

Укращення строптивих

Як подружитися з користувачами
і отримувати достовірні дані
в дослідженнях —————>

Обо мне



Ксюша Черкасова

Старший исследователь
Trust&Safety, Авито

Начала в Билайне
Пошумела в Перекрестке



ATT



ATT



Authorization Tiger Team

АТТ



Authorization Tiger Team

Цель команды:

Снижение % взломов

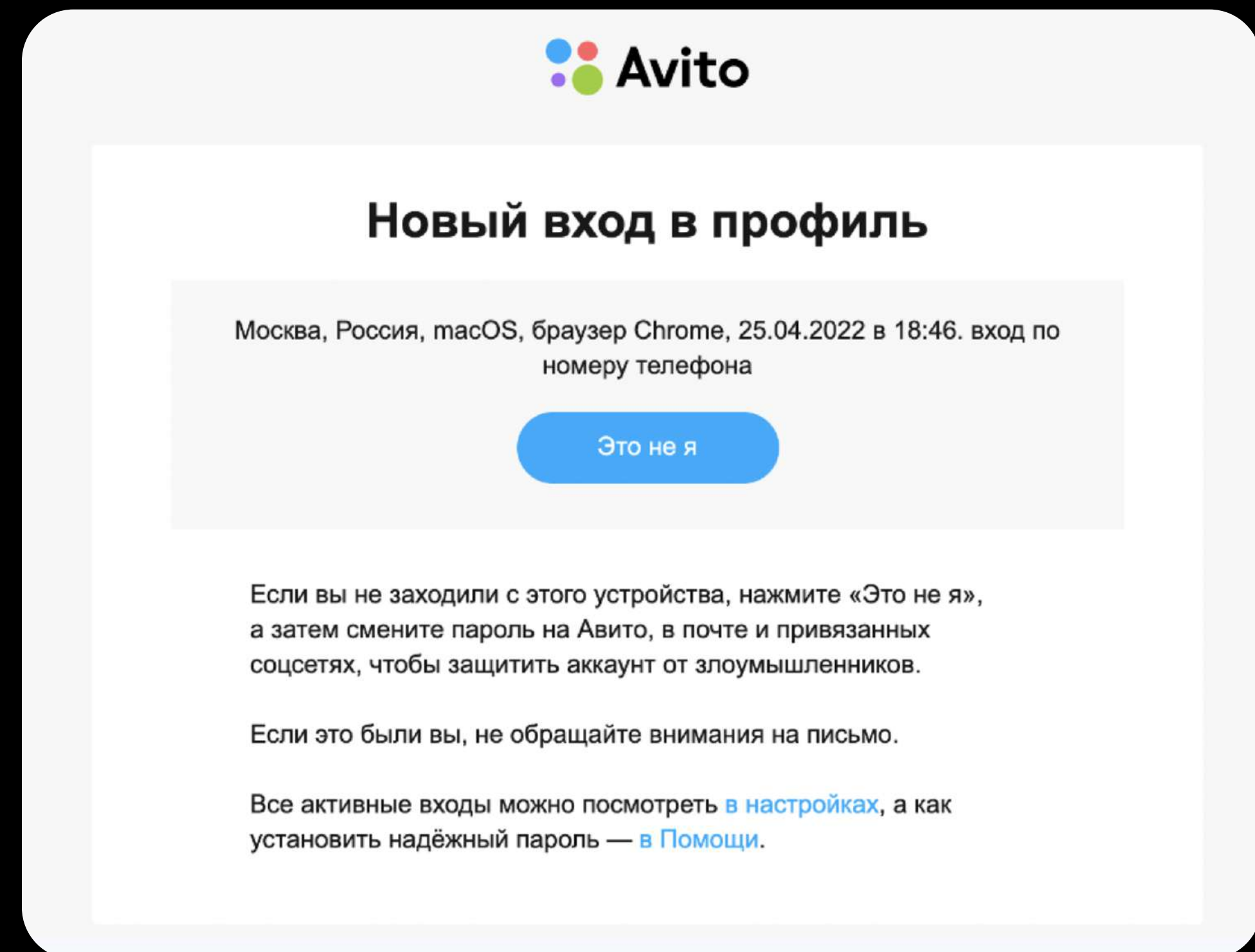
АТТ



Authorization Tiger Team

Цель команды:

