











# Human-centred Design and User experience

Making life better by design

WORLD USABILITY DAY IS NOVEMBER 14, 2013



Минкомсвязь  
России



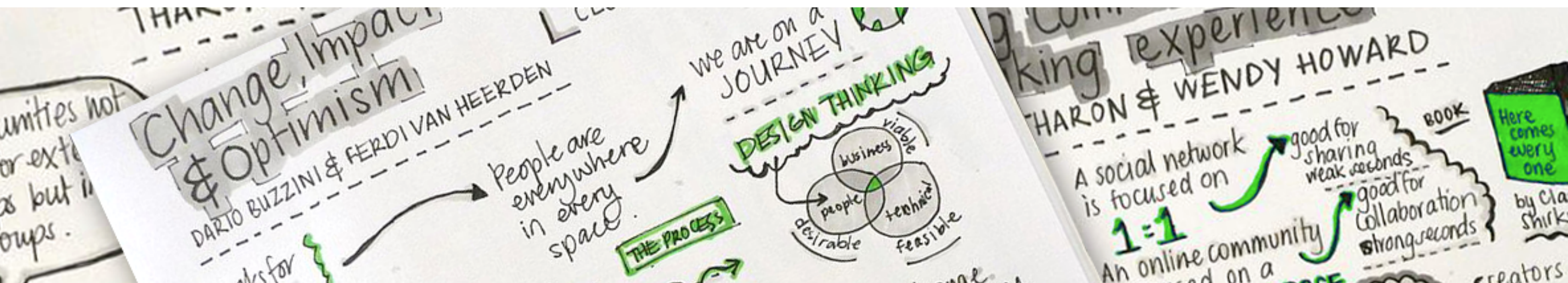
# World Usability Day

Making life easy!

WORLD USABILITY DAY 2013

**HEALTHCARE: COLLABORATING FOR BETTER SYSTEMS**

The importance of user-centered design in healthcare is truly life or death.





















## Vladimir Putin. Democracy and the quality of our state

The Electronic Government project should be aimed more precisely at the **needs and requirements of the people.**

We should move over to the new generation of government service **standards that are focused on the needs** of service recipients

It is important to create **user-friendly, interactive interfaces** for public authorities' web portals...

I would like to ask professional **web designers** to help the state with that.

Information technologies should serve to make the government mechanism **understandable and accessible to the public.**







Our goals:

- User can start to use electronic services in **60 seconds**
- User can order electronic service in **three minutes.**





# Governments pay attention to design

Human-centred Design makes IT more accessible



## Design-Driven Innovation in Europe

- On 23 September 2013, the European Commission published a Staff Working Document "Implementing an Action Plan for Design-Driven Innovation".
- This document describes current and upcoming actions endorsed by the Commission and relating to promoting design-driven innovation in different policy fields.
- These actions form the Action Plan for Design-Driven Innovation aiming to accelerate the take-up of design in innovation policies at European, national and regional levels and to create the capacity and competencies needed to implement these policies.



## Design as a driver of user-centred innovation

Although often associated with aesthetics and the ‘looks’ of products only, the application of design is in reality much broader.

User needs, aspirations and abilities are the starting point and focus of design activities.

With a potential to integrate for example environmental, safety and accessibility considerations — in addition to economic — into products, services and systems, design is an area which deserves public attention.





**DRAFT INTERNATIONAL STANDARD ISO/DIS 9241-210**

ISO/TC 159/SC 4

Secretariat: **BSI**

Voting begins on:  
**2008-11-28**

Voting terminates on:  
**2009-04-28**

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION • МЕЖДУНАРОДНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ • ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION

**Ergonomics of human-system interaction —**  
Part 210:  
**Human-centred design for interactive systems**

*Ergonomie de l'interaction homme-système —*

*Partie 210: Conception centrée sur l'opérateur humain pour les systèmes interactifs*





**DRAFT INTERNATIONAL STANDARD ISO/DIS 9241**

ISO/TC 159/SC 4

Secretariat: **BSI**

Voting begins on:  
**2008-11-28**

Voting terminates on:  
**2009-04-28**

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION • МЕЖДУНАРОДНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ • ORGANISATION INTERNATIONALE D

**Ergonomics of human-system interaction —  
Part 210:  
Human-centred design for interactive systems**

*Ergonomie de l'interaction homme-système —*

*Partie 210: Conception centrée sur l'opérateur humain pour les systèmes interactifs*

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО  
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ



НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
СТАНДАРТ  
РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р ИСО  
9241-210—  
2012

**ЭРГОНОМИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ  
ЧЕЛОВЕК—СИСТЕМА**

Часть 210

**Человеко-ориентированное проектирование  
ИНТЕРАКТИВНЫХ СИСТЕМ**

ISO 9241-210:2010

**Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for  
interactive systems  
(IDT)**

Издание официальное



## Definition of Human-centred Design

Human-centred design is an approach to interactive system development that aims to make systems usable by focussing on the users, their needs and requirements, and by applying human factors, ergonomics and usability knowledge and techniques.

This approach enhances effectiveness and efficiency, improves human well-being, user satisfaction, accessibility and sustainability; and counteracts possible adverse effects of use on human health, safety and performance.



