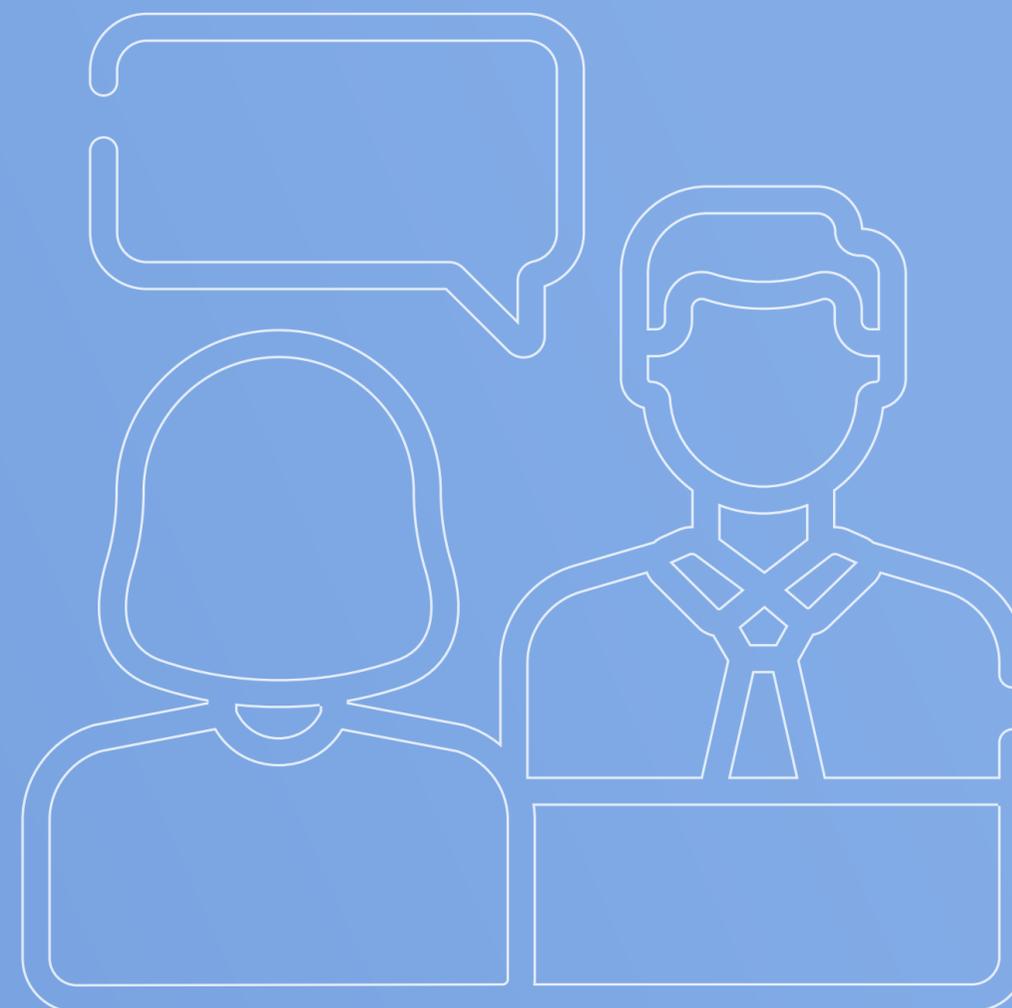


UX Design

Примеры вопросов
для интервью с пользователями



Пример вопросов для интервью с пользователями

Интернет-аптека

- Расскажите коротко о себе. Кем вы работаете? Как отдыхаете?
- Где проводите большую часть времени в интернете? Какими сайтами / приложениями пользуетесь?
- Как вы обычно покупаете лекарства?
- Расскажите подробнее, как вы искали и бронировали что-то в интернет-аптеке в последний раз.
- Какими интернет площадками при поиске и бронировании товаров в интернет-аптеке вы пользуетесь?
- Что для вас стало ключевым фактором, чтобы воспользоваться именно выбранной интернет-аптекой? По каким критериям ещё вы сравнивали интернет-аптеки?
- Какие ещё интернет-аптеки рассматривали? Почему не выбрали другие?
- Что вам нравится на текущем сайте? Что не нравится? Что бы вы улучшили?
- Что вас может заставить отказаться от использования выбранной интернет-аптеки?
- Какая информация на сайте интернет-аптеки должна быть обязательной?
- При использовании сайта были моменты, которые вас удивили неприятно? Расскажите подробнее (если ответ положительный).
- Вы бы рекомендовали данную интернет-аптеку своим знакомым? Расскажите, как бы вы это делали.

Пример протокала исследований с респондентом

Интернет-аптека

Вопрос	Ответ	Комментарий интервьюера
<p>Что для вас стало ключевым фактором, чтобы воспользоваться именно выбранной интернет-аптекой?</p> <p>По каким критериям ещё вы сравнивали интернет-аптеки?</p>	<p>Основной фактор наличие товара вообще в аптеке, я постоянно принимаю одно лекарство, но оно бывает не во всех аптеках, далее я сравниваю цены и смотрю также расстояние до аптеки (потому, что оно не подлежит доставке).</p>	<p>На дополнительный вопрос «Важно ли для вас видеть срок годности товара сразу на сайте», ответ был «нет».</p>
<p>Что вас может заставить отказаться от использования выбранной интернет-аптеки?</p>	<p>Если продали лекарство с истёкшим сроком годности, я забываю иногда сама проверять в аптеке лекарство.</p> <p>Если забронировала товар в аптеке, но при выкупе выяснилось, что не тот товар (дозировка / форма выпуска), а нужного нет в наличие.</p>	
<p>Что вам нравится на текущем сайте? Что не нравится? Что бы вы улучшили?</p>	<p>Не хватает дополнительных фильтров по форме выпуска товара, а также рецептурный или нет.</p> <p>Я бы добавила бы «подписку» на отсутствующее лекарство, как в интернет-магазинах, появился товар – пришло уведомление.</p>	<p>Очень долго обсуждала неудобный фильтр, но кроме формы выпуска больше замечаний не было.</p>

Пример вопросов для интервью с пользователями

Личный кабинет агента

- Расскажите коротко о себе. Кем вы работаете?
 - Что входит в ваши обязанности?
 - Какими разделами личного кабинета вы пользуетесь чаще всего?
 - Какие основные действия вы совершаете в личном кабинете?
 - Расскажите подробнее, на примере часто используемого сценария в работе свои шаги. Что нужно изменить, чтобы вам было удобнее и быстрее завершить весь сценарий?
 - Какого функционала на ваш взгляд сейчас не хватает в личном кабинете, чтобы вам удобнее было им пользоваться?
 - Какой функционал сейчас усложняет вашу работу в личном кабинете и снижает ваш KPI?
- Какой функционал и/или раздел личного кабинета вы никогда не использовали в своей работе?
 - С каких устройств вы заходите в личный кабинет?
 - Расскажите какие действия/сценарии вы выполняете, когда используете личный кабинет:
 - на компьютере
 - планшете
 - мобильном устройстве
 - Какие ещё моменты при работе с личным кабинетом, мы не обсудили?
 - Что на сегодняшний момент больше всего вызывает негатива при работе в личном кабинете?
 - С какими проблемами вы сталкиваетесь при работе в личном кабинете сейчас? Как их решаете?