


**Выбор правильных методов  
исследования**  
Опыт UX-лаборатории Mail.Ru



**Наталья Спрогис**  
UXPeople, 30 ноября, Минск

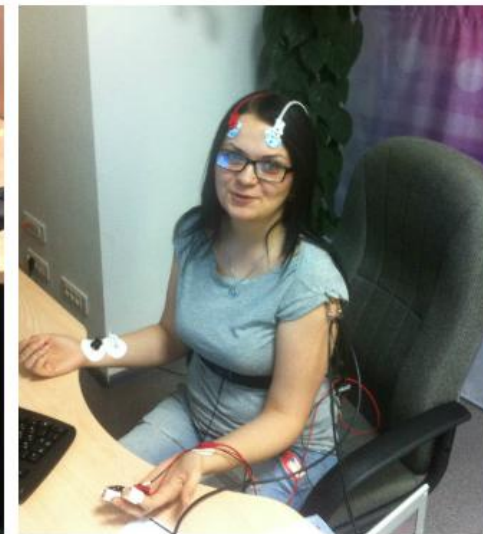
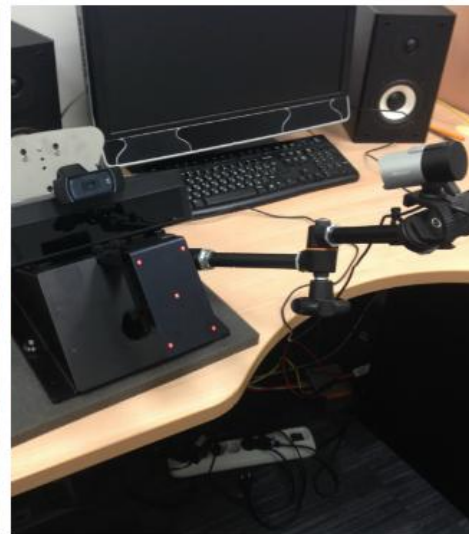
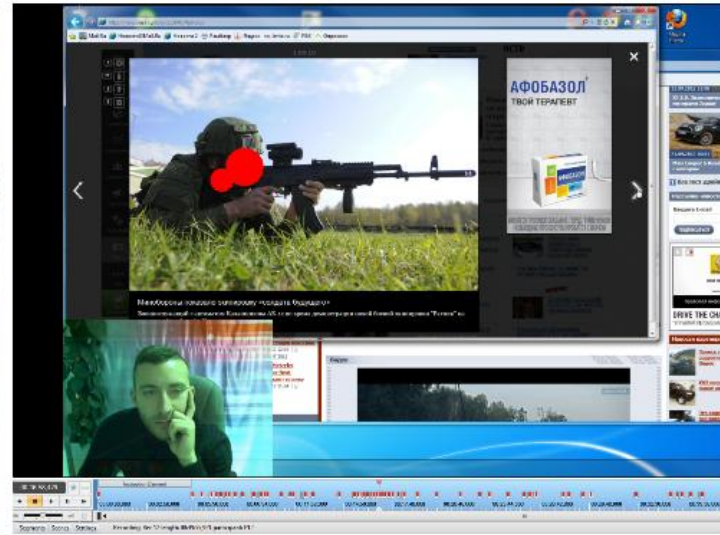


Наталия Спрогис, Руководитель  
направления UX-исследований в  
Mail.Ru Group  
Занимаюсь пользовательскими  
исследованиями более 5 лет



Сегодня мы  
поговорим про  
**UX исследования**

# UX лаборатория Mail.Ru



# Методов очень много



Как во всем этом разобраться?





**Давайте посмотрим на  
примеры**

1

**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

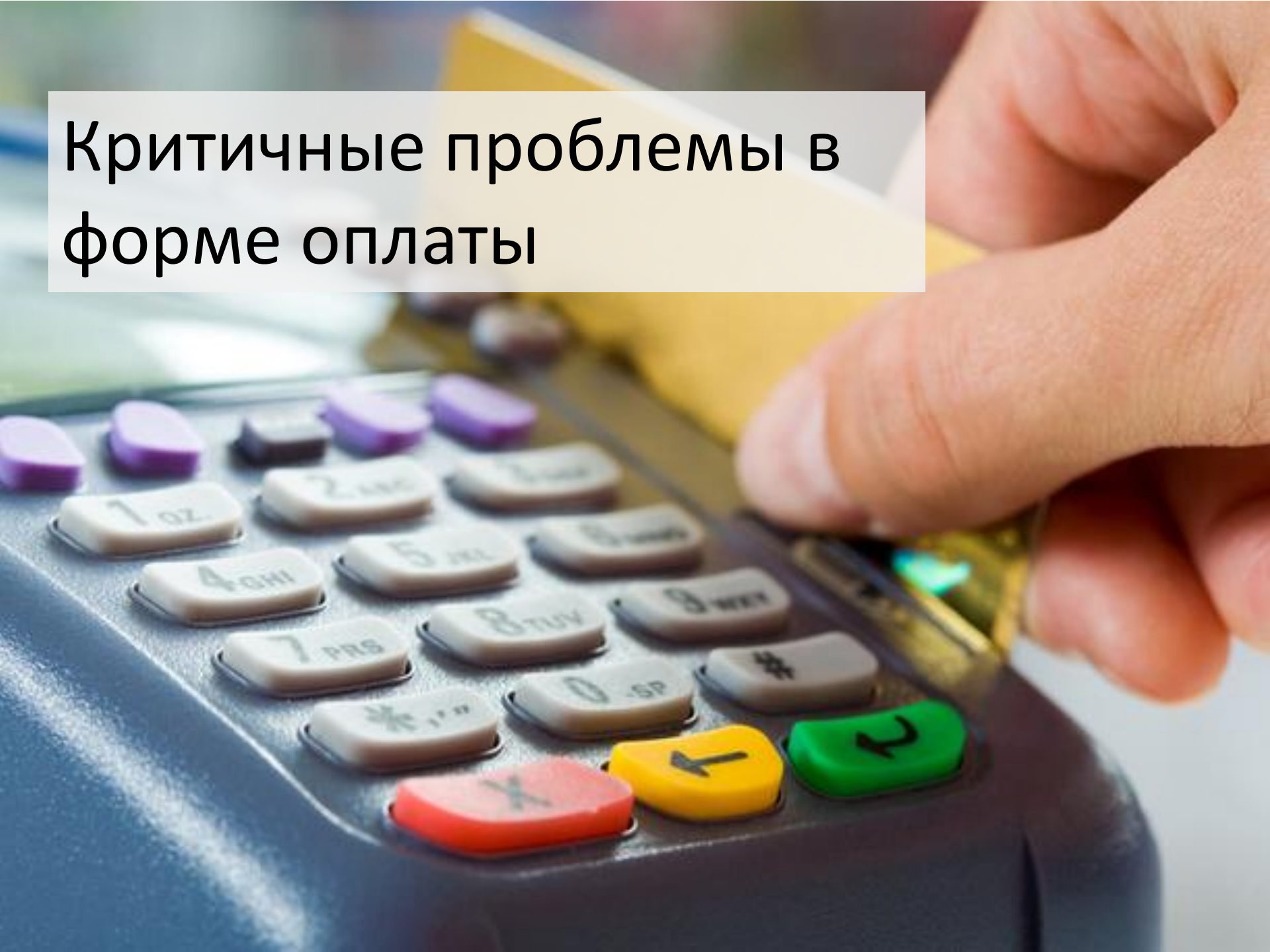
# Выявили «барьеры»



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

между нами ничего бь

## 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 35.40 RUR с НДС.

Страна: Россия [изменить страну](#)



Сумма при оплате картой: ~~35.40~~ **20.00** RUR за 20 ОК. [Сэкономьте 15.40 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](#).

Все смогут увидеть, кто сделал этот подарок.

# 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

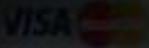
## Оплата через телефон менее выгодна

Оплата подарка через телефон менее выгодна

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: 15.10.2019

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.

