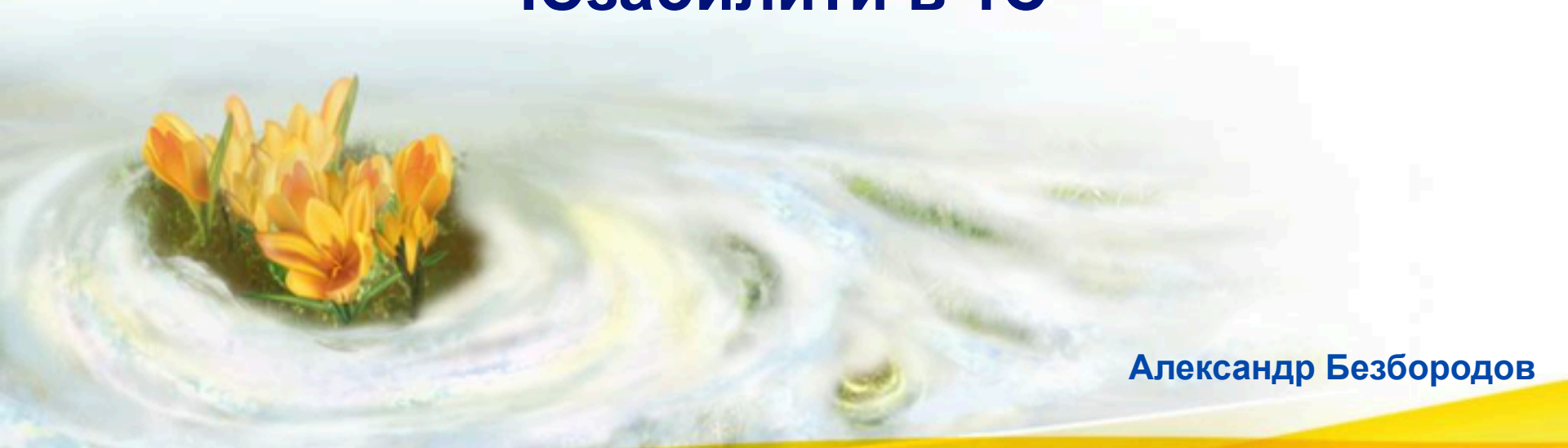




## Юзабилити в 1С



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 software interface. The main window is titled "1С:Предприятие - Бухгалтерия предприятия, редакция 1.6". The menu bar includes "Файл", "Древко", "Операции", "Банк", "Касса", "Получка", "Продажа", "Склад", "Производство", "ОС", "НМА", "Зарплата", "Кадры", "Отчеты", "Предприятие", "Сервис", "Диагн", "Справка". The toolbar contains various icons for file operations and settings. The main workspace is divided into several panes:

- Left Pane:** "Предприятие" section with "Начало работы" and icons for "Системный помощник", "Обновления", "Интернет", "Обновление через Интернет", "Журналы" (Журнал операций, Журнал проводок, бухгалтерский, Журнал проводок, налоговый учет, Журнал книги учета договоров и расчетов, Журнал счетов налогового учета).
- Center Pane:** "Перенос данных" dialog box. It shows a progress bar at 40%. The text indicates: "Выполняется перенос данных в 1С: Бухгалтерию 8 из информационной базы ООО 'Акция'". A warning states: "Внимание! Операция может занять продолжительное время." A "Завершить" button is at the bottom right.
- Right Pane:** "Монитор" section with "Советы" and "Настройка..." options.

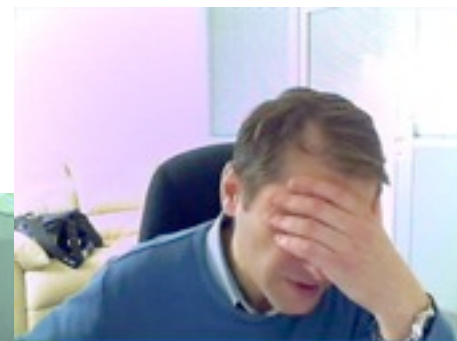
At the bottom, a "Службные сообщения" pane shows: "Начало загрузки: 07.11.2008 11:27:46". The status bar at the very bottom indicates: "Обработано объектов: 600, Объект: Справочник, объект: Договоры контрагентов СФ 12 от 4.01.03". The Windows taskbar shows the Start button, system tray icons, and the active window "1С:Предприятие - Б...". A video feed of a man is visible in the bottom right corner of the screenshot.



