

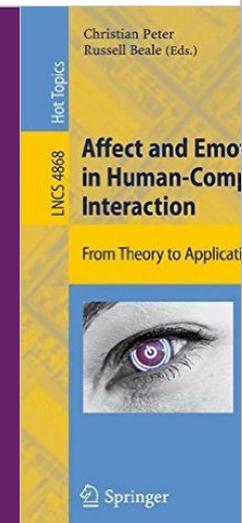
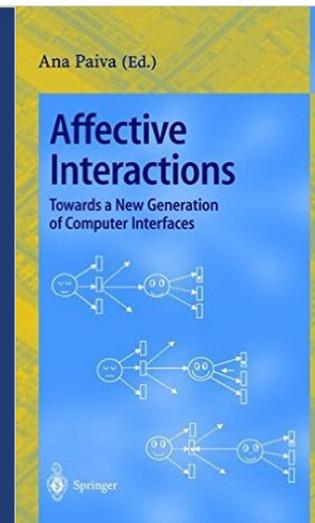
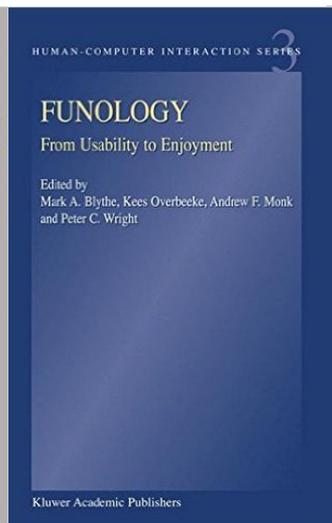
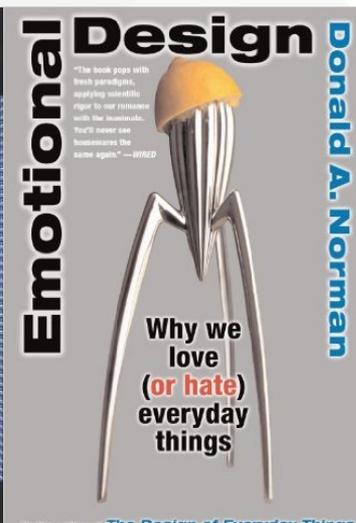
О современном состоянии юзабилити-инженерии

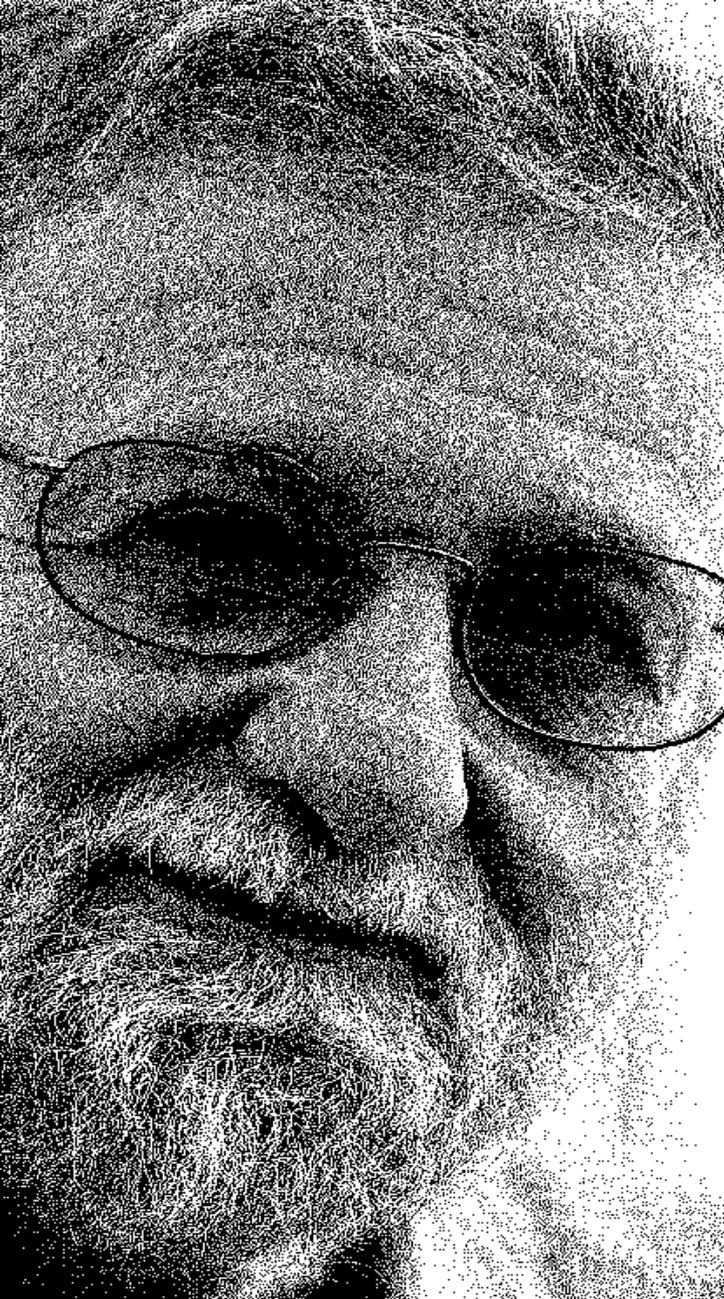
Иван Бурмистров
Лаборатория психологии труда МГУ



