

体験！ユーザビリティテスト

2016/12/2: JaSST東海

TEF東海 魅力品質勉強会プレゼンツ

- 予め指定された席に着席してください
- グループワークがメインになります。
時間節約のためにも、各グループ内で
自己紹介を済ませておいてください。

アジェンダ

1. (15:05～15:15) イントロダクション、講義
2. (15:15～15:30) ユーザビリティテストデモ
3. (15:30～17:00) ユーザビリティテスト演習
 - ・ 演習説明
 - ・ グループ内でユーザビリティテスト実施 × 4ラウンド
 - ・ グループ内で定性分析
 - ・ 振り返り
4. (17:00～17:15) グループ毎に発表
5. (17:15～17:20) データを可視化して定量分析 & まとめ

ユーザビリティの重要性

- ・ 以下の2つの製品、システムのどちらを購入したいですか？
 - A) バグは全く発生しないけど、もの凄く使いづらい
 - B) たまにバグっぽい症状があるけど、もの凄く使いやすい。



「もの凄く」「たまに」の程度と求められる信頼性とのバランスで考える必要があります。

バグだけではなく、使いやすさ(ユーザビリティ)にも着目すべき

ユーザビリティテストの必要性

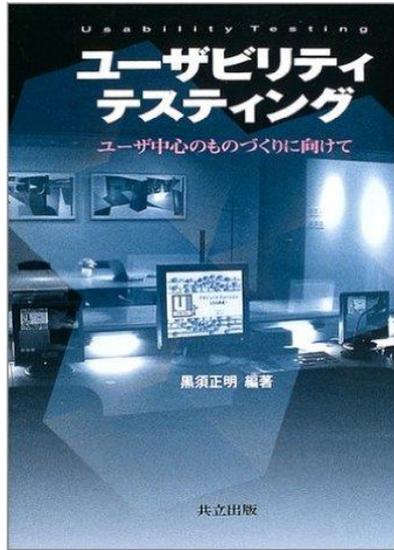
- ・ 最近使いづらくてイライラした製品、システムはありませんか？
- ・ 皆さんの会社のプロダクトは自信を持って使いやすいと言えますか？



製品、システムに深く携わっている人には
その使いづらさには気が付きません。

ユーザーに近い立場の人に評価してもらえない。

魅力品質勉強会



- 私たちが開発に携わってるその製品、ユーザーは本当に魅力を感じてる？という課題意識の下、TEF東海の有志で2014年から実施している勉強会
- 第1フェーズとして、ソフトウェアが製品の魅力に最も寄与するユーザビリティについて学ぶことに
- 活動記録は以下を参照

TEF東海魅力品質勉強会サイト

<https://sites.google.com/site/attractivequalityworkshop/home>

前半は書籍を輪講。

後半は某社の某製品を対象として、勉強会メンバーが被験者・進行係・記録係となって演習を行いました。

(進行係はタスクシート・記録用紙・シナリオなども準備)



ユーザビリティテストの流れ

- ・ 準備
 - ユーザビリティテスト目的の明確化
 - 被験者の選定
 - タスクの設定
 - 記録内容、方法の決定
 - タスク実施計画立案

- ・ 実施
- ・ 結果のまとめとフィードバック
 - 定性分析
 - 定量分析
 - 課題、改善点まとめ／評価

**本ワークショップで
体験してもらうこと**

ユーザビリティテスト目的の明確化

製品の評価をしたいのか、改善をしたいのか

目的が**評価**ならば

- 例えば、AとBのどちらが使いやすいかを評価したいならば、定量分析が不可欠で、それに見合った記録が必要となる
- 結果の信頼性を得るためにも、被験者人数もそれなりに必要となる

