

Оценка доступности мобильного приложения «Газпромбанк» 2019

Приложение «Газпромбанк» для платформы iOS
Версия 1.1.19

Согласование результатов проходит до 05.04.2019

10.04.2019 результаты рейтинга и индивидуальные презентации передаются в Центральный банк

Введение

Этот документ создан по итогам оценки доступности мобильного приложения банка на iOS «Газпромбанк». Он содержит краткое резюме исследования, статистику по всем проблемам и примеры проблем высокой критичности, повлиявших на уровень проходимости сценария.

Критичность проблем определялась согласно их категории, полный список проблем и соответствие их тому или иному уровню критичности был согласован перед началом исследования с представителями рабочей группы ЦБ.

Цель этого документа — показать, на основе каких проблем был установлен уровень проходимости сценариев и согласовать, что возражений по найденным проблемам нет. В нём содержится по одной проблеме наиболее высокой критичности на каждый непроходимый сценарий.

На основе этой оценки составляется рейтинг мобильных приложений банков, [методология](#) которого была согласована с Центральным Банком Российской Федерации. Краткая версия методологии представлена в приложении к этому отчёту.

Полная версия отчёта подробно описывает все встретившиеся в приложении категории проблем и рекомендации по их исправлению. За полной версией отчёта обращайтесь к менеджеру проекта Екатерине Розумной —

e.rozumnaya@usabilitylab.net

Список сценариев для оценки

Для создания рейтинга эксперты провели тестирование мобильных приложений на платформе iOS с использованием набора базовых пользовательских сценариев:

1. Вход в мобильный банк
 1. По логину и паролю;
 2. Повторный вход.
2. Просмотр баланса;
3. Перевод между своими счетами
 1. Через меню переводов и платежей;
 2. Через меню продукта.
4. Оплата мобильной связи;
 1. Через меню «Действия»;
 2. Через быстрые переводы;
 3. Через меню продукта.
5. Оплата коммунальных услуг

Список оцениваемых экранов можно посмотреть в [презентации](#), направленной 15.01.2019.

Резюме

Мобильное приложение банка «Газпромбанк» в целом позволяет пользователям с различными нарушениями выполнить все [задания](#). У приложения, однако, есть ряд недочетов, снижающих его доступность: например, для незрячих пользователей трудности представляет прохождение сценариев 3-5.

Большое количество обнаруженных проблем связано с низким [контрастом](#) текстов относительно фона, из-за чего надписи на кнопках и названия полей сложно прочесть даже пользователям с нормальным зрением.

Пользователи приложения также могут столкнуться с проблемами, связанными с качеством кода. Например, при поиске поставщика услуги [фокус устанавливается на четвертом результате поиска, пропуская первые](#). Это затрудняет прохождение сценария, поскольку пользователь может не знать, что нужные ему результаты были на первых строках выдачи. Другой тип проблем этого блока – [озвучивание англоязычных названий элементов](#) – также может вызывать некоторые затруднения у пользователей, которые плохо воспринимают на слух иностранные языки.

Статистика проблем по сценариям

Название сценария	Критичность	Слепые	Слабовидящие	Моторные	Слух	Речь	Без нарушений
1 Вход в мобильный банк	Высокая	-	-	-	-	-	-
	Средняя	21	1	-	-	-	-
	Низкая	5	-	-	-	-	1
2 Просмотр баланса	Высокая	-	-	-	-	-	-
	Средняя	6	3	-	-	-	-
	Низкая	1	-	-	-	-	3
3 Перевод между своими счетами	Высокая	1	-	-	-	-	-
	Средняя	20	8	-	-	-	-
	Низкая	4	-	-	-	-	8
4 Оплата мобильной связи	Высокая	2	-	-	-	-	-
	Средняя	28	8	-	-	-	-
	Низкая	4	-	-	-	-	8
5 Оплата коммунального платежа	Высокая	2	-	-	-	-	-
	Средняя	28	7	-	-	-	-
	Низкая	3	-	-	-	-	7