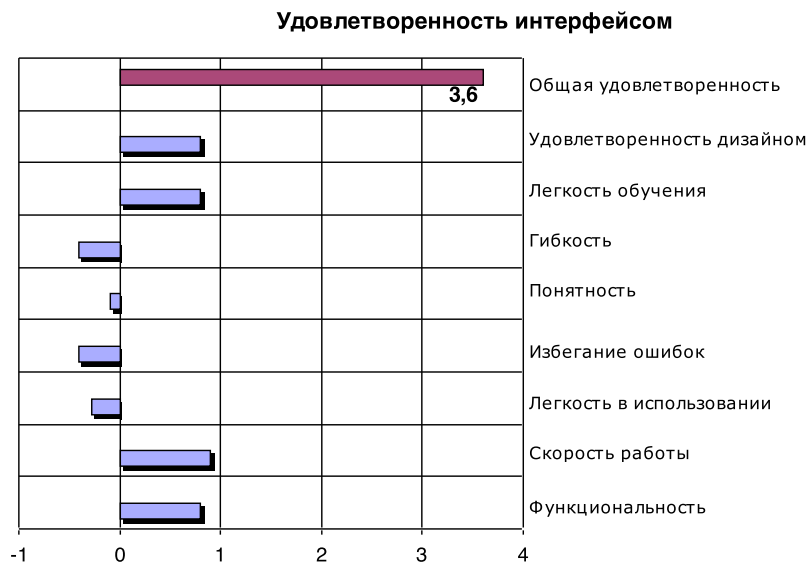
## Наши достижения



- 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 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		-
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

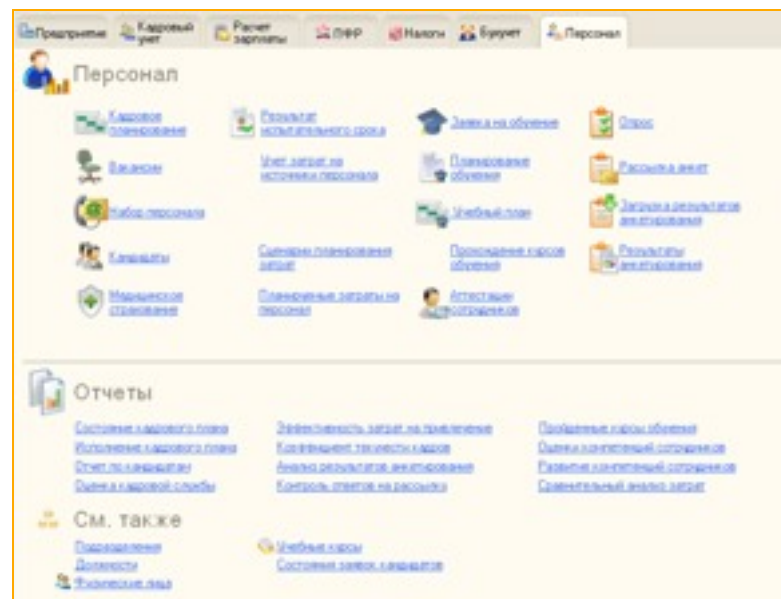
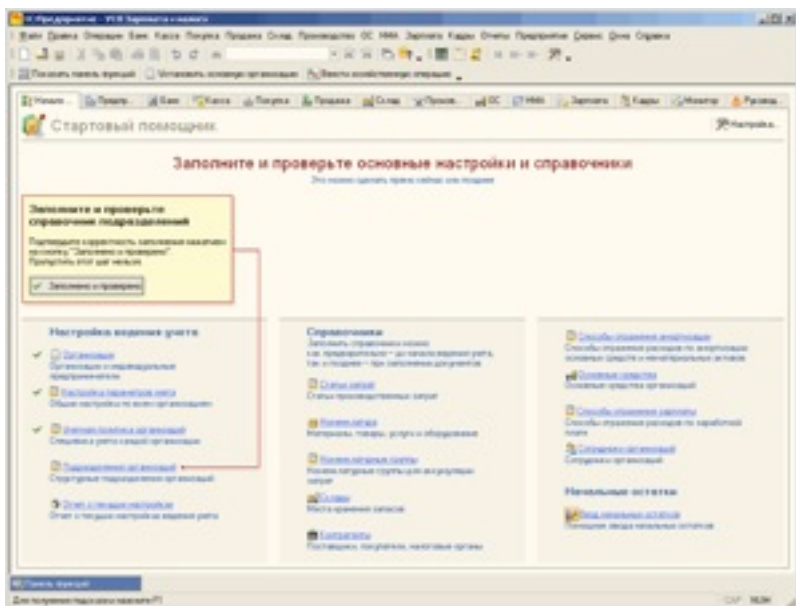
33,3 %	Задание выполнено без ошибок в соответствии с предполагаемым сценарием поведения пользователя.
37%	Задание выполнено с отклонениями от предполагаемого сценария поведения пользователя, с малым количеством ошибок.
18,5%	Задание выполнено, но по ходу задания было совершено много ошибок, есть существенное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



