

**Конференция
посвященная Всемирному Дню
Юзабилити в России**

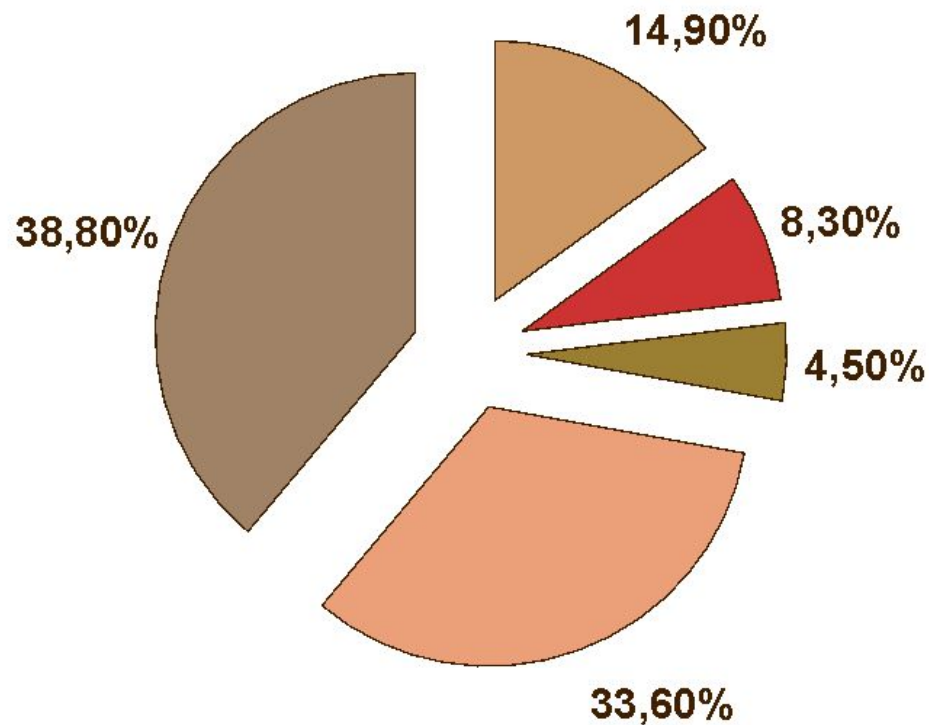
Круглый стол

**” Что важнее: удобство использование
или простота разработки продукта”**

(Ноябрь 14, 2006)

Андреев Виктор Николаевич

Вопрос: "На что обращают внимание у вас в компании при покупке ПО?"



