

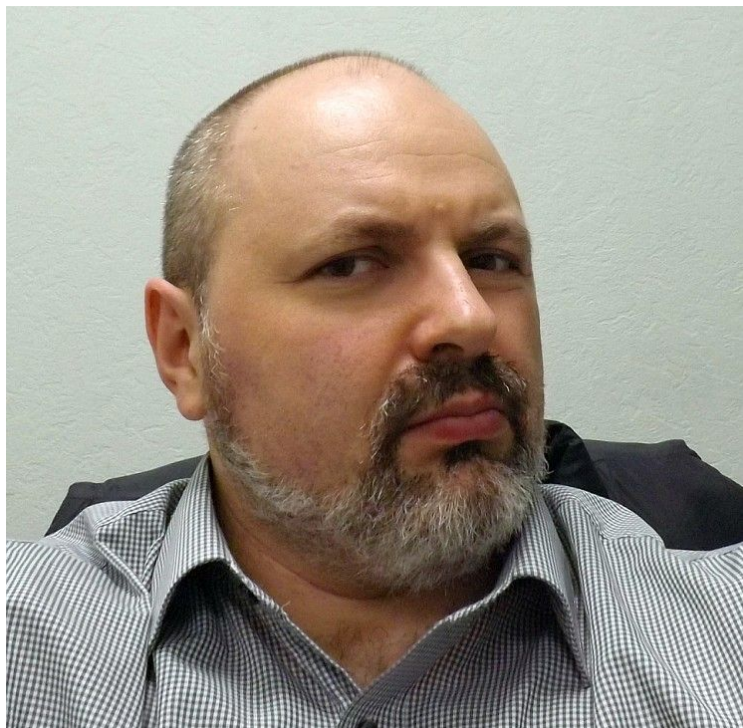
# USABILITY

## для неспециалистов

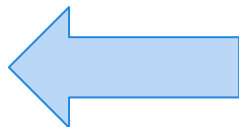
Как жить после

«я уже закончил, тыкаю – вроде всё работает»

# USABILITY для неспециалистов



- инженер-системотехник
- преподаватель Института дополнительного образования ТУСУР — [ido.tomsk.ru](http://ido.tomsk.ru) — проектирование для графических дизайнеров, проектирование интерфейсов для дизайнеров и разработчиков
- product manager
- специалист по проектной деятельности
- консультант по вопросам управления, переговоров, рекламы



**это РОМАН АННЕНКОВ**

[arvikk@gmail.com](mailto:arvikk@gmail.com)

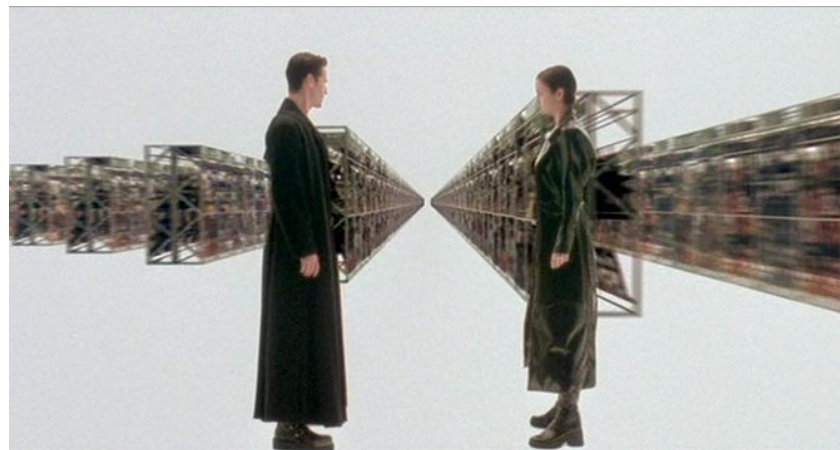
skype: arviklu

ЭТО НЕ ПРО КАРТИНКИ

- ... а про процессы
- это набор документов и методик

- ... а часть вашего большого арсенала
- берите сколько надо для каждого конкретного проекта

ЭТО НЕ  
НОВАЯ ДОГМА





А, собственно, зачем?

