

Ответы на неудобные вопросы о юзабилити-проблемах



Манахов
Павел Алексеевич

UX People

Ведущий проектировщик, TL
UsabilityLab

Старший преподаватель
МГТУ «СТАНКИН»

Доцент
НИУ ВШЭ



Что такое юзабилити-проблема?

“ Мы определили юзабилити-проблему как «все, что влияет на простоту использования – от синего экрана смерти до опечатки в слове» *

* - Jeffries R. et al. User interface evaluation in the real world: A comparison of four techniques // CHI'91 Proceedings, New Orleans, LA, ACM, NY, 1991. Перевод мой.

“ ...любой **аспект пользовательского интерфейса**, изменение которого может привести к увеличению значений одной или нескольких юзабилити-метрик, следует считать юзабилити-проблемой *

* - Nielsen J., Mack R.L. Usability Inspection Methods
// John Wiley & Sons, New York, 1994. Перевод мой.

“ Юзабилити-проблема – это аспект пользовательского интерфейса и/или аспект контекста использования, которые в типичных ситуациях делают достижение пользовательских целей неприятным, неэффективным, изнурительным или невозможным *

* - Lavery D. et al. Comparison of evaluation methods using structured usability problem reports // Behavior & Information Technology, 16:4-5, 1997. Перевод мой.

Проблемы с ю-проблемами

- «Зашумленность» отчетов наблюдениями, которые проблемами не являются или, наоборот, исключение юзабилити-проблем
- Недостаточность информации, включенной в описание проблемы, для принятия обоснованного решения об изменении дизайна
- Потеря полезной информации при некорректном выборе уровня обобщения при описании проблем
- Влияние формулировки проблемы на принятие решения об изменении дизайна

Неудобный вопрос №1

Является ли проблемой то, что **респондент бродил по интерфейсу**, прежде чем добраться до цели, а не шел к ней по наикратчайшему пути?

Welcome to GOV.UK

The best place to find government services and information
Simpler, clearer, faster

Search GOV.UK



Popular on GOV.UK

[Universal Jobmatch job search](#)

[Renew vehicle tax](#)

[Log in to student finance](#)

[Book your theory test](#)

[Employment and Support Allowance](#)

[Benefits](#)

Includes tax credits, eligibility and appeals

[Births, deaths, marriages and care](#)

Parenting, civil partnerships, divorce and Lasting Power of Attorney

[Business and self-employed](#)

Tools and guidance for businesses

[Citizenship and living in the UK](#)

Voting, community participation, life in the UK, international projects

[Crime, justice and the law](#)

Legal processes, courts and the police

[Disabled people](#)

Includes carers, your rights, benefits and the Equality Act

[Driving and transport](#)

Includes vehicle tax, MOT and driving licences

[Education and learning](#)

Includes student loans, admissions and apprenticeships

[Employing people](#)

Includes pay, contracts and hiring

[Environment and countryside](#)

Includes flooding, recycling and wildlife

[Housing and local services](#)

Owning or renting and council services

[Money and tax](#)

Includes debt and Self Assessment

[Passports, travel and living abroad](#)

Includes renewing passports and travel advice by country

[Visas and immigration](#)

Visas, asylum and sponsorship

[Working, jobs and pensions](#)

Includes holidays and finding a job

24

The websites of all [government departments](#) and many other agencies and public bodies have been merged into GOV.UK

<https://www.gov.uk>



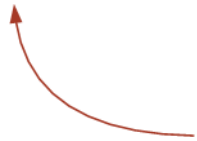
Как Вы считаете, это
проблема взаимодействия?

Проблема взаимодействия -

это возникновение определенных негативных последствий в результате взаимодействия человека (группы людей) с системой для достижения определенной цели в определенной среде.

Примеры негативных последствий

- Недостижение цели деятельности/достижение другой цели.
- Проявление негативных эмоций (раздражение, злость и пр.).
- Выполнение действий, не приближающих человека к цели.
- Вред здоровью/угроза жизни человека.
- Поломка системы.
- ...



