

**Конференция
посвященная Всемирному Дню
Юзабилити в России**

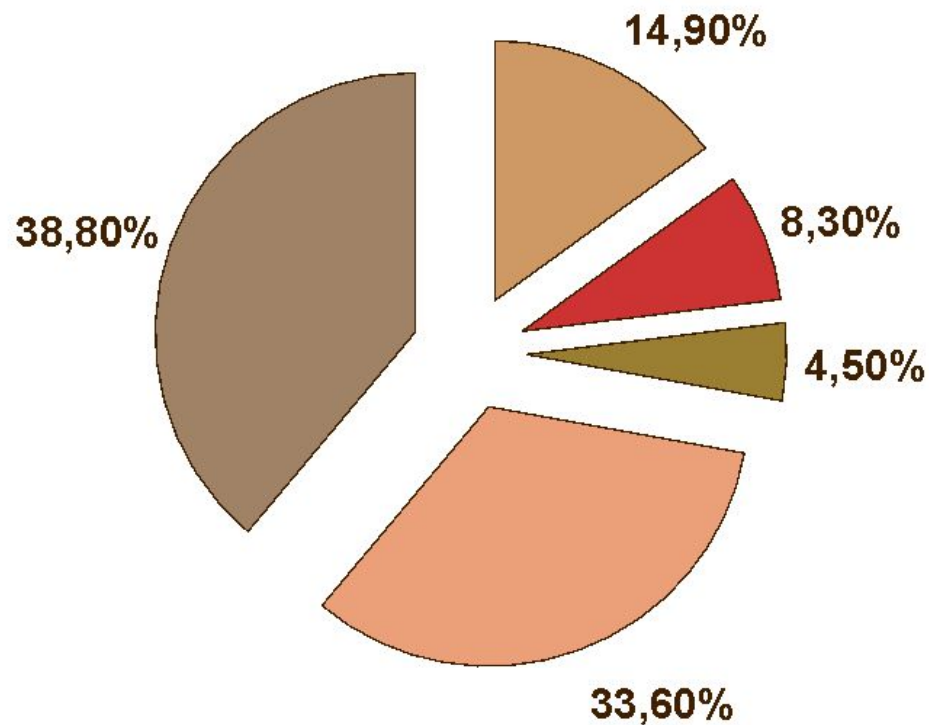
Круглый стол

**” 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?"



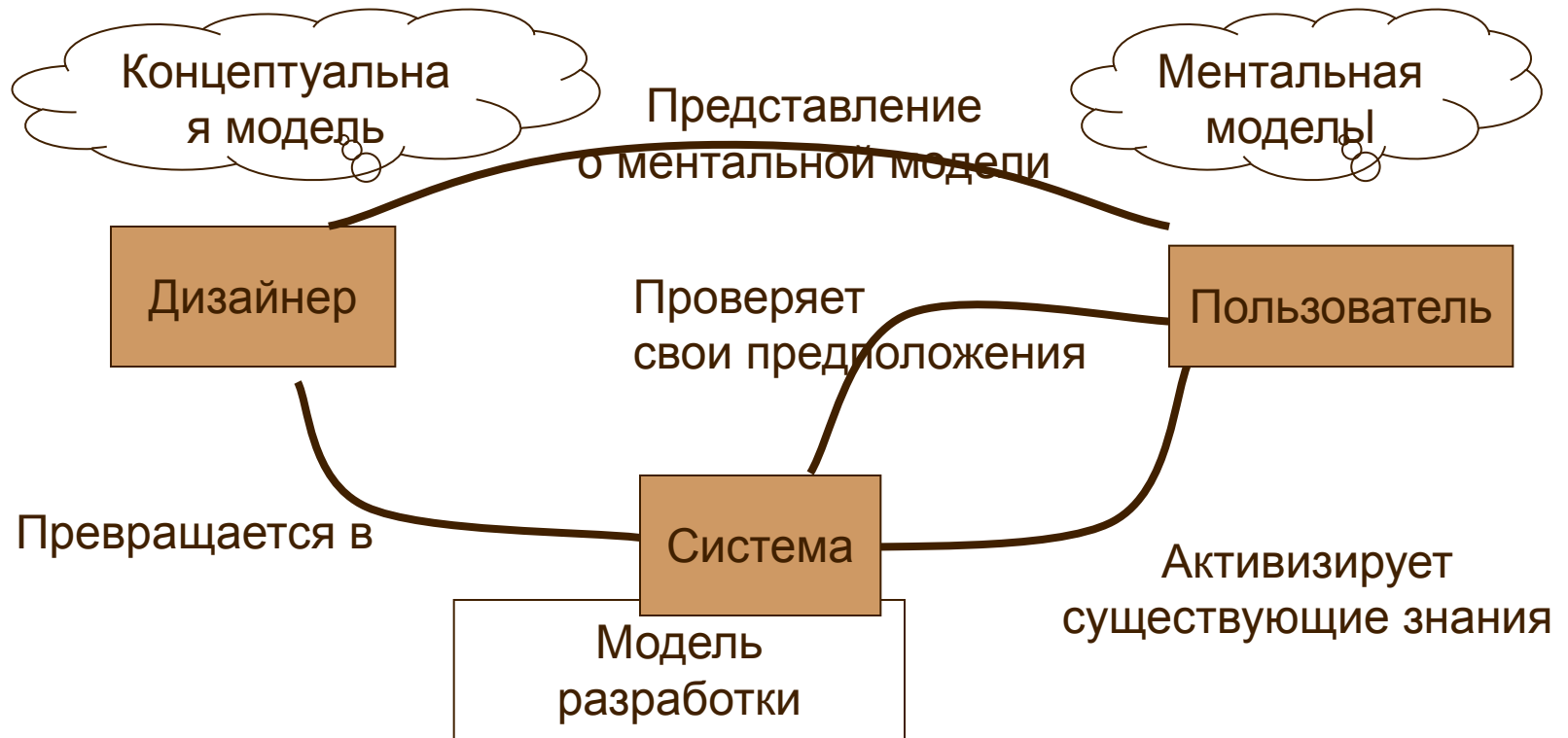
■ стоимость ■ технику ■ марку ■ простоту и удобство ■ функции