Снижение % взломов



Это не я



Новый вход в профиль

Москва, Россия, macOS, браузер Chrome, 25.04.2022 в 18:46. вход по номеру телефона

Это не я

Если вы не заходили с этого устройства, нажмите «Это не я», а затем смените пароль на Авито, в почте и привязанных соцсетях, чтобы защитить аккаунт от злоумышленников.

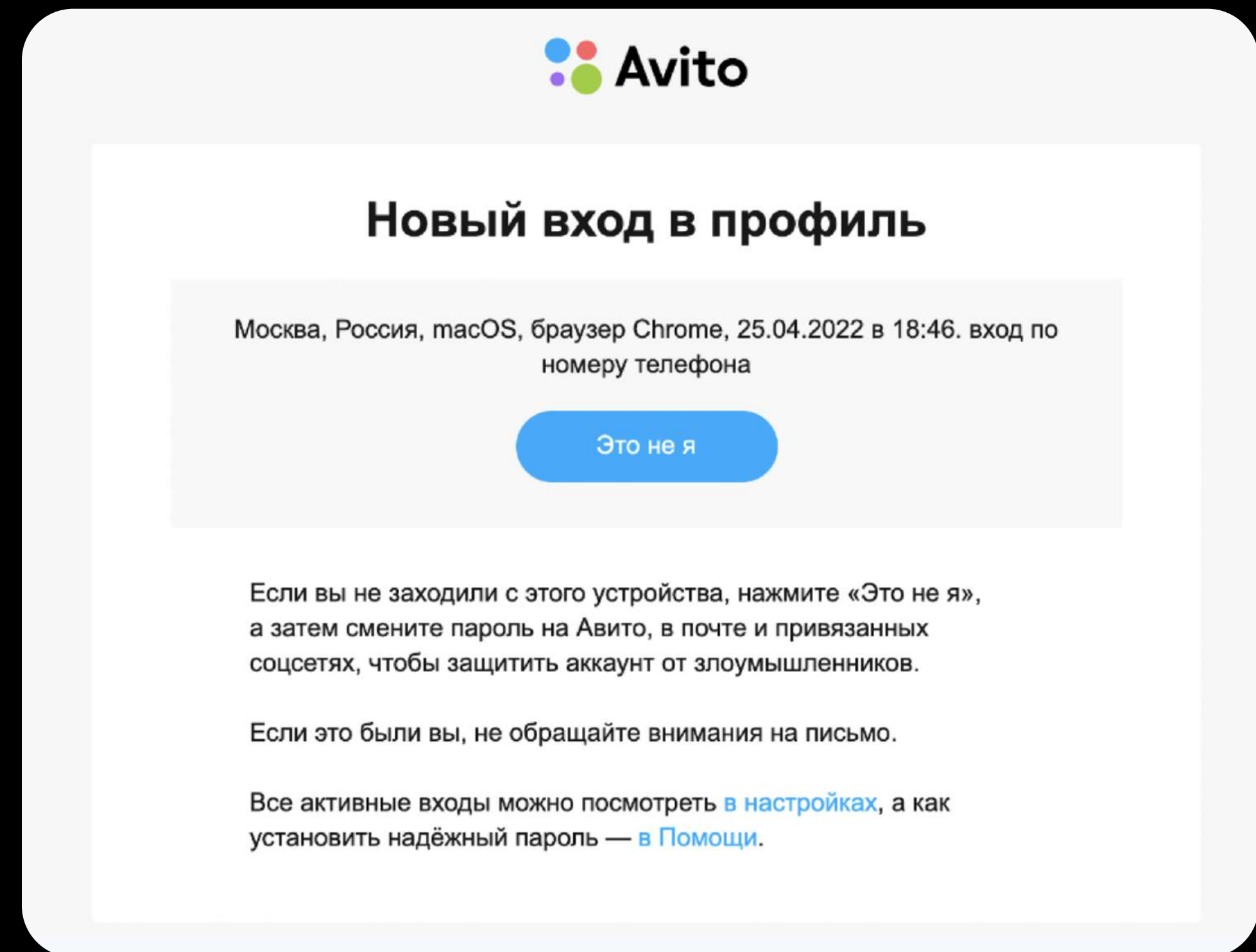
Если это были вы, не обращайте внимания на письмо.

