

Ошибки в UX-тестах*

*под UX-тестом мы понимаем диагностический, модерлируемый тест

Подготовка сценариев

Сценарии не соответствуют опыту респондента: поиск тура на Мальдивы для студента.

В сценарии прописана не та потребность, которая возникает в этой ситуации у пользователя:

- ✗ *«Найдите раздел «Помощь»»*
- ✓ *«У вас возник вопрос: через какое время после регистрации дадут полноценный доступ. Что будете делать?»»*

Многословные задания: респондент не может воспринять длинную инструкцию на слух.

Слишком большое количество заданий/сценариев: респондент устанет в процессе, и результаты тестов будут искажены усталостью.

Не учитывается последовательность заданий:

1. Пользователь может научиться в процессе при определенной последовательности сценариев.
2. Для выполнения одного сценария обязательно нужно пройти другой (например, регистрация и настройка ЛК).

Игнорирование ограничений метода Think aloud

Искусственность: в реальности пользователь не размышляет вслух. Если вы хотите использовать метрики (например, замерять время) или объективные методы (Eye-tracker) — не используйте метод «мысли вслух».

Влияние исследователя. У исследователя есть выбор: уточнить сразу, как только увидел что-то странное, или дать пользователю возможность совершить ошибку и уточнить потом. Обсуждение в процессе выполнения сценария влияет на результаты теста.

Поэтому мы рекомендуем следующий подход:

- вы даете задание, смотрите и слушаете
- даете сделать ошибку
- уточняете только после выполнения задания

Формулировки вопросов

Наводящие вопросы:

- ✗ *«Заметили ли вы, что у нас новое меню на сайте?»»*
- ✓ *«Что думаете по поводу меню?» (после выполнения сценария)»*

Слова, непонятные респонденту: лендинг, онбординг, триал.

Нет формальных правил для исследования:

1. Что мы считаем успешным выполнением сценария?
2. Что мы делаем, если респондент не может справиться со сценарием, а следующее задание невозможно выполнить, не закончив предыдущее?
3. Сколько даем попыток? Когда можно подсказать, а когда — нет?

Проведите «пилот» до «боевых» тестов

- ✓ *Как минимум самостоятельно: пройдите все сценарии, убедитесь, что они выполнимы и что прототипы работают.*
- ✓ *В идеале на коллегах: проведите «коридорный тест» на людях не из разработки, убедитесь, что сценарии понятны сторонним людям.*



 **Сеттинг**

- ❌ **Никакой ясности:** не проговорено, что, как и зачем мы делаем в приложении/на сайте.
- ❌ **Зачем говорить вслух:** не дана инструкция метода «Think aloud».
- ❌ **Не проговорено,** что ошибки — это нормально, и нас интересует именно то, что не удобно или не понятно. Респондент думает, что это «тест достижений» и вы оцениваете, как он справляется.

Что стоит сделать

- ✅ **Обязательно проговорите,** что тест — это не оценка компетентности пользователя, а оценка удобства интерфейса. Именно ошибки позволят сделать продукт лучше. Это особенно важно для B2B продуктов, где пользователи опасаются последствий от участия в тестах.
- ✅ **Придумайте и напишите** вводную часть с правилами как часть сценария. Выучите ее наизусть.
- ✅ **Дайте инструкцию** метода «Think aloud».

 **Контакт**

- ❌ **Отношение важно.** Если респондент вам не интересен, он это чувствует.

Что стоит сделать

- ✅ **Проявите искренность и вовлеченность.**
- ✅ **Подробно расскажите о целях исследования, предложите представиться и познакомиться.**
- ✅ **Спросите разрешение на запись, объясните, зачем она нужна, и дайте гарантии конфиденциальности и анонимности.**

❓ Ошибки связанные с вопросами



Вопросы вообще не задаются

Причины проблем не выясняются, исследователь сразу переходит к следующему сценарию.

- ✔ Выясняйте у респондента, почему у него не получилось: не заметил элемент интерфейса, не понял, что он означает, привык действовать по-другому. Запись UX-теста без комментариев не информативно.



Преждевременные вопросы

Вопросы задаются до того, как респондент закончил сценарий/часть сценария.

