

Адаптивное интервью

Как срочно провести исследование пользователей в полной неопределенности

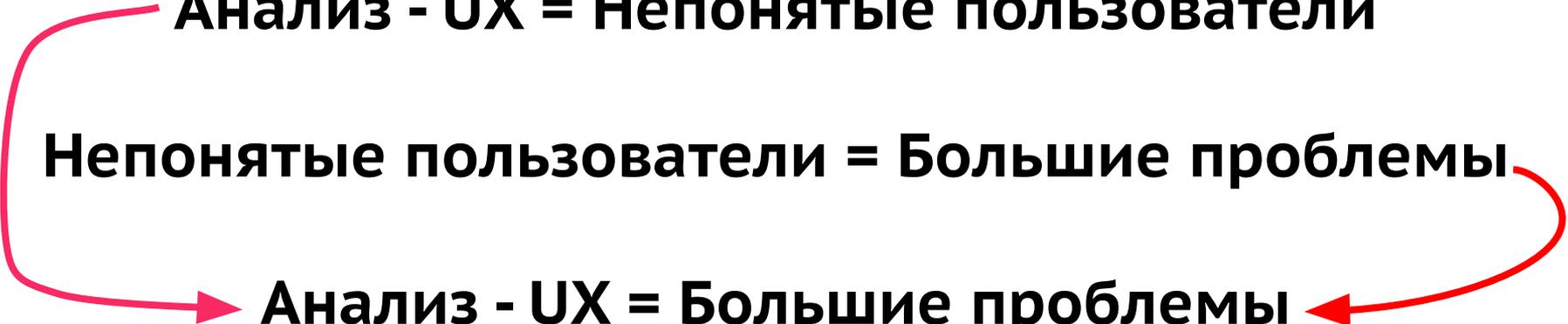
Дмитрий Сатин

d.satin@usabilitylab.net

Анализ - UX = Непонятые пользователи

Непонятые пользователи = Большие проблемы

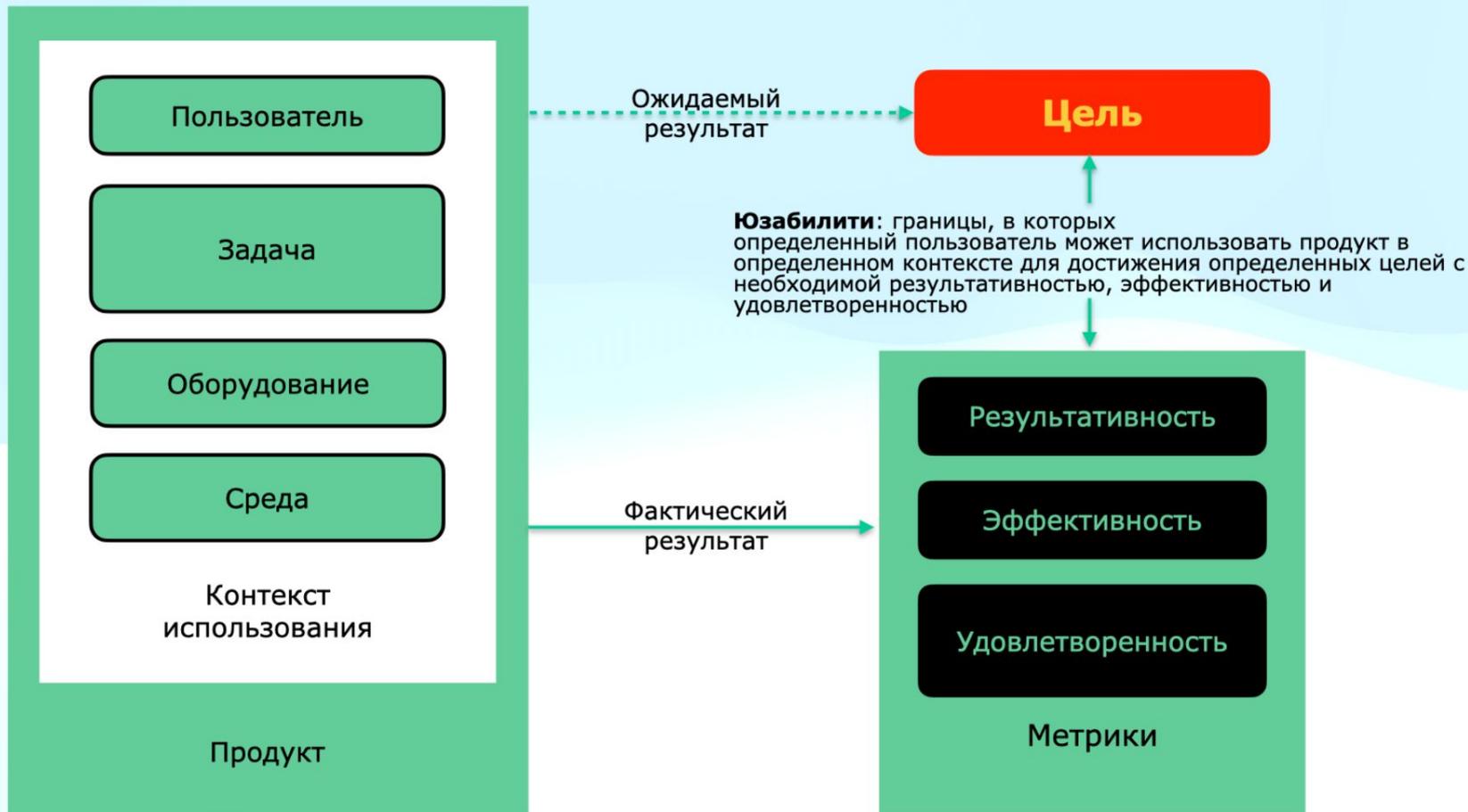
Анализ - UX = Большие проблемы

A diagram consisting of three bold black text statements arranged in a vertical sequence. The top statement is 'Анализ - UX = Непонятые пользователи'. The middle statement is 'Непонятые пользователи = Большие проблемы'. The bottom statement is 'Анализ - UX = Большие проблемы'. A red arrow starts from the top statement, curves to the left and then down to point at the bottom statement. Another red arrow starts from the middle statement, curves to the right and then down to point at the bottom statement.

