

# Успешный проект — проект, ориентированный на цели пользователя

Коноплицкий

Павел  
Проектировщик пользовательских интерфейсов

Usabilitylab  
p.konopitskiy@usabilitylab.ru

# Знакомая ситуация?!



# И это тоже Ваша целевая аудитория?

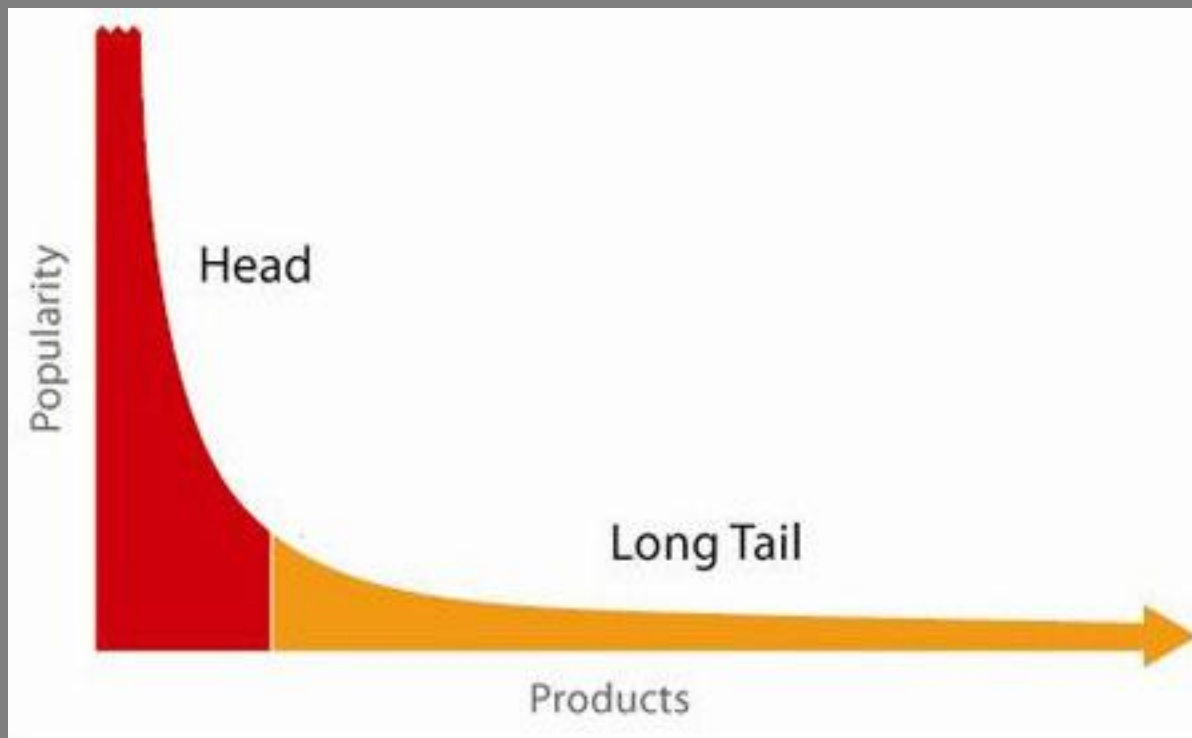
2 буддийских монаха

14-тилетняя крановщица



:)