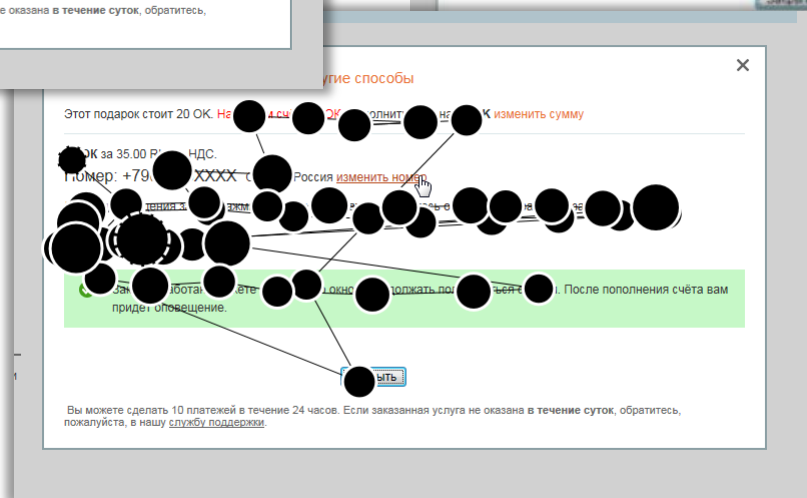
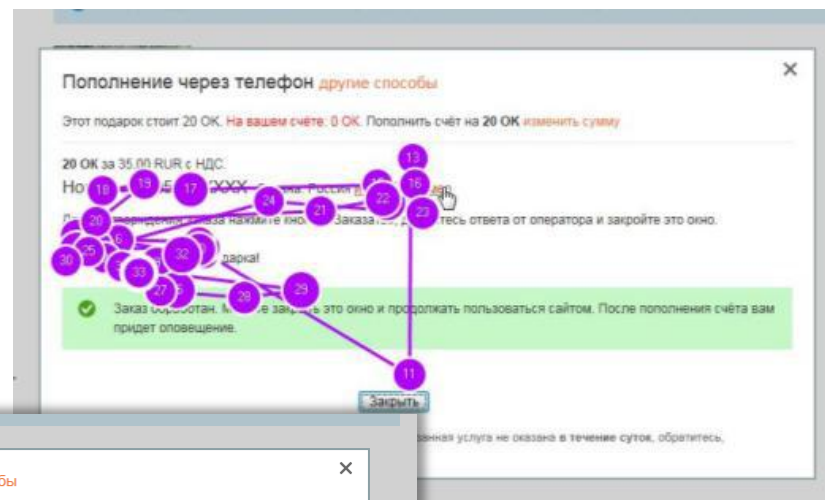
за 140 RUR с НДС — 4 подарка!

✓ 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.

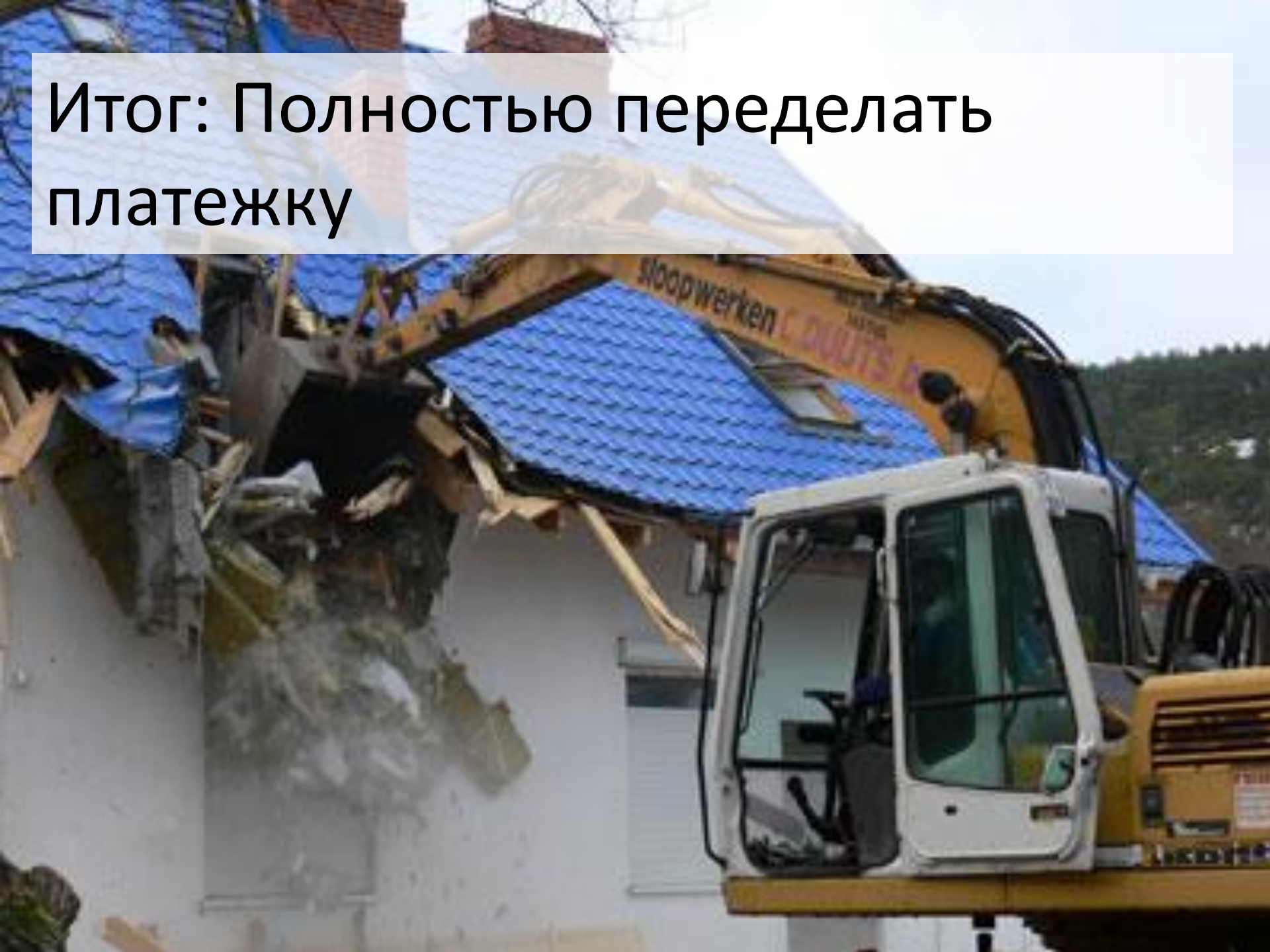
**Подарить**

[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", "Смещение", "Обсуждение", "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 90 рублей
- Электронные деньги**: 50 ОК за 50 рублей

The "Электронные деньги" option is currently selected. Below this list, it shows "На счете: -20 ОК".

The main part of the modal window displays a payment form for a card. At the top, it shows the amount "50" and the text "ОК за 50 рублей — без бонусов" with a link "Узнать о бонусах". Below this, there is a link "Выбрать другую карту".

The card form shows a VISA card with the name "Nikolai Miroshkin". It includes input fields for the card number, valid through date (VALID THRU), and expiration date (MONTH, YEAR). A green "Заказать" button is positioned at the bottom right of the form.

Below the card form, 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".

At the bottom of the page, there are several promotional banners. One banner on the right encourages users to "Попробуйте новый способ устраивать встречи с друзьями — создайте мероприятие!" and features a "Создать" button. Other banners show images of people and a car.

# Добавили микрокредиты

The image shows a screenshot of a social media profile page. The profile owner is Алексей Смирнов, with a profile picture and a blue circular badge that says "ХОЧУ НА ЮГ". The price for the badge is 20 OK, and the current balance is 0 OK. A green button labeled "Прикрепить" is visible. A modal dialog box is open in the center, titled "Внимание!", with a close button (X) in the top right corner. The modal text reads: "Значки – платная услуга. Но вы можете прикрепить значок прямо сейчас, а оплатить его позже, например, завтра." Below the text are two buttons: "Прикрепить" (highlighted in green) and "Отменить".

