



ПрофсоUX

29 февраля 2020. Санкт-Петербург

# МОНИТОРИНГ UX

Диана Вайнберг

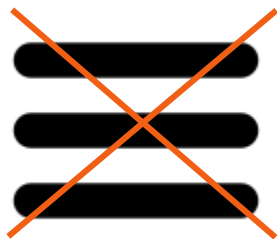
юзэтикс  useethics



## ПОЧЕМУ ВОСТРЕБОВАН МОНИТОРИНГ

1. Установить KPI для UX-команд
2. Оценить влияние изменений на сайте
3. Требования пользователей меняются

2016



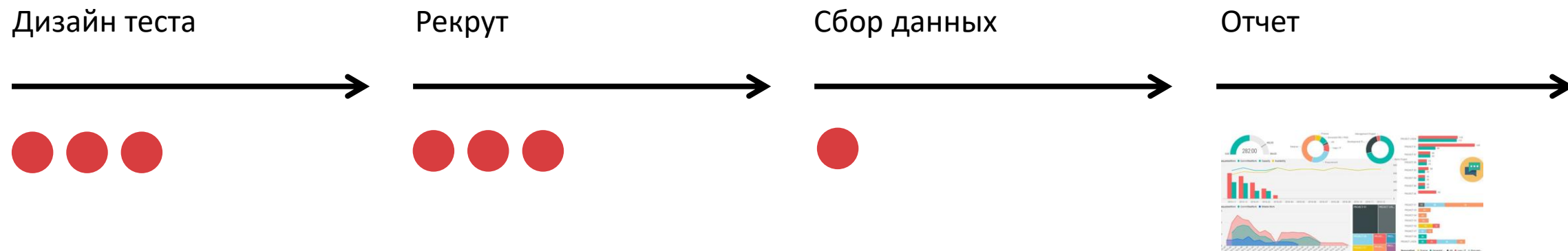
**МЕНЮ**

2019



Мониторинг UX =  
Немодерируемый тест + SUM

# ПУТЬ UX-МОНИТОРИНГА



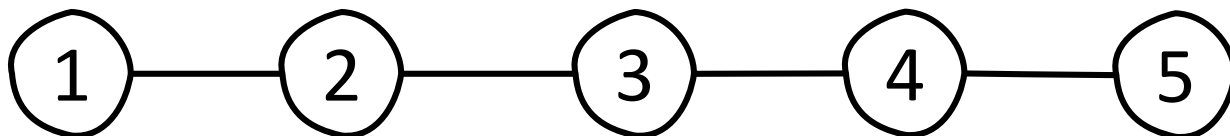
● – возможная проблема

# Дизайн теста

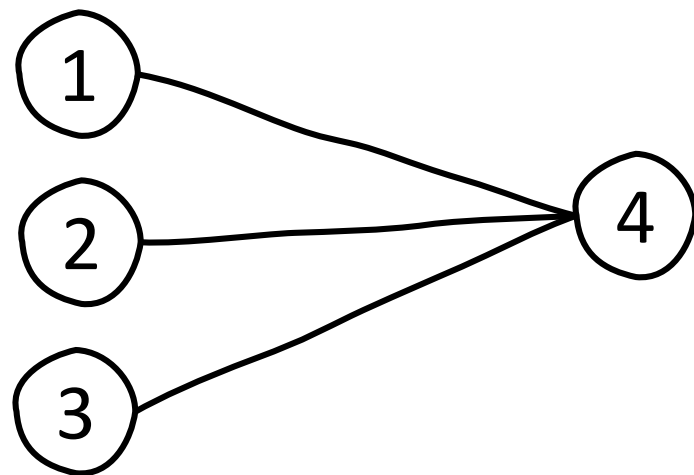


## ● КАК ОХВАТИТЬ ВСЕ

Модель воронки



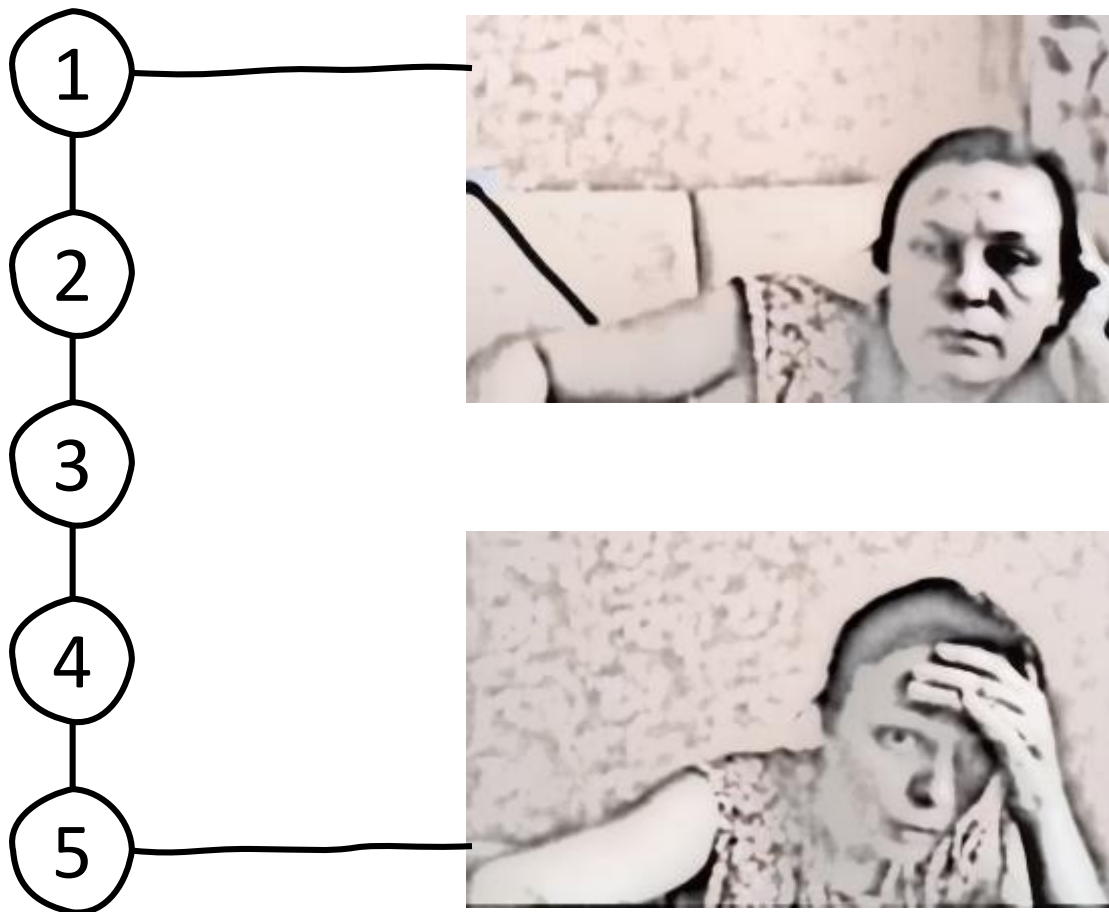
Модель стратегий



