

ПОДХОДЫ К ОПРЕДЕЛЕНИЮ ЮЗАБИЛИТИ

© 2013 г. К. В. Самойлов

Исследователь пользовательского взаимодействия, Google, Лондон;
e-mail: k.samoylov@gmail.com

Рассматриваются достоинства и недостатки деятельностного и функционального подходов. Описывается краткая история их возникновения. Указываются причины перехода от функционального подхода к деятельностному в определении и оценке юзабилити.

Ключевые слова: определение юзабилити, опыт пользовательского взаимодействия, качество продуктов и услуг.

Замечательно, что в серьезных российских журналах начинают появляться публикации на уже популярную во всем мире тему юзабилити, которую по неизвестной причине обходили вниманием российские научные издания.

Статья В.Ф. Венды, В.Ю. Венды, Л.А. Пашук – одна из первых, посвященных юзабилити. На мой взгляд, необходимо уточнить определения этого термина и решить, в каком значении он используется в данной работе. В Европе и США от термина *usability* постепенно отказываются, поскольку он стал слишком общим. Ранее такая же участь постигла термин “дружелюбный к пользователю”. Сегодня в международных стандартах и названиях статей вместо *usability* все чаще используют *user experience* [1, 5]. Данный термин, как и юзабилити, определяет и дисциплину в целом, и характеристики продукта или услуги.

В России термин “юзабилити” еще очень популярен. Думаю, это объясняется двумя причинами. *Во-первых*, Россия позже включилась в современный этап повышенного интереса к компьютерной эргономике. Термину, который только недавно получил признание, трудно найти замену. *Во-вторых*, оба термина редко переводятся на русский язык (из-за отсутствия аналогов при переводе). Понятность и популярность этого направления вряд ли повысятся от смены одного знакомого англицизма на другой, менее знакомый.

Сейчас наиболее приняты два подхода к определению юзабилити:

1. Юзабилити (или юзабилити-инженерия) – название всей дисциплины по проектированию и оценке взаимодействия человека с продуктом, услугой или средой.

2. Юзабилити – набор факторов, которые определяют качество такого взаимодействия.

Определение, зафиксированное в международном стандарте *ISO 9241* “Эргономика взаимодействия человек–система” [2], описывает именно метрику качества. Стандарт был значительно изменен за последние пять лет, но подход к определению юзабилити остался практически таким же, как и при принятии первой версии в 1998 г. Уникальность принятого в стандарте подхода состояла в том, что вместо набора эвристик или правил, которым необходимо следовать при проектировании, было предложено оценивать показатели деятельности пользователя. Таким образом, понятие юзабилити отражало, насколько быстро и полно определенная группа пользователей может выполнить поставленную задачу, используя данный продукт. В этом определении нет ни слова о том, какие методы необходимо использовать при проектировании и каким эвристикам нужно следовать.

В результате использования юзабилити как показателя качества произошло несколько принципиальных изменений. *Во-первых*, стало возможно сравнивать показатели качества нескольких продуктов. Если одни разработчики использовали один набор эвристик, а другие – иной, невозможно оценить, какой продукт качественнее и насколько. Если же продукт позволяет, например, выполнить задачу с меньшими затратами, то при других равных показателях он безусловно качественнее.

Во-вторых, уравнились “права” эргономических и технических факторов при проектировании. Поскольку теперь мы измеряем конечные показатели деятельности, разработчики стараются

ся использовать все методы, которые влияют на неё. И инженерная психология с эргономикой – одни из основных средств решения этой задачи.

В-третьих, вместо достаточно абстрактных сравнений показатели стали более значимыми для заказчика. Например, “продукт позволяет выполнить задачу на 25% быстрее” – более весомая характеристика, нежели “в этом продукте учтено на 25% больше правил проектирования интерфейса”.