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

**Прикрепить** [выбрать другой](#)

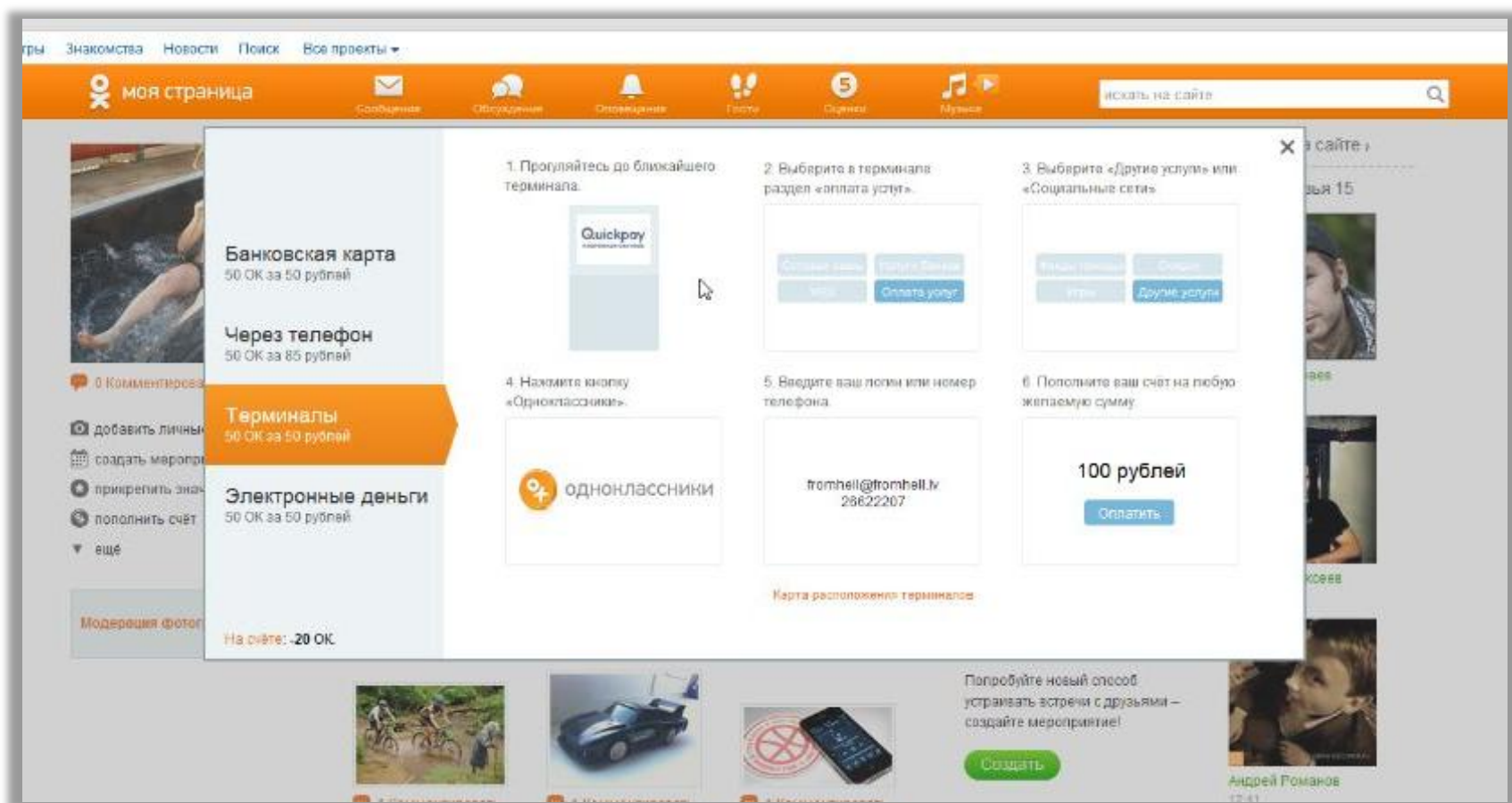
**Внимание!** X

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

**Прикрепить** [Отменить](#)



# Переделали страницу оплаты через терминал



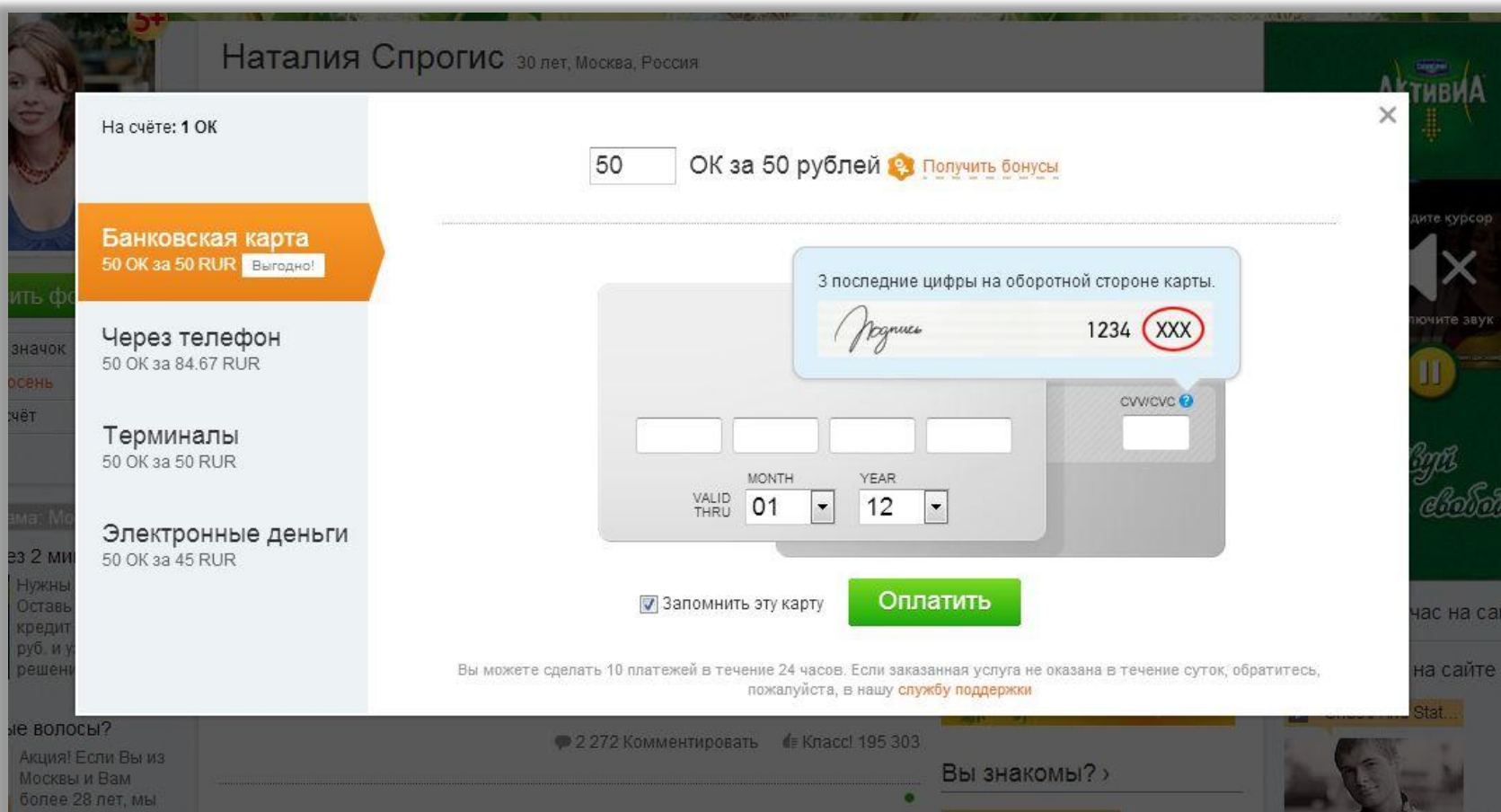
# Переделали страницу оплаты через терминал