- ✔ **Задавайте вопросы после того, как респондент выполнил сценарий, чтобы не подсказать ему что-то случайно.**



Фреймящие, наводящие вопросы

а рейтинги, отзывы для тебя важны?

*Как вообще у тебя впечатления от сайта?
Стала бы пользоваться еще?
Или порекомендовать друзьям?*

- ✔ **Формулируйте вопросы нейтрально.**



«Склейки» вопросов

*Как вообще у тебя впечатления от сайта?
Стала бы пользоваться еще?
Или порекомендовать друзьям?*

- ✔ **Задавайте вопросы по одному. Дождитесь ответов на вопросы, прежде чем задать новые.**



Сужение действий пользователя

Покажи, пожалуйста, как ты будешь выбирать процент по кредиту

до спонтанных действий на странице, где есть разные варианты выбора. Возможно, респондент выберет другой путь.

- ✔ **Формулируйте сценарий через потребность респондента, а не через конкретные операции: «Покажи, как ты выберешь подходящий для себя кредит и прокомментируй свой выбор».**

💬 Ошибки, связанные с процессом тестирования



Подсказки

Мы все очень эмпатичны: как не подсказать человеку, если он не справляется сам?

- ✔ **Когда можно подсказывать пользователю?**
- ✔ Он «застрял», но вам нужна информация о дальнейшем выполнении сценария
- ✔ Он ушел слишком далеко от основного сценария
- ✔ Нужно перейти к следующему сценарию



Оценки действий респондента

Пользователь и так волнуется, а оценка добавляет ему неприятных ощущений.

- ✔ **Что делать со своими эмоциями: используйте эмпатию.** Респондент — такой же человек, как и вы. Проявите к нему уважение и терпимость. Если вам сложно не реагировать эмоционально на ошибки респондентов (например, это ваш макет), попросите коллег провести этот тест вместо вас. И никогда не оценивайте респондента. Проговорите в самом начале, что тест — это не оценка пользователя, а оценка системы, и ошибаться — нормально.



Эмоции, разрушающие контакт

Скука, раздражение, насмешка над респондентом, фрустрация, когда респондент затрудняется.



Торопливость-медлительность

Досрочное завершение сценария или проявление нетерпения, когда респондент затрудняется.

- Слишком медленный темп исследователя — респондент скучает.
- ✔ **Подстраивайте темп под респондента, а не под себя:** Если вы быстрее или нетерпеливее респондента — замедлитесь. Если вы действуете медленнее респондента — ускорьтесь



Гипотетические вопросы

Респондента спрашивают про то, что он делал, вместо того, чтобы попросить показать в интерфейсе, как он это делает.

- ✔ **Если у респондента есть возможность показать, как он что-то делал в интерфейсе, попросите его это воспроизвести.** Это даст вам больше информации.

Telegram-канал об исследованиях: <https://t.me/postpostresearch>



Ошибки на фазе завершения теста: итоги

❌ «Холодное» завершение: «ну всё, пока».

Как нужно: важны обобщающие вопросы в конце:

- ✅ *Чем новый сайт отличается от старого? Как вы оцениваете эти изменения?*
- ✅ *Что понравилось? Что было удобно?*
- ✅ *А что было самое сложное? Что надо исправить в первую очередь?*
- ✅ *Хотите ли вы добавить что-то, о чем я не спросил?*

Если вы хотите использовать опросники, то самое время дать их после завершающих вопросов.

Сопоставляйте слова и опыт. Не весь опыт человек помнит и рефлексит. Если человек молча затруднялся и задумывался, а потом не вспомнил об этом, то важнее поведение, чем слова. Если человек справился, но потом отдельно акцентирует внимание на какой-то сложности, уточните, почему именно она важна.

Поблагодарите респондента за участие и подчеркните пользу от проделанной им работы.



Скачать UX-памятку

Авторы: Константин Ефимов, Анастасия Жичкина
Мы благодарим за комментарии и обсуждение: Юлию Кингсеп,
Михаила Хананашвили, Кирилла Улитина
Дизайн и вёрстка: Наталья Селезенева, Анастасия Андреева



Телеграм-канал об исследованиях: <https://t.me/postpostresearch>



Обучающий курс «Качественные исследования»: qual.education