Список, конечно же, не полон

Список негативных последствий позволяет для данной системы/контекста использования определиться с тем, что является, а что не является проблемой взаимодействия

Welcome to GOV.UK

The best place to find government services and information
Simpler, clearer, faster

Search GOV.UK



Popular on GOV.UK

[Universal Jobmatch job search](#)

[Renew vehicle tax](#)

[Log in to student finance](#)

[Book your theory test](#)

[Employment and Support Allowance](#)

[Benefits](#)

Includes tax credits, eligibility and appeals

[Births, deaths, marriages and care](#)

Parenting, civil partnerships, divorce and Lasting Power of Attorney

[Business and self-employed](#)

Tools and guidance for businesses

[Citizenship and living in the UK](#)

Voting, community participation, life in the UK, international projects

[Crime, justice and the law](#)

Legal processes, courts and the police

[Disabled people](#)

Includes carers, your rights, benefits and the Equality Act

[Driving and transport](#)

Includes vehicle tax, MOT and driving licences

[Education and learning](#)

Includes student loans, admissions and apprenticeships

[Employing people](#)

Includes pay, contracts and hiring

[Environment and countryside](#)

Includes flooding, recycling and wildlife

[Housing and local services](#)

Owning or renting and council services

[Money and tax](#)

Includes debt and Self Assessment

[Passports, travel and living abroad](#)

Includes renewing passports and travel advice by country

[Visas and immigration](#)

Visas, asylum and sponsorship

[Working, jobs and pensions](#)

Includes holidays and finding a job

24

The websites of all [government departments](#) and many other agencies and public bodies have been merged into GOV.UK

