



SRUX-F

Учебный план и глоссарий

Версия 2.12 RU, 2 декабря 2016 г.



Издатель: UXQB e. V.
Контактные данные: info@uxqb.org

www.uxqb.org

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Содержание

1	Введение	3
1.1	Обзор документов CPUX-F	3
2	Учебный план	4
2.1	Основные термины и понятия	4
2.2	Понятие и процесс определения контекста использования	7
2.3	Определение пользовательских требований	9
2.4	Разработка проектных решений 1 – принципы и правила юзабилити .	10
2.5	Разработка проектных решений 2 – определение взаимодействия.....	11
2.6	Оценка проектных решений 1 – юзабилити-тест	12
2.7	Оценка проектных решений 2 – другие методы оценки	14
2.8	Управление процессами и использование методов	15
3	Глоссарий	17
3.1	Список соответствий терминов (английский – русский)	49
3.2	Список соответствий терминов (русский – английский)	51
4	Изменения по сравнению с предыдущей версией	53

Copyright 2016 The International Usability and User Experience Qualification Board, www.uxqb.org. Фонд UXQB настоящим разрешает частичное или полное использование содержания настоящего документа для получения сертификата или в других схожих целях при условии указания источника.

Составители благодарят Найджела Бевана из компании Professional Usability Services (Великобритания), который по просьбе ассоциации International User Experience Professionals' Association (UXPA-I) отрецензировал этот документ.

Перевод с английского языка – Николай Андреев. Консультации по отраслевой лексике – Антон Алябьев (UIDesign Group).

CPUX-F: учебный план и глоссарий

1 Введение

Этот документ описывает учебный материал для сертификационного экзамена Certified Professional for Usability and User Experience - Foundation Level (CPUX-F). В ходе экзамена проверяется знание только тех понятий и концепций, которые приведены в настоящем документе.

Этот документ содержит учебный план и глоссарий.

Учебный план (раздел 2) содержит все темы и понятия, которые могут затрагиваться в экзаменационных вопросах.

Глоссарий (раздел 3) содержит общепризнанные определения всех основополагающих понятий в сфере юзабилити, значимых для сертификационного экзамена CPUX-F. Формулировки определений опираются на стандарты ISO.

1.1 Обзор документов CPUX-F

Вам доступны следующие документы CPUX-F:

- Учебный план и глоссарий
Учебный план описывает объем экзаменационного материала, а глоссарий содержит определения терминов. Учебный план и глоссарий с определениями (этот документ)
- Общедоступные экзаменационные вопросы

Все документы можно бесплатно загрузить с веб-страницы ассоциации International Usability and User Experience Qualification Boards по адресу www.uxqb.org.

Рекомендуем внимательно ознакомиться с общедоступными экзаменационными вопросами перед экзаменом.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

2 Учебный план

В учебном плане приведены все темы и понятия, которые рассматриваются в ходе экзамена.

Учебный план поделен на занятия.

Предложенная структура и темы занятий, а также упражнения не являются обязательными и приведены в качестве примера. Тренинговые центры вправе преподавать описанный материал в любой последовательности и использовать при этом любые практические задания на свое усмотрение.

Определения всех понятий приведены в глоссарии (раздел 3). Глоссарий содержит синонимы, однако в экзаменационных вопросах обычно используются основные варианты понятий.

2.1 Основные термины и понятия

Главные темы

- Организационные моменты.
- Введение в юзабилити. Определение юзабилити. Семейство стандартов ISO 9241.
- Основы человекоориентированного проектирования согласно ISO 9241-210, раздел 4:
 - Проектирование должно быть основано на точном определении пользователей, задач и рабочих сред.
 - Пользователи должны быть вовлечены в проектирование и разработку.
 - Постоянное совершенствование проекта производится на основе его человекоориентированной оценки.
 - Совершенствование проекта должно быть итеративным.
 - Проект должен учитывать пользовательский опыт.
 - В группу проектирования должны быть включены специалисты с навыками и знаниями в различных областях.

Термины:

Введение в юзабилити

- Интерактивная система
- Пользовательский интерфейс
- Диалог
- Качество
- ISO 9241
- Юзабилити
- Успешность
- Эффективность
- Ресурсы
- Удовлетворенность

CPUX-F: учебный план и глоссарий

- Пользовательский опыт
- Доступность

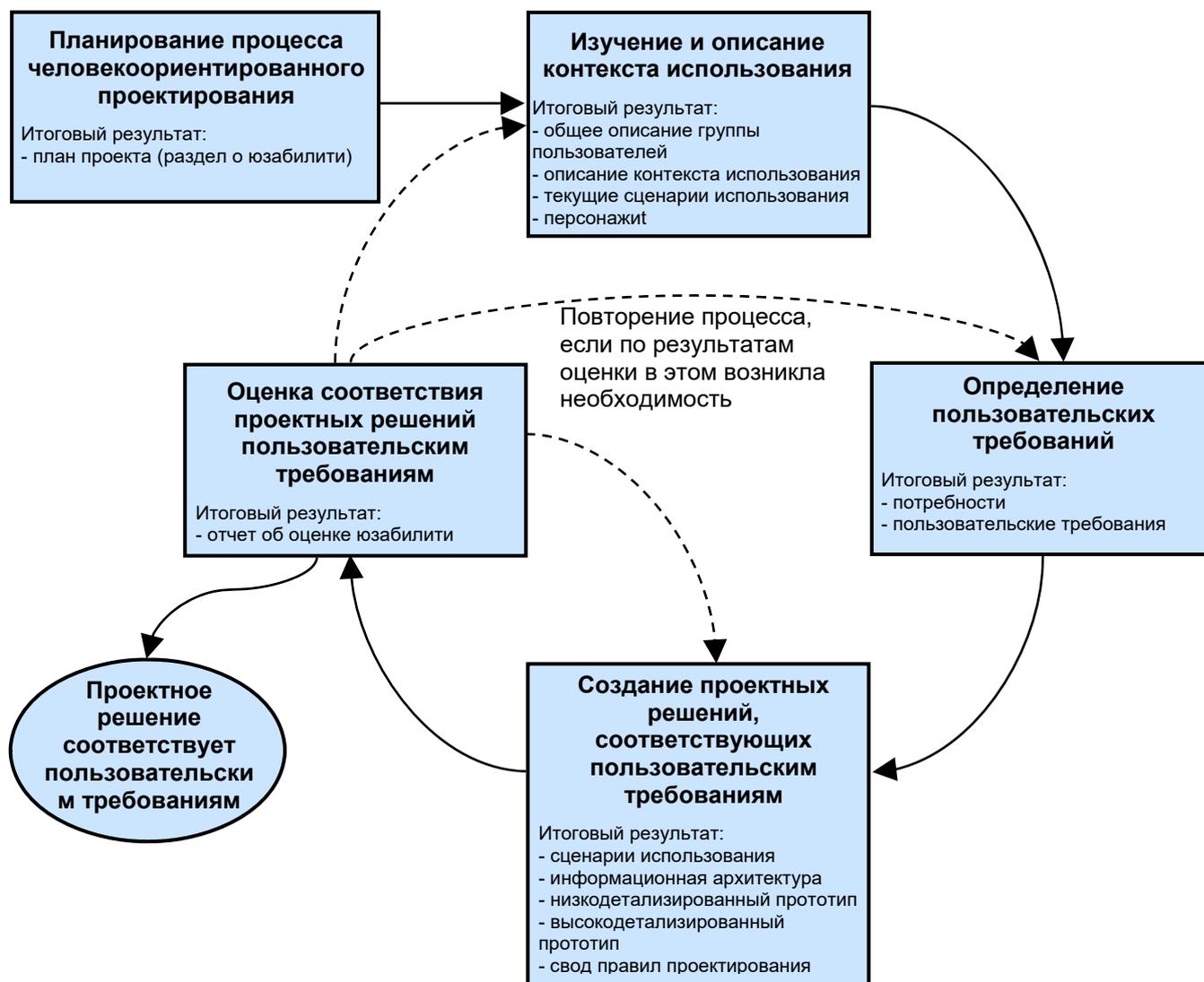
Основы человекоориентированного проектирования

- Человекоориентированное проектирование
- Итеративный

Упражнения:

- Простые примеры пользовательских интерфейсов, наглядно демонстрирующие основные свойства юзабилити:
 - успешные и менее успешные;
 - эффективные и менее эффективные;
 - обеспечивающие и не обеспечивающие должную удовлетворенность;
 - доступные и менее доступные.
- Положительные и отрицательные примеры человекоориентированного подхода согласно разделу 4 стандарта ISO 9241-210: соблюдение шести основных принципов и последствия их нарушения.
- Примеры экзаменационных вопросов, позволяющие кандидату понять объем требуемых знаний и процесс проведения экзамена.

CPUX-F: учебный план и глоссарий



На этой схеме представлена взаимозависимость действий по человекоориентированному проектированию согласно стандарту ISO 9241-210. Обучающиеся должны быть знакомы с отдельными действиями, их влиянием на юзабилити, а также с принципом итеративности этих действий. Пять светло-синих прямоугольников показывают наиболее важные действия при проектировании. Все результаты выполнения представленных действий определены в глоссарии (за исключением термина «план проекта»).

CPUX-F: учебный план и глоссарий

2.2 Понятие и процесс определения контекста использования

Главные темы

- Взаимозависимость действий по человекоориентированному проектированию согласно стандарту ISO 9241-210. См. рис. в разделе 2.1.
- Пользователи, задачи, оборудование и окружение как компоненты контекста использования.
- Понятие контекста использования.
- Процесс определения контекста использования.

Термины

Компоненты контекста использования

- Пользователи
 - Основные пользователи
 - Служебные пользователи
 - Непосредственные пользователи
 - Опосредованные пользователи
 - Причастные стороны
- Задача
- Цель
- Оборудование
- Окружение

Понятие контекста использования

- Наблюдение
- Интервью
 - Контекстное интервью
 - Модель «учитель-ученик»
 - Наводящие вопросы
 - Нейтральные вопросы
 - Открытые вопросы
 - Закрытые вопросы
 - Контрольный список для интервью
- Фокус-группа

Процесс определения контекста использования

- Пользователи
 - Группа пользователей
 - Общее описание группы пользователей
 - Персонаж
- Задача
 - Модель задачи
 - Текущий сценарий использования

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Упражнения

- Описание контекста использования
 - Учащиеся описывают пользователей, задачи, оборудование и окружение какой-либо интерактивной системы (например, автомата по продаже железнодорожных билетов).
 - Это описание затем сравнивается с описанием контекста использования этой же системы, сделанным преподавателем.
- Интервью
 - Демонстрируется 10-минутная видеозапись интервью, в ходе которой учащиеся могут делать пометки.
 - После просмотра учащиеся представляют свои выводы, сделанные на основе интервью, и обсуждают их.
 - Учащиеся также описывают и обсуждают ошибки в интервью (например, наводящие вопросы).

