

Девятая независимая
научно-практическая конференция
«Разработка ПО 2013»

23 - 25 октября, Москва



Эффективное применение UX исследований

Наталия Спрогис





Наталия Спрогис, Руководитель
направления UX-исследований в
Mail.Ru Group
Занимаюсь пользовательскими
исследованиями более 5 лет

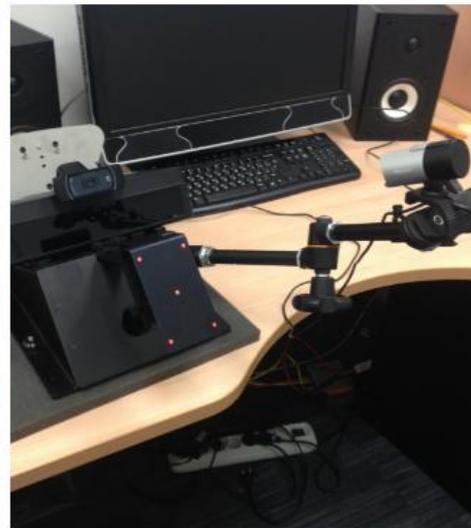
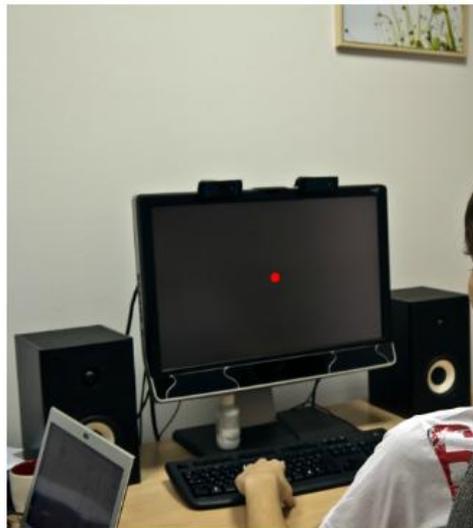
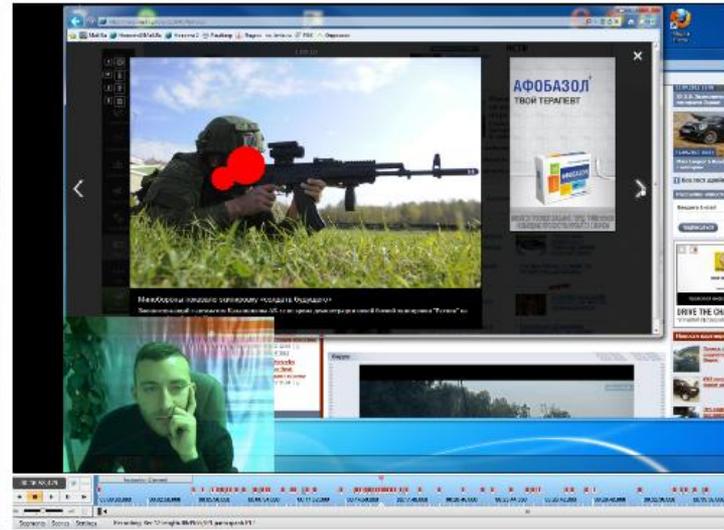
User Experience (UX) — ощущения и реакция человека, вследствие использования или предполагаемого использования продукта, системы или услуг

ISO 9241-210



Сегодня мы
поговорим про
UX исследования

UX лаборатория Mail.Ru

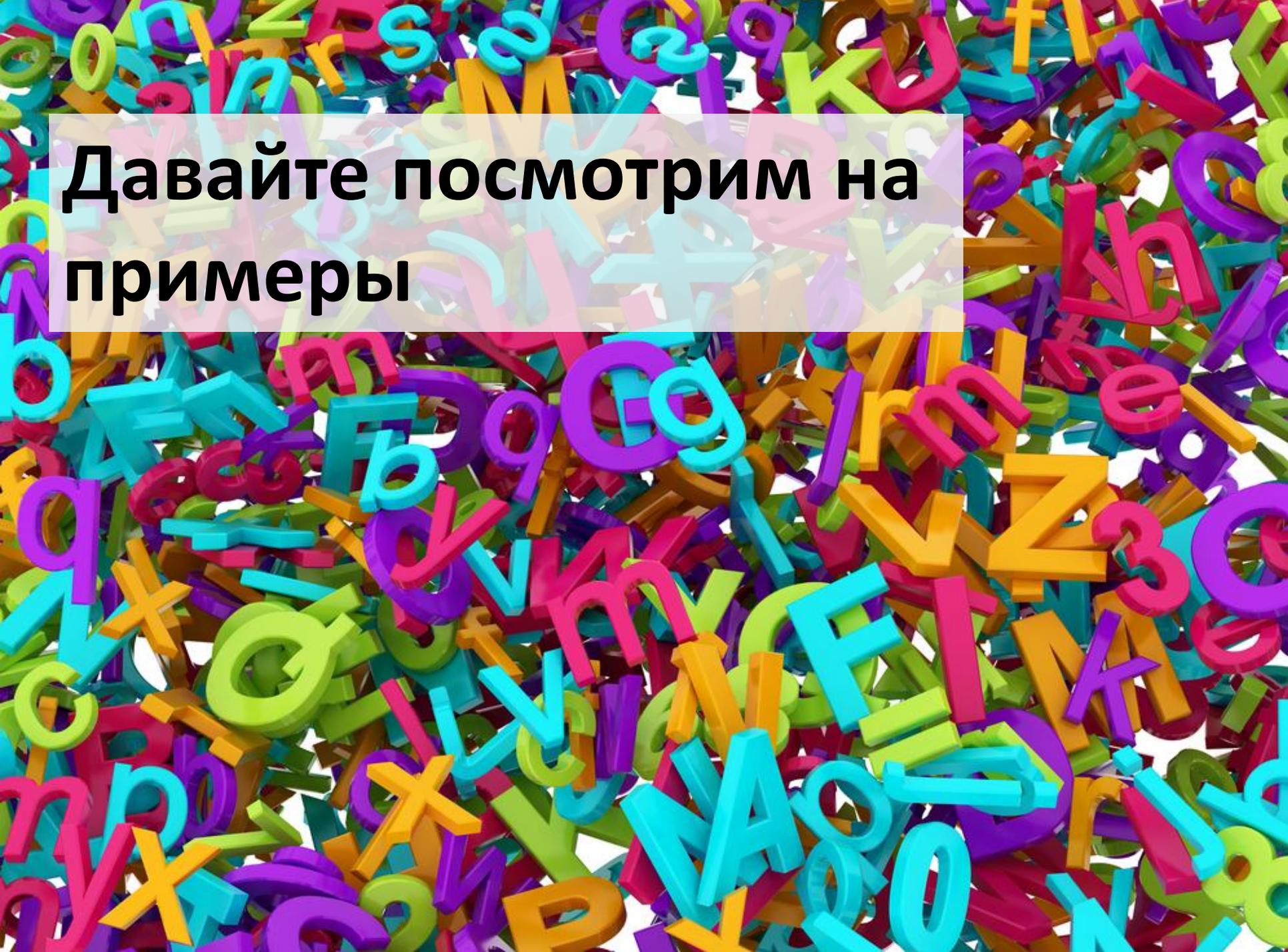


Методов очень много

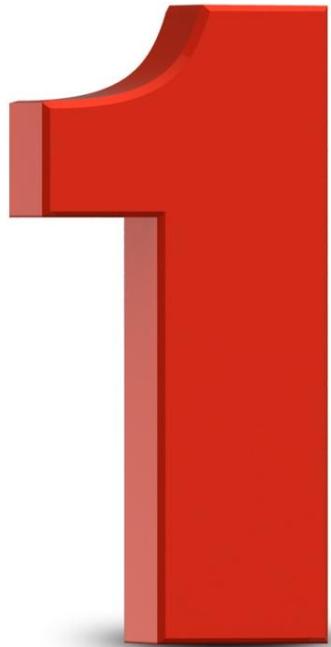


Как во всем этом разобраться?