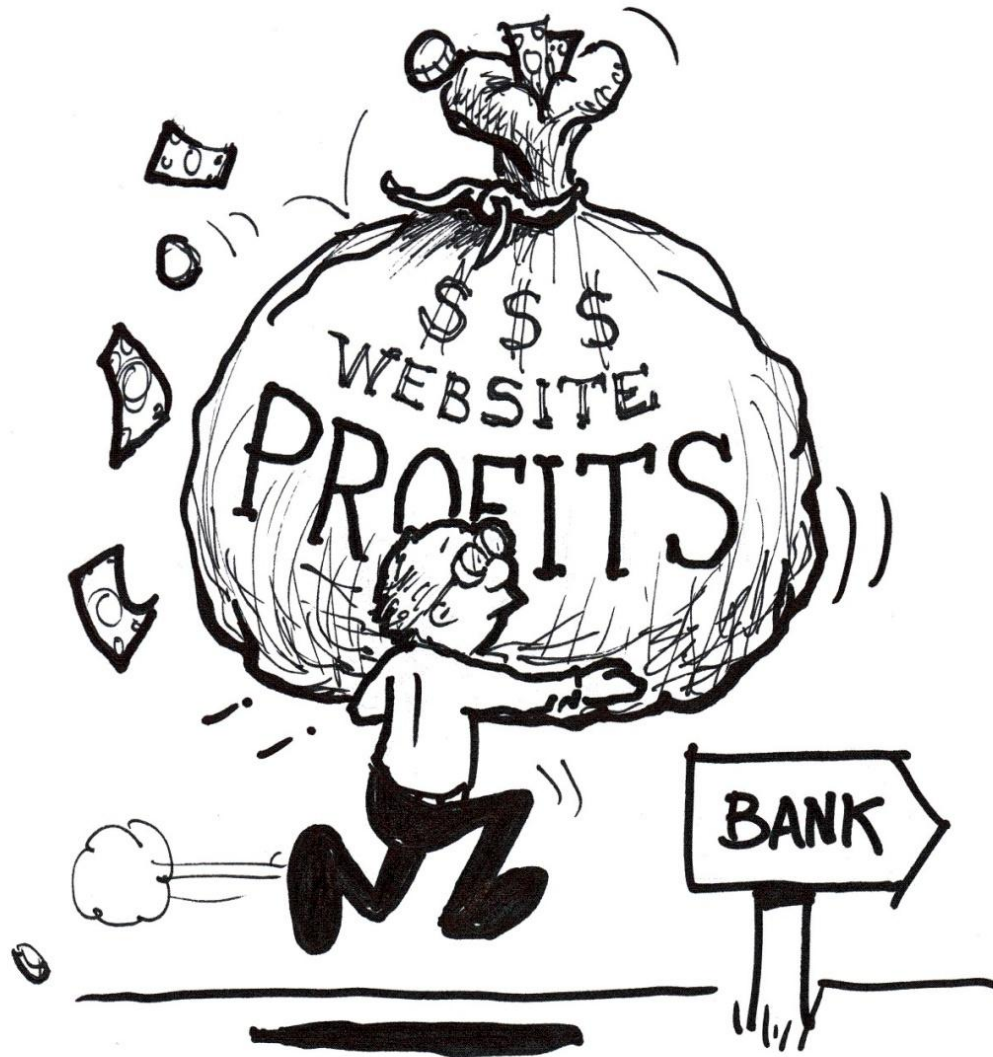
The image displays four sequential screenshots of a payment terminal interface, overlaid on a background of a social media profile for Natalia Sprigis. Each screenshot shows a list of payment methods on the left and a terminal screen illustration on the right.

- Top Left Screenshot:** Shows payment methods: "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 it, the login is "ptaxa@list.ru".
- Top Right Screenshot:** The terminal screen displays a menu with four options: "СОТОВАЯ СВЯЗЬ", "УСЛУГИ БАНКОВ", "ЖЖХ", and "ОПЛАТА УСЛУГ". A hand is pointing at "ОПЛАТА УСЛУГ". A green arrow points to the screen with the text "ВЫБЕРИТЕ РАЗДЕЛ 'ОПЛАТА УСЛУГ'".
- Bottom Left Screenshot:** The terminal screen shows two buttons: "ОДНОКЛАССНИКИ" and "MAIL.RU". A hand is pointing at "ОДНОКЛАССНИКИ". A green arrow points to the button with the text "НАЖМИТЕ КНОПКУ 'ОДНОКЛАССНИКИ'".
- Bottom Right Screenshot:** The terminal screen shows a login field with "ptaxa@list.ru" and a numeric keypad. A hand is pointing at the keypad. A green arrow points to the keypad with the text "ВВЕДИТЕ ВАШ ЛОГИН".

Each screenshot also includes the text "Ваш логин для оплаты в терминале: **ptaxa@list.ru**" at the bottom.

# Добавили подсказки, убрали ввод имени





©DAVID ZAMUDIO-111010

2

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

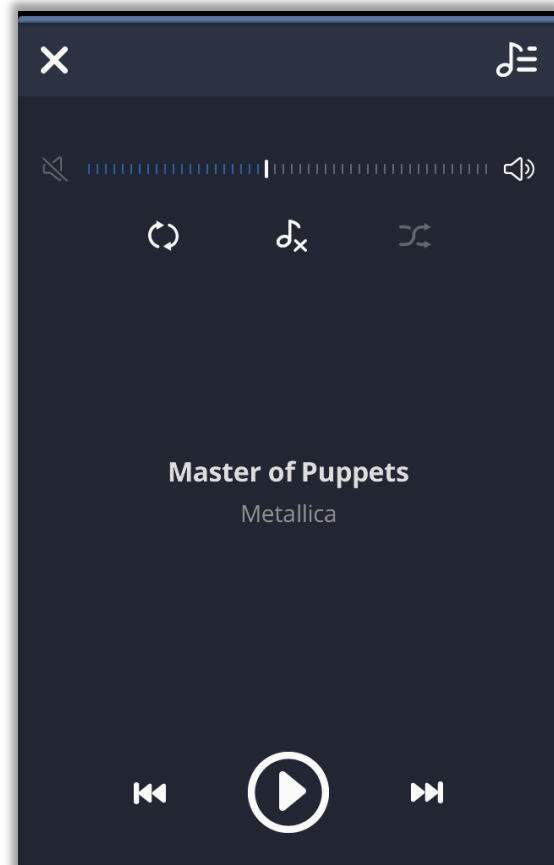
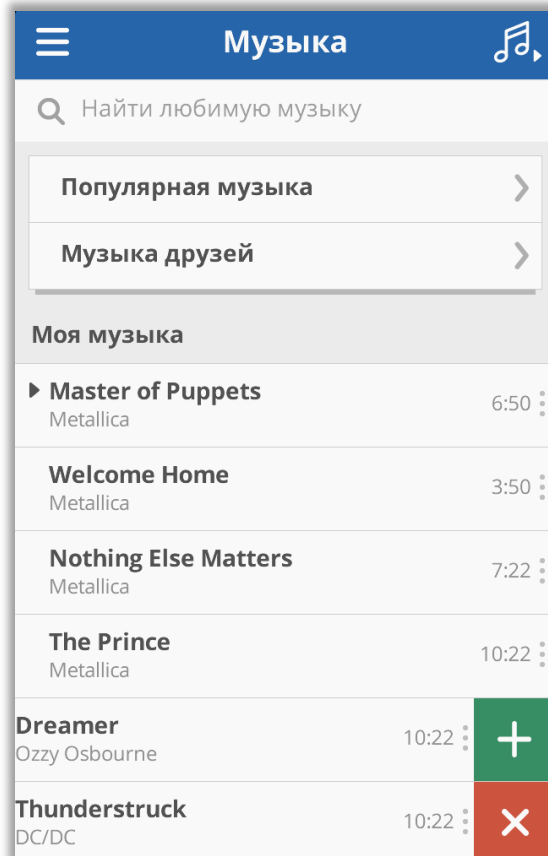
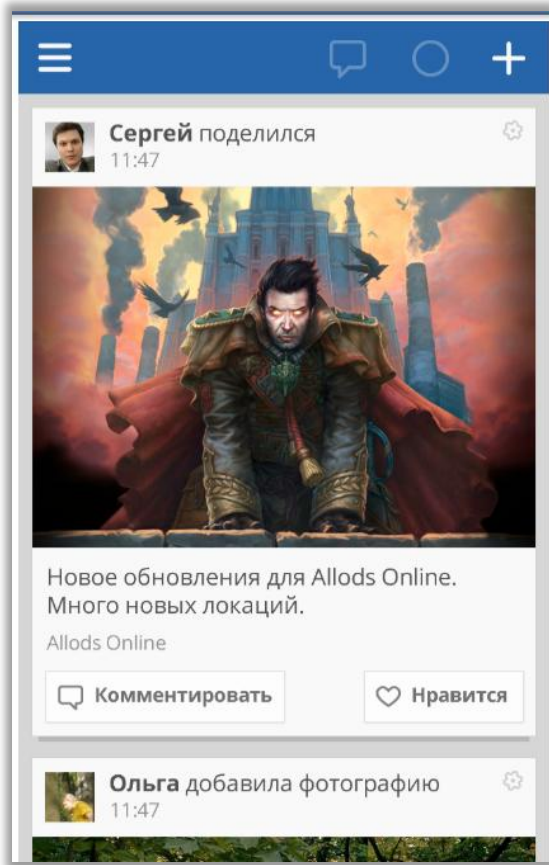


