


# СРУХ-F Общедоступные экзаменационные вопросы

Версия 2.13 RU, 8 августа 2016 г.



Издатель: UXQB e. V.  
Контактные данные: [info@uxqb.org](mailto:info@uxqb.org)

[www.uxqb.org](http://www.uxqb.org)

## Общедоступные экзаменационные вопросы CPIX-F (для тренировки)

---

### Содержание

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Назначение документа</b>                               | <b>3</b>  |
| <b>2. Обзор документов CPIX-F</b>                            | <b>3</b>  |
| <b>3. Инструкция</b>   | <b>4</b>  |
| 3.1 Оценка   | 4         |
| 3.2 Исправление ответов                                      | 5         |
| 3.3 Ответы на экзаменационные вопросы этого документа        | 6         |
| <b>4. Экзаменационные вопросы: три примера</b>               | <b>7</b>  |
| 4.1 Ответы на примеры вопросов                               | 10        |
| <b>5. Экзаменационные вопросы для тренировки</b>             | <b>14</b> |
| <b>6. Ответы на экзаменационные вопросы</b>                  | <b>46</b> |
| <b>7. Важные изменения по сравнению с предыдущей версией</b> | <b>48</b> |

Copyright 2016 The International Usability and User Experience Qualification Board, [www.uxqb.org](http://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.

## Общедоступные экзаменационные вопросы CPUX-F (для тренировки)

---

### 1. Назначение документа

Этот документ содержит 40 экзаменационных вопросов для тренировки и подготовки к экзамену на сертификат Certified Professional for Usability and User Experience - Foundation Level (CPUX-F). Приведенный ниже набор вопросов представляет собой полный и реалистичный пример того, что ожидает испытуемых на экзамене, хотя ни один из этих вопросов не будет использован в ходе экзамена.

Этот документ можно использовать для подготовки и ознакомления с формой и содержанием экзамена CPUX-F, а также чтобы получить представление о его объеме и уровне сложности. Экзаменационные вопросы начинаются со страницы 14, ответы на них находятся в конце документа.

В начале документа также приведены 3 примера, позволяющие понять общее содержание и формат каждого из вопросов: они находятся на страницах 7–9, а ответы на них — на страницах 10–12.

Процедура проведения экзамена описывается в следующем разделе. Эта инструкция одинакова для всех экзаменов.

Мы рекомендуем ознакомиться с инструкцией до начала экзамена, чтобы разумно распорядиться всем доступным временем в ходе испытания.

### 2. 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.
- Общедоступные экзаменационные вопросы (этот документ)

Все документы можно бесплатно загрузить с веб-сайта ассоциации International Usability and User Experience Qualification Boards по адресу [www.uxqb.org](http://www.uxqb.org).

## Общедоступные экзаменационные вопросы CPIX-F (для тренировки)

---

### 3. Инструкция

Экзамен состоит из 40 вопросов. На ответы отведено 75 минут.

В ходе экзамена вам не разрешается пользоваться вспомогательными средствами, в т.ч. компьютерами, записями и учебниками.

Каждый вопрос имеет шесть вариантов ответа, один из которых существенно более корректен, чем остальные. Некоторые вопросы имеют несколько правильных ответов. Количество правильных ответов указано явным образом.

Отметьте тот ответ или те ответы, которые вы считаете правильными. Для этого мы рекомендуем поставить крестик слева от номера правильного ответа, как показано в примере на следующей странице.

В конце экзамена все материалы будут собраны. Экзаменационные задания нельзя уносить с собой.

#### 3.1 Оценка

Чтобы получить сертификат CPIX-F, вам необходимо набрать не менее 28 баллов из 40 возможных (70%).

Если вопрос имеет только один правильный ответ, то вы получите один балл, если отметите только верный вариант ответа.

Если вопрос имеет два правильных ответа, вы получите 1/2 балла за каждый отмеченный верный ответ и -1/2 балла за каждый отмеченный неверный ответ.

Если вопрос имеет три правильных ответа, вы получите 1/3 балла за каждый отмеченный верный ответ и -1/3 балла за каждый отмеченный неверный ответ.

Общий балл за вопрос не может быть отрицательным.

Пример:

Экзаменационный вопрос имеет два правильных ответа.

- Вы не отметили ни один из вариантов. Вы получите 0 баллов.
- Вы отметили один вариант ответа. Этот вариант неверен. Вы получите 0 баллов.
- Вы отметили один вариант ответа. Этот вариант верен. Вы получите 1/2 балла.
- Вы отметили два варианта ответа. Оба варианта неверны. Вы получите 0 баллов.
- Вы отметили два варианта ответа. Один вариант верный, другой неверный. Вы получите  $1/2 - 1/2 = 0$  баллов.
- Вы отметили два варианта ответа. Оба варианта верны. Вы получите  $1/2 + 1/2 = 1$  балл.

## Общедоступные экзаменационные вопросы CPUX-F (для тренировки)

### 3.2 Исправление ответов

Если вы хотите исправить свой ответ, зачеркните неверную отметку и отметьте тот ответ, который считаете правильным, как показано в примерах ниже:

| Вопрос E2  | 3 правильных ответа | Код UXQB D.6.d |
|--|---------------------|----------------|
| Какие компоненты обязательны при описании персонажа? Выберите три правильных ответа. Персонаж создается в рамках проектирования нового продукта. |                     |                |
| <input checked="" type="checkbox"/> 1. имя   |                     |                |
| <input checked="" type="checkbox"/> 2. возраст   |                     |                |
| <input type="checkbox"/> 3. семейное положение   |                     |                |
| <input type="checkbox"/> 4. имена детей (при наличии)  |                     |                |
| <input type="checkbox"/> 5. уровень знаний в области, к которой относится продукт  |                     |                |
| <input checked="" type="checkbox"/> 6. наличие знаний о смартфонах   |                     |                |

Предположим, что вы отметили варианты ответа 1, 2 и 6 (см. выше). После этого вы засомневались в варианте 6 и исправили его на вариант 5 (см. ниже).

