

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



Манахов

Павел Алексеевич

RIW 2014

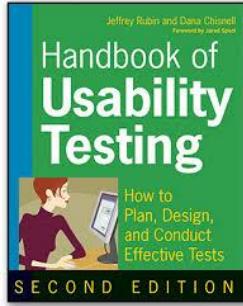
Секция «UX для умных»

**Ведущий проектировщик
пользовательских
интерфейсов, TL
UsabilityLab**



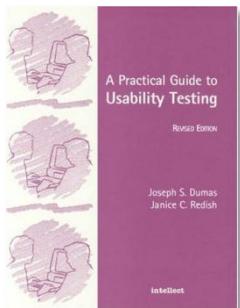
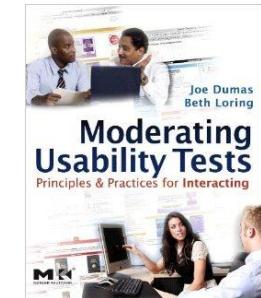
“ Мы определили юзабилити-проблему как «все, что влияет на простоту использования – от синего экрана смерти до опечатки в слове»*

* - 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).



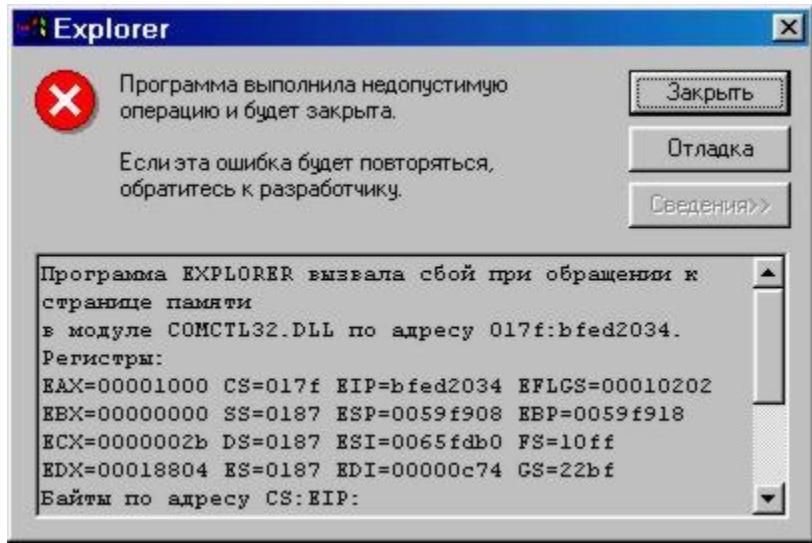
Rubin J.C., Chisnell D. *Handbook of Usability Testing: How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests.* Second Edition // Wiley: New York, NY, 2008

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.



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:

Материал верха:

Внутренний материал:

Сезон:

Buffalo

натуральная замша

натуральная кожа

Демисезон, Лето

ВЫБЕРИТЕ РАЗМЕР - РОССИЙСКИЙ (RUS):

40

41

42

43

44

45

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

С ЭТИМ ТОВАРОМ ПОКУПАЮТ





Basecamp®

[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

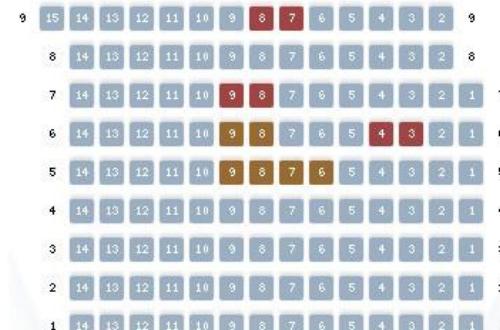
Кинотеатр СИНЕМА ПАРК ТРЦ Пятая Авеню в г.Москва
 Фильм Бегущий в лабиринте 2D
 Сеанс 4 октября (суббота) в 19:25
 Зал 05 Зал
 Цена билета 390р.

05:27:14

До начала сеанса осталось

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

Состояние мест в зале



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

VS.

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*

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

1 990 руб.

3 720 руб.



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:

Материал верха:

Внутренний материал:

Сезон:

Buffalo

натуральная замша

натуральная кожа

Демисезон, Лето

ВЫБЕРИТЕ РАЗМЕР - РОССИЙСКИЙ (RUS):

40

41

42

43

44

45

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

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

Ведите вопрос

Формула

Ссылка

Номера страниц...
Символ...
Ссылка
Рисунок
Название...
Перекрестная ссылка...
Оглавление и указатели...

100% Чтение

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.



