

User eXperience 2011

Международное юзабилити-тестирование

Евгения Гайсина

October, 7 2011

1. Особенности продукта и их влияние на суть тестирования
2. Идея и организация недорогого международного тестирования



сейчас



- Неудобно
- небезопасно
- Не хватает приватности

с WWPass



- Удобно
- Безопасно
- Приватно

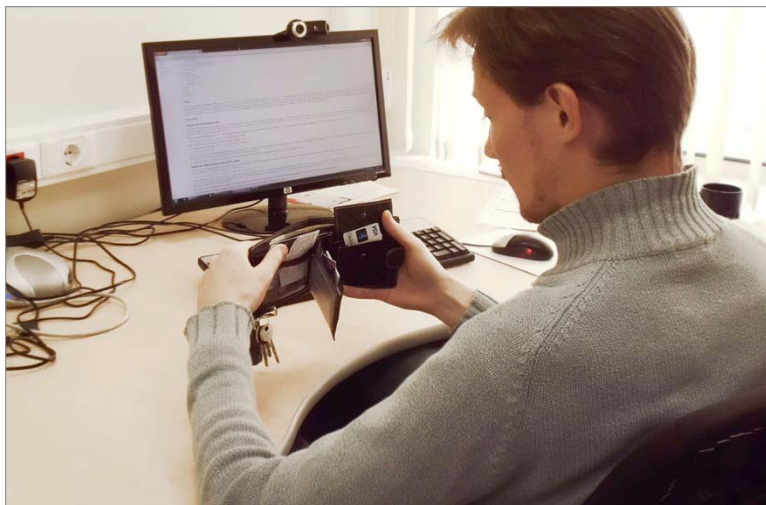


- Данные хранятся безопасно
- Встраивается в любую систему авторизации
- Пользователь сам управляет ключами

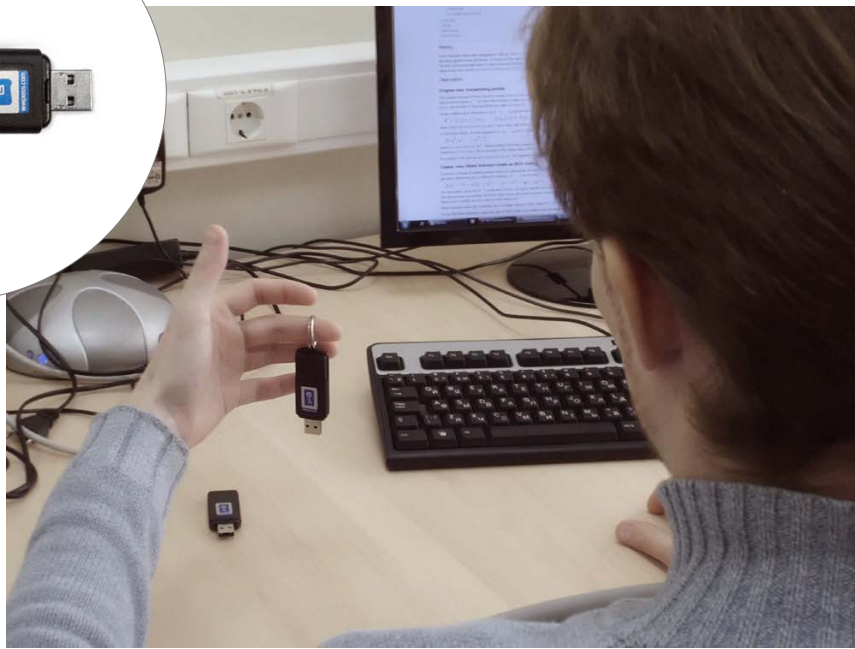
Приложение через user story



Это Вася



- Он знает, что это такое, когда крадут пароли
- У него самая большая в мире коллекция ключей и карточек



Задача пользователя:
создать необходимые ключи и пароль



+



Задача пользователя:
заблокировать ключ и сделать новый



Задача пользователя:
сменить пароль



Задача пользователя:

получить информацию о конкретном ключе (ключах)



Итак приложение должно было позволить пользователю:

- **создать** необходимые ключи, пароль
- **заблокировать** потерянный ключ и сделать новый
- **сменить пароль**
- получить **информацию** о ключе
- **удалить** свою учетную запись

