АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЛАБОРАТОРИЯ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО
ТЕСТИРОВАНИЯ

Министерство обороны Российской Федерации

ЕДИНЫЙ РЕЕСТР ВОИНСКОГО УЧЕТА

Экспертная оценка
Оценка соответствия цифровых сервисов требованиям клиентоцентричности и эргономики

11.03.2024-02.04.2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ 3

УСЛОВНЫЕ ОБОЗНАЧЕНИЯ 6

РЕЗЮМЕ ОТЧЕТА 7

РЕКОМЕНДАЦИИ 12

- **Взаимодействие с цифровым сервисом** 12

ЭФФЕКТЫ 18

ДЕТАЛИЗАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ 19

- **Экспертная оценка** 19
  - **Общие проблемы для всех сценариев:** 19
  - **Сценарий: сотрудник Главного организационно-мобилизационного управления** 22
  - **Сценарий: Военный комиссар** 24
  - **Сценарий: Специалист по воинскому учету** 38
  - **Сценарий: Реестр повесток** new 40
- **Лист проверки на соответствие требованиям клиентоцентричности и эргономики** 59
  - **Детализация по листу проверки** 67

ГЛОССАРИЙ 76

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Продукт исследования: сервис «Единый реестр воинского учета».

Ведомство, предоставляющее услугу: Министерство обороны Российской Федерации.

Цель исследования: протестировать удобство пользования и повысить качество пользовательского опыта при взаимодействии и цифровым сервисом.

Задачи исследования:

- провести оценку соответствия интерфейса принципам клиентоцентричности и эргономики;
- выявить юзабилити-проблемы, приоритизировав их по степени критичности;
- выявить элементы интерфейса, вызывающие когнитивную нагрузку;
- разработать рекомендации по устранению недочетов и барьеров.

Методы проведения исследования:

Метод исследования	Канал исследования	Сценарии исследования
Экспертная оценка вид исследования, в котором применяются знания, опыт и компетенции специалистов с целью принятия решения об удобстве экранных форм	сервис ЕРВУ	Сотрудник Главного организационно-мобилизационного управления Специалист по обработке заявлений Военный комиссар Специалист по воинскому учёту Реестр повесток
Оценка на соответствие требованиям клиентоцентричности и эргономики проверка цифровых услуг и сервисов на удобство работы с ними по определенным критериям в соответствии с листом проверки цифровых сервисов (чек-лист)	сервис ЕРВУ	Сотрудник Главного организационно-мобилизационного управления Специалист по обработке заявлений Военный комиссар Специалист по воинскому учёту

Даты проведения исследования: 11.03.2024-02.04.2024

Дополнительные материалы:

- исследования основоположника по пользовательскому взаимодействию от Нильсен Норман Груп;
- UX-законы;
- ГОСТ Р ИСО 9241-210-2016 ЭРГОНОМИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЧЕЛОВЕК – СИСТЕМА Человеко-ориентированное проектирование интерактивных систем;
- ГОСТ Р 56274-2014 ОБЩИЕ ПОКАЗАТЕЛИ И ТРЕБОВАНИЯ В ЭРГОНОМИКЕ;
- ГОСТ Р ИСО 20252-2014 Национальный стандарт Российской Федерации. Исследование рынка, общественного мнения и социальных проблем;
- Федеральный закон № 152-ФЗ «О персональных данных».

Ответственные со стороны автономной некоммерческой организации «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации»: Саушева Марина Викторовна – начальник Федеральной лаборатории пользовательского тестирования, г. Москва.

УСЛОВНЫЕ ОБОЗНАЧЕНИЯ

Критичность проблем

низкая критичность

проблема не влияет на успешность выполнения задачи, но снижает удовлетворенность от работы с сервисом

средняя критичность

проблема, из-за которой пользователь тратит на выполнение задачи много времени и сил, а его удовлетворенность от работы с продуктом падает

высокая критичность

проблема, из-за которой пользователь не может выполнить задачу или выполняет ее неверно

РЕЗЮМЕ ОТЧЕТА

Сервис «Единый реестр воинского учета» (далее – ЕРВУ) предназначен для обработки записей граждан в рамках постановки на воинский учет, внесения изменений в документы воинского учета, направления повесток вне призывной кампании и во время призыва с целью вызова гражданина в военный комиссариат, применения и отмены временных мер, снятия с воинского учета и других функций.

Интерфейс содержит минимум элементов и выполнен в лаконичном стиле. Стоит отметить, что на некоторых элементах статуса неверно расставлены акценты, что приводит к зрительному напряжению пользователя. А также встречаются элементы интерфейса, наличие которые не обосновано (например, наличие радиокнопок во вкладках, что приводит к дополнительной нагрузке интерфейса).

Навигация сервиса построена таким образом, что главным функционалом управления данного сервиса является боковая панель меню слева. Важно отметить, что для более удобной навигации необходимо каждый шаг пользователя визуально выделять. Непродуманная визуализация системы навигации вводит в заблуждение, и пользователь не понимает, в каком разделе он находится. Раздел меню при нажатии не выделяется или выделается некорректно.

Кроме того, у пользователя ЕРВУ может возникнуть проблема с выходом из учетной записи – всплывающее окно «выход» не обладает функционалом выхода и некорректно визуально обозначено, тем самым повышает уровень когнитивной нагрузки.

Особое внимание стоит уделить технической поддержке сервиса. Во-первых, во время проведения исследования систематически отсутствовал доступ к функциям сервиса (в связи с проблемами сетевого соединения), что блокировало работу аналитиков на протяжении длительного времени. Во-вторых, на

сервисе отсутствует какая-либо техническая поддержка, в виде чата или с указанием контактных данных специалистов по поддержке.

При анализе различных сценариев, была выявлена ошибка при загрузке файлов в сценарии «Специалист по воинскому учёту».

Не во всех форматных полях проверка происходит в режиме реального времени: тип данных, количество символов, форматно-логический контроль.

Из названий разделов в боковом меню не очевидно их наполнение, пользователь может не сразу понять в каком блоке, какую информацию можно найти. Например, «Конфликт персданных».

В разделе «Реестр повесток» особую роль играют подсказки к разделам и полям ввода - не все наименования и аббревиатуры могут быть очевидны. Рекомендуется добавить подсказки или переименовать названия разделов и полей ввода таким образом, чтобы пользователь мог воспользоваться функционалом без дополнительных действий, а к аббревиатурам применить подсказку с их расшифровкой.

Также, следует обратить внимание на визуальную составляющую раздела. Важные элементы стоить выделить. Например, в названии поля ввода «факт выдачи документа» рекомендуется внедрить разделение данного статуса по цвету (зеленый и красный соответственно), что повысит доступность и информативность формы.

Для удобства пользования разделом стоит обратить внимание на фиксацию «шапок» в таблицах со списками. Отсутствие фиксации шапки поверх таблицы в видимой области экрана при прокрутке (скроллировании) табличной части интерфейса вниз, заставляет пользователя возвращаться вверх для просмотра названия заголовком.

Значимые элементы необходимо выделять. Например, иконка с фильтром размещена справа от заголовков и параметров

и не сразу видна пользователю, а без нее сортировка работает некорректно, так как невозможно задать необходимый вид/область поиска. Рекомендуется разместить ее рядом с параметрами.

Оценка цифрового сервиса на соответствие требованиям клиентоцентричности и эргономики

Оценка цифрового сервиса на соответствие принципам клиентоцентричности и эргономики позволяет проверить сервис на удобство работы с ним, выявить проблемы в навигации, дизайне страниц и элементов, текстовом и визуальном контенте, а также функционале сервиса или пути пользователя. Обязательные требования листа проверки являются обязательными для применения и исполнения в части государственных услуг и сервисов в электронном виде.

Критерии	Ожидаемый результат	Фактический результат
Уровень соответствия требованиям клиентоцентричности и эргономики[1]	**А+, А, Б+**	**В**
Коэффициент соответствия требованиям клиентоцентричности, в том числе:	**85-100%**	**65,22%**
замечания высокой критичности	**отсутствуют**	**15,22%**
замечания средней критичности	**не более 25%**	**13,04%**
замечания низкой критичности	**не более 50%**	**6,52%**

Для достижения положительного эффекта в соответствии с ожидаемым результатом (оценка А+, А, Б+) рекомендуется параметры, имеющие негативную оценку («нет») привести в соответствие с листом проверки цифровых сервисов (чек-листом).

[1] **Уровень соответствия принципам клиентоцентричности и эргономики цифровых услуг (функций) и сервисов –** качественная оценка безопасного и эффективного использования сервиса людьми разного уровня цифровых компетенций, по которой сервис признается стабильным и готовым к эксплуатации. Характеризует степень удовлетворения пользовательских потребностей: **А+**(сверхожидания, превосходный уровень), **А** (отлично), **Б+** (хорошо), **Б** (удовлетворительно), **В** (плохо), **Г** (в критическом состоянии).

Уровень соответствия принципам клиентоцентричности и эргономики составляет **В (плохо)**.

Данный показатель говорит о том, что цифровой сервис не соответствует принципам клиентоцентричности и эргономики, не удовлетворяет потребности клиента и нуждается в доработке.

Результат: сервис вызывает негатив при взаимодействии с ним, пользователь не может справиться с задачами без помощи специалиста и не готов взаимодействовать сервисом, низкий уровень удовлетворенности.

Допуск в промышленную эксплуатацию: **нет.**

Для достижения положительного эффекта в соответствии с ожидаемым результатом (оценка А+, А, Б+) рекомендуется параметры, имеющие негативную оценку («нет») привести в соответствие с листом проверки цифровых сервисов (чек-листом).

РЕКОМЕНДАЦИИ

Взаимодействие с цифровым сервисом

№	Наименование экрана	Рекомендации	Критичность
Общие проблемы для всех сценариев			
1.1.	Экран «Реестр повесток»	Переместить иконку учетной записи в левом углу сверху под логотип сервиса «Единый реестр воинского учета»	● ○ ○
1.2.	Экран «Реестр повесток»	Изменить иконку «выхода»	● ● ○
1.3.	Экран «Реестр повесток»	Реализовать возможность выхода из учетной записи по нажатию на всплывающее окно	● ● ●
Сценарий 1: Сотрудник Главного организационно-мобилизационного управления			
2.1	Экран «Журнал инцидентов»	Отображать весь текст построчно автоматически, а не при нажатии на строку	● ● ●
2.2	Экран «Журнал инцидентов»	Использовать при отображении статусов гражданина более спокойные оттенки цвета	● ○ ○
Сценарий 2: Военный комиссар			
3.1	Экран «Журнал инцидентов»	Графически выделить типы уведомлений разными цветами (например, «Изменены сведения в реестре воинского учета» -	● ○ ○

		выделить голубым цветом, «Уведомление о постановке на воинский учет» - зеленым цветом и т.д.)	
3.2	Экран «Постановка»	Реализовать активную область для клика по всей строке	●●○
3.3	Экран «Ведение учета»	Реализовать поиск заявителей по номеру СНИЛС	●●○
3.4	Экран «Заявления»	Скрыть таблицу «Подпись документа» из общедоступного раздела «Заявление»	●○○
3.5	Экран «Журнал пользовательских операций»	Скрыть строки с названием формата «json» из общедоступного раздела «Журнал пользовательских операций»	●○○
3.6	Экран «Граждане, подлежащие вызову»	В случае отсутствии данных о гражданах, подлежащих вызову, автоматически скрывать шапку таблицы из общедоступного раздела	●●●
3.6	Экран «Граждане, подлежащие вызову»	В случае отсутствия данных, разместить на экране инструкцию со списком действий, необходимых для загрузки данных о гражданах	●●●
3.7	Экран «Архив инцидентов»	Убрать с экрана подсказку «Состоит на учете»	●○○
3.8	Экран «Воинский учет»	Отформатировать таблицу с личными данными по центру экрана, увеличив размер *Проблема актуальна для аналогичных случаев*	●○○
3.9	Экран «Смена адреса»	Заменить название статуса «неграмотный» на другое нейтральное. Например, «образование отсутствует»	●○○
3.10	Экран «Заявления»	Привести дизайн кнопок к единому дизайну	●○○
3.11	Экран «Заявления»	Реализовать выбор типа заявления в формате выбора вкладки и убрать радиокнопки (либо оставить только радиокнопки)	●○○

3.12	Экран «Смена адреса»	Изменить название графы «дата конца» на «дата окончания»	●○○
3.13	Экран «Смена адреса»	Пространственно разделить три группы элементов «Сведения о гражданине», статусы призывника и Код личного дела», расположив каждую из групп на расстоянии более чем расстояние между элементами внутри каждой из групп	●○○
3.14	Экран «Смена адреса»	Изменить изображения иконок: каждая иконка должна однозначно отображать скрытый за ней статус	●●○
3.14	Экран «Смена адреса»	Перед иконкой со статусом добавить текст «Текущий статус»	●●○
3.14	Экран «Смена адреса»	Отображать одновременно только одну актуальную иконку текущего статуса	●●○
Сценарий 3: Специалист по воинскому учету			
4.1	Экран «Загрузить список граждан на вызов»	Реализовать возможность загружать файлы в поле загрузки	●●●
4.2	Экран «Заявления»	Доработать функционал поля «Цель услуги» с выпадающим списком	●●●
Сценарий 4: Реестр повесток new			
5.1	Экран «Реестр повесток»	Добавить всплывающие подсказки при наведении на компонент сортировки с расшифровкой аббревиатур	●●○

5.2	Экран «Реестр повесток»	Добавить возможность фильтрации по заданным параметрам: 1. Период по дате рождения 2. По причине повестки	●●●
5.3	Экран «Реестр повесток»	Уточнить текст плейсхолдера в строке поиска (например, найти по ФИО или по причине повестки)	●●●
5.4	Экран «Реестр повесток»	Выровнять заголовки таблиц по базовым линиям данных таблиц (по левому краю), за исключением числовых полей (выравнивание по центру)	●●●
5.5	Экран «Поиск по гражданину»	В поле «Факт выдачи документа» в случае, если документ был выдан, вставить текст в поле ввода - «Документ выдан». В случае, если документ не был выдан, вставить текст в поле - «Документ не выдан»	●●●
5.5	Экран «Поиск по гражданину»	Выделить цветом поле ввода «Факт выдачи документа» (зеленым в случае выдачи документа и красным в случае не выдачи документа), что повысит доступность и информативность формы	●●●
5.6	Экран «Поиск по гражданину»	Скорректировать название на более информативные. Например, вместо статуса «Ожидается конвертация гражданина» - «Ожидается загрузка/выгрузка данных о гражданине», вместо статуса «Отправлено уведомление в ЛК ЕПГУ...» - «Отправлено в личный кабинет ЕПГУ...»	●●●
5.7	Экран «для уточнения документов воинского учета»	Изменить название статуса «Сформирован проект» на «Повестка сформирована» или добавить всплывающую подсказку с подробным описанием значения статуса	●●●
5.8	Экран «Поиск по гражданину»	Изменить названия столбцов «Сформирована» и «Направлена» на корректные названия: «Дата формирования», «Дата направления» и «Дата вручения»	●●●

5.9	Экран «Поиск по гражданину»	Выровнять все столбцы с датами по ширине, вмещающей в себя максимально возможный формат даты (дата и время)	●○○
5.10	Экран «Поиск по гражданину»	Изменить название инициатора «Система» на «Автоматически сформировано системой» или добавить всплывающую подсказку с подробным описанием значения инициатора «Система»	●○○
5.11	Экран «Поиск по гражданину»	Добавить визуальное обозначение обязательного заполнения к полям «Тип документа» и «Описание» (например, красную звездочку над названием полей ввода)	●●●
5.11	Экран «Поиск по гражданину»	Реализовать блокировку кнопки «Загрузить» в случае незаполнения полей «Тип документа» и «Описание» и активировать в случае заполнения полей	●●●
5.11	Экран «Поиск по гражданину»	В случае блокировки кнопки «Загрузить» при незаполнении полей «Тип документа» и «Описание» и нажатии на неактивную кнопку «Загрузить» перемещать фокус на первое незаполненное поле, при этом, все незаполненные поля визуально выделяются	●●●
5.12	Экран «Поиск по гражданину»	Зафиксировать шапку поверх таблицы в видимой области экрана при прокрутке (скроллировании) табличной части интерфейса	●●○
5.13	Экран «для сверки сведений»	Прописать заголовки с заглавной буквы	●○○
5.14	Экран «Поиск по гражданину»	Изменить название поля «Изменяемый атрибут» на «Изменяемый параметр»	●●○
5.15	Экран «Добавление граждан в список на выезд»	Разместить в поисковой строке справа функционально-активную кнопку поиска	●●○

5.16	Экран «Добавление граждан в список на выезд»	Добавить под статусом «Предпоставлен» объяснение значения статуса серым цветом	● ● ●
5.17	Экран «Поиск по гражданину»	В случае отсутствия данных о сформированных выписках, разместить на экране заглушку – инструкцию по дальнейшим действиям для загрузки данных или обновления страницы	● ● ●
5.18	Экран «Поиск по гражданину»	Изменить название измененного поля «Дата обновления гражданина» на «Дата обновления статуса записи гражданина»	● ● ●
Оценка цифрового сервиса на соответствие требованиям клиентоцентричности и эргономики			
Для достижения положительного эффекта в соответствии с ожидаемым результатом (оценка А+, А, Б+) рекомендуется параметры, имеющие негативную оценку («нет»), привести в соответствие с листом проверки цифровых сервисов (чек-листом)			

С детализацией результатов по взаимодействию с цифровым сервисом можно ознакомиться в разделе «Лист проверки на соответствие требованиям клиентоцентричности и эргономики»

ЭФФЕКТЫ

Решение выявленных проблем приведет к положительному эффекту:

- интерфейс интуитивно понятен как для опытного пользователя, так и для неопытного;
- эргономичный и неперегруженный интерфейс;
- предотвращен ввод ошибочных данных;
- снижена когнитивная нагрузка;
- уменьшено количество действий;
- сокращено время на выполнение функций.