CPUX-F: учебный план и глоссарий

2.3 Определение пользовательских требований

Главные темы

- Потребности и требования пользователей.
- Требования причастных сторон и требования пользователей.
- Качественные и количественные требования пользователей.
- Определение потребностей на основе контекста использования.
- Определение пользовательских требований на основе потребностей.
- Формулирование и структурирование пользовательских требований.

Термины

Определение пользовательских требований

- Потребности
- Требование
 - Требование причастной стороны
 - Требование рынка
 - Организационное требование
 - Пользовательское требование
 - Качественное требование пользователя
 - Количественное требование пользователя

Упражнения

- Определение пользовательских требований на основе потребностей
 - Преподаватель составляет список потребностей для автомата по продаже железнодорожных билетов, который обсуждался ранее в упражнении 4.
 - Учащиеся выводят пользовательские требования из указанных потребностей.
 - Преподаватель комментирует пользовательские требования, предложенные учащимися.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

2.4 Разработка проектных решений 1 – принципы и правила юзабилити

Главные темы

- Важные понятия проектирования.
- Принципы построения диалогов и эвристики.
- Правила, стандарты и шаблоны проектирования.

Термины

Важнейшие понятия

- Воспринимаемая возможность действия (аффорданс)
- Интуитивный
- Ментальная модель

Проектирование

- Принципы построения диалогов
- Соответствие задаче
- Информативность
- Управляемость
- Соответствие ожиданиям (синоним — единообразие)
- Устойчивость к ошибкам
- Возможность пользовательской настройки
- Возможность самостоятельного изучения
- Эвристика
- Правило проектирования
- Свод правил проектирования
- Шаблон проектирования

Упражнения

- Простые примеры пользовательских интерфейсов для демонстрации понятий интуитивности и следования ментальной модели.
- Простые примеры пользовательских интерфейсов для демонстрации принципов построения диалога: как примеры соблюдения, так и примеры нарушения этих принципов.
- Примеры правильного и неправильного использования элементов графического интерфейса.
 - Преподаватель приводит пример экрана диалога, в котором нарушены основные правила использования определенных элементов графического интерфейса, и просит учащихся найти ошибки.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

2.5 Разработка проектных решений 2 – определение взаимодействия

Главные темы

- Информационная архитектура.
- Компоненты проекта взаимодействия.
- Моделирование сопутствующих задач (раскадровки, условные макеты, прототипы).

Термины

Информационная архитектура

- Информационная архитектура

Основные компоненты проекта взаимодействия

- Навигационная структура
- Объект взаимодействия
- Средства поддержки пользователя
 - Пользовательская документация
 - Онлайн-справка
 - Подсказка системы

Моделирование сопутствующих задач

- Модель задачи
- Сценарий использования
- Раскадровка
- Условный макет
- Прототип
 - Низкодетализированный прототип
 - Высокодетализированный прототип

Упражнения

- Принципы построения диалога, эвристика.
 - Преподаватель демонстрирует пример диалога.
 - Учащиеся проверяют диалог на предмет соблюдения принципов построения диалога и правил проектирования взаимодействий.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

2.6 Оценка проектных решений 1 – юзабилити-тест

Главные темы

- Обзор юзабилити-теста.
- Подготовка юзабилити-теста.
- Проведение юзабилити-теста.
- Интерпретация результатов юзабилити-теста.
- Документирование и коммуникация результатов юзабилити-теста.

Термины

Обзор

- Юзабилити-тест
- Очный юзабилити-тест
- Удаленный юзабилити-тест
- Немодерируемый юзабилити-тест
- Роли
- Модератор
- Фиксирующий наблюдатель
- Наблюдатель
- Участник юзабилити-теста (синоним — участник теста)

Подготовка юзабилити-теста

- План юзабилити-теста
- Подбор участников
- Анкета для подбора участников

Проведение юзабилити-теста

- Юзабилити-лаборатория
- Сценарий юзабилити-теста
- Сессия юзабилити-теста
- Брифинг
- Вводное интервью
- Модерация
- Задача юзабилити-теста (синоним — задача теста)
- Заключительный опрос

Документирование и коммуникация результатов юзабилити-теста

- Отчет о юзабилити-тесте (синоним — отчет о тесте)
- Вывод о юзабилити (синоним — результат юзабилити-теста)
- Проблема юзабилити (синоним — проблема)
- Уровень серьезности
- Положительный вывод о юзабилити

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Упражнения

- Фрагменты юзабилити-теста
 - Преподаватель предлагает на тестирование страницу реального веб-сайта.
 - Учащиеся знакомятся со страницей.
 - Учащиеся составляют подходящую анкету для подбора участников теста.
 - Учащиеся предлагают три задачи для теста.
 - Преподаватель показывает 10-минутное видео сессии реального юзабилити-теста.
 - Учащиеся описывают увиденные проблемы юзабилити.
 - Учащиеся обсуждают увиденные проблемы юзабилити с преподавателем.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

2.7 Оценка проектных решений 2 – другие методы оценки

Главные темы

- Оценка интерфейсов в части соответствия принципам построения диалогов, эвристикам, правилам, соглашениям или пользовательским требованиям.
 - Обзор.
 - Эвристическая оценка / эвристическая инспекция.
- Подготовка и проведение опроса пользователей.
 - Анкета для опроса пользователей.
 - Подготовка и проведение опроса пользователей.
 - Документирование и коммуникация результатов опроса пользователей.
 - Часто возникающие проблемы при опросе пользователей.

Термины

Основные виды оценки

- Формативная оценка
- Суммативная оценка

Оценка интерфейса в части соответствия принципам построения диалогов, эвристикам, правилам, соглашениям или пользовательским требованиям.

- Оценка юзабилити
 - Оценка юзабилити с участием пользователя
 - Юзабилити-тест
 - Экспертная оценка юзабилити (синоним — инспекция)
 - Эвристическая оценка
 - Эвристика

Подготовка и проведение опроса пользователей

- Опрос пользователей
- Анкета

Упражнения

- Анализ одной веб-страницы.
- Учащиеся комментируют анкету, продемонстрированную преподавателем.
- Учащиеся определяют методы, подходящие для оценки этого интерфейса (юзабилити-тест, фокус-группа, экспертное интервью).

CPUX-F: учебный план и глоссарий

2.8 Управление процессами и использование методов

Главные темы

- Специалист по юзабилити: роли и сфера ответственности.
- Взаимозависимости между действиями по человекоориентированному проектированию.
 - Повторение: рассмотрение рис. 1 в стандарте ISO 9241-210.
 - Повторение всех действий.
 - Определение предпосылок и результатов каждого действия на основе знаний, полученных в ходе занятий 2, 3, 4 и 5.
 - Целесообразность тех или иных методов в ходе человекоориентированного проектирования.

Термины

Специалист по юзабилити: роли и сфера ответственности

- Юзабилити-инженер
- Специалист по пользовательским требованиям
- Юзабилити-тестер
- Разработчик информационной архитектуры
- Проектировщик взаимодействия
- Проектировщик пользовательских интерфейсов

Упражнения

- Конечные продукты на различных этапах проектирования.
 - Преподаватель представляет результаты выполнения действий (конечные продукты), создаваемые на различных этапах проектирования:
 - план проекта (часть, посвященная юзабилити);
 - описание контекста использования;
 - общее описание группы пользователей;
 - сценарии;
 - персонажи;
 - отчет о потребностях;
 - спецификация пользовательских требований;
 - информационная архитектура;
 - низкодетализированный прототип;
 - свод правил проектирования;
 - высокодетализированный прототип;
 - отчет об оценке (отчет о юзабилити-тесте).

Учащимся необходимо назвать роли, к которым подходят те или иные конечные продукты (результаты выполнения действий). Правильный ответ представлен ниже.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

- Пробный сертификационный экзамен.

Цель этого упражнения состоит в том, чтобы учащиеся познакомились с процедурой сертификационного экзамена, а также с формулировками и терминами, используемыми в вопросах.

- Учащимся отводится 20 минут для ответа на 12 вопросов.

После этого преподаватель разбирает каждый вопрос и объясняет выбор верного ответа.

Таблица ответственности ролей

В этой таблице показано, какая роль (верхняя строка) отвечает за разработку определенного конечного продукта или документа (левый столбец).

Например, специалист по пользовательским требованиям отвечает за описание контекста использования, общее описание группы пользователей, сценарии, персонажей, потребности и пользовательские требования. Описание всех документов и конечных продуктов приведено в глоссарии (за исключением плана проекта).

Конечный продукт	Юзабилити-инженер	Специалист по пользовательским требованиям	Юзабилити-тестер	Разработчик информационной архитектуры	Проектировщик взаимодействия	Проектировщик пользовательских интерфейсов
План проекта (раздел о юзабилити)	✓					
Описание контекста использования		✓				
Общее описание группы пользователей		✓				
Сценарии		✓				
Персонажи		✓				
Отчет о потребностях		✓				
Спецификация пользовательских требований		✓				
Информационная архитектура				✓		
Низкодетализированный прототип						✓
Свод правил проектирования					✓	
Высокодетализированный прототип						✓
Отчет об оценке (отчет о юзабилити-тесте)			✓			

CPUX-F: учебный план и глоссарий

3 Глоссарий

Термин (понятие)	Определение
ISO 9241	<p>Семейство стандартов, описывающих человекоориентированное проектирование интерактивных систем.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ISO 9241 содержит стандарты по следующим темам: <ol style="list-style-type: none"> а) эргономика программного обеспечения; б) процесс человекоориентированного проектирования; в) дисплеи и аппаратное обеспечение для дисплеев; г) физические устройства ввода; д) эргономика рабочего места; е) эргономика окружения; ж) центры управления; з) тактильное и осязательное взаимодействие.
Анкета	<p>Набор вопросов, на который отвечают участники опроса пользователей в ходе сбора информации.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Применительно к юзабилити анкеты используются в следующих целях: <ol style="list-style-type: none"> а) Для понимания контекста использования. Вопросы затрагивают впечатления пользователя от существующей интерактивной системы, а также его ожидания от новой интерактивной системы. б) Для оценки пользовательского опыта перед использованием интерактивной системы, в ходе ее использования и после этого. 2. Анкеты должны быть удобными в заполнении и соответствовать принципам построения диалогов, в т.ч.: <ol style="list-style-type: none"> а) Каждый вопрос должен вносить существенный вклад в понимание общей ситуации. б) Вопросы должны быть понятными. в) При заполнении анкеты пользователи должны понимать, на сколько вопросов им еще предстоит ответить. г) Анкета должна быть оптимизирована с помощью юзабилити-теста. 3. Это определение относится как к цифровым, так и к бумажным анкетам. <p>Примеры вопросов анкеты для понимания контекста использования:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. «Когда вы в последний раз использовали веб-сайт автопрокатной компании? Что вы хотели при этом сделать?» 2. «Чего вы ожидаете от веб-сайта автопрокатной компании?» <p>Примеры вопросов для оценки удовлетворенности:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. «Оцените следующие высказывания по шкале от 1 до 5, где 1 — "полностью не согласен", 3 — "нейтрально" и 5 — "полностью согласен". <ol style="list-style-type: none"> а) Новый веб-сайт автопрокатной компании выглядит круто. б) Новый веб-сайт автопрокатной компании прост в использовании. в) Новый веб-сайт автопрокатной компании позволяет быстро арендовать машину.»

