

**Если вы ждали подходящего
момента, чтобы поговорить о
юзабилити-проблемах - это он**



Манахов
Павел Алексеевич

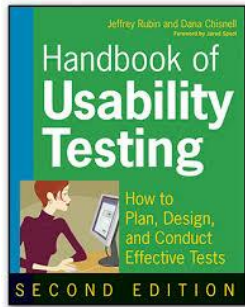
RIW 2014
Секция «UX для умных»

**Ведущий проектировщик
пользовательских
интерфейсов, TL**
UsabilityLab



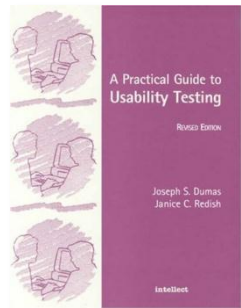
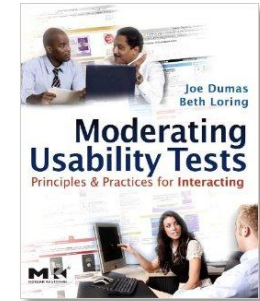
“ Мы определили юзабилити-проблему как «все, что влияет на простоту использования – от синего экрана смерти до опечатки в слове»*

* - 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).



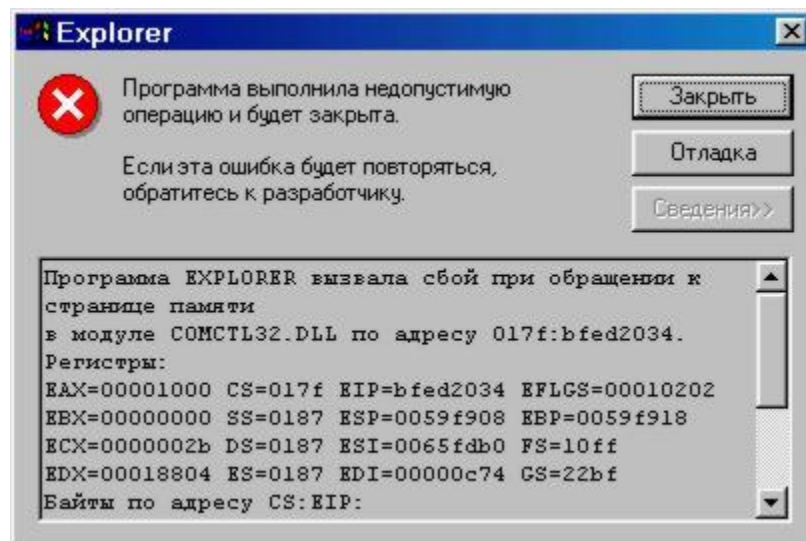
Rubin J.C., Chisnell D. Handbook of Usability Testing:
How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests.
Second Edition // Wiley: New York, NY, 2008

Dumas J.S., Loring B.A. Moderating usability tests:
principles and practices for interacting // Boston:
Morgan Kaufmann, 2008



Dumas J.S., Redish J.C. A Practical Guide to Usability
Testing // Norwood: Ablex Publishing Corporation, 1994



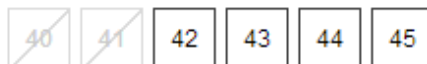





1 990 руб.

3 720 руб.

ВЫБЕРИТЕ РАЗМЕР - РОССИЙСКИЙ (RUS):



Выберите размер или позвольте нам помочь вам выбрать точный размер

 **Помочь
выбрать размер**



ДОБАВИТЬ В КОРЗИНУ



Доставка в любой регион бесплатно



В ИЗБРАННОЕ



БЕСПЛАТНАЯ ДОСТАВКА
по всей России



НАМ ДОВЕРЯЮТ 1 000 000
клиентов в 80 регионах



БЕСПЛАТНАЯ ПРИМЕРКА
перед покупкой



ВОЗВРАТ ТОВАРА
в течение 365 дней



СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ
8-800-250-08-78



ОПИСАНИЕ

ДОСТАВКА

Ботинки Buffalo - основа стильного образа. Модель зеленого цвета выполнена из натуральной замши. Легкая подошва - удобная и практичная. Стелька и подкладка выполнены из натуральной кожи.