**Рекомендация:**

Использовать больше количество естественных сценариев.

## ● СЛИШКОМ МНОГО ЗАДАНИЙ



### Рекомендация:

На выполнение всех заданий у пользователей не должно уходить больше 20 минут времени.

Если одна сессия в продукте занимает 10 минут, мы не можем дать больше 1 задания.

## ● НЕОДНОЗНАЧНЫЕ ЗАДАНИЯ

Задание: Вы планируете пойти на вечеринку к подруге и хотите надеть что-нибудь новенькое. Что вы стали бы искать в интернете по этому случаю?



Респонденты (30%): Тортик и бутылку шампанского

### Рекомендации:

Не используйте понятия интерфейса.

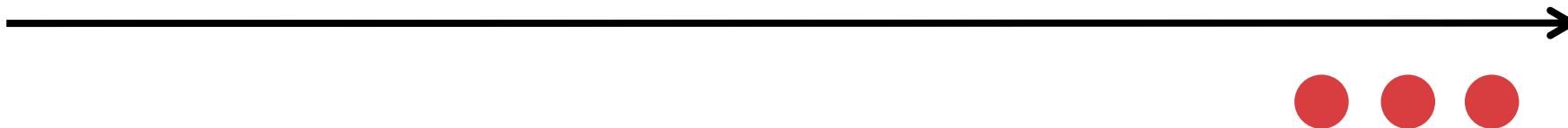
Проверьте, учли ли вы контекст.

Не используйте вопросительные слова.