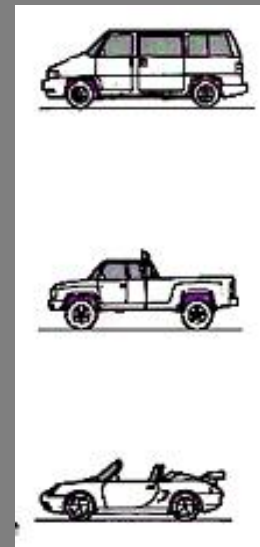
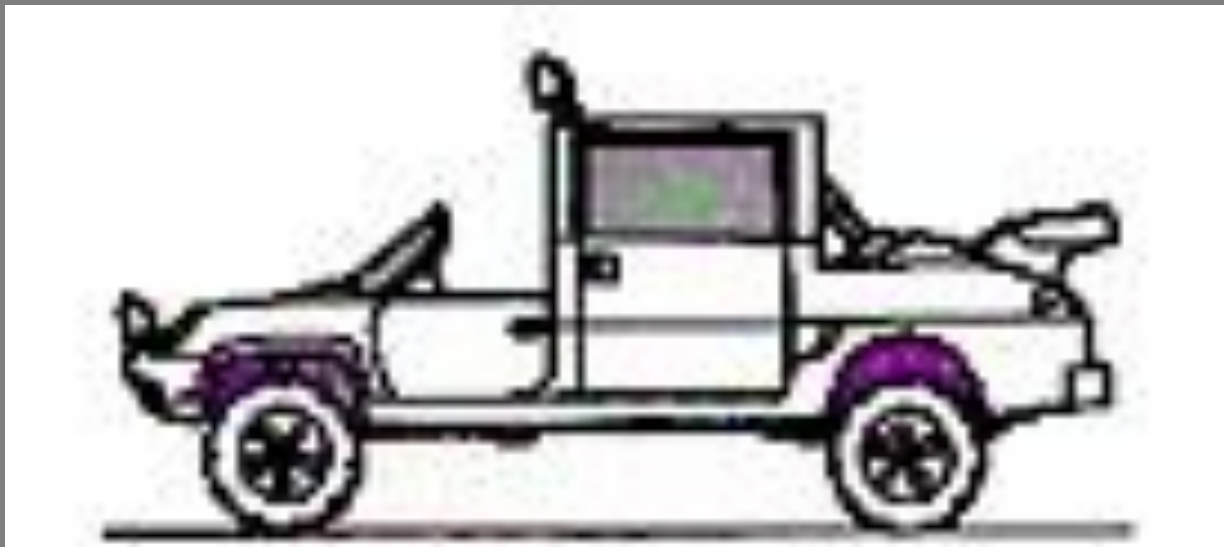
# Длинный хвост



# Массовость Vs. ИНДИВИДУАЛЬНОСТЬ



# Учитывать пожелания каждого пользователя?



Что было бы с автомобилем, если бы производитель решил  
удовлетворить желания каждого покупателя.

# Учитывать реальные потребности



Меган. Мать двоих детей. Ей  
необходим семейный автомобиль.  
Минивэн для неё лучший выбор.

# Учитывать реальные потребности



Дуглас. Строитель. Пикап - это то, что ему необходимо.



# Учитывать реальные потребности



Стюарт. Бизнесмен. Спортивный автомобиль дополняет его стиль.

# Маркетинг Vs. реальных потребностей



# Маркетинговые мифы



Начнут ли когда-нибудь девочки  
«соображать» на троих?

# Маркетинговые мифы



Моющее средство очищает от несуществующего в природе «водного камня»

# Маркетинговые мифы

Бритьё сделает её кожу ярче? О каких новых ощущениях идёт речь?

**Почувствуй себя богиней**

**Нежные Вибрации**

Подкожи Богиня

**Для богини,  
которая хочет приобрести более сияющую кожу!**

С каждым движением бритва Venus® Vibrance™ мягко отшелушивает сухие участки кожи, делая ее более гладкой, сияющей и шелковистой. Одним нажатием на кнопку ты испытаешь новые ощущения при бритье.

**Позволь своей коже сиять ярче, чем когда-нибудь!**

New!

отзывы и многое другое!

ГЛАВНАЯ | ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ | ЗАДАТЬ ВОПРОС | КЛУБ БОГИНЬ | МЕЖДУНАРОДНЫЕ САЙТЫ

Условия и соглашения. Политика конфиденциальности.

# Маркетинговые мифы

Так розовый или лиловый? Иллюзия выбора. Телефон один и тот же.



