

**Совещание экспертов по статистике в области ЦУР**

31 марта - 1 апреля 2022 года, Женева

Сессия 1: Коммуникация - измерение прогресса

**Развивающийся прогресс: доступ, полученный благодаря платформе Доступных ЦУР (Open SDGs).**

Материал подготовлен Джен Томас, Национальная статистическая служба  
Великобритании (НСС)

***Краткое изложение***

*Исследования пользовательской аудитории показывают, что пользователям необходимо четкое представление о прогрессе, чтобы они могли понять, достигаем ли мы (Великобритания) Целей в области устойчивого развития. Национальная статистическая служба Великобритании в сотрудничестве с платформой Доступных ЦУР (Open SDG)<sup>1</sup> впоследствии разработала функции отчетности о прогрессе и протестировала их с пользователями нашего сайта данных<sup>2</sup>. В этом документе демонстрируются прототипы платформы Доступных ЦУР (Open SDG) и представлены результаты нашего первоначального исследования пользовательской аудитории, чтобы проиллюстрировать некоторые сложности этих инструментов коммуникации.*

**I. ВВЕДЕНИЕ В ИССЛЕДОВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЙ АУДИТОРИИ  
ДЛЯ ПЛАТФОРМЫ ДОСТУПНЫХ ЦУР (OPEN SDG)**

1. Целью платформы Доступных ЦУР (Open SDG) является предоставление бесплатной платформы многократного использования для обработки и публикации данных и статистики, связанных с Целями устойчивого развития ООН (ЦУР). Во всем мире платформа Доступных ЦУР (Open SDG) используется более чем в 30 странах, регионах и городах. Платформа Доступных ЦУР (Open SDG) с недавних пор предлагает странам, внедряющим платформу, функциональную возможность сообщать о достигнутом прогрессе.

2. Цель нашего исследования пользовательской аудитории заключается в том, чтобы помочь нам узнать, что нужно получить людям на нашем сайте данных, и разработать сервис, который отлично работает на основе полученных результатов. Для нас крайне важно не только обеспечить предоставление наилучшего сервиса, на который мы способны, но и соответствовать установленным стандартам государственных услуг<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> <https://open-sdg.org/>

<sup>2</sup> <https://sdgdata.gov.uk/>

<sup>3</sup> <https://www.gov.uk/service-manual/service-standard>

3. Мы хотим предоставить веб-сайт, который имеет функциональное назначение и прост в использовании для всех. Чтобы достичь этого, мы хотим больше узнать о том, кто использует этот сайт, и что пользователям от него нужно.

4. Наш подход к исследованию пользовательской аудитории ориентирован на пользователя и является итеративным, то есть мы берем те данные, которые узнали из исследований пользовательской аудитории, и разрабатываем проект.

## **II. ПЕРСОНАЖИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**

5. Одним из наиболее полезных результатов нашего исследования пользовательской аудитории было создание персонажей пользователей. Содержательный образ помогает нам понять потребности, опыт, поведение и цели пользователей. Персонажи пользователей<sup>4</sup>, определенные для сайта данных о ЦУР Великобритании, представлены на рисунке 1.

---

<sup>4</sup> <https://sdgdata.gov.uk/user-personas/>

Рисунок 1

**Персонажи пользователей, определенные для сайта данных о ЦУР Великобритании**

<b>Основные персонажи</b>			
<p><b>Сознательный гражданин</b></p> <p>«Расскажите мне, каковы цели и что делается для их достижения»</p>	<p><b>Активный лидер мнений</b></p> <p>«Дайте мне инструмент, который поддержит мои амбиции и сделает мой голос громче»</p>	<p><b>Собиратель фактов</b></p> <p>«Мне просто нужно скорее увидеть, какой прогресс достигнут, и проверить факты»</p>	<p><b>Привлеченный аналитик</b></p> <p>«Мне просто нужны данные, чтобы я мог сам с ними разобраться»</p>
<b>Второстепенные персонажи</b>			
<p><b>Поставщик данных</b></p> <p>«Скажи мне, когда тебе это понадобится и где оно находится. Я хочу помочь и принять в этом участие»</p>		<p><b>Детектив, изучающий данные</b></p> <p>«Позвольте мне эффективным образом наполнить платформу ЦУР полноценными данными»</p>	
<p><b>Архитектор данных</b></p> <p>«Я хочу быстро принять свое собственное решение»</p>		<p><b>Международные пользователи</b></p> <p>«Мне нужны данные по странам для получения региональных и глобальных агрегированных данных»</p>	

6. Основные типы персонажей посещают и используют веб-сайт. Эти пользователи могут становиться этими персонажами в зависимости от активности.

7. Мы также определили ряд второстепенных персонажей: хотя эти пользователи и посещают веб-сайт, они не считаются пользователями веб-сайта. Их потребности

хранятся в серверной части и должны учитываться при выполнении любых работ по разработке интерфейсов, например, поставщик данных может захотеть, чтобы его данные были представлены каким-то определенным образом.