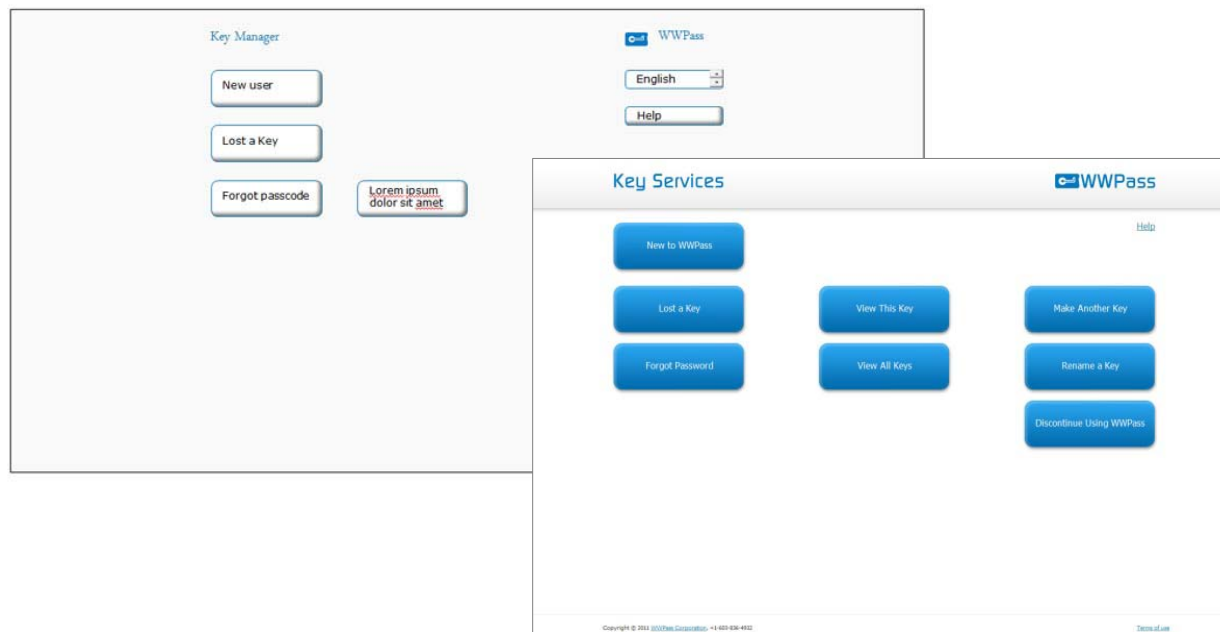
Для каждой из этих задач требуется несколько действий



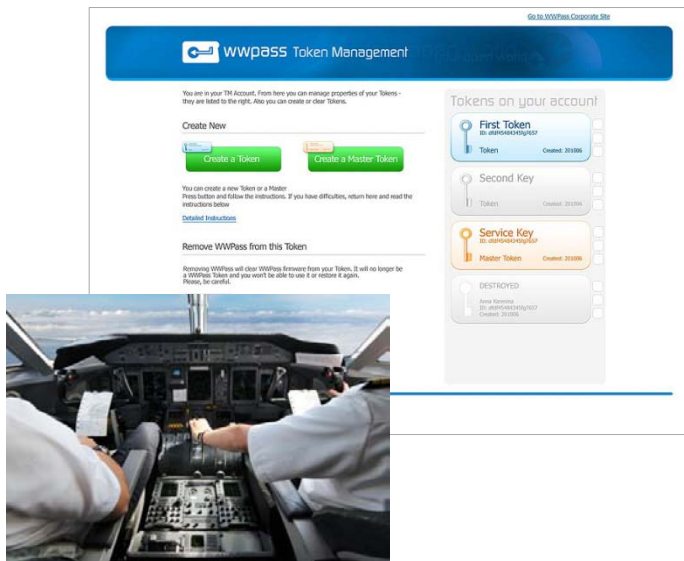
Реализация пользовательских задач в интерфейсе



Метод: убрать с экрана все. А потом добавить, только если действительно нужно.

