



Ярослав Перевалов

Юзабилити-экспертиза как метод оценки качества
пользовательского интерфейса.
Примеры работ по экспертизе.

План

1. Понятие ю-экспертизы и её место в процессе юзабилити-проектирования.
2. Сравнение ю-тестирования и ю-экспертизы. Плюсы и минусы каждого метода.
3. Виды ю-экспертизы. Сравнение видов экспертизы.
4. Примеры из проектов.

Я

Что такое юзабилити-экспертиза?

Юзабилити-экспертиза (эргономическая экспертиза, ю-экспертиза, ю-аудит, экспертная оценка) – один из методов анализа и оценки пользовательского интерфейса.

Цели ю-экспертизы:

- Получение качественной оценки юзабилити-характеристик системы
- Получение перечня эргономических проблем системы и рекомендаций по их устранению

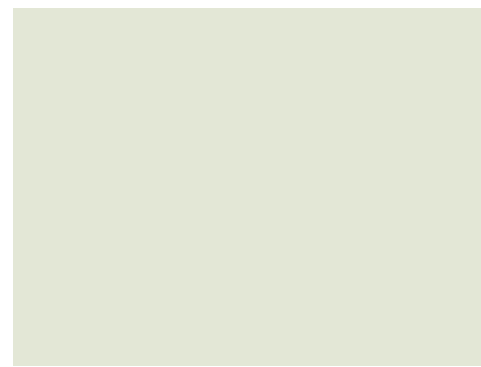
Работы, выполняемые в ходе ю-экспертизы:

- Экспертная оценка ключевых юзабилити-характеристик продукта
- Анализ существующего продукта на предмет наличия недостатков и проблем уровня:
 - Информационной архитектуры (ИА)
 - Пользовательского интерфейса и взаимодействия (ПИ)
 - Графического оформления, дизайна и вёрстки (ДВ)
- Ранжирование недостатков и проблем (по важности, сложности, и т.п.), количественный анализ замечаний.

Я

Роль и место ю-экспертизы в процессе ю-проектирования

Я



Сравнение методов ю-экспертизы и ю-тестирования

Метод	Плюсы	Минусы
Юзабилити-экспертиза	<p>Дёшево, быстро.</p> <p>Описание конкретных проблем и чёткие инструкции по их устранению.</p> <p>Качественная оценка юзабилити-характеристик.</p>	<p>Субъективная оценка (следует проводить экспертизу с несколькими экспертами)</p> <p>Нужен эксперт (если нет экспертов, следует пользоваться методами структурной оценки)</p>
Юзабилити-тестирование	<p>Объективная оценка.</p> <p>Определение количественных критериев юзабилити-характеристик.</p>	<p>Дорого, долго.</p> <p>Нужна готовая система или тестовый прототип.</p> <p>Нужен доступ к пользователям.</p> <p>Только фиксирование наличия проблем, без чётких рекомендаций по их разрешению.</p> <p>Нужна профессиональная команда по ю-тестированию.</p>

Я

Виды ю-экспертизы

1. Проверочные листы
2. Структурный анализ юзабилити-проблем
3. Экспресс-экспертиза

Я

Проверочные листы

Проверочный лист (check-list) – список контрольных вопросов по тому или иному аспекту взаимодействия пользователя с оцениваемой системой.

Я

Проверочные листы

Проверочный лист (check-list) – список контрольных вопросов по тому или иному аспекту взаимодействия пользователя с оцениваемой системой.



Руководство по
проектированию:
список
эргономических
требований
и рекомендаций

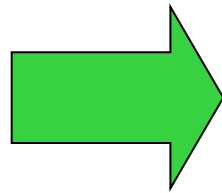
Я

Проверочные листы

Проверочный лист (check-list) – список контрольных вопросов по тому или иному аспекту взаимодействия пользователя с оцениваемой системой.



Руководство по проектированию:
список эргономических требований и рекомендаций



Проверка выполнения требований по контрольным вопросам

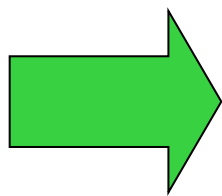
Я

Проверочные листы

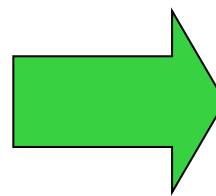
Проверочный лист (check-list) – список контрольных вопросов по тому или иному аспекту взаимодействия пользователя с оцениваемой системой.



Руководство по проектированию:
список эргономических требований и рекомендаций



Проверка выполнения требований по контрольным вопросам



Степень выполнения рекомендаций и требований

Я

Количественная оценка

Методы количественной оценки выполнения массива эргономических требований и рекомендаций:

- Оценка применимости и соответствия, учёт атрибутивной информации (ключевые юзабилити-характеристики).
Пример – методики ISO
- Оценка применимости и соответствия с учётом весовых коэффициентов.
Пример – методика и отчёт по Edu.ru

В конечном итоге, метод даёт некоторую количественную оценку:

- Мощность выполнения массива требований и рекомендаций
- Профиль соответствия юзабилити-характеристикам:
 - Соответствие задачам, решаемым пользователем
 - Легкость использования
 - Управляемость
 - Соответствие ожиданиям пользователя
 - Устойчивость (терпимость) к ошибкам
 - Пригодность к индивидуализации
 - Легкость изучения (обучения)

Я

Качественный результат

«Подсветка» тех областей, в которых есть провалы по юзабилити-характеристикам: получение данных для последующего анализа этих провалов, и их оперативной фиксации.

