MODEROWANIE TESTÓW USABILITY

ILUSTROWANY PRZEWODNIK OD USERFOCUS

TEXT © USERFOCUS 2009. CARTOON ARTWORK © BITSTRIPS WWW.BITSTRIPS.COM

ETAP 1: INSTRUKCJE

POTRZEBUJĘ, ABYŚ W TRAKCIE TESTU UŻYTECZNOŚCI "MYŚLAŁA NA GŁOS" PODCZAS WYKONYWANIA ZADAŃ

OZNACZA TO, ŻE CHCIAŁBYM, ABYŚ MÓWIŁA, O CZYM MYŚLISZ PODCZAS KORZYSTANIA Z WITRYNY

WWW.USERFOCUS.CO.UK

NA PRZYKŁAD, CHCIAŁBYM USŁYSZEĆ, CO PRÓBUJESZ OSIĄGNĄĆ, CZEGO SZUKASZ I JAKIE DECYZJE PODEJMUJESZ

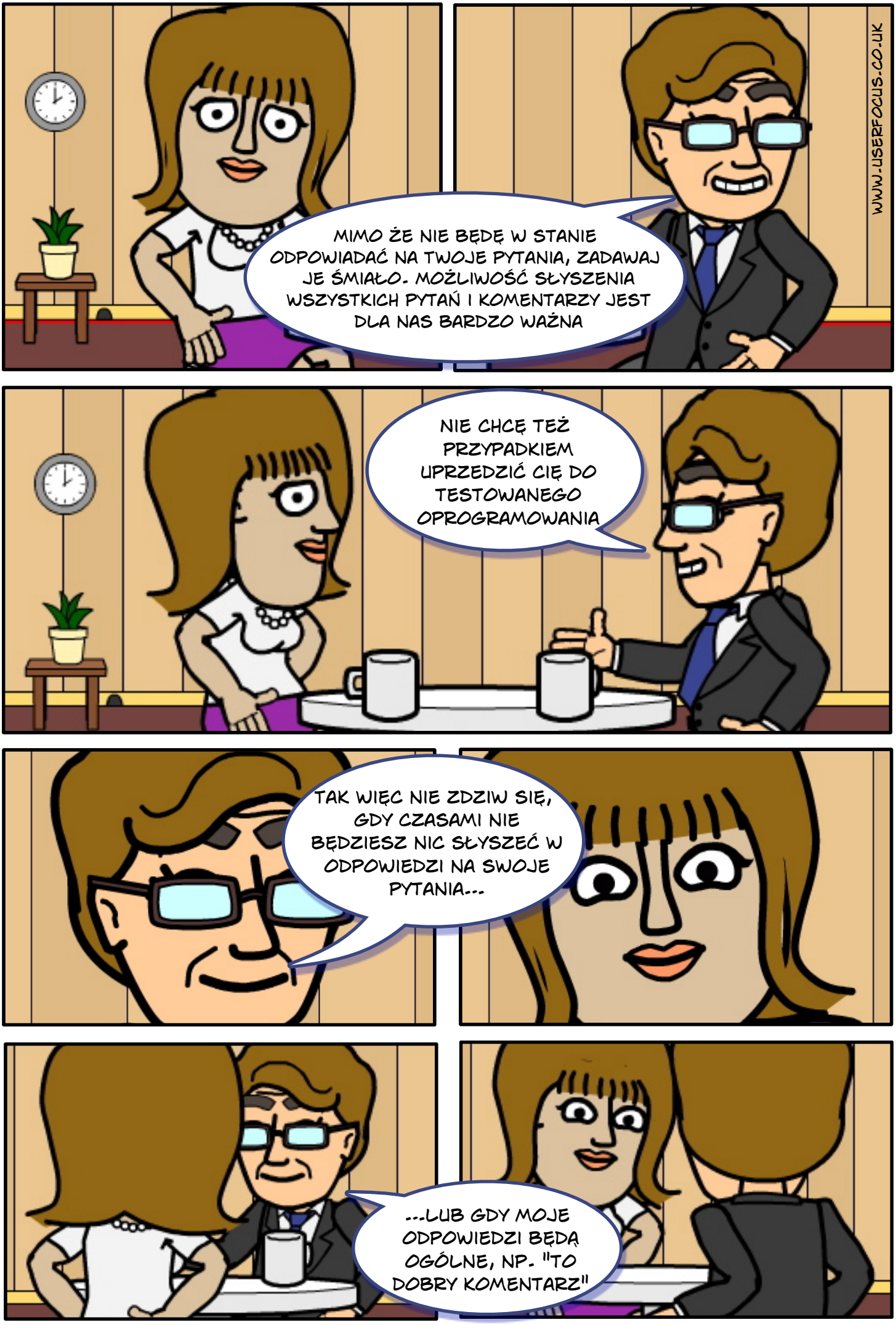