**Давайте посмотрим на
примеры**



Одноклассники:
как сделать так,
чтобы больше
дарили подарков?



What's
the
plan?

С теми, кто не дарит подарки:

- Мини-интервью
- Юзабилити-тестирование
- Дополнительно: eye tracking

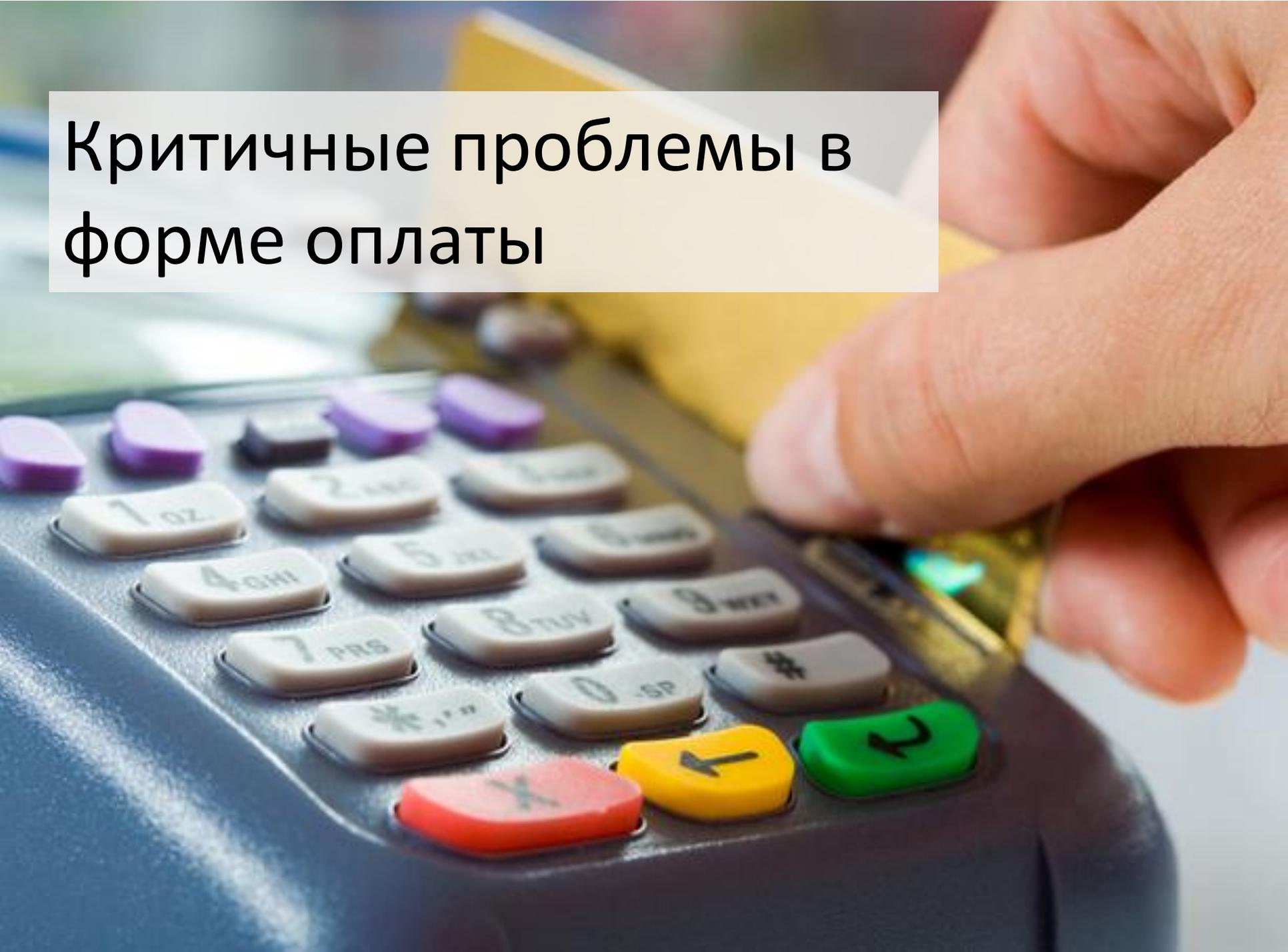
Выявили «барьеры»



7 из 12 не смогли подарить
подарок



Критичные проблемы в форме оплаты



Важные проблемы:

- Не видят разные способы оплаты (используют самый невыгодный)
- Не понимают, сколько заплатят
- Не заканчивают процесс отправки подарка

Не понимают, сколько заплатят

37 лет Москва, Россия. Последний визит: 01-20

Пополнение через телефон [другие способы](#)

Этот подарок стоит 20 ОК. [На вашем счёте: 0 ОК.](#) Пополнить счёт на **20 ОК** [изменить сумму](#)

20 ОК за 35.00 RUR с НДС.

Страна: Россия [изменить страну](#)

  Сумма при оплате картой: **35.00 20.00 RUR** за 20 ОК. [Сэкономьте 15.00 RUR](#)

Для заказа ОКов введите свой номер телефона и нажмите «Получить код». Вам придёт бесплатная SMS с кодом.
Внимание: номер вводится без цифры 8 и должен состоять из 10 цифр.

+7

[Получить код](#)

Вы можете сделать 10 платежей в течение 24 часов. Если заказанная услуга не оказана в течение суток, обратитесь, пожалуйста, в нашу [службу поддержки](#).

Не понимают, сколько заплатят

- *«Я почему-то подумал всё равно, что эта сумма будет у меня 20 рублей. Я подумал, что это [зачёркнутые 35] относится и к телефону».*
- *«В окошечке было 35 зачёркнуто и 20 рублей написано, а почему-то пришло 30 [в SMS]»*

Не видят ссылку на другие методы оплаты

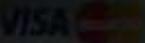
Оплата через телефон менее выгодна

Оформить заказ через телефон и другие способы

Этот подарок стоит 20 ОК. На вашем счёте: 0 ОК. Пополнить счёт на 20 ОК [изменить счёт](#)

20 ОК за 35.00 RUR с НДС

Страна: Россия [изменить страну](#)

 Сумма при оплате картой: ~~35.00~~ 20.00 RUR за 20 ОК. Срок действия: 15.09.2019

Для заказа ОКов введите свой номер телефона и нажмите «Получить код». Вам придет бесплатное SMS с кодом.
Внимание: номер вводится без цифры 8 и должен состоять из 10 цифр.

+7

[Получить код](#)

Заказ подтвержден, значит подарок отправлен

Пополнение через телефон [другие способы](#)



Этот подарок стоит 20 ОК. **На вашем счёте: 0 ОК.** Пополнить счёт на **20 ОК** [изменить сумму](#)

20 ОК за 35.00 RUR с НДС.

Номер: +7905716XXXX Страна: Россия [изменить номер](#)

Для подтверждения заказа нажмите кнопку «Заказать», дождитесь ответа от оператора и закройте это окно.