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:

Материал верха:

Внутренний материал:

Сезон:

Buffalo

натуральная замша

натуральная кожа

Демисезон, Лето

ВЫБЕРИТЕ РАЗМЕР - РОССИЙСКИЙ (RUS):

40

41

42

43

44

45

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



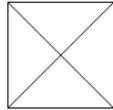
ВОЗВРАТ ТОВАРА
в течение 365 дней



СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ
8-800-250-08-78

С ЭТИМ ТОВАРОМ ПОКУПАЮТ





[Налогообложение в РФ](#) ▾ [Смежная деятельность ФНС](#) ▾



[О ФНС России](#)



[Обратиться в ФНС](#)

[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»](#)

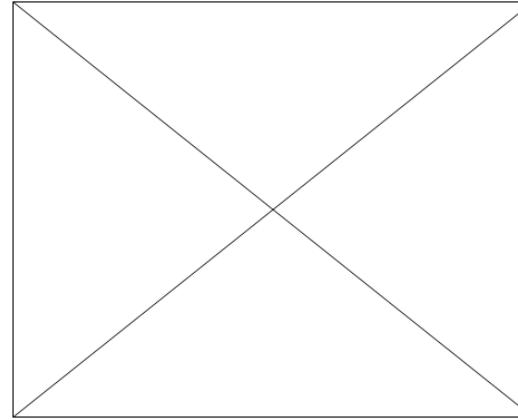
02.07.2013 15:23

[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 отметила 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-Мурлыев, С.М. Дробышевский.

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

1 990 руб.

3 720 руб.



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:

Материал верха:

Внутренний материал:

Сезон:

Buffalo

натуральная замша

натуральная кожа

Демисезон, Лето

ВЫБЕРИТЕ РАЗМЕР - РОССИЙСКИЙ (RUS):

40 41 42 43 44 45

Выберите размер или позвольте нам помочь выбрать точный размер

Помочь выбрать размер



Ошибка контента – не юзабилити-проблема

ДОБАВИТЬ В КОРЗИНУ



Доставка в любой регион бесплатно

В ИЗБРАННОЕ

С ЭТИМ ТОВАРОМ ПОКУПАЮТ



БЕСПЛАТНАЯ ДОСТАВКА
по всей России



НАМ ДОВЕРЯЮТ 1 000 000
клиентов в 80 регионах



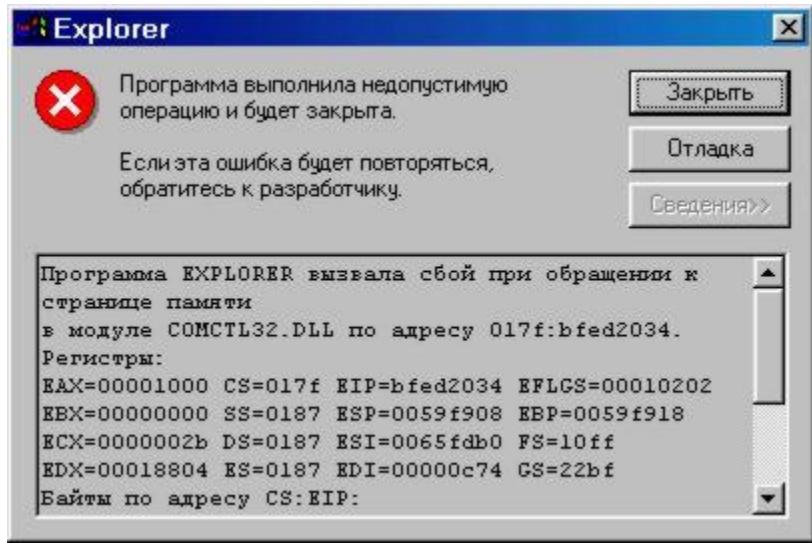
БЕСПЛАТНАЯ ПРИМЕРКА
перед покупкой



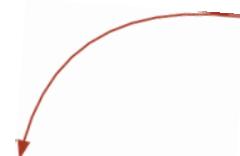
ДОСТАВКА В ГЛАВНОЙ
Город



СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ
8-800-250-08-78



Причина



Определение:

