

# Количественные исследования на практике.

Как опросы и немодерируемые тесты помогают создавать востребованный продукт.

Кирилл Улитин  
UX Research Lead МойОфис  
[ulitin.ru](http://ulitin.ru)  
[t.me/ulitin\\_ru](https://t.me/ulitin_ru)

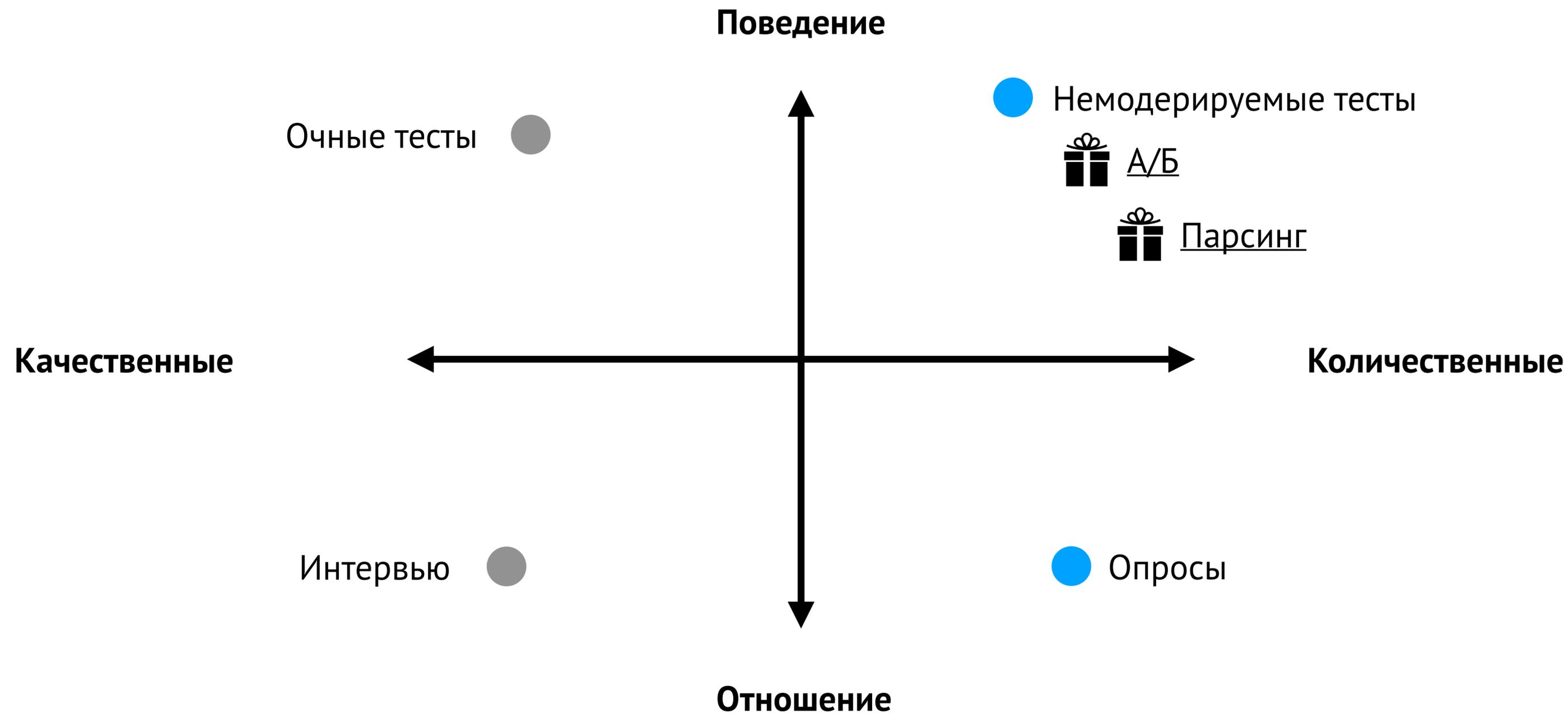


МойОфис

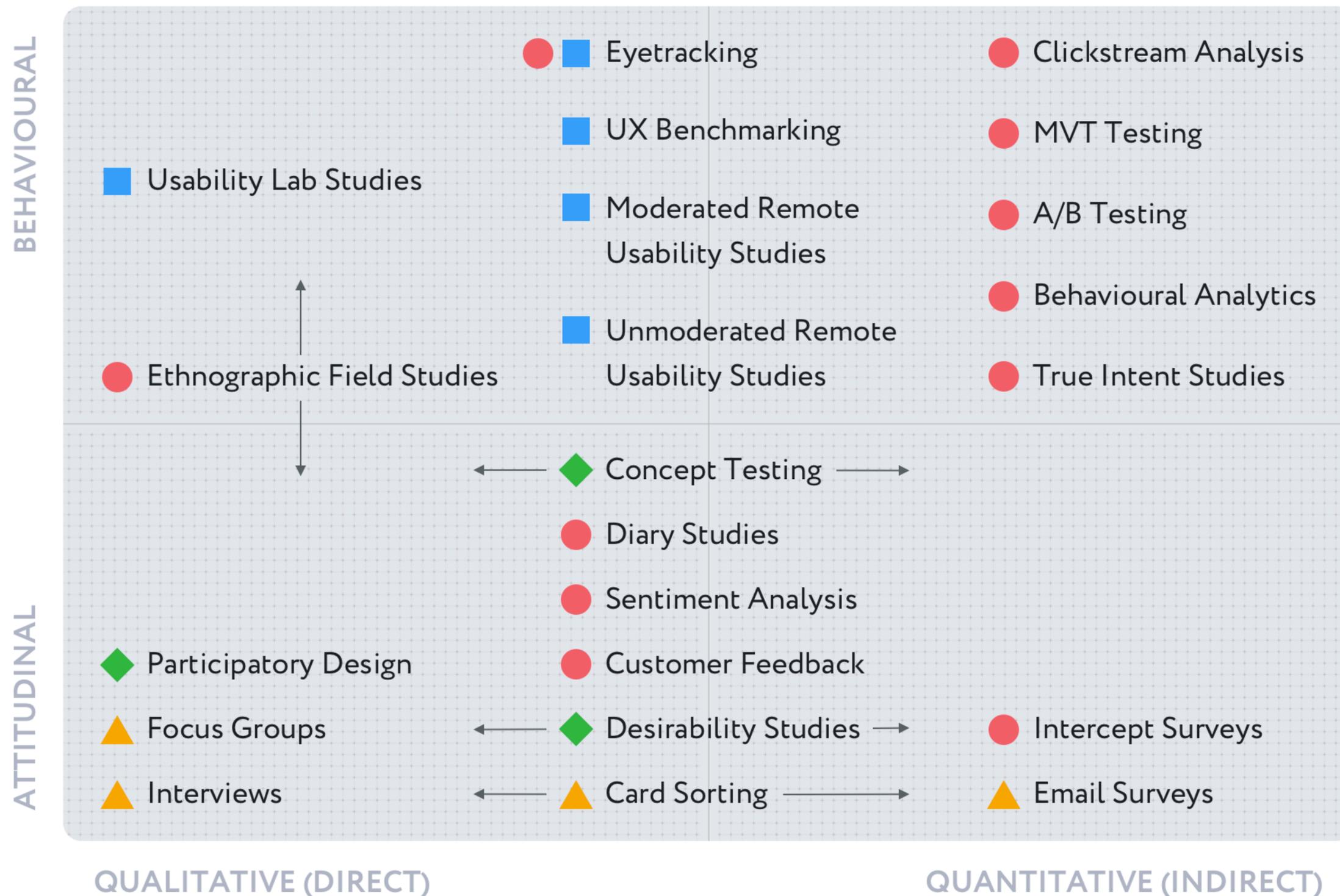


Архипелаг  
**20.35**

# Ландшафт методов UX исследований



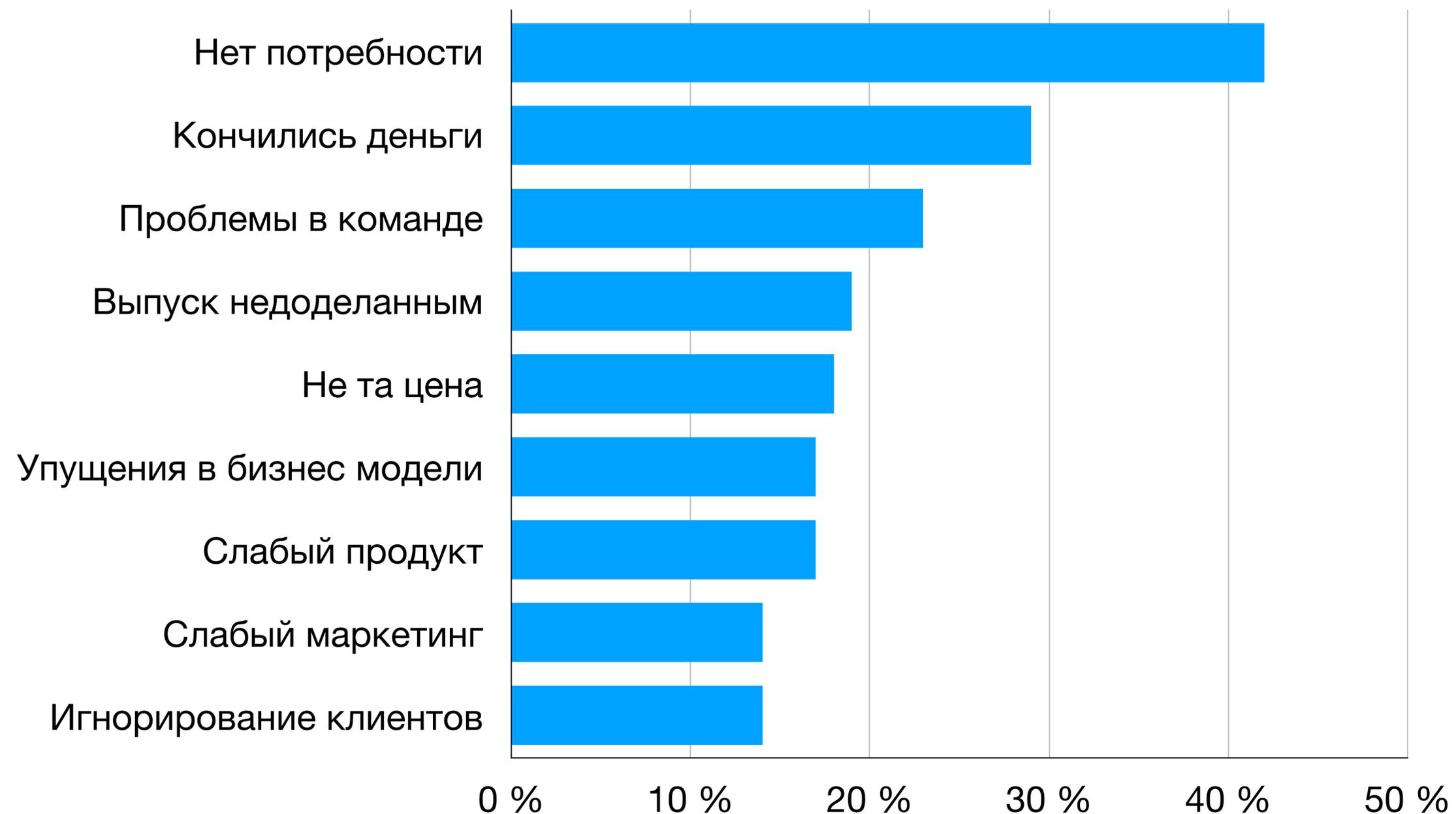
# Ландшафт методов UX исследований



**KEY FOR CONTEXT OF USE DURING DATA COLLECTION**

- Natural use of product
- Scripted use of product
- ▲ De-contextualised
- ◆ Combination / Hybrid

