

УДК 004.58

АНАЛИЗ СУЩЕСТВУЮЩИХ ВАРИАНТОВ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ИНСТРУКЦИЙ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

Рычкова А.К. (Университет ИТМО)

Научный руководитель – к.ф.н., доцент Смолин А.А.

(Университет ИТМО)

В данной работе представлен анализ современных видов обучающих и вспомогательных материалов, предназначенных для знакомства с новым программным продуктом или его углубленного изучения. Отобраны материалы к наиболее популярным программам, онлайн-сервисам, мобильным приложениям и выявлены их преимущества и недостатки, а также предложены наиболее подходящие для них области применения.

Введение. Каждый год на рынок программного обеспечения выходит большое количество новых компьютерных программ, онлайн-сервисов и мобильных приложений. Чтобы пользователи могли быстро освоить работу с новым ПО, разработчики стараются создавать “интуитивно понятный” интерфейс. Тем не менее, достичь абсолютной интуитивности для всех пользователей — задача трудно достижимая, а для больших продуктов — практически невозможная. Чтобы закрыть эту “брешь”, создаются разнообразные вспомогательные материалы, такие как руководства пользователей, справочные разделы, “Частые Вопросы”, tutorиалы и многое другое.

Основная часть. В работе приведен обзор существующих решений, которые помогают изучать работу программного продукта и решать с его помощью пользовательские задачи. В ходе исследования были изучены справочные разделы наиболее посещаемых онлайн-сервисов за декабрь 2020 года. Также, за более длительный период времени были рассмотрены разделы помощи и обучающие материалы к сервисам с меньшей посещаемостью, к десктопным программам и мобильным приложениям.

На следующем этапе был произведен анализ отобранных материалов. Акцент был сделан на том, какие задачи пользователей они решают, какие используются мультимедийные компоненты и за счет чего пополняется контент. Это позволило классифицировать имеющиеся материалы по ряду выявленных факторов, выявить их преимущества и недостатки, а также выделить наиболее подходящие для них области применения.

Выводы. Представленные в работе обзор и анализ отображают текущее состояние сферы пользовательской поддержки для программных продуктов. В дальнейшем это поможет ее оптимизировать и сделать работу с обучающими материалами более эффективной.