Бренд: Buffalo
Материал верха: натуральная замша
Внутренний материал: натуральная кожа
Сезон: Демисезон, Лето

С ЭТИМ ТОВАРОМ ПОКУПАЮТ





Edit this message

[Delete this message](#)

Title

Design concepts

Category Design Reviews

Message body ([Show extended message body](#))

Here are the initial comps for the Active Shipments page. Please take a look at let us know if you have any questions.

Private message? ☒ Yes, make this visible only to 37signals and Summit Credit Union



Attach files (each file should be under 10MB)

[Choose File](#) no file selected

Система бронирования и продаж через Интернет

Кинотеатр **СИНЕМА ПАРК ТРЦ Пятая Авеню в г.Москва**
Фильм **Бегущий в лабиринте 2D**
Сеанс **4 октября (суббота) в 19:25**
Зал **05 Зал**
Цена билета **390р.**

05:27:14

До начала сеанса осталось

Бронирование мест [\(что это?\)](#)

Покупка мест

VISA

MasterCard

[\(что это?\)](#)

Состояние мест в зале

9	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	9
8	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	8
7	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	7
6	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	6
5	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	5
4	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	4
3	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	3
2	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2
1	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	1

ЭКРАН

Это просто изображение зала. Пожалуйста, не нажимайте на него во избежание поломок!

■ свободные места ■ занятые места

Мобильный телефон

Формат: +7 (XXX) XXX-XX-XX



Мобильный телефон



Клик по полю
ввода

Мобильный телефон

+7 (|_) - - -

Так что же такое
юзабилити-проблема?

Определение:

Любой аспект пользовательского интерфейса или контекста использования, изменение которого может привести к повышению юзабилити удобства взаимодействия, следует считать юзабилити-проблемой

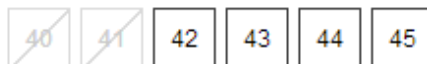
Юзабилити –

мера успешности, трудоемкости и удовлетворенности с которыми система может быть использована определенными пользователями при определенном контексте использования для достижения определенных целей*


1 990 руб.

3 720 руб.

ВЫБЕРИТЕ РАЗМЕР - РОССИЙСКИЙ (RUS):



Выберите размер или позвольте нам помочь вам выбрать точный размер

 **Помочь
выбрать размер**



ДОБАВИТЬ В КОРЗИНУ



Доставка в любой регион бесплатно



В ИЗБРАННОЕ



БЕСПЛАТНАЯ ДОСТАВКА
по всей России



НАМ ДОВЕРЯЮТ 1 000 000
клиентов в 80 регионах



БЕСПЛАТНАЯ ПРИМЕРКА
перед покупкой



ВОЗВРАТ ТОВАРА
в течение 365 дней



СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ
8-800-250-08-78



ОПИСАНИЕ

ДОСТАВКА

Ботинки Buffalo - основа стильного образа. Модель зеленого цвета выполнена из натуральной замши. Легкая подошва - удобная и практичная. Стелька и подкладка выполнены из натуральной кожи.

Бренд: Buffalo
Материал верха: натуральная замша
Внутренний материал: натуральная кожа
Сезон: Демисезон, Лето

С ЭТИМ ТОВАРОМ ПОКУПАЮТ



Определение:

Любой **аспект пользовательского интерфейса** или контекста использования, изменение которого может привести к повышению ~~юзабилити~~ удобства взаимодействия, следует считать юзабилити-проблемой

Аспекты пользовательского интерфейса*

1. Организация экранов
2. Компоновка экрана
3. Элементы управления
4. Представление информации
5. Интерфейсные тексты
6. Режимы, состояния и автоматизация самого интерфейса
7. Графический дизайн
8. Отображение команд пользователя в действия над объектом управления

* - Список аспектов создан по результатам анализа деятельности ряда ролей проектной команды.