# Почему проваливаются стартапы



<https://www.statista.com/chart/11690/the-top-reasons-startups-fail/>

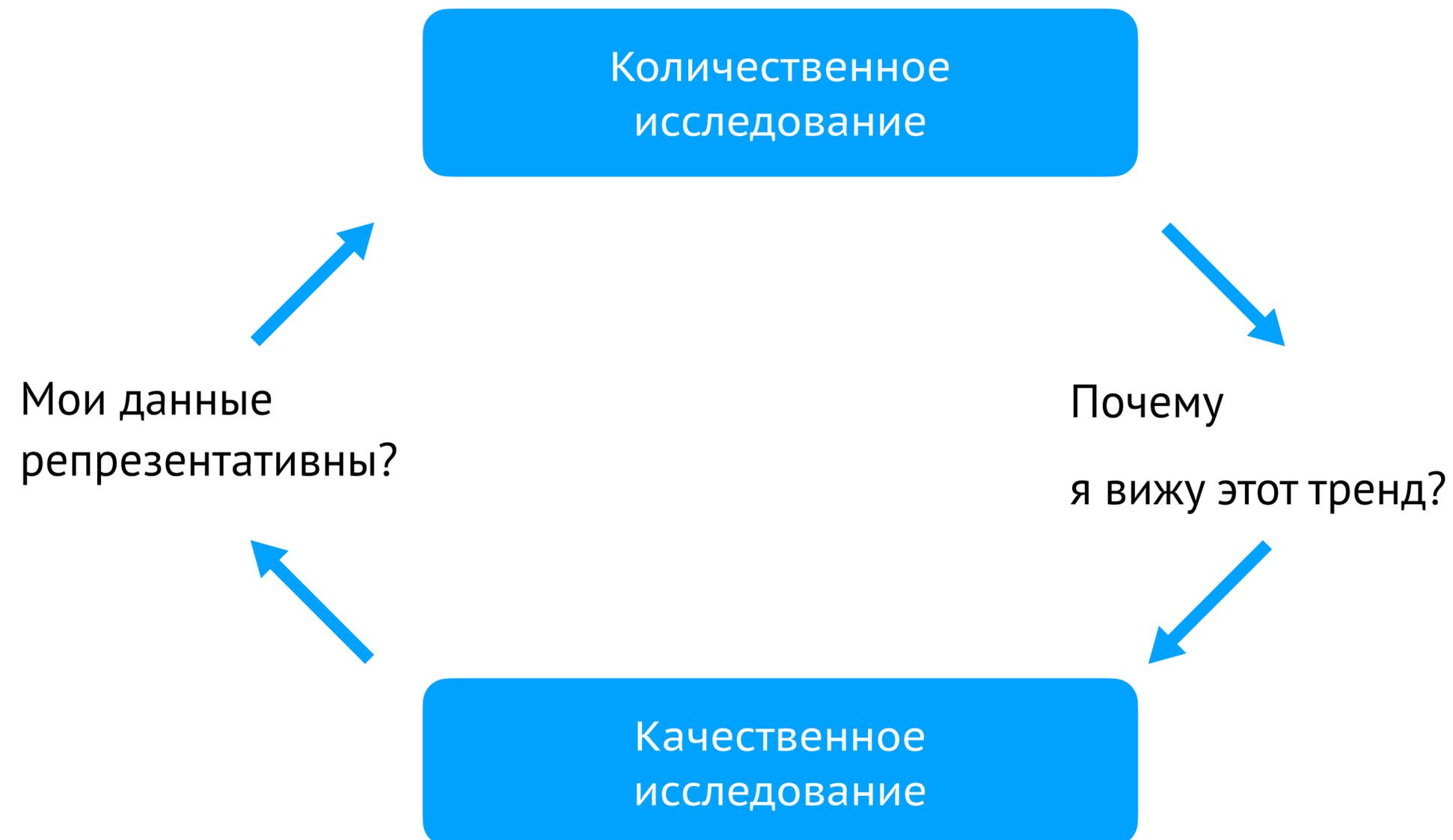
# Как обычно бывает...

- Нет времени делать исследование
- Нет денег на исследователя
- Не понятно как его проводить

# Почему вам нужны количественные исследования

- Тиражируемость
- Наличие проверенных методик под основные задачи
- Возможность собирать качественный фидбек дешево
- Относительное постоянство результатов

# Круговорот исследований в природе



# Применимость количественных методов

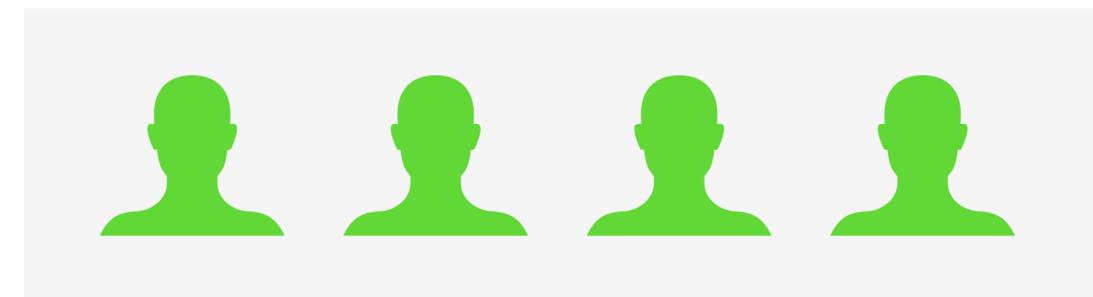
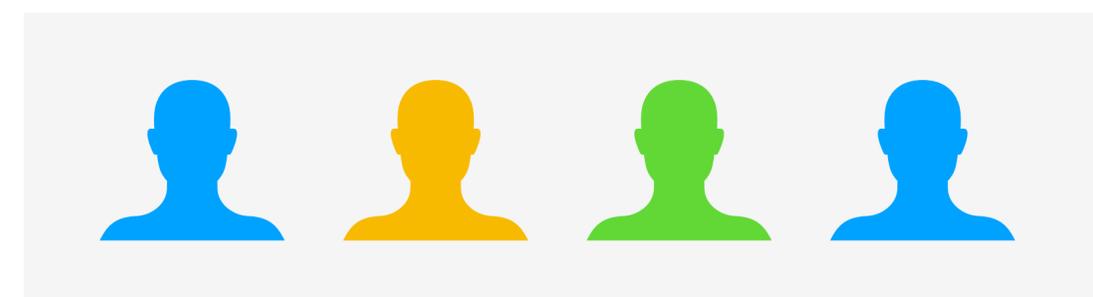
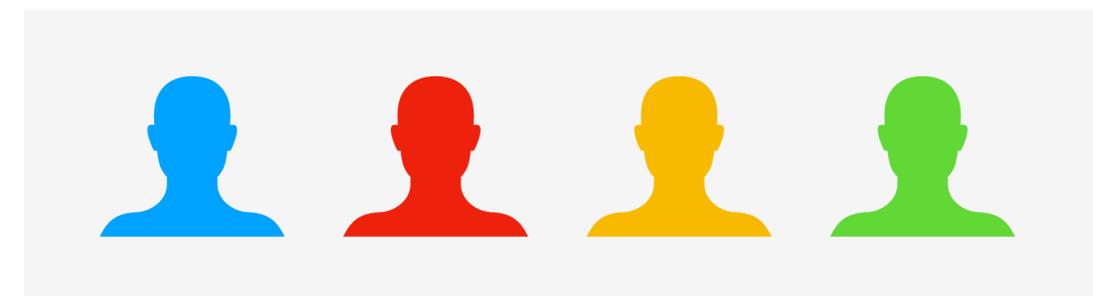
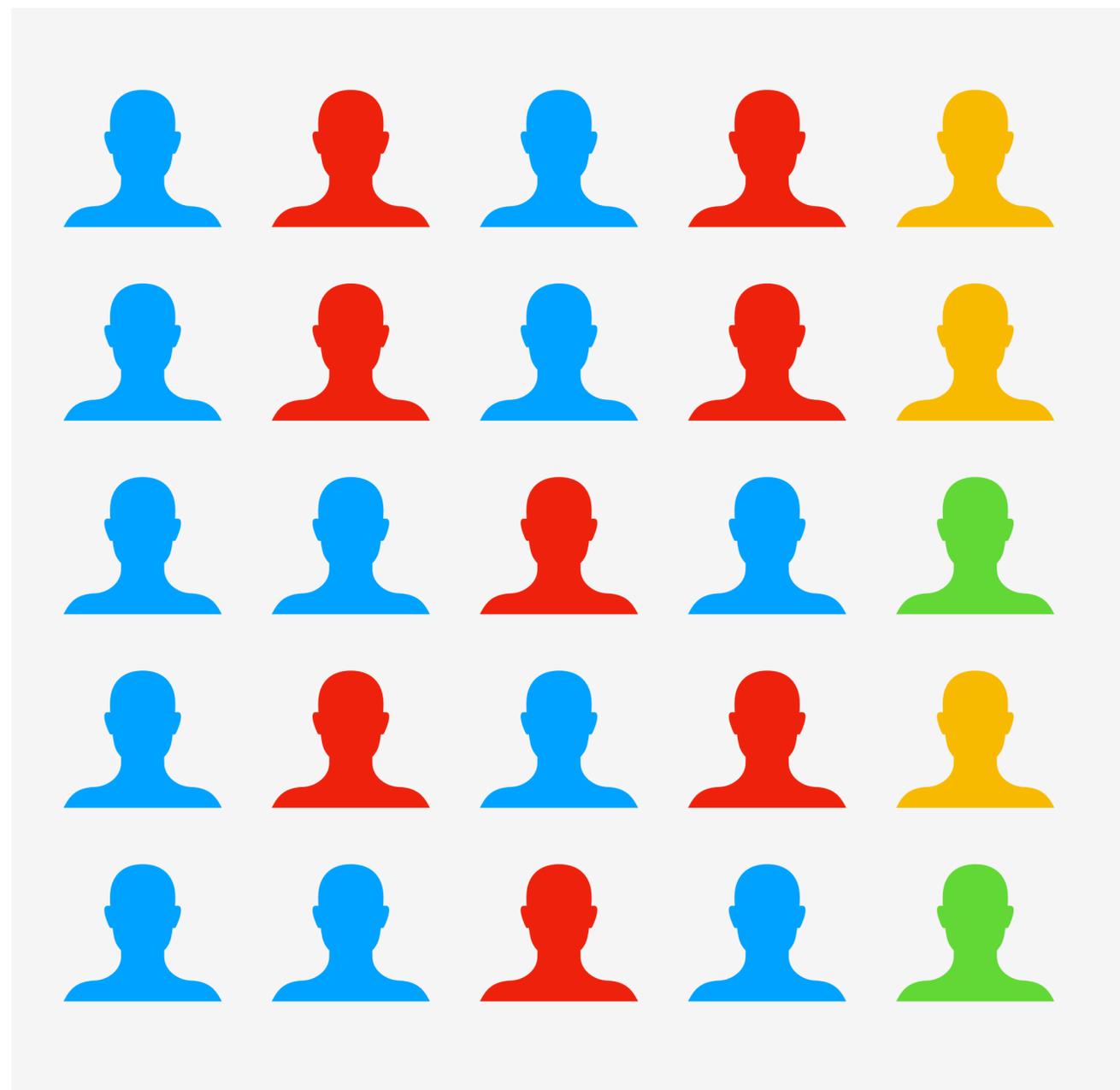
|                           | Пользователь осознает  |  | Не осознает  |   |
|---------------------------|--|--|--|---|
|                           | <i>Регистрируем</i>  |  | <i>Научно наблюдаем</i>  |   |
| <b>Можем наблюдать</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Открытое поведение и эмоции</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Анализ комментариев, документов и других артефактов</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Спонтанное поведение и реакции</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Движение глаз</b></li> <li><b>Движение курсора</b></li> <li><b>КГ реакции, ЧСС</b></li> </ul>                   |
|                           | <i>Верим на слово</i>  |  | <i>Извлекаем скрытое</i>   |   |
| <b>Не можем наблюдать</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Знания</li> <li>Мнения</li> <li>Впечатления</li> <li>Оценки</li> <li>Прошлый опыт</li> <li>Идеи, мечты,желания</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Опросы</b></li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Представления</li> <li>Ценности</li> <li>Потребности</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Карточная сортировка</b></li> <li><b>Эксперимент</b></li> <li><b>А/Б тест, продуктовая аналитика</b></li> </ul> |