- Тестирование прототипа
- Сначала тест на коллегах
- Итеративное исправление проблем
- Вовлеченность менеджера и дизайнера

# Привлечение коллег



# Прототип открывали в браузере



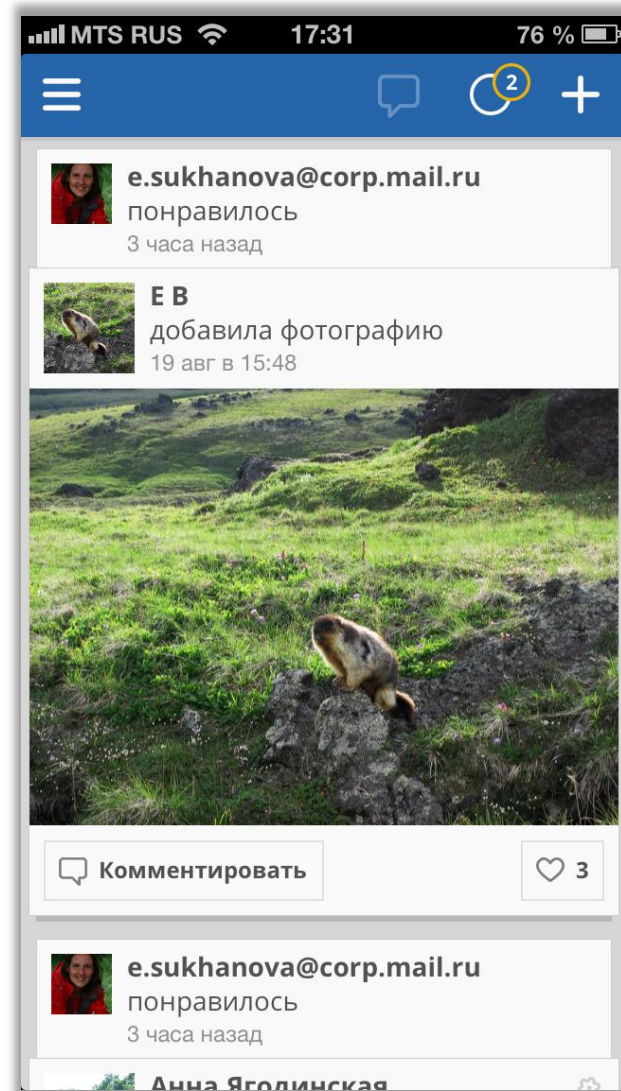
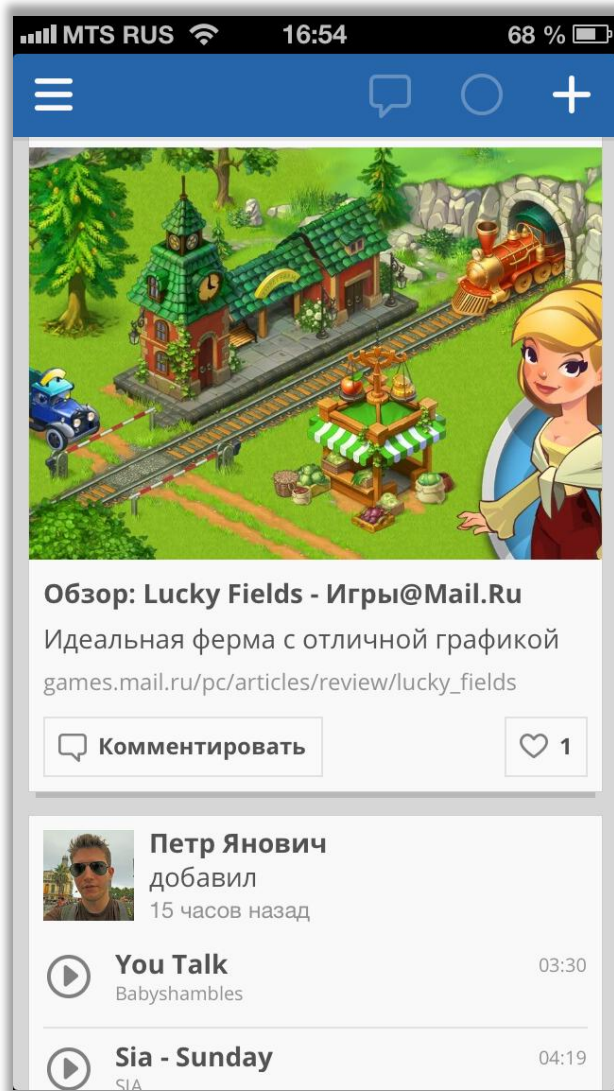
*Кликабельный прототип создан дизайнером проекта в Fireworks, открывали в режиме FullScreen в браузере*



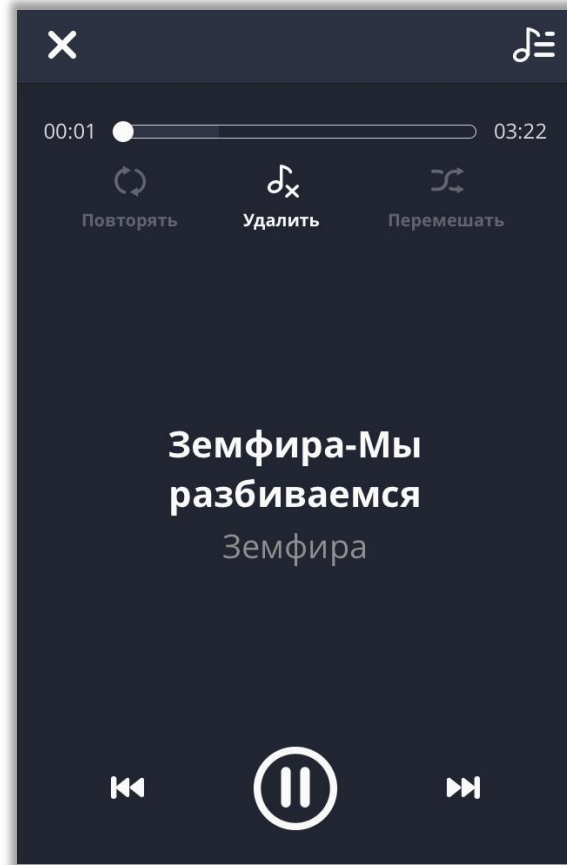
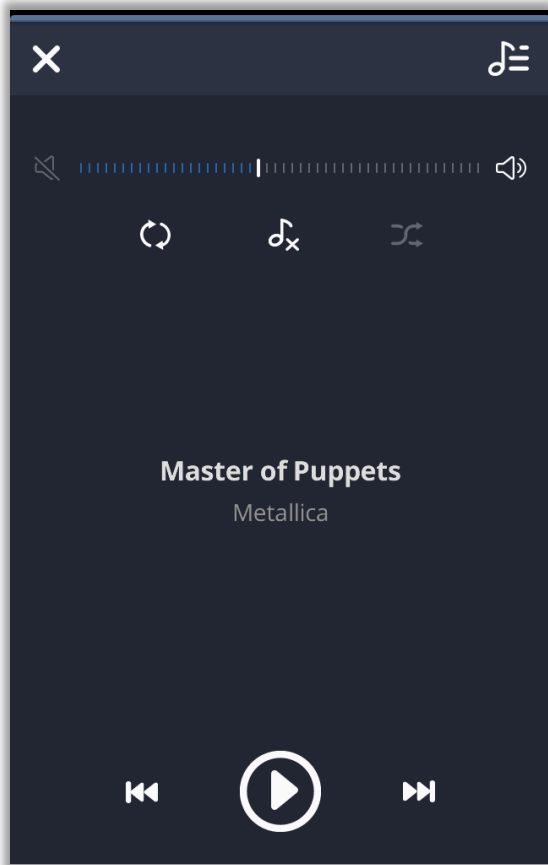
## По ходу исправили:

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

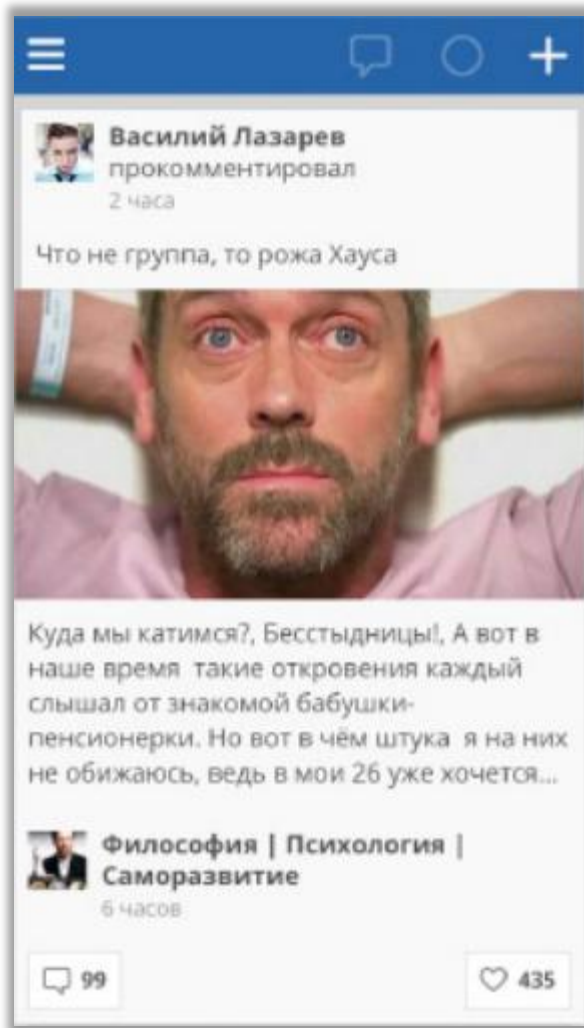
# Спорная иконка



# Подсказки




# Расположение блоков



Василий Лазарев  
прокомментировал  
2 часа

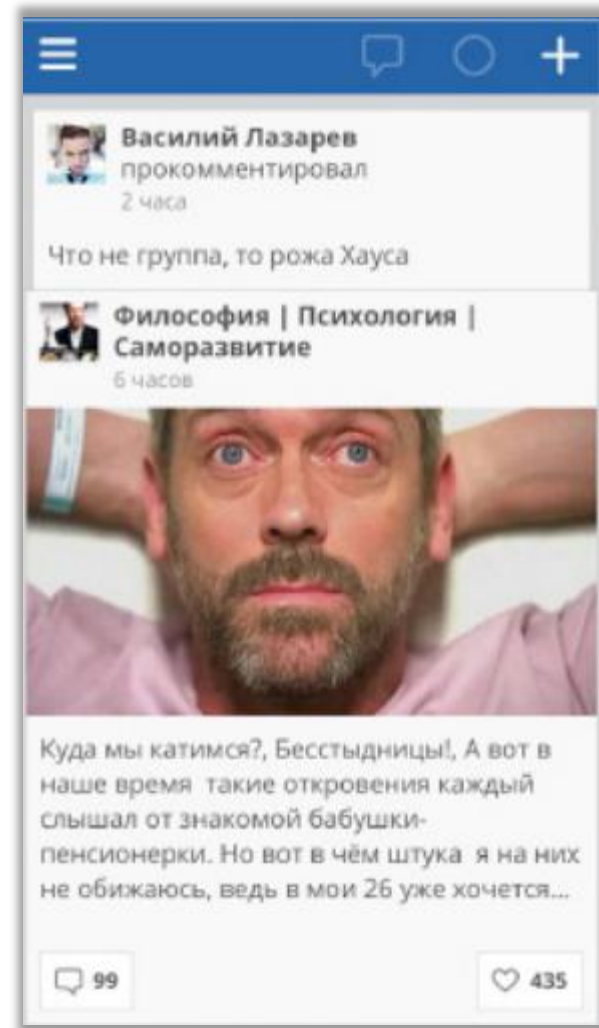
Что не группа, то рожа Хауса



Куда мы катимся?, Бесстыдницы!, А вот в наше время такие откровения каждый слышал от знакомой бабушки-пенсионерки. Но вот в чём штука я на них не обижаюсь, ведь в мои 26 уже хочется...

Философия | Психология | Саморазвитие  
6 часов


99 435



Василий Лазарев  
прокомментировал  
2 часа

Что не группа, то рожа Хауса

Философия | Психология | Саморазвитие  
6 часов



Куда мы катимся?, Бесстыдницы!, А вот в наше время такие откровения каждый слышал от знакомой бабушки-пенсионерки. Но вот в чём штука я на них не обижаюсь, ведь в мои 26 уже хочется...

99 435

# 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 |   | <b>Прототип</b>   |                  |                |                |                |                 |                  |                       |         |             |            |                   |          |          |            |            |
| 16 |   | <b>Фото</b>   |                  |                |                |                |                 |                  |                       |         |             |            |                   |          |          |            |            |
| 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 |   | <b>Музыка</b>   |                  |                |                |                |                 |                  |                       |         |             |            |                   |          |          |            |            |
| 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  |                  |                |                |                |                 |                  |                       |         |             |            |                   |          |          |            |            |

3

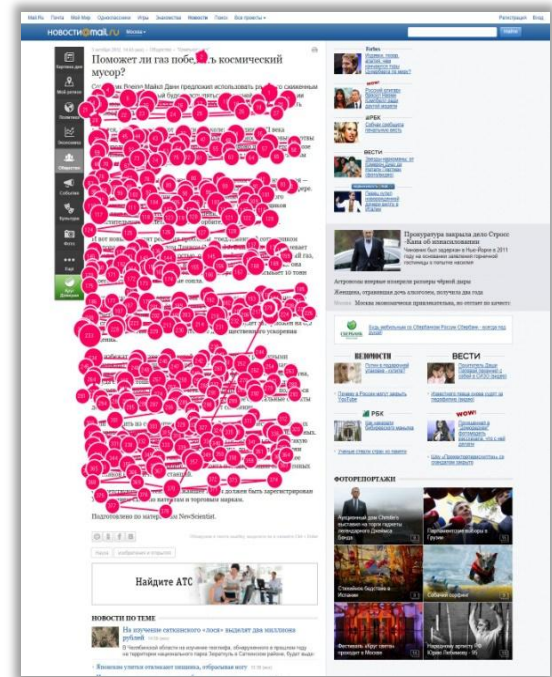
Новости@Mail.Ru: как  
протестировать сайт без  
четких задач?



What's  
the  
plan?

