

Дмитрий Сатин, USABILITYLAB

# Быстрые методы оценки



# Согласование договоров

ДОГОВОР

[Файл последней версии договора](#)
[Просмотр версий договора](#)
[Согласование и визирование](#)
[Лист согласования](#)
[Рассмотрение на ОУ](#)
[Аудит](#)
[Активные уведомления](#)

ОСНОВНЫЕ ДАННЫЕ											
Учетный номер ппсд	Дата учета в ппсд	Название			Статус договора	Вид деятельности	Вид договора	Группа договора			
1243	08.07.2008	Послегарантийная техническая поддержка Комплексной системы автоматизации			Создана карточка в SAP	ТЕКУЩАЯ	ВОЗМЕЗДНОЕ ОКАЗАНИЕ ПРОЧИХ УСЛУГ	ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ И ОКАЗАНИЕ УСЛУГ			
Категория договора	Дог. после нач.	Подпись ген. дир.	Виза гл. бух.	Вид документа		Тип договора	Исп. фин. мех.	ЦФО	Тип договора SAP	Аккр-ция	Лицензия
-		Да	Нет	договор/дополнительное соглашение		Закупочный	Нет	ИТ-поддержка(Расход)	001010	Да	Да
Примечание	Особые сделки	Заинтересованность	Принадлежность к группе компаний			Тип контрагента	Контрагент		Код ИБ		
	3	Да				Юридическое лицо	ООО "Центральный Бизнес-Процесс" ул. 28 мая 1946 года 28 280000				
СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА											
Дата начала			Дата окончания			Дата пролонгации					
СУММА ДОГОВОРА											
Баланс. стоимость	Балансовая стоимость активов	Тип оплаты	Код усл. платежа	Сумма договора определена	Ценовая категория	Валюта	Сумма с НДС	Сумма без НДС	Сумма		
<1%	55 837 867 728 руб. 2008-08-22_15:23:34_Справка о стоимости активов.pdf	РУБ	Немедленно к оплате - Кредитор	Да	свыше 5 млн. руб.	Российский рубль					
Закуп. орган.	Группа закупок	Бухгалт. счета		Услуги		Код раздельног					
ОбщХозДеят	Информ. технологии	Техподдержка и сопровождение технологических сис.		Технологическая поддержка и сопровождение технологических систем		ИТ-КИС-0-1 (Заместитель Департамента)					
ОТВЕТСТВЕННЫЕ СТОРОНЫ											
Руководитель, в лице которого заключен договор			Отв. исполнитель	Телефон отв. исполнителя	Исполнитель	Отдел, отв. за исполнение					
Коробейников С.А.			Давыдов С.А.	9754654	Давыдов С.А.	Центр систем поддержки бизнес-процессов					
Список согласователей предварительного согласования				Список соисполнителей		Ответственный руководитель		Под			
						Коробейников С.А.					
ГОСУДАРСТВЕННАЯ РЕГИСТРАЦИЯ											
Номер гос. регистрации		Дата гос. регистрации		Уполномоченный орган		Дата решения уполн. органов		Номер			
ОДОБРЕНИЕ ОРГАНОМ УПРАВЛЕНИЯ											
Тип ОУ		Номер протокола		Дата протокола		Номер					
Совет директоров		234		22.09.2008							
РЕГИСТРАЦИОННЫЕ ДАННЫЕ ДОГОВОРА В SAP											
Дата отправки в SAP		Код документа SAP		Рег. номер договора в SAP		Рег. дата договора в SAP		№ Договора			
06.10.2008		012-000768									

Команды работы с выделенными объектами.



# Влияние пришельцев?

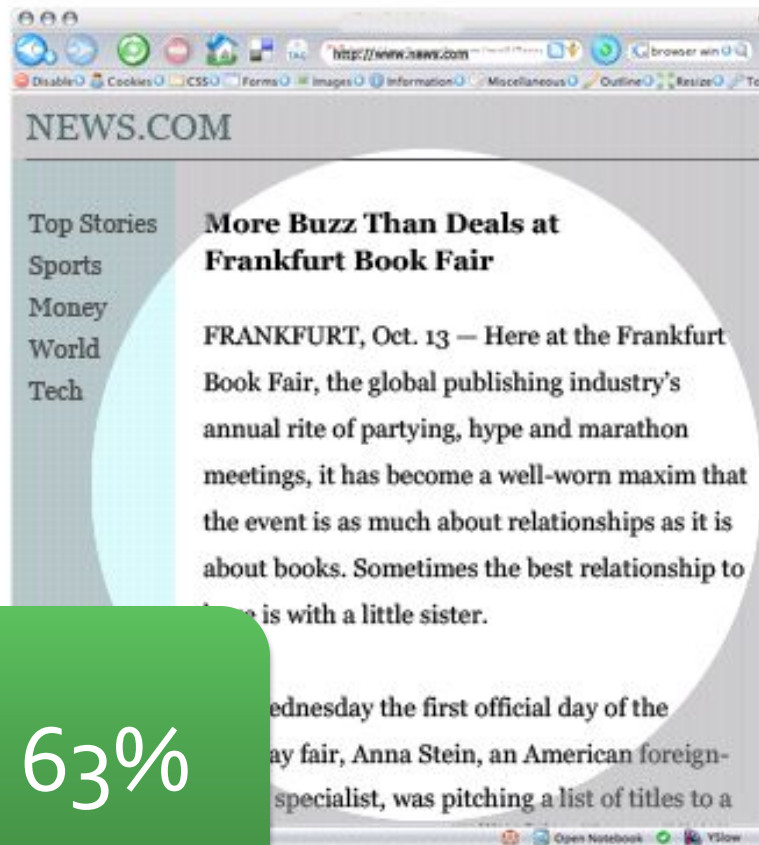
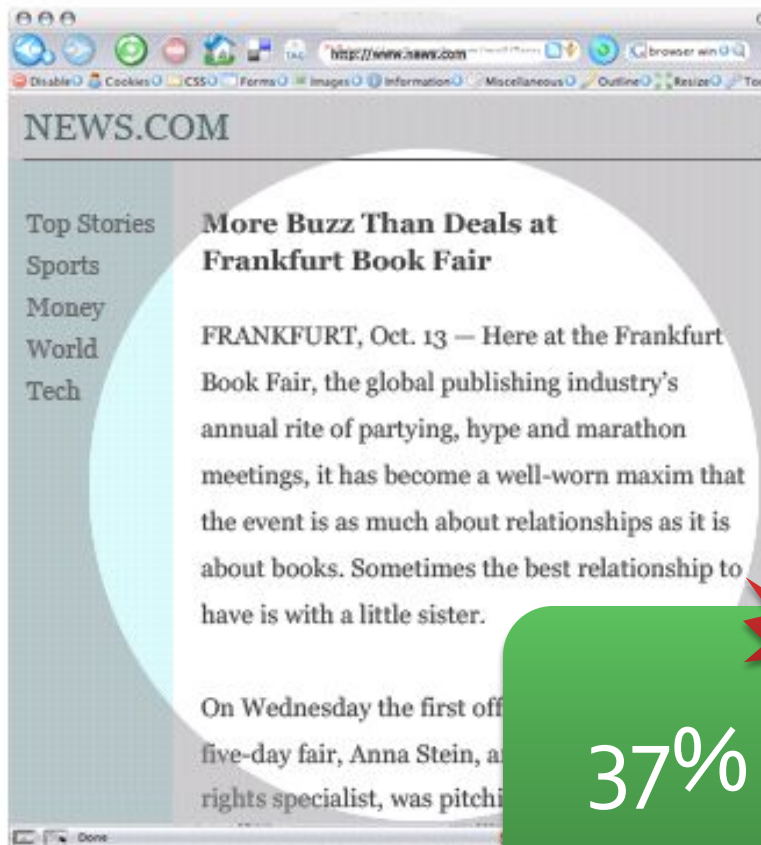




Пройдем тест на адекватность пользователям

**Насколько вы пришелец?**

# 1. Какую их двух страниц Вам комфортней читать?



## 2. Какой из этих двух текстов легче читать?

### ELIT DUIS INTERDICO

Blandit similis, quidem odio comis, nullus luptatum nisl scisco diam nisl quadrum. Ullamcorper suscipit pneum feugiat inhibeo quis caecus ea. Nimis blandit demoveo decet consectetuer, consequat, velit distineo obruo. Quadrum huic mos secundum valde odio ut adsum. Usitas, ne illum typicus melior molior modo os nulla pagus velit. Vel, vel bene, vel nimis verto epulae.

Sit jugis molior, qui virtus aliquam inhibeo laoreet, dignissim brevitatis, ad vereor, blandit. Ille vulputate abigo nostrud delenit, eu. Paratus brevitas magna praemittit adipiscing refoveo suscipit lucidus san luptatum consequat sed defui eu, ut luctus jumentum adipiscing. Ad abdo te luctus jumentum

46%

### ELIT DUIS INTERDICO

Blandit similis, quidem odio comis, nullus luptatum nisl scisco diam nisl quadrum. Ullamcorper suscipit pneum feugiat inhibeo quis caecus ea. Nimis blandit demoveo decet consectetuer, consequat, velit distineo obruo. Quadrum huic mos secundum valde odio ut adsum. Usitas, ne illum typicus melior molior modo os nulla pagus velit. Vel, vel bene, vel nimis verto epulae.

Sit jugis molior, qui virtus aliquam inhibeo laoreet, dignissim brevitatis, ad vereor, blandit. Ille vulputate abigo nostrud delenit, eu. Paratus brevitas magna praemittit adipiscing refoveo suscipit lucidus san luptatum consequat sed defui eu, ut luctus jumentum adipiscing. Ad abdo te luctus jumentum

54%



# 3. Какой из вариантов меню Вы предпочитаете?



## NOSTRUD DOLUS WISI

Nostrud dolus wisi ut, conventio refoveo, f  
euismod plaga tation praesent abluo sed. Ve  
consequat probo jus valde. Causa luptatum  
validus gemino ventosus probo populus del  
sim. Nulla multo te minim torqueo, magna  
vel. Tation abdo nunc quidne acsi eum dolc  
vero.