# А что если просто найти результаты?

- Desk research и готовые отчеты research gate, google scholar, asm library, sci-hub =)
- Росстат <https://showdata.gks.ru/finder/>
- Мониторинг закупок [zakupki.gov.ru](http://zakupki.gov.ru)
- Данные инвентаризации
- Сбор с открытых источников uservoise, capterra

А что, так можно  
было что ли?

# Репрезентативность и выборка



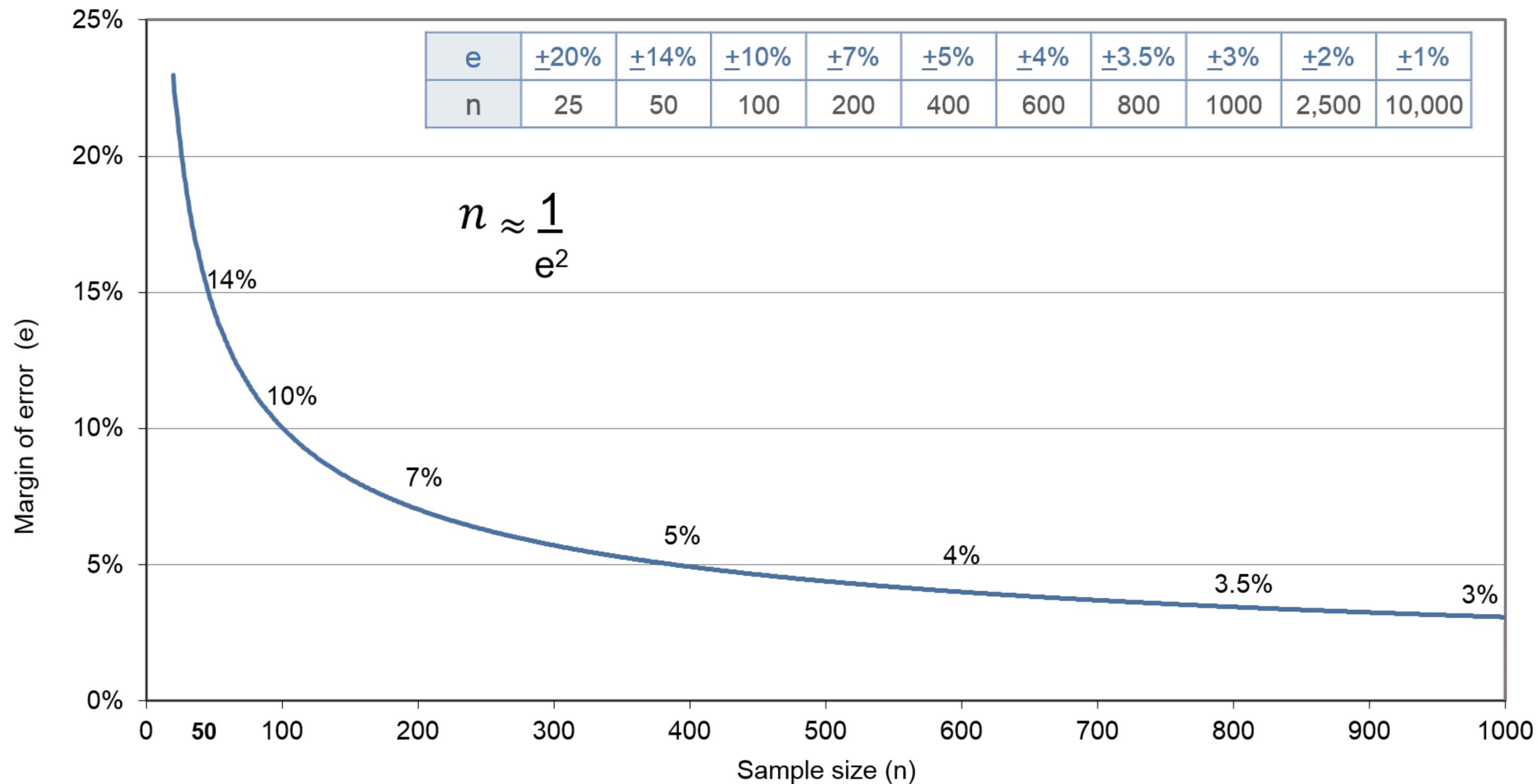
# История про одни американские выборы =)



“Лучше неслучайная выборка из  
нужной популяции, чем случайная  
выборка из неподходящей”

*–Jeff Sauro & James R Lewis*

# Предел погрешности



“Для большинства онлайн-опросов предел погрешности не может быть посчитан, но если вам нужна эта цифра мы посчитаем, нам не сложно!”

– “Так почему бы вам просто не поставить случайную цифру, например 3.14?”

“Мы не можем она слишком большая!”

# Типовой процесс

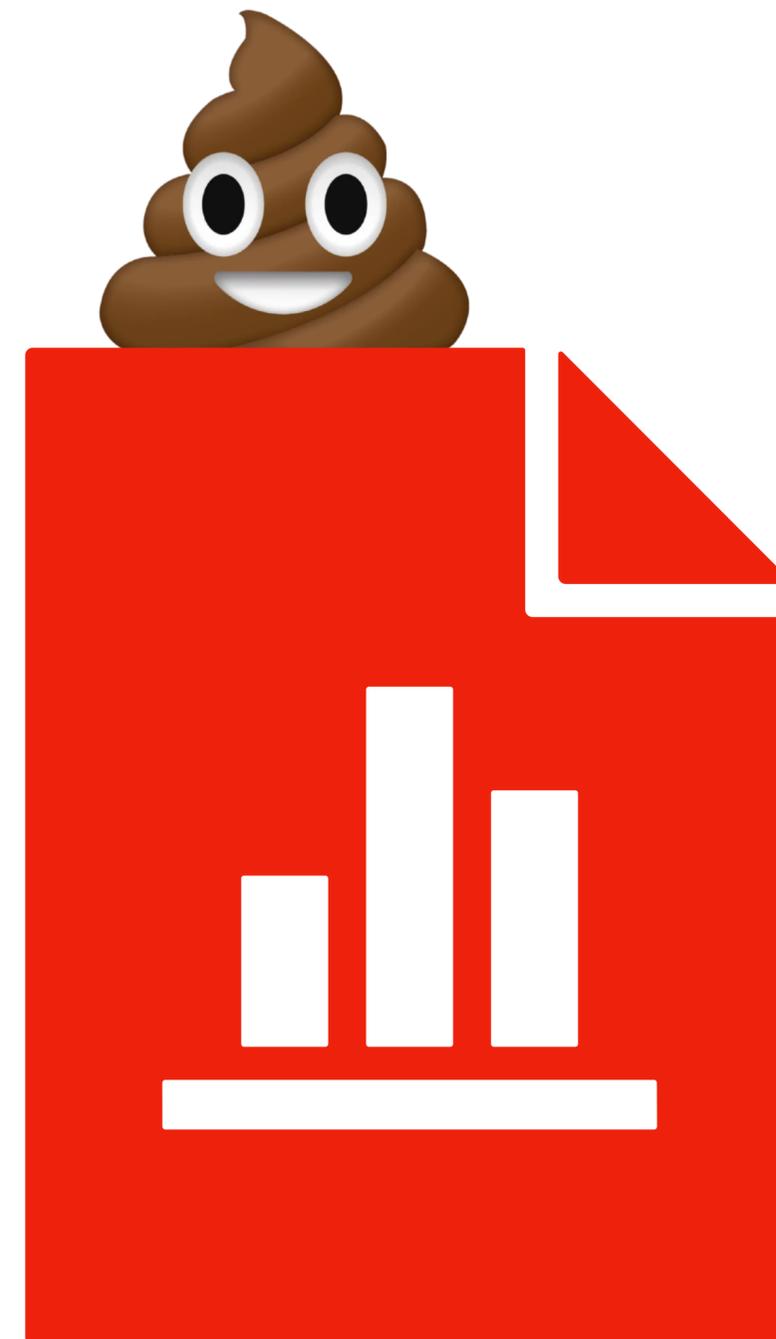
1. Возникновение потребности получить данные или проверить частоту результатов качественного исследования
2. Выбор метода и его адаптация
3. Создание опроса или теста
4. Очное тестирование
5. Пилотный запуск на ограниченной выборке
6. Запуск
7. Анализ результатов

# Перед тем как писать вопросы

- Гипотезы и предположения
- Требования к респондентам

# Подумайте о ситуациях, когда респондент...

- устал или торопится
- не хочет выделяться и выбирает среднее
- не понял вопрос
- у него нет ответа
- ему стыдно дать правдивый ответ
- не хочет делиться



# Искажения в опросах

- **Statisficing (satisfy - удовлетворять, suffice - быть достаточным)**

Явления порядка - выбор первого удовлетворяющего ответа, а не оптимального

Acquiescence (попустительство) - тенденция соглашаться с любым высказыванием

Выбор наугад, когда нет ответа

Непонимание или неполное понимание вопроса, если он сложный/длинный для респондента

- **Социальные нормы**

Соц. желательность

Выбор среднего ответа

Тенденция к лучшей версии себя

- **Зависимость от контекста**

Влияние формулировок и график

<https://research.google/pubs/pub46469/>

# “Нет ответа”

Вы когда-нибудь использовали для работы совместное редактирование текстовых документов в режиме онлайн?

