



Кто знает пользователей лучше  
их самих?

Обычно при составлении портретов  
~~преступников~~ пользователей



Мы проводим **допрое** интервью...



пользователей и бизнеса...

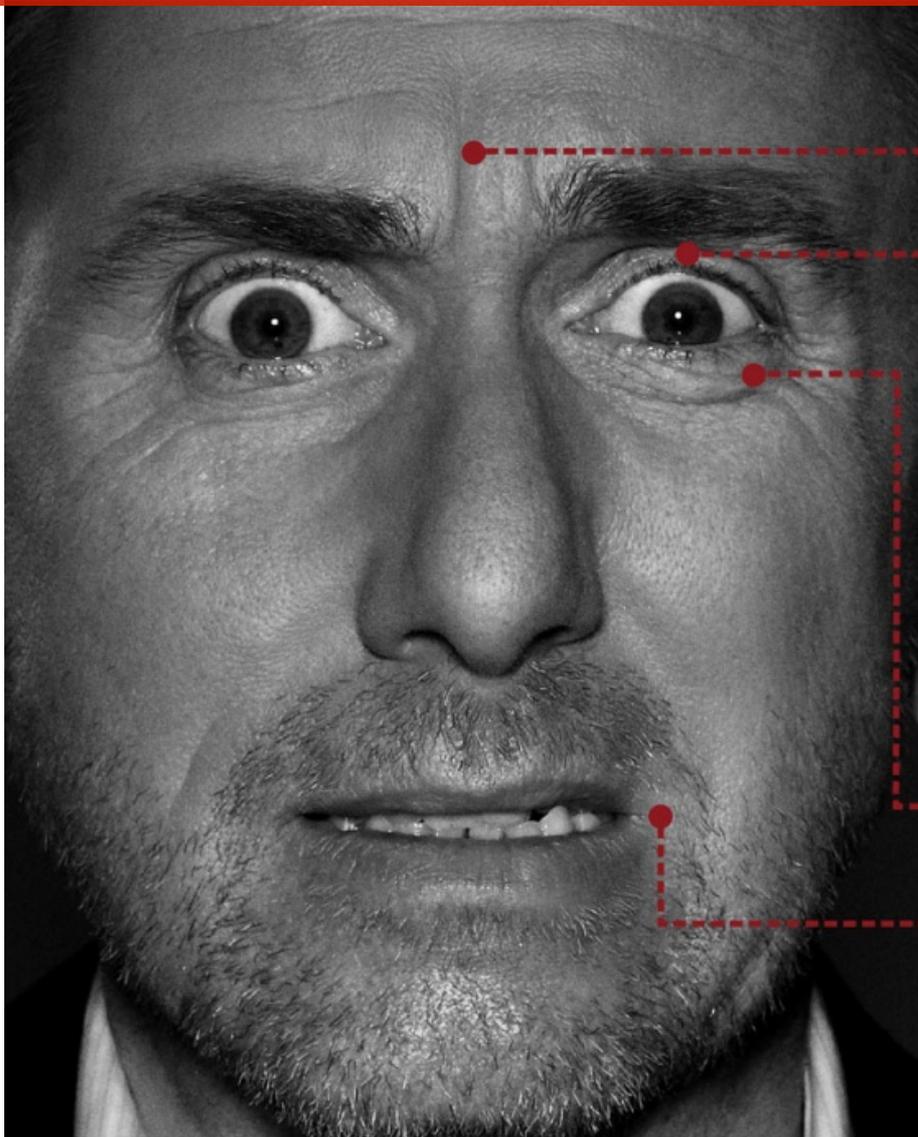


Lie to me\*

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...