JEŻELI GDZIEŚ UTKNIESZ LUB POCZUJESZ SIĘ ZAGUBIONA – TO TEŻ CHCĘ USŁYSZEĆ

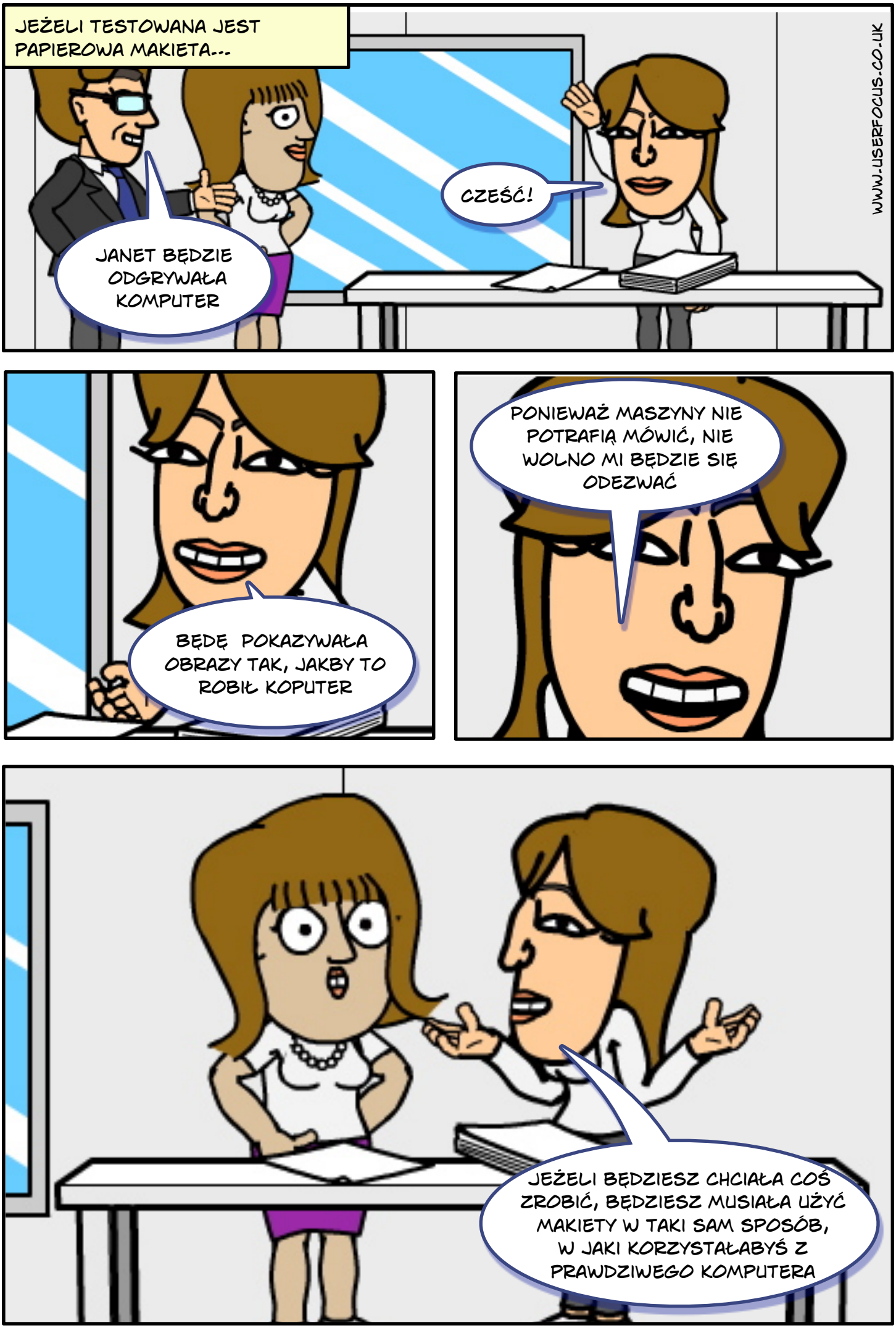
REC 09:32:23

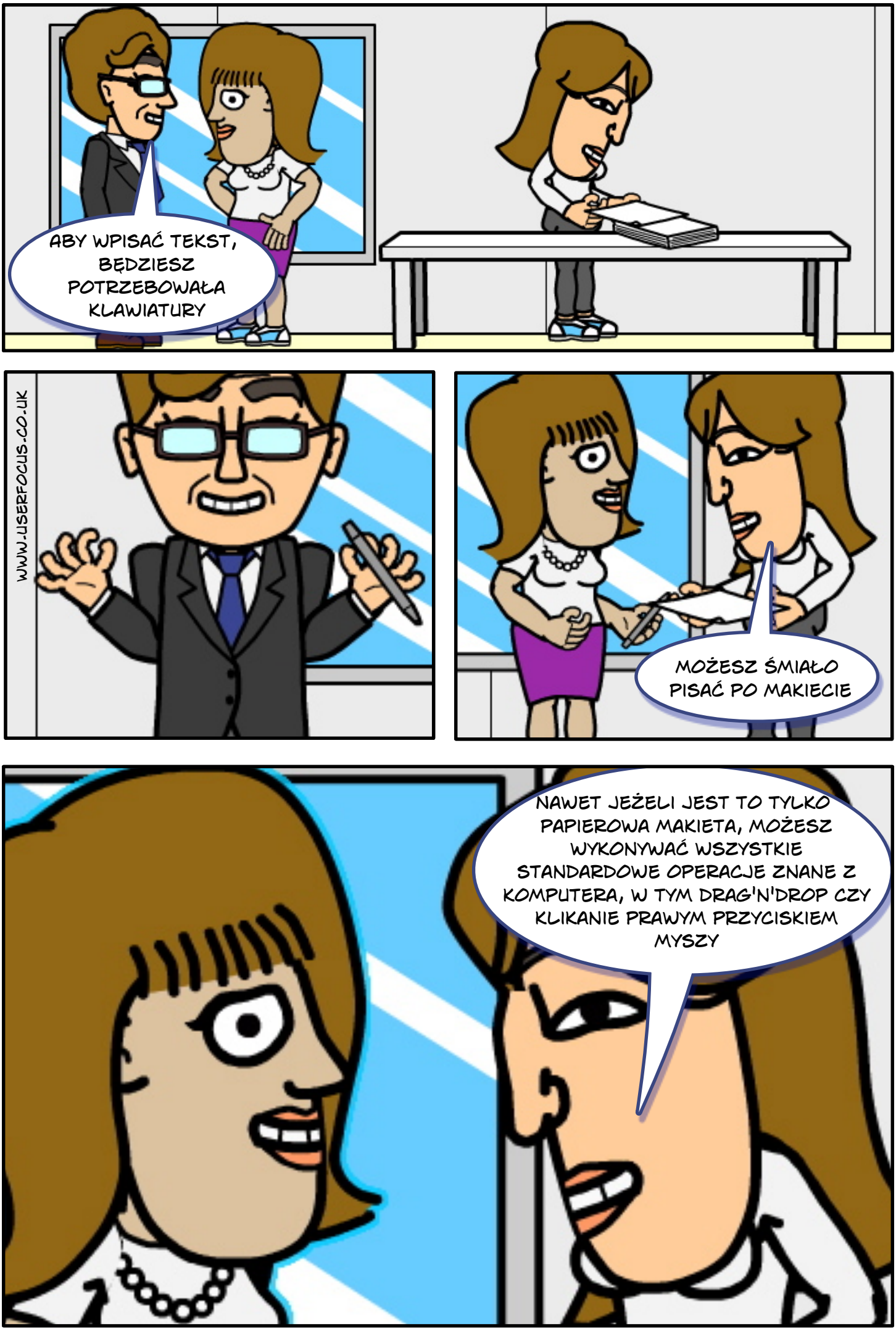
JEŻELI TO POMOŻE, MOŻESZ UDAWAĆ, ŻE JESTEŚ SAMA W POKOJU...