Оценка уровня проходимости сценариев

Название сценария	Слепые	Слабовидящие	Моторные	Слух	Речь	Без нарушений
1 Вход в мобильный банк	<u>0.2</u>	<u>0.2</u>	1	1	1	<u>0.5</u>
2 Просмотр баланса	<u>0.2</u>	<u>0.2</u>	1	1	1	<u>0.5</u>
3 Перевод между своими счетами	<u>0</u>	<u>0.2</u>	1	1	1	<u>0.5</u>
4 Оплата мобильной связи	<u>0</u>	<u>0.2</u>	1	1	1	<u>0.5</u>
5 Оплата коммунального платежа	<u>0</u>	<u>0.2</u>	1	1	1	<u>0.5</u>

Далее в презентации представлены примеры проблем, повлиявших на уровень проходимости сценария.



Вход в мобильный банк

Проблемы качества кода

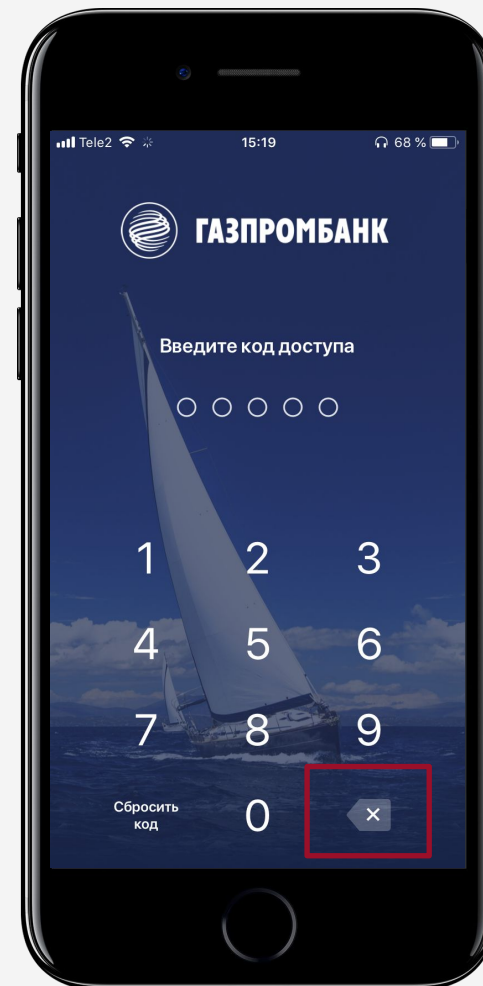
Озвучивается англоязычное название элемента

Кнопка удаления введенных цифр озвучивается как «Рэсэблэк»

Критичность: **средняя**

Название сценария	Слепые
1 Вход в мобильный банк	0.2

[К таблице оценки проходимости](#)



Экран ввода короткого кода: кнопка для удаления введенных символов озвучивается как «Рэсэблэк»

ГОСТ
AA

WCAG
AA



Проблемы дизайна

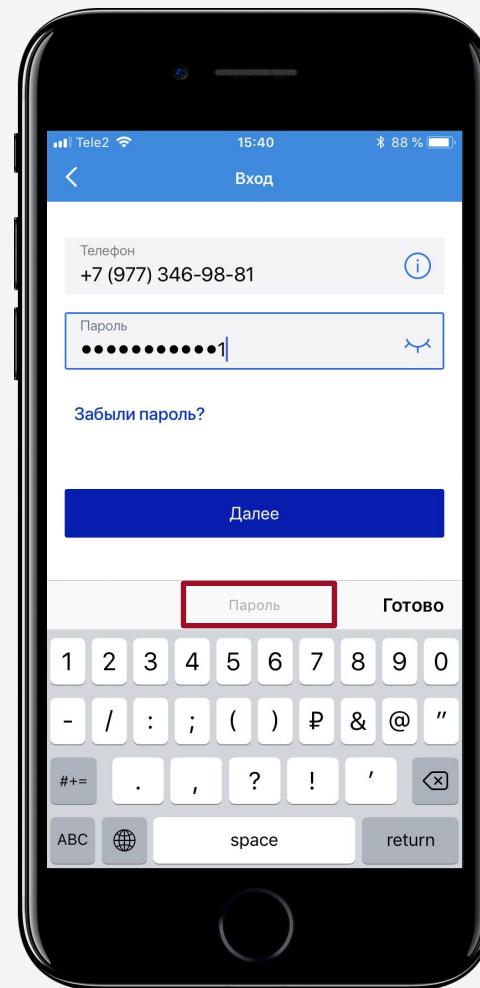
Низкий контраст текста (3 и ниже)