# Four Steps of Human-centred Design

Context of use description

Specify the user requirements

Produce design solutions

Evaluate Design

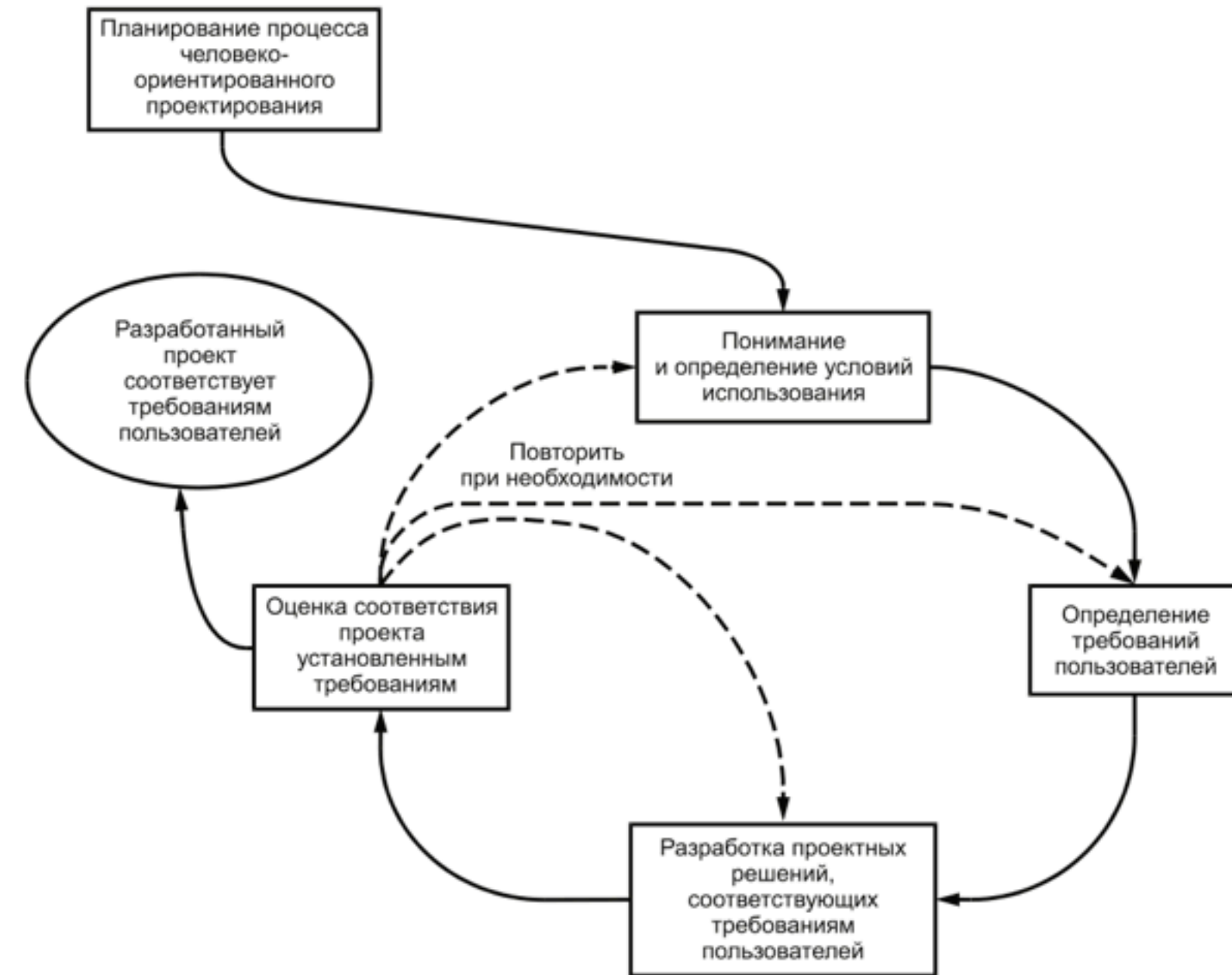


Рисунок 1 — Взаимосвязь этапов человеко-ориентированного проектирования



# Web Content Accessibility on Russian

W3C accepted official translation of  
Web Content Accessibility  
Guidelines on Russia in 2013



## Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0

### Lead translating organization:

UN Information center

Glazovski pereulok 4/16,

119002, Moscow Russia

Web site: <http://www.unic.ru>

Coordinator of the translation: Daniel NOVICHKOV (e-mail: [daniel.novichkov@gmail.com](mailto:daniel.novichkov@gmail.com))

## Русский авторизованный перевод

Публикация 04 июня 2010

Текущая версия:

<http://www.wcag.ru/guidelines/wcag20.html>

Последняя версия:

<http://www.wcag.ru/guidelines/wcag20.html>



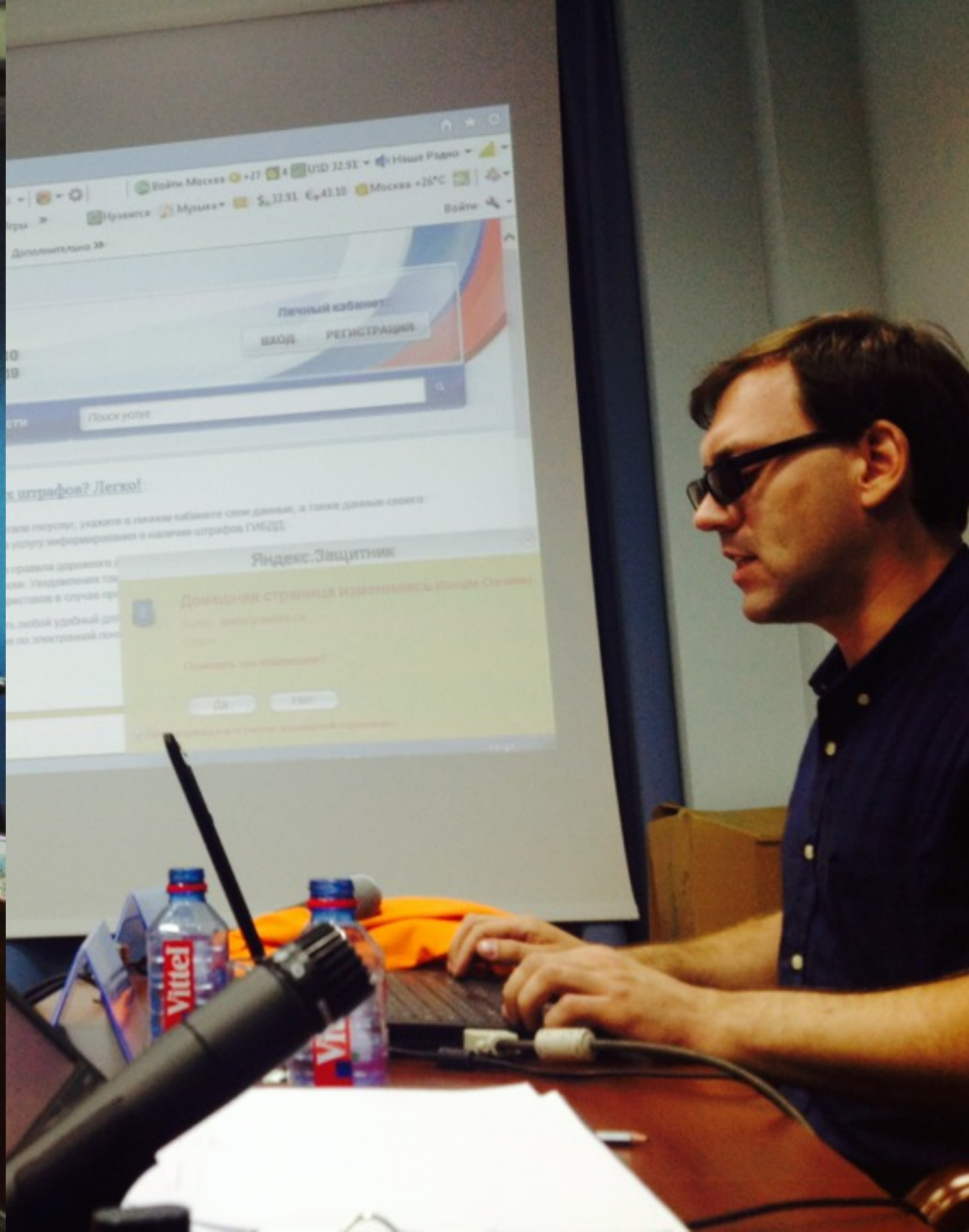


Исследование  
обеспечения  
доступности Рунета  
для людей с  
ограниченными  
возможностями  
здоровья (ОВЗ)