Ваше итоговое решение должно быть однозначным.

| Вопрос E2  | 3 правильных ответа | Код UXQB D.6.d |
|--|---------------------|----------------|
| Какие компоненты обязательны при описании персонажа? Выберите три правильных ответа. Персонаж создается в рамках проектирования нового продукта. |                     |                |
| <input checked="" type="checkbox"/> 1. имя   |                     |                |
| <input checked="" type="checkbox"/> 2. возраст   |                     |                |
| <input type="checkbox"/> 3. семейное положение   |                     |                |
| <input type="checkbox"/> 4. имена детей (при наличии)  |                     |                |
| <input checked="" type="checkbox"/> 5. уровень знаний в области, к которой относится продукт   |                     |                |
| <input checked="" type="checkbox"/> 6. наличие знаний о смартфонах   |                     |                |

## Общедоступные экзаменационные вопросы CPIX-F (для тренировки)

---

### **3.3 Ответы на экзаменационные вопросы этого документа**

Ответы на все 40 вопросов представлены на двух последних страницах.  
Проверяйте свои ответы только ПОСЛЕ того, как ответите на все вопросы.  
Помните: на весь экзамен отведено не более 75 минут.

#### 4. Экзаменационные вопросы: три примера

Перед тем, как вы начнете отвечать на экзаменационные вопросы, мы рекомендуем вам ознакомиться с тремя следующими примерами.

Эти вопросы НЕ входят в экзамен, состоящий из 40 вопросов.

Ответы на примеры вопросов вы найдете на следующих страницах.

| <b>Вопрос E1</b>  | <b>1 правильный ответ</b> | Код UXQB P.1.f |
|---|---------------------------|----------------|
| <b>Что такое «юзабилити»?</b>   |                           |                |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. То же самое, что «пользовательский опыт».</li><li>2. Удовлетворенность пользователя внешним видом и привлекательностью интерактивной системы.</li><li>3. Впечатления пользователя об интерактивной системе после первого взаимодействия с ней.</li><li>4. Мера пригодности интерактивной системы к использованию определенными пользователями в определенном контексте для достижения определенных целей с должной успешностью, эффективностью и удовлетворенностью.</li><li>5. Мера пригодности интерактивной системы к использованию среднестатистическими пользователями и инвалидами в определенном контексте для достижения определенных целей с должной успешностью, эффективностью и удовлетворенностью.</li><li>6. Впечатления или реакция человека на состоявшееся или ожидаемое использование интерактивной системы.</li></ol> |                           |                |

**Вопрос E2    3 правильных ответа**

Код UXQB D.6.d

Какие компоненты обязательны при описании персонажа? Выберите три правильных ответа. Персонаж создается в рамках проектирования нового продукта.

1. имя
2. возраст
3. семейное положение
4. имена детей (при наличии)
5. уровень знаний в области, к которой относится продукт
6. наличие знаний о смартфонах



**Вопрос E3 1 правильный ответ**

Код UXQB E.2.e

Вам предстоит провести юзабилити-тест веб-сайта проката автомобилей Sixt.com с привлечением среднестатистических пользователей. Какая задача может быть включена в юзабилити-тест?

1. Как зовут директора компании Sixt?
2. Расскажите, что вы думаете о домашней странице компании Sixt.
3. Представьте себе, что вы являетесь корпоративным клиентом компании. Какие возможности для экономии вам предоставляет Sixt?
4. Закажите малолитражный автомобиль на 9:00 15 февраля в аэропорту Шереметьево. Вы планируете вернуть автомобиль там же 19 февраля в 11:00.
5. О чем рассказывается в последнем пресс-релизе компании Sixt?
6. Представьте себе, что вы — Дональд Дак и вы забронировали автомобиль в аэропорту Дакбурга. Отмените свое бронирование. Ваше имя пользователя — Goofy, ваш пароль — Daisy.

Конец блока примеров.

#### 4.1 Ответы на примеры вопросов

**Вопрос E1**

**1 правильный ответ**

Код UXQB P.1.f

Что такое «юзабилити»?

1. То же самое, что «пользовательский опыт».  
*Неверно. Определения терминов «юзабилити» и «пользовательский опыт» различаются.*
2. Удовлетворенность пользователя внешним видом и привлекательностью интерактивной системы.  
*Неверно. Юзабилити затрагивает не только внешний вид и привлекательность.*
3. Впечатления пользователя об интерактивной системе после первого взаимодействия с ней.  
*Неверно. Юзабилити — это не только впечатления от первого взаимодействия.*
4. Мера пригодности интерактивной системы к использованию определенными пользователями в определенном контексте для достижения определенных целей с должной успешностью, эффективностью и удовлетворенностью.  
*Верно. Это определение термина «юзабилити» согласно ISO 9241.*
5. Мера пригодности интерактивной системы к использованию среднестатистическими пользователями и инвалидами в определенном контексте для достижения определенных целей с должной успешностью, эффективностью и удовлетворенностью.  
*Неверно. Определение термина «юзабилити» не содержит прямого указания на инвалидов.*
6. Впечатления или реакция человека на состоявшееся или ожидаемое использование интерактивной системы.  
*Неверно. Это определение термина «пользовательский опыт».*

**Вопрос E2 3 правильных ответа** Код UXQB D.6.d

Какие компоненты обязательны при описании персонажа?  
Выберите три правильных ответа. Персонаж создается для разрабатываемого продукта.

