

Писане на текстове за потребителски интерфейс

Валентин Атанасов
Екатерина Митова

Съдържание

Преговор

Изисквания за добър софтуер

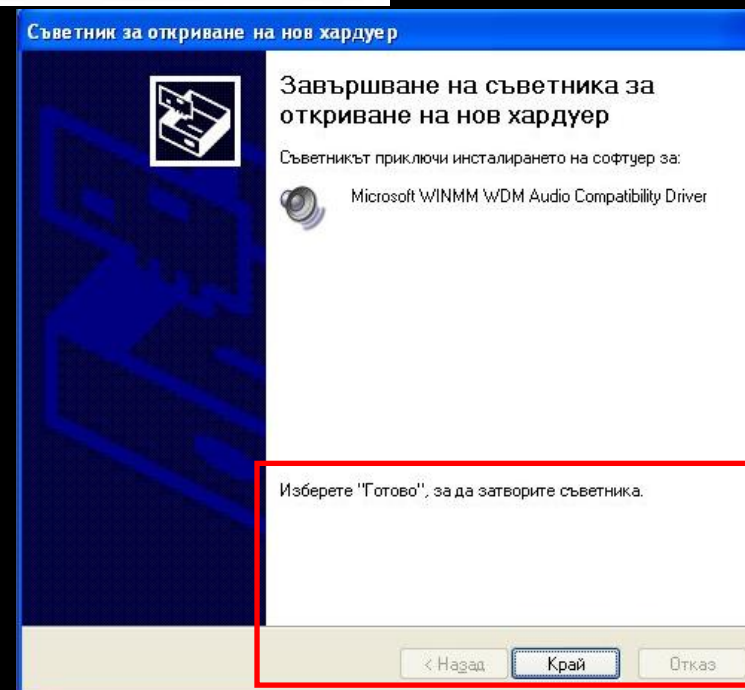
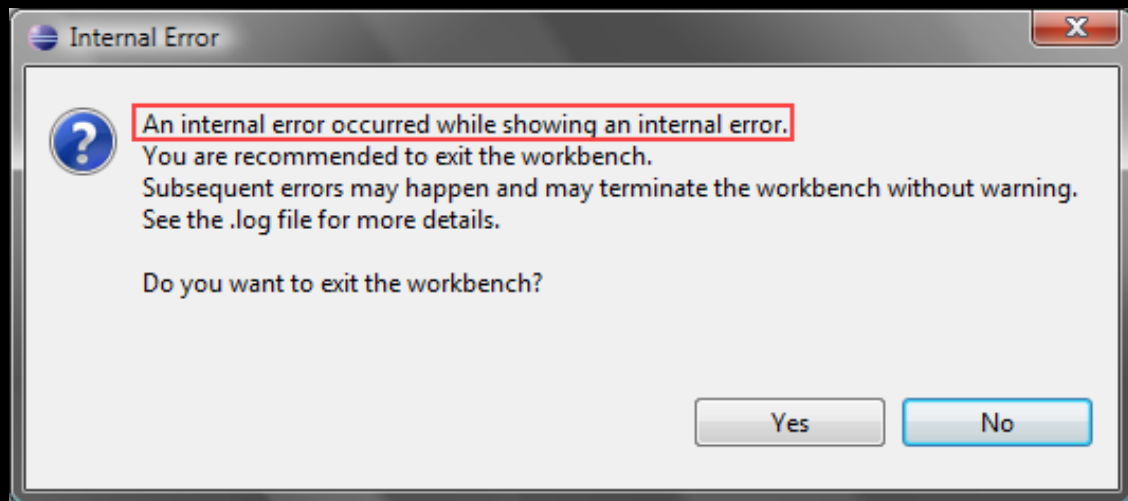
Цели и предпоставки

Текстове за хората (PSA)

Терминология

Правила и хитрини (Tips&Tricks)

Встъпителни думи



Упражнение

Намерете в Интернет 3 примера за добри текстове в потребителски интерфейс и 3 примера за лоши.

Време: 15 минути

Изисквания за добър софтуер

- Лесен за ползване
- Да изпълнява задачите на потребителите
- Да носи удовлетвореност

Писане на текстове за софтуер

Това е процесът по създаване на съдържание, което призовава потребителите да предприемат някакво действие в софтуера.