Коэффициент контрастности текста по отношению к фону 1.44 (фон #F9F9F9, текст #D2D2D2). Релевантно для текста «Пароль» в панели над клавиатурой

Критичность: **средняя** / **низкая**

Название сценария	Слабовидящие	Без нарушений
1 Вход в мобильный банк	0.2	0.5

[К таблице оценки проходимости](#)



Экран авторизации: текст «Пароль» над клавиатурой имеет коэффициент контрастности по отношению к фону 1.44





Просмотр баланса

Проблемы качества кода

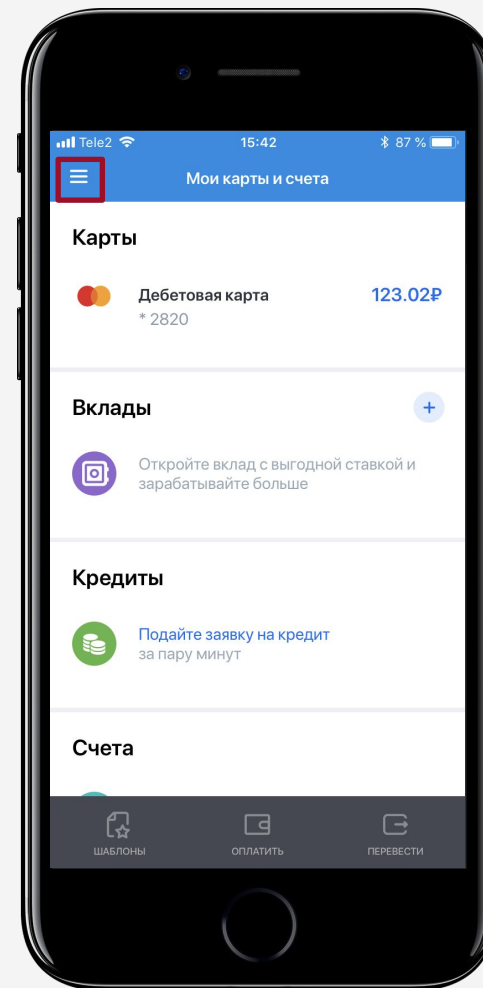
Озвучивается англоязычное название элемента

На главном экране кнопка для вызова бокового меню озвучивается как «Нуминутэн»

Критичность: **средняя**

Название сценария	Слепые
2 Просмотр баланса	0.2

[К таблице оценки проходимости](#)



Главный экран: кнопка для вызова бокового меню озвучивается как «Нуминутэн»

ГОСТ
AA

WCAG
AA



Проблемы дизайна

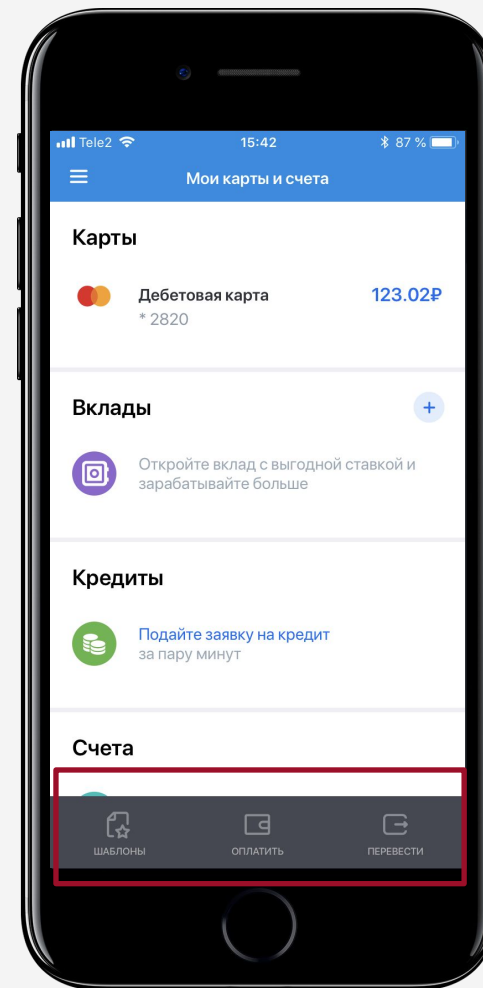
Низкий контраст текста (3 и ниже)

