



15 апреля 2017

---

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГ**  
**ПРОФСОУХ'17**

**ДИЗАЙН ДНЕВНИКОВЫХ  
ИССЛЕДОВАНИЙ**

Олеся Куколева, Анна Преображенская  
Юзабилити-лаборатория Mail.Ru Group

# ДНЕВНИКОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Что это за метод?

- Метод получения **качественных** данных, основанный на более или менее **длительном** наблюдении за поведением респондентов.
- Предполагает ведение «**дневника**», т.е. записей с наблюдениями.
- Иногда записи ведет сам респондент.

# О ЧЕМ ПОЙДЕТ РЕЧЬ

Кейсы дневниковых исследований из практики нашей лаборатории

- Варианты дизайна дневниковых исследований
- Типичные проблемы при планировании и проведении дневниковых исследований и их контроль
- В каких случаях применяются дневниковые исследования

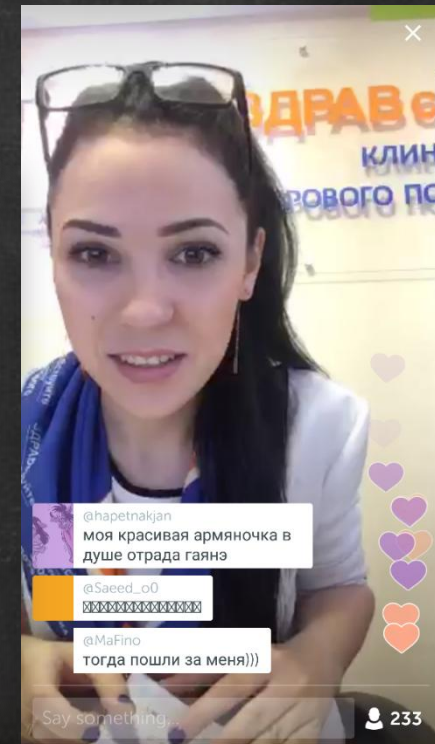
# КЕЙС № 1. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЗАКЛАДОК

Запрос на исследование: как люди осваивают новые закладки и как будут ими пользоваться



# КЕЙС № 2. ИССЛЕДОВАНИЕ СТРИМИНГА

Запрос на исследование: узнать как можно больше о поведении и мотивации стримеров или зрителей стримов



# КЕЙС № 3. ЧТЕНИЕ МЕДИА

Запрос на исследование: любая качественная информация о том, как люди находят, выбирают и читают медиа

The screenshot shows the website for radioX, featuring a navigation bar with categories like 'Эфир', 'Сетевизор', 'Интервью', 'Сетка', 'Передачи', 'Гости', 'Спецпроекты', 'Реклама', and 'О нас'. The main content area includes a 'Новости' section with a video player showing a medical procedure on a patient, titled 'Вячеслав Мальцев после задержания'. Other news items include 'ЕСПЧ обязал Россию выплатить истцам по делу о теракте в Беслане почти 3 млн евро'. The website also features a search bar and a profile for Vladimir Ryjkov.

The screenshot shows a Facebook post by user 'Slesya Kukoleva' with a video titled 'Медиа Проекты'. The video content is a news article from 'Медиа Проекты' titled 'Раскрыта тайна мумии кота'. The article discusses the discovery of a mummified cat in a bin and the use of 3D scanning technology to reveal its identity. The article text reads: 'Домашних животных обычно мумифицировали и хоронили рядом с их владельцами. Теперь технология 3D-сканирования может «развернуть» все бинты и показать, что же находится внутри этих мумий. Впервые ученые из музея Университета Абердина изучили мумифицированную кошку с помощью медицинского сканера и нашли среди всех бинтов крошечного котенка. В процессе мумификации тельце животного в несколько раз увеличилось за счет используемых материалов.'

# ПОКАЗАНИЯ К ПРИМЕНЕНИЮ МЕТОДА

Проведение дневниковых исследований оправдано, если важно:

- реальное использование продукта
- устойчивость поведения по времени
- динамика взаимодействия с продуктом
- получение данных из прямого наблюдения

# ВАРИАНТЫ ДИЗАЙНА

## Чистое наблюдение

- Релевантные данные доступны из наблюдения
- Самоотчет вторичен

## Самоотчет

- Основа данных – обратная связь от респондентов
- Самоотчет важнее для целей исследования



# ВАРИАНТЫ ДИЗАЙНА

## Сплошной протокол

- Увеличение времени первичной обработки данных
- Большая нагрузка на исследователя

## Выборочный протокол

- Основная задача – протокол наблюдения
- Происходит быстрее

# ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА

Для записи экрана:



*Фабуза*



*Lookback.io*



*Appsee*

Для самоотчетов:



*SurveyGizmo*



*Survey Monkey*



*Фабуза*

# ПРОБЛЕМА ПРИВАТНОСТИ

Запись экрана может восприниматься как нарушение границ личности.

