



Co-discovery как метод UX-исследований

Ксения Стернина sternina@corp.mail.ru

@mail.ru[®]



Co-discovery как метод UX-исследований

Ксения Стернина sternina@corp.mail.ru

@mail.ru®

Что у них в голове...

- Ask user – оторвано от решения задачи
- Usability-testing – контекст, но молча
- Think aloud – делай и говори. Но это не свойственно людям
- Co-discovery?



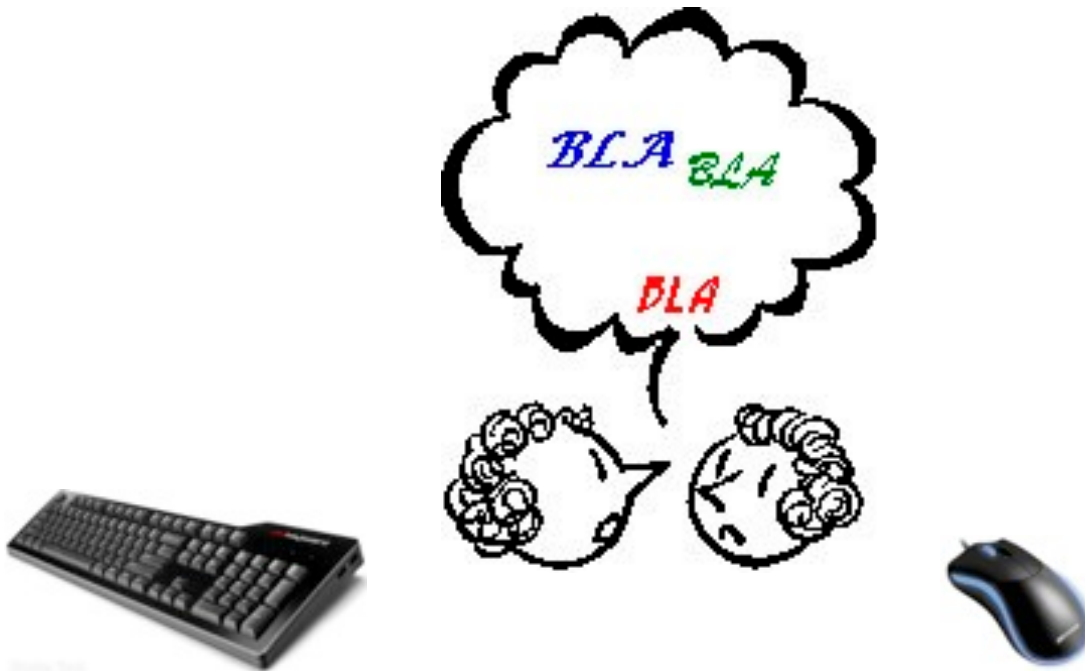
Что у них в голове...

- Ask user – оторвано от решения задачи
- Usability-testing – контекст, но молча
- Think aloud – делай и говори. Но это не свойственно людям
- Co-discovery?