Примери за текстове за софтуер:

- Навигация
- Заглавия на форми
- Етикети
- Съобщения за грешки и потвърждения
- Връзки
- Бутони



Dashboard

Home

Comments I've Made

Site Stats

Akismet Stats

My Blogs

Blogs I Follow

Store

Posts

Media

Links

Pages

Comments

Feedbacks

Appearance

Users

Tools

Settings

Collapse menu

Dashboard

Right Now

CONTENT

8 Posts

1 Page

5 Categories

52 Tags

DISCUSSION

9 Comments

9 Approved

0 Pending

0 Spam

Theme [Hemingway](#) with 7 Widgets

Akismet has protected your site from [786 spam comments](#) already.
There's nothing in your [spam queue](#) at the moment.

STORAGE SPACE

3,072MB Space Allowed

0.08MB (0%) Space Used

Recent Comments

From [Dave](#) on [Arctic Char #](#)

Yes, it's a much less fishier fish than salmon. I've not heard of these two restaurants though. I'll have to ...

From [Mandy](#) on [Arctic Char #](#)

I agree arctic char is a great fish! It's really similar looking to

QuickPress

Have you tried our new home page quick post form yet? [Try it now](#) →

Enter title here

Add Media

Tags (separate with commas)

Save Draft

Reset

Publish

Recent Drafts

There are no drafts at the moment

Stats

No stats are available for this time period.

Специализиране на писане на текстове за софтуер

Често текстовете в интерфейса се пишат от автор на техническа документация, но има компании, в които има отделна роля и специализация, съответно **UX writer** и **UX writing**.

При писането на текстове за софтуер са важни не само езиковите аспекти, но също и правилата за ползваемост (User Experience, UX).

Полезни материали: <https://www.nngroup.com/topic/writing-web/>

Цели

Текстовете за софтуер трябва да:

