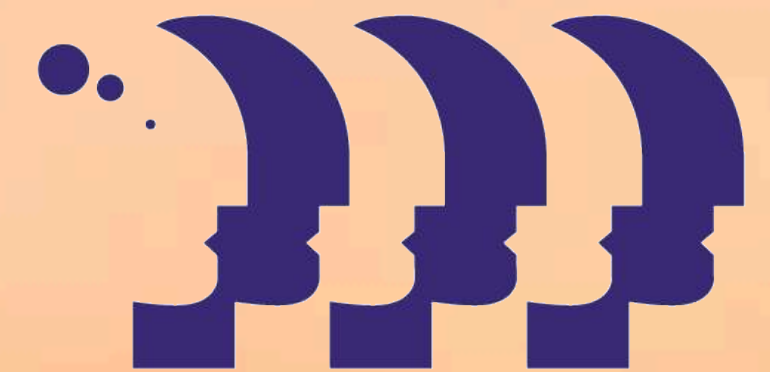


**OSTROVOK.RU**

# Как протестировать пользовательский опыт длиною в жизнь

Саввотин Руслан



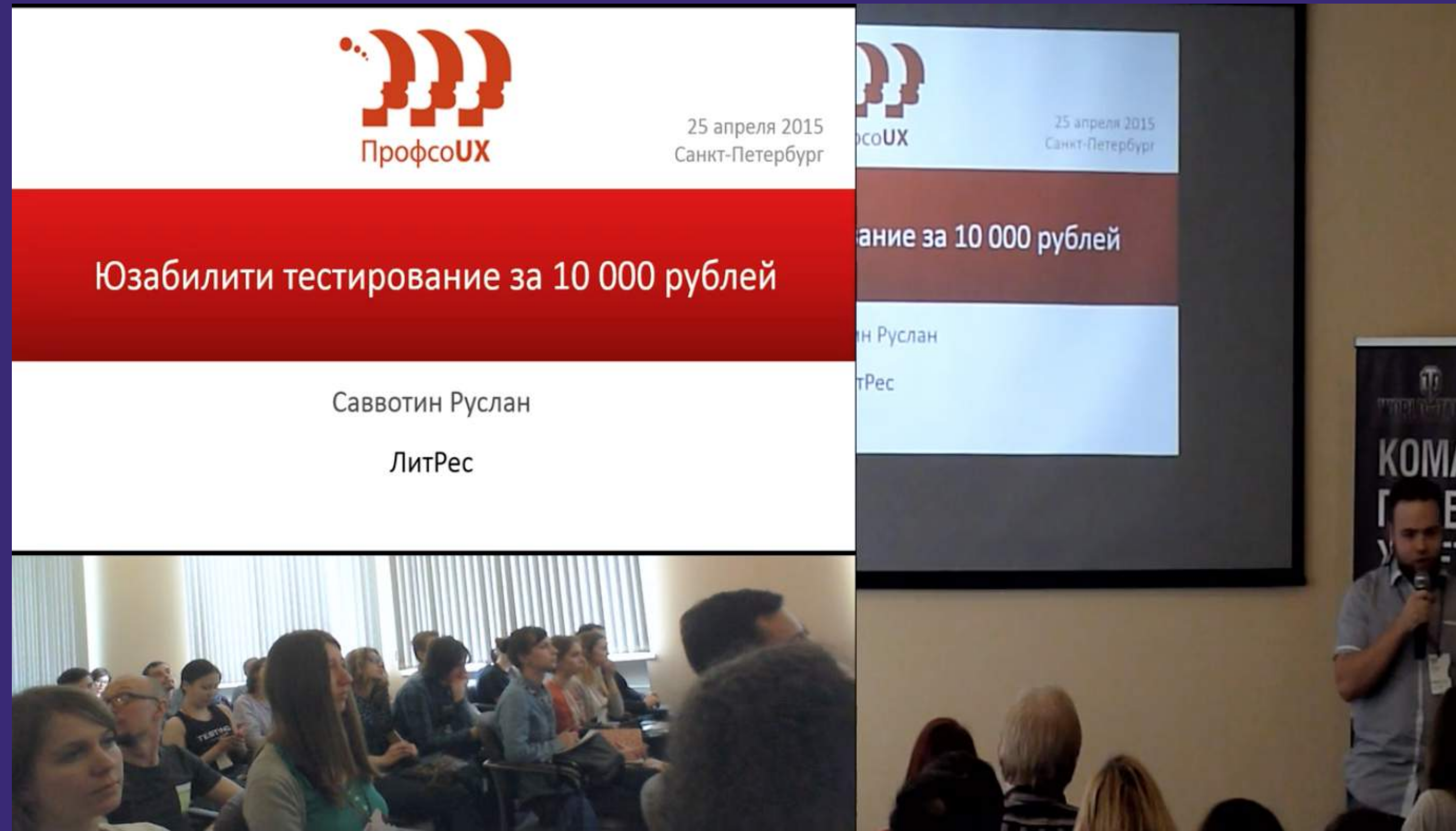
**ПрофсоUX**

14 апреля 2018

Санкт-Петербург

# Качественное юзабилити тестирование

2015



# Удаленное юзабилити тестирование



Что-то свое...