за 140 RUR с НДС — 4 подарка!

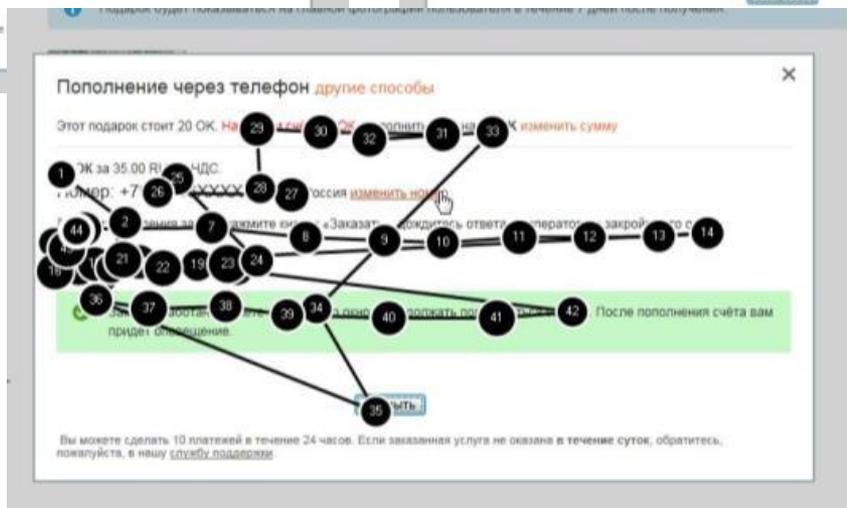
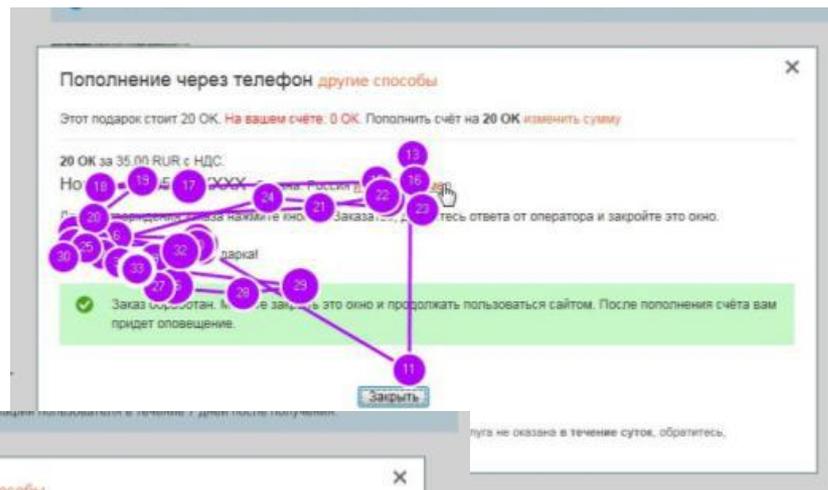
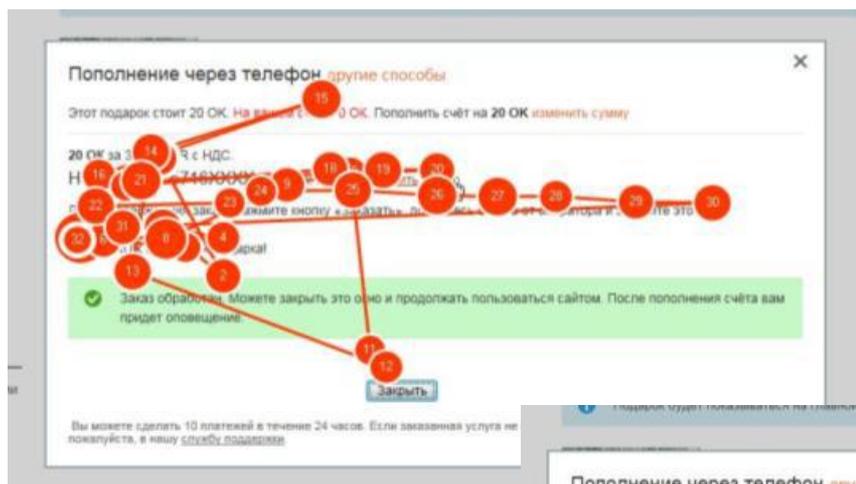


Заказ обработан. Можете закрыть это окно и продолжать пользоваться сайтом. После пополнения счёта вам придет оповещение.

Закреть

Вы можете сделать 10 платежей в течение 24 часов. Если заказанная услуга не оказана в течение суток, обратитесь, пожалуйста, в нашу [службу поддержки](#).

Заказ подтвержден, значит подарок отправлен



Не нажимают «Подарить»

Сделать подарок

i Подарок будет показываться на главной фотографии пользователя в течение 7 дней после получения.



Татьяна Попова

Сообщение получателю (не более 200 символов):

- публичный подарок** — 20 ОК.
Все смогут увидеть, кто сделал этот подарок.
- приватный подарок** — 40 ОК.
Только получатель будет знать, кто сделал этот подарок.

