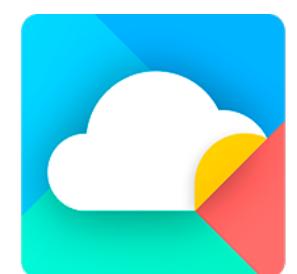


Количественные исследования на практике.

Как опросы и немодерируемые тесты помогают создавать востребованный продукт.

Кирилл Улитин
UX Research Lead МойОфис
ulitin.ru
t.me/ulitin_ru

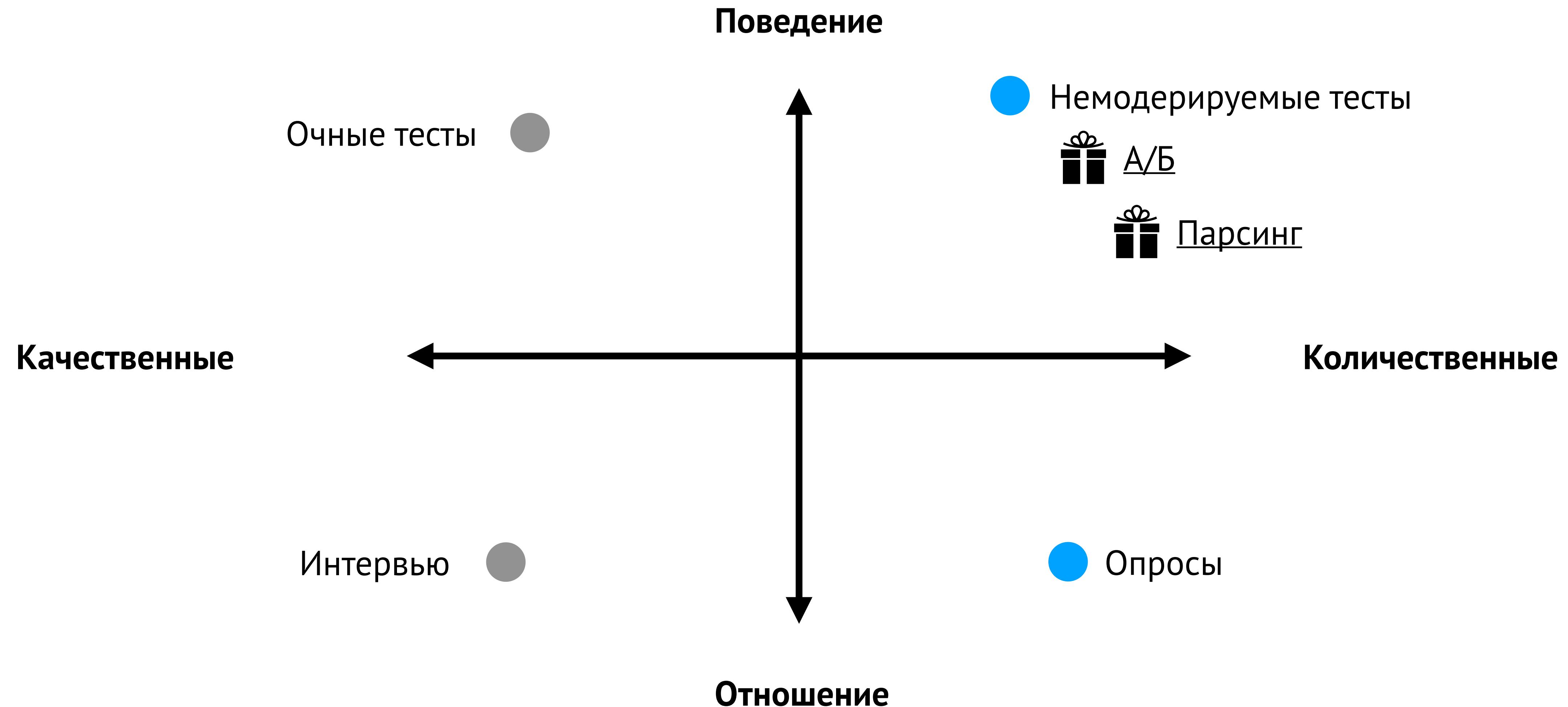


МойОфис



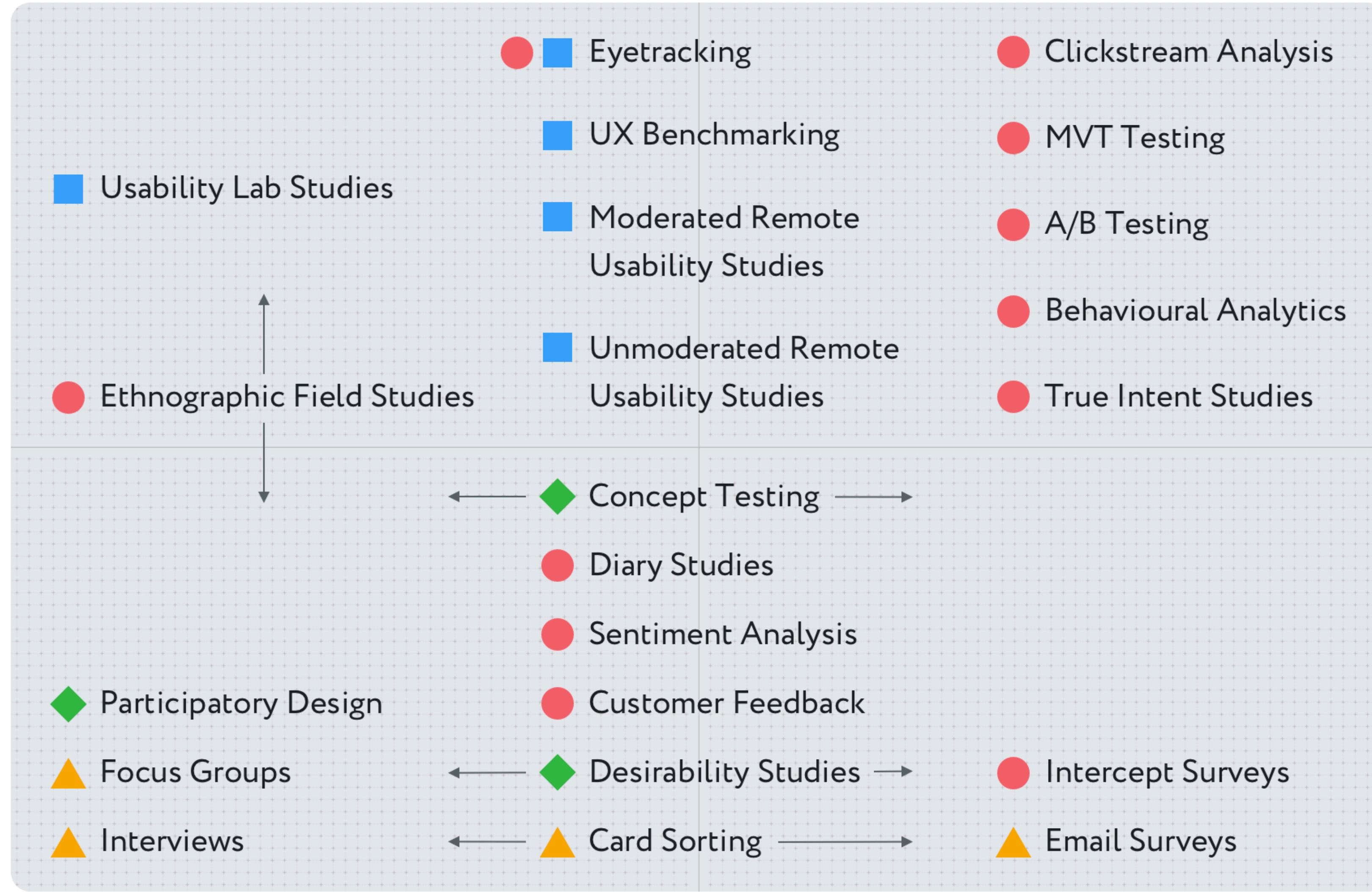
Архипелаг
20.35

Ландшафт методов UX исследований



Ландшафт методов UX исследований

ВЕНИОУРАЛЬ



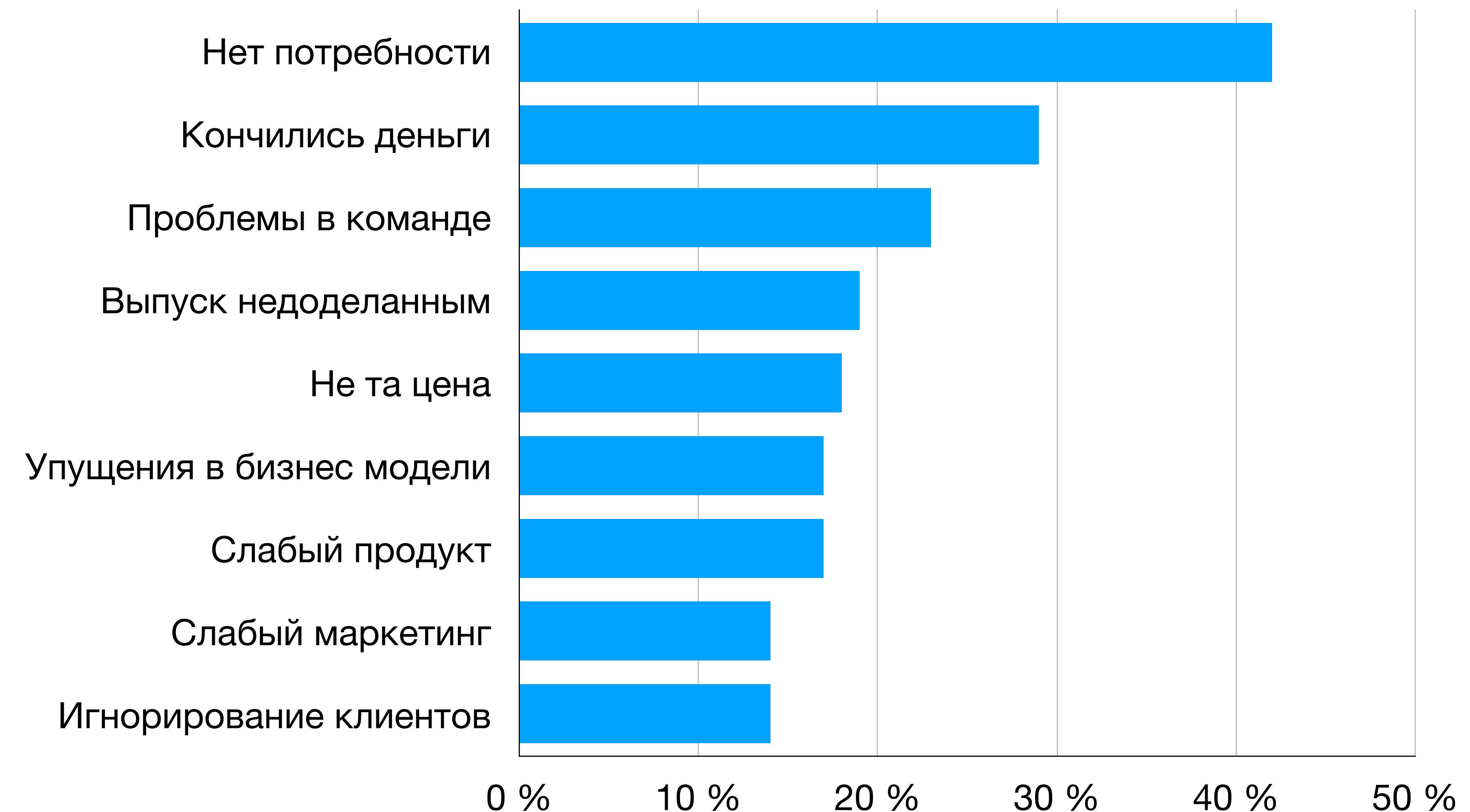
QUALITATIVE (DIRECT)

