



Кто знает пользователей лучше
их самих?

Обычно при составлении портретов
~~преступников~~ пользователей



Мы проводим **допрое** интервью...



пользователей и бизнеса...

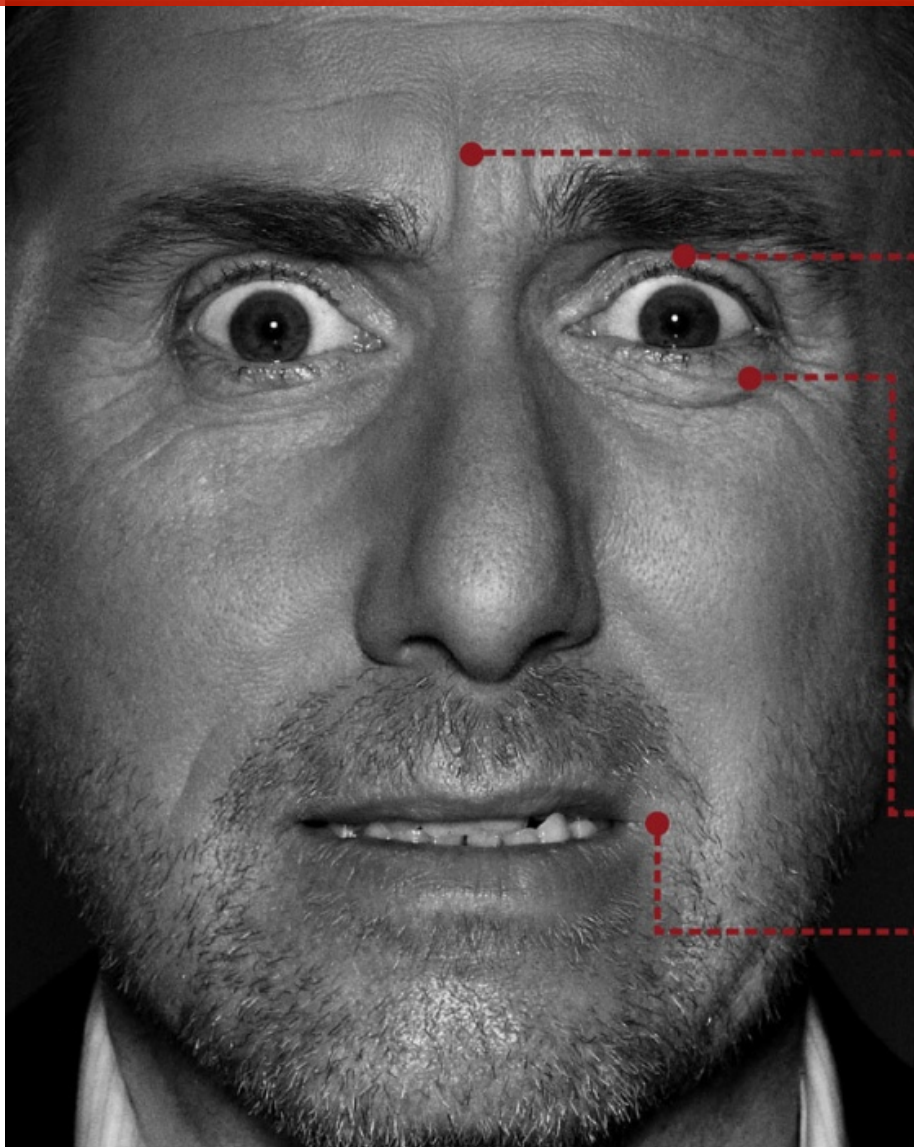


Lie to me*

Каждый юзабилити-специалист должен быть
немного доктором Лайтманом из Теории лжи,
чтобы узнать, что...

FOX

...скрывает пользователь



СТРАХ

① Брови приподняты и вытянуты

② Верхние веки приподняты

③ Нижние веки напряжены

④ Губы немного вытянуты

Мы ведем расследование, но часто забываем допросить...



ВАЖНОГО СВИДЕТЕЛЯ

..ТОГО, КТО ЕЖЕДНЕВНО РАБОТАЕТ С НАШИМИ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ...



КЛИЕНТСКОГО МЕНЕДЖЕРА

Это особенно полезно, когда...