Юзабилити - это:

- пользователь
- задача
- контекст





Рассмотрим кейс, когда большие проблемы уже начались

Что случилось?

- Федеральный банк купил региональный корпоративный банк.
- И перевёл пользователей (“бухгалтеров”) на свой интернет-банк.
- Пользователи подняли шум, что им неудобно, и региональные компании массово отказываются от использования “нового” интернет-банка.

Что нужно?

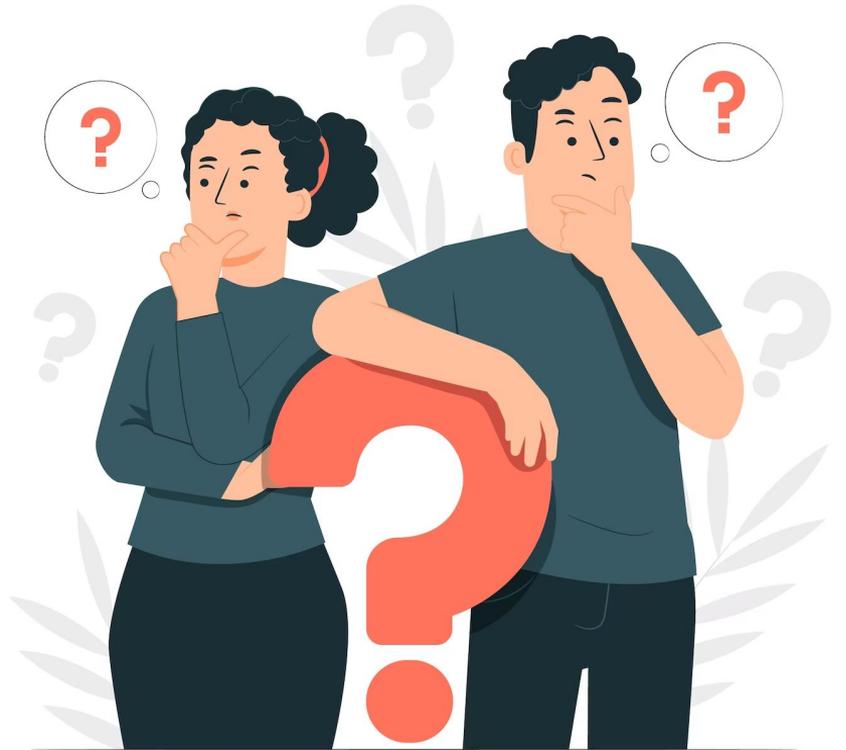
- Срочно лететь в регион, общаться с пользователями, узнать, что пошло не так и как спасти ситуацию.
- По возвращению в Москву немедленно доложить о результатах.



Как общаться с незнакомцами?