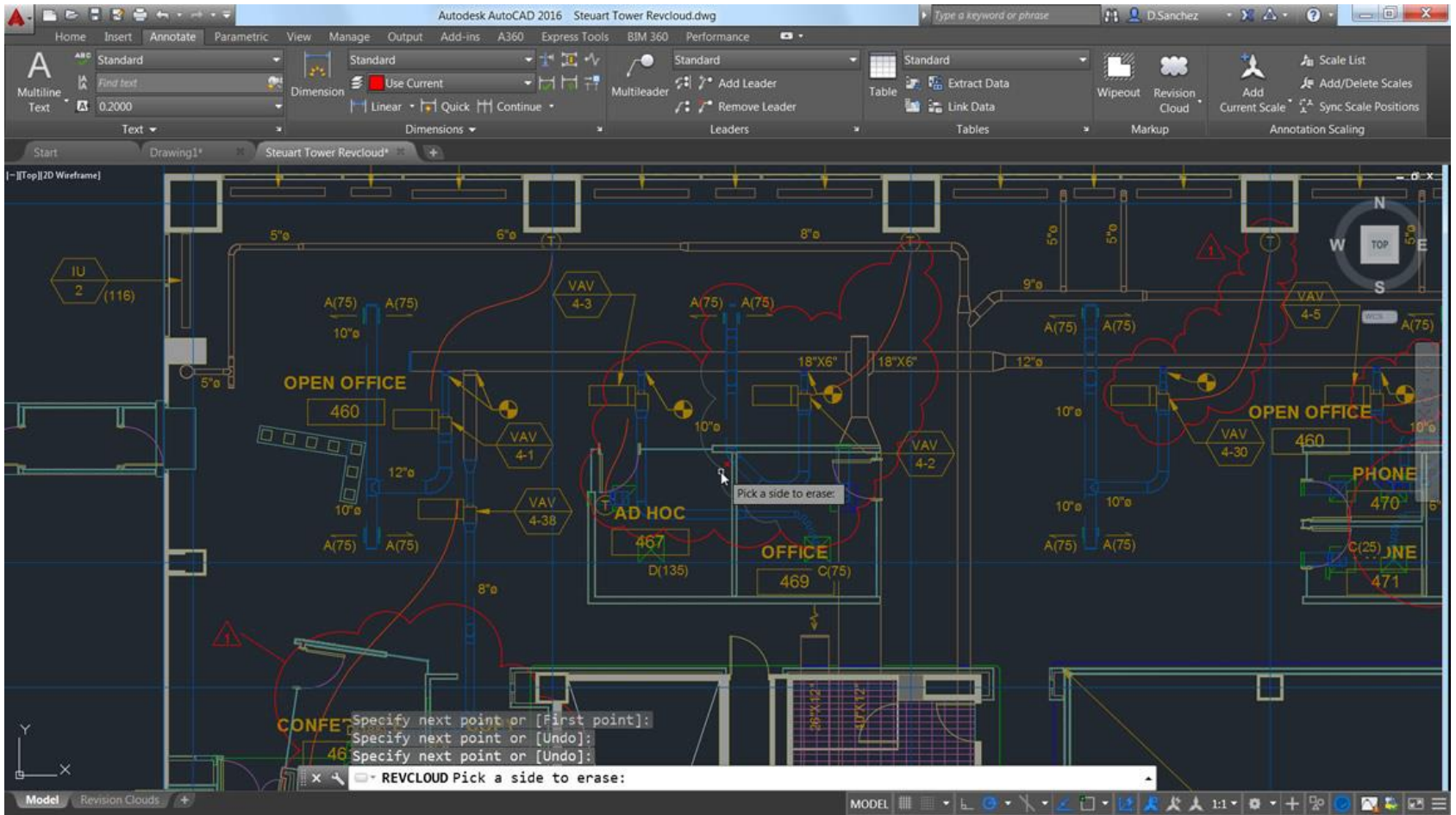
<https://www.gov.uk>

Негативные последствия (gov.uk)

- Недостижение цели деятельности/достижение другой цели.
- Проявление негативных эмоций (раздражение, злость и пр.).
- ~~Выполнение действий, не приближающих человека к цели.~~
- ...

Неудобный вопрос №1

- Является ли проблемой то, что **респондент бродил по интерфейсу**, прежде чем добраться до цели, а не шел к ней по наикратчайшему пути?
- Зависит от того, кто целевая аудитория продукта: «новички» или «эксперты».





Вопросы, комментарии,
угрозы, жалобы?

Использование списка

- При повторном тестировании или тестировании схожих систем список позволяет снизить субъективную сложность модерации.
- При тестировании систем, понимание контекста использования которых у нас сложилось недостаточно четко, список должен применяться на этапе анализа протоколов, уточняться, и служить «фильтром» для отбрасывания нерелевантных наблюдений.

Неудобный вопрос №1.1

Частный случай предыдущего

Если респондент сошел с наикротчайшего пути решения задачи, долго плутал, ругался, но в итоге справился с заданием оставшись при этом доволен, считать ли это проявлением проблемы?



Как Вы считаете, это
проблема взаимодействия?

Негативные последствия (gov.uk)

- Недостижение цели деятельности/достижение другой цели.
- Проявление негативных эмоций (раздражение, злость и пр.).
- ~~Выполнение действий, не приближающих человека к цели.~~
- ...

Неудобный вопрос №1.1

- Если респондент сошел с наикротчайшего пути решения задачи, долго плутал, **ругался**, но в итоге справился с заданием оставшись при этом доволен, считать ли это проявлением проблемы?
- **Да**, поскольку респондент раздражался в процессе взаимодействия.

Неудобный вопрос №2

По результатам сравнительного тестирования перепроектированного интерфейса люди стали успешнее решать свои задачи с помощью продукта, но **судя по заданным значениям некоторых ю-метрик ситуация ухудшилась** – юзабилити-проблема?

