



# Проверка гипотез UX/UI с помощью Customer Journey Map

Соболева А.В.  
Usetech  
2019 г.

# О себе:

- ❑ Ведущий аналитик.
- ❑ Опыт работы в системном анализе около 10 лет.
- ❑ Веду телеграм-канал «Путь аналитика»:  
[t.me/analyst\\_way](https://t.me/analyst_way)



# Цели доклада:

- ❑ Поделиться опытом использования CJM в готовой системе
- ❑ Рассказать о шагах и нюансах, которые были в ходе организации работ
- ❑ Поделиться выводами о применимости CJM в условиях заказной разработки

# О проекте:

- ❑ Система обработки обращений граждан.
- ❑ Бэкофис для гос. служащих и контрагентов.
- ❑ Количество входящих обращений в день: от 500 до 1000+.
- ❑ Результат: решение проблемы и официальный ответ.

# Предыстория проблемы:

- ❑ Проект для государственного заказчика.
- ❑ Разработка в условиях жестких дедлайнов и часто меняющихся требований без проработки user experience.
- ❑ Результат: негативные отзывы пользователей, высокий порог вхождения в систему, неудобство использования.

# Исходный дизайн формы обращения

Operator | Поиск | Создать сообщение | Взять следующее в работу | Сообщений: 0/0 | Задач: 0/0 | Иванов Иван | [Profile Icon] | [Notifications Icon] | [Menu Icon]

Новые сообщения 19  
Зарегистрированные 3  
На уточнении 0  
Спам 0  
Корзина 1

Сообщение: # [Redacted] | Ответ программы на: 23:17 мин | Осталось: 4:56 мин

Информация по сообщению

Статус: Новое | Оператор: отсутствует | Номер МСЭД: 210Г-12316

Время поступления: 27.02.2018 18:56 | Источник поступления: МСЭД | Ф3-59:  | Ответ по почте:

Адресат сообщения: #2780746 Министерство  
Выберите адресата

Информация по сообщению

Фамилия: Полякова | Имя: Ксения | Отчество: Введите отчество

Адрес прописки: Введите адрес

Контактные данные: Введите адрес

Телефон: Введите телефон | E-mail: soshnikova07@mail.ru

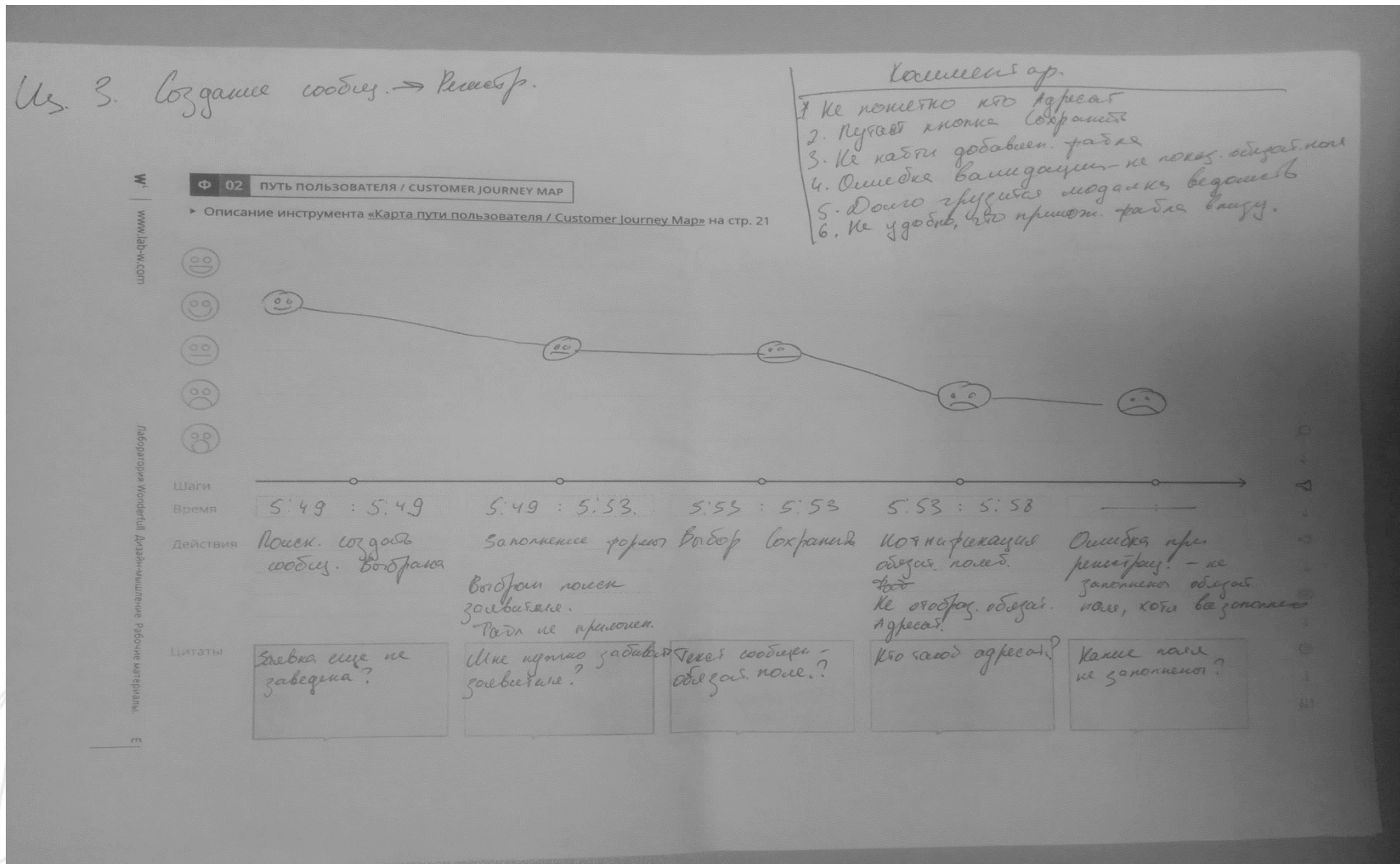
Заявители

