

Отчет по юзабилити-тестированию  
«Электронной системы кадровика».

Последнее обновление:

19.04.2018

Подготовлено для:

logo1

## Оглавление

[Введение 3](#_Toc301784454)

[Проведение тестирования 4](#_Toc301784455)

[Общие вопросы об информационных потребностях и используемых источниках информации 4](#_Toc301784457)

[Респондент самостоятельно ищет в системе нужную ему информацию 6](#_Toc301784460)

[Респондент ищет информацию в рамках заявленных сценариев 10](#_Toc301784462)

[Хотите что-нибудь добавить? 24](#_Toc301784473)

[Общие впечатления 25](#_Toc301784475)

[Конкуренты 27](#_Toc301784477)

[Анкета на субъективную удовлетворенность 28](#_Toc301784479)

## Введение

Настоящий документ содержит результаты проведения тестирования интерфейса «Электронной системы кадровика». Тестирования проводилось с участием 7-и респондентов в период с 8 по 12 августа 2011 года. В данном отчете содержится описание прохождения сценария респондентами, а так же рекомендации по оптимизации интерфейса системы.

## Проведение тестирования

### Список респондентов

В нижеприведенной таблице представлен список респондентов. Порядковый номер используется для ссылок на того или иного респондента.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Имя | Должность | Размер компании (чел.) |
| 1 | Екатерина | Инженер отдела кадров | Около 450 |
| 2 | Наталья Николаевна | Специалист по кадрам | Более 100 |
| 3 | Мария | Старший менеджер по персоналу | Более 200 |
| 4 | Анна Валентиновна | Начальник отдела кадров | Около 300 |
| 5 | Елена | Начальник отдела кадров | Примерно 120 |
| 6 | Наталья Николаевна | Заместитель директора по персоналу | 26 сотрудников |
| 7 | Валерия Анатольевна | Делопроизводитель | 45 сотрудников и около 300 договоров подряда в год. |

Таблица 1. Список респондентов.

## Общие вопросы об информационных потребностях и используемых источниках информации

Результаты проведения интервью приводятся в виде таблицы с ответами респондентов по каждому вопросу. Перед ней приведен текст задания, после – выводы из ответов.

### Можно выделить какие-то действия, которые вы чаще всего выполняете в течение дня при решении ежедневных профессиональных задач (не обязательно с привязкой к компьютеру)? Какие это действия?

|  |  |
| --- | --- |
| № | Действия, выполняемые в рамках профессиональных задач |
| 1 | Прием, оформление и увольнение сотрудников, подготовка внутренних приказов. Летом к этим действиям добавляется оформление отпусков. |
| 2 | Прием на работу, оформление трудового договора, дальнейшее сопровождение сотрудников (отпуска, больничные и т.п.). Иногда приходится искать персонал, отслеживать уровень минимальной заработной платы по региону и искать информацию по сложным делам (прием инвалидов, смерть сотрудника, оформление прогулов). |
| 3 | Вся текущая работа по персоналу (отпуска, больничные и т.п.), подготовка к проверкам, подбор кадров. |
| 4 | Вся работа по персоналу (прием, увольнения, переводы, отпуска и т.п.), отправка на обучение, отслеживание сроков годности сертификатов персонала. Написание отчетов, статистики. Разработка штатного расписания, табелей. Отслеживание изменений в законодательстве. Очень часто встречаются нестандартные кадровые ситуации. |
| 5 | Вся текущая работа по персоналу (прием, отпуска, больничные, увольнения и т.п.), подбор персонала. Иногда приходится выполнять работу бухгалтерии. |
| 6 | Вся работа по персоналу (прием, увольнение, ведение документов сотрудников и т.п.). Также подбор персонала и постановка на воинский учет. |
| 7 | Вся текущая работа по персоналу (прием, внутренние приказы, ведение документов сотрудников и т.п.), делопроизводство. |

Таблица 2. Результаты опроса о выполняемых действиях в рамках профессиональных задач.

­­­**Выводы:**

Все респонденты решают стандартные кадровые вопросы, такие как прием сотрудников, оформление отпусков, больничных, ведут отчеты и т.п. Помимо этого, почти у всех опрошенных возникают нестандартные ситуации, выходящие за рамки текущей работы. Иногда приходится брать на себя обязанности в смежных областях – рекрутинг, бухгалтерия, делопроизводство.

### Есть ли у вас необходимость в подготовке правовых обоснований ваших решений (поиске нужных документов)? Как вы ее решаете?

|  |  |
| --- | --- |
| № | Способы нахождения нужных документов и информации |
| 1 | Да, есть необходимость. Ищу с помощью «Консультант Плюс», также имеется Трудовой Кодекс в печатном виде. |
| 2 | Есть необходимость уточнять для себя какие-то моменты и искать необходимые документы. Пользуется «Консультант Плюс». |
| 3 | Да, есть необходимость. Имеются подписные издания («Справочник кадровика» и «Кадровое дело»), также какая-то информация находится в интернете (HR порталы, сайты тематических журналов). Пользуется «Консультант Плюс». |
| 4 | Да, необходимость есть. Раньше пользовалась «Консультант плюс», сейчас информация ищется в тематических журналах, изменения в законодательстве отслеживается в прессе и в интернете. Также консультируется с приходящим юристом. |
| 5 | Необходимость есть. Пользуется «Консультант Плюс», раньше пользовалась системой «Гарант». |
| 6 | Да, есть необходимость обоснования увольнений по медпоказаниям и по статьям. Ищет информацию в интернет-форуамах, «Справочнике кадровика». По сложным случаям консультируется с юридической фирмой, получая пошаговые инструкции с правовыми обоснованиями каждого шага. |
| 7 | Нет, не требуется. В качестве справочной информации пользуется системами «Консультант Плюс», «Гарант» и интернетом. По работе возникают только отработанные ранее сценарии. |

Таблица 3. Результаты опроса о способах нахождения документов и информации.