Все активные входы можно посмотреть [в настройках](#), а как установить надёжный пароль — [в Помощи](#).

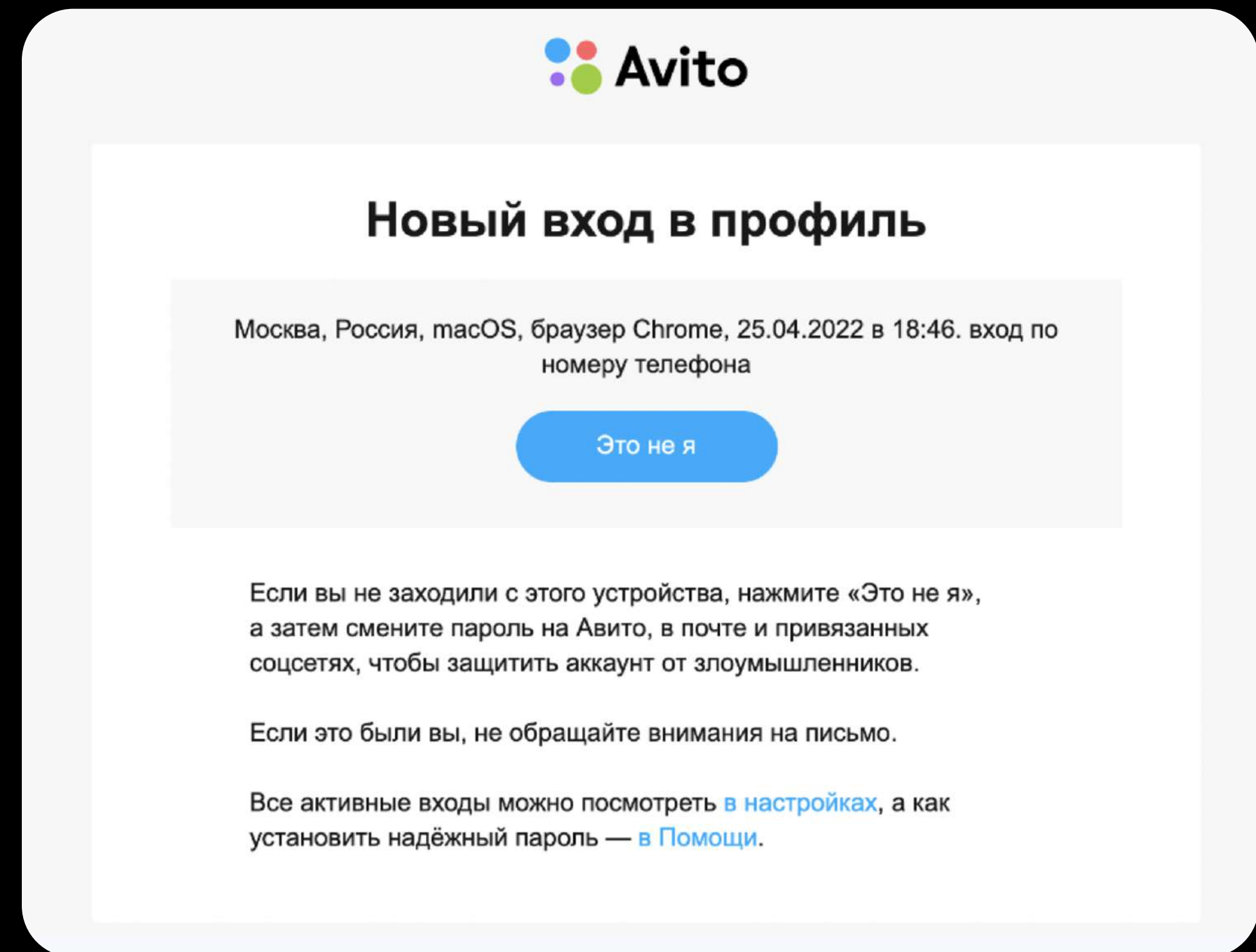
Это не я



- ◆ Ложные нажатия мешают понимать, насколько качественно мы детектируем взломы.



- ◆ Ложные нажатия мешают понимать, насколько качественно мы детектируем взломы.
- ◆ В части случаев пользователь в своей же сессии нажимает «Это не я».



Это не я



Верное решение позволило снизить количество ложных нажатий и уточнить подсчет реальных взломов

Новый вход в профиль

Москва, Россия, macOS, браузер Chrome, 25.04.2022 в 18:46. вход по номеру телефона

Это не я

Если вы не заходили с этого устройства, нажмите «Это не я», а затем смените пароль на Авито, в почте и привязанных соцсетях, чтобы защитить аккаунт от злоумышленников.

Если это были вы, не обращайте внимания на письмо.

Все активные входы можно посмотреть [в настройках](#), а как установить надёжный пароль — [в Помощи](#).

Это вы вошли в профиль?

Новосибирск, Россия, 25 апреля в 17:34
MacOS, браузер Chrome, вход по номеру телефона

Не я, сменить пароль

Я, перейти к объявлениям

Если вы не заходили в профиль с этого устройства, смените пароль на Авито, в почте и привязанных соцсетях, чтобы защитить аккаунт от злоумышленников.

Если это были вы, всё в порядке.

Все устройства, на которых открыт ваш профиль, можно посмотреть [в настройках](#). А узнать, как установить надёжный пароль, — [в Помощи](#).

Сенситивные вопросы



Сенситивные вопросы



Почему X% пользователей удаляют
профили на Авито и заводят новые?

Сенситивные вопросы



