

Девятая независимая  
научно-практическая конференция  
«Разработка ПО 2013»

23 - 25 октября, Москва



# Эффективное применение UX исследований

Наталия Спрогис





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

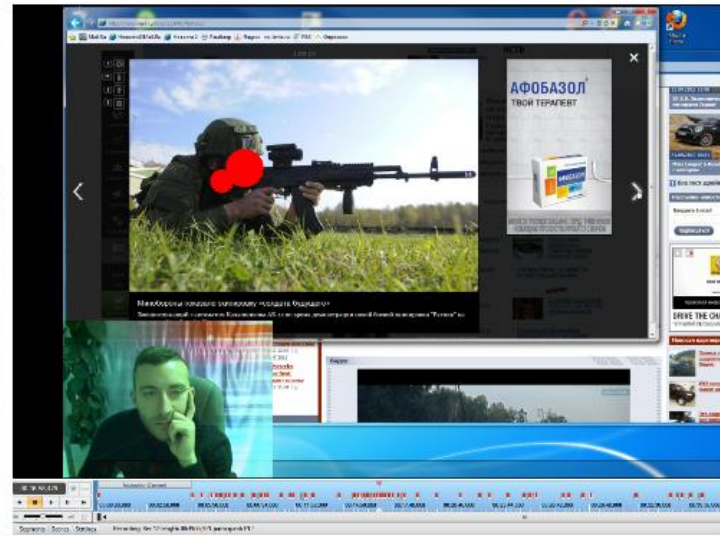
**User Experience (UX)** — ощущения и реакция человека, вследствие использования или предполагаемого использования продукта, системы или услуг

ISO 9241-210



Сегодня мы  
поговорим про  
**UX исследования**

# UX лаборатория Mail.Ru



# Методов очень много



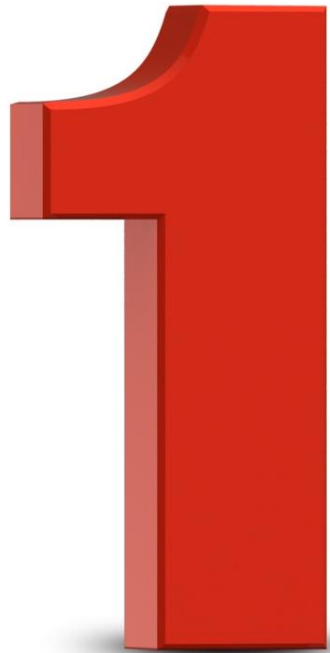
Как во всем этом разобраться?





**Давайте посмотрим на  
примеры**





Одноклассники:  
как сделать так,  
чтобы больше  
дали подарков?



What's  
the  
plan?

С теми, кто не дарит подарки:

- Мини-интервью
- Юзабилити-тестирование
- Дополнительно: eye tracking

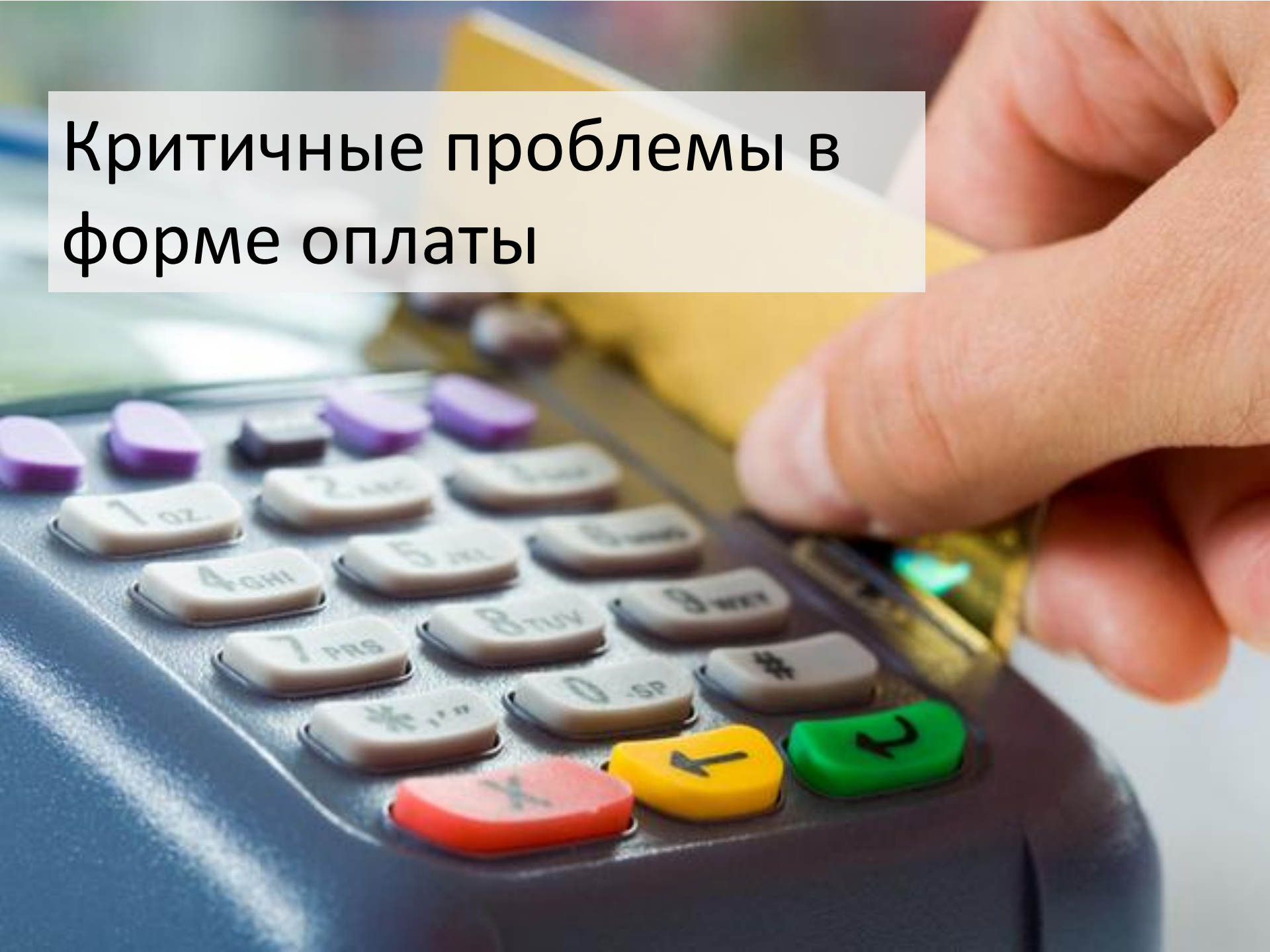
# Выявили «барьеры»



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

37 лет Москва, Россия. Последний визит: 01-20



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.