­­­**Выводы:**

У 6 из 7 респондентов есть необходимость правового обоснования своих действий. Популярной системой для поиска стандартных решений и документов является «Консультант Плюс», однако он не содержит в себе исчерпывающие ответы на все возникающие вопросы и приходится пользоваться разнообразными источниками информации.

## Респондент самостоятельно ищет в системе нужную ему информацию

Данный блок дает респонденту возможность ознакомиться с продуктом самостоятельно. В таблице дано описание действий в системе, после нее – выводы и рекомендации по улучшению интерфейса.

### Какой вопрос по кадровому делопроизводству у Вас возникал в последнее время? Попробуйте найти ответ на него в «Электронной системе кадровика».

|  |  |
| --- | --- |
| № | Вопрос, возникавший у респондента и описание поиска информации в системе. |
| 1 | «Перевод со срочного Трудового Договора на постоянную работу».  Алгоритм поиска:  - Ввела весь запрос в строку поиска (при этом не понимала, идет поиск или нет).  - Поискала по всем разделам, перешла в фильтр «по рубрикам».  - Открыла нормативные документы.  Не нашла ответ на свой вопрос. |
| 2 | «Работал инвалид, выяснилось, что ему положен удлиненный отпуск. Надо найти момент отсчета этого отпуска».  Алгоритм поиска:  - Вводит «Отпуск инвалиду» в поисковую строку.  - Читает всю первую страницу выдачи результатов поиска.  - Перешла в фильтр, выбрала «По рубрикам». Нажала на раздел «Разъяснения экспертов», но при этом список выдачи не поменялся. Результат вызвал недоумение.  - Перешла в «Рубрики» - «Вопрос-Ответ», нажав на кнопку «плюс» перед названием (развернулся список). Смотрит список выдачи результатов поиска. Удивляется, когда по запросу «Отпуск инвалиду» выдаются документы про беременность.  Не нашла ответ на свой вопрос. |
| 3 | Хочет посмотреть, насколько документ «Положение по охране труда» обязателен к исполнению.  Алгоритм поиска:  - Вводит «Положение об охране труда» в поисковую строку.  - Изучает всю первую страницу выдачи результатов поиска, выбирает алгоритм пошаговой инструкции (1 строка, название документа частично соответствует запросу - «Как принять локальный нормативный акт, если требуется учет мнения представительного органа работников?»). Проходит его.  -Читает текст полученной инструкции. Смотрит оглавление и информацию о документе, предварительно посмотрев всплывающую подсказку к этим кнопкам.  - Не находит ответ на свой вопрос, читает текст всех пунктов в списке выдачи результатов поиска.  Не находит ответ на свой вопрос. |
| 4 | «Можно ли взять на работу инструктора-методиста на должность инструктора по лечебной физкультуре? Какое для обоих случаев нужно образование кандидата?»  Алгоритм поиска:  - Вводит «Прием на работу инструктора по лечебной медицине» в строку поиска.  - Читает описание пунктов выдачи результатов поиска (выдает 2 документа); когда понимает, что искомой информации нет, пробует фильтровать информацию с помощью постпоисковых фильтров.  - Возвращается назад с помощью кнопки «назад» в браузере.  - Вводит новый поисковый запрос «Прием на работу инструктора-методиста по лечебной физкультуре».  - Выдача результатов поиска дает 1 документ, который уже выводился по первому запросу. Читает текст документа в неразвернутом окне. Не находит ответа  - Меняет поисковый запрос на «Прием на работу инструктора-методиста по лечебной физкультуре в медицинское учреждение». Появилось предупреждение об отключении синонимов. Читает результаты выдачи результатов поиска. Не нашла ответ.  - Меняет поисковый запрос на «Прием на работу». Выбирает тематику в постпоисковом фильтре «Трудовой договор». Читает документы, переходит по ссылкам внутри них. Нажимает ссылку, подчеркнутую прерывистой линией, ожидая увидеть за ней документ. Закрывает поп-ап с текстом из словаря терминов.  - Поменяла тематику поиска на «Материальная ответственность». Не нашла ответ.  - Ищет «акт о появлении работника в нетрезвом состоянии», изучает выдачу результатов, открывает заинтересовавший документ.  - Переходит по ссылке на статью ТК РФ. Статья ТК РФ грузится по алгоритму: сначала загружается начало ТК РФ, переход на интересующую статью происходит в момент подгрузки всего документа. Респондент начала перелистывать мышкой документ до того, как он весь загрузился и выдал интересующую статью. |
| 5 | «Был вопрос по сокращениям сотрудников».  - Задает поисковый запрос «сокращение сотрудника» в строке.  - Читает описание пунктов в списке выдачи результатов поиска. Открывает интересующий документ («разъяснение эксперта»), переходит по ссылкам внутри текста. Разворачивает документ на весь экран. Результатами поиска довольна. |
| 6 | Пожаловалась на мелкий шрифт (увеличили с помощью браузера). «Был вопрос по увольнению, если сотрудник признан нетрудоспособным и получил инвалидность из-за болезни. Нам этот случай разъяснили в юридической фирме в форме пошаговой инструкции со ссылками на документы».  - Вводит в поисковый запрос «ed» (ошиблась). Выводится «Не найдено материалов удовлетворяющих поисковому запросу…»  - Набирает «увольнение в случае признания нетрудоспособности», причем в процессе набора смотрит подсказку под строкой поиска. Выбрала вариант из подсказки, ожидала, что запустится поиск сразу после этого действия.  - После того, как была оказана помощь, изучает описание пунктов выдачи результатов поиска по запросу «увольнение в случае признания нетрудоспособности». (В выдаче результатов поиска не было ни одного документа, содержащего в названии текста поискового запроса. Совпадения были только в самом тексте документов.) Открывает заинтересовавшие документы. Недовольна результатами поиска.  - Задает новый поисковый запрос «Новая форма листка нетрудоспособности и работа с ним работодателя». Очень недовольна результатом: «Много устаревших документов, а новых на эту тему нет».  - Задает запрос «Оформление и оплата дородового и послеродового листка нетрудоспособности». Очень недовольна результатом: «Много устаревших документов, а новых на эту тему нет». |
| 7 | «Хотелось бы посмотреть, что нового появилось в ТК РФ».  - С главной страницы нажимает «Кадровая документация» двойным щелчком мыши, вместо одинарного. При этом выпадающий список подрубрик быстро сворачивается, не успев развернуться, а в окне справа выводится информация о том, как работать с системой. Читает эту информацию.  - Двойным щелчком мыши нажимает раздел «Трудовой кодекс РФ с комментариями». Та же реакция системы, как и в первом действии.  - Свернула правое окно, пытается двойным щелчком мыши открыть «Трудовой кодекс РФ».  - Отмечает чек-бокс у раздела «Вопрос-Ответ».  Респондент не может сориентироваться в системе. Переходим к другим вопросам сценария. |

