

Обзор методов изучения пользователя

Денис Бесков

Консультант Плюс

Школа Системного Анализа

Технологические продукты

Цели создателей

- Устойчивый бизнес
- Полезные продукты

Задачи создателей

- Знать боль пользователей
- Давать лекарство/профилактику
- Зарабатывать деньги

Что хотим знать / 1

- Кто
- Делает что
- Зачем
- В каких условиях
- Что не получается
- Как часто
- Есть ли ему дело
- На что рассчитывает
- Сколько и чем готов платить
- Сколько их таких

Что хотим знать / 2

1. Социальный портрет
2. Количество
3. Особенности среды деятельности
4. Потребности (задачи)
 - Частотность
 - Важность
5. Проблемы
6. Ожидания
7. Привычки
8. Платёжеспособность

Сводка методов

| Кач | Кол | Метод исследования | Стоимость | Польза |
|-----|-----|---|-----------|--------|
| • | | Скрытое наблюдение (+ уточнения) | \$? | 🍏🍏🍏🍏 |
| • | | Телефонное интервью | \$ | 🍏🍏 ? |
| | • | Опрос пользователей в интернете | \$ | 🍏 |
| • | | Изучение продуктов конкурентов | \$ | 🍏🍏 |
| • | | Ю-тестирование продуктов конкурентов | \$\$ | 🍏🍏🍏 ? |
| • | | Ю-тестирование бумажных прототипов | \$\$? | 🍏🍏🍏 |
| • | • | Опрос экспертов | \$\$ | 🍏🍏 ? |
| • | | Очное интервью с пользователями | \$\$ | 🍏🍏 |
| | • | Очный опрос пользователей | \$\$ | 🍏 ? |
| • | ? | Анализ запросов и отзывов пользователей | \$\$ | 🍏 |
| • | | Фокус-группа | \$\$ | ? |
| • | ? | Анализ интернет-статистики | \$\$? | 🍏 🍏 |
| • | • | Экспертное групповое моделирование | \$\$? | 🍏 🍏 |
| ? | • | Анализ журналов сеансов пользователей | \$\$\$ | 🍏 🍏 |

Стартовый пакет методов

1. Вглубь и вширь

- Понаблюдайте за пользователями в их среде
- Изучите конкурирующие продукты, запросы и отзывы

2. Нырните в детали

- Поговорите заочно с пользователями и экспертами
- Поговорите лично с пользователями

3. Проверьте и взвесьте

- Проведите Ю-тестирование конкурентов
- Проведите интернет-опрос

Расширенный пакет методов

1. Проверьте свои конструкции
 - Протестируйте свои макеты

2. Поскребите по всем сусекам
 - Организуйте ведение журналов сеансов
 - Анализируйте интернет-статистику
 - Проведите групповое экспертное моделирование

Стоп машина!

Смотрите другие презентации

<http://www.slideshare.net/maieutic/slideshows>

Есть ещё вопросы и предложения?

Связывайтесь со мной тут: <http://beskov.ru/>