

Задачи:

1. Напишите сценарий для проведения тестирования по пунктам из презентации (17 слайд “Как формировать сценарий”).
2. Прокомментируйте почему вы выбрали данные метрики для своего тестирования. Затем пройдите сами по своему сценарию (или найдите и опросите респондента) и напишите отчет.

Сценарий:

Цели и задачи тестирования:

- Определить, понимают ли пользователи, как работать с Заметками;
- Выявить сложности при работе с Заметками;
- Узнать отношение пользователей к такому способу планирования;

Гипотезы:

- Пользователи понимают, как работать с Заметками;
- Пользователи готовы сменить текущий инструмент планирования на Заметки.

Организационный блок:

1. Отобрать минимум 10 человек согласно требованиям к респондентам.
2. Согласовать встречу с каждым из респондентов по видеосвязи, предоставив им время для выполнения тестирования

Вступление:

1. Рассказать респонденту о целях тестирования
2. Попросить выполнить предусловие для выполнения тестирования

Вводные вопросы:

Выяснить:

- сколько пользователю лет
- профессиональная область пользователя
- пользуется ли он инструментами планирования в повседневной жизни
- пользовался ли он Заметками mail.ru

Задания тестирования:

1. Создать заметку
2. Создать метку
3. Удалить заметку
4. Удалить метку
5. Создать папку

6. Удалить папку
7. Переместить заметку из одной папки в другую
8. Создать заметку из шаблона
9. Импортировать файл в заметки
10. Найти контакты поддержки
11. Закрепить заметку
12. Создать задачу
13. Отредактировать задачу
14. Удалить задачу

Метрики:

Успешность
Время
Количество ошибок
Ошибки
Удовлетворенность

Пояснения к выбору метрик:

Эти метрики отражают работу пользователя с сайтом:

Успешность – что пользователь смог выполнить все задачи.

Время – что он смог быстро разобраться с дизайном сайта и все кнопки находятся на своих местах, либо что пользователь запутался и не может найти нужный ему раздел, а значит, сайт слишком запутанный и сложный.

Количество ошибок говорит о том, сколько раз пользователь испытывал сложности во время выполнения задач

Ошибки – метрика о пояснении к предыдущему пункту, какие конкретно ошибки пользователь сделал

Удовлетворенность – отношение пользователя к сайту после выполнения задач.

Вопросы после выполнения задания:

Какие ощущения после выполнения заданий?

Был ли привычен и понятен дизайн кнопок?

Отчет о тестировании с респондентом

Методология исследования: Удаленное юзабилити-тестирование с элементами интервью

Тестируемый продукт: Заметки Mail.ru

Устройства и программное обеспечение:

Устройство: MacBook Air Apple M1 2020

Браузер: Google Chrome Version 130.0.6723.70 (Official Build) (arm64)

Список задач для тестирования:

1. Попробовать создать заметку
2. Создать новую метку
3. Создать заметку вишлиста по шаблону
4. Найти контакты поддержки
5. Создать задачу
6. Создать папку для хранения заметок
7. Перенести созданную ранее заметку в новую папку
8. Удалить заметку

Описание метрик:

Успешность

Время

Ошибки

Удовлетворенность

Требования к респондентам и основная информация об участниках тестирования:

Опыт использования продукта: отсутствует

Возраст респондента: 21 год

Профессиональная область: студент IT-направления

Опыт пользования инструментами для планирования: да, notion и google календарь

Общие результаты тестирования:

Респондент справился со всеми задачами достаточно быстро.

Столкнулся с несколькими проблемами

Сводная таблица метрик:

Успешность: все задачи были выполнены

Время: около 5 минут на все задачи

Ошибки:

- респондент часто переходил по неправильным ссылкам;
- несколько раз запутывался в сайте;
- не сразу понял, где раздел с папками.

Удовлетворенность: респондент не готов использовать Заметки как главный инструмент планирования, но результатом тестирования остался доволен

Описание проблем, с которыми пользователи сталкивались при выполнении каждой задачи:

Проблема 1

Критичность: средняя

Описание: При нажатии на логотип в верхнем левом углу экрана (рисунок 1) пользователь переходит на главную страницу почты mail.ru, хотя на логотипе написано “заметки”, что сбивает пользователя с толку. При этом при переходе по тому же логотипу со страницы шаблонов заметок открываются страница “заметки”.



Рисунок 1 – Логотип “заметки”

Последовательность действий:

Случай 1:

1. Открыть раздел “заметки”
2. Перейти по ссылке в логотипе (рисунок 1)
3. Получить страницу <https://mail.ru/>

Случай 2:

1. Открыть раздел “заметки”
2. Перейти по ссылке по кнопке на рисунке 2 на раздел шаблонов
3. Перейти по ссылке в логотипе (рисунок 1)
4. Получить страницу <https://notes.mail.ru/>

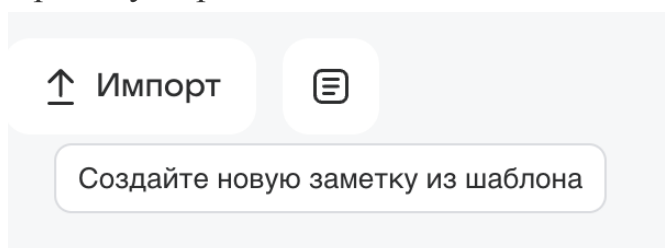


Рисунок 2 – Раздел шаблонов

Рекомендация:

Сменить ссылку логотипа страниц раздела “заметки” на главную страницу <https://notes.mail.ru/>. Либо сделать логотип некликабельным, как в разделах “контакты” и “задачи”.