Таблица 4. Описание самостоятельного поиска информации в системе.

­­­

**Выводы:**

Большинство респондентов при поиске информации предпочитают поменять поисковый запрос, а не уточнять его.

Была выявлена проблема интерфейса - респонденты не всегда понимают, что происходит в системе (отсутствует обратная связь, особенно в моменты долгого отклика).

При выборе рубрик на главной странице возникают затруднения, вызванные непониманием того, что происходит в системе - очень долгий отклик и отсутствуют индикаторы состояния. Также большое количество контролов в названии рубрики приводит респондентов в замешательство.

Также было отмечено следующее неудобство: при выборе подсказки в строке поиска, поиск не запускается автоматически, что тоже приводит в замешательство.

­­­**Рекомендации:**

1. Добавить индикаторы статуса везде, где требуется дополнительное время на произведение какого-либо действия.
2. Для того, чтобы улучшить работу с рубриками на главной странице, нужно сделать индикаторы статуса более заметными и вывести на середину экрана. Постараться отказаться от большого количества элементов управления возле названия рубрики или сделать их визуально менее заметными.
3. Запускать поиск сразу, как только выбрана подсказка в строке поискового запроса.

## Респондент ищет информацию в рамках заявленных сценариев

Результаты проведения интервью приводятся в виде таблицы с ответами респондентов по каждому вопросу. Перед ней приведен текст задания, после – выводы из ответов и рекомендации по улучшению интерфейса.

### Два года назад у вас уволился сотрудник. Теперь он обращается к вам с претензией, что должность в его трудовой книжке не соответствует должности в трудовом договоре, что мешает ему устроиться на хорошую работу. Он обратил внимание на это только сейчас и спрашивает, почему должности изначально не совпадали. Просит исправить запись в трудовой книжке, ссылаясь на постановление правительства от 16.04.2003 года №225. Найдите документ, о котором он говорит.

|  |  |
| --- | --- |
| № | Описание поиска документа «Постановление правительства №225 от 16.04.2003 года о трудовых книжках». |
| 1 | -Вводит поисковый запрос «Постановление Правительства от 16.04.2003 №225» в строку поиска. В выдаче результатов на первой странице такого документа не оказалось.  - Воспользовалась постпоисковым фильтром «Рубрики» - «Нормативные документы».  Документ найден. |
| 2 | - Вводит поисковый запрос «постановление №225» в строке поиска. В выдаче результатов поиска на первой странице такого документа не оказалось.  - Воспользовалась постпоисковым фильтром «Рубрики» - «Нормативные документы».  Документ найден. |
| 3 | - Задает поисковый запрос «Постановление правительства о трудовых книжках №225». В выдаче результатов на первой странице такого документа не оказалось.  - Смотрит список выдачи результатов поиска, читает описания пунктов.  - Находит документ на 1 странице, описание которого заинтересовало, открывает его и читает.  - Находит в тексте документа ссылку на искомый документ и открывает его.  Документ найден. |
| 4 | - С главной страницы заходит в рубрику «Нормативные документы», разворачивает список подрубрик.  - Задает поисковый запрос «Трудовая книжка».  - Смотрит список выдачи результатов поиска, читает описания пунктов.  - Меняет поисковый запрос на «Трудовая книжка, исправления после увольнения».  - Смотрит первую страницу выдачи результатов поиска и находит искомый документ. |
| 5 | - Вводит поисковый запрос «внесение изменений в записи в трудовой книжке закон от 16.04.2003 года»  - В списке выдачи результатов 7 пунктов, искомого документа нет. Заходит в 1 документ, читает содержимое.  - Меняет поисковый запрос на «внесение изменений в записи в трудовой книжке постановление правительства».  - Меняет поисковый запрос на «постановление правительства от 16.04.2003 о ведении трудовых книжек».  - Читает список выдачи результатов поиска, открывает схожий по смыслу документ и по ссылке в тексте документа находит искомое постановление правительства. Разворачивает документ на половину экрана. |
| 6 | - Вводит поисковый запрос «О работе с трудовыми книжками»  - Изучает список выдачи результатов поиска, открывает заинтересовавший документ.  - В тексте документа находит ссылку на постановление правительства. |
| 7 | - Заходит в рубрики на главной странице, пытается открыть «Трудовой кодекс».  - Задает поисковый запрос в строке поиска «Постановление правительства» (сначала задает этот запрос с орфографической ошибкой, потом исправляет).  - Изучает первую страницу выдачи результатов поиска.  - Меняет запрос на «Постановление правительства о трудовых» (изучает первую страницу).  - Задает запрос «постановление правительства трудовые книжки пост. 225» (изучает выдачу результата поиска)  - Меняет запрос на «Постановление правительства 2003 г. пост. 225», изучает 1 страницу выдачи результата.  - Закрывает вкладки.  *Респондент не справился с заданием* |

Таблица 5. Описание поиска в системе постановления правительства №225.