Исследование НИИ



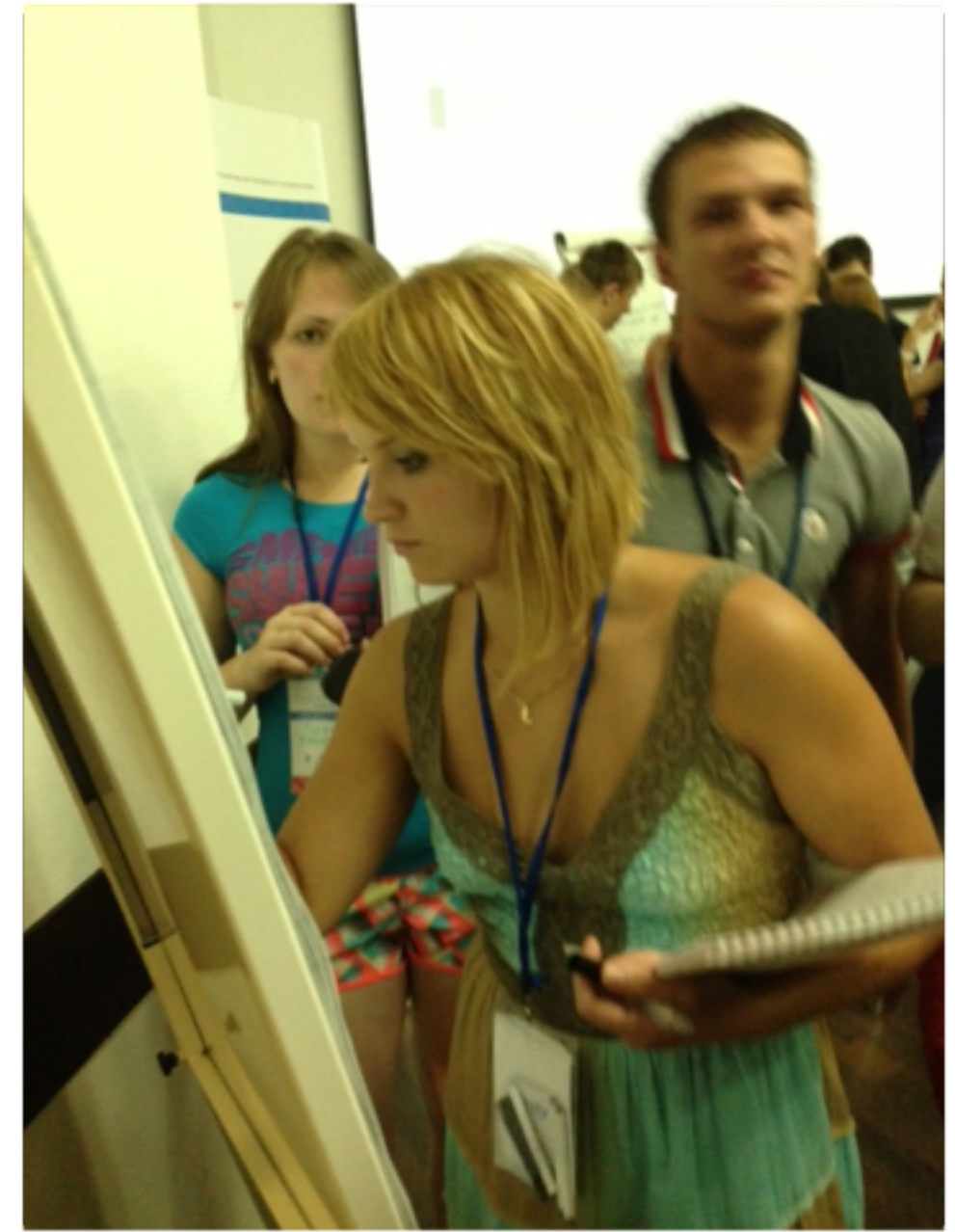






Минкомсвязь  
России





КОМСВЯЗЬ  
ИИ





Цель: облегчение процесса поступления абитуриента ВУЗы и т.д.

Цел. ауд: Абитуриенты Школьники стар классов

Маркетинг: Реклама соц. сет расыл. смс

KPI: а) Количество б) % соотн. пер...



Цель: Увеличение охватываемой аудитории

Целевая аудитория: люди, желающие улучшить свое зрение лазером и т.д.

Маркетинг: 1) Прямые 2) Соц. сети 3) Реклама на транспорте 4) Брошюры с адресами и контактами