Welcome to GOV.UK

The best place to find government services and information
Simpler, clearer, faster

Search GOV.UK



Popular on GOV.UK

[Universal Jobmatch job search](#)

[Renew vehicle tax](#)

[Log in to student finance](#)

[Book your theory test](#)

[Employment and Support Allowance](#)

[Benefits](#)

Includes tax credits, eligibility and appeals

[Births, deaths, marriages and care](#)

Parenting, civil partnerships, divorce and Lasting Power of Attorney

[Business and self-employed](#)

Tools and guidance for businesses

[Citizenship and living in the UK](#)

Voting, community participation, life in the UK, international projects

[Crime, justice and the law](#)

Legal processes, courts and the police

[Disabled people](#)

Includes carers, your rights, benefits and the Equality Act

[Driving and transport](#)

Includes vehicle tax, MOT and driving licences

[Education and learning](#)

Includes student loans, admissions and apprenticeships

[Employing people](#)

Includes pay, contracts and hiring

[Environment and countryside](#)

Includes flooding, recycling and wildlife

[Housing and local services](#)

Owning or renting and council services

[Money and tax](#)

Includes debt and Self Assessment

[Passports, travel and living abroad](#)

Includes renewing passports and travel advice by country

[Visas and immigration](#)

Visas, asylum and sponsorship

[Working, jobs and pensions](#)

Includes holidays and finding a job

24

The websites of all [government departments](#) and many other agencies and public bodies have been merged into GOV.UK

<https://www.gov.uk>

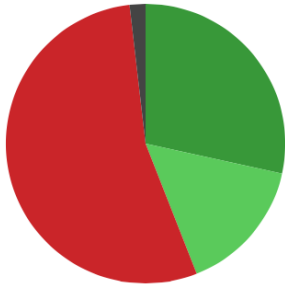
Task by Task Statistics

3
OVERALL

Task 1

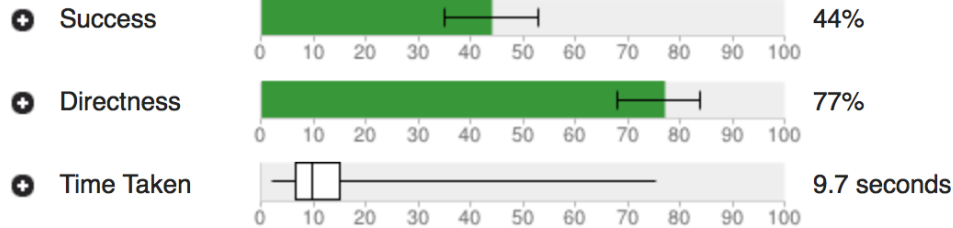
Suppose that you're not a BananaCom customer - find the lowest cost home broadband subscription

Internet → Home internet plans (DSL)



Direct Success	31	28%
Indirect Success	17	16%
Failure	59	54%
Skip	2	2%

[View the Pietree for this task](#)



Click the + to learn more about a specific score



Как Вы считаете, это юзабилити-проблема?

Необходимо четко понимать для чего мы получаем те или иные данные: значения ю-метрик (количественные данные) – для сравнения и проверки «готовности» дизайна, ю-проблемы (качественные данные) – для обоснованной переработки дизайна

Неудобный вопрос №2

- По результатам сравнительного тестирования перепроектированного интерфейса люди стали успешнее решать свои задачи с помощью продукта, но **судя по заданным значениям некоторых ю-метрик ситуация ухудшилась** – юзабилити-проблема?
- **Нет**, просто мы ошиблись с выбором этих ю-метрик.



Время для комментариев

Неудобный вопрос №3

Должны ли запросы новых функций рассматриваться как юзабилити-проблемы?

