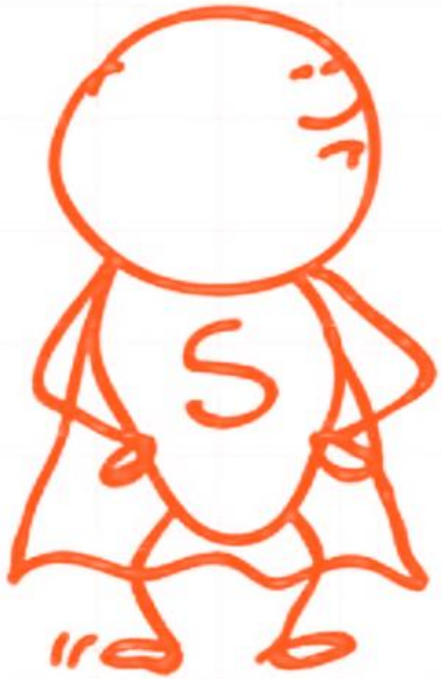
Какой вопрос — такой ответ

Что и как спрашивать у пользователей при проведении UX-исследования

Татьяна Колупаева

КБ «Собака Павлова»

ПрофсоUX



Интервью

Кого спрашивать?

Что спрашивать?

Как спрашивать?

Кого спрашивать?

- Целевая выборка - экспертная выборка
- Мозговой штурм: роль и цель пользователя, отношение, поведение

Как найти?

Помощь заказчика

Метод снежного кома

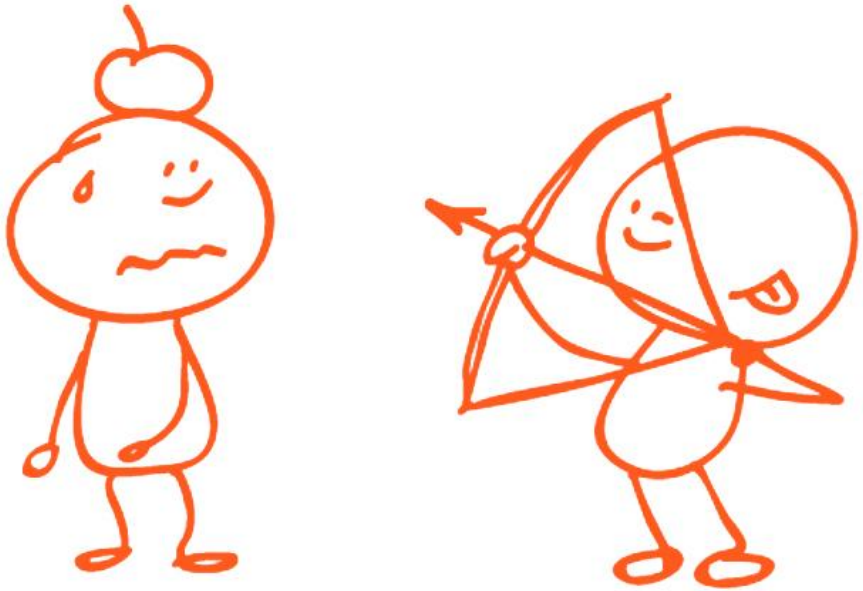
(друзья друзей, знакомые)

Социальные сети

5 секретов качественного интервью

1. Ваш собеседник - ваш старый друг

2. Знать о пользователях и понимать их ценность



3. Четко сформулировать цель исследования

4. Гайд

<u>Гайд - это не анкета!</u>

Простые вопросы. Не усложняйте!

Разделите на блоки

1. *Испытываете ли вы затруднения и страх при покупках в интернете?*

2. *Боитесь покупать в интернете? Почему? Что именно не понятно?*

5. Уверенность в себе :)

С чего начинать?

Расскажите о себе! Кто Вы?

Сообщите о том, что разговор записывается

Блок «О себе»

От простых вопросов к сложным

Блок «О себе»

1. Расскажите, пожалуйста, немного о себе. Сколько вам лет? Ваше семейное положение.
2. Какое у вас образование? Работаете по специальности? Что входит в ваши обязанности? Что вам нравится/не нравится в вашей работе?
3. Чем занимаетесь в свободное время? Хобби? Что делали на прошлых выходных?

В торговый центр ходили? За чем-то конкретным ходили? А что купили в итоге? Почему? Как интересно, а как часто вы вообще что-либо покупаете?

Почему?

Зачем?

Как?

Как спрашивать?

Не перебивайте!

Гайд — это не рамки, это помощник!

Понимайте и помните структуру гайда

Не бойтесь перескакивать с блока на блок

Не читайте вопросы с листа, лишь редко подглядывайте, чтобы ничего не упустить

Улыбайтесь

Смотрите в глаза

Находитесь в открытой позе

Интервью — это не страшно!

Чем больше опыта, тем лучше интервью!

Спасибо за внимание!

Вопросы?

Татьяна Колупаева

UX-researcher в КБ «Собака Павлова»

ПрофсоUX