

VII. ИКТ В УПРАВЛЕНИИ ОБРАЗОВАНИЕМ

Гончар Н.В. (natgonchar@yandex.ru)

Астраханский государственный политехнический колледж

Usability как одна из составляющих успешного функционирования сайта учебного заведения

Раскрывается понятие usability, приводятся нормы и правила, которые непосредственно или косвенно устанавливает стандарт usability DRAFT INTERNATIONAL ISO DIS 9241-11 STANDARD. Подробно описываются два цикла usability-тестирования на примере сайта колледжа. Приводятся альтернативные usability-тестированию способы, которыми могут воспользоваться разработчики сайтов учебных заведений.

Слово usability трудно перевести на русский. Либо пишут «удобство пользования», либо вообще не переводят и пишут «юзабилити». Попробуем разобраться. Английский глагол *to use* означает «использовать», *ability* означает «возможность» (не в смысле вероятности, а в смысле способности). Таким образом, usability — это *возможность использовать* предмет. Обратите внимание: не говорится об удобстве или неудобстве. Речь идет просто о возможности пользоваться.

Сегодня уже мало кого удивляет, насколько тесно взаимодействуют между собой мир реальный и мир виртуальный. За рубежом (в особенности в США) понятием usability оперируют самые разнообразные науки: психология и социология, менеджмент и маркетинг и др. Якоб Нильсен, наиболее известный эксперт в области usability, возглавляющий в США собственную консультационную компанию, специализирующуюся на системах оценки usability, автор сайта UseIt.com, (Jacob Nielsen, UseIt.com) понимает usability как «... качество работы пользова-

теля в некоторой интерактивной среде (web-сайт, программа, и пр.)»).

Это понимание нуждается в уточнении, т.к. качество работы — довольно общее понятие. Качество работы может зависеть как от особенностей (способностей, навыков, и пр.) пользователя, так и от характеристик среды. Usability — это качество использования *самого инструмента*.

Слово usability претендует на высокую значимость. Это не просто удобство, а более важная вещь – сама Возможность использования по назначению. Об удобстве можно говорить только применительно к кому-нибудь – одному неудобно, а другому удобно. Usability же предполагает универсальность – у всех должна быть Возможность.

Как утверждает Йенс Якобсен в своей книге «Концепция разработки Web-сайтов» (Jens Jacobsen, Website-Konzeption) термин usability обозначает степень, в которой сайт или программа дружелюбны к пользователю.

Сайт, отвечающий требованиям usability, хорошо оформлен, ссылки и кнопки в нем легко распознаются, а система навигации проста и понятна. Все это и есть «дружелюбный по отношению к пользователю». Но usability включает и другие аспекты: структура сайта должна быть понятна с первого взгляда, пользователь должен всегда четко понимать, где находится нужная информация, а текст должен быть приведен в соответствие с используемым форматом представления. Содержание и форма при этом образуют одно целое, и именно в таком виде информация наиболее удобна для пользователя.

«Юзабилити» также обозначает набор специальных методов, служащих для улучшения интерфейса во время процесса его разработки. DRAFT INTERNATIONAL ISO DIS 9241-11 STANDARD даёт подробное определение usability и близких ему терминов. Usability – это степень, в которой продукт может быть использован определёнными пользователями при определённом контексте использования для достижения определённых целей с должной эффективностью, продуктивностью и удовлетворённостью.

Итак, подводя итог, usability – это 1) удобство и простота использования; 2) практичность (характеристика качества программного обеспечения).

В Интернете usability означает «выживание». Если с Web-сайтом трудно работать, посетители просто уходят с него. Если главная страница сайта не заявляет четко и ясно, чем именно занимается компания или учреждение и что конкретно пользователь может здесь сделать, посетители уходят. Если информация на сайте запутанна, трудна для восприятия и не отвечает на ключевые вопросы пользователей, они уходят. Для Интернет-сайта хорошее usability является необходимым условием успеха. Посетители не любят трудных сайтов – у них всегда есть возможность уйти на другой сайт, где найти нужную информацию будет легче, а работать с сайтом удобнее. Чтобы посетители НЕ ушли – следует провести usability-тестирование своего сайта.

Аудит usability – это исследование удобства пользования сайтом, степени соответствия содержимого сайта с потребностями целевой аудитории, организации системы обратной связи с посетителями.

В процессе usability-тестирования изучаются следующие аспекты:

- корректное отображение сайта в различных браузерах при различных настройках экрана;
- быстрота доступа к сайту, скорость загрузки отдельных страниц;
- удобство и полнота навигационных элементов;
- организация структуры сайта, легкость перемещения между страницами;
- актуальность информации, удовлетворение запросам целевой аудитории;
- простота осуществления поиска.

В случае если usability-тестирование интернет-ресурса проводится профессионалами, составляется подробный отчет, на основе которого проводится дальнейшая оптимизация сайта. Однако это требует значительных финансовых вложений, но можно попытаться провести usability-тестирование и своими силами.

Usability-тестирование в принципе отличается от широко распространенного beta-тестирования. Задача beta-тестирования – убедиться в том, что приложение работает без ошибок с технической точки зрения. При usability-тестировании мы пытаемся понять, сможет ли посетитель работать с этим сайтом, – в первую очередь с точки зрения содержания. Поэтому оно связано со всем ходом работы над проектом и оказывает влияние на сам ход этих работ (в случае обнаружения ошибки в ходе beta-тестирования устранение ее потребует работы программиста, в случае с usability-тестированием потребуются доработка как в программировании, так и в графике). Специалисты рекомендуют начинать тестирование как можно раньше и проводить его как можно чаще.