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

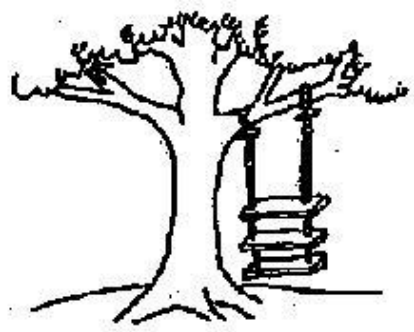
Что видит пользователь:

- ✓ Окна,
- ✓ Поля с данными

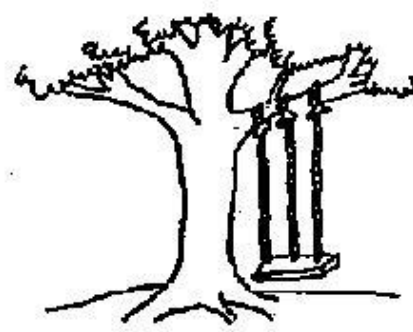
С чем работает:

- ✓ Кнопки,
- ✓ Клавиатура

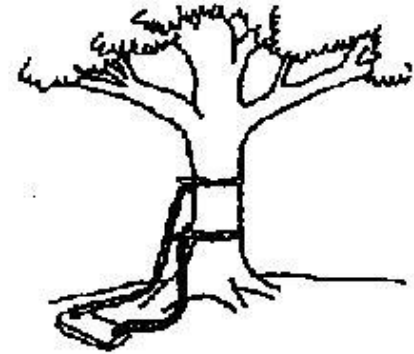
Различие представлений о системе в процессе разработки ПО



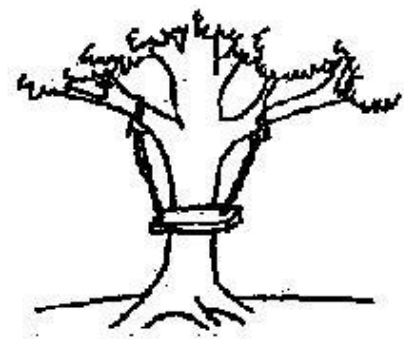
Как представляет себе систему Заказчик



Так выглядит система в модели проектировщика



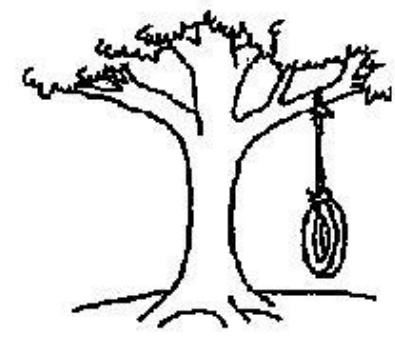
Какое техническое задание получают программисты



