



ПрофсоUX

2 марта 2019

Санкт-Петербург

ЭВРИСТИКИ КАК БАЗА ЗНАНИЙ ПО UX

Диана Вайнберг



ux heuristics

**Все**

Картинки

Видео

Новости

Покупки

Ещё

Настройки

Инструменты

Результатов: примерно 704 000 (0,36 сек.)

10 Usability Heuristics for User Interface Design

- Visibility of system status. ...
- Match between system and the real world. ...
- User control and freedom. ...
- **Consistency** and standards. ...
- Error prevention. ...
- Recognition rather than **recall**. ...
- Flexibility and efficiency of use. ...
- Aesthetic and minimalist design.

Ещё • 24 апр. 1994 г.



[10 Usability Heuristics for User Interface Design - Nielsen Norman ...](https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/)

<https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>[? Подробнее...](#) [Оставить отзыв](#)

[10 Usability Heuristics for User Interface Design - Nielsen Norman ...](https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/)

<https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/> [▼ Перевести эту страницу](#)

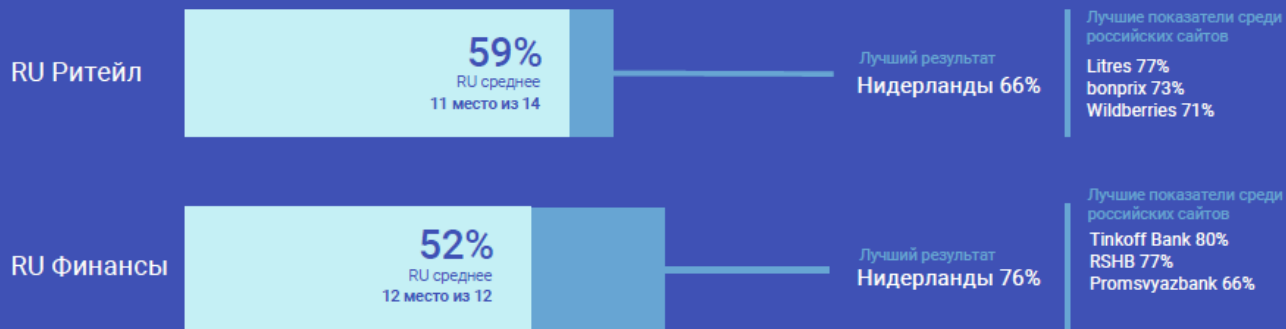
РОССИЯ (RU) ИССЛЕДОВАНИЕ МОБИЛЬНЫХ САЙТОВ

Google в партнерстве с sxpартнерс

Встречайте мобильных лидеров

Пользователи ожидают, что на их мобильных устройствах сайты будут работать быстро и будут удобны для них. Google изучил 341 самый посещаемый (по данным SimilarWeb) сайт в сферах ритейла и финансов в 15 странах Европы, Ближнего Востока и Африки, чтобы выяснить, сайты каких брендов наиболее удобны в использовании на мобильных. Здесь представлены выводы для России.

Средняя оценка юзабилити (удобства использования)



Российские пользователи:



61%
Используют смартфоны для выхода в интернет



60%
Для выхода в интернет чаще используют смартфоны, чем планшеты или десктопы



34%
Уйдут на другой сайт, если сайт неудобен в использовании

В сотрудничестве с ведущим UX-агентством sxpартнерс и российской компанией Usethics Google провел исследование веб-сайтов на соответствие лучшим практикам, собранным специально для этого проекта с учетом специфики отраслей и стран. Для проверки скорости отклика веб-сайта использовался инструмент Google Lighthouse.

Я не сажусь в машину к незнакомцам.

Эвристика — это простое правило, которое помогает нам быстро и без существенных затрат принять решение в сложной ситуации.

