

Дизайн исследования

Потребность

— Проверить, как пользователи работают с задачами в Трекере Элли в трёх сценариях:

1. **ПР ставит задачу Старшему** и контролирует её выполнение.
2. **ПР и Старший ставят задачи сами себе** и используют Трекер для организации собственной работы.
3. **ПР и Старший работают с повторяющимися автозадачами**, которые создаются системой автоматически.

— Проверить, понятны ли пользователям точки входа, постановка задачи, исполнитель, сроки, статусы, комментарии, уведомления и завершение задачи.

— Проверить, могут ли ПР и Старший пройти полный цикл совместной работы через Трекер без необходимости дублировать коммуникацию в чатах.

— Проверить, воспринимается ли Трекер не только как место, куда приходят чужие поручения, но и как инструмент для управления собственной регулярной работой.

Группы для исследования

5 пар: ПР + работающий с ним в реальной жизни Старший, всего 10 человек.

Дарки или вайты — не принципиально.

Предпочтительно:

- невысокая или средняя цифровая грамотность
- пользователи не из тестовой группы, т.е. нелояльные к нововведениям

Формат исследования

Качественный модулируемый юзабилити-тест.

Исследование проводится **наживую в рабочем веб-интерфейсе**.

Сначала пара совместно проходит сценарий **ПР + Старший**, затем каждый участник отдельно проходит сценарии личных задач и автозадач.

В первом сценарии стараемся не позволять участникам подсказывать друг другу голосом или уходить в привычный чат: важно проверить, хватает ли самого Трекера для постановки задачи, уточнений и контроля выполнения.

Сценарий 1. ПР ставит задачу Старшему

1. Постановка задачи

ПР получает рабочую ситуацию, которую обычно решал бы сообщением Старшему в чате, и должен передать её через Трекер.

Проверяем:

- находит ли точку входа;
- понимает ли, как создать задачу;
- понимает ли, кому её поставить;
- понятно ли, какую информацию нужно заполнить;
- может ли самостоятельно передать достаточный контекст;
- понимает ли после создания, что задача успешно поставлена.

2. Получение задачи Старшим

Старший получает новую задачу.

Проверяем:

- замечает ли её;
- понимает ли, кто поставил задачу;
- понимает ли, что от него требуется;
- видит ли срок и другую важную информацию;
- понятно ли, что нужно сделать дальше.

3. Начало работы

Старший берёт задачу в работу.

Проверяем:

- понимает ли, как показать, что задача принята;
- понятны ли статусы;
- понимает ли последствия смены статуса;
- ожидает ли, что ПР узнает о начале работы.

4. Контроль со стороны ПР

ПР должен понять, что происходит с поставленной задачей.

Проверяем:

- замечает ли изменение;
- понимает ли, что Старший увидел задачу;
- понимает ли текущий статус;
- хватает ли информации без дополнительного вопроса в чате.

5. Уточнение

Старшему не хватает информации для выполнения задачи, и ему необходимо что-то уточнить у ПР.

Проверяем:

- находит ли Старший способ задать вопрос внутри задачи;
- понимает ли, где должна происходить коммуникация;
- замечает ли ПР новый вопрос;
- понимает ли ПР, что от него требуется ответ;
- могут ли пользователи продолжить работу без перехода во внешний чат.

6. Продолжение и завершение

После ответа ПР Старший продолжает работу, меняет необходимые статусы и завершает задачу.

Проверяем:

- понятна ли последовательность статусов;
- понимает ли Старший, когда задача считается выполненной;
- понимает ли, нужно ли дополнительно описать результат;
- понятно ли, как завершить задачу.

7. Получение результата ПР

ПР видит завершённую задачу.

Проверяем:

- замечает ли завершение;
 - понимает ли результат;
 - понятно ли, требуется ли от него ещё какое-то действие;
 - возникает ли желание дополнительно спросить Старшего о результате.
-

Сценарий 2. Пользователь ставит задачу сам себе

Сценарий отдельно проходят **ПР и Старший**.

Пользователь получает ситуацию, в которой ему необходимо не забыть выполнить действие позднее.

1. Создание личной задачи

Проверяем:

- возникает ли понимание, что для этого можно использовать Трекер;
- находит ли пользователь создание задачи;
- понимает ли, как поставить задачу самому себе;
- понятно ли, какие данные нужно заполнить;
- может ли установить срок.

2. Поиск своей задачи

Через некоторое время пользователь должен вернуться к созданной задаче.

Проверяем:

- понимает ли, где искать собственные задачи;
- может ли отличить их от задач, поставленных другими;
- видит ли срок и текущий статус;
- понимает ли приоритет собственной работы.

