



## Юзабилити в 1С



Александр Безбородов



- Для нас юзабилити не только «степень эффективности...»
- Но и **дисциплина и направление деятельности**
  - Почему мы занимаемся этим
  - Как мы занимаемся этим
  - Какие это приносит результаты



- Фирма "1С" выпускает тиражные прикладные решения, предназначенные для автоматизации **типовых задач учета и управления в коммерческих предприятиях и бюджетных организациях**
- Работает с пользователями через самую разветвленную на компьютерном рынке СНГ партнерскую сеть
  - 10 000 партнеров в 600 городах стран СНГ
  - 5500 франчайзи
  - Более 2000 авторизованных учебных центров и центров сертифицированного обучения



## Принципы работы фирмы 1С



- **Ориентироваться на удовлетворение реальных потребностей массового пользователя.**
- Работать рентабельно.
- Быть надежным и выгодным партнером, честно относиться к партнерам, конечным пользователям, сотрудникам.
- **Работать хорошо, делать и продавать продукцию лучше конкурентов.**
- Опирается на собственные силы и на кооперацию с лидерами.
- Изучать чужой опыт, но думать своей головой.



## Наши методы



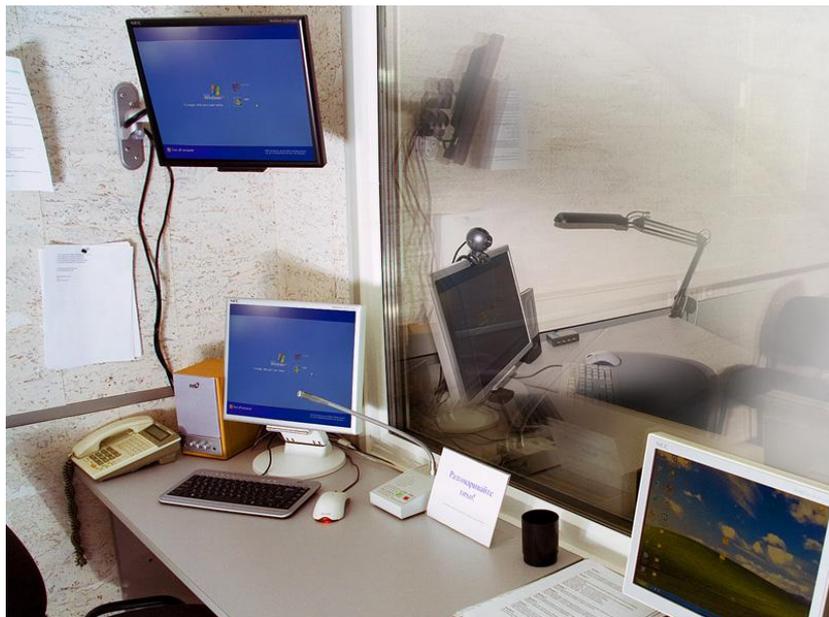
- Полевые исследования
- Опросы пользователей
- Юзабилити-ревью
- Юзабилити-тесты
  - «Тихие» - «Громкие»
  - Парные
  - Сравнительные
  - «Коридорные»



# Наша юзабилити-лаборатория



- Сегодня в перерывах будут экскурсии





# У нас все записано



1С:Предприятие - Бухгалтерия предприятия, редакция 1.6

Файл Правка Операции Банк Касса Покупка Продажа Склад Производство ОС НМА Зарплата Кадры Отчеты Предприятие Сервис Окна Справка

Показать панель функций Быстрое освоение Советы

### Перенос данных из информационных баз 1С:Предприятия 7.7

Подключение к информационной базе  
Выгрузка данных  
**Загрузка данных**  
Проведение загруженных документов  
Проверка загруженных данных

Выполнение: 40%

Выполняется перенос данных в 1С: Бухгалтерию 8 из информационной базы:  
000 "Акация"

Внимание! Операция может занять продолжительное время.