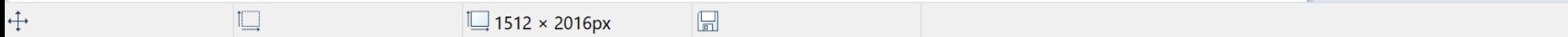
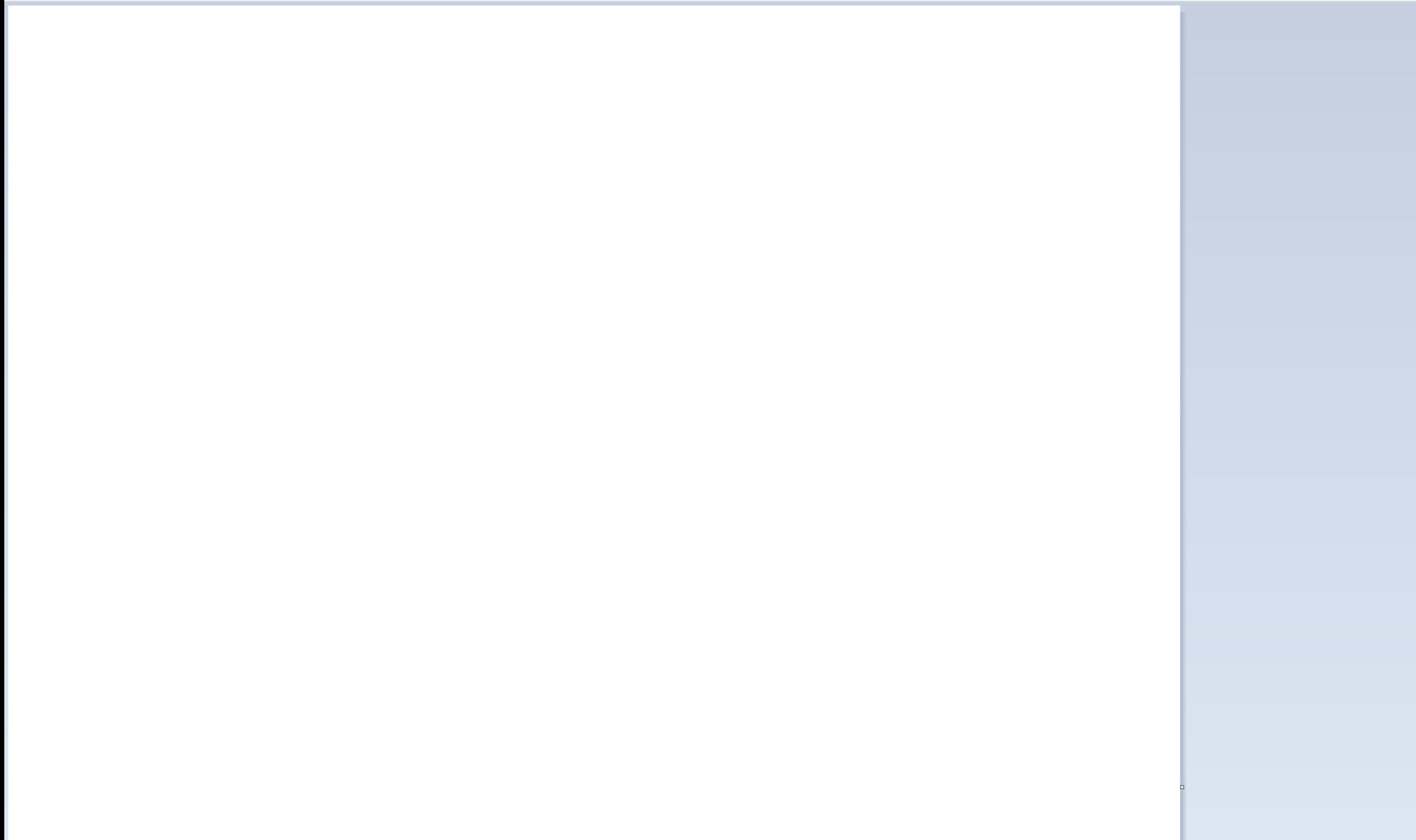
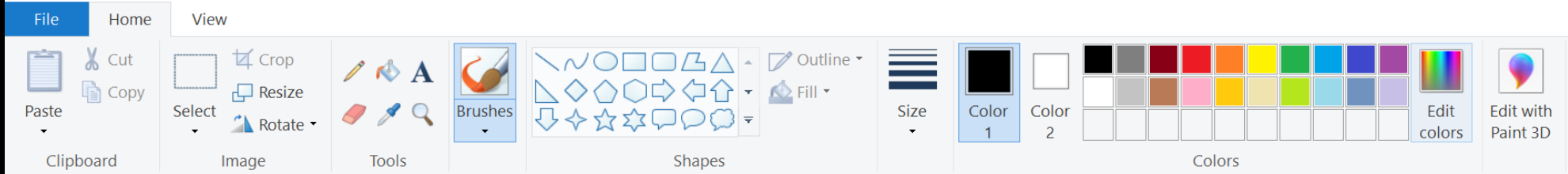
- Водят потребителите към правилната функционалност на софтуера за точното изпълнение на задачите
- Показват каква информация потребителят трябва да използва, за да изпълни задачите си
- Дават необходимата обратна връзка съответно със съобщение за потвърждение при правилно изпълнена стъпка или съобщение за грешка при възникнал проблем

Предпоставки

При писане на текстове за софтуер трябва да имаме предвид:

- Потребители / потребителски персони
- Бизнес стратегия
- Цели на проектите
- Езиков стил на фирмата
- Тестване
- Добри практики при писане на текстове





Как да пишем текстове за хора

1. Използваме на общи насоки и правила за писане на текстове
2. Спазваме определен стил на писане (CIAO подход)
 - Clear
 - Insightful
 - Approachable
 - Optimistic
3. Хората са тези, които ще използват текстовете и самия софтуер, създаваме ги за тях на лесен и говорим език (People-centric approach)

Консистентна терминология

- Термините са думи или изрази със специфично за софтуера значение в определен контекст
- Термините трябва да са:
 - Точни
 - Ясни
 - Разбираеми
- Консистентната терминология позволява потребителите правилно да разбират и използват софтуера и предпазва от объркване и проблеми