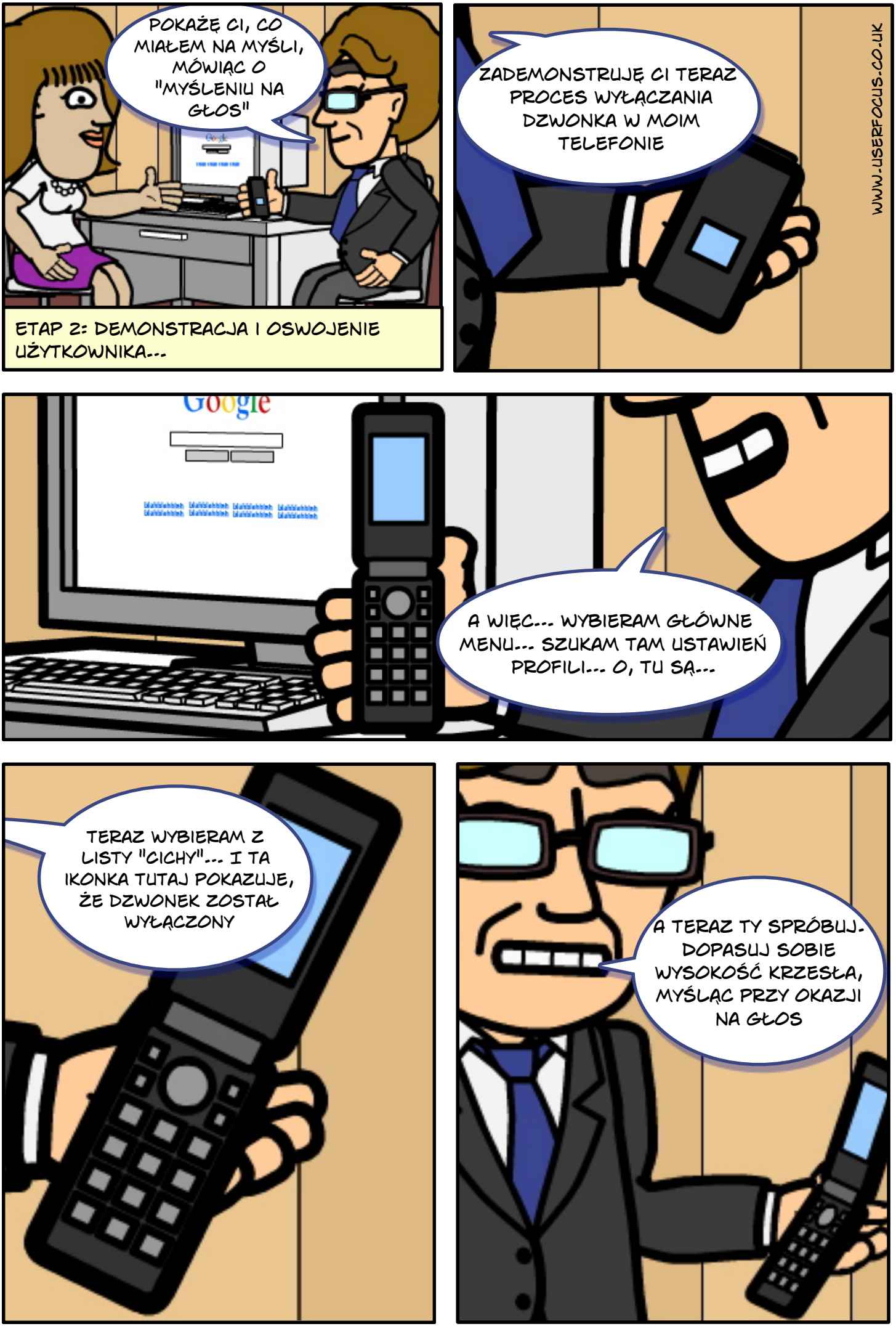
...LUB ŻE JAKIŚ ZNAJOMY SIEDZI KOŁO CIEBIE I PRÓBUJESZ MU WYJAŚNIĆ, JAK SIĘ KORZYSTA Z TEJ WITRYNY

MOIM ZADANIEM JEST PRZEKAZYWANIE PROGRAMISTOM WSZYSTKIEGO, CO POWIESZ I ZROBISZ
WWW.USERFOCUS.CO.UK
W TRAKCIE TESTU NIE BĘDĘ W STANIE CI POMAGAĆ CZY ODPOWIADAĆ NA PYTANIA
A TO DLATEGO, ŻE CHCEMY STWORZYĆ JAK NAJBARDZIEJ REALISTYCZNE WARUNKI