Проблема 2

Критичность: средняя

Описание: При переходе между разделами mail.ru открываются новые вкладки. При тестировании респондент переключался между разделами и получил множество лишних вкладок одного и того же сайта.

Последовательность действий:

1. Открыть сайт mail.ru
2. Переключиться между разделами

Рекомендация:

Убрать открытие новых вкладок при переключении разделов.

Проблема 3

Критичность: средняя

Описание: Переключение между папками с заметками недоступно из главного меню. На рисунке 3 видно, что у пользователя есть несколько папок. В папке “папка 1” лежит заметка “заметка 2”. В папке “другие заметки” лежат остальные заметки. На рисунке 4 (основная страница раздела “заметки”) заметки, лежащие в разных папках, визуально не отличаются. Доступа к папкам так же нет.

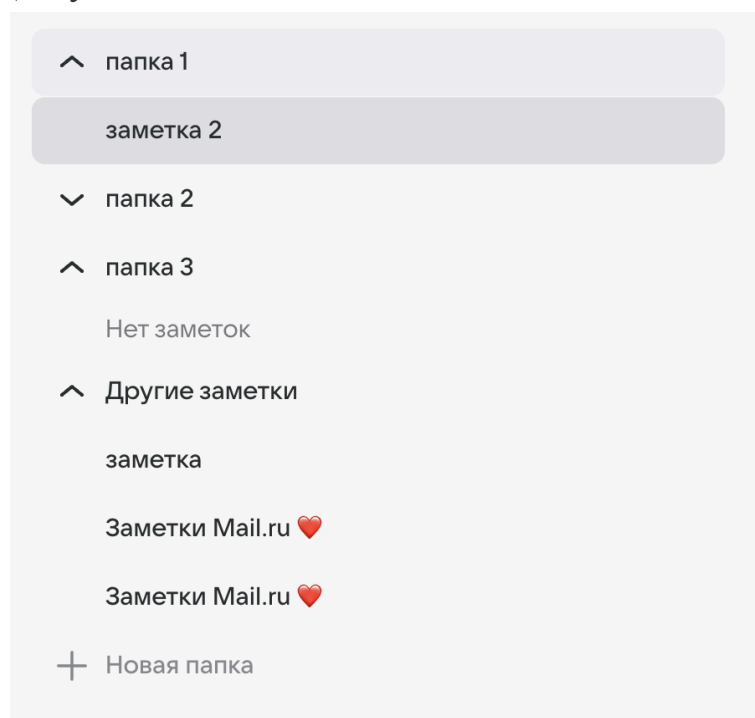


Рисунок 3 – Папки пользователя

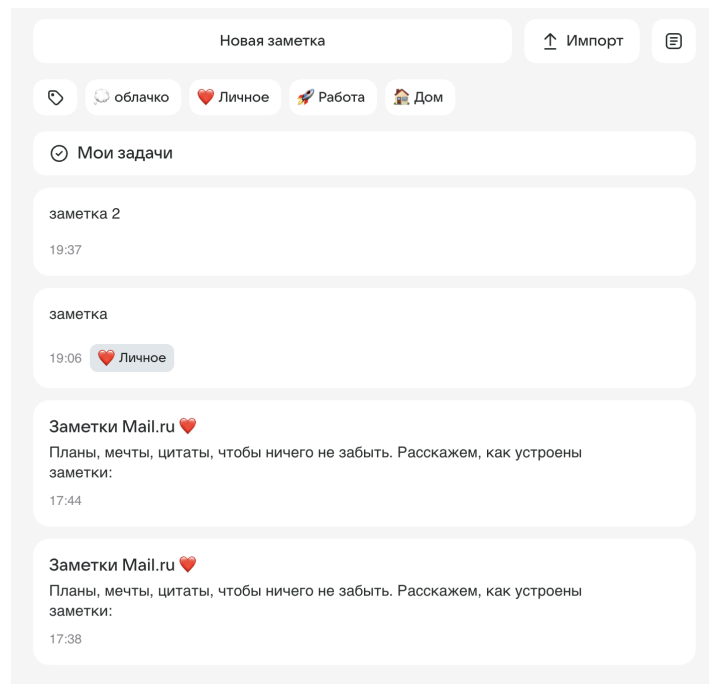


Рисунок 4 – Главная страница с заметками

Рекомендация:

Сделать доступ к папкам из основного раздела “заметки”.