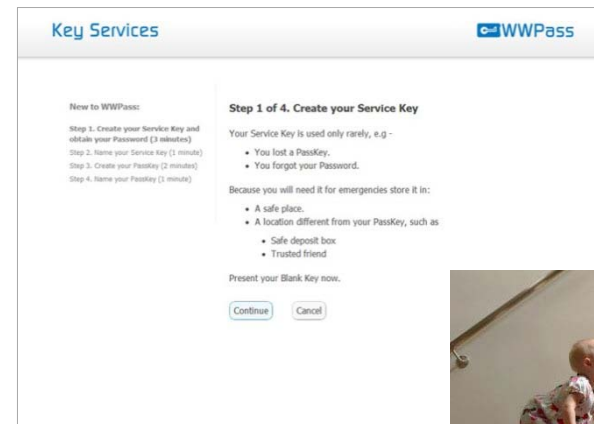


«Boeing 727»



«приборная панель»

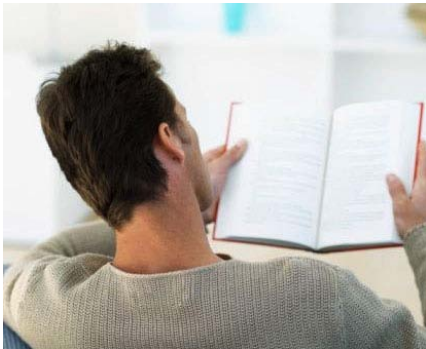
Wizard



последовательность шагов



Источник информации



VS

Приложение-инструмент



Главное – информация и легкость ее поиска и усвоения. Человек воспринимает.

Главное – взаимодействие и связанная с ним информация. Человек взаимодействует, получает обратную связь.

Тестирование в России и/или в США?





- Цена агентства (подготовка, проведение, видео/click map, возможность пообщаться с пользователем, аналитика) – порядка \$10 000
- В США существуют трудности процедурного характера (видео, NDA)





- Цена агентства (подготовка, проведение, видео/click map, аналитика) \$2 000 - \$4 000
- Удобнее, быстрее, программист может пообщаться с пользователем
- Продукт интернациональный





&



В итоге

- Делали без агенств и в США и в России > \$1 000 !
- Процедурные трудности возникли только в России



Культурные различия?



VS



Гирт Хофстед: пять измерений культур

1. Power Distance
2. Individualism vs. Collectivism
3. Masculinity vs. Femininity
4. Uncertainty Avoidance
5. Long vs. Short-term Orientation



Гирт Хофстед: пять измерений культур

- 70 – 80 годы прошлого столетия – еще до эры Интернета
- Не учтены социальные и профессиональные группы внутри наций



Джек Кук, Майк Финлейсон «Влияние культурных различий на дизайн сайтов» (2005)

1. **Power Distance** – чем выше, тем выше стремление к простоте и структурированности информации.
2. **Individualism vs. Collectivism** – чем выше индивидуализм, тем больше волнуют вопросы защиты личных данных.



3. Masculinity vs. Femininity – чем более маскулинно общество, тем большее стремление держать все под контролем, выше требования к обратной связи от приложения.

4. Uncertainty Avoidance – чем выше, тем выше стремление к предсказуемости, простоте, выше неприятие двусмысленности.

5. Long vs. Short-term Orientation – чем выше, тем больше терпения и тенденции полагаться на людей, а не на правила.



	Power Distance	Individualism	Masculinity	Uncertainty Avoidance	Long-term Orientation
USA	40	91	62	46	29
Russia	95	50	40	90	10
	55	41	22	44	19

↑
Простота и
структурированность
подачи информации

↑
Защита личных
данных

↑
Простота и
предсказуемость



Как проходило тестирование?



Условия исследования

- Качественное
- Проходило одновременно в двух странах
- Давались типичные задачи пользователей приложения
- Действия комментировались вслух
- Сессии от часа до полутора
- Windows, Chrome, FF
- Мужчины и женщины



Условия исследования

- Уровень компьютерной грамотности средний (пользовательский)
- Понимают, что такое логин и зачем нужна безопасность данных



Задания

- У вас есть комплект ключей WWPAss и вы хотите начать ими пользоваться.
- Вы потеряли ваш основной Ключ, ваши действия?
- Вы хотите поменять свой пароль.
- Вы перепутали ключи и хотите узнать, который из них Ключ Восстановления.
- Вы хотите прекратить пользоваться ключами и сделать так чтобы никто другой не смог ими воспользоваться.