Страна: Россия [изменить страну](#)

  Сумма при оплате картой: **35.00 20.00 RUR** за 20 ОК. [Сэкономьте 15.00 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](#).

# 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

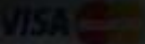
## Оплата через телефон менее выгодна

Оформить заказ через телефон

Этот подарок стоит 20 ОК. На вашем счёте: 0 ОК. Пополнить счёт на 20 ОК

20 ОК за 35.00 RUR с НДС

Страна: Россия

 Сумма при оплате картой: ~~35.00~~ 20.00 RUR за 20 ОК. Срок: 15.10.2014

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

# 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!

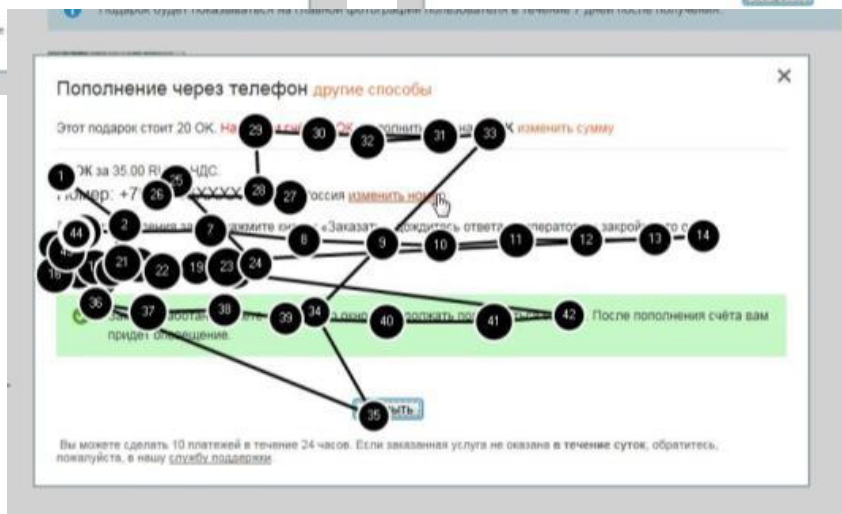
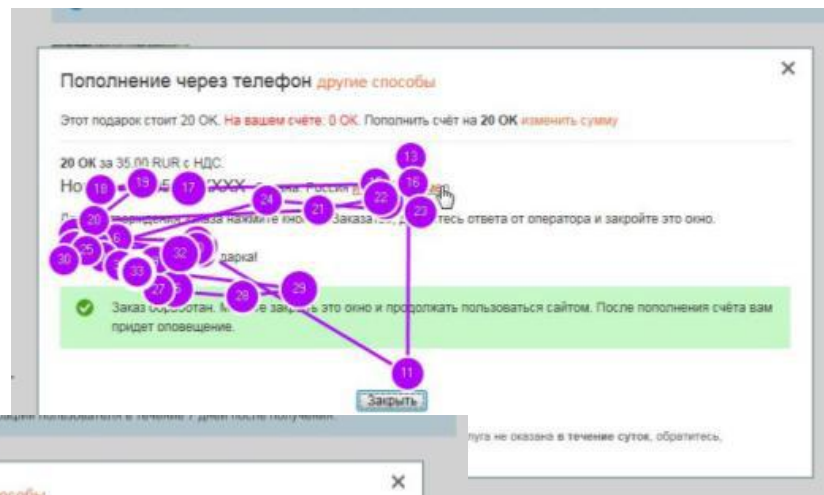


Заказ обработан. Можете закрыть это окно и продолжать пользоваться сайтом. После пополнения счёта вам придет оповещение.

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.

