

УДК 004.4

КОРИСТУВАЦЬКІ ДОСЛІДЖЕННЯ

Ганна Воронюк

Національний авіаційний університет, Київ

*Науковий керівник – Павло Родіонов, к.е.н.,
доцент кафедри КММТ*

Анотація: Розглянуті теоретичні положення та практичні аспекти користувацьких досліджень як важливої складової процесу проектування інтерфейсу користувача. Наведено огляд типів користувацьких досліджень, до які пропонується умовно поділяти на якісні та кількісні. До методів користувацьких досліджень віднесено польові дослідження, розробку респондентами, використання фокус-груп, щоденниковий метод, спліт тестування, сортування карт. Розглянуті програмні засоби для проведення користувацьких досліджень.

Ключові слова: зручність користування, графічний дизайн, юзабіліті-дослідження, дизайн інтерфейсу користувача.

На сучасному етапі розвитку інформаційних технологій створення ефективного інтерфейсу користувача є важливим завданням. У свою чергу, правильна організація тестування дозволяє створити зручний користувацький інтерфейс. Відповідно, необхідність дослідження сучасних методів та технологій для організації користувацьких досліджень визначає актуальність даної роботи.

Користувацькі дослідження як правило складаються з двох частин, зокрема зі збору даних та їх узагальнення. Кількісні дослідження потрібні для отримання статистичної інформації, аналіз якої допомагає виділити той чи інший аспект оптимізації. У свою чергу, якісні дослідження краще підходять для визначення проблем юзабіліті та способів їх усунення. Щоб отримати необхідний результат, важливо використовувати правильний метод досліджень.

Серед багатьох методів дослідження можна виділити наступні.

Дослідження в юзабіліті-лабораторіях. Кожен із користувачів проходить як в спеціальні лабораторію, де виконують ряд завдань по взаємодії з продуктом або сервісом по певному сценарію.

Польове етнографічне дослідження проводять у місцях, де швидше за все і будуть використовувати продукт.

Розробка дизайну респондентами. Респондентам видається ряд елементів, з яких їх просять скласти потрібний дизайн та обґрунтувати свій вибір.

Фокус-група. Від 3 до 12 користувачів збирають до групи, де після виконання завдання виражають свою думку про продукт.

Окулографія. Айтрекінг пристрій визначає, куди дивляться люди у процесі взаємодії з продуктом.

Тестування стандартів юзабіліті. Тестування юзабіліті з детально розробленого сценарію з визначеними метриками ефективності, що проходять кілька ефективності, що проходять кілька респондентів.

Щоденниковий метод. Користувачеві видається щоденник або камера для запису та описи аспектів їх життя, які пов'язані із використанням продукту. Використовують для довгострокових досліджень.

Вивчення цілей візиту. У випадково обраних відвідувачів дізнається мета візиту, на основі якої автоматично генерується модель їх подальшого поведінки, а після закінчення сеансу задається питання про те, чи успішно вони впоралися зі своїм завданням.

Сортування карт. Респонденти сортують предмети, або карти за групами, а групи за категоріями. Цей метод дозволяє вивчити ментальну модель користувачів, на основі якої створюється або допрацьовується інформаційна архітектура веб-сайту.

Спліт-тестування. Дослідження ефективності різних варіантів дизайну, що відрізняються один від одного одним параметром. Тестують випадкові групи користувачів.

Немодероване дослідження користувацького досвіду. Дослідження поведінки та відносини користувачів, які або наслідують певний сценарій за взаємодії з об'єктом або виконують завдання. Проводять за допомогою спеціальних програм та опитувань.

Для проведення користувацьких досліджень найчастіше використовуються наступні програмні інструменти.

Ethnio знаходить користувачів, які в даний час використовують сайт або програму, та (з їхнього дозволу) дозволяє користувачам ставити їм питання про їхній користувацький досвід. Він автоматизує багато елементів типового очного тесту, включаючи повідомлення в режимі реального часу.

UserTesting. Коли немає можливості запланувати тест в режимі реального часу з користувачами. Дослідники можуть створити низку задач, а потім отримати відео від учасників, які були або попередньо, або випадково відібрані. Дослідники можуть переглянути відео учасника на сайті, та говорити вголос пояснити, що вони роблять.

UserZoom. У цьому інструменті є юзабіліті-тестування, що модерується або не модерується, віддалене тестування для мобільних пристроїв та настільних ПК, бенчмаркінгу, сортування карток, деревоподібне тестування, огляди та рейтинги.

Висновки

Належне тестування користувацького інтерфейсу дозволяє значно підвищити ефективність готового продукту. Використання релевантних методів та інструментів дозволяє значно покращити якість користувацьких досліджень.

Список використаних джерел:

1. Тестування інтерфейсу користувача. Електронна підтримка та сучасні інформаційні технології у інтерфейсах користувача [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://msn.khnu.km.ua/pluginfile.php/278098/mod_resource/content/203/%D0%9B%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D1%8F7.pdf
2. «Проектування інтерфейсів користувача» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://msn.khnu.km.ua/pluginfile.php/315542/mod_resource/content/3/Lekz7.pdf