# Результаты



## ● Улучшены десятки интерфейсов





- Не ограничиваемся оценкой разработанных решений
- Используем юзабилити как дисциплину проектирования
  - Стремимся узнать и понять пользователя

	<p>Имя: Иван Иванович Иванов, Фамилия: Иванов, Отчество: Иванович, Дата рождения: 15.03.1985, Место рождения: г. Москва, Страна: Россия, Пол: Мужской, Семейное положение: Не женат, Образование: Высшее, Специальность: Программист, Опыт работы: 10 лет, Контактная информация: Тел: +7 (495) 123-45-67, E-mail: i.i.ivanov@1c.ru</p>		<p>Имя: Анна Петровна Петрова, Фамилия: Петрова, Отчество: Петровна, Дата рождения: 22.05.1990, Место рождения: г. Санкт-Петербург, Страна: Россия, Пол: Женский, Семейное положение: Не замужем, Образование: Высшее, Специальность: Дизайнер, Опыт работы: 5 лет, Контактная информация: Тел: +7 (812) 987-65-43, E-mail: a.p.petrova@1c.ru</p>
	<p>Имя: Алексей Владимирович Сидоров, Фамилия: Сидоров, Отчество: Владимирович, Дата рождения: 08.11.1988, Место рождения: г. Новосибирск, Страна: Россия, Пол: Мужской, Семейное положение: Женат, Образование: Высшее, Специальность: Системный администратор, Опыт работы: 8 лет, Контактная информация: Тел: +7 (383) 234-56-78, E-mail: a.v.sidorov@1c.ru</p>		<p>Имя: Мария Александровна Козлова, Фамилия: Козлова, Отчество: Александровна, Дата рождения: 12.07.1992, Место рождения: г. Екатеринбург, Страна: Россия, Пол: Женский, Семейное положение: Не замужем, Образование: Высшее, Специальность: Специалист по технической поддержке, Опыт работы: 3 года, Контактная информация: Тел: +7 (373) 345-67-89, E-mail: m.a.kozlova@1c.ru</p>
	<p>Имя: Дмитрий Сергеевич Соколов, Фамилия: Соколов, Отчество: Сергеевич, Дата рождения: 25.09.1980, Место рождения: г. Челябинск, Страна: Россия, Пол: Мужской, Семейное положение: Женат, Образование: Высшее, Специальность: Инженер, Опыт работы: 12 лет, Контактная информация: Тел: +7 (351) 456-78-90, E-mail: d.s.sokolov@1c.ru</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 | Деньговые 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

История...

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...	Атоемов А.А.	400 000,00	руб.
03.12.2008 12:00:00	СП-00000001	Сервислог	Заказ на пр...	Атоемов 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...	Беев и Ко	400 000,00	руб.
20.01.2009 12:00:00	СП-00000002	Сервислог	Заказ на пр...	Беев и Ко	140 000,00	руб.



## 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, «Погода количества товара «такого-то» нет на складе, «контрагенту «такому-то» запрещено продажа по этому же ценку».
- Сообщение об ошибке по возможности должно быть привязано к полю, которое породило ошибку или позволить 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 обидных 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 дозволить или поправить его.
- Ширина оповещения по умолчанию – 235 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:  
*Поздравляю! Оповещение! Пользователь(И), «Идет выполнение операции товара по локальному ладжаймент...»*
  - Второе оповещение после выполнения операций:  
*Поздравляю! Оповещение! Пользователь(И), «Операция товара-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, «Обработывается файл...» и т.д. и т.д., картинка+информация.*

## 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
  - «Логику поняла...»
  - «Нормально, сойдет»
  - «Понятно»
  - «Про календарь...»
  - «Рисую такую же табличку»



● Вопросы?