## ПРЕКРАСНОЕ БУДУЩЕЕ

- ваш софт устанавливают
- им пользуются
- он — часть типовых процессов
- его покупают  
(покупают с его помощью)
- по нему дают положительный фидбек
- его советуют другим
- устанавливают, используют и покупают другой ваш софт

Жизнь вашего пользователя  
изменилась к лучшему!

И всё это потому что  
в коде есть ваши строчки!



КАЖДЫЙ  
ВЗРОСЛЫЙ  
ЗНАЕТ

- откуда берутся де...

## БОЛЕВЫЕ ТОЧКИ В ПРОЕКТАХ

- Единое (не)восприятие целей и руководящих принципов (guidelines)
- Ориентация на функции, а не на процессы
- Ориентация на процессы, а не на цели (выгоды)
- Ориентация на значения краевые, а не типовые
- Незнание и непонимание своего пользователя
- Причинно-следственные связи и ответственность за UX

ПРОСТОЙ  
ОРИЕНТИР  
для оценки  
действий  
(изменений)

- Количество ошибок
  - Скорость обучения
  - Скорость работы
  - Субъективное удовлетворение
- 
- продукт используется определёнными пользователями для достижения определённых задач в определённом контексте

## НАЛОГИ АЛАНА КУПЕРА

- Это работа, не приводящая к цели
- Открывание двери автомобиля
- Установка и настройка ПО
- Настройка сетей
- Создание бэкапов
- Листание меню в поисках нужной команды
- Визуальные налоги: откуда читать, можно ли на это нажать, с чего начинать...

X

- Интеллектуальное поведение UI, скрытое от пользователя!

## РУКОВОДЯЩИЕ ПРИНЦИПЫ ПРОЕКТА (guidelines)

- Амбиции  
(цели, масштабы, метрики, приоритеты)
- Кондиции  
(ресурсы и ограничения)
- Эмоции  
(ценности, выгоды, энергия, активность)

ЭМОЦИИ:  
оценка  
качественных  
характеристик  
UI

- Добрый – Злой
- Молодой – Старый
- Современный – Классический
- Безопасный – Опасный
- Красивый – Некрасивый
- Полезный – Бесплезный
- Интересный – Скучный
- Юморной – Серьезный
- Профессиональный – Общедоступный
- ...

ЭМОЦИИ:  
оценка  
качественных  
характеристик  
UI

- Это часть guidelines
- Это предмет оптимизации
- Это можно обсуждать с заказчиком
- Это можно оценивать в команде
- Это можно оценивать с пользователем

## РУКОВОДЯЩИЕ ПРИНЦИПЫ ПРОЕКТА (guidelines)

- Взаимодействие
- Геометрические характеристики элементов
- Стилистика
- Подход к компоновке
- Платформа
- Framework
- ...