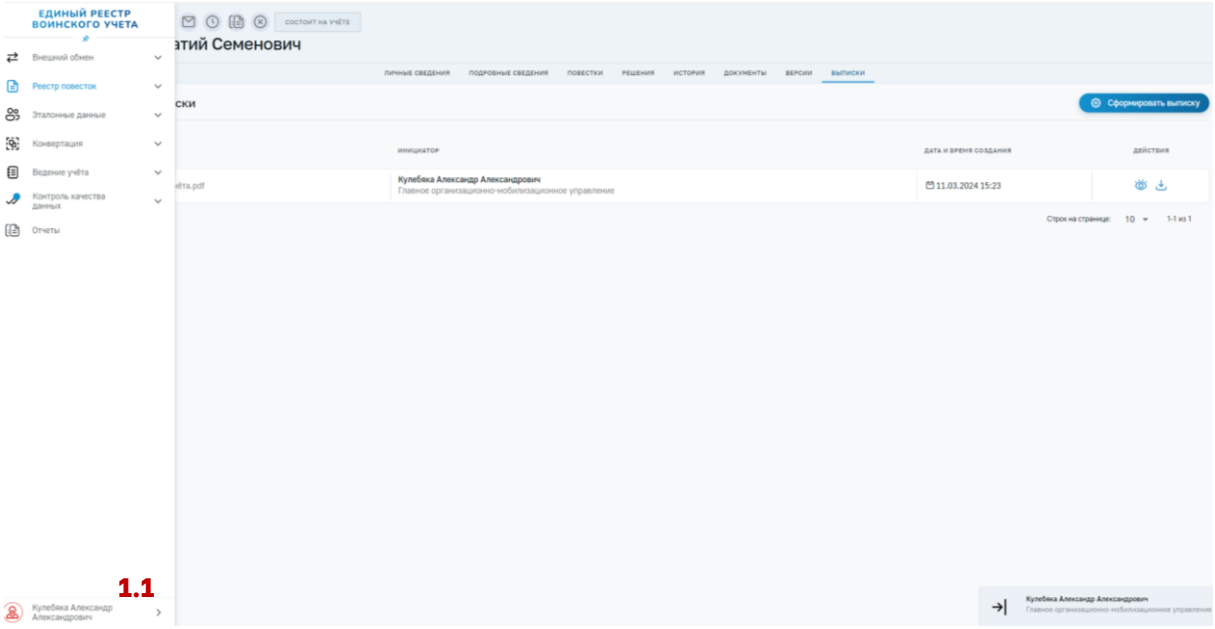
ДЕТАЛИЗАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ

Экспертная оценка

Общие проблемы для всех сценариев:

Экран «Реестр повесток»

1.1 На экране «Реестр повесток» иконка личного кабинета пользователя расположена в непривычном месте – слева снизу

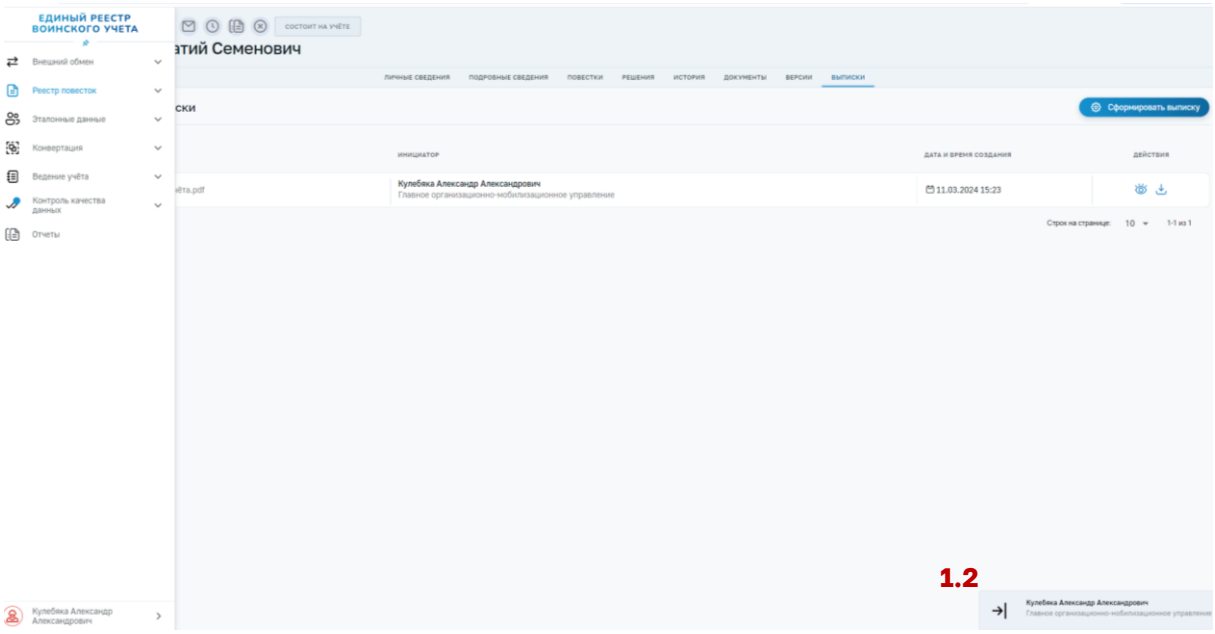


Рекомендации

Переместить иконку учетной записи в левом углу сверху под логотип сервиса «Единый реестр воинского учета»

Экран «Реестр повесток»

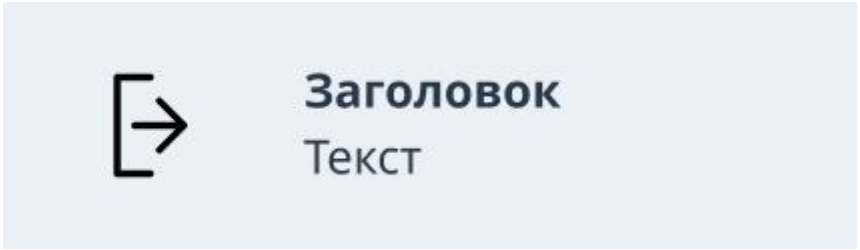
1.2 На экране «Реестр повесток» на всплывающем окне справа снизу с именем пользователя используется некорректный символ обозначения «выход» из учетной записи



Рекомендации

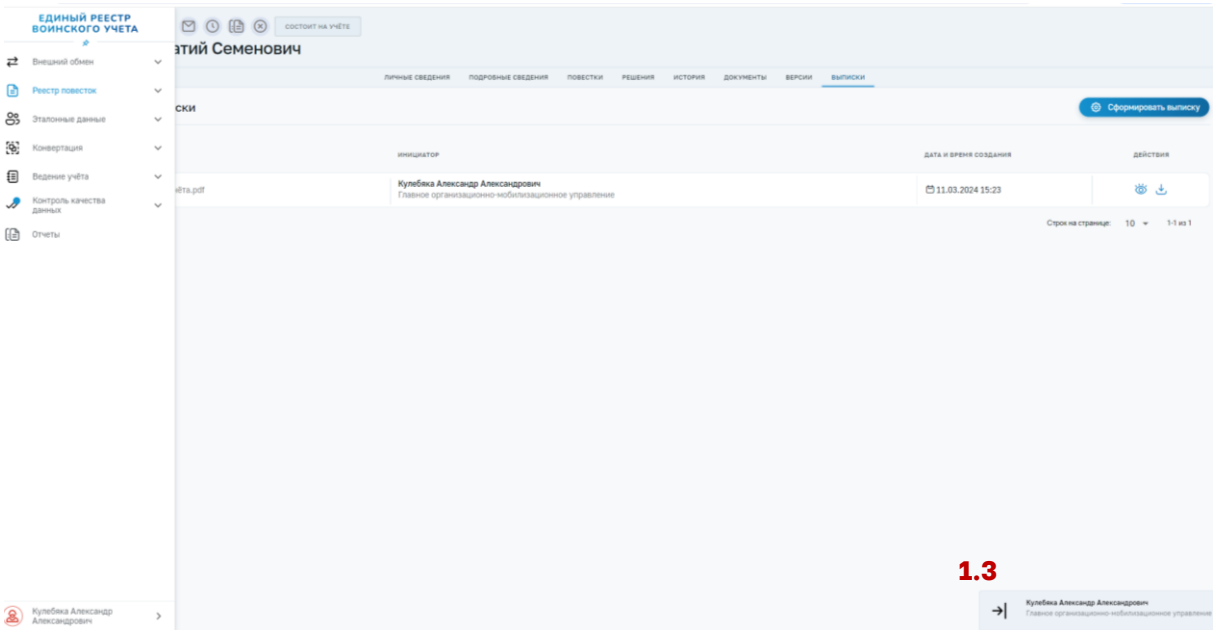
Изменить иконку «выход»

Пример реализации



Экран «Реестр повесток»

1.3 На экране «Реестр повесток» во всплывающем окне справа снизу с именем пользователя не заложена функция выхода из учетной записи



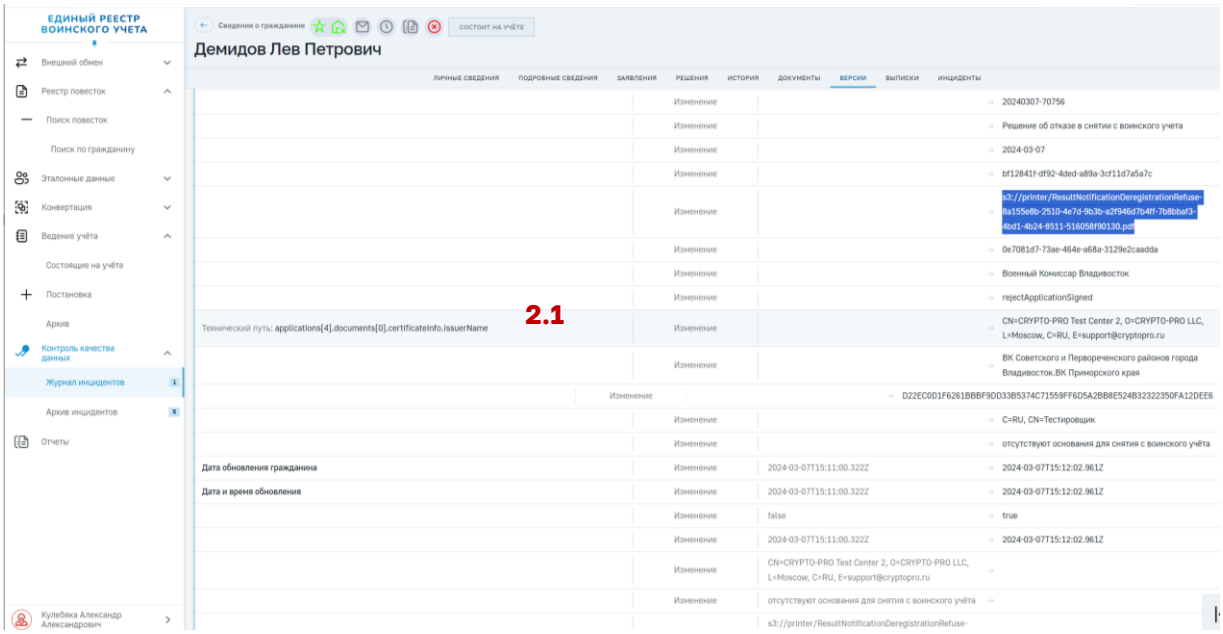
Рекомендации

Реализовать возможность выхода из учетной записи по нажатию на всплывающее окно

Сценарий: сотрудник Главного организационно-мобилизационного управления

Экран «Журнал инцидентов»

2.1 Текст слева отображается только при наведении курсора на строку, что не очевидно для пользователя

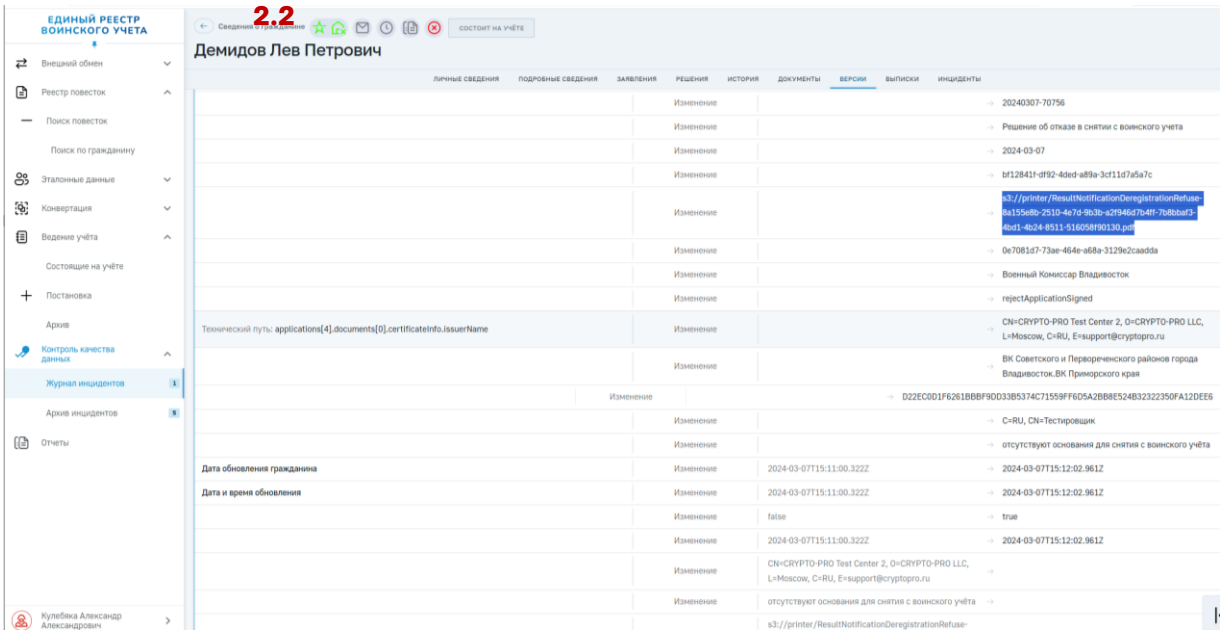


Рекомендации

Отображать весь текст построчно автоматически, а не при нажатии на строку

Экран «Журнал инцидентов»

2.2 В интерфейсе используются яркие цвета, которые вызывают повышенную зрительную нагрузку



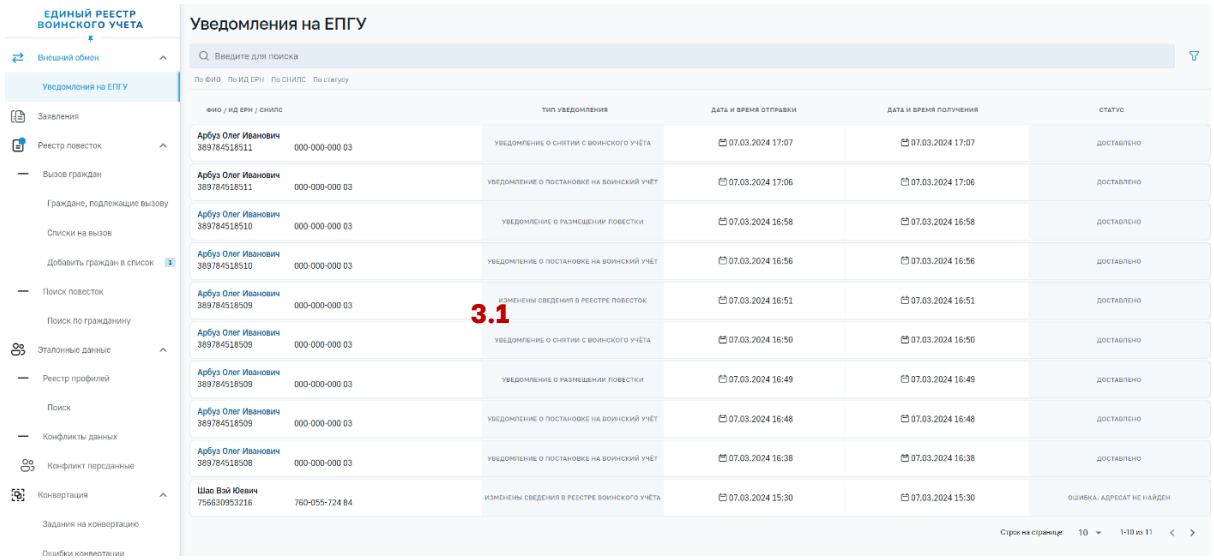
Рекомендации

Использовать при отображении статусов гражданина более спокойные оттенки цвета

Сценарий: Военный комиссар

Экран «Уведомления на ЕПГУ»

3.1 Пользователь думает, что на экране возникла ошибка, и имена дублируют друг друга, из-за отсутствия графического выделения разных типов уведомлений

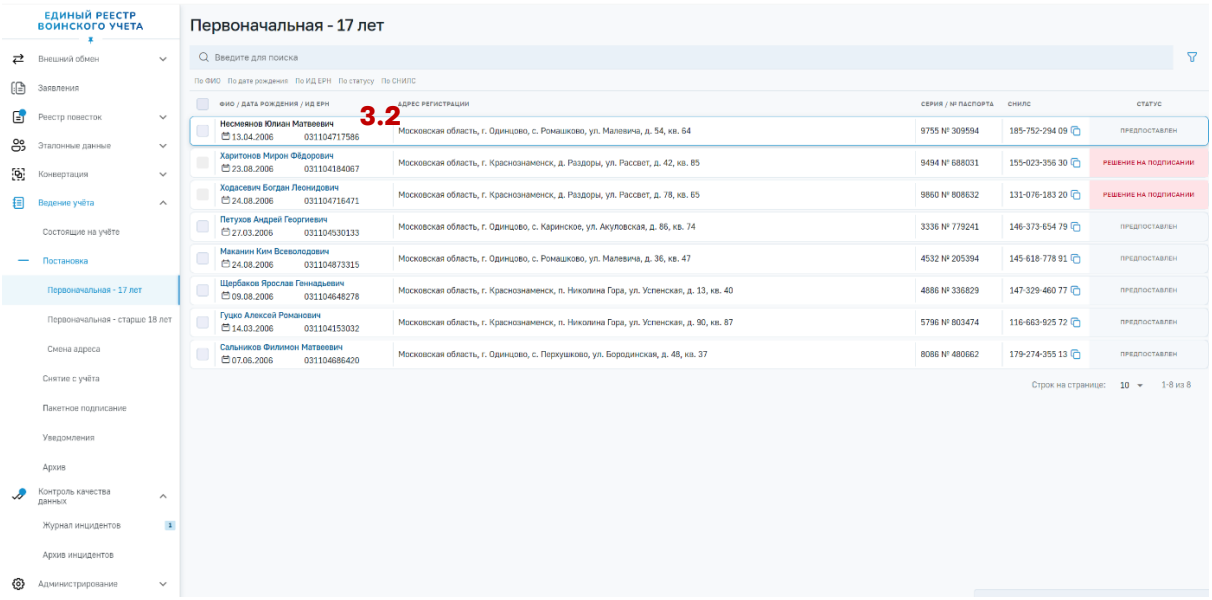


Рекомендации

Графически выделить типы уведомлений разными цветами (например, «Изменены сведения в реестре воинского учета» - выделить голубым цветом, «Уведомление о постановке на воинский учет» - зеленым цветом и т.д.)