­­­**Выводы:**

Один из главных недостатков, выявленных в ходе тестирования это то, что в выдаче результатов поиска на первых позициях выводились документы, названия которых не содержат фразу поискового запроса, хотя такие документы есть в системе. Особенно это важно для документов, у которых известно точное название и номер. Это затрудняет поиск необходимой информации респондентами.

Все респонденты внимательно изучают первую страницу выдачи результатов поиска, читают описания каждого из пунктов. В случае, когда нужный документ не найден таким образом, большая часть респондентов ищет информацию в текстах найденных документов. Следующим шагом, если документ все еще не найден, является замена поискового запроса, уточнение данных. Двое из семи опрошенных воспользовались постпоисковыми фильтрами. Для остальных использование фильтров не очевидно.

Из плюсов системы можно отметить большое количество ссылок внутри документов.

Помимо этого было отмечено, что респонденты читают документы в маленьком окне, не разворачивая его. При этом поступали жалобы, что «мелко» и «неудобно».

­­­**Рекомендации:**

1. Улучшить качество поиска при задании точных атрибутов документа.
2. Открывать документ из списка выдачи результатов поиска в новой вкладке / окне.

### Сотрудник ссылается на Пункт III постановления о трудовых книжках, о котором говорилось ранее, «Внесение изменений и исправлений в трудовую книжку. Дубликат трудовой книжки». Найдите этот пункт.

|  |  |
| --- | --- |
| № | Описание поиска нужного пункта в тексте документа. |
| 1 | Нашла, воспользовавшись оглавлением. |
| 2 | - Ищет оглавление, но не находит.  - Закрывает ненужные вкладки.  - Пролистывает документ до нужного места. |
| 3 | Нашла, воспользовавшись оглавлением. |
| 4 | - Читает текст постановления, находит гиперссылку, схожую по смыслу с п. III, переходит по ней.  - Читает открывшийся текст, пролистывает далее и находит п. III. |
| 5 | - Читает текст постановления, листает. Не находит п. III.  - Меняет поисковый запрос на «постановление правительства от 16.04.2003 о ведении трудовых книжек пункт 3 о внесении изменений в трудовую книжку».  - Находит этот же документ, который открывается на первой странице.  - Пролистывает документ и находит нужный пункт. |
| 6 | Читает и пролистывает документ, таким образом находит п. III. |
| 7 | - Читает документ. Хочет открыть ссылки внутри документа на «книжки» и «вкладыши», однако ссылки не работают.  *Респондент не справился с заданием* |

Таблица 6. Описание поиска нужного пункта в документе.

­­­**Выводы:**

Четырем респондентам понятно, что в документах есть оглавление.

­­­**Рекомендации:**

1. Переделать механизм вывода оглавления документа. Как временную меру улучшения интерфейса, можно сделать кнопку «содержание документа» заметнее на фоне документа.

### Вступил ли данный документ в силу?

|  |  |
| --- | --- |
| № | Описание поиска информации о документе. |
| 1 | «Вступил», получила эту информацию, воспользовавшись кнопкой «информация о документе». |
| 2 | Нашла кнопку «информация о документе» и получила искомую информацию. |
| 3 | Нашла «информацию о документе». |
| 4 | - Ищет аналог «Справочной информации» по всему интерфейсу, не находит.  - Нажимает «Обзор», «Справочная информация», «Нормативные документы».  *Респондент не справился с заданием* |
| 5 | - Задает поисковый запрос «постановление правительства от 16.04.2003 о ведении трудовых книжек дата вступления в силу».  - Система выдала сообщение о максимальном количестве вкладок. Респондент закрыла вкладки.  - Читает текст постановления. Не находит информации, но делает вывод из текста документа, что он вступил в силу. |
| 6 | Не ищет данную информацию, делая вывод, что «в системе должны быть только документы, вступившие в силу».  *Респондент не справился с заданием* |
| 7 | - Читает текст документа.  - Респондент не может сориентироваться в интерфейсе и пытается решить задачу перебором всех возможных функций.  *Респондент не справился с заданием* |

Таблица 7. Описание поиска информации о документе.

­­­**Выводы:**

Как и в предыдущем задании, не всем респондентампонятно, что есть функция получения информации о документе, и что она располагается в окне документа.

­­­**Рекомендации:**

1. Переделать механизм вывода информации о документе. Как временную меру улучшения интерфейса, можно сделать кнопку «информация о документе» заметнее на фоне документа.

### Вы хотите объяснить сотруднику сложившуюся ситуацию и иметь возможность в любой момент сослаться на норму закона. Как бы вы решали эту задачу?

|  |  |
| --- | --- |
| № | Описание процедуры добавления документа в быстрый доступ |
| 1 | - Нажала «сохранить», выбрала «сохранить txt» (очень долгий отклик системы, респондент выбрал «сохранить txt», перешла к другим действиям и только через несколько секунд появилось диалоговое окно, предлагающее сохранить документ на жесткий диск).  - Нажала «Отложить материал» в окне выдачи результатов поиска. Система выдала сообщение, что нужно выделить документы для того, чтобы осуществить данное действие. Респондент нажала кнопку «Отложить материал» в окне документа.  - Добавила в избранное: нажала кнопку в верхнем левом углу интерфейса, создала новую папку, нажала «назад» в браузере, перешла обратно к постановлению. Не нашла, как добавить документ в папку, вернулась обратно к созданной папке. Вернулась к документу, внимательно изучила всю функциональность, нашла в «Сохранить» функцию «Добавить в избранное» и добавила документ в нужную папку. |
| 2 | -Нажала кнопку «Избранное», создала новую папку.  - Увидела список ранее добавленных документов и решила, что она добавила документ. |
| 3 | - Нажала «отложить документ».  - Нажала «сохранить документ».  Обычно в таких случаях документы печатает. |
| 4 | Данное постановление есть в распечатанном виде, однако в системе делает следующие действия:  - Нажимает «отложить материал» в списке выдачи результатов поиска. Система выдает сообщение, что необходимо сначала выбрать документы. Не может разобраться.  - Нажимает «Сохранить» - «Добавить в избранное». |
| 5 | - Закрывает неиспользуемые вкладки.  - Нажимает «отложить материал» в окне документа. |
| 6 | Не будет откладывать, «проще забить по названию в Яндексе». Или распечатает.  *Респондент не справился с заданием* |
| 7 | Обычно сохраняет документы у себя на компьютере.  - В списке выдачи результатов поиска выделяет документ и нажимает «сохранить» - «сохранить в txt» |

Таблица 8. Описание того, как респонденты для себя решают задачу быстрого доступа к определенным документам.