Caps Lock

A

Formula.doc - Microsoft Word

Файл Правка Вид Вставка Формат Сервис Таблица Окно Справка

Введите вопрос

Формула

Ссылка

Сноска...

Название...

Перекрестная ссылка...

Оглавление и указатели...

Уравнение вида

$$ax + b = 0, \quad a \neq 0$$

называется линейным.

Решение уравнения $ax^2 + bx + c = 0$ определяется следующим выражением:

$$x_{1,2} = \frac{-b \pm \sqrt{b^2 - 4ac}}{2a}.$$

Формула (1) очень сложна, поэтому мы не будем её использовать.

красный цвет замечательно
сочетается с зеленым.
так что, не верьте всему, что пишут

и зеленый великолепно
смотрится на красном
и глаз не режет и читается приятно

To: Andrew Hill;



Hey, check this out! I have a
T9 keyboard on my
Windows Phon

phone shooting Simon phone

1 ,.?!

2 ABC

3 DEF



4 GHI

5 JKL

6 MNO

7 PQRS

8 TUV

9 WXYZ



0 '

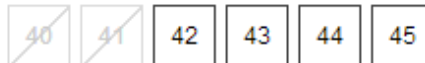
space




1 990 руб.

3 720 руб.

ВЫБЕРИТЕ РАЗМЕР - РОССИЙСКИЙ (RUS):



Выберите размер или позвольте нам помочь вам выбрать точный размер

 **Помочь
выбрать размер**



ДОБАВИТЬ В КОРЗИНУ



Доставка в любой регион бесплатно



В ИЗБРАННОЕ



БЕСПЛАТНАЯ ДОСТАВКА
по всей России



НАМ ДОВЕРЯЮТ 1 000 000
клиентов в 80 регионах



БЕСПЛАТНАЯ ПРИМЕРКА
перед покупкой



ВОЗВРАТ ТОВАРА
в течение 365 дней



СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ
8-800-250-08-78



ОПИСАНИЕ

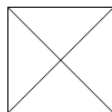
ДОСТАВКА

Ботинки Buffalo - основа стильного образа. Модель зеленого цвета выполнена из натуральной замши. Легкая подошва - удобная и практичная. Стелька и подкладка выполнены из натуральной кожи.

Бренд: Buffalo
Материал верха: натуральная замша
Внутренний материал: натуральная кожа
Сезон: Демисезон, Лето

С ЭТИМ ТОВАРОМ ПОКУПАЮТ





[Главная страница](#) / [Новости](#) / [Новости налогового законодательства](#) /

В ФНС России состоялась встреча Руководителя ФНС России М.В. Мишустина и Министра экономического развития РФ А.В. Улюкаева



Настройка подписки

user@email.ru

Дата публикации: 22.07.2013 09:00

В здании ФНС России состоялась рабочая встреча Руководителя Федеральной налоговой службы М.В. Мишустина и Министра экономического развития РФ А.В. Улюкаева.

Связанные новости

Недоимка, выявленная
налогоплательщиком
самостоятельно, должна быть
погашена в срок

09.07.2013 11:41

В Нидерландах обсудили
перспективы развития концепции
«горизонтального мониторинга»

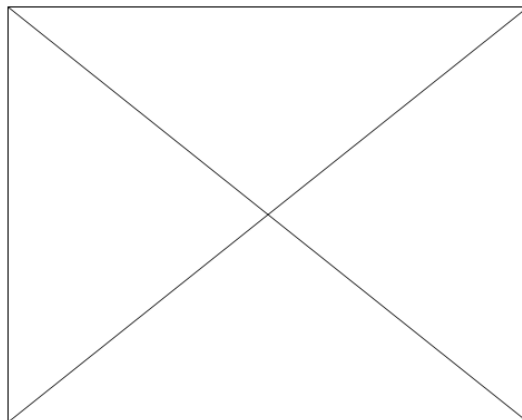
02.07.2013 15:23

15 июля – последний день уплаты
налога на доходы физических лиц

01.07.2013 10:01

Межведомственная комиссия по
вопросам кассового планирования
исполнения федерального
бюджета высоко оценила
работу ФНС России

23.06.2013 17:56



При наличии описания, его следует располагать под фотографией

Во встрече также приняли участие представители руководящего состава ФНС России, руководители отраслевых межрегиональных инспекций и представители науки С.Г. Синельников-Мурылев, С.М. Дробышевский.