Почему X% пользователей удаляют профили на Авито и заводят новые?

Почему X% пользователей переходят в другие мессенджеры?

Сенситивные вопросы



Почему X% пользователей удаляют профили на Авито и заводят новые?

Почему X% пользователей переходят в другие мессенджеры?

Почему X% пользователей передают свои данные профиля Авито третьим лицам?

Сенситивные вопросы



Почему X% пользователей удаляют профили на Авито и заводят новые?

Почему X% пользователей переходят в другие мессенджеры?

Почему X% пользователей передают свои данные профиля Авито третьим лицам?

Почему X% пользователей используют более одного профиля на Авито?

Сенситивные вопросы



Почему X% пользователей удаляют профили на Авито и заводят новые?

Почему X% пользователей переходят в другие мессенджеры?

Почему X% пользователей передают свои данные профиля Авито третьим лицам?

Почему X% пользователей используют более одного профиля на Авито?

Почему X% пользователей выходят из сценария верификации на Авито?

Сенситивные вопросы



Почему X% пользователей удаляют профили на Авито и заводят новые?

Почему X% пользователей переходят в другие мессенджеры?

Почему X% пользователей передают свои данные профиля Авито третьим лицам?

Почему X% пользователей используют более одного профиля на Авито?

Почему X% пользователей выходят из сценария верификации на Авито?

Почему X% пользователей не сообщают о нехорошем поведении другого пользователя на Авито?

Защитная реакция



Защитная реакция



Ожидание

Респондент сейчас расскажет нам, как сильно страдает в продукте, мы все учтем и исправим ситуацию.