­­­**Выводы:**

Не все респонденты в повседневной работе пользуются возможностью откладывать документы в системе, более привычный алгоритм – это сохранить документы на компьютере. Те респонденты, что воспользовались бы возможностями системы, не понимают разницу между «отложенными» и «избранными» документами.

Алгоритм добавления в избранное довольно сложен, а кнопка добавления находится в меню «сохранить», что также затрудняет данное действие. Помимо этого, в замешательство приводит возможность добавлять в избранное и отложенное из разных окон – окна документа и окна выдачи результатов поиска.

­­­**Рекомендации:**

Отказаться от дублирующих функций, при этом рекомендуется оставить «избранное», так как этот термин привычнее.

Вывести функциональность «добавить в избранное» отдельной кнопкой, а не частью функциональности кнопки «сохранить».

Чтобы избежать путаницы добавления в избранное из окна выдачи результатов поиска или окна документа, необходимо открывать документы в новой вкладке или окне, как и рекомендовалось ранее.

### Приходится ли вам печатать документы? Если да, то вы печатаете документы целиком или выбранные части? Распечатайте документ или нужный фрагмент текста.

|  |  |
| --- | --- |
| № | Описание процедуры печати документа |
| 1 | «Да, приходится».  Копирует фрагмент, вставляет в Microsoft Word, печатает оттуда. |
| 2 | «Да, приходится».  Выделила часть документа, нажала «Печатать», выбрала «Печать материала PDF». Не поняла, что делать в открывшемся окне.  Скопировала выделенный кусок текста в Microsoft Word. |
| 3 | «Да, выбранные фрагменты текста печатаем».  - Заходит в «Печатать», смотрит предлагаемые варианты печати.  - Выделяет кусок текста, нажимает «Печать выделенного фрагмент». |
| 4 | «Да, приходится».  - Выделила часть текста. Нажала копировать.  - В браузере выбрала «Печатать». |
| 5 | «Да, приходится».  - В интернет-браузере выбрала «Печатать». |
| 6 | «Да, печатаем».  - Заходит в «Печатать», выбор печати в pdf или txt вводит в замешательство.  - Выбрала «Печать материала txt». |
| 7 | - Выделяет фрагмент текста, нажимает «Печатать». Не может выбрать из предложенных вариантов печати.  - Не может сориентироваться в интерфейсе и пытается решить задачу перебором всех возможных функций.  *Респондент не справился с заданием* |

Таблица 9. Описание процедуры печати документа.

­­­**Выводы:**

Выбор между печатью документа из txt и pdf вводит в замешательство респондентов. В случае, когда не очень понятны возможности системы, опрашиваемым проще было воспользоваться привычным алгоритмом действий – распечатать через программу Microsoft Word.

­­­**Рекомендации:**

1. Упростить процедуру печати, оставив только функции «печатать» и «печатать фрагмент».

### Посмотрите статьи ТК РФ, на которые ссылается документ.

|  |  |
| --- | --- |
| № | Описание просмотра связанных документов |
| 1 | *Респондент не справился с заданием* |
| 2 | Респондент пытается решить эту задачу с помощью постпоисковых фильтров и изменения поискового запроса.  *Респондент не справился с заданием* |
| 3 | - Смотрит в тексте, находясь в середине документа.  - Смотрит в оглавлении, но не находит подобной информации.  - Смотрит документ с начала и находит ссылки на ТК РФ. Переходит по ссылке. |
| 4 | - Закрывает неиспользуемые вкладки.  - Открывает ТК РФ, ищет данную информацию в нем, не находит. |
| 5 | - Находит ссылку в тексте (ТК РФ, статья №66), переходит по ней.  - ТК РФ открывается на перовой странице. Респондент, не дождавшись загрузки всего документа, пытается перелистать на нужную статью вручную. |
| 6 | - Находит ссылку в тексте (ТК РФ, статья №66), переходит по ней.  - ТК РФ открывается на перовой странице. Респондент, не дождавшись загрузки всего документа, пытается перелистать на нужную статью вручную. |
| 7 | - Находит ссылку в тексте (ТК РФ, статья №66), переходит по ней.  - ТК РФ открывается на перовой странице. Респондент, не дождавшись загрузки всего документа, пытается перелистать на нужную статью вручную. |

Таблица 10. Просмотр связанных документов.

­­­**Выводы:**

Поиск ссылок на связные документы в тексте для большинства респондентов понятен. Однако, в данном задании было выявлено одно из неудобств системы – когда ссылка ведет на середину большого по объему документу (в данном случае таким документом был ТК РФ), время загрузки и отклика системы очень большое. Респонденты начинают искать нужный раздел самостоятельно, для них не очевидно, что после загрузки всего документа откроется нужный раздел.

­­­**Рекомендации:**

1. Не выводить документы до момента, пока они полностью не загрузятся, выводя в этот время индикатор состояния системы. Как вариант, выводить начало документа, но более явно показывать, что процесс загрузки документа продолжается.