Текст сообщения: (б)(в) вопрос о взятии на баланс дорог по нашему месту жительства,

# ИТОГО: Какие шаги исследователя CJM?

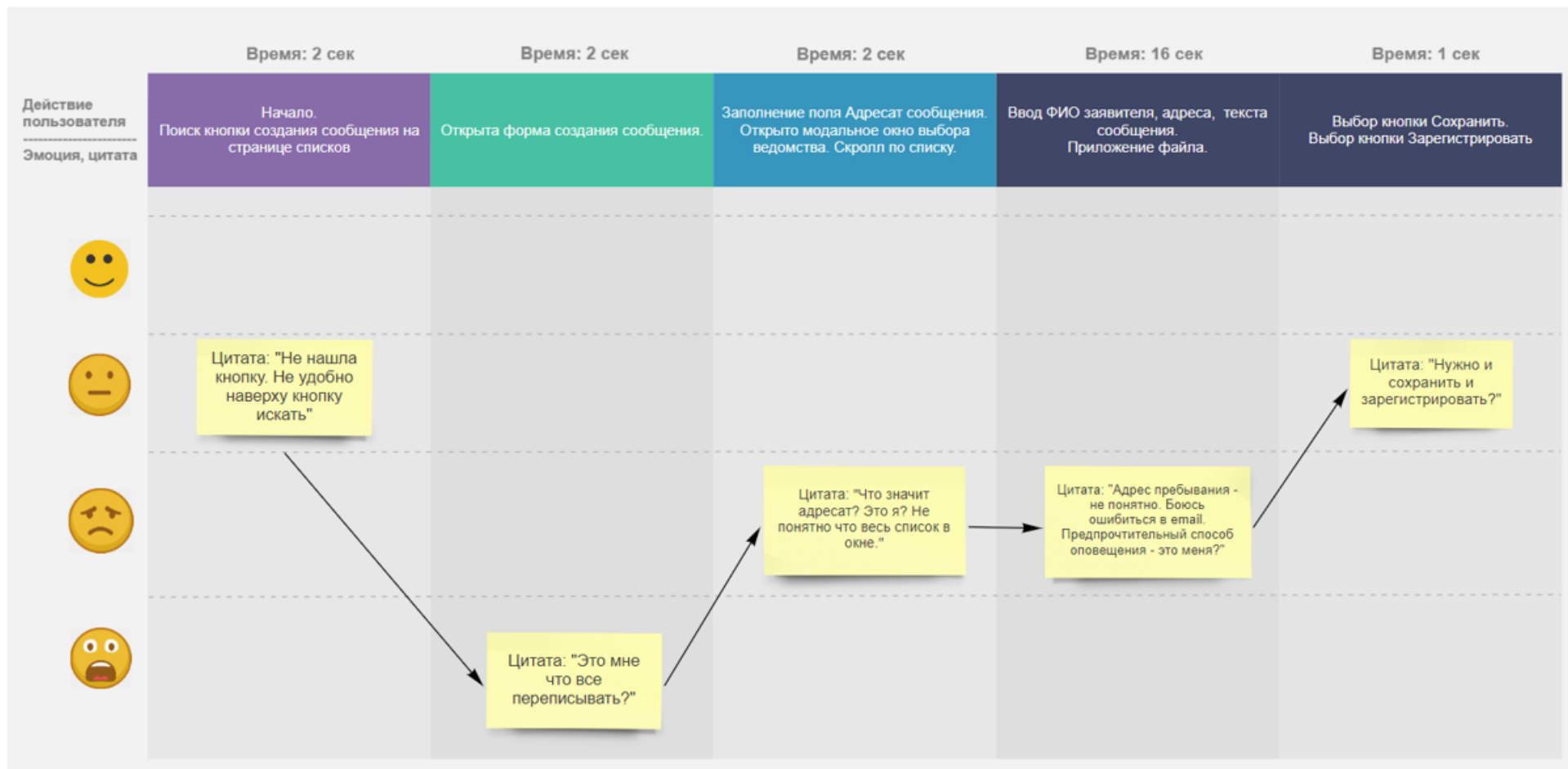
- Выбрали кейсы
- Сформулировали гипотезы
- Нашли респондентов
- Провели исследование
- Агрегировали данные. Выявили проблемы
- Брейншторм
- Нарисовали скетчи