## РУКОВОДЯЩИЕ ПРИНЦИПЫ ПРОЕКТА (guidelines)

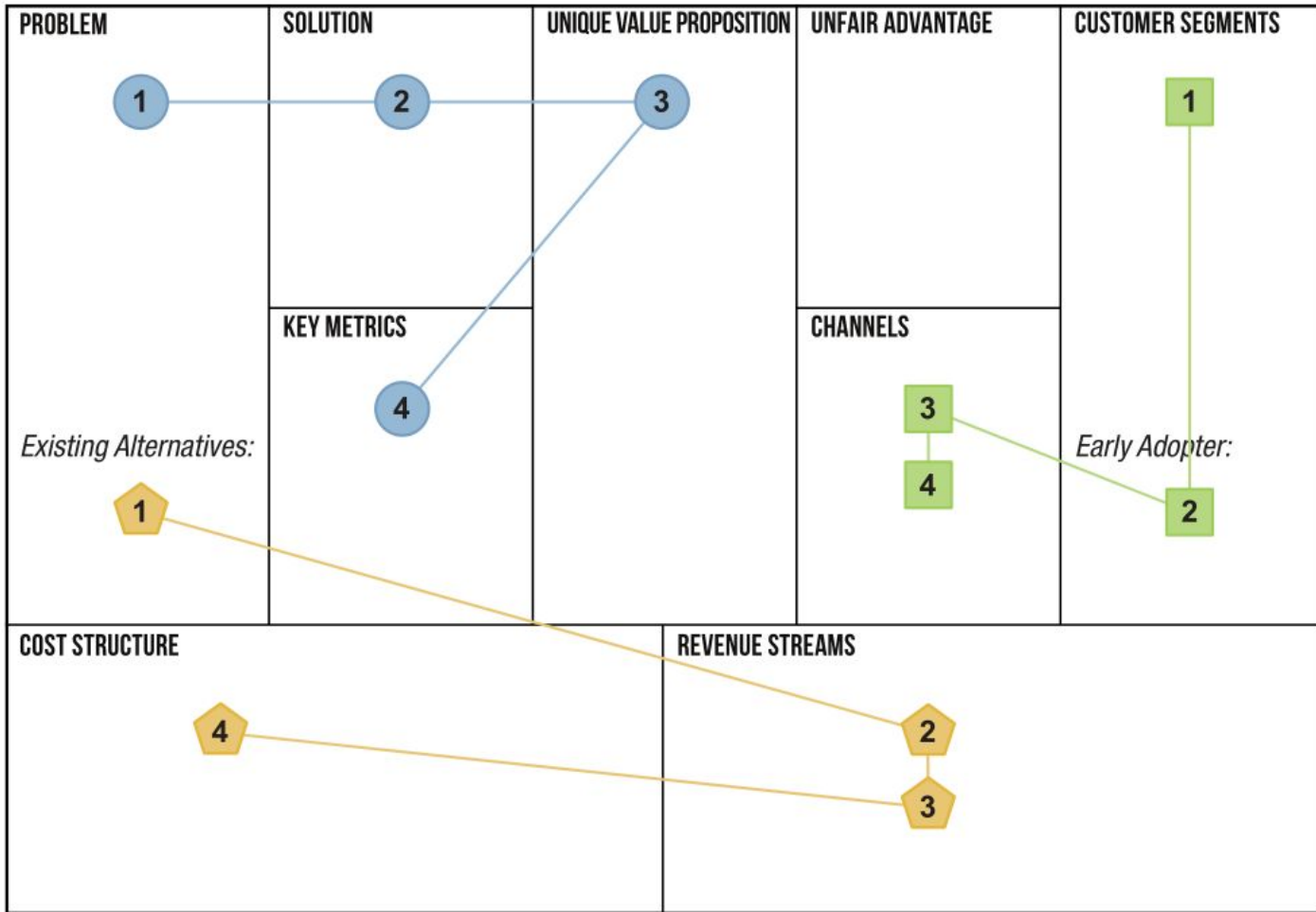
- для Заказчика  
(переговоры, ориентир для приёмки работ, развитие продукта)
- для Начальства  
(финансы, жизненный цикл ПО, развитие продукта)
- для Команды  
(единые цели, единый подход)

## РУКОВОДЯЩИЕ ПРИНЦИПЫ ПРОЕКТА (guidelines)

- Эш Маурья:  
Бережливый стартап
- Ash Maurya:  
Running Lean.  
Iterate from Plan A  
to a Plan That Works
- LEAN CANVAS

## LEAN Canvas

| 1. Проблема                     | 4. Решение                       | 3. Уникальное предложение  | 5. Скрытое преимущество                    | 2. Сегменты покупателей |
|---------------------------------|----------------------------------|--|--|-------------------------|
| 3 главные проблемы              | 3 главных удобства               | Ясный и однозначный ответ на вопрос: «Чем вы выделяетесь среди конкурентов и почему ваш продукт стоит купить?» | Например, продукт нельзя легко скопировать | Основные покупатели     |
| Альтернативные решения          | 8. Метрики                       |  | 9. Каналы                                  |                         |
|                                 | Ключевые параметры для измерения |  | Пути к покупателям                         | Ранние последователи    |
| <b>7. Расходы</b>               |                                  | <b>6. Доходы</b>   |  |                         |
| Затраты на привлечение клиентов |                                  | Модель получения доходов   |  |                         |
| Затраты на дистрибьюцию         |                                  | Пожизненная ценность (LTV)   |  |                         |
| Хостинг                         |                                  | Доход  |  |                         |
| Персонал и т. д.                |                                  | Валовая прибыль  |  |                         |