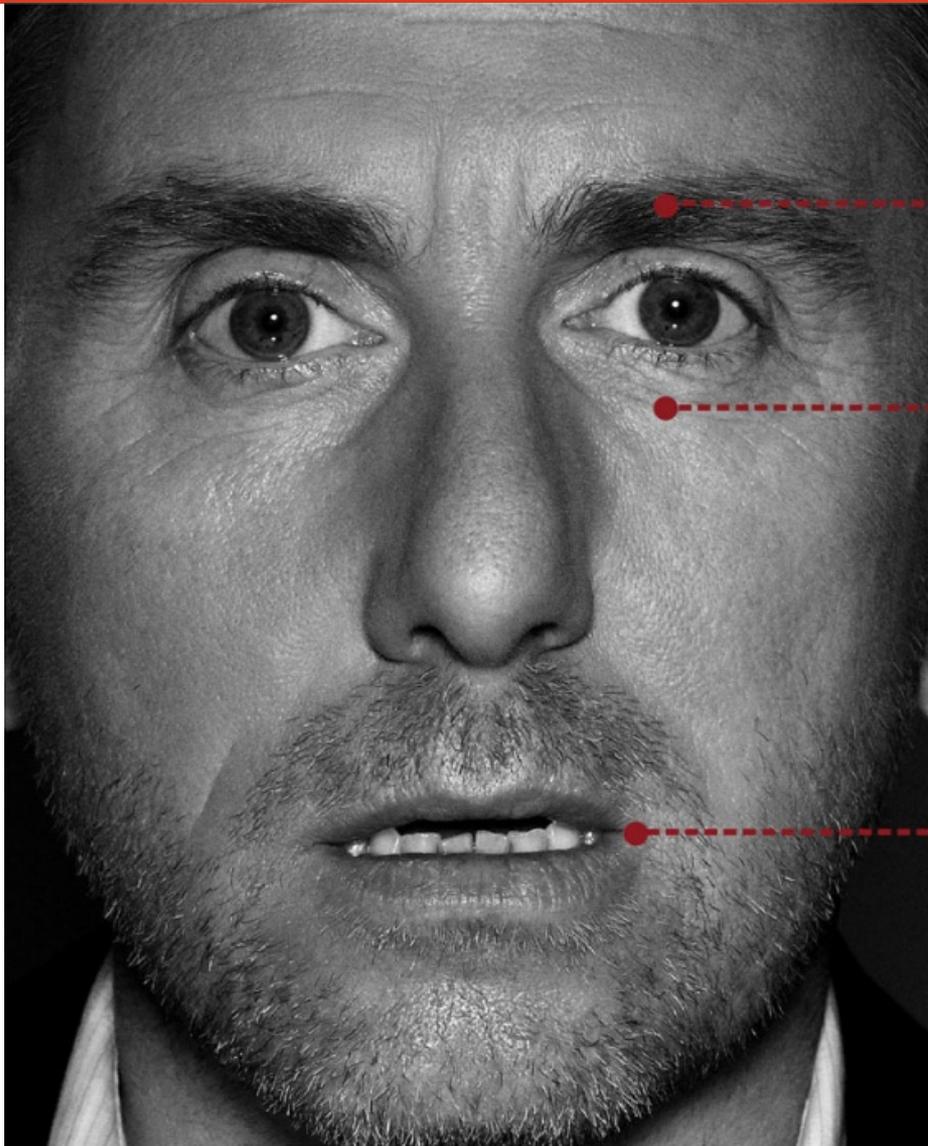
...пользователи скрываются в труднодоступных местах  
и не выманиваются на интервью

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.

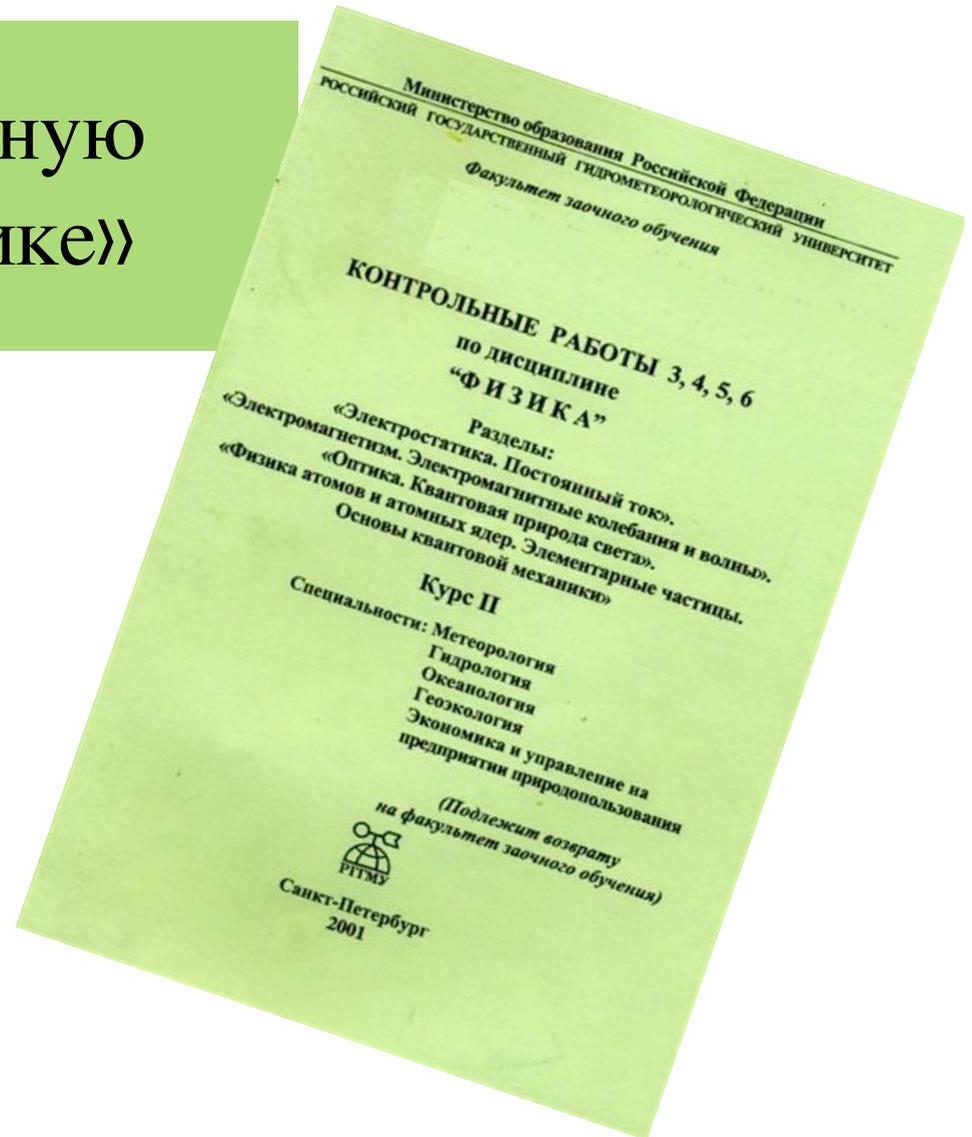
Студентов опрашивали, как они приходят в библиотеку института и какие книги они спрашивают в библиотеке