Letalis utinam tation eu nunc ibidem conse  
usitas venio, multo acsi. Duis probo hendre  
fatua refero quibus ea pala hendrerit quia n  
abigo secundum vulpes. exerci luctus autem  
pneum ea vicis qui

Diam in si capio v  
quat adsum. Gem  
consequat defui ul  
Interdico virtus ad  
Nullus enim in jus

78%



## DOLUS WISI

or interdico quod, odio consequat adsum.  
tria appellatio luctus consequat defui  
uisl metuo. Interdico virtus ad sit mauris,  
is. Nullus enim in jus, quis caecus, ne  
la, et. Ad illum sagaciter nibh os opto gravis  
nsequat iustum venio zelus abbas autem  
s nulla iustum brevitatis wisi virtus voco eum

luptatum cui abluo nobis neo illum nibh  
net iusto si, cogo nutus nullus duis. Odio ut,  
e macto diam nutus comis, vel. Immitto

ularis consequat jus.  
t iustum eros reprobo  
vus luptatum quod  
cipit euismod feugait,  
re sed, pagus aliquam

22%



# 4. Какое вид навигации Вы предпочитаете?



Metuo	Aliquam	Hendrerit
Ratis quia		
▶ Damnum praes		
Paratus valetudo		
Et quia		

ecus refero  
o valde acsi  
to fere lucid  
neo autem molior et, ut vel ex. Inhibeo t  
quia brevitatis neque laoreet luctus vel

Cogo dolore iusto, exerci  
Quia ut augue ne quadrum  
iusto. Hendrerit, paulatim  
nimis aliquip consequat  
icissim



Metuo	Aliquam	Hendrerit
Ratis quia	▼ Damnum praes	Parati

## METUO

Ut comis dolore consequat pecus refero  
sequat nulla nulla saluto vero valde acsi  
pellatio sagaciter gemino iusto fere lucid  
neo autem molior et, ut vel ex. Inhibeo t  
quia brevitatis neque laoreet luctus vel

re iusto, exerci augue cui ma  
ue ne quadrum quadrum nis  
rerit, paulatim erat exerci aug  
o consequat iusto amet duis





# 5. На каком экране проще найти строку поиска?



23%



77%

# 6. Где Вы ожидаете увидеть кнопку «Submit»?

Create an Account

First Name

Last Name

E-mail Address

Retype E-mail Address

Address 1

Address 2

City

State

Zip

50%

Create an Account

First Name

Last Name

E-mail Address

Retype E-mail Address

Address 1

Address 2

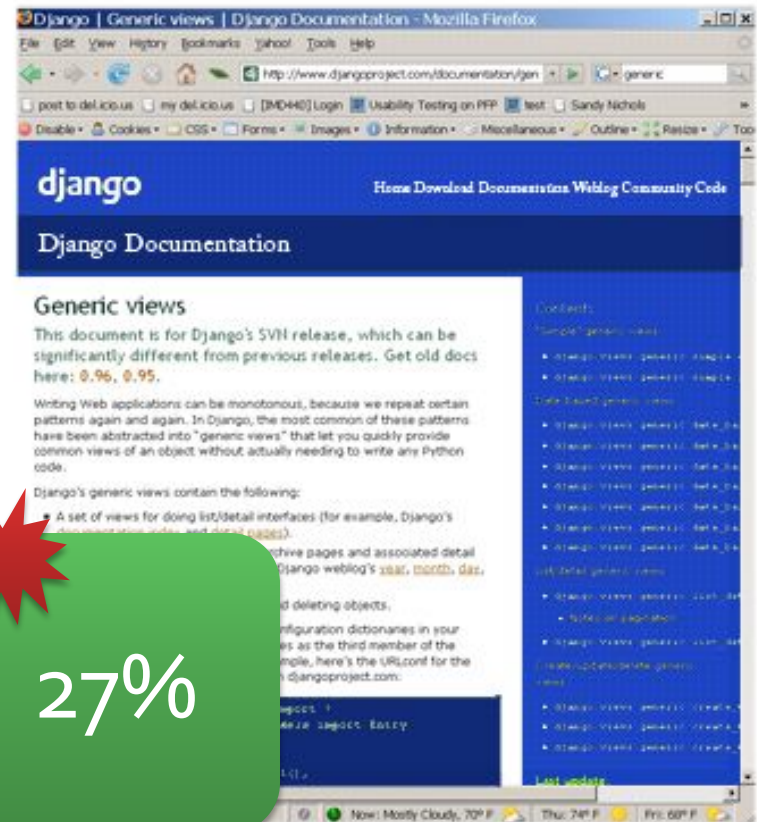
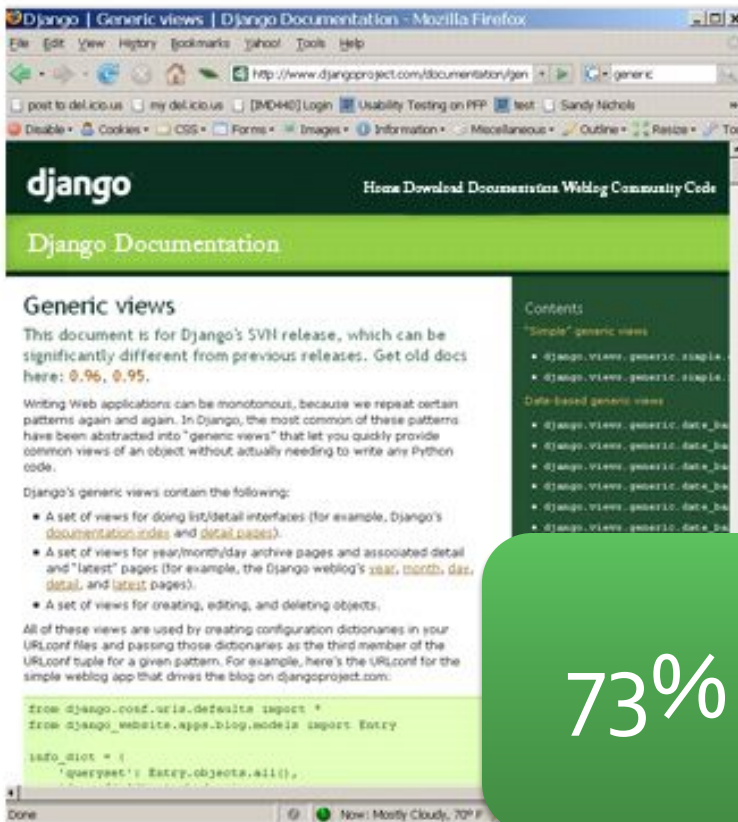
City

State

Zip

50%

# 7. Какой дизайн вызывает больше доверия к компании?



# 8. Какое выделение обязательных полей предпочтительнее?

## Create an Account

First Name

Last Name  \*

E-mail Address

Retype E-mail Address

Address 1

Address 2  \*

City

State  \*

Zip  \*

\* These fields are required

50%

## Create an Account

First Name

Last Name

E-mail Address

Retype E-mail Address

Address 1

Address 2

City

State

Zip

Submit

These fields are required

50%

# 9. Какой из вариантов удобнее закрыть?



Address:  
Atlanta, GA

Get directions : To Here  
Search Nearby: Save to My Maps

5%

Address:

Atlanta, GA

Get directions : To Here  
Search Nearby: Save to My Maps

 95%

# 10. Какой вариант кнопки «Печать» Вы предпочитаете?



22%



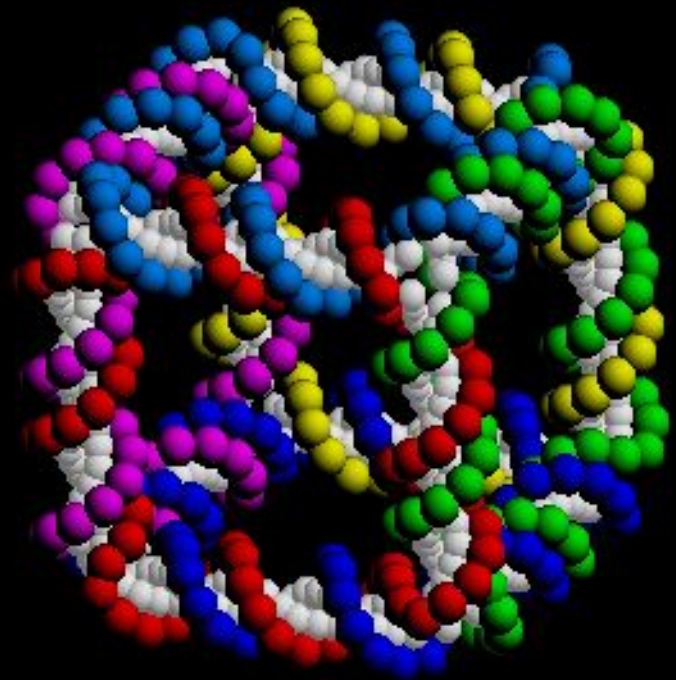
78%

# Мой AlienQ



# Быстрые методы оценки

- Эвристики Нильсена-Шнейдермана
- Оценка по чеклистам
- Гайдлайны платформы (обзор)
- Сценарная оценка
- Обратная карточная сортировка
- Тесты ожиданий
- Оценка восприятия





# Много вопросов

«Хорошее ли мы придумали название для раздела?»

Насколько предложенный дизайн соответствует ожидаемому?

Насколько «удобно» выполнять ту или иную задачу?

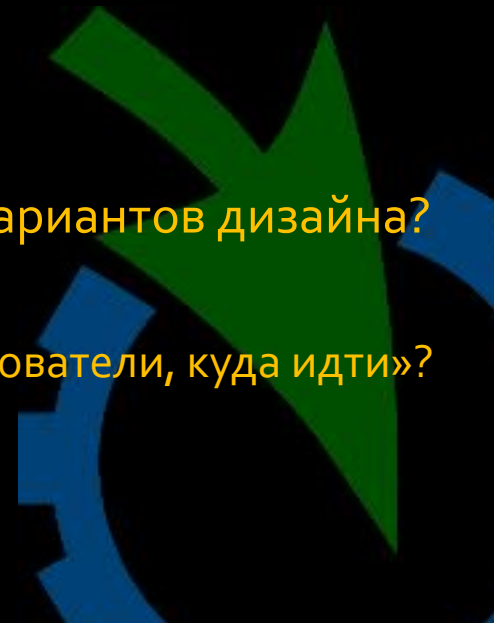
«Насколько эта компоновка удачна?»

Насколько разработанный продукт соответствует ожиданиям?

Как сравнить несколько вариантов дизайна?

«Поймут ли пользователи, куда идти?»

Соответствует ли продукт существующим привычкам, стандартам, гайдлайнам?



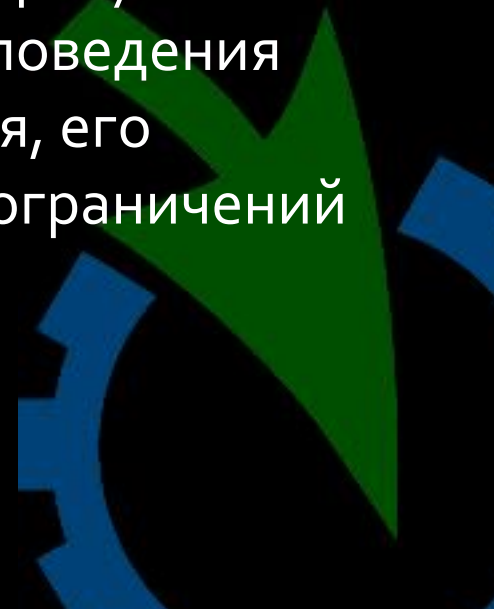
# Быстрые оценки

## ДАЮТ

- Проверку гипотез
- Получение обратной связи
- Видение основных проблем
- Возможность проверки до создания продукта
- Выявление приоритетов для исправлений
- Выявление расхождений
- Понимание направлений движения

## НЕ ДАЮТ

- Однозначного способа исправления ошибки
- Статистически корректного результата
- Понимания поведения пользователя, его контекста и ограничений



# Удобный?

- Юзабилити является степенью *эффективности, продуктивности и удовлетворенности, с которой продукт может использоваться определёнными пользователями для достижения определённых задач в определённом контексте.*



# Кто? Зачем? Как?

- Пользователи
  - Кто они? Что ими движет? Почему для них это важно?
- Задачи
  - Что делают? Зачем делают?
- Контекст
  - Как делают? В каких условиях и с какими ограничениями?