Защитная реакция



Ожидание

Респондент сейчас расскажет нам, как сильно страдает в продукте, мы все учтем и исправим ситуацию.

Реальность

Респондент из-за сложной логики продукта ошибся в сценарии и считает свои действия неразумными — нам не рассказывает о том, с чем было сложно разобраться.

Это не я



Это не я



Респондент считает, что он совершил глупость — после нажатия на некую кнопку ему пришлось зачем-то менять пароль. Читает, что нажал «это не я», а это был он... Отвечает, что это произошло случайно.

Это не я



Респондент считает, что он совершил глупость — после нажатия на некую кнопку ему пришлось зачем-то менять пароль. Читает, что нажал «это не я», а это был он... Отвечает, что это произошло случайно.



Респондент в сценарии собирался закрыть окно/письмо, хотел перейти к своим объявлениям, подтвердить, что «это я». Коммуникации при этом не читал или читал вскользь.

Защитная реакция



Защитная реакция

- ◆ Модель поведения, мысли, отличаются от социально-одобряемых, представляют респондента в «неприглядном виде».

Защитная реакция

- ◆ Модель поведения, мысли, отличаются от социально-одобряемых, представляют респондента в «неприглядном виде».
- ◆ Делиться информацией невыгодно, поэтому респонденты скрывают аспекты своего поведения.

Защитная реакция



- 1 Утаивание информации;

Защитная реакция

- 1 Утаивание информации;
- 2 Искажение информации;

Защитная реакция

- 1 Утаивание информации;
- 2 Искажение информации;
- 3 Проявление раздражения.

**Как получать достоверные данные
и избежать искажений в анализе?**



Как получать достоверные данные и избежать искажений в анализе?



Снижение тревоги
респондентов

Как получать достоверные данные и избежать искажений в анализе?



Снижение тревоги
респондентов

Исключение из анализа
неискренних ответов

Снижение тревоги



Снижение тревоги



- 1 Безопасные формулировки для темы беседы и вопросов — исключение «опасных» слов

Снижение тревоги



1

Безопасные формулировки для темы беседы и вопросов — исключение «опасных» слов

Опасная формулировка:

Наша команда отвечает за безопасность пользователей на Авито. Мы изучаем причины использования нескольких профилей на площадке.

Снижение тревоги



1

Безопасные формулировки для темы беседы и вопросов — исключение «опасных» слов

Опасная формулировка:

Наша команда отвечает за безопасность пользователей на Авито. Мы изучаем причины использования нескольких профилей на площадке.

Безопасная формулировка:

Мы хотим улучшить опыт одновременного использования нескольких профилей на Авито.

1 Безопасные формулировки
для темы беседы и вопросов —
исключение «опасных» слов

Опасная формулировка:

Для чего/почему/зачем вы используете
X профилей?

1

Безопасные формулировки для темы беседы и вопросов — исключение «опасных» слов

Опасная формулировка:

Для чего/почему/зачем вы используете X профилей?

Безопасная формулировка:

В чем преимущество использования нескольких профилей на Авито?

Снижение тревоги



1 Безопасные формулировки для темы беседы и вопросов — исключение «опасных» слов

2 Объяснение мотивов — зачем нужна беседа и дальнейшие шаги работы с полученными данными

Снижение тревоги



1 Безопасные формулировки для темы беседы и вопросов — исключение «опасных» слов

2 Объяснение мотивов — зачем нужна беседа и дальнейшие шаги работы с полученными данными

Мы замечаем, что не всегда использование нескольких профилей удобно. Собираемся разработать решение, которое позволит эффективнее работать с профилями на Авито.