Экран «Постановка»

3.2 Активной областью для клика является не вся строка, а только область ФИО

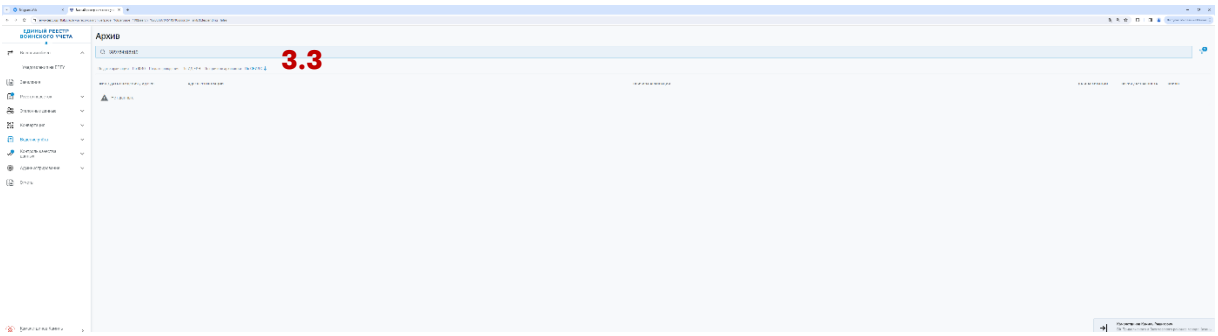


Рекомендации

Реализовать активную область для клика по всей строке

Экран «Ведение учета»

3.3 Не реализован поиск заявителей по номеру СНИЛС

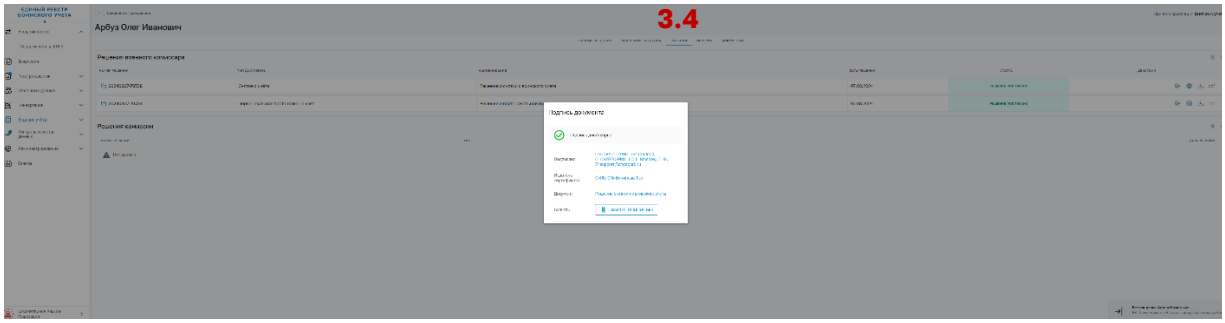


Рекомендации

Реализовать поиск заявителей по номеру СНИЛС

Экран «Заявления»

3.4 На экране содержится системная внутренняя информация, не имеющая полезного значения для пользователя

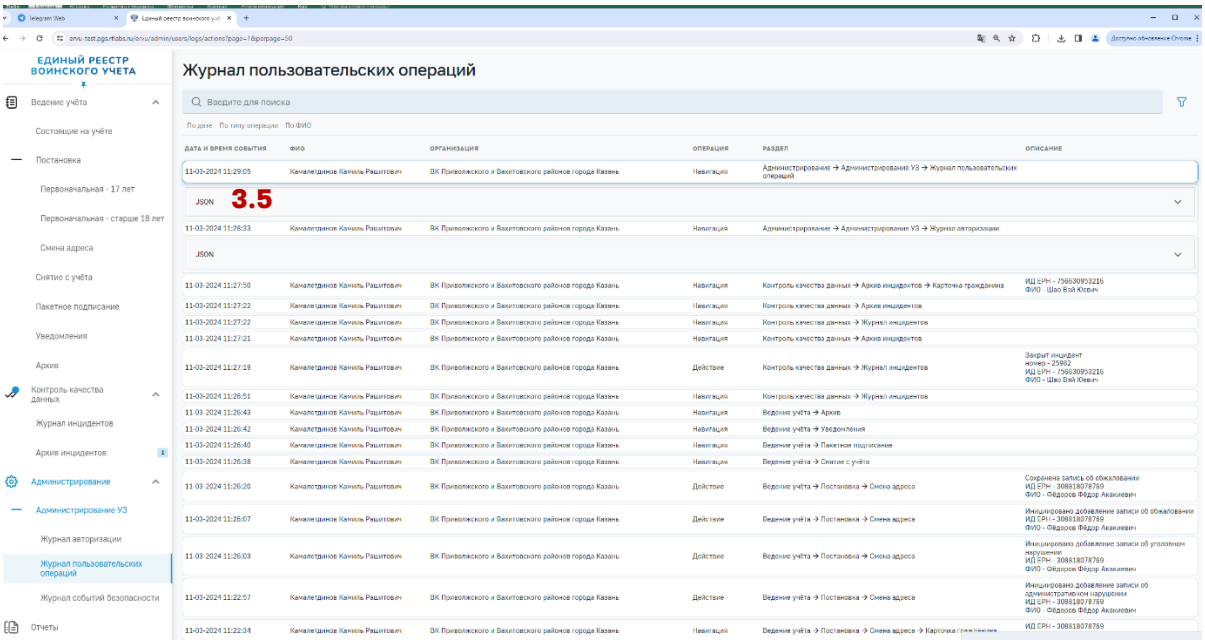


Рекомендации

Скрыть таблицу «Подпись документа» из общедоступного раздела «Заявление»

Экран «Журнал пользовательских операций»

3.5 На экране содержится системная внутренняя информация, не имеющая полезного значения для пользователя (строка с названием формата json)

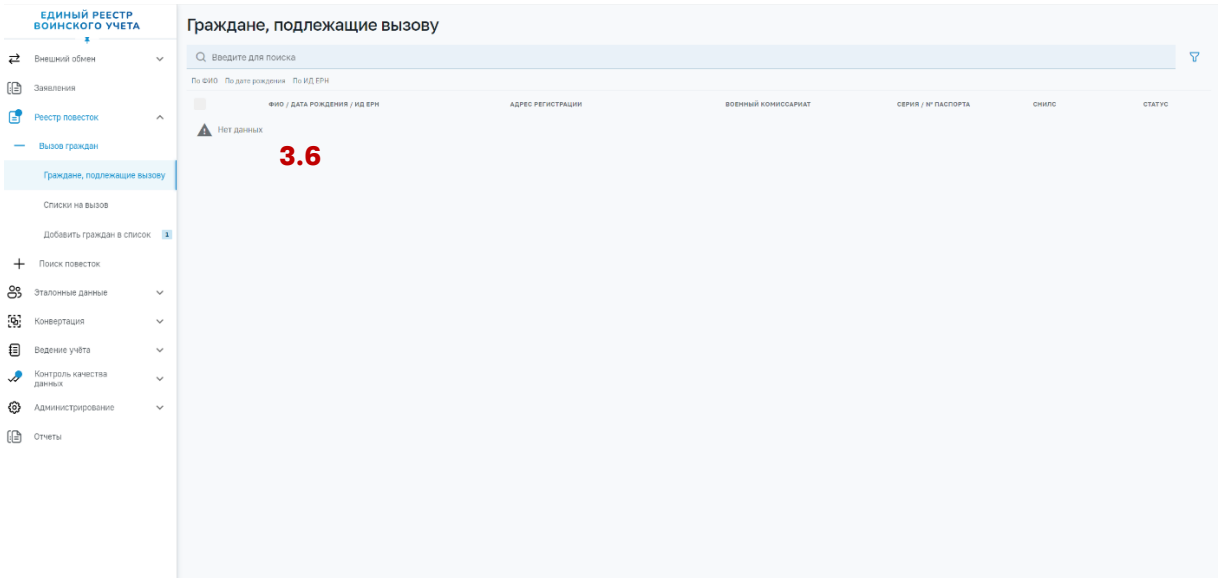


Рекомендации

Скрыть строки с названием формата «json» из общедоступного раздела «Журнал пользовательских операций»

Экран «Граждане, подлежащие вызову»

3.6 Информация, нужная пользователю для выбора граждан, подлежащих вызову, в сервисе, отсутствует

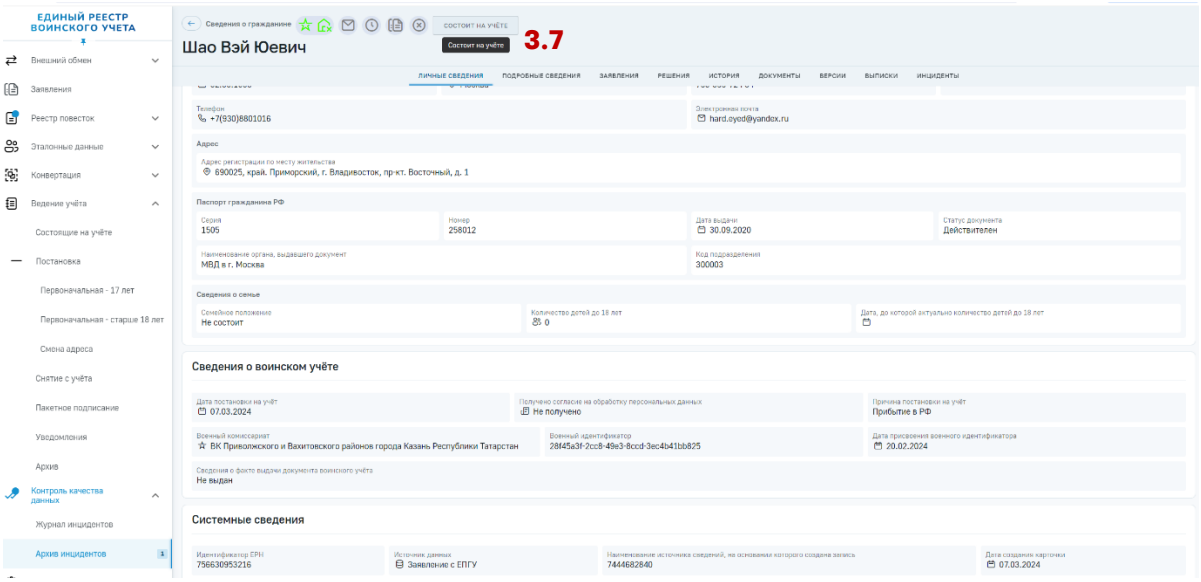


Рекомендации

- В случае отсутствии данных о гражданах, подлежащих вызову, автоматически скрывать шапку таблицы из общедоступного раздела;
- В случае отсутствия данных, разместить на экране инструкцию со списком действий, необходимых для загрузки данных о гражданах

Экран «Архив инцидентов»

3.7 Подсказка над статусом «Состоит на учете» дублирует информацию статуса



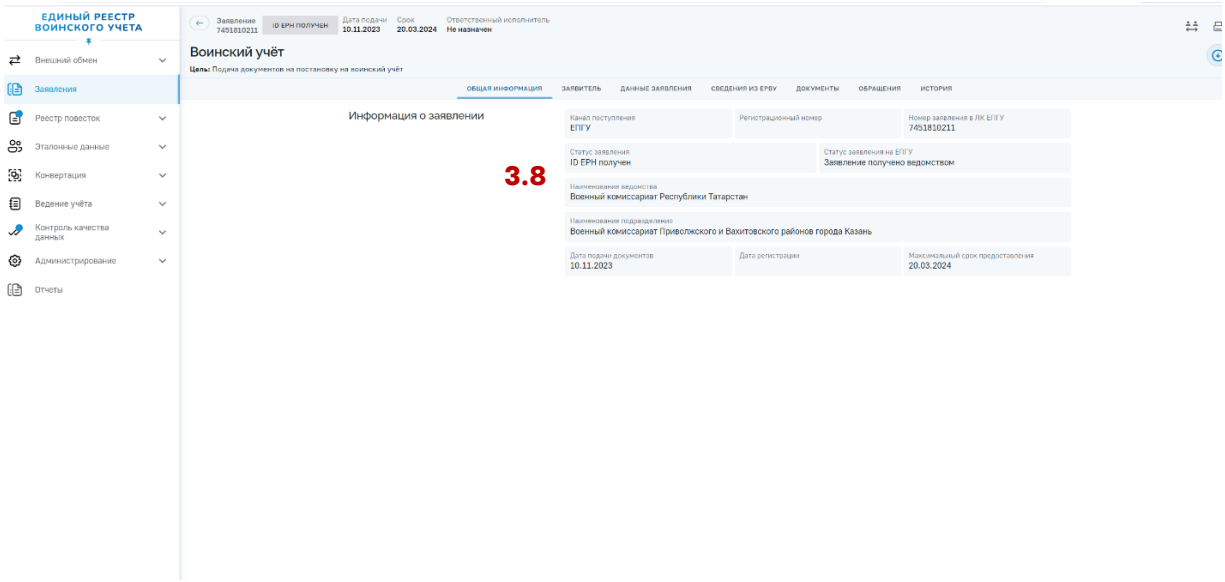
Рекомендации

Убрать с экрана подсказку «Состоит на учете»

Экран «Воинский учет»

3.8 Таблица с личными данными заявителя не отформатирована на экране

Проблема актуальна для аналогичных случаев

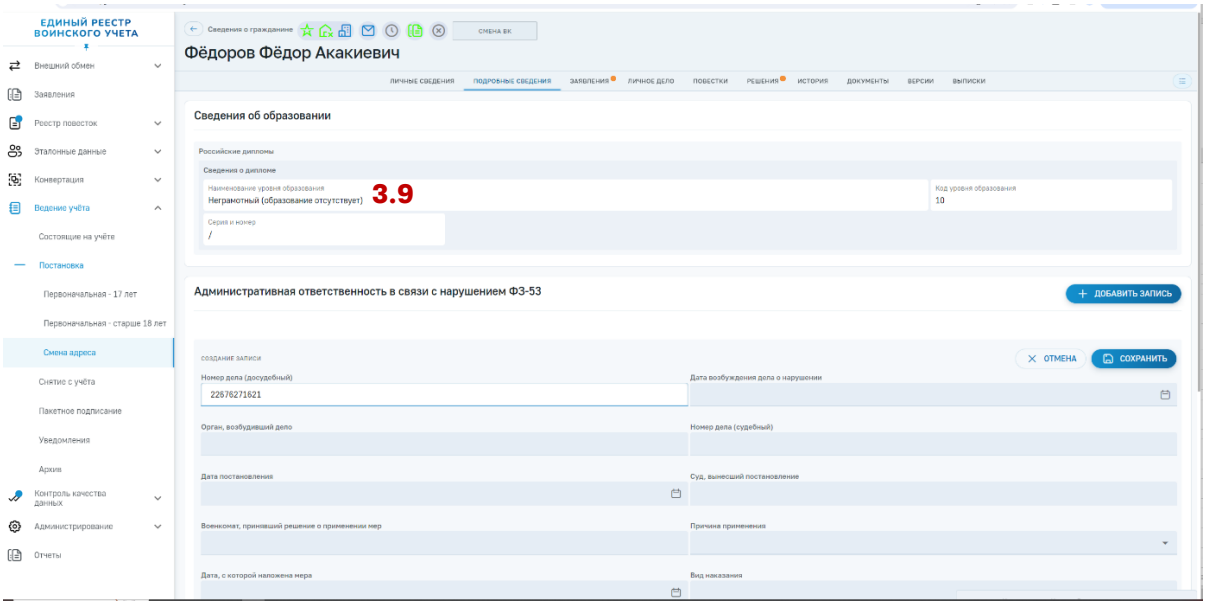


Рекомендации

Отформатировать таблицу с личными данными по центру экрана, увеличив размер

Экран «Смена адреса»

3.9 Название статуса «неграмотный» в поле «наименование уровня образования» не корректное

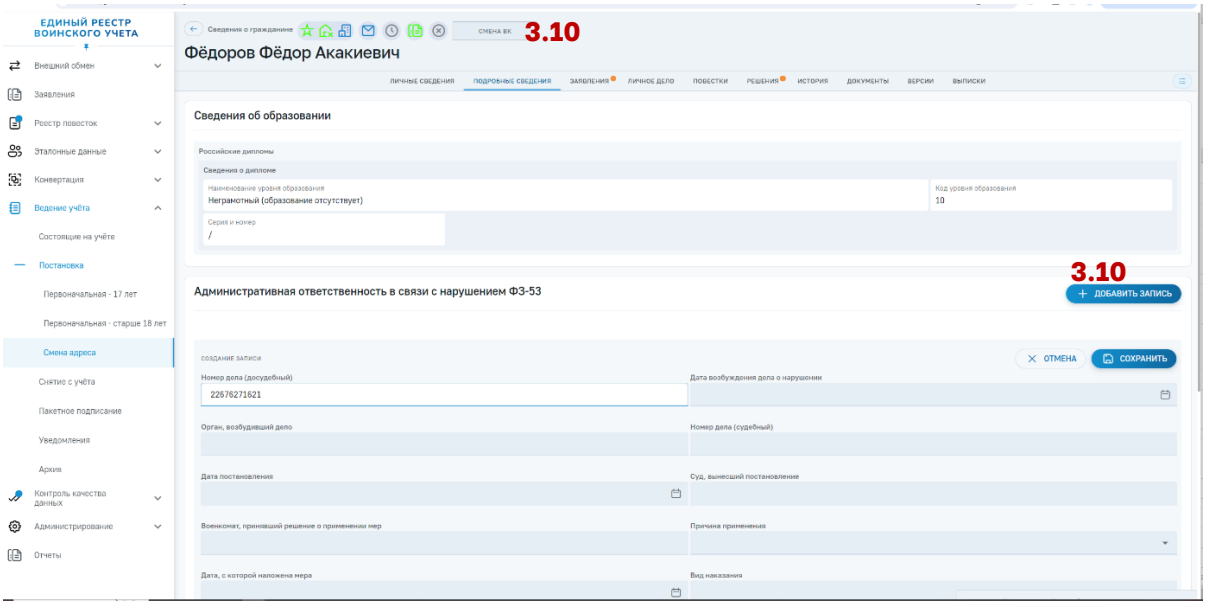


Рекомендации

Заменить название статуса «неграмотный» на другое нейтральное. Например, «образование отсутствует»

Экран «Смена адреса»

3.10 На экране представлены разные стили реализации кнопок, что приводит к увеличению уровня когнитивной нагрузки