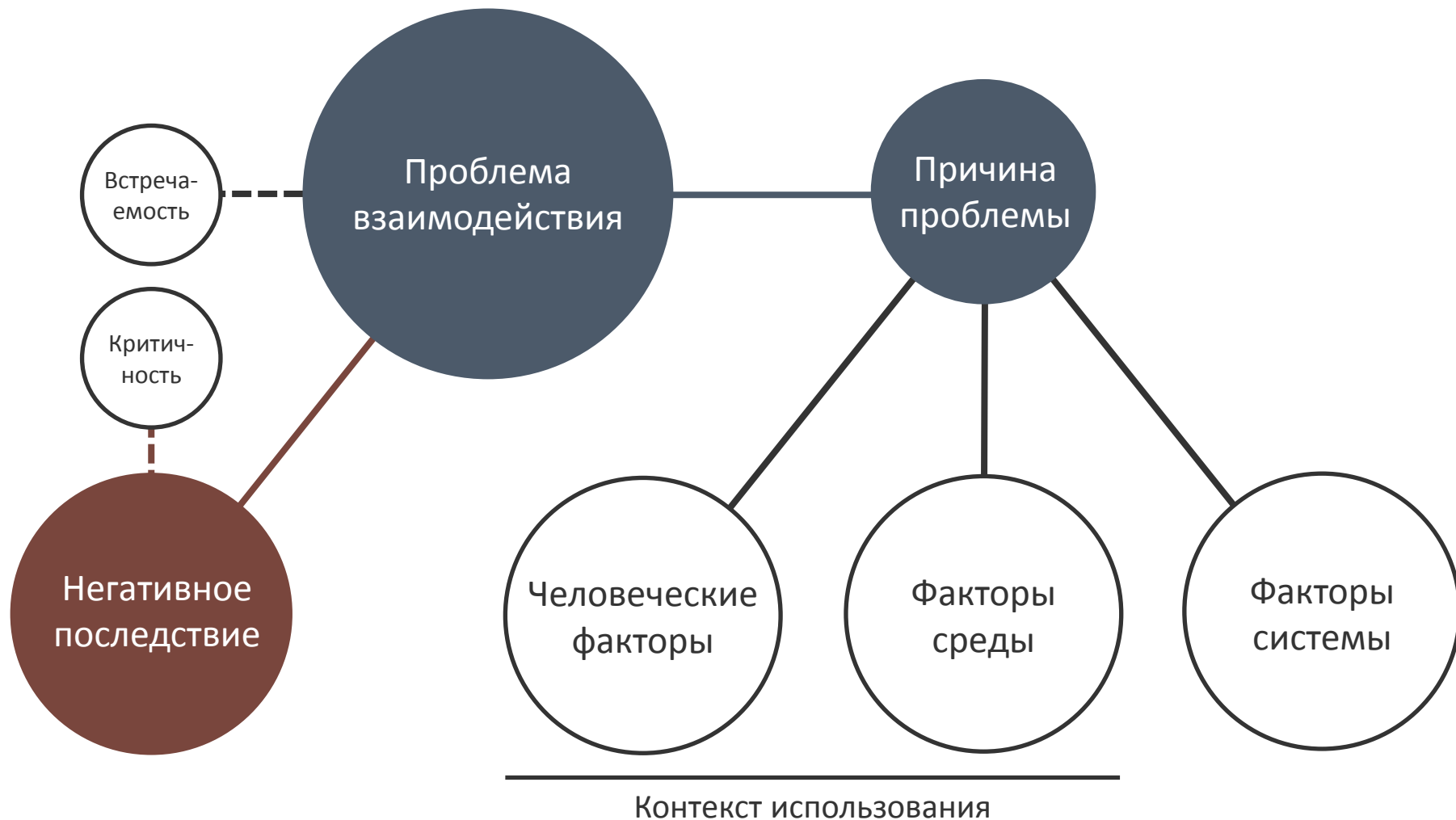


Как Вы считаете, это юзабилити-проблема?

Почему пользователю
понадобилась эта функция?

Причина проблемы -

это сочетание факторов человека, системы и/или среды, моментально или спустя некоторое время приводящее к возникновению негативных последствий.