Снижение тревоги



1 Безопасные формулировки для темы беседы и вопросов — исключение «опасных» слов

2 Объяснение мотивов — зачем нужна беседа и дальнейшие шаги работы с полученными данными

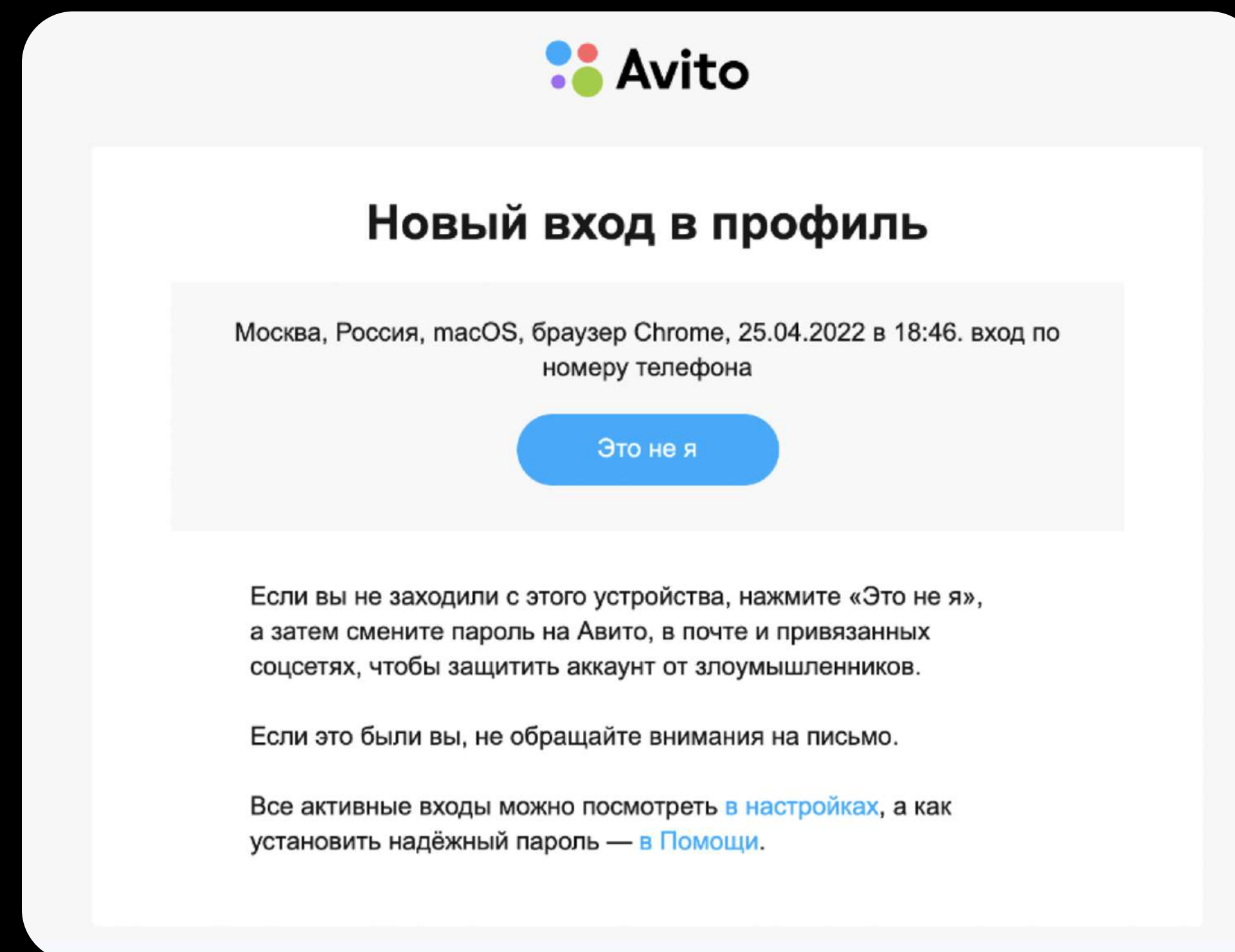
3 Безопасность беседы — создание комфортной среды, контроль эмоционального состояния респондента

Это не я



Мы работаем над изменениями
в коммуникациях на этапе входа на
Авито и в настройках профиля.