1. имя  
*Верно (см. учебный план, определение термина «персонаж», п. 2).*
2. возраст  
*Верно (см. учебный план, определение термина «персонаж», п. 2).*
3. семейное положение  
*Неверно.*
4. имена детей (при наличии)  
*Неверно.*
5. наличие существенных знаний в области, к которой относится продукт  
*Верно (см. учебный план, определение термина «персонаж», п. 2).*
6. наличие знаний о смартфонах  
*Неверно.*

**Вопрос Е3 1 правильный ответ**

Код UXQB E.2.e

Вам предстоит провести юзабилити-тест веб-сайта автопрокатной компании Sixt.com с привлечением среднестатистических пользователей. Какая задача может быть включена в юзабилити-тест?

1. Как зовут директора компании Sixt?  
*Неверно. Эта задача не представляет большого интереса для среднестатистического пользователя.*
2. Расскажите, что вы думаете о домашней странице компании Sixt.  
*Неверно. Проверка юзабилити в рамках юзабилити-теста основана на выполнении задач пользователем, а не на его мнении.*
3. Представьте себе, что вы являетесь корпоративным клиентом компании. Какие возможности для экономии вам предоставляет Sixt?  
*Неверно. Эта задача не представляет большого интереса для среднестатистического пользователя.*
4. Закажите малолитражный автомобиль на 9:00 15 февраля в аэропорту Шереметьево. Вы планируете вернуть автомобиль там же 19 февраля в 11:00.  
*Верно.*
5. О чем рассказывается в последнем пресс-релизе компании Sixt?  
*Неверно. Эта задача не представляет большого интереса для среднестатистического пользователя.*
6. Представьте себе, что вы — Дональд Дак, и вы забронировали автомобиль в аэропорту Дакбурга. Отмените свое бронирование. Ваше имя пользователя — Goofy, ваш пароль — Daisy.  
*Неверно. Эта задача является чрезмерно шуточной. Смешные имена отвлекают пользователя от выполнения задачи. Задача была бы корректной, если бы все названия и имена были бы заменены на обычные (например, Алексей Миронов, Москва, AMironov и miron59q).*

## Общедоступные экзаменационные вопросы CPIX-F (для тренировки)

---

### **Внимание!**

На следующих страницах вы найдете полный набор экзаменационных вопросов CPIX-F. Он содержит 40 вопросов с несколькими вариантами ответа.

Приступайте к нему только в том случае, если вы готовы ответить на все вопросы сразу, не делая перерывов.

На первый взгляд задания выглядят простыми — особенно если сразу заглядывать в ответы. Но на самом деле они сложнее, чем кажутся, тем более в условиях ограниченного времени.

## 5. Экзаменационные вопросы для тренировки

Полный набор, 40 вопросов, 75 минут

### Вопрос 1 1 правильный ответ

Код UXQB A.1.a (A.1)

Окружение — это важная часть контекста использования. Какое из перечисленных ниже наблюдений НЕ относится к окружению в контексте использования банкомата?

1. Банкомат часто размещается в нише в стене.
2. Солнечный свет может сделать дисплей банкомата нечитаемым.
3. Банкоматы могут размещаться на улице, поэтому температура может влиять на его пользователей.
4. В денежных вопросах пожилые люди предпочитают взаимодействовать с живым человеком, а не с банкоматом.
5. Люди, стоящие за спиной у пользователей банкоматов, иногда подсматривают и крадут их ПИН-коды.
6. Иногда у популярных банкоматов образуются очереди.

**Вопрос 2 1 правильный ответ**

Код UXQB A.1.b (A.2)

Какое из перечисленных ниже действий НЕ относится к анализу контекста использования?

1. анализ схожих существующих неавтоматических и интерактивных систем
2. оформление диалога
3. опрос третьих лиц, которые много знают о пользователях
4. опрос репрезентативных пользователей
5. наблюдение за поведением пользователей
6. проведение фокус-группы с участием пользователей схожих существующих интерактивных систем

**Вопрос 3 1 правильный ответ**

Код UXQB A.1.c (A.3)

Какой из перечисленных ниже методов НЕ подходит для определения контекста использования банкомата?

1. показ нового банкомата клиентам банка с помощью видеоролика
2. опрос сотрудников банка
3. опрос пользователей существующего банкомата
4. наблюдение за пользователями, взаимодействующими с существующим банкоматом
5. проведение юзабилити-теста для банкомата другого производителя
6. проведение юзабилити-теста для низкодетализированного прототипа нового банкомата

**Вопрос 4 2 правильных ответа**

Код UXQB A.1.d (A.6)

Какие аспекты относятся к описанию контекста использования?  
Выберите два правильных ответа.

1. информационная архитектура
2. описания задач
3. общее описание группы пользователей
4. решения по оформлению
5. требования пользователей
6. условные макеты

**Вопрос 5 3 правильных ответа**

Код UXQB A.2.a (A.4)

По каким правилам строится успешное интервью? Выберите три правильных ответа.

