

# $K_{UX}$ — измеряем Годзиллу

Как и для чего измерять UX в цифрах

Бирюкова Анна:

[Biryukova.A@digdes.com](mailto:Biryukova.A@digdes.com)



DIGITAL  
DESIGN

# На заре времен



**500 сотрудников**

**ОКЕИ**

**4 департамента**

**Корпоративные порталы**



**Инфраструктурные решения**



**Мобильные решения**

**DIGITAL  
DESIGN**

**Автоматизация бизнес-процессов**



**Электронный документооборот**

**Заказная разработка ПО**



- Встроить практики UX в процесс производства
- Оценить качество проектов и продуктов компании



# Методы оценки интерфейса

- Текстовые
- Числовые
- Экспертная оценка
- SUS

## Текстовые – тесты, анкеты, интервью

- долго
- дорого
- нужны пользователи
- нет числовой оценки

Числовые методы – модель GOMS, закон Фиттса, закон Хика

- долго
- дорого
- нет мнения пользователей



## Шкала оценки юзабилити — System Usability Scale (SUS)

- вопросы
- шкала
- числовая оценка

## Задачи

- Минимум времени и затрат
- Мнение пользователей
- Бизнес-цели заказчика
- Подтверждение экспертного заключения
- Результат = числовое значение



K<sub>UX</sub>



## Группы пользователей «Системы»

- Группа пользователей № 1 **приоритетная**
- Группа пользователей № 2
- Группа пользователей № 3

## Эргономические показатели

- скорость работы пользователя
- количество человеческих ошибок
- субъективная удовлетворенность
- скорость обучения навыкам оперирования интерфейсом
- ~~• степень сохраняемости этих навыков при неиспользовании продукта~~

## Эргономические показатели

- скорость работы пользователя
- количество человеческих ошибок
- субъективная удовлетворенность
- скорость обучения навыкам оперирования интерфейсом

## Вопросы анкеты

1. Начать работу в системе было легко
2. В системе я работаю почти без ошибок
3. Система работает достаточно быстро и стабильно
4. Система способна делать все, что мне нужно
5. Мне нравится внешний вид интерфейса
6. Если я ошибаюсь при работе с системой, я быстро замечаю и исправляю ошибку
7. Я доволен своей скоростью работы в системе
8. Если я не знаю, как выполнить что-то в системе, я легко нахожу ответ