Коэффициент контрастности текста по отношению к фону 3 (фон #454752, текст #939496). Релевантно для названий разделов «Шаблоны», «Оплатить», «Перевести» внизу экрана

Критичность: **средняя** / **низкая**

Название сценария	Слабовидящие	Без нарушений
2 Просмотр баланса	0.2	0.5

[К таблице оценки проходимости](#)



Главный экран: тексты для действий в нижней панели имеют коэффициент контрастности по отношению к фону 3





Перевод между своими счетами

Проблемы качества кода

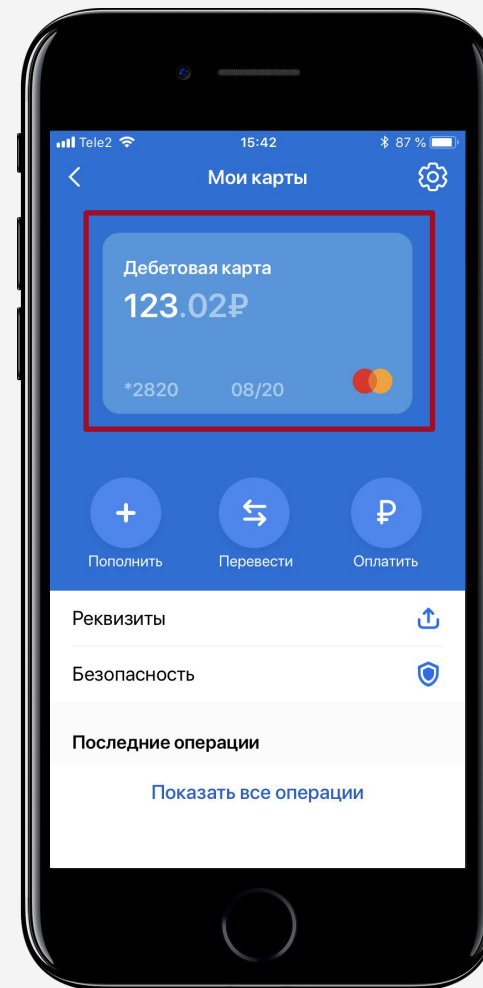
Не озвучивается название элемента

При наведенном фокусе на элемент не озвучиваются баланс и детали счета (название карты, последние цифры номера счета и срок действия)

Критичность: **высокая**

Название сценария	Слепые
3 Перевод между своими счетами	0

[К таблице оценки проходимости](#)



Экран продукта: не озвучиваются название карты, баланс и детали счета



Проблемы дизайна

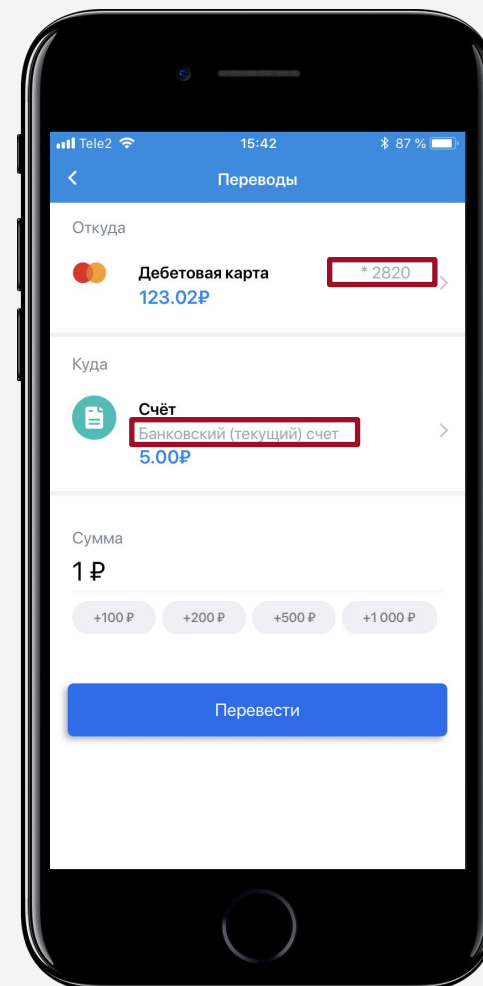
Низкий контраст текста (3 и ниже)