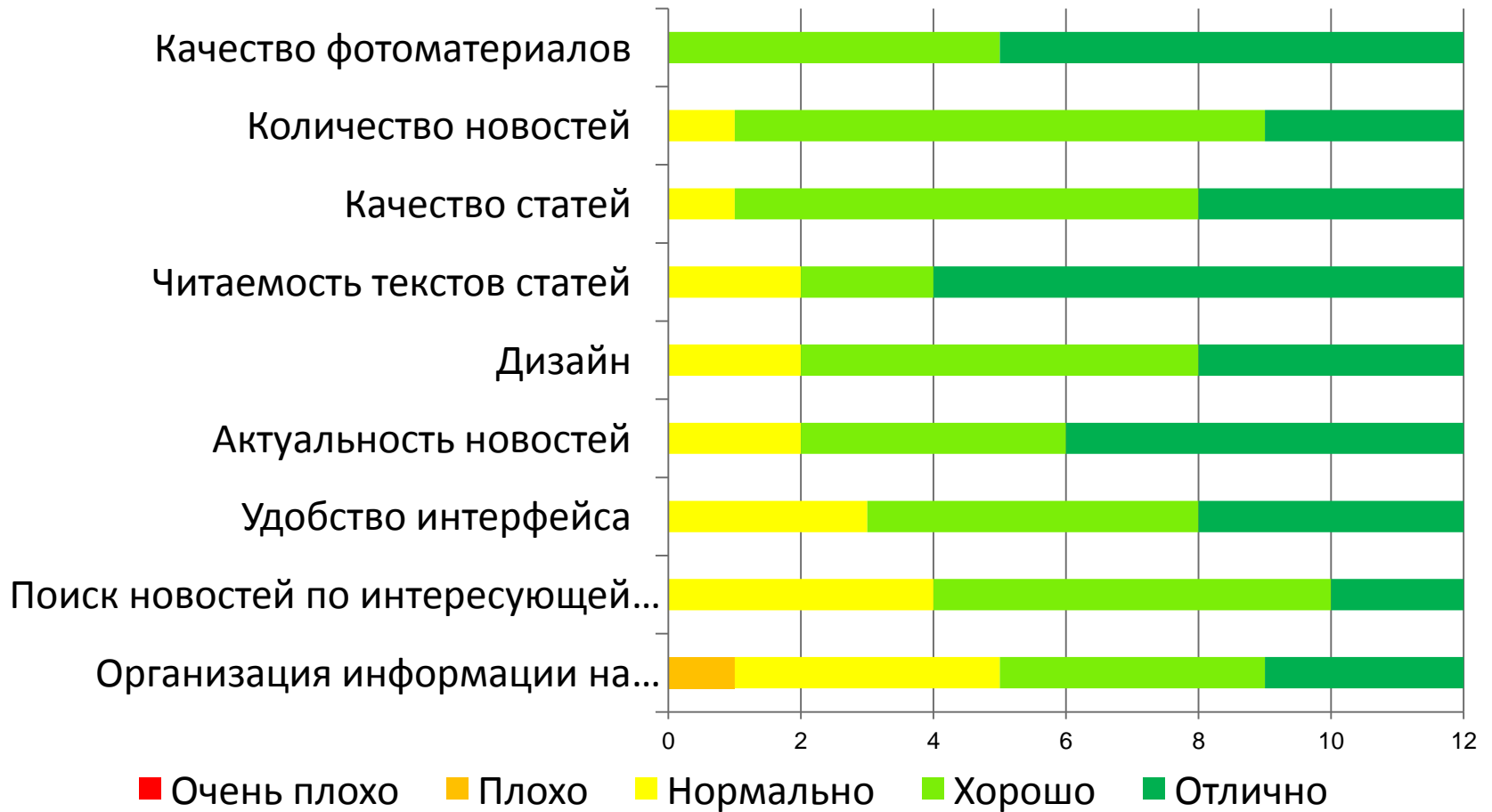
- Взяли «наших» и «не наших»
- Свободное использование сайта, а не задачи
- Наблюдение
- Неоценим eye tracking

# Разные типы потребления контента





## Оценка сайта "Новости@Mail.Ru"



# 4

**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<br>22 года<br>Студентка   | Google Chrome                   | ВК   | Внешний вид - 4<br>Скорость работы - 5<br>Удобство использования - 5 |
| <b>Амиго</b>  |   |                                 |  |  |
| Первое впечатление  | Хорошо тем, что приходят уведомления, и сразу можно ответить.<br>Имею в виду, когда страница закрыта, а с боку видно, что кто-то написал.<br>У меня опера на этом ноутбуке стояла, отличие только в правой панели и яндекс стартовым был, а так особой разницы нет. |                                 |  |  |
| Настройки   | <b>Закладки</b><br>Я сразу свои сайты в закладки настроила.   | <b>Темы</b><br>Установила тему. | <b>Панель в свёрнутом виде</b><br>Открою, посмотрю и закрою, если она будет всегда открыта, то половину страницы будет не видно.<br><i>(пользуется нетбуком с маленьким экраном)</i> |  |
| Трудности   | <b>Не нашла возможность добавления музыки</b>   |                                 |  |  |
|   | <b>Не разобралась с функцией «Поделиться»</b><br>Наверное, я размещу на своей странице рекламу этого браузера.  |                                 |  |  |
| Не нравится   | <b>Нельзя вести несколько диалогов</b><br>Я пользуюсь диалогом ВК, т. к можно вести сразу несколько диалогов, а в чате только один.   |                                 |  |  |
|   | <b>Новости в ленте нужно разворачивать</b><br>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.  |                                 |  |  |

5

**MyChat:** Как получить максимум данных из мобильного исследования?



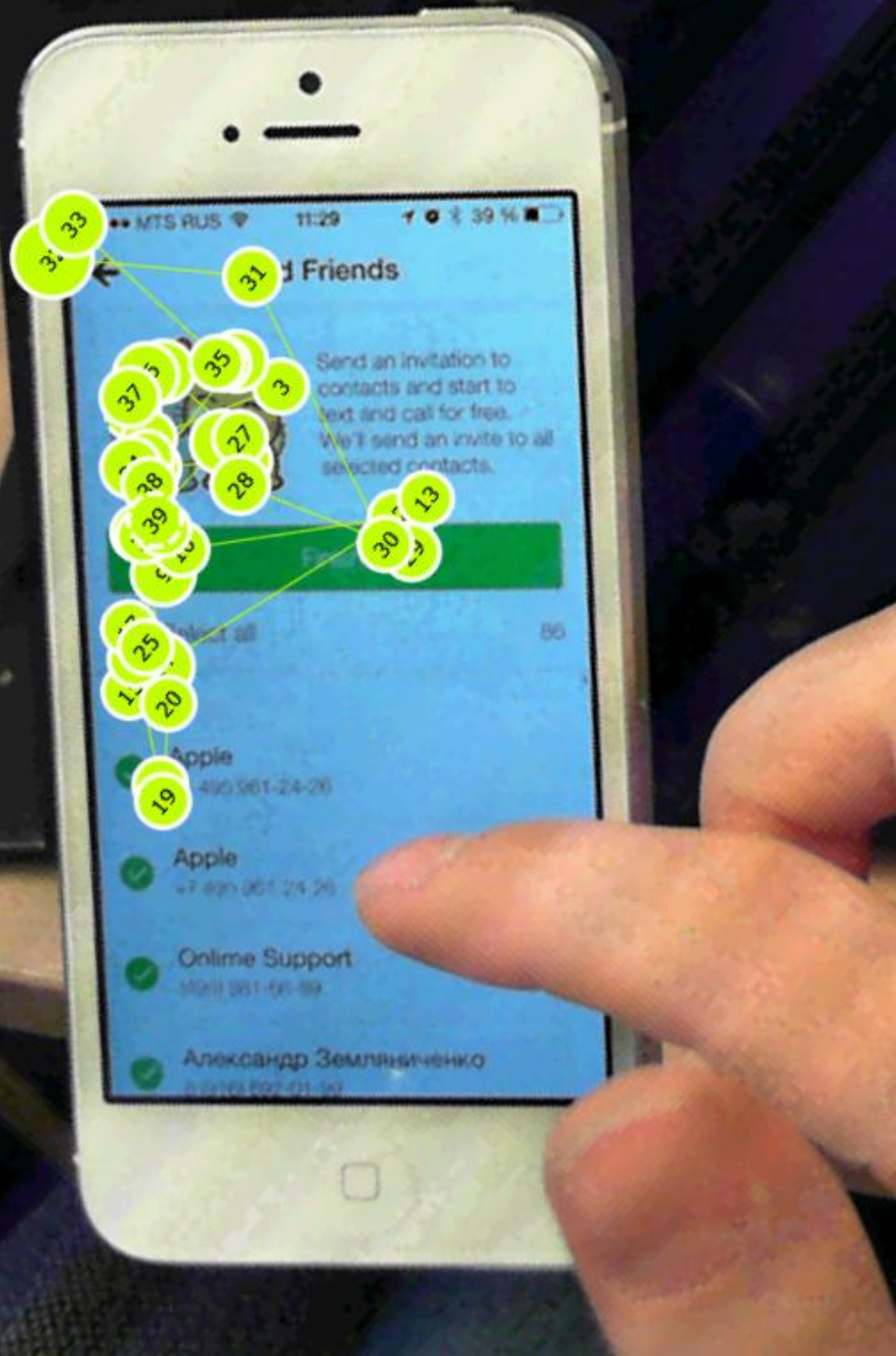
What's  
the  
plan?