ЭВРИСТИКИ ОБЫЧНОЙ ЖИЗНИ

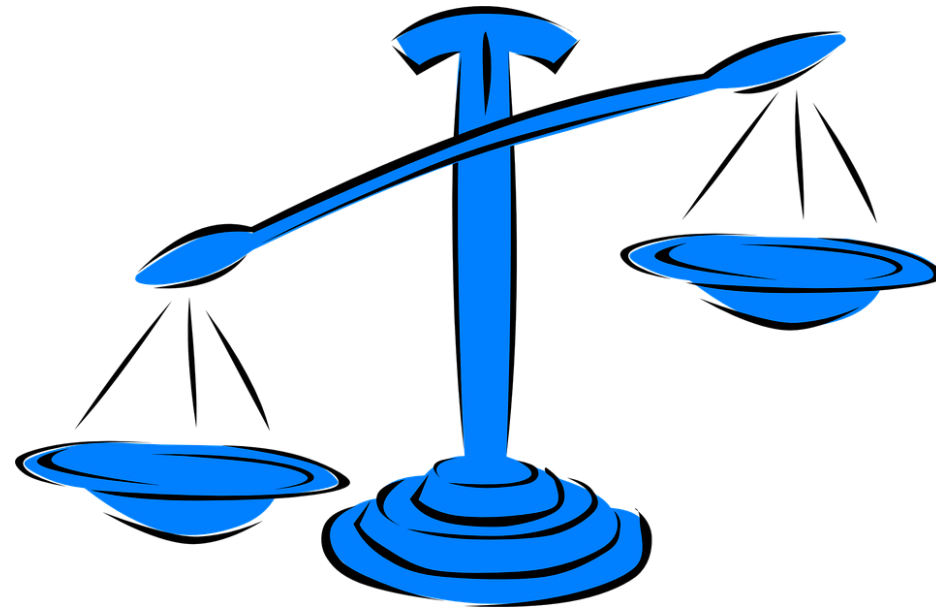
↑ Быстро

↑ Эффективно

↑ Успешно

↓ Сложность
или комплексность

↓ Стереотипизация
решений



ЭВРИСТИКИ НИЛЬСЕНА

1. Наглядность статуса системы

- Система всегда должна сообщать о том, что происходит с помощью адекватного фидбека в обоснованное время

2. Соответствие реальности

- Используйте язык пользователя, знакомые фразы и концепты вместо терминов системы. Соблюдайте реальный порядок вещей, отображая информацию естественно и логично.

3. Подконтрольность пользователю

- Должен быть предусмотрен экстренный выход на случай ошибки или неожиданной реакции системы

4. Единообразие и стандарты

- Пользователь не должен задаваться вопросом, означают ли разные слова, ситуация и действия одно и то же.

5. Предотвращение ошибок

6. На виду, а не в памяти

7. Гибкость и эффективность

8. Эстетика и минимализм

9. Помощь в исправлении ошибок

10. Поддержка и документация

Вход


для портала Госуслуг

Телефон или почта [СНИЛС](#)

 Чужой компьютер

Войти

[Я не знаю пароль](#)



**Сбербанк
Онлайн**

 Запомнить меня

Войти

[Забыли
логин или пароль?](#)

[Зарегистрироваться](#)

Яндекс

Войдите, чтобы продолжить

[Не помню логин](#)

Войти

Войти с помощью соцсетей



UX-ЭВРИСТИКИ НИЛЬСЕНА

↑ **Концентрация знаний**

↑ **Опыт и практика
ведущих UX экспертов**

↓ **Стереотипизация
решений**

↑ **Быстро**

↑ **Эффективно**

↑ **Успешно**

↓ **Сложность
или комплексность**



ЭВРИСТИКИ В СТИЛЕ ЮЗЕТИКС

- **Много эвристик**
- **Конкретные, простые правила**
- **Двойная формулировка**

НАБОР ЭВРИСТИК ДЛЯ ФОРМЫ АВТОРИЗАЦИИ

- 1. Поля логин/пароль выделены либо размещены в отдельном окне**
- 2. В качестве логина можно использовать привычные пользователям объекты: номер телефона, e-mail и др. аналогичные**
- 3. Есть указание на то, какой объект (e-mail, телефон, др.) является логином**
- 4. Есть ссылка на восстановление пароля**
- 5. Кроме пароля есть альтернативные варианты верификации (по коду, по QR)**
- 6. Есть возможность посмотреть введенные символы пароля**
- 7. Есть возможность скрыть вводимые символы пароля**
- 8. Есть возможность войти в систему с помощью другого распространённого аккаунта, например, соцсетей**
- 9. Есть возможность быстро переключиться на другой аккаунт**
- 10. Есть возможность сохранить логин и пароль, чтобы избежать повторного ввода в будущем**
- 11. Есть предложение зарегистрироваться, которое сопровождается ссылкой на страницу регистрации**

Вход


для портала Госуслуг

Телефон или почта [СНИЛС](#)

 Чужой компьютер

Войти

[Я не знаю пароль](#)



**Сбербанк
Онлайн**

 Запомнить меня

Войти

[Забыли
логин или пароль?](#)

[Зарегистрироваться](#)

Яндекс

Войдите, чтобы продолжить

[Не помню логин](#)