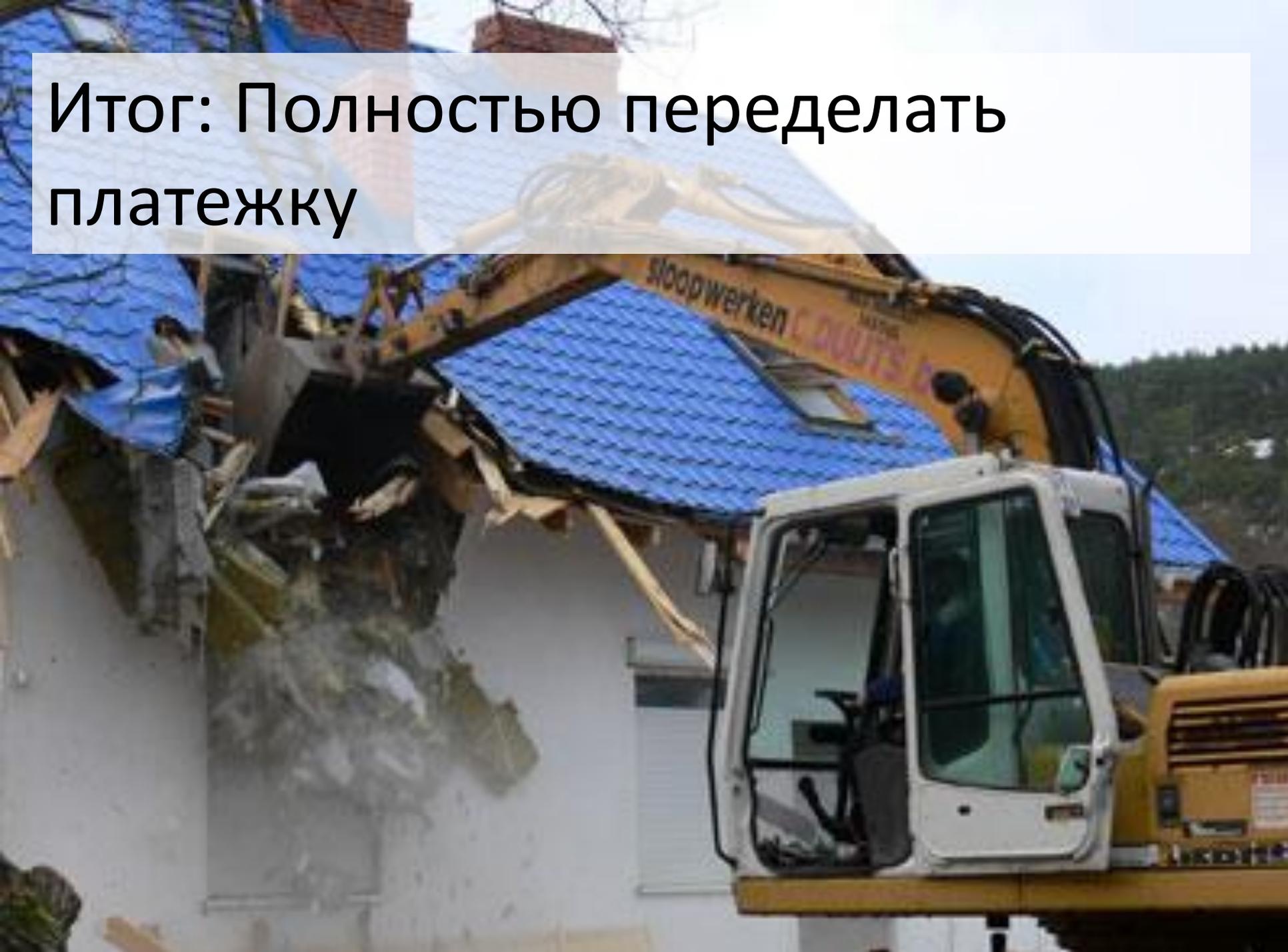
Подарить

[Выбрать другой подарок](#)

Не нажимают «Подарить»

- *«[В какой момент вы решили, что подарок вы подарили?] — Ну, как написано "заказ обработан", значит все. Да и он тут уже на аватарке» виден»*
- *«[Вы подарили подарок?] — Да. Он же вот здесь на картинке появился».*
- *«Черт его знает, ушел [подарок] или нет. <...> Я ему подарил или не подарил? Не понимаю».*

Итог: Полностью переделать
платежку



И снова протестировать



Новая платежка

The screenshot displays a website's payment interface. At the top, there is a navigation bar with links for "Знакомства", "Новости", "Поиск", and "Все проекты". Below this is a secondary orange bar with icons for "моя страница", "Служба поддержки", "Обсуждения", "Оповещения", "Гости", "Счета", and "Музыка". A search bar on the right contains the text "искать на сайте".

The main content area features a modal window for payment. On the left side of the modal, there is a vertical list of payment options:

- Банковская карта**: 50 ОК за 50 рублей
- Через телефон**: 50 ОК за 85 рублей
- Терминалы**: 50 ОК за 80 рублей
- Электронные деньги**: 50 ОК за 50 рублей

The "Банковская карта" option is highlighted in orange. Below this list, a balance indicator shows "На счете: -20 ОК".

The main part of the modal window shows a payment amount of "50" and the text "ОК за 50 рублей — без бонусов". A link "Узнать о бонусах" is visible. Below this, there is a "Выбрать другую карту" link and a visual representation of a Visa card. The cardholder's name is "Nikolai Miroshkin". The card details include fields for "VALID THRU", "MONTH", and "YEAR". A green "Заказать" button is positioned below the card details.

At the bottom of the modal, there is a checkbox "Запомнить эту карту" and a note: "Сумму необходимо вносить на расчеты 1 ОК = 1 RUB (и не забудьте про комиссию!). Вы можете сделать 10 платежей в течение 24 часов. Если заказанная услуга не оказана в течение суток, обратитесь, пожалуйста, в нашу службу поддержки".

The background of the website shows a sidebar with various user profile elements and a main content area with several image thumbnails and a "Создать" button.

Добавили микрокредиты

The image shows a screenshot of a social media profile page for 'Алексей Смирнов'. The profile includes a photo, a cover photo, and a circular badge with a tree and the text 'ХОЧУ НА ЮГ'. The price for the badge is listed as 'Цена: 20 ОК' and the current balance is 'На счёте: 0 ОК'. A green 'Прикрепить' button is visible. A modal window titled 'Внимание!' is overlaid on the page, containing the text: 'Значки – платная услуга. Но вы можете прикрепить значок прямо сейчас, а оплатить его позже, например, завтра.' Below the text are two buttons: 'Прикрепить' and 'Отменить'. The background shows a sidebar with navigation options like 'личные фото', 'Группы', 'Мои игры', and 'знакомы', and a top right section for another user 'Наталья Спроги'.

личные фото
роприятие
значок

Цена: 20 ОК
На счёте: 0 ОК [Пополнить счёт](#)

[Прикрепить](#) [выбрать другой](#)

Алексей Смирнов

Внимание! ×

Значки – платная услуга. Но вы можете прикрепить значок прямо сейчас, а оплатить его позже, например, завтра.

[Прикрепить](#) [Отменить](#)

Некоторые г
от ООО «Уол

Группы
Сообщества

Мероприяти
Обсуждени
Оповещения
Гости
Оценки

Реклама
Разработчикам
Социальная коммерция
Истории пользователей
Русская клавиатура
Помощь
Регламент
Новости
Работа у нас

знакомы

Наталья Спроги
18:42

Переделали страницу оплаты через терминал

The screenshot displays a website's payment interface. At the top, there is a navigation bar with the text "моя страница" and several icons for communication and navigation. Below this, a search bar is visible with the text "искать на сайте".

The main content area is divided into several sections:

- Bank Card:** "Банковская карта 50 ОК за 50 рублей"
- Phone Payment:** "Через телефон 50 ОК за 85 рублей"
- Terminals:** "Терминалы 50 ОК за 50 рублей" (highlighted in orange)
- Electronic Money:** "Электронные деньги 50 ОК за 50 рублей"

Below these options, a "На счёте: -20 ОК" section is visible.

The central part of the interface shows a step-by-step guide for terminal payment:

1. Прогуляйтесь до ближайшего терминала.
2. Выберите в терминале раздел «оплата услуг».
3. Выберите «Другие услуги» или «Социальные сети».
4. Нажмите кнопку «Одноклассники».
5. Введите ваш логин или номер телефона.
6. Пополните ваш счёт на любую желаемую сумму.

The interface includes visual representations of the terminal screens:

- A screen showing the "Quickpay" logo.
- A screen with buttons for "Оплата услуг" and "Другие услуги".
- A screen with buttons for "Одноклассники" and "Другие услуги".
- A screen showing the email "fromhell@fromhell.lv" and phone number "28622207".
- A screen showing "100 рублей" and an "Оплатить" button.