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Анкета для подбора участников	<p>Набор вопросов для определения квалификации потенциальных участников этапа человекоориентированного проектирования, например юзабилити-теста или фокус-группы.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анкета для подбора участников позволяет определить, имеют ли потенциальные участники этапа требуемую квалификацию. 2. В число требуемых компетенций могут входить фоновые и профильные знания, убеждения и интересы. 3. Термину «анкета для подбора участников» соответствуют английские термины screeener и recruitment screener.
Брифинг	<p>Первый этап интервью или юзабилити-теста, в ходе которого пользователю объясняется цель проведения интервью или юзабилити-теста, а также сообщается его роль в этом процессе.</p>
Вводное интервью	<p>Этап юзабилити-теста, в ходе которого участник юзабилити-теста отвечает на вопросы относительно своих знаний и опыта работы с данной интерактивной системой или схожими интерактивными системами.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вводное интервью проводится после брифинга, но до того момента, когда участник юзабилити-теста начнет выполнять задачи юзабилити-теста.
Ведущий	<p>См. модератор.</p>
Возможность пользовательской настройки	<p>Способность диалога предоставлять пользователям возможность адаптировать способ взаимодействия с системой и представления информации к их навыкам и потребностям.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Возможность пользовательской настройки является одним из принципов построения диалога.
Возможность самостоятельного изучения	<p>Способность диалога поддерживать и направлять пользователя при изучении интерактивной системы.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Рекомендации по соблюдению этого принципа построения диалогов: <ol style="list-style-type: none"> а) В диалоге необходимо предусмотреть вывод достаточного числа подтверждений о промежуточном и итоговом результате действий, чтобы пользователи узнавали об успешно выполненных действиях. б) Если это соответствует задачам и целям изучения, то интерактивная система должна предоставлять пользователю возможность пройти все шаги диалога в пробном режиме без каких-либо последствий. 2. Возможность самостоятельного изучения является одним из принципов построения диалога. <p>Пример возможности самостоятельного изучения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Когда пользователи бронируют жилье в системе гостиничного бронирования, они на каждом шаге получают сведения, позволяющие им уточнить свой запрос и дающие понять, какие действия уже выполнены.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Воспринимаемая возможность действия (аффорданс)	<p>Свойства объекта, которые показывают, как его можно использовать.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Воспринимаемые возможности действия и информативность делают интерактивные системы интуитивно понятными в использовании. <p>Примеры воспринимаемых возможностей действия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ручка чашки наглядно показывает, как нужно держать чашку. 2. Кнопка на веб-сайте подразумевает, что на нее можно нажать. 3. Размещение логотипа компании в верхнем левом углу веб-сайта представляет собой ограниченное указание на возможность щелчка по логотипу.
Вывод	См. вывод о юзабилити .
Вывод о юзабилити	<p>Результат оценки юзабилити.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Возможные выводы о юзабилити: <ol style="list-style-type: none"> а) проблема юзабилити; б) что-то, что понравилось пользователям, т.е. положительный вывод о юзабилити.
Высокодетализированный прототип	<p>Программный прототип пользовательского интерфейса проектируемой интерактивной системы. Высокодетализированный прототип визуально схож с готовой интерактивной системой и может быть как интерактивным, так и неинтерактивным.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ср. с низкодетализированным прототипом. 2. Высокодетализированные прототипы могут создаваться в специальной программе для прототипирования или в программе стандартного офисного пакета (например, PowerPoint).
Группа пользователей	Группа пользователей интерактивной системы с совпадающими или схожими характеристиками личности и контекстом использования .
Диалог	Взаимодействие между пользователем и интерактивной системой в форме последовательности действий пользователя (ввода информации) и ответов интерактивной системы (вывода информации), позволяющее достичь определенной цели.
Доступность	<p>Свойства и характеристики интерактивной системы, позволяющие людям с ограничениями по зрению, слуху, координации, умственным или физическим способностям успешно и эффективно взаимодействовать с интерактивной системой.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нормы и правила доступности обязательны к соблюдению на многих предприятиях и во многих странах. 2. Чтобы люди с ограниченными возможностями могли использовать систему, в нее можно добавить вспомогательные средства, обеспечивающие доступность, например средства для чтения с экрана.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Единообразие	<p>Одинаковое представление одной и той же информации в рамках одной интерактивной системы в соответствии с ожиданиями пользователя.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Единообразие — это один из аспектов соответствия ожиданиям. 2. Единообразие важно на различных уровнях, в т.ч.: <ol style="list-style-type: none"> а) в пределах одного экрана; б) между несколькими экранами одной интерактивной системы; в) между интерактивными системами одного производителя; г) между схожими интерактивными системами разных производителей.
Задача	<p>Действие, выполнение которого необходимо для достижения цели.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Задачи могут делиться на подзадачи. 2. При взаимодействии с интерактивной системой многие подзадачи ведут к возможности выбора или ввода данных пользователем. 3. Некоторые подзадачи могут делиться на более мелкие составные подзадачи. <p>Примеры задач:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. «Арендовать автомобиль» — это задача. 2. «Отменить бронирование» — это задача. 3. «Зарегистрироваться на веб-сайте автопрокатной компании» — это подзадача. С точки зрения пользователя регистрация является не целью, а помехой на пути к цели. 4. «Войти в систему» — это подзадача. С точки зрения пользователя вход в систему является не целью, а помехой на пути к цели. 5. Ввод имени пользователя и нажатие клавиши TAB — это одна из многих составных подзадач, необходимых для выполнения подзадачи «Вход в систему».
Задача теста	См. задача юзабилити-теста .
Задача юзабилити-теста	Описание стандартной задачи , которая ставится участнику модератором в ходе юзабилити-теста .
Заключительный опрос	<p>Этап юзабилити-теста, в ходе которого участник юзабилити-теста отвечает на вопросы относительно общего впечатления о юзабилити интерактивной системы.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Заключительный опрос проводится после того, как участник юзабилити-теста выполнил максимальное количество задач юзабилити-теста за отведенное время. 2. Этому термину также соответствует английский перевод debriefing.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Закрытый вопрос	<p>Вопрос интервью, ответ на который выбирается из заранее определенного набора вариантов, часто — «да» или «нет».</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Не следует задавать несколько закрытых вопросов друг за другом. Это прерывает речь пользователей и делает интервью похожим на полицейский допрос. 2. Ср. с открытым вопросом. <p>Пример закрытого вопроса:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. «Вы когда-нибудь брали машину в прокат?» Соответствующий открытый вопрос: «Расскажите мне, пожалуйста, где вы в последний раз брали машину в прокат».
Инспекция	См. экспертная оценка юзабилити .
Интерактивная система	<p>Система аппаратных, программных и служебных компонентов, принимающая введенные пользователем данные и обеспечивающая вывод информации пользователю.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В это понятие при необходимости включается упаковка, брендинг, пользовательская документация, онлайн-справка, услуги по поддержке и обучению.
Интервью	<p>Способ сбора данных, в ходе которого выбранным людям задаются вопросы, позволяющие получить более подробное представление о работе пользователей. Вопросы и интерпретация ответов на них позволяют выявить сходства и различия между пользователями интерактивной системы.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В ходе интервью интервьюер (специалист по пользовательским требованиям) обычно проводит брифинг, а затем задает пользователю вопросы о сложившемся процессе работы для проектирования запланированной интерактивной системы. Чтобы охватить все важные аспекты, интервьюер использует контрольный список для интервью. 2. В ходе интервью должна использоваться модель «учитель – ученик». 3. Вопросы интервью должны быть: <ol style="list-style-type: none"> а) скорее открытыми, чем закрытыми; б) скорее нейтральными, чем наводящими. 4. Ср. контекстное интервью, вводное интервью и заключительный опрос.
Интуитивный	<p>Это обозначение интерактивной системы следует понимать буквально — не зависящий от опыта, знаний, языковых компетенций и степени концентрации внимания пользователя.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Воспринимаемые возможности действия и информативность делают интерактивные системы интуитивно понятными.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Информативность	<p>Способность диалога в любой момент времени отображать сведения о том, в каком диалоге и в каком месте диалога находится пользователь, какие действия возможны и как их можно выполнить.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Воспринимаемые возможности действия и информативность делают интерактивные системы интуитивно понятными. 2. Информативность является одним из принципов построения диалога.
Информационная архитектура	<p>Именованное и структурированное представление информации, которая должна быть доступна пользователю, в т.ч. объектов взаимодействия, системных объектов (например, «принтер») и других необходимых пользователю данных.</p>
Итеративный	<p>Повторяющийся.</p> <p>При итеративном подходе этапы человекоориентированного проектирования повторяются до тех пор, пока оценка юзабилити пользовательского интерфейса не продемонстрирует, что пользовательские требования выполнены в должной мере.</p>
Качественное требование пользователей	<p>Описание того, что пользователи должны найти, определить, понять, выбрать или ввести при выполнении задачи с помощью интерактивной системы.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Качественные требования пользователей являются залогом эффективного использования интерактивных систем. Напротив, количественные требования пользователей позволяют измерить эффективность интерактивной системы, т.е. понять, может ли пользователь с помощью интерактивной системы справиться с определенной задачей за отведенное время или без превышения определенного количества ошибок. 2. Качественные требования пользователей не являются функциями, а служат основой для их определения. 3. Ср. с количественными требованиями пользователей. <p>Примеры:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Корректные качественные требования пользователей: <ol style="list-style-type: none"> а) «Пользователю веб-сайта автопрокатной компании должна быть предоставлена возможность сравнить различные автомобили, доступные для аренды за определенную цену». б) «Пользователю веб-сайта автопрокатной компании должна быть предоставлена возможность выбора автомобилей с автоматической коробкой передач». в) «Пользователь должен видеть время работы всех пунктов выдачи автомобилей». 2. Некорректные качественные требования пользователей: <ol style="list-style-type: none"> а) «Пользовательский интерфейс должен быть прост в использовании и должен поддерживать выполнение всех необходимых задач» (слишком общая формулировка). б) «Пользовательский интерфейс должен иметь большую красную кнопку "Арендовать автомобиль"» (слишком подробная формулировка).