ТАК *РОЗОВЫЙ* ИЛИ *ЛИЛОВЫЙ*?  
ЭТО ЗАВИСИТ ОТ ТЕБЯ

Для жизнерадостной  
мечтательницы

Для роковой женщины

The advertisement features two mobile phones, one pink and one purple, positioned centrally. The pink phone's screen displays the time 11:35, while the purple phone's screen shows a music player interface with a glowing yellow note icon and the text 'The Beatles'. The background is a dark gradient with a decorative floral pattern in the top left corner.

# «Сферические кони в вакууме»



# «Гуттаперчевый пользователь»





# Персонажи

Взвешиваете? Упрощает генетику?

The First Time Buyer

## Becky Broadmore



**“I’m just not sure what I need to know to get my first mortgage. How do I know I made the right choice?”**

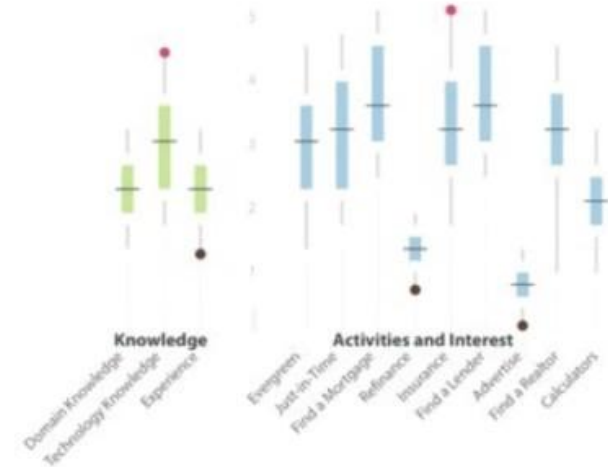
BECKY MOVED TO BOSTON THREE YEARS AGO TO WORK FOR A SMALL LAW FIRM. WITH HER recent promotion, she’s ready to purchase her first home.

Living in the city, a Vespa is her primary mode of transportation. On rainy days, or during the Winter, she commutes into work on the subway.

Sandy considers her self to be pretty smart, after all she has a small eTrade investment portfolio she manages on-line, and uses her bank’s on-line bill payment. However, she’s overwhelmed by the confusing terminology, options, and costs associated with getting a mortgage. She’s also put-off by all the spam she receives about unbelievable 2.9% mortgage rates and sites with excessive ads and pop-ups.

She’s a firm believer in “you get what you pay for,” and “if it sounds too good to be true, it probably is.” She’s heard horror stories about Internet banks and doesn’t mind paying a higher rate to a recognized lender or someone local.

Becky has no clue what her credit score is. She has a few credit cards and department store cards, which carry a monthly balance. She’s pretty good at making her payments, but sometimes is late. She isn’t sure how this will effect her when applying for a mortgage.



AGE: 28

EDUCATION: BA

OCCUPATION: Administrative Assistant

### Referrer

Private label realtor

### Key Words

local realtor, buying a house, buying first house

### Entry Point

Articles

### Reasons to Return

Better updated articles, short-list of preferred lenders

### Goals

- Use the computer and Internet without having to constantly call a friend.
- Get junk mail free e-mail.
- Feel safe visiting sites without worrying about sites stealing her information.

### Questions

- What’s the best mortgage for me?
- What do all these terms mean?
- Which lender is better?
- How much will it really cost me?
- What’s my monthly payment?

### Influencers

- Reputation
- Assistance and education
- Clarity of information
- Professionalism/trustworthiness

### Websites She Visits

- Ebay
- My Yahoo!
- MSN
- Bible study sites

### Frustrations & Pain Points

- Computing is difficult and Becky wants to be able to use the Internet without worrying about problems.
- Random pop-ups that she can not get rid of.
- Elizabeth would rather have random computer problems, then call her son for help, because he get frustrated with her when trying to help fix her PC.
- After visiting sites, she sometimes gets e-mails from the site, and she wonders if the site is somehow stealing her information.

# Цели и задачи

**«Цель любой деятельности всегда лежит за пределами самой деятельности»**

Цель – это конечное состояние, тогда как задача – переходный процесс, необходимый для достижения цели. Задачи могут меняться, цель – нет.