Проведите пилот перед основным тестом



# Рекрут



## КОЛИЧЕСТВО РЕСПОНДЕНТОВ

### Выявление проблем

Частотность проблемы	Объем выборки
40%	4
30%	5
<b>20%</b>	<b>9</b>
10%	18
5%	37

### Измерение показателя

Погрешность (+/-)	Объем выборки
24%	10
15%	28
<b>10%</b>	<b>65</b>
8%	103
5%	268
3%	749

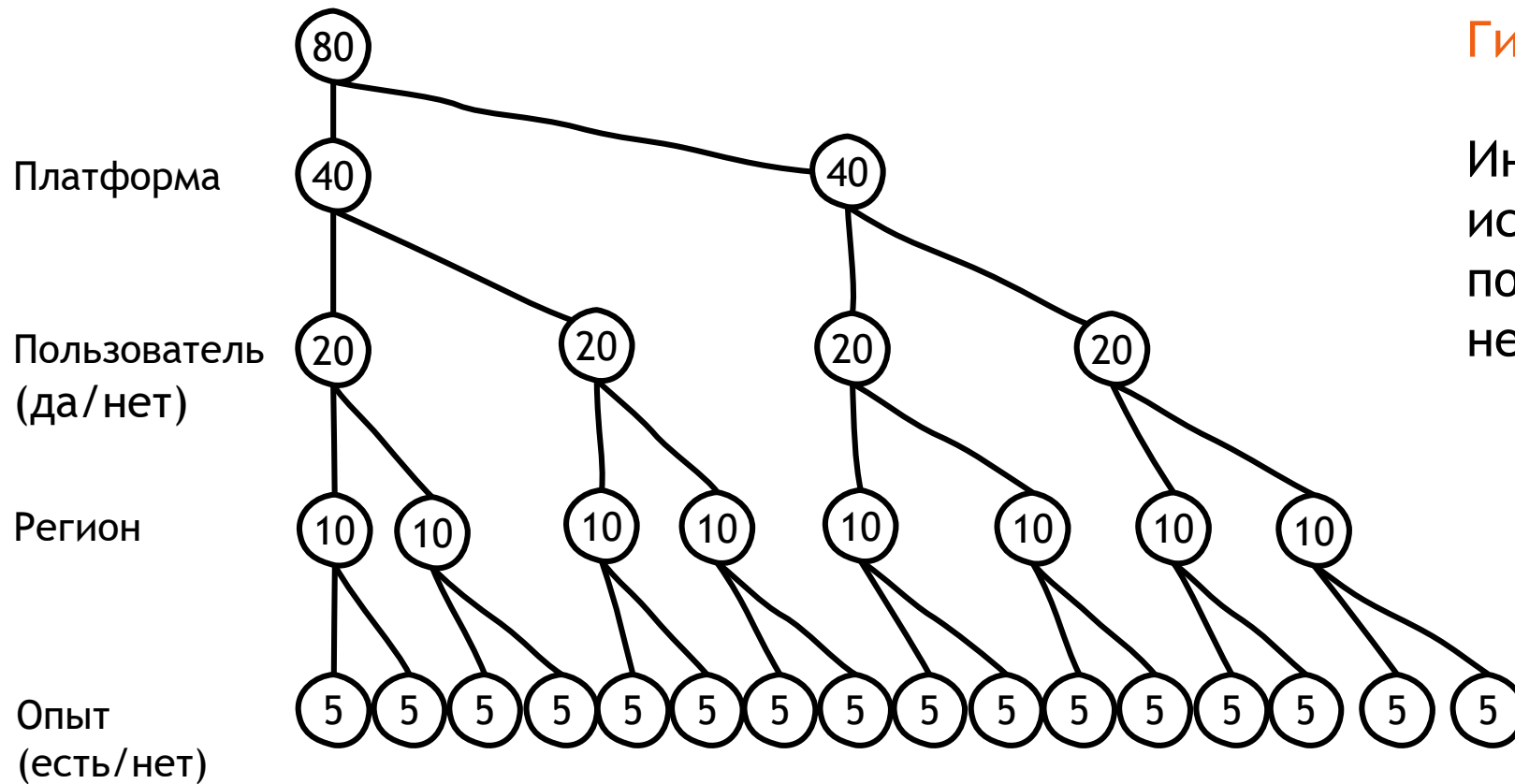
90% уровень достоверности

### Рекомендация:

Для участия в мониторинге надо привлечь не менее 90 респондентов.

Если планируется сравнивать данные разных групп, то в каждой из групп должно быть не менее 90 человек.