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Качество	<p>Мера выполнения требований, предъявляемых к интерактивной системе.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Помимо юзабилити, признаками качества являются точность, надежность и безопасность.
Количественное требование пользователей	<p>Требуемая степень юзабилити, соответствующая выявленным потребностям в части успешности, эффективности и удовлетворенности при определенном контексте использования.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Количественные требования пользователей являются критериями успешности, эффективности и удовлетворенности для интерактивной системы, т.е. позволяют оценить, может ли пользователь выполнить определенную задачу в отведенное время или без превышения определенного количества ошибок. 2. Ср. с качественными требованиями пользователей. Обратите особое внимание на примеры. <p>Пример:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. «80% пользователей, которые использовали веб-сайт службы автопроката два и более раз, должны быть в состоянии в течение пяти минут забронировать малолитражный легковой автомобиль в аэропорту Домодедово (Москва, Россия) на два дня начиная с 9 утра завтрашнего дня». 2. Ср. приведенный выше пример с примерами качественных требований пользователей.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Контекст использования	<p>Пользователи, задачи, ресурсы, физическое и социальное окружение, в котором используется интерактивная система.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Результаты наблюдений и контекстных интервью фиксируются в описании контекста использования. Это описание служит основой для определения потребностей и демонстрирует их взаимосвязь с контекстом использования. 2. В описании контекста использования фиксируются следующие аспекты: <ol style="list-style-type: none"> а) группы пользователей и общие описания групп пользователей; б) задачи; в) окружения; г) оборудование; д) сценарии, демонстрирующие, что происходит в контексте использования. <p>Примечание для учебного курса.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Полезное сокращение: PACT = People (пользователи) Activities (задачи) Contexts (окружение) Technologies (ресурсы, оборудование пользователей) <p>Примеры:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Молодежь использует мобильные телефоны для того, чтобы писать SMS-сообщения, сидя в автобусе. 2. Секретари юридической консультации используют Microsoft Word, чтобы создавать текстовые документы.
Контекстное интервью	<p>Интервью, которое проводится в том месте, где обычно происходит взаимодействие пользователя с интерактивной системой (например, на рабочем месте пользователя).</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Для термина «контекстное интервью» в английском часто используется перевод contextual inquiry.
Контрольный список для интервью	<p>Список необходимых вопросов и указания, которые позволяют охватить все важные темы в ходе интервью.</p>
Ментальная модель	<p>Представление людей о себе, других людях, своем окружении и вещах, с которыми они взаимодействуют.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Распространенное альтернативное определение: «представление человека о функционировании чего-либо в реальном мире». 2. Люди создают ментальные модели на основе опыта, обучения и полученных указаний. Ментальная модель интерактивной системы формируется за счет интерпретации воспринимаемых действий и видимых структур. Кроме того, свою роль играют ожидания, основанные на опыте использования других или схожих систем. 3. Если ментальная модель интерактивной системы, сформировавшаяся у пользователя, противоречива или неполна, то пользователь не сможет беспрепятственно воспользоваться интерактивной системой.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Модель «учитель-ученик»	Принцип поведения интервьюера для успешного проведения интервью : интервьюер рассматривает пользователя как учителя, а себя — как ученика. Интервьюер не демонстрирует свои знания, а задает вопросы для того, чтобы узнать что-то новое.
Модель задачи	Описание подзадач , которые необходимо выполнить для достижения цели пользователя . Примечание. 1. Модель задачи описывает логику самой задачи , а сценарий описывает выполнение одной или нескольких задач конкретным персонажем.
Модератор	Нейтральное лицо, руководящее сессией юзабилити-теста или работой фокус-группы . Примечания. 1. Модератор — это роль в ходе сессии юзабилити-теста или фокус-группы . 2. Задачи модератора в ходе сессии юзабилити-теста описаны в определении термина сессия юзабилити-теста . 3. В английском термин moderator («модератор») часто заменяется термином facilitator («ведущий»).
Модерация	Действие, выполняемое модератором в ходе юзабилити-теста или фокус-группы .
Наблюдатель	Человек, наблюдающий за пользователями , которые обсуждают определенную задачу или выполняют ее с помощью интерактивной системы . Примечания. 1. Наблюдатели принимают участие в различных процессах, в т.ч. в наблюдении, сессиях юзабилити-теста или фокус-группах . 2. Наблюдателям запрещается вмешиваться в ход процесса, однако они могут принимать активное участие при анализе его результатов.
Наблюдение	Способ сбора сведений о потребностях контекста использования . При наблюдении наблюдатель следит за пользователем , выполняющим задачи в интерактивной системе . Примечания. 1. Наблюдатель может вмешиваться в процесс только в том случае, если возникает необходимость задать уточняющий вопрос. 2. Если интерактивная система не используется, то наблюдение ведется за выполняемыми вручную действиями. 3. Наблюдение должно осуществляться в условиях, максимально приближенных к естественным, например на рабочем месте пользователя.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Навигационная структура	<p>Способ логической организации отображаемых блоков информации в пользовательском интерфейсе.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. «Блоком информации» на практике часто является содержимое экрана, страница или окно. 2. В навигационную структуру входят следующие компоненты: <ol style="list-style-type: none"> а) логическая структура, например иерархия, расположение, а также группировка составных частей пользовательского интерфейса или навигационного элемента; б) средства для перемещения по структуре (например, меню или строка иерархической навигации). 3. Навигационная структура является частью информационной архитектуры. За навигационную структуру отвечает разработчик информационной архитектуры, однако ее определение выполняется совместно с проектировщиком взаимодействия.
Наводящий вопрос	<p>Вопрос интервью, который подталкивает к выбору определенного варианта ответа или формирует его.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ср. с нейтральным вопросом. <p>Пример наводящего вопроса:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. «Вам понравились красивые цвета главной страницы нового веб-сайта службы автопроката?» Соответствующий нейтральный вопрос: «Как должна выглядеть главная страница нового веб-сайта службы автопроката?» Обратите внимание, что нейтральный вопрос не упоминает цвет.
Нейтральный вопрос	<p>Вопрос интервью, который не содержит неявных предположений, не исключает каких-либо аспектов и никаким образом не формирует ответ.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ср. с наводящим вопросом. <p>Примеры нейтральных и открытых вопросов интервью:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Что произошло? 2. Что вы имели в виду? 3. Какие возможности у вас есть сейчас? 4. Как должна выглядеть главная страница веб-сайта автопрокатной компании?
Немодерируемый юзабилити-тест	<p>Юзабилити-тест, в ходе которого участники юзабилити-теста выполняют задачи юзабилити-теста без наблюдения.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Действия записываются на видео для последующего анализа. 2. Немодерируемые юзабилити-тесты часто проводятся у участников дома на их компьютерах. Видеозаписи создаются с помощью специального программного обеспечения, установленного на компьютере поставщиком немодерируемых юзабилити-тестов. 3. Ср. с юзабилити-тестом и удаленным юзабилити-тестом.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Непосредственный пользователь	<p>Человек, взаимодействующий с интерактивной системой.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Непосредственный пользователь может быть основным или служебным. <p>Примеры непосредственных пользователей:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Непосредственным пользователем компьютерной системы является клиентский менеджер в колл-центре, использующий эту систему. Клиент, звонящий в колл-центр, является непосредственным пользователем услуг клиентского менеджера и опосредованным пользователем компьютерной системы.
Низкодетализированный прототип	<p>Простое и малозатратное представление проекта или концепции. Используется на ранних этапах разработки для получения обратной связи от пользователей.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Низкодетализированный прототип часто создается с помощью бумаги, карандашей, стикеров и т.д. 2. Низкодетализированный прототип обычно используется вручную, а не на компьютере. 3. Низкодетализированный прототип должен предусматривать возможность быстрого внесения изменений. 4. Ср. с высокодетализированным прототипом.
Общее описание группы пользователей	<p>Обобщенное описание группы пользователей.</p>
Объект взаимодействия	<p>Наиболее важные блоки информации или данные, с которыми пользователи взаимодействуют при выполнении своих задач.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Термину «объект взаимодействия» соответствует английский перевод task object. <p>Примеры объектов взаимодействия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Для системы управления клиентами: <ul style="list-style-type: none"> - письмо клиенту; - список неоплаченных счетов клиента; - заказ клиента. 2. Для автомата по продаже железнодорожных билетов: <ul style="list-style-type: none"> - железнодорожный билет; - квитанция при покупке билета; - распечатка расписания.
Окружение	<p>Совокупность условий или обстоятельств, в которых работает пользователь, в т.ч. физическое, социальное и техническое окружение.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В социальное окружение входит организационное окружение.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Онлайн-справка	<p>Вспомогательная информация, предоставляемая компьютерной программой. Онлайн-справка может описывать определенные темы или процессы либо содержать советы.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Онлайн-справка также может содержать дополнительные сведения по другим темам. 2. Онлайн-справка является средством поддержки пользователя.
Опосредованный пользователь	<p>Человек, который использует результаты работы интерактивной системы, но не взаимодействует с ней напрямую.</p> <p>Примеры опосредованных пользователей:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Клиент банка, который получает документ или электронный отчет либо посещает филиал банка, опосредовано использует результат работы системы, в которой работают сотрудники банка.
Опрос пользователей	<p>Опрос, в ходе которого пользователи указывают в анкете субъективные оценки, основанные на своем опыте использования интерактивной системы.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Опросы пользователей могут служить для оценки удовлетворенности интерактивной системой или для сбора информации о контексте использования. 2. При должном исполнении опросы пользователей обеспечивают более точные результаты, чем любые другие методы качественного исследования.
Организационное требование	<p>Организационное правило, которое должны соблюдать пользователи при выполнении своих задач.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организационными являются требования к пользователю, которые преобразуются в требования к интерактивной системе. <p>Примеры:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сотрудник отдела сбыта обязан подписывать у генерального директора все коммерческие предложения с суммой более 100 000 евро. 2. Подробное описание процедуры создания заказа пользователем.
Основной пользователь	<p>Человек, который взаимодействует с интерактивной системой для достижения целей, поддерживаемых системой.</p>
Открытый вопрос	<p>Вопрос в интервью, количество вариантов ответа на который не ограничено.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В ходе интервью следует использовать открытые вопросы, так как они стимулируют пользователя говорить свободно и позволяют давать развернутый ответ. 2. Ср. с закрытым вопросом. <p>Примеры:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Примеры открытых и нейтральных вопросов интервью см. в статье нейтральный вопрос.
Отчет о тесте	<p>См. отчет о юзабилити-тесте.</p>