# Выборка

- ✓ Опытные пользователи.
- ✓ Неопытные пользователи.
- ✓ Какие-то еще пользователи.



# Результаты

- ✓ Ошибки пользователей.
- ✓ Хорошие решения и идеи из интервью.





**Разделяй и исследуй**



# Количественный опрос

- ▶ Как часто читаете книги?
- ▶ Как часто покупаете книги?
- ▶ Есть ли у вас список книг, который вы хотите прочитать?
- ▶ Сколько книг вы читает одновременно?
- ▶ В какой момент чтения вы задумываетесь о поиске новой книги или начинаете читать другую?

# Плюс поведение

- Поиск книги через поиск по автору.
- Поиск книги через поиск по названию.
- Поиск книги через поиск по жанру/ассоциации.
- Поиск книги через каталог.
- Поиск книги автора через каталог.
- Поиск книги через подборку.
- ...

Читает каждый день

Покупает не чаще 1 в месяц

Книги обычно из списка

До двух книг сразу

Между книгами нет перерыва

Поиск через автора

Каталог, жанры со страницы книги

Похожие книги

+ соц. дем. ?

# Количественный опрос

- Как часто вы путешествовали за последние два года?
- В какие страны вы путешествовали за последние два года?
- Какими ресурсами для бронирования вы пользовались?
- За сколько времени до поездки вы бронировали отель?
- Какую недвижимость вы бронировали?
- Что в отеле для вас было важно при бронировании?



**Возвращаемся к качественным**

# Лояльные пользователи

- Делим по группам на основе поведения.
- Даем задачи для выбранной группы на основе CJM.
- Записываем задачи и исправляем.

# Новые пользователи

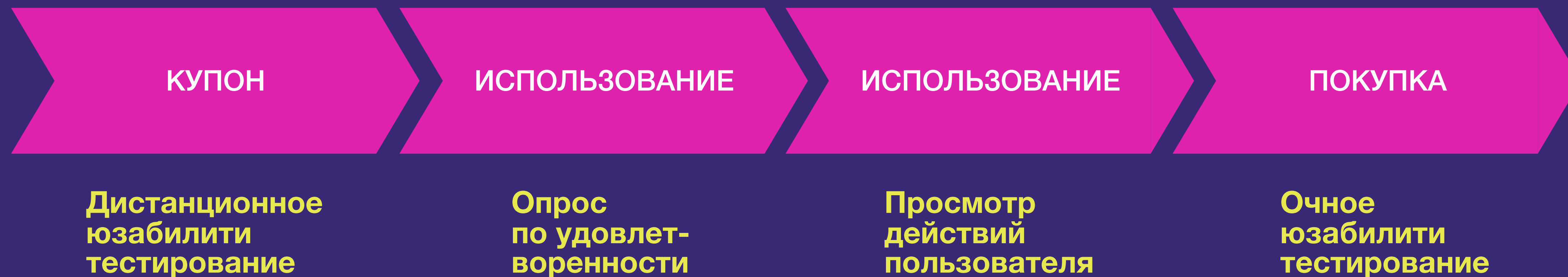
- Делим по группам на основе поведения.
- Начинает CJM по привычному для них пути.

# Группа А





# Группа А



# Следим за группами

- Удаленные тестирования.
- Дневниковые исследования.
- Выгрузка действий пользователей (Метрика, своё).
- Опросы для оценки качества.

# Опросы для оценки качества

- ▶ Net Promoter Score.
- ▶ Customer Satisfaction Index.
- ▶ Customer Experience Index.
- ▶ Свои стандарты качества.

Достаточно ли было отелей в результатах поиска, когда вы искали вчера отель?

Да.

Хватило, но хотелось бы больше.

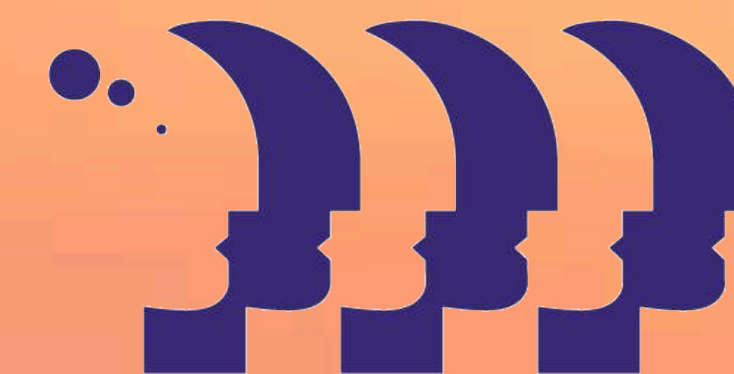
Не хватило, ушел на другой ресурс (другой регион).



# Итого

- ✓ Разделяем группы на основе поведения и улучшаем продукт по очереди для каждой группы.
- ✓ Узнаем проблему новых/текущих пользователей на разных этапах CJM. Быстро правим и проверяем.
- ✓ Улучшаем продукт в самых важных местах, строим стратегические улучшения.

**Спасибо!  
Вопросы?**



**ПрофсоУХ**

14 апреля 2018

Санкт-Петербург

**Саввотин Руслан**  
**[facebook.com/sawotin](https://www.facebook.com/sawotin)**  
**[russawotin@gmail.com](mailto:russawotin@gmail.com)**