

Экспертная оценка интерфейсов

Урок, выученный
неправильным способом

Влад В. Головач | ВДЮ 2009



USETHICS

Почему я говорю на эту тему:

- Штук 15 объявленных проектов, ещё штук 30 необъявленных.
- 50% в той или иной степени проблемных.
- Видел довольно много чужих неудачных отчетов.

Урок получен без удовольствия.



Урок 1.

Экспертиза одного человека сосёт.

■ Разные люди видят разное и ценят разное.



Урок 1.

Экспертиза одного человека сосёт.

- Разные люди видят разное и ценят разное.
- Всё, что может быть неправильно понято, будет понято неправильно.



Урок 1.

Экспертиза одного человека сосёт.

■ Разные люди видят разное и ценят разное.

■ Всё, что может быть неправильно понято, будет понято неправильно.

■ ЭТО ОЧЕНЬ ВАЖНО! ВАЖНО!!
ВАЖНО!!! ВЫ ЧТО, САМИ НЕ ВИДИТЕ,
НАСКОЛЬКО ЭТО ВАЖНО!!!!



Уточнение:

Я не утверждаю, что для хорошей экспертной оценки обязательно нужна компания.

Но одиночкам надо кооперироваться друг с другом.



Урок 2.

Нужен начальник.

- Гарантирует, что весь интерфейс проинспектирован.



Урок 2.

Нужен начальник.

- Гарантирует, что весь интерфейс проинспектирован.
- Не оценивает и не изучает интерфейс, поэтому может оценить важность выявленных проблем.

Очень неблагодарная работа.



Урок 3.

С Нильсеновскими эвристиками лучше не связываться.

Интерфейс защищает пользователя от совершения ошибок •
Совпадение поведения/объектов с внекомпьютерным окружением:
единые термины, концепции, конвенции • Читаемость/заметность
текущего состояния системы • Совместимость со стандартами и
единообразие • Эстетика и лапидарность дизайна и подачи важных
для пользователя сведений • Интерфейс помогает пользователю
опознать совершенные им ошибки и исправить их • Справка: быстрая,
краткая, продуктивная • Отсутствие необходимости вспоминать •
Свобода совершения ошибок пользователем • Дополнительная
гибкость для опытных/профессиональных пользователей.

См. http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html



Урок 3.

С Нильсеновскими эвристиками лучше не связываться.

■ Интерфейс оценивается безотносительно к пользователям и их задачам.



Урок 3.

С Нильсеновскими эвристиками лучше не связываться.

- Интерфейс оценивается безотносительно к пользователям и их задачам.
- Оценка либо бесконечна, либо поверхностна.



Урок 3.

С Нильсеновскими эвристиками лучше не связываться.

- Интерфейс оценивается безотносительно к пользователям и их задачам.
- Оценка либо бесконечна, либо поверхностна.
- Догматизм.



Урок 4.

Оценивать надо не интерфейс, а как пользователи выполняют в нём свои задачи / реализуют свои мотивы.



Урок 5.

Оценка работает, только если проведена формально.

■ Контрольный список.



Урок 5.

Оценка работает, только если проведена формально.

- Контрольный список.
- Поиск исключительных ситуаций.



Урок 6.

Целое больше суммы частей.



Урок 7.

Экспертная оценка – всегда обида для заказчика.

■ Хвалить – так же важно, как ругать.



Урок 7.

Экспертная оценка – всегда обида для заказчика.

- Хвалить – так же важно, как ругать.
- Что неизлечимо?



Урок 7.

Экспертная оценка – всегда обида для заказчика.

- Хвалить – так же важно, как ругать.
- Что неизлечимо?
- Проблема без решения не ценна.



Урок 7.

Экспертная оценка – всегда обида для заказчика.

- Хвалить – так же важно, как ругать.
- Что неизлечимо?
- Проблема без решения не ценна.
- Никто ещё не получил новых друзей благодаря тому, что провел экспертную оценку.



Урок 8.

Адекватная оценка важности проблемы – залог необижания заказчика.

■ Количество затронутых проблемой пользователей.



Урок 8.

Адекватная оценка важности проблемы – залог необижания заказчика.

- Количество затронутых проблемой пользователей.

- Простота внедрения рекомендаций.



Урок 8.

Адекватная оценка важности проблемы – залог необижания заказчика.

- Количество затронутых проблемой пользователей.
- Простота внедрения рекомендаций.
- Проблема или недостаток?



Урок 8.

Адекватная оценка важности проблемы – залог необижания заказчика.

- Количество затронутых проблемой пользователей.
- Простота внедрения рекомендаций.
- Проблема или недостаток?
- Цена ломки привычек и навыков.



Урок 9.

Обещания, обещания, обещания...

■ Примерно треть решений
неработоспособна.



Урок 9.

Обещания, обещания, обещания...

- Примерно треть решений неработоспособна.

- Какие именно обещания?
Эргономические или нет?



Спасибо за внимание.

Вопросы?