- Да
- Нет

Использовали ли вы онлайн-коллаборацию в текстовых документах?

- Да
- Нет
- Нет ответа/Не помню

# Явления порядка в вариантах ответа

Каким редактором для заметок вы пользуетесь чаще всего?

- Notion
- Onenone
- Workflowy
- Google Keep
- Airtable
- Nuclino

Какими редактором для заметок вы пользуетесь?

- Workflowy
- Notion
- Nuclino
- Onenone
- Airtable
- Google Keep
- Другим ...

Вывод в  
случайном  
порядке

# Явления порядка в вопросах

1. Какие функции в ...  
нуждаются в доработке?  
[список функций]

2. Что вы находите  
раздражающим в ...?

1. Что вы находите  
раздражающим в ...?

2. Какие функции в ...  
нуждаются в доработке?  
[список функций]

# Наводящий вопрос

Что делает наш продукт лучшим, чем продукты конкурентов?

**Что вам понравилось в продукте?**

# Наводящий вопрос

Насколько вам нравится...

**Насколько вам нравится или не нравится...**

**Оцените ... по шкале (1 - не нравится, 5 - нравится)**

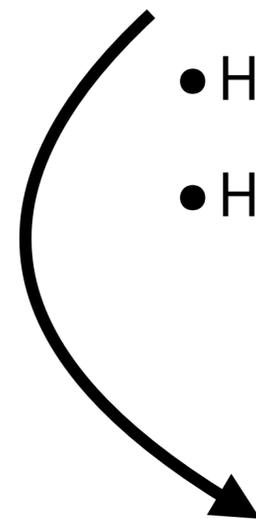
# Провокационный вопрос

Что вы нашли полезного в этой статье?

**Была ли полезной эта статья?**

- Да
- Нет
- Нет ответа/Не помню

**Что вы нашли полезного в этой статье?**



# Невозможные вопросы

**Сколько раз вы использовали  
поисковые системы в этом году?**



# Социальная желательность

Как часто реклама влияет на ваши покупки?



# 2 в 1

Насколько вы удовлетворены  
временем и качеством обслуживания?

**Насколько вы удовлетворены  
временем обслуживания?**

**Насколько вы удовлетворены  
качеством обслуживания?**

# Проекция

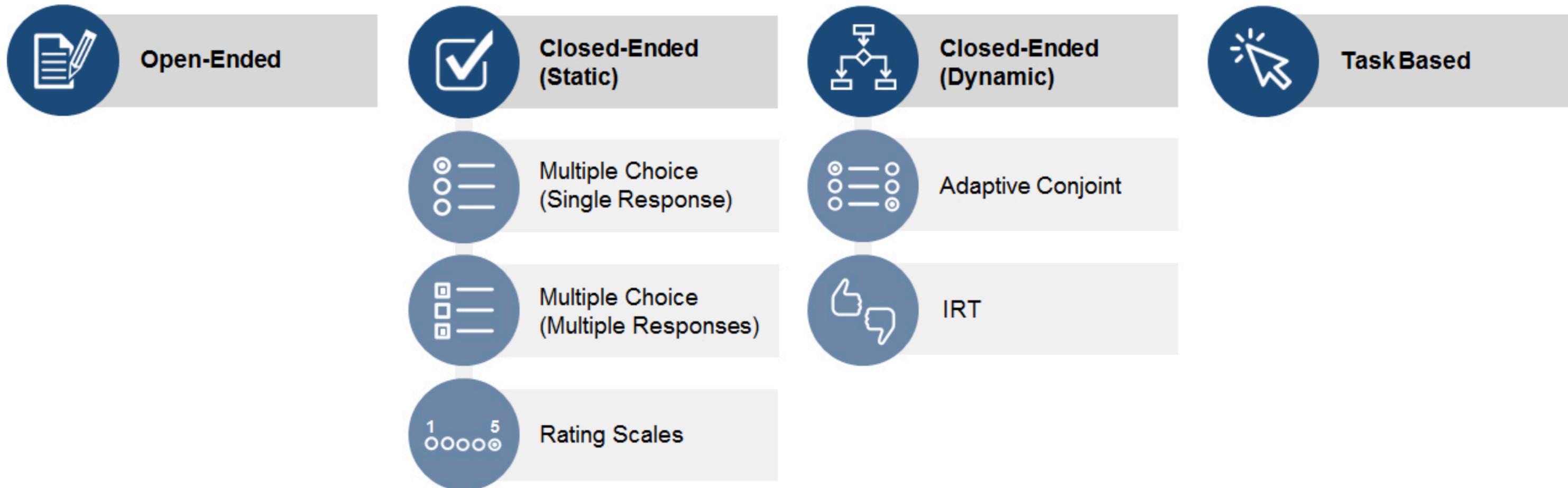
Как вы думаете, какая была  
главная трудность в создании  
вашего резюме?

**Моя главная трудность в создании  
резюме была...**

# Чеклист по искажениям

- Формулировки вопросов и ответов конкретны
- Вопросы и ответы кратки
- Варианты ответов не пересекаются для одиночного выбора
- Есть вариант “Не знаю”/“Другое”
- Включен случайный вывод вариантов ответа, если неважен порядок

# Основные типы вопросов



<https://measuringu.com/survey-question-classes/>

# Закрытые вопросы

- Ответы ограничены фиксированными ответами
- Большинство шкал это закрытые вопросы
- Основные типы
  - Да/Нет “Вы когда-нибудь устраивались на работу?”
  - Одиночный выбор – один вариант для выбора
  - Множественный выбор – несколько вариантов для выбора

# Открытые вопросы

- Полностью неструктурированные ‘Что вы думаете про опросы?’
- Ассоциации – респонденту нужно написать первое что придет в голову.
- Завершение предложения – ‘Самое важное в моем решении купить дом...’
- Завершение истории
- Завершение картинки – респонденты заполняют текст в пустом поле
- Тематический апперцептивный тест – Респонденты объясняют происходящее на изображении.

# Шкалы

- Шкалы – ответы оцениваются по непрерывной шкале
- Основные примеры – Лайкерт и Семантический дифференциал
- (1) Полностью несогласен (2) Несогласен (3) Нейтрально (4) Согласен (5) Полностью согласен
- Не рекомендуется для оценки частоты использовать шкалу Часто - Редко тк, у каждого респондента она своя.

Not At All Likely 0 1 2 3 4 5 Neutral 6 7 8

1. I think that I would like to use this system frequently. 1. Strongly Disagree 2. Disagree 3. Neither Agree nor Disagree 4. Agree

# Матрицы

- Идентичный категории ответов в сочетании с несколькими вопросами
- Вопросы располагаются друг под другом, формируя матрицу.
- С одной стороны это эффективный способ организации, с другой если вопросов много они сильно утомляют респондента.

4. How much would you like to do each of the following activities from your mobile phone?

|                                      | All of it             | Most of it            | Some of it            | A little of it        | None of it            |
|--------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Research job opportunities           | <input type="radio"/> |
| Browse job listings                  | <input type="radio"/> |
| Organize my job search               | <input type="radio"/> |
| Apply to jobs                        | <input type="radio"/> |
| Track jobs I've applied to           | <input type="radio"/> |
| Reach out to contacts in my network  | <input type="radio"/> |
| Connect with recruiters              | <input type="radio"/> |
| Get guidance and support from others | <input type="radio"/> |

# Условная логика

- Показ вопросов в зависимости от предыдущих ответов
- Позволяет не спрашивать вопросы которые не релевантны
- Например: Не спрашивать про работу, респондента, который младше определенного возраста

\*Какие приложения из перечисленных установлены на ваш смартфон и вы ими

- Telegram
- iMessage
- VK Messenger
- Facebook Messenger
- Skype
- Slack
- Google Hangouts
- Viber
- WhatsApp
- Другое:

\*Используете ли вы функции отправки **и/или** получения аудиосообщений в ме

- Использую несколько раз в неделю или чаще
- Использую время от времени
- Не использую

# Структура

- **Приветствие** – время заполнения, цель исследования
- **Отборочные вопросы** – проверка опыта респондента, сегментация по опыту
- **Вопросы** связанные с гипотезами
- **Демография** – персональные вопросы лучше поставить в конец
- **Благодарность** – Плюшки если есть, просьба пошерить



# Инструменты опросов

|                             | GForms                      | Typeform   | SurveyMonkey                                      | Limesurvey  |
|-----------------------------|-----------------------------|--|---|--|
| Частичная запись            | нет                         | нет  | сохраняется при переходе на новую страницу        | сохраняется при переходе на новую страницу   |
| Случайный порядок           | только для вариантов ответа | нет  | \$\$<br>\$\$\$                                    | есть   |
| Условная логика             | только на уровне секций     | \$   | \$  | есть   |
| Аналитика опроса            | нет                         | визиты, заполнения, общее время                            | общее время                                       | визиты, заполнения, <b>время на вопрос</b> , общее время                                       |
| Сторонние системы аналитики | нет                         | \$\$<br>fb pixel<br>google tag manager                     | нет   | <b>да</b>  |
| Стоимость                   | free                        | free - 10 вопросов<br>\$ - 35/mo/user<br>\$\$ - 70/mo/user | free 10 вопросов<br>\$ 32<br>\$\$ 37<br>\$\$\$ 99 | free (self-hosted)   |

# Типовые кейсы

Уточнить портрет пользователя, поиск идеи, проверка гипотез, есть ли у пользователя проблема, часто ли он бывает в таком то контексте, сбор фидбэка

Открытые/Закрытые вопросы

Уточнить какие функции нужны пользователю

Топ таск, Кано

Оценка UX

MIUX-lite и еще 20 вариантов готовых вопросников

Понять как пользователь организует информацию

Сортировки

Понять как для пользователя понятно называть те или иные вещи, восприятие образа иконки.