● Product Risk    ■ Customer Risk    ⬡ Market Risk

## guidelines: МЕТРИКИ

- Измеряем, чтобы улучшить
- Что измеряется — то легче продаётся
- Формулируем качество —  
выражаем в количестве  
(интересная статья,  
лёгкая регистрация,  
нужная функция...)

СЦЕНАРНАЯ

ОЦЕНКА:

try walking in my shoes



СЦЕНАРНАЯ  
ОЦЕНКА:  
или так



## СЦЕНАРНАЯ ОЦЕНКА: для чего?

- Понять, что в UI не потеряны логика, последовательность действий, нужные функции
- Протестировать соответствие процесса в UI реальному бизнес-процессу пользователя
- Наконец-то понять, что хочет сделать пользователь, почему, каковы его ожидания
- Осознать связь между своими усилиями и ценностью продукта
- Снять барьеры и добавить мотиваторы
- Понять пользователя, полюбить его и захотеть ему помочь
- Чтобы оптимизировать процессы, а не функции



## СЦЕНАРНАЯ ОЦЕНКА: методика

- Можно делать на любом этапе разработки, но лучше начинать раньше
- Любой уровень детализации: от общей логики до заполнения конкретной формы и т.п.
- Пишем задачи ключевых пользователей
- Определяем приоритетность решения задач
- Садимся и делаем.  
Это не умозрительный процесс!
- Протоколируем факты и эмоции
- Оцениваем стоимость и приоритетность
- Соединяем UI и реальную жизнь = UX

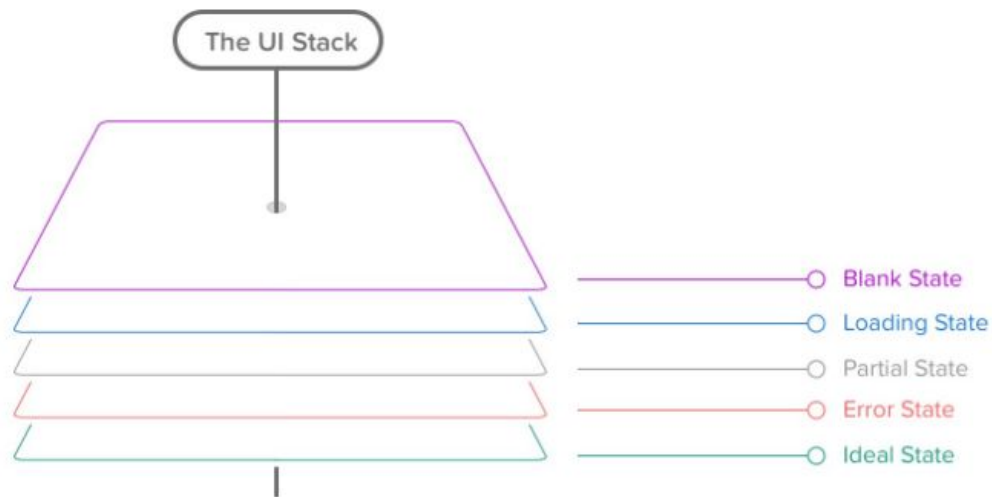
## СЦЕНАРНАЯ ОЦЕНКА: ЭЭЭ.....

|                       |                             |
|-----------------------|-----------------------------|
| <b>Идентификация</b>  | Что это такое?              |
| <b>Перемещение</b>    | Откуда я пришел и куда иду? |
| <b>Ориентирование</b> | Где я нахожусь?             |
| <b>Выбор</b>          | Что я могу теперь сделать?  |
| <b>Демонстрация</b>   | Что я могу с этим сделать?  |
| <b>Объяснение</b>     | Как я это делаю?            |
| <b>Обратная связь</b> | Что происходит?             |
| <b>История</b>        | Что я сделал?               |
| <b>Интерпретация</b>  | Почему это произошло?       |
| <b>Руководство</b>    | Что я теперь должен делать? |