QUANTITATIVE (INDIRECT)

KEY FOR CONTEXT OF USE DURING DATA COLLECTION

- Natural use of product
- Scripted use of product
- ▲ De-contextualised
- ◆ Combination / Hybrid

Почему проваливаются стартапы



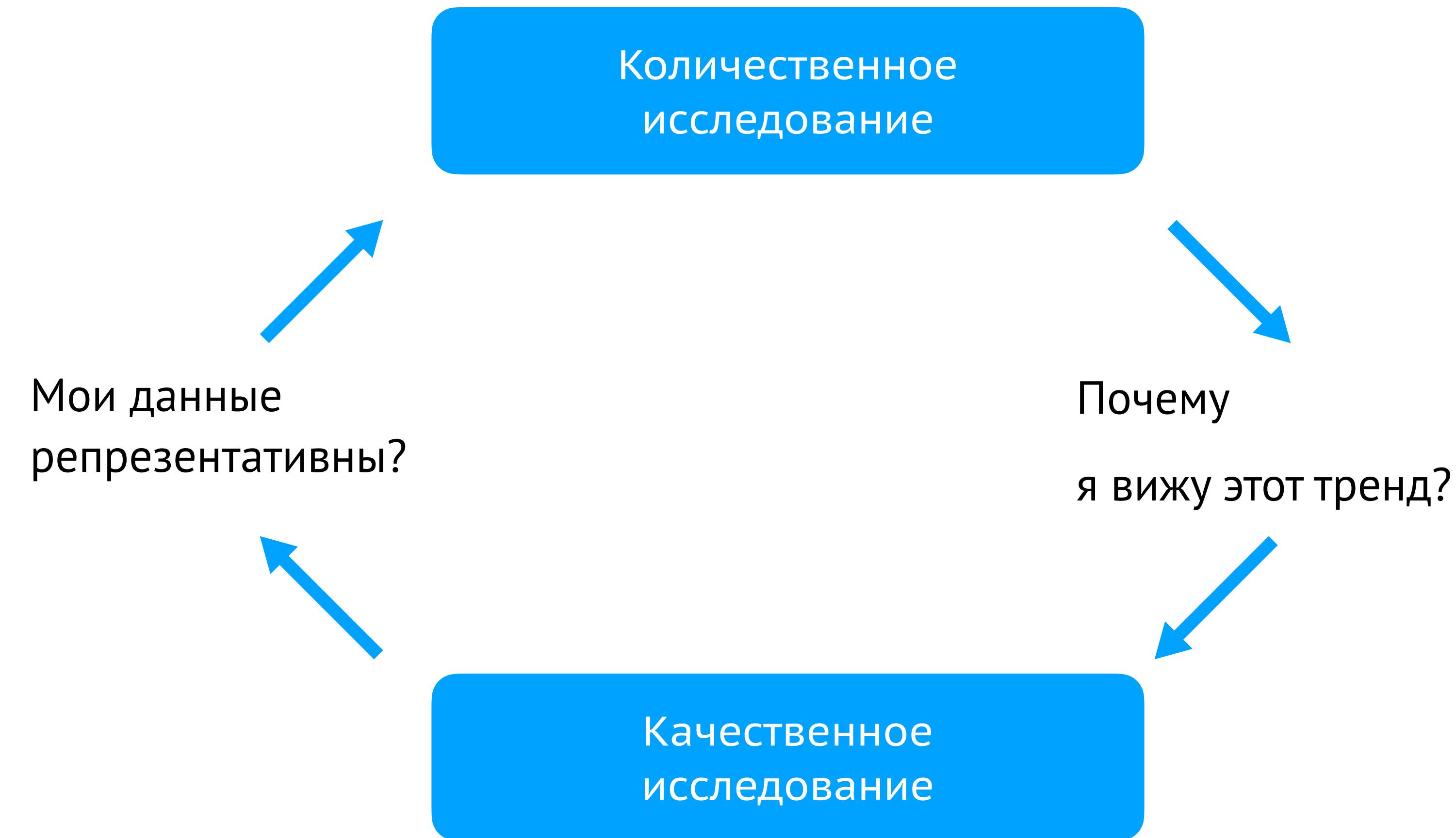
Как обычно бывает...

- Нет времени делать исследование
- Нет денег на исследователя
- Не понятно как его проводить

Почему вам нужны количественные исследования

- Тиражируемость
- Наличие проверенных методик под основные задачи
- Возможность собирать качественный фидбек дешево
- Относительное постоянство результатов

Круговорот исследований в природе



Применимость количественных методов

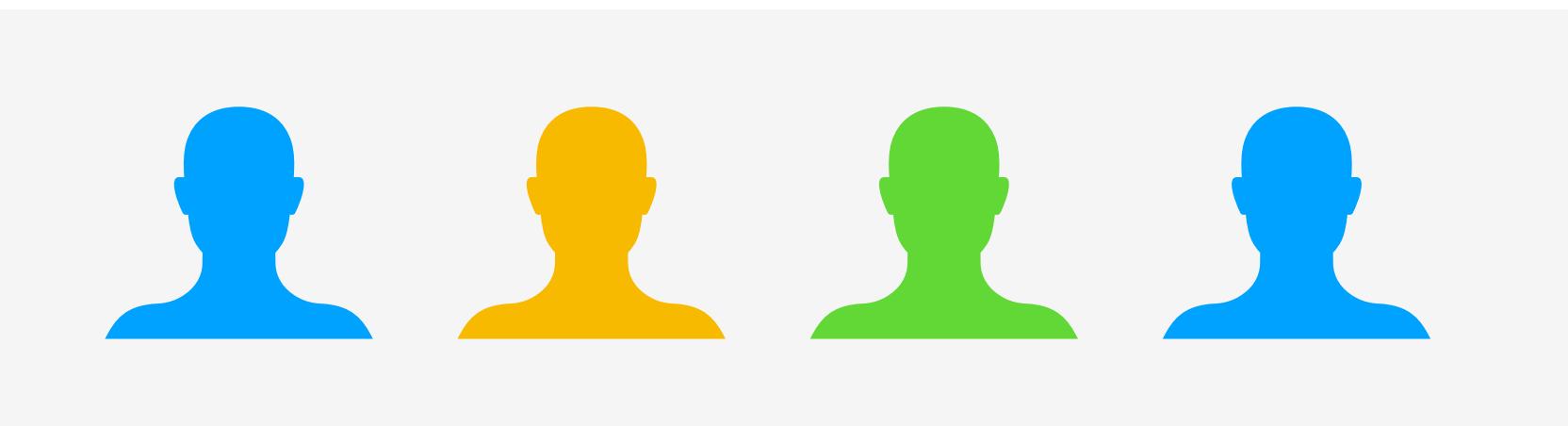
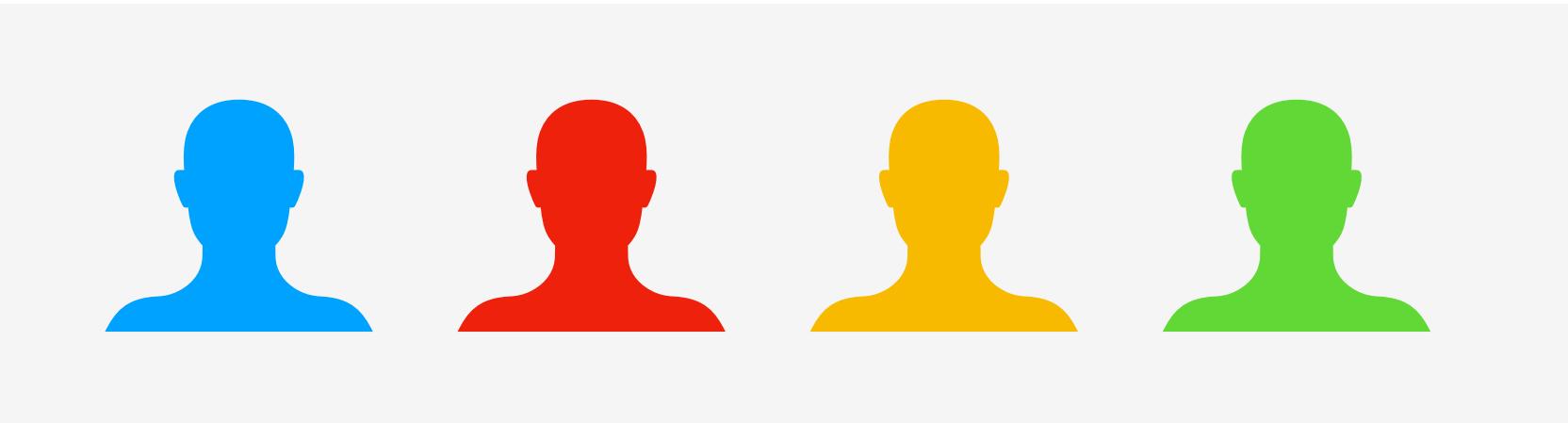
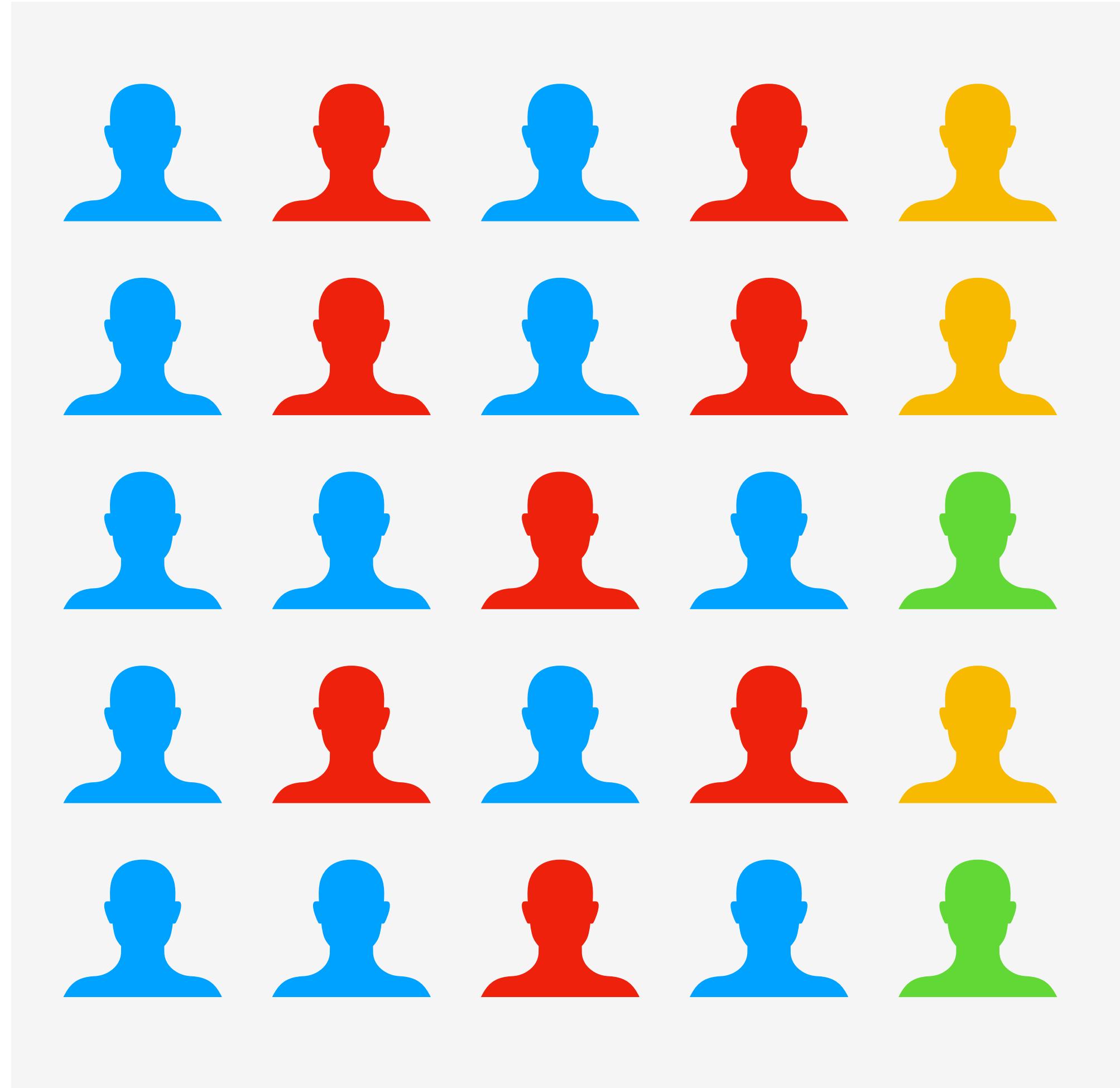
		Пользователь осознает	Не осознает
Можем наблюдать	Регистрируем		Научно наблюдаем
	<ul style="list-style-type: none"> Открытое поведение и эмоции 	<ul style="list-style-type: none"> Анализ комментариев, документов и других артефактов 	<ul style="list-style-type: none"> Спонтанное поведение и реакции
Не можем наблюдать	Верим на слово		Извлекаем скрытое
	<ul style="list-style-type: none"> Знания Мнения Впечатления Оценки Прошлый опыт Идеи, мечты, желания 	<ul style="list-style-type: none"> Опросы 	<ul style="list-style-type: none"> Представления Ценности Потребности

А что если просто найти результаты?