В ходе встречи гостям были представлены электронные сервисы ФНС России, в том числе

1 990 руб.

3 720 руб.



БЕСПЛАТНАЯ ДОСТАВКА
по всей России



НАМ ДОВЕРЯЮТ 1 000 000
клиентов в 80 регионах

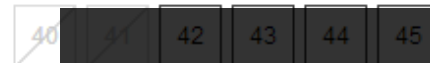


БЕСПЛАТНАЯ ПРИМЕРКА
перед покупкой



СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ
8-800-250-08-78

ВЫБЕРИТЕ РАЗМЕР - РОССИЙСКИЙ (RUS):



Выберите размер или позвольте нам
помочь вам выбрать точный размер

Помочь
выбрать размер



Ошибка контента –
не юзабилити-проблема

ДОБАВИТЬ В КОРЗИНУ



Доставка в любой регион бесплатно



В ИЗБРАННОЕ



ОПИСАНИЕ

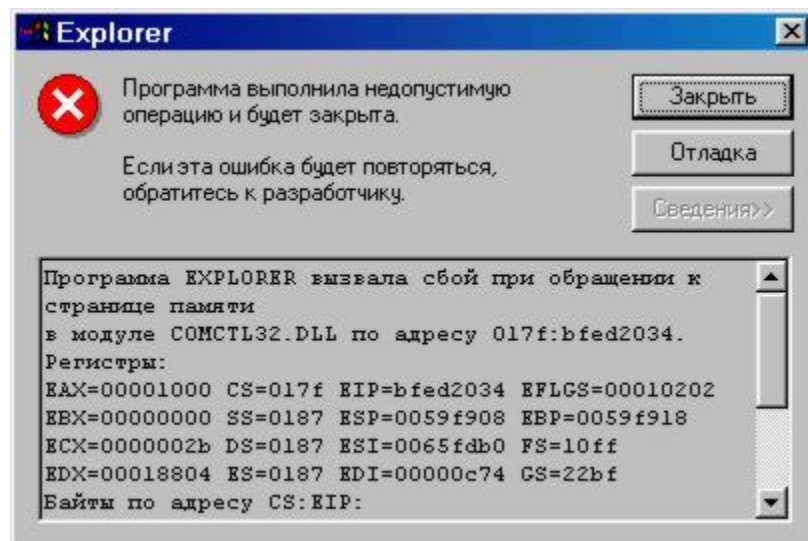
ДОСТАВКА

Ботинки Buffalo - основа стильного образа. Модель зеленого цвета выполнена из натуральной замши. Легкая подошва - удобная и практичная. Стелька и подкладка выполнены из натуральной кожи.

Бренд: Buffalo
Материал верха: натуральная замша
Внутренний материал: натуральная кожа
Сезон: Демисезон, Лето

С ЭТИМ ТОВАРОМ ПОКУПАЮТ





Определение:



Причина

Любой аспект пользовательского интерфейса или контекста использования, изменение которого может привести к повышению ~~юзабилити~~ удобства взаимодействия, следует считать юзабилити-проблемой

