Психолог-юзабилист

О новой профессии в мире высоких технологий (для студентов-психологов)

Александр Сергеев
HumanoIT Group
http://humanoit.ru

© 2007 | **HumanoIT Group.** All rights reserved.

СТРУКТУРА ДОКЛАДА

- Куда пойти работать молодому психологу?
- Профессия юзабилити-специалиста
- Что такое юзабилити?
- Процесс разработки удобных программ
- Юзабилити-тестирование

© 2007 | **HumanoIT Group.** All rights reserved.

КУДА ПОЙТИ РАБОТАТЬ СТУДЕНТУ?

- Менеджер по персоналу
- Психолог в центре профориентации
- Психолог в школе/колледже/вузе
- Ведущий тренингов
- Индивидуальное консультирование
- Клинический психолог
- Преподаватель психологии
- Наука

Есть интерес к высоким технологиям? К Интернет? Компьютерам?

© 2007 | HumanoIT Group. All rights reserved.

ПРОФЕССИЯ ЮЗАБИЛИТИ-СПЕЦИАЛИСТА.
Причины возникновения

- Распространение компьютеров и Интернет
- Повышение сложности программ
- Рост конкуренции на рынке IT
- Ускорение темпа жизни
- Стабилизация экономики

Юзабилист – союзник пользователя и оптимизатор бизнеса

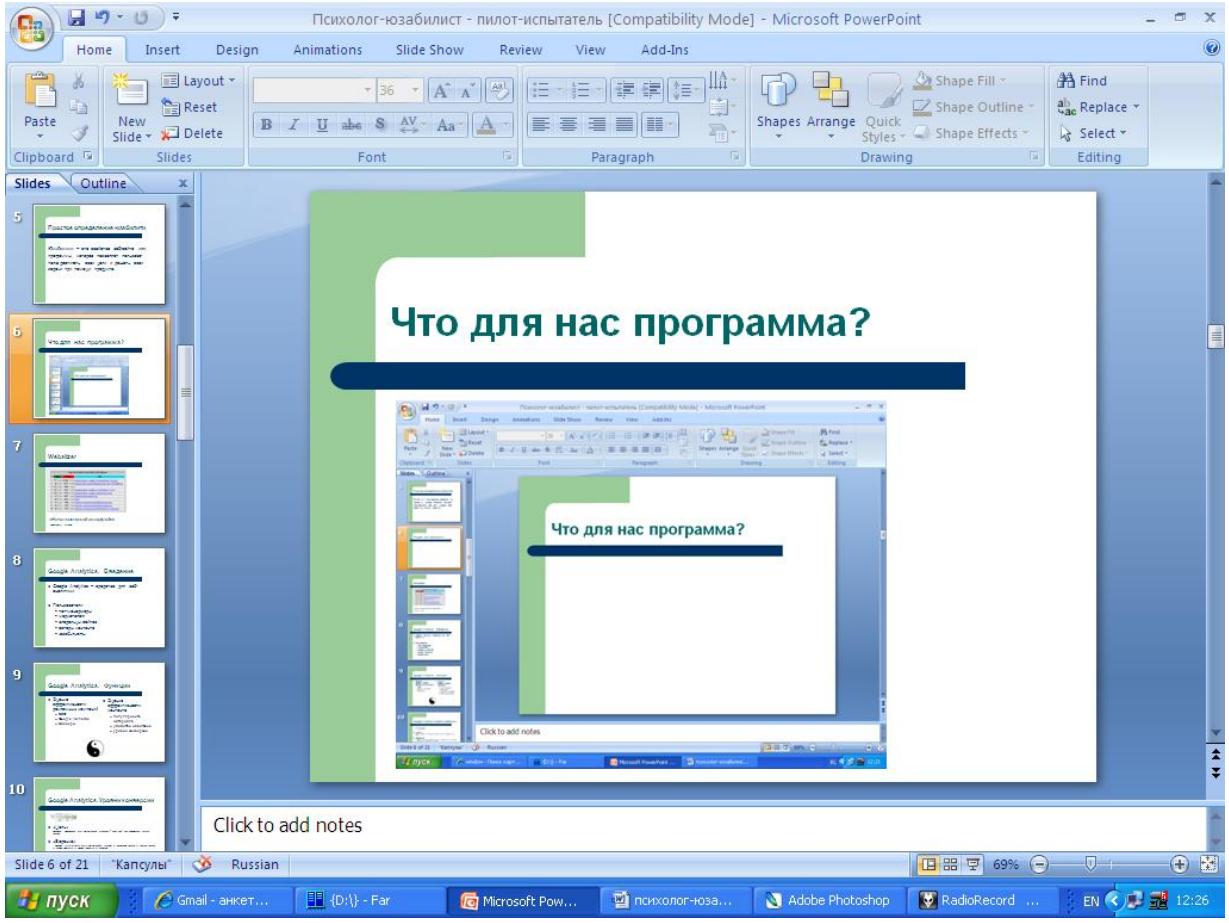
© 2007 | HumanoIT Group. All rights reserved.

ПРОСТОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЮЗАБИЛИТИ

Юзабилити – это свойство веб-сайта или программы, которое позволяет пользователю достигать свои цели и решать свои задачи при помощи продукта.

© 2007 | **HumanoIT Group.** All rights reserved.

ЧТО ДЛЯ НАС ПРОГРАММА?



© 2007 | HumanoIT Group. All rights reserved.

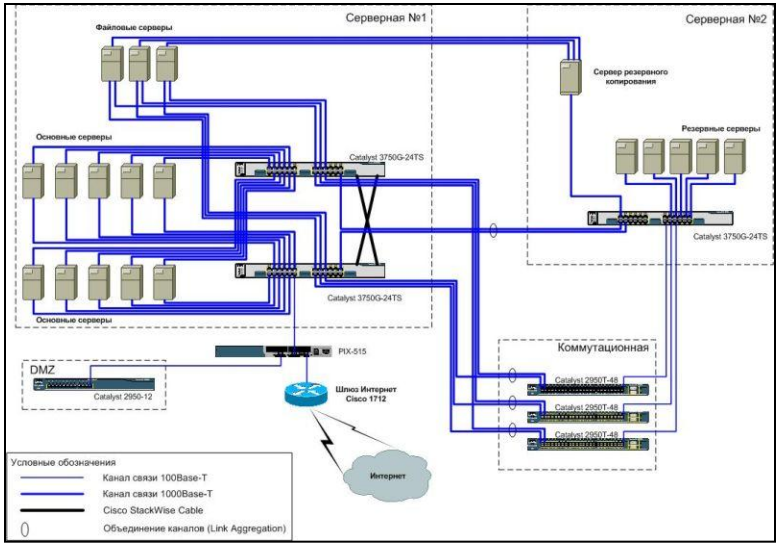
ЧТО ДЛЯ НАС САЙТ?

© 2007 | HumanoIT Group. All rights reserved.

ИНТЕРФЕЙСЫ В ЖИЗНИ.
Пульт - Телевизор

© 2007 | HumanoIT Group. All rights reserved.

ИНТЕРФЕЙСЫ В ЖИЗНИ.
Банкомат - Банк



© 2007 | HumanoIT Group. All rights reserved.

ЗАДАЧИ ЮЗАБИЛИТИ-СПЕЦИАЛИСТА

1. Выяснить цели и задачи пользователей
2. Разработать интерфейс для достижения пользователями этих целей и решения этих задач

© 2007 | **HumanoIT Group.** All rights reserved.

ПОЛНОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЮЗАБИЛИТИ

- **Юзабилити** – это качество продукта эффективно удовлетворять потребности пользователей.

- **Юзабилити** – практическая дисциплина, которая занимается разработкой пользовательских интерфейсов.

© 2007 | **HumanoIT Group.** All rights reserved.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЮЗАБИЛИТИ
(по стандарту ISO 9241-11)

Юзабилити – это степень:

- эффективности – «я могу решить задачу»
- продуктивности – «с минимумом затрат»
- удовлетворенности – «и с удовольствием»

продукта для:

- конкретного пользователя
- с конкретными целями
- в конкретном контексте

© 2007 | **HumanoIT Group.** All rights reserved.

ПРОЦЕСС РАЗРАБОТКИ U-продуктов

1. **Анализ**

   Сбор информации о пользователях, целях, задачах и контексте работы.

2. **Проектирование**

   Синтез информации и построение прототипа интерфейса.

3. **Программирование**

   Разработка программы на основе прототипа интерфейса и требований к функциональности.