# USABILITY для неспециалистов

## ОЦЕНКА СОСТОЯНИЙ ИНТЕРФЕЙСА

- Дополнительный взгляд на сценарную оценку
- В UI есть что-то кроме бизнес-процессов (опять налоги!)
- Scott HURFF:  
How to fix a bad user interface



# USABILITY для неспециалистов

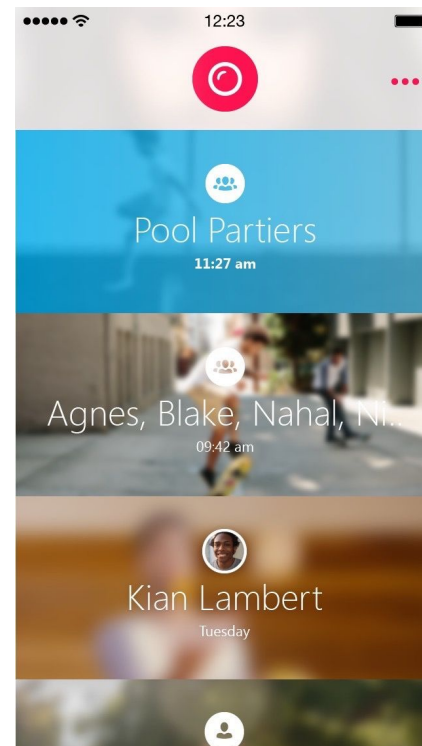
26

## ОЦЕНКА СОСТОЯНИЙ ИНТЕРФЕЙСА:

### идеальное состояние

всё работает, всё загружено,  
есть определенное количество элементов

мечта, но не сразу реальность



# USABILITY для неспециалистов

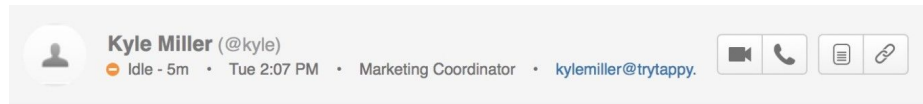
27

## ОЦЕНКА СОСТОЯНИЙ ИНТЕРФЕЙСА:

### пустое состояние

интерфейс работает, но контента нет  
(твоя вечеринка, пока не принесли пиво)

- первый запуск приложения
- пользователь не успел ничего добавить
- пользователь закончил этап и всё удалил
- поиск ничего не нашёл
- ...



**SAY HELLO TO KYLE**

You two have been awfully quiet. Why not break the ice with an emoticon? (doge) 🐶

ОЦЕНКА  
СОСТОЯНИЙ  
ИНТЕРФЕЙСА:  
состояние ошибки

**ОШИБКА**

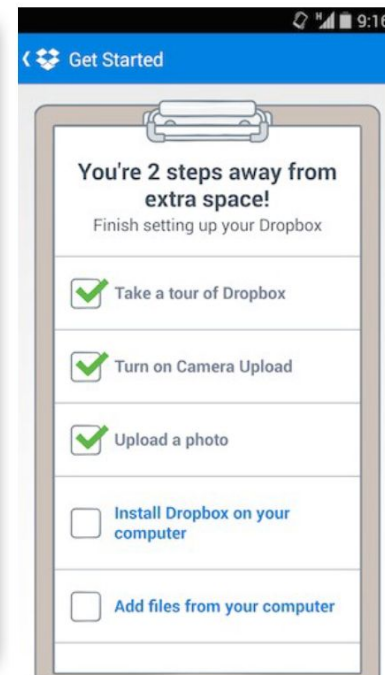
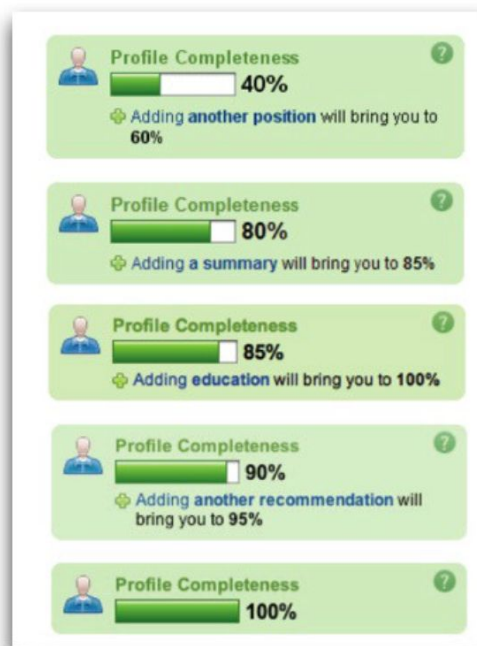
**№ 9846459643076**