## Ответы на вопросы анкеты

Однозначно ДА 10

Скорее ДА 4

Не знаю 0

Скорее НЕТ -4

Однозначно НЕТ -10



## Значения для Группы пользователей № 1

1,20 скорость работы пользователя

-1,80 количество человеческих ошибок

2,20 субъективная удовлетворенность

1,50 обучаемость взаимодействию с системой

# Числовая экспресс-оценка

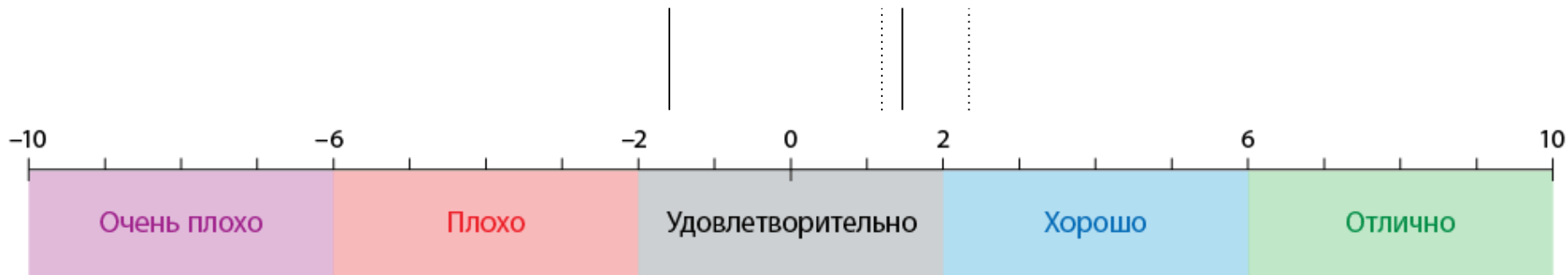
## Шкала

1,20 скорость работы пользователя

-1,80 количество человеческих ошибок

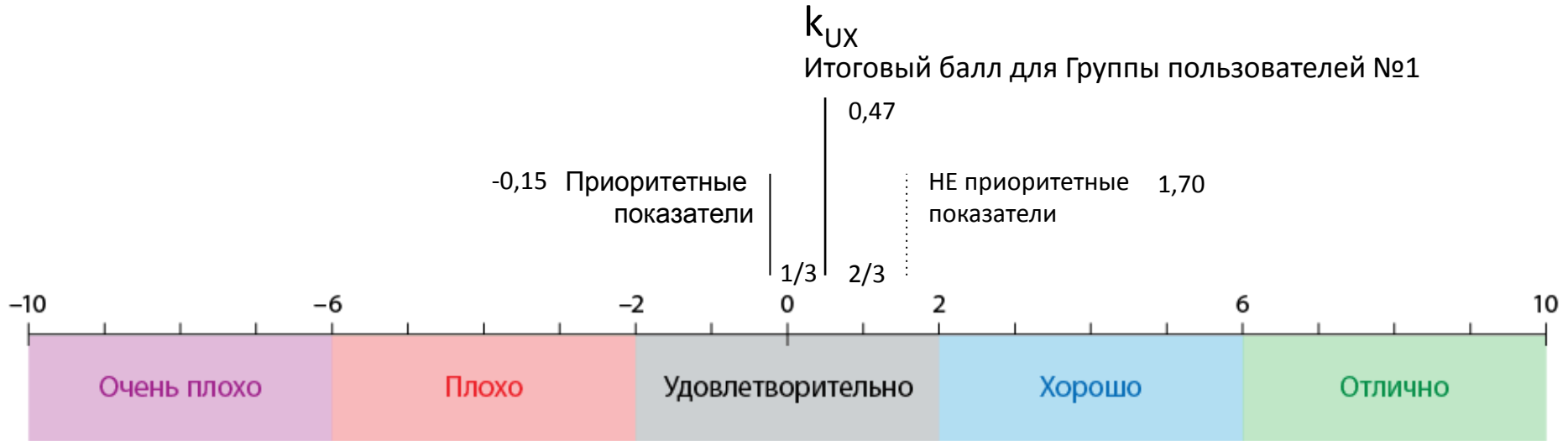
2,20 субъективная удовлетворенность

1,50 обучаемость взаимодействию с системой

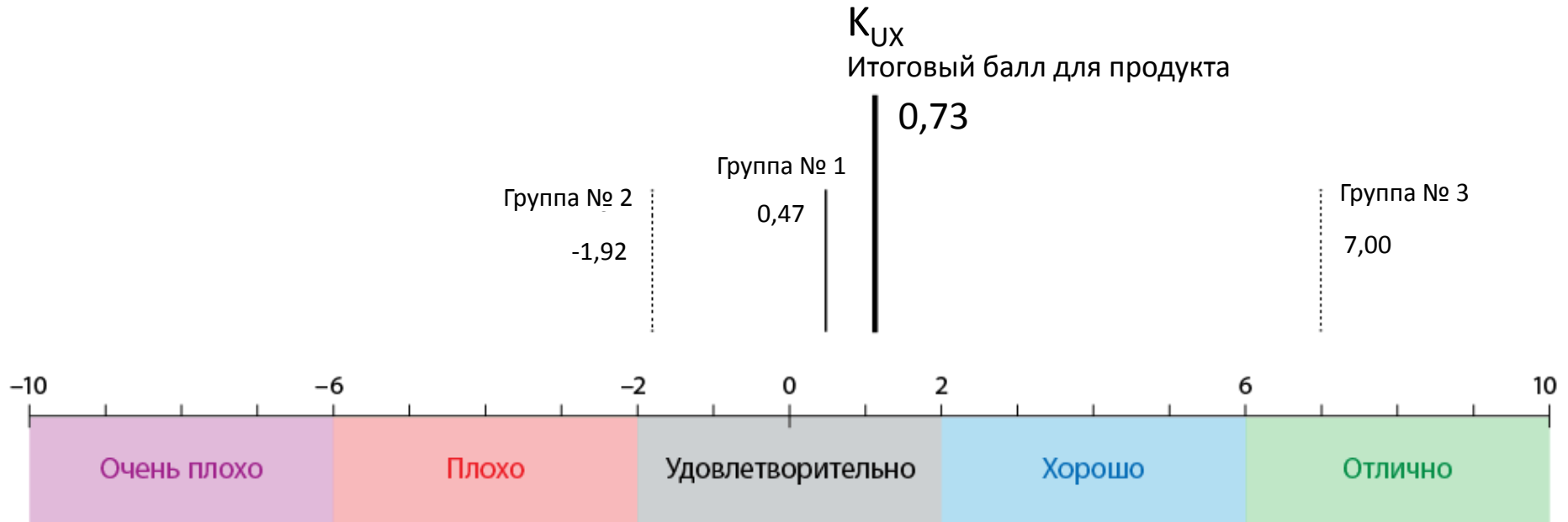


# Числовая экспресс-оценка

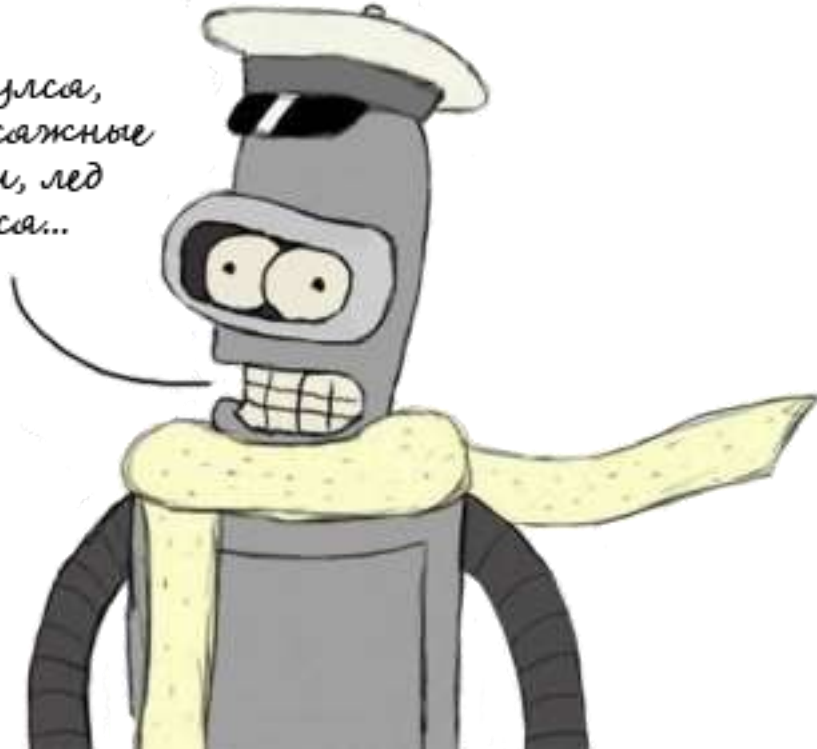
## Итоговый балл для группы



## Итоговый балл для продукта

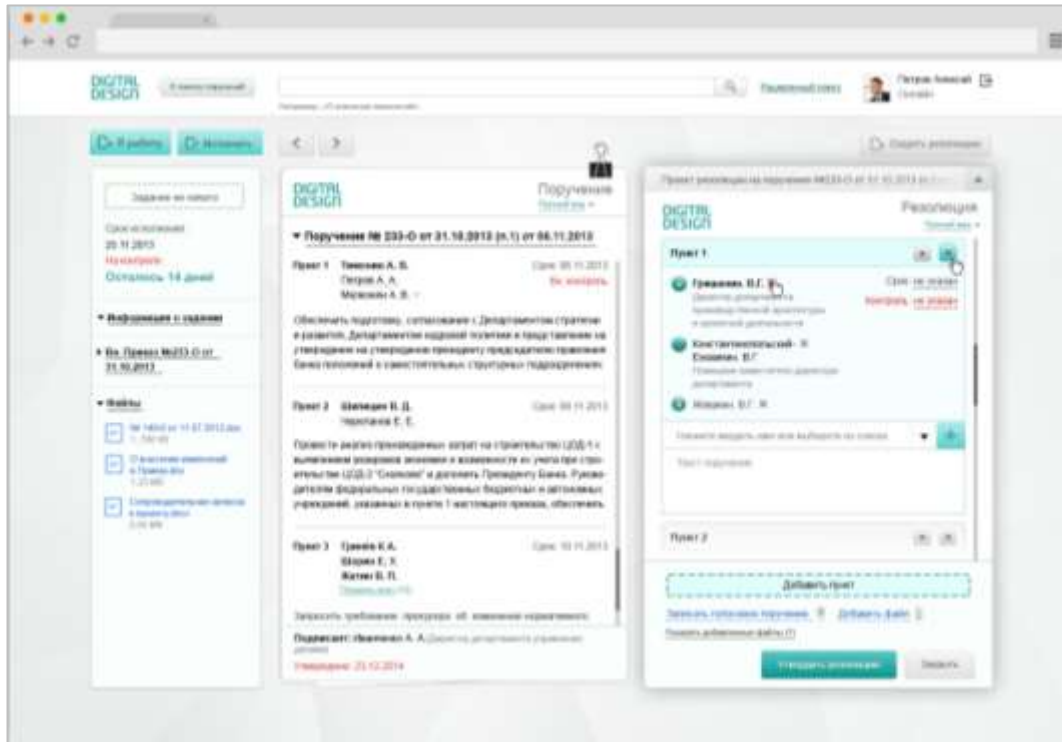


*Лед тронулся,  
господа присяжные  
заседатели, лед  
тронулся...*



# В результате

Более 200 анкет



# В результате

5 дорог за 5 дней

| Наименование                            | Код СТ | Код Эксперт |
|---|--------|-------------|
