

Психолог-юзабилитист

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

Александр Сергеев
Humanoid Group
<http://humanoit.ru>

СТРУКТУРА ДОКЛАДА

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

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?

ПРОФЕССИЯ ЮЗАБИЛИТИ-СПЕЦИАЛИСТА. Причины возникновения

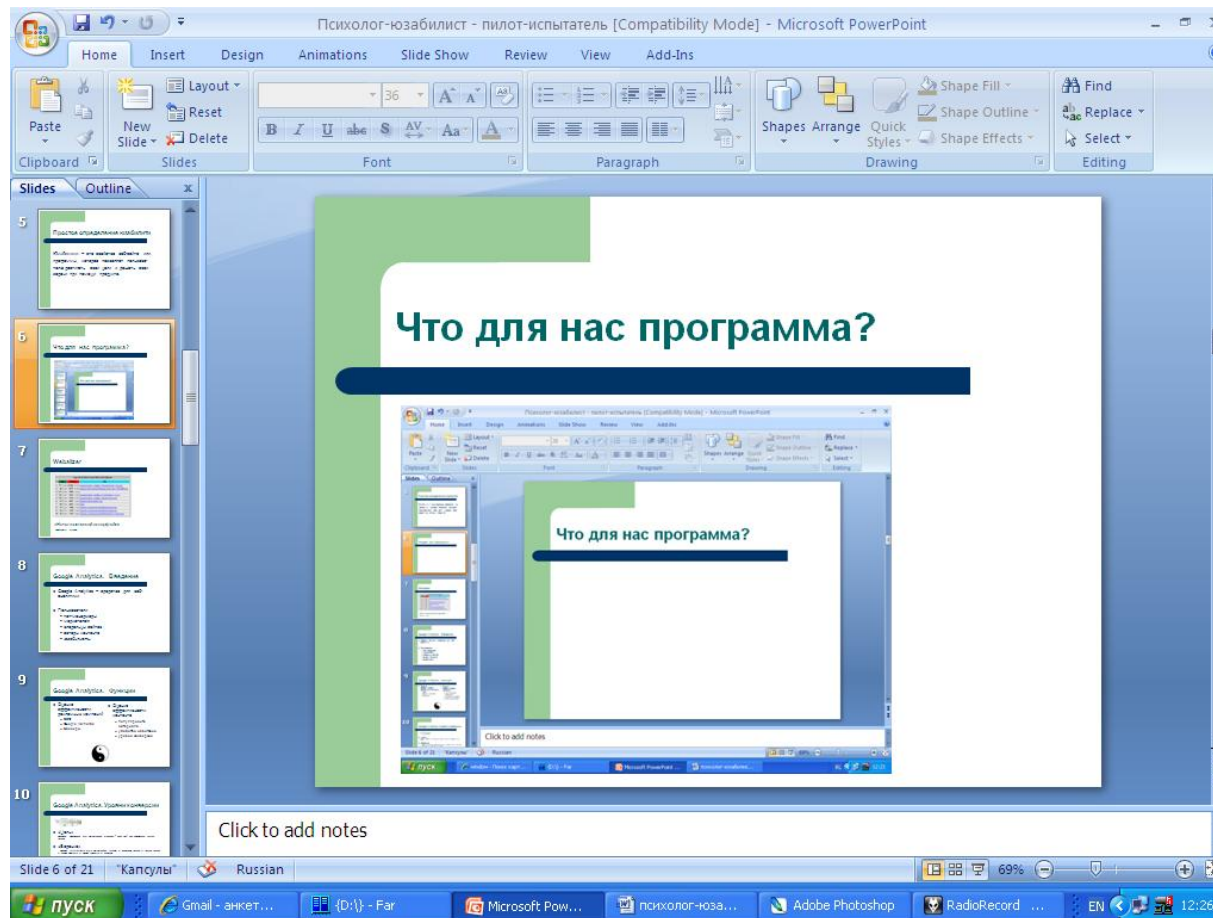
- Распространение компьютеров и Интернет
 - Повышение сложности программ
 - Рост конкуренции на рынке IT
 - Ускорение темпа жизни
 - Стабилизация экономики
-

Юзабилити-специалист – союзник пользователя и оптимизатор бизнеса

ПРОСТОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЮЗАБИЛИТИ

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

ЧТО ДЛЯ НАС ПРОГРАММА?