При разработке сайта Астраханского государственного политехнического колледжа были реализованы два цикла тестирования. Первый проводился в начальной стадии разработки детальной концепции, основной его задачей было убедиться в том, что пользователь правильно понимает те понятия, которые были выбраны для обозначения категорий и отдельных страниц. Второй цикл проводился на стадии реализации. Здесь определялось, удалось ли устранить ошибки, выявленные в первом цикле, и понятно ли пользователю содержание тех страниц, которые он пытался найти.

В первом тесте использовались бумажные прототипы. Здесь не применялись изображения для каждой страницы, а проводилась работа с картой сайта (Sitemap). Причиной для этого послужило то, что перед нами стояла задача проверить информационную структуру сайта и выбрать основные понятия. В тестировании участвовало три человека, область деятельности которых не имела отношения ко всей деятельности колледжа, но которые относились к целевой аудитории сайта (два заведующих отделениями и специалист по Web-дизайну). Этим людям была показана карта сайта, на которой размещались только основные разделы.

Участников тестирования попросили представить, что они зашли на уже существующий в сети сайт, а эти разделы соответствуют кнопкам на домашней странице сайта. От них требовалось только сказать, что, по их мнению, скрывается за каждым

разделом сайта. Результаты тестирования показали, что двое из тестеров не смогли понять, что скрывается за разделом «Учебная деятельность». Они колебались между двумя вариантами: специальности подготовки и формы обучения или результаты работы преподавателей колледжа. Раздел «Вакансии» ввел в заблуждение всех трех участников. Непонятно было, что скрывается за этим названием: вакансии на трудоустройство выпускников или вакансии колледжа. Двое из тестеров не были знакомы с понятием карты сайта (по данным Интернет-агентства Die Agonaute до 40% пользователей не знают его).

На II этапе первого цикла тестирования тестерам была представлена уже подробная карта сайта, и опять перед ними стояла задача описать, что они ожидают увидеть на страницах с подобными заголовками. Один из участников тестирования предложил раздел «Методическая работа» разделить на два: «Учебно-методическая работа» и «Научно-методическая работа». В раздел «Абитуриент» добавить коды специальностей подготовки. Раздел «Наши координаты» вынести за пределы раздела «Общие сведения» и др. Общее замечание тестеров касалось карты сайта, на которой визуально не просматривалась структура сайта вследствие наличия одной лишь текстовой информации (пожелание – представить в виде схемы). Отсутствуют ссылки переходов на страницы сайта непосредственно из карты. В настоящее время эти замечания устраняются.

Во втором цикле тестирования участникам была представлена существовавшая на тот момент версия сайта. В ней были готовы почти все страницы, и можно было пользоваться большинством функций. Тестерам (к тестированию привлекались уже совершенно другие люди) была показана новая домашняя страница сайта и было предложено объяснить, что, по их мнению, скрывается за каждой кнопкой. На этот раз ни у кого не возникло затруднений с пониманием назначения каждой кнопки, также понятной оказалась и информационная структура сайта. Далее участникам было предложено «поработать» с сайтом в реальном режиме и выполнить следующее: найти и скачать лекции по архитектуре ЭВМ любого автора с поиском на сайте и в любой другой поисковой системе; найти и сохранить проект Федеральной программы «Электронная Россия»; распечатать

фото министра образования и науки А.А. Фурсенко в его беседе со студентами во время визита министра в Астрахань в августе 2006г. и др. Такое тестирование являет собой когнитивный сквозной контроль, который позволил зафиксировать те места, где по мнению пользователя могут возникнуть сложности. Мнения тесторов как будущих потенциальных посетителей сайта и умения, продемонстрированные ими, имеют большое значение и позволяют быстро отреагировать на их потребности.

Что касается технических характеристик сайта колледжа, то его программная разработка позволяет отображать страницы сайта на любом компьютере с ОС не ниже Windows 98, что не приносит значительных неудобств пользователям сайта.

В настоящее время не существует альтернативы usability-тестированию. Однако существует несколько способов, заслуживающих внимание. К ним относятся сортировка карт, короткий анализ эксперта, эвристическая оценка, опрос пользователей, usability-тестирование в online, online-выборки, виртуальное путешествие, ускоренное тестирование. Остановиться подробнее на каждом из них не позволяют ограниченные рамки данной статьи.

Вывод. Usability несомненно играет важную роль в подготовке и функционировании сайта и является залогом его успешного функционирования.

Литература

1. Концепция разработки Web-сайтов. Как успешно разработать Web-сайт с применением мультимедиа технологий / Йенс Якобсон: пер. с нем. И.А.Марков. – М.:НТ Пресс, 2006,– 512с.: ил. – (Школа Web-мастерства).

2. Дизайн Web страниц / Нильсен Дж., Нильсен Я., Якоб Нильсен, Тахир, Мари Тахир: New Riders Publishing, Вильямс, 2002, – 320с

3. 10 правил юзабилити главных страниц, которые нарушаются чаще всего / Soft&Script Электронный журнал: <http://www.webmascon.com>