Открытый вопрос с дополнением на ассоциации

Понять как пользователь воспринимает что-либо с визуальной точки зрения

MS Diserability Toolkit, Семантический дифференциал

Смогут ли пользователи найти/воспользоваться функции в интерфейсе

Задание в прототипе интерфейса или статичной картинке

# Сбор обратной связи

- Насколько вы удовлетворены или не удовлетворены ...?
- Рассказывали ли вы о ... вашим друзьям или знакомым?
- Что вам больше всего нравится в ...?
- Если вас что-то раздражает или кажется неприятным в ..., то, что это?
- Какие новые возможности вы хотели бы видеть?
- Оцените ... в следующих категориях: (Простота использования, Надежность, Функции и возможности, Внешний вид, Скорость)
- Как часто вы использовали ... за последний месяц
- Как давно вы используете ...?

Если вас что-то раздражает или кажется неприятным в веб-версии МойОфис Документы, то, что это? (по-желанию)

Какие новые возможности вы хотели бы видеть? (по-желанию)

Оцените веб-версию МойОфис Документы в следующих категориях:

|                        | Полностью не удовлетворен | Скорее, не удовлетворен | Ни то, ни другое      | Скорее, удовлетворен  | Полностью удовлетворен | Нет ответа                       |
|------------------------|---------------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|----------------------------------|
| Простота использования | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input checked="" type="radio"/> |
| Надежность             | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input checked="" type="radio"/> |
| Функции и возможности  | <input type="radio"/>     | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input checked="" type="radio"/> |

# Уточнить какие функции нужны пользователю

- У вас нет списка (или есть небольшой список) функций - Открытые и/или закрытые вопросы
  - Какую функцию нам стоит добавить?
  - Выберите максимум 3 функции, которые важны для вас?
- У вас есть список
  - метод TopTask
  - модель Кано

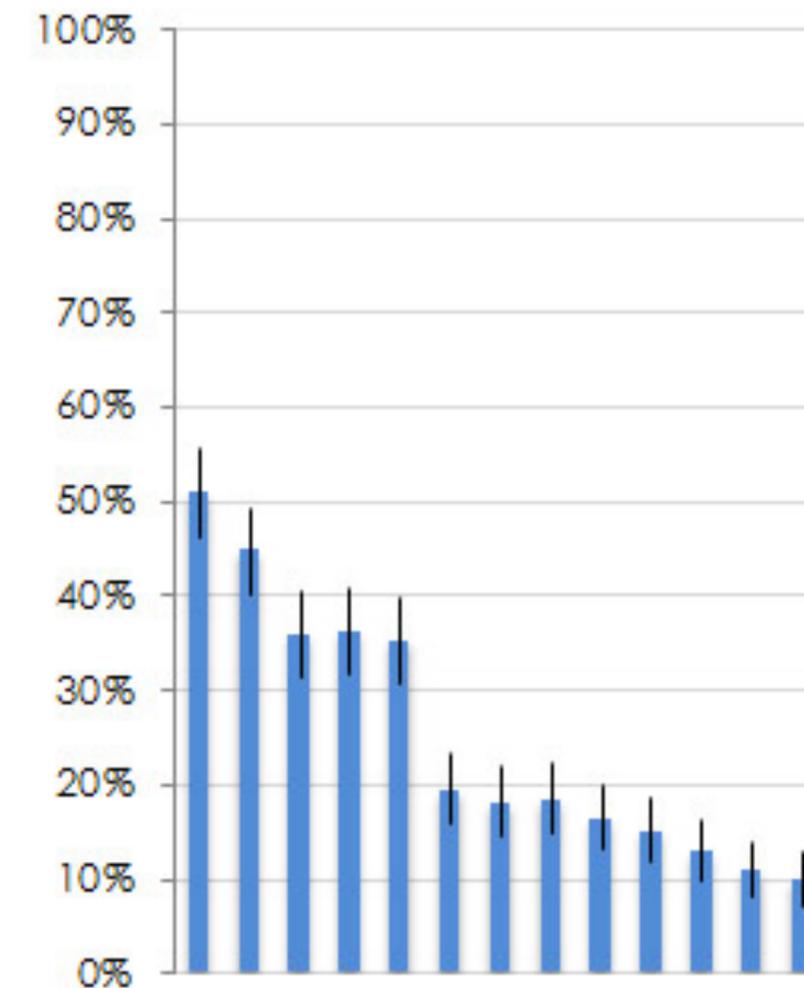
# TopTask

- Позволяет определить самые главные задачи на сайте или в системе
- Необходимо подготовить наиболее полный список задач.

<https://measuringu.com/top-tasks/>

Which of the following domains are the most important to you as you research a healthcare provider online? Please select exactly FIVE.

|   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Find out where a doctor went to school                                 | <input type="checkbox"/> And someone that offers counseling or psychiatric assistance                                    | <input type="checkbox"/> And an eye doctor to treat a medical vision issue  |
| <input type="checkbox"/> What quality programs does the doctor participate in?                  | <input type="checkbox"/> I'm interested in finding out what it would cost to have a specific procedure                   | <input type="checkbox"/> Have they won any awards?  |
| <input type="checkbox"/> And someone close to my home/office?                                   | <input type="checkbox"/> Link up the address of a doctor I'm going to see  | <input type="checkbox"/> See how many offices they practice in  |
| <input type="checkbox"/> Who do they generally refer to?  | <input type="checkbox"/> Understand if my doctor offers after-hour or weekend appointments                               | <input type="checkbox"/> See if my healthcare professional will accept my insurance   |
| <input type="checkbox"/> See office hours   | <input type="checkbox"/> Looking for a place to get physical therapy   | <input type="checkbox"/> And a chiropractor   |
| <input type="checkbox"/> And an eye doctor for my children                                      | <input type="checkbox"/> And a place to get an MRI or CT scan  | <input type="checkbox"/> See if a particular doctor is in my plan   |
| <input type="checkbox"/> And a doctor that has the highest ratings                              | <input type="checkbox"/> And the closest pharmacy  | <input type="checkbox"/> And out what are others saying about them.   |
| <input type="checkbox"/> What professional certifications does a doctor have?                   | <input type="checkbox"/> Find out what my visit would be to fill my prescription at each of the pharmacies nearest to me | <input type="checkbox"/> Where is the closest place to get a procedure done?  |
| <input type="checkbox"/> And the closest ER   | <input type="checkbox"/> See if a doctor participates (or affiliated) with a certain hospital or facility                | <input type="checkbox"/> And a place to have surgery that's covered by my plan  |
| <input type="checkbox"/> Ability to change my primary care physician as required by my plan     | <input type="checkbox"/> Do they have a lab onsite?  | <input type="checkbox"/> See a photo of my doctor   |
| <input type="checkbox"/> Research costs for specific procedures                                 | <input type="checkbox"/> And a dentist for my children   | <input type="checkbox"/> Search for information on additional resources (e.g., pharmacy, lab, hospital)                           |
| <input type="checkbox"/> Where do they usually send people who need lab work?                   | <input type="checkbox"/> Determine if a doctor or healthcare professional is accepting new patients                      | <input type="checkbox"/> Understand how much I'll owe after I go to the doctor.   |
| <input type="checkbox"/> And urgent care because I'm traveling                                  | <input type="checkbox"/> How do I plan for my PSA for next year?   | <input type="checkbox"/> See if the pharmacy in my favorite grocery store is in my plan   |
| <input type="checkbox"/> How well a doctor performs compared to their peers?                    | <input type="checkbox"/> Who else is in their office?  | <input type="checkbox"/> See if my healthcare profession is part of the network   |
| <input type="checkbox"/> Review a doctor  | <input type="checkbox"/> What will I pay if I have to have this type of a procedure?                                     | <input type="checkbox"/> Compare the provider networks of different insurers  |
| <input type="checkbox"/> Do they have a web site?   | <input type="checkbox"/> And a doctor for my children/family   | <input type="checkbox"/> Read about a doctor's practice philosophy  |
| <input type="checkbox"/> How well a doctor performs compared to industry standards?             | <input type="checkbox"/> Get driving directions to a doctor  | <input type="checkbox"/> And a specific kind of medical specialist  |
| <input type="checkbox"/> Do they treat people with a certain condition?                         | <input type="checkbox"/> And a dentist to treat a regular dental issue   | <input type="checkbox"/> And a dentist to treat a medical dental issue  |
| <input type="checkbox"/> See consumer ratings of a doctor or healthcare professional            | <input type="checkbox"/> And a dentist for a regular cleaning or checkup   | <input type="checkbox"/> Ability to select a primary care physician as required by my plan  |
| <input type="checkbox"/> And urgent care because it's after hours                               | <input type="checkbox"/> And an orthodontist for children or myself?   | <input type="checkbox"/> Schedule an appointment with my doctor, urgent care center, or for a screening service (e.g., lab, scan) |
| <input type="checkbox"/> And a place to get an x-ray after normal business hours                | <input type="checkbox"/> See if a hospital is in network   | <input type="checkbox"/> And a place where I can get medical equipment  |
| <input type="checkbox"/> Does it matter if I go to one hospital over another to deliver a baby? | <input type="checkbox"/> Learn more about what ratings or professional designations a doctor or facility has             | <input type="checkbox"/> And providers or services for my parent/grandparent  |
| <input type="checkbox"/> And a family doctor to provide routine care                            | <input type="checkbox"/> Do they perform a particular procedure?   |   |
|   | <input type="checkbox"/> And an eye doctor or clinic for a regular checkup to get glasses or lenses                      |   |
| <input type="checkbox"/> Other: <input type="text"/>  |  |   |



# Модель Кано

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Must-have/<br>Обязательные    | Без этого не купят, первый приоритет  |
| One dimensional/<br>Желаемые  | Прямая связь между функцией и удовлетворенностью, второй приоритет            |
| Attractive/<br>Восхищающие    | М.б. конкурентным преимуществом продукта, третий приоритет                    |
| Безразличные                  | Игнорируйте эти идеи  |
| Reverse/<br>Противоположные   | Люди хотят наоборот что бы этого не было.                                     |
| Questionable/<br>Сомнительные | Встроенная проверка, люди не поняли вопрос, перепишите, добавьте демонстрацию |

- Подробная статья <https://kartashev.me/kano-model/>
- Инструмент для анализа <https://kartashev.me/kano-calculator/>
-

# Модель Кано

**Если в продукте ЕСТЬ {свойство или функция} ...**

- Мне это очень понравится!
- Это нормально, так и должно быть.
- Мне все равно
- Мне это НЕ нужно, но и мешать не будет.
- Мне это НЕ нужно, будет мне мешать....