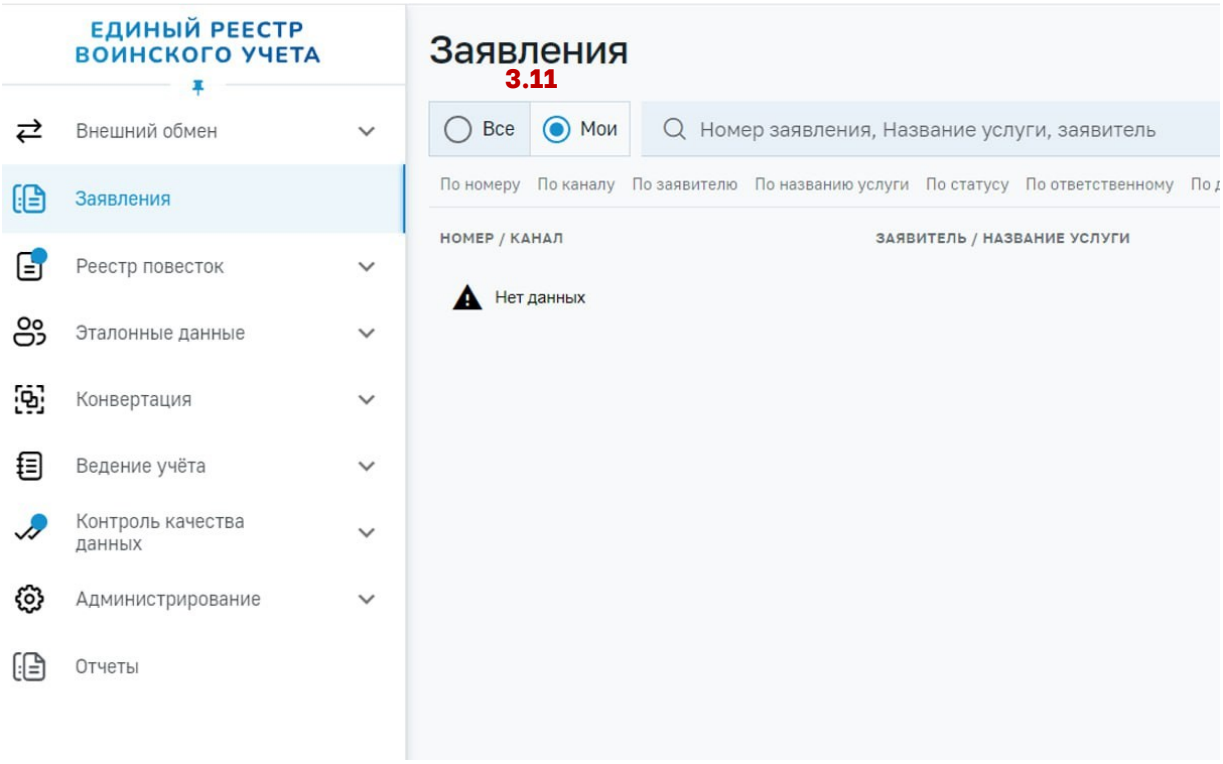


Рекомендации

Привести дизайн кнопок к единому дизайну

Экран «Заявления»

3.11 В разделе используются два компонента: радиокнопки и вкладки, что приводит к повышению уровня когнитивной нагрузки и визуально перегружает интерфейс

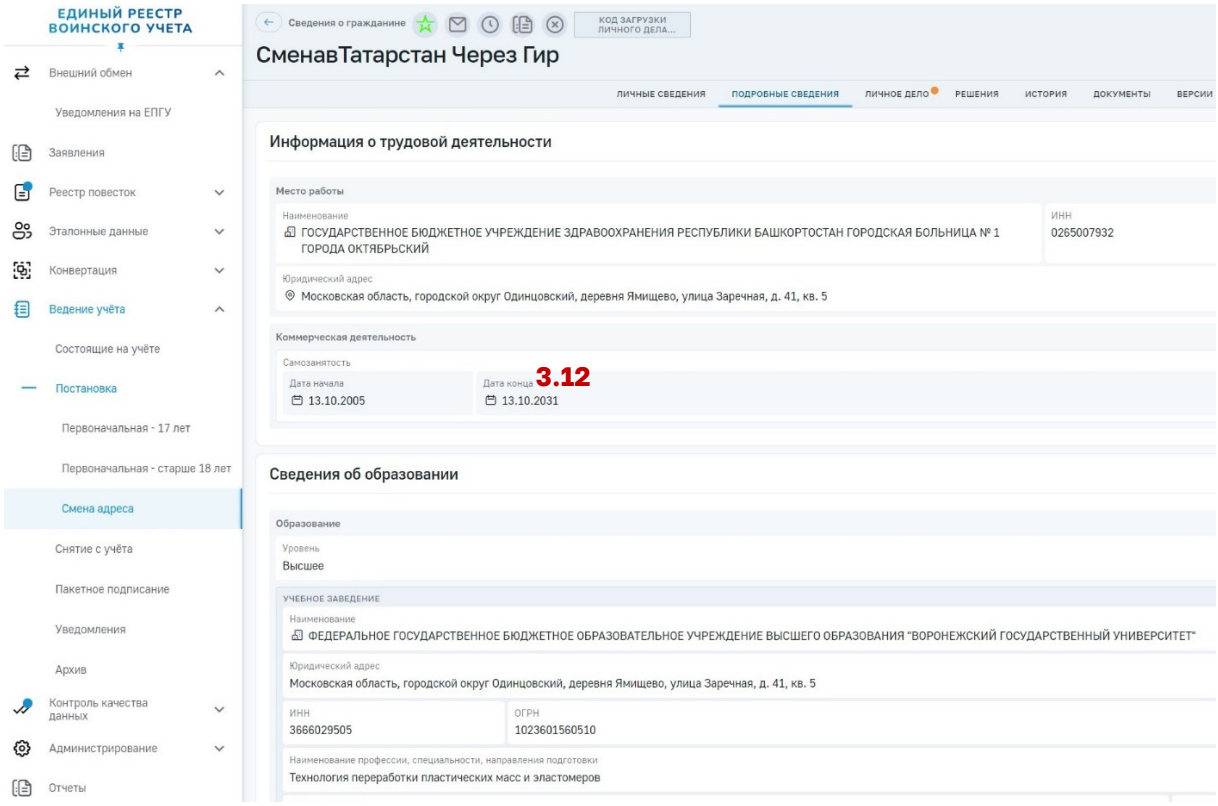


Рекомендации

Реализовать выбор типа заявления в формате выбора вкладки и убрать радиокнопки (либо оставить только радиокнопки)

Экран «Смена адреса»

3.12 В поле «Коммерческая деятельность» допущена смысловая ошибка – «дата конца»

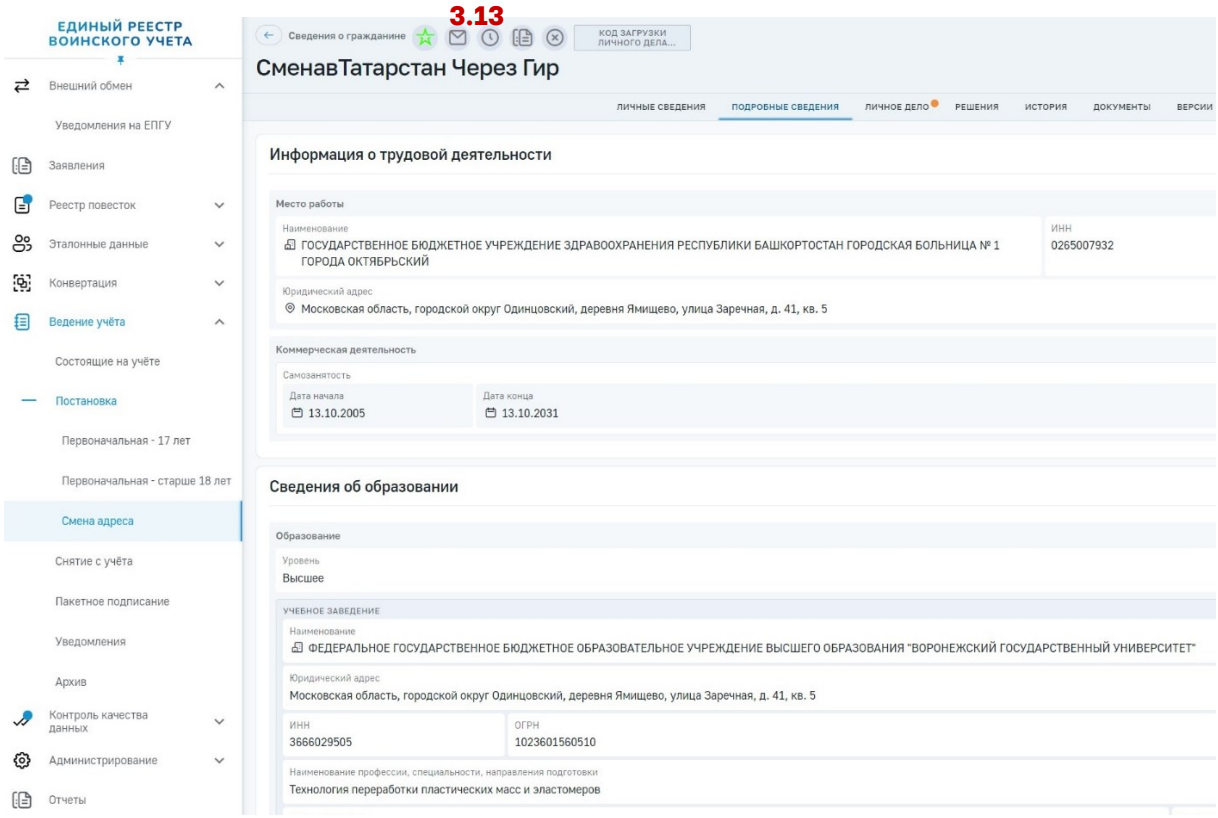


Рекомендации

Изменить название графы «дата конца» на «дата окончания»

Экран «Смена адреса»

3.13 Нарушено правило близости: три разных группы элементов («Сведения о граждане», статусы призывника и кнопка «Код загрузки личного дела») расположены в сплошную линию близко друг с другу, из-за чего считываются как связанные с друг другом, путают пользователя и увеличивают когнитивную нагрузку при работе с интерфейсом

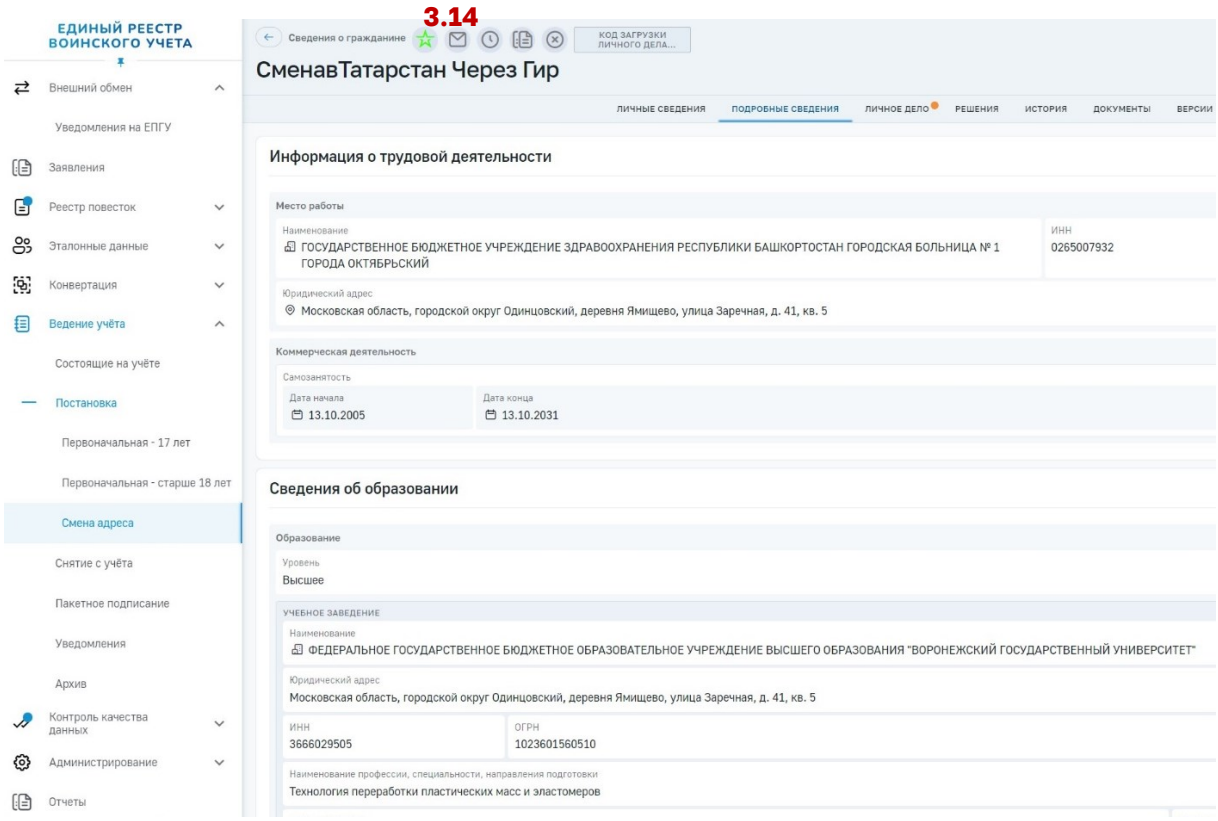


Рекомендации

Пространственно разделить три группы элементов «Сведения о гражданине», статусы призывника и Код личного дела», расположив каждую из групп на расстоянии более чем расстояние между элементами внутри каждой из групп

Экран «Смена адреса»

3.14 Интуитивно-непонятное отображение статуса: используемые иконки визуально не отображают смысл скрытых за ними статусов и путают пользователя



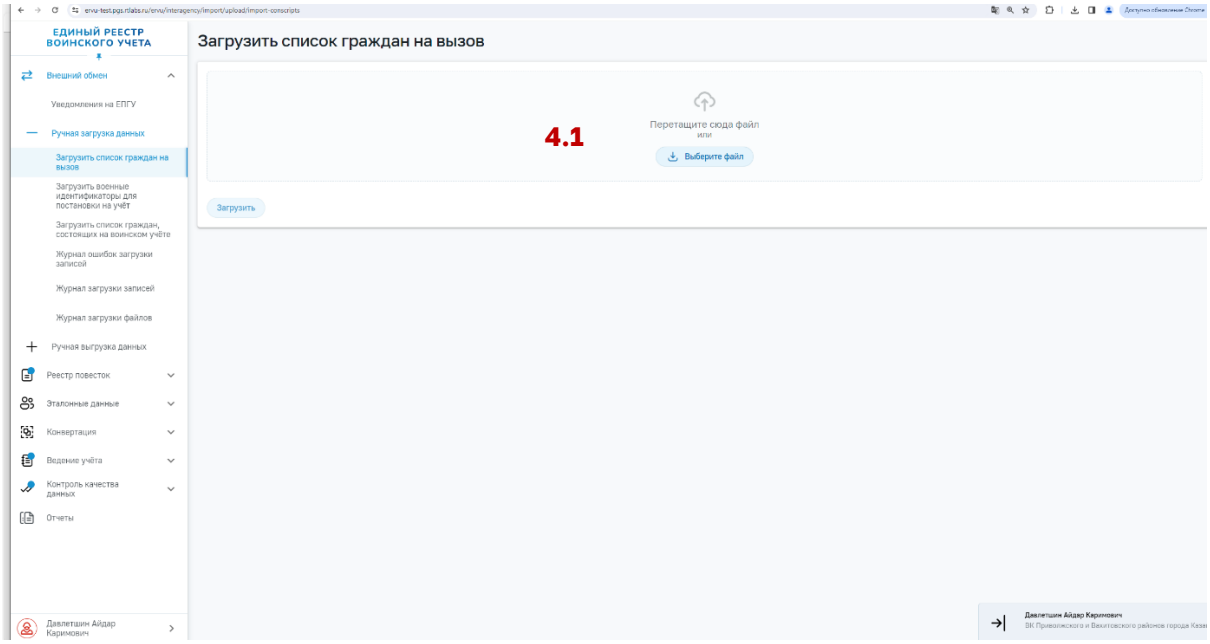
Рекомендации

- Изменить изображения иконок: каждая иконка должна однозначно отображать скрытый за ней статус;
- Перед иконкой со статусом добавить текст «Текущий статус»;
- Отображать одновременно только одну актуальную иконку текущего статуса.

