

План комплексного UX-исследования

Разработка и проведения исследований
пользовательского взаимодействия

Медицинский центр СКА

Автор:

Яковлева Татьяна

Соавтор:

Perplexity AI

Версия документа: 1.0

Дата: 10 августа 2025 г.

Оглавление

1. Цель исследования	2
2. Гипотезы и методы их проверки	2
3. Планы и протоколы проведения различных типов исследования	3
Глубинные интервью (In-depth Interviews)	3
Онлайн-опросы (Surveys)	4
Юзабилити-тестирования (Usability Testing)	5
Шаблоны для аналитики	6
4. План выборки и рекрутинга	8
5. Анализ и отчетность	8
6. Пример структуры готового отчёта	9
7. Инструкции для модераторов интервью и тестов	9
8. Скрининговая анкета для рекрутинга	9
9. Российские сервисы для удалённых немодерируемых исследований	10
10. Сервисы для расшифровки интервью и аналитики инсайтов	11
11. Дополнительные разделы, важные для качественного UX-исследования	11

1. Цель исследования

- Получить глубокое понимание потребностей, проблем, мотивов и ожиданий пользователей сайта.
- Проверить и уточнить гипотезы о ключевых функциях и пользовательских сценариях.
- Обеспечить основу для создания удобного, доступного и эффективного интерфейса.
- Снизить риски неудачного проектирования за счет данных из реального опыта.
- Повысить удовлетворённость пользователей и улучшить конверсию основных действий (запись, использование кабинета, консультации).

2. Гипотезы и методы их проверки

Гипотеза	Методы проверки
Пациенты испытывают трудности с поиском и выбором врача	Глубинные интервью, юзабилити-тестирование с конкретными задачами поиска и выбора врача
Онлайн-запись неудобна и занимает много времени	Аналитика цифровых следов (карты кликов, drop-off), глубокие интервью, контекстное наблюдение
Мобильная версия сложна для пожилых и людей с ОВЗ	Юзабилити-тестирование с целевыми группами, анкеты удовлетворенности
Пользователи хотят получать результаты анализов в личном кабинете	Опросы, интервью, тестирование прототипа личного кабинета
Пациенты ожидают персонализированные рекомендации и уведомления	Интервью, тестирование прототипа с функциями персонализации
Виртуальный помощник (чат-бот, голосовой ассистент) помогает навигации и получение информации	Юзабилити-тестирование с ассистентом, интервью
Недостаток информации о врачах снижает доверие и конверсию записи	Фокус-группы, анализ посещений страниц врачей

Онлайн-оплата и управление записями ускоряют процессы и снижают нагрузку на колл-центр	Аналитика использования функций, интервью с пациентами и персоналом
Пользователи требуют понятной поддержки в виде FAQ, обучающих видео для снижения тревоги	Интервью, опросы, юзабилити-тесты раздела поддержки и обучающих материалов

3. Планы и протоколы проведения различных типов исследования

3.1 Глубинные интервью (In-depth Interviews)

Цель

Получить детальное понимание опыта, болей, потребностей и мотивации пользователей в ключевых аспектах взаимодействия с сайтом.

Подготовка

- Определение целей интервью: какие гипотезы проверяются.
- Подготовка и согласование списка открытых вопросов (см. шаблон ниже).
- Подбор участников по скрининговой анкете (см. шаблон).
- Подготовка технических средств для записи (Zoom, MS Teams, диктофон).

Структура сессии (около 60–90 минут)

Этап	Продолжительность	Описание
Вступление	5 мин	Представление, согласие на запись, краткое объяснение цели интервью
Блок 1: Опыт	15 мин	Вопросы о поиске врача, записи, использовании сайта
Блок 2: Проблемы	20 мин	Уточнение сложностей, что вызывает неудобства, реальные примеры

Блок 3: Оценка функций	15 мин	Впечатления об онлайн-записи, личном кабинете, мобильной версии, чат-боте
Блок 4: Предложения	10 мин	Какие функции хотелось бы добавить или улучшить
Заключение	5 мин	Благодарность, вопросы к интервьюируемому, информация о дальнейших шагах

Вопросы (примерные)

- Как вы обычно ищете информацию и выбираете врача?
- Расскажите о вашем опыте записи на приём через сайт.
- Были ли случаи, когда вы испытывали затруднения? Какие?
- Используете ли вы мобильную версию сайта? Как оцениваете её удобство?
- Какие функции сайта для вас наиболее важны?
- Что бы вы хотели изменить или добавить?
- Что думаете о чат-боте и онлайн-консультациях?