Проблемы взаимодействия делятся на подклассы в зависимости от типа негативного последствия и причины

Неудобный вопрос №3

- Должны ли запросы новых функций рассматриваться как юзабилити-проблемы?
- Запрос функций можно выделить в отдельный класс проблем взаимодействия (негативное последствие: цель, описанная пользователем, не может быть достигнута с помощью системы).



Время для комментариев

Неудобный вопрос №4

Можно ли описывать юзабилити-проблемы в терминах их влияния на бизнес-цели?



Уважаемый пользователь

Срок действия Вашего пароля истекает через

2 дня

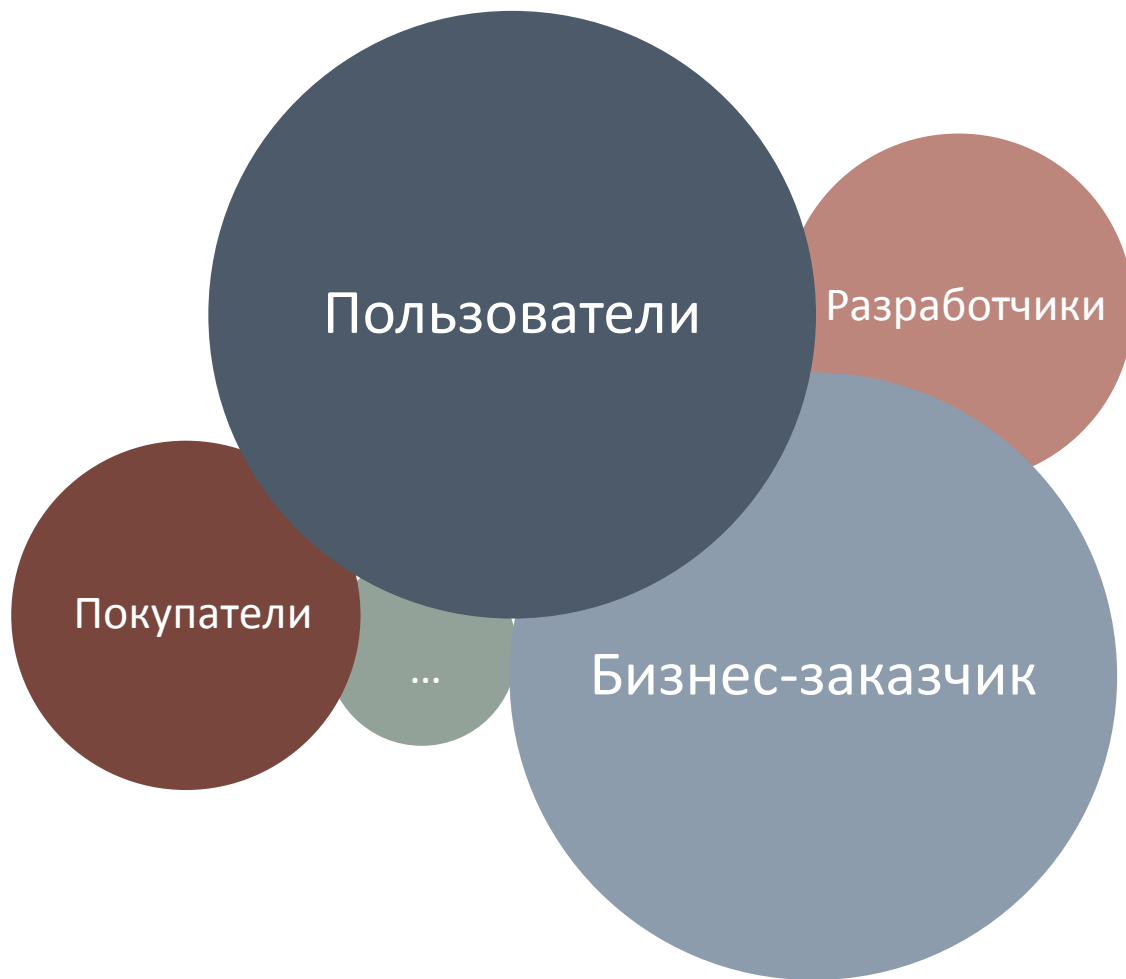
Рекомендуем изменить пароль сейчас

[Изменить позже](#)

[Изменить пароль](#)



Как Вы считаете, это юзабилити-проблема?