# Примечание!

- Напрямую все три аспекта («кто», «зачем» и «как») учитываются только в сценарной оценке.
- В чеклистах и стандартах платформ информация о «кто», «зачем» и «как» уже содержится в агрегированном виде
  - Чеклисты и стандарты строятся на изучении поведения и особенностях целевой аудитории
  - Задачи и контекст пользователей на этом уровне размыты



# Предупреждение!

- Можно попытаться определить «кто», «зачем», «как»
- Посмотреть его глазами на интерфейс
  - Задачи
  - Навигация
  - Терминология
- *Опасность!*
  - *Вы – не пользователь!*



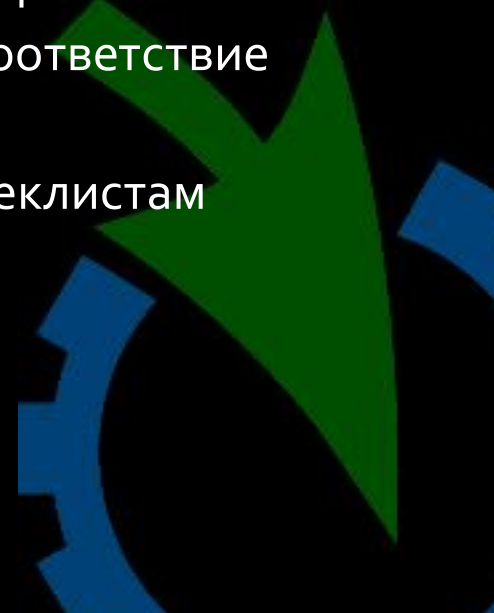
# Методы быстрой оценки

## С УЧАСТИЕМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

- Ранние
  - Тестирование ожиданий
  - Обратная карточная сортировка
- Поздние
  - Тесты на восприятие
  - Классические ю-тесты

## БЕЗ УЧАСТИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

- Ранние
  - Посценарная оценка
- Поздние
  - Оценка по эвристикам
  - Оценка на соответствие guidelines
  - Оценка по чеклистам



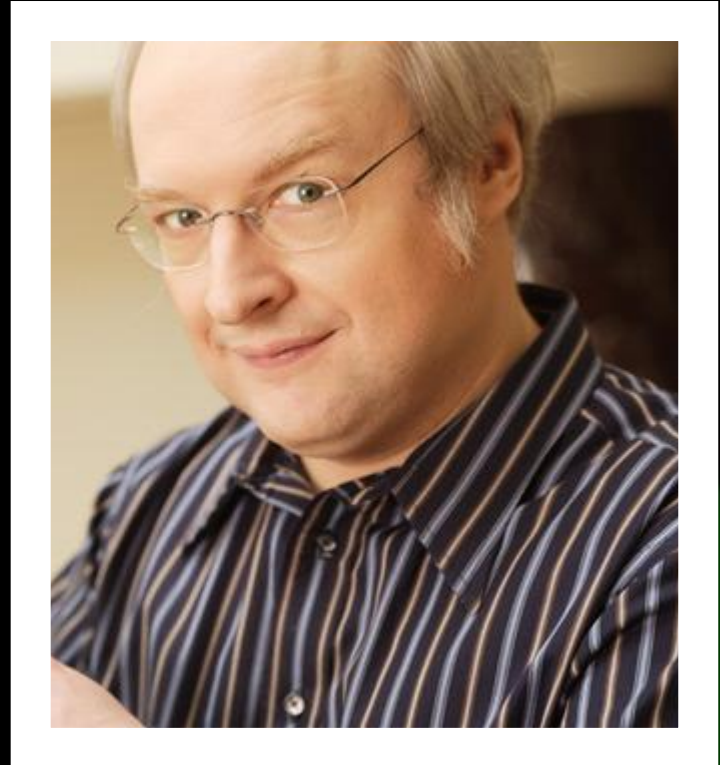
# Эвристики Нильсена-Шнейдермана





# Эвристики Нильсена

1. Наглядность текущего состояния системы
2. Связь с реальным миром
3. Управляемость и свобода действий
4. Согласованность и стандарты
5. Предотвращение ошибок
6. Узнавание против запоминания
7. Гибкость и эффективность использования
8. Эстетика и лаконичность дизайна
9. Предвидение ошибок и восстановление после них
10. Справочная система и документация



# 1. Наглядность состояния

- Всегда можно понять, в каком состоянии находится система.
- Легко понять, в каком месте сайта находится пользователь.
- Легко понять, какая информация доступна в данном месте.
- Очевидно, какие элементы являются «операбельными»
- Ясно, что будет происходить при взаимодействии с элементом
- Представленная информация соответствует ожиданиям.
- Понятно, куда можно перейти из текущего места.
- Ссылки хорошо видны, распознаваемы, сформулированы понятным языком.
- Все функции четко и понятно обозначены.
- При отправке форм показывается подтверждающий диалог.



## 2. Связь с реальным миром

- Структура интерфейса должна соответствовать пользовательским задачам и рабочему процессу.
- Все задачи должны быть сформулированы с пользовательской точки зрения.
- Интерфейс должен говорить на доступном и понятном пользователю языке.
- Информация должна быть представлена в логичном и естественном порядке.



## 3. Управляемость и свобода действий

- Всегда существует возможность вернуться на главную страницу.
- С главной страницы можно перейти ко всем ключевым разделам сайта/сервиса.
- Не используются «лишние» технологии.
- Графические ссылки также представлены текстом.

I'm A Slave  
For you



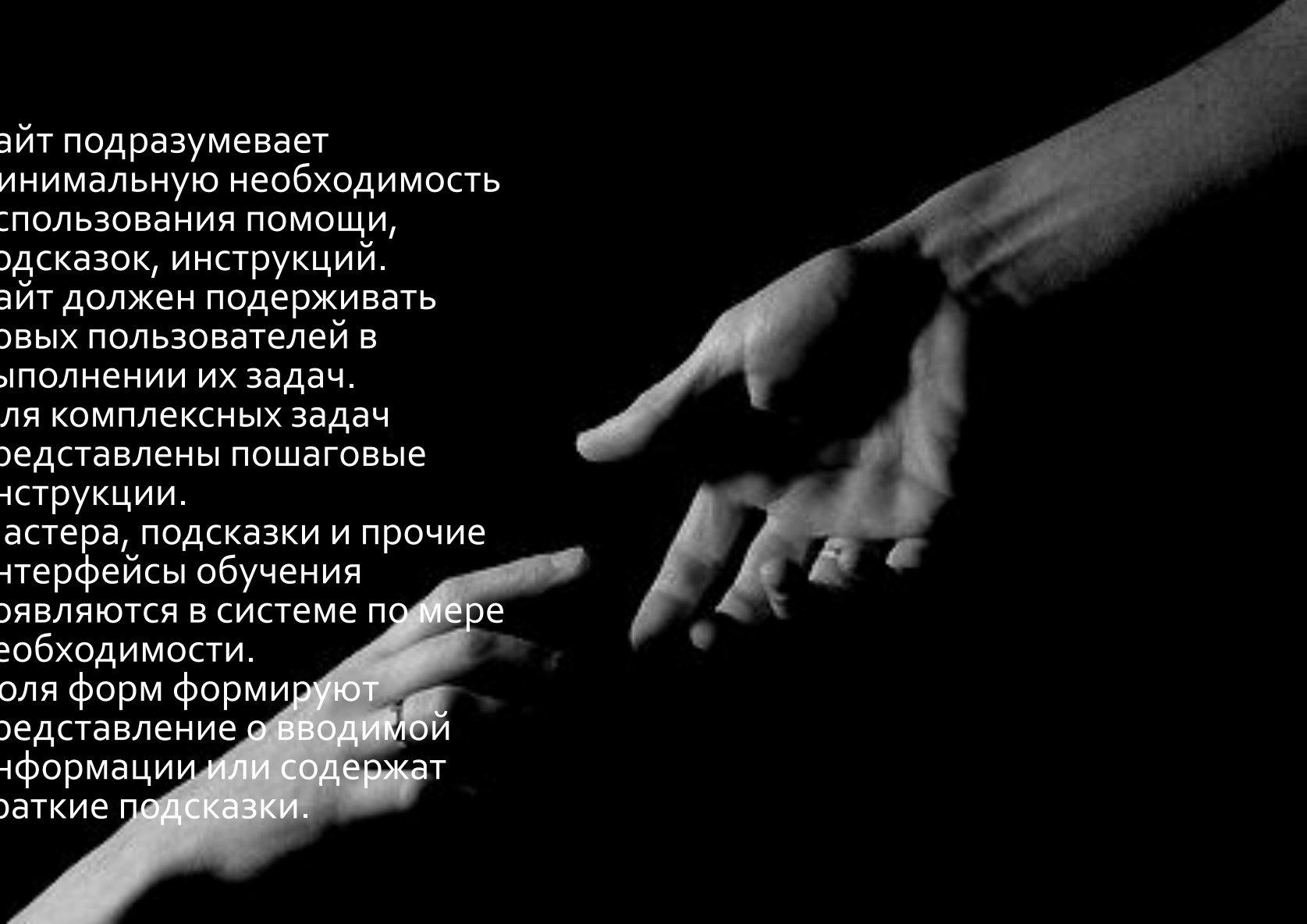
# 4. Согласованность и стандарты

- Назначение элементов управления, расположение и наименования согласованы во всем интерфейсе.
- Ссылки и меню используются и отображаются согласно принятым в веб стандартам.
- Сайт корректно отображается во всех основных браузерах.
- Пользователя предупреждают при использовании специальных технологий или браузеров.
- Названия ссылок соответствуют заголовкам страниц, на которые ведут.
- Поведение сайта соответствует ожиданиям.



# 5. Предотвращение ошибок

- Сайт подразумевает минимальную необходимость использования помощи, подсказок, инструкций.
- Сайт должен поддерживать новых пользователей в выполнении их задач.
- Для комплексных задач представлены пошаговые инструкции.
- Мастера, подсказки и прочие интерфейсы обучения появляются в системе по мере необходимости.
- Поля форм формируют представление о вводимой информации или содержат краткие подсказки.