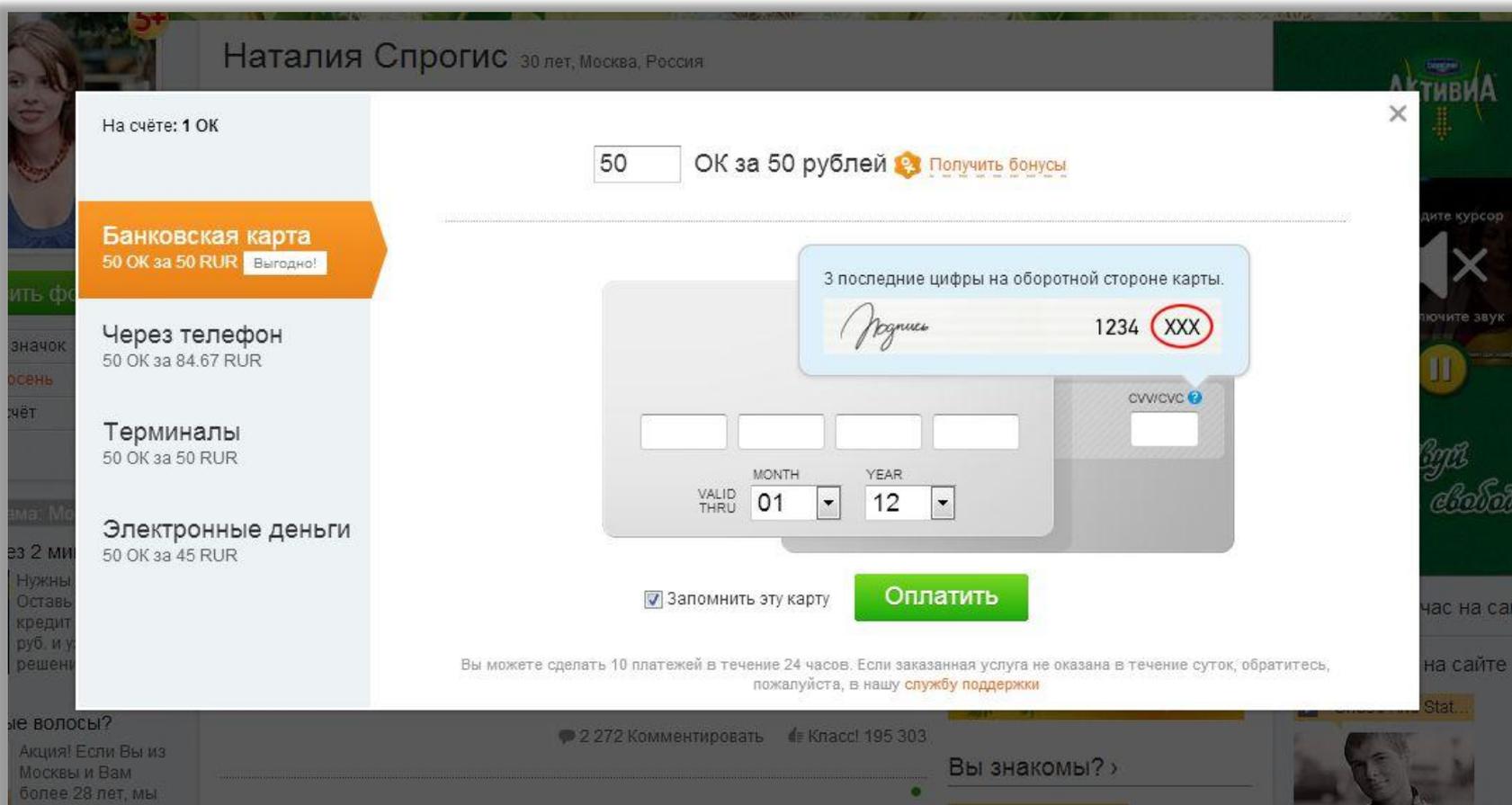
At the bottom, there is a section titled "Попробуйте новый способ устраивать встречи с друзьями – создайте мероприятие!" with a "Создать" button. Below this, there are several small images and a profile picture of "Андрей Романов".

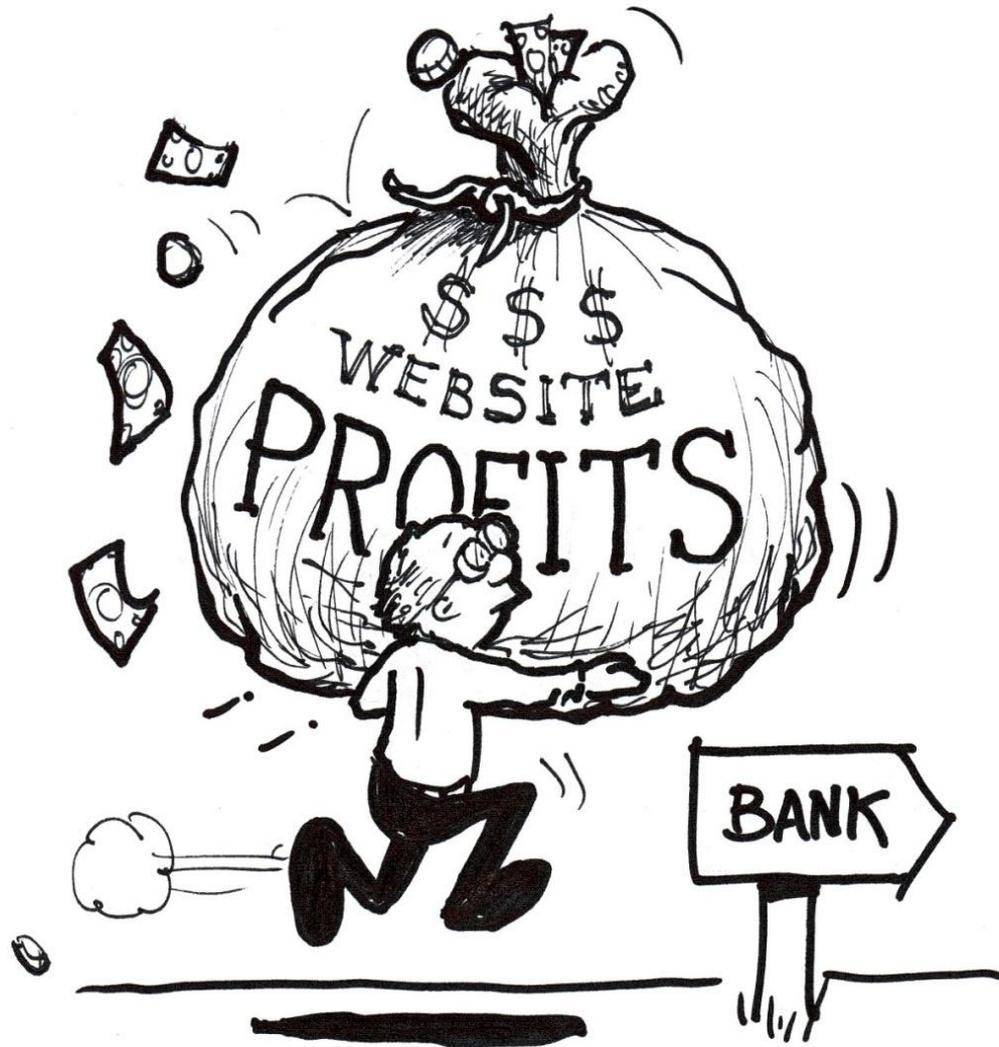
Переделали страницу оплаты через терминал

The image displays four sequential screenshots of a payment terminal interface, overlaid on a background of a social media profile for Natalia Sprigis. Each screenshot shows a list of payment methods on the left and a terminal screen on the right.