да-да, это всё из-за тебя  
теперь это твои проблемы  
лузер  
мистер “руки из ...”

ОК

# USABILITY для неспециалистов

ОЦЕНКА  
СОСТОЯНИЙ  
ИНТЕРФЕЙСА:  
состояние  
частичной заполненности

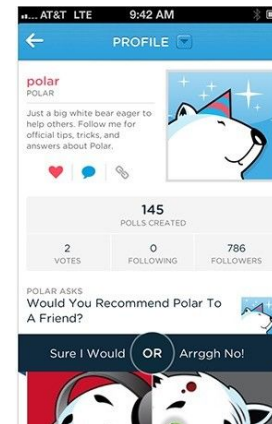
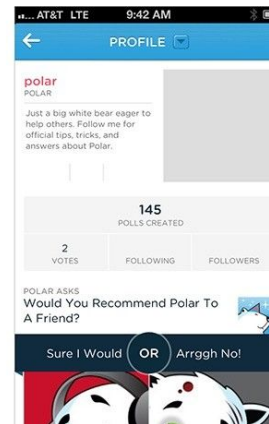
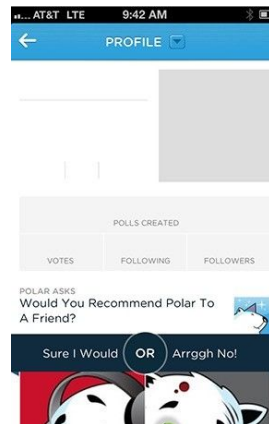


# USABILITY для неспециалистов

## ОЦЕНКА СОСТОЯНИЙ ИНТЕРФЕЙСА:

### состояние загрузки

- скелетная загрузка
- оптимистическое предположение





# USABILITY для неспециалистов

31

## ПЕРСОНАЖИ

### Таблицы потребностей персонажей

*Принцип ранжирования:*

вводится система рангов по степени значимости потребностей:

- 0 — отсутствие потребности
- 1 — несущественная потребность
- 2 — значимая потребность
- 3 — необходимая потребность

*Таблица для посетивших в первый раз:*

| ЗАДАЧИ \ ПЕРСОНАЖИ   | Ирина | Жанна | Михаил |
|--|-------|-------|--------|
| Получение контактной информации<br>(как позвонить, куда написать, где находится) | 3     | 2     | 3      |
| Получение перечня услуг парикмахерской   | 2     | 2     | 0      |

На данный момент, исходя из таблиц, можно выстроить систему предпочтений ЦА и ранжированный (по приоритетам) список потребностей, вот он:

1. При первом посещении сайта:
  - 1.1. Получение контактной информации
  - 1.2. Равновеликие по значениям:
    - 1.2.1. Получение перечня услуг парикмахерской
    - 1.2.2. Получение сведений о цене на услуги

- Типичные пользователи
- Отражают закономерности в поведении, цели, навыки, отношения и описание окружения
- Имеют некоторые вымышленные личные детали для реалистичности и сострадания
- Что они ценят?
- Чего они хотят?
- Почему они говорят “да”?
- Почему они говорят “нет”?
- Где, как, когда и как часто они используют ваш софт и его отдельные функции?
- Какие выгоды принесёт наш софт в их жизнь?
- Какой ущерб нанесёт наш софт их жизни?
- Ключевые и негативные персонажи
- Новички и старички
- Сценарии, процессы

# USABILITY для неспециалистов

ТЕСТИРОВАНИЕ  
ОЖИДАНИЙ:  
сравниваем  
план и факт

- “Что произойдёт, когда ты нажмёшь на эту кнопку?”  
(любое активное действие пользователя)
- “Что ты ожидаешь увидеть?”
- “Сколько это займёт времени”?