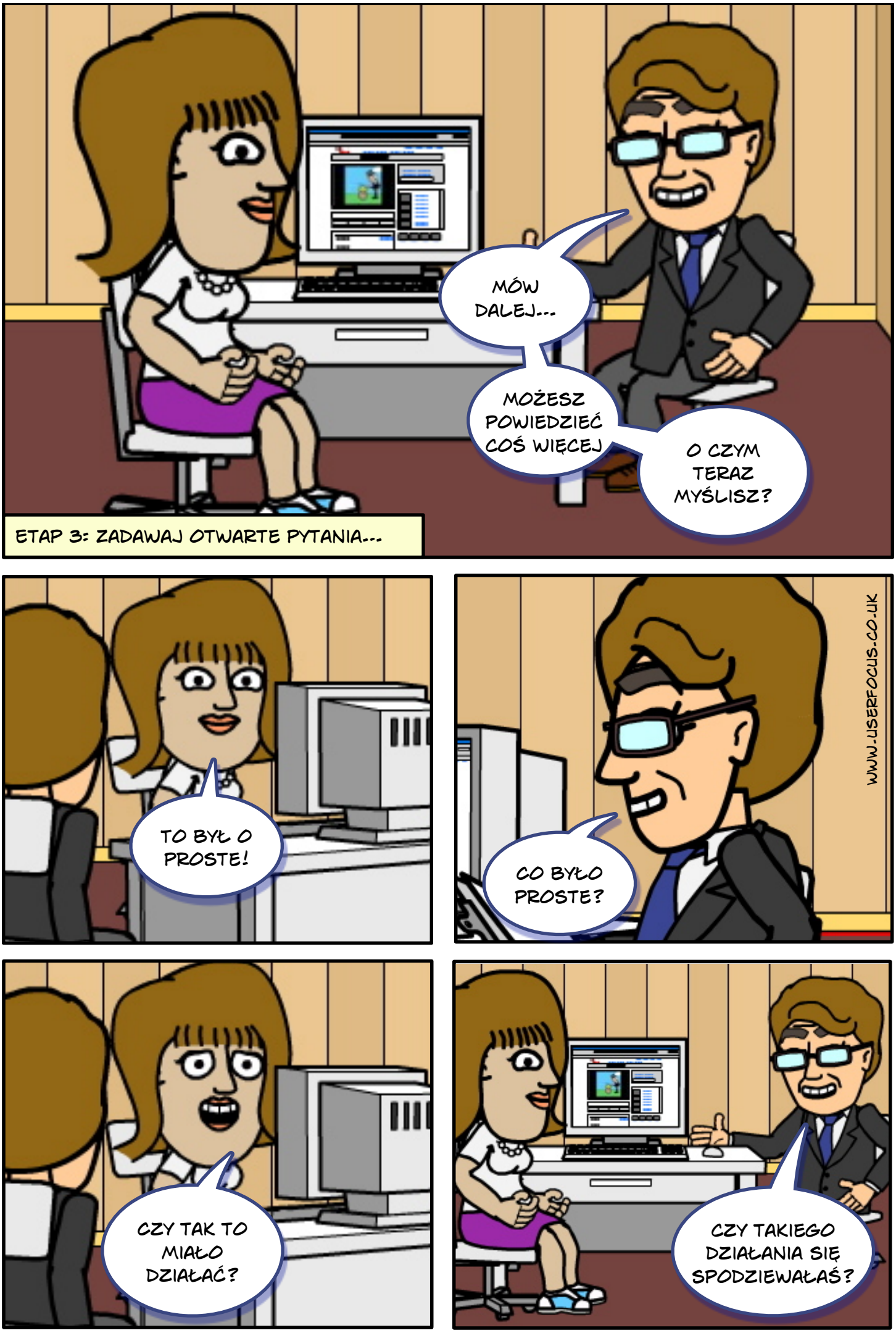

MIMO ŻE NIE BĘDĘ W STANIE ODPOWIADAĆ NA TWOJE PYTANIA, ZADAWAJ JE ŚMIAŁO. MOŻLIWOŚĆ SŁYSZENIA WSZYSTKICH PYTAŃ I KOMENTARZY JEST DLA NAS BARDZO WAŻNA
WWW.USERFOCUS.CO.UK
NIE CHCĘ TEŻ PRZYPADKIEM UPRZEDZIĆ CIĘ DO TESTOWANEGO OPROGRAMOWANIA
TAK WIĘC NIE ZDZIW SIĘ, GDY CZASAMI NIE BĘDZIESZ NIC SŁYSZEĆ W ODPOWIEDZI NA SWOJE PYTANIA...
...LUB GDY MOJE ODPOWIEDZI BĘDĄ OGÓLNE, NP. "TO DOBRY KOMENTARZ"


JEŻELI TESTOWANA JEST PAPIEROWA MAKIETA...
JANET BĘDZIE ODGRYWAŁA KOMPUTER
CZEŚĆ!
WWW.USERFOCUS.CO.UK
BĘDĘ POKAZYWAŁA OBRAZY TAK, JAKBY TO ROBIŁ KOPUTER
PONIEWAŻ MASZYNY NIE POTRAFIĄ MÓWIĆ, NIE WOLNO MI BĘDZIE SIĘ ODEZWAĆ
JEŻELI BĘDZIESZ CHCIAŁA COŚ ZROBIĆ, BĘDZIESZ MUSIAŁA UŻYĆ MAKIETY W TAKI SAM SPOSÓB, W JAKI KORZYSTAŁABYŚ Z PRAWDZIWEGO KOMPUTERA


ABY WPISAĆ TEKST, BĘDZIESZ POTRZEBOWAŁA KLAWIATURY
WWW.USERFOCUS.CO.UK
MOŻESZ ŚMIAŁO PISAĆ PO MAKIECIE
NAWET JEŻELI JEST TO TYLKO PAPIEROWA MAKIETA, MOŻESZ WYKONYWAĆ WSZYSTKIE STANDARDOWE OPERACJE ZNANE Z KOMPUTERA, W TYM DRAG'N'DROP CZY KLIKANIE PRAWYM PRZYCISKIEM MYSZY