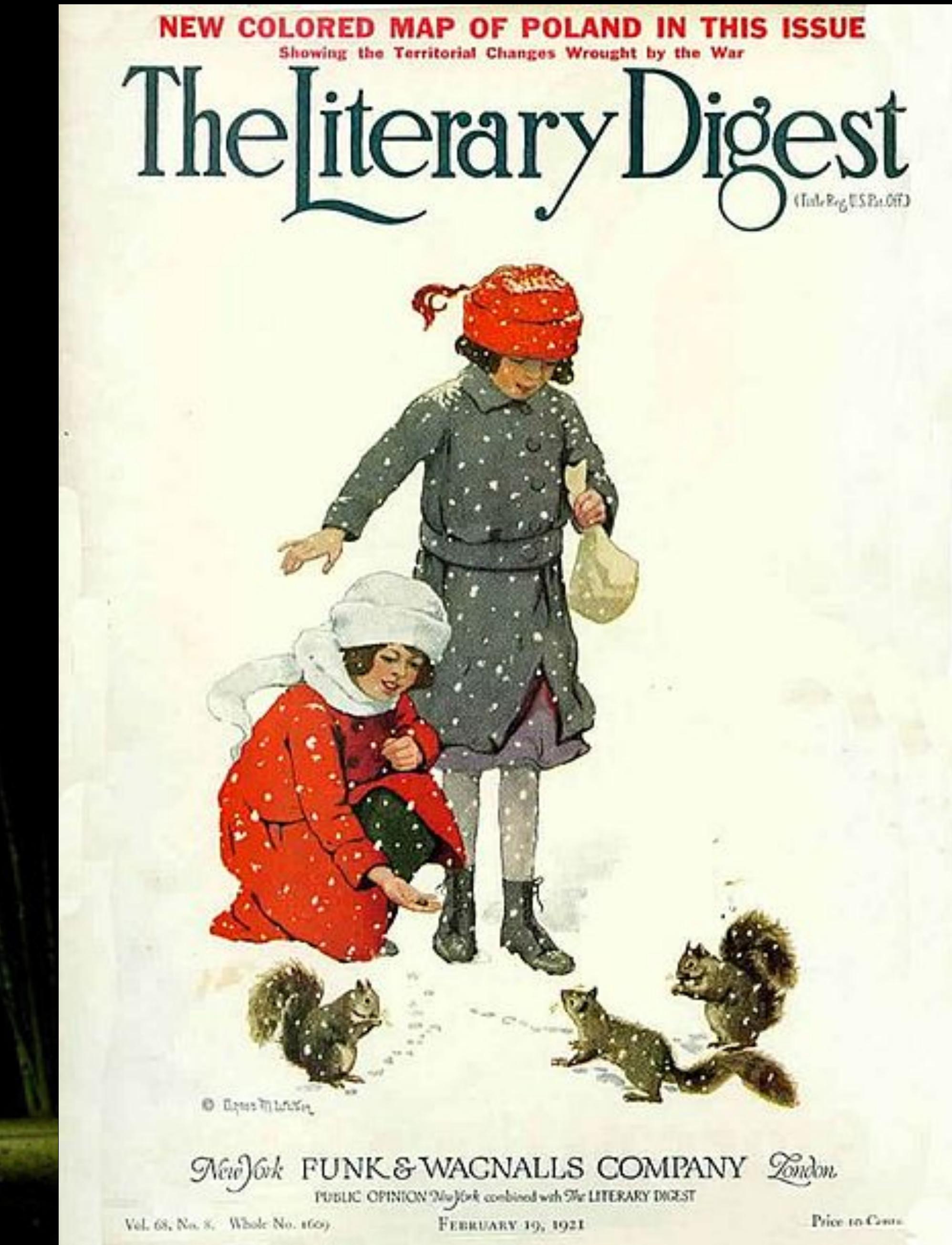
- Desk research и готовые отчеты research gate, google scholar, asm library, sci-hub =)
- Росстат <https://showdata.gks.ru/finder/>
- Мониторинг закупок zakupki.gov.ru
- Данные инвентаризации
- Сбор с открытых источников uservoice, capterra

А что, так можно
было что ли?

Репрезентативность и выборка



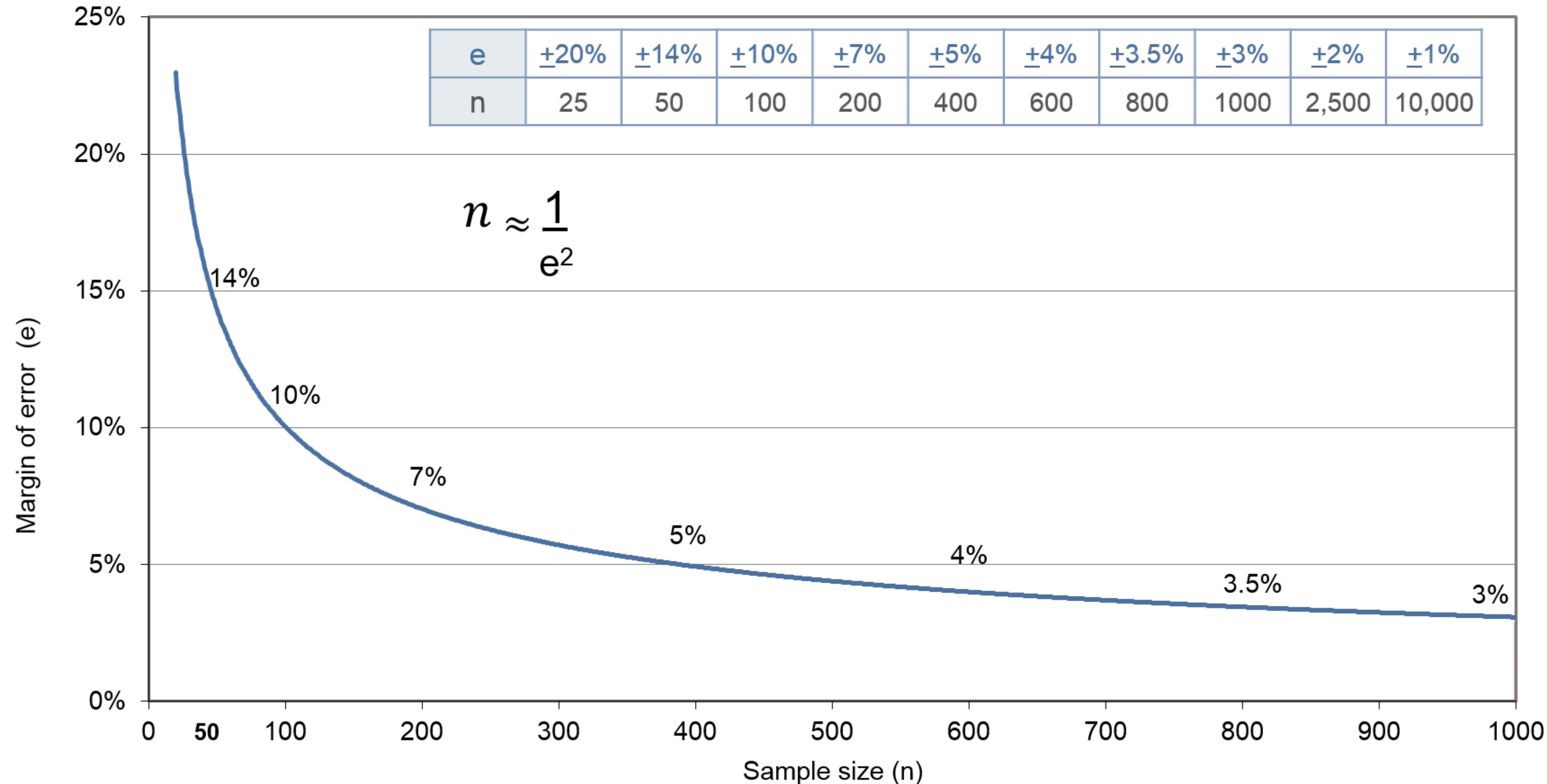
История про одни
американские выборы =)



“Лучше неслучайная выборка из
нужной популяции, чем случайная
выборка из неподходящей”

-Jeff Sauro & James R Lewis

Предел погрешности



“Для большинства онлайн-опросов предел погрешности не может быть посчитан, но если вам нужна эта цифра мы посчитаем, нам не сложно!”

– “Так почему бы вам просто не поставить случайную цифру, например 3.14?”

“Мы не можем она слишком большая!”