Уважаемый пользователь

Срок действия Вашего пароля истекает через

2 дня

Рекомендуем изменить пароль сейчас

[Изменить позже](#)

[Изменить пароль](#)

«Злоумышленники заполучили пароль от Интернет-банка» является негативным последствием, не относящимся к подклассу юзабилити-проблем.

Неудобный вопрос №4

- Можно ли описывать юзабилити-проблемы в терминах их влияния на бизнес-цели?
- **Нет**, поскольку необходимо разделять, что плохо для пользователя, что плохо для бизнеса и т.д.



Время для комментариев

Неудобный вопрос №5

Если юзабилити-проблема возникает из-за невнимательности пользователя, считать ли ее вообще проблемой?

☆ Другому клиенту Банка → Подтверждение → Статус

[Шаблонов нет](#) [Последние переводы](#) [Перевести с карты на карту](#)

Телефон получателя

9162355615

Введите один из параметров: ФИО, номер телефона, email, счет получателя

Назначение платежа

Долг

Введите назначение платежа (например: "Оплата счета за проживание в отеле")

[Подробнее](#)

Со счёта

Текущий зарплатный счёт

...5090

8 р.

Сумма

8 р.

Введите сумму перевода. [Подробнее](#)

Статья расхода

[Не распределено](#)

Сделать платёж

сейчас x

[переводить по расписанию](#)

[Хотите сохранить этот платёж как шаблон?](#)

Перевести



Как Вы считаете, это
проблема взаимодействия?

Неудобный вопрос №5

- Если юзабилити-проблема возникает из-за **невнимательности пользователя**, считать ли ее вообще проблемой?
- **Да**, поскольку в результате взаимодействия возникло негативное последствие, которые мы определили как таковое.

Первый принцип HCD:

Проектирование должно быть основано на точном определении предполагаемых пользователей, задач и среды.

Тот факт, что люди совершают ошибки – тоже часть контекста использования. Мы должны минимизировать влияние человеческих ошибок на результат работы.



Время для комментариев

Требования к содержанию проблемы

- Описание проблемы должно включать все факторы человека, системы и/или среды, приводящие к возникновению конкретного негативного последствия (**полнота**).
- Каждый фактор должен быть описан максимально конкретно, на уровне индивидуальных проблем нет необходимости что-либо обобщать (**конкретность**).
- Формулировка проблемы должна быть нейтральна относительно степени влияния каждого фактора, главного фактора «виновника» не существует (**нейтральность**).
- Проблема должна звучать как проблема, никаких намеков на ее возможные решения (**отсутствие рекомендаций**).
- Описание проблемы не должно содержать лишней информации (**краткость**).

Дальнейшие шаги

- Формирование набора негативных последствия.
- Валидация подхода.
- Описание процесса обработки «сырых» юзабилити-данных (анализа).
- Выявление требований к набору ю-проблем (отчету).

Спасибо за дискуссию!

Если вдруг захотите поболтать еще:

Павел Манахов

Моб.: +7 (916) 235-5615

E-mail: p.manakhov@usabilitylab.net



Все материалы, используемые в данной презентации, принадлежат их правообладателям. Если Вы не хотите, чтобы я их использовал, просто напишите мне и я уберу их.

[Набор иконок](#) от Designmodo, используемый в данной презентации.

Содержимое данной презентации распространяется на условиях лицензии [Creative Commons \(Attribution 3.0 Unported\)](#).