# Игнорирование цели

ARBAT PRESTIZH  
ФАРМАЦИЯ И КОСМЕТИКА

(495) 777-777-3  
ЕДИНАЯ СПРАВОЧНАЯ

НАЙДИ СВОЙ МАГАЗИН  
-ближайший регион- -ближайший магазин- ПОИСК

главная карта сайта написать письмо

ТОВАРЫ И СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ  
LIFE STYLE  
SMS-МЕДИА  
СЕТЬ «АРБАТ ПРЕСТИЖ»  
КОРПОРАТИВНАЯ ЗОНА

АКЦИИ И ВИКТОРИНЫ  
Новинки  
Тоны продаж  
Подарки

**Nina Ricci  
Nina New**  
ТОП ПРОДАЖ

**SH  
CAROLINA  
HERRERA**  
НОВИНКА

УПАКЕМ  
КРАСИВО!  
АКЦИЯ

swiss line  
BY DERMALAB  
ПОДАРОК

ИМЯ  
ПАРОЛЬ

Зарегистрироваться  
Забыли пароль?

РАБОТА  
В КОМПАНИИ

ПОДПИСАТЬСЯ  
НА РАССЫЛКУ

**ГОЛОСОВАНИЕ**

Устраняете ли вы розыгрыши на 1 апреля?

Обязательно!  
 Терпеть не могу розыгрыши  
 Всегда забываю  
 Попадаюсь на чужие

Голосовать!

**НОВОСТИ СЕТИ "АРБАТ ПРЕСТИЖ"**

17 марта 2008 11:41  
**Онлайн-конференция "Ароматерапия - все лучшее от природы для Вас"**  
20 марта с 14.00 до 17.00 пройдет онлайн-конференция "Ароматерапия - все лучшее от природы для Вас". На ваши вопросы ответит эксперт марки DECLÉOR Елена Антипова.

04 марта 2008 11:24  
**С 8 марта Вас, дорогие женщины!**  
От всей души мы поздравляем Вас с Международным Женским днем! Пусть радостные улыбки не сходят с Ваших лиц, пусть красота ваша расцветает с каждым днем!

04 марта 2008 10:10  
**Онлайн-конференция "Из мимозы в розу"**  
6 марта с 12:00 до 18:00 пройдет онлайн-конференция "Из мимозы в розу". На Ваши вопросы ответит главный визажист команды М-А-С в России Валерия Филиппова.

ВОПРОС-ОТВЕТ



Ольга Роголь, Москва, м. Новогиреево

Возраст: 27

Образование: Высшее

Занятие: Бухгалтер в строительной компании.

Ольга не замужем. Живёт с молодым человеком у которого через две недели день рождение. Ольга решает сделать ему сюрприз, подарив его любимую туалетную воду - Versace Man Eau Fraiche 100ml

Цель:

Сделать приятный подарок

Задача:

Выяснить сколько стоит и где можно купить интересующий парфюм.

# Игнорирование цели

Корпоративная зона / Партнерам / Статистика продаж

## СТАТИСТИКА ПРОДАЖ

- Статистика продаж
- Рейтинги марок
- Виды торгового оборудования

январь 2008

[распечатать](#)

Место	Торговая марка	Категория	Товарооборот, USD		Прирост, %	Доля от общего товарооборота, %	Доля внутри марки, %
			прошедший год	текущий год			
1	ESTEE LAUDER		1 179 419,79	1 485 582,99	25,96	5,88	
		Fragrances	351 616,38	373 393,89	6,19		25,13
		Makeup	436 771,73	518 473,89	18,71		34,90
		Skincare	391 031,68	593 715,21	51,83		39,97
2	CLINIQUE		1 155 494,66	1 417 023,63	22,63	5,61	
		Fragrances	324 200,91	188 382,16	-41,89		13,29
		Haircare	17 043,77	4 601,51	-73,00		0,32
		Makeup	314 916,41	380 632,91	20,87		26,86
		Skincare	499 333,57	843 407,05	68,91		59,52
3	CHANEL		1 077 113,52	1 196 041,19	11,04	4,73	
		Fragrances	620 718,09	824 393,38	32,81		68,93
		Makeup	350 107,52	286 489,58	-18,17		23,95
		Skincare	106 287,91	85 158,23	-19,88		7,12

пред., [след.](#); 1, 2, 3, 4, 5.