Сценарий: Специалист по воинскому учету

Экран «Загрузить список граждан на вызов»

4.1 Функционал загрузки файлов в поле «Загрузить список граждан на вызов» не реализован (некорректно работает – невозможно загрузить файл)

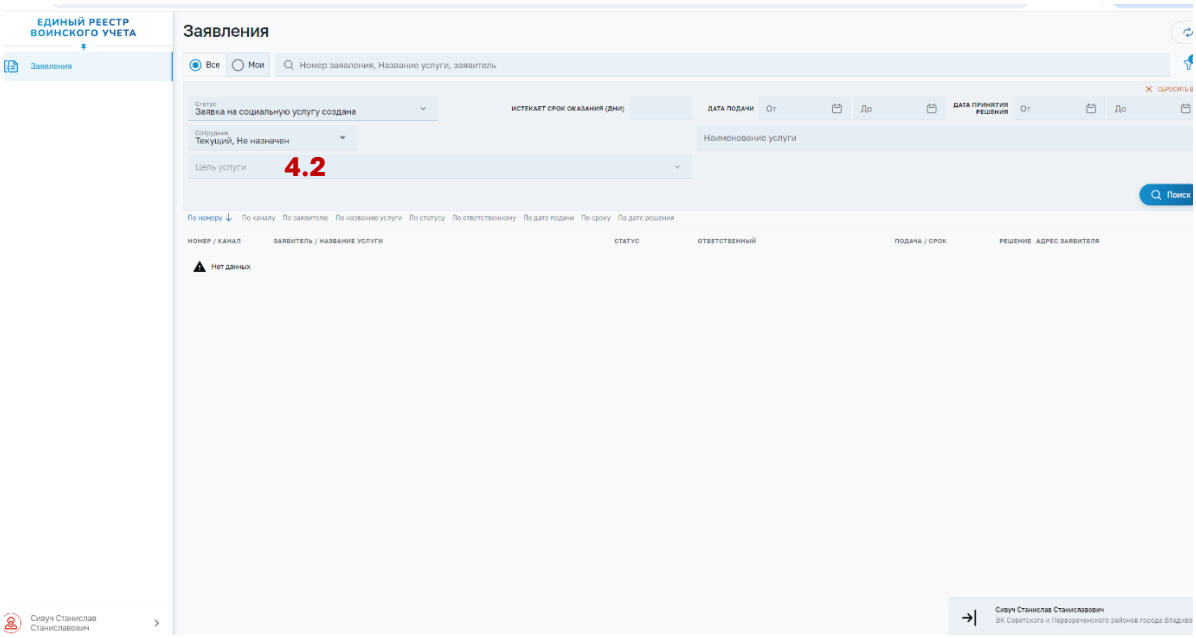


Рекомендации

Реализовать возможность загружать файлы в поле загрузки

Экран «Заявления»

4.2 Поле с выпадающим списком «Цель услуги» не активно



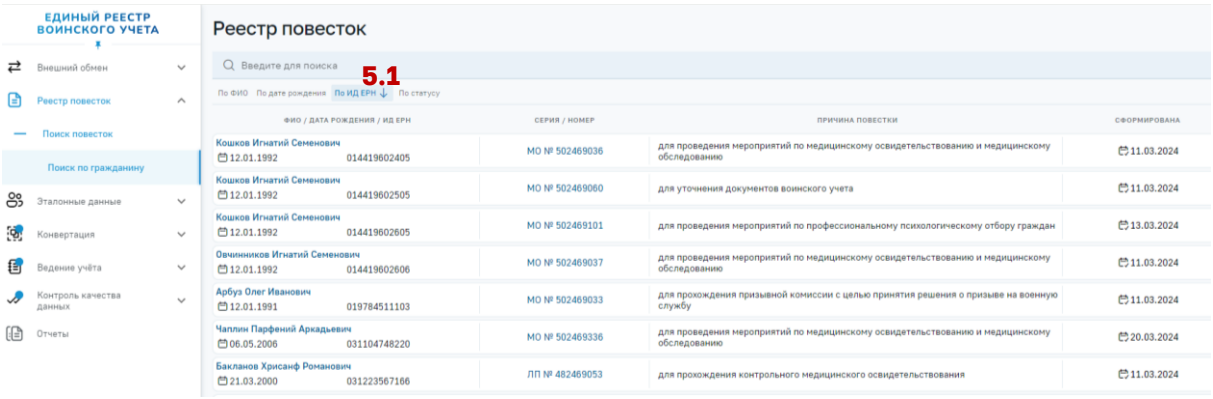
Рекомендации

Доработать функционал поля «Цель услуги» с выпадающим списком

Сценарий: Реестр повесток new

Экран «Реестр повесток»

5.1 Названия типов сортировки в таблице сокращены и неинформативны. Пользователь не понимает, что обозначают названия типов сортировки и испытывает увеличение уровня когнитивной нагрузки

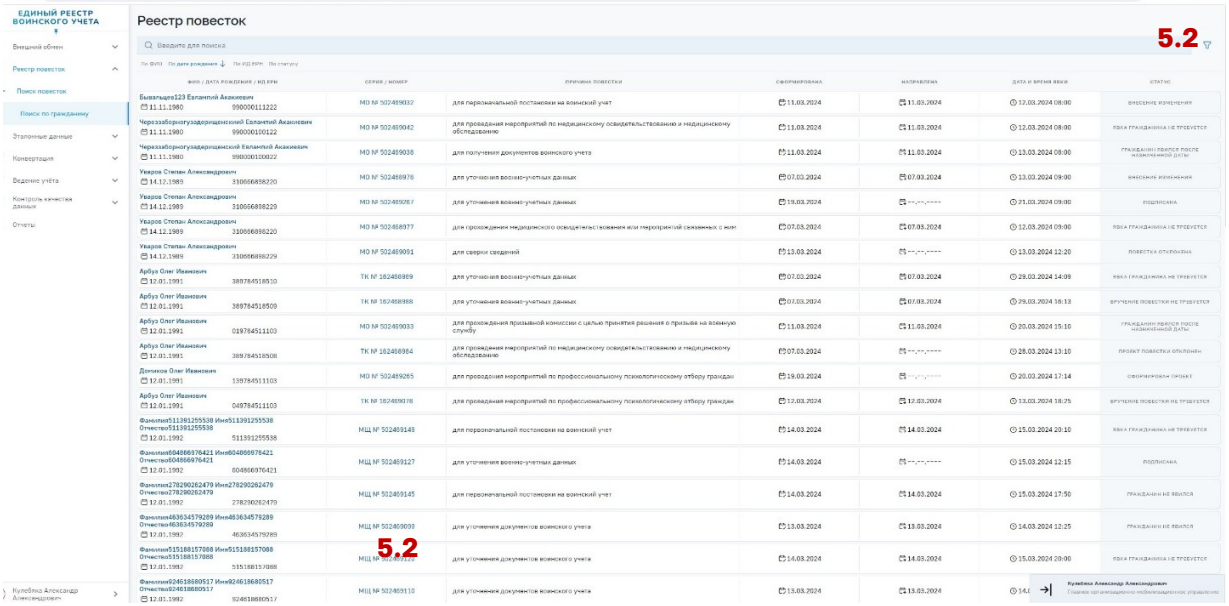


Рекомендации

Добавить всплывающие подсказки при наведении на компонент сортировки с расшифровкой аббревиатур

Экран «Реестр повесток»

5.2 В таблице «Поиск по гражданину» при использовании сортировки «по дате рождения» не очевидно, что для того, чтобы отфильтровать список необходимо нажимать на кнопку «фильтр» сверху справа



Рекомендации

Добавить возможность фильтрации по заданным параметрам:

1. Период по дате рождения
2. По причине повестки

Экран «Реестр повесток»

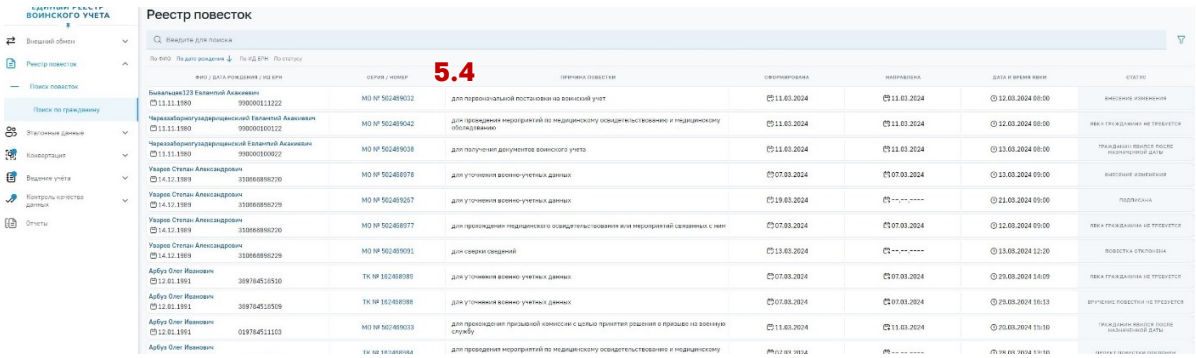
5.3 В таблице «Поиск по гражданину» расположен неинформативный плейсхолдер в строке поиска. Пользователю не понятно, по каким именно данным есть возможность осуществить поиск с помощью строки поиска

Рекомендации

Уточнить текст плейсхолдера в строке поиска (например, найти по ФИО или по причине повестки)

Экран «Реестр повесток»

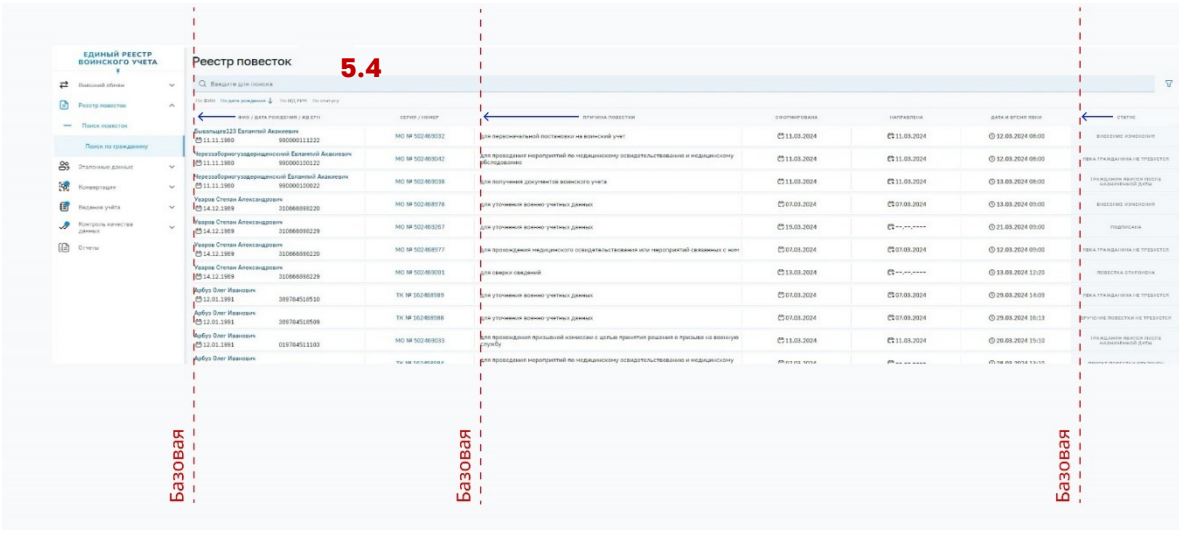
5.4 Хаотичное расположение заголовков относительно данных таблицы и смещение относительно общих базовых линий перегружает интерфейс и нарушает нормы гигиены графического интерфейса



Рекомендации

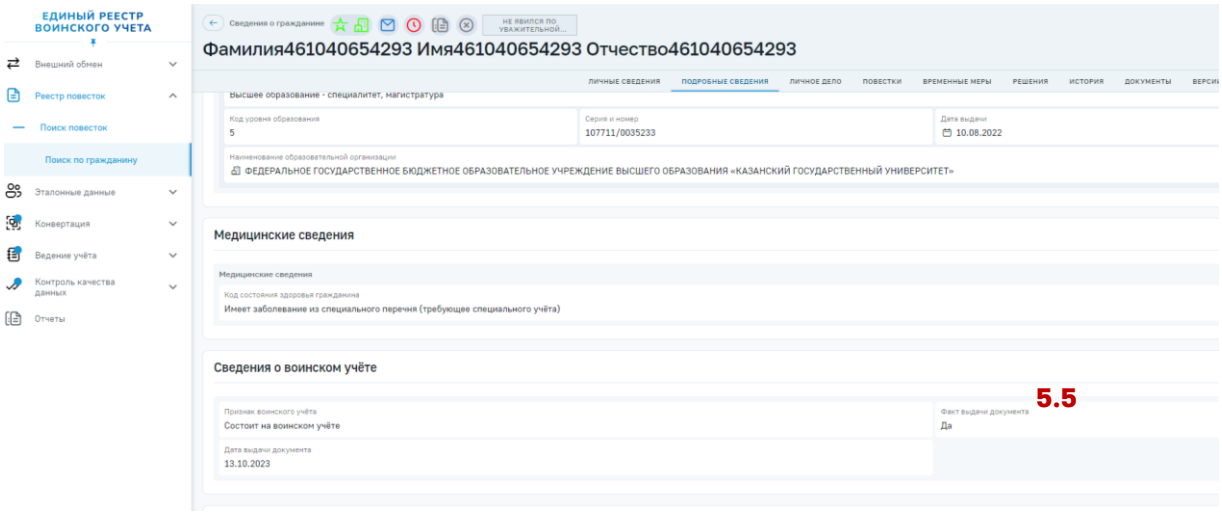
Выровнять заголовки таблиц по базовым линиям данных таблиц (по левому краю), за исключением числовых полей (выравнивание по центру)

Пример реализации



Экран «Поиск по гражданину»

5.5 В поле названии «Факт выдачи документа» допущена смысловая ошибка

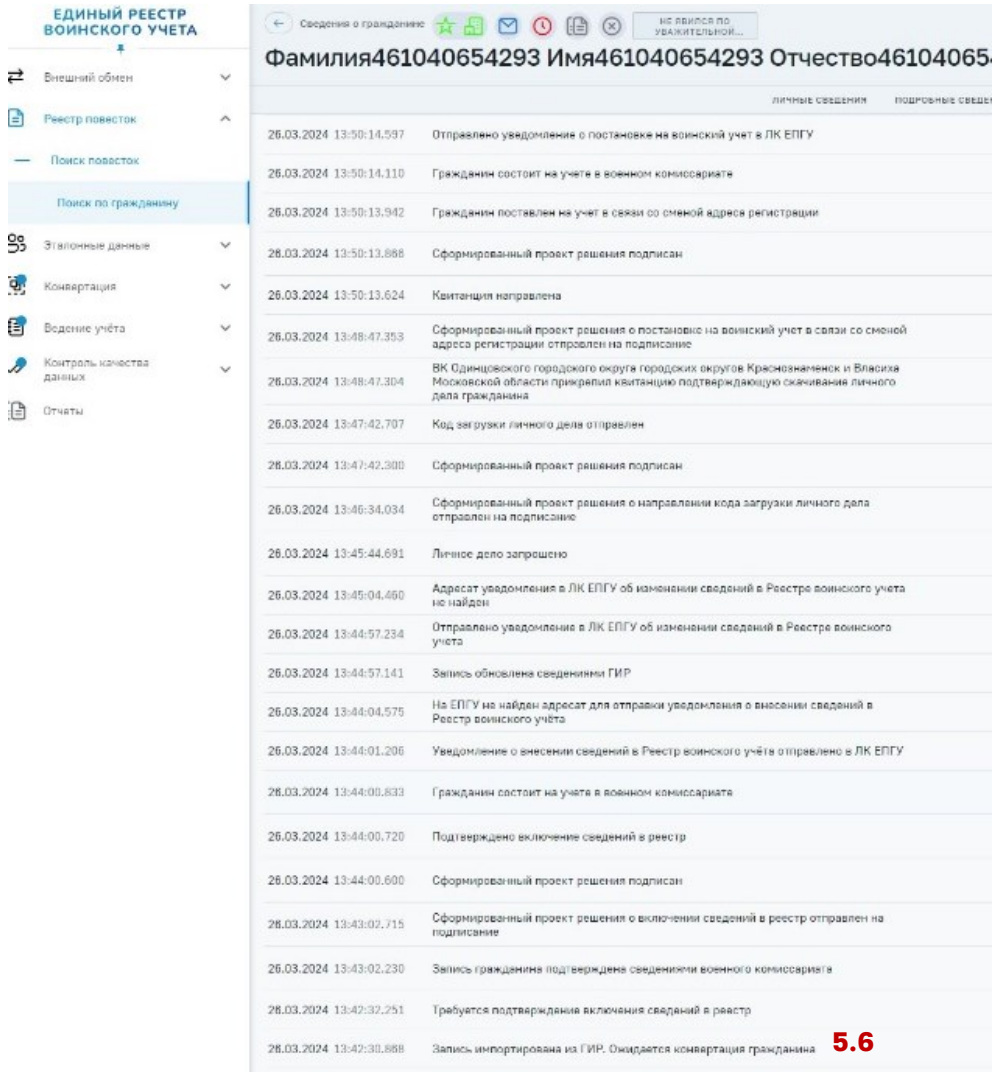


Рекомендации

- В поле «Факт выдачи документа» в случае, если документ был выдан, вставить текст в поле ввода - «Документ выдан». В случае, если документ не был выдан, вставить текст в поле - «Документ не выдан»;
- Выделить цветом поле ввода «Факт выдачи документа» (зеленым в случае выдачи документа и красным в случае не выдачи документа), что повысит доступность и информативность формы

Экран «Поиск по гражданину»

5.6 В подразделе «Сведения о гражданине» в таблице названия статусов не информативны и не понятны (например «Ожидается конвертация гражданина», «Отправлено уведомление в ЛК ЕПГУ…»)

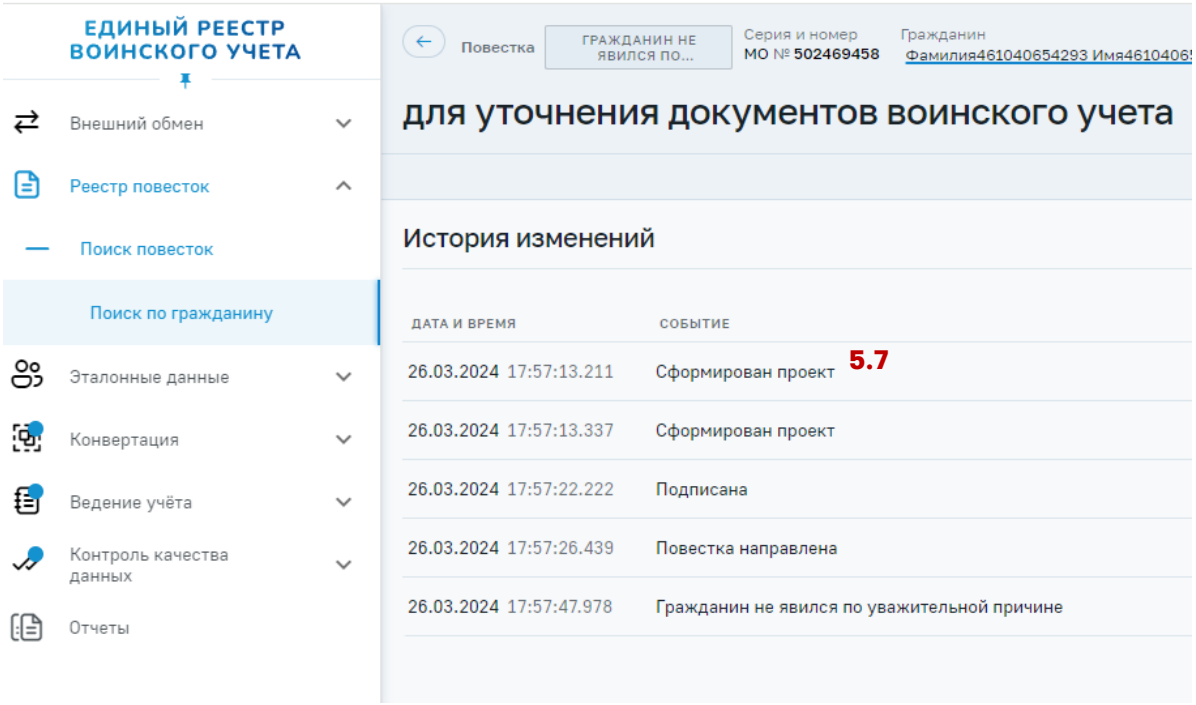


Рекомендации

Скорректировать название на более информативные. Например, вместо статуса «Ожидается конвертация гражданина» - «Ожидается загрузка/выгрузка данных о гражданине», вместо статуса «Отправлено уведомление в ЛК ЕПГУ…» - «Отправлено в личный кабинет ЕПГУ…»