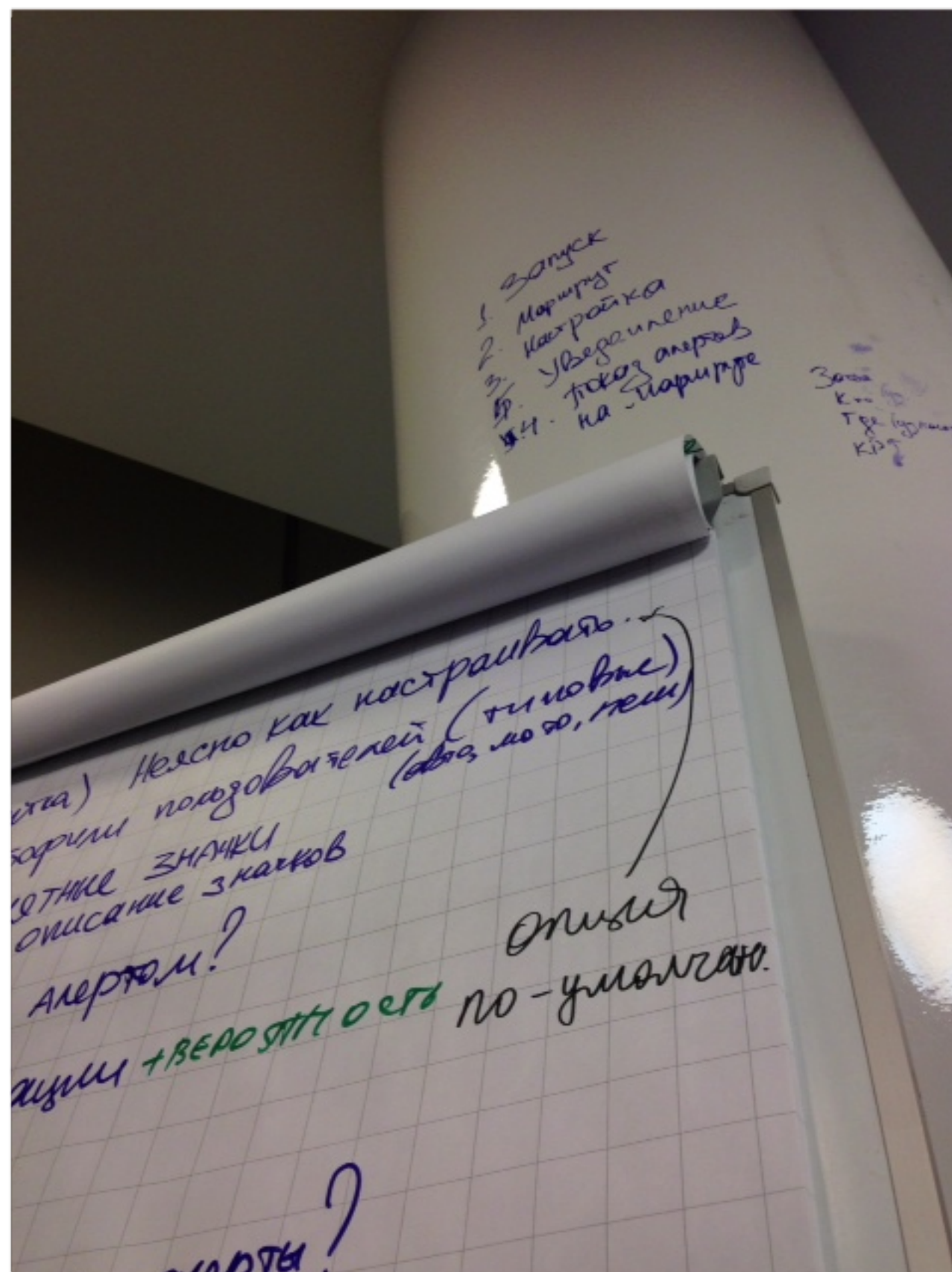
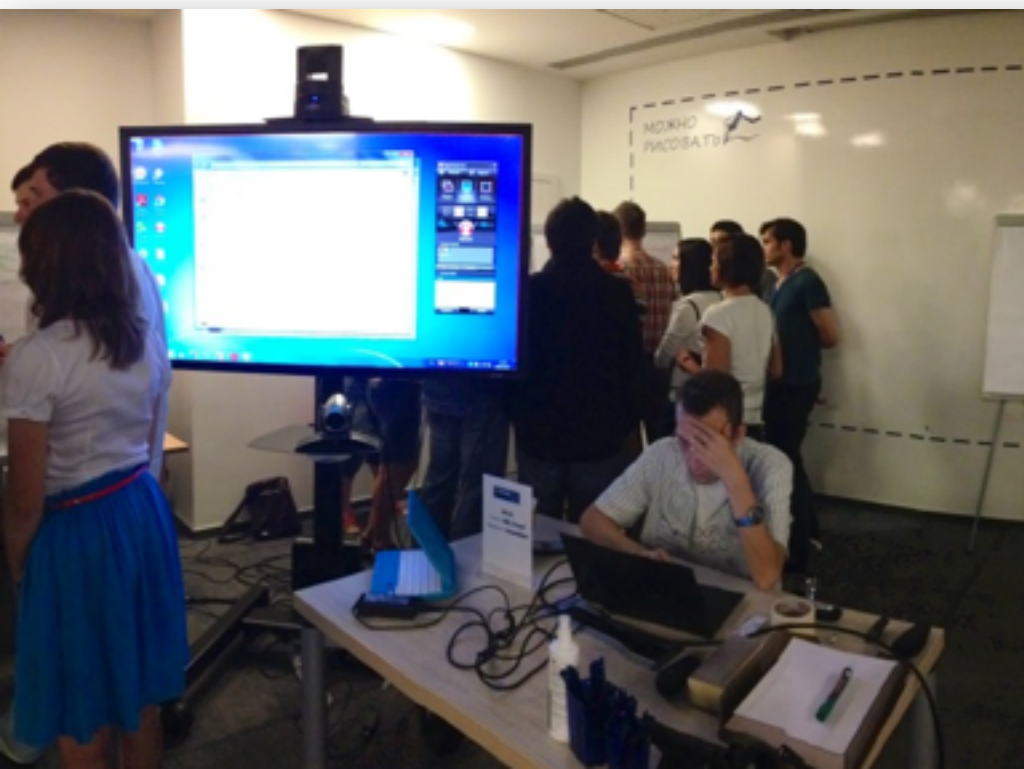
KPI: Версия мобильного приложения

Z KOMPA













ПОРТАЛ  
ГОРОДСКИХ  
УСЛУГ

Гражданам

Бизнесу

Ведомства

Адреса МФЦ

beta  
версия



Зарегистрируйся и получи доступ к 285 услугам

Зарегистрироваться

или Войти

## Что вас интересует?

Все государственные услуги, которые можно получить онлайн или в [МФЦ](#) вашего района.