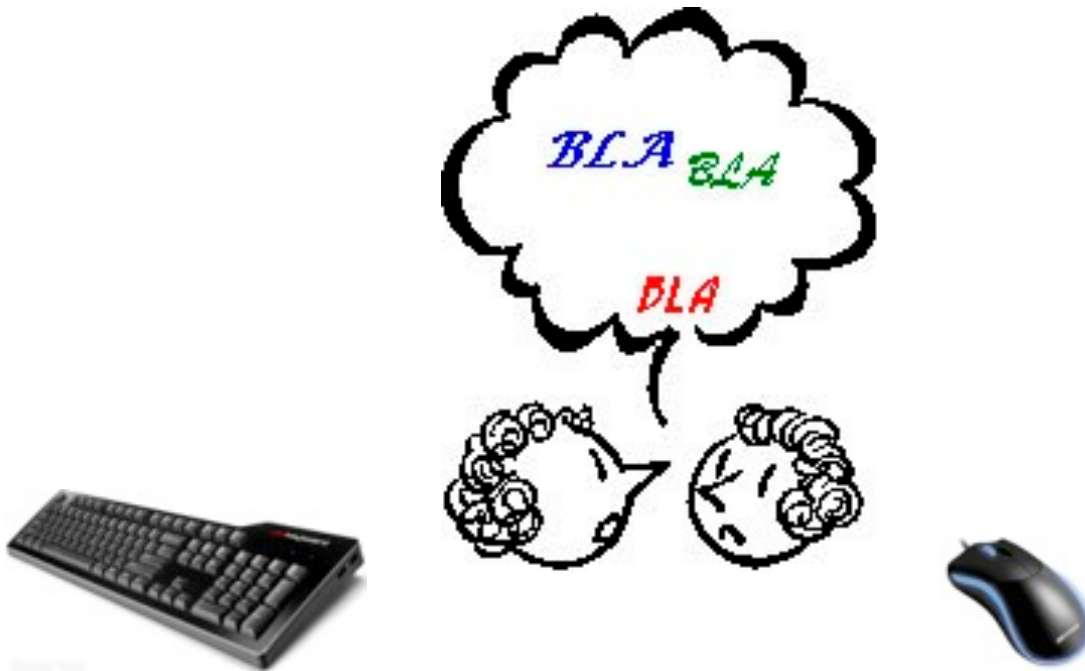
Что такое co-discovery

- 2 участника исследования
- Одному – мышку, другому - клавиатуру
- Совместное решение задачи



Что такое co-discovery

- 2 участника исследования
- Одному – мышку, другому - клавиатуру
- Совместное решение задачи



Про co-discovery известно

- Очень мало:
- Пара научных статей
- Несколько сайтов с определением и ссылкой на КНИГИ:

J.Nielsen "Usability Engineering" p.198, Academic Press, 1993.

Dumas and Redish, A Practical Guide to Usability Testing, Ablex Publishing. p. 31, "Co-discovery".

Rubin, J. Handbook of Usability Testing. John Wiley & Sons. p. 240, "Testing two participants at a time."



Про co-discovery известно

- Очень мало:
- Пара научных статей
- Несколько сайтов с определением и ссылкой на КНИГИ:

J.Nielsen "Usability Engineering" p.198, Academic Press, 1993.

Dumas and Redish, A Practical Guide to Usability Testing, Ablex Publishing. p. 31, "Co-discovery".

Rubin, J. Handbook of Usability Testing. John Wiley & Sons. p. 240, "Testing two participants at a time."



Мы исследовали метод исследований

- Несколько пилотных тестов
- 5 пар респондентов - часть из них сотрудники Mail.ru (не IT)
- 10 задач
 - Зарегистрируйтесь в почте mail.ru
 - Поздравьте письмом Лешу Сергеева С Днем Рождения. Постарайтесь, чтобы это выглядело красиво.
 - Поставьте вашу фотографию, которую каждый раз будет видеть получать вашего письма
 - Найдите своего одноклассника в Моем Мире
 - Найдите и поиграйте в Викингов на Моем Мире
 - Узнайте, какова высота останкинской телебашни
 - Какой рецепт салата «Фейерверк»?
 - Сколько пальцев на руке у робота Бендера из мультсериала "Футурама"
 - Объясните, что значит слово "рыкарь"
 - Выберите, фильм на вечер на video.mail.ru

Мы исследовали метод исследований

- Несколько пилотных тестов
- 5 пар респондентов - часть из них сотрудники Mail.ru (не IT)
- 10 задач
 - Зарегистрируйтесь в почте mail.ru
 - Поздравьте письмом Лешу Сергеева С Днем Рождения. Постарайтесь, чтобы это выглядело красиво.
 - Поставьте вашу фотографию, которую каждый раз будет видеть получать вашего письма
 - Найдите своего одноклассника в Моем Мире
 - Найдите и поиграйте в Викингов на Моем Мире
 - Узнайте, какова высота останкинской телебашни
 - Какой рецепт салата «Фейерверк»?
 - Сколько пальцев на руке у робота Бендера из мультсериала "Футурама"
 - Объясните, что значит слово "рыкарь"
 - Выберите, фильм на вечер на video.mail.ru

Преимущества Co-discovery

1. Естественное общение – прилагают **усилия**, чтобы вербализировать свой способ решения.

Что можно выяснить:

- Визуальное восприятие: вижу/не вижу
- Понимание происходящего словами респондента
- Ожидания
«Где-то здесь можно было добавить открытку»
- Стратегию решения задачи
«Давай в поиск по картинкам, там точно должно быть»
- Различия в моделях мышления двоих респондентов
*« - Вводи адрес сайта!
- Может лучше через поиск?»*

Преимущества Co-discovery

1. Естественное общение – прилагают **усилия**, чтобы вербализировать свой способ решения.

Что можно выяснить:

- Визуальное восприятие: вижу/не вижу
- Понимание происходящего словами респондента
- Ожидания
«Где-то здесь можно было добавить открытку»
- Стратегию решения задачи
«Давай в поиск по картинкам, там точно должно быть»
- Различия в моделях мышления двоих респондентов
*« - Вводи адрес сайта!
- Может лучше через поиск?»*

Преимущества Co-discovery

2. Респонденты с разными стратегиями **объясняют** друг другу свою

Что можно выяснить:

- Как объясняют, какие термины они используют, какие зацепки (геометрическая фигура, цвет, сторона)

«На синей на этой написано. Там же, где ты делала. Сверху, над белым полем. Синяя большая квадратина! Да нет!»