Экран «для уточнения документов воинского учета»

5.7 В таблице «История изменений» названия не всех статусов информативны (например «Сформирован проект»)

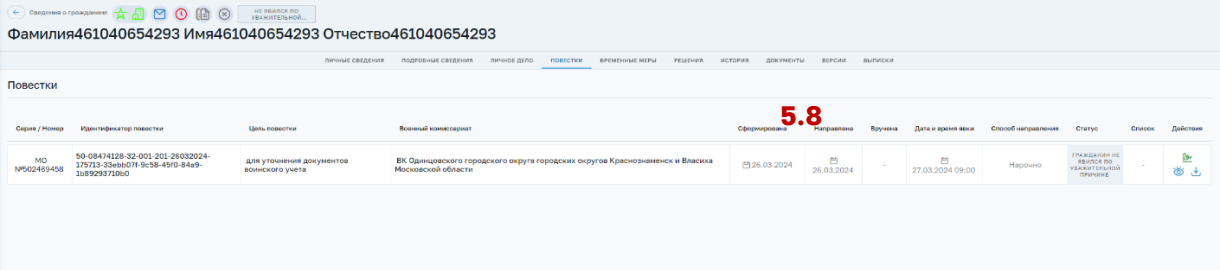


Рекомендации

Изменить название статуса «Сформирован проект» на «Повестка сформирована» или добавить всплывающую подсказку с подробным описанием значения статуса

Экран «Поиск по гражданину»

5.8 В таблице «Повестки», в названиях столбцов: «Сформирована», «Направлена» и «Вручена» допущены смысловые ошибки

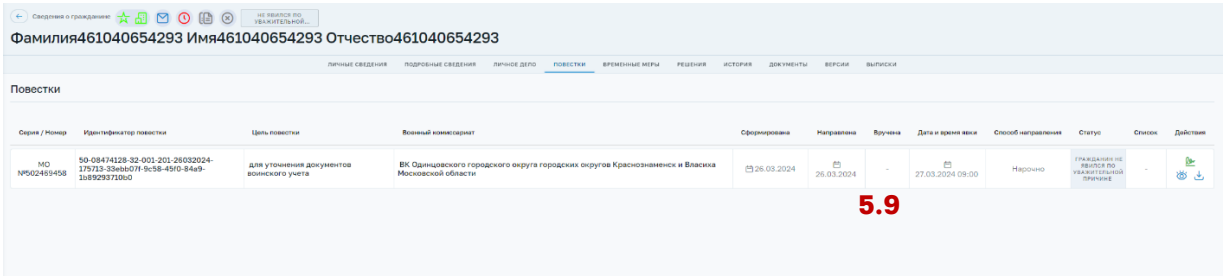


Рекомендации

Изменить названия столбцов «Сформирована» и «Направлена» на корректные названия: «Дата формирования», «Дата направления» и «Дата вручения»

Экран «Поиск по гражданину»

5.9 В таблице «Повестки» нарушено форматирование у столбца «Дата и время явки»

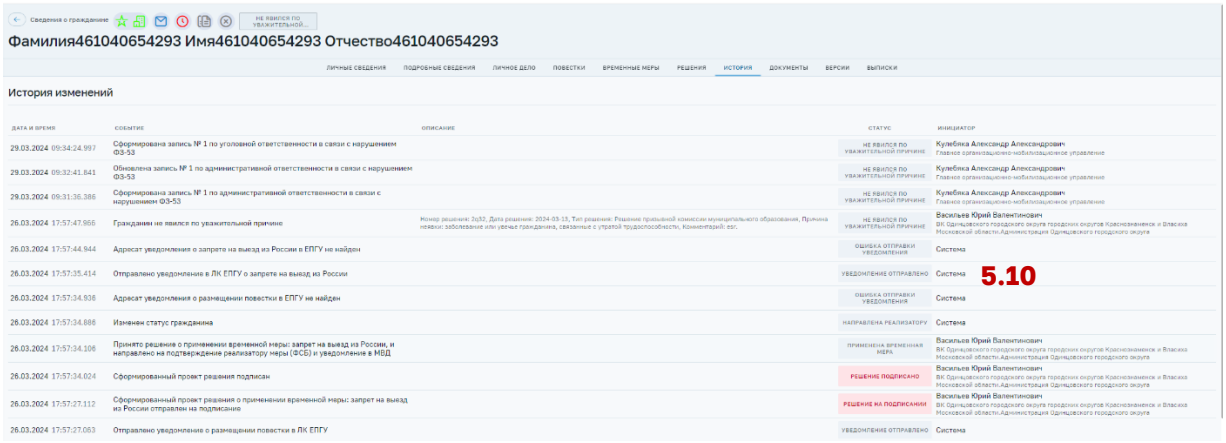


Рекомендации

Выровнять все столбцы с датами по ширине, вмещающей в себя максимально возможный формат даты (дата и время)

Экран «Поиск по гражданину»

5.10 В таблице «История изменений» название инициатора «Система» неинформативно, значение непонятно для пользователя

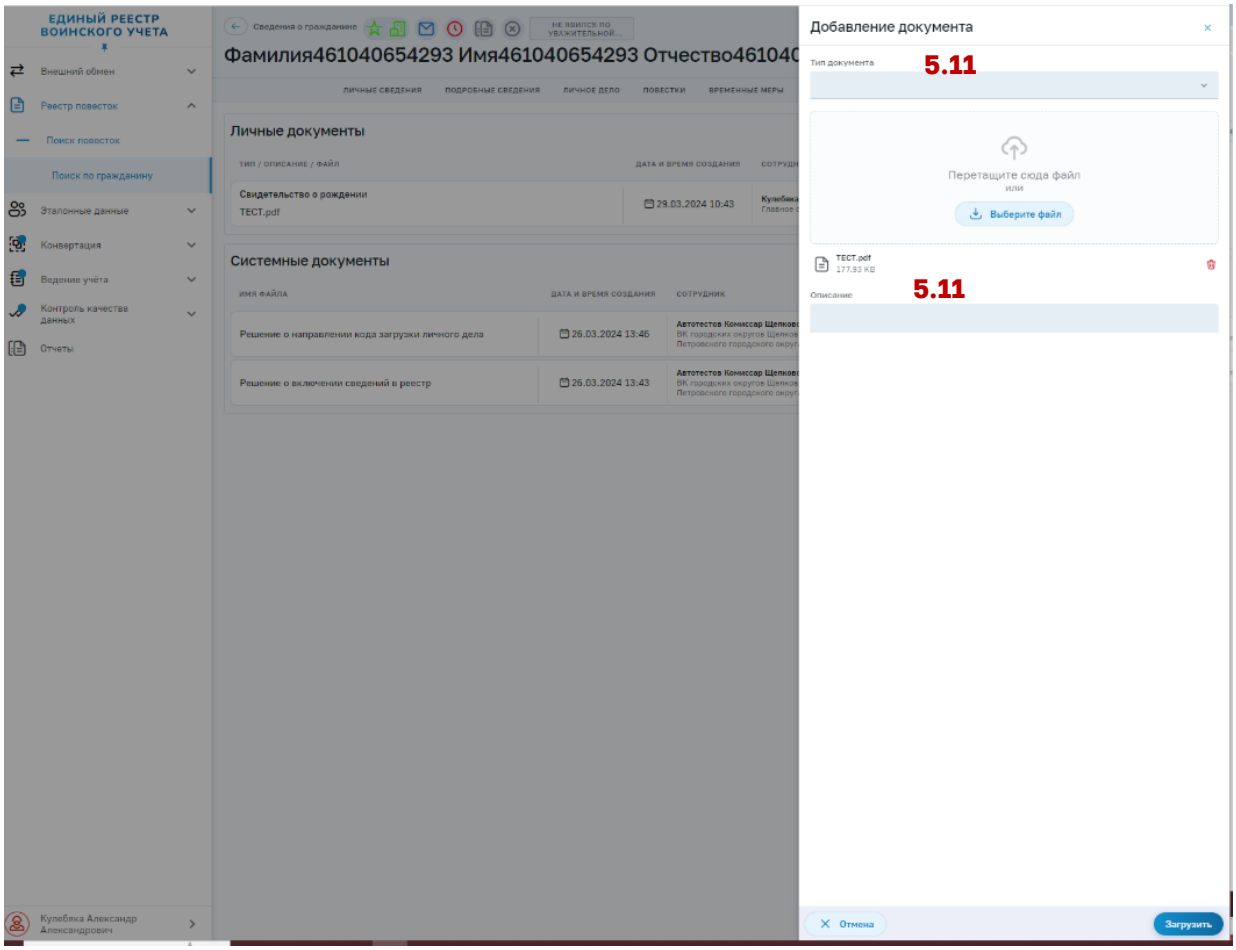


Рекомендации

Изменить название инициатора «Система» на «Автоматически сформировано системой» или добавить всплывающую подсказку с подробным описанием значения инициатора «Система»

Экран «Поиск по гражданину»

5.11 Функционал загрузки файла в личные документы и системные документы не доработан: отсутствуют обозначения обязательного заполнения полей «Тип документа» и «Описание» и контроль заполнения этих полей, без которых невозможно загрузить документ

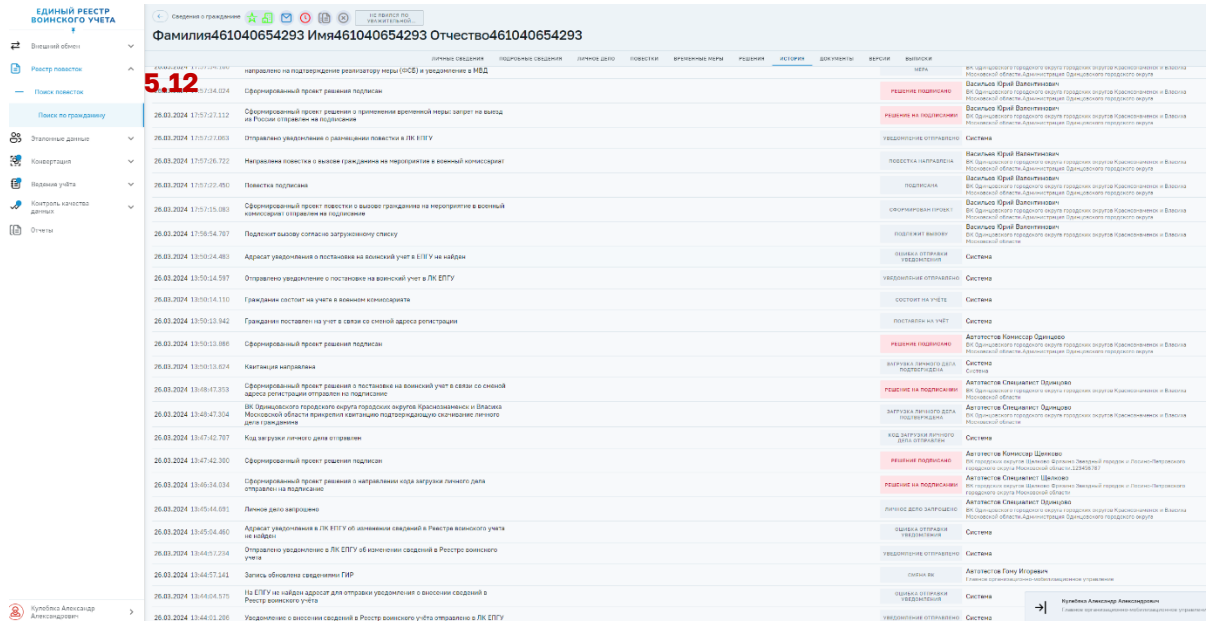


Рекомендации

- Добавить визуальное обозначение обязательного заполнения к полям «Тип документа» и «Описание» (например, красную звездочку над названием полей ввода);
- Реализовать блокировку кнопки «Загрузить» в случае незаполнения полей «Тип документа» и «Описание» и активировать в случае заполнения полей;
- В случае блокировки кнопки «Загрузить» при незаполнении полей «Тип документа» и «Описание» и нажатии на неактивную кнопку «Загрузить» перемещать фокус на первое незаполненное поле, при этом, все незаполненные поля визуально выделяются.

Экран «Поиск по гражданину»

5.12 На экране в таблице содержится большое количество информации, что приводит к повышению уровня когнитивной нагрузки, а отсутствие мобильности и видимости шапки таблицы при скроллировании усложняет процесс работы с данными

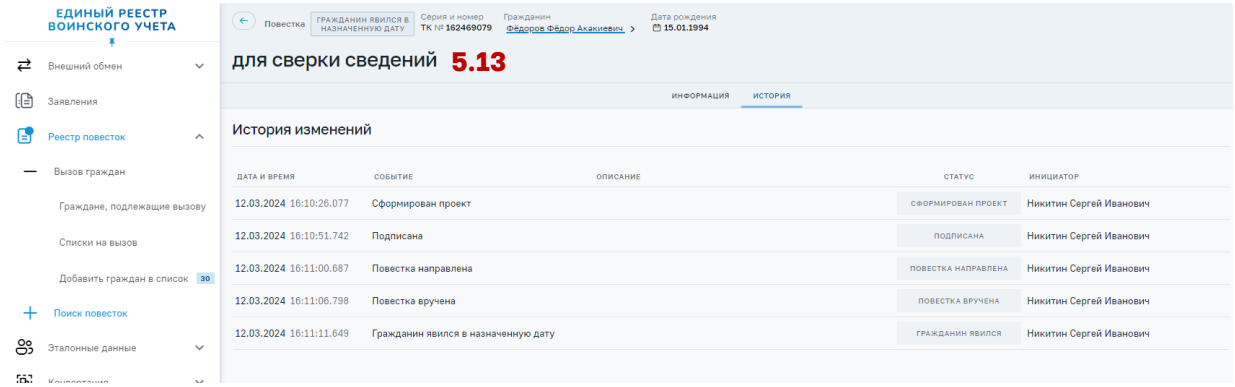


Рекомендации

Зафиксировать шапку поверх таблицы в видимой области экрана при прокрутке (скроллировании) табличной части интерфейса

Экран «для сверки сведений»

5.13 Заголовок написан с прописной буквы вместо заглавной буквы, что является ошибкой

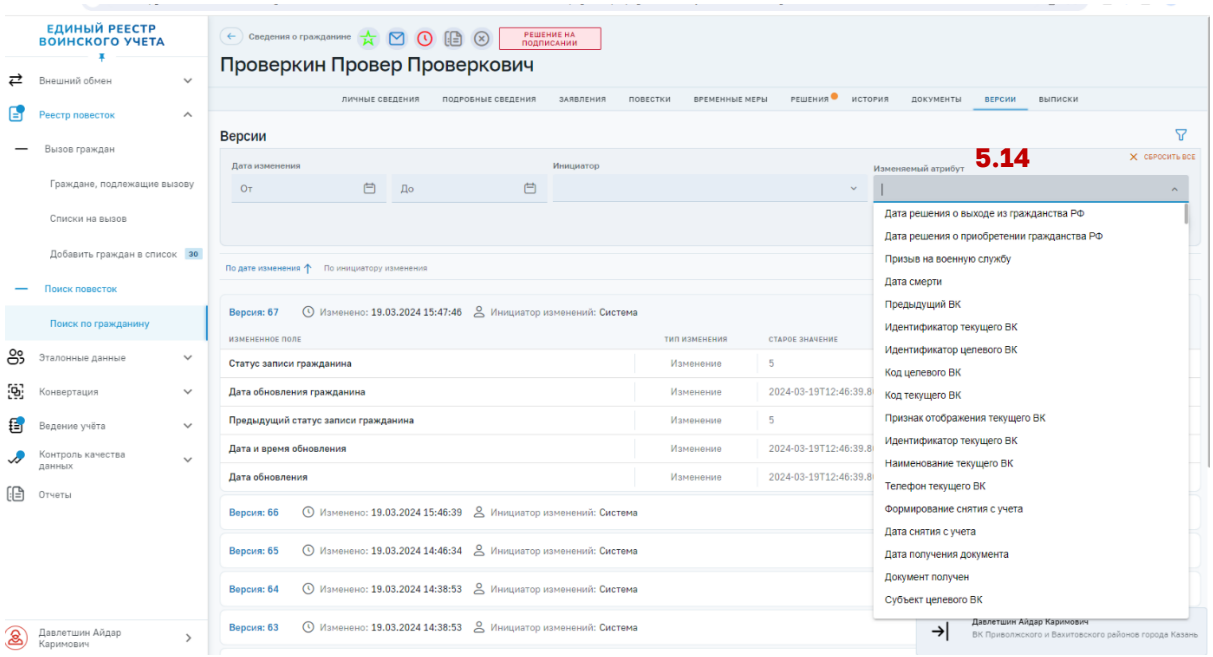


Рекомендации

Прописать заголовки с заглавной буквы

Экран «Поиск по гражданину»

5.14 Название фильтра «Изменяемый атрибут» неинформативно, значение непонятно для пользователя

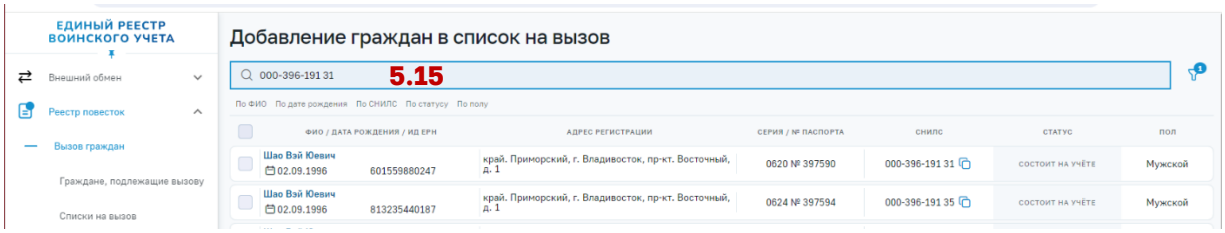


Рекомендации

Изменить название поля «Изменяемый атрибут» на «Изменяемый параметр»

Экран «Добавление граждан в список на выезд»

5.15 Реализация поиска ограничена командой по кнопке Enter, в случае, если пользователь использует для большинства действий компьютерную мышь, поиск может быть затруднен