目的が**改善**ならば

- 数値データはさほど必要なく、定性分析で課題を抽出すればよい
- 被験者は5人もいれば、問題の8割は抽出できるという研究結果がある

被験者の選定

- ・ 製品、システムに関する知識をどの程度持つ人が望ましい？
 - 初心者向けだから全くの素人を選定すべきか？
演奏を全くしたことがない人に演奏支援機能の使いやすさが評価できるか？
 - プロユースならば、開発者が行っても良いか
ドメイン知識と製品知識は異なる。製品知識を持った人では使いづらさの評価はできない。
- ・ 現実的に集められるか？
 - 子供向けの製品だからといって、子供を集めて実施可能か
 - 社外の人をリクルートするには費用が掛かる

まずは、該当製品の知識がなく、製品が想定するユーザー層に近いドメイン知識を有する社内の人に依頼するのが近道か

タスクの設定

- ・ タスクとは、被験者に実際に試してもらう製品、システムの操作の単位
- ・ 粒度が大きすぎても細かすぎても良くない。**ユーザーがある目的のために一連の手続きで行う操作を1つのタスクとする。**
 - 例) Excelのユーザビリティテスト
 - (大き過ぎ)「データ分析を行う」
 - (丁度良い)「分析に必要なデータのフィルタリング」
 - (細か過ぎ)「フィルタリング操作のためにメニューをクリック」
- ・ タスクの難易度は？
難し過ぎて全員できない or 易し過ぎて全員できてしまうのでは、評価にならない。**易しい～難しいタスクをバランス良く。**

記録内容、方法の決定

- ・ **通常行っているテストとは異なり、やり直しは利かない**
→1回やってしまうと操作を覚えてしまうため
- ・ 実施時の記録は確実に行う必要がある
→そのために、記録内容を目的に応じて決めて、
予め記録用紙を準備しておく
- ・ **ユーザーに思考発話をしてもらう**
考えていることを積極的に発言しながら実施してもらう
最初は不慣れで、なかなか発話が出ないので、うまく促す
- ・ 必要に応じて、ビデオや操作ロギングツールを使用
- ・ 記録を取られることで不快感や、集中力低下が想定されるため、
記録係は被験者の目に着かないようにする
- ・ 国際標準による**定量分析の指標**は以下の3つ
「有効性」、「効率性」、「満足度」

タスク実施計画立案

- ・ **ぶっつけ本番でうまく行くことはまずありえない**
以下のような不測の事態が起こることが十分考えられる
 - タスクの難易度が高すぎて、まったくテストにならなかった
 - 時間設定に無理があり、被験者に疲労感を与えてしまった
次の被験者を待たせてしまった
- ・ このようなことを防ぐために**プレテストは不可欠**
プレテストで、タスク設定の妥当性や所要時間の見積りをしてから、計画を立案する
- ・ 一般ユーザーは思ったよりも、タスク遂行に戸惑うと思っておい
た方がよい。時間見積りには十分に余裕を持たせる。
- ・ **タスクの実施順番に配慮する**
同一タスクで複数プロダクトを評価する場合、当然後の順の
プロダクトの方が有利となってしまう
→被験者ごとに順番を入れ替えて、平等になるようにする

今回の想定

- ・ ユーザビリティテストの目的
 - A～D、4つのネジ購入サイトのどれが使いやすいかを定量的に評価
 - 各サイトの問題点や良い点の抽出も行いたい
(それをサイトオーナーにフィードバックするかは要検討)
- ・ 被験者は皆さん
 - ソフトウェア関係のエンジニアでITリテラシーは十分
 - ネジ業者ではなく、一般ユーザーとして小口購入したい
(ネジのドメイン知識はあまり無い)
- ・ タスクはこちらで設定済み。後ほど説明
- ・ 収集データは以下の4つ。記録方法は後ほど説明
 - タスクの達成度(有効性)
 - タスクの所要時間(効率性)
 - タスク終了後に満足度を5段階で評価(満足度)
 - 問題行動、問題発言
- ・ 実施計画もこちらで立案済み。プレテストも実施済み

ユーザビリティテストのデモ

- ・ この後、実際のユーザビリティテストの体験です。
- ・ 皆さんには、進行係、被験者、計測係、記録係の4つの役割を交代しながら、全てを体験してもらいます。
- ・ 実施に関する留意点などもいくつかありますが、これは口で説明するよりも実際に見てもらおう方がよいと思います。