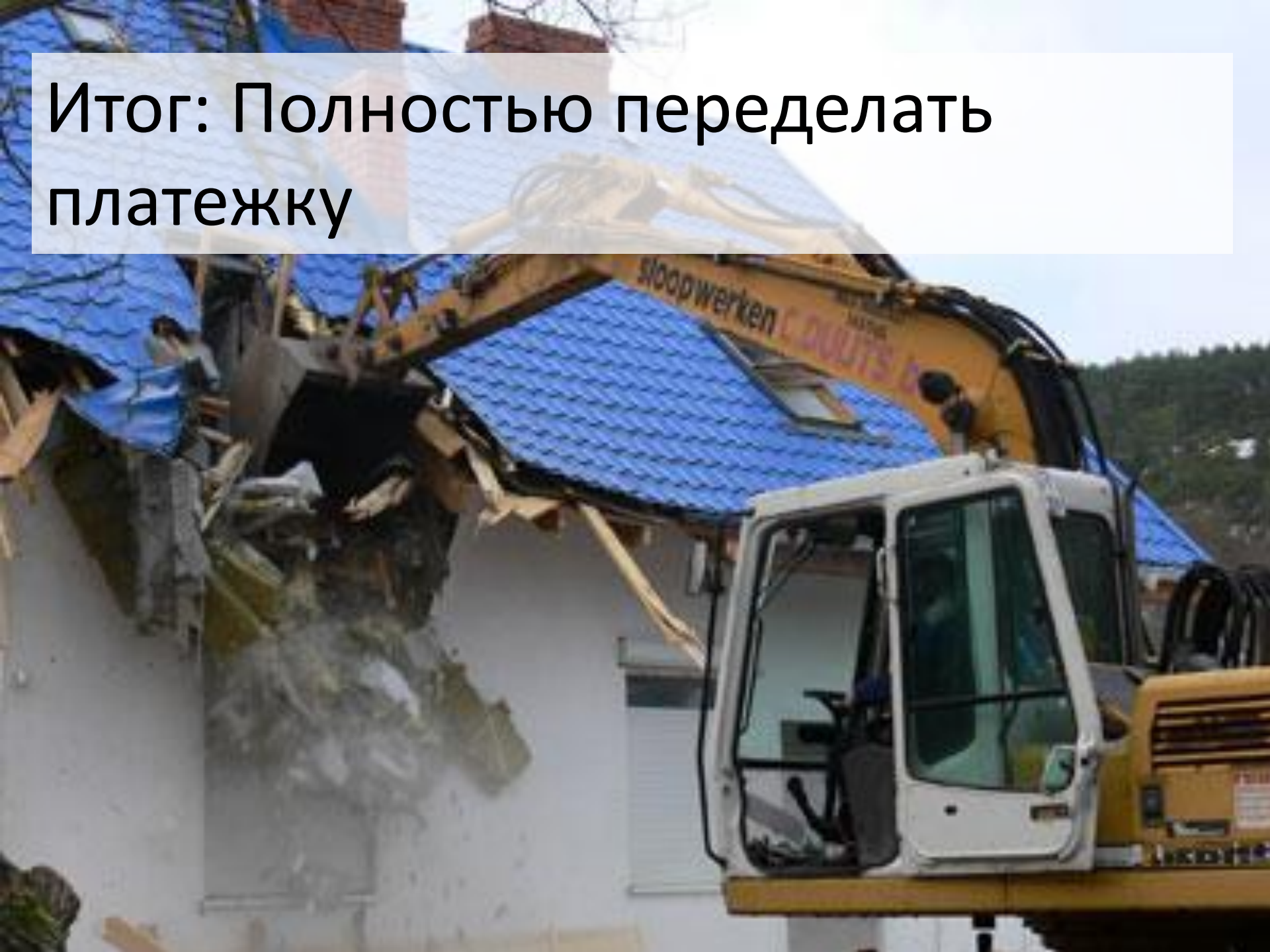
**Подарить**

[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", "Служба поддержки", "Обсуждения", "Оповещения", "Гости", "Счета", and "Музыка". A search bar is located on the right side of this bar.

The main content area features a modal window for payment. On the left side of the modal, there is a list of payment methods:

- Банковская карта**: 50 ОК за 50 рублей
- Через телефон**: 50 ОК за 85 рублей
- Терминалы**: 50 ОК за 50 рублей
- Электронные деньги**: 50 ОК за 50 рублей

The "Банковская карта" option is highlighted in orange. Below the list, there is a section for "На счете: -20 ОК".

The main part of the modal window shows a payment form for a card. The amount "50" is entered in a field, followed by the text "ОК за 50 рублей — без бонусов" and a link "Узнать о бонусах". Below this, there is a link "Выбрать другую карту".

The card payment form includes a VISA logo, a card number field, the name "Nikolai Miroshkin", and fields for "VALID THRU", "MONTH", and "YEAR". A green "Заказать" button is positioned below the form. There is also a checkbox labeled "Запомнить эту карту".

At the bottom of the modal, there is a note: "Сумму необходимо вносить на расчете 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".

The background of the website shows a sidebar with various user profile cards and a main content area with a "Создать" button and a description: "Попробуйте новый способ устраивать встречи с друзьями — создайте мероприятие!".



# Добавили микрокредиты

The image shows a screenshot of a social media profile page for 'Алексей Смирнов'. The profile includes a photo, a cover photo, and a circular badge with a tree and the text 'ХОЧУ НА ЮГ'. The price for the badge is listed as 'Цена: 20 ОК' and the current balance is 'На счёте: 0 ОК'. A green 'Прикрепить' button 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: a green 'Прикрепить' button and a grey 'Отменить' button. The background shows a sidebar with navigation options like 'личные фото', 'Группы', 'Мои игры', and 'знакомы', and a top right corner with a user profile for 'Наталья Спринг'.

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

[Прикрепить](#) [выбрать другой](#)