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

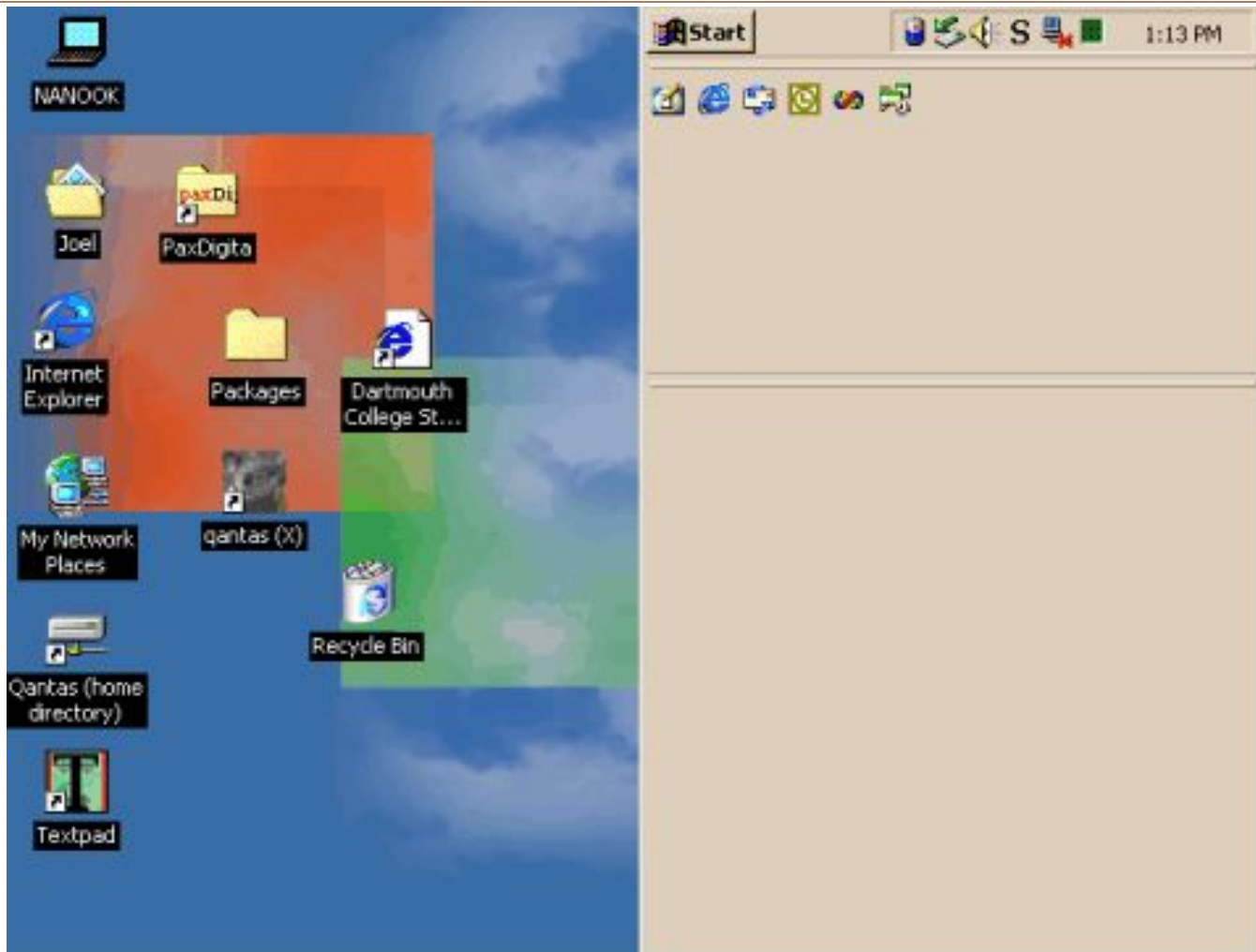
Что займет меньше времени - нагрев воды в микроволновке в течение 1 минуты и 10 секунд или в течение 1 минуты и 11 секунд? С точки зрения микроволновки, 1 минута и 10 секунд - единственно верный ответ. Однако с точки зрения пользователя этой микроволновки 1 минута и 11 секунд быстрее.