- Top Left Screenshot:** The payment methods list includes "Банковская карта" (50 OK за 50 RUR), "Через телефон" (50 OK за 84.67 RUR), "Терминалы" (50 OK за 50 RUR), and "Электронные деньги" (50 OK за 45 RUR). The terminal screen shows a person at a terminal with a dog and the text "В БЛИЖАЙШЕМ ТЕРМИНАЛЕ!". Below the terminal is the login "ptaxa@list.ru".
- Top Right Screenshot:** The terminal screen displays a menu with four options: "СОТОВАЯ СВЯЗЬ", "УСЛУГИ БАНКОВ", "ЖХХ", and "ОПЛАТА УСЛУГ". A hand is shown selecting "ОПЛАТА УСЛУГ". A green arrow points to the screen with the text "ВЫБЕРИТЕ РАЗДЕЛ 'ОПЛАТА УСЛУГ'".
- Bottom Left Screenshot:** The payment methods list is updated: "Банковская карта" (20 OK за 20 RUR), "Через телефон" (30 OK за 50.00 RUR), "Терминалы" (20 OK за 20 RUR), and "Электронные деньги" (20 OK за 18 RUR). The terminal screen shows "ОДНОКЛАССНИКИ" and "MAIL.RU". A hand is shown selecting "ОДНОКЛАССНИКИ". A green arrow points to the screen with the text "НАЖМИТЕ КНОПКУ 'ОДНОКЛАССНИКИ'".
- Bottom Right Screenshot:** The terminal screen shows the login "ptaxa@list.ru" and a numeric keypad. A hand is shown entering a PIN. A green arrow points to the keypad with the text "ВВЕДИТЕ ВАШ ЛОГИН".

Добавили подсказки, убрали ввод имени





©DAVID ZAMUDIO-111010

2

Мой Мир: Как найти проблемы в дизайне на ранней стадии?

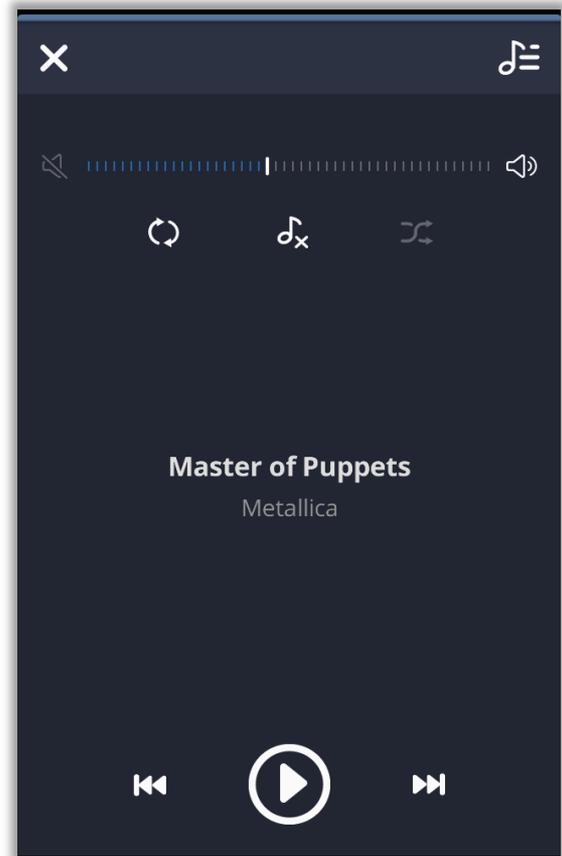
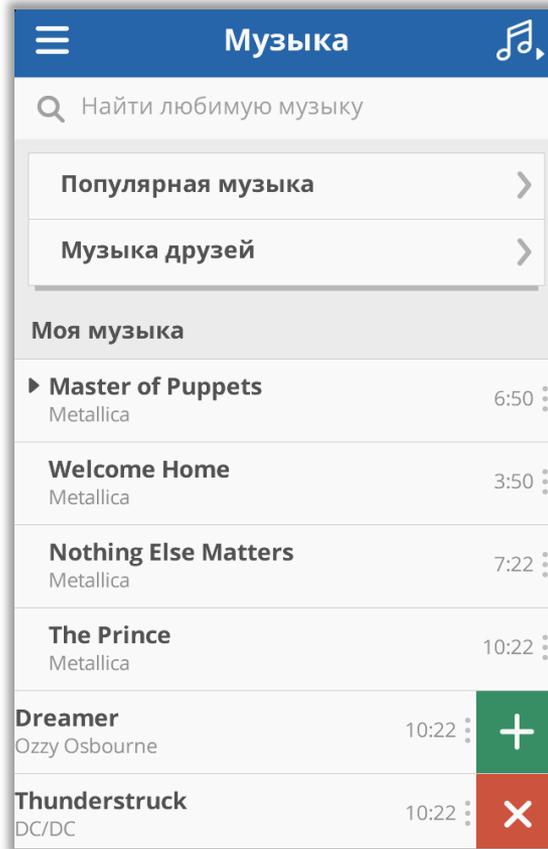
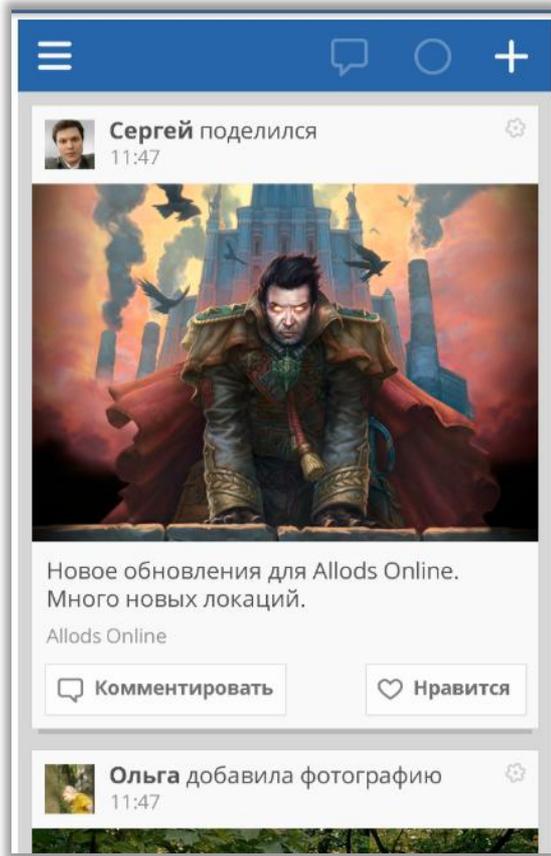


- Тестирование прототипа
- Сначала тест на коллегах
- Итеративное исправление проблем
- Вовлеченность менеджера и дизайнера