Завершить

Начало работы

Стартовый помощник Организации Настройка параметров

Информация об обновлениях Обновление через Интернет Соотнести документы

Журналы

- Журнал операций
- Операции, введенные вручную
- Журнал проводок (бухгалтерский)
- Журнал проводок (налоговый учет)
- Запись книги учета доходов и расходов (ИП)
- План счетов налогового учета
- ОСВ по счету (налоговый учет)

Служебные сообщения

Начало загрузки: 07.11.2008 11:27:46

Обработано объектов: 600, Объект: Справочник объект: Договоры контрагентов СФ 12 от 4.01.03

start 1С:Предприятие - Б... 11:27





## Наши достижения



- За 2009 год проведено более 100 тестов
- Проанализировали сотни часов видеозаписей работы пользователей с нашими программами



- Таблица проверки гипотез
- Таблица успешности выполнения тестовых заданий
- Перечень наблюдений
- Перечень предложений





# Таблица выполнения заданий



Таблица выполнения заданий

	Задания																					
	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11	
	+/-	Ошиб.	+/-	Ошиб.	+/-	Ошиб.	+/-	Ошиб.	+/-	Ошиб.	+/-	Ошиб.	+/-	Ошиб.	+/-	Ошиб.	+/-	Ошиб.	+/-	Ошиб.	+/-	Ошиб.
1		-		-		2		1		1		1		1		2		-				Не выполнялось
2		-		3		2		3		-	н	1		-	п	3		п	3		1	1
3		-		1		1		-		-	2		-		3		-		-		-	-
4		-	п	4		п	4		1		-		2		2		3		-		3	1
5		-		-		1		1		-		2		п	3		2		1		3	-
6		-	п	4		п	4		п	4		2		1	п	4		-		3		1
7		-		-		2		-		-		3		3		2		1		1		-
8		-		3		2		-		-		-		1		-		1		2		-
9		-		-		-		3		-		1		1		2		п		2		1
10		-		3		2		1		-		п	3		3		-			2		1

«+/-» - признак успешного или неуспешного выполнения задания

«Время» - время, затраченное респондентом на выполнения задания

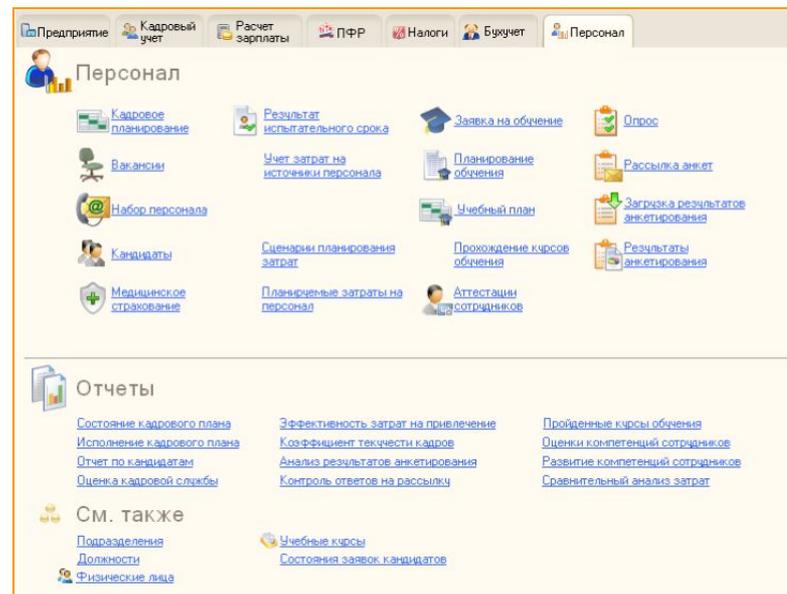
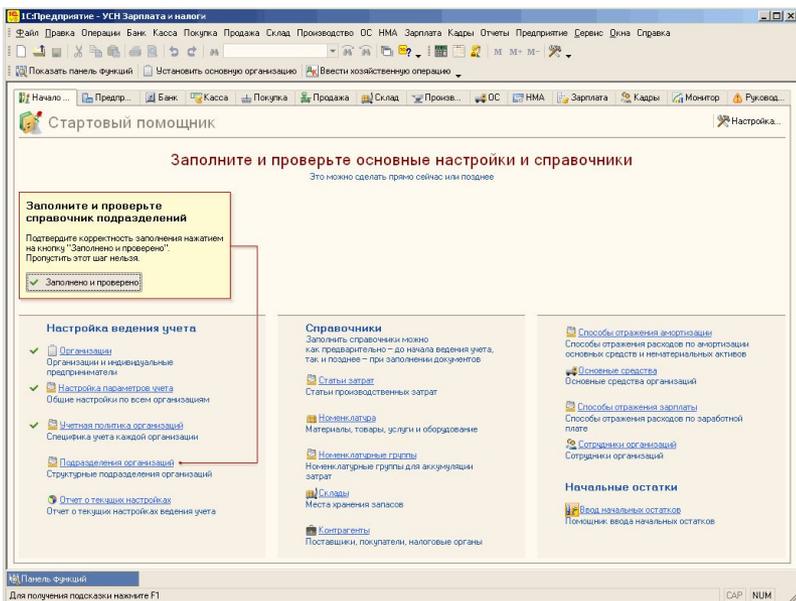
«Ошибок» - количество человеческих ошибок, допущенных респондентом при выполнении задания