Затруднение: снижение удобства использования

Причина –

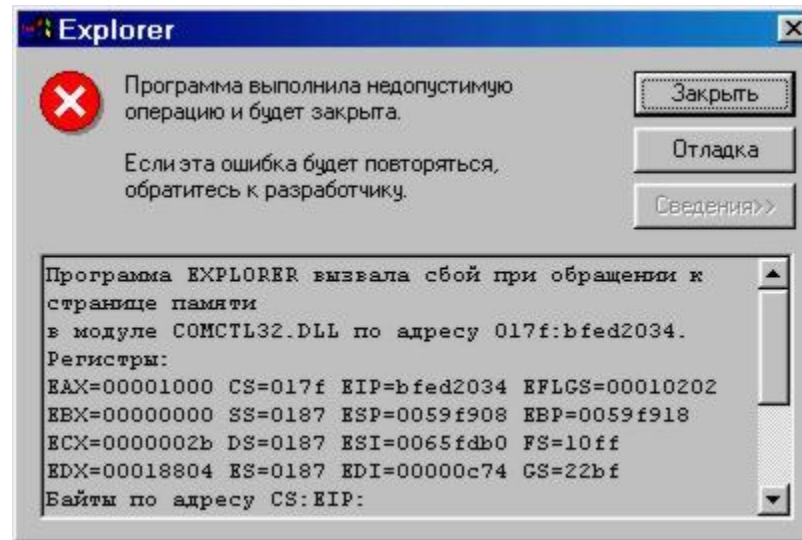
это тот аспект контекста использования, который в сочетании с конкретным аспектом пользовательского интерфейса (или наоборот) приводит в процессе взаимодействия к возникновению затруднений

Контекст использования –

пользователи, задачи, оборудование (аппаратные средства, программные средства, материалы), физическая и социальная среда, в которых используют продукцию*



Техническая проблема –
не юзабилити-проблема



Система бронирования и продаж через Интернет

Кинотеатр **СИНЕМА ПАРК ТРЦ Пятая Авеню в г.Москва**
Фильм **Бегущий в лабиринте 2D**
Сеанс **4 октября (суббота) в 19:25**
Зал **05 Зал**
Цена билета **390р.**

05:27:14

До начала сеанса осталось

Бронирование мест [\(что это?\)](#)

Покупка мест

[\(что это?\)](#)

Состояние мест в зале



ЭКРАН

Это просто изображение зала. Пожалуйста, не нажимайте на него во избежание поломок!

свободные места занятые места

05:27:14

До начала сеанса осталось



Отклонения от сценария – юзабилити-проблема

A 10x10 grid of numbers from 1 to 14, arranged in rows and columns. The grid is divided into three sections: a top section with rows 0-2, a middle section with rows 3-5, and a bottom section with rows 6-9. The numbers are arranged in a repeating pattern of 14s, 13s, 12s, 11s, 10s, 9s, 8s, 7s, 6s, 5s, 4s, 3s, 2s, and 1s. The grid is divided into three sections: a top section with rows 0-2, a middle section with rows 3-5, and a bottom section with rows 6-9. The numbers are arranged in a repeating pattern of 14s, 13s, 12s, 11s, 10s, 9s, 8s, 7s, 6s, 5s, 4s, 3s, 2s, and 1s. The grid is divided into three sections: a top section with rows 0-2, a middle section with rows 3-5, and a bottom section with rows 6-9. The numbers are arranged in a repeating pattern of 14s, 13s, 12s, 11s, 10s, 9s, 8s, 7s, 6s, 5s, 4s, 3s, 2s, and 1s.