ЧТО ДЛЯ НАС САЙТ?

Lenta.ru: Главное суббота, 03.02.2007, 13:30:40
издание Rambler Media Group

Главное
[Комментарии](#)
[Сюжеты](#)
[Лентапедия](#)
[В России](#)
[в СССР](#)
[В мире](#)
[Америка](#)
[Экономика](#)
[Бизнес](#)
[Финансы](#)
[Недвижимость](#)
[Политика](#)
[Масс-медиа](#)
[О высокоом](#)
[Кино](#)
[Музыка](#)
[Спорт](#)
[Прогресс](#)
[Интернет](#)
[Технологии](#)
[Игры](#)

Последние новости

03.02 12:55

На востоке Москвы загорелось здание кинотеатра "Слава"
 Сильный пожар возник в субботу днем в здании кинотеатра "Слава", расположенного на шоссе Энтузиастов на востоке Москвы. По данным управления МЧС РФ по Москве, очаг возгорания находится на втором этаже трехэтажного здания кинотеатра. На месте происшествия находятся более 20 пожарных экипажей.
[полный текст](#)

03.02 13:00

 Тридцать сахалинских спасателей сняли с льдин 442 рыбака
[полный текст](#)

03.02 12:32 Трех заключенных Гуантанамо обвинили по новым правилам
[полный текст](#)

03.02 10:37 Отсутствие кавычек спасло "Единую Россию" от отмены итогов хабаровских выборов
[полный текст](#)

03.02 09:51 Похищен глава избиркома Гальского района Абхазии
[полный текст](#)

03.02 07:07 Руперт Мердок раздает детям по 100 миллионов долларов
[полный текст](#)

03.02 06:51 Китай успешно вывел на орбиту навигационный спутник
[полный текст](#)

Главное за сутки


 Луговой отправится в Европу [отдыхать от дела Литвиненко](#)
 Оба пилота разбившегося около Багдада АН-64 [признаны погибшими](#)
 "Отец геной терапии" приговорен к 14 годам тюрьмы за [педофилию](#)

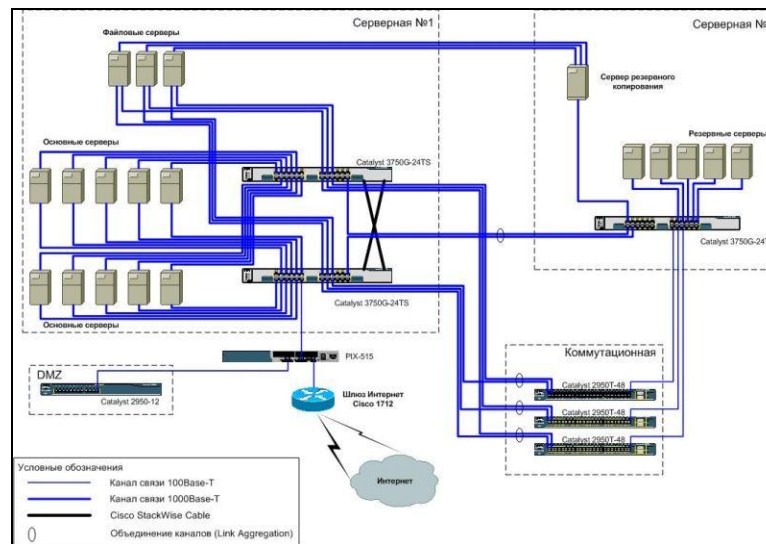
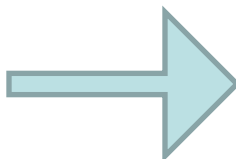
КамАЗ и VW проиграли
 Лидеры "Дакара" остались без "золота"