<b>33,3 %</b>	Задание выполнено без ошибок в соответствии с предполагаемым сценарием поведения пользователя.
<b>37%</b>	Задание выполнено с отклонениями от предполагаемого сценария поведения пользователя, с малым количеством ошибок.
<b>18,5%</b>	Задание выполнено, но по ходу задания было совершено много ошибок, есть существенное отклонение от предполагаемого сценария.
<b>11,1%</b>	Задание не выполнено (не завершено) (н) или выполнено с подсказками (п)



# Результаты

- Улучшены десятки интерфейсов





# Юзабилити на ранних стадиях



- Не ограничиваемся оценкой разработанных решений

- Используем юзабилити как дисциплину проектирования

- Стремимся узнать и понять пользователя

 <p><b>Владимир, 39 лет, руководитель строительной фирмы г. Нижний Новгород.</b> Обладает высшим образованием, работает своей фирмой, хочет держать руку на пульсе. Устал отдавать поручения и откликаться на исполнение по телефону, хочет проанализировать проектную документацию по объектам, чтобы она была более доступной. Хочет иметь, на что расходует свое рабочее время его сотрудники. Знает компьютер – электронная почта, интернет, Word, Excel.</p>	 <p><b>Михаил, 26 лет, администратор ИС, г. Волгоград.</b> Работает в IT-отделе крупного российского агентства. Администрирует базу 1С (бухгалтерия и Арма) и SQL Server. Цель – не потерять выгоды и руководить на неустойчивой работе информационной системы, выявляя места на доработку, отсутствие базы и т.п. Не выслушивать жалобы пользователей, что нет прав в системе, и т.д. С системным документооборотом раньше дела не шло.</p>
 <p><b>Светлана, 29 лет, социолог по маркетингу, г. Москва</b> Организовывает проведение маркетинговых исследований. Исследование рынка сбыта, анализ конкурентов. Разрабатывает рекламные, продажные предложения компаний. Участие в выставках, конференциях. Цель – использовать выгоды полученной информации, находить и использовать нужную информацию в работе, не забывая учитывать и затрачиваемое рабочее время и не создавать ошибок.</p>	 <p><b>Марина, 36 лет, секретарь-дежурный администратор, г. Пенза</b> Полностью освоила систему «Е-школа России». По работе много приходится работать с письмами, отвечать на вопросы, участвовать в организационных мероприятиях, выборах. Общаться с посетителями. Имеет большую ответственность за сохранность всех документов, за своевременную их обработку, за прием большого количества писем и звонков, поэтому приходится быть очень внимательной, чтобы ничего не упустить, все делать быстро и четко.</p>
 <p><b>Ольга, 22 года, кредитный инспектор, г. Самара.</b> Самарское отделение банка «ВТБ-24». Молодая, активная девушка, устроилась в банк совсем недавно, совмещает работу с учебой. Занимается приемом документов клиентов на документооборотом при оформлении кредитов физическими лицами, выдачей кредитов. Нужно быстро справиться с большим потоком людей, при этом оставаться доброжелательной и услужливой ко всем посетителям, быть особенно внимательной при приеме и проверке документов.</p>	

Сводка персонажей  
конфигурации 1С:  
Документооборот 8



- Самое масштабное изменение интерфейса за всю историю существования платформы
  - Изменено все
  - Не только внешний вид, но и взаимодействие с пользователем
- К работам над дизайном была привлечена компания Турбомилк
  - Работа велась два года
  - Было разработано более тысячи эскизов и рисунков



# 1С:Предприятие 8.2

Демонстрационная база компании "Ветерок" /Абдулов Юрий Владимирович/ (1С:Предприятие)

Рабочий стол | Маркетинг и продажи | Снабжение и закупки | Склад и производство | Денежные средства | Зарплата и персонал | Внеоборотные активы | Финансы | Сервис и администрирование

**Документы по продажам**  
**Контрагенты**

**Продажи**  
Заказы покупателей  
Счета на оплату  
Акты выполненных работ  
Расходные накладные  
Счета-фактуры

**Цены и скидки**  
Прайс-лист  
Виды цен  
Виды скидок, наценок  
Ценовые группы

**Дополнительно**  
Планы продаж  
Отчеты комиссионеров  
Приходные накладные

**См. также**  
Номера ГТД  
Проекты  
Периоды планирования

Создать | Отчеты

Заказ покупателя | Счет на оплату  
Расходная накладная | Контрагент

Анализ заказов покупателей | Продажи  
Заказы покупателей | Расчеты с покупат...