### Сотрудник позвонил и попросил выслать ему постановление правительства, о котором говорилось ранее, на электронную почту. Как вы будете это делать?

|  |  |
| --- | --- |
| № | Описание процедуры возвращения к документу и пересылки его по почте |
| 1 | - Вернулась к документу кнопкой «назад».  - Нажала «сохранить» - «отправить по почте». |
| 2 | - В списке выдачи результатов поиска отметила галочкой нужный документ и выбрала «сохранить».  - Дальше собирается отправить со своего почтового ящика письмо с вложенным файлом. |
| 3 | - Вернулась кнопкой «назад»  - Нажала «Сохранить» - «Сохранить материал pdf»  - Дальше собирается отправить со своего почтового ящика письмо с вложенным файлом. |
| 4 | Не умеет, ищет в браузере подходящую функцию.  *Респондент не справился с заданием* |
| 5 | - Вернулась к документу с помощью функции браузера.  - В браузере сохранила страницу как html.  - Нашла в системе функцию «Отправить по почте». |
| 6 | - Вернулась к документу с помощью кнопки «назад».  - Искала в интерфейсе кнопку «переслать».  - Сохранила на жесткий диск, чтобы переслать вложенным файлом со своего почтового ящика. |
| 7 | - Выделяет нужный текст, копирует в Microsoft Word.  - Далее собирается переслать созданный документ вложенным файлом. |

Таблица 11. Описание процедуры возвращения к документу и пересылке его по почте.

­­­**Выводы:**

Для респондентов не очевидна такая функция системы, как отправка по электронной почте. В данном случае респондентам было проще отправить текст вложенным файлом через свой почтовый сервер.

­­­**Рекомендации:**

1. Вынести функциональность отправки по электронной почте отдельной кнопкой в окне документа.

### Представьте, что у вас стоит задача отказать соискателю в заключении трудового договора. Вам необходимо понять, на каких условиях можно это сделать, какими документами это будет сопровождаться. Найдите документы, обосновывающие ваш отказ.

|  |  |
| --- | --- |
| № | Описание процедуры поиска обоснования решения |
| 1 | - Вводит разные поисковые запросы, по-разному формулируя свой вопрос. Не находит нужной информации.  *Респондент не справился с заданием* |
| 2 | - Вводит запрос «отказ работнику в заключении трудового договора»  - Изучает 1 страницу выдачи результатов поиска, читает разъяснение эксперта.  - Перешла к постпоисковым фильтрам, выбрала «разъяснение экспертов». Осталась довольна найденным документом. |
| 3 | - Задала поисковый запрос, внимательно изучила список выдачи результатов поиска.  - Нашла алгоритм пошаговой инструкции, прошла его, получила инструкцию. Осталась довольна результатом поиска. |
| 4 | - Вспомнила презентационный ролик, набрала «письменный отказ при приеме на работу» в строке поиска. При этом в левом окне случайно был выбран фильтр рубрики от предыдущего поиска, а в поиске выбрана функция «искать по выбранным рубрикам». В результате поиска по всем рубрикам был найден только один документ, что привело респондента в замешательство. Потребовалась помощь со стороны, чтобы вернуть систему в исходное состояние.  - Изучает результаты поиска. Читает заинтересовавшие документы и смотрит связанные с ними шаблоны. |
| 5 | - Задает поисковый запрос «как отказать соискателю в трудоустройстве алгоритм». Ничего не найдено.  - Меняет поисковый запрос на «как отказать соискателю в трудоустройстве». Ничего не найдено.  - Вспоминает презентационный ролик, вводит запрос «причины отказа соискателю в трудоустройстве». Поиск выдает нормативные документы.  - Меняет поисковый запрос на «Как отказать соискателю в заключении трудового договора», получает алгоритм пошаговой инструкции и проходит ее. |
| 6 | - Вводит поисковый запрос «обоснование отказа при приеме на работу»  - Находит в выдаче результатов поиска разъяснение эксперта и читает его. |
| 7 | *Респондент не справился с заданием* |

Таблица12. Описание процедуры поиска обоснования решения.

­­­**Выводы:**

Респонденты вводят поисковый запрос, потом изучают результаты поиска. В случае, если искомая информация не найдена, в большинстве случаев переформулируют поисковый запрос.

Данное задание выявило одну сложность работы с системой – респонденты не всегда могут соотнести выбранные рубрики постпоискового фильтра с результатом поиска; не понимают, когда они выбрали фильтр. Это вводит в замешательство и мешает эффективной работе с системой.

­­­**Рекомендации:**

1. Упросить работу блока постпоисковых фильтров: оставить только одну сортировку по типу материала; выводить внутри фильтра все рубрики, вне зависимости, есть ли в них найденные документы. При этом рубрики, в которых нет подходящих материалов, должны выводиться серым цветом. Это позволит постоянно видеть на экране список рубрик, что ускорит процесс обучения работы с ним.

### Сотрудник попросил перевести его на другую работу в рамках предприятия. Ваш коллега сказал, что вам необходимо отправить его на обязательный медицинский осмотр. Какими должны быть ваши действия?