- Реакция на объяснения
- Где точка взаимопонимания

Преимущества Co-discovery

2. Респонденты с разными стратегиями **объясняют** друг другу свою

Что можно выяснить:

- Как объясняют, какие термины они используют, какие зацепки (геометрическая фигура, цвет, сторона)

«На синей на этой написано. Там же, где ты делала. Сверху, над белым полем. Синяя большая квадратина! Да нет!»

- Реакция на объяснения
- Где точка взаимопонимания

Преимущества Co-discovery

3. Выявить сложности удастся **быстрее** – видны пути решения и проблемы сразу двоих респондентов
4. **Нет ментора**, который всё знает – модератор почти не участвует в процессе
5. Всем интересно, более расслабленная обстановка

Преимущества Co-discovery

3. Выявить сложности удастся **быстрее** – видны пути решения и проблемы сразу двоих респондентов
4. **Нет ментора**, который всё знает – модератор почти не участвует в процессе
5. Всем интересно, более расслабленная обстановка

Возможные недостатки

1. Может не покрывать часть проблем (поэтому не является заменой юзабилити-тестированию)
1. Не конструируется реальная среда (контекст решения задачи)
2. Человек не может полностью погрузиться в решение задачи, т.к. отвлекается на разъяснения
3. Сложнее делать количественные оценки
 - Number of errors – они подталкивают друг друга к методу решения задачи
 - Time-to-task – часть времени уходит на объяснения
4. Труднее проявлять свои личные интересы в момент решения задачи (выбрать фильм)
5. +/- Один некоторое время доминирует

Мужчина

Человек с мышкой

Возможные недостатки

1. Может не покрывать часть проблем (поэтому не является заменой юзабилити-тестированию)
1. Не конструируется реальная среда (контекст решения задачи)
2. Человек не может полностью погрузиться в решение задачи, т.к. отвлекается на разъяснения
3. Сложнее делать количественные оценки
 - Number of errors – они подталкивают друг друга к методу решения задачи
 - Time-to-task – часть времени уходит на объяснения
4. Труднее проявлять свои личные интересы в момент решения задачи (выбрать фильм)
5. +/- Один некоторое время доминирует

Мужчина

Человек с мышкой

Инструкция по применению

0. Кроме стандартных: реальный пользователь, реальная задача,
1. В пару лучше объединять **хорошо знакомых** людей
2. Лучше, чтобы в паре **модели мышления** максимально **отличались** (мужчина и женщина, технарь и гуманитарий, разный возраст)
3. При формулировке задачи, нужна более сильная мотивация «чтобы результат устраивал вас обоих»

Инструкция по применению

0. Кроме стандартных: реальный пользователь, реальная задача,
1. В пару лучше объединять **хорошо знакомых** людей
2. Лучше, чтобы в паре **модели мышления** максимально **отличались** (мужчина и женщина, технарь и гуманитарий, разный возраст)
3. При формулировке задачи, нужна более сильная мотивация «чтобы результат устраивал вас обоих»

Когда применять

1. Сервисы, которые используются совместно
 - Покупка квартиры, техники
 - Планирование путешествия
 - Выбор фильма
2. Для продуктов, в которых трудно выявить группы пользователей, когда пользователи – все.
 - Поисковая система, электронная почта
3. Если важно понять восприятие, стратегии. Не только «0» или «1» (сделал/не сделал), а отношение
4. Если важно понять язык, на котором думает пользователь

Когда применять

1. Сервисы, которые используются совместно
 - Покупка квартиры, техники
 - Планирование путешествия
 - Выбор фильма
2. Для продуктов, в которых трудно выявить группы пользователей, когда пользователи – все.
 - Поисковая система, электронная почта
3. Если важно понять восприятие, стратегии. Не только «0» или «1» (сделал/не сделал), а отношение
4. Если важно понять язык, на котором думает пользователь

Задача:

Зарегистрируйтесь в
почте Mail.ru

Задача:

Зарегистрируйтесь в
почте Mail.ru



СПАСИБО!

Ксения Стернина
sternina@corp.mail.ru

@mail.ru[®]

www.mail.ru



СПАСИБО!

Ксения Стернина
sternina@corp.mail.ru

@mail.ru[®]

www.mail.ru