| Искра                                   | 0022   | 2004000     |
| Белый парк                              | 0023   | 2004020     |
| Облачная                                | 0024   | 2004030     |
| Петровка парковая                       | 0040   | 2004051     |
| Бориски                                 | 0041   | 2004010     |
| Саратовки                               | 0042   | 2004011     |
| Зубовки                                 | 0250   | 2004002     |
| Архивки                                 | 0253   | 2004012     |
| Создание страниц: Иван Дмитриевич Зубов |        |             |
| Иван Дмитриевич                         | 0300   | 2004030     |
| Ивановки                                | 0301   | 2004003     |
| Менделеев                               | 0430   | 2004020     |
| Чертковы                                | 0440   | 2004004     |
| Мещерины                                | 0442   | 2004005     |
| Овчинки                                 | 0450   | 2004000     |
| Ильинские                               | 0451   | 2004002     |

| Наименование | Код СТ  | Код Эксперт |
|--------------|---------|-------------|
| СИЗОРКА      | 2004000 |             |
| ВОТКОВ       | 2004701 |             |
| ИВАНОВ       | 2004701 |             |
| ИВАН         | 2004701 |             |
| ТАТНИН       | 2004701 |             |
| ИВАНОВ       | 2004900 |             |
| ИВ.110 км    |         |             |
| ИВ.110 км    |         |             |
| ИВ.100 км    |         |             |
| ИВ.204 км    |         |             |
| ИВ.212 км    |         |             |
| ИВ.230 км    |         |             |
| ИВ.201 км    |         |             |
| ИВ.310 км    |         |             |
| ИВ.310 км    |         |             |
| Соборный     |         |             |
| ИВ.157 км    |         |             |



## Аудит системы





# В результате

2 квартала



4 человека



24 системы



900 анкет



120 ролей



34 опроса



Спасибо за внимание

**DIGITAL  
DESIGN**

Бирюкова Анна

[Biryukova.A@digdes.com](mailto:Biryukova.A@digdes.com)