4. **Тестирование**

   Проверка интерфейса на реальных пользователях. Поиск и устранение проблем с интерфейсом.

© 2007 | **HumanoIT Group.** All rights reserved.

ЭТАП 1. АНАЛИЗ

- **Опросы**

  Демография, опыт работы с компьютером, Интернет, программами, существующие проблемы, предметная область.

- **Интервью**

  Цели, потребности, мотивы, предметная область, уточнение вопросов для анкеты, уточнение ответов на вопросы анкеты.

- **Полевые наблюдения**

  Профессиональная деятельность, эргономика рабочего места, технические ограничения, психологические аспекты деятельности.

© 2007 | **HumanoIT Group.** All rights reserved.

ЭТАП 1. АНАЛИЗ

- **Анализ задач**

  Детальное изучение задач, которые предстоит автоматизировать при помощи U-программы.

- **Разработка персонажей**

  Персонаж – это фиктивный пользователь. Он представляет группу пользователей. Профиль персонажа – структурированная и синтезированная информация, собранная на предыдущих шагах.

- **Разработка сценариев**

  Сценарий – это конкретная задача конкретного персонажа. Например, «Док Густав печатает интерпретацию теста Кеттела для Кристофа».

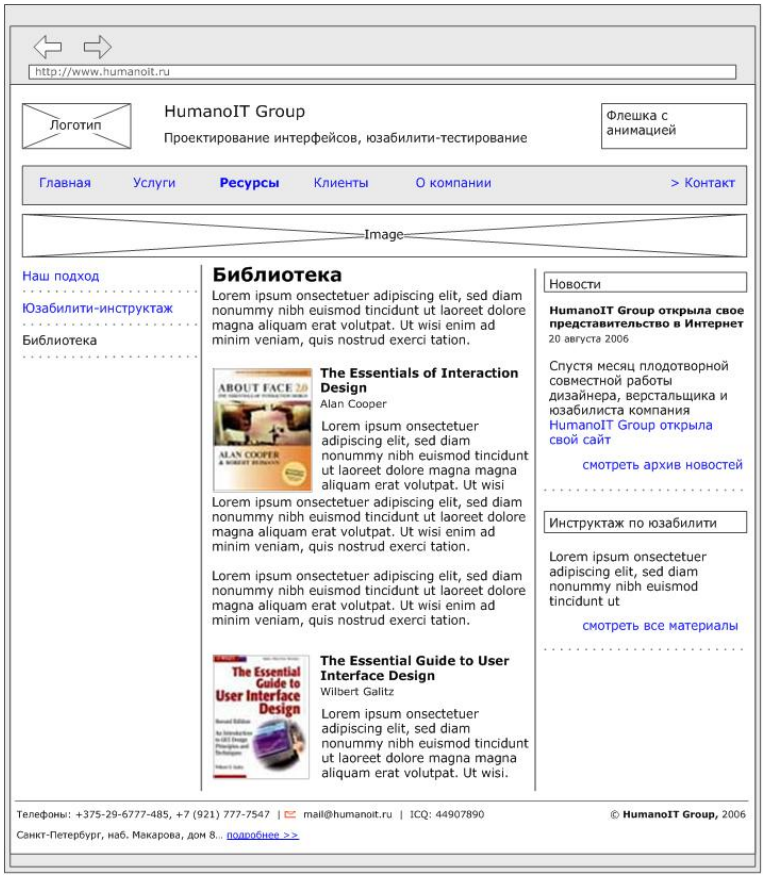
© 2007 | **HumanoIT Group.** All rights reserved.