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 -

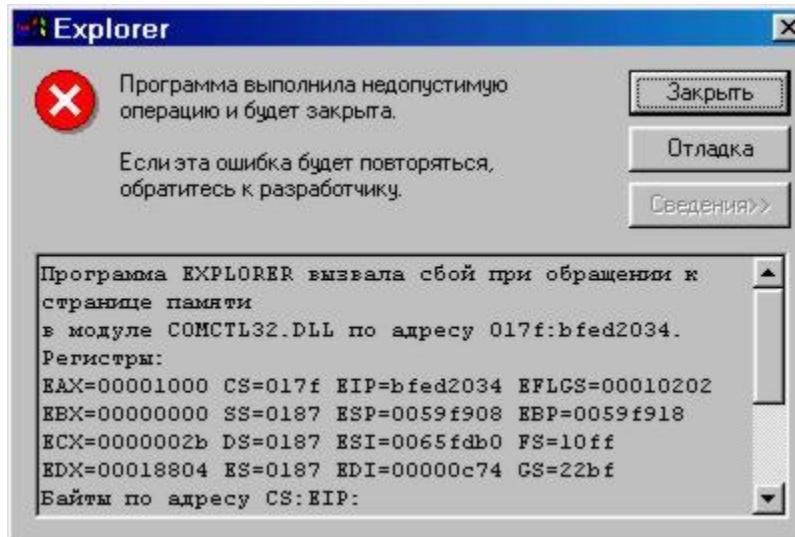
это тот аспект контекста использования, который в сочетании с конкретным аспектом пользовательского интерфейса (или наоборот) приводит в процессе взаимодействия к возникновению затруднений

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

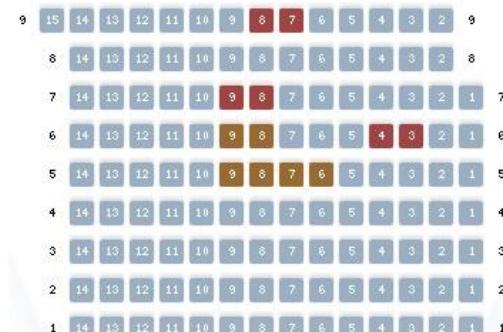
Кинотеатр СИНЕМА ПАРК ТРЦ Пятая Авеню в г.Москва
 Фильм Бегущий в лабиринте 2D
 Сеанс 4 октября (суббота) в 19:25
 Зал 05 Зал
 Цена билета 390р.

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

Система бронирования и продаж через Интернет

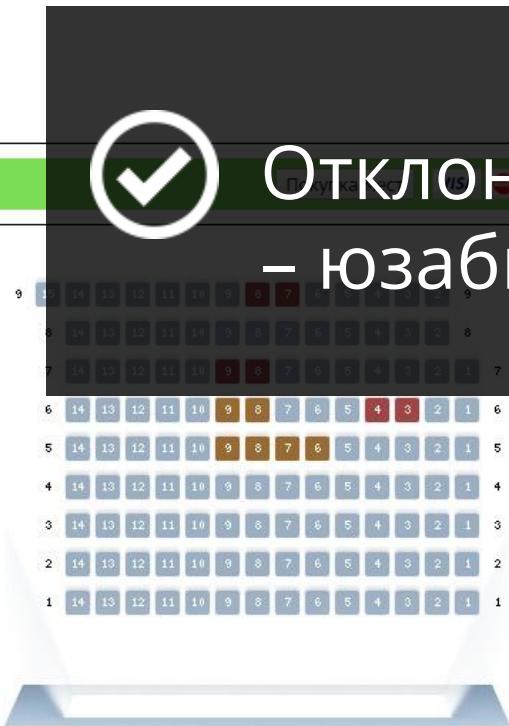
Кинотеатр СИНЕМА ПАРК ТРЦ Пятая Авеню в г.Москва
 Фильм Бегущий в лабиринте 2D
 Сеанс 4 октября (суббота) в 19:25
 Зал 05 Зал
 Цена билета 390р.

05:27:14

До начала сеанса осталось

Бронирование мест [\(что это?\)](#)