POKAŻĘ CI, CO MIAŁEM NA MYŚLI, MÓWIĄC O "MYŚLENIU NA GŁOS"
ETAP 2: DEMONSTRACJA I OSWOJENIE UŻYTKOWNIKA...
ZADEMONSTRUJĘ CI TERAZ PROCES WYŁĄCZANIA DZWONKA W MOIM TELEFONIE
WWW.USERFOCUS.CO.UK
Google
A WIĘC... WYBIERAM GŁÓWNE MENU... SZUKAM TAM USTAWIEŃ PROFILI... O, TU SĄ...
TERAZ WYBIERAM Z LISTY "CICHY"... I TA IKONKA TUTAJ POKAZUJE, ŻE DZWONEK ZOSTAŁ WYŁĄCZONY
A TERAZ TY SPRÓBUJ- DOPASUJ SOBIE WYSOKOŚĆ KRZESŁA, MYŚLĄC PRZY OKAZJI NA GŁOS

NO DOBRA. SZUKAM WAJCHY DO PRZESUWANIA SIEDZENIA W GÓRĘ I W DÓŁ. CZY TO TO?
SPRÓBUJĘ USIĄŚĆ NA KRZEŚLE I DOPASOWAĆ WYSOKOŚĆ
NO I ZROBIONE. POTRZEBOWAŁAM USIĄŚĆ NA KRZEŚLE, ABY WAJCHA ZADZIAŁAŁA
ŚWIETNIE, DOBRA ROBOTA
WWW.USERFOCUS.CO.UK


MÓW DALEJ...
MOŻESZ POWIEDZIEĆ COŚ WIĘCEJ
O CZYM TERAZ MYŚLISZ?
ETAP 3: ZADAWAJ OTWARTE PYTANIA...
TO BYŁ O PROSTE!
CO BYŁO PROSTE?
WWW.USERFOCUS.CO.UK
CZY TAK TO MIAŁO DZIAŁAĆ?
CZY TAKIEGO DZIAŁANIA SIĘ SPODZIEWAŁAŚ?

NIE PROŚ UŻYTKOWNIKÓW O GENERALIZOWANIE...

CZY TA OPCJA JEST PRZYDATNA?

EEE... CZY UWAŻAM, ŻE KOMUŚ KIEDYŚ TA OPCJA MOŻE SIĘ PRZYDAĆ?

REC 09:45:25

...LEPIEJ SKUP SIĘ NA CHWILI OBECNEJ

OPIERAJĄC SIĘ NA OBECNYM DZIAŁANIU, JAK MYŚLISZ, CZY TA OPCJA BYŁABY PRZYDATNA DO WYBIERANIA PRODUKTÓW W SPOSÓB, W JAKI TO ZAZWYCZAJ ROBISZ?

ZAMIAST ZADAWAĆ OGÓLNE PYTANIA...

CZY TO DOBRY POMYSŁ?

EEE... NIEKTÓRE RZECZY SĄ FAJNE, INNE NIE, ALE CO O TYM POWIEDZIEĆ TAK OGÓLNIE?

REC 09:45:25

...SKUP SIĘ NA KONKRETACH

CZY BYŁO TAM COŚ, CO SZCZEGÓLNIE PRZYPADŁO CI DO GUSTU LUB SIĘ NIE PODOBAŁO?

CO DOKŁADNIE?

WWW.USERFOCUS.CO.UK

NIE BĄDŹ KRYTYCZNY

NIE UWAŻASZ, ŻE TA OPCJA BYŁABY LEPSZA, GDYBY ZNAJDOWAŁA SIĘ NA STRONIE GŁÓWNEJ?

OŻEŻ, ON MYŚLI, ŻE TA OPCJA BYŁABY LEPSZA NA STRONIE GŁÓWNEJ I NIE SPODOBA MU SIĘ, JAK SIĘ NIE ZGODZĘ!

REC 09:45:25

LEPSZYM PYTANIEM BYŁOBY...

CZY JEST MOŻE JAKIEŚ INNE MIEJSCE, W KTÓRYM WOLAŁABYŚ WIDZIEĆ TĘ OPCJĘ?

NIE ZACHĘCAJ DO ZMYŚLANIA

WYGLĄDASZ NA ZASKOCZONĄ, COŚ SIĘ STAŁO?

UCH, ZNOWU ZROBIŁAM TĘ ZASKOCZONĄ MINĘ? LEPIEJ COŚ WYMYŚLĘ...