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Отчет о юзабилити-тесте	<p>Документ, фиксирующий результаты юзабилити-теста.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> Отчет о юзабилити-тесте обычно содержит: <ol style="list-style-type: none"> краткое описание; от 5 до 50 выводов о юзабилити (в т.ч. положительных); сценарий юзабилити-теста; иногда: скриншоты или изображения, иллюстрирующие основные выводы о юзабилити. Также используется термин «отчет о тесте».
Отчет об оценке	<p>Документ с указанием результатов юзабилити-теста, инспекции или опроса пользователей.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> Документ с результатами юзабилити-теста обычно называется отчетом о юзабилити-тесте.
Оценка	См. оценка юзабилити .
Оценка юзабилити	<p>Процесс сбора сведений о юзабилити интерактивной системы, направленный на совершенствование интерактивной системы (формативная оценка юзабилити) или на оценку ее качества (суммативная оценка юзабилити).</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> Понятие «оценка юзабилити» объединяет следующие понятия: <ol style="list-style-type: none"> экспертная оценка юзабилити; оценка юзабилити с участием пользователя. Также часто используется синоним «оценка».
Оценка юзабилити с участием пользователя	<p>Оценка юзабилити с участием репрезентативных пользователей, которые выполняют в интерактивной системе определенные задачи, что позволяет выявить проблемы юзабилити или измерить успешность, эффективность и удовлетворенность.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> См. юзабилити-тест.
Персонаж	<p>Описание пользователя и его намерений при использовании интерактивной системы.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> Персонажи не являются реальными людьми, а представляют собой примеры пользователей, придуманные на основе эмпирических данных (например, наблюдений или интервью). У персонажа обычно есть имя, возраст, определенные персональные данные, цели и желания. Описание персонажа должно содержать сведения о его познаниях в тематике интерактивной системы, а также его интересах в этой области. Описание персонажа часто сопровождается фотографией.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
План юзабилити-теста	<p>Краткое описание цели и объема юзабилити-теста.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. План юзабилити-теста позволяет руководству компании принять решение о необходимости проведения юзабилити-теста. План намеренно достаточно краток и в основном описывает ресурсы, необходимые для юзабилити-теста. 2. План юзабилити-теста содержит: <ol style="list-style-type: none"> а) планируемое количество участников юзабилити-теста; б) примерную длительность каждой сессии юзабилити-теста; в) имя модератора; г) даты проведения; д) оценку затрат на юзабилити-тест, в т.ч. в человекочасах. 3. Прочие сведения о юзабилити-тесте (например, задачи, метод, необходимое программное и аппаратное обеспечение) указываются в сценарии юзабилити-теста.
Подбор участников	<p>Процедура отбора пользователей, имеющих необходимую квалификацию для участия в человекоориентированном проектировании, например в юзабилити-тесте, контекстном интервью или фокус-группе.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Для проверки наличия требуемой квалификации среди потенциальных участников часто используется анкета для подбора участников. 2. В число требуемых компетенций могут входить фоновые и профильные знания, убеждения и интересы.
Подсказка системы	<p>Сообщение о событии или состоянии, явным образом отправленное пользователю интерактивной системой.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. К подсказкам системы относятся: <ol style="list-style-type: none"> а. сообщения (информационные, предупреждения, ошибки); б. сведения о состоянии (например, «7 новых писем»); с. указания (например, «адреса в списке могут разделяться пробелом, запятой, точкой с запятой или переводом строки»). 2. Сообщения должны быть конструктивными, точными, понятными и заметными. 3. Подсказки системы являются средством поддержки пользователя.
Положительный вывод о юзабилити	См. вывод о юзабилити .

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Пользователь	<p>Человек, который работает с интерактивной системой или использует данные, созданные этой системой.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> Различаются следующие виды пользователей: <ol style="list-style-type: none"> непосредственный пользователь взаимодействует с интерактивной системой; опосредованный пользователь использует данные, созданные интерактивной системой; основной пользователь взаимодействует с интерактивной системой для достижения целей, поддерживаемых интерактивной системой; служебный пользователь взаимодействует с интерактивной системой для оказания поддержки и т.д. Причастные стороны необязательно являются пользователями. Они не рассматриваются как пользователи, так как не взаимодействуют с интерактивной системой и не используют конечный продукт работы интерактивной системы, хотя и влияют на саму интерактивную систему. <p>Примеры причастных сторон, не являющихся пользователями:</p> <ol style="list-style-type: none"> Руководитель пользователей. Люди, на которых влияет шум, производимый пользователем интерактивной системы. Специалисты по маркетингу, которые сталкиваются с влиянием результатов работы на выбор торговой марки.
Пользовательская документация	<p>Созданное для пользователя руководство или любое другое описание интерактивной системы, ее принципа работы и ее использования.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> Пользовательская документация является средством поддержки пользователя.
Пользовательский интерфейс	<p>Все составные части интерактивной системы (программное и аппаратное обеспечение), предоставляющие информацию или управляющие элементы, которые необходимы пользователю для выполнения определенных задач с помощью этой интерактивной системы.</p>

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Пользовательский опыт	<p>Впечатления или реакция человека на состоявшееся или ожидаемое использование интерактивной системы.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Юзабилити является составной частью пользовательского опыта. Для оценки некоторых аспектов пользовательского опыта можно использовать критерии юзабилити. 2. Под пользовательским опытом подразумеваются ощущения, мнения, предпочтения, представления и действия пользователей, возникающие перед использованием интерактивной системы, в ходе ее использования и после этого. 3. Пользовательский опыт зависит от имиджа бренда, особенностей представления, функциональности, производительности интерактивной системы, ее поведения и наличия вспомогательных функций, а также от контекста использования. <p>Примеры, демонстрирующие различие между юзабилити и пользовательским опытом:</p> <p>При заказе цветов с доставкой на веб-сайте цветочного магазина:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проблемы юзабилити, возникающие при оплате заказа, влияют как на пользовательский опыт, так и на юзабилити. 2. Качество доставленных цветов влияет только на пользовательский опыт, но не на юзабилити. 3. Впечатления от физического посещения цветочного магазина влияют на пользовательский опыт при последующем заходе на веб-сайт, но не влияют на юзабилити. <p>Примечание для учебного курса.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Кандидаты на получение сертификата должны различать юзабилити и пользовательский опыт.
Пользовательское требование	<p>Требование к процессу использования, образующее основу для проектирования и оценки интерактивной системы на соответствие выявленным потребностям.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Пользовательские требования выводятся из потребностей. 2. Пользовательское требование может быть количественным или качественным. 3. Для термина «пользовательское требование» в английском используется перевод user requirement.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Потребность	<p>Предварительное условие, соблюдение которого необходимо пользователю или группе пользователей для достижения цели в рамках определенного контекста использования.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Потребность не зависит от конкретного способа ее удовлетворения. Иными словами, формулировка потребности не может ссылаться на конкретную «систему» или «веб-сайт». 2. Выявление потребностей выполняется различными способами, в т.ч. с помощью интервью с пользователями, наблюдения, опросов пользователей, оценок юзабилити, экспертного анализа и т.д. 3. Потребности зачастую описывают пробелы (несоответствия) между существующим и желаемым положением вещей. 4. Потребности преобразуются в пользовательские требования, которые учитывают контекст использования, приоритеты пользователей, а также взаимозависимости с другими требованиями и ограничениями. 4. Для термина «потребность» используется английский перевод user need. <p>Примеры потребностей:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Докладчик (пользователь) должен знать, сколько у него осталось времени (условие), чтобы завершить свой доклад (цель) в установленное время (контекст использования). 2. Бухгалтер (пользователь) должен знать количество полученных счетов и указанные в них суммы (условие), чтобы обеспечить процесс выставления счетов (цель) в рамках деятельности по контролю за денежными потоками (контекст использования).

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Правило проектирования	<p>Конкретное указание (рекомендация) проектировщикам, не допускающее двойной трактовки.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Совокупность правил проектирования называется сводом правил проектирования. 2. Шаблоны проектирования должны быть выполнены с соблюдением соответствующих правил проектирования. 3. Ср. правило проектирования со следующими понятиями: <ol style="list-style-type: none"> а) Принцип построения диалогов – общая цель при проектировании любого диалога. Практическая реализация может быть затруднена из-за общего характера формулировки. б) Эвристика — эмпирическое правило, способствующее реализации принципов построения диалогов. Оно более конкретно и проще в реализации, чем принципы построения диалогов. <p>Примеры правил проектирования:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В качестве значения по умолчанию для всех управляющих элементов (например, кнопок) следует выбирать наиболее безопасное и надежное значение, которое не может привести к потере данных или небезопасному доступу к системе. Если безопасность и защита данных не имеют значения, следует выбирать наиболее часто используемое или наиболее удобное значение. 2. Логотип компании должен размещаться в верхнем левом углу каждой страницы. Его положение на всех страницах должно соответствовать положению на главной странице. При нажатии на логотип должен выполняться переход на главную страницу. 3. Высота кнопки должна составлять 23 пикселя.
Правило проектирования	См. правило проектирования пользовательского интерфейса .
Пригодность использования	См. юзабилити .

