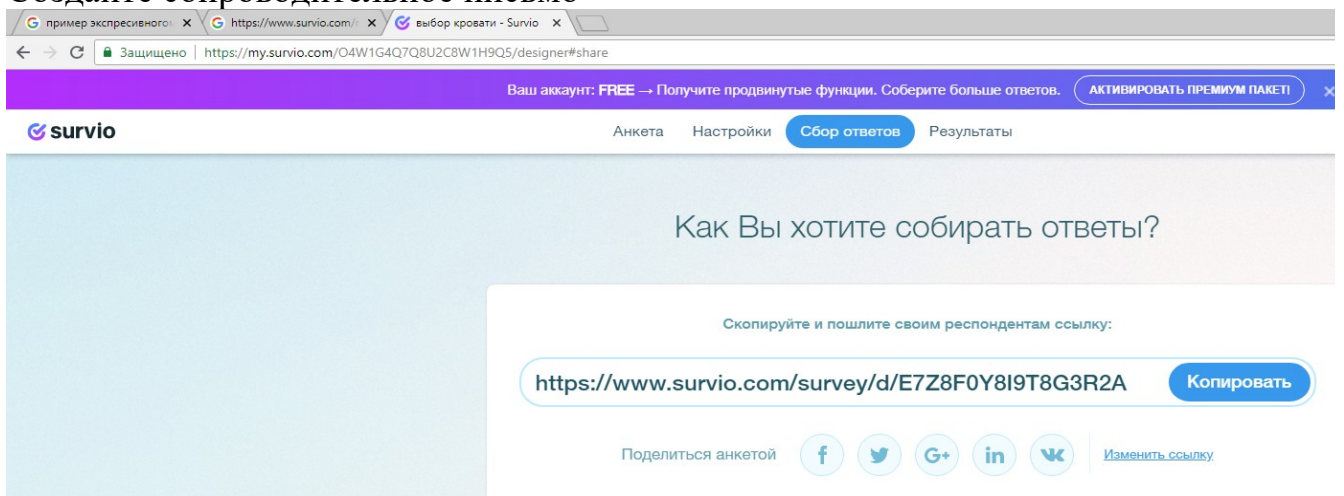
Практическая №36

7. СОЗДАЙТЕ ШАБЛОННЫЙ ОПРОС НА ЛЮБУЮ ТЕМУ



8. Пришлите по адресу мне (pushkina.marina.1995@gmail.com) ссылку с письмом на ваш тест, для этого перейдите в раздел сбор ответов и нажмите скопировать ссылку и вашему напарнику для прохождения теста.

9. Создайте сопроводительное письмо



10. Оформить отчет по лабораторной работе.

Задание 2

1. Поделитесь на пары
2. Выберите любой из интернет ресурсов (который вам знаком) для вашего напарника, который он должен будет изучить, а вы оценить степень пользования этим ресурсом.
3. Цель и одну задачу прежде запишите себе в отчет, что будет должен выполнить ваш напарник!
4. Изначально сами включите таймер и выполните данное действие 3 раза, время вашего результата запишите в отчет
5. Создайте себе свой буквенный код, частично можете использовать из примера
6. Для каждой под темы придумайте свой буквенный код, например:

Буквенный код прмер:

Б — для багов

Л — для изменений в лице

Н — для негативных высказываний участника

О — для отказа от задания или действия

П — для положительных высказываний участника

Р — для рекомендаций участника

Ю — для проблем с юзабилити, с которыми столкнулся участник

7. Создайте свою матрицу ожиданий. Опрос вашего напарника на предмет удобства использования сайта, включая вашу задачу. (опрос в онлайн задания 1)
8. После чего озвучте тему и задачу вашему напарнику и откройте ему данный ресурс
9. В это время, как только напарник начнет выполнять действия включите таймер, по завершения выполнения задачи запишите его время в отчет!
10. Во время тестирования, пока ваш напарник будет выполнять задачу, вы должны:
 - 10.1 следить за его последовательностью действий
 - 10.2 пометить сколько он уникальных страниц посетил, не нужных для выполнения вашей задачи
 - 10.3 общее количество посещенных страниц (включая несколько посещений одной и той же страницы)
11. Помечайте в течении выполнения задачи, ЧАСТОТУ ПРОВАЛОВ ВАШЕГО НАПАРНИКА, в каких места он больше всего задерживался или делал ошибочные переходы. Все результаты помечайте себе в отчет, использовать буквенный код ранее вами созданный.
12. В самом конце определите **тип показателя выполненной работы**, по вашему мнению использовал ваш напарник (свои результаты берите за эксперта), указать конкретный тип.
13. Рассчитать по формуле коэффициент потерянности при выполнении задачи.

Контрольные вопросы:

1. Что показывает коэффициент потерянности?
2. Какие метрики на уровне системы вы знаете?
3. Как анализировать ответы?
4. Какие метрики на уровне задач вы знаете, дайте определение или пояснение.

Содержание отчета:

1. Тема, цель практической работы
2. Поэтапное описание выполнения практической работы
3. Скриншоты или результат практической
4. Краткие ответы на контрольные вопросы

Выводы