Войти

Войти с помощью соцсетей



ДВОЙНАЯ ФОРМУЛИРОВКА: ВЫПОЛНЯЕТСЯ, ЕСЛИ/НЕ ВЫПОЛНЯЕТСЯ, ЕСЛИ

- **Обратная формулировка описывает условия невыполнения эвристики**
- **Позволяет взглянуть на эвристику шире, за пределы конкретного решения**
- **В отличие от самой эвристики, формулируется довольно широко**
- **Стимулирует креатив, поиск альтернативных лучших решений**
- **Описывает, какая проблема может возникнуть у пользователя, если эвристика не выполняется**

ЭВРИСТИКИ С ОБРАТНЫМИ ФОРМУЛИРОВКАМИ

ВЫПОЛНЯЕТСЯ, ЕСЛИ:

Есть ссылка на восстановление пароля

Есть возможность сохранить логин и пароль, чтобы избежать повторного ввода в будущем

Кроме пароля есть альтернативные варианты верификации пользователя (по короткому коду, по QR-коду)

При вводе пароля с клавиатуры есть возможность посмотреть введенные символы

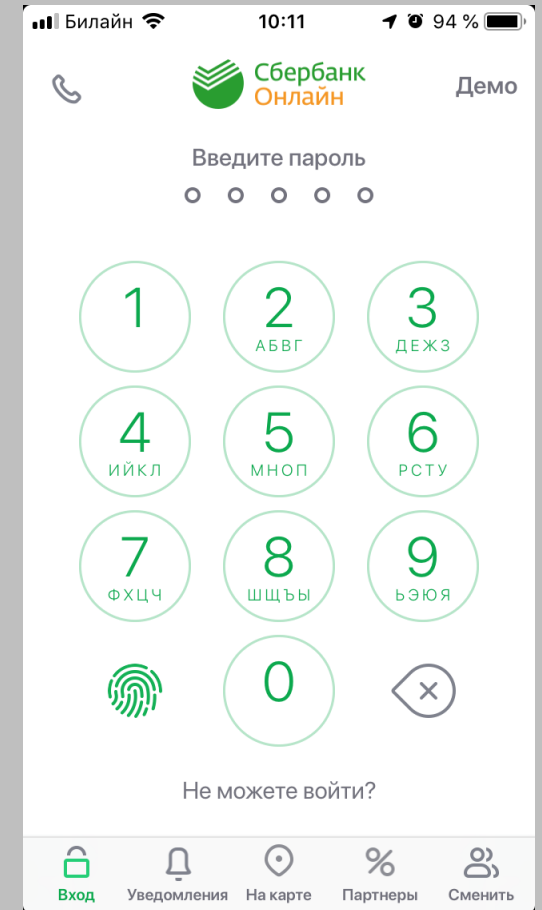
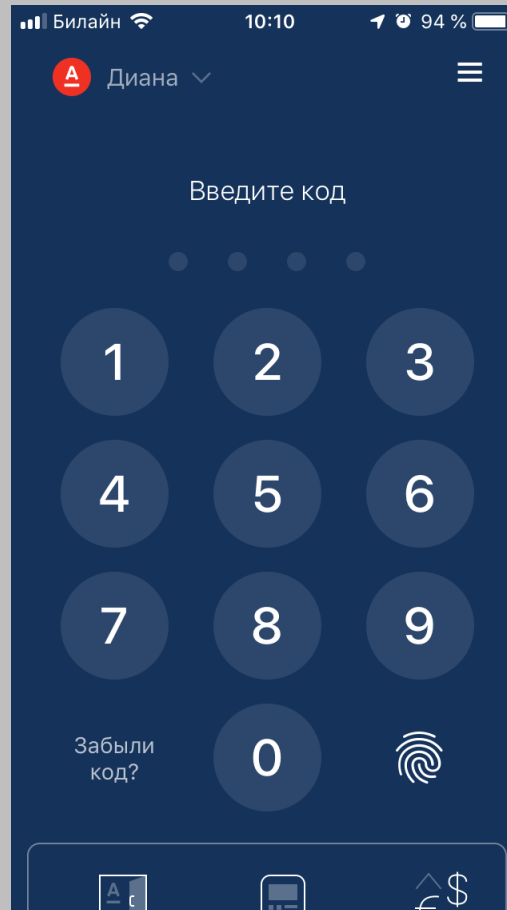
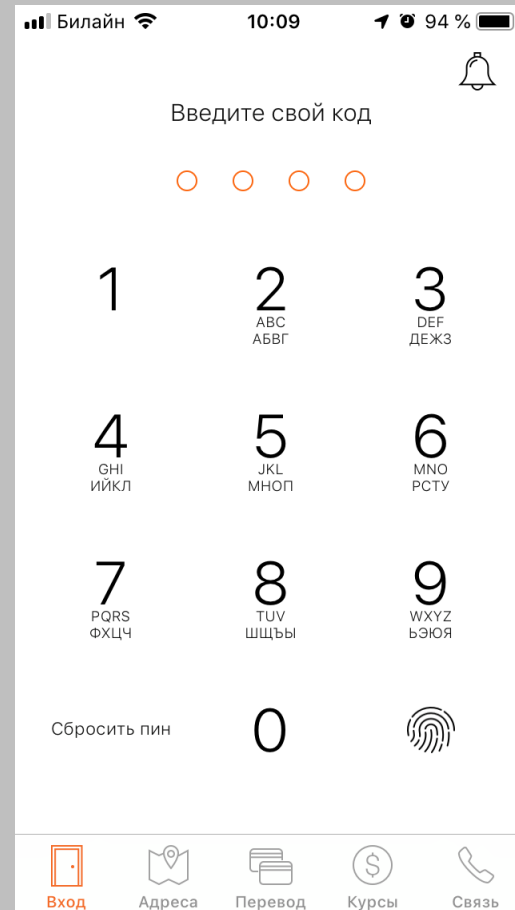
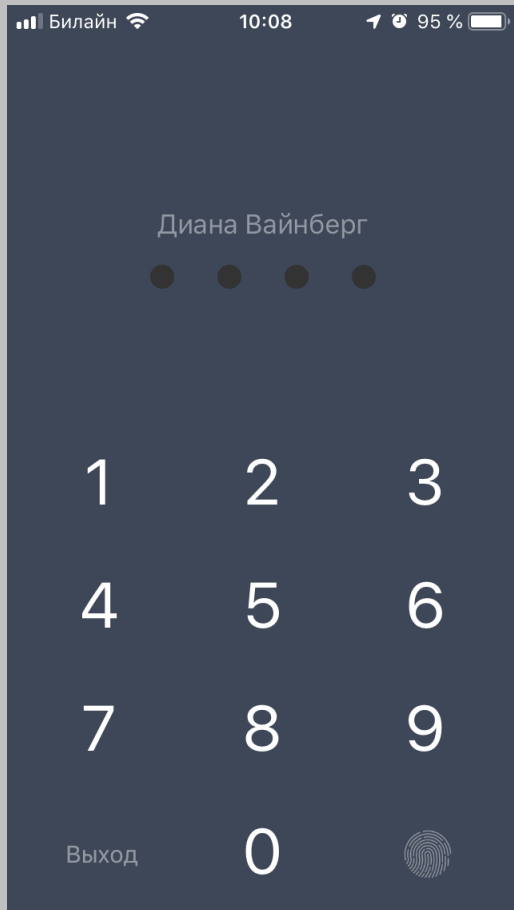
НЕ ВЫПОЛНЯЕТСЯ, ЕСЛИ:

Пользователь не знает, как войти в систему, если он потерял доступ к ранее заданному паролю

Пользователь вынужден каждый раз вводить пароль или не знает, что его пароль будет сохранен

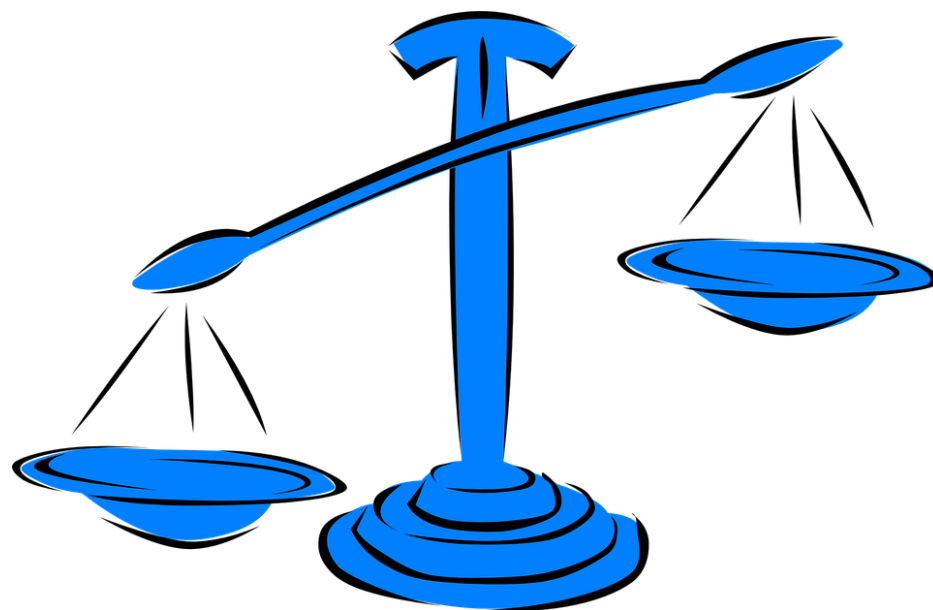
Нет возможности войти в систему без использования пароля, который надо запоминать или сохранять