Варианты:

1. Задавать без сценария открытые вопросы, записать на диктофон и получить массу неструктурированных данных и долго искать в записях ответ на главный вопрос.
2. Заменить беседу на анкетирование, получить структурированные ответы, и красочные диаграммы, но мучиться сомнениями, что возможно задали не те вопросы.
3. А что если попробовать смешать предыдущие варианты и изобрести метод, который позволил бы настроиться на собеседника открытыми вопросами, а потом пройтись по ответам закрытыми вопросами?



Похоже на план!!! Проводим интервью в два этапа, чтобы адаптироваться в незнакомой обстановке

1. Выявление портретов пользователей и их типовых задач «распорядок дня»

- *Как выглядит ваш рабочий день и какое место в нём занимает система, которую мы хотим улучшить?*
- *Какие задачи вы выполняли сегодня? Вчера? За последний месяц?*

2. Детализация по каждой упомянутой задаче:

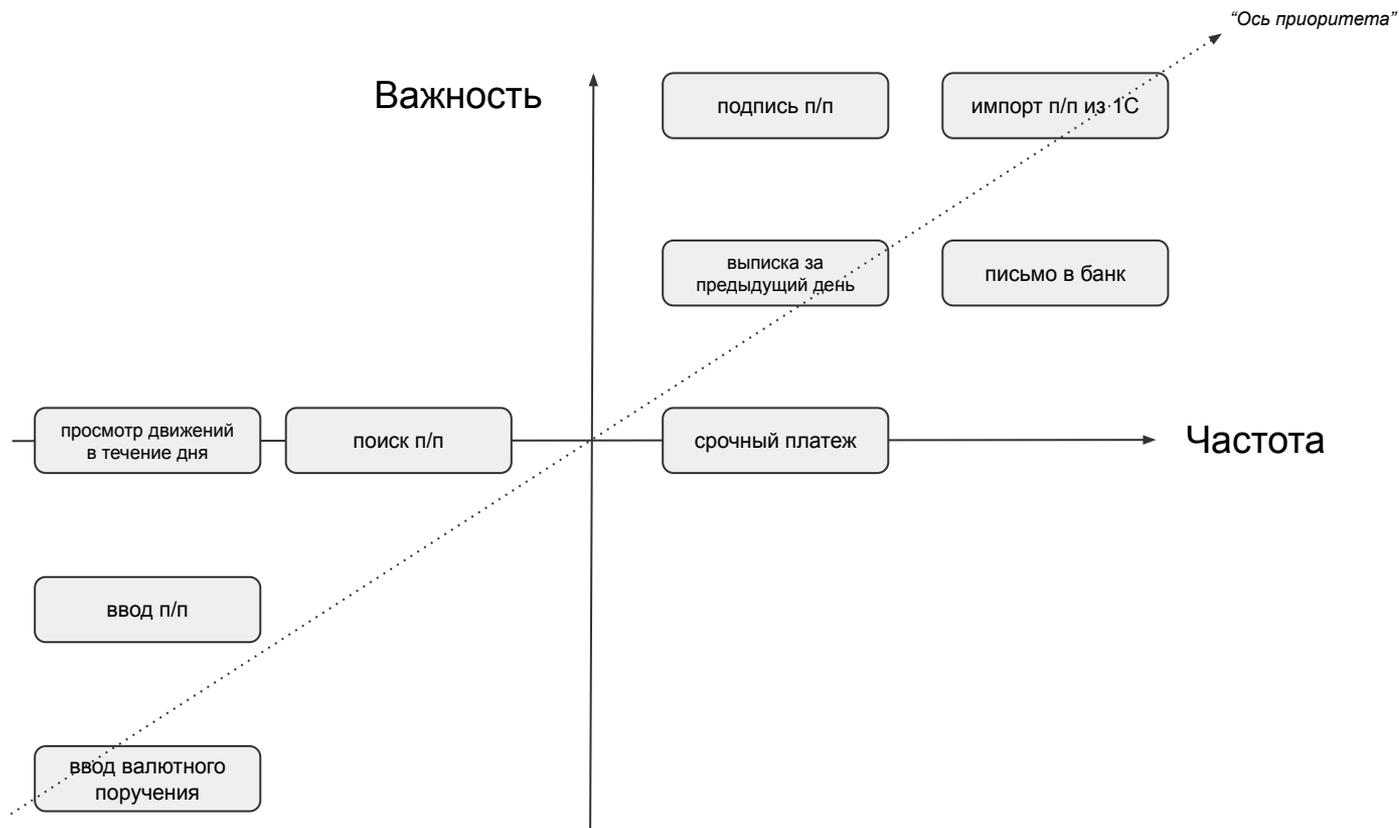
- *Покажите, как Вы это делаете*
- *Как часто вы реализуете эту задачу?*
- *Насколько важна для работы эта задача?*
- *Сколько времени у вас обычно занимает эта задача?*
- *Как часто повторяется эта задача?*
- *Какие могут быть форс-мажорные ситуации для этой задачи? Как вы из них выходите?*
- *С какими сложностями вы сталкиваетесь при выполнении этой задачи?*
- *Что бы вам могло помочь при выполнении этой задачи?*
- *Как эта задача связана с другими задачами?*
- *Что должно произойти, чтобы вы начали заниматься этой задачей?*