Коэффициент контрастности текста по отношению к фону 2.21 (фон #FFFFFF, текст #A3B0BC). Релевантно для последних цифр номера карты, текста «Банковский (текущий) счет»

Критичность: **средняя** / **низкая**

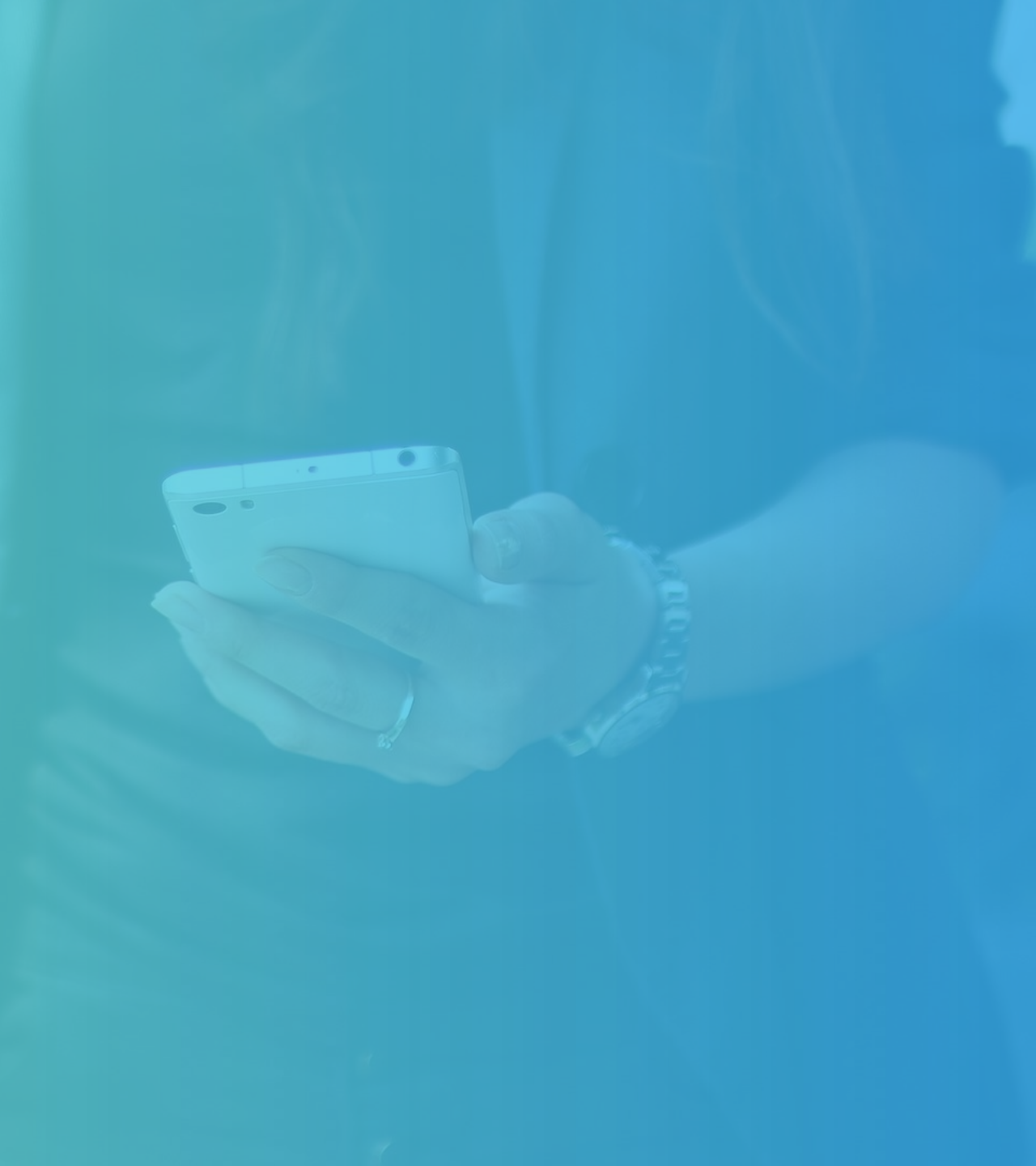
Название сценария	Слабовидящие	Без нарушений
3 Перевод между своими счетами	0.2	0.5

