

Виды UX/UI исследований

июнь 21, 2022

Андрей Золотов
andrewzolotov.com



Обо мне

200+

выполненных проектов

12+

лет собственному
агентству User House

16+

лет опыта проведения
UX/UI исследований
и проектирования
интерфейсов

Клиенты



Экспертная оценка

Тайный покупатель

Юзабилити-тестирование

Глубокие интервью

Eye tracking

Дневниковые исследования

Улучшение клиентского опыта

Экспертная оценка

Без респондентов

Тайный покупатель

Юзабилити-тестирование

С респондентами

Глубокие интервью

Eye tracking

Дневниковые исследования

Улучшение клиентского опыта

Комплексное исследование

Экспертная оценка

Удаленное исследование экспертом интерфейса продукта или сервиса без взаимодействия с сотрудниками компании.



Экспертная оценка

Удаленное исследование экспертом интерфейса продукта или сервиса без взаимодействия с сотрудниками компании.



Когда

Нужно быстро и недорого оценить существующий интерфейс на наличие грубых ошибок.

Этапы

- Выбор конкурентов и разделов для исследования.
- Анализ интересующего интерфейса.
- Анализ конкурентов.
- Подготовка отчета, презентация.

Результат

Отчет с описанием проблем и рекомендациями по их устранению.

+

- Быстро,
- Недорого,
- Свежесть взгляда,
- Широкое покрытие,
- Позволяет выявить основные проблемы.

—

- Субъективно,
- Не так глубоко, как другие методы исследований.

Тайный покупатель

Удаленное или очное исследование экспертом сервиса или продукта под видом реального клиента. Часто включает покупку товаров или полноценное использование услуг и взаимодействие с сотрудниками компании.

Тайный покупатель

Удаленное или очное исследование экспертом сервиса или продукта под видом реального клиента. Часто включает покупку товаров или полноценное использование услуг и взаимодействие с сотрудниками компании.



Когда

Нужно оценить взаимодействие с сотрудниками компании, процесс оплаты, доставки и использования продукта или услуги.

Этапы

- Первичное изучение сервиса или продукта экспертом.
- Составление и согласование гипотез.
- Составление и согласование сценария исследования.
- Проведение исследования.
- Подготовка отчета, презентация.

Результат

- Отчет с описанием проблем и рекомендациями по их устранению.
- Аудиозаписи сессий тестирований.
- Составление CJM (опционально).

+

- Относительно быстро,
- Относительно недорого,
- Свежесть взгляда,
- Позволяет выявить крупные и средние проблемы.

—

- Субъективно

Юзабилити— тестирование

Исследование качества интерфейса продукта или услуги, при котором клиенты этого продукта выполняют типичные сценарии взаимодействия с ним.

Делится на модерлируемое и немодерлируемое.



Модерируемое юзабилити— тестирование

Очное или удаленное исследование качества интерфейса продукта или услуги, при котором его клиенты выполняют типичные сценарии взаимодействия под наблюдением модератора.

Этапы

- Изучение продукта, вопросов в СП, отзывах в сторах, мнения владельца продукта.
- Составление гипотез.
- Выбор формата тестирования (сравнение, метрики).
- Составление сценария.
- Определение ЦА и составление скринера
- Рекрутинг респондентов.
- Непосредственно тестирование с трансляцией.
- Анализ результатов, подготовка отчета.



Когда

Нужно объективно оценить интерфейс (сравнить несколько версий интерфейса); выявить максимальное число проблем в интерфейсе.

Результат

- Отчет с описанием проблем и рекомендациями по их устранению.
- Видеозаписи сессий тестирования.

+

- Единственный объективный способ оценки интерфейса
- Максимальная глубина исследования

—

- Долго
- Дорого
- Сложно организовать

Немодерируемое юзабилити— тестирование

Чаще удаленное исследование качества интерфейса продукта или услуги, при котором клиенты этого продукта самостоятельно выполняют типичные сценарии взаимодействия с ним без прямого взаимодействия с модератором.

Этапы

- Изучение продукта, вопросов в СП, отзывах в сторах, мнения владельца продукта.
- Составление гипотез.
- Составление сценария.
- Определение ЦА и составление скринера.
- Рекрутинг респондентов.
- Непосредственно тестирование.
- Анализ результатов, подготовка отчета.