Maps

YouTube

Play



News

Gmail

Meet



Chat

Contacts

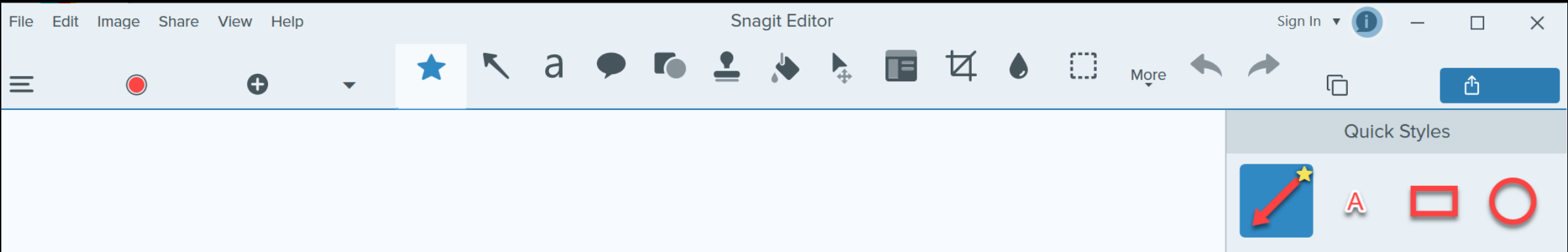
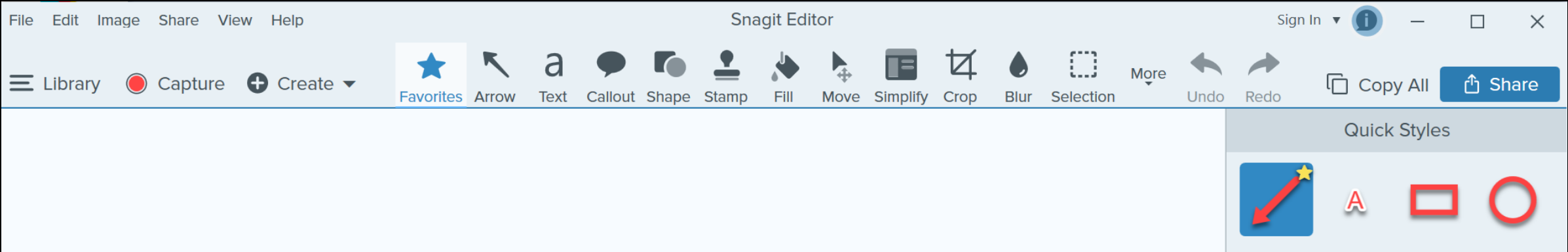
Drive





Calendar

Translate

Photos



Обобщени резултати

 CSV PDF

Задачи и въпроси

3

2

1

0

Успешно
0.00%

Неуспешно
0.00%

Пропуснато
0.00%

Неизвестно
0.00%

Резултати по задачи и въпроси

Участници

Преминали проучването
3

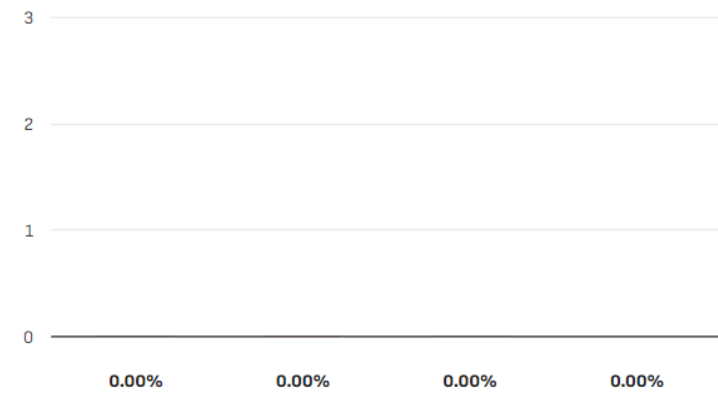
Средно време за завършване
0:56 минути

Средна успеваемост
44.44% (3 задачи)

Средна удовлетвореност
— (от – въпроса)

Резултати по участници

Summary



3










44.44% (3)

0:56

- (-)



Настройки на проучване

Профил
 Основни данни
 Метод на записване
 Времетраене и участници
 Награда
 Инструкции
Действия
 Пускане
 Участие
 Спиране
 Архивиране

Основни данни

Име ^{*}

още едно

Името на проучването е видимо за всички участници в проучването.

Начален адрес ^{*}


http://lucrat.net

Този URL адрес се зарежда автоматично когато участниците започнат сесията.

Лого

Избор на изображение

Поддържа: JPG, JPEG, PNG

 Запазване



*

още едно

*

<http://lucrat.net>

: JPG, JPEG, PNG



Правила и хитрини (Tips&Tricks)

- Използваме “You” и деятелен залог

Пример: You can do...