Популярные услуги

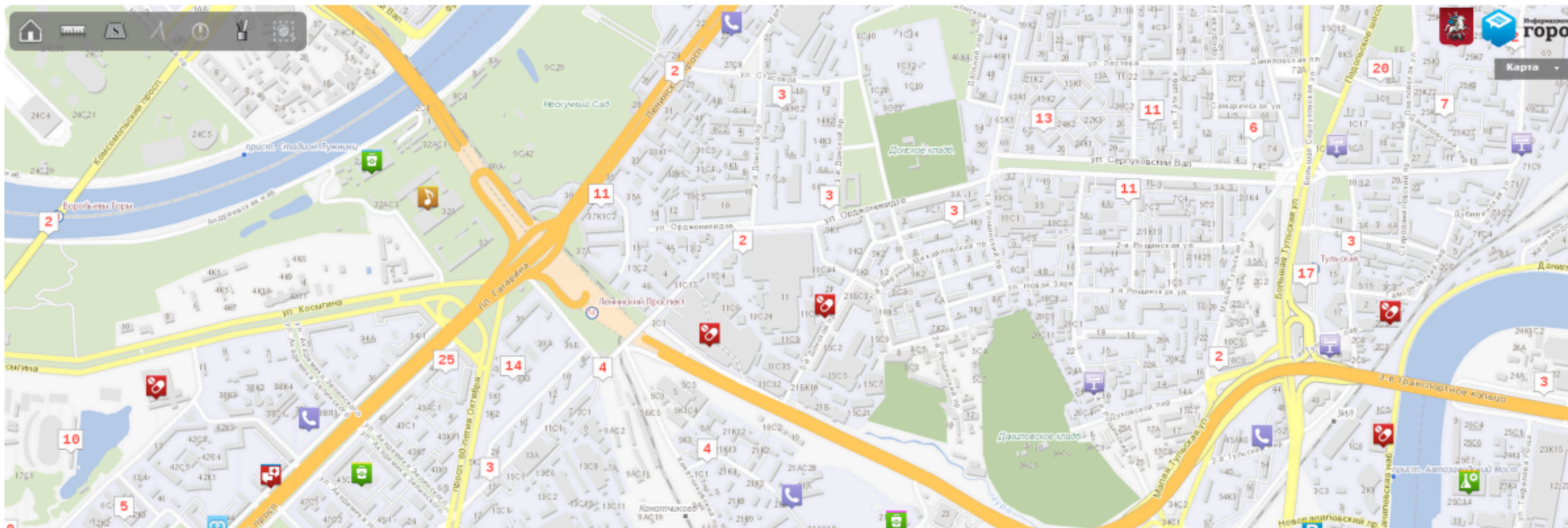


Зарегистрировать

Записаться к врачу

Прием показаний





### Скачайте мобильное приложение

портала госуслуг, чтобы актуальная информация была у вас всегда под рукой

[Скачать приложение](#)

### Оставайтесь на связи

Подпишитесь на наши группы в социальных сетях













# Card sorting for Moscow state public services portal

**13 000** users of portal

in **3** weeks

grouped **250** services

into **16** categories



## Штрафы ГИБДД г.Москвы

### Результаты поиска штрафов

**Внимание:** по техническим причинам на Портале может быть доступна информация не о всех Ваших штрафах.

Если Вы уже оплатили штраф через банк или терминал, однако в результатах поиска он числится неоплаченным, рекомендуем обратиться с документом, подтверждающим оплату, в подразделение ГИБДД, с просьбой внести информацию об оплате в базу данных.

Также Вы можете воспользоваться сервисом приема обращений ГИБДД, указав цель обращения «Уведомление об уплате административного штрафа» и приложив электронные копии документов, подтверждающих оплату.

Для оплаты штрафа наложенного ГИБДД можно использовать этот же сервис, а также [сервис приема обращений Управления ГИБДД ГУ МВД России по Москве](#).

Постановление о наложении административного штрафа за АП выявленное средствами ФВФ, номер 77ФА6667466 от 01.09.2013

Нарушение, предусмотренное статьей 12.9 ч. 2 КОАП РФ: Превышение установленной скорости движения транспортного средства на величину, превышающую 20 километров в час

Место нарушения: МОСКВА ГОРОД ЦЕНТРАЛЬНЫЙ УСТЬИНСКИЙ МОСТ К МОСКВОРЕЦКОЙ НАБЕРЕЖНОЙ

Нарушителем: ДЕНИС ГРИГОРЬЕВ

Гос.регистрационный знак ТС: А/Д М-8 "ХОЛМОГОРЫ" 31 км.

Модель автомобиля: МИНИКУП

Штраф: 500 рублей

Подразделение ГИБДД: 114551

Статус: [Оплатить](#)

Постановление (постановление инспекция) о наложении административного штрафа, номер 50АР297766 от 04.08.2013

Нарушение, предусмотренное статьей 12.15 ч. 1 - Нарушение правил расположения транспортного средства на проезжей части дороги, встречного разъезда, заезда на встречную полосу движения без выезда на сторону проезжей части дороги, предназначенную для встречного движения, а равно пересечение организованных транспортных или пешей колонны либо занятия места в ней за равно движение по обочинам?

Место нарушения: МОСКВА ГОРОД ЦЕНТРАЛЬНЫЙ А/Д М-8 "ХОЛМОГОРЫ" 31 км.

Нарушителем: ДЕНИС ГРИГОРЬЕВ

Гос.регистрационный знак ТС: А/Д М-8 "ХОЛМОГОРЫ" 31 км.

Модель автомобиля: МИНИКУП

Штраф: 500 рублей

Подразделение ГИБДД: 114551

Статус: [Оплатить](#)

Статус: [Оплатить](#)

Статус: [Оплатить](#)

Вы можете оплатить [штрафы за парковку](#), а также [найти штрафы ГИБДД](#), полученные в других регионах России, указав Ваши данные водительского удостоверения или свидетельства о регистрации транспортного средства.

Так же можно [подписаться](#) на получение уведомлений о начислении и оплате штрафов по электронной почте и через SMS.

Обратная связь



## Штрафы ГИБДД г.Москвы

### Результаты поиска штрафов

**Внимание:** по техническим причинам на Портале может быть доступна информация не о всех Ваших штрафах.

Если Вы уже оплатили штраф через банк или терминал, однако в результатах поиска он числится неоплаченным документально, подтверждающим оплату, в подразделение ГИБДД, с просьбой внести информацию об оплате. Также Вы можете воспользоваться сервисом приема обращений ГИБДД, указав цель обращения «Уведомление о штрафах» и приложив электронные копии документов, подтверждающих оплату.  
Для оплаты наложенного штрафа можно использовать этот же сервис, а также [сервис приема обращений на сайте](#).