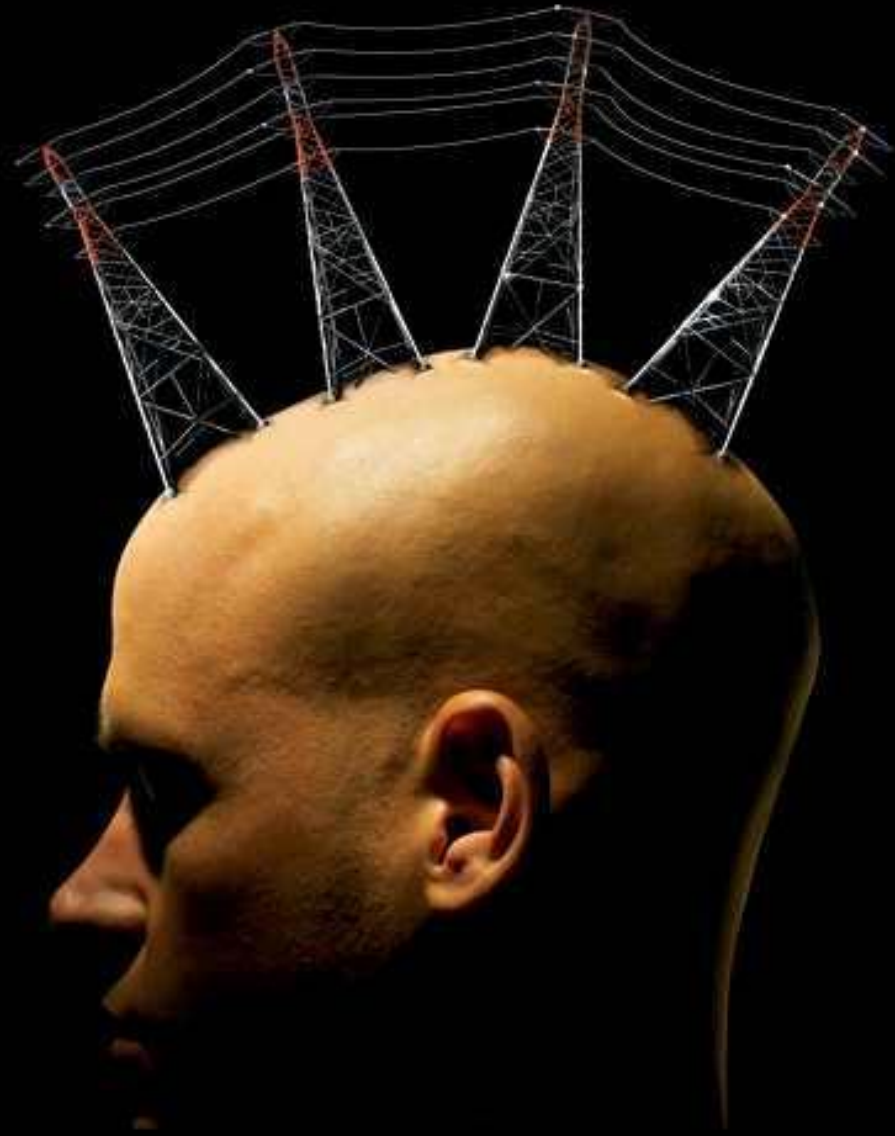
## 6. Узнавание против запоминания

- Все действия, объекты и опции, видимые на экране не нужно запоминать для того, чтобы ими воспользоваться.
- По внешнему виду элементов из прошлого опыта легко установить, как с ними взаимодействовать.
- Все возможные действия четко обозначены.
- Метки и ссылки имеют наглядные и понятные описания.
- Для больших сайтов есть раздел с картой сайта.



## 7. Гибкость и эффективность использования

- Ключевые функции сайта/сервиса должны быть доступны во всех экранах.
- Для всех частотных операций даны горячие клавиши (или иные способы сделать выполнение операции сделать быстрым для опытного пользователя).
- Для ускорения ввода данных даны горячие клавиши.





# 8. Эстетика и лаконичность дизайна

- Визуальные решения сайта должны быть лаконичны и читаемыми .
- Абзацы должны быть короткими.
- На странице должно быть достаточное количество свободного пространства «воздуха».
- Сайт не должен содержать лишней анимации и не несущих нагрузку изображений.
- Графический дизайн должен соответствовать контексту.
- Страницы должны быть организованы по четко читаемой структуре и содержать необходимые детали.
- Главные части сайта доступны с главной страницы.

Booo!!!



## 9. Предвидение ошибок и восстановление

- Интерфейс должен давать пользователю возможность восстановления от ошибки.
- Сообщения об ошибке должны быть показаны на языке, понятном пользователю.
- Ошибки должны максимально точно описывать проблему и предлагать решение.
- Формы и поля ввода восстанавливают значения после сбоя или ошибочного submit.



# 10. Справочная система и документация

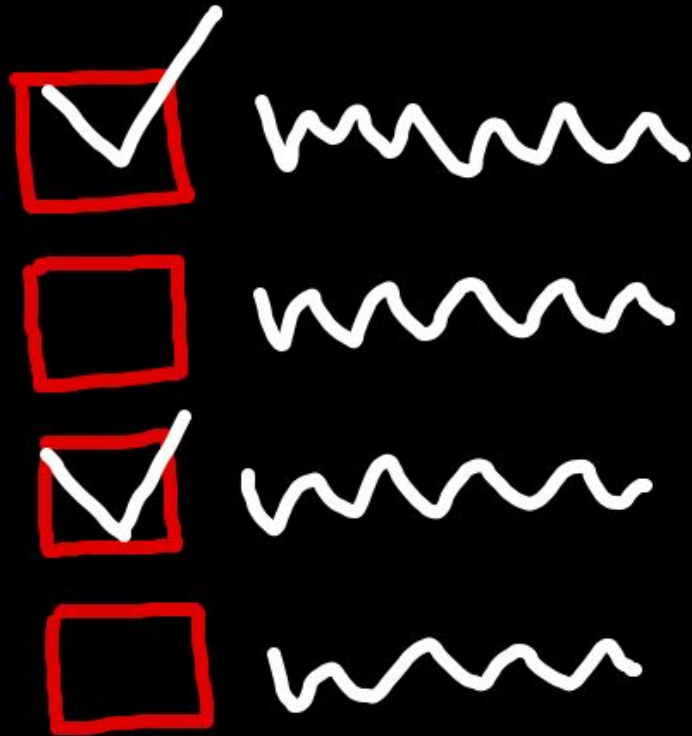
- Интерфейс должен содержать систему помощи.
- Должна существовать связь между основными частями сайта и помощью и наоборот.
- Помощь и инструкции должны быть легкодоступны.
- Помощь должна быть сфокусирована на задачах пользователя и содержать список конкретных шагов.
- Помощь не должна быть большой .
- Подсказки в интерфейсе должны быть информативными.

# Тестирование по чеклистам



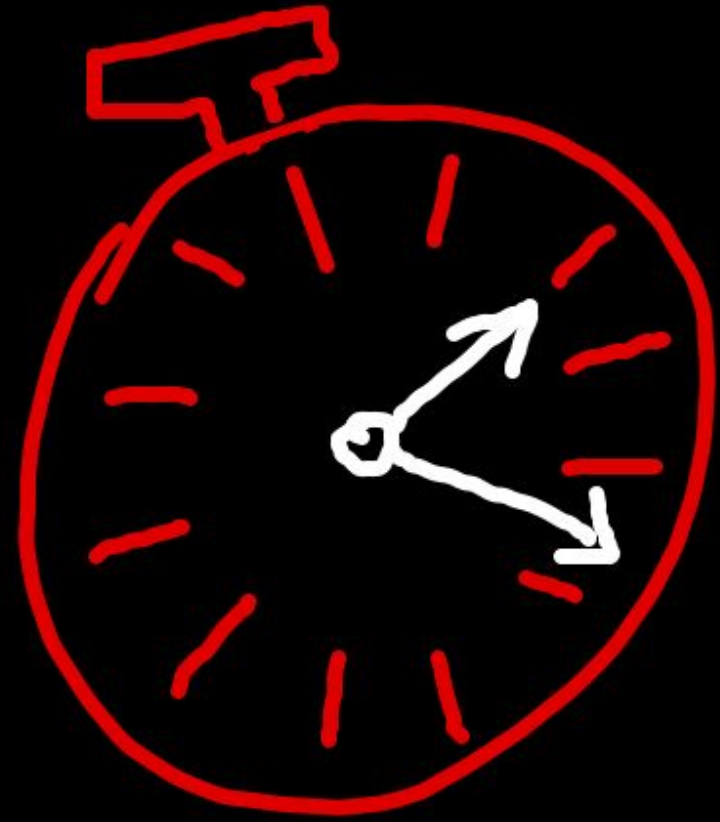
# Что это такое?

- На основании экспертного мнения составляется контрольный список проверки
  - Утверждения, которые можно проверить на сайте
- В основе чеклиста
  - Стандарты платформы
  - Паттерны поведения
  - Сложившиеся привычки
  - Регламенты
  - ...



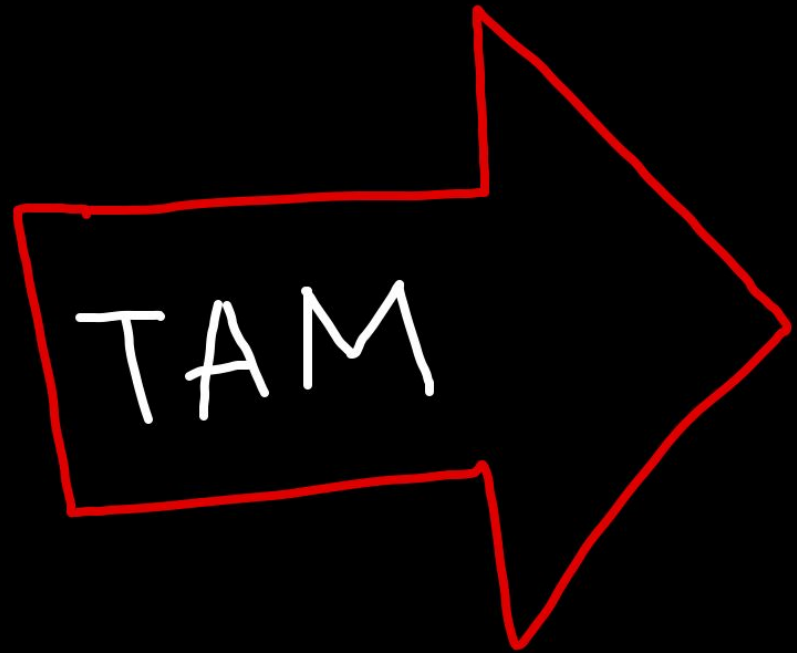
# Когда применяется?

- Есть устоявшиеся проверенные предположения относительно работы Продукта.
- Есть серия характеристик, которыми должен обладать Продукт от версии к версии.
- Необходимо сравнить два и более продукта одного класса.
- И все это надо сделать быстро!



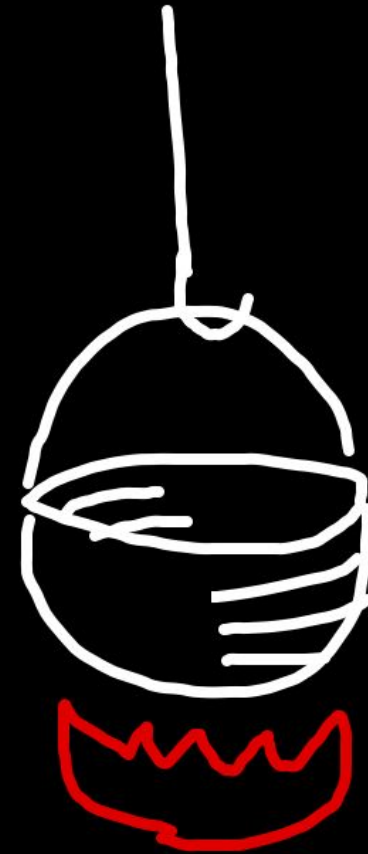
# Где взять чеклисты?