Я

Анализ юзабилити-проблем (1)

Анализ производится экспертом в соответствии с некоторой определённой структурой:

- Структура основных элементов интерфейса
 - Контент (требования к содержимому)
 - Организация информации (информационная архитектура)
 - Навигация
 - Форматирование текста
 - Стилизовое оформление
 - Графика
 - Вёрстка
 - Поиск
 - Формы ввода и взаимодействие с пользователем (интерактив)
 - Меню
 - Информационные компоненты
 - Элементы управления
 - Индикация
 - Техники взаимодействия и т.д.

Я

Анализ юзабилити-проблем (2)

- Структура системы (последовательность экранов, диалогов, разделов)
- Структура сценариев взаимодействия (роле-ориентированный, целе-ориентированный подходы)
- Эвристики (заведомо работающие аксиомы, правила, требования)
 - Простота
 - Естественность
 - Обеспечение обратной связи
 - Оперирование понятиями пользователя
 - Принцип единообразия (consistency)
 - Принцип распознавания
 - Лёгкость управления
 - Устойчивость (терпимость) к ошибкам
 - Пригодность к индивидуализации
 - Упорядоченность и т.д.

Я

Формат отчёта

Как правило, каждая юзабилити-проблема описывается в формате:

- Что плохо и почему (фиксирование проблемы)
- Что делать, чтобы стало лучше (рекомендации)
- Опционально, приводятся эскизы, иллюстрирующие приводимые рекомендации
- Ранжирование проблемы:
 - По сложности реализации
 - По важности реализации
 - По степени серьёзности проблемы
 - По виду проблемы (ИА, ДВ, БФ)

Примеры:

- Мобильные Яндекс.Карты
- Юзабилити-экспертиза банкомата
- Описание бизнес-процессов для IMSG
- Отчёт по E-Care
- Отчёты для Sodis.ru: 2004, 2007

Я

Экспресс-экспертиза (бизнес-линч)

Эпиграф:

«Системный анализ хорош не тем, что об объектах проектирования начинают думать систематизированно, последовательно и упорядоченно, а тем, что о них вообще начинают думать.»

Бизнес-линч – свободная субъективная быстрая дешёвая приятная опасная нецензурная охота эксперта за жареными юзабилити-недостатками.

Примеры:

1. Экспертиза отдельных макетов Яндекс.Расписания
2. Сравнительная экспертиза макетов карточек продукта Яндекс.Маркета
3. Экспертиза ранних макетов Студии новой Яндекс.Почты

Я

Сравнение методов ю-экспертизы

Метод	Плюсы	Минусы
Проверочные листы	<ul style="list-style-type: none"> • Есть чёткая и однозначная методика • Не требуется высококвалифицированный эксперт • Высокая воспроизводимость метода • Количество экспертов может быть большим • Количественная оценка применимости/соответствия • Фиксация проблем на уровне чек-листа 	<ul style="list-style-type: none"> • Не гибкий и не универсальный метод: требуется иметь готовую методику на каждый тип интерфейса • Сложность получения квалифицированной качественной оценки юзабилити-характеристик • Низкий производственный выход: для получения рекомендаций по устранению проблем нужен дополнительный анализ
Анализ проблем	<ul style="list-style-type: none"> • Качественная оценка юзабилити-характеристик • Эффективный производственный выход: не только чёткая фиксация проблем, но и конкретные рекомендации по их устранению • Гибкий метод – не требуется оценка применимости заранее неприменимых требований, не требуется наличия чётких методик оценки 	<ul style="list-style-type: none"> • Низкая воспроизводимость: отсутствие методики • Требуется высококвалифицированный эксперт • У каждого эксперта – свой подход, и результаты могут отличаться
Бизнес-линч	<ul style="list-style-type: none"> • Быстро-Дёшево-Сердито • Эффектно • Мало букв, много мата • Помогает всерьёз задуматься об интерфейсе и людях, его проектирующих 	<ul style="list-style-type: none"> • Эксперт должен обладать кармой, доверием и полномочиями • Можно кого-нибудь хорошего обидеть ненароком • Субъективно • Может вызвать депрессию

Я

Литература

1. Research-Based Web Design & Usability Guidelines / U.S. Department of Health & Human Services <http://www.usability.gov/pdfs/guidelines.html>
2. MIT IS&T: Usability Guidelines <http://web.mit.edu/ist/usability/usability-guidelines.html>
3. Стандарты ISO 9241
<http://www.iso.org/iso/search.htm?qt=usability&searchSubmit=Search&sort=rel&type=simple&published=true>
4. Роль и место юзабилити-тестирования в процессе юзабилити-проектирования / Ярослав Перевалов <http://usability.ru/Articles/utest-perevalov.htm>
5. Контрольный список интерфейса / Владислав Головач, Александр Бельшкин http://www.usethics.ru/lib/software_checklist.html
6. “[Usability checklist](#)”@Google
7. “[Usability checklist](#)”@Yandex

Спасибо за внимание!
Есть вопросы?

Яндекс

Ярослав Перевалов
эксперт по проектированию
пользовательских интерфейсов
yarik@yandex-team.ru