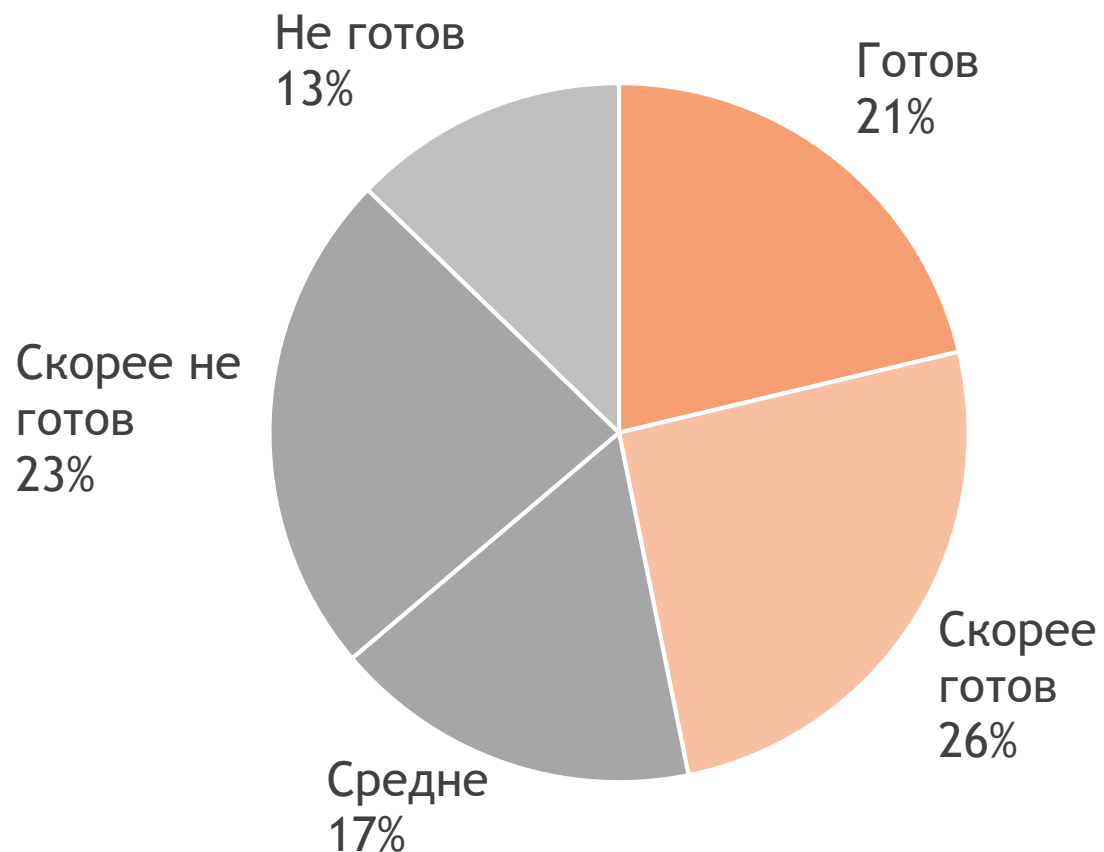
## ● ЖЕСТКИЕ КВОТЫ



### Гипотеза:

Интересно привлечь к исследованию реальных пользователей продукта и не использовать квоты.

## ● НЕ ХОТЯТ ОТДАВАТЬ ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ



### Рекомендация:

Если спрашиваете персональные данные, исключите тех пользователей, которые не готовы отдавать такие данные.

# Сбор данных



## ● РЕСПОНДЕНТЫ ВСЕГДА ВРУТ



Время на просмотр  
60 видео

20-30 часов

8-10 часов

1-2 часа

### Рекомендация:

Продумать процедуру просмотра видео на этапе составления сценария: что вы будете на видео искать?

## ВЫВОД: ИДЕАЛЬНЫЙ МОНИТОРИНГ

1. Удаленный немодерируемый тест.
2. С периодом, соответствующим релизам.
3. Рекрут от лица продукта.
4. Вознаграждение имеет ценность только в этом продукте.
5. Пользователь сам устанавливает цель, отвечая на вопрос, зачем он зашел в продукт, а затем, какую задачу он реально решил в продукте.

Спасибо за внимание

Диана Вайнберг +7 (903) 193-94-38

[diana.wainberg@useethics.ru](mailto:diana.wainberg@useethics.ru)