1. Интервью должно проводиться в контексте использования.
2. Интервью не может проводиться в контексте использования.
3. Интервьюер должен играть роль учителя, а пользователь — роль ученика.
4. Интервьюер должен играть роль ученика, а пользователь — роль учителя.
5. Необходимо задавать нейтральные вопросы.
6. Необходимо задавать наводящие вопросы.



**Вопрос 6 2 правильных ответа**

Код UXQB A.2.b (A.5)

Ваш коллега планирует провести интервью с пользователями веб-каталога ресторанов с отзывами. В числе других вопросов контрольный список его интервью содержит следующий вопрос: *«Как вы выбираете ресторан?»*

Какие определения наилучшим образом характеризуют этот вопрос? Выберите два правильных ответа.

1. закрытый
2. формативный
3. наводящий
4. нейтральный
5. открытый
6. суммативный

**Вопрос 7 1 правильный ответ**

Код UXQB А.3.а (новый)

Что такое группа пользователей?

1. Группа пользователей интерактивной системы с совпадающими или схожими характеристиками личности и контекстом использования.
2. Группа персонажей интерактивной системы с совпадающими или схожими характеристиками личности и контекстом использования.
3. Группа участников юзабилити-теста интерактивной системы с совпадающими или схожими характеристиками личности и контекстом использования.
4. Группа участников фокус-группы по интерактивной системе с совпадающими или схожими характеристиками личности и контекстом использования.
5. То же самое, что «персонажи».
6. Описание группы пользователей и их намерений при использовании интерактивной системы.

**Вопрос 8 2 правильных ответа**

Код UXQB A.4.a (A.8)

Какие утверждения о потребностях пользователя являются верными? Выберите два правильных ответа.

1. Потребности всегда формулируются с точки зрения пользователя.
2. Потребности одной группы пользователей могут отличаться от потребностей другой группы пользователей в том же контексте использования.
3. Потребности являются частью информационной архитектуры.
4. Потребности выражаются количественно.
5. Потребности совпадают с целями пользователя.
6. Потребности используются для создания хороших сообщений об ошибках.

**Вопрос 9 1 правильный ответ**

Код UXQB A.5.a (A.9)

Какой термин лучше всего описывает следующее утверждение? «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».

1. требование к низкодетализированному прототипу
2. сценарий использования
3. задача теста
4. потребность
5. количественное требование пользователей
6. случай использования

**Вопрос 10 2 правильных ответа**

Код UXQB A.5.b (A.10)

Какие из перечисленных ниже утверждений являются требованиями пользователей к веб-сайту службы автопроката, а не организационными требованиями или требованиями рынка? Выберите два правильных ответа.

1. Пользователи, впервые использующие систему, должны быть в состоянии забронировать автомобиль в среднем в течение 10 минут.
2. Логотип компании должен располагаться в левом верхнем углу каждой страницы.
3. Веб-сайт должен быть так же удобен в использовании, как и веб-сайты двух крупнейших конкурирующих компаний.
4. На веб-сайте должна иметься справочная система.
5. Цветовая схема веб-сайта должна использовать фирменные цвета компании.
6. Необходимо предусмотреть возможность отмены бронирования пользователем.

**Вопрос 11 1 правильный ответ**

Код UXQB D.1.a (D.1)

Некоторые пользователи определенных текстовых редакторов ошибочно полагают, что все сделанные ими, но не сохраненные изменения будут утеряны при зависании системы. Это заблуждение свидетельствует о проблеме в следующем аспекте:

1. воспринимаемая возможность действия в интерактивной системе
2. способность интерактивной системы к обработке ошибок
3. интуитивная понятность интерактивной системы
4. ментальная модель пользователя
5. описание персонажей
6. общее описание группы пользователей

**Вопрос 12 3 правильных ответа**

Код UXQB D.2.a (D.2)

Какие понятия относятся к принципам построения диалогов?  
Выберите три правильных ответа.

1. соответствие ожиданиям пользователя
2. возможность самостоятельного изучения
3. возможность проведения юзабилити-теста
4. соответствие задаче
5. применение правил оформления, принятых для целевой платформы
6. оперативное уведомление в надлежащей форме

**Вопрос 13 1 правильный ответ**

Код UXQB D.2.b (D.3)

В приложении для сотрудников банка используются финансовые термины, например «система взаиморасчетов» или «срочные вклады и накопительные счета». На каком принципе построения диалогов основано это решение?

1. соответствие ожиданиям пользователя
2. возможность самостоятельного изучения
3. возможность проведения юзабилити-теста
4. соответствие задаче
5. применение правил оформления, принятых для целевой платформы
6. оперативная передача подтверждения в соответствующей форме

**Вопрос 14 1 правильный ответ**

Код UXQB D.3.a (D.5)

Какое определение лучше всего подходит для термина «шаблон проектирования»?

1. Коллекция кнопок различных форм и цветов для использования на веб-сайтах.
2. Коллекция персонажей со схожими характеристиками.
3. Коллекция групп пользователей со схожими характеристиками.
4. От 4 до 8 пиктограмм, расположенных на экране в определенной последовательности.
5. Ряд различных, но схожих способов выполнения одной задачи, которые были определены в ходе наблюдения за юзабилити-тестом.
6. Схема оформления диалога в рамках определенного контекста использования. Шаблон проектирования описывает проблему, решение ее оформления и случаи успешного применения этого решения.