Чешская косметология
 Флагману Skoda сшили новые "паруса"

ИНТЕРФЕЙСЫ В ЖИЗНИ. Пульт - Телевизор



ИНТЕРФЕЙСЫ В ЖИЗНИ. Банкомат - Банк



ЗАДАЧИ ЮЗАБИЛИТИ-СПЕЦИАЛИСТА

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

ПОЛНОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЮЗАБИЛИТИ

- **Юзабилити** – это качество продукта эффективно удовлетворять потребности пользователей.
- **Юзабилити** – практическая дисциплина, которая занимается разработкой пользовательских интерфейсов.

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

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.

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.

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.

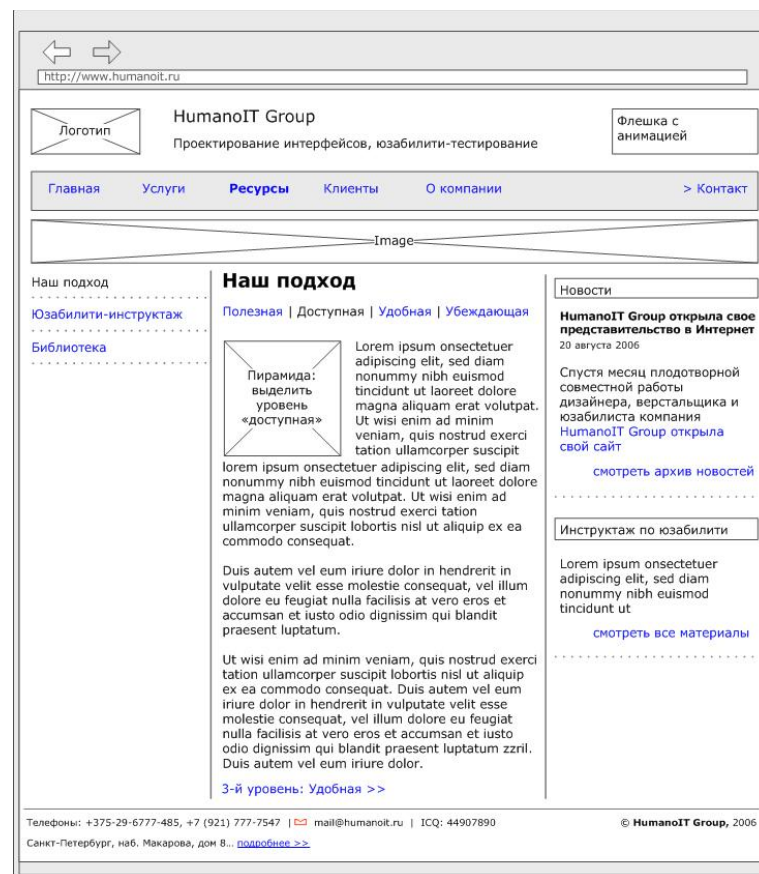
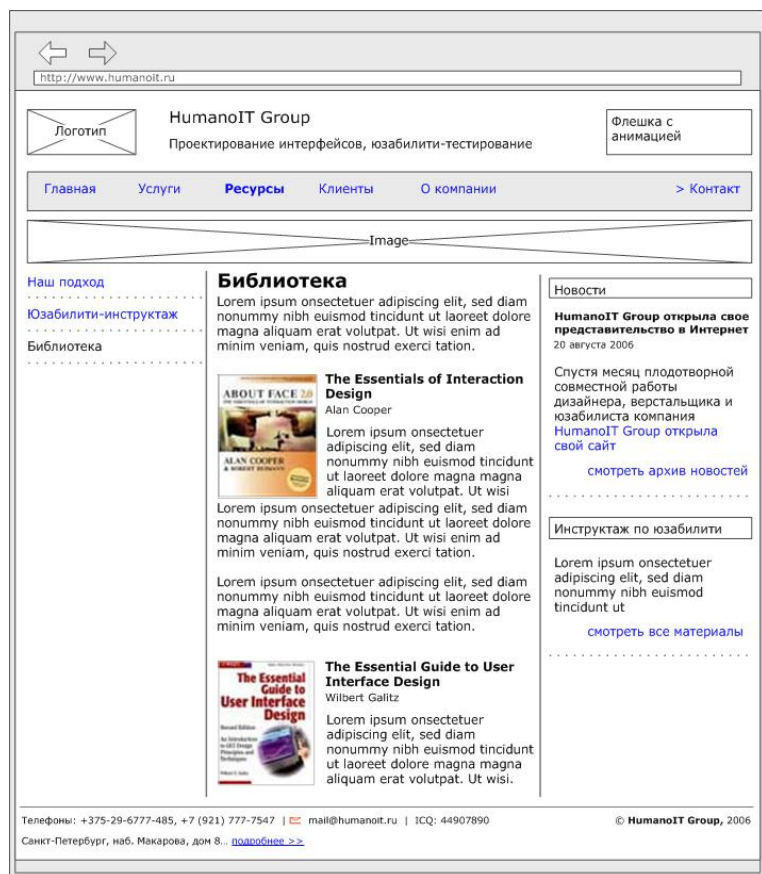
- **Разработка сценариев**