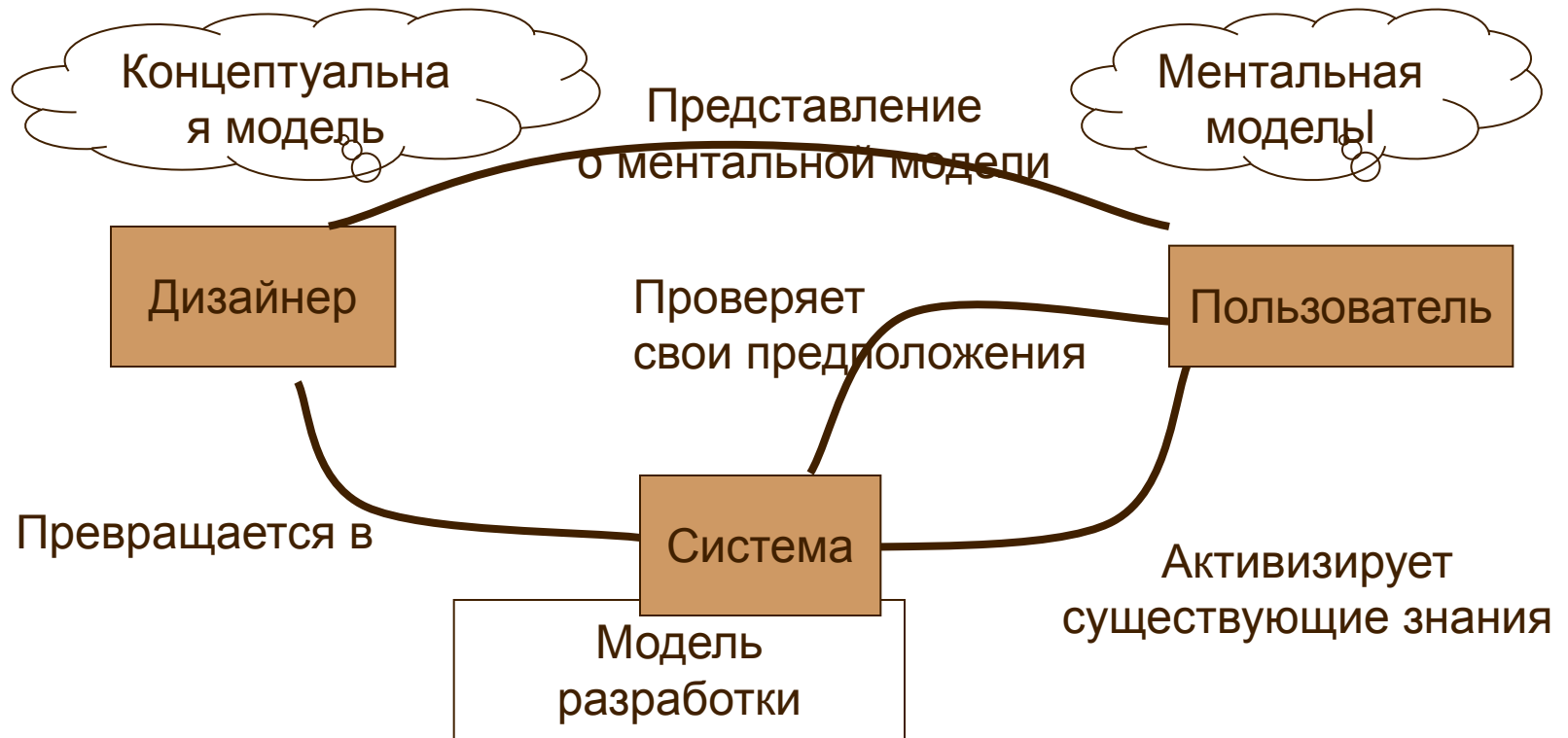
■ стоимость ■ технику ■ марку ■ простоту и удобство ■ функции

Модели системы

Дональд Норман (The Design of Everyday Things, 1988) предложил различать три модели информационной системы:

- ✓ модель проектировщика, который описывает концепцию системы,
- ✓ модель разработки, которая реализована разработчиком
- ✓ модель пользователя, которую формирует пользователь, работая с интерфейсом.

Концептуальная и ментальная модели



Модель проектировщика

Проектировщик фиксирует пожелания заказчиком (часто это не пользователь) в виде требований:

Какие данные в ней хранятся

Какие операции выполняет система самостоятельно

Что должна делать система при взаимодействии с пользователем.

Для описания системы проектировщик использует различного рода диаграммы (классов, сценариев взаимодействия, компонентов и пр.).

Модель разработки

Разработчик переводит требования проектировщика на язык программного кода.

Его представление о программе всецело зависит от программных средств хранения и обработки данных.

Пользовательский интерфейс разработчик воспринимает через средство кодирования ПИ, исходя из набора и возможностей элементов GUI (graphical user interface).

Модель пользователя

Система для пользователя – это то, что он видит и чем оперирует

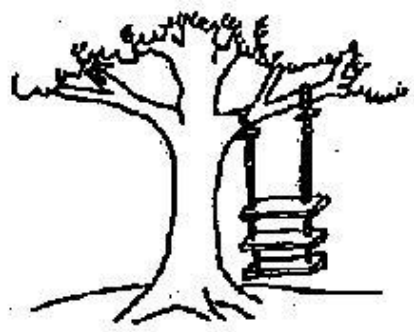
Что видит пользователь:

- ✓ Окна,
- ✓ Поля с данными

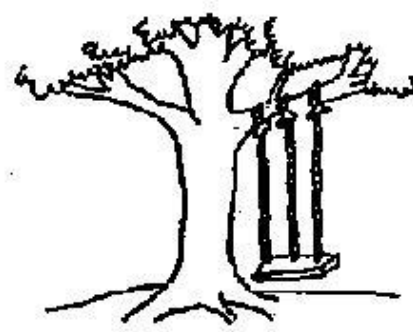
С чем работает:

- ✓ Кнопки,
- ✓ Клавиатура

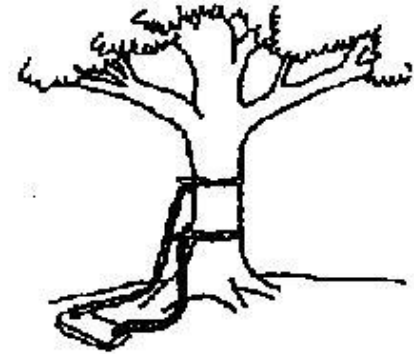
Различие представлений о системе в процессе разработки ПО



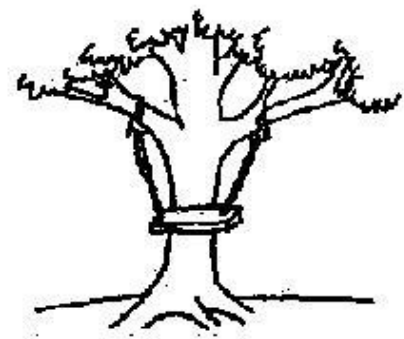
Как представляет себе систему Заказчик



Так выглядит система в модели проектировщика



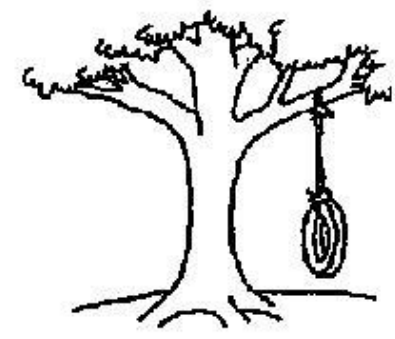
Какое техническое задание получают программисты



Так система реализуется разработчиком



Как система представлена пользователю



Что в действительности хотел пользователь

Реализационная модель пользовательского интерфейса

Эти интерфейсы описаны в терминах, отражающих их конструкцию. Чтобы успешно работать с таким интерфейсом, пользователь должен понимать, как работает программа.

Подавляющее большинство программ в настоящее время демонстрирует нам свое устройство. Они имеют по кнопке на каждую функцию и по диалоговому окну на каждый модуль кода, а их команды и процессы в точности отражают внутренние структуры данных и алгоритмы.

Задача

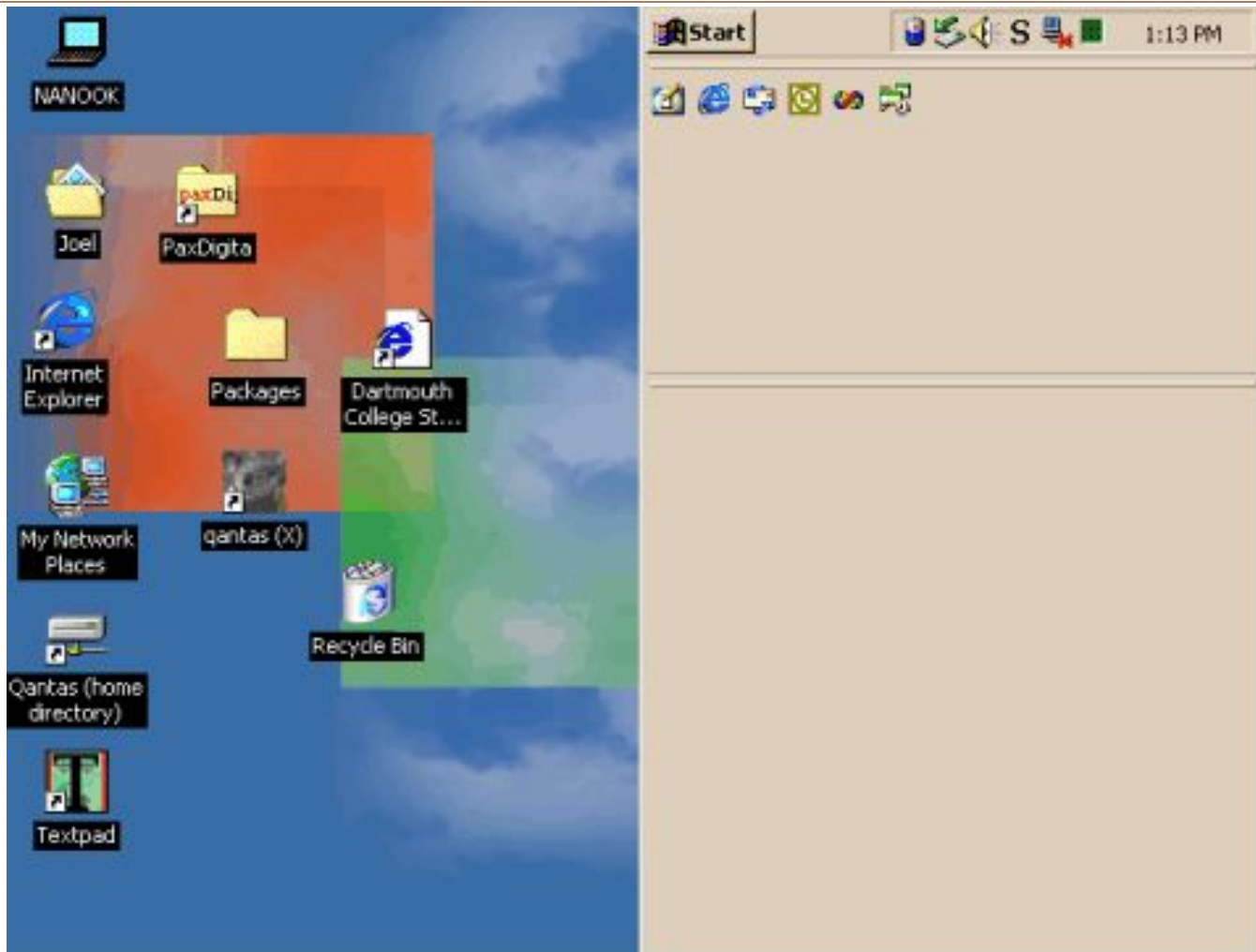
Что займет меньше времени - нагрев воды в микроволновке в течение 1 минуты и 10 секунд или в течение 1 минуты и 11 секунд? С точки зрения микроволновки, 1 минута и 10 секунд - единственно верный ответ. Однако с точки зрения пользователя этой микроволновки 1 минута и 11 секунд быстрее.