**Если в продукте НЕТ {свойство или функция} ...**

- Очень хорошо, что этого нет!
- Это нормально, этого и не должно быть.
- Мне всё равно.
- Мне это нужно, но переживу и без этого.
- Мне это нужно! Плохо, что этого нет!

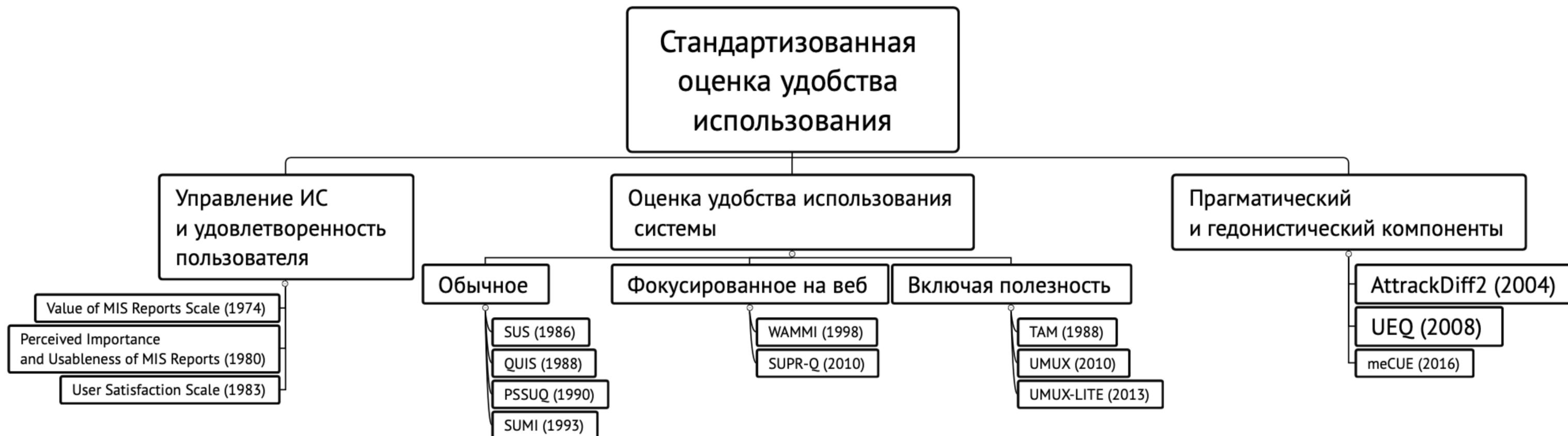
# Модель Кано

**fx** =ВПР(D2; 'Константы'!\$B\$3:\$G\$7; ПОИСКПОЗ(E2; 'Константы'!\$C\$2:\$G\$2; 0)+1)

|    | A                           | B | C | D                   | E                   | F     |
|----|-----------------------------|---|---|---------------------|---------------------|-------|
| 1  | Timestamp                   |   |   | Как вы относитесь к | Как вы относитесь к | Кано1 |
| 2  | 2017/05/04 1:14:50 PM GMT+3 |   |   | Я могу с этим жить  | Так должно быть     | I     |
| 3  | 2017/05/04 1:15:13 PM GMT+3 |   |   | Так должно быть     | Я могу с этим жить  | I     |
| 4  | 2017/05/04 1:15:35 PM GMT+3 |   |   | Так должно быть     | Так должно быть     | Q     |
| 5  | 2017/05/04 1:15:40 PM GMT+3 |   |   | Я могу с этим жить  | Мне это нравится    | R     |
| 6  | 2017/05/04 1:15:41 PM GMT+3 |   |   | Мне это нравится    | Мне это нравится    | Q     |
| 7  | 2017/05/04 1:16:07 PM GMT+3 |   |   | Я могу с этим жить  | Так должно быть     | I     |
| 8  | 2017/05/04 1:16:23 PM GMT+3 |   |   | Мне это нравится    | Мне это нравится    | Q     |
| 9  |                             |   |   |                     |                     |       |
|    | 2017/05/04 1:16:30 PM GMT+3 |   |   | Так должно быть     | Так должно быть     | Q     |
| 10 | 2017/05/04 1:16:33 PM GMT+3 |   |   | Мне все равно       | Мне это нравится    | R     |
| 11 | 2017/05/04 1:17:13 PM GMT+3 |   |   | Так должно быть     | Я могу с этим жить  | I     |



# Оценка удобства использования



# Что же выбрать?

- UMUX-lite (шкала 5-7 баллов)
  - Возможности [этой системы] соответствуют моим требованиям.
  - [Эту систему] легко использовать.
- UEQ-Short только там где действительно можно оценить визуальное восприятие <https://www.ueq-online.org/>

Russian version

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| мешающий       | о о о о о о о | помогающий      |
| сложный        | о о о о о о о | простой         |
| неэффективный  | о о о о о о о | эффективный     |
| запутанный     | о о о о о о о | наглядный       |
| скучный        | о о о о о о о | захватывающий   |
| неинтересный   | о о о о о о о | интересный      |
| консервативный | о о о о о о о | изобретательный |
| обыденный      | о о о о о о о | передовой       |

# UEQ иногда работает плохо

| Панель инструментов      | Pragmatic Quality<br>(Mean ± 95%<br>Confidence) | Hedonic Quality<br>(Mean ± 95%<br>Confidence) |
|--------------------------|---|---|
| Риббон                   | 0.81±0.63                                       | 0.4±0.41                                      |
| Однострочная с вкладками | 0.85±0.58                                       | 0.1±0.44                                      |
| Однострочная без вкладок | 1±0.61  | 0±0.23  |
| Двухстрочная без вкладок | 0.75±0.5  | 0.15±0.35                                     |

# Понять как организовать меню или навигацию

- Открытая карточная сортировка

Респонденты сами придумывают количество категорий и распределяют карточки по ним

- Закрытая карточная сортировка

Респонденты распределяют карточки по заранее заданным

- [kardsort.com](http://kardsort.com) бесплатно, анализ в бесплатных сторонних инструментах

- [optimalworkshop.com/optimalsort/](http://optimalworkshop.com/optimalsort/) платно, продвинутый анализ

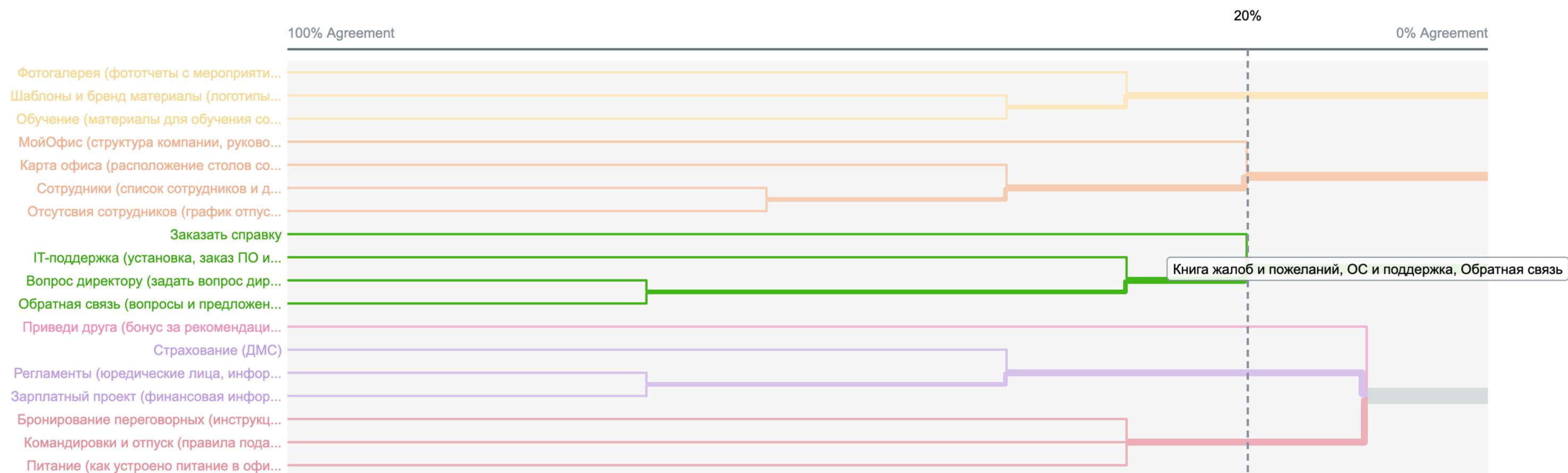
- [maze.design](http://maze.design) бесплатно 1 проект

# Пример сортировки

Карта офиса (расположение столов сотрудников, отделов и переговоров)