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

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

ПРИМЕР ПРОТОТИПА



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

ЭТАП 4. Тестирование и уточнение

Методы:

1. Юзабилити-тестирование

Пользователи работают с продуктом, а юзабилити-специалист наблюдает 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.

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.

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

ВЫБОР ТЕСТОВЫХ СЦЕНАРИЕВ

- **Сценарии должны 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**

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

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 спрашивает у респондента о причинах его действий с продуктом.

СЫРЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ТЕСТИРОВАНИЯ

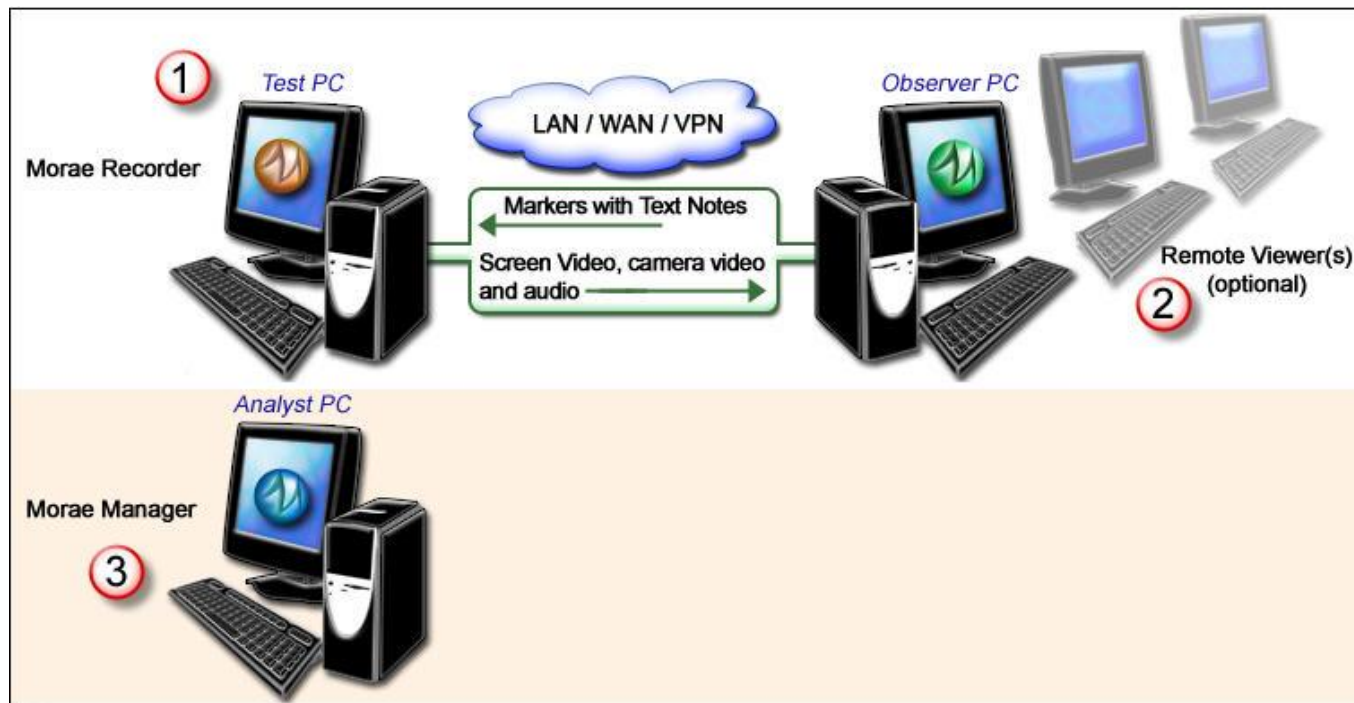
1. Видео-запись экрана тестового компьютера
2. Видео-запись мимики респондента
3. Речь респондента и юзабилити-специалиста
4. Заметки юзабилити-специалиста по поводу действий респондента на конкретном экране программы или веб-сайта в определенное время