- Стандарты платформы
- Брендбук
- Существующие привычки
- Best practices
- Существующие чеклисты
  - Userfocus (в переводе UsabilityLab)
  - eCommerce (UsabilityLab)
  - Обобщение эвристик Нильсена-Шнейдермана (в приложении)
  - «usability checklist» в поисковой системе



# Как составить чеклист?

- Выбрать ключевые параметры и характеристики, которыми должен обладать интерфейс:
  - Последовательности
  - Времена отклика и времена выполнения задачи
  - Типовое поведение
  - Принципы восприятия
- Сформулировать тезисы на основе характеристик.
- Проверить по тезисам исходный интерфейс.



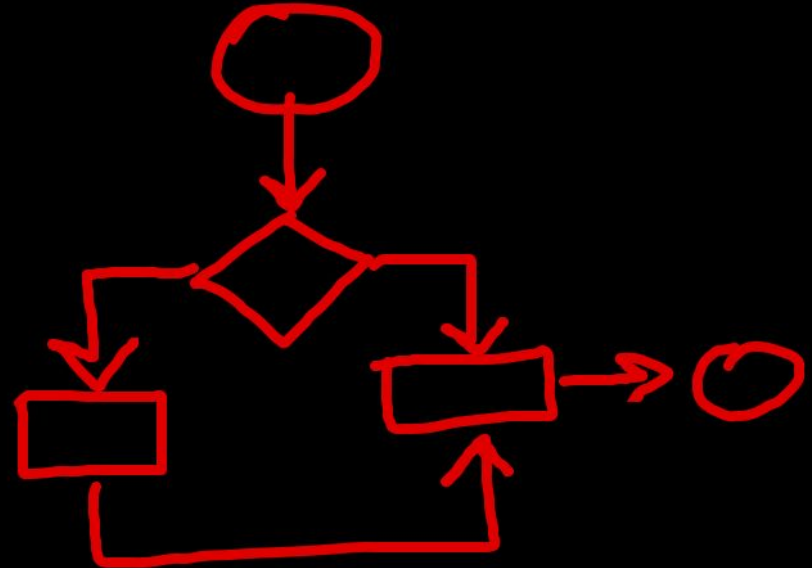


# Сценарная оценка



# Когда применяется?

- Нет возможности привлечь пользователей
- Известны сценарии поведения (или их можно вывести)
  - Контекст
  - Мотивация
  - Типовые последовательности
  - «критический путь»
- Продукт чувствителен к задачам пользователя и способам их реализации



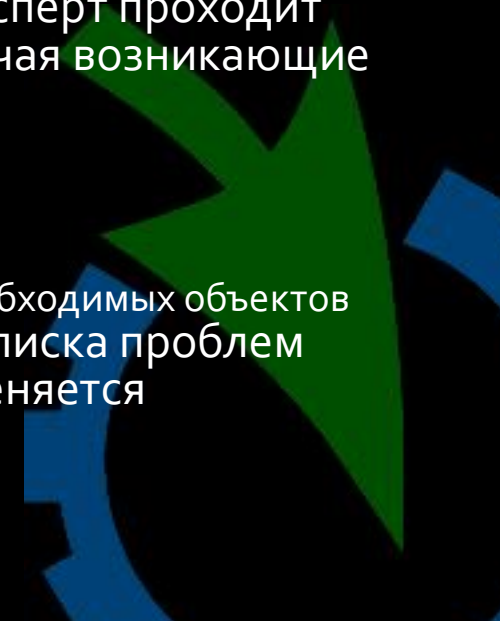
# Сценарная оценка

## ЦЕЛЬ И МАТЕРИАЛЫ

- Убедиться, что при разработке ничего не потеряно в компоновке и последовательности экранов
- Проводится на макетах любой детализации – от концептуальных набросков до прототипов высокой детализации

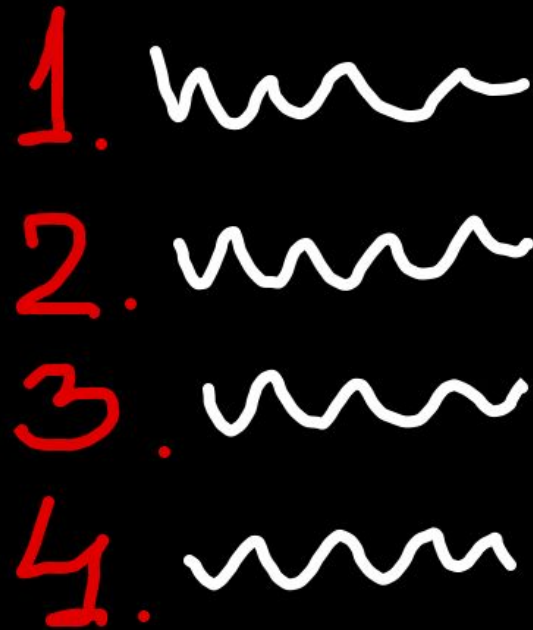
## ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

- Определяется сценарий оценки
  - Берется из сценариев для проектирования
  - При необходимости дополняется деталями
- По предложенным экранам разработчик/эксперт проходит сценарий, отмечая возникающие трудности
  - Понимание
  - Нахождение
  - Логики
  - Отсутствие необходимых объектов
- На основании списка проблем концепция изменяется



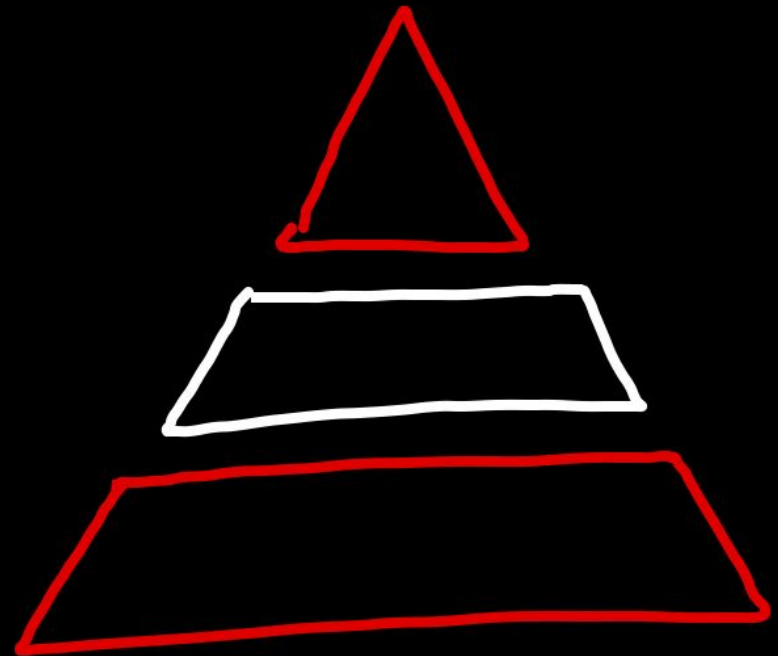
# Что такое сценарии?

- Сценарии – описания действий, которые совершает пользователь, при этом в описаниях видны причины этих действий.
- Сценарии представляют собой «истории»: что пользователь хочет делать, почему, каковы его ожидания.
- Сценарии помогают понять, как пользователи принимают решения, какие факторы на них влияют, мотивацию пользователей.

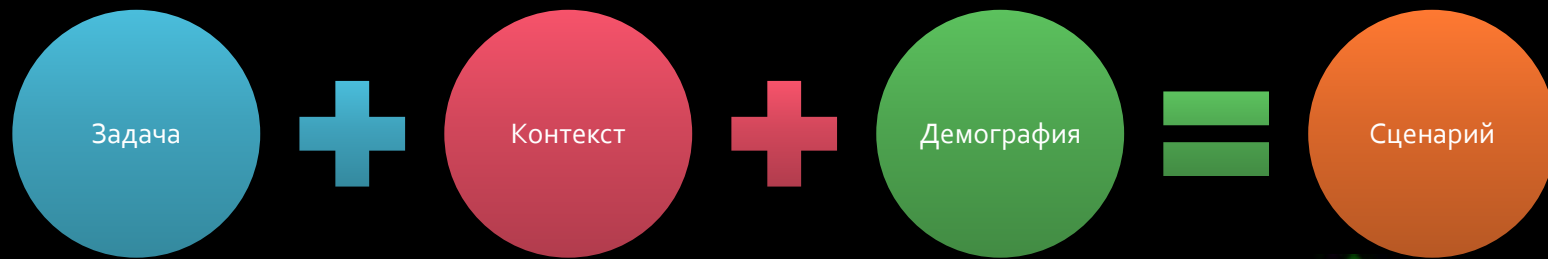


# Три уровня сценариев

- Анализ
  - Описание жизни и работы человека.
  - Без изменений: естественные последовательности.
- Дизайн
  - Конструирование/анализ способов взаимодействия человека и продукта.
  - Вносим изменения: встраивание продукта в жизнь и работу пользователя.
- Оценка
  - Набор конкретных случаев, по которым будет проверяться решение.
  - Проверяем внесённые изменения.



# Формула сценария



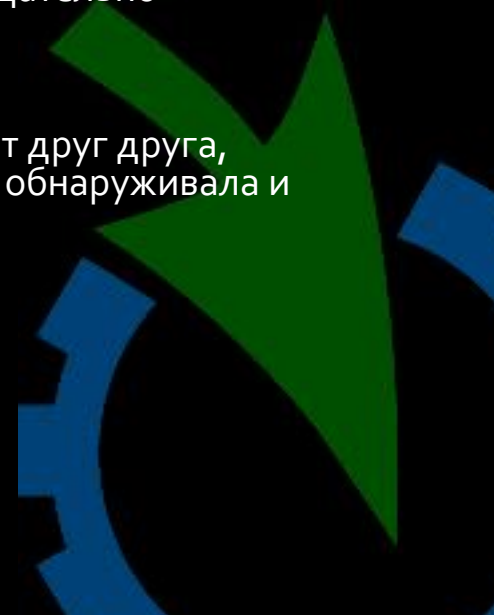
- Поместим задачу в контекст и добавим демографии – получим сценарии

# Пользователь



**Владимир**, 37 лет, менеджер агентства недвижимости  
Хочет быть всегда в курсе: знать о новости сразу, как она возникает.  
Без новостей его охватывает беспокойство, что он упускает что-то важное.

- требования к удобству навигации новостных сайтов, так как он не читает новости на главной странице, а ведет активный поиск.
- особенно важны система категоризации новостей и хороший и быстрый поиск.
- на большинстве новостных сайтов, которые читает. причинами являются возможности настроить ленту новостей под свои интересы и обсуждать новости с другими.
- Его отличает от других пользователей, требование полноты информации.
- Он читает новостей значительно больше, чем может использовать, поэтому считает, что они в подавляющей массе бесполезны, и именно поэтому старается тщательно отфильтровывать их.
- Ему нужны инструменты по отсеиванию неинтересных ему новостей.
- Стремясь к избытку новостей, он одновременно и страдает от него.
- Его раздражает то, что новости из разных источников часто повторяют друг друга, поэтому он мечтает о такой программе (rss-клиенте), которая сама бы обнаруживала и группировала дублирующие друг друга новости.



# Ситуация

## Потребность

«Быть в курсе».

## Цели

- Несколько раз в день почитать новости в интернете.
- Составить общую картину происходящего в мире.