# USABILITY для неспециалистов

## ЧЕК-ЛИСТЫ

[\(жми сюда, качай примеры\)](#)

- Критические и ключевые показатели
- Архитектура и навигация
- Планировка и дизайн
- Соответствие стилю, канону  
(например, material design)
- Контент
- Формы и взаимодействие
- Графика
- Типографика
- Устойчивость к ошибкам
- Платформа и особенности реализации
- ...

# USABILITY для неспециалистов

## ЧЕК-ЛИСТЫ: что и зачем?

- Проверяемые в UI утверждения
- Измеряемые показатели (метрики)
- Приоритетные показатели (guidelines)
- Серия характеристик, которыми должен обладать продукт
- Необходимо сравнить несколько продуктов или элементов UI
- Основание для будущих изменений
- Под каждый этап разработки — свой чек-лист
- Это персональный инструмент

# USABILITY для неспециалистов

ЧЕК-ЛИСТЫ:  
будем копипастить?



VS



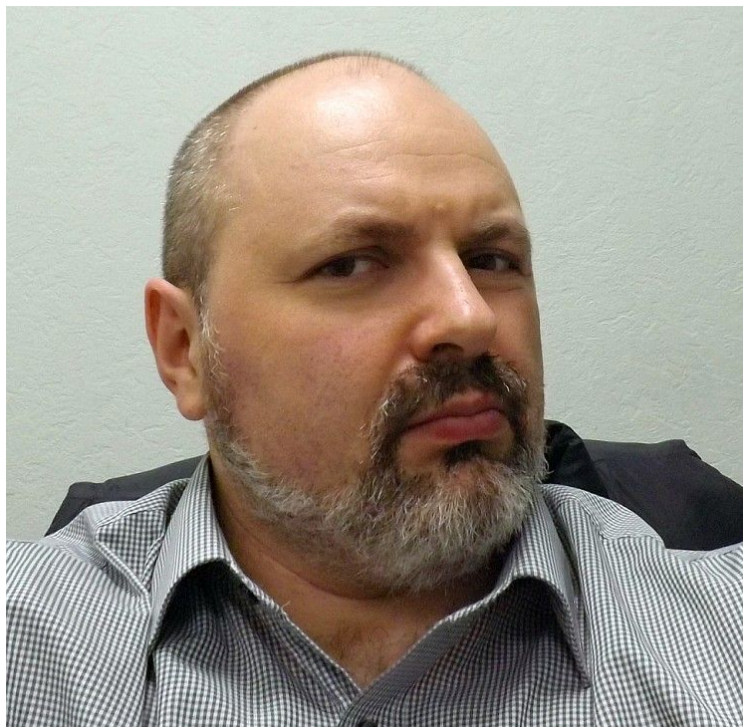
# USABILITY для неспециалистов

36

## РАЗВИВАЕМ НАВЫКИ

- Сценарное мышление
- Планирование и проектирование бизнес-процессов (BPMN и прочие стандарты)
- Стратегическое мышление
- Эмпатия: учимся понимать других и помогаем понимать себя
- Переспрашиваем, когда непонятно
- Объясняем свои действия и эмоции
- Отвечаем на письма и сообщения
- Включаем повороты!
- Пишем фидбеки на чужой софт и сервисы
- Дарим подарки (вишлисты — зло!)
- Играем в ролевые игры :)
- Читаем художественную литературу
- ... и специальную тоже
- Практикуемся в нанесении непоправимой пользы (не обязан, но сделал)

# USABILITY для неспециалистов



**Хотите  
ещё  
поговорить  
об этом?**

[arvikk@gmail.com](mailto:arvikk@gmail.com)

skype: arviklu