[К таблице оценки проходимости](#)



Экран ввода деталей перевода: последние цифры номера карты и название счета имеют коэффициент контрастности по отношению к фону 2.21





Оплата мобильной связи

Проблемы качества кода

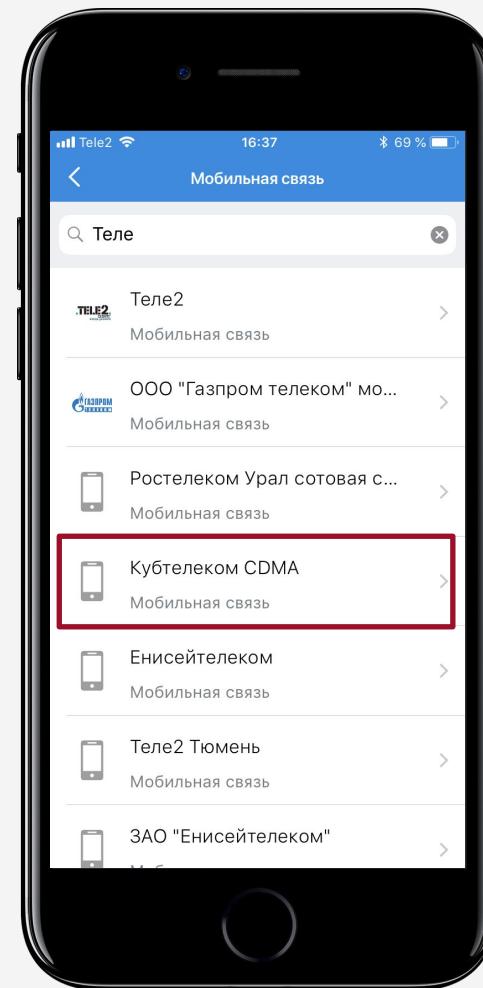
Прочие проблемы качества кода

При поиске поставщика услуги результаты поиска зачитываются не с первого, а с четвертого результата. Пользователь может перемещать фокус с четвертого элемента далее вниз, не догадавшись сразу, что нужный ему результат может находиться на одной из первых трех строк

Критичность: **высокая**

Название сценария	Слепые
4 Оплата мобильной связи	0

[К таблице оценки проходимости](#)



Экран поиска оператора: результаты поиска озвучиваются с четвертого элемента в выдаче