Типовой процесс

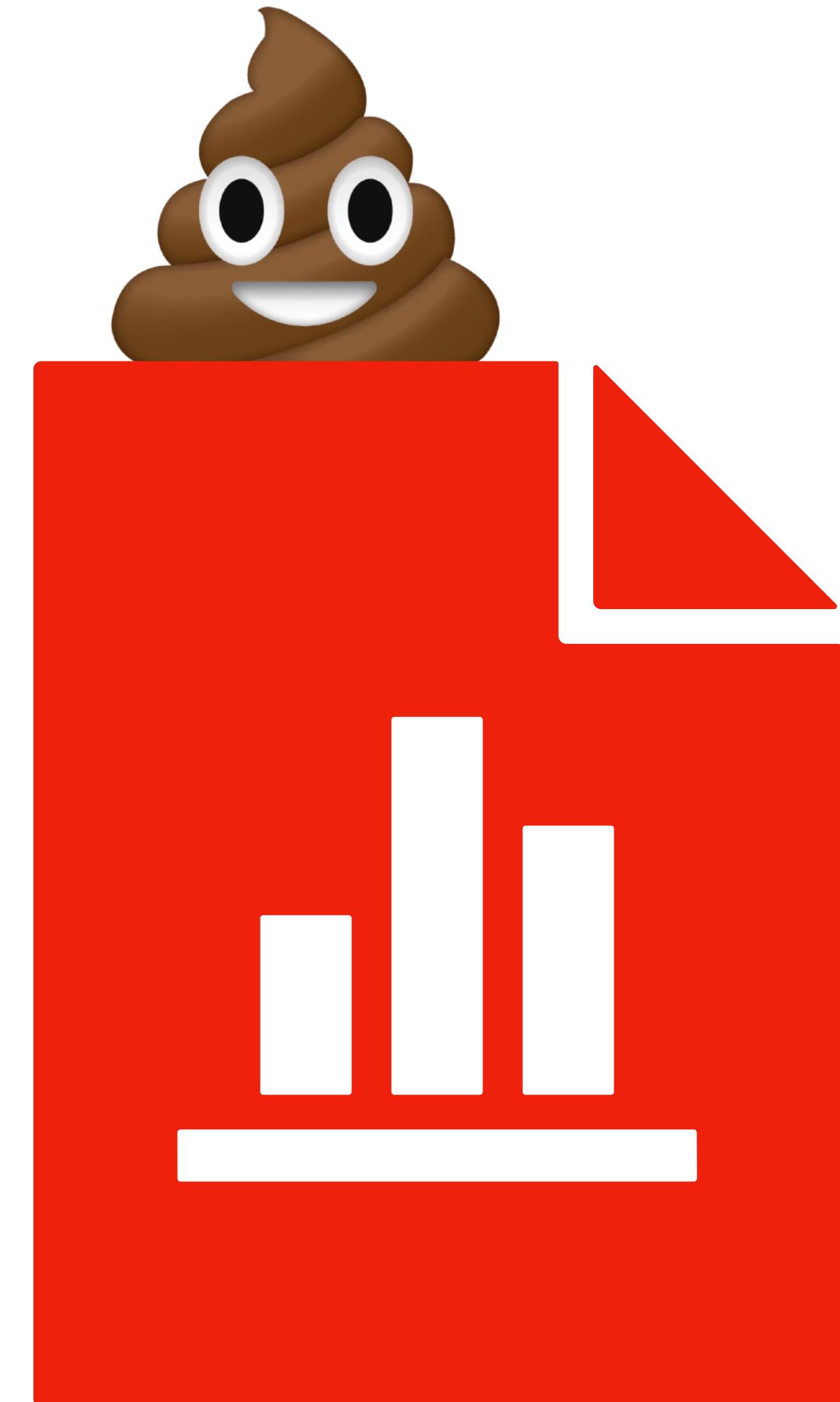
1. Возникновение потребности получить данные или проверить частоту результатов качественного исследования
2. Выбор метода и его адаптация
3. Создание опроса или теста
4. Очное тестирование
5. Пилотный запуск на ограниченной выборке
6. Запуск
7. Анализ результатов

Перед тем как писать вопросы

- Гипотезы и предположения
- Требования к респондентам

Подумайте о ситуациях, когда респондент...

- устал или торопится
- не хочет выделяться и выбирает среднее
- не понял вопрос
- у него нет ответа
- ему стыдно дать правдивый ответ
- не хочет делиться



Искажения в опросах

- **Statisficing (satisfy - удовлетворять, suffice - быть достаточным)**

Явления порядка - выбор первого удовлетворяющего ответа, а не оптимального

Acquiescence (попустительство) - тенденция соглашаться с любым высказыванием

Выбор наугад, когда нет ответа

Непонимание или неполное понимание вопроса, если он сложный/длинный для респондента

- **Социальные нормы**

Соц. желательность

Выбор среднего ответа

Тенденция к лучшей версии себя

- **Зависимость от контекста**

Влияние формулировок и график

<https://research.google/pubs/pub46469/>

“Нет ответа”

Вы когда-нибудь использовали для работы совместное редактирование текстовых документов в режиме онлайн?

- Да
- Нет

Использовали ли вы онлайн-коллaborацию в текстовых документах?

- Да
- Нет
- Нет ответа/Не помню

Явления порядка в вариантах ответа

Каким редактором для заметок вы пользуетесь чаще всего?

- Notion
- Onenone
- Workflowy
- Google Keep
- Airtable
- Nuclino

Какими редактором для заметок вы пользуетесь?

- Workflowy
- Notion
- Nuclino
- Onenone
- Airtable
- Google Keep
- Другим ...

Вывод в
случайном
порядке

Явления порядка в вопросах

1. Какие функции в ...
нуждаются в доработке?
[список функций]

2. Что вы находите
раздражающим в ...?

1. Что вы находите
раздражающим в ...?

2. Какие функции в ...
нуждаются в доработке?
[список функций]

Наводящий вопрос

**Что делает наш продукт лучшим, чем
продукты конкурентов?**

Что вам понравилось в продукте?

Наводящий вопрос

**Насколько вам нравится или не
нравится...**

Насколько вам нравится...

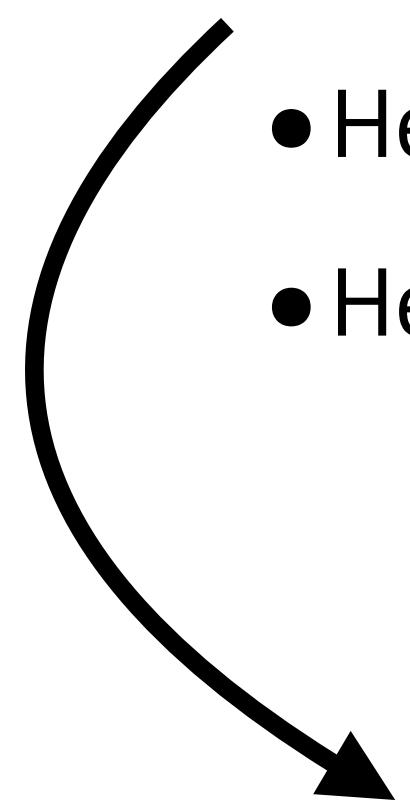
**Оцените ... по шкале (1 - не нравится,
5 - нравится)**

Провокационный вопрос

Что вы нашли полезного в этой статье?

Была ли полезной эта статья?

- Да
- Нет
- Нет ответа/Не помню



Что вы нашли полезного в этой статье?

Невозможные вопросы

**Сколько раз вы использовали
поисковые системы в этом году?**



Социальная желательность

Как часто реклама влияет на ваши покупки?



2 в 1

**Насколько вы удовлетворены
временем и качеством обслуживания?**

**Насколько вы удовлетворены
временем обслуживания?**

**Насколько вы удовлетворены
качеством обслуживания?**

Проекция

**Как вы думаете, какая была
главная трудность в создании
вашего резюме?**

**Моя главная трудность в создании
резюме была...**

Чеклист поискажениям

- Формулировки вопросов и ответов конкретны
- Вопросы и ответы кратки
- Варианты ответов не пересекаются для одиночного выбора
- Есть вариант “Не знаю”/“Другое”
- Включен случайный вывод вариантов ответа, если неважен порядок

Основные типы вопросов



Open-Ended



Closed-Ended
(Static)



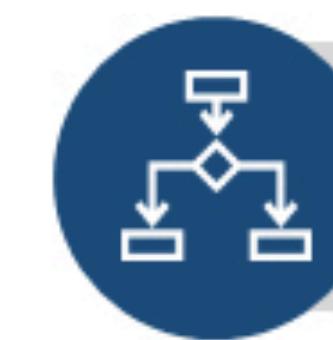
Multiple Choice
(Single Response)



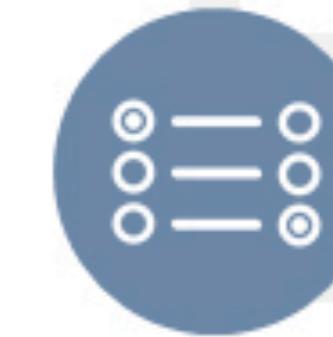
Multiple Choice
(Multiple Responses)



Rating Scales



Closed-Ended
(Dynamic)



Adaptive Conjoint



IRT



Task Based

<https://measuringu.com/survey-question-classes/>

Закрытые вопросы

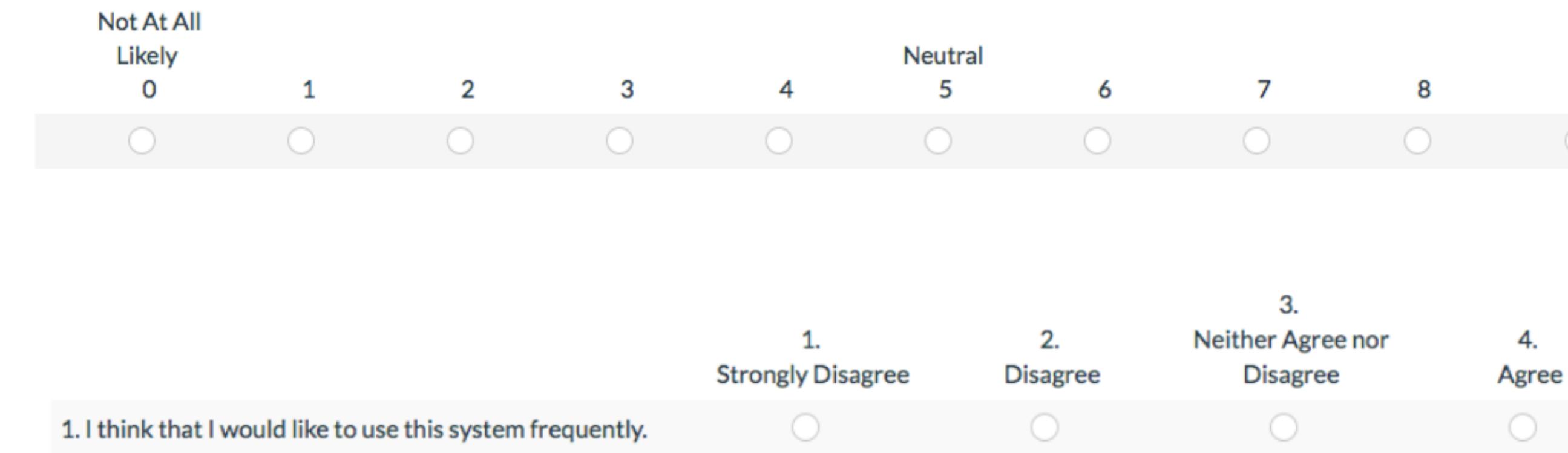
- Ответы ограничены фиксированными ответами
- Большинство шкал это закрытые вопросы
- Основные типы
 - Да/Нет “Вы когда-нибудь устраивались на работу?”
 - Одиночный выбор – один вариант для выбора
 - Множественный выбор – несколько вариантов для выбора

Открытые вопросы

- Полностью неструктурированные ‘Что вы думаете про опросы?’
- Ассоциации – респонденту нужно написать первое что придет в голову.
- Завершение предложения – ‘Самое важное в моем решении купить дом...’
- Завершение истории
- Завершение картинки – респонденты заполняют текст в пустом поле
- Тематический апперцептивный тест – Респонденты объясняют происходящее на изображении.

Шкалы

- Шкалы – ответы оцениваются по непрерывной шкале
- Основные примеры – Лайкерт и Семантический дифференциал
- (1) Полностью несогласен (2) Несогласен (3) Нейтрально (4) Согласен (5) Полностью согласен
- Не рекомендуется для оценки частоты использовать шкалу Часто - Редко тк, у каждого респондента она своя.



Матрицы

- Идентичный категории ответов в сочетании с несколькими вопросами
- Вопросы располагаются друг под другом, формируя матрицу.
- С одной стороны это эффективный способ организации, с другой если вопросов много они сильно утомляют респондента.