Привлечение коллег



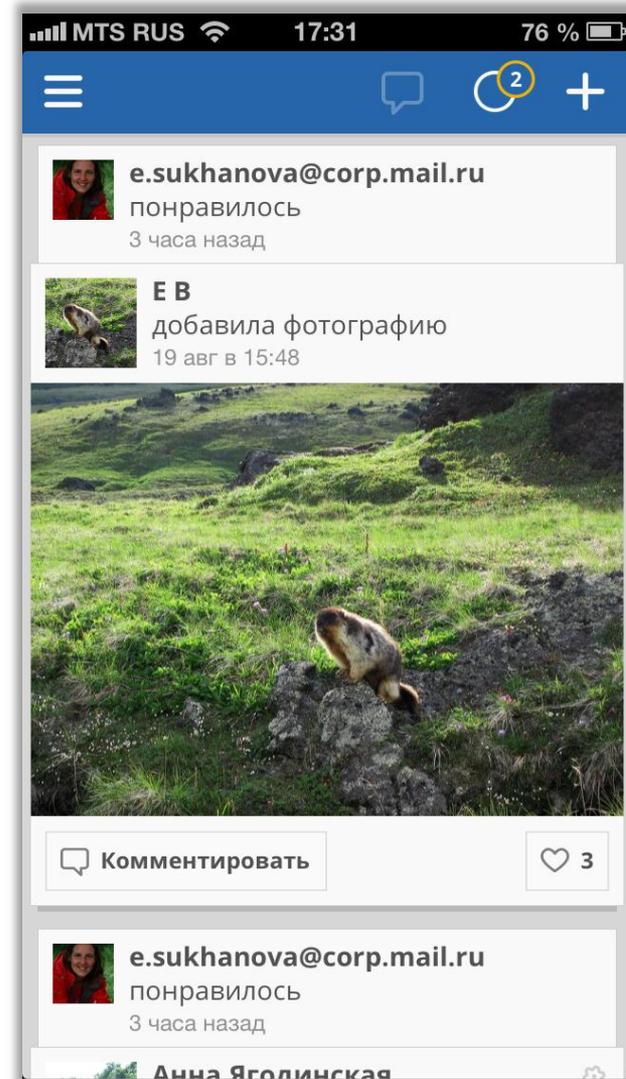
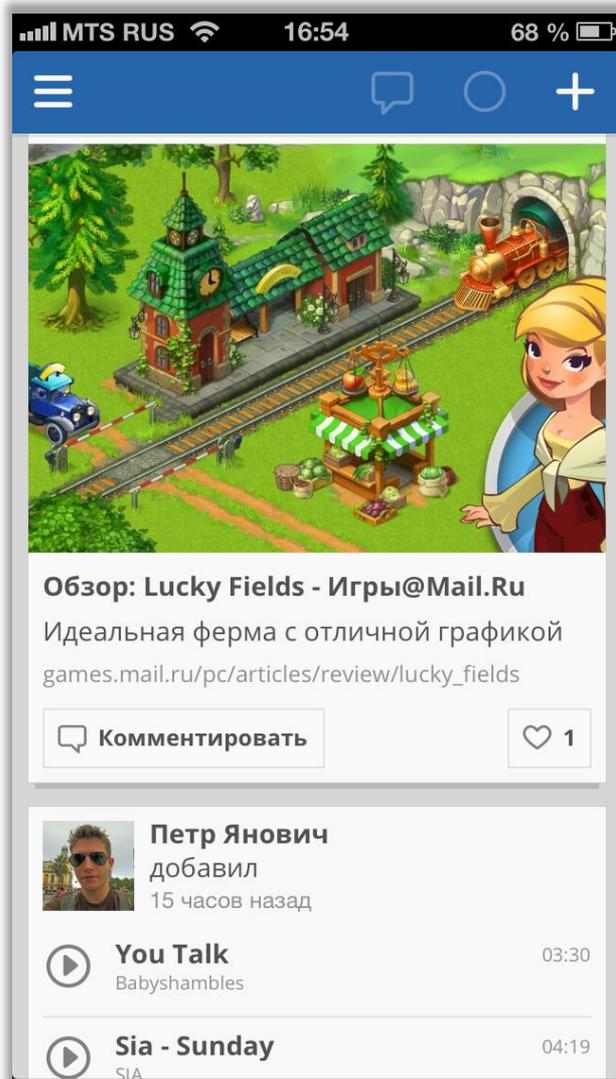
Прототип открывали в браузере



По ходу исправили:

- Явные баги (например, забытая кнопка добавления фото)
- Разобрались с непонятными иконками
- Добавили подсказок

Спорная иконка



Рабочий документ вместо отчета

	A	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1		1 Наташа Савельева	2 Дарья Антонова	3 Настя Федина	4 Олег Паринов	5 Игорь Иванов	6 Сотник Данила	7 Зотчев Николай	8 Анастасия Мясникова	9 Елена	10 Виктория	11 Альберт	12 Сергей Грушкин	13 Денис	14 Елена	15 Алексей	16 Тимофей
2		Сотрудники															
15		Прототип															
16		Фото															
17		смущает камера в добавлении фото, которая выглядит не как обычная камера iPhone. Привыкла к текущему айфону -- не понимает, как это работает здесь.															
18		после, того как делала фотку, возвращалась в список (отмена). Ожидала, что фотография появится в списке.															
19		нет возможности добавить фотку (только в свой пост)															
20		не понимает, как загрузить фото (не опознала иконку)															
23		Музыка															
24		смущают нестандартные иконки музыки															
25		не понимает иконку удалить музыку															
26		не понимает плейлист значок															
27		Кажется, что нелогично, что звук в музыке вверх. Туда не попадешь пальцем															
28		Не понимает концепцию плейлиста: почему в моей музыке и в нем одно и то же? "Я бы вскрылся, я бы не понял"(4)															
29		из плеера кажется, что возврат назад и переход к плейлисту вернет тебя в одно и то же место															
30		крестик в плеере -- закрывает совсем плеер. А иконка в правом углу															



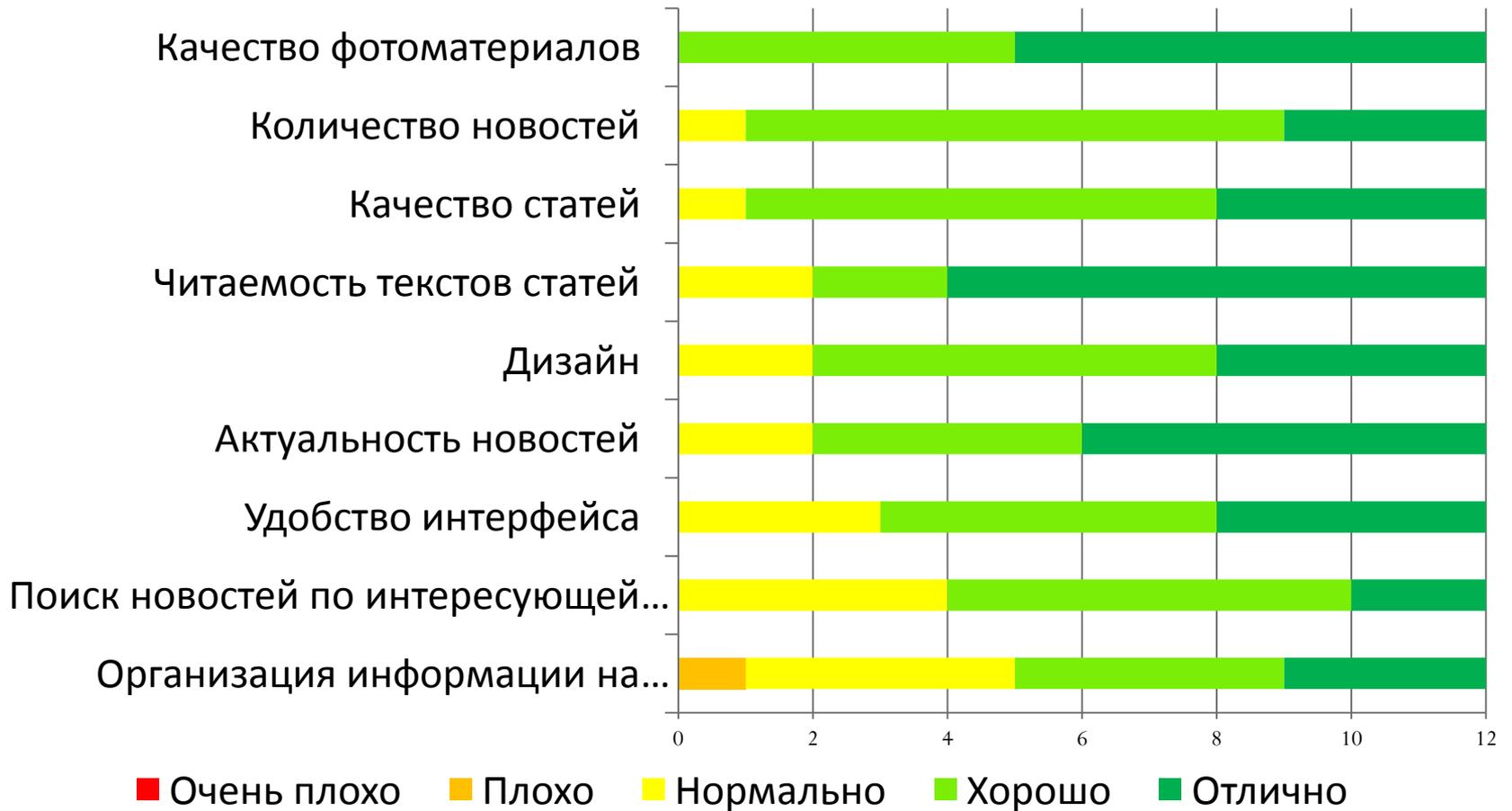
Новости@Mail.Ru: как
протестировать сайт без
четких задач?



