

Wytyczne wobec opisywania problemów w raportach z badań użyteczności

1. Wyrażaj się jasno i precyzyjnie. Unikaj wodolejstwa i żargonu.

Definiuj terminy, których używasz. Bądź konkretny/a, koncentruj się na praktycznych aspektach, nie teoretycznych. Opisz problemy w sposób zrozumiały i przydatny dla osób niezwiązanych z użytecznością. Unikaj też zbytniego wchodzenia w szczegóły, bo nikomu nie będzie się chciało tego czytać.

2. Opisz wagę problemu.

Informuj o tym, jakie konsekwencje dany błąd za sobą pociąga z uwzględnieniem perspektywy biznesowej (koszty obsługi technicznej, marnowany czas, itp.). Opisz jak często dany problem może występować i jak może wpływać na działanie systemu.

3. Odwołuj się do wyników badań.

Ilu użytkowników napotkało dany błąd i jak często? Ile czasu zajęło im zrealizowanie zadania? Wykorzystaj odpowiednie dane jakościowe i ilościowe zebrane podczas testów, aby zilustrować i potwierdzić istnienie problemu.

4. Opisz przyczynę problemu.

Pamiętaj, aby zawrzeć opis kontekstu, w którym dany problem został zaobserwowany (np. opis zadania). Bądź przy tym ostrożny/a i nie staraj się zgadywać myśli użytkownika ani domyślać źródła problemu.

5. Opisz zaobserwowane zachowania użytkownika.

Przytaczaj konkretne przykłady z badań (np. drogę użytkownika przez nawigację serwisu, subiektywne reakcje, zrzuty ekranu, itp.). Charakterystykę problemu uzupełniaj o informację, kto go odkrył (zauważony przez użytkownika / przez obserwatora).

6. Rekomenduj rozwiązanie problemu.

Proponuj alternatywy i kompromisy. Bądź pomocny, ale unikaj autorytaryzmu, domysłów i wyciągania nieuprawnionych wniosków. Sugestie uzupełniaj ilustracjami, zrzutami ekranu, zasadami użyteczności oraz doświadczeniem z badań.

7. Bądź dyplomatyczny.

Unikaj kategorię sądów i wskazywania winnych. Nie ograniczaj się do wytykania błędów, wskazuj także dobre aspekty serwisu. Krytykuj konstruktywnie.

8. Opisz metodologię.

Wyjaśnij, jaka technika badawcza została wykorzystana (ocena ekspercka, testy w laboratorium, metody etnograficzne, itp.). Otwarcie mów o ograniczeniach badania, precyzuj jakie grupy użytkowników uczestniczyły w testach i jaki był ich zakres.

9. Pozwól czytelnikowi wczuć się w rolę użytkownika.

Twórz sugestywne i obrazowe opisy, ale jednocześnie łatwo do czytania i zrozumienia. Wystrzegaj się przy tym nadmiaru szczegółów – ważne jest to, co ma bezpośredni związek z opisywanym problemem.

10. Bądź profesjonalny.

Opieraj się na wynikach i danych, unikaj snucia domysłów i wygłaszania sądów. Wnioski popieraj także źródłami zewnętrznymi, heurystykami użyteczności i dotychczasowym doświadczeniem.

Źródło:

Capra, M.G. and Smith-Jackson, T.L. (2005). Developing Guidelines for Describing Usability Problems. (Tech. Rep. #ACE/HCI-2005-002). Blacksburg, VA: Virginia Tech, Assessment and Cognitive Ergonomics Laboratory & Human-Computer Interaction Laboratory.