ЭКРАН

■ свободные места ■ занятые места

Мобильный телефон

Формат: +7 (XXX) XXX-XX-XX



Мобильный телефон



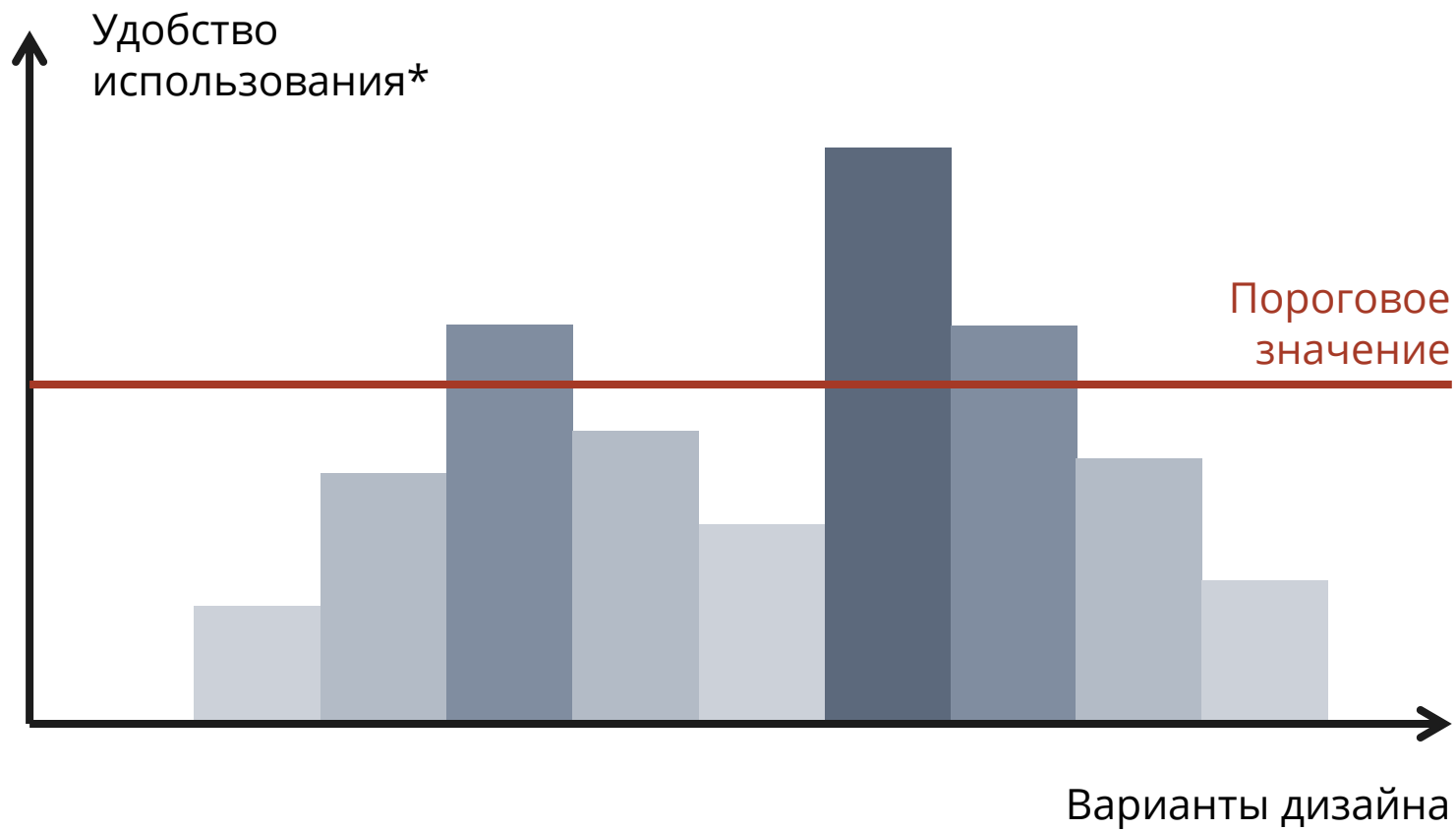
Клик по полю
ввода

Мобильный телефон

+7 (|_|) _-_-

Юзабилити –

мера успешности, трудоемкости и удовлетворенности с которыми система может быть использована определенными пользователями при определенном контексте использования для достижения определенных целей*



* - интегральный показатель.