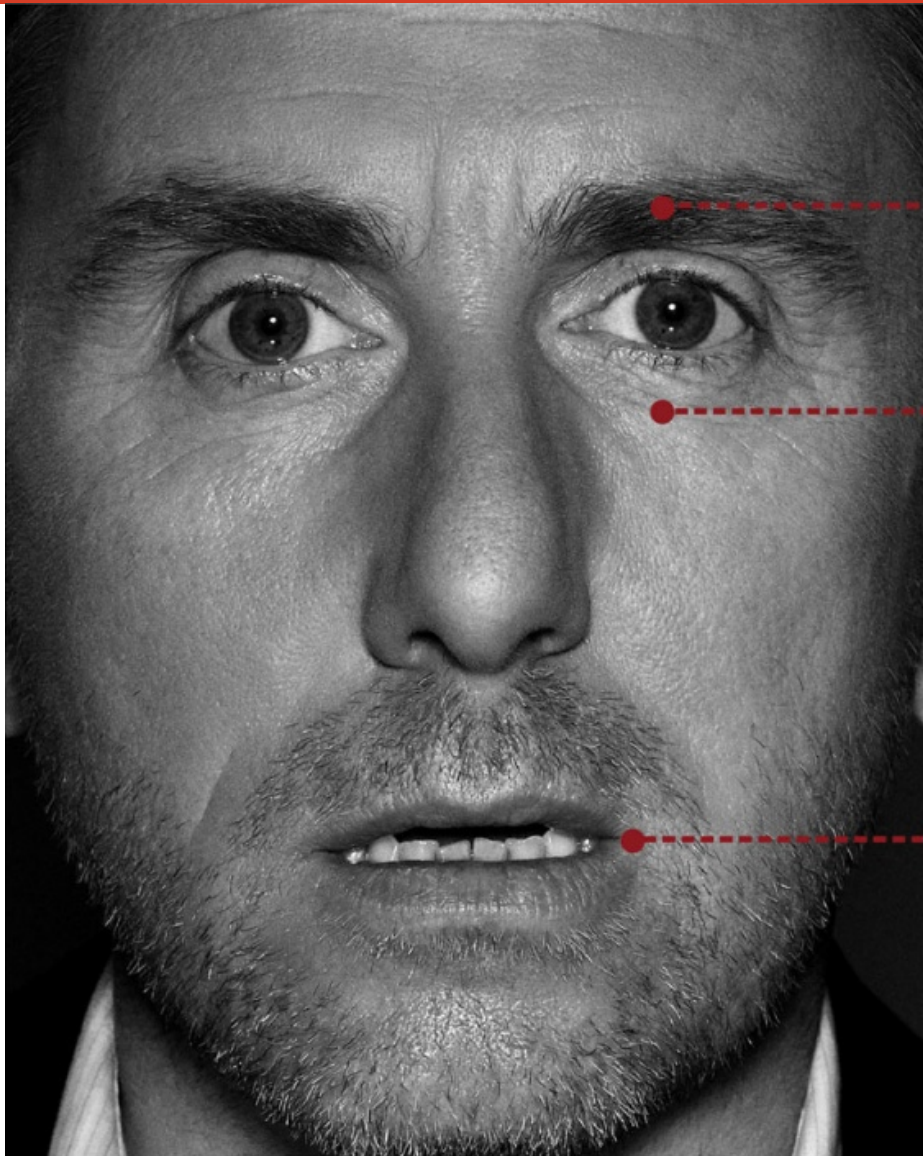
...пользователи скрываются в труднодоступных местах
и не выманиваются на интервью

На интервью пользователь либо пытается
вспомнить, что было. Либо пытается
смоделировать, что бы могло быть

Но сейчас он что-то не помнит,
а что-то говорить вам **не хочет**



Менеджер расскажет о том, что происходило на самом деле



УДИВЛЕНИИ

- ① Брови приподняты
- ② Глаза расширены
- ③ Рот открыт

Одну историю мне рассказала коллега.