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»

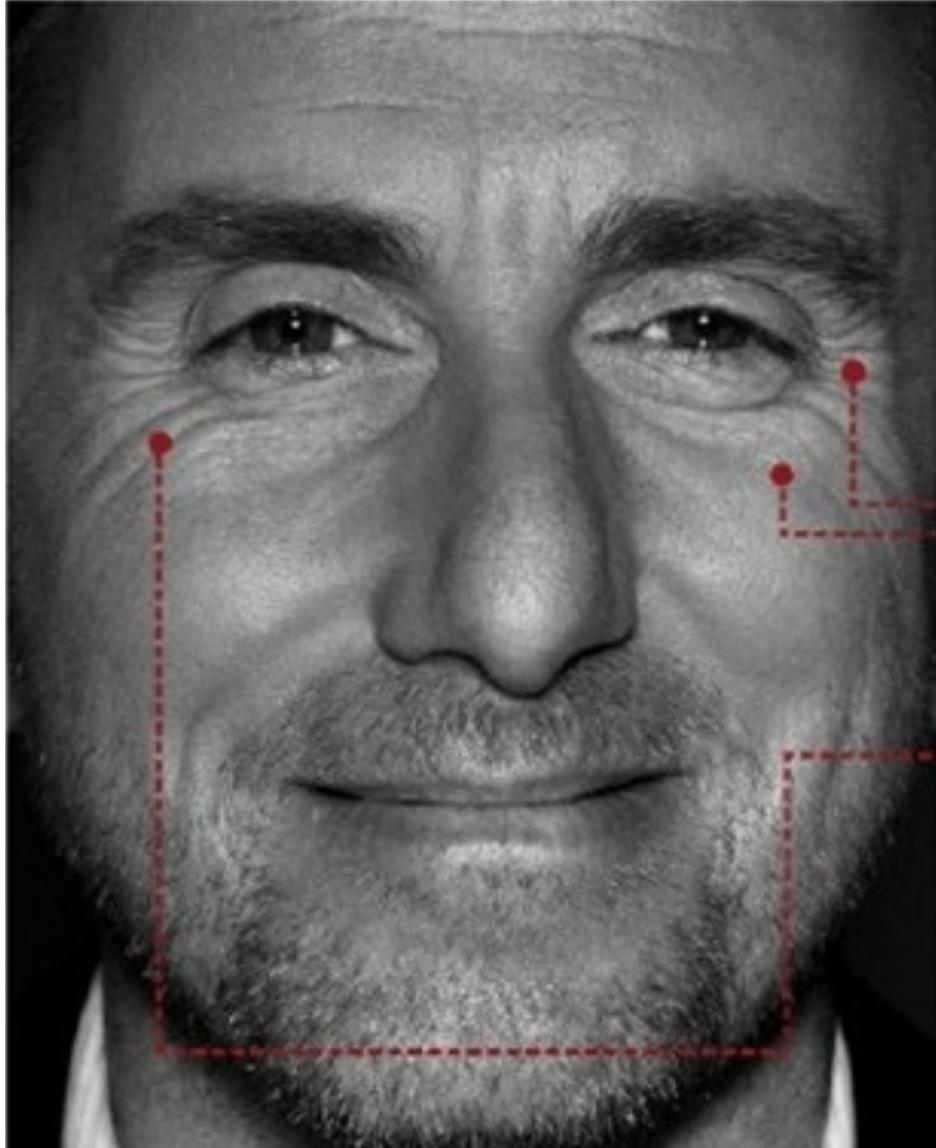
**Почему идут в турагенство:** «Не знают язык», «Лень самостоятельно все организовывать», «Боятся сами не получить визу» и тп.

**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 goatee, wearing a black t-shirt, is shown from the chest up. He has a determined and intense expression, looking directly at the camera. His two fists are clenched and pointed forward, with visible blood smeared on the knuckles and fingers. The background is a dark, solid color.

МАРИЯ

ЧАЙКИНА

Usabilitylab\*