**Вопрос 15 2 правильных ответа**

Код UXQB D.4.a (D.6)

Какие из перечисленных ниже аспектов относятся к информационной архитектуре? Выберите два правильных ответа.

1. цветовая схема
2. правила оформления
3. дизайн-спецификация
4. навигационная структура
5. условный макет
6. структура содержания

**Вопрос 16**    **1 правильный ответ**

Код UXQB D.5.a (D.7)

Какое определение лучше всего подходит для термина «объект взаимодействия»?

1. Задача для участника юзабилити-теста (другое название — «объект»).
2. Одна из наиболее важных составляющих контекста использования наряду с пользователем, окружением и рабочими инструментами.
3. То же, что «потребность».
4. Объект, который пользователи могут обрабатывать с помощью интерфейса для достижения цели.
5. Объективная единица работы, которая совершается персонажем.
6. Объект, который может вводиться пользователем на экране — например, пароль.



**Вопрос 17 1 правильный ответ**

Код UXQB D.5.b (D.8)

Пользователь хочет арендовать автомобиль начиная с 21 октября 2016 г. Он вводит на американском веб-сайте службы автопроката дату начала аренды в формате 21.10.2016 и получает сообщение об ошибке «Недопустимая дата». Проблема состоит в том, что веб-сайт требует ввода даты в американском формате ММ/ДД/ГГГГ. Какое решение по улучшению взаимодействия пользователя с веб-сайтом является оптимальным и наиболее удобным?

1. В изменении этого сообщения нет необходимости. Из контекста пользователю ясно, в чем состоит проблема.
2. Проблему можно предотвратить с помощью графического календаря, в котором пользователь выбирает дату.
3. Необходимо заменить слово «недопустимая» словом «неверная».
4. Необходимо заменить сообщение на следующее: «Вы имели в виду 21 октября 2016 г.?», добавив внизу кнопки «Да» и «Нет».
5. Необходимо заменить сообщение на следующее: «Корректный формат даты — ММ/ДД/ГГГГ».
6. Необходимо заменить сообщение на следующее: «Мы приносим свои извинения. Корректный формат даты — ММ/ДД/ГГГГ, например 12/24/2012».

**Вопрос 18 1 правильный ответ**

Код UXQB D.6.a (A.7)

Какой термин лучше всего описывает следующий текст?

*Елена Макарова — координатор отдела кадров компании Amino Pharmaceuticals.*

*Елене 35 лет, у нее нет детей, она не замужем, но уже 4 года живет с молодым человеком. Она любит танцевать танго и готовить испанские закуски тапас. Она неплохо говорит по-испански.*

*Большую часть своего рабочего времени она проводит за обработкой формуляров, необходимых для приема на работу в отдел НИОКР компании Amino Pharmaceuticals, а также перевода и увольнения сотрудников. Если что-то в формулярах остается неясным или незаполненным, Елена не сдаётся, пока не находит ответ. Она прекрасно разбирается в необходимых бланках и процедурах.*

*Цели Елены: продвижение по карьерной лестнице в HR-отделе, аккуратность и точность, помощь коллегам, постоянное развитие*

1. прототип
2. персонаж
3. текущий сценарий использования
4. сценарий использования
5. группа пользователей
6. потребность

Общедоступные экзаменационные вопросы CPUX-F (для тренировки)

**Вопрос 19 1 правильный ответ**

Код UXQB D.6.b (D.9)

Как называется следующий набросок?

|         |                         |             |
|---------|-------------------------|-------------|
| Логотип | Баннер                  | Поле поиска |
| Меню    | Окно основного контента |             |

1. шаблон проектирования
2. персонаж
3. сценарий использования
4. стандарт
5. раскадровка
6. условный макет

**Вопрос 20 1 правильный ответ**

Код UXQB D.6.c (D.10)

Один из ваших коллег нарисовал для внутренней презентации схему работы новой системы приема заказов на нескольких листах бумаги. Один лист соответствует одному состоянию экрана. Рисунки сделаны схематично, от руки. Когда кто-нибудь «щелкает» по листу (т.е. трогает его карандашом), коллега достает следующий лист. Какое определение лучше всего подходит для такого наброска?

1. правило проектирования диалогов
2. низкодетализированный прототип
3. высокодетализированный прототип
4. условный макет
5. шаблон проектирования
6. раскадровка

**Вопрос 21 1 правильный ответ**

Код UXQB E.1.a (E.1)

Какое описание лучше всего подходит для юзабилити-теста интерактивной системы?

1. Это модерируемая дискуссия нескольких типичных пользователей об определенной проблеме.
2. В ходе теста эксперт тщательно проверяет систему на наличие проблем юзабилити.
3. В ходе теста выполняется сбор мнений пользователей об интерактивной системе.
4. В ходе теста пользователи оценивают интерактивную систему с помощью анкеты.
5. В ходе теста пользователи под контролем наблюдателя выполняют заранее определенные задачи.
6. В ходе теста репрезентативные пользователи тестируют интерактивную систему с целью найти ошибки или недочеты.

**Вопрос 22 1 правильный ответ**

Код UXQB E.1.b (E.2)

Какое определение лучше всего подходит для термина «суммативная оценка юзабилити»?