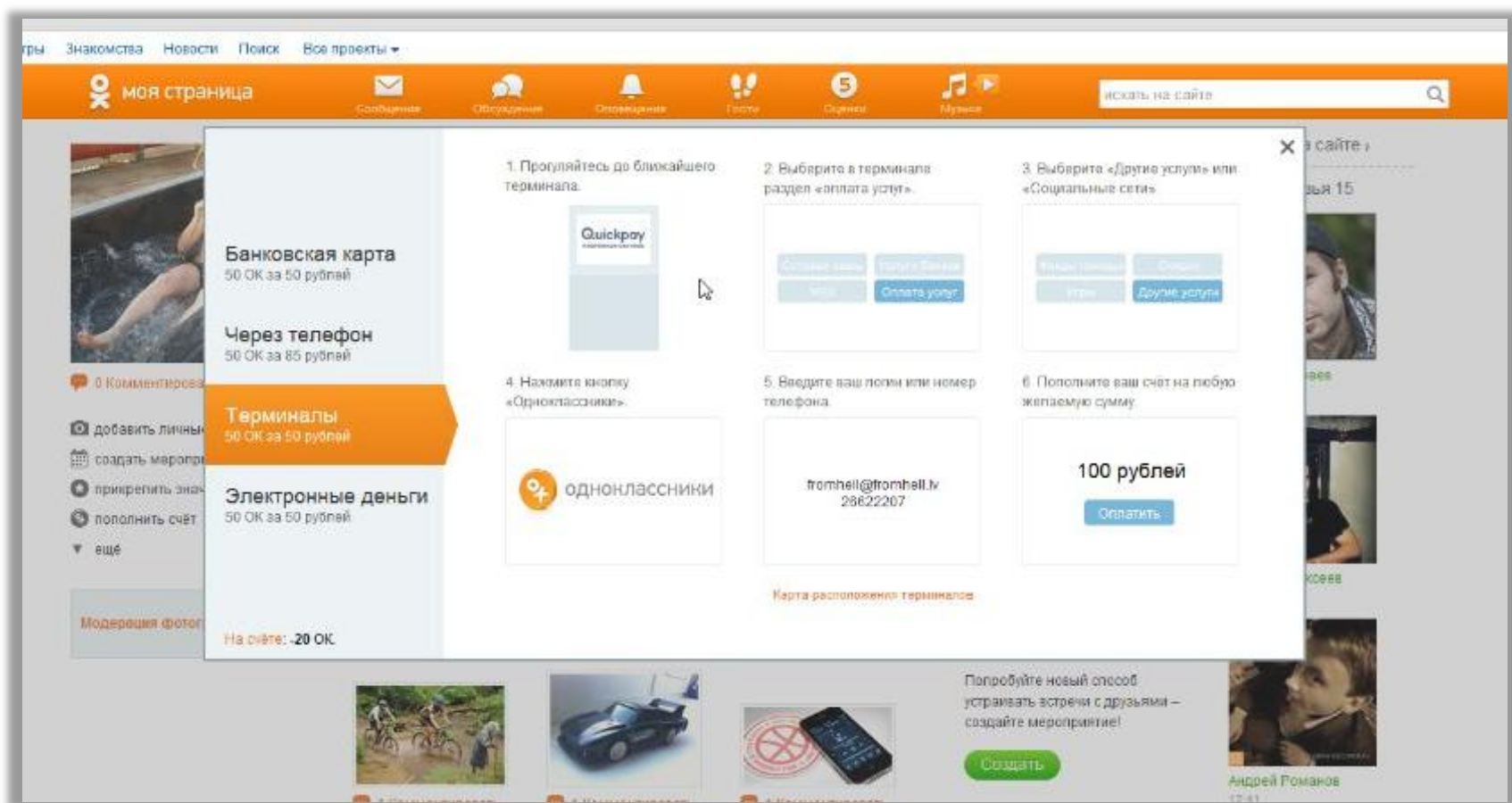
Алексей Смирнов

**Внимание!** ×

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

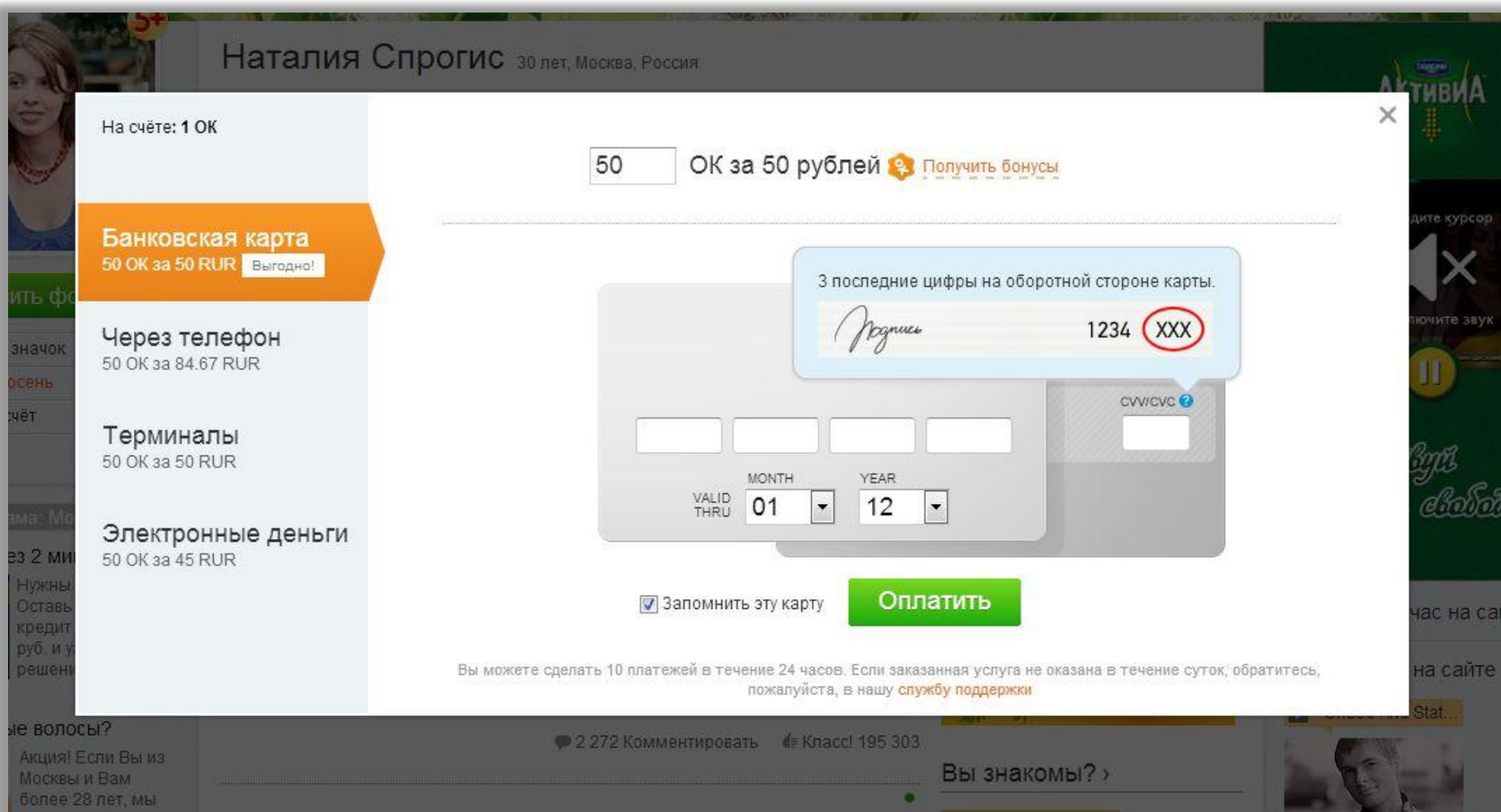
The image displays four sequential screenshots of a payment terminal interface, overlaid on a background of a social media profile for Natalia Sprigis. Each screenshot shows a list of payment methods on the left and a terminal screen on the right. The steps are as follows:

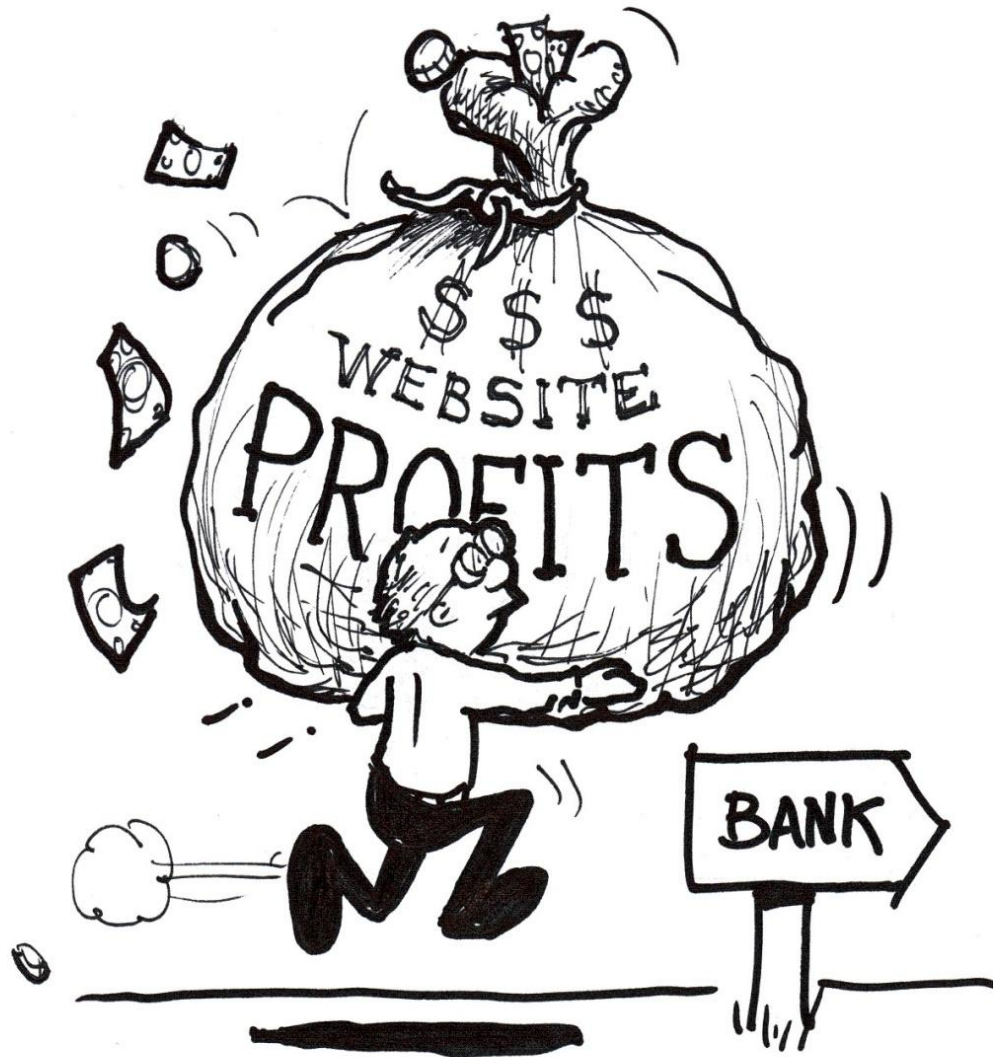
- Step 1:** The terminal screen shows a person at a terminal with a dog. Text: "В БЛИЖАЙШЕМ ТЕРМИНАЛЕ!". Below the terminal: "Ваш логин для оплаты в терминале: [ptaxa@list.ru](mailto:ptaxa@list.ru)".
- Step 2:** The terminal screen shows a hand selecting the "ОПЛАТА УСЛУГ" (Service Payment) option. Text: "ВЫБЕРИТЕ РАЗДЕЛ 'ОПЛАТА УСЛУГ'". Below the terminal: "Ваш логин для оплаты в терминале: [ptaxa@list.ru](mailto:ptaxa@list.ru)".
- Step 3:** The terminal screen shows a hand selecting the "ОДНОКЛАССНИКИ" (Odnoklassniki) option. Text: "НАЖМИТЕ КНОПКУ 'ОДНОКЛАССНИКИ'". Below the terminal: "Ваш логин для оплаты в терминале: [ptaxa@list.ru](mailto:ptaxa@list.ru)".
- Step 4:** The terminal screen shows a hand entering a PIN on a numeric keypad. Text: "ВВЕДИТЕ ВАШ ЛОГИН". Below the terminal: "Ваш логин для оплаты в терминале: [ptaxa@list.ru](mailto:ptaxa@list.ru)".

The background social media profile shows the name "Наталья Спрогис" (Natalia Sprigis), age "30 лет", location "Москва, Россия" (Moscow, Russia), and a list of payment methods with their respective costs:

- Банковская карта: 50 ОК за 50 RUR
- Через телефон: 50 ОК за 84.67 RUR
- Терминалы: 50 ОК за 50 RUR
- Электронные деньги: 50 ОК за 45 RUR