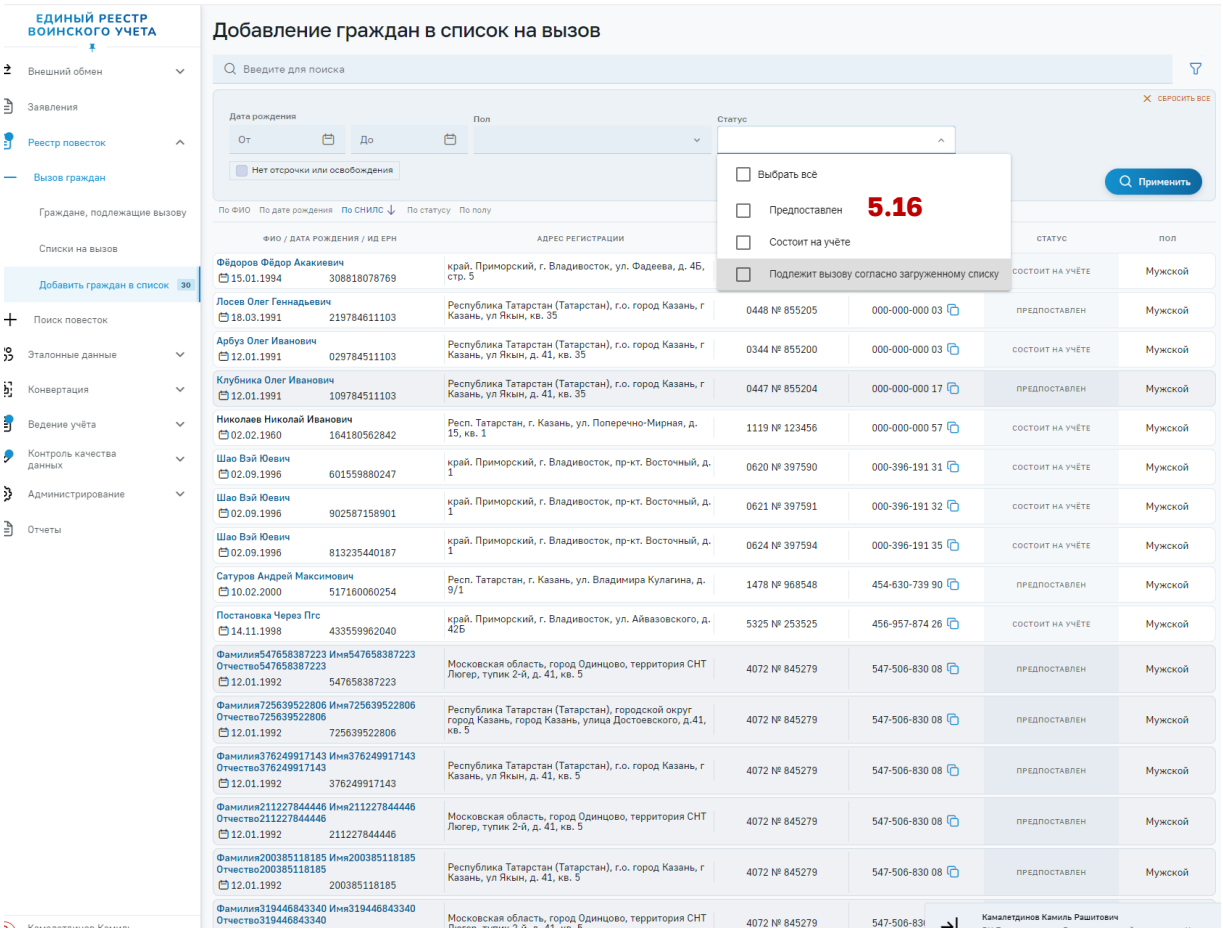


Рекомендации

Разместить в поисковой строке справа функционально-активную кнопку поиска

Экран «Добавление граждан в список на выезд»

5.16 Название статуса «Предпоставлен» неинформативно, значение непонятно для пользователя

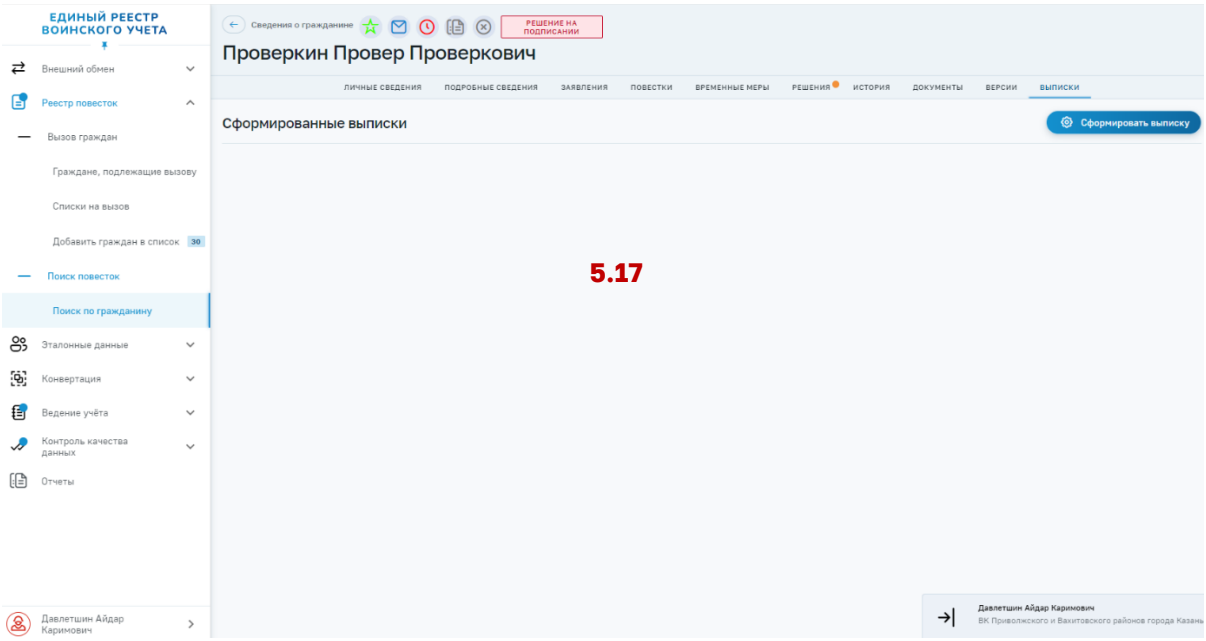


Рекомендации

Добавить под статусом «Предпоставлен» объяснение значения статуса серым цветом

Экран «Поиск по гражданину»

5.17 На экране отсутствует информативность, пользователь не понимает, какие действия для загрузки данных или обновления страницы ему нужно совершить

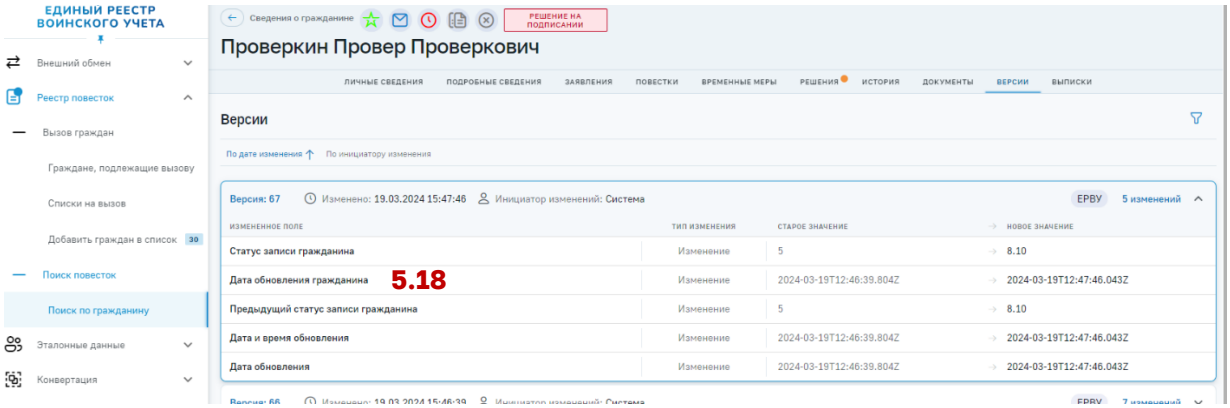


Рекомендации

В случае отсутствия данных о сформированных выписках, разместить на экране заглушку – инструкцию по дальнейшим действиям для загрузки данных или обновления страницы

Экран «Поиск по гражданину»

5.18 Название измененного поля «Дата обновления гражданина» неинформативно, значение непонятно для пользователя



Рекомендации

Изменить название измененного поля «Дата обновления гражданина» на «Дата обновления статуса записи гражданина»

Лист проверки на соответствие требованиям клиентоцентричности и эргономики

Обязательные требования к государственным услугам и сервисам в электронном виде - требования, которые являются обязательными для применения и исполнения в части государственных услуг и сервисов в электронном виде.

№	Параметры	Критичность	Соответствие требованиям клиентоцентричности и эргономики
1	**Взаимодействие**		
1.1.	Стартовый экран услуги содержит информацию об услуге: перечень требуемых документов, сроки оказания услуги, информация о госпошлине (плате), способы получения услуги	высокая	не применимо
1.2.	На каждой экранной форме есть возможность совершить действие	высокая	нет
1.3.	Для обозначения команд используется глагол в начальной форме (отвечает на вопрос «что сделать?»)	высокая	да
1.4.	Предусмотрен отличающийся друг от друга визуальный приоритет для кнопок	средняя	да
1.5.	Нет пустых незаполненных страниц, разделов, форм	средняя	да

№	Параметры	Критичность	Соответствие требованиям клиентоцентричности и эргономики
1.6.	При открытии услуги/сервиса корректно определяется регион пользователя (если информация меняется в зависимости от региона)	низкая	не применимо
2	**Пользовательский контроль и свобода**		
2.1.	Пользователи могут редактировать личную информацию или перейти в раздел личного кабинета со страницы формы для внесения изменений	высокая	не применимо
2.2.	Пользователь может удалить загруженные файлы	высокая	не применимо
2.3.	Запущенный процесс всегда можно отменить: отправленную заявку/заявление/запись	средняя	не применимо
3	**Система навигации**		
3.1.	На всех внутренних страницах есть возможность вернуться на предыдущий шаг	высокая	да
3.2.	При заполнении формы создается и сохраняется черновик заявления	средняя	не применимо
3.3.	Каждый экран начинается с заголовка	средняя	да
4	**Визуальный дизайн**		
4.1.	Текстовый контент возможен к выделению и копированию	высокая	да
4.2.	Активные элементы визуально выделяются при взаимодействии с ними	высокая	нет
4.3.	Названия кнопок однозначно говорят пользователю о том, что произойдет по нажатию	высокая	да

№	Параметры	Критичность	Соответствие требованиям клиентоцентричности и эргономики
4.4.	Предупреждения и уведомления визуально выделяются от основного контента	средняя	не применимо
4.5.	Все экранные формы услуги выглядят единообразно и оформлены в одном стиле	средняя	нет
4.6.	Прописные буквы (Caps Lock) не используется, их наличие должно быть обосновано. Например - Заголовки, аббревиатуры	низкая	нет
5	**Ссылки**		
5.1.	Ссылки, которые ведут на сторонние сервисы, услуги, страницы открываются в новой вкладке браузера	высокая	не применимо
5.2.	Документы для скачивания не перезагружают текущую страницу	высокая	да
5.3.	Все ссылки услуги/сервиса выглядят одинаково и заметно отличаются от основного текста (например, выделены цветом, подчеркнуты)	средняя	не применимо
5.4.	Ссылки, по которым пользователь переходил ранее, меняют свой цвет на странице	низкая	не применимо
6	**Элементы интерфейса**		
6.1.	Чекбоксы используются для выбора единственного значения (например, согласие с чем-либо) либо для множественного выбора из нескольких значений (например, выбор из списка)	высокая	нет
6.2.	При клике на выбранный чекбокс с него снимается выделение (невыбранный чекбокс)	высокая	нет
6.3.	Радиокнопки используются для выбора одного значения из нескольких	высокая	да

№	Параметры	Критичность	Соответствие требованиям клиентоцентричности и эргономики
6.4.	При клике на выбранную радиокнопку с нее не снимается выделение	высокая	да
6.5.	Чекбоксы кликабельные полностью - и сам чекбокс и его название	средняя	нет
6.6.	Кликабельны полностью — и сама радиокнопка, и ее название	средняя	да
6.7.	Для чекбоксов и радиокнопок используется вспомогательный текст (например, "Выберите элемент"), в случае, если элемент интерфейса не содержит развернутое описание	средняя	нет
6.8.	Если в группе более десяти чекбоксов, то должна быть реализована возможность снятия сразу всех чекбоксов. Например, выбрать все/снять все или общий чекбокс	средняя	да
6.9.	Группы из более трех радиокнопок должны быть расположены в один столбец	низкая	не применимо
6.10.	Группа чекбоксов из более трех вариантов расположена в один столбец	низкая	да
6.11.	Общий чекбокс имеет три состояния: выбрано все (флаг установлен), не выбрано ничего (флаг отсутствует), выбрано частично (метка вместо флага)	низкая	да
7	**Выпадающие списки**		
7.1.	Если по умолчанию ничего не выбрано, в поле отображается вспомогательный текст. Например, «Выберите элемент»	высокая	нет
7.2.	Список вариантов закрывается, если пользователь кликает в любую область страницы за пределами поля с выпадающим списком	высокая	да

№	Параметры	Критичность	Соответствие требованиям клиентоцентричности и эргономики
7.3.	В заполненном поле ввода с выбранным значением(-ями) реализована возможность сброса значения (например, крестик сброса, кнопка сброса, дополнительное значение списка "выберите" или "-")	средняя	нет
7.4.	При реализации множественного выбора список вариантов содержит значение, позволяющее выбрать все в один клик (например «Выбрать все»)	средняя	не применимо
7.5.	Реализован автоподбор (контекстный поиск) по введенному значению (с первого символа) для больших списков (более 5 строк) или списков с многострочными значениями	средняя	не применимо
8	**Форма ввода данных**		
8.1.	Поля формы автоматически заполняются данными из личного кабинета (включая сведения из личного кабинета ЕПГУ в случае авторизации через ЕСИА)	высокая	да
8.2.	Все поля формы имеют наименования или подсказку	высокая	да
8.3.	Пользователь видит, на каком этапе (шаге) заполнения он сейчас находится	средняя	да
8.4.	Подсказка внутри поля (плейсхолдер) пропадает при вводе первого символа в поле и появляется при полной очистке поля	средняя	не применимо
8.5.	Многострочные поля вмещают не менее трех строк	средняя	нет
8.6.	Если название поля написано сокращенно или по принципу "открытого списка" (с возможностью ввода заявителем любой информации), то около поля размещается подсказка	средняя	не применимо
8.7.	Предусмотрена возможность изменения пользователем высоты многострочного поля	низкая	нет

№	Параметры	Критичность	Соответствие требованиям клиентоцентричности и эргономики
8.8.	В текстовых полях ввода с ограничением по количеству символов реализован счетчик с порогом ограничения доступных для ввода символов	низкая	не применимо
8.9.	Форматные поля ввода имеют шаблон ввода - маску	низкая	нет
9	**Предотвращение ошибок**		
9.1.	После отправки данных выводится сообщение об успешной отправке и описание дальнейших шагов, статус, сроки	высокая	не применимо
9.2.	Сообщение об ошибке указывает на соответствующее поле с ошибкой	высокая	да
9.3.	При ошибке введенные данные в поле выделяются, а не удаляются	высокая	да
9.4.	Для форматных полей ввода проверка происходит в режиме реального времени: тип данных, количество символов, форматно-логический контроль, контрольная сумма и др.	высокая	нет
9.5.	Сообщения об ошибках появляются сразу после ввода данных – при потере фокуса с поля (клик вне области поля), поле или текст при этом выделяется (например, красной рамкой)	средняя	да
9.6.	Описание ошибки содержит смысловую информацию на русском языке	средняя	да
9.7.	Если кнопка отправки формы неактивна, то около кнопки выводится подсказка о необходимости заполнения всех полей, визуальное выделение полей происходит в момент проверки поля при заполнении. Если кнопка активна, то после нажатия на нее фокус перемещается на первое незаполненное поле, все незаполненные поля визуально выделяются.	средняя	да
9.8.	Ввод неверного типа данных в поле блокируется и появляется подсказка	средняя	нет

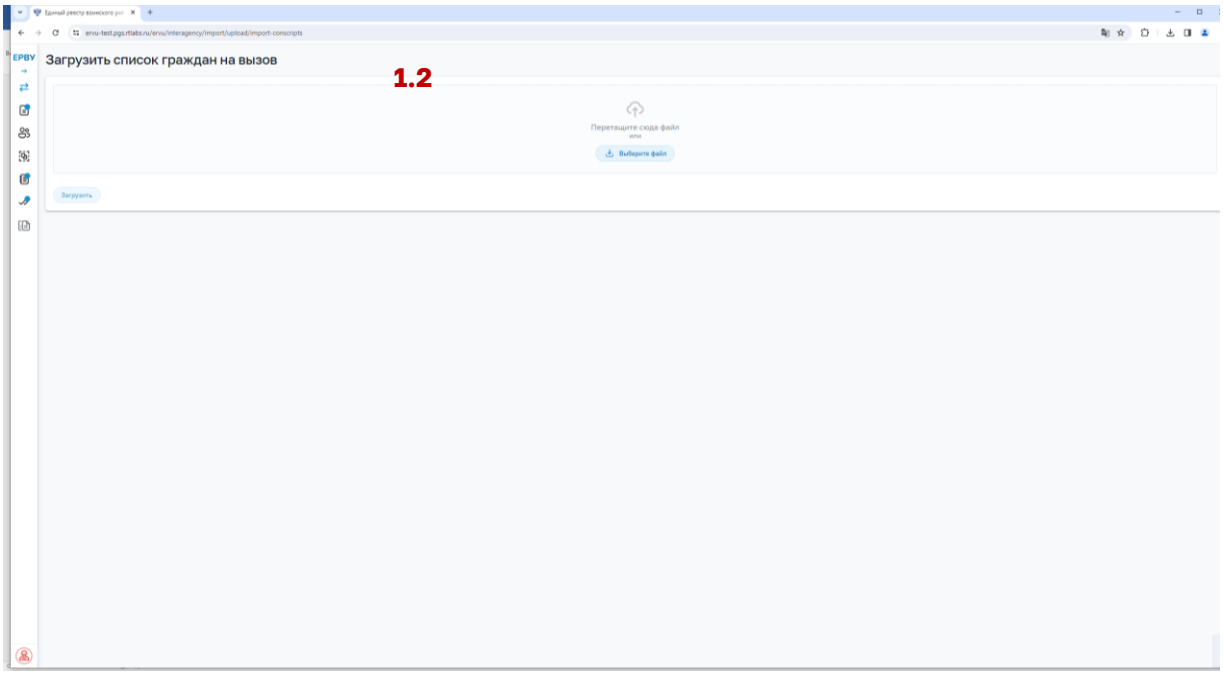
№	Параметры	Критичность	Соответствие требованиям клиентоцентричности и эргономики
10	**Модальные окна**		
10.1.	Окно не сливается с основной областью интерфейса	высокая	да
10.2.	Есть заметная кнопка закрытия окна	высокая	да
10.3.	Открытие модального окна блокирует функции вне модального окна	высокая	да
11	**Текстовый контент**		
11.1.	Отсутствуют орфографические, грамматические, пунктуационные ошибки. Текст оттипографирован — правильно используются тире, дефисы, кавычки	высокая	да
11.2.	Используется только одно понятие для одной сущности на протяжении всего взаимодействия	высокая	не применимо
11.3.	Размер основного шрифта не менее 14 пикселей	средняя	да
11.4.	Если в текстовом фрагменте встречаются числа в количестве цифр от 5 и более, то используются пробелы, отделяющие по три цифры справа. Верно: 1200 сотрудников, 151 923 жителя. Исключение – табличное представление (1 200, 151 923)	средняя	да
11.5.	Текстовый контент разбит на строки, комфортные для чтения - до 80 символов	средняя	да
11.6.	Большие текстовые блоки разбавлены графическим контентом (пиктограммы, инфографика) или отформатированы (разбиты на абзацы, разделенные интервалами, текстовые группировки с применением заголовков и подзаголовков, списки, буллиты, нумерация и т.д.)	низкая	не применимо