Task by Task Statistics

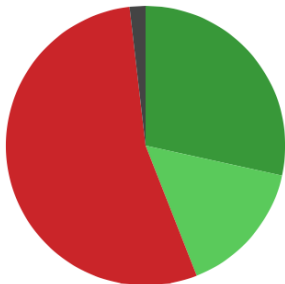
3

OVERALL

Task 1

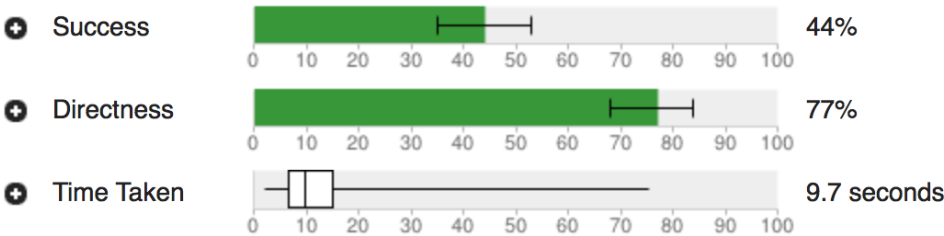
Suppose that you're not a BananaCom customer - find the lowest cost home broadband subscription

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

05:27:14

До начала сеанса осталось



Отклонения от сценария – юзабилити-проблема

A 10x10 grid of numbers from 1 to 14. The numbers are arranged in a repeating pattern of 14s, 13s, 12s, 11s, 10s, 9s, 8s, 7s, 6s, 5s, 4s, 3s, 2s, and 1s. The grid is divided into four quadrants by a vertical line between columns 5 and 6, and a horizontal line between rows 5 and 6. The numbers are highlighted in different colors: blue for 14, 13, 12, 11, 10, 9, 8, 7, 6, 5, 4, 3, 2, 1; orange for 9, 8, 7, 6, 5, 4, 3, 2, 1; and red for 4, 3, 2, 1.

ЭКРАН

Это просто изображение зала. Пожалуйста, не нажимайте на него во избежание поломок!

■ свободные места ■ занятые места

Мобильный телефон

Формат: +7 (XXX) XXX-XX-XX



Мобильный телефон



Клик по полю
ввода

Мобильный телефон

+7 (|_|) _-_-

Индикатор –

это проявление юзабилити-проблемы (затруднение), которое может быть выявлено с помощью используемого эмпирического метода оценки взаимодействия

Классы индикаторов

- Нежелательный результат деятельности
Успешность
- Отклонение от задуманного сценария
Трудоемкость
- Выраженность негативных эмоции или отношения к работе в системе
Удовлетворенность
- Снижение значения ю-метрики ниже порогового

Что является, а что не является
затруднением зависит от выбранных
юзабилити-целей



Неоптимальный дизайн – юзабилити-проблема

Мобильный телефон

Формат: +7 (XXX) XXX-XX-XX



Мобильный телефон



Клик по полю
ввода

Мобильный телефон

+7 (|_) - - -



Edit this message

[Delete this message](#)

Title

Design concepts

Category Design Reviews

Message body ([Show extended message body](#))

Here are the initial comps for the Active Shipments page. Please take a look at let us know if you have any questions.

Private message? ☒ Yes, make this visible only to 37signals and Summit Credit Union



Attach files (each file should be under 10MB)

[Choose File](#) no file selected

Причина –

это тот аспект контекста использования, который в сочетании с конкретным аспектом пользовательского интерфейса (или наоборот) приводит в процессе взаимодействия к возникновению затруднений



Basecamp®



Запрос функции – юзабилити-проблема

Edit this message

Title

Design concepts

Category Design Reviews

Message body ([Show extended message body](#))

Here are the initial comps for the Active Shipments page. Please take a look at let us know if you have any questions.

Private message? ☒ Yes, make this visible only to 37signals and Summit Credit Union



Attach files (each file should be under 10MB)

[Choose File](#) no file selected



Юзабилити –

мера **успешности**, трудоемкости и удовлетворенности с которыми система может быть использована определенными пользователями при определенном контексте использования для достижения определенных целей*

Успешность –

точность и полнота, с которыми пользователи достигают поставленных целей*

* - ISO 9241-11, перевод на русский – мой.



Нежелательный результат деятельности
– юзабилити-проблема

Классы проблем

- Технические проблемы
- Ошибки контента
- Запрос функций*
- Юзабилити-проблемы

* - Выделяем в отдельный класс, если не работаем по чистому HCD.