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Принципы построения диалогов	<p>Общие цели проектирования диалогов.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принципы построения диалогов не зависят от используемой технологии. 2. Общий характер их формулировок может затруднять их реализацию в конкретном контексте. 3. В стандарте DIN EN ISO 9241-110 приведены семь принципов построения диалогов: <ol style="list-style-type: none"> а) соответствие задаче; б) информативность; в) соответствие ожиданиям пользователя; г) возможность самостоятельного изучения; д) управляемость; е) устойчивость к ошибкам; ж) возможность пользовательской настройки. 4. Ср. принципы построения диалога со следующими понятиями: <ol style="list-style-type: none"> а) эвристика: конкретное и более простое эмпирическое правило, позволяющее реализовать принципы построения диалогов. б) правило проектирования: частное правило проектирования пользовательского интерфейса.
Причастная сторона	<p>Лицо (организация), которое имеет право или долю либо иным образом заинтересовано в работе интерактивной системы или ее свойствах, соответствующих потребностям и ожиданиям данного лица.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Все пользователи являются причастными сторонами. 2. См. также различные типы требований. 3. Приведенные ниже примеры причастных сторон демонстрируют обе точки зрения на данный термин. 4. Термину «причастная сторона» соответствует английский перевод stakeholder. <p>Примеры причастных сторон:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Пользователи, служба поддержки, преподаватели, авторы документации, разработчики, руководство отдела разработки и сотрудники отдела маркетинга.
Проблема	См. проблема юзабилити .
Проблема юзабилити	<p>Проблема при использовании пользовательского интерфейса, которая оказывает влияние на удовлетворенность пользователя, а также на успешность и эффективность интерактивной системы.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проблемы юзабилити могут приводить к раздражению, ошибкам, задержкам или даже препятствовать выполнению задачи пользователя.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Проектировщик взаимодействия	<p>Специалист, который проектирует взаимодействие между человеком и системой на основе пользовательских требований и контекста использования.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проектировщик взаимодействия также должен использовать сценарии и персонажей в ходе своей работы. 2. Проектировщик взаимодействия — это роль в процессе человекоориентированного проектирования.
Проектировщик пользовательских интерфейсов	<p>Человек, который создает диалог и пользовательский опыт на основе проекта, созданного проектировщиком взаимодействия, и сценариев использования, созданных специалистом по пользовательским требованиям. Проектировщик пользовательских интерфейсов также создает интерактивные прототипы.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проектировщик пользовательских интерфейсов — это роль в процессе человекоориентированного проектирования.
Прототип	<p>Представление частей или всей интерактивной системы, которое может в той или иной степени использоваться для анализа, проектирования и оценки.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Кандидатам на получение сертификата должны быть известны понятия высокодетализированный прототип и низкодетализированный прототип.
Разработчик информационной архитектуры	<p>Человек, который создает и упорядочивает структуру информации в интерактивных системах, что позволяет всем группам пользователей эффективно находить ее.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разработчик информационной архитектуры — это роль в процессе человекоориентированного проектирования.
Раскадровка	<p>Последовательность изображений экрана, которая представляет взаимодействие между пользователем и рассматриваемой интерактивной системой.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Раскадровка часто имеет вид комикса и используется для представления сценария использования. 2. Раскадровки не являются прототипами, так как только показывают последовательность и не предоставляют возможности взаимодействия.
Результат юзабилити-теста	<p>См. вывод о юзабилити.</p>
Ресурсы	<p>Все средства, необходимые для использования интерактивной системы.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стандартные примеры ресурсов: время, финансовые, физические и мыслительные затраты, аппаратное и программное обеспечение, материалы.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Роль	<p>Функция человека в рамках организационной структуры.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Роль описывает взаимосвязанные поведенческие модели, обязанности, права и правила в профессиональном контексте. 2. Роли выполняются физическими лицами. 3. В зависимости от уровня сложности проекта одна роль может быть присвоена нескольким людям либо несколько ролей могут быть присвоены одному человеку. 4. Рабочие роли являются своего рода «головными уборами», которые надевают люди, выполняющие определенные функции в сфере их ответственности. <p>Пример:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В ходе одной сессии юзабилити-теста один человек может одновременно выполнять роль модератора и фиксирующего наблюдателя, а в ходе другой сессии один человек может выполнять роль модератора, а два других — роль фиксирующего наблюдателя.
Свод правил проектирования	<p>Собрание правил проектирования, которое устанавливает требования к общему виду пользовательского интерфейса во всем программном обеспечении организации.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Свод правил проектирования иногда называют сводами правил юзабилити. <p>Примеры сводов правил проектирования:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Правила Windows по проектированию пользовательских интерфейсов настольных приложений Windows (UX Guide) 2. Правила проектирования интерфейса «человек – машина» для IOS
Сессия юзабилити-теста	<p>Часть юзабилити-теста, в ходе которой определенный участник юзабилити-теста выполняет репрезентативные задачи юзабилити-теста с применением интерактивной системы или ее прототипа.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В ходе сессии юзабилити-теста модератор обычно выполняет следующие функции: <ol style="list-style-type: none"> а) приветствие участника юзабилити-теста; б) проведение брифинга и вводного интервью; в) передача задач юзабилити-теста участнику; г) наблюдение за участником юзабилити-теста при выполнении им задач; д) проведение заключительного опроса. 2. Ср. с юзабилити-тестом.
Служебный пользователь	<p>Человек, который взаимодействует с интерактивной системой в целях поддержки или обслуживания системы.</p> <p>Примеры служебных пользователей:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Специалист по безопасности, администратор, преподаватель, сотрудник службы поддержки.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Соответствие задаче	<p>Способность интерактивной системы поддерживать пользователя при выполнении его задачи, т.е. адаптировать свою функциональность и диалог к конкретной задаче, а не к технологии, используемой для выполнения задачи.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> Рекомендации по соблюдению этого принципа построения диалогов: <ol style="list-style-type: none"> В ходе диалога пользователю должны предоставляться те сведения, которые способствуют успешному выполнению задачи. В ходе диалога пользователю не должны предоставляться те сведения, которые не требуются для успешного выполнения соответствующих задач. Форма ввода и вывода информации должна быть адаптирована к конкретной задаче. Если для конкретной задачи характерен ввод определенных значений, то эти значения должны автоматически предлагаться пользователю и подставляться по умолчанию. Шаги диалога интерактивной системы должны соответствовать логике рабочего процесса, то есть диалог должен содержать все необходимые шаги, а наличие ненужных шагов должно быть исключено. Соответствие задаче является одним из принципов построения диалогов.
Соответствие ожиданиям пользователя	<p>Соответствие ожиданиям пользователей, прогнозируемым на основе контекста использования, а также общепринятым договоренностям.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> Единообразие — это один из аспектов соответствия ожиданиям. Соответствие ожиданиям является одним из принципов построения диалога.
Специалист по пользовательским требованиям	<p>Человек, который описывает фактический или планируемый контекст использования. На основе этого описания специалист по пользовательским требованиям определяет пользовательские и связанные с ними организационные требования, необходимые для данного проекта.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> Специалист по пользовательским требованиям определяет контекст использования с помощью следующих методов: интервью с пользователями, наблюдение, опрос пользователей, оценка юзабилити, экспертный анализ и т.д. Специалист по пользовательским требованиям создает сценарии использования, обеспечивающие успешность, эффективность и удовлетворенность при выполнении задач с помощью интерактивной системы. Специалист по пользовательским требованиям — это роль в процессе человекоориентированного проектирования.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Специалист по юзабилити	<p>Человек, который имеет одну или несколько ролей из числа указанных ниже:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. юзабилити-инженер; 2. специалист по пользовательским требованиям; 3. юзабилити-тестер; 4. разработчик информационной архитектуры; 5. проектировщик взаимодействия; 6. проектировщик пользовательских интерфейсов.
Средства поддержки пользователя	<p>Сведения, помогающие пользователю при взаимодействии с интерактивной системой.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. К средствам поддержки пользователя относятся как пояснения в пользовательском интерфейсе, так и сведения о том, каким образом пользователь может оптимально применить возможности интерактивной системы для выполнения своих требований. 2. Средствами поддержки пользователя являются все возможные вспомогательные сведения, доступные пользователю, в т.ч.: <ol style="list-style-type: none"> а) пользовательская документация; б) онлайн-справка; в) подсказка системы.
Суммативная оценка юзабилити	<p>Оценка юзабилити, которая направлена на анализ качества интерактивной системы с точки зрения юзабилити (в особенности в том случае, когда большая часть разработки уже завершена).</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Суммативная оценка может применяться для того, чтобы проконтролировать соблюдение пользовательских требований в проекте и сделать выводы о пригодности этого проекта с точки зрения пользователей. 2. Ср. с формативной оценкой юзабилити.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Сценарий	<p>Текстовое описание последовательности действий, которые определенный пользователь производит для выполнения одной или нескольких задач.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Пользователь в сценарии может быть заменен на персонажа. 2. Различают два типа сценариев: <ol style="list-style-type: none"> а) Текущие сценарии использования, которые описывают, как задачи выполнялись до настоящего времени. Текущие сценарии использования содержат описание существующего контекста использования и позволяют определить потребности, чтобы затем вывести из них пользовательские требования. См. пример 1. б) Сценарии использования описывают, как задачи будут выполняться с помощью интерактивной системы в будущем. Сценарии использования являются основой для разработки первого низкодетализированного прототипа. См. пример 2. 3. Сценарии составляются специалистом по пользовательским требованиям на основе результатов наблюдений и контекстных интервью. 4. Персонажи и сценарии разрабатываются одновременно, так как анализ пользователей предполагает и анализ их поведения, то есть определение того, кто именно выполняет подобные действия. 5. Сценарии проверяются пользователями. Это помогает выявить потенциальные недопонимания, возникшие в ходе контекстных интервью. 6. В сценарии не должны упоминаться конкретные реализации объектов в пользовательском интерфейсе (например, кнопки). 7. Сценарии позволяют создавать модели задач и ранние прототипы, способствующие выполнению задачи. <p>Примеры сценариев:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. «Евгений Макаров несколько раз в неделю летает в командировки. Обычно он доезжает до аэропорта на автомобиле, но иногда опаздывает на рейс и тогда жалеет, что не поехал на такси или на поезде. Дело в том, что он недооценивает очереди на въезд в парковку и время в пути до выхода на посадку». Этот пример рассмотрен в примечании 2а для текущего сценария использования. 2. «Перед выездом из дома Евгений Макаров смотрит на количество доступных парковочных мест в аэропорту с помощью нового приложения. Если места есть, он через приложение бронирует себе место и не спеша едет в аэропорт на машине. Он знает, что после запуска нового приложения в аэропорту был открыт отдельный въезд на парковку для водителей, заранее забронировавших место». Этот пример рассмотрен в примечании 2б для желаемого (будущего) сценария использования. 3. Следующий текст, дополняющий пример 2, слишком специфичен и противоречит примечанию б: «Евгений Макаров открывает экран "Обзор доступных парковочных мест" и выбирает место с помощью кнопки "Выбрать". Затем он нажимает кнопку "Забронировать" и бронирует место».
Сценарий использования	См. сценарий .