4. How much would you like to do each of the following activities from your mobile phone?

	All of it	Most of it	Some of it	A little of it	None of it
Research job opportunities	<input type="radio"/>				
Browse job listings	<input type="radio"/>				
Organize my job search	<input type="radio"/>				
Apply to jobs	<input type="radio"/>				
Track jobs I've applied to	<input type="radio"/>				
Reach out to contacts in my network	<input type="radio"/>				
Connect with recruiters	<input type="radio"/>				
Get guidance and support from others	<input type="radio"/>				

Условная логика

- Показ вопросов в зависимости от предыдущих ответов
- Позволяет не спрашивать вопросы которые не релевантны
 - Например: Не спрашивать про работу, респондента, который младше определенного возраста

*Какие приложения из перечисленных установлены на ваш смартфон и вы ими

- Telegram
- iMessage
- VK Messenger
- Facebook Messenger
- Skype
- Slack
- Google Hangouts
- Viber
- WhatsApp
- Другое:

*Используете ли вы функции отправки и/или получения аудиосообщений в ме

- Использую несколько раз в неделю или чаще
- Использую время от времени
- Не использую

Структура

- **Приветствие** – время заполнения, цель исследования
- **Отборочные вопросы** – проверка опыта респондента, сегментация по опыту
- **Вопросы** связанные с гипотезами
- **Демография** – персональные вопросы лучше поставить в конец
- **Благодарность** – Плюшки если есть, просьба пошерить



Инструменты опросов

	GForms	Typeform	SurveyMonkey	Limesurvey	
Частичная запись	нет	нет	сохраняется при переходе на новую страницу	сохраняется при переходе на новую страницу	
Случайный порядок	только для вариантов ответа	нет	\$\$ \$\$\$	есть	
Условная логика	только на уровне секций	\$	\$	есть	
Аналитика опроса	нет	визиты, заполнения, общее время	общее время	визиты, заполнения, время на вопрос , общее время	
Сторонние системы аналитики	нет	\$\$ fb pixel google tag manager	нет	да	
Стоимость	free	free - 10 вопросов \$ - 35/mo/user \$\$ - 70/mo/user	free 10 вопросов \$ 32 \$\$ 37 \$\$\$ 99	free (self-hosted)	

Типовые кейсы

Уточнить портрет пользователя, поиск идеи, проверка гипотез, есть ли у пользователя проблема, часто ли он бывает в таком то контексте, сбор фидбэка

Открытые/Закрытые вопросы

Уточнить какие функции нужны пользователю

Топ таск, Кано

Оценка UX

MIUX-lite и еще 20 вариантов готовых вопросников

Понять как пользователь организует информацию

Сортировки

Понять как для пользователя понятно называть те или иные вещи, восприятие образа иконки.

Открытый вопрос с дополнением на ассоциации

Понять как пользователь воспринимает что-либо с визуальной точки зрения

MS Diserability Toolkit, Семантический дифференциал

Смогут ли пользователи найти/воспользоваться функции в интерфейсе

Задание в прототипе интерфейса или статичной картинке

Сбор обратной связи

- Насколько вы удовлетворены или не удовлетворены ...?
- Рассказывали ли вы о ... вашим друзьям или знакомым?
- Что вам больше всего нравится в ...?
- Если вас что-то раздражает или кажется неприятным в ..., то, что это?
- Какие новые возможности вы хотели бы видеть?
- Оцените ... в следующих категориях: (Простота использования, Надежность, Функции и возможности, Внешний вид, Скорость)
- Как часто вы использовали ... за последний месяц
- Как давно вы используете ...?

Если вас что-то раздражает или кажется неприятным в веб-версии МойОфис Документы, то, что это? (по-желанию)

Какие новые возможности вы хотели бы видеть? (по-желанию)

Оцените веб-версию МойОфис Документы в следующих категориях:

	Полностью не удовлетворен	Скорее, не удовлетворен	Ни то, ни другое	Скорее, удовлетворен	Полностью удовлетворен	Нет ответа
Простота использования	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Надежность	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Функции и возможности	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Уточнить какие функции нужны пользователю

- У вас нет списка (или есть небольшой список) функций - Открытые и/или закрытые вопросы
 - Какую функцию нам стоит добавить?
 - Выберите максимум 3 функции, которые важны для вас?
- У вас есть список
 - метод TopTask
 - модель Кано

<https://www.hotjar.com/blog/survey-questions/>

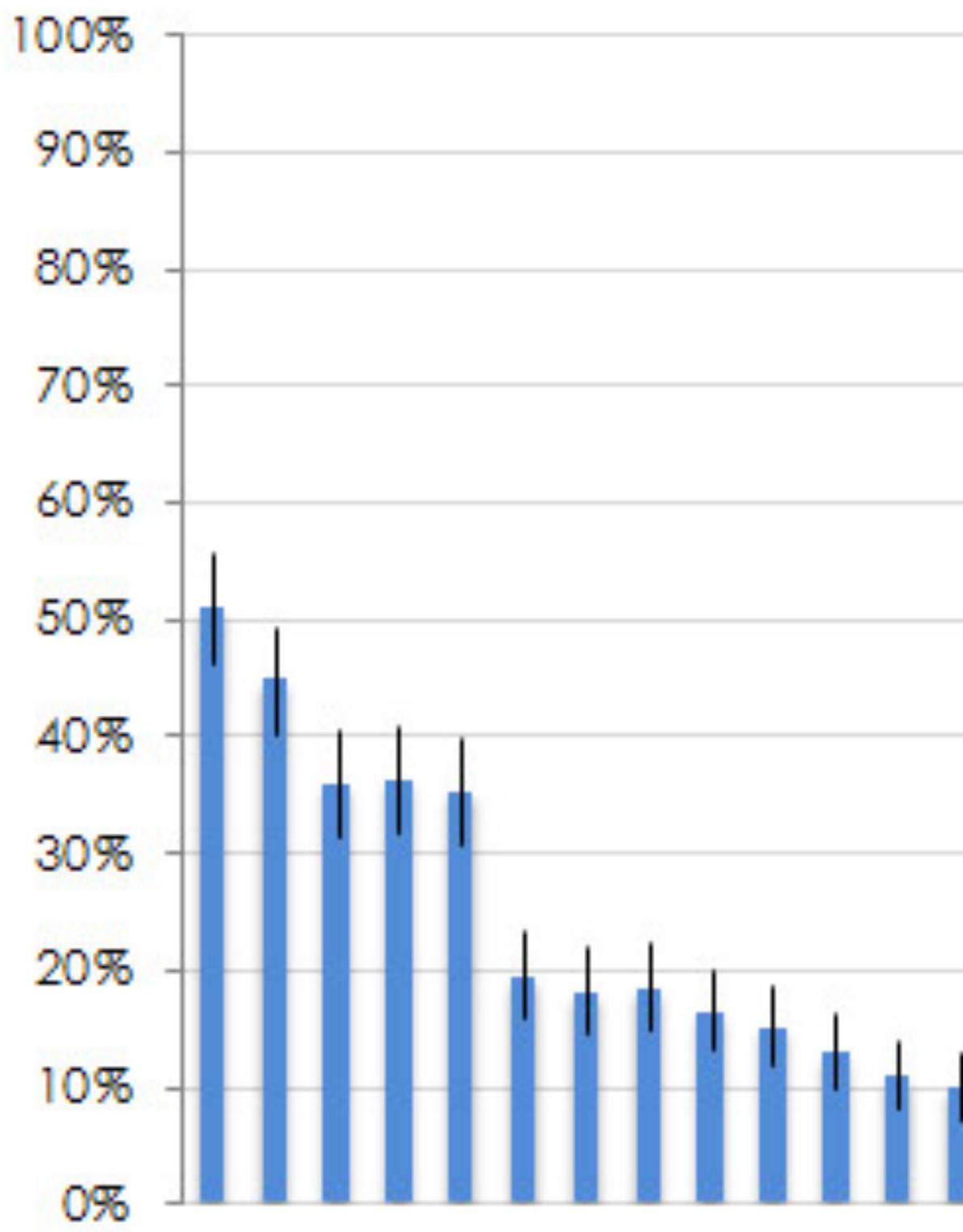
TopTask

- Позволяет определить самые главные задачи на сайте или в системе
- Необходимо подготовить наиболее полный список задач.

<https://measuringu.com/top-tasks/>

The screenshot shows a survey interface with a title: "Which of the following items are the most important to you as you research a healthcare provider online? Please select exactly FIVE." Below the title is a list of 40 tasks, each preceded by a checkbox. The tasks are organized into four columns:

- Column 1: And out where a doctor went to school, What quality programs does the doctor participate in?, And someone close to my family/affair, Who do they generally refer to?, See office hours, And an eye doctor for my children, And a doctor that has the highest ratings, What professional certifications does a doctor have?, And the closest ER, Ability to change my primary care physician as required by my plan, Research website for specific procedures, Where do they usually send people who need lab work?, And urgent care because I'm traveling, How well a doctor performs compared to their peers?, Review a doctor, Do they have a web site?, How well a doctor performs compared to industry standards?, Do they treat people with a certain condition?, See consumer ratings of a doctor or healthcare professional, And urgent care because it's after hours, And a place to get an arm after normal business hours, Does it matter if I go to one hospital over another to deliver a baby?, And a family doctor to provide routine care.
- Column 2: And someone that offers counseling or psychiatric assistance, I'm interested in finding out what it would cost to have a specific procedure!, Walk us the address of a doctor I'm going to see, Understand if my doctor offers after-hour or weekend appointments, Looking for a place to get physical therapy, And a place to get an MRI or CT scan, And the closest pharmacy, And out what my dad would be to fill my prescription at each of the pharmacies nearest to me, See if a doctor participates (or affiliated) with a certain hospital or facility, Do they have a full website, And a dentist for my children, Determine if a doctor or healthcare professional is accepting new patients, Now do I plan for my HSA for next year?, Who else is in their office?, What will cause if I have to have this type of a procedure?, And a doctor for my children/family, Get driving directions to a doctor, And a dentist for a regular cleaning or checkup, And an orthodontist for children or myself, See if a hospital has a network, Learn more about what ratings or professional designations a doctor or facility has, Do they perform a particular procedure?, And an eye doctor or clinic for a regular checkup to get glasses or lenses.
- Column 3: And an eye doctor to treat medical vision issues, Have they won any awards?, See how many offices they practice in, See if my healthcare professional will accept my insurance, And a Chiropractor, See if a particular doctor is in my plan, And out what are others saying about them, Where is the closest place to get a procedure done?, And a place to have surgery that's covered by my plan, See a photo of my doctor, Search for information on additional resources (e.g., pharmacist, lab, hospital), Understand how much I'll owe after I go to the doctor, See if the pharmacy in my favorite grocery store is in my plan, See if my healthcare professional is part of the network, Compare the provider networks of different insurers, Read about a doctor's practice philosophy, And a specific kind of medical treatment, And a dentist to treat a medical dental issue, Ability to see a primary care physician as required by my plan, Schedule an appointment with my doctor, urgent care center, or for a screening service (e.g., lab, exam), And a place where I can get medical equipment, And providers or services for my parent/grandparent.
- Column 4: None.



Модель Кано

Must-have/
Обязательные

Без этого не купят, первый приоритет

One dimensional/
Желаемые

Прямая связь между функцией и
удовлетворенностью, второй приоритет

Attractive/
Восхищающие

М.б. конкурентным преимуществом
продукта, третий приоритет

Безразличные

Игноруйте эти идеи

Reverse/
Противоположные

Люди хотят наоборот что бы этого не было.

Questionable/
Сомнительные

Встроенная проверка, люди не поняли
вопрос, перепишите, добавьте
демонстрацию

- Подробная статья <https://kartashev.me/kano-model/>
- Инструмент для анализа <https://kartashev.me/kano-calculator/>
-

Модель Кано

Если в продукте ЕСТЬ {свойство или функция} ...

- Мне это очень понравится!
- Это нормально, так и должно быть.
- Мне все равно
- Мне это НЕ нужно, но и мешать не будет.
- Мне это НЕ нужно, будет мне мешать....

Если в продукте НЕТ {свойство или функция} ...

- Очень хорошо, что этого нет!
- Это нормально, этого и не должно быть.
- Мне всё равно.
- Мне это нужно, но переживу и без этого.
- Мне это нужно! Плохо, что этого нет!