- Използваме съкращения (contractions)

Пример: Isn't вместо is not, don't вместо do not

- При съобщения за грешка избягваме съкращения (contractions)

Пример: Do not вместо don't

Правила и хитрини (2)

- Като цяло избягваме страдателен залог, защото при него не е ясно кой трябва да извърши действието. Има изключения, обаче, при които е по-добре да го използваме, за да не наблягаме на грешка, която потребителят е допуснал.

Пример: ~~The request cannot be processed because you used the wrong syntax.~~

The request uses incorrect syntax and cannot be processed. Please rewrite the input and try again.

Cannot process the request due to incorrect syntax. Please rewrite the input and try again.

Правила и хитрини (3)

- Използваме лесен и разговорен език, подходящ за съответната ситуация.

Пример: ~~You entered a ZIP code of the wrong length.~~

Enter a 5-digit ZIP code.

- Избягваме жаргон, фразеологични глаголи, разговорни изрази

Правила и хитрини (4)

- Използваме човешки език и начин на изразяване

Пример: ~~404 Error: Page not found.~~

~~Page not found.~~ Try reloading the page, or searching for it.

We can't seem to find that page. Try reloading the page, or searching for it.

We can't seem to find that page. Reload the page, or search for it.

We can't find that page. Reload the page, or search for it.

Правила и хитрини (5)

- Пишем текстовете така, че да е ясно какво трябва да направи потребителят.

Пример: ~~Subscribe to the News.~~

Subscribe to get the Latest News.

или

Get the Latest News.

или

Read all about it.

Правила и хитрини (6)

- Когато връщаме съобщения за грешка, пишем какво не работи и какво трябва да направи потребителят, за да започне да работи.

Пример: ~~The promotional code you entered cannot be applied to your purchase.~~

We're sorry but this code has been used for a previous purchase. To find out which purchase the code has been used for, go to My Purchases and enter the code in the search box.

Правила и хитрини (7)

- Замествахме компютърни термини от текстовете с думи от разговорния език.

Пример:

- ~~Invalid~~: It doesn't work
- ~~Access denied~~: You can't get in
- ~~Error~~: Something is wrong
- ~~Submit~~: Continue

Правила и хитрини (8)

- Опитваме се да пишем текстовете в положителна форма.

Пример: ~~Company code was not entered.~~

Enter the company code.

~~Do not enter more than one value.~~

Enter one value only.

Правила и хитрини (9)

- Бутоните с отговори, които избира потребителят, трябва да съответстват на зададения въпрос.

Пример:

Do you want to delete the file?

~~Answers: OK or Cancel~~

Do you want to delete the file?

Answers: Yes or No

Правила и хитрини (10)

- Когато пишем текстове, даваме цялата налична информация, необходима на потребителя, ясно и точно.

Примери: ~~Entry not permitted~~

Enter a valid unit of measurement

~~Edit Lock~~

Do not allow editing

Правила и хитрини (11)

- Стремим се да пишем ясно и детайлно без да добавяме излишни думи и изрази.

Пример: ~~You can print a list of the relevant data, if required.~~

You can print a list of the relevant data.

Правила и хитрини (12)

- Когато пишем съобщения за грешки и логове, етикети за чекбокс или радио бутони, използваме главна буква само на първата дума, като в изречение.

Пример: **Value exceeds upper limit.**

- Когато пишем етикети, бутони и заглавия, използваме главна буква на всяка дума, с изключение на служебни думи като of, for, the.

Пример: **Synchronization Time**

Правила и хитрини (13)

- Когато пишем текстове с много съществителни, внимаваме за реда и значението им.

Пример: ~~Remote Content Provider ID Prefix~~

ID Prefix of Remote Content Provider

Възможни интерпретации на Detailed Process Chain Performance Analysis:

- Performance Analysis of Detailed Process Chain
- Analysis of Detailed Process Chain Performance
- Detailed Performance Analysis of Process Chain

Правила и хитрини (14)

- Когато пишем съобщение, не започваме с определен или неопределителен член (a, the).