### **III. ИССЛЕДОВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЙ АУДИТОРИИ НА ПРЕДМЕТ ПРОГРЕССА**

8. Предварительное исследование пользовательской аудитории выявило необходимость того, чтобы веб-сайт сообщал о прогрессе в достижении ЦУР; четверть первоначальных потребностей пользователей была связана с прогрессом. Чтобы продолжить изучение этого вопроса, мы провели:

- **Исследование открытий**, в ходе которого мы изучили роль участников, их интерес и концептуальное понимание прогресса и последующее его измерение, включая изучение реакций на прототипы.
- **Тестирование практичности минимально жизнеспособного продукта (MVP)** - оценка сайта данных на основе участия пользователей, в ходе которой пользователь исследуется, чтобы объяснить свои ожидания и проблемы при выполнении действий, чтобы определить любые потенциальные проблемы с практичностью, которые препятствуют выполнению ключевых задач пользователя в отношении «прогресса».
- **Изучение терминологии** - классификация и терминология, помогающие нам понять, что пользователи понимают под теми или иными терминами.
- **Тестирование предпочтений** - оценка мнения пользователей о том, что означает значок и как они его «ощущают». Это включает в себя демонстрацию ряда различных потенциальных изображений / значков, которые можно было бы использовать в качестве «показателей прогресса» ЦУР, и просьбу участников выделить тот, который им наиболее предпочтителен.

9. В целом, более 50 участников приняли участие в мероприятиях, связанных с исследованием прогресса пользователей; мы поговорили с различными персонами в рамках всех этих исследований.

### **IV. ПРОТОТИПЫ ОТЧЕТОВ О ПРОГРЕССЕ**

10. Функция отчетности о прогрессе, доступная в настоящее время в рамках платформы Доступных ЦУР (Open SDG), и впоследствии исследованные прототипы включали в себя целевые показатели и статус прогресса как на страницах о целях, так и на страницах о показателях, как показано на рисунке 2. На рисунке 3 показан пример обозначений статуса прогресса.

Рисунок 2

**Прототипы отчетов о прогрессе**

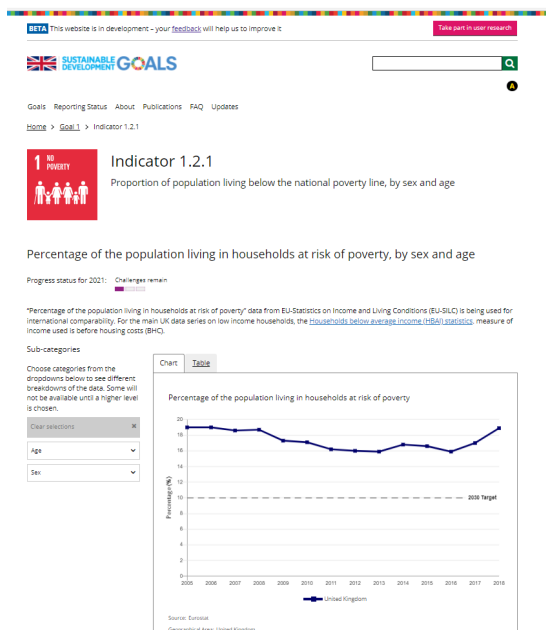


Рисунок 3  
Обозначения статуса прогресса

Not available      Challenges remain      Approaching target      Target achieved

## V. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЙ АУДИТОРИИ НА ПРЕДМЕТ ПРОГРЕССА

11. Проведение этого исследования еще раз подчеркнуло влияние, которое тип личности посетителей оказывает на их потребности, понимание и ожидания при посещении сайта. Указывается важность использования результатов аналитической обработки данных о пользователях для принятия обоснованных решений. Например, наблюдение и понимание участниками статусов прогресса были неубедительными, поскольку некоторые пользователи и типы персонажей обращали внимание на ярлыки и изображения, в то время как другие вообще их не замечали. Однако все участники наблюдали и правильно интерпретировали целевую линию, отображаемую на графике страницы показателя.

12. Кроме того, результаты могут характеризоваться стремлением к контексту, охватывающему данные; например, сравнение с базовым уровнем, моментом времени или другими аналогичными экономическими системами.

13. Также требовалась более подробная информация, либо подчеркивающая взаимосвязь и способность к взаимодействию между показателями и понимание их актуальности для Великобритании, либо необходимость опроса данных.

14. С другой стороны, прочие пользователи и типы персонажей пожелали, чтобы им мог быть предоставлен легкий переход к сводным данным; краткий обзор того, как Великобритания в целом справляется с ЦУР, обзор статусов прогресса по всем показателям в рамках данной цели или краткое изложение ключевой информации, содержащейся на странице показателей.

15. Общий посыл исследования поддерживает смысл проведенных совещаний о том, что измерение прогресса - это компромисс между упрощением коммуникации и осознанием риска потери любой релевантной информации при попытке передать сложность алгоритмов с помощью результатов с одним индексом и легко читаемой графики. Те, кто участвовал в нашем исследовании, показали, что речь идет не только о том, чтобы показать графики прогресса, но и о том, что ему сопутствует, произошли ли какие-либо изменения, и если да, то каковы причины этих изменений?

## **VI. ДАЛЬНЕЙШИЕ ДЕЙСТВИЯ**

16. Чтобы еще больше оптимизировать пользовательский опыт, мы планируем продолжить наши исследования пользователей и тестирование практичности функционирования в течение всего срока службы нашего сайта данных. Это, в частности, подразумевает продолжение тестирования подходов к измерению прогресса в достижении ЦУР, таких как проверка предлагаемых конструкций «отчетности о прогрессе» и постоянную оценку любых потенциальных проблем с удобством функционирования.

\*\*\*