3. Работа с задачей

Пользователь начинает выполнение.

При необходимости в сценарии появляется изменение: например, нужно перенести срок, дополнить описание или сохранить новую информацию.

Проверяем:

- понимает ли, как изменить задачу;
- находит ли нужное действие;
- понимает ли после изменений её текущее состояние.

4. Завершение

Пользователь выполняет задачу и закрывает её.

Проверяем:

- понятно ли, как отметить выполнение;
- понимает ли пользователь, что задача завершена;
- понятно ли, где после этого находится задача.

Дополнительно выясняем

— В каких ситуациях пользователь вообще готов ставить себе задачи в Трекере.

— Что он по-прежнему предпочёл бы держать в голове, записывать отдельно или отправлять себе другим способом.

— Нужны ли ему напоминания и какие.

— Воспринимается ли Трекер как собственный рабочий инструмент или преимущественно как место для поручений от других людей.

Сценарий 3. Повторяющиеся автозадачи

Сценарий отдельно проходят **ПР и Старший**.

Пользователь получает ситуацию с регулярным рабочим действием, которое должно выполняться с определённой периодичностью.

Задача создаётся системой автоматически.

1. Получение автозадачи

Проверяем:

- замечает ли пользователь новую задачу;
- понимает ли, откуда она появилась;
- понимает ли, что она создана автоматически;
- понятно ли, почему задача появилась именно сейчас;
- видит ли периодичность и срок;
- понимает ли, что требуется сделать.

2. Выполнение

Пользователь открывает задачу и начинает работу.

Проверяем:

- воспринимается ли автозадача так же понятно, как обычная;
- не возникает ли вопросов о постановщике;
- понятно ли, можно ли взаимодействовать с ней так же, как с обычной задачей;
- понятно ли, что произойдёт после её завершения.

3. Завершение одного экземпляра

Пользователь завершает текущую задачу.

Проверяем:

- понимает ли, что завершил только текущую задачу;
- ожидает ли появления следующей;
- понимает ли, когда появится новая;
- не воспринимает ли завершение как отключение всей последовательности.

4. Нестандартная ситуация

Пользователю даётся дополнительная ситуация: например, конкретную задачу сегодня выполнять не требуется, срок необходимо изменить или регулярное действие временно стало неактуальным.

Проверяем:

- что пользователь попробует сделать;
 - понимает ли разницу между конкретной задачей и всей серией;
 - боится ли случайно изменить или отключить будущие задачи;
 - хватает ли ему контроля над автозадачами.
-

Основные гипотезы

- ПР может самостоятельно поставить Старшему задачу без предварительного обучения.
- Старший замечает новую задачу и понимает, что необходимо сделать.
- Обоим ролям понятны статусы и текущее состояние задачи.
- ПР понимает прогресс выполнения без дополнительных сообщений Старшему.
- ПР и Старший могут использовать комментарии внутри задачи для уточнений вместо перехода в чат.
- После завершения Старшим задачи ПР понимает, что работа выполнена и каков результат.
- ПР и Старший понимают, как поставить задачу самим себе.
- Пользователи могут самостоятельно найти свои задачи, вернуться к ним и завершить их.
- Трекер воспринимается как потенциальный инструмент для организации собственной работы, а не только получения поручений.
- Пользователи понимают происхождение и назначение автозадач.

— Пользователи различают завершение одного экземпляра повторяющейся задачи и изменение всей серии.

— Пользователь понимает, что ему делать с очередной автозадачей без дополнительной инструкции.

Образ результата

По каждому сценарию: список проблем и затыков с описанием и и количество пар/пользователей, у которых это возникло, с указанием критичности

Блокирующая — пользователь не может продолжить без помощи модератора.

Серьёзная — пользователь продолжает работу, но неправильно понимает состояние задачи, следующего ответственного или вынужден использовать внешний канал коммуникации.

Средняя — пользователь испытывает заметные сложности, ошибается или долго ищет действие, но самостоятельно справляется.

Незначительная — локальная проблема текста или интерфейса, которая не мешает пройти сценарий.

Пока не проверяем

— Мобильную версию.

— Различия между дарками и вайтами.

— Продвинутых пользователей Трекера.

— Все возможные типы задач и исключения.

— Все возможные сценарии работы с повторяющимися задачами.

— Визуальные и косметические проблемы, если они не влияют на понимание и прохождение сценария.

Материалы

Подробное прохождение сценария

[ссылка будет позже]

Рабочий интерфейс для проведения теста

[ссылка будет позже]

Revision #1

Created 17 August 2026 16:16:40 by Ксения Морозова

Updated 17 August 2026 16:40:30 by Ксения Морозова