Пример: ~~The Location ID is not valid~~

Location ID is not valid

Правила и хитрини (15)

- Имаме случаи, при които избягваме употребата на please (когато потребителят изпълнява стъпки за негова задача)

Пример: ~~Please enter a new value~~

Enter a new value

- В същото време е добре да сме любезни с потребителите, без да сме досадни (когато ние молим потребителя да свърши нещо)

Пример: Please restart the database

Правила и хитрини (16)

- Избягваме употребата на `determine`, когато искаме да кажем `define`. `Determine` още означава `find out`.

Пример: ~~Determine the template~~

Define the template

Determine the value of parameter XYZ

Правила и хитрини (17)

- Избягваме употребата на `successful`, освен когато наистина има смисъл да използваме думата.

Пример: ~~File deleted successfully~~

File deleted

Правила и хитрини (18)

- Избягваме употребата на failed to. По-добре звучи could not.

Пример: ~~Failed to find file XYZ~~

Could not find file XYZ

Правила и хитрини (19)

- Избягваме употребата на удивителен знак (!).

Пример: ~~Data inconsistent!~~

Data inconsistent

Правила и хитрини (20)

- При възможност тестваме текста върху реален екран. Разглеждаме всички възможни сценарии.



SMS

The user must have a verified phone to use SMS option.

uration must be configured to activate this option.



E-Mail

The user must have a verified e-mail to use E-Mail option.

Текстовете са разговор

- Целта на софтуера е да вземе разговор от реалния свят и да автоматизира част от него.
- Софтуерът е разговор с потребителя посредством потребителския интерфейс.
- За да изпълни определена задача, софтуерът иска от потребителя определена информация.
- Когато пишем текстове за конкретна част от софтуера, ни помага да имаме в главата си постоянно цялата картина.

Кратки и ясни текстове

- Хората можем да прочетем и запомним изречение, което съдържа не повече от 8 думи.
- Стремим се да пишем съобщения до 8 думи.
- Кратък текст е добър, ясен текст е супер.

Заклучение

- Пишем текстовете за хора, не за машини
- Софтуерът е разговор
- Пишем кратки, но в същото време достатъчно ясни текстове
- Пишем само за нашите потребители
- Винаги си представяме какво прави целият софтуер, дори когато сме се фокусирали върху част от него

Упражнение – задача 1

Сценарий: Имате мобилно приложение за кучета – домашни любимци. Всеки стопанин може да създаде профил на своето куче.

Условие: Потребител се опитва да създаде профил на своето куче, но нещо се случва и не успява. Причината за проблема не е ясна.

Задача: Напишете съобщение за грешка.

Помощник

Съобщението за грешка трябва:

- Да помага, да е написано просто, на човешки лесно-разбираем език
- Да е съобразено с аудиторията, да е достъпно (да е подходящо за хора с визуални затруднения)
- Да е кратко и ясно

Упражнение – задача 2

Сценарий: Имате приложение за кучета – домашни любимци. Всеки стопанин може да създаде профил на своето куче.

Условие: Представете си, че потребителят подава телефона си на своята 80 годишна баба. Тя се натъква на същия проблем.

Задача: Адаптирайте съобщението за грешка, така че бабата на потребителя да разбере какво трябва да направи, за да създаде профил на кучето.

Проверка: съобщение за грешка

1. Съобщението за грешка трябва да включва ли нотификация, причина и решение.
2. Ако няма лесно решение, насочваме потребителите към правилни ресурси/форум/често задавани въпроси.
3. Прочитаме съобщението за грешка на глас. Трябва да го разбираме ние самите лесно. Ако се налага да го четем отново, значи трябва да го редактираме.
4. Форматираме линковете правилно, не трябва да крием връзката зад думи като here, click here, more info...

Проверка: съобщение за грешка

5. Проверяваме за повторения и излишни части. Колкото по-кратко е съобщението, толкова по-добре.
6. Изтриваме всички отрицателни думи и изрази. Заменяме ги с положителни.
7. Молим някой друг да прочете съобщението за грешка и да ни даде обратна връзка.

Упражнение – задача 3

Сценарий: Имате приложение за кучета – домашни любимци. Всеки стопанин може да създаде профил на своето куче.

Условие: Приложението вече работи и потребителят вкарва информация за своето куче. Също така избира породата му използвайки предварително създаден списък.

Задача: Изберете порода куче и потърсете информация за тази порода в Уикипедия. Копирайте първия параграф от информацията там.

Съкратете информацията от този параграф до едно изречение.

Благодарим Ви за вниманието!