И наконец, *IT-индустрия* развивается так быстро, что невозможно составить исчерпывающий список эвристик для всех задач, устройств, групп пользователей и т.д. В отличие от оценки характеристик продукта, юзабилити-подход оценивает показатели деятельности пользователя. И такую оценку можно провести для новых продуктов.

Таким образом, утверждения о вкладе или приоритете юзабилити необходимо подкрепить ссылками на работы, где обосновывался описанный выше подход. Надо отметить, что деятельностная ориентация российской психологии и ее вклад в международную эргономику признаются во всем мире. Данный факт подчеркивают также В.Ф. Венда и соавторы в своей статье. Если авторам удастся найти ссылки на отечественные источники, где доказывалось бы, что для оценки качества продукта необходимо измерять показатели деятельности пользователя, то тезис о существенном вкладе России в юзабилити будет более обоснованным.

Если говорить о юзабилити как всей дисциплине компьютерной эргономики, то одним из её методов действительно является использование эвристик, которые, как упомянули авторы, популяризирует Я. Нильсен. Этот метод – результат взгляда на юзабилити как набор характеристик продукта, который был отражен Дж. Макколлом [4] в созданной им модели качества программных продуктов в конце 1970-х. Метод эвристик прост в использовании, и его можно быстро включить в процесс разработки. Однако он имеет несколько недостатков. Эвристики, как правило, фокусируются только на пользовательском интерфейсе и не учитывают тот факт, что деятельность пользователя в значительной степени определяется алгоритмом программы и техническими характеристиками. Если эвристики сформулированы подробно и предметно, они хорошо применимы на практике, но только для определенного набора условий. Например, большинству эвристик, созданных для офисных приложений, необходимы уточнения или полная переработка при использовании мобильных или игровых интерфейсов,

систем с управлением в реальном времени, при работе с несколькими экранами и т.д. Им также чаще нужны уточнения для различных типов пользователей и разных задач – с высокой ценой ошибки, требующих быстрой реакции, отслеживания значительного количества данных и т.д. В результате разработка эвристик для всевозможных комбинаций условий, устройств, пользователей и т.д. становится сложно выполнимой задачей. Если же эвристики сформулированы в более общей форме, то не всегда очевидно, как именно их применить для решения конкретной проектной задачи и как сравнить преимущества от использования эвристики с затратами на её реализацию.

Таким образом, эвристическая оценка является важным, но лишь одним из методов юзабилити-инженерии. Если юзабилити понимается в статье как вся дисциплина, то для того, чтобы подтвердить тезис авторов о российском приоритете, им необходимо обратиться к большему количеству источников, описывающих разнообразные методы и их практическое применение.

Сильной стороной статьи является стремление связать психологические теории и методы с практическими задачами проектирования. Недостаток теоретической базы отмечается и многими зарубежными специалистами на протяжении последних 30 лет [3]. Было бы замечательно, если бы российские ученые начали активно использовать результаты отечественных психологических исследований для решения современных проблем проектирования программных систем. Сейчас подобных публикаций в международных сборниках статей практически нет. Хочется надеяться, что данная статья положит начало обсуждению юзабилити в российских научных изданиях.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. ISO 9241-210, Ergonomics of human-system interaction. Part 210: Human-centred design for interactive systems, 2010.
2. ISO 9241-11:1998, Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs). Part 11: Guidance on usability.
3. Kidd P. Interdisciplinary manufacturing systems design // International Journal of Human Factors in Manufacturing, 1992.
4. McCall J. Factors in software quality // Nat. Tech. Inf. Service. Vol. 1–3. Springfield, 1977.
5. Stewart T. Usability or user experience – what’s the difference? 2008. URL: goo.gl/2Nxlh

APPROACHES TO DEFINITION OF USABILITY**K. V. Samoylov***Researcher of user's interaction, Google, London*

Pros and cons of activity and functional approaches are examined. Brief history their development is described. Reasons for replacement of functional approach to the activity one in usability definition and assessment are specified.

Key words: definition of usability, user's experience, software quality, human activity approach to usability.