Модель Кано

fx =ВПР(D2; 'Константы'!\$B\$3:\$G\$7; ПОИСКПОЗ(E2; 'Константы'!\$C\$2:\$G\$2; 0)+1)

	A	B	C	D	E	F
1	Timestamp		Как вы относитесь	Как вы относитесь	Как вы относитесь	Кано
2	2017/05/04 1:14:50 PM GMT+3		Я могу с этим жить	Так должно быть	I	
3	2017/05/04 1:15:13 PM GMT+3		Так должно быть	Я могу с этим жить	I	
4	2017/05/04 1:15:35 PM GMT+3		Так должно быть	Так должно быть	Q	
5	2017/05/04 1:15:40 PM GMT+3		Я могу с этим жить	Мне это нравится	R	
6	2017/05/04 1:15:41 PM GMT+3		Мне это нравится	Мне это нравится	Q	
7	2017/05/04 1:16:07 PM GMT+3		Я могу с этим жить	Так должно быть	I	
8	2017/05/04 1:16:23 PM GMT+3		Мне это нравится	Мне это нравится	Q	
9						
10	2017/05/04 1:16:30 PM GMT+3		Так должно быть	Так должно быть	Q	
11	2017/05/04 1:16:33 PM GMT+3		Мне все равно	Мне это нравится	R	
11	2017/05/04 1:17:13 PM GMT+3		Так должно быть	Я могу с этим жить	I	

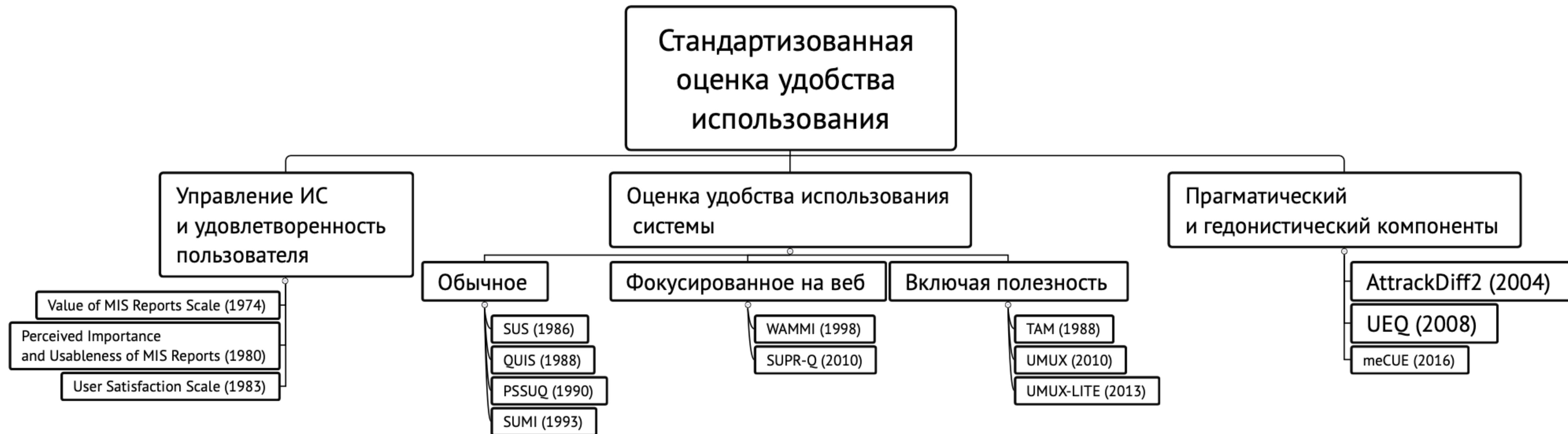
Модель Кано

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	Таблица частот													
2		A	O	M	R	Q		I Итог						
3	Версии для всех	20	8	8	44	22	33	135						
4	Уведомление	17	47	41	3	13	14	135						
5	Восстановление удаленной версии	19	47	18	12	8	31	135						
6	Видеть промежуточные версии	22	9	5	55	19	25	135						
7														
8	Таблица частот в процентах													
9		A	O	M	R	Q	I Итог	Вывод						
10	Версии для всех	15%	6%	6%	33%	16%	24%	100% R/I						
11	Уведомление	13%	35%	30%	2%	10%	10%	100% O/M						
12	Восстановление удаленной версии	14%	35%	13%	9%	6%	23%	100% O/I						
13	Видеть промежуточные версии	16%	7%	4%	41%	14%	19%	100% R						
14														
15														
16	Привлекательная	A												
17	Одномерная	O												
18	Необходимая	M												
19	Обратного действия	R												
20	Не имеет значения	Q												
21	Сомнительная	I												

**Расчет показателей
удовлетворенности и неудовлетворенности**

Удовлетво	Неудовлет	Вывод
41	-23	Не нужно делать
54	-74	Первый приоритет
57	-57	Второй приоритет
51	-23	Не нужно делать

Оценка удобства использования



Что же выбрать?

- UMUX-lite (шкала 5-7 баллов)
 - Возможности [этой системы] соответствуют моим требованиям.
 - [Эту систему] легко использовать.
- UEQ-Short только там где действительно можно оценить визуальное восприятие <https://www.ueq-online.org/>

Russian version

мешающий	о о о о о о	помогающий
сложный	о о о о о о	простой
неэффективный	о о о о о о	эффективный
запутанный	о о о о о о	наглядный
скучный	о о о о о о	захватывающий
неинтересный	о о о о о о	интересный
консервативный	о о о о о о	изобретательный
обыденный	о о о о о о	передовой

UEQ иногда работает плохо

Панель инструментов	Pragmatic Quality (Mean \pm 95% Confidence)	Hedonic Quality (Mean \pm 95% Confidence)
Риббон	0.81 \pm 0.63	0.4 \pm 0.41
Однострочная с вкладками	0.85 \pm 0.58	0.1 \pm 0.44
Однострочная без вкладок	1 \pm 0.61	0 \pm 0.23
Двухстрочная без вкладок	0.75 \pm 0.5	0.15 \pm 0.35

Понять как организовать меню или навигацию

- Открытая карточная сортировка

Респонденты сами придумывают количество категорий и распределяют карточки по ним

- Закрытая карточная сортировка

Респонденты распределяют карточки по заранее заданным

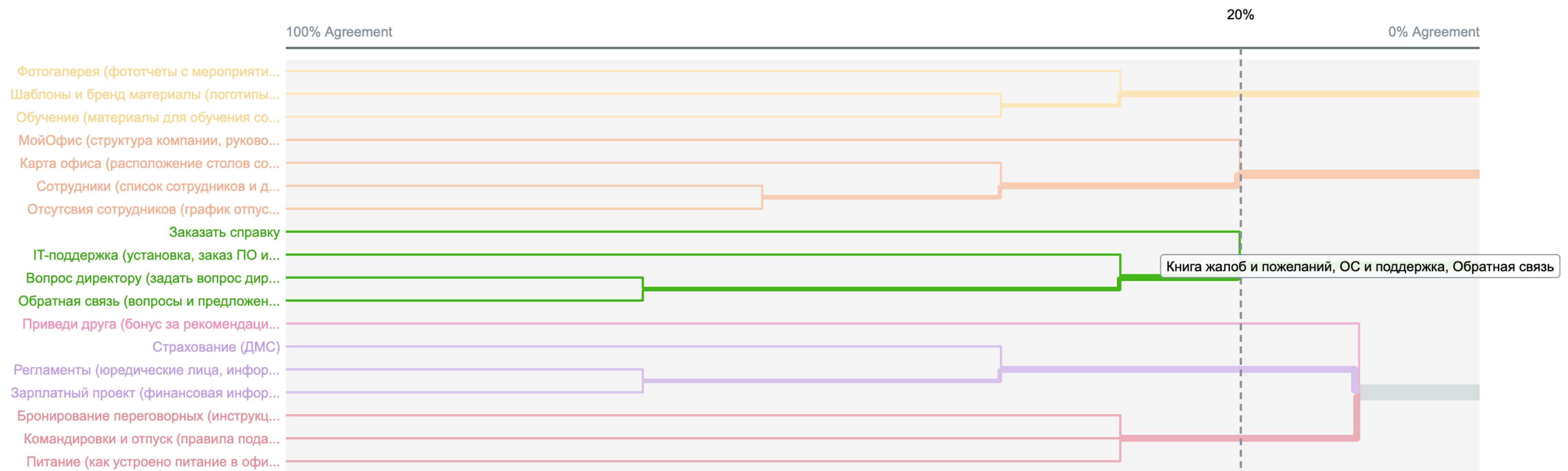
- kardsort.com бесплатно, анализ в бесплатных сторонних инструментах
- optimalworkshop.com/optimalsort/ платно, продвинутый анализ
- maze.design бесплатно 1 проект

Пример сортировки

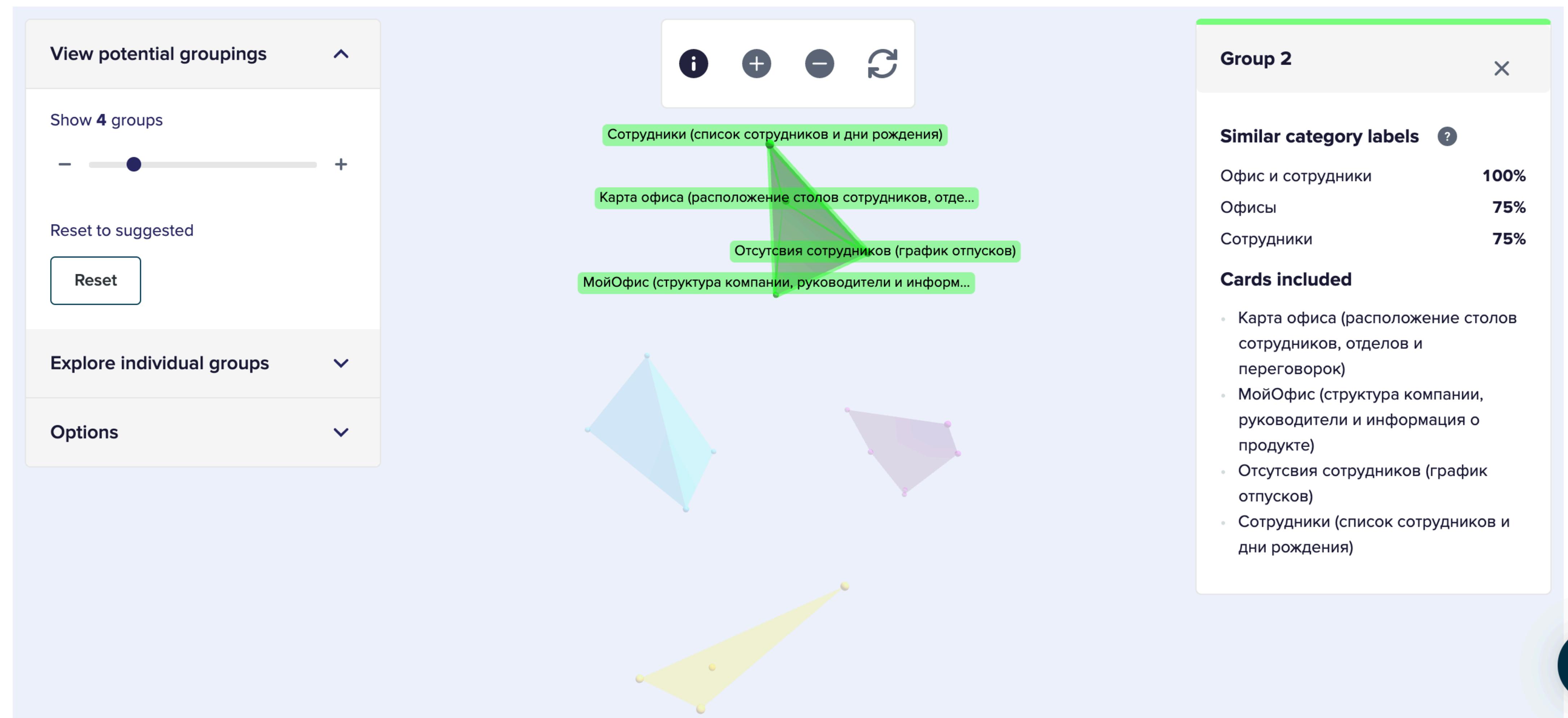
Карта офиса (расположение столов сотрудников, отделов и переговорок)