Почему? По какой причине 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

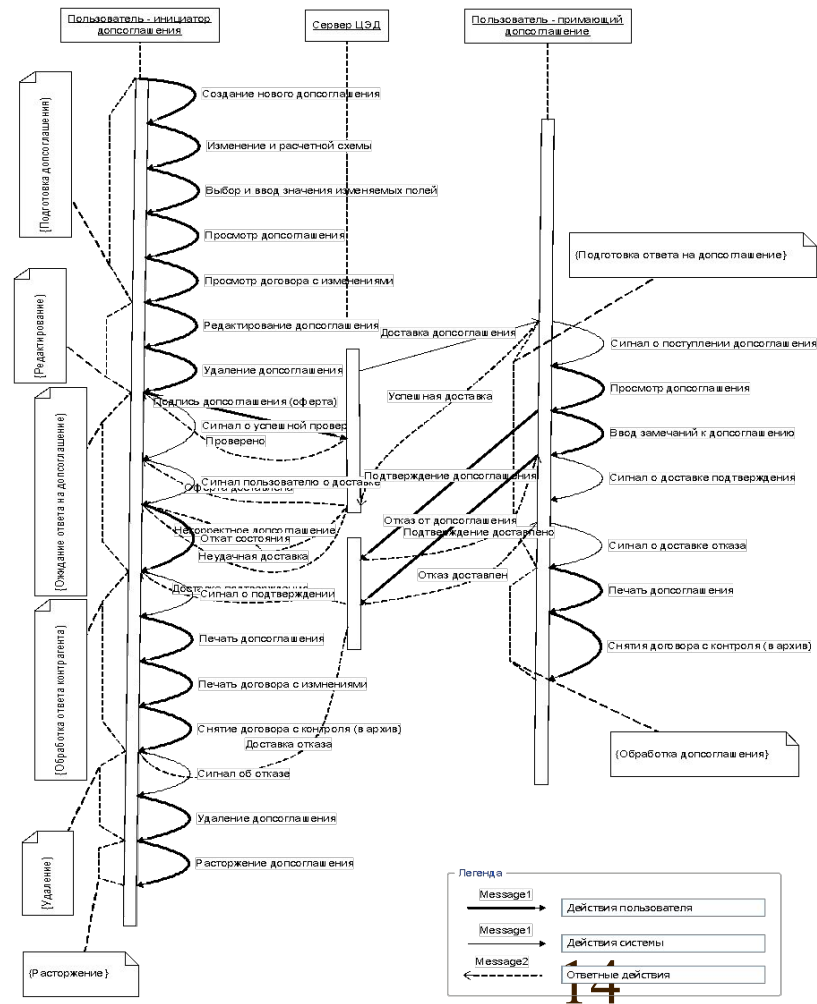


Простое для реализации, но не удобное сообщение об ошибках

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer window titled "Расчет стоимости шкафа купе Komandor - 1001shkaf.ru - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows the URL "http://www.schkaf.ru/int/calc.php". The page content includes input fields for wardrobe dimensions (height, width, depth) and a list of door types with corresponding quantity dropdowns. A material dropdown is set to "графит". There are radio buttons for "Серия" (Standard, Люкс, Престиж, Лазурит, Арт Деко) and "Цвет обрамления" (1 group - White, Black, Bronze, Brown, 2 group - Wood texture, 3 group - Gold). There are also radio buttons for "без боковых панелей", "одна боковая панель", and "две боковых панели". At the bottom, there are checkboxes for "крыша", "пол", "задняя стенка", and "начинка". A yellow error message bar at the bottom of the page reads "Оценить стоимость Кол-во дверей должно быть больше 1". An error dialog box from Microsoft Internet Explorer is open, displaying the message: "The following error(s) occurred: - v is required. - s is required. - g is required." with an "OK" button.

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

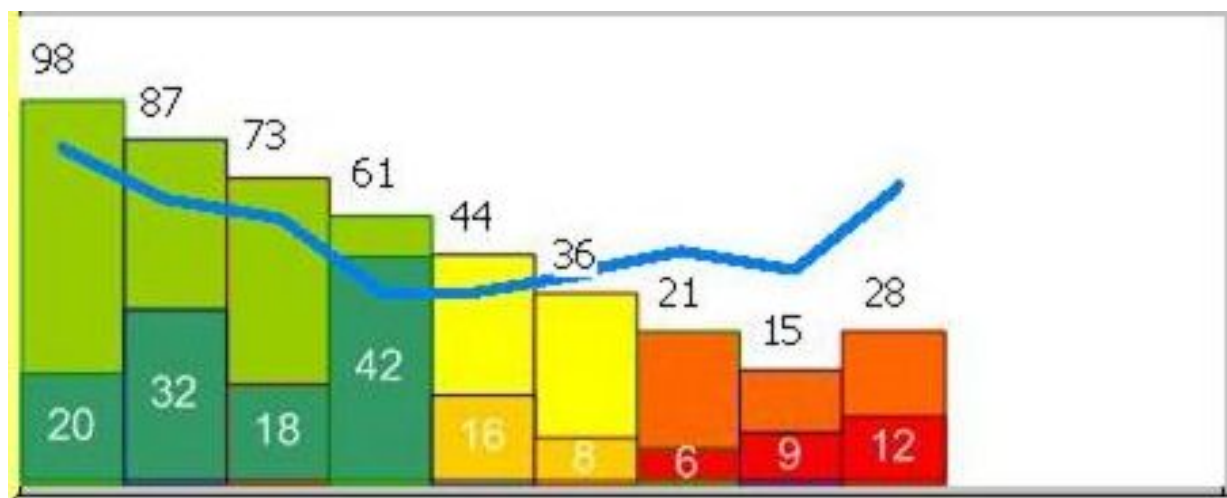
Как доля стоимости портфеля %

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