### Заказы покупателей

Создать | Найти... | Создать на основании | Печать | Все действия

Дата	Номер	Организация	Вид операции	Контрагент	Сумма	Валют
02.12.2008 12:00:00	ТД-00000001	Торговый дом	Заказ на пр...	Белявский	50 000,00	руб.
02.12.2008 12:00:00	ПР-00000001	Прогресс	Заказ на пе...	Иваночкин	3 000,00	руб.
03.12.2008 12:00:00	ТД-00000002	Торговый дом	Заказ на пр...	Алхимов А.А.	400 000,00	руб.
03.12.2008 12:00:00	СП-00000001	Сервислог	Заказ на пр...	Алхимов А.А.	140 000,00	руб.
17.12.2008 12:00:00	ТД-00000003	Торговый дом	Заказ на пр...	Белявский	50 000,00	руб.
17.01.2009 12:00:00	ПР-00000001	Прогресс	Заказ на пе...	Иваночкин	3 000,00	руб.
17.01.2009 12:00:02	ТД-00000002	Торговый дом	Заказ на пр...	Белявский	150 000,00	руб.
20.01.2009 12:00:00	ТД-00000003	Торговый дом	Заказ на пр...	Баев и Ко	400 000,00	руб.
20.01.2009 12:00:00	СП-00000002	Сервислог	Заказ на пр...	Баев и Ко	140 000,00	руб.

История...



## Сообщения пользователю

### Сообщения об ошибках в форме



- Окно сообщения об ошибке автоматически форматирует текст и переносит строки (не слова), сохраняя при этом свои пропорции.
- Из текста сообщения пользователю должно быть понятно:
  - Что сейчас произошло?
  - Почему это произошло?
  - Какие действия ему следует выполнить дальше?
- Сообщение должно быть как можно более кратким и понятным.  
«Поле «Наименование» не заполнено» - этого достаточно для того, чтобы сообщить пользователю о том, что нужно заполнить поле. Если же поле заполнено, но неправильно, то сообщение должно быть более подробным.  
*Например, «Такого количества товара «такого-то» нет на складе», «Контрагенту «такому-то» запрещена продажа по оптовым ценам».*
- Сообщение об ошибке по возможности должно быть привязано к полю, которое породило ошибку или позволяет исправить ее. Если сообщение нельзя привязать к тому или иному полю, то в тексте сообщения следует явно указать, что пользователю нужно сделать для того, чтобы устранить проблему.
- Текст сообщения не должен содержать обвинений или носить нравоучительный характер.

## Оповещение



- Используйте для информирования пользователя о событиях без прерывания основной работы т.е. пользователю не обязательно реагировать на оповещение, оно выдается для информации. Сообщение оповещает о том, что запрошенная операция (запись элемента справочника или проведение документа) выполнена. Попадает в историю и позволяет быстро «достать» последний объект и дозаполнить или поправить его.
- Ширина оповещения по умолчанию – 255 pt.
  - Заголовок – 36 символов.
  - Текст – 36 символов.
- Для одиночных действий, время выполнения которых может превышать 2 секунды, следует выдавать два оповещения:
  - Первое оповещение перед началом выполнения, например:  
*Показать ОповещениеПользователя(«», «Идет выполнение операции такой то. Пожалуйста подождите...»*
  - Второе оповещение после выполнения операции:  
*Показать ОповещениеПользователя( «», «Операция такая-то успешно выполнена.»*

## Состояние

- Используйте во время выполнения длительных процессов (более 10 секунд), чтобы у пользователей не сложилось впечатление о том, что программа «зависла».
- Используйте для длительных операций, состоящих из некоторого числа более мелких операций.  
*Например, при переносе файлов с жесткого диска в информационную базу: Состояние["Копирование файлов..."], Процент, «Обрабатывается файл » + ИмяФайла, картинкаинформация).*

## Предупреждение

- Предупреждение рекомендуется использовать только в тех случаях, когда необходимо прервать работу пользователя, ознакомив его с некоторой информацией.



## Видео с юзабилити-тестов



- [Увидел форму выбора периода](#)
- [Поиск кнопки запуска бизнес-процесса](#)
- [Подсказки об ошибках](#)
- Анализ налогового учета
  - [«Логика поняла...»](#)
  - [«Нормально, сойдет»](#)
  - [«Понятно»](#)
  - [«Про календарь...»](#)
  - [«Рисую такую же табличку»](#)



- Вопросы?