Описание юзабилити-проблем

Никаких требований по форме
описания

Описание ю-проблемы должно включать

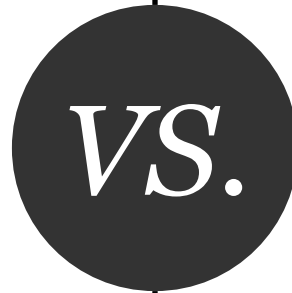
- Описание затруднения
- Встречаемость
Какая часть ЦА сталкивается с проблемой, как часто
- Критичность
Интегральная оценка степени влияния проблемы на удобство взаимодействия. Не может быть оценена, поэтому на практике критичность оценивают на основе показателя успешности деятельности: насколько деструктивны последствия столкновения пользователя с проблемой
- Проблемный аспект и причина
Именно сочетание, т.к. принимать решение о том интерфейс или контекст использования является проблемным аспектом пока рано



Неоптимальный дизайн – юзабилити-проблема

Мобильный телефон

Формат: +7 (XXX) XXX-XX-XX



Мобильный телефон



Клик по полю
ввода

Мобильный телефон

+7 (|_|) _-_-

Пользователи отвлекаются на чтение подсказки к полю «Мобильный телефон» из-за чего время заполнения формы увеличивается

Система бронирования и продаж через Интернет

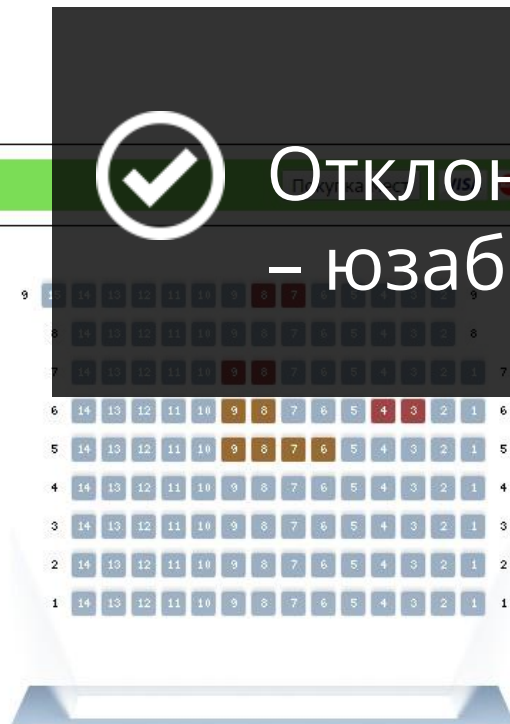
Кинотеатр **СИНЕМА ПАРК ТРЦ Пятая Авеню в г.Москва**
Фильм **Бегущий в лабиринте 2D**
Сеанс **4 октября (суббота) в 19:25**
Зал **05 Зал**
Цена билета **390р.**

05:27:14

До начала сеанса осталось

[Бронирование мест](#) [\(что это?\)](#)

Состояние мест в зале



ЭКРАН

Это просто изображение зала. Пожалуйста, не нажимайте на него во избежание поломок!

■ свободные места ■ занятые места

Отклонения от сценария – юзабилити-проблема

10 из 10 респондентов пытались выбрать места на изображении кинозала в нижней части экрана. 2 из 10 не справились с выполнением задания, поскольку сочли, что сервис не работает, остальные – с заметной задержкой перешли к следующему шагу. Изображение зала воспринимается пользователями как интерактивное, поскольку они привыкли, что данный паттерн используется именно для выбора мест.

Правила составления описания

- Проблема должна звучать как проблема. Никаких намеков на ее возможные решения
(с) Стив Макконнелл
- Описание должно быть настолько детально, чтобы специалист, вырабатывающий рекомендацию, смог принять обоснованное решение, но не более того

Спасибо за дискуссию!

Если вдруг захотите поболтать еще:

Павел Манахов

Моб.: +7 (916) 235-5615

E-mail: p.manakhov@usabilitylab.net