Хотим услышать ваши мысли о них.
Это нам поможет адаптировать тексты
верно.



Это не я



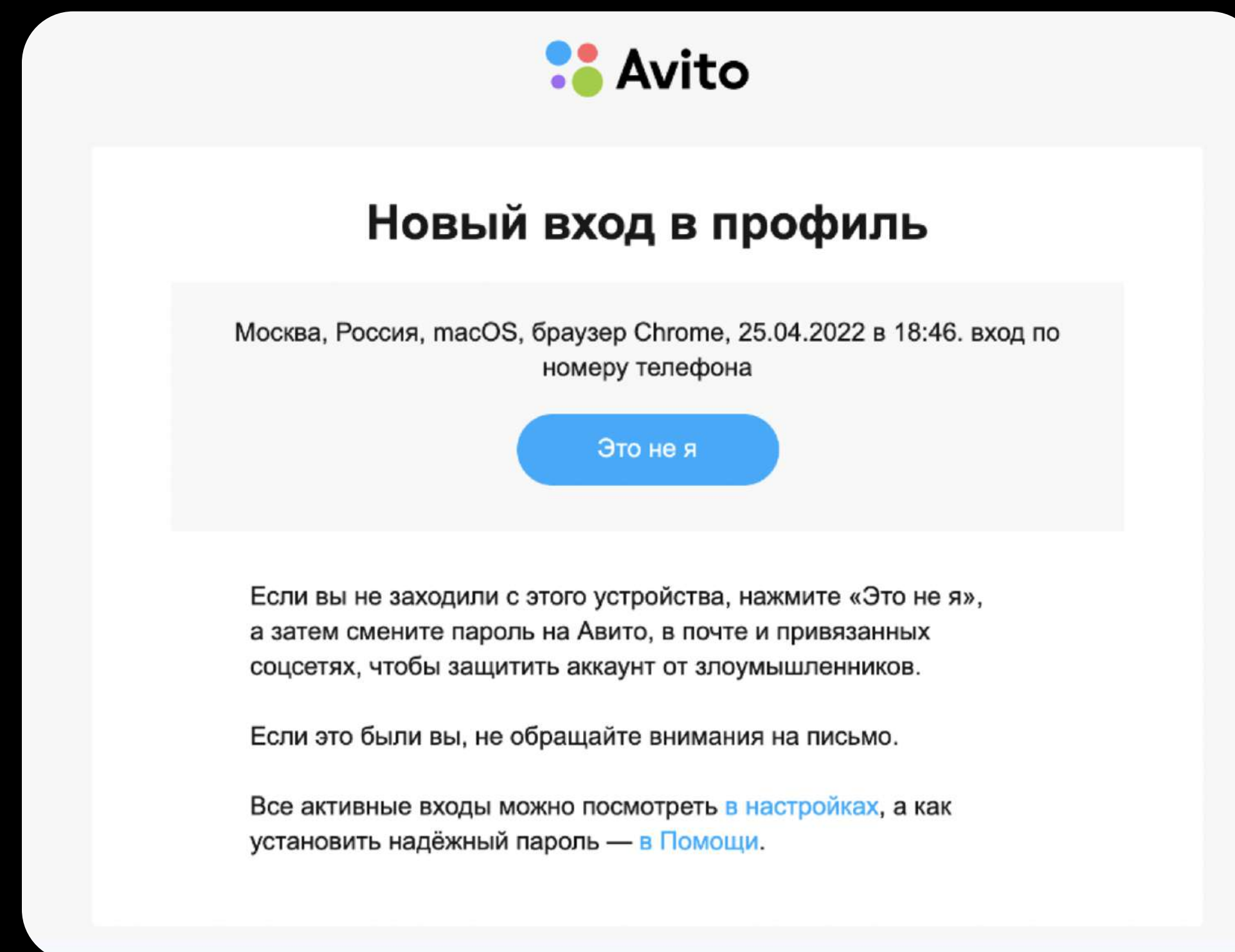
Видели ли вы такой экран?