# ФОТО CJM



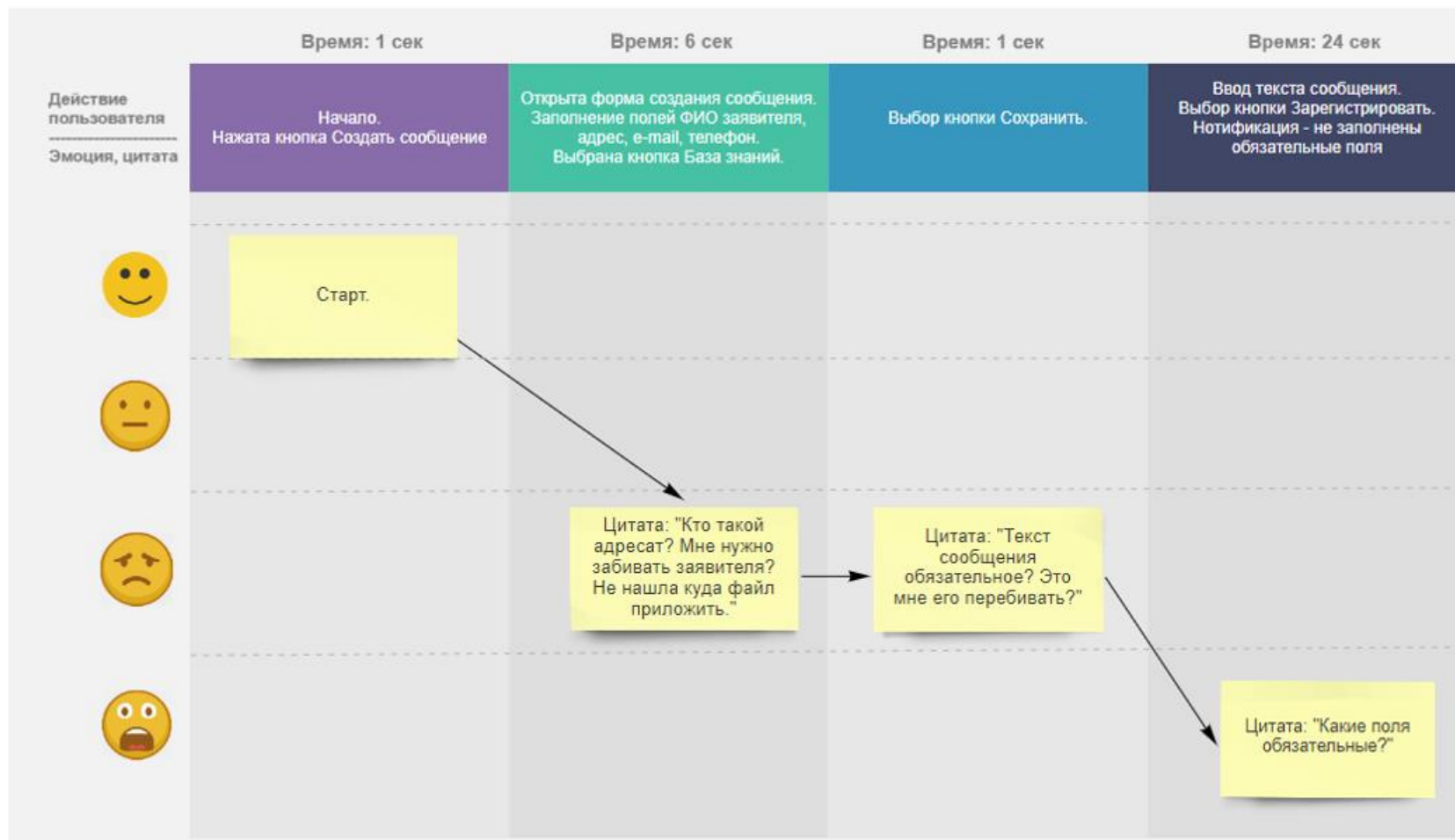
# Карта пользовательского опыта

Респондент 1



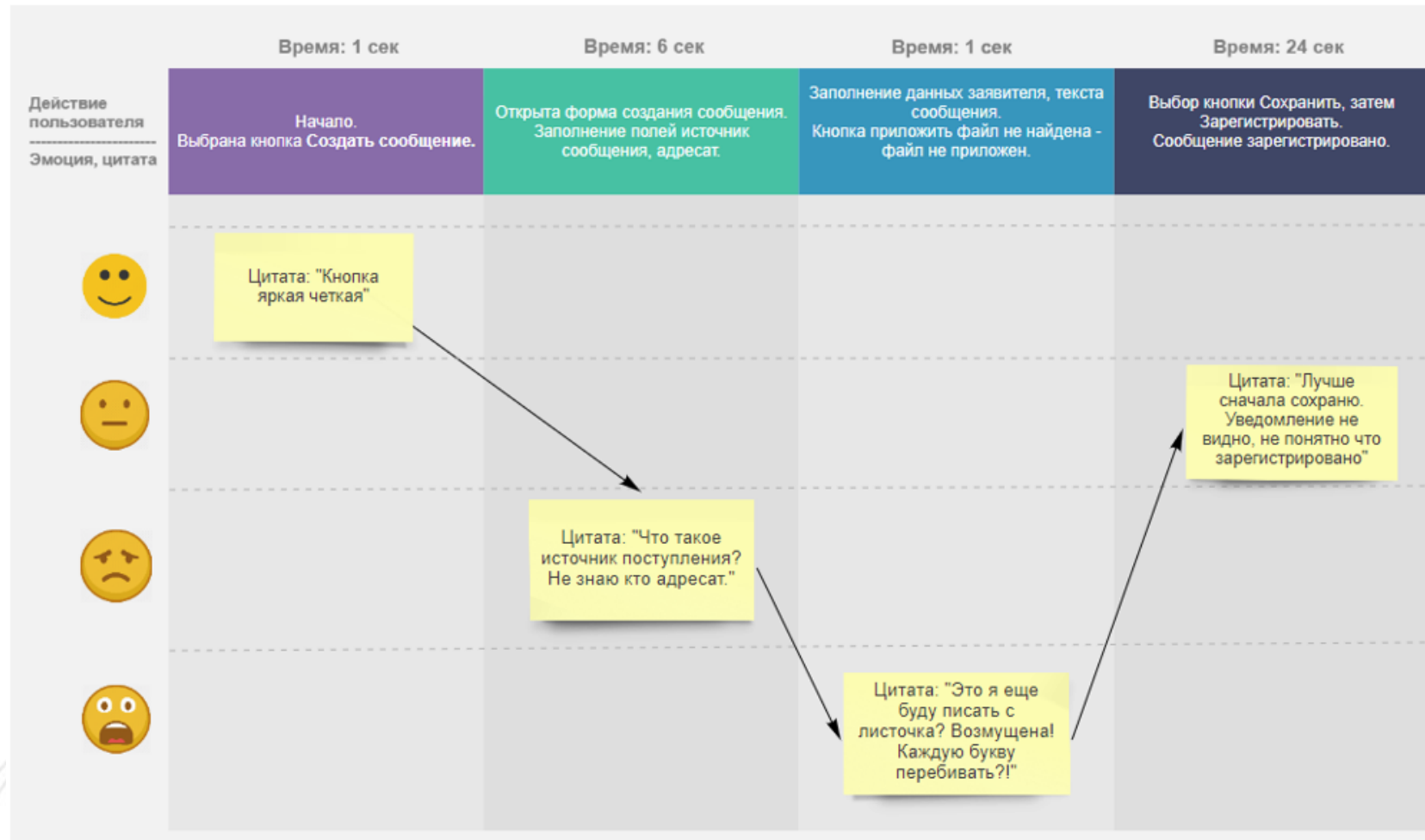
# Карта пользовательского опыта

Респондент 2



# Карта пользовательского опыта

Респондент 3



# Gar tar: создание и регистрация обращения

стенд: xxxx

Цель: исследование кейса создания регистрации обращения

3 респондента

Агрегированный вариант по всем респондентам

Результаты респондентов по отдельности приведены выше

Действие пользователя	Время: 1-2 сек	Время: 1 сек	Время: 6-10 сек	Время: 60 - 180 мин	Время: 1-4 сек
Эмоция, цитата	Выбор кнопки Создать сообщение	Открыта форма создания сообщения.	Заполнение информации по сообщению: источник, Ф3-59, адресат, оф.ответ по почте	Ввод данных заявителя, текста сообщения. Приложение файла.	Регистрация сообщения
😊	Цитата: "Кнопка яркая четкая"				
😐	Цитата: "Не нашла кнопку. Не удобно наверху кнопку искать"				Цитата: "Нужно и сохранить и зарегистрировать?" Цитата: "Лучше сначала сохраню. Уведомление не видно, не понятно зарегистрировалось."
😞			Цитата: "Что значит адресат? Это я? Не понятно что весь список в окне." Цитата: "Кто такой адресат? Мне нужно забывать заявителя? Не нашла куда файл приложить." Цитата: "Что такое источник поступления? Не знаю кто адресат."	Цитата: "Адрес пребывания - не понятно. Боюсь ошибиться в email. Предпочтительный способ оповещения - это меня?" Цитата: "Текст сообщения обязательное? Это мне его перебивать?"	Цитата: "Какие поля обязательные?" -- ошибка валидации при регистрации."
😱		Цитата: "Это мне что все переписывать?" Цитата: "Это я еще буду писать с листочка? Возмущена! Каждую букву перебивать?!"			

# Выявленные проблемы:

Степень влияния	Проблема	Решение
1	Пользователи не доходят до кнопки загрузки файлов к сообщению внизу формы	Разместить кнопку загрузки вложений вверху формы сообщения или в области предварительного просмотра
1	Неудобно перебивать текст из файла	Возможность копировать текст из области предварительного просмотра после распознавания текста
1	Пользователь не видит блока «Дополнительные сведения»	Переместить с формы сообщения в область предварительного просмотра
1	Не понятна точка завершения заполнения формы	Отмечать обязательные поля и валидировать при переходе к следующему полю. Менять цвет кнопки Зарегистрировать после того, как заполнены все обязательные поля.
2	В блоке «Прочие заявители» не понятно отображение полей и возможность их удалить	По умолчанию отображать в блоке кнопку Добавить, по которой отрисовывать поля для заполнения
2	В списке Адресатов сообщения не виден поиск	Выделить поле и добавить в него плейсхолдер
2	В списке Адресатов не видно условие, по которому отфильтрован список	Обновлять заголовок списка с учетом названия фильтр