- К началу XXI века юзабилити–инженерия была сложившейся областью практики, опирающейся на науку о человеко–компьютерном взаимодействии (HCI) в качестве эмпирического фундамента и общепринятое трёхкомпонентное определение юзабилити (ISO 9241–11):
 - **результативность** (effectiveness): степень, в которой пользователь достигает своих целей при использовании продукта
 - **продуктивность** (efficiency): временные и психические ресурсы, затрачиваемые пользователем при выполнении задач
 - **удовлетворённость** (satisfaction): эмоциональная реакция при использовании продукта
- Так сложилось, что эмоциональная компонента оказалась «падчерицей», поскольку ей не уделялось достаточного внимания, и не было хороших методов для её измерения

- Недооценка эмоционального фактора привела к появлению публикаций, в которых он, наоборот, ставился во главу угла (например, Трактински с соавт. «Что красиво, то и юзабельно», 2000)
- К середине 2000-х годов тематика «эмоционального дизайна» становится едва ли не доминирующей в исследованиях человеко-компьютерного взаимодействия





Дональд Норман

Недостаточно того, что мы создаём продукты, которые работоспособны, понятны и юзабельны; нам нужно создавать продукты, которые приносят радость и восхищение, удовольствие и развлечение, и, да, красоту в жизнь людей.

Теперь, когда наша отрасль достигает зрелости, настало время движения в сторону эмоциональной и эстетической стороны взаимодействия. Хотя юзабилити и понятность никак не являются целями, они являются средствами достижения цели. Однако, развлечение, удовольствие, забава вполне могут быть целью.



Эрик Шаффер

Было время, когда улучшение юзабилити создавало значительный положительный эффект <...> Однако, теперь классические проблемы юзабилити рассматриваются как элементарные гигиенические требования, и мы больше не считаем их факторами конкурентоспособности – они всего лишь ожидаемое пользователями качество. Люди ожидают, что они смогут ориентироваться, они ожидают, что смогут разобраться. Следующий передний край – это убеждение (persuasion). Сегодня это важный фактор конкурентоспособности.