Когда он появился?

Чем вы собирались заняться на Авито, когда заходили с телефона/компьютера?

Что с ним сделали?

Не помните, куда нажимали, чтобы закрыть?



Это не я



Верное решение позволило снизить количество ложных нажатий и уточнить подсчет реальных взломов

Новый вход в профиль

Москва, Россия, macOS, браузер Chrome, 25.04.2022 в 18:46. вход по номеру телефона

Это не я

Если вы не заходили с этого устройства, нажмите «Это не я», а затем смените пароль на Авито, в почте и привязанных соцсетях, чтобы защитить аккаунт от злоумышленников.

Если это были вы, не обращайте внимания на письмо.

Все активные входы можно посмотреть [в настройках](#), а как установить надёжный пароль — [в Помощи](#).

Это вы вошли в профиль?

Новосибирск, Россия, 25 апреля в 17:34
MacOS, браузер Chrome, вход по номеру телефона

Не я, сменить пароль

Я, перейти к объявлениям

Если вы не заходили в профиль с этого устройства, смените пароль на Авито, в почте и привязанных соцсетях, чтобы защитить аккаунт от злоумышленников.

Если это были вы, всё в порядке.

Все устройства, на которых открыт ваш профиль, можно посмотреть [в настройках](#). А узнать, как установить надёжный пароль, — [в Помощи](#).

Достоверность данных



Достоверность данных



Контрольные вопросы

Достоверность данных



Контрольные вопросы

Вопросы-ловушки

Контрольные вопросы



Контрольные вопросы



Размещение одного или нескольких
схожих по смыслу вопросов в разных
частях анкеты или интервью.

Контрольные вопросы



Размещение одного или нескольких схожих по смыслу вопросов в разных частях анкеты или интервью.

Позволяют провести тест на консистентность ответов.

Контрольные вопросы



Размещение одного или нескольких схожих по смыслу вопросов в разных частях анкеты или интервью.

Позволяют провести тест на консистентность ответов.

Пример

Расскажите, сколько профилей на Авито вы используете?

Как разделяете деятельность в профилях?
Какие профили для каких задач используете?

Есть ли профили, которыми вы пользуетесь чаще? Расскажите, что это за профили?
Есть ли профили, которыми пользуетесь реже? Что это за профили?

Вопросы-ловушки



Вопросы-ловушки



Фильтрующие вопросы, определяющие компетентность, информированность респондента в изучаемом вопросе.

Вопросы-ловушки



Фильтрующие вопросы, определяющие компетентность, информированность респондента в изучаемом вопросе.

Позволяет повысить долю тех вариантов ответов, которые подлежат контролю в исследовании.

Вопросы-ловушки



Фильтрующие вопросы, определяющие компетентность, информированность респондента в изучаемом вопросе.

Позволяет повысить долю тех вариантов ответов, которые подлежат контролю в исследовании.

Пример

Удалось ли вам ознакомиться с информацией, как работают связанные профили?

Расскажите, как вы понимаете, как работает Связка.

Расскажите, как вы узнали о том, как работает связка профилей?

Вуаля



Вуаля



Не пугаем респондентов,
заботливо общаемся

Не пугаем респондентов,
заботливо общаемся



Получаем дружелюбных и открытых
респондентов, готовых делиться с нами
нужной информацией

Не пугаем респондентов,
заботливо общаемся

Получаем дружелюбных и открытых
респондентов, готовых делиться с нами
нужной информацией

Используем контрольные
и фильтрующие вопросы, следим
за консистентностью данных

Не пугаем респондентов,
заботливо общаемся

Получаем дружелюбных и открытых
респондентов, готовых делиться с нами
нужной информацией

Используем контрольные
и фильтрующие вопросы, следим
за консистентностью данных

Данные после исследования
становятся достоверными и полезными
для работы с продуктом

Вопросы?



Спасибо за внимание!