# Выявленные проблемы:

Степень влияния	Проблема	Решение
2	В списке Адресатов не понятны аббревиатуры типов ведомств	Добавить хинты под названиями фильтров
2	Не понятно назначение поля Адресат сообщения	Переименовать поле в «Ведомство ответственного контролера». Управлять видимостью поля -- доступно только при активном признаке Отправить в МСЭД
2	Сложно ориентироваться в назначении кнопок управления и их поиске.	Отображать внизу экрана кнопки независимо от скрола. Перетасовать кнопки по порядку.
3	Не понятно назначение поля Адрес проживания	Переименовать в «Адрес проживания»
3	На модальке адресатов список ведомств загружается с большой задержкой после основного блока	При открытии модальки отображать всю форму с лоадером
3	Не понятно назначение параметра «Прочие заявители»	Переименовать в «Созаявители сообщения»
4	Не понятно назначение кнопки форматирования в поле текст	Переименовать кнопку в «Выделить ненормативную лексику в тексте»

# Редизайн формы обращения:

The image displays a web application interface for handling requests. The top navigation bar includes a dropdown menu with 'Оператор', a search bar with 'Поиск', and user information: 'Сообщений: 013', 'Задач: 012', 'Иванов Иван', a profile picture, a notification bell, and a menu icon.

The main content area is split into two panels. The left panel, titled 'Новое сообщение', contains a 'Назад' button, a status bar with 'Осталось: 3 дня 1 час 42 мин' and 'Осталось на ответ: 23 часа 23 минуты', and a section 'Информация по сообщению'. This section includes fields for 'Оператор' (Operator), 'Время поступления' (10.11.2018), 'Файлы' with a 'Загрузить файлы' button, 'Канал поступлений' (channel selection), checkboxes for 'ФЗ - 59' and 'Отправить офиц. ответ почте РФ', and a dropdown for 'Ведомство ответственного контролера' (Министерство добрых дел).

The right panel is a large dark area with a dashed border, serving as a file upload zone. It features a large icon of a document with a downward arrow and the text: 'Вы можете загрузить файл перетащив его в это поле' and 'Или выберите файлы на вашем компьютере'.

Below the message form, there is a section for 'Информация о заявителе' (Applicant Information) with tabs for 'База 1', 'База', and 'База заявителей'. It shows 'Отсутствует информация о гражданине' and buttons for 'Обновить' and 'Выгрузить'. At the bottom, there is a 'Заявитель' section with 'Фамилия:' and 'Имя:' fields and a 'Поиск по базе' button.

# Редизайн формы обращения:

Страница в социальной сети:	Телефон:
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Адрес прописки:	
<input type="text"/>	
Адрес проживания:	
<input type="text"/>	
Предп. способ оповещения заявителя	СНИЛС
<input type="text"/>	<input type="text"/>

▼ Прочие заявители [Добавить заявителя +](#)

Текст сообщения: \*

Выделить ненормативную лексику

Нецензурная лексика в тексте  Нецензурная лексика во вложениях

▼ Диалог с заявителем

▼ Комментарий

[Спам](#) [Удалить](#) [На уточнение](#) [Сохранить без регистрации](#)

Перед регистрацией сообщения проверьте правильность заполнения формы. Должны быть заполнены все обязательные поля. Если обязательное поле не заполнено оно будет подсвечено красной рамкой

[Зарегистрировать](#)

конституционным правом каждого гражданина России. Государство в лице представителей органов государственной власти, как на федеральном, так и на региональном и местном уровнях, должно быть заинтересовано в повышении эффективности работы с обращениями граждан, потому что это повысит доверие людей к представителям власти.

Обращения граждан являются одним из наиболее важных средств осуществления и охраны прав личности, укрепления связей государственного аппарата с населением. Обращение способствует усилению контроля населения за деятельностью органов государственной власти и местного самоуправления.

Право обращения свидетельствует о том, что воздействие граждан на государственные решения не исчерпывается правом избирать органы государственной власти. Через предложения, заявления жалобы граждане оказывают давление на власти, как бы держат их под контролем. Обращения в государственные органы и обязанность давать на них ответ помогает разрешению многих социальных конфликтов, предупреждает массовые

# Выводы:

- Инструмент (CJM) применим и в условиях заказной разработки.
- Проверка гипотез с CJM на первых этапах разработки системы позволила бы раньше получить обратную связь и снизить количество ошибок проектирования процессов и UI.
- CJM позволяет проверить гипотезы UI и процессов на основании реального пользовательского опыта и обратной связи.
- CJM можно использовать как вид интервью для выявления требований и точек роста системы.

# Спасибо за внимание. Вопросы?

Соболева Анастасия

 @analyst\_way – канал

 An Soboleva

 negre4ka

 prosoboleva