80	Сотрудники (список сотрудников и дни рождения)															
40	60	Отсутствия сотрудников (график отпусков)														
10	0	30	Командировки и отпуск (правила подачи заявлений)													
10	0	0	50	Страхование (ДМС)												
10	0	0	40	60	Зарплатный проект (финансовая информация)											
20	10	10	30	50	70	Регламенты (юридические лица, информационная безопасность)										
70	50	20	30	40	30	50	МойОфис (структура компании, руководители и информация о продукте)									
20	10	10	10	20	20	50	40	Шаблоны и бренд материалы (логотипы компании и шаблоны для презентаций)								
0	0	0	0	20	0	10	10	40	Обучение (материалы для обучения сотрудников)							
10	20	10	20	50	20	30	30	10	30	Приведи друга (бонус за рекомендацию)						
20	10	20	50	60	30	30	30	10	10	40	Питание (как устроено питание в офисе)					
40	30	20	40	30	30	40	40	20	0	10	40	Бронирование переговорных (инструкции)				
10	10	10	20	10	10	20	20	20	0	0	0	30	IT-поддержка (установка, заказ ПО и другие технические вопросы)			
0	0	0	10	0	0	0	0	0	10	0	0	30	Обратная связь (вопросы и предложения, связанные с порталом)			
10	10	10	10	10	0	10	10	10	20	20	20	0	30	70	Вопрос директору (задать вопрос директору и посмотреть список всех вопросов)	
0	0	0	20	30	40	10	0	0	10	20	10	20	30	30	20	Заказать справку
10	10	20	20	20	10	20	20	30	30	20	30	0	0	0	20	Фотогалерея (фототчеты с мероприятий)

Пример сортировки



Пример сортировки



Как пользователь воспринимает дизайн

MS Diserability Toolkit

- Скучный
 - Перегруженный
 - Спокойный
 - Дешевый
 - Креативный
 - ...

Оригинальный список прилагательных

Сокращенный список от NNGroup

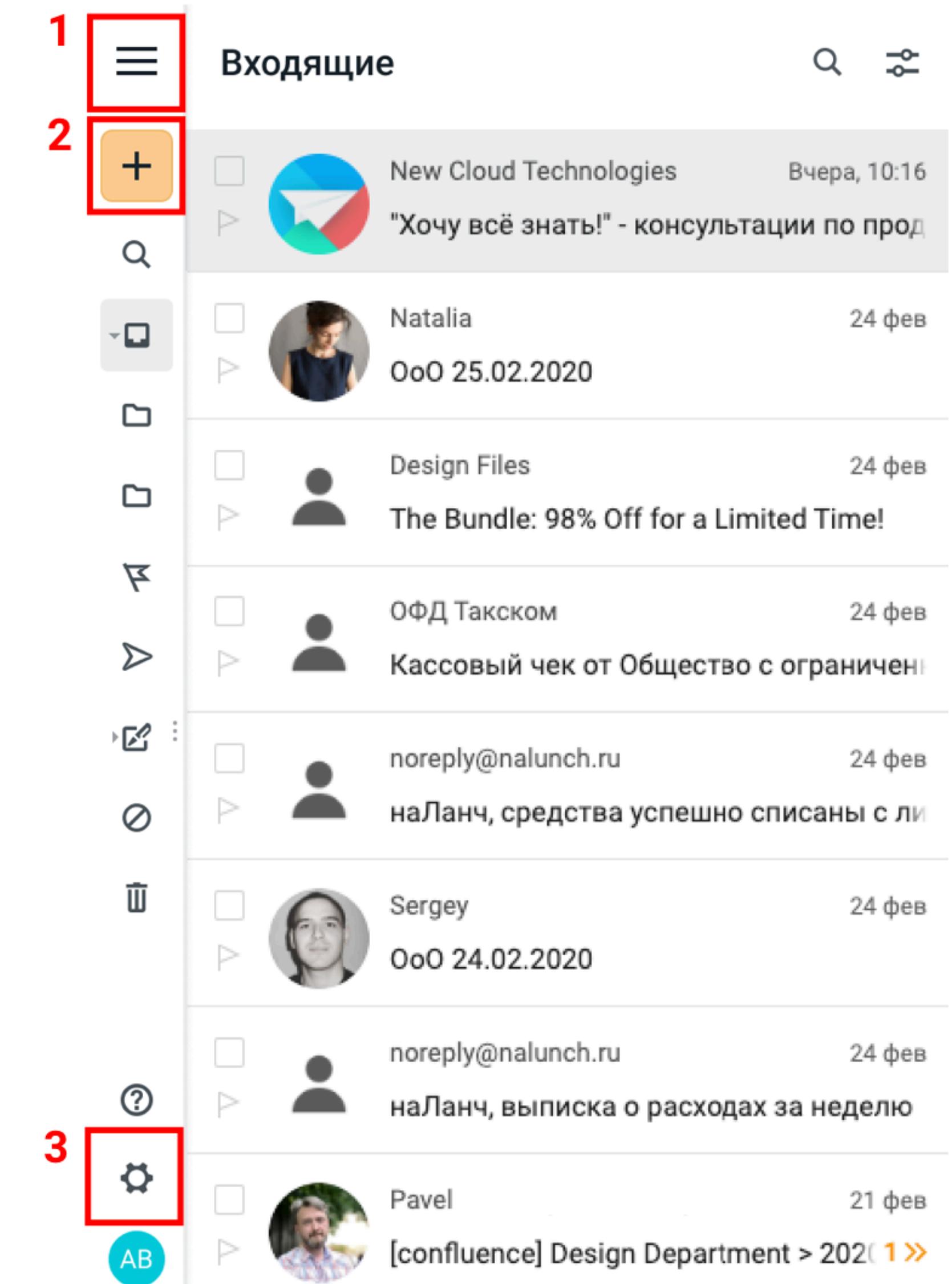
Семантический дифференциал

- биполярная шкала <https://habr.com/ru/post/483776/>

Небольшая	<input type="radio"/>	Крупная				
Надежная	<input type="radio"/>	Ненадежная				
Технологичная	<input type="radio"/>	Примитивная				
Прогрессивная	<input type="radio"/>	Отстающая				
Дружелюбная	<input type="radio"/>	Закрытая				
Запоминающаяся	<input type="radio"/>	Обезличенная				
Родная	<input type="radio"/>	Чужая				
Привлекательная	<input type="radio"/>	Скучная				
Яркая	<input type="radio"/>	Тусклая				
Веселая	<input type="radio"/>	Грустная				

Смогут ли пользователи найти функции в интерфейсе

- Вопрос на понимание интерфейса на основе статичной картинки
 - Куда бы вы нажали что бы выполнить [действие]?
 - Пожалуйста, опишите, что делает каждый пронумерованный элемент?
 - Куда бы вы нашали, что бы выполнить каждое из перечисленных действий? (Список действий с возможностью сопоставить с номером на изображении)
 - Задания на понимание интерфейса на основе кликабельного прототипа



Инструменты для немодерируемых тестов

- **Легко** сервис maze.design (бесплатно 1 проект, 10 заданий) поддерживает Figma, Sketch, XD, Marvel, Invision. Нет трекинга курсора, только клики
- **Сложно** Использование сторонних систем аналитики с html прототипами Axure, Sketch и др. Трекинг курсора, клики
 - Yandex Metrika
 - Matomo очень удобная выгрузка результатов событий

Рекрут поиск аудитории

Бесплатно

- Готовая база, рассылки
- Соцсети, чаты в мессенджерах, сообщества по интересам, форумы
- Спам)

Платно

- Яндекс.Взгляд (сегментация только по интересам) опросы (рекламная сеть) 7500р, тесты (Толока) 999р
- Собственные опросные панели Тибурон, Русопрос и другие.
 - Фастуна (Отборочный вопрос) от 150р за анкету
- Если аудитория очень широкая - Яндекс.Толока, Amazon Mturk

Что движет людьми участвовать в опросах без вознаграждения?



Приглашение

- “Открывашка” (найти что-то общее, шутка, комплимент, уважение)
- Опыт респондента
- Время которое займет опрос/тест
- Ценность для вас, ценность для респондента
- Результаты
- Статья о поиске Натальи Мишиной

Компания МойОфис проводит серию интервью, посвященную подготовке презентаций.

Приглашаем вас принять участие, если вы работаете с презентациями:

- Создавали или редактировали за последние 2-3 месяца
- Комментировали или получали обратную связь
- Совместно работали
- Использовали телефон или планшет

Интервью будет проходить через Zoom и займет 30-60 минут.

Устали от неудобных интерфейсов создания презентаций на мобильных?

Мы ищем людей, которые работают с презентациями для 5ти минутного опроса

Пожалуйста, пройдите опрос по ссылке.

Ваши ответы помогут создать новые решения для мобильных интерфейсов.

Запуск

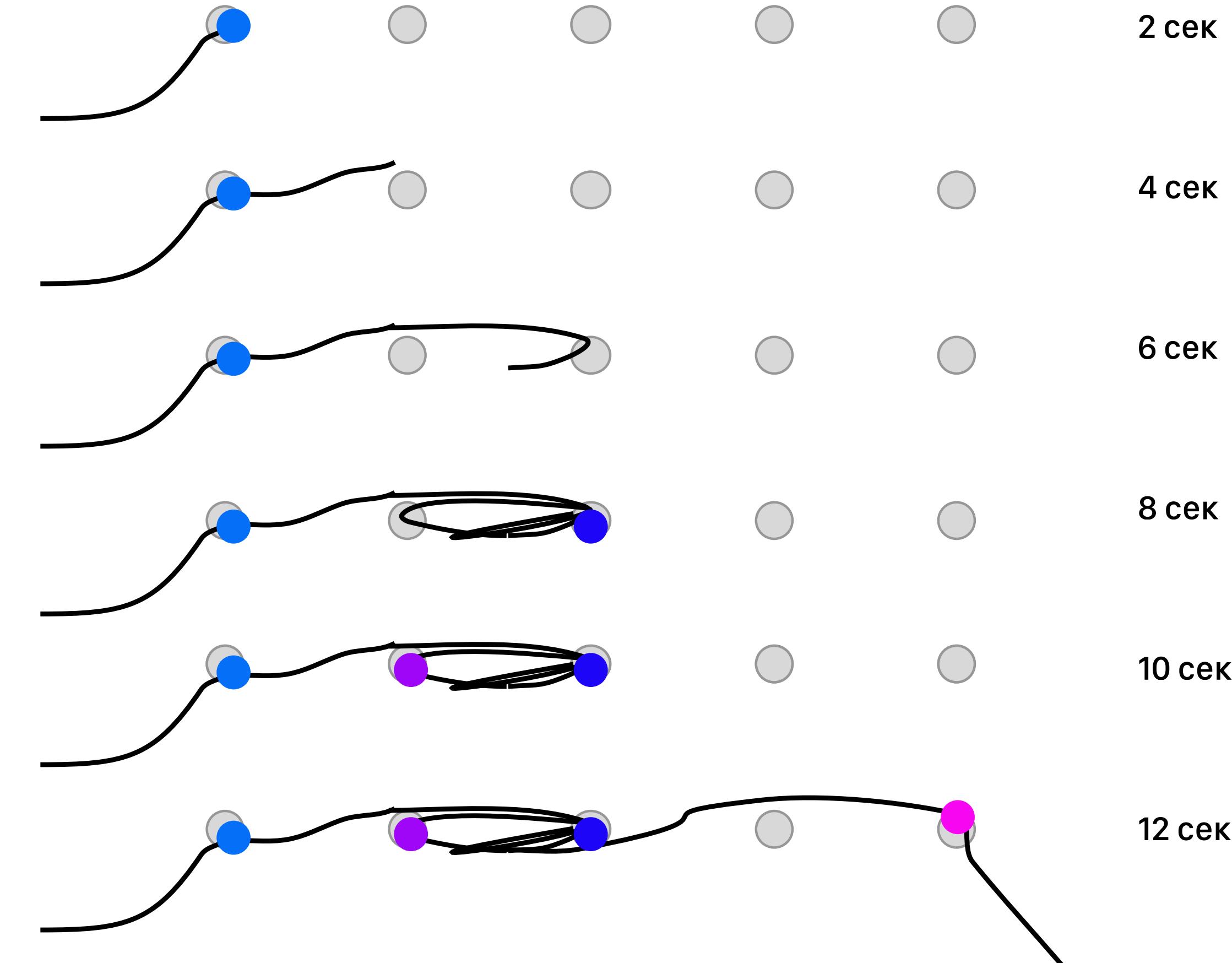
- Предварительный запуск позволяет оценить какое количество результатов вы получите <https://measuringu.com/response-rate/>
- Опрос это тоже продукт, важно отслеживать каналы привлечения респондентов (передача параметра в опрос)
- Аналитика опроса (количество открывших, количество заполнивших), если вы используете ГуглФормы можно использовать сервис вроде bit.ly что бы оценить Response Rate