Как будем регистрировать результаты, чтобы сократить время обработки?

☐	f Задача	A Задача предшественник	# Частота	# Важность	A Триггеры задач	A Критерии успешности	A Тайминг
∨	ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ Екатерина (А1, бухгалтер) Count 10						
31	импорт п/п из 1С	просмотр выписок за предыдущий день	5	5		быстрое и качественное импортирование платежных поручений	
32	письмо в банк		5	4	запрос платежных поручений, дубликатов, отправление документов в банк (скан)		
33	подпись п/п	импорт п/п из 1С	4	5			
34	просмотр выписок за предыдущий день		4	4	необходимость произвести платежи	руководство знает остаток на счете	до 9:00
35	просмотр выписок за предыдущий период		4	3	указание руководства		
36	срочный платеж		3	4		своевременная оплата	
37	поиск п/п		2	3			
38	просмотр движений по счету в течение дня		1	3			
39	ввод п/п		1	2			
40	ввод валютного поручения		1	1			
+							

Первый результат, который хотим увидеть? Мы обожаем квадранты :)

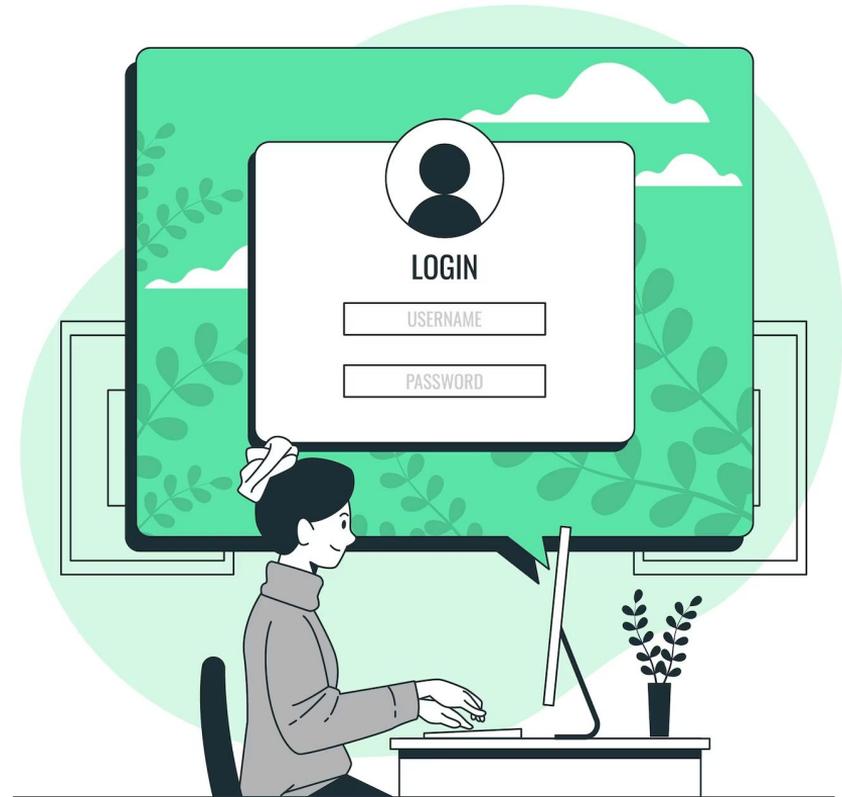


А так все данные вместе! Все любят пузырьки :)