- Детальный тест с eye-tracking в лаборатории
- Контекстные исследования в офисе



# Tobii Mobile Device Stand





**Наглядное подтверждение:**  
Респондент не читает описание раздела «Пригласить друзей» и путает его со списком КОНТАКТОВ.

# А как же контекст?



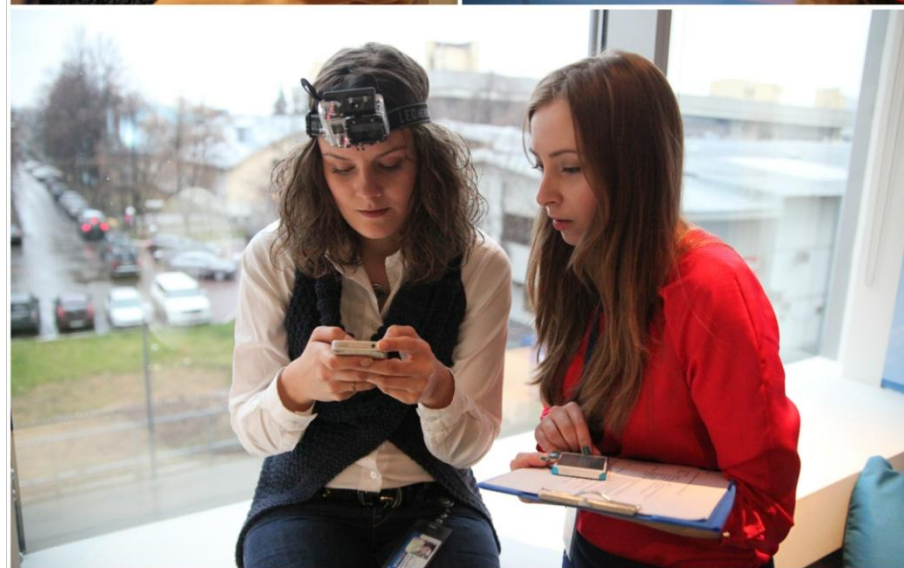
# GoPro



# Что мы делали

- Тест базовых сценариев (15 минут)
- Прогулка по офису — имитируем естественный контекст
- Естественные отвлечения (шум, лифты, сотрудники)
- Модератор с респондентом, помощник в другом месте

# Со стороны





**Естественные  
ограничения:**  
С соком телефон  
пришлось держать  
одной рукой

# «Живые задания»





# Проблемы со связью



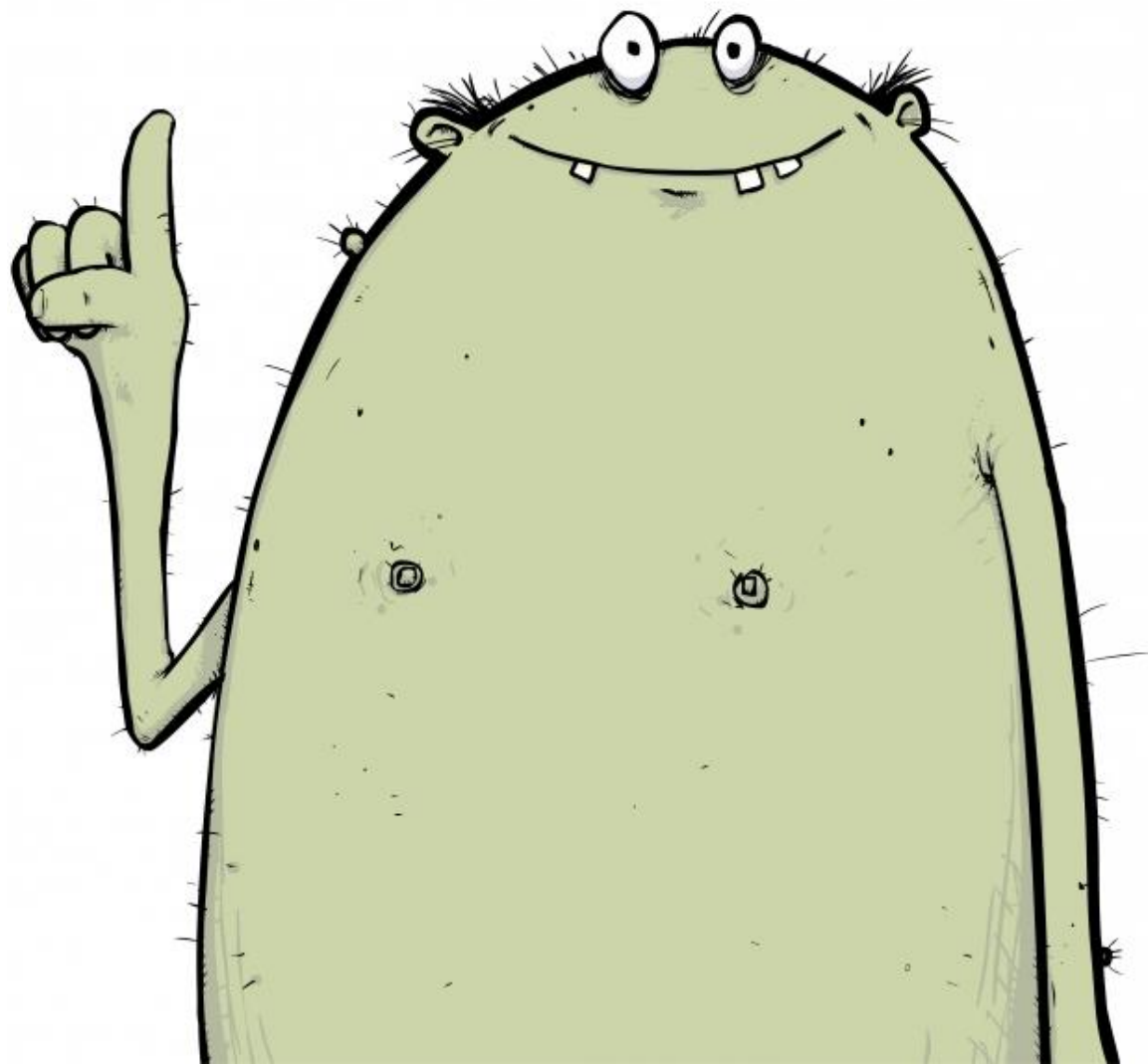
Как отреагирует  
пользователь на  
это?

В следующий раз  
будем отключать  
Wi-fi на тесте

# Выводы

- Отличное дополнение к лабораторным тестам
- Более естественная обстановка
- Короткие тесты 5-15 минут
- Только базовые сценарии
- Хорошая проверка доступности элементов интерфейса

# 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](mailto:n.sprogis@gmail.com)

[n.sprogis@corp.mail.ru](mailto:n.sprogis@corp.mail.ru)