Постановление (применение административного штрафа за АП выявленное средствами ФВФ, номер 77ФА6-08/2015/1408/2015 от 11.09.2015 КОАП РФ: 12.9ч.2 - Превышение установленной скорости движения транспортного средства на величину в 50% и более  
Место нарушения: МОСКВА ГОР. ОКРУГ ЦЕНТРАЛЬНЫЙ УСТЬИНСКИЙ МОСТ К МОСКВОРЕЦКОЙ НАБЕРЕЖНОЙ  
Наименование: ДЕНИС ГРИГОРЬЕВИЧ  
Гос.регистрационный знак ТС: М-8100-01  
Модель автомобиля: МИНИКУП  
Штраф: 500 рублей  
Подразделение ГИБДД: 114551

Постановление (применение административного штрафа, номер 50АР297766 от 04.09.2015 КОАП РФ: 12.15ч.1 - Нарушение правил расположения транспортного средства на проезжей части дороги, встречного разъезда, а равно нарушения правил организации движения транспортных средств и пешеходов без выезда на сторону проезжей части дороги, предназначенную для движения без остановки транспортного средства или пешеходной колонны либо занятия места в ней за равно движением транспортных средств  
Место нарушения: МОСКВА ГОР. ОКРУГ ЦЕНТРАЛЬНЫЙ Д/Д М-8 "ХОЛМОГОРЫ" 31 км.

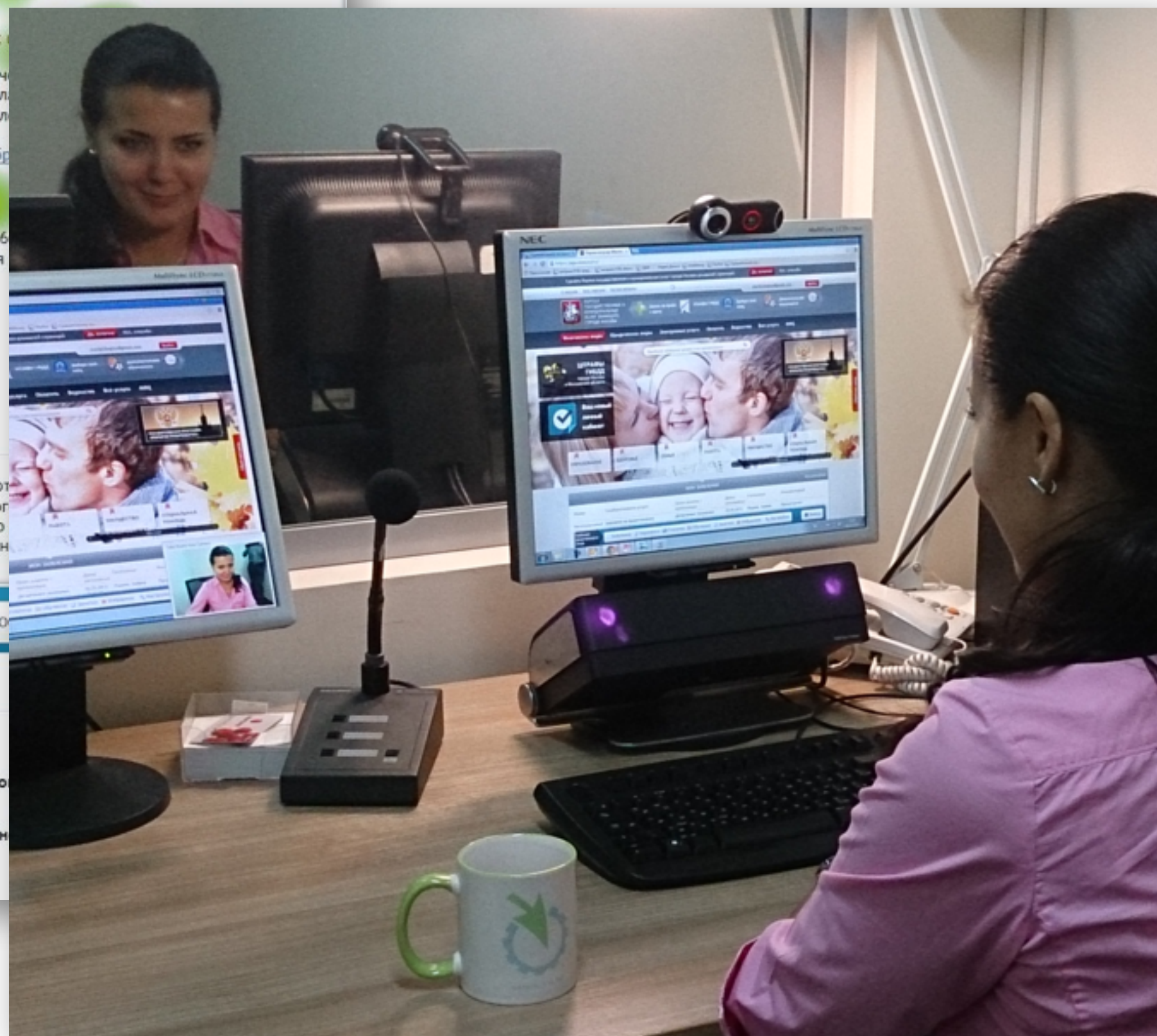
Кабинет физического лица  
Мои штрафы  
Мои нарушения  
Мои квитанции  
Мои платежи  
Обучение  
Заметки  
Избранное

Штраф оплачен.