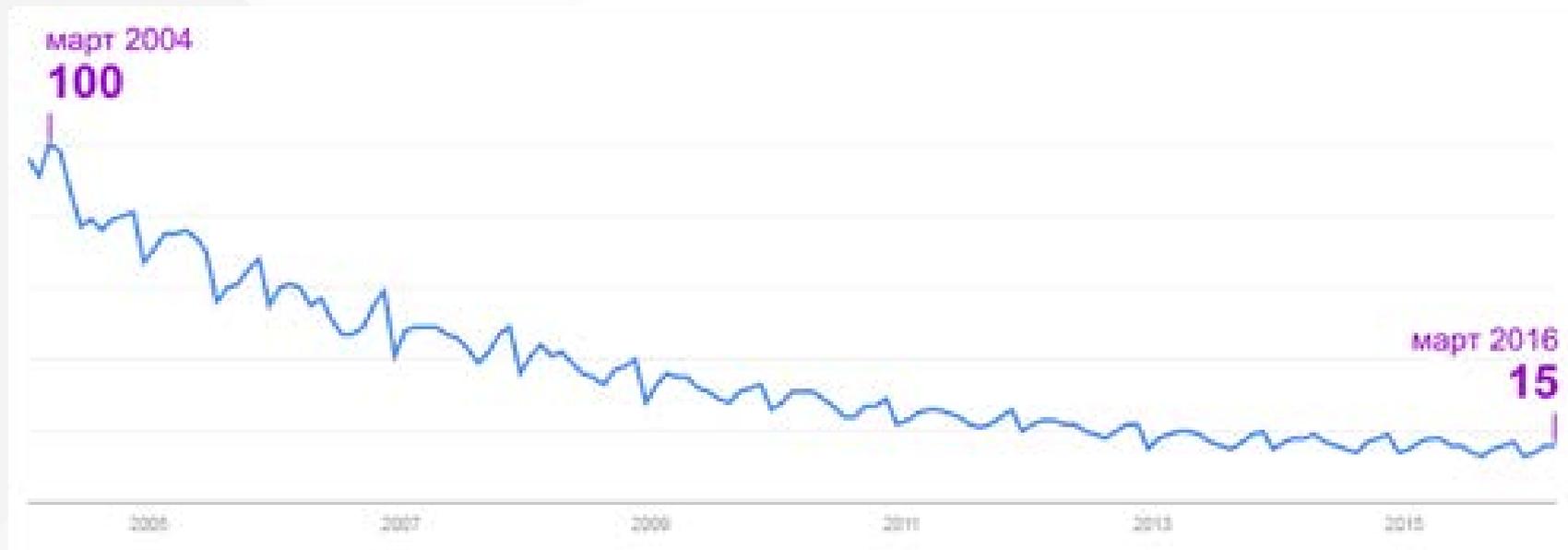
- Вместо юзабилити – user experience (UX):
*«UX включает в себя **все** аспекты взаимодействия пользователя с компанией, её услугами и её продуктами» (Норман и Нильсен)*
- Перенос фокуса внимания на эстетику интерфейсов и эмоциональное воздействие на пользователя
- Юзабилити-специалисты переименовали себя в UX-дизайнеров (а также UX-архитекторов, UX-стратегов, UX-евангелистов и т. п.)
- Сформировав запрос индустрии на «красоту» и «эмоцию», юзабилити-специалисты не смогли удовлетворить его собственными силами
- Образовавшаяся ниша была заполнена вебдизайнерами и графдизайнерами, переименовавшими себя в UX-дизайнеров

- Возникли две группы специалистов, называвших себя одинаково: одни UX–дизайнеры были бывшими юзабилити–специалистами, другие UX–дизайнеры были бывшими графдизайнерами
- Вторых было на два порядка больше, и они существенно изменили ожидания индустрии в части функций, выполняемых UX–специалистом
- В ситуации выбора между специалистом, который не умеет рисовать, и тем, кто умеет, бизнес однозначно выбирал второго
- Для подавляющего большинства представителей бизнеса UX–дизайн стал точным синонимом графического дизайна
- Бывшие юзабилити–специалисты оказались вытеснены из функции проектирования интерфейсов

Смена парадигмы и её последствия

(3/4)

- Интерес индустрии к исследованию пользователей и юзабилити-тестированию существенно уменьшился
- Динамика популярности запроса “usability” в Google (2004–2016; все страны):



- «Юзабилити-тестирование» зачастую становится побочной функцией тестировщика ПО (в действительности речь идёт о непрофессиональном юзабилити-аудите)
- Преобладание графдизайнеров в сфере проектирования интерфейсов привело к тому, что главным фактором, определяющим пользовательский интерфейс, сегодня стала мода
- Мода на плоский дизайн и минимализм, с энтузиазмом подхваченная графдизайнерами, сыграла с ними злую шутку
- Программисты поняли, что больше не нуждаются в графдизайнерах, – они могут изобразить модный дизайн сами
- Наиболее востребованной на рынке профессией становится программист с навыками графического дизайна
- Фактически, мы вернулись к ситуации, имевшей место четверть века назад

Изменения в распределении функций между специалистами, вовлечёнными в разработку ПО

Функция	1990	2000	Сегодня	Прогноз
исследование пользователей	н/в	юзабилити-специалист	н/в	н/в
проектирование интерфейса	программист	юзабилити-специалист	графдизайнер	программист
визуальное оформление	программист	графдизайнер	графдизайнер	программист
написание программного кода	программист	программист	программист	программист
функциональное тестирование	программист	тестировщик	тестировщик	тестировщик
юзабилити-тестирование	н/в	юзабилити-специалист	тестировщик	н/в