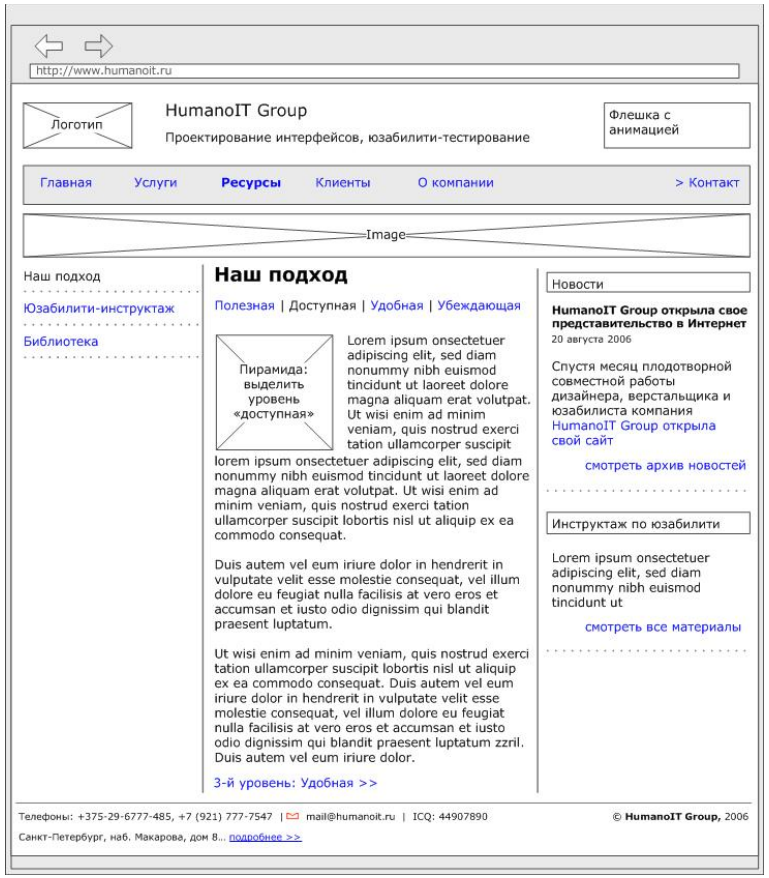
ЭТАП 2. ПРОЕКТИРОВАНИЕ

1. Анализ задач, персонажей и сценариев
2. Составление списка требований к продукту
3. Синтез возможных интерфейсных решений
4. Разработка прототипа будущего интерфейса

© 2007 | HumanoIT Group. All rights reserved.

ПРИМЕР ПРОТОТИПА





© 2007 | HumanoIT Group. All rights reserved.

ЭТАП 3. ПРОГРАММИРОВАНИЕ

1. Детализация требований
2. Моделирование системы
3. Реализация функциональных и пользовательских требований на базе модели системы и прототипа интерфейса
4. Тестирование функциональности

© 2007 | **HumanoIT Group.** All rights reserved.

ЭТАП 4. Тестирование и уточнение

Методы:

1. **Юзабилити-тестирование**

   Пользователи работают с продуктом, а юзабилити-специалист наблюдают за их поведением и находят проблемы. Объективный метод. Можно найти серьезные проблемы.

2. **Экспертная оценка**

   Оценка интерфейса экспертом без привлечения реальных пользователей. Субъективный метод. Можно найти мелкие проблемы и неточности.

© 2007 | HumanoIT Group. All rights reserved.

ЮЗАБИЛИТИ-ТЕСТИРОВАНИЕ

Этапы:

1.Поиск респондентов

На основе персонажей системы.

2.Выбор тестовых сценариев

На основе разработанных сценариев.

3.Проведение тестирования

Респонденты выполняют выбранные сценарии, а юзабилити-специалисты наблюдают за их поведением и идентифицируют возникающие проблемы.

4.Анализ результатов

Анализ тестовых сессий на предмет проблем и составление отчета со списком проблем и рекомендаций по их устранению.

© 2007 | **HumanoIT Group.** All rights reserved.

ПОИСК РЕСПОНДЕНТОВ

- **Требования:** пол, возраст, уровень компьютерной грамотности, профессиональные знания в предметной области
- **Количество:** 5-8 респондентов для каждого персонажа
- **Где искать:** коллеги, социальные сети, ЖЖ, форумы, кадровые агентства
- **Оплата:** исходя из стоимости часа работы респондента

© 2007 | **HumanoIT Group.** All rights reserved.

ВЫБОР ТЕСТОВЫХ СЦЕНАРИЕВ

- Сценарии должен быть реальными

  Примеры сценариев:

  - написать и отправить сообщение пользователю
  - распечатать отчет за квартал
  - сохранить данные для последующей работы

- Если сценариев много, то нужно выбирать только важные сценарии

© 2007 | HumanoIT Group. All rights reserved.