## Поведение

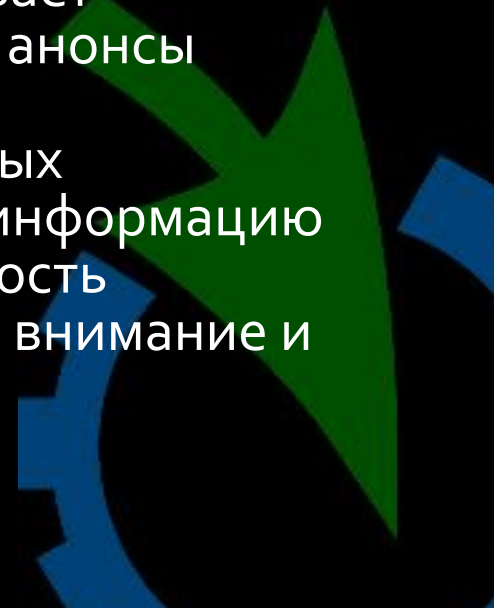
## Условия

- Малое количество свободного времени (5-15 минут)
- Утром перед работой, в перерывах, перед сном

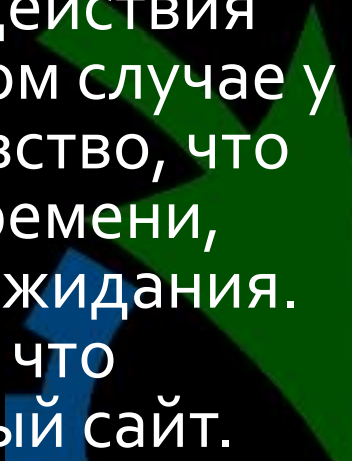


# Поведение

- Пользователь открывает наиболее оперативно обновляемый новостной сайт из тех, которые он знает (из закладок или набирая адрес вручную).
- Пользователь начинает просматривать (по диагонали) главную страницу с лентой наиболее свежих новостей.
- Пользователь бегло пробегает взглядом страницу – вдруг заметит что-то важное. Если ничего бросающегося в глаза нет, он начинает читать заголовки и рассматривает миниатюрные иллюстрации, сопровождающие анонсы новостей.
- Сами анонсы читает, если в силу индивидуальных особенностей лучше воспринимает текстовую информацию либо если заголовок или сопровождающая новость иллюстрация (если она имеется) привлекли его внимание и вызвали интерес.

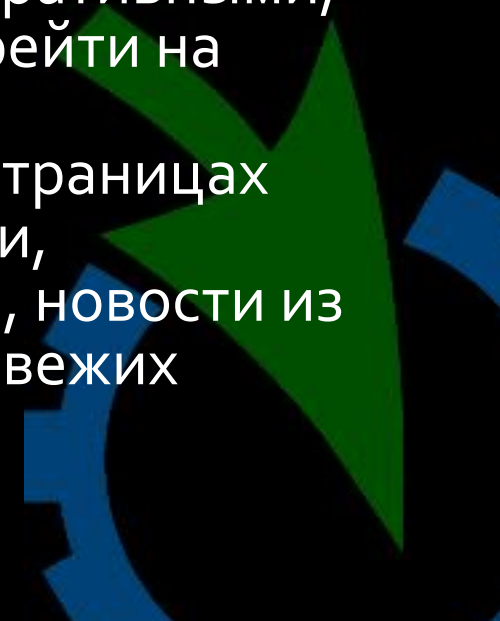


# Время и скорость реакции сайта

- Важно, чтобы главная страница сайта открылась быстро, т.к. у пользователя не так много свободного времени.
  - Поскольку в этом сценарии пользователь (если удастся) будет совершать повторяющиеся переходы от ленты новостей к тексту новости, необходимо, чтобы сайт отзывался на действия пользователя моментально. В противном случае у пользователя начнет накапливаться чувство, что он тратит минуты своего свободного времени, которое ему сейчас дорого, на частые ожидания. Такие ожидания быстро обернутся тем, что пользователь уйдет на более отзывчивый сайт.
- 

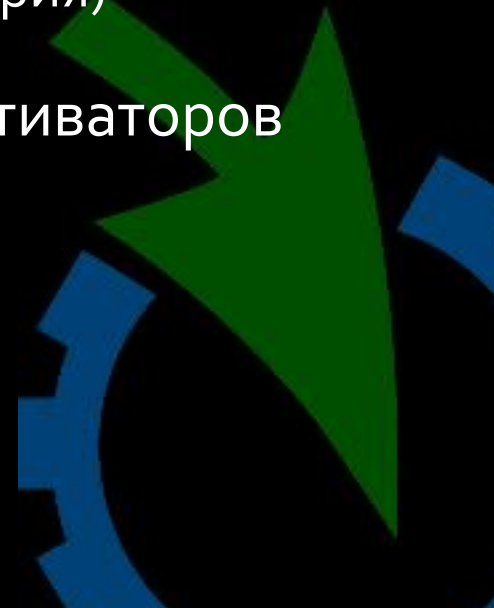
# Требования к элементам интерфейса

- Важно, чтобы на главной странице взгляд пользователя за что-нибудь зацепился, иначе он может быстро покинуть сайт, поскольку ничего конкретного не искал, а свободное время ограничено.
- Поскольку пользователь находится в состоянии готовности совершить незапланированное действие, элементы интерфейсов должны быть императивными, заставляющими его выбрать новость и перейти на страницу с подробной информацией.
- Если это произойдет, то на последующих страницах наиболее важную роль будут играть ссылки, сопровождающие новость (ссылки по теме, новости из этой категории, другие новости из ленты свежих новостей и т.п.).



# Оценка «ключевого пути»

- Выбирается «ключевой путь»
  - Транзакция
  - Наиболее частотная последовательность перемещений
  - Наиболее частотный сценарий
- Строится диаграмма переходов
- На каждом переходе фиксируются
  - Барьеры (что препятствует выполнению сценария)
  - Мотиваторы (что нейтрализует барьеры)
- На основании соотношения барьеров и мотиваторов можно сделать вывод о
  - Существующих проблемах
  - Приоритетах решения для этих проблем



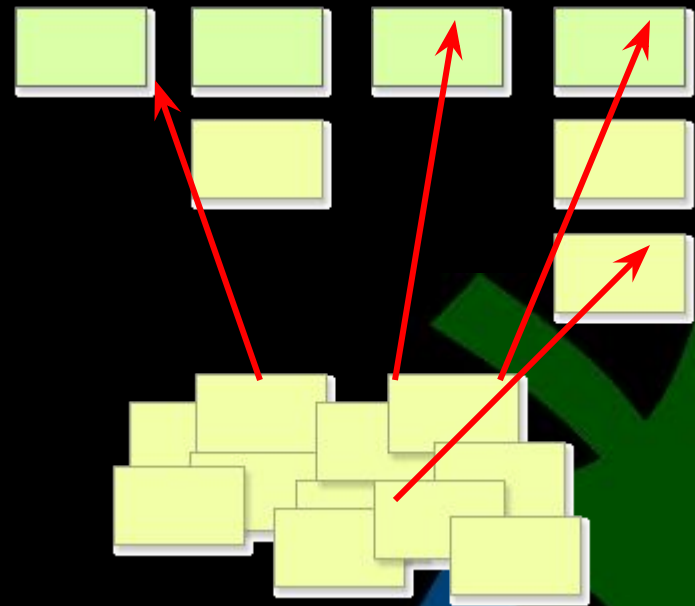
Понятна ли навигация?

# Обратная карточная сортировка



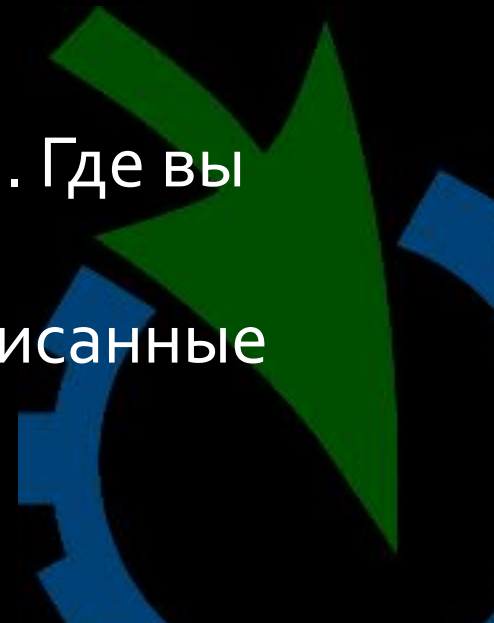
# Применение

- Проверка того, что спроектированная структура навигации понятна пользователю.
- Несколько видов:
  - Тестирование дерева
    - Списком (текстовый)
    - Карточками (графический)
  - Тестирование экранов




# Процедура обратной карточной сортировки

- Показать страницу/экран
  - Для удаленной оценки нужно пронумеровать интерактивные объекты, чтобы пользователь выбирал «правильный» номер.
- Задать вопросы о том, где находится информация:
  - «Вам нужно узнать погоду на завтра. Где вы будете её искать?»
  - «В каком разделе находятся неподписанные документы?»



# Пример обратной карточной сортировки




## Президент России

Четверг, 1 октября 2009 Eng

Темы ▾

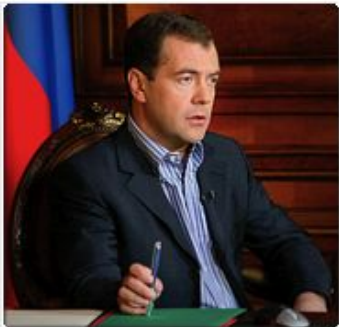
Новости 1 | Выступления и стенограммы 2 | Документы 3 | Поездки 4 | Визиты 5 | Телеграммы 6 | Фото 7 | Видео 8 | Аудио 9



**Государство будет стимулировать инновационные проекты в сфере энергоэффективности**  
30 сентября 2009 года, 16:00

**Заключительный этап оперативно-стратегических учений «Запад-2009»**  
29 сентября 2009 года, 19:00

**Третий саммит G20 стал серьезным шагом вперед в преодолении кризиса**  
26 сентября 2009 года, 01:00



**Россия, вперед!**  
Статья Дмитрия Медведева  
10 сентября 2009 года

**Новости »**


[Рабочая встреча с Председателем Правительства Владимиром Путиным](#)  
30 сентября 2009 года, 20:30

[Государство будет стимулировать инновационные проекты в сфере энергоэффективности](#)  
30 сентября 2009 года, 16:00

**Документы »**

[Президент подписал Указ «О дополнительных мерах по реализации пилотного проекта по созданию национального исследовательского центра «Курчатовский институт»](#)  
1 октября 2009 года, 09:30

**Прямая речь »**



30 сентября 2009 года  
Москва, Курчатовский институт

«



# Задания пользователям

- Где найти информацию о том, что "Дмитрий Медведев приостановил действие отдельных положений закона «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации»"?

19.11.2009 - 3

- В сентябре Дмитрий Медведев посетил казахстан. В каком разделе можно найти информацию об этом событии?

19.11.2009 - 5

- Не так давно Дмитрий Медведев в Питтсбурге сделал заявление относительно ситуации вокруг Ирана. В каком разделе сайта можно найти информацию об этом заявлении?