Инструменты и процесс

- Простые
- Дешевые
- Видеть пользователя и его экран
- Слышать пользователя
- Записывать
- Иметь возможность задать вопросы



+



=

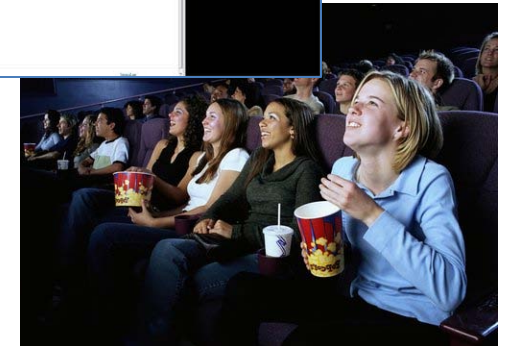
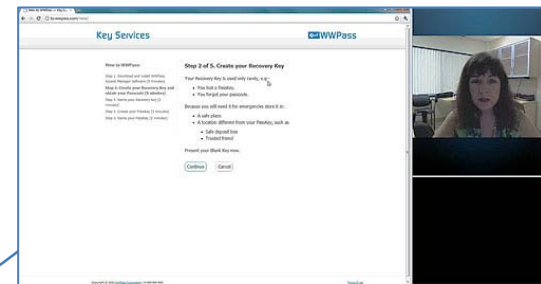