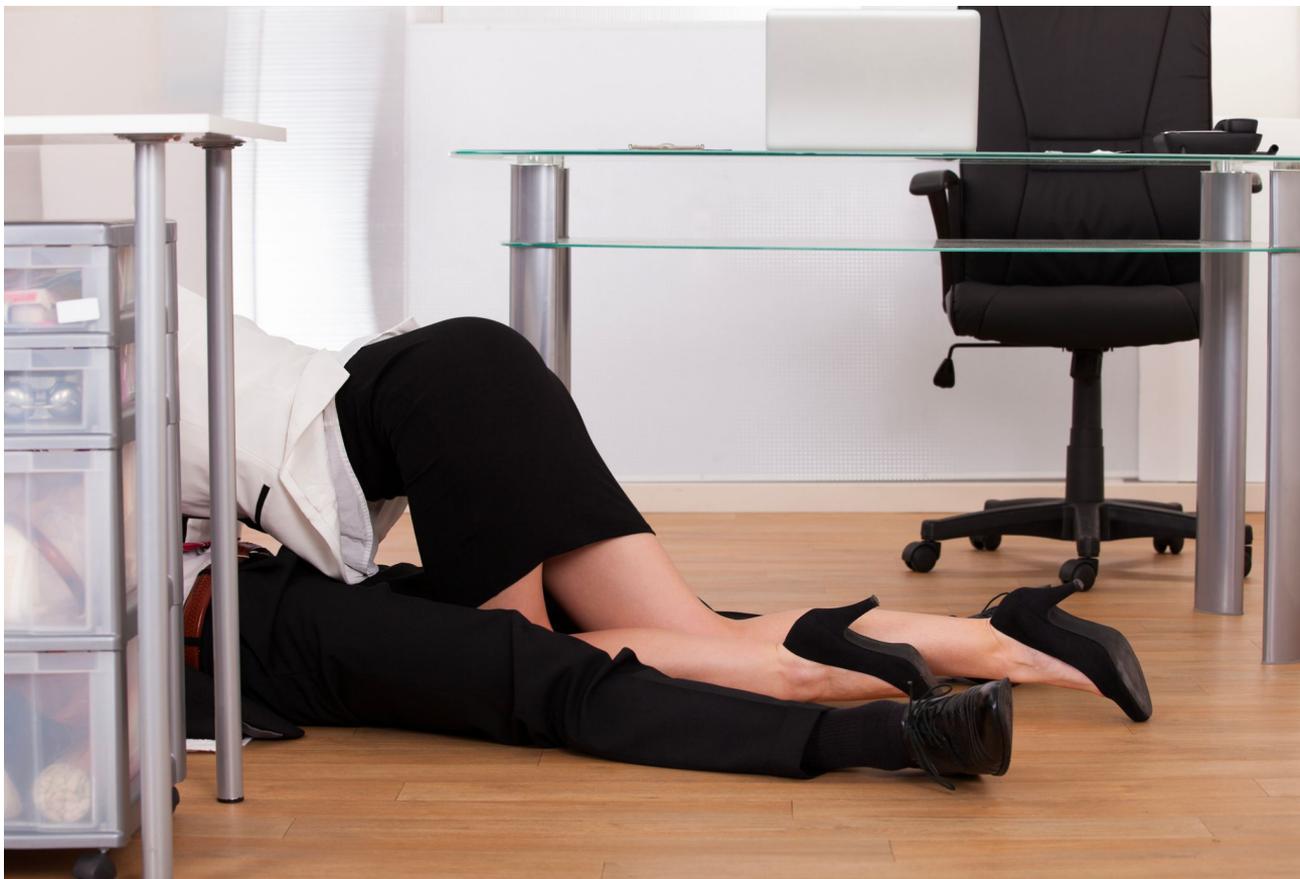


Пример типового дня тех, кто преимущественно импортирует п/п из 1С

- Выгрузка выписок за предыдущий день и предоставление информации руководству.
- Проверка платежей за прошлый день.
- Получение указаний руководства и загрузка п/п в интернет-банк
- Соотношение количества выгружаемых платежных поручений и способов их проверки:
 - 10-50 платежных поручений в день - самостоятельно проверяют почти каждое платежное поручение
 - 1-10 платежей в день - ждут указания на ошибку от системы или проверяют по сумме
 - Более 100 платежей в день - проверяют по сумме и количеству платежных поручений, выгруженных из 1С и загруженных в интернет-банк
- Подписание платежных поручений.
- Просмотр движений по счету в течение дня.



А где попа? Вот она где! Чтобы подписать п/п нужно залезть под стол!



Спасибо за хороший UX!

<https://t.me/dmitry satin>

Москва, ул. Годовикова д. 9, стр. 2, подъезд 2.1, офис 2.22

www.usabilitylab.ru

info@usabilitylab.net

8 800 511-52-48

Сентябрь 2023



@DMITRYSATIN