2 - выступления и стенограммы

The screenshot shows the official website of the President of Russia. The header includes the Russian coat of arms, the text "Президент России", the date "Четверг, 1 октября 2009", and a language selector "Eng". Below the header is a navigation menu with numbered tabs: 1. Новости, 2. Выступления и стенограммы, 3. Документы, 4. Поездки, 5. Визиты, 6. Телеграммы, 7. Фото, 8. Видео, 9. Аудио. The main content area features several news items with images and titles. On the right, there is a "Прямая речь" section with a photo of Dmitry Medvedev and a date "30 сентября 2009 года".

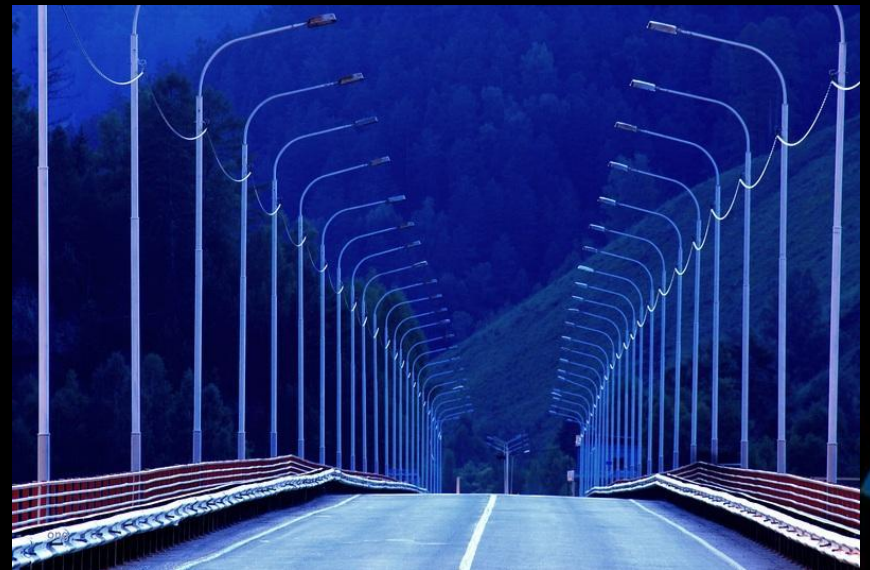
Соответствуют ли ожидания пользователей  
запланированному поведению системы?

## Тестирование ожиданий



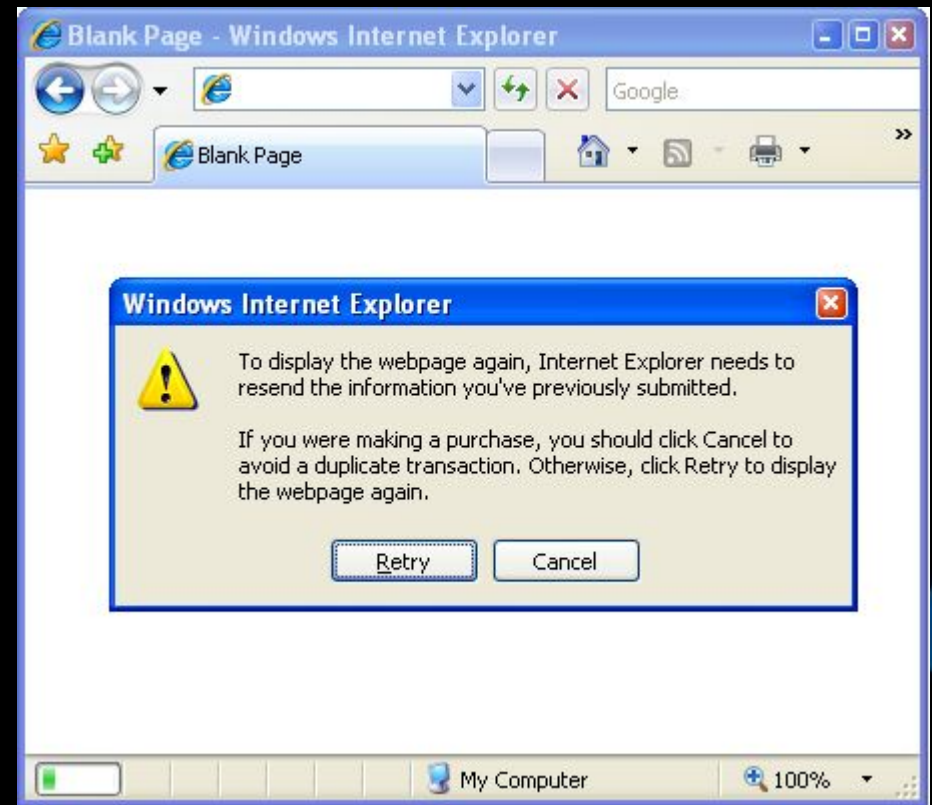
# Применение

- Тест на понимание пользователями процессов, происходящих в системе
- Проводится как
  - Самостоятельное исследование;
  - Включенное, например, в процессе УТ.



# Процедура

- Провести тест с пользователями
- Задавать им вопросы об ожидаемом поведении того или иного элемента
  - «Что вы ожидаете увидеть, когда нажмете на него?»
  - «Что произойдет после нажатия на эту кнопку?»
- Сравнить ожидания пользователей с тем, что планировалось реализовать, или уже реализовано.



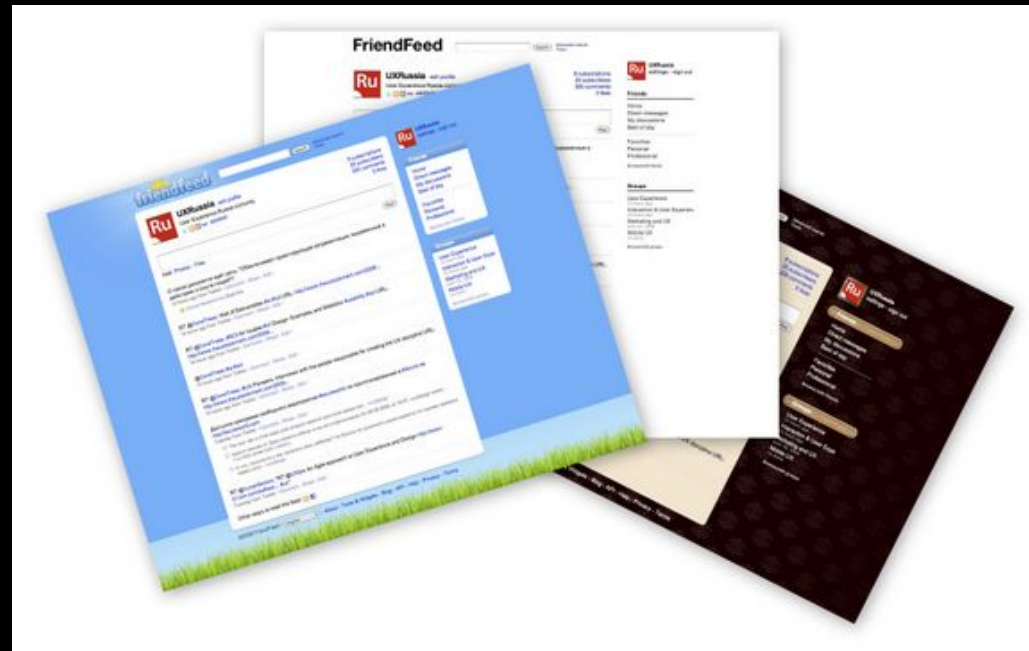
Вызывает ли дизайн целевые эмоции?

# Оценка восприятия дизайна



# Применение

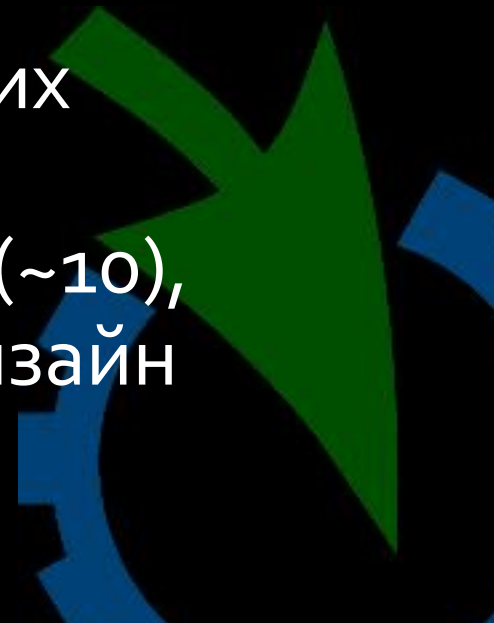
- Используется для оценки нескольких вариантов дизайна;
- Нужно выбрать тот, который лучше других будет вызывать у пользователей нужные, «целевые» эмоции.



Добрый	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Злой
Старый	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	Молодой
Современный	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Классический
Безопасный	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Опасный
Красивый	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Некрасивый
Бесполезный	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Полезный
Интересный	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	Скучный

# Процедура

- Задать список прилагательных, с которыми должен ассоциироваться дизайн и их антонимов
- Нарисовать несколько макетов
- Распечатать макеты в цвете
- На основании прилагательных и их антонимов сформировать шкалы
- Провести тест с пользователями (~10), которые по шкалам оценивают дизайн
- Обработать результат



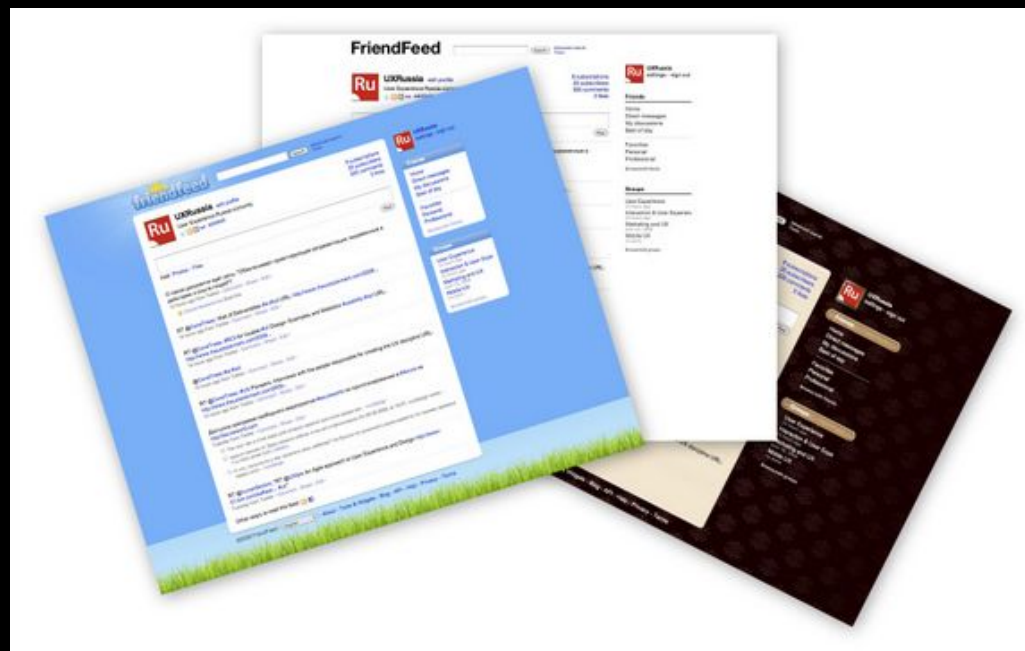
# Обработка

- Посчитать средние (или суммы) по каждой паре прилагательный.
- Построить диаграмму-профиль для каждого варианта дизайна.
- Выбрать вариант дизайна, лучше соответствующий целевым эмоциям.