После интервью

- Транскрибирование записи.
- Кодирование ответов по темам.
- Выделение инсайтов и примеров.

3.2 Онлайн-опросы (Surveys)

Цель

Собрать количественные данные по гипотезам, проверить распространенность проблем и предпочтений.

Подготовка

- Формулировка закрытых вопросов с вариантами ответов.
- Использование Likert-метрик, рейтингов, да/нет.
- Подготовка скрининга и фильтров.
- Выбор платформы (Google Forms, Fastana, Яндекс.Формы).

Структура опроса (до 15 минут заполнения)

- Введение с описанием цели.

- Вопросы по ключевым темам проверки гипотез.
- Демографические вопросы.
- Благодарность и опция оставить контакты для дальнейшего участия.

Пример вопросов

- Насколько вы удовлетворены функционалом онлайн-записи? (шкала от 1 до 5)
- Используете ли мобильную версию сайта? (да/нет)
- Какие разделы сайта вы посещаете чаще всего? (множественный выбор)
- Согласны ли вы получать уведомления по SMS/email? (да/нет)
- Оцените удобство использования личного кабинета от 1 до 5.

После опроса

- Анализ распределений, средних значений, кросстабуляция по сегментам.
- Статистическая проверка гипотез (при необходимости).

3.3 Юзабилити-тестирования (Usability Testing)

Цель

Выявить трудности и ошибки пользователей при выполнении типичных задач на сайте или прототипе.

Подготовка

- Формирование сценариев с конкретными задачами (например, запись на приём, поиск врача).
- Подбор участников, требование опытности или сегментация по целевой группе.
- Настройка технических средств записи экрана, видео, аудио.
- Определение формата тестирования (удалённое или очное).

Структура сессии (около 30–60 минут)

Этап	Продолжительность	Описание
Вступление	5 мин	Инструктаж, просьба «думать вслух», согласие на запись

Выполнение задач	20–40 мин	Подробное прохождение списка задач с наблюдением и фиксированием ошибок
Обсуждение	10 мин	Вопросы интервью по впечатлениям, проблемным ситуациям
Заключение	5 мин	Благодарность, сбор обратной связи

Примеры задач

- Найти и выбрать подходящего врача по специализации.
- Записаться на приём на удобное время.
- Просмотреть историю записи в личном кабинете.
- Найти контактную информацию и построить маршрут.
- Воспользоваться онлайн-чатом для получения консультации.

После тестирования

- Анализ видео и аудио, сбор списка ошибок и затруднений.
- Классификация по тяжести ошибок и частотности.
- Формирование рекомендаций по улучшению UX.

3.4 Шаблоны для аналитики

Интервью

Вопрос / Тема	Ответ / Комментарий	Ключевой инсайт	Выводы / Предложения
Как ищете врача?	...	Пользователи ищут по специализации и отзывам	Добавить фильтры и отзывы на сайт
Трудности с записью	...	Процесс слишком долгий, нет подтверждения сразу	Оптимизировать форму и добавить моментальные подтверждения
Мобильная версия	...	Для пожилых сложна навигация	Упростить интерфейс и увеличить шрифты
Использование онлайн-чата	...	Не всегда понимают, где искать чат	Сделать кнопку чата более заметной

Опросы

Вопрос	% положительных ответов	Среднее значение / рейтинг	Выводы
Удовлетворённость онлайн-записью	75%	4.2 / 5	Общая удовлетворённость высокая, но есть возможности для улучшения
Использование мобильной версии	60%		Большая часть пользователей пользуется мобильной версией
Важность SMS-уведомлений	90%		Уведомления важны большинству

Юзабилити-тестирования

Задача	Ошибка / Трудность	Частота (кол-во участников)	Серьёзность (низкая/средняя / высокая)	Рекомендации по исправлению
Записаться на приём	Запутанная форма, ошибка валидации	4 / 10	Высокая	Упростить поля, добавить подсказки
Поиск врача	Нет фильтра по опыту работы	3 / 10	Средняя	Добавить фильтр
Использование чата	Неочевидная кнопка	5 / 10	Средняя	Сделать кнопку более заметной