ПРОВЕДЕНИЕ ТЕСТИРОВАНИЯ

Оборудование:

1. Компьютер для респондента
2. Веб-камера для фиксации мимики респондента
3. Микрофон
4. Программа записи содержимого экрана
5. Программа для записи событий:
   - нажатия на клавиши мыши
   - использование клавиатуры
   - переходы между экранами

© 2007 | HumanoIT Group. All rights reserved.

ВИДЫ ТЕСТИРОВАНИЯ

1. Пассивное наблюдение

   Для численного измерения времени выполнения тестовых сценариев.

2. Поток сознания

   Респондент комментирует свои действия вслух.

3. Активное вмешательство

   Юзабилити-специалист выспрашивает у респондента о причинах его действий с продуктом.

© 2007 | **HumanoIT Group.** All rights reserved.

СЫРЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ТЕСТИРОВАНИЯ

1. Видео-запись экрана тестового компьютера
2. Видео-запись мимики респондента
3. Речь респондента и юзабилити-специалиста
4. Заметки юзабилити-специалиста по поводу действий респондента на конкретном экране программы или веб-сайта в определенное время

Проблема: трудность анализа разрозненных данных

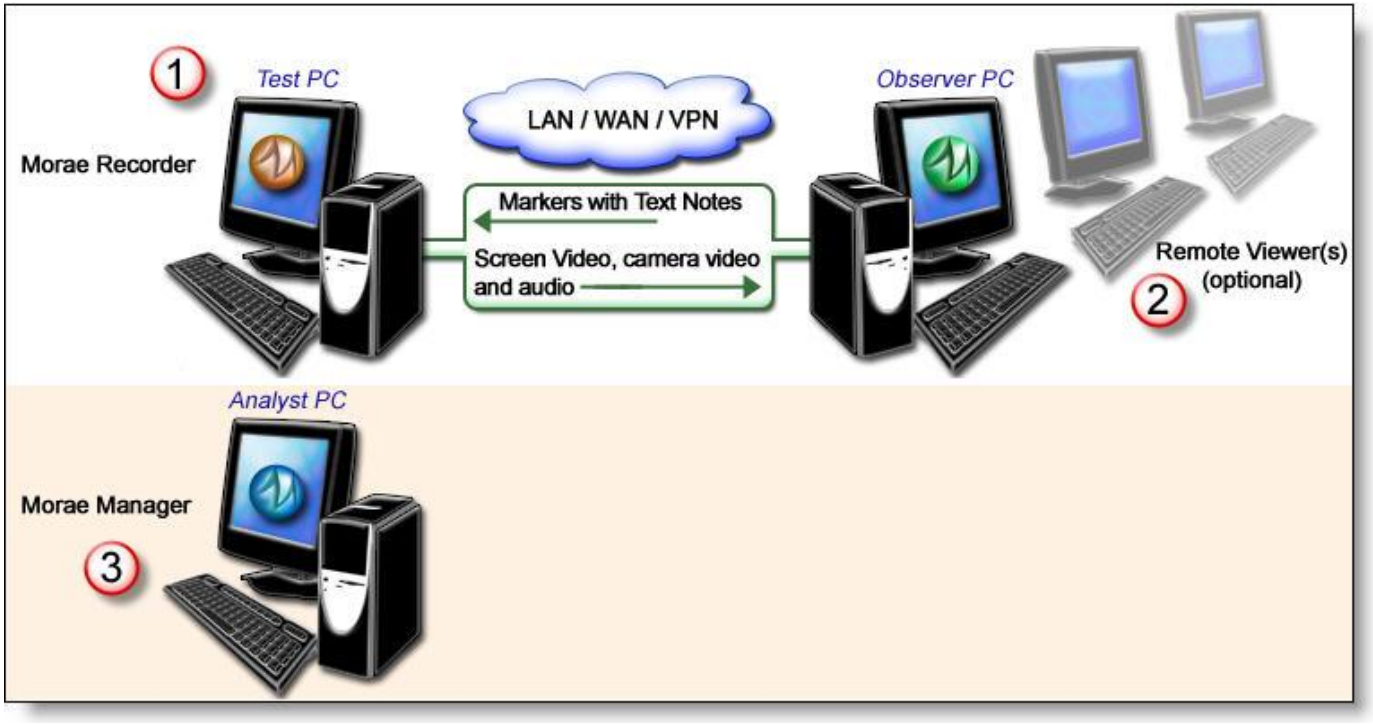
© 2007 | HumanoIT Group. All rights reserved.

АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ

1. Просмотр сырых данных
2. Обнаружение проблем
3. Ранжирование проблем
4. Составление текстового и/или видео-отчета

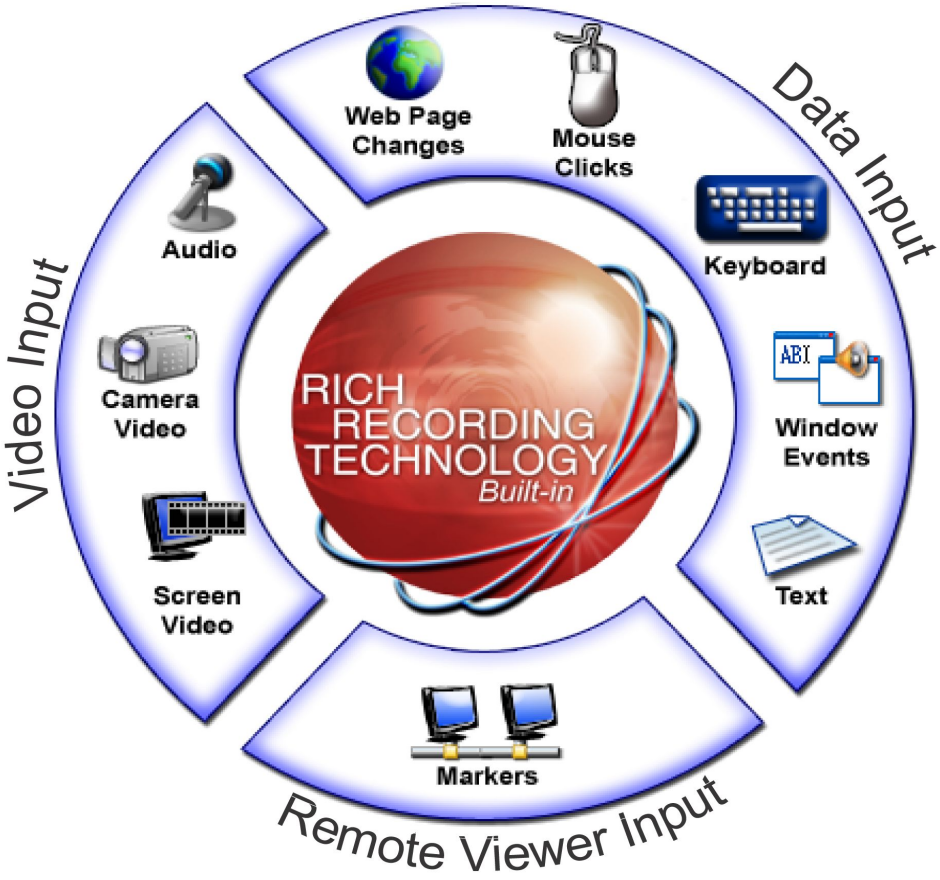
© 2007 | **HumanoIT Group.** All rights reserved.

