



Юзабилити в 1С



Александр Безбородов



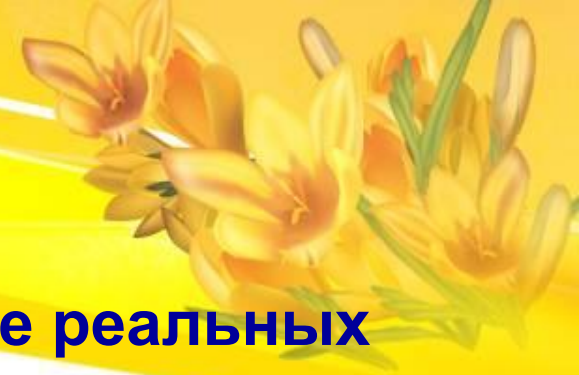
- Для нас юзабилити не только «степень эффективности...»
- Но и **дисциплина и направление деятельности**
 - Почему мы занимаемся этим
 - Как мы занимаемся этим
 - Какие это приносит результаты



- 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



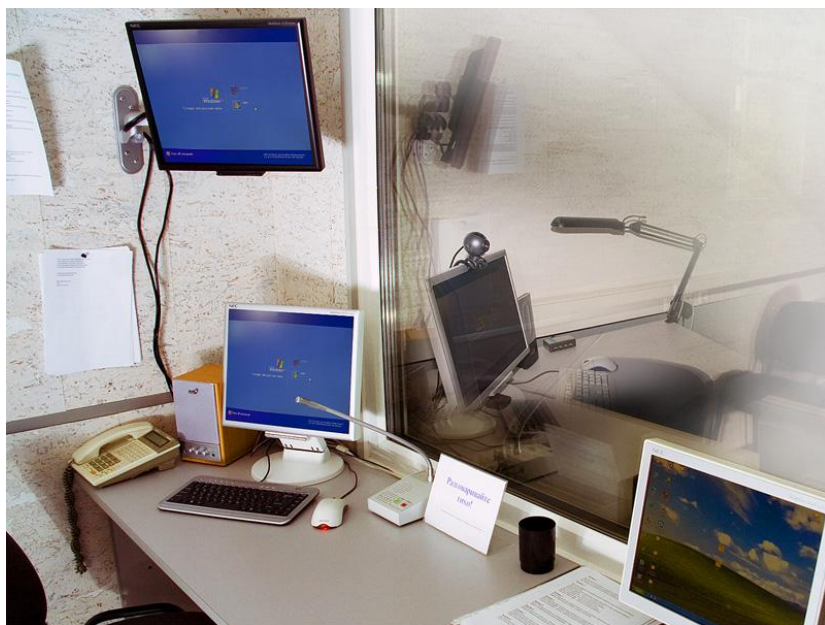
- Полевые исследования
- Опросы пользователей
- Юзабилити-ревью
- Юзабилити-тесты
 - «Тихие» - «Громкие»
 - Парные
 - Сравнительные
 - «Коридорные»



Наша юзабилити-лаборатория



- Сегодня в перерывах будут экскурсии





У нас все записано

The screenshot displays the 1C:Enterprise 7.7 interface. The main window is titled "Перенос данных из информационных баз 1С:Предприятия 7.7" (Data transfer from 1C:Enterprise 7.7 information bases). The progress bar indicates 40% completion. The text below the progress bar reads: "Выполняется перенос данных в 1С: Бухгалтерию 8 из информационной базы: ООО 'Акация'" (Data transfer is being performed to 1C: Accounting 8 from the information base: LLC 'Aksia'). A warning message states: "Внимание! Операция может занять продолжительное время." (Attention! The operation may take a long time). The interface includes a menu bar with options like "Файл", "Правка", "Операции", "Банк", "Касса", "Покупка", "Продажа", "Склад", "Производство", "ОС", "НМА", "Зарплата", "Кадры", "Отчеты", "Предприятие", "Сервис", "Докна", "Справка". The taskbar at the bottom shows the Start button, system tray icons, and the active window "1С:Предприятие - Б...".

1С:Предприятие - Бухгалтерия предприятия, редакция 1.6

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

Показать панель функций Быстрое освоение Советы

Предприятие Банк Касса Перенос данных из информационных баз 1С:Предприятия 7.7 Монитор

Перенос данных

- 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:
ООО "Акация"

Внимание! Операция может занять продолжительное время.