1. Оценка юзабилити, которая выполняется в начале цикла разработки новой интерактивной системы и исходит из потребностей.
2. Оценка юзабилити, которая выполняется ближе к завершению разработки.
3. Отчет, обобщающий результаты нескольких оценок юзабилити.
4. Обобщение результатов оценки, проведенной с помощью фокус-группы.
5. Облегченный юзабилити-тест, в котором интерактивную систему одновременно тестируют два пользователя. Модератор обобщает неверные и верные решения, а затем представляет их в отчете.
6. Юзабилити-тест, в котором интерактивную систему одновременно тестирует от 3 до 6 пользователей. Модератор обобщает сделанные ими неверные и верные решения, а затем представляет их в отчете.

**Вопрос 23 1 правильный ответ**

Код UXQB E.1.c (E.6)

Какое определение лучше всего подходит для термина «экспертная юзабилити-оценка»?

1. Совещание дизайнеров в режиме «мозгового штурма», где предлагаются идеи для новой интерактивной системы.
2. Оценка раскадровки.
3. Оценка интерактивной системы, в ходе которой эксперты определяют потенциальные проблемы для юзабилити.
4. Фокусированная дискуссия, в ходе которой модератор наводящими вопросами подводит группу участников к определенной теме.
5. Оценка, в ходе которой репрезентативные пользователи выполняют определенные задачи в интерактивной системе, чтобы выявить проблемы юзабилити.
6. Инспекционный контроль результатов контекстного интервью.

**Вопрос 24 1 правильный ответ**

Код UXQB E.2.a (E.10)

Ваша проектная команда готова запустить новый веб-сайт службы автопроката, но у вас не остается времени на проведение юзабилити-теста. Ваш начальник поручил вам выполнить оценку юзабилити веб-сайта, а ваши коллеги скептически относятся к теме юзабилити. Какое решение в этой ситуации будет оптимальным, если вы не ограничены бюджетом?

1. Провести юзабилити-тест с 20 пользователями и пригласить своих коллег понаблюдать за ним.
2. Провести юзабилити-тест с 5 пользователями, исправить обнаруженные проблемы, а затем провести еще один юзабилити-тест с 5 пользователями и пригласить своих коллег понаблюдать за ним.
3. Провести фокус-группу с участием 10 пользователей, на которой представить и обсудить новый веб-сайт. Пригласить своих коллег понаблюдать за обсуждением.
4. Провести фокус-группу с участием 4 пользователей, на которой представить и обсудить новый веб-сайт. Пригласить своих коллег понаблюдать за обсуждением.
5. Попросить своих коллег выполнить некоторое количество предварительно определенных задач, чтобы они «могли почувствовать себя на месте пользователя».
6. Провести эвристическую оценку веб-сайта.



**Вопрос 25 2 правильных ответа**

Код UXQB E.2.b (E.3)

Вы планируете проведение юзабилити-теста для веб-сайта предприятия, которое сдает в прокат автофургоны. Вам выделен бюджет на тест с участием 10 пользователей.



**Автофургон**

Какие пользовательские группы вы бы выбрали для участия в тесте? Выберите два правильных ответа.

1. опытные сотрудники клиентской службы, хорошо знакомые с требованиями клиентов
2. инвесторы
3. безработные
4. люди, заинтересованные в покупке подержанного автофургона
5. клиенты автопроката — люди, переезжающие на новое место жительства
6. клиенты автопроката — сотрудники малых предприятий

**Вопрос 26 1 правильный ответ**

Код UXQB E.2.c (E.4)

Вас попросили провести юзабилити-тест веб-сайта службы автопроката Avis в вашей стране. Какая из перечисленных ниже задач НЕ подходит для юзабилити-теста?

1. Найдите номер телефона, по которому вы можете задать сотруднику компании вопрос о своем договоре проката.
2. Скажите, что вы думаете о веб-странице Avis.
3. Арендуйте соответствующий вашим потребностям автомобиль в определенном месте и на определенный срок.
4. Арендуйте автомобиль компакт-класса в санкт-петербургском аэропорту Пулково 15 февраля в 9 утра. Вы планируете вернуть автомобиль там же 19 февраля в 11:00.
5. Отмените ранее сделанное бронирование.
6. Сколько стоит аренда GPS-навигатора в день?

**Вопрос 27 1 правильный ответ**

Код UXQB E.2.d (E.5)

Какое определение лучше всего подходит для термина «заключительный опрос» в рамках юзабилити-теста?

1. Сведения, которые модератор сообщает участникам теста.
2. Интервью, которое проводится перед тестом.
3. Вопросы, которые модератор задает в ходе теста.
4. Интервью, которое проводится сразу после того, как участники теста закончили работу над тестовыми задачами.
5. Вопросы, которые модератор задает участникам теста примерно через неделю после его завершения.
6. Термин «заключительный опрос» не используется применительно к юзабилити-тесту.

**Вопрос 28 1 правильный ответ**

Код UXQB E.3.a (E.7)

Вы выполняете эвристическую оценку нового веб-сайта службы автопроката. Какое утверждение НЕ может быть включено в результаты оценки?

1. «На главной странице отсутствует кнопка "Отменить бронирование"».
2. «Раздражающая анимированная реклама в правой части страницы отвлекает пользователей от содержания».
3. «Стоимость проката слишком высока».
4. «Значение технических терминов (например, "ограничение ответственности при ДТП") подробно разъяснено».
5. «Мне было достаточно сложно понять общую стоимость проката».
6. «Мне не удалось понять, можно ли взять машину в Волгограде и вернуть ее в Казани».

**Вопрос 29 3 правильных ответа**

Код UXQB E.4.a (E.8)

Вам поручено провести опрос пользователей веб-сайта службы автопроката, чтобы определить удовлетворенность пользователей этим веб-сайтом. Пользователи отвечают с помощью градуированной шкалы от «Совсем не согласен» до «Полностью согласен». Какие утверждения подходят для подобного опроса? Выберите три правильных ответа.