|  |  |
| --- | --- |
| № | Действия при поиске информации для перевода сотрудника |
| 1 | - Проговаривает фразу «а, надо найти инструкцию», задает поисковый запрос «Перевод сотрудника на новую работу в связи с медицинским заключением».  - Находит документ с комментариями эксперта и читает его (при этом пошаговые инструкции были на первой странице выдачи результатов поиска).  - Читает текст описания пунктов пошаговых инструкций в списке выдачи результатов поиска, но выбирает изменить поисковый запрос на «перевод сотрудника на новую работу по медицинским показаниям»  - Появилось предупреждение о достижении максимального количества вкладок. Закрывает все вкладки.  - Читает разъяснение эксперта по данному вопросу (первые строки выдачи результата – пошаговые инструкции – не заинтересовали). Находит интересующую информацию в тексте разъяснения. |
| 2 | -Набирает «Медицинский осмотр при переводе работника» в строке поиска.  - Находит алгоритм пошаговой инструкции в списке выдачи результатов поиска. Проходит алгоритм, читает получившуюся инструкцию. Жалуется, что нельзя переставить блоки вопросов местами. Закрывает ненужные вкладки. |
| 3 | - Задает поисковый запрос «Перевод на другую постоянную работу».  - Находит алгоритм пошаговой инструкции в списке выдачи результатов поиска. Проходит алгоритм, довольна полученной инструкцией. |
| 4 | - Набирает «Перевод сотрудника в рамках предприятия медицинский осмотр» в строке поиска. Изучает список выдачи результатов поиска.  - Меняет поисковый запрос на ««Перевод сотрудника в рамках предприятия». Закрывает лишние вкладки.  - Меняет поисковый запрос на «Перевод сотрудника в рамках предприятия с проведением медицинского осмотра». Выбирает «искать в результатах поиска» (помощь со стороны). При этом инициирует поиск еще раз с тем же поисковым запросом. Просматривает все пункты в выдаче результатов поиска. (комментарий респондента: « ну, 27 это не 107, уже проще»).  - Пробует воспользоваться постпоисковыми фильтрами, но не может разобраться, как они работают.  - Переходит на главную страницу, выбирает рубрику «Пошаговые инструкции». Не находит в списке алгоритмов интересующей информации.  - Выбирает один из пунктов Кадровой документации (ставит галочку в чек-боксе), выделяет рубрику «Вопрос – ответ» (не ставя при этом галочки). Нажимает «искать». Ни одного документа не найдено.  - Меняет поисковый запрос.  - Находит нормативные документы, на которые опирается данный запрос. (При этом также выполняет и следующее задание). |
| 5 | - Задает поисковый запрос «список должностей, подлежащих обязательному медицинскому осмотру». Система выдает сообщение о максимальном количестве открытых вкладок. Закрывает все лишние вкладки.  - Изучает первую страницу выдачи результатов поиска. Открывает документы, читает их текст.  - Меняет поисковый запрос на «перевод сотрудника, подлежащего обязательному медицинскому осмотру».  - Находит ответ на свой вопрос в тексте разъяснения эксперта. |
| 6 | - Задает «обязательный медицинский осмотр», изучает первую страницу выдачи результатов поиска.  - Находит готовую пошаговую инструкцию. |
| 7 | - Вводит поисковый запрос «перевод на другую работу». Система выдала сообщение о максимальном количестве открытых вкладок. Не знает, что делать. Нажимает поиск еще раз. Закрывает вкладки, еще раз запускает поиск.  - Изучает список выдачи результатов поиска. Меняет поисковый запрос на «перевод на другую работу по состоянию здоровья» (причем ждет подсказки от системы в строке ввода поискового запроса).  - Изучает список выдачи результатов поиска, находит «Вопрос – Ответ», в тексте которого находит ответ на поставленный вопрос. |

Таблица 13. Описание действий при поиске информации для перевода сотрудника.

­­­**Выводы:**

Не всем респондентам очевидно, что «алгоритм пошаговой инструкции» может помочь в данном вопросе. Все респонденты внимательно изучают описания пунктов выдачи результатов поиска, соотнося их с полученным заданием.

Задание показало, что механизм работы с рубриками вызывает затруднение, так же были выявлено, что вкладки почти не используются респондентами.

­­­**Рекомендации:**

1. Сделать описание алгоритма пошаговых инструкций в списке выдачи результатов поиска более подробным, описывающим суть данного раздела.
2. Упростить работу с рубрикатором в постпоисковом фильтре.
3. Система вкладок очень неудобная для пользования и требует серьезной доработки. Как временное улучшение интерфейса – можно отказаться от системы вкладок вообще.

### Сотрудник не понимает обоснования на отправления его на медицинский осмотр. Найдите нормативный документ, обосновывающий это действие.

|  |  |
| --- | --- |
| № | Поиск нормативного документа по заданной тематике, уточнение запроса поиска |
| 1 | - Пишет новый поисковый запрос, находит пошаговую инструкцию.  - В тексте инструкции находит ссылку на нормативный документ и переходит к нему. |
| 2 | - Переходит к фильтру «по рубрикам» - «нормативные документы». Смотрит список отфильтрованных документов. |
| 3 | - Смотрит в тексте инструкции, переходит по ссылке внутри нее и находит необходимый документ. |
| 4 | Нашла обоснование действию, ища ответ на предыдущий вопрос. |
| 5 | Читает текст найденного ранее документа и находит ответ на поставленный вопрос. |
| 6 | Нашла обоснование действию, ища ответ на предыдущий вопрос. |
| 7 | -Ввела новый поисковый запрос «перевод сотрудника на новую постоянную работу по состоянию здоровья без согласия работника». Закрыла лишние вкладки.  - Изучает список выдачи результатов поиска, читает документы и находит обоснование в тексте одного из документов. |

Таблица 14. Поиск нормативного документа по заданной тематике, уточнение поискового запроса,

­­­**Выводы:**

­­­Большинство респондентов ищет информацию в тексте документов, только один воспользовался постпоисковыми фильтрами.

## Хотите что-нибудь добавить?

### Вся ли необходимая функциональность есть в системе?

|  |  |
| --- | --- |
| № | Комментарии респондентов о функциональности системы |
| 1 | «На первый взгляд всего хватает».  Не могла найти ответ на вопрос, который возникал недавно по работе. |
| 2 | «Сложно оценить, нужно поработать».  Хотелось бы добавить возможность сохранять результаты поиска (не нашла в системе) и иметь возможность удалять в избранном отдельные файлы. |
| 3 | - «Не хватает описания к частям ТК РФ – что именно находится в каждой части». |
| 4 | - «Было бы хорошо добавить блоки по узким специальностям: медицине, возможно, еще какой-нибудь».  - «Не понятно, вступил ли в силу документ или нет». |
| 5 | «Вроде все есть».  «Единственное что – поиск воспринимает конкретные слова, то есть если вводить «отказать в трудоустройстве», то результаты не такие, как «отказать в заключении трудового договора»». |
| 6 | «Хотелось бы вывести «переслать по почте» отдельной кнопкой». |
| 7 | «Нужно разобраться, сложно так сказать», «нужна подсказка в строке поиска». |

Таблица 15. Комментарии респондентов о функциональности системы.