№	Параметры	Критичность	Соответствие требованиям клиентоцентричности и эргономики
12	**Изображения и графика**		
12.1.	При отключении (в случае неотображения) изображения, на котором есть текст, под ним есть цветовая подложка, отличная от цвета текста	высокая	да
12.2.	Изображение и графика однотипны, схожи по стилю, однообразны в размерах, формах	средняя	не применимо
13	**Видео и аудио контент**		
13.1.	Размещенное видео или аудио начинает проигрываться только с согласия пользователя	высокая	не применимо
13.2.	Видеоролик осуществляет показ исключительно полезной информации, относящейся к конкретному блоку контента	высокая	не применимо
13.3.	Продолжительность видеоролика менее 1 мин. (не относится к обучающим роликам, интервью и т.п.)	высокая	не применимо
13.4.	Вступление отсутствует или длится не более 5 сек	средняя	не применимо
13.5.	Пользователь понимает, о чем видеоролик еще до его просмотра за счет заголовков и/или короткого вступления	средняя	не применимо
13.6.	Ссылки, ведущие на видеоматериалы промаркированы Пользователь должен понимать, что сейчас начнется воспроизведение видео или аудио	средняя	не применимо
13.7.	Используется нейтральная фоновая музыка без слов и в умеренном темпе	низкая	не применимо
13.8.	Пользователь осведомлен о продолжительности видеоролика	низкая	не применимо

Детализация по листу проверки

Обязательное требование № 1.2

На каждой экранной форме есть возможность совершить действие



Комментарий

Реализовать возможность загрузки списка, либо убрать экран с загрузкой файла, если по спеценарию (роли) данный функционал не положен

Обязательное требование № 4.2

Активные элементы визуально выделяются при взаимодействии с ними

Комментарий

Некоторые кнопки при наведении курсора на них, визуально никак не выделялись

Обязательное требование № 4.5

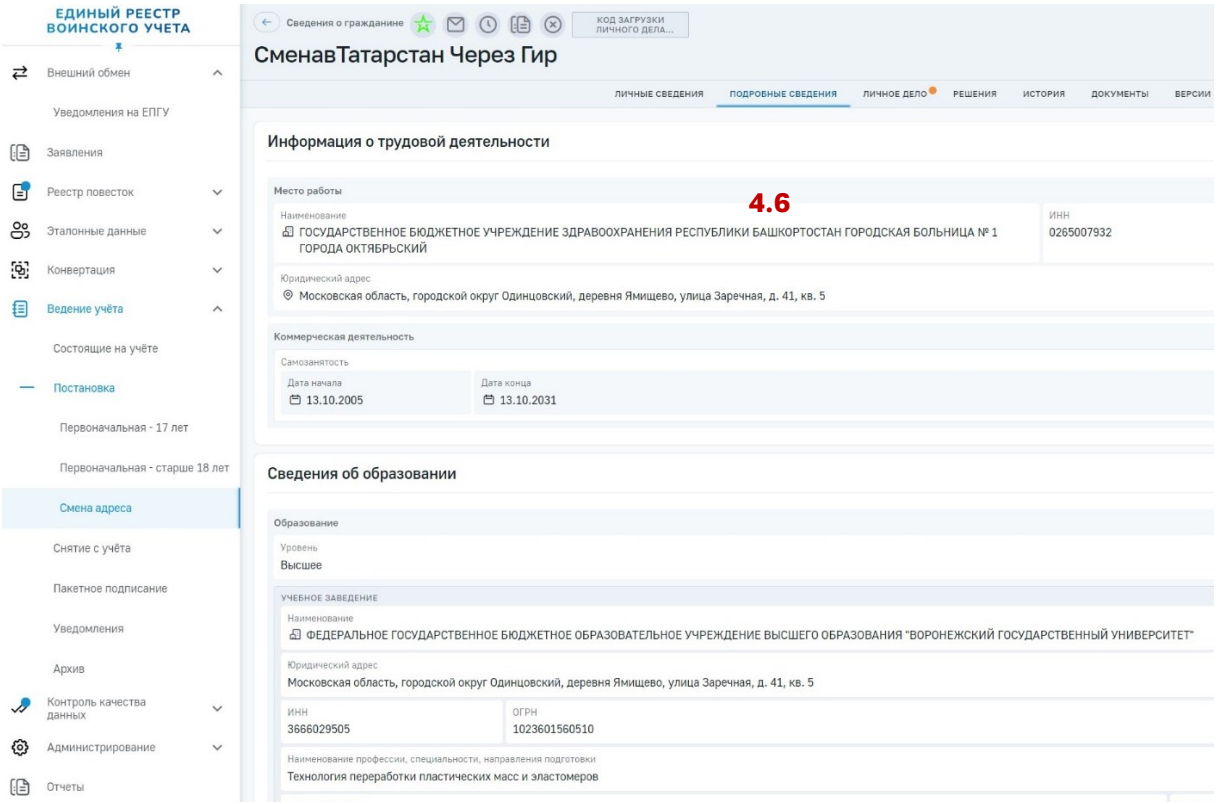
Все экранные формы услуги выглядят единообразно и оформлены в одном стиле

Комментарий

Не все формы услуг выглядили единообразно

Обязательное требование № 4.6

Прописные буквы (Caps Lock) не используется, их наличие должно быть обосновано. Например, заголовки, аббревиатуры



Комментарий

Исправить текст таким образом, чтобы строчные буквы и прописные были использованы в соответсвии с правилами русского языка. Прописные буквы (Caps Lock) использовать в случае их обоснования.

Обязательное требование № 6.7

Для чекбоксов и радиокнопок используется вспомогательный текст (например, "Выберите элемент"), в случае, если элемент интерфейса не содержит развернутое описание

Обязательное требование № 7.1

Если по умолчанию ничего не выбрано, в поле отображается вспомогательный текст. Например, «Выберите элемент»

Комментарий

В некоторых формах не хватает описания и примера к вводу данных, так как в ряде случаев в полях ввода были использованы аббревиатуры

Обязательное требование № 7.3

В заполненном поле ввода с выбранным значением(-ями) реализована возможность сброса значения (например, крестик сброса, кнопка сброса, дополнительное значение списка "выберите" или "-")

Комментарий

Не во всех выпадающих списках была реализована возможность сброса значения или реализована в неочевидном месте, например, справа от списка и визуально не заметна (мелкое изображение)

Обязательное требование № 8.5

Многострочные поля вмещают не менее трех строк

Обязательное требование № 8.7

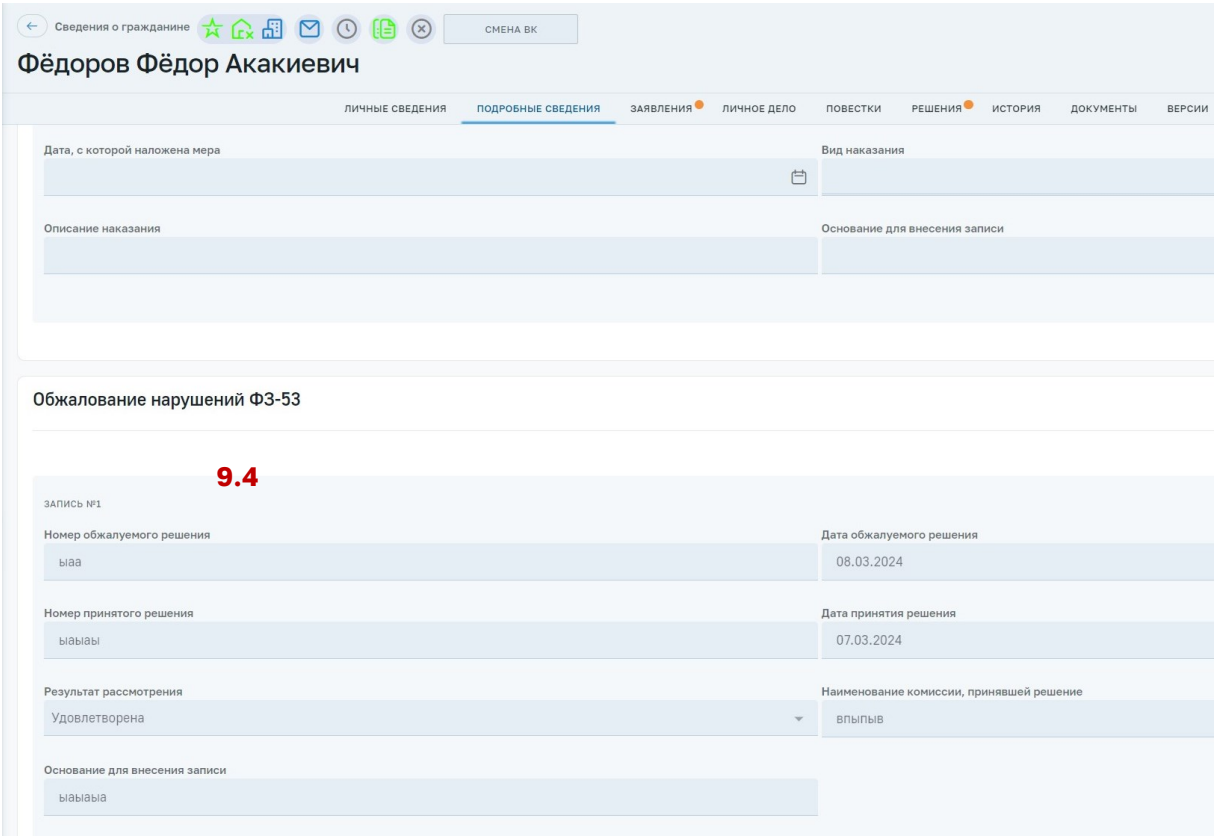
Предусмотрена возможность изменения пользователем высоты многострочного поля

Комментарий

В ряде случаев, многострочные поля ввода вмещают только одну строку (при вводе текст уходил вправо), и пользователь не может регулировать высоту многострочного поля.

Обязательное требование № 9.4

Для форматных полей ввода проверка происходит в режиме реального времени: тип данных, количество символов, форматно-логический контроль, контрольная сумма и др.

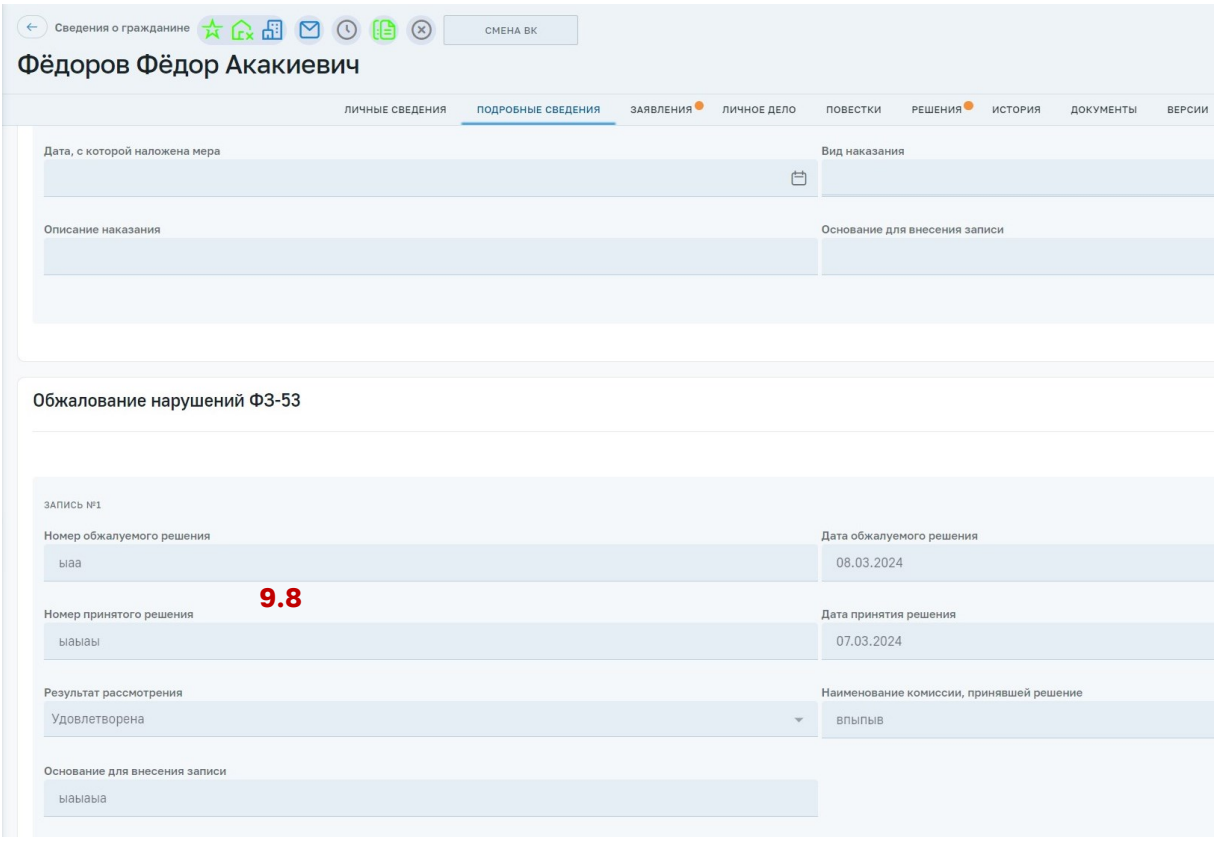


Комментарий

В случае, если номер обжалуемого решения и номер принятого решения состоит из цифр, необходимо предусмотреть проверку форматных полей в режиме реального времени, блокирующих ввод букв

Обязательное требование № 9.8

Ввод неверного типа данных в поле блокируется и появляется подсказка



Комментарий

Если данные внесены некорректно (например, в графе с цифрами введены буквы) необходимо вывести подсказку с описанием требований к вводимым данным

ГЛОССАРИЙ

Термин	Определение
Всплывающая подсказка	Блок с текстом, который появляется при наведении на элемент веб-страницы. Цель такой подсказки —дать более подробную информацию о содержимом элемента
Всплывающие окна	Окна, которые всплывают при просмотре страницы с целью оповестить пользователя о дополнительной информации
Выпадающий список	Элемент графического интерфейса пользователя, позволяющий выбрать одно из нескольких заранее определённых значений параметра
Заявитель	Лицо, делающее официальное заявление либо просьбу в адрес официальных органов
Иконка	Элемент графического интерфейса, небольшая картинка, обозначающая приложение, файл, каталог, окно, компонент операционной системы, устройство и т.п.
Интерфейс	Набор инструментов, объект или среда, через которые пользователь взаимодействует с готовым продуктом (кнопки, текстовые поля, галочки, переключатели и пр.)
Клик (щелчок)	Нажатие одной из кнопок указательного устройства ввода (компьютерной мыши). Название происходит от особенности издаваемого звука при нажатии на кнопку большинства компьютерных мышей
Критичность	Определяется экспертом при регистрации ошибки, указывая на серьёзность её последствий для работы системы, удовлетворённость пользователей
Курсор	Элемент графического интерфейса, который указывает на объект, с которым будет производиться взаимодействие с помощью клавиатуры, мыши или другого устройства управления
Личный кабинет (ЛК)	Персональная страница на сайте, доступ к которой есть только у одного человека
Маски ввода информации	Визуальное улучшение, которое помогает пользователям отформатировать введенную информацию автоматически

Навигация	Возможность перехода между страницами, разделами и подразделами сайта. Чем проще и понятнее навигационная система, тем лучше для пользователей, поскольку она позволяет находить требуемую информацию и быстро ориентироваться в разделах и подразделах сайта
Оценка на соответствие принципам клиентоцентричности и эргономики	Проверка цифровых услуг и сервисов на удобство работы с ними по определенным критериям в соответствии с листом проверки цифровых сервисов (чек-лист)
Пользователь	Лицо или организация, которое использует действующую систему для выполнения конкретной функции
Радиокнопка	Элемент интерфейса, который позволяет пользователю выбрать одну опцию (пункт) из предопределённого набора (группы)
Раскрывающийся список	Компонент, который позволяет выбрать значение из заранее известного набора вариантов
Сервис	Способ организации процессов при взаимодействии клиента с услугой (функцией), направленный на улучшение опыта взаимодействия клиента с владельцами этой услуги (функции)
Чекбокс	Элемент интерфейса, позволяющий пользователю управлять параметром с двумя состояниями – отмечено и не отмечено
Чек-лист	Перечень, состоящий из пунктов, которые нужно выполнить либо проверить
Экранная форма	Основной элемент (контейнер) пользовательского интерфейса, содержащий различные элементы управления и обладающий широким набором свойств, методов и событий
Эксперт	Лицо, обладающее специальными знаниями, привлекаемое для проведения тестирования
Экспертная оценка	Вид исследования, в котором применяются знания, опыт и компетенции специалистов с целью принятия решения об удобстве экранных форм