1. Автомобили на этом веб-сайте предлагаются за разумную цену.
2. Веб-сайт оформлен в красивой цветовой гамме.
3. На этом веб-сайте очень просто арендовать автомобиль.
4. Не могу сказать, что мне было совсем непросто понять, как работать с этим веб-сайтом.
5. Условия страхования представляются выгодными.
6. Веб-сайт выглядит непрофессионально.

**Вопрос 30 1 правильный ответ**

Код UXQB E.4.b (E.9)

Вы с коллегами отвечаете за сопровождение веб-страницы службы автопроката. Руководство компании поручило вам провести опрос 2000 пользователей, чтобы оценить удовлетворенность пользователей этим веб-сайтом. Какое действие необходимо выполнить в первую очередь до проведения опроса?

1. Провести интервью с пользователями, которые использовали веб-сайт не менее пяти раз, чтобы понять, какие вопросы необходимо включить в опрос.
2. Попросить руководство компании утвердить вопросы для опроса.
3. Провести фокус-группу с участием пяти репрезентативных пользователей для обсуждения опроса.
4. Провести интервью по веб-сайту службы автопроката с участием пяти репрезентативных пользователей, а затем использовать его результаты для создания списка потребностей, рассматриваемых в ходе опроса.
5. Провести эвристическую оценку анкеты.
6. Убедиться в том, что анкета опроса понятна репрезентативным пользователям.

**Вопрос 31 3 правильных ответа**

Код UXQB P.1.a (P.1)

Какие компоненты являются частью пользовательского интерфейса автомобиля с точки зрения водителя? Выберите три правильных ответа.

1. педаль газа
2. номерной знак
3. рычаг переключения передач
4. бампер
5. фаркоп
6. карбюратор

**Вопрос 32 3 правильных ответа**

Код UXQB P.1.b (P.2)

Какие принципы входят в определение термина «юзабилити» согласно стандарту ISO 9241? Выберите три правильных ответа.

1. доступность
2. полнота
3. эффективность
4. успешность
5. удовлетворенность
6. скорость

**Вопрос 33 1 правильный ответ**

Код UXQB P.1.c (P.3)

Веб-сайт службы автопроката не предоставляет пользователям возможности отменить бронирование. Анализ контекста использования показывает, что пользователям необходима такая возможность. Какой принцип из определения термина «юзабилити» согласно ISO 9241 нарушается для данного веб-сайта?

1. доступность
2. полнота
3. эффективность
4. успешность
5. удовлетворенность
6. скорость

**Вопрос 34 1 правильный ответ**

Код UXQB P.1.d (P.4)

Что такое «пользовательский опыт»?

1. Мера пригодности интерактивной системы к использованию определенными пользователями в определенном контексте для достижения определенных целей с должной успешностью, эффективностью и удовлетворенностью.
2. Юзабилити с особым акцентом на удовлетворенность, основанную на внешнем оформлении и привлекательности интерактивной системы.
3. Первое впечатление от интерактивной системы.
4. Восприятие интерактивной системы пользователем после частого использования в течение не менее 6 месяцев.
5. Юзабилити и способность интерактивной системы к поддержке пользователя с помощью документации, встроенной справки, телефонной службы поддержки и т.д.
6. Впечатления или реакция человека на состоявшееся или ожидаемое использование интерактивной системы.



**Вопрос 35 3 правильных ответа**

Код UXQB P.1.e (P.5)

Определенный веб-сайт используется всеми группами людей в равной степени. При этом некоторые пользователи имеют психические или физические ограничения. Какие действия в первую очередь позволят сделать этот веб-сайт более доступным? Выберите три правильных ответа.

1. Юзабилити-тест веб-сайта с участием людей-инвалидов по зрению.
2. Измерение доли времени, в течение которого веб-сайт является доступным (т.е. может быть открыт в браузере и функционирует).
3. Предоставление пользователям веб-сайта возможности быстрой настройки размера шрифта.
4. Размещение ясных и кратких текстов.
5. Размещение понятных и очевидных сообщений об ошибках.
6. Обеспечение поддержки средств чтения с экрана. Средства чтения с экрана (скрин-ридеры) — это программы, преобразующие тексты на экране в голос.

**Вопрос 36 3 правильных ответа**

Код UXQB P.2.a (новый)

Что создается на этапе «Изучение и описание контекста использования»? Выберите три правильных ответа.

1. потребности
2. описания контекста использования
3. персонажи
4. сценарии использования
5. требования
6. низкодетализированный прототип

**Вопрос 37 1 правильный ответ**

Код UXQB P.2.b (P.7)

На следующем рисунке представлена взаимосвязь действий в ходе человекоориентированного проектирования согласно стандарту ISO 9241-210.



При этом в рисунке намеренно допущена ошибка. Какая?

1. Все линии должны быть двусторонними стрелками: например, стрелка от пункта «Оценка проектного решения» к пункту «Разработка проектных решений».
2. Отсутствует этап «Проверка и фиксация пользовательских требований» между этапом «Определение пользовательских требований» и этапом «Разработка проектных решений».
3. Отсутствует этап «Адаптация пользовательских требований отделом маркетинга на основе внутренних данных» между этапом «Определение пользовательских требований» и этапом «Разработка проектных решений».
4. Отсутствует этап «Утверждение со стороны руководства» между этапом «Оценка проектных решений» и этапом «Проектное решение соответствует пользовательским требованиям».
5. От этапа «Оценка проектных решений» необходимо провести стрелки ко всем предыдущим шагам, снабженные текстом «Повторение процесса, если по результатам оценки в этом возникла необходимость».
6. Ошибок нет, рисунок в целом корректен.