TechSmith Morae



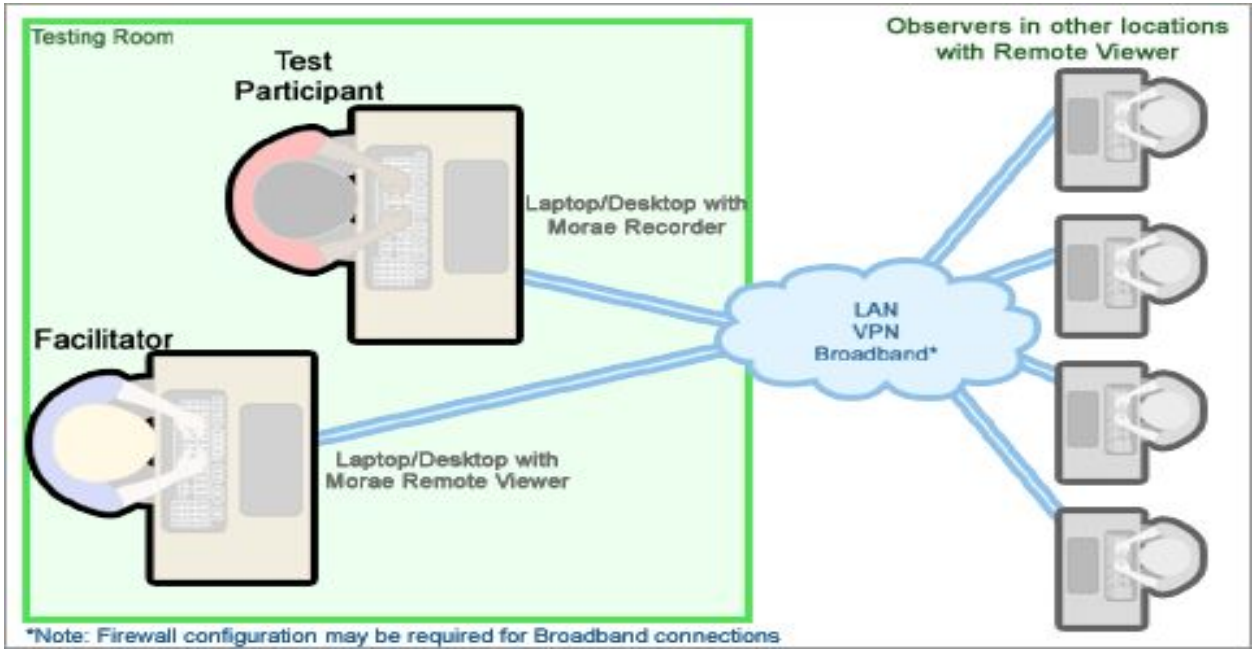
© 2007 | **HumanoIT Group.** All rights reserved.

TechSmith Morae Recorder



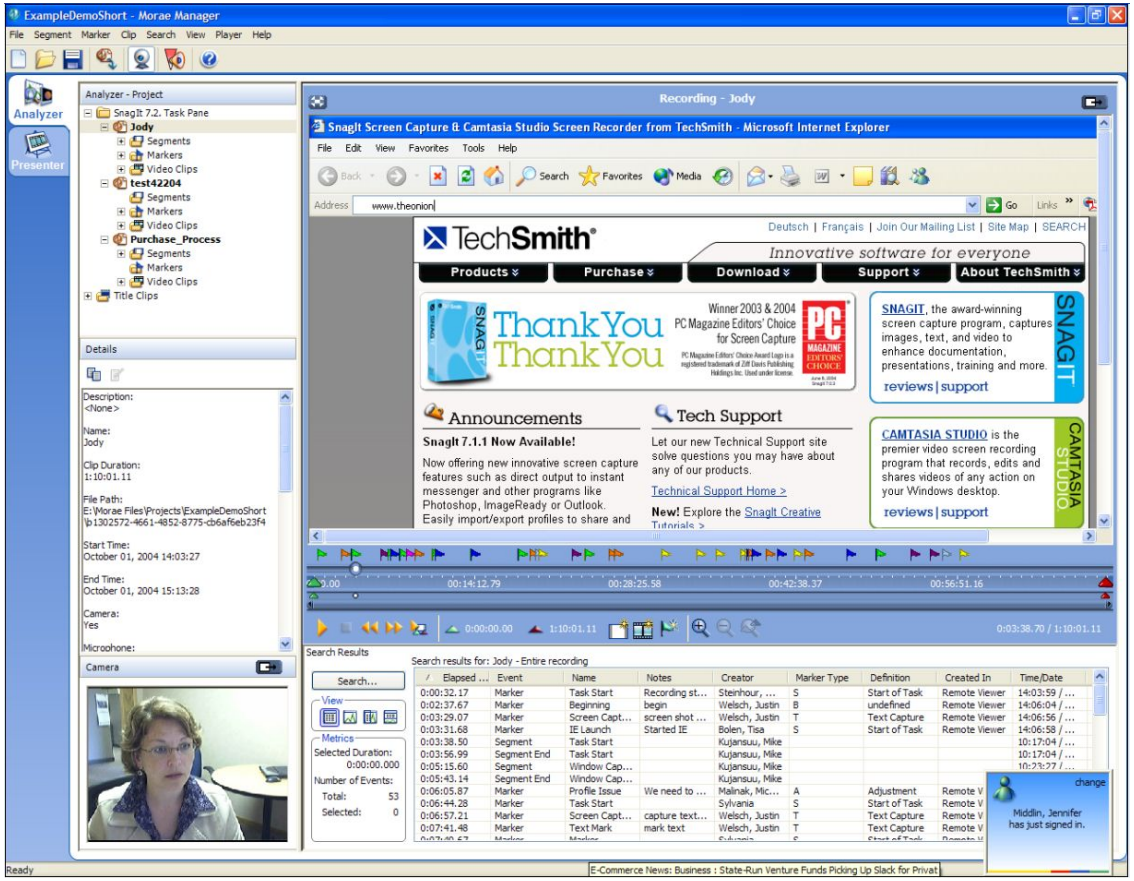
© 2007 | HumanoIT Group. All rights reserved.

