

Фатьянов М.А.

Юзабилити-тестирование в формате «think aloud» для сайта vk.com направлено на оценку удобства интерфейса и выявление проблемных зон при взаимодействии пользователей с платформой. Процедура начинается с подбора участников: оптимально привлечь 3–5 человек, различающихся по уровню опыта использования vk.com. Среди них должны быть новички (регулярно заходят, но редко создают контент), активные пользователи (публикуют посты, комментируют, используют группы и сообщества) и продвинутые пользователи (управляют сообществами, настраивают рекламу, работают с бизнес-инструментами). Такой состав позволяет получить разностороннюю картину восприятия интерфейса разными категориями пользователей.

Следующий этап — разработка тестовых заданий, ориентированных на ключевые сценарии использования vk.com. Задания формулируются чётко и измеримо для объективной оценки выполнения типовых задач. В их число могут входить: поиск профиля конкретного человека по имени и городу, создание и публикация поста с фото и хештегом, присоединение к сообществу по интересующей тематике и поиск в нём конкретной информации, отправка личного сообщения с вложением, настройка приватности профиля и видимости записей.

Перед началом тестирования проводится инструктаж участников. Им разъясняют правила: выполнять задания строго по инструкции, вслух проговаривать все мысли, действия и впечатления, не пропускать шаги, даже если что-то кажется очевидным, сообщать о любых затруднениях или неожиданных реакциях интерфейса. Это ключевое условие метода «think aloud», позволяющее зафиксировать когнитивные процессы и эмоциональные реакции пользователя.

На основном этапе участники заходят на vk.com и последовательно выполняют задания, вербализуя каждый шаг. Они описывают, какие элементы интерфейса замечают, объясняют, почему выбирают те или иные действия, комментируют затруднения и эмоции. Например, пользователь может сказать: «Открываю vk.com. Вижу новостную ленту. Нужно найти профиль друга. Найду строку поиска вверху... Ввожу имя и город. Появились результаты — выбираю нужный профиль. Теперь хочу написать сообщение — где кнопка?.. А, вот она, под аватаркой». Исследователь в это время ведёт протокол, фиксируя устные комментарии, отмечая проблемные моменты, записывая предложения по улучшению и оценивая интуитивность интерфейса. Особое внимание уделяется повторяющимся затруднениям, которые возникают у разных участников.

После выполнения каждого задания исследователь задаёт участникам уточняющие вопросы, чтобы углубить анализ. Среди таких вопросов: «Что показалось самым сложным?», «Были ли моменты, когда вы не понимали, как действовать?», «Какие элементы интерфейса вызвали замешательство?», «Что можно улучшить для более комфортного использования?». Это помогает прояснить неоднозначные моменты и получить развёрнутые пояснения к высказанным замечаниям.

По окончании тестирования проводится комплексный анализ собранных данных. Исследователь выявляет общие тенденции (например, частые ошибки при публикации постов), систематизирует проблемы по сценариям (поиск профилей, создание

контента, настройка приватности), учитывает пожелания пользователей и оценивает, насколько интуитивно понятны ключевые функции vk.com.

Завершающий этап — подготовка отчёта, содержащего итоги исследования. В отчёт включаются как количественные метрики (время выполнения заданий, количество затруднительных ситуаций, процент успешно выполненных задач), так и качественные данные. Среди качественных данных — описание проблем по сценариям (например, сложность поиска сообществ или непонимание настроек приватности), замечания по платформам (десктоп, мобильная версия, приложение), а также типичные комментарии пользователей (например: «Не сразу нашёл, где редактировать профиль», «Смутила иконка настроек»).

На основе анализа всех данных формулируются рекомендации по оптимизации интерфейса. Они могут включать упрощение навигации (например, пересмотр меню настроек), улучшение визуальной иерархии (выделение ключевых кнопок), доработку подсказок для новых функций и устранение технических недочётов (медленная загрузка, некорректное отображение элементов).

В итоге результаты тестирования позволяют выявить «узкие места» интерфейса vk.com и сформировать обоснованные предложения по повышению юзабилити. Это помогает сделать взаимодействие пользователей с платформой более комфортным и эффективным.