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Сценарий теста	См. сценарий юзабилити-теста .
Сценарий юзабилити-теста	Контрольный список, который модератор использует в ходе юзабилити-теста для контроля за вопросами брифинга и вводного интервью , задачами юзабилити-теста и вопросами заключительного опроса .
Текущий сценарий использования	См. сценарий .
Требование	<p>Условие, которое должна выполнять интерактивная система, или возможность, которую она должна предоставлять для того, чтобы соответствовать договорному обязательству, стандарту, спецификации или иному основополагающему документу.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Любое требование должно иметь четко определенное условие, соблюдение которого подтверждает выполнение требования. 2. В настоящем глоссарии выделены следующие виды требований: <ol style="list-style-type: none"> а) требование причастной стороны; б) требование рынка; в) организационное требование; г) пользовательское требование. 3. Кроме того, данный глоссарий различает качественные требования пользователей и количественные требования пользователей.
Требование причастной стороны	<p>Требование к интерактивной системе, предъявляемое причастной стороной.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Термину «требование причастной стороны» соответствует английский перевод stakeholder requirement.
Требование рынка	<p>Требование к интерактивной системе, проистекающее из коммерческой политики поставщика и направленное на увеличение продаж, расширение бизнеса и рост популярности интерактивной системы.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Требования рынка часто называются клиентскими требованиями. <p>Пример требования рынка:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. «Веб-сайт должен быть так же удобен в использовании, как и веб-сайты двух крупнейших конкурирующих компаний».
Удаленный юзабилити-тест	<p>Юзабилити-тест, в ходе которого участник и модератор находятся в разных местах («удаленный» здесь — «удаленный географически»).</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Модератор наблюдает за участником юзабилити-теста через Интернет. 2. Модератор общается с участником юзабилити-теста по телефону или через Интернет. 3. Ср. с юзабилити-тестом и немодерируемым юзабилити-тестом.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Удовлетворенность	<p>Отсутствие дискомфорта при использовании продукта и положительное отношение к нему.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определение в новом проекте стандарта ISO может оказаться более понятным: «Отношение к использованию интерактивной системы, а также эмоциональные и физические последствия ее реального использования». 2. Удовлетворенность является одним из трех измеримых атрибутов юзабилити. Другими атрибутами являются успешность и эффективность. 3. Удовлетворенность можно измерить с помощью анкетирования.
Управляемость	<p>Способность пользователя запустить диалог и влиять на его развитие и скорость вплоть до достижения цели.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Управляемость является одним из принципов построения диалога.
Уровень серьезности	<p>Мера того, насколько сильно обнаруженная по результатам юзабилити-теста проблема юзабилити влияет на пользовательский опыт.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Юзабилити-тестер оценивает проблемы юзабилити с точки зрения участников юзабилити-теста. Иногда оценка выполняется юзабилити-тестером совместно с профильными экспертами. 2. Стандартные уровни серьезности: низкий, высокий, угрожающий, критический.
Условный макет	<p>Форма низкодетализированного прототипа в виде схематических рисунков, представляющих проект взаимодействия и структуру навигации. Условный макет обычно состоит из линий, прямоугольных рамок и текста.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Визуальный дизайн и точное расположение элементов на условных макетах обычно не отображается. 2. Условный макет — это муляж экрана. Низкодетализированный прототип состоит из нескольких условных макетов.
Успешность	<p>Мера полноты и точности достижения цели.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Успешность является одним из трех измеримых атрибутов юзабилити. Другими атрибутами являются эффективность и удовлетворенность. 2. Успешность — это атрибут юзабилити, указывающий на принципиальную возможность выполнения задачи.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Устойчивость к ошибкам	<p>Свойство диалога достигать поставленной цели несмотря на явно некорректный ввод при минимальных исправлениях со стороны пользователя или без таких исправлений.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Устойчивость к ошибкам является одним из принципов построения диалога. <p>Примеры устойчивых к ошибкам диалогов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. При возникновении ошибки интерактивная система должна отобразить точное и понятное описание ошибки, а также предложить разумный способ ее устранения (т.е. указать дальнейшие действия). 2. Если действие пользователя может вызвать серьезные последствия, то интерактивная система должна отобразить соответствующее предупреждение и получить от пользователя подтверждение на выполнение этого действия.
Участник теста	См. участник юзабилити-теста .
Участник юзабилити-теста	Репрезентативный пользователь , выполняющий стандартные задачи в рамках юзабилити-теста .
Фиксирующий наблюдатель	<p>Специалист по юзабилити, который фиксирует выводы о юзабилити в ходе сессии юзабилити-теста, фокус-группы или интервью.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Фиксирующий наблюдатель — это роль в ходе сессии юзабилити-теста, фокус-группы или интервью. 2. Участие фиксирующего наблюдателя позволяет модератору полностью сосредоточиться на участнике юзабилити-теста.
Фокус-группа	<p>Фокусированная дискуссия, в ходе которой модератор своими вопросами подводит группу участников к определенной теме.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проведение фокус-групп не заменяет собой оценку юзабилити. 2. На фокус-группах высказываются мнения, а в ходе юзабилити-теста производится наблюдение за фактическим поведением пользователей.
Формативная оценка юзабилити	<p>Вид оценки юзабилити, позволяющий улучшить проект интерактивной системы (особенно в том случае, если проектирование еще не завершено).</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ср. с суммативной оценкой юзабилити.
Цель	Конечный желаемый результат работы.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Человеко-ориентированное проектирование	<p>Подход к проектированию и разработке интерактивных систем, направленный на повышение их пригодности к использованию за счет особого внимания к процессу работы с ними. При человекоориентированном проектировании применяются сведения и методы науки о труде и эргономики.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Использование прилагательного «человекоориентированное» указывает на то, что при таком подходе учитываются интересы всех причастных сторон, которые могут и не быть пользователями. 2. Обратная связь от пользователей, полученная в ходе оценки юзабилити, является важным источником информации в ходе человекоориентированного проектирования.
Шаблон проектирования	<p>Схема оформления диалога в рамках определенного контекста. Шаблон проектирования описывает проблему, решение ее оформления и случаи успешного применения этого решения.</p> <p>Примечание для учебного курса.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Широкий выбор шаблонов проектирования можно найти в свободном доступе на многих веб-сайтах (например, www.welie.com).
Эвристика	<p>Общепризнанное эмпирическое правило, способствующее реализации принципов построения диалогов.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Эвристики в основном служат для обеспечения юзабилити, а не пригодности использования. 2. Ср. эвристику со следующими понятиями: <ol style="list-style-type: none"> а) Принцип построения диалогов – общая цель при проектировании любого диалога. Практическая реализация может быть затруднена из-за общего характера формулировки. б) Правило проектирования — простое, но специфическое правило проектирования пользовательских интерфейсов. <p>Примеры общеизвестных эвристик Якоба Нильсена и Рольфа Молиха:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Необходимо следовать конвенциональным договоренностям реального мира, т.е. говорить на языке пользователей. 2. Необходимо следовать конвенциональным договоренностям используемой платформы. 3. Необходимо свести к минимуму количество информации, которую должен помнить пользователь. Для этого все объекты, действия и варианты должны быть видимыми. 4. Необходимо предоставлять достаточную обратную связь в течение разумного времени. 5. Необходимо помогать пользователям в выявлении, понимании и устранении ошибок.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Эвристическая оценка	<p>Метод оценки юзабилити, при котором один или несколько экспертов (предпочтительно — профильных экспертов) сравнивают интерактивную систему со списком эвристик и выявляют факты несоблюдения этих эвристик интерактивной системой.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Список эвристик должен быть удобен в использовании. Обычно используется около десяти эвристик. 2. Экспертами могут быть специалисты по юзабилити или профильные эксперты.
Экспертная оценка юзабилити	<p>Оценка юзабилити, которая основана на мнении одного или нескольких специалистов, проверяющих или использующих интерактивную систему, и направлена на выявление потенциальных проблем юзабилити и отклонений от установленных критериев.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Экспертная оценка юзабилити часто выполняется специалистами по юзабилити или профильными специалистами, которые выносят свои заключения на основе опыта работы с проблемами юзабилити и своих знаний о правилах проектирования и сводах правил проектирования. 2. Экспертная оценка юзабилити выполняется с помощью метода эвристической оценки.
Эффективность	<p>Ресурсы, использованные для достижения определенных целей.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Под ресурсами подразумеваются временные, финансовые и материальные, а также мыслительные затраты, понесенные в результате восприятия, мыслительного процесса и выполненных действий. 2. Эффективность является одним из трех измеримых атрибутов юзабилити. Другими атрибутами являются успешность и удовлетворенность. 3. Эффективность — это атрибут юзабилити, указывающий на выполнение задачи с приемлемыми затратами.
Юзабилити	<p>Мера пригодности интерактивной системы к использованию определенными пользователями в определенном контексте для достижения определенных целей с должной успешностью, эффективностью и удовлетворенностью.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выражения «определенные пользователи», «определенные цели» и «определенный контекст» крайне важны.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Юзабилити-инженер	<p>Человек, который в общем отвечает за процесс человекоориентированного проектирования.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Чтобы планировать проекты с учетом человекоориентированного подхода и контролировать качество выполнения этапов человекоориентированного проектирования, юзабилити-инженер должен обладать знаниями и опытом выполнения действий, а также применения методов человекоориентированного проектирования и правил проектирования пользовательского опыта, в т.ч.: <ol style="list-style-type: none"> а) быть знакомым с этапами человекоориентированного проектирования; б) интегрировать подход человекоориентированного проектирования в процесс разработки новых продуктов, принятый на предприятии; в) знать критерии успешности таких проектов; г) обеспечить обучение проектной команды. 2. Юзабилити-инженер устанавливает необходимые процедуры и инструменты, а также создает своды правил человекоориентированного проектирования как в общем, так и для конкретных проектов. Юзабилити-инженер оказывает поддержку руководству компании при принятии решений о распределении рабочих пакетов среди сотрудников и квалифицированных подрядчиков. 3. Юзабилити-инженер — это роль в процессе человекоориентированного проектирования.
Юзабилити-лаборатория	<p>Два или более помещений, специально оснащенных для проведения юзабилити-тестов или фокус-групп.</p> <p>Примечание.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Юзабилити-лаборатория часто состоит из следующих помещений: <ol style="list-style-type: none"> а) помещения для тестов, где сидит участник юзабилити-теста; б) помещения для наблюдения, из которого причастные стороны могут наблюдать за участниками юзабилити-теста, выполняющими задачи юзабилити-теста. <p>Эти помещения зачастую разделены зеркальной стеной, позволяющей наблюдателям видеть участников юзабилити-теста, но не наоборот.</p>

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Термин (понятие)	Определение
Юзабилити-тест	<p>Оценка юзабилити, направленная на выявление проблем юзабилити или измерение успешности, эффективности и удовлетворенности, в ходе которой репрезентативные пользователи выполняют определенные задачи с помощью интерактивной системы.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Юзабилити-тестом руководит юзабилити-тестер. 2. Юзабилити-тест обычно состоит из трех этапов: <ol style="list-style-type: none"> а) планирование, в т.ч.: создание плана юзабилити-теста, сценария юзабилити-теста и подбор участников юзабилити-теста; б) проведение сессий юзабилити-теста согласно примечанию 3; в) коммуникация результатов юзабилити-теста и создание отчета о юзабилити-тесте. 3. Юзабилити-тест состоит из нескольких сессий. В ходе каждой сессии один участник юзабилити-теста пытается выполнить соответствующие задачи юзабилити-теста с помощью интерактивной системы или ее прототипа. Обычно в сессии участвует модератор, а также несколько наблюдателей, которые могут являться причастными сторонами. Фиксирующий наблюдатель записывает важные выводы о юзабилити. 4. Понятие «юзабилити-тест» обычно употребляется для обозначения теста, в ходе которого участник и модератор находятся в одном помещении. Также существуют другие виды юзабилити-тестов: удаленный юзабилити-тест и немодерируемый юзабилити-тест. 5. В ходе теста могут быть собраны качественные или количественные данные. 6. Тест может проводиться на любом этапе человекоориентированного проектирования: начиная с самого раннего этапа анализа вплоть до момента готовности интерактивной системы и после него. При тестах могут использоваться как бумажные наброски и другие низкодетализированные прототипы, так и находящиеся в разработке или уже готовые интерактивные системы. 7. Роли в ходе юзабилити-теста: <ol style="list-style-type: none"> а) модератор; б) фиксирующий наблюдатель; в) наблюдатель; г) участник юзабилити-теста.
Юзабилити-тестер	<p>Человек, который оценивает пользовательские интерфейсы на различных этапах реализации.</p> <p>Примечания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Юзабилити-тестер совместно с другими причастными сторонами должен выполнять следующие действия: <ol style="list-style-type: none"> а) планировать проведение оценки юзабилити; б) проводить оценки юзабилити; в) сообщать причастным сторонам результаты юзабилити-тестов. 2. В ходе сессии юзабилити-теста юзабилити-тестер выполняет роль модератора или фиксирующего наблюдателя. 3. Юзабилити-тестер — это роль в процессе человекоориентированного проектирования.