Проблемы дизайна

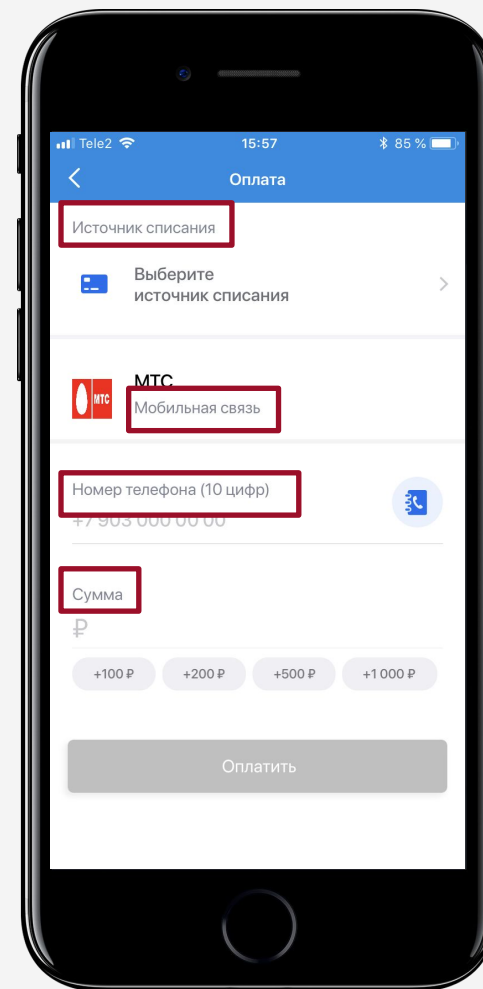
Низкий контраст текста (3 и ниже)

Коэффициент контрастности текста по отношению к фону 2.78 (фон #FFFFFF, текст #969C9F). Релевантно для текстов «Мобильная связь», «Номер телефона (10 цифр)», «Источник списания»

Критичность: **средняя** / **низкая**

Название сценария	Слабовидящие	Без нарушений
4 Оплата мобильной связи	0.2	0.5

[К таблице оценки проходимости](#)



Экран ввода деталей платежа: некоторые тексты имеют коэффициент контрастности по отношению к фону 2.78





Оплата коммунального платежа

Проблемы качества кода

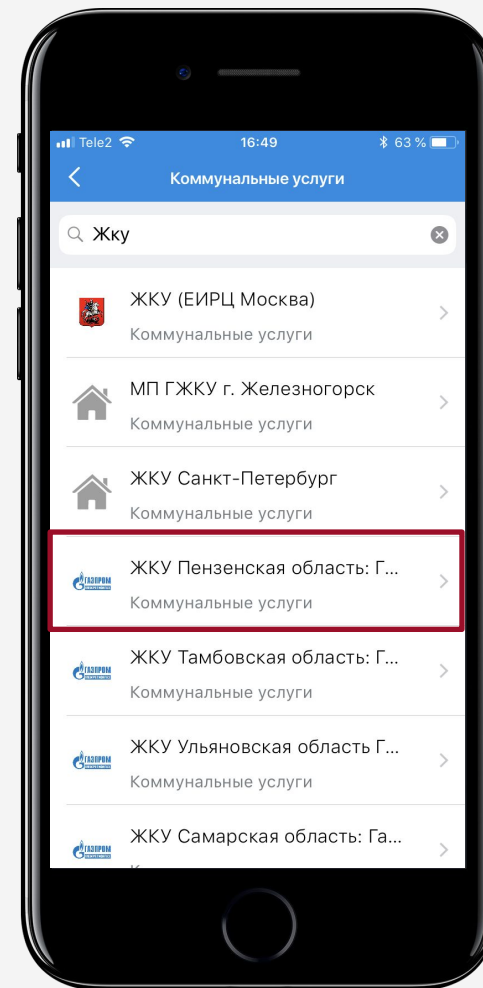
Прочие проблемы качества кода

При поиске поставщика услуги результаты поиска зачитываются не с первого, а с четвертого результата. Пользователь может перемещать фокус с четвертого элемента далее вниз, не догадавшись сразу, что нужный ему результат может находиться на одной из первых трех строк

Критичность: **высокая**

Название сценария	Слепые
5 Оплата коммунального платежа	0

[К таблице оценки проходимости](#)



Экран поиска поставщика услуг: результаты поиска озвучиваются с четвертого элемента в выдаче