Пользователь не может проверить правильность ввода пароля



НАШИ ЭВРИСТИКИ

- ↑ Быстро
- ↑ Эффективно
- ↑ Успешно
- ↑ Концентрированные знания
- ↑ Стимулирует поиск лучших решений
- ↑ Многократная верификация



- ↓ Требуется система хранения
- ↓ Сложность классификации

ОТКУДА МЫ БЕРЕМ ЭВРИСТИКИ

- **Лучшие или распространенные практики**
- **Результаты юзабилити-тестов**
- **Ошибки дизайна**

КАК МЫ ХРАНИМ ЭВРИСТИКИ

Отрасль/направление

Видео и ТВ

Устройства/Платформы

- Смартфон/iOS
- Смартфон/Android
- Планшет/iOS
- Планшет/Android
- Смарт ТВ/Samsung
- Смарт ТВ/LG
- Смарт ТВ/Android
- ТВ-приставка
- Apple TV
- Десктоп/Веб

Сценарии

Сценарий	Ссылка	Тип	Смартфон iOS	Смартфон Android	Смартфон iOS	Смартфон Android
Знакомство, онбординг		Общий	да	да	да	да
Регистрация/авторизация		Общий	да	да	да	да
Быстрый запуск передачи		ТВ				
Любимый канал/передача		ТВ				
Поиск интересного в эфире		ТВ				
Переключение на другую передачу		ТВ				
Пауза/перемотка/запись		Общий				
Настройка предпочтений		Общий				
Выбор из каталога		Общий				
Поиск		Общий				
Покупка из каталога (витрины)		Общий				
Страница контента, покупка на странице		Общий				
Оплата, баланс		Общий				
Переключение между устройствами		Общий				
Родительский контроль		Общий				
Связь с продавцом, сервис		Общий				
Дополнительные сервисы		ТВ				
Обратная связь		Общий				

Группы пользователей

- Одинокий взрослый
- Семья с детьми
- Ребенок один дома

Сценарий

Знакомство/онбординг

[К содержанию](#)

Задание

Руководство по составлению задания, что не забыть включить

Пример задания

Ребенок очень любит канал Карусель, часто его смотрит, и просит включить его сейчас. Вам нужно включить телевизор и независимо от того, что происходит при включении, быстро найти этот канал и перейти к просмотру.

Выполняется, если	Не выполняется, если	O/Y	Комментарий	Смартфон iOS	Смартфон Android
На пульте заметна кнопка включения приставки	Кнопка маленькая, теряется среди других кнопок пульта.				
Есть специальные возможности (например, Справочник терминов, видео-обзоры и пр.), которые помогают понять и выбрать товар/услугу/контент	Пользователю трудно подобрать необходимое, особенно если он не владеет терминологией (например, не понимает технических особенности покупаемой техники)				
Есть функция повторного вызова подсказок (виртуального тура и пр.), которые помогают понять интересующую пользователя функцию	После того как пользователь воспользовался первоначальным проходом по обучающим материалам, он не может заново запустить обучение и воспользоваться функционалом еще раз				
В интерфейсе есть рубрика FAQ, Справка, обучающие материалы, виртуальный тур и пр.	Пользователю не предоставляются механизмы, которые помогут понять интерфейс, работу сервиса и другую информацию				
На главном экране есть акцент на более релевантную пользователю информацию, например, рекомендованный контент	Равномерное распределение акцентов на разные разделы и возможности, трудно выделить самое важное				

КАК МЫ ИСПОЛЬЗУЕМ ЭВРИСТИКИ

- **Погружение в предметную область**
- **Оценка проекта интерфейса или прототипа**
- **Исключение проблем, выявленных в ранее проведенных юзабилити-тестах**
- **Сравнение с лучшими практиками**
- **Сравнение интерфейсов между собой, бенчмаркинг**
- **Регулярная верификация эвристик**

Спасибо