4. План выборки и рекрутинга

Аудитория	Количество участников	Критерии отбора	Источники найма	Мотивация участников
Пациенты взрослые	15-25	Разные возрастные группы, опыт использования сайта	Базы пациентов, соцсети, волонтёры	Подарочные сертификаты, бонусы
Родители пациентов	6-10	Родители детей, посещающих центр	Приглашения в центре, сообщества	Аналогично
Врачи и медперсонал	6-10	Используют цифровые системы центра	Внутренние рассылки, приглашения	Внутренние премии
Администраторы	3-5	Операторы колл-центра, IT-персонал	Внутренний рекрутинг	Внутреннее признание

5. Анализ и отчетность

- Автоматическая расшифровка с помощью Яндекс SpeechKit, Sonix.ai, AmberScript, с последующей ручной корректировкой и тематическим кодированием.
- Использование таблиц для свода ответов, разделение по ключевым темам и инсайтам с категоризацией проблем и пожеланий.
- Применение визуализации: customer journey maps, диаграммы болевых точек, mind maps.
- Интеграция с Notion или Google Docs для коллаборативной работы и создания отчетов.
- Финальная подготовка отчёта с рекомендациями и презентацией для заказчика.

6. Пример структуры готового отчёта

1. Введение (цель, задачи, методология)
2. Описание аудитории и выборки
3. Ключевые инсайты (тематический анализ)
4. Результаты интервью, тестов, аналитики
5. Выводы и рекомендации
6. Customer Journey Map и визуализации
7. Планы и предложения по доработке
8. Приложения (скрипты, анкеты, таблицы данных)

7. Инструкции для модераторов интервью и тестов

- Старт с приветствия и констатации целей
- Получение согласия на запись и конфиденциальность
- Ведение диалога с открытыми вопросами, слушание без перебиваний
- Поддержка комфортной атмосферы, контроль времени без давления
- Для тестов — поощрение «мыслей вслух», фиксирование действий и комментариев
- Для фокус-групп — обеспечение баланса и уважительного диалога

8. Скрининговая анкета для рекрутинга

Вопрос	Варианты	Примечание
Возраст	18-25, 26-40, 41-60, 60+	Широкий диапазон
Пол	Мужчина, Женщина, Другое	
Используете ли вы сайт медицинского центра СКА?	Да, Нет	Для разделения опыта

Как часто посещаете медицинский центр?	Раз в месяц и чаще, Раз в полгода, Реже	
Пользовались ли услугами телемедицины?	Да, Нет	
Используете ли мобильные приложения для здоровья?	Да, Нет	
Есть ли у вас дети до 18 лет, посещающие центр?	Да, Нет	Для рекрутинга родителей
Готовы участвовать в интервью / тесте до 90 мин?	Да, Нет	Крайне важно
Есть ли технические возможности для удалённого участия (камера, микрофон, интернет)?	Да, Нет	Для удалённого формата
Готовы ли вы участвовать в последующих этапах тестирования?	Да, Нет	Для расширенного вовлечения

9. Российские сервисы для удалённых немодерируемых исследований

- AskUsers — платформа для сбора немодерируемых юзабилити-тестов с видеоотзывами, фильтрацией аудитории
- UXCrowd — российский сервис для UX-тестирования и опросов, удобен для прототипов
- Фабрика Юзабилити — облачная лаборатория для удалённого тестирования с аналитикой эмоциональных реакций
- Fastuna — сервис опросов и A/B тестирования с возможностями анализа и нейросетевой обработки

10. Сервисы для расшифровки интервью и аналитики инсайтов

- Яндекс SpeechKit — качественное распознавание речи на русском языке с временными метками
- Sonix.ai — транскрипция с разделением по спикерам, поиск по тексту
- AmberScript — редактор для корректировки транскриптов, выделение тем и инсайтов
- Google Cloud Speech-to-Text — хорошее распознавание речи, возможно использование в облаке
- Notion с AI-плагинами — платформа для организации, категоризации и анализа инсайтов в команде

11. Дополнительные разделы, важные для качественного UX-исследования

- Этические требования
 - Обеспечение анонимности и конфиденциальности
 - Информированное согласие и право отказаться в любой момент
- План коммуникации
 - Регулярные отчёты для команды и заказчика
 - Обратная связь по результатам сессий и корректировка исследования
- Управление рисками
 - Технический контроль качества записи и подключения
 - Подготовка резервных сценариев
- Контроль качества и мониторинг
 - Чек-листы для модераторов
 - Аудит полученных данных и ретроспективы команды
- Итерации и последующие этапы
 - План повторных тестов после реализации изменений
 - Интеграция результатов исследования в цикл разработки