Не все пользователи готовы к тому, чтобы открыто делиться всей историей своих действий.

Это может привести к «коррекции» поведения.



# ЗАЩИТА ПРИВАТНОСТИ

Если гарантировать защиту, опасения респондентов снимаются.

Способы защиты:

- гарантия конфиденциальности;
- выборочная запись действий респондента;
- возможность приостановить запись экрана по усмотрению респондента.

# ВЛИЯНИЕ ФАКТА НАБЛЮДЕНИЯ

Поведение может искажаться в нескольких отношениях:

- увеличение активности, связанной с темой исследования
- коррекция поведения в направлении социальной желательности
- смягчение оценок
- придание значимости продукту

# КОНТРОЛЬ ВЛИЯНИЯ НАБЛЮДАТЕЛЯ

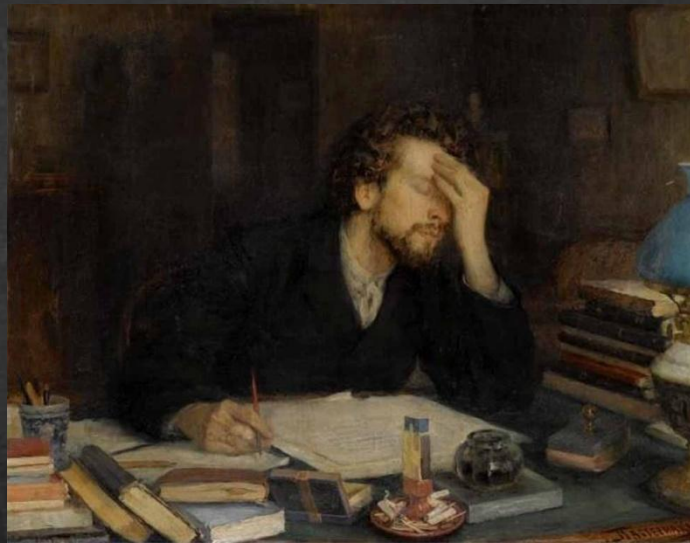
Как снизить влияние наблюдения на поведение:

- правильно формулировать цели исследования для респондентов;
- аккуратно обращаться с «легендой» исследования;
- выбирать момент, когда получать обратную связь от респондентов.

Эффект привыкания. С течением времени влияние наблюдателя корректируется самопроизвольно.

# ПОЛУЧЕНИЕ ДНЕВНИКОВЫХ ЗАПИСЕЙ


Респонденты часто не в состоянии дать развернутую обратную связь или записать наблюдения за своими действиями.





Риск в том, что можно получить неполные или неглубокие дневниковые данные.


# СПОСОБЫ КОНТРОЛЯ


Предложить  
форму  
дневниковой  
записи

Теперь сделайте записи о вашем сегодняшнем опыте использования приложения. 

**\* 5. В какой ситуации я пользовался(-ась) приложением**  
Назовите обстоятельства и окружение, в которых вы решили зайти в приложение. Например, "Решил за обедом посмотреть, что там интересного", "По дороге на учебу" и т.д. 


**\* 6. Что я делал(-а) в приложении**  
Опишите свои действия в приложении. Старайтесь не просто перечислить ваши действия, но и описать их подробнее - что хотели сделать, как это делали, что понравилось, а что не понравилось при сегодняшней работе с приложением. 

**7. Что нового оказалось в приложении**  
Здесь пишите любые вещи, которые оказались для вас новыми при последнем входе в приложение. Это могут быть функции и возможности, о которых вы не знали, кнопки, которых не замечали, какие-то необычные стримы, не встречавшиеся раньше. 

Возможно, вы не каждый раз будете открывать что-то новое для себя, но если такое встречается, обязательно отмечайте это. 

**8. Как я выбирал стримы для просмотра**  
Если вы смотрели стримы при последнем использовании, расскажите, как вы это делали:

- по какому принципу отбирали стримы, на какие обращали внимание?
- с помощью каких инструментов приложения?
- были ли среди них стримы тех людей, на которых вы подписаны?





# СПОСОБЫ КОНТРОЛЯ

Показать образец того, как может выглядеть ответ

## 10. Мои впечатления от собственного стриминга

Если вы вели собственные трансляции в этот раз, опишите важные факты и свои впечатления от стриминга.

Необязательно следовать четко этому списку, но вот примерные пункты, о чем интересно у вас узнать:

- что вы транслировали?
- сколько человек вас смотрело?
- какие были комментарии?
- были ли какие-то приятные или неприятные моменты?
- насколько удачно прошли трансляции и почему?
- насколько удобно было вести трансляцию с данного приложения (любые плюсы и минусы интерфейса, функции и т.д.)?

...а также любые ваши впечатления и комментарии :)

Если вы еще ни разу не стримили, то напишите, если можно, почему (например, "мне неинтересно", "неохота" и т.д.

Проводить промежуточные интервью по ходу дневникового исследования

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**