CPUX-F: учебный план и глоссарий

CPUX-F: учебный план и глоссарий

3.1 Список соответствий терминов (английский – русский)

Accessibility	Доступность
Affordance	Воспринимаемая возможность действия (аффорданс)
As-is scenario >Scenario	Текущий сценарий использования >Сценарий
Briefing	Брифинг
Closed question	Закрытый вопрос
Conformity with user expectations	Соответствие ожиданиям пользователя
Consistency	Единообразие
Context of use	Контекст использования
Contextual interview	Контекстное интервью
Controllability	Управляемость
Debriefing >Post-session interview	Заключительный опрос
Design pattern	Шаблон проектирования
Dialogue	Диалог
Dialogue principles	Принципы построения диалогов
Direct user	Непосредственный пользователь
Effectiveness	Успешность
Efficiency	Эффективность
Environment	Окружение
Error tolerance	Устойчивость к ошибкам
Evaluation >Usability evaluation	Оценка >Оценка юзабилити
Evaluation report	Отчет об оценке
Facilitator >Moderator	Ведущий >Модератор
Finding >Usability finding	Вывод >Вывод о юзабилити
Formative usability evaluation	Формативная оценка юзабилити
Focus group	Фокус-группа
Goal	Цель
Guideline >User interface guideline	Правило проектирования
Heuristic	Эвристика
Heuristic evaluation	Эвристическая оценка
High-fidelity prototype	Высокодетализированный прототип
Human-centred design	Человекоориентированное проектирование

Indirect user	Опосредованный пользователь
Information architect	Разработчик информационной архитектуры
Information architecture	Информационная архитектура
Inspection > Usability evaluation – Inspection based	Инспекция > Экспертная оценка юзабилити
Interaction designer	Проектировщик взаимодействия
Interactive system	Интерактивная система
Interview	Интервью
Interview checklist	Контрольный список для интервью
Intuitive	Интуитивный
ISO 9241	ISO 9241
Iterative	Итеративный
Leading question	Наводящий вопрос
Low-fidelity prototype	Низкодетализированный прототип
Market requirement	Требование рынка
Master-apprentice model	Модель «учитель-ученик»
Mental model	Ментальная модель
Moderation	Модерация
Moderator	Модератор
Navigation structure	Навигационная структура
Neutral question	Нейтральный вопрос
Note-taker	Фиксирующий наблюдатель
Observation	Наблюдение
Observer	Наблюдатель
Online help	Онлайн-справка
Open question	Открытый вопрос
Organizational requirement	Организационное требование
Persona	Персонаж
Positive usability finding >Usability finding	Положительный вывод о юзабилити > Вывод о юзабилити
Post-session interview	Заключительный опрос
Pre-session interview	Вводное интервью
Primary user	Основной пользователь
Problem >Usability problem	Проблема >Проблема юзабилити
Prototype	Прототип
Qualitative user requirement	Качественное требование пользователя
Quality	Качество
Quantitative user requirement	Количественное требование пользователя

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Questionnaire	Анкета
Recruiting	Подбор участников
Recruitment screener	Анкета для подбора участников
Remote usability test	Удаленный юзабилити-тест
Requirement	Требование
Resources	Ресурсы
Role	Роль
Satisfaction	Удовлетворенность
Scenario	Сценарий
Secondary user	Служебный пользователь
Self-descriptiveness	Информативность
Severity rating	Уровень серьезности
Stakeholder	Причастная сторона
Stakeholder requirement	Требование причастной стороны
Storyboard	Раскадровка
Styleguide	Свод правил проектирования
Suitability for individualization	Возможность пользовательской настройки
Suitability for learning	Возможность самостоятельного изучения
Suitability for the task	Соответствие задаче
Summative usability evaluation	Суммативная оценка юзабилити
System-initiated guidance	Подсказка системы
Task	Задача
Task model	Модель задачи
Task object	Объект взаимодействия
Test participant >Usability test participant	Участник теста >Участник юзабилити-теста
Test report >Usability test report	Отчет о тесте > Отчет о юзабилити-тесте
Test report >Usability test report	Сценарий теста > Сценарий юзабилити-теста
Test task >Usability test task	Задача теста >Задача юзабилити-теста
Unattended usability test	Немодерируемый юзабилити-тест
Usability	Юзабилити
Usability engineer	Юзабилити-инженер
Usability evaluation	Оценка юзабилити
Usability evaluation – Inspection based	Экспертная оценка юзабилити
Usability evaluation – User based	Оценка юзабилити с участием пользователя
Usability finding	Вывод о юзабилити

Usability lab	Юзабилити-лаборатория
Usability problem	Проблема юзабилити
Usability professional	Специалист по юзабилити
Usability test	Юзабилити-тест
Usability test participant	Участник юзабилити-теста
Usability test plan	План юзабилити-теста
Usability test report	Отчет о юзабилити-тесте
Usability test result >Usability finding	Результат юзабилити-теста >Вывод о юзабилити
Usability test script	Сценарий юзабилити-теста
Usability test session	Сессия юзабилити-теста
Usability test task	Задача юзабилити-теста
Usability tester	Юзабилити-тестер
Use scenario >Scenario	Сценарий использования >Сценарий
User	Пользователь
User assistance	Средства поддержки пользователя
User-centred design >Human-centred design	Человекоориентированное проектирование
User documentation	Пользовательская документация
User experience	Пользовательский опыт
User group	Группа пользователей
User group profile	Общее описание группы пользователей
User interface	Пользовательский интерфейс
User interface designer	Проектировщик пользовательских интерфейсов
User interface guideline	Правило проектирования
User need	Потребность
User requirement	Пользовательское требование
User requirements engineer	Специалист по пользовательским требованиям
User survey	Опрос пользователей
Wireframe	Условный макет

Термин до символа «>» представляет собой синоним термина после символа «>».

CPUX-F: учебный план и глоссарий

3.2 Список соответствий терминов (русский – английский)

ISO 9241	ISO 9241
Анкета	Questionnaire
Анкета для подбора участников	Recruitment screener
Брифинг	Briefing
Вводное интервью	Pre-session interview
Ведущий >Модератор	Facilitator >Moderator
Возможность пользовательской настройки	Suitability for individualization
Возможность самостоятельного изучения	Suitability for learning
Воспринимаемая возможность действия	Affordance
Вывод >Вывод о юзабилити	Finding >Usability finding
Вывод о юзабилити	Usability finding
Высокодетализированный прототип	High-fidelity prototype
Группа пользователей	User group
Диалог	Dialogue
Доступность	Accessibility
Единообразие	Consistency
Задача	Task
Задача теста >Задача юзабилити-теста	Test task >Usability test task
Задача юзабилити-теста	Usability test task
Заключительный опрос	Debriefing >Post-session interview
Заключительный опрос	Post-session interview
Закрытый вопрос	Closed question
Инспекция > Экспертная оценка юзабилити	Inspection > Usability evaluation – Inspection based
Интерактивная система	Interactive system
Интервью	Interview
Интуитивный	Intuitive
Информативность	Self-descriptiveness
Информационная архитектура	Information architecture
Итеративный	Iterative
Качественное требование пользователя	Qualitative user requirement
Качество	Quality
Количественное требование пользователя	Quantitative user requirement

Контекст использования	Context of use
Контекстное интервью	Contextual interview
Контрольный список для интервью	Interview checklist
Ментальная модель	Mental model
Модель «учитель-ученик»	Master-apprentice model
Модель задачи	Task model
Модератор	Moderator
Модерация	Moderation
Наблюдатель	Observer
Наблюдение	Observation
Навигационная структура	Navigation structure
Наводящий вопрос	Leading question
Нейтральный вопрос	Neutral question
Немодерируемый юзабилити-тест	Unattended usability test
Непосредственный пользователь	Direct user
Низкодетализированный прототип	Low-fidelity prototype
Общее описание группы пользователей	User group profile
Объект взаимодействия	Task object
Окружение	Environment
Онлайн-справка	Online help
Опосредованный пользователь	Indirect user
Опрос пользователей	User survey
Организационное требование	Organizational requirement
Основной пользователь	Primary user
Открытый вопрос	Open question
Отчет о тесте > Отчет о юзабилити-тесте	Test report >Usability test report
Отчет о юзабилити-тесте	Usability test report
Отчет об оценке	Evaluation report
Оценка >Оценка юзабилити	Evaluation >Usability evaluation
Оценка юзабилити	Usability evaluation
Оценка юзабилити с участием пользователя	Usability evaluation – User based
Персонаж	Persona
План юзабилити-теста	Usability test plan
Подбор участников	Recruiting
Подсказка системы	System-initiated guidance
Положительный вывод о юзабилити > Вывод о юзабилити	Positive usability finding >Usability finding
Пользователь	User
Пользовательская документация	User documentation

CPUX-F: учебный план и глоссарий

Пользовательский интерфейс	User interface
Пользовательский опыт	User experience
Пользовательское требование	User requirement
Потребность	User need
Правило проектирования	Guideline >User interface guideline
Пригодность использования >Юзабилити	
Принципы построения диалогов	Dialogue principles
Причастная сторона	Stakeholder
Проблема >Проблема юзабилити	Problem >Usability problem
Проблема юзабилити	Usability problem
Проектировщик взаимодействия	Interaction designer
Проектировщик пользовательских интерфейсов	User interface designer
Прототип	Prototype
Разработчик информационной архитектуры	Information architect
Раскадровка	Storyboard
Результат юзабилити-теста >Вывод о юзабилити	Usability test result >Usability finding
Ресурсы	Resources
Роль	Role
Свод правил проектирования	Styleguide
Сессия юзабилити-теста	Usability test session
Служебный пользователь	Secondary user
Соответствие задаче	Suitability for the task
Соответствие ожиданиям пользователя	Conformity with user expectations
Специалист по пользовательским требованиям	User requirements engineer
Специалист по юзабилити	Usability professional
Средства поддержки пользователя	User assistance
Суммативная оценка юзабилити	Summative usability evaluation

Сценарий	Scenario
Сценарий использования >Сценарий	Use scenario >Scenario
Сценарий теста > Сценарий юзабилити-теста	Test report >Usability test report
Сценарий юзабилити-теста	Usability test script
Текущий сценарий использования >Сценарий	As-is scenario >Scenario
Требование	Requirement
Требование причастной стороны	Stakeholder requirement
Требование рынка	Market requirement
Удаленный юзабилити-тест	Remote usability test
Удовлетворенность	Satisfaction
Управляемость	Controllability
Уровень серьезности	Severity rating
Условный макет	Wireframe
Успешность	Effectiveness
Устойчивость к ошибкам	Error tolerance
Участник теста >Участник юзабилити-теста	Test participant >Usability test participant
Участник юзабилити-теста	Usability test participant
Фиксирующий наблюдатель	Note-taker
Фокус-группа	Focus group
Формативная оценка юзабилити	Formative usability evaluation
Цель	Goal
Человекоориентированное проектирование	User-centred design >Human-centred design
Шаблон проектирования	Design pattern
Эвристика	Heuristic
Эвристическая оценка	Heuristic evaluation
Экспертная оценка юзабилити	Usability evaluation – Inspection based
Эффективность	Efficiency
Юзабилити	Usability
Юзабилити-инженер	Usability engineer
Юзабилити-лаборатория	Usability lab
Юзабилити-тест	Usability test
Юзабилити-тестер	Usability tester

Термин до символа «>» представляет собой синоним термина после символа «>».

CPUX-F: учебный план и глоссарий

4 Изменения по сравнению с предыдущей версией

Дата, версия	Изменение
02.12.2016, версия 2.12	Первая версия на русском языке.