Когда

Нужно объективно оценить интерфейс (сравнить несколько версий интерфейса); выявить основные его основные проблемы, но нет ресурсов на полноценное юзабилити-тестирование.

Результат

- Отчет с описанием проблем и рекомендациями по их устранению.
- Видеозаписи сессий тестирования.

+

- Большая глубина исследования.
- Дешевле МЮТ.
- Быстрее МЮТ.
- Быстрый запуск.
- Неограниченная география.

—

- Не так глубоко, как МЮТ

Глубокие интервью Customer development

Удаленное или очное индивидуальное интервью с (потенциальным) клиентом продукта или услуги для выявления глубинных потребностей и мотивов ЦА.



Глубокие интервью Customer development

Удаленное или очное индивидуальное интервью с (потенциальным) клиентом продукта или услуги для выявления глубинных потребностей и мотивов ЦА.



Когда

Нужно выявить глубинные потребности людей в области, для которой предлагается решение, понять.

Этапы

- Изучение продукта или услуги и запросов заказчика
- Составление сценария.
- Определение ЦА и составление скринера.
- Рекрутинг респондентов
- Корректное проведение интервью.
- Анализ результатов, подготовка отчета.

Результат

- Отчет с описанием выявленных потребностей и рекомендациями по их внедрению в продукт.
- Видеозаписи интервью.
- Формализованное описание результатов с помощью устоявшихся фреймворков: персоны, JTBD, CJM (опционально)

+

- Основной способ выявления глубинных, неочевидных потребностей пользователей

—

- Трудоемко,
- Дорого,
- Мало кто делает правильно.

Eye tracking

Очное исследование информационных материалов (интерфейса, рекламы, текста) с фиксированием точек фиксации взгляда респондента.



Eye tracking

Очное исследование информационных материалов (интерфейса, рекламы, текста) с фиксированием точек фиксации взгляда респондента.



Когда

Нужно зафиксировать направление взгляда пользователя при взаимодействии с тексто-графической информацией (интерфейсом) без явно выделенного целевого действия.

Этапы

- Первичное изучение сервиса или продукта экспертом.
- Составление и согласование гипотез.
- Составление и согласование сценария исследования.
- Проведение исследования.
- Подготовка отчета, презентация.

Результат

- Отчет с картами интересов (heat map), описанием проблем и рекомендациями по их устранению.

+

- Единственный способ решения узкого спектра задач.

—

- Дорого.
- Необходимо специальное оборудование.

Дневниковые исследования

Удаленное исследование продукта, услуги или процесса, сильно протяженного по времени (от нескольких дней) с привлечением пользователей продукта.



Дневниковые исследования

Удаленное исследование продукта, услуги или процесса, сильно протяженного по времени (от нескольких дней) с привлечением пользователей продукта.



Когда

Нужно выявить барьеры или особенности использования продукта / услуги при взаимодействии с ним в течение длительного времени; оценить динамику субъективной оценки пользователем.

Этапы

- Определение способа ведения дневника.
- Составление вопросов для респондентов.
- Рекрутинг респондентов и их инструктаж.
- Отслеживание регулярности заполнения.
- Анализ результатов, подготовка отчета.

Результат

- Отчет с оценкой интерфейса, списком проблем и рекомендациями по их устранению.

+

- Использование продукта в естественных условиях.
- Продолжительный период использования.

—

- Субъективно,
- Слабо контролируемо.



Улучшение клиентского опыта

Комплексное исследование, подразумевающее проведение сразу нескольких видов ранее описанных исследований для изучения одного продукта или услуги

Улучшение клиентского опыта

Комплексное исследование, подразумевающее проведение сразу нескольких видов ранее описанных исследований для изучения одного продукта или услуги



Когда

Нужно изучить и улучшить сложный, мультиканальный процесс, продукт или услугу.

Этапы

- Изучаем продукт или услугу, запросы заказчика.
- Составляем текущий Customer Journey Map.
- Если нужно, проводим ЭО, ЮТ, ГИ.
- Улучшаем CJM.
- Готовим отчет, презентуем.

Результат

- Отчет с описанием барьеров и рекомендациями по их уменьшению; улучшенный CJM

+

- Комбинация исследований позволяет выявить максимальное число барьеров.

—

- Трудоемко,
- Мало кто умеет хорошо.

**Спасибо.
Готов ответить
на вопросы**