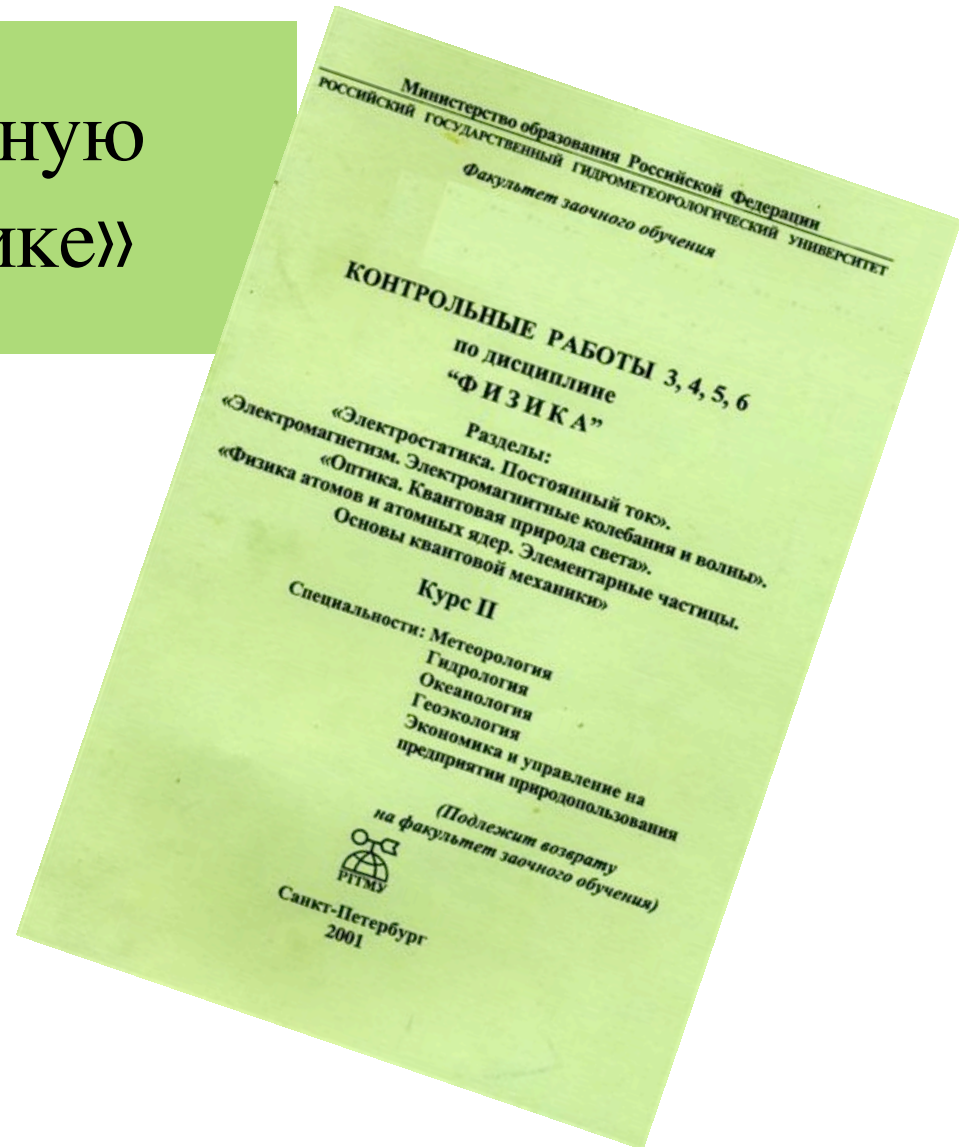
Студентов опрашивали, как они приходят в библиотеку института и какие книги они спрашивают в библиотеке

Студенты
говорили:

Обычно мы называем
конкретных авторов,
названия книг, конкретные
учебники

А библиотекарь сказал, что самый частый запрос это:

«Дайте мне ту зеленую методичку по физике»



Каких менеджеров опрашивать?

- ❖ Самых опытных
- ❖ Самых дружелюбных
- ❖ Тех, кто любит общаться
- ❖ Тех, кто любит свою работу
- ❖ Тех, кто разбирается в людях
- ❖ **В общем тех, кто любит людей**

Итак, клиентский менеджер расскажет нам о пользователях:

- ❖ Их страхи
- ❖ Вопросы
- ❖ Их запросы, задачи и хотелки
- ❖ Условия, которые они ставят
- ❖ Что они не понимают, о чем переспрашивают
- ❖ Чему уделяют внимание
- ❖ Что для них важно
- ❖ **И даже классифицирует пользователей по типам!!!**

Пример моей практики

Менеджер по туризму рассказал

Основные страхи клиентов: «Боятся, что им не дадут визу, что придется проходить собеседование в посольстве»

«Боятся потеряться в чужой стране без знания языка»