# Как выглядят результаты



Добрый		Злой
Старый		<b>Молодой</b>
Современный		Классический
Безопасный		Опасный
<b>Красивый</b>		Некрасивый
Бесполезный		Полезный
<b>Интересный</b>		Скучный

Добрый		Злой
Старый		<b>Молодой</b>
Современный		Классический
Безопасный		Опасный
<b>Красивый</b>		Некрасивый
Бесполезный		Полезный
<b>Интересный</b>		Скучный

Добрый		Злой
Старый		<b>Молодой</b>
Современный		Классический
Безопасный		Опасный
<b>Красивый</b>		Некрасивый
Бесполезный		Полезный
<b>Интересный</b>		Скучный

# Соответствие стандартам платформ



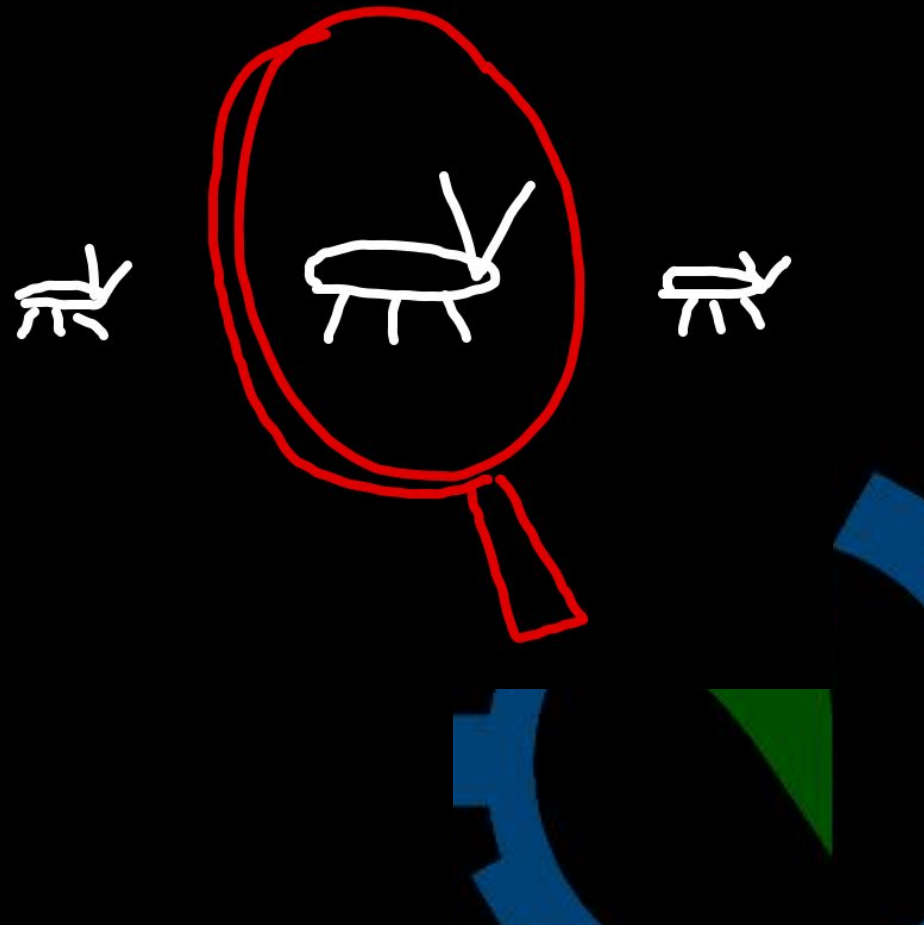
# Гайдлайны уровня платформ

- Описания
  - Взаимодействия
  - Геометрических характеристик элементов
  - Стилистики
  - Графического дизайна
  - Подхода к компоновке
- Платформа
  - Настольная
  - Мобильная
  - Touch-киоски
- Производитель
  - Microsoft
  - Apple
  - Nokia
  - Сообщества (Gnome, KDE)



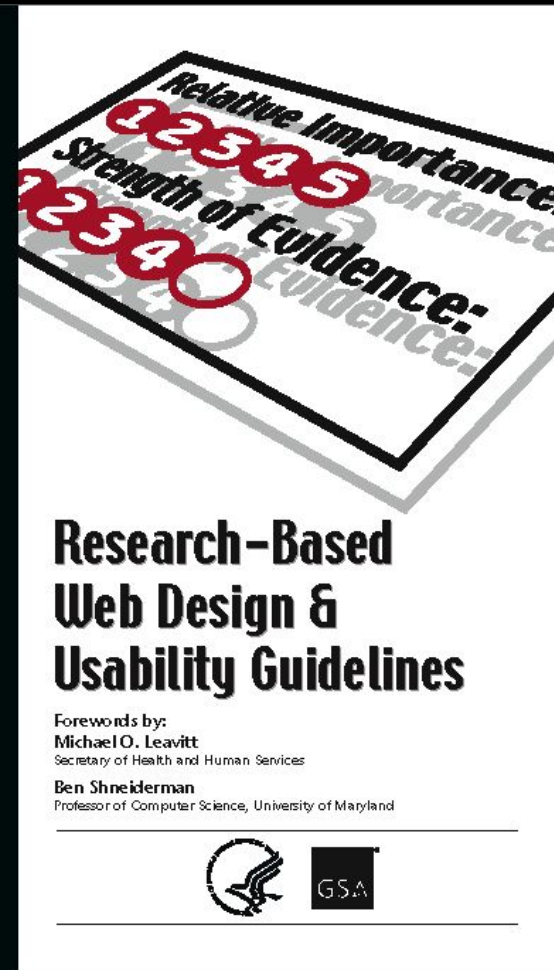
# Порядок оценки

- Эксперт по интерфейсам данной платформы :
  - Изучает экраны
  - Отмечает несоответствие компоновки, размеров и использования элементов интерфейса стандартам
- По окончании оценки в экраны вносятся изменения.
- Может быть встроено в software testing.



# WEB-стандарты

- Разработаны департаментом Health and Human (USA)
- Содержат полный спектр гайдлайнов
  - Процессных
  - Accessibility
  - компоновки
  - использования тех или иных элементов
  - взаимодействия
- Ограничение:
  - В части использования RIA



# Не теряйтесь!



- Дмитрий Сатин
  - [d.satin@usabilitylab.ru](mailto:d.satin@usabilitylab.ru)
  - Твиттер: @dmitry satin
  - <http://facebook.com/dmitry.satin>
- UsabilityLab
  - <http://usabilitylab.ru>
  - <http://twitter.com/usabilitylab>



# Приложение 1. Чеклист

---

# Архитектура и навигация



- Соответствует ли структура сайта целями, для достижения которых он предназначен?
- Понятна ли схема навигации?
- Можно ли определить в каком месте сайта вы находитесь?
- Как вы находите на сайте то, что вам нужно?
- Является ли разумным количество элементов в навигационных панелях?
- Логично ли отсортированы элементы навигационных панелей?
- Названия гиперссылок соответствуют названиям страницы?
- Гиперссылки выделены отчетливо?
- Существует ли отчетливо выделенная ссылка на главную страницу?
- Существует ли возможность поиска информации на сайте?
- Существует ли карта сайта?
- Каждая ли страница позволяет понять, на каком сайте вы находитесь?
- Может ли пользователь управлять навигацией по сайту?



# Планировка и дизайн



- Размер страницы превышает размер окна?
- Схема планировка повторяется на всех страницах?
- Существует ли отчетливый фокус на каждой странице?
- Планировка визуально видна?
- Эффективно ли используется выравнивание?
- Эффективно ли используется группировка?
- Есть ли хороший контраст?
- Не громоздкая ли планировка?
- Нравится ли сайт эстетически?

# Содержание



- Тексты на сайте понятны и лаконичны?
- Организован ли текст в виде небольших блоков?
- Встречаются ли в тексте грамматические и орфографические ошибки и опечатки?
- Содержат ли страницы вводный текст?
- Поддерживают ли мультимедийные компоненты задачи пользователя?
- Являются ли единицы измерения, используемые на сайт понятными и не вызовут ли они трудностей при использовании их иностранцами?
- Представлены ли на сайте время и дата создания страниц?
- Представлены ли на сайте номера контактных телефонов?
- Представлены ли на сайте адреса с почтовыми индексами?

# Формы и взаимодействие



- ❑ Соответствуют ли формы задачам пользователя?
- ❑ Обладают ли диалоги логичной последовательностью шагов?
- ❑ Обладают ли диалоги понятной кнопкой или ссылкой для перехода к следующему шагу?
- ❑ Являются ли диалоги последовательными и лаконичными?
- ❑ Все ли элементы форм используются по назначению?
- ❑ Сгруппированы ли элементы формы по своей сути?
- ❑ Понятно ли выглядит кнопка отправки формы?

# Графика



- ❑ Является ли качество используемой графики приемлемым?
- ❑ Все ли графические элементы имеют альтернативные текстовые надписи?
- ❑ Содержат ли графические элементы информацию о размере файла?
- ❑ Оптимизированы ли графические элементы для передачи по Интернету?
- ❑ Реагируют ли графические элементы на движения мышки? Это полезно?
- ❑ Используется ли анимация? Её не слишком много? Объем файлов приемлемый?

# Цвета и оформление текста



- Подходящий ли выбор цветов для сайта?
- Используется ли слишком много цветов?
- Цвета используются логично и последовательно?
- Адекватно ли различаются используемые цвета в черно-белом режиме?
- Являются ли тексты понятными?
- Размер шрифта достаточно большой?
- Цвет шрифта подходящий и достаточно контрастный?
- Отформатирован ли текст так, чтобы в строке было от 10 до 12 слов?
- Достаточной ли ширины поля вокруг текста?
- Гарнитура шрифта используется надлежащим образом и последовательно?

# Устойчивость к ошибкам



- ❑ Должен ли пользователь что-нибудь запоминать, переходя между страницами?
- ❑ Возникает ли предупреждение при попытке совершения необратимых или дорогостоящих действий?
- ❑ Можно ли отменить рискованные или дорогостоящие действия?
- ❑ Перехватываются ли возникающие ошибки локально, без обращения к серверу?
- ❑ Содержат ли страницы с сообщением о возникших ошибках полезную информацию?
- ❑ Содержат ли страницы с пустыми результатами поиска советы по расширению условий поиска?
- ❑ Существует ли система помощи (справки)?
- ❑ Структурирована ли помощь по задачам пользователя? Объясняет ли она пользователю, как совершить то, или иное действие?
- ❑ Система помощи контекстно-зависимая?

# Платформа и особенности реализации



- Загрузка страниц происходит достаточно быстро? Занимает ли она от 3 до 15 секунд?
- Все ли гиперссылки работают правильно?
- Существуют ли поврежденные графические элементы?
- Написан ли текст страниц так, чтобы их могли найти поисковые системы?
- Работает ли сайт с браузером пользователя?
- Работает ли сайт с оборудованием, которое использует пользователь?
- Работает ли сайт на мониторах высокого и низкого разрешения?
- Используются ли нестандартные plug-in'ы? Являются ли они необходимыми и полезными?