# Добавили подсказки, убрали ввод имени





©DAVID ZAMUDIO-111010

# 2

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



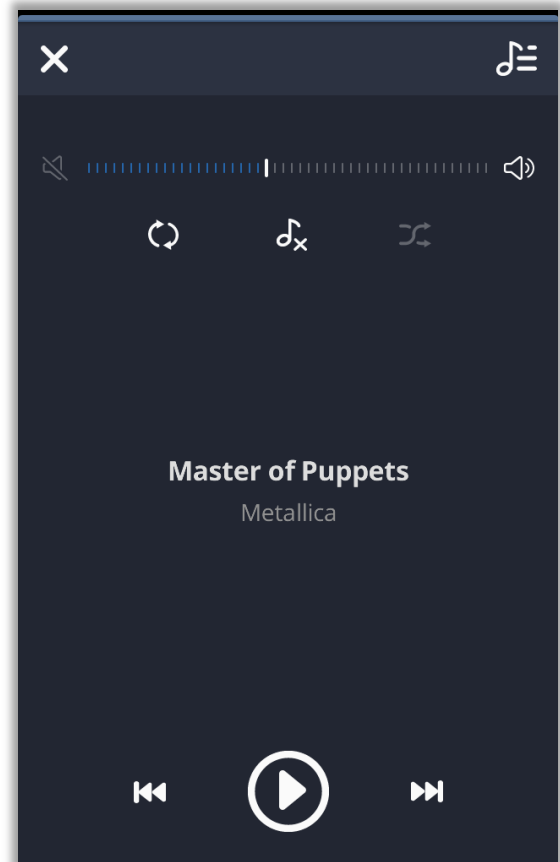
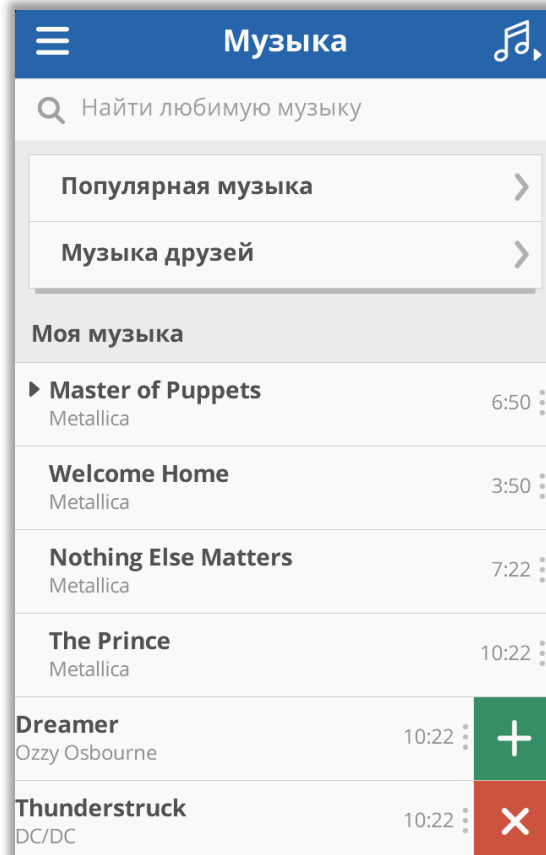
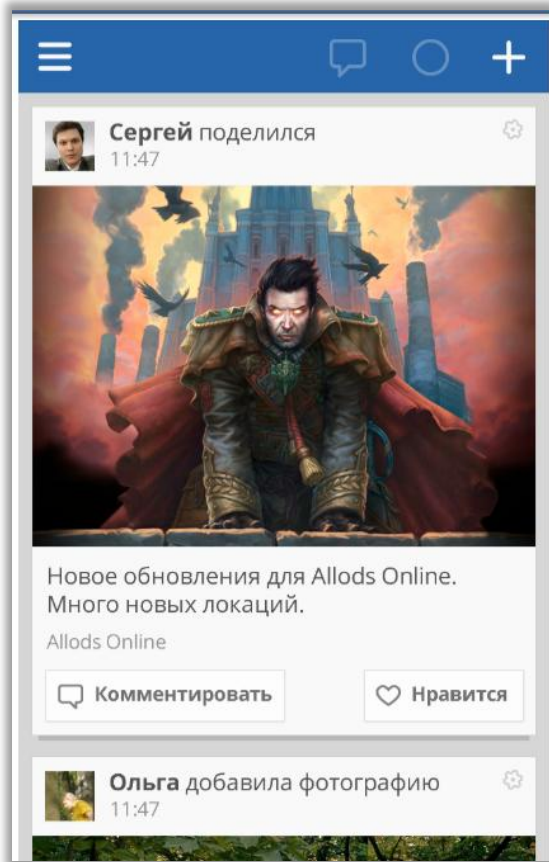
- Тестирование прототипа
- Сначала тест на коллегах
- Итеративное исправление проблем
- Вовлеченность менеджера и дизайнера