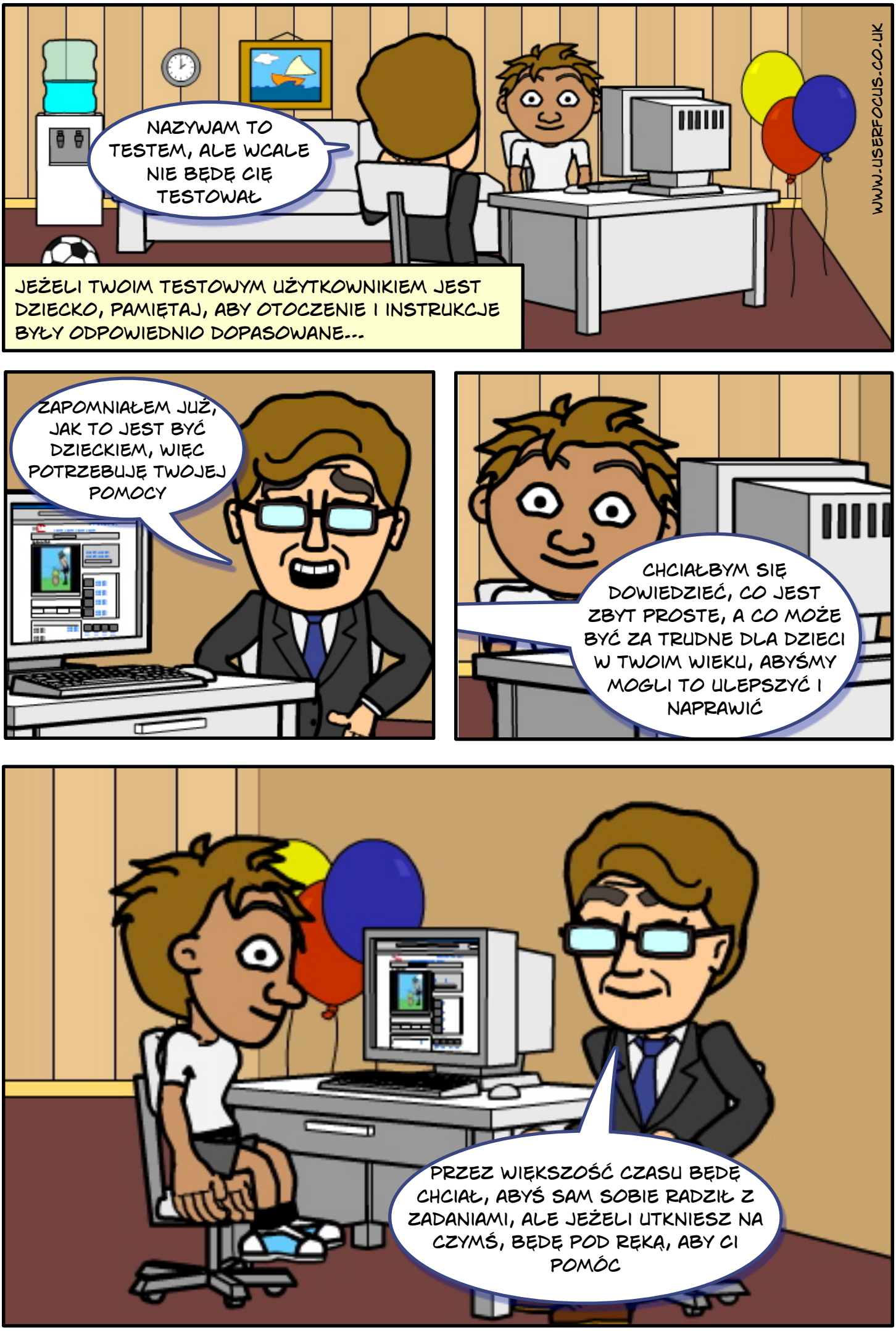
REC 09:45:25

ALE ZACHĘCAJ ZA TO DO CIĄGŁEGO MÓWIENIA

CZY TEGO SIĘ SPODZIEWAŁAŚ?

CZEGO SIĘ SPODZIEWAŁAŚ?

WWW.USERFOCUS.CO.UK


NAZYWAM TO TESTEM, ALE WCALE NIE BĘDĘ CIĘ TESTOWAŁ
JEŻELI TWOIM TESTOWYM UŻYTKOWNIKIEM JEST DZIECKO, PAMIĘTAJ, ABY OTOCZENIE I INSTRUKCJE BYŁY ODPOWIEDNIO DOPASOWANE...
WWW.USERFOCUS.CO.UK
ZAPOMNIAŁEM JUŻ, JAK TO JEST BYĆ DZIECKIEM, WIĘC POTRZEBUJĘ TWOJEJ POMOCY
CHCIAŁBYM SIĘ DOWIEDZIEĆ, CO JEST ZBYT PROSTE, A CO MOŻE BYĆ ZA TRUDNE DLA DZIECI W TWOIM WIEKU, ABYŚMY MOGLI TO ULEPSZYĆ I NAPRAWIĆ
PRZEZ WIĘKSZOŚĆ CZASU BĘDĘ CHCIAŁ, ABYŚ SAM SOBIE RADZIŁ Z ZADANIAMI, ALE JEŻELI UTKNIESZ NA CZYMŚ, BĘDĘ POD RĘKĄ, ABY CI POMÓC

Chcesz dowiedzieć się więcej?