Состояние мест в зале



Отклонения от сценария – юзабилити-проблема

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



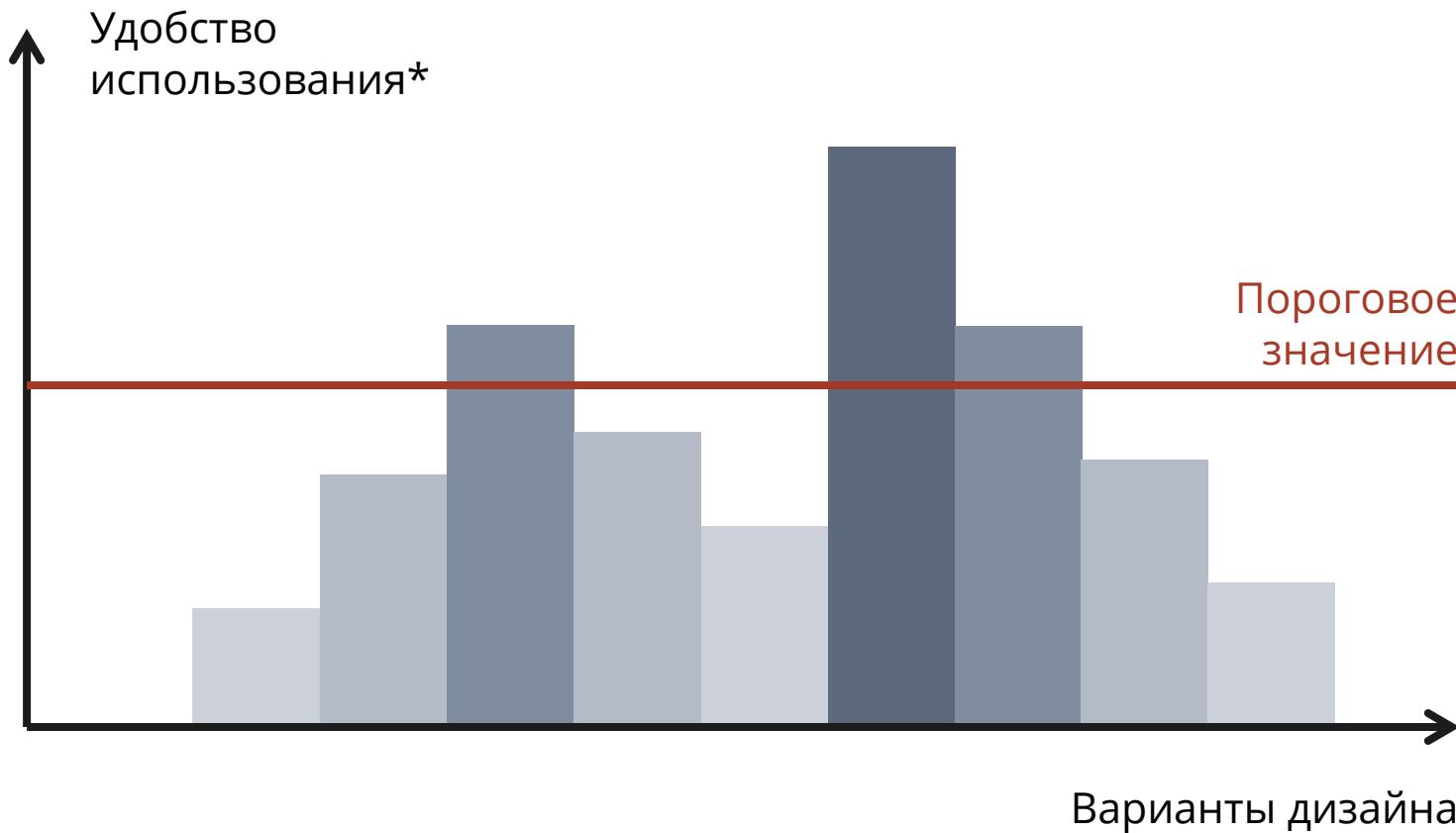
Клик по полю
ввода

Мобильный телефон
+7 (|_) ___ - ___ - ___

Юзабилити –

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

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



* - интегральный показатель.

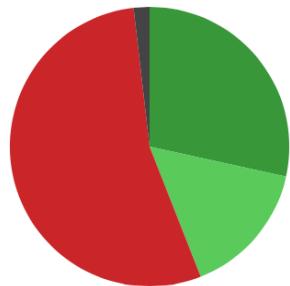
Task by Task Statistics

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](#)

⊕ Success



⊕ Directness



⊕ Time Taken



Click the + to learn more about a specific score

Система бронирования и продаж через Интернет

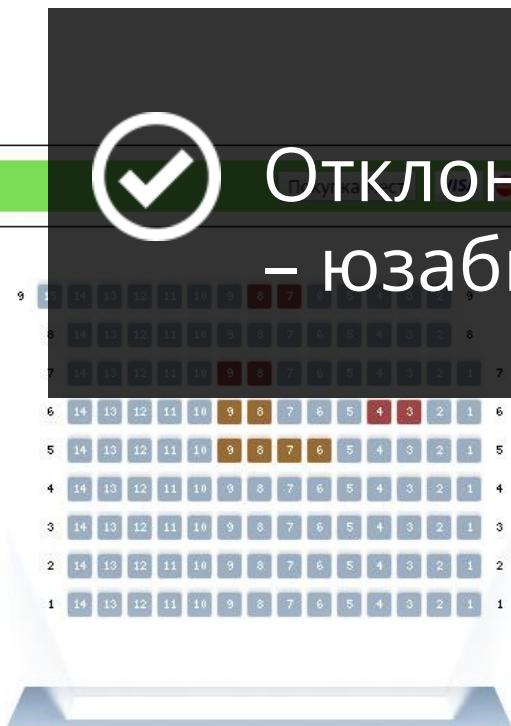
Кинотеатр СИНЕМА ПАРК ТРЦ Пятая Авеню в г.Москва
 Фильм Бегущий в лабиринте 2D
 Сеанс 4 октября (суббота) в 19:25
 Зал 05 Зал
 Цена билета 390р.