Комната 1

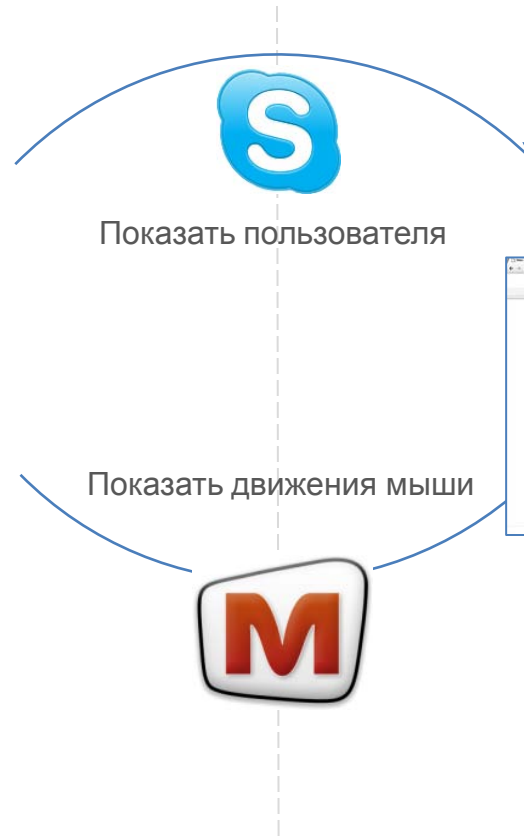


Пользователь
и проводящий

Комната 2



Наблюдатели



Общая цена инструментов: \$0

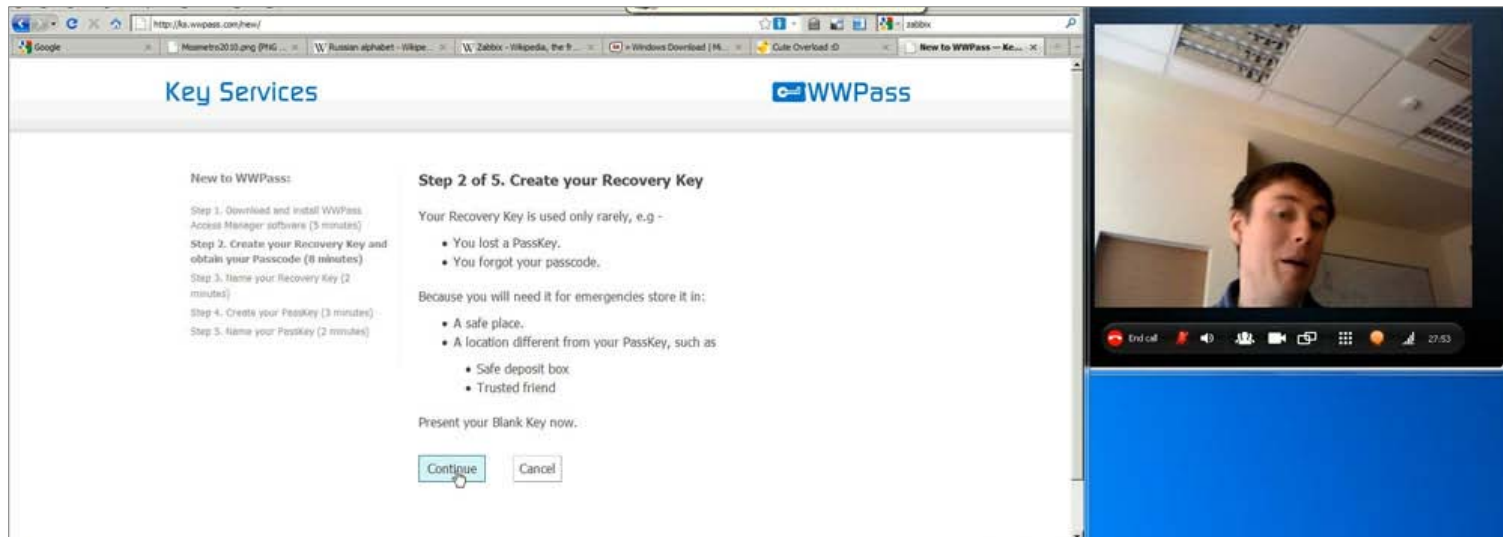


Культурные различия?



User eXperience ^{Ru} 2011

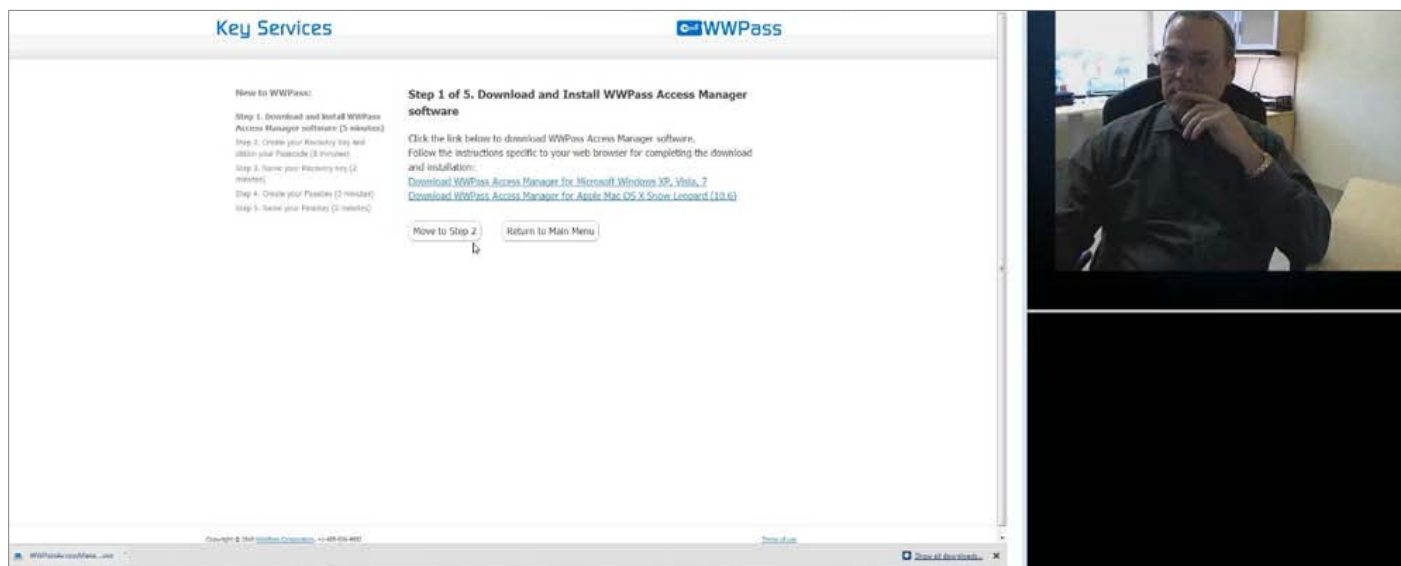




«Это, наверное, не программа плохая, это мы не понимаем...»

- Хвалили одно и то же, даже в тексте
- Предлагали улучшения одни и те же
- Предпочитали оставлять настройки по умолчанию
- Эмоциональное восприятие похоже





- «Сначала все непонятно, новые слова, потом разбираешься»
- Внимательно читали инструкции, но тут же выполняли неверно
 - Путались в новых терминах
 - Не пользовались страницами Help, потому что там много текста
 - Не умеют устанавливать программы





Очень вежливые



Вежливые



- Представители России и США оказались очень похожими при взаимодействии с приложениями-инструментами
- Для начала большой бюджет не нужен
- Юзабилити-тестирование дает полезные результаты даже если пользователи не совсем из вашей target group



User eXperience ^{Ru} 2011

Спасибо за внимание!