Poniżej znajdziecie listę materiałów z witryny Userfocus, które pomogą Wam lepiej poznać temat moderacji testów użyteczności.

Co każdy moderator testów użyteczności powinien wiedzieć o umiejętnym słuchaniu
Moderowanie wydaje się być proste i nieskomplikowane, ale umiejętne słuchanie wymaga czegoś więcej niż tylko nadstawiania uszu. Tutaj znajdziecie listę 15 sugerowanych sposobów na ulepszenie tej umiejętności:
http://www.userfocus.co.uk/articles/listening.html

Pisanie doskonałego testu do rekrutacji użytkowników
„Poznaj swojego użytkownika" to pierwsza zasada użyteczności, więc ważne jest, aby dobrać odpowiednich użytkowników do swoich testów. Nasze 8 wskazówek prześwietlania kandydatów pokaże Ci, jak wybierać wygadanych, reprezentatywnych użytkowników do badań, szybko wyławiać ludzi, których nie chcesz i unikać straszliwych "niepojawiaczy".
http://www.userfocus.co.uk/articles/screeners.html

Zestaw narzędzi do testów użyteczności
Ten ebook zawiera wszystkie informacje, jakich potrzebujesz, aby upewnić się, że przygotowania do następnego testu użyteczności zostały dopięte na ostatni guzik. Dokument zawiera łatwe do modyfikowania formularze do testów, w tym formularz do wybierania uczestników, porady dotyczące dyskusji, kwestionariusze czy arkusze do notowania informacji.
http://www.userfocus.co.uk/articles/testplan.html

Mierzenie użyteczności produktów codziennego użytku
ISO opublikowało nowy standard do określania użyteczności produktów codziennego użytku, takich jak maszyny biletowe, telefony komórkowe czy elektroniczne aparaty fotograficzne. Standard ten – ISO 20282 – zawiera sposoby testowania użyteczności produktów w celu upewnienia się, że spełniają określone warunki. Opracowanie to jest ekscytujące, ponieważ skupienie się standardu na mierzeniu użyteczności odzwierciedla ewolucję sposobu badań w tej dziedzinie. Kiedyś specjaliści od użyteczności znajdowali po prostu błędy w projekcie, teraz odpowiadają także na pytanie „jak użyteczny jest ten projekt?"
http://www.userfocus.co.uk/articles/ISO20282.html

Mierzenie satysfakcji: nie tylko kwestionariusze
Większość testów użyteczności kończy się krótkim kwestionariuszem, w którym uczestnicy testu muszą ocenić, zazwyczaj w skali 1-5 lub 1-7, różne cechy charakteryzujące testowany system. Doświadczenie pokazuje, że uczestnicy niechętnie podchodzą do krytykowania systemu, bez względu na to, jak trudne okazały się dla nich zadania. Artykuł ten opisuje technikę prowadzenia wywiadów, która unika tego problemu, opartą na liście ponad 100 przymiotników. Dołączamy także arkusz do generowania i losowego wyboru słów z listy.
http://www.userfocus.co.uk/articles/satisfaction.html

Dlaczego nie powinno się pytać „dlaczego?" podczas testów użyteczności
W tym roku obchodzimy ważną rocznicę dla wszystkich osób zaangażowanych w moderowanie testów użyteczności. 30 lat temu psycholodzy opublikowali pracę naukową, w której pokazali, że ludzie nie są zbyt dobrzy w tłumaczeniu motywów swoich działań. Dlatego też testy użyteczności skupiają się na tym, co użytkonicy robią, a nie na tym co mówią. Dlaczego więc ciągle tyle osób pyta „dlaczego?" podczas testów użyteczności?
http://www.userfocus.co.uk/articles/askingwhy.html

Kursy szkoleniowe

Jeżeli chcesz dowiedzieć się jeszcze więcej, weź udział w jednym z naszych kursów szkoleniowych dotyczących użyteczności. Co miesiąc organizujemy kursy w naszej głównej siedzibie w Londynie.

Praktyczny przewodnik po testach użyteczności
Skierowany do projektantów, którzy chcieliby zdobyć więcej doświadczenia w prowadzeniu testów użyteczności, „Praktyczny przewodnik po testach użyteczności" jest trwającym jeden dzień kursem, który pokazuje uczestnikom jak zdobywać komentarze klientów na temat prototypów i gotowych produktów. W przeciwieństwie do wykładów, uczestnicy zdobywają tutaj doświadczenie praktyczne w moderowaniu testów użyteczności i notowaniu spostrzeżeń.
http://www.userfocus.co.uk/training/usabilitytest.html

USERFOCUS
WWW.USERFOCUS.CO.UK
helpdesk@userfocus.co.uk