Чистка результатов

- Время ответа важный параметр, одинаково подозрительно слишком быстрые и слишком долгие ответы
- Вопросы пустышки, также позволяют отсеять невнимательных прокликователей

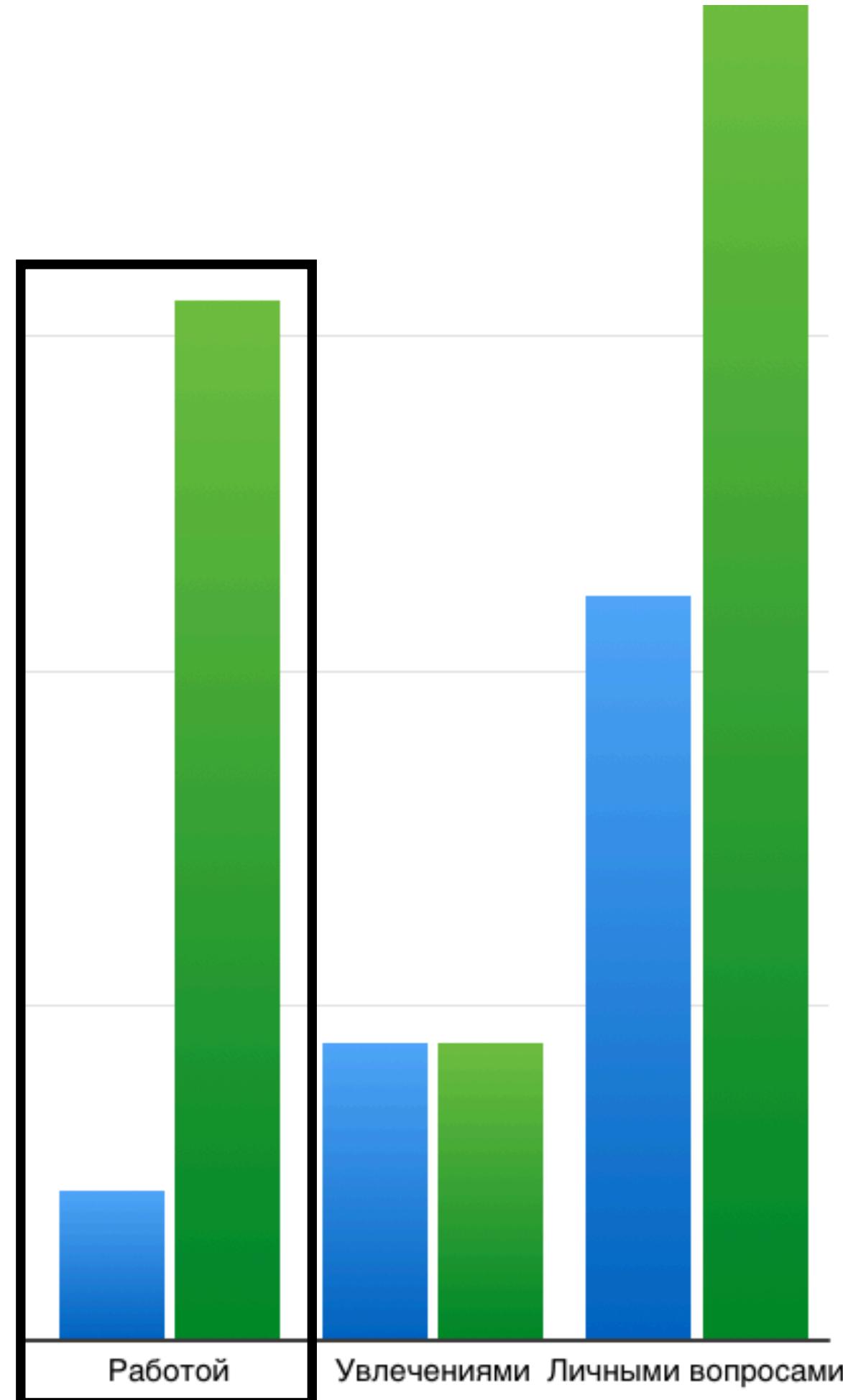
Посещение занятий это ценное использование времени
(социально-желательный ответ)

Полностью не согласен	Не согласен	Нейтрально	Согласен	Полностью согласен
-----------------------	-------------	------------	----------	--------------------



Сегментация

- Должностные обязанности
- Возраст
- Продолжительность использования
- Уровень образования/технической грамотности
- Иногда различия в сегментах выявляются случайно



Использование функции отправки аудиосообщений

● Руководители

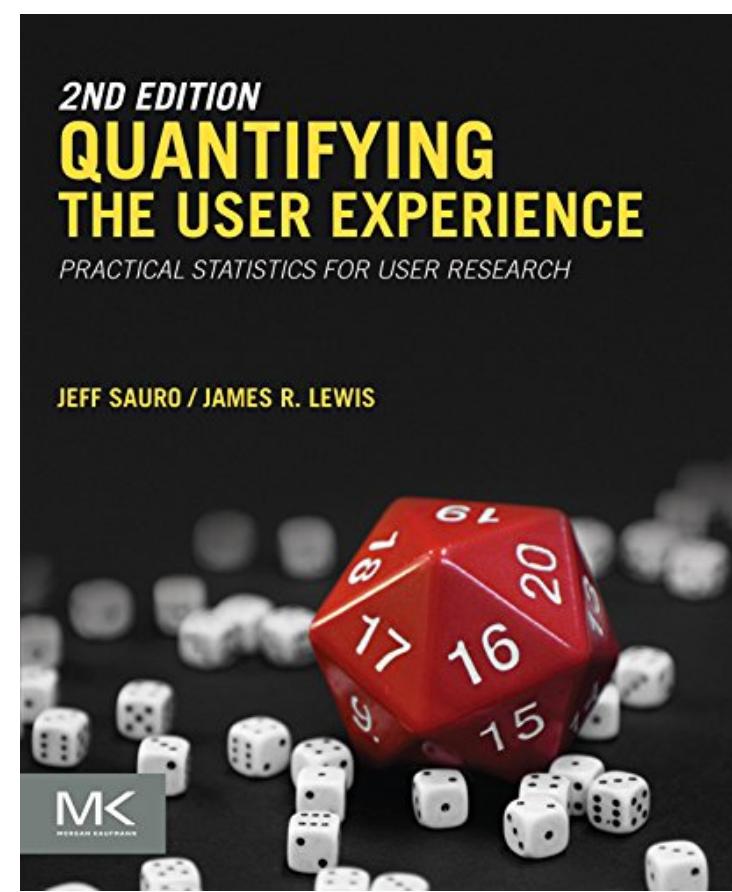
● Сотрудники

Анализ открытых вопросов

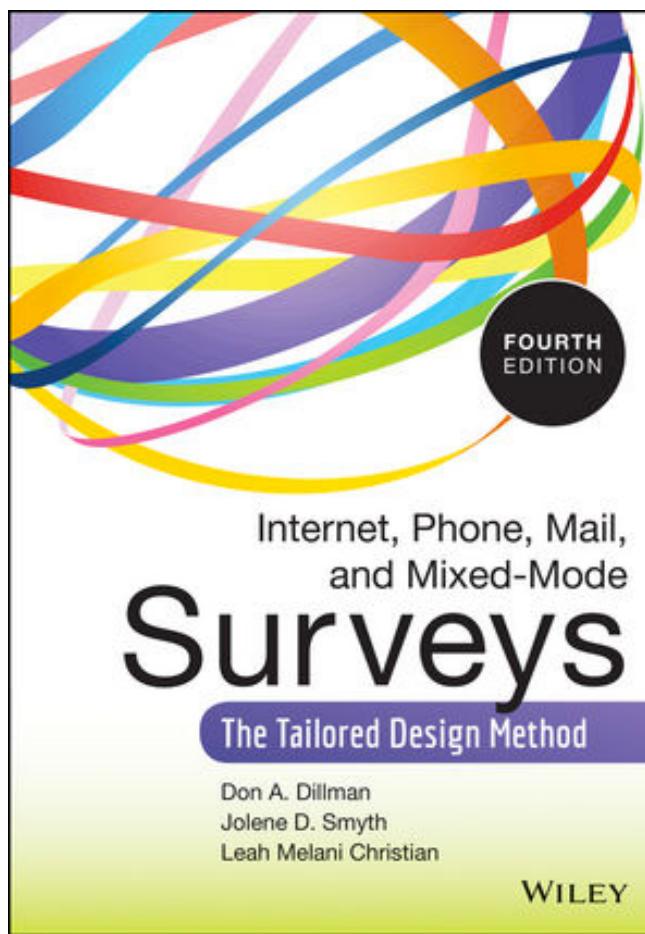
- **Долго** Определение главный тем вручную
- **Сложно** Python
 - En <https://github.com/csurfer/rake-nltk>
 - Ru https://github.com/vgrabovets/multi_rake
- **Легко** инструменты извлечения ключевых слов + Электронные таблицы

Фраза/слово	Количество	Частота, %
интерес	16	4.40
тема	13	3.57
доклад	10	2.75
новое	7	1.92
интересный	6	1.65
знание	5	1.37
конференция	5	1.37
желание	4	1.10
коллега	4	1.10
послушать	4	1.10
сфера	4	1.10

Что стало для вас основным поводом посетить WIAD?	нетворкинг	интерес	доклад	был раньше
встре знакомств нетво движ	жажда желан интерес любоп	--- послуш доклад ---	преды традиция 2016 нра Зй	
с 2016 нравится конференция сейчас сильно интересуюсь темой ИА интерес		? =IF(OR(ISNUMBER(SEARCH(\$G\$5; \$E7)); ISNUM CH(\$G\$4; \$E7))), 1; "")		1
увеличение познанием мира, его сущности и устройства				
Профессиональный интерес, желание поддерживать осведомленность и коммуникацию			1	
интересные кросс-профильные доклады		1	1	
Интерес к теме, к тому как все по-разному воспринимают ИА и в каких смежных областях применяют				1



Quantifying the User Experience:
Practical Statistics for User Research
Блог Джефа Соро measuringu.com



Internet, Phone, Mail,
and Mixed-Mode
Surveys
The Tailored Design Method
Don A. Dillman
Jolene D. Smyth
Leah Melani Christian
WILEY



Questionnaire Design for Social
Surveys

Спасибо за внимание!

Кирилл Улитин
UX Research Lead МойОфис
ulitin.ru
t.me/ulitin_ru