Завершить

Службные 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

- 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 Не выполнено из-за ошибок программы		-	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		1	-
8		-		3		2		-		-		-		1		-		1		2		2	-
9		-		-		-		3		-		1		1		2		п		2		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

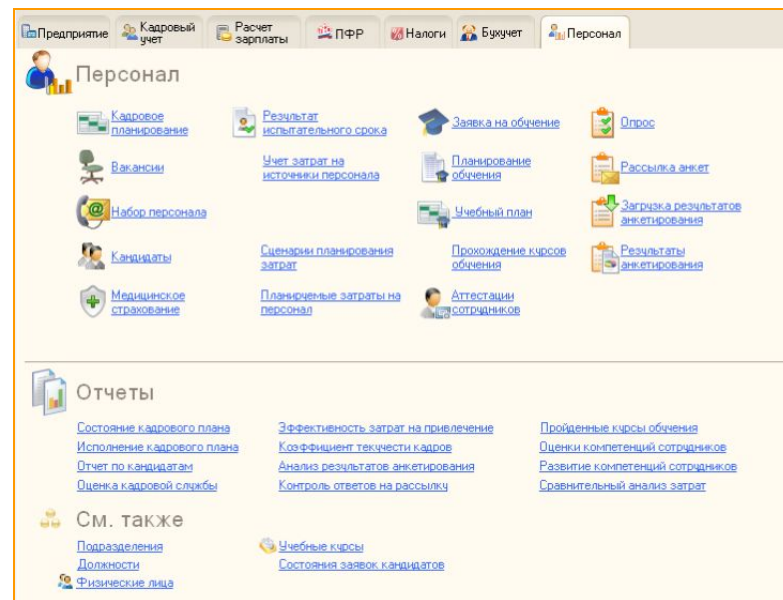
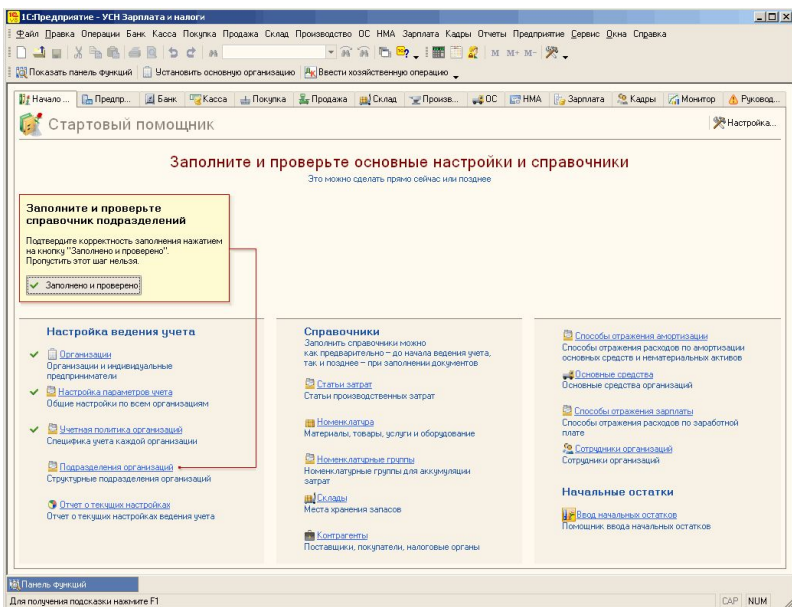
33,3 %	Задание выполнено без ошибок в соответствии с предполагаемым сценарием поведения пользователя.
37%	Задание выполнено с отклонениями от предполагаемого сценария поведения пользователя, с малым количеством ошибок.
18,5%	Задание выполнено, но по ходу задания было совершено много ошибок, есть существенное отклонение от предполагаемого сценария.
11,1%	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>Владимир, 39 лет, руководитель строительной фирмы г. Нижний Новгород. Обладает высшим образованием, работает своей фирмой, хочет сделать руку на пульсе. Устал отдавать поручения и откликаться на исполнение по телефону, хочет проанализировать проектные документально по объектам, чтобы они были более доступны. Хочет иметь, на что расходует свое рабочее время его сотрудники. Знает компьютер – электронная почта, интернет, Word, Excel.</p>	 <p>Михаил, 26 лет, администратор ИС, г. Волгоград. Работает в IT отделе крупного регионального 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 системными документооборотом раньше дела не шло.</p>
 <p>Светлана, 29 лет, социолог по маркетингу, г. Москва Организовывала проведение маркетинговых исследований. Исследование рынка сбыта, анализ конкурентов. Размещение рекламы, проведение рекламных компаний. Участие в выставках, конференциях. Цель – использовать выгоды полученную информацию, вкладывая и использовать нужную информацию в работе, не забывая учитывать и затрачиваемое рабочее время и не делать ошибок.</p>	 <p>Марина, 36 лет, секретарь-дежурный администратор, г. Пенза Полностью освоила систему «Единка России». По работе много приходится работать с письмами, отвечать на звонки, участвовать в организации мероприятий, выборов. 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>Ольга, 22 года, кредитный инспектор, г. Самара. 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 кредита 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?