05:27:14

До начала сеанса осталось

Бронирование мест [\(что это?\)](#)

Состояние мест в зале



Отклонения от сценария – юзабилити-проблема

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 эмоций или отношения к работе в системе
Удовлетворенность
- Снижение значения ю-метрики ниже порогового

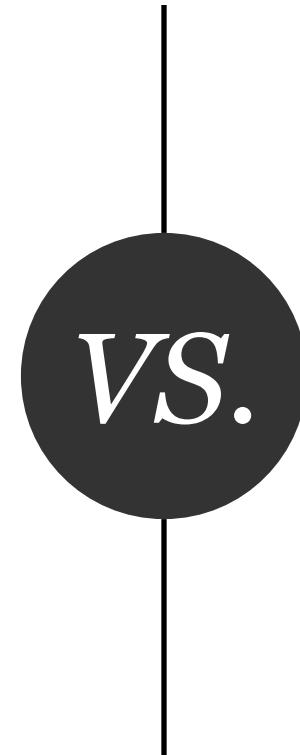
Что является, а что не является
затруднением зависит от выбранных
юзабилити-целей



Неоптимальный дизайн – юзабилити-проблема

Мобильный телефон

Формат: +7 (XXX) XXX-XX-XX



Мобильный телефон



Клик по полю
ввода

Мобильный телефон
+7 (|_) ___ - ___ - ___



Basecamp®

[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

[Delete this message](#)

[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*

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

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

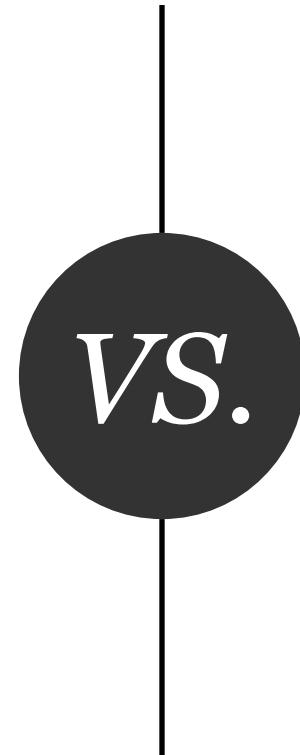
Именно сочетание, т.к. принимать решение о том интерфейс или контекст использования является проблемным аспектом пока рано



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

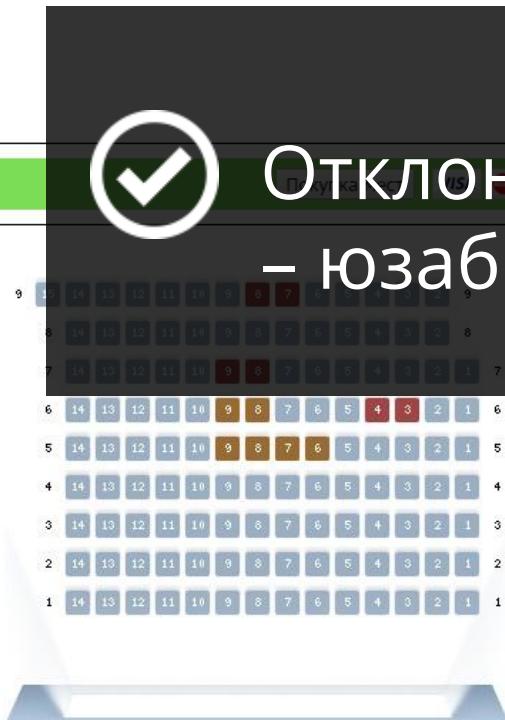
Кинотеатр СИНЕМА ПАРК ТРЦ Пятая Авеню в г.Москва
 Фильм Бегущий в лабиринте 2D
 Сеанс 4 октября (суббота) в 19:25
 Зал 05 Зал
 Цена билета 390р.

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

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