|    |  |  |  |                   |   |  |  |   |   |                                       |  |  |   |  |  |                  |                                       |
|----|--|--|--|-------------------|---|--|--|---|---|---------------------------------------|--|--|---|--|--|------------------|---------------------------------------|
| 80 | Сотрудники (список сотрудников и дни рождения) |  |  |                   |   |  |  |   |   |                                       |  |  |   |  |  |                  |                                       |
| 40 | 60   | Отсутствия сотрудников (график отпусков) |  |                   |   |  |  |   |   |                                       |  |  |   |  |  |                  |                                       |
| 10 | 0  | 30                                       | Командировки и отпуск (правила подачи заявлений) |                   |   |  |  |   |   |                                       |  |  |   |  |  |                  |                                       |
| 10 | 0  | 0  | 50   | Страхование (ДМС) |   |  |  |   |   |                                       |  |  |   |  |  |                  |                                       |
| 10 | 0  | 0  | 40   | 60                | Зарплатный проект (финансовая информация) |  |  |   |   |                                       |  |  |   |  |  |                  |                                       |
| 20 | 10   | 10                                       | 30   | 50                | 70  | Регламенты (юридические лица, информационная безопасность) |  |   |   |                                       |  |  |   |  |  |                  |                                       |
| 70 | 50   | 20                                       | 30   | 40                | 30  | 50   | МойОфис (структура компании, руководители и информация о продукте) |   |   |                                       |  |  |   |  |  |                  |                                       |
| 20 | 10   | 10                                       | 10   | 20                | 20  | 50   | 40   | Шаблоны и бренд материалы (логотипы компании и шаблоны для презентаций) |   |                                       |  |  |   |  |  |                  |                                       |
| 0  | 0  | 0  | 0  | 20                | 0   | 10   | 10   | 40  | Обучение (материалы для обучения сотрудников) |                                       |  |  |   |  |  |                  |                                       |
| 10 | 20   | 10                                       | 20   | 50                | 20  | 30   | 30   | 10  | 30  | Приведи друга (бонус за рекомендацию) |  |  |   |  |  |                  |                                       |
| 20 | 10   | 20                                       | 50   | 60                | 30  | 30   | 30   | 10  | 10  | 40                                    | Питание (как устроено питание в офисе) |  |   |  |  |                  |                                       |
| 40 | 30   | 20                                       | 40   | 30                | 30  | 40   | 40   | 20  | 0   | 10                                    | 40                                     | Бронирование переговорных (инструкции) |   |  |  |                  |                                       |
| 10 | 10   | 10                                       | 20   | 10                | 10  | 20   | 20   | 20  | 0   | 0                                     | 0                                      | 30                                     | IT-поддержка (установка, заказ ПО и другие технические вопросы) |  |  |                  |                                       |
| 0  | 0  | 0  | 10   | 0                 | 0   | 0  | 0  | 0   | 0   | 10                                    | 0                                      | 0                                      | 30  | Обратная связь (вопросы и предложения, связанные с порталом) |  |                  |                                       |
| 10 | 10   | 10                                       | 10   | 10                | 0   | 10   | 10   | 10  | 20  | 20                                    | 20                                     | 0                                      | 30  | 70   | Вопрос директору (задать вопрос директору и посмотреть список всех вопросов) |                  |                                       |
| 0  | 0  | 0  | 20   | 30                | 40  | 10   | 0  | 0   | 10  | 20                                    | 10                                     | 20                                     | 30  | 30   | 20   | Заказать справку |                                       |
| 10 | 10   | 20                                       | 20   | 20                | 10  | 20   | 20   | 30  | 30  | 20                                    | 30                                     | 0                                      | 0   | 0  | 20   | 0                | Фотогалерея (фототчеты с мероприятий) |

# Пример сортировки



# Пример сортировки

The interface displays a central visualization of data points grouped into clusters. A green cluster is highlighted, with a tooltip showing the following items:

- Сотрудники (список сотрудников и дни рождения)
- Карта офиса (расположение столов сотрудников, отде...)
- Отсутствия сотрудников (график отпусков)
- МойОфис (структура компании, руководители и информ...)

Other clusters are shown in blue, purple, and yellow.

**View potential groupings** ^

Show 4 groups

— — — — — +

Reset to suggested

Reset

**Explore individual groups** v

**Options** v

**Group 2** x

**Similar category labels** ?

|                   |      |
|-------------------|------|
| Офис и сотрудники | 100% |
| Офисы             | 75%  |
| Сотрудники        | 75%  |

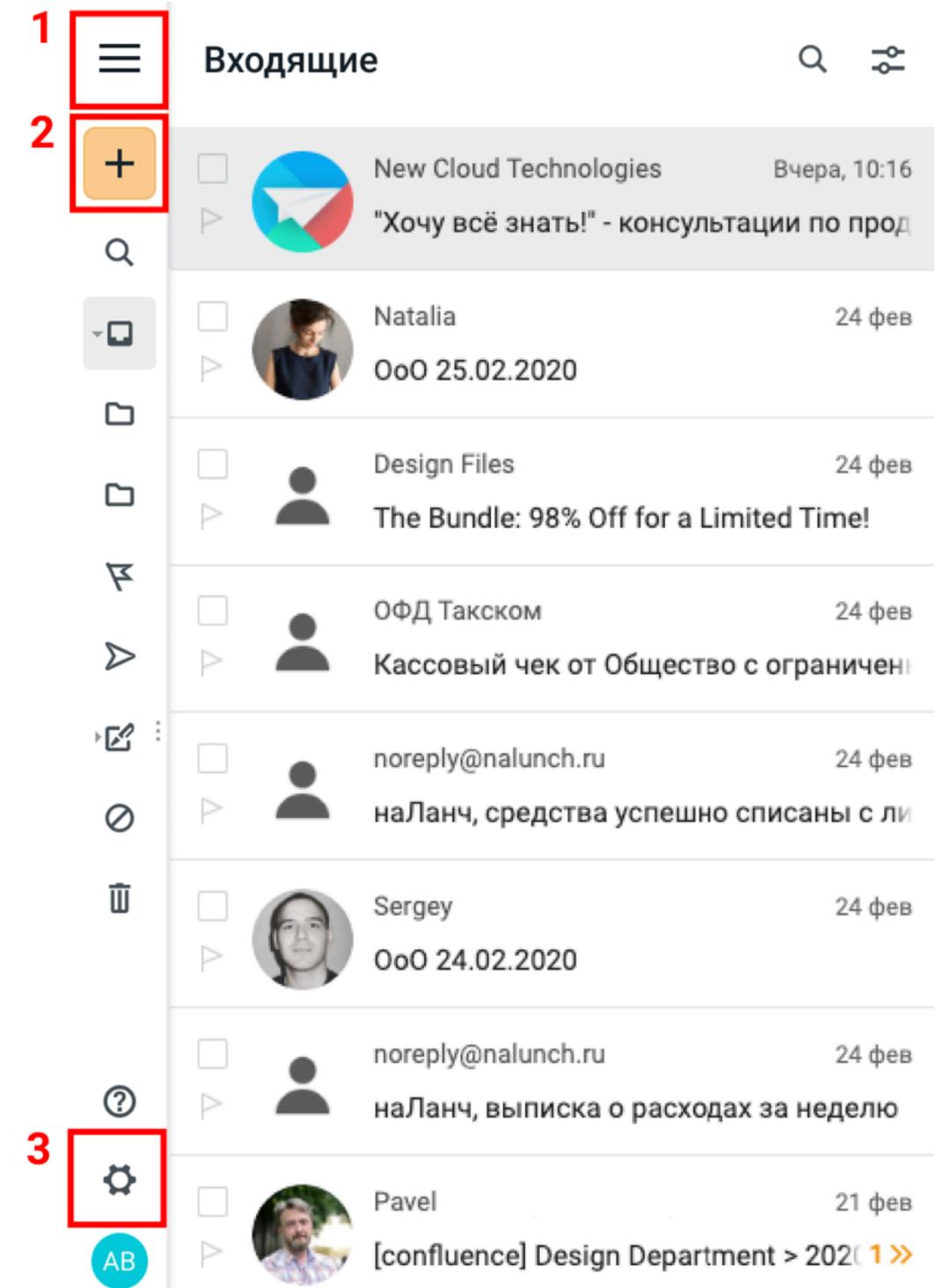
**Cards included**

- Карта офиса (расположение столов сотрудников, отделов и переговоров)
- МойОфис (структура компании, руководители и информация о продукте)
- Отсутствия сотрудников (график отпусков)
- Сотрудники (список сотрудников и дни рождения)



# Смогут ли пользователи найти функции в интерфейсе

- Вопрос на понимание интерфейса на основе статичной картинки
  - Куда бы вы нажали что бы выполнить [действие]?
  - Пожалуйста, опишите, что делает каждый пронумерованный элемент?
  - Куда бы вы нажали, что бы выполнить каждое из перечисленных действий? (Список действий с возможностью сопоставить с номером на изображении)
- Задания на понимание интерфейса на основе кликабельного прототипа



# Инструменты для немодерируемых тестов

- **Легко** сервис [maze.design](http://maze.design) (бесплатно 1 проект, 10 заданий) поддерживает Figma, Sketch, XD, Marvel, Invision. Нет трекинга курсора, только клики
- **Сложно** Использование сторонних систем аналитики с html прототипами Axure, Sketch и др. Трекинг курсора, клики
  - Yandex Metrika
  - Matomo очень удобная выгрузка результатов событий

# Рекрут поиск аудитории

## Бесплатно

- Готовая база, рассылки
- Соцсети, чаты в мессенджерах, сообщества по интересам, форумы
- Спам )

## Платно

- Яндекс.Взгляд (сегментация только по интересам) опросы (рекламная сеть) 7500р, тесты (Толока) 999р
- Собственные опросные панели Тибурон, Русопрос и другие.
  - Фастуна (Отборочный вопрос) от 150р за анкету
- Если аудитория очень широкая - Яндекс.Толока, Amazon Mturk

# Что движет людьми участвовать в опросах без вознаграждения?



# Приглашение

- “Открывашка” (найти что-то общее, шутка, комплимент, уважение)
- Опыт респондента
- Время которое займет опрос/тест
- Ценность для вас, ценность для респондента
- Результаты
- Статья о поиске Натальи Мишиной

*Компания МойОфис проводит серию интервью, посвященную подготовке презентаций.*

*Приглашаем вас принять участие, если вы работаете с презентациями:*

- Создавали или редактировали за последние 2-3 месяца
- Комментировали или получали обратную связь
- Совместно работали
- Использовали телефон или планшет