**Вопрос 38 1 правильный ответ**

Код UXQB P.2.c (P.8)

Процесс человекоориентированного проектирования интерактивной системы должен включать в себя следующий компонент:

1. Выраженное стремление руководства к обеспечению юзабилити и человекоориентированному проектированию.
2. Управленческий подход с опорой на инновации.
3. Анализ конкурентов, позволяющий понять скрытые недостатки.
4. Эффективный сбор обратной связи с пользователей на всех этапах.
5. Регулярная демонстрация создаваемой интерактивной системы пользователям.
6. Точный план с указанием всех сроков для контроля их соблюдения.

**Вопрос 39 1 правильный ответ**

Код UXQB P.2.d (P.9)

Вы вместе с коллегами разрабатываете новый веб-сайт службы автопроката. Вы описали будущих пользователей и типовые задачи, которые они будут выполнять на сайте. Кроме того, вы изучили контексты, в которых будет использоваться сайт, а также оборудование, с помощью которого пользователи будут обращаться к сайту.

Ваши описания и выводы проверяются и утверждаются пользователями, руководством и квалифицированным юзабилити-инженером. Что происходит после этого?

1. планирование процесса человекоориентированного проектирования
2. изучение и описание контекста использования
3. описание пользовательских требований
4. создание низкодетализированного прототипа
5. создание проектных решений, соответствующих пользовательским требованиям
6. проверка соответствия дизайна требованиям

**Вопрос 40 1 правильный ответ**

Код UXQB P.3.a (P.10)

Кто отвечает за создание персонажей?

1. юзабилити-инженер
2. специалист по пользовательским требованиям
3. проектировщик взаимодействия
4. разработчик информационной архитектуры
5. проектировщик пользовательских интерфейсов
6. юзабилити-тестер

## Общедоступные экзаменационные вопросы CPIX-F (для тренировки)

---

**Конец блока экзаменационных вопросов.**

## Общедоступные экзаменационные вопросы CPIX-F (для тренировки)

### 6. Ответы на экзаменационные вопросы

| Вопрос | Ответ | Примечания   |
|--------|-------|--|
| 1      | 4     |  |
| 2      | 2     |  |
| 3      | 1     |  |
| 4      | 2+3   |  |
| 5      | 1+4+5 |  |
| 6      | 4+5   |  |
| 7      | 1     |  |
| 8      | 1+2   |  |
| 9      | 5     |  |
| 10     | 1+6   |  |
| 11     | 4     |  |
| 12     | 1+2+4 | Термин 3 в реальности не существует. Ответы 5 и 6 представляют собой эвристики, а не принципы построения диалога.  |
| 13     | 1     | Ответ 1 корректен согласно стандарту ISO 9241-110 (раздел 4.5.1).<br>Ответы 5 и 6 представляют собой эвристики, а не принципы построения диалога.  |
| 14     | 6     |  |
| 15     | 4+6   |  |
| 16     | 4     |  |
| 17     | 2     | Этот вопрос — единственный, где немецкая и английская версия существенным образом различаются.   |
| 18     | 2     |  |
| 19     | 6     | Этот набросок не может быть шаблоном проектирования (ответ 1), так как, согласно глоссарию, шаблон проектирования описывает «проблему, решение ее оформления и случаи успешного применения этого решения». Вопрос не содержит описания проблемы. |
| 20     | 2     |  |
| 21     | 5     |  |
| 22     | 2     |  |
| 23     | 3     |  |
| 24     | 2     | Определяющим при выборе правильного ответа 2 является его вариативная часть. Привлечение пяти и затем еще пяти участников лучше, чем двадцати участников.  |
| 25     | 5+6   |  |
| 26     | 2     |  |
| 27     | 4     |  |

## Общедоступные экзаменационные вопросы CPIX-F (для тренировки)

| Вопрос | Ответ | Примечания  |
|--------|-------|---|
| 28     | 3     |   |
| 29     | 2+3+6 | <p>Ответ 4 неверен, так как в него намеренно включена фраза «не могу сказать, что...». Он был бы допустимым, если бы вместо этой конструкции использовалось бы однозначное выражение, например «Мне не составило большого труда понять...».</p> <p>См. раздел «Анкета» в учебном плане, примечание 2b («Вопросы должны быть понятными»). Ответ «совершенно не согласен» в сочетании с формулировкой «не могу сказать, что это было несложно» очень трудно понять.</p> |
| 30     | 6     |   |
| 31     | 1+3+5 |   |
| 32     | 3+4+5 |   |
| 33     | 4     |   |
| 34     | 6     |   |
| 35     | 1+3+6 |   |
| 36     | 2+3+4 |   |
| 37     | 5     |   |
| 38     | 4     |   |
| 39     | 3     |   |
| 40     | 2     |   |

## Общедоступные экзаменационные вопросы CPIX-F (для тренировки)

---

### 7. Важные изменения по сравнению с предыдущей версией

| <b>Дата, версия</b>           | <b>Изменение</b>                |
|-------------------------------|---------------------------------|
| 08.08.2016,<br>версия 2.13 RU | Первая версия на русском языке. |