TechSmith Morae Viewer



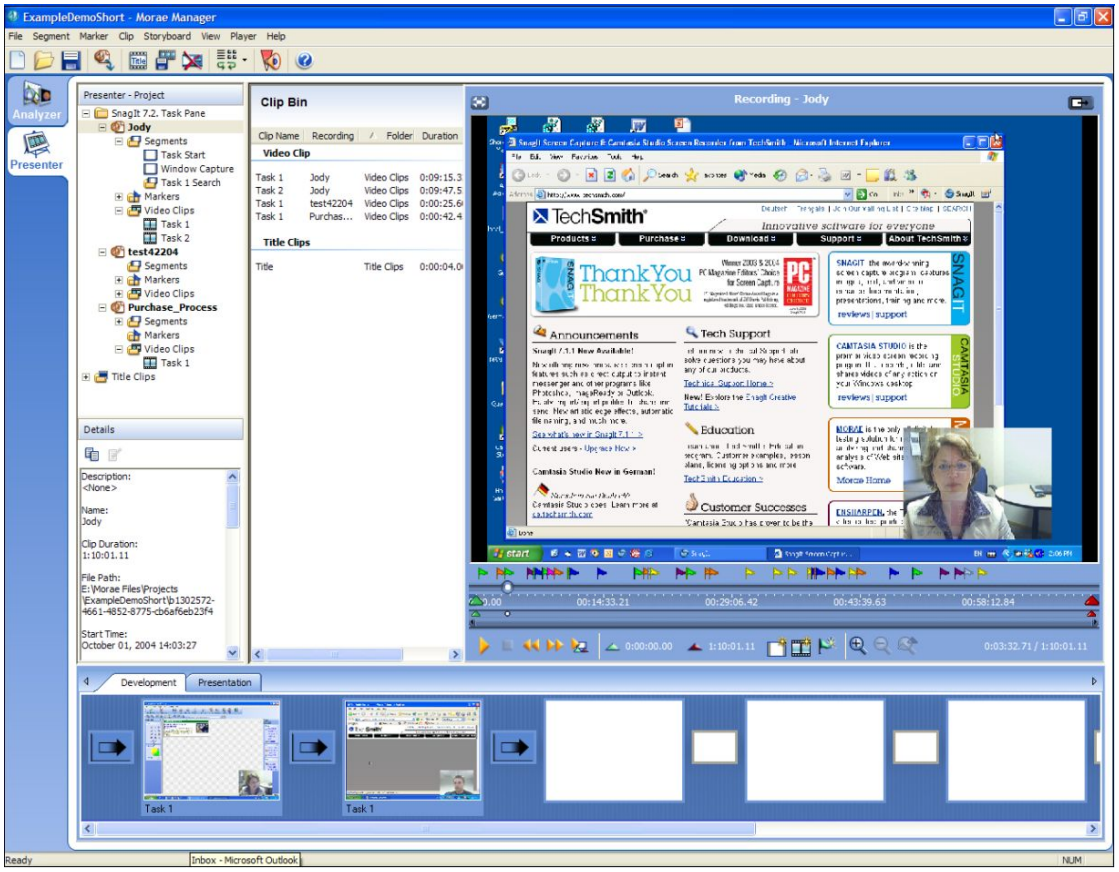
© 2007 | **HumanoIT Group.** All rights reserved.

TechSmith Morae Manager



© 2007 | **HumanoIT Group.** All rights reserved.

TechSmith Morae Manager



© 2007 | **HumanoIT Group.** All rights reserved.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Александр Сергеев,
HumanoIT Group,
http://humanoit.ru

Guicci – блог о юзабилити
http://guicci.ru

© 2007 | **HumanoIT Group.** All rights reserved.