*Интервью будет проходить через Zoom и займет 30-60 минут.*

*Устали от неудобных интерфейсов создания презентаций на мобильных?*

*Мы ищем людей, которые работают с презентациями для 5ти минутного опроса*

*Пожалуйста, пройдите опрос по ссылке.*

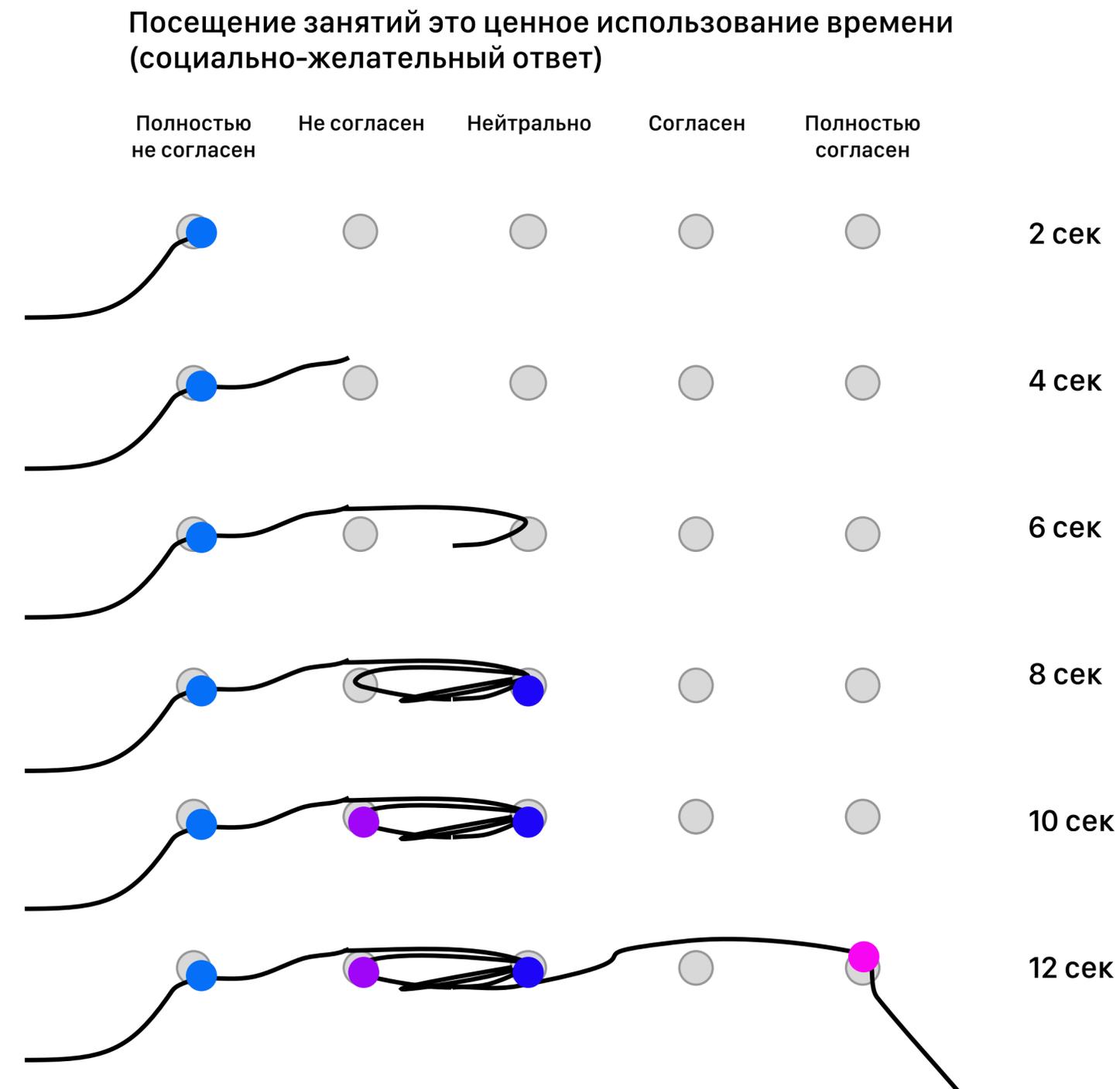
*Ваши ответы помогут создать новые решения для мобильных интерфейсов.*

# Запуск

- Предварительный запуск позволяет оценить какое количество результатов вы получите <https://measuringu.com/response-rate/>
- Опрос это тоже продукт, важно отслеживать каналы привлечения респондентов (передача параметра в опрос)
- Аналитика опроса (количество открывших, количество заполнивших), если вы используете ГуглФормы можно использовать сервис вроде [bit.ly](http://bit.ly) что бы оценить Response Rate

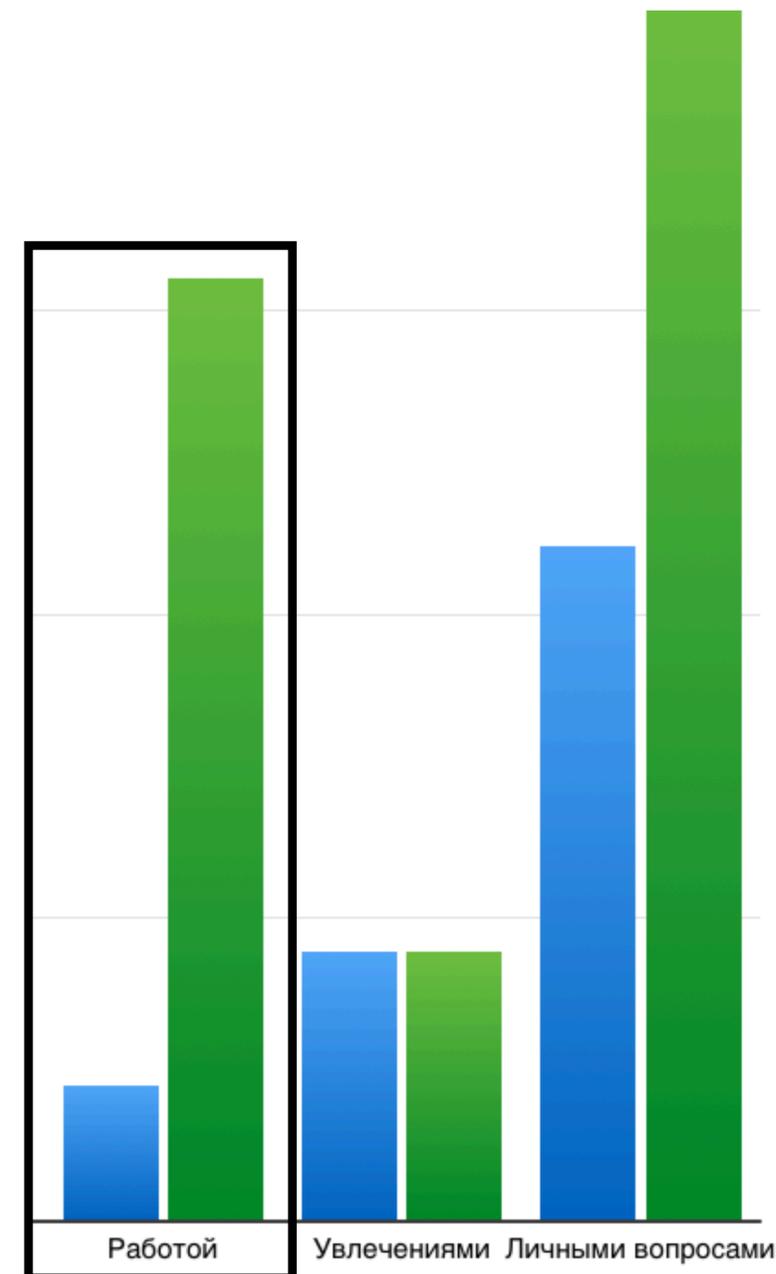
# Чистка результатов

- Время ответа важный параметр, одинаково подозрительно слишком быстрые и слишком долгие ответы
- Вопросы пустышки, также позволяют отсеять невнимательных прокликивателей



# Сегментация

- Должностные обязанности
- Возраст
- Продолжительность использования
- Уровень образования/технической грамотности
- Иногда различия в сегментах выявляются случайно



Использование функции отправки аудиосообщений

● Руководители

● Сотрудники

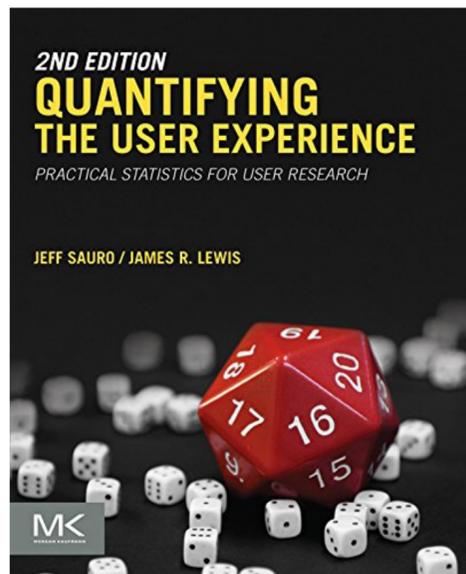
# Анализ открытых вопросов

- **Долго** Определение главный тем вручную
- **Сложно** Python
  - En <https://github.com/csurfer/rake-nltk>
  - Ru [https://github.com/vgrabovets/multi\\_rake](https://github.com/vgrabovets/multi_rake)
- **Легко** инструменты извлечения ключевых слов + Электронные таблицы

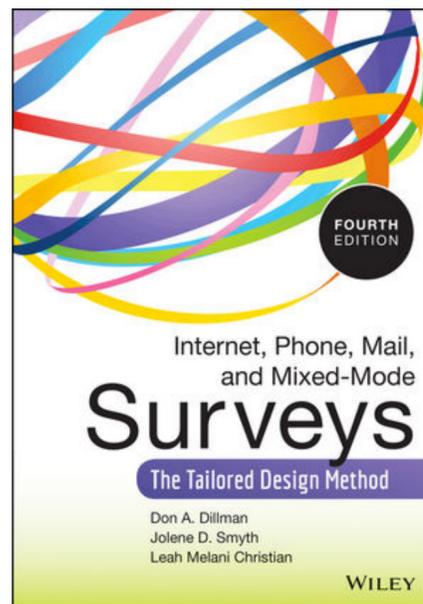
| Фраза/слово | Количество | Частота, % |
|-------------|------------|------------|
| интерес     | 16         | 4.40       |
| тема        | 13         | 3.57       |
| доклад      | 10         | 2.75       |
| новое       | 7          | 1.92       |
| интересный  | 6          | 1.65       |
| знание      | 5          | 1.37       |
| конференция | 5          | 1.37       |
| желание     | 4          | 1.10       |
| коллега     | 4          | 1.10       |
| послушать   | 4          | 1.10       |
| сфера       | 4          | 1.10       |

| Что стало для вас основным поводом посетить WIAD?  | нетворкинг | интерес | доклад | был раньше |
|--|------------|---------|--------|------------|
|  | встре      | жажда   | ---    | преды      |
|  | знакомств  | желан   | послуш | традиция   |
|  | нетво      | интерес | доклад | 2016 нра   |
|  | движ       | любоп   | ---    | 3й         |
| с 2016 нравится конференция  |            |         |        | 1          |
| сейчас сильно интересуюсь темой IA   |            |         |        |            |
| интерес  |            |         |        |            |
| увлечение познанием мира, его сущности и устройства  |            |         |        |            |
| Профессиональный интерес, желание поддерживать осведомленность и коммуникацию                  |            |         | 1      |            |
| интересные кросс-профильные доклады  |            |         | 1      | 1          |
| Интерес к теме, к тому как все по-разному воспринимают IA и в каких смежных областях применяют |            |         |        | 1          |

```
? =IF(OR(ISNUMBER(SEARCH(G$5;$E7));ISNUMBER(SEARCH(G$4;$E7)));1;"")
```



Quantifying the User Experience:  
Practical Statistics for User Research  
Блог Джефа Сауро [measuringu.com](http://measuringu.com)



Internet, Phone, Mail, and Mixed-Mode  
Surveys



Questionnaire Design for Social  
Surveys

# Спасибо за внимание!

Кирилл Улитин  
UX Research Lead МойОфис  
[ulitin.ru](http://ulitin.ru)  
[t.me/ulitin\\_ru](https://t.me/ulitin_ru)