­­­**Выводы:**

­­­Помимо проблем, обозначенных ранее, респонденты отметили неудобство поиска и отсутствие описания частей больших документов, таких как ТК РФ.

**Рекомендации:**

1. Улучшить качество поиска.
2. Добавить описание частей ТК РФ.

## Общие впечатления

### Особо запомнившиеся положительные и отрицательные моменты.

|  |  |
| --- | --- |
| № | Отрицательные и положительные моменты. |
| 1 | Минусы: - «мелковато все»,  - не понимает, что такое вкладки и зачем они нужны,  - вопрос с печатью не понятно, как решать из интерфейса системы.  Плюсы: - «можно найти пошаговые инструкции»,  - «удобно, что есть разделение по типу материала»,  - «на первый взгляд - пользоваться легко»,  - «плюс в том, что информация только по кадрам». |
| 2 | Минусы: - нельзя сохранять в поисковом запросе выбранные документы а  только всю выдачу результатов,  - не очень понятно, зачем нужен «глоссарий»  Плюсы: - «можно сохранить избранное»,  - актуальность данных, обновления,  - поиск по рубрикам и по тексту в документе,  -можно сохранять поисковые запросы. |
| 3 | Плюсы: - «не нужно лезть в журналы за интересующей информацией, все есть  под рукой»,  - «можно переходить из документа к другим документам»,  - можно узнать, вступил ли документ в силу. |
| 4 | Минусы: - «немножко сложновато искать»,  - «нет блока по медицине» |
| 5 | Минусы: - респондент жаловалась на сложность поиска, что нужно четко  формулировать запрос.  Плюсы: - данные часто обновляются,  - «удобно, что есть алгоритмы действий, информация только по  кадровому делопроизводству» |
| 6 | Минусы: - «шрифт серый и маленький, плохо читается»,  - очень много лишних документов в списке выдачи результатов  поиска, устаревшие документы присутствуют, «долго искать»  (предложила сократить список результатов поиска до 2-3  документов, остальное прятать, чтобы не сбивало). |
| 7 | Минусы: - медленная работа системы,  - «не понятно, что происходит»,  Плюсы: - «есть ссылки на ТК РФ с комментариями». |

Таблица 16. Комментарии респондентов о положительных и отрицательных моментах.

­­­**Выводы:**

­­­Помимо обозначенных ранее негативных моментов, респонденты отметили сложность поиска и маленький шрифт. Также были жалобы на отсутствие обратной связи с системой.

Из плюсов была выделена узкая специализация системы, каждодневное обновление данных, наличие пошаговых инструкций и разделение материалов по рубрикам.

**Рекомендации:**

1. Увеличить шрифт.

## Конкуренты

### Какими системами помощи в вашей повседневной деятельности вам приходилось пользоваться? Какие плюсы и минусы в них вы можете назвать?

|  |  |
| --- | --- |
| № | Плюсы и минусы работы систем конкурентов |
| 1 | Пользуется системами «Консультант Плюс» и «Гарант». В «Консультант Плюс» минусом является большое количество информации не по кадровой тематике, а плюсом то, что «там все как-то покрупнее, ярче». |
| 2 | Использует «Консультант Плюс». Плюс этой системы в том, что есть навигатор. Отметила, что и в «Консультант Плюс» и в «Электронной системе кадровика» есть поиск по рубрикам, это удобно. |
| 3 | Использует систему «Консультант Плюс», «Гарант» - намного реже. В «Гаранте» очень неудобная система расположения информации. |
| 4 | Пользуется системой «Консультант Плюс».  Плюсы системы: есть образцы документов, шаблоны, блок с медицинской тематикой и блок законодательства.  Минусы: система дороже, много лишней информации, которую нельзя удалить. |
| 5 | Пользуется системами «Консультант Плюс» и «Гарант».  Минусы - много лишней информации.  Плюсы - в «Консультант Плюс» добавили блок информации по кадровому делопроизводству. |
| 6 | Использует системы«Консультант Плюс» и «Гарант. Минусы обеих систем в том, что очень много информации по другим областям, поиск возможен только по документу, а не по ситуации. |
| 7 | Использует «Справочник кадровика» за 2009 год. Минус - данные устарели.  Также пользуется системами «Консультант Плюс» и «Гарант». Не нравится, что информация в них «разрозненная какая-то». |

Таблица 17. Комментарии респондентов о плюсах и минусах работы систем конкурентов.

­­­**Выводы:**

Респонденты используют «Консультант Плюс» и «Гарант», однако почти все жалуются на большое количество информации по областям, не относящимся к кадровому делопроизводству. Направление, выбранное для данной системы – специализация на узкой нише потребителей – верно. Однако необходимо довести интерфейс хотя бы до уровня «Гаранта», а еще лучше – системы «Консультант Плюс».

­­­

## Анкета на субъективную удовлетворенность

Респондентам предлагалась анкета с большим количеством прилагательных, из которых нужно было выбрать слова, наиболее подходящие к системе.

|  |  |
| --- | --- |
| № | Слова, по мнению респондентов, описывающие систему |
| 1 | *Анкета не предлагалась* |
| 2 | Привлекательный, безопасный, интересный, гибкий, полезный, понятный, четкий, современный. |
| 3 | Эффективный, тусклый, последовательный, полезный, быстрый. |
| 4 | Эффективный, хороший, интересный, полезный, удобный, понятный, современный, простой, профессиональный, приятный. |
| 5 | Эффективный, ясный, последовательный, удобный, быстрый. |
| 6 | Эффективный, полезный, удобный, понятный, профессиональный, быстрый. |
| 7 | Эффективный, прямой, стандартный, безопасный, последовательный, качественный, полезный, понятный, современный. |

Таблица 18. Слова, по мнению респондентов, описывающие систему.

­­­**Вывод:**

Респонденты заинтересованы в продукте и считают его хорошим решением для своих повседневных задач.