[Назад](#) [В личный кабинет](#)

Вы можете оплатить [штрафы за парковку](#), а также [найти штрафы ГИБДД](#), полученные в других регионах водительского удостоверения или свидетельства о регистрации транспортного средства.

Так же можно [подписаться](#) на получение уведомлений о начислении и оплате штрафов по электронной почте.







**Дмитрий Сатин**

16 ч. назад возле Нью-Йорк с помощью мобильного 🌐

Новая beta-версия московского портала госуслуг <https://pgu-new.mos.ru/ru/> — с Денисом Шершневым.

Не нравится · Комментарий · Продвигать · Поделиться



Вам, Oksana Bludova, Михаилу Федину, David Savelyev и 41 другим это нравится.

Показать предыдущие комментарии

2 из 50



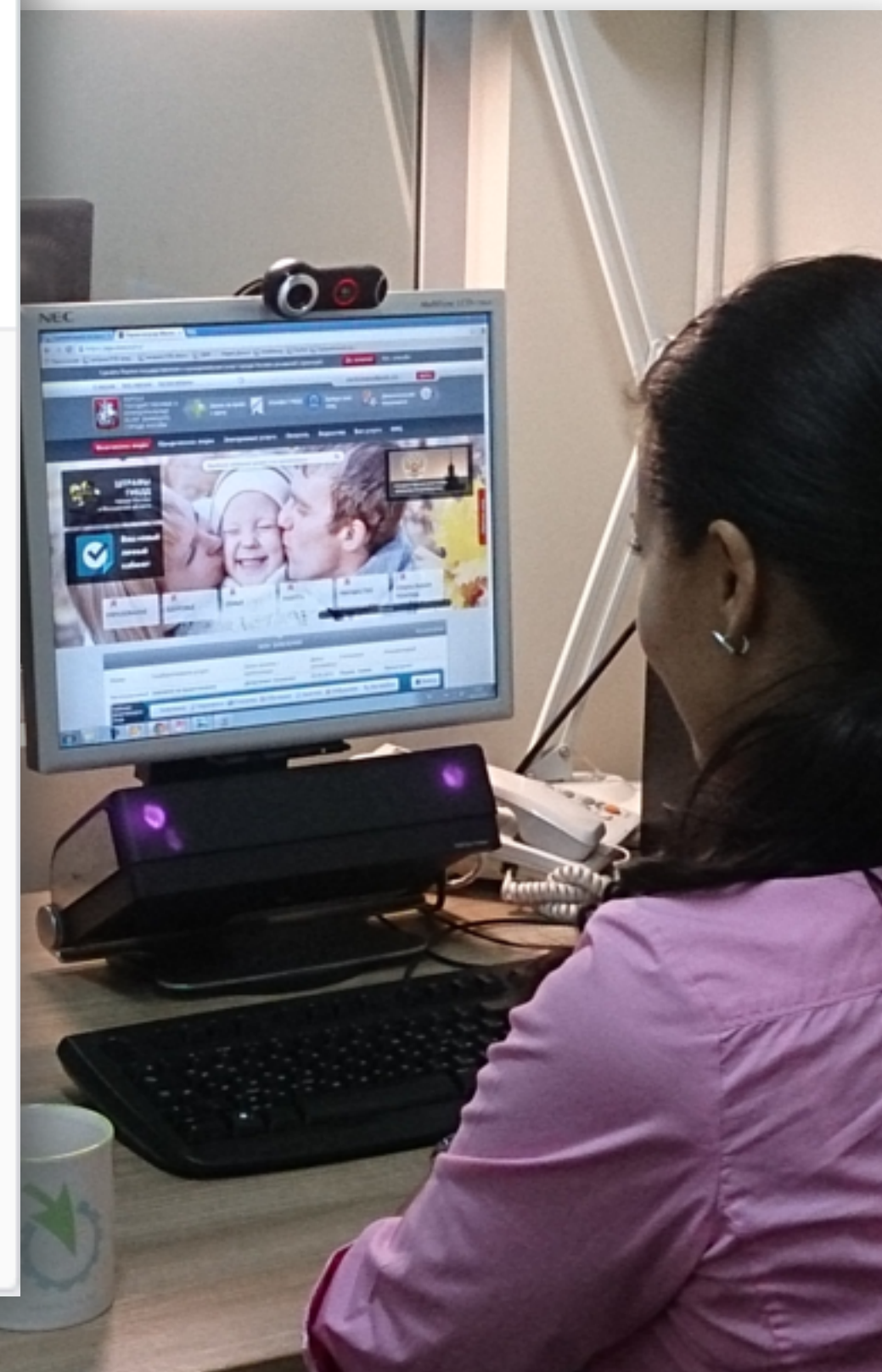
**Денис Шершнев** Mike Kuznetsov 1) там будут не только электронные услуги 2) поиск – стандартный элемент для всех мос. порталов, ничего сделать не можем. НО перекрасим его в черный) 3) подумаем 4) уже исправляем  
3 мин. назад · Нравится



**Денис Глебко** · Дружит с Денис Шершнев и еще 10  
Денис Шершнев это уже радуется!  
несколько секунд назад · Нравится



Написать комментарий ...





Thank you very much!

**Happy World Usability Day!!!**





Thank you very much!

Happy World Usability Day!!!