Почему? В первом случае пользователь должен нажать кнопку "1" дважды, затем найти взглядом кнопку "0", переместить палец на нее, и нажать ее один раз. Во втором случае пользователь просто жмет одну и ту же кнопку - кнопку "1" - три раза подряд. Обычно, для нахождения кнопки "0" требуется более одной секунды. Таким образом, вода нагревается быстрее, но "готовится" дольше.

Анекдот по поводу реализационной модели

Приходят в инструментальный цех рабочие просят изготовить новое приспособление для завинчивания гайки в фюзеляже самолета. Их в цехе спрашивают, для какого самолета, они отвечают СУ-23, так вы уже его выпускаете пятнадцать лет. Как раньше то закручивали без приспособления. В ответ слышат неожиданный ответ, был у нас на сборке мужик, так у него сломанная рука неправильно срослась, но так что он единственный мог к этой гайке подобраться. Он пятнадцать лет ее и закручивал, а теперь ушел на пенсию, никто не может за него это сделать

Это нормально для разработчика,
но не понятно пользователю



Простое для реализации, но не удобное сообщение об ошибках

Расчет стоимости шкафа купе Komandor - 1001shkaf.ru - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Refresh Print Mail Stop

Links KMNews.Ru Газета.Ru РБК Форум Usability ЦИАН TV Ru_uidesign Address http://www.schkaf.ru/int/calc.php Go

Габариты шкафа: высота (см), ширина (см), глубина (см)

Кол-во зеркальных дверей материал

Кол-во дверей из ДСП Komporol

Кол-во дверей из стекла с декор. пленкой

Кол-во дверей из Ратана, Стекла "Сатинато", LACOBEL

Серия

Стандарт
 Люкс
 Престиж
 Лазурит
 Арт Деко

Microsoft Internet Explorer

The following error(s) occurred:
- v is required.
- s is required.
- g is required.