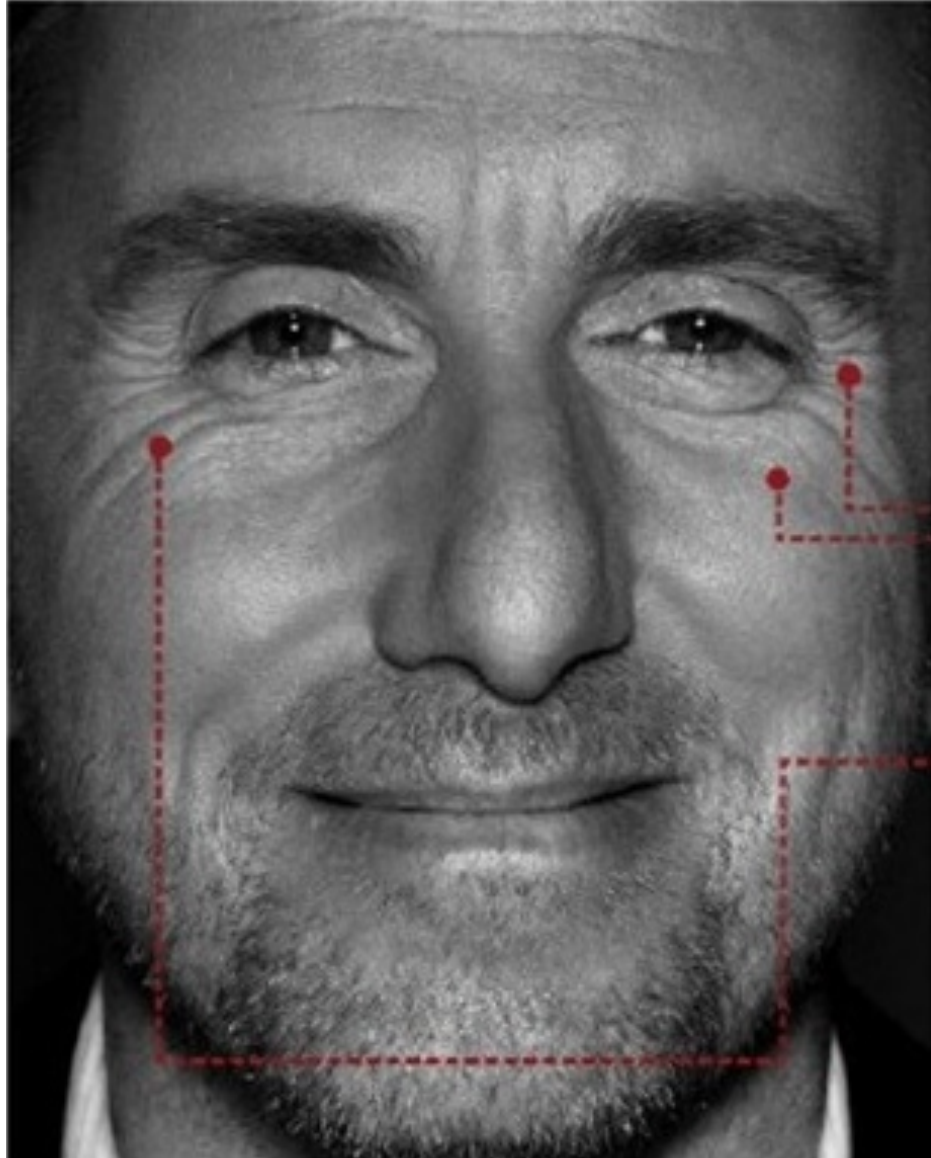
Почему идут в турагенство: «Не знают язык», «Лень самостоятельно все организовывать», «Боятся сами не получить визу» и тп.

Что спрашивают о менеджере: «А вы сами там были?» «А вы катаетесь на лыжах?»

Могут процитировать запросы клиентов: «Хочу термалку, на одном курорте была, хочу что-то вроде него, но другое. Только не предлагайте мне Венгрию – это совок»

Менеджер обобщает: «Часто у них в голове какая-то красивая картинка, они ее описывают и мы пытаемся подобрать что-то похожее»

Допрашивайте и клиента, и клиентского менеджера и будет вам



СЧАСТЬЕ

- ① Небольшие морщинки в уголках около глаз
- ② Щёки приподняты
- ③ Задействованы мышцы вокруг глаз

A man with short brown hair and a slight smile, wearing a black t-shirt, is pointing his two fists directly at the camera. His knuckles are covered in blood. The background is dark and out of focus.

МАРИЯ

ЧАЙКИНА

Usabilitylab*