Проблемы дизайна

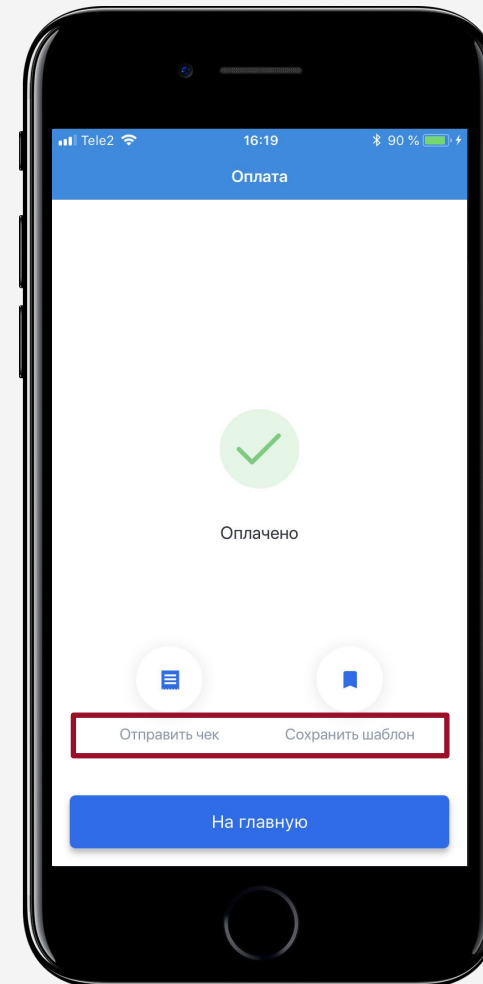
Низкий контраст текста (3 и ниже)

Коэффициент контрастности текста по отношению к фону 2.73 (фон #FFFFFF, текст #919EAC). Релевантно для текстов «Сохранить шаблон», «Отправить чек»

Критичность: **средняя** / **низкая**

Название сценария	Слабовидящие	Без нарушений
5 Оплата коммунального платежа	0.2	0.5

[К таблице оценки проходимости](#)



Экран перевода организациям: коэффициент контрастности некоторых текстов по отношению к фону 2.73





По любым вопросам, связанным с рейтингом доступности, обращайтесь к менеджеру проекта:

Екатерина Розумная,

e.rozumnaya@usabilitylab.net

При наличии комментариев по предоставленным проблемам просьба направить их до **05.04.2019**.

10.04.2019 презентация будет передана в Центральный банк для организации встречи рабочей группы.



Приложение

Методология оценки доступности

Уровни доступности, используемые при составлении рейтинга

Для присвоения уровня доступности использованы уровни из ГОСТ Р 52872-2012. Рекомендации ГОСТ в данном случае воспринимаются как обязательные требования, а несоответствие требованиям снижает уровень доступности. Также проведена работа по сопоставлению требований ГОСТ и WCAG и формированию дополнений.

Определение уровня проходимости сценария

0

0 баллов получает приложение за сценарий, в котором обнаружена **критичная проблема доступности**, которая не позволяет выполнить задачу людям с определенным типом ограничений;

0.2

0.2 балла получает приложение за сценарий, в котором обнаружены **проблемы доступности средней критичности** — пользователи испытают существенные затруднения при выполнении задачи;

0.5

0.5 балла получает приложение за сценарий, в котором обнаружены **проблемы доступности низкой критичности** — пользователи испытают некоторые затруднения при выполнении задачи, что приводит к осязаемому увеличению времени её выполнения;

1

1 балл получает приложение, в котором **не обнаружено проблем доступности** при выполнении задач. Если при выполнении сценария не обнаружено критичных проблем, то сценарию присваивается минимальный балл по самой критичной выявленной проблеме.

Принципы построения рейтинга доступности

1. Оценивается функциональность и удобство мобильного приложения для использования людьми с инвалидностью;
2. Оценка происходит путем тестирования прохождения всех базовых пользовательских сценариев взаимодействия клиента с приложением;
3. Чем больше базовых пользовательских сценариев доступны клиенту, и чем меньше барьеров и сложностей выявлено при прохождении сценария, тем выше рейтинг;
4. Уровень доступности сценария определяется **по наиболее критичной*** выявленной проблеме.

*Примеры частотных категорий проблем доступности приведены в данной презентации. Каждой проблеме была присвоена степень критичности в соответствии с нормативными документами – [ссылка](#). Данная оценка критичности будет использоваться в случае, если выявленная проблема влияет на прохождение сценария.