OK

1 группа - Белый, Черный, Бронза, Коричневый
 2 группа - Текстура дерева
 3 группа - Золото

Цвет обрамления

без боковых панелей одна боковая панель две боковых панели

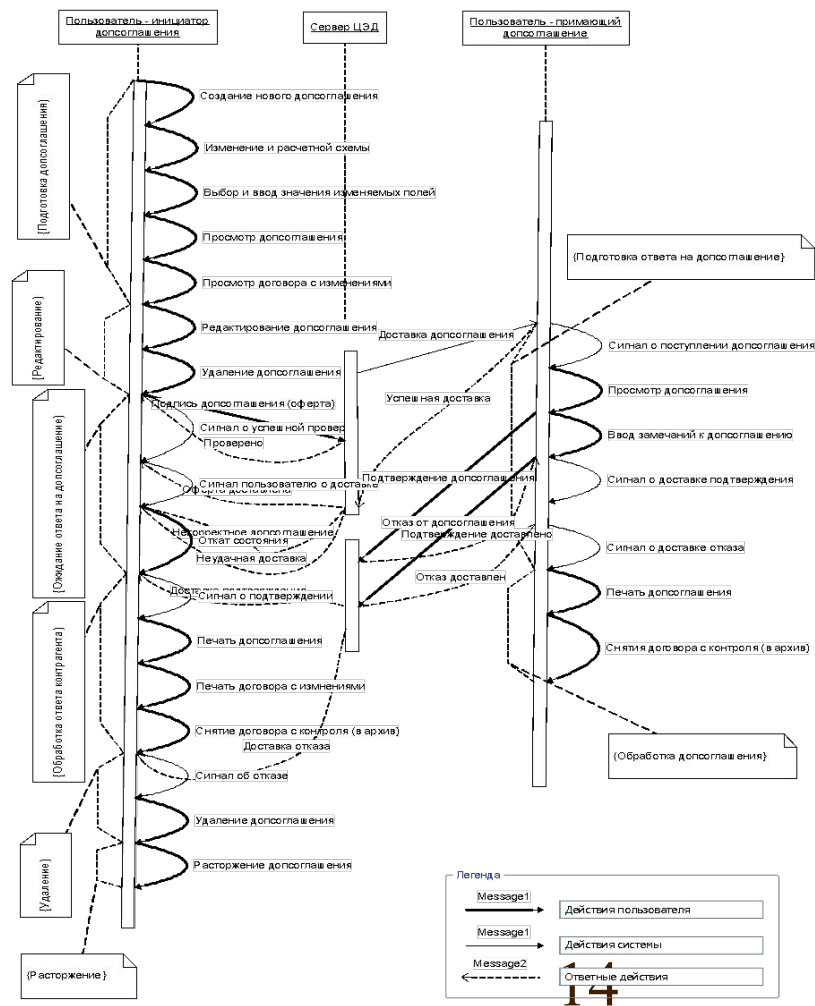
крыша, пол, задняя стенка, начинка

Оценить стоимость Кол-во дверей должно быть больше 1

Internet

Case 1 Игнорирование пользовательских требований

- ✓ Разработчик (или системный аналитик) самостоятельно разбивает задачу на окна, сценарий работы не строится
- ✓ Вместо создания сценария пользователя в диаграмме взаимодействия



Case 2 Добавление «лишней операции»

Количество:	Цена:	Стоимость:	
<input type="text" value="1 259"/>	<input type="text" value="140"/>	<input type="text" value="176 260"/>	<input type="button" value="Купить бумаги"/>

Рассчитать количество бумаг: max 700 000 руб

На определенную сумму руб

Как доля стоимости портфеля %

На часть остатка денег %

Количество:	Цена:	Стоимость:	
<input type="text" value="1 259"/>	<input type="text" value="140"/>	<input type="text" value="176 260"/>	<input type="button" value="Купить бумаги"/>

Case 3 Вывод графика вместо данных

Required for session				Actual for session			
Min Trade Number:	<input type="text" value="20"/>	Min Trade Vol.:	<input type="text" value="50 000"/>	Trade Number:	<input type="text" value="4"/>	Trade Vol.:	<input type="text" value="13 500"/>
Min Bid Number:	<input type="text" value="3"/>	Bid Time:	<input type="text" value="70.00"/> %	Bid Number:	<input type="text" value="5"/>	Bid Time:	<input type="text" value="65.24"/> %
Min Ask Number:	<input type="text" value="3"/>	Ask Time:	<input type="text" value="70.00"/> %	Ask Number:	<input type="text" value="8"/>	Ask Time:	<input type="text" value="65.55"/> %



Case 4 Отказ от юзабилити тестирования

- ✓ Время на юзабилити-тестирование не выделяется, сложность организации, отсутствие оборудования
- ✓ Вместо проведение оценки готового продукта на пользователях, т.к. опасность больших доработок