# Привлечение коллег





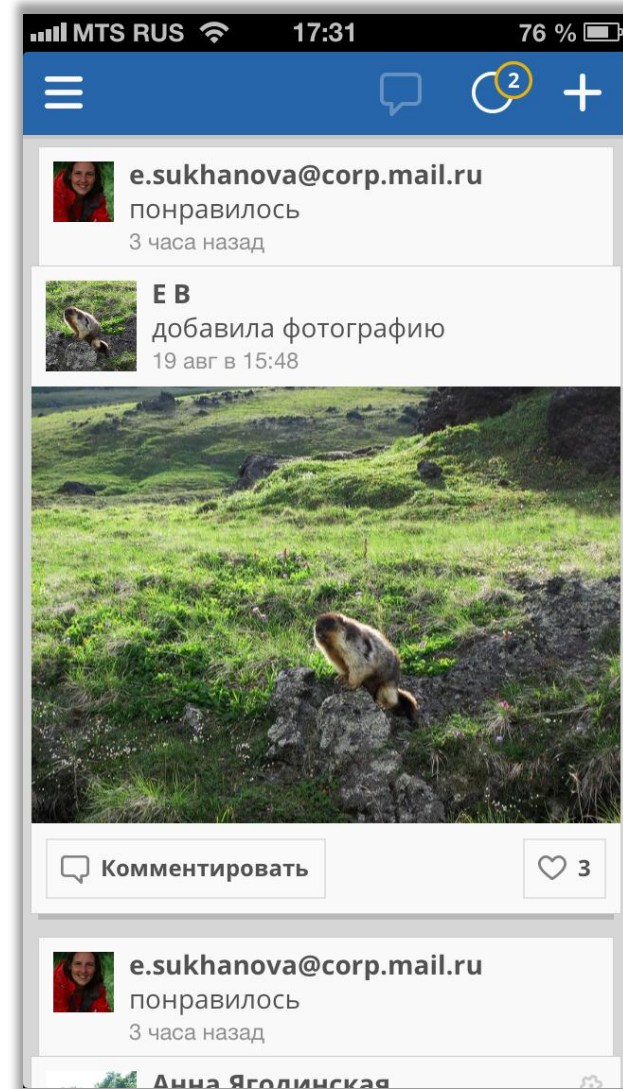
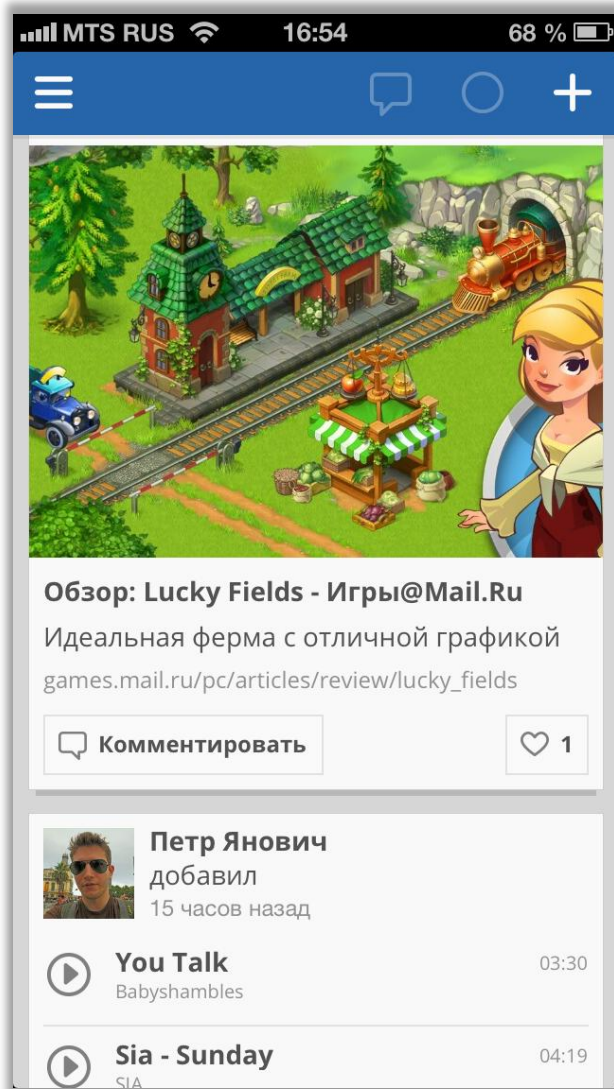
# Прототип открывали в браузере



## По ходу исправили:

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

# Спорная иконка



# 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>															
25		смущают нестандартные иконки музыки															
26		не понимает иконку удалить музыку															
27		не понимает плейлист значок															
28		Кажется, что нелогично, что звук в музыке вверх. Туда не попадешь пальцем															
29		Не понимает концепцию плейлиста: почему в моей музыке и в нем одно и то же? "Я бы вскрылся, я бы не понял"(4)															
30		из плеера кажется, что возврат назад и переход к плейлисту вернет тебя в одно и то же место															
		крестик в плеере -- закрывает совсем плеер. А иконка в правом углу															