Проблема: трудность анализа разрозненных данных

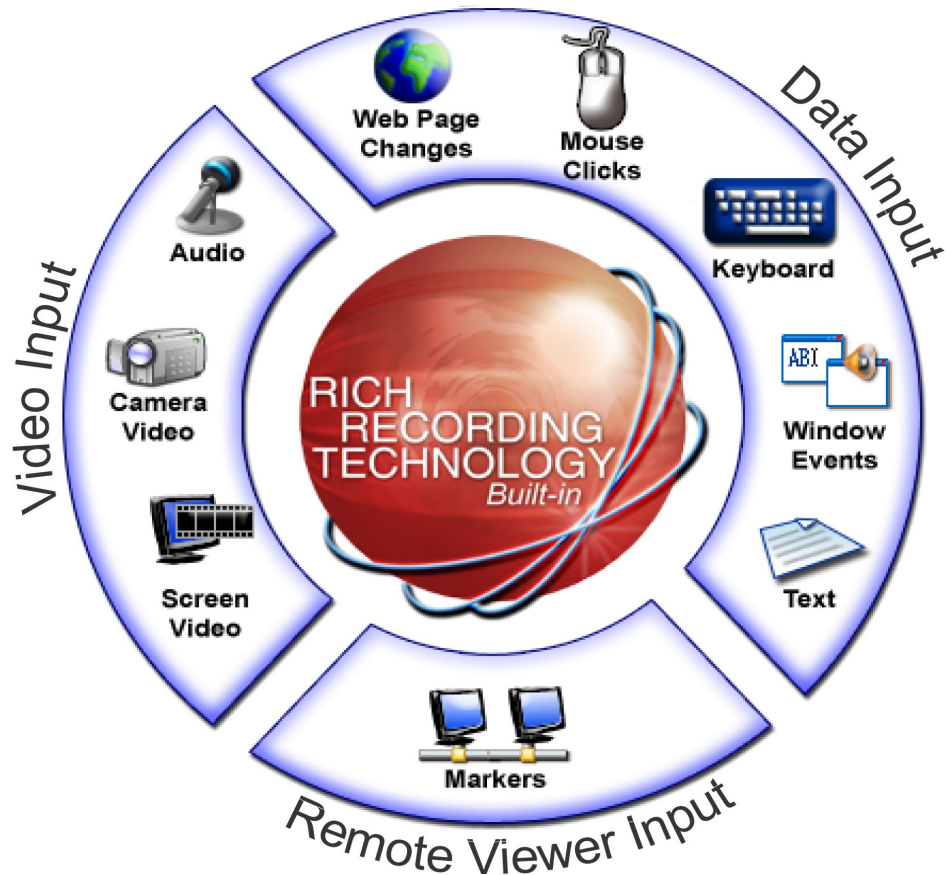
АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ

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

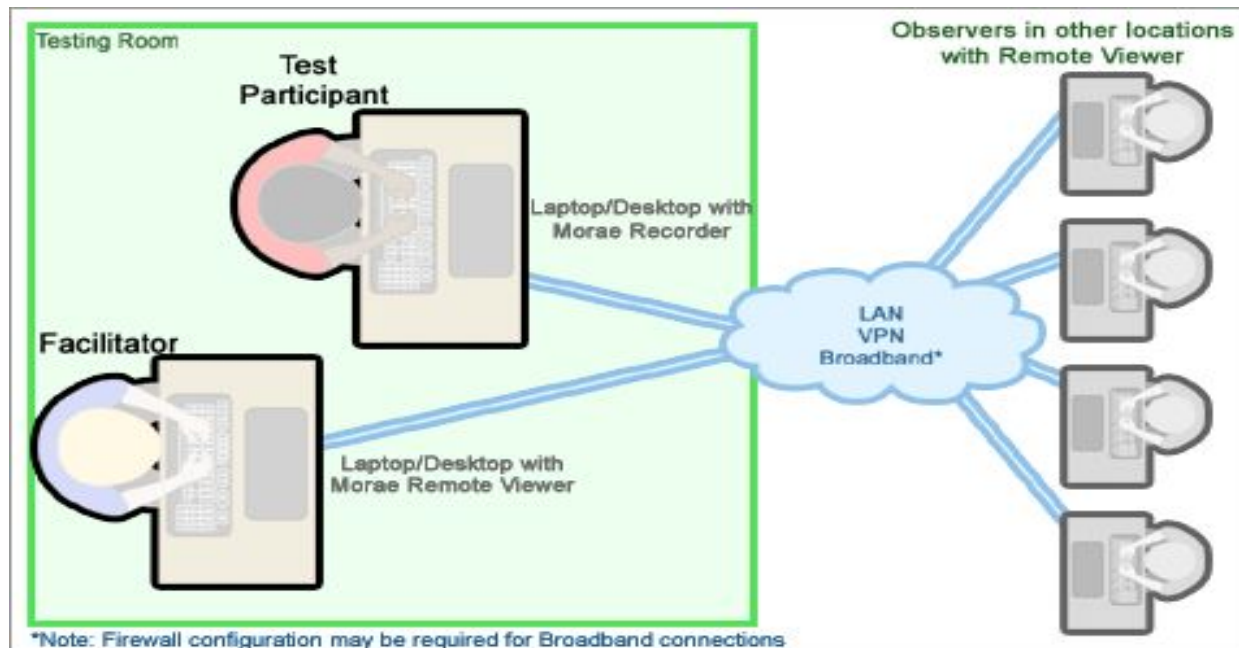
TechSmith Morae



TechSmith Morae Recorder



TechSmith Morae Viewer



TechSmith Morae Manager

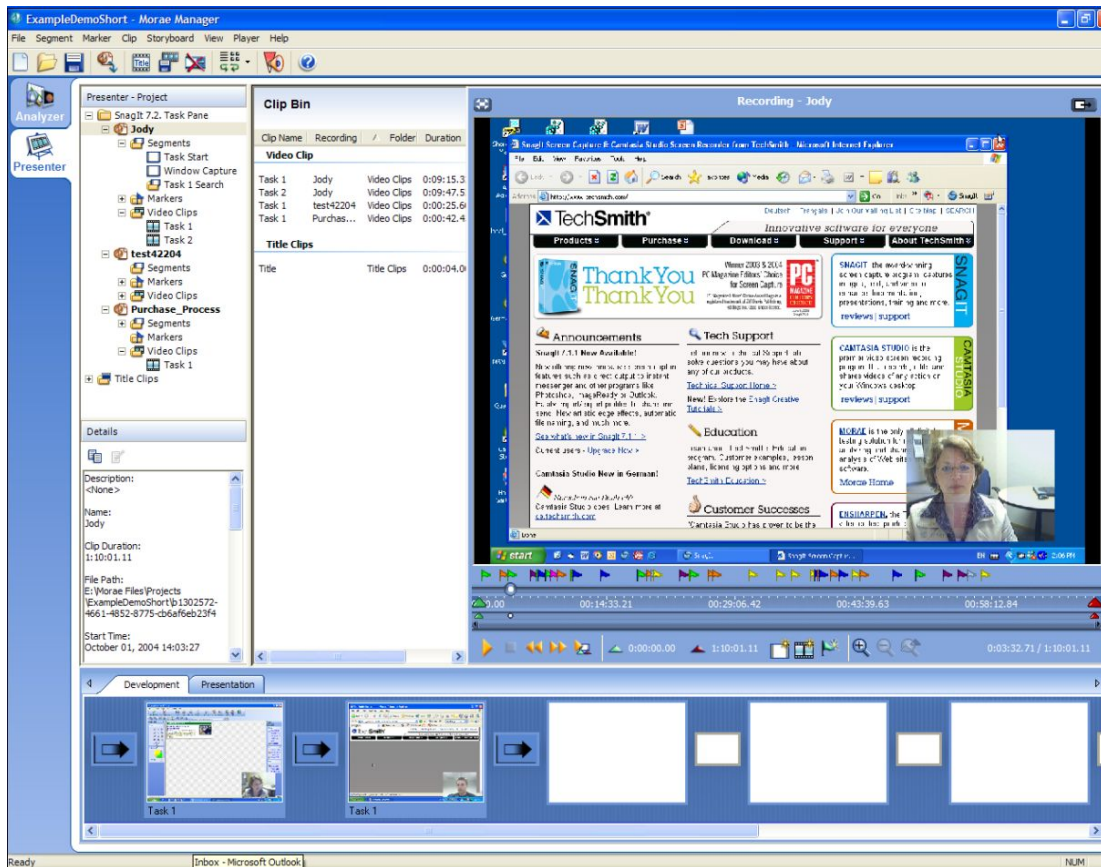
Search Results

Elapsed	Event	Name	Notes	Creator	Marker Type	Definition	Created In	Time/Date
0:00:32.17	Marker	Task Start	Recording st...	Steinhour, ...	S	Start of Task	Remote Viewer	14:03:59 / ...
0:02:37.67	Marker	Beginning	begin	Welsch, Justin	B	undefined	Remote Viewer	14:06:04 / ...
0:03:29.07	Marker	Screen Capt...	screen shot ...	Welsch, Justin	T	Text Capture	Remote Viewer	14:06:56 / ...
0:03:31.68	Marker	IE Launch	Started IE	Bolen, Tisa	S	Start of Task	Remote Viewer	14:06:58 / ...
0:03:38.50	Segment	Task Start		Kujansuu, Mike				10:17:04 / ...
0:03:56.99	Segment End	Task Start		Kujansuu, Mike				10:17:04 / ...
0:05:15.60	Segment	Window Cap...		Kujansuu, Mike				10:21:27 / ...
0:05:43.14	Segment End	Window Cap...		Kujansuu, Mike				
0:06:05.67	Marker	Profile Issue		Malmrak, Mic...	A	Adjustment	Remote V	
0:06:44.28	Marker	Task Start	We need to ...	Sylvania, S	S	Start of Task	Remote V	
0:06:57.21	Marker	Screen Capt...	capture text...	Welsch, Justin	T	Text Capture	Remote V	
0:07:41.48	Marker	Text Mark	mark text	Welsch, Justin	T	Text Capture	Remote V	

Metrics

Selected Duration: 0:00:00.000
 Number of Events: 53
 Total: 53
 Selected: 0

TechSmith Morae Manager



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Александр Сергеев,
HumanoiT Group,
<http://humanoit.ru>

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