н/в – не востребовано

Прилагательные, которыми бизнес-заказчики описывают желаемый дизайн интерфейсов

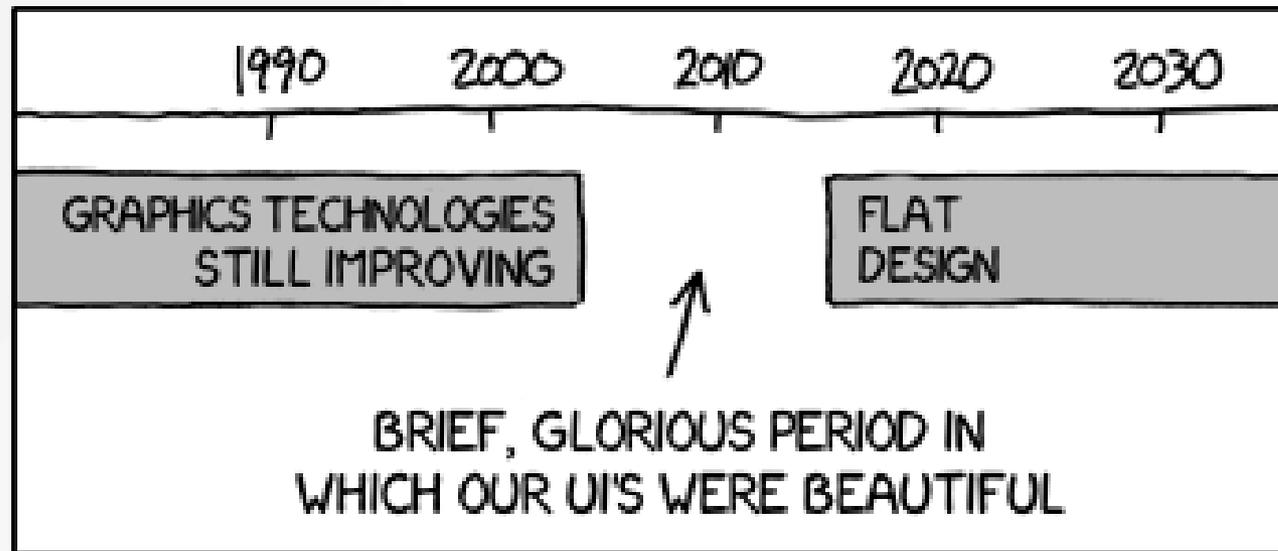
awesome	великолепный, шикарный	hardcore	жёсткий, крутой
amazing	изумительный, потрясающий	sexy	великолепный, привлекательный
cool	крутой, классный	excellent	превосходный, яркий
wow	приводящий в восторг, ошеломляющий	stunning	ошеломляющий, сногшибательный
beautiful	прекрасный, великолепный	fantastic	чудесный, фантастический
killer	убойный, сногшибательный	outstanding	выдающийся, исключительный
slick	блестящий, гладкий	exciting	захватывающий, волнующий
sleek	элегантный, гляцевый	juicy	колоритный, пикантный
brilliant	блестящий, яркий	fantabulous	потрясающий, крутейший
crisp	свежий, блестящий	cutting-edge	самый современный, передовой
exceptional	исключительный, шедевральный	award-winning	превосходный, заслуживающий награды
pretty	симпатичный, приятный	innovative-looking	выглядящий новаторским, современный

~~Фразы из школьных сочинений~~ Как российские заказчики формулируют запросы на юзабилити-работы

- «Нужно добавить нужного юзабилити»
- «Необходимо актуальное и симпатичное юзабилити для работы с таблицами и формами»
- «Нужно сделать грамотное и красивое юзабилити»
- «Требование: минимально разумное юзабилити»
- «Неприветливое юзабилити типа Друпал не пугает»
- «Требуется UI/UX дизайнер, владеющий хорошим чувством дружественного юзабилити»
- «Необходимо придумать и нарисовать дизайн страницы и придумать её юзабилити»
- «Сайт будет красивый, простое “юзабилити”, ну и стильный»
- «И самое главное, очень понятное юзабилити»

Отсутствие предпосылок для преодоления кризиса в юзабилити-инженерии

- Юзабилити пользовательских интерфейсов ухудшается (Норман и Тогнаццини, 2015)
- Потерпевшей стороной является пользователь, но этот факт не отрефлексирован бизнесом. Пока этого не произойдёт, изменений к лучшему не будет
- Пока отшучиваемся:



Спасибо за внимание!

ivan@usability.ru