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

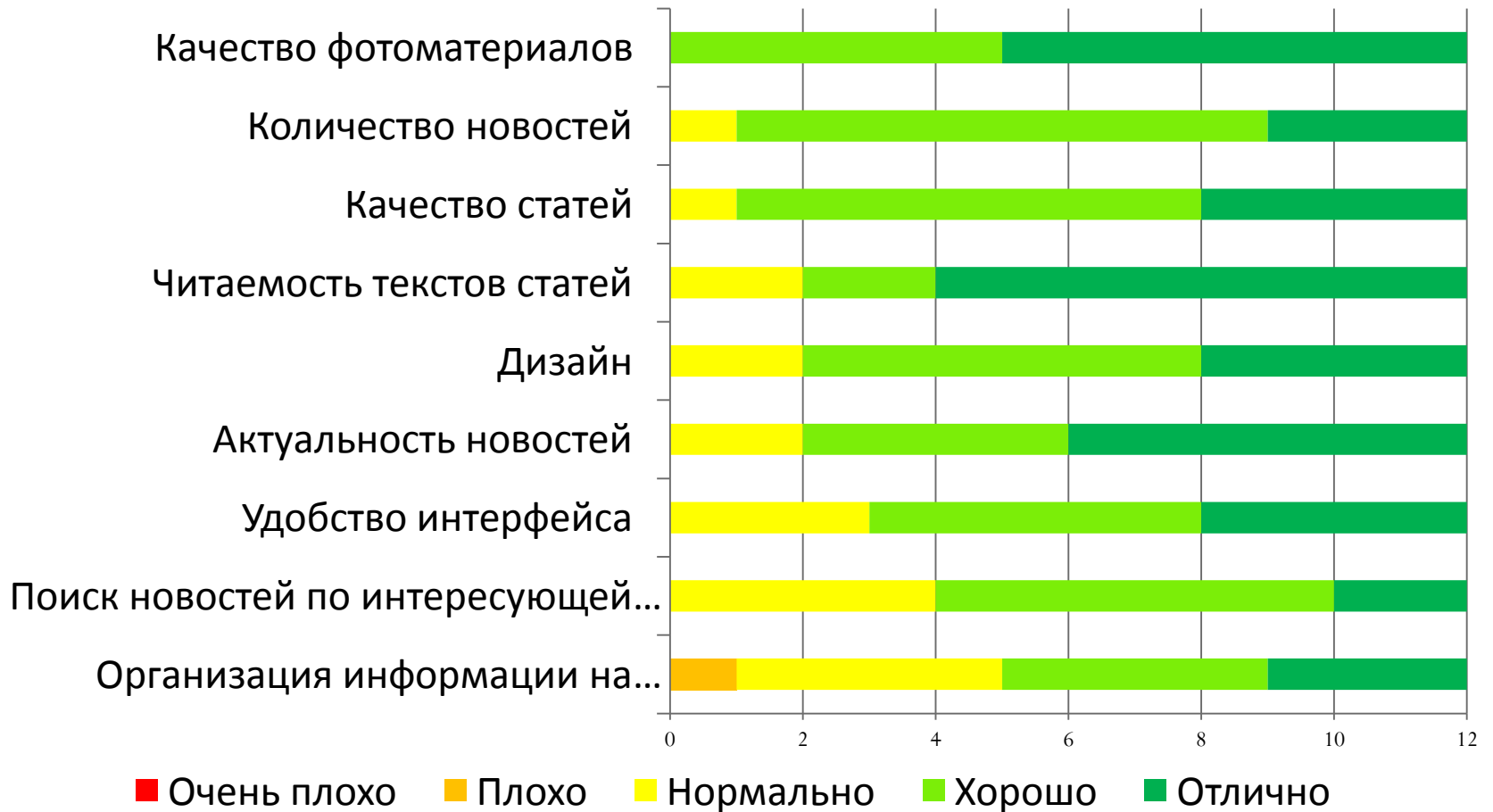


What's  
the  
plan?

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



## Оценка сайта "Новости@Mail.Ru"







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?

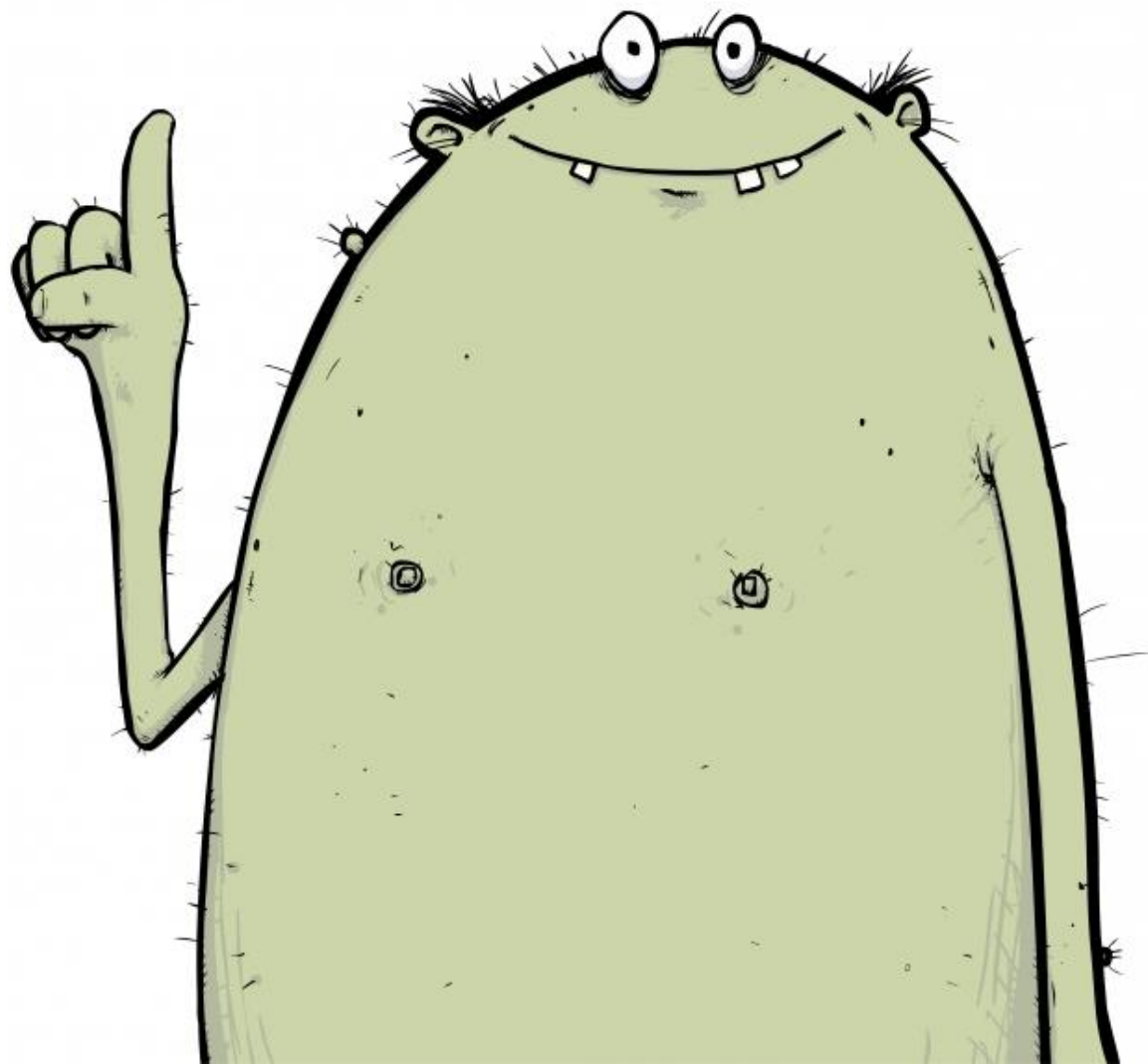
# Технические особенности



# Анализ

	Личные данные	Браузеры	Соц. сети	Оценка Амиго
	Мария 22 года Студентка	Google Chrome	ВК	Внешний вид - 4 Скорость работы - 5 Удобство использования - 5
<b>Амиго</b>				
Первое впечатление	Хорошо тем, что приходят уведомления, и сразу можно ответить. Имею в виду, когда страница закрыта, а с боку видно, что кто-то написал. 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> Я сразу свои сайты в закладки настроила.	<b>Темы</b> Установила тему.	<b>Панель в свёрнутом виде</b> Открою, посмотрю и закрою, если она будет всегда открыта, то половину страницы будет не видно. <i>(пользуется нетбуком с маленьким экраном)</i>	
Трудности	<b>Не нашла возможность добавления музыки</b>			
	<b>Не разобралась с функцией «Поделиться»</b> Наверное, я размещу на своей странице рекламу этого браузера.			
Не нравится	<b>Нельзя вести несколько диалогов</b> Я пользуюсь диалогом ВК, т. к можно вести сразу несколько диалогов, а в чате только один.			
	<b>Новости в ленте нужно разворачивать</b> 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.			

# 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)