What's
the
plan?

- Взяли «наших» и «не наших»
- Свободное использование сайта, а не задачи
- Наблюдение
- Неоценим eye tracking

Оценка сайта "Новости@Mail.Ru"





Браузер Амиго: Как протестировать продукт, который пользователи не замечают?



What's
the
plan?

- Тест «первого знакомства» в лаборатории
- Дневниковые исследования в течение недели

Дневники

WHAT I DID...

CHECK OFF A MONEY MANAGEMENT ACTIVITY:

- Logged onto a bank website
- Used a mobile banking application
- Logged onto a money management website (i.e. Mint.com)
- Went to an ATM
- Went into a bank
- Other: _____

Where were you? _____

DATE: _____ TIME: _____

What were you trying to do?

What led you to want to do that? Why were you trying to do that?

Did everything happen as you expected? Any problems?

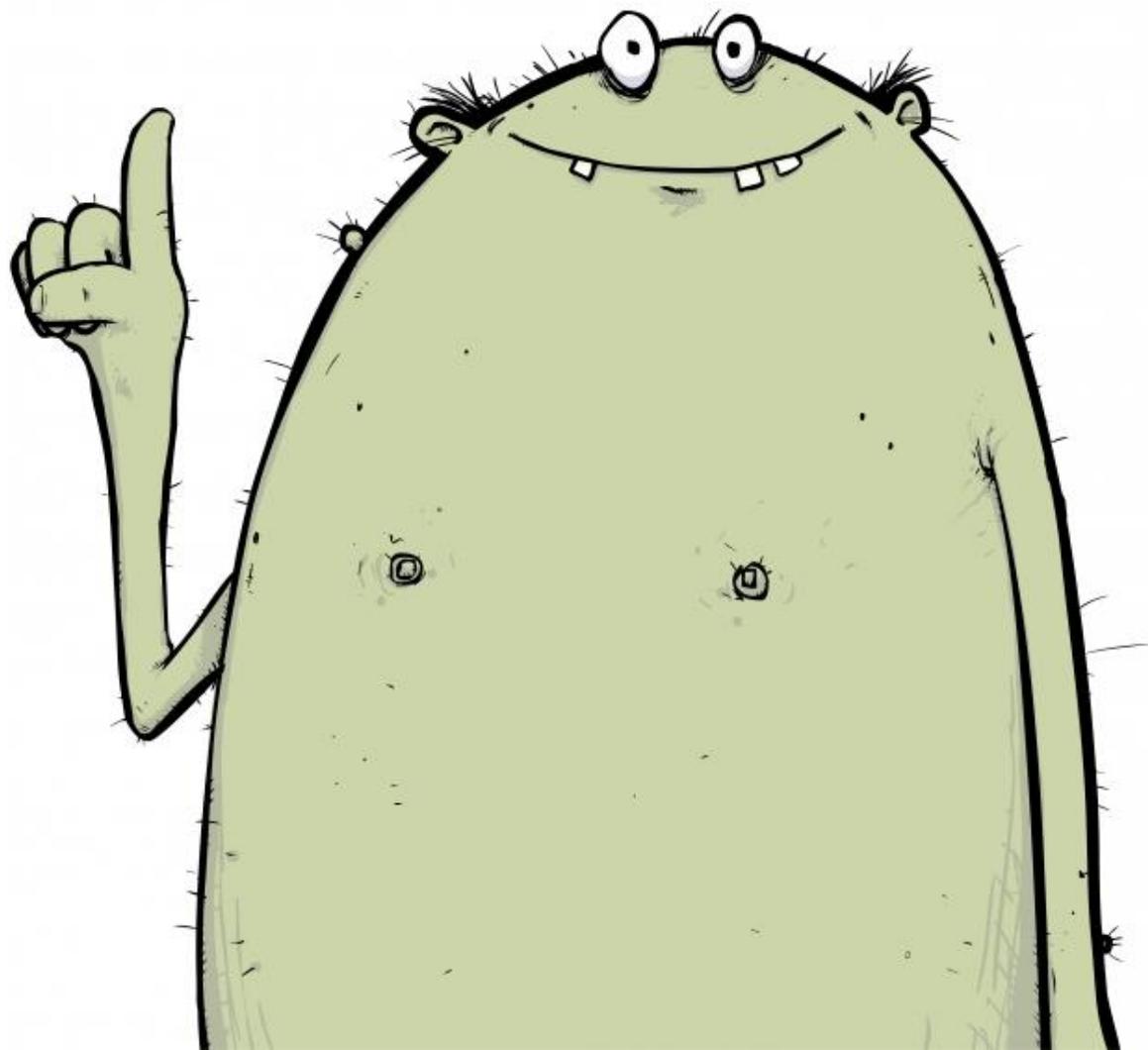
Технические особенности



Анализ

	Личные данные	Браузеры	Соц. сети	Оценка Амиго
	Мария 22 года Студентка	Google Chrome	ВК	Внешний вид - 4 Скорость работы - 5 Удобство использования - 5
Амиго				
Первое впечатление	Хорошо тем, что приходят уведомления, и сразу можно ответить. Имею в виду, когда страница закрыта, а с боку видно, что кто-то написал. У меня опера на этом ноутбуке стояла, отличие только в правой панели и яндекс стартовым был, а так особой разницы нет.			
Настройки	Закладки Я сразу свои сайты в закладки настроила.	Темы Установила тему.	Панель в свёрнутом виде Открою, посмотрю и закрою, если она будет всегда открыта, то половину страницы будет не видно. <i>(пользуется нетбуком с маленьким экраном)</i>	
Трудности	Не нашла возможность добавления музыки			
	Не разобралась с функцией «Поделиться» Наверное, я размещу на своей странице рекламу этого браузера.			
Не нравится	Нельзя вести несколько диалогов Я пользуюсь диалогом ВК, т. к можно вести сразу несколько диалогов, а в чате только один.			
	Новости в ленте нужно разворачивать Ленту смотрю, но чаще все-таки в новостях ВК, потому что там лучше видно. В ленте, если новость полностью не видно, её нужно разворачивать.			
Итог	Любит пробовать новое, поэтому легко привыкла за неделю к Амиго.			

Рекомендации



Не работайте вслепую



Вовлечение команды



Подбор аудитории



Правильные выводы



Developer watching videotape of usability test.

Соответствие темпам
проекта



Спасибо!

Наталия Спрогис

n.sprogis@gmail.com

n.sprogis@corp.mail.ru