ということで、

「こんなユーザビリティテストは嫌だ！！」

をショートコント風に実演します！ (パチパチパチ…)

タスク実施時の注意点まとめ

1. 実施前の説明が大事！

被験者は初めてのユーザビリティテストに緊張して、不安で一杯かもしれません。このような状態でスムーズにタスクが実行できるはずはありません。

“いつも通り“に取り組めるよう、初めに不安を取り除き、タスクの内容をきちんと理解してもらう必要があります。

2. 思考発話を促す！

考えていることを話しながら操作するというのは、自然に出来ることではありません。強要し過ぎると緊張に繋がってしましますが、程よく促しましょう。

3. 進行系の介入は最小限に！

ちょっとした一言が被験者の集中力を途切れさせるものです。また、進行系の表情が、操作が合っているか間違えているかのヒントになることも有ります。本当に被験者が困っている時だけさりげなく助け舟を出すようにしましょう。

タスク実施時の注意点まとめ

4. 完了宣言は被験者から！

タスクが成功裏に終わったことをユーザーに適切に知らせるのもシステムに求められる重要な要件の1つです。それが備わっているかを確認するためにも、予め正解を知っている進行係が完了を判定してはいけません。

5. 実施前のテスト対象の状態は毎回合わせる！

テスト対象物の状態によって、タスクの難易度が大きく変わることがあります。これでは公平な評価ができません。必ず毎回リセットを掛ける等の配慮が不可欠です。

**さあ、これらを意識しながら、
いよいよ体験の始まりです！！**

演習プログラム

15:30～15:45: 演習の説明

15:45～16:45: ユーザビリティテスト実施

- (5分) 役割分担の明確化、進行係はタスク内容と正解を資料で理解。
- (7分) ユーザビリティテスト実施。7分間で完了しなければタイムアウト。
- (3分) データ確認。達成度、所要時間、満足度。
- 時間は目安、全体で同期する必要無し。ただし、7分タイムアウトはマスト。
- 1回をMax15分で4ラウンド回し、トータル60分間。途中適宜休憩OK。

16:45～17:00: グループ内で定性分析、振り返り

- 記録を確認しながら、各サイトにどのような課題があったかをリストアップ。
- ユーザビリティテストを体験した感想、業務に活用できそうか等を自由に。

17:00～17:15: グループ発表

- 各Gでまとめてくれた内容を1G×3分程度で発表

17:15～17:20: データをグラフ化して定量分析 & まとめ

- 各グループに記録してもらった数値データを可視化し、全体を総括

各役割の説明

進行係

- タスクの正解を理解し、開始～完了までをコントロールする。
- 被験者が不安なくテストに臨むように初めに重要なポイントをきちんと説明し、テスト実施中にももしも被験者が正常にテストを実施できないような状況になったら、適切に介入する(ただし、介入し過ぎはダメ)

被験者

- 実際にタスクを行う人。思考発話を心掛ける。

計測係(データ収集 & 発話も記録)

- 進行係の開始の合図から被験者の完了宣言までの時間を計測する。途中トラブルで中断があった場合は、ストップウォッチも止める。
- タスク実施中は、可能な範囲で発話の記録を取る。
- タスク終了後に達成度、満足度を確認し、所要時間と合わせてデータを誤りなく確実に記録する

記録係

- タスク遂行中の被験者の操作ミス、勘違い、つまずき、戸惑いなど、ユーザビリティの課題に繋がる発話や操作を記録する。

定性分析、振り返りまとめ内容

(定性分析)各サイトの良い点、悪い点、改善点

- 全ての項目を埋める必要はないので、ユーザビリティの改善に繋がるような内容を簡潔に、箇条書きでまとめる。

(振り返り)初めてユーザビリティテストを実施してみたの感想

- 率直な感想。
- 業務に活用できそうか、難しい場合は課題は。
- その他自由に何でも。