**Вопрос:** Скажите в каком из ваших магазинов я могу найти Methode Jeanne Piaubert "Expresslim"?

**Ответ:** К сожалению, не можем вам помочь, компания не дает информацию о наличии товара и его цене в магазинах «Арбат Престиж». Наш огромный ассортимент и непрерывающийся поток клиентов не дают возможность достоверно ответить на эти вопросы.

## КАРТА САЙТА

- Товары и спецпредложения
  - Акции и викторины
  - Новинки
  - Топы продаж
  - Карта сайта
- Life Style
  - Журнал "Арбат Престиж"
    - ЗВЕЗДОПАД
    - ФОТОПРОЕКТЫ
    - МУЖСКОЙ КЛУБ
    - КРАСОТА & ЗДОРОВЬЕ
    - КАРЬЕРА & ОТНОШЕНИЯ
    - СТИЛЬ ЖИЗНИ
    - ВЫЙТИ В СВЕТ
    - МОДА & АКСЕССУАРЫ
  - On-line конференции с экспертом
  - Форум
  - Видеоархив **руближ**
  - Диспецк

[Зарегистрироваться](#)  
[Забыли пароль?](#)



- Раскрытие информации ОАО «Арбат Престиж»
  - Устав
  - Годовые отчеты
  - Дивиденды
  - Реестродержатель
  - Акции
  - Годовая бухгалтерская отчетность
- Раскрытие информации ООО «Арбат энд Ко»
  - Внутренние документы компании
  - Облигации
  - Сообщения о существенных фактах
  - Ежеквартальные отчеты эмитента
- Партнерам
  - Статистика продаж
  - Рейтинги марок
    - Женская парфюмерия
    - Мужская парфюмерия
    - Декоративная косметика
    - Уход за кожей
  - Виды торгового оборудования
    - Реклама на ТВ: Как обычно

Товары и спецпредложения / Наши марки / VERSACE

### Наши марки

# ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
 АБВГДЕЖЗИКЛМНОПРСТУФХЦЧШЩЪЮЯ

### VERSACE

Товары этой марки присутствуют в следующих магазинах:

- выберите регион -

# Что мог бы дать сайт Ольге?

## **Заботу, внимание и уважение**

Поиск учитывает, что Ольга только слышала название марки и не обязательно знает её правильное правописание.

(например: YVES SAINT LAURENT)

Сайт сообщает Ольге о предстоящих распродажах и скидках (рассылка).

Сайт знает о вкусах Ольги и уведомляет её о появлении новинок понравившейся торговой марки

## **Сервис «Список желаний»**

Сервис за несколько дней, до указанной заранее Ольгой знаменательной даты, присылает письмо на e-mail её парня (тоже указанный заранее) с примерно следующим текстом: «Хочешь узнать больше о желаниях Ольги Роголь?»

## **Сервис «Отложить до приезда»**

Сервис позволяет Ольге отложить выбранный товар до приезда в магазин (в тот же день). Нет очередей, товар точно есть в наличии, упакован и приготовлен.



***Ольга Роголь, Москва, м. Новогиреево***

**Возраст:** 27

**Образование:** Высшее

**Занятие:** Бухгалтер в строительной компании.

Ольга не замужем. Живёт с молодым человеком.

# Функции

Представьте продукт обладающий следующими особенностями и функциями:

1. Двигатель внутреннего сгорания;
2. Четыре колеса с резиновыми покрышками;
3. Трансмиссия, связывающая двигатель с ведущими колесами;
4. Рулевое колесо

Представили?

# Минитрактор — газонокосилка



*Сергей Нестеренко, Звенигород*

Возраст: 43

Образование: Высшее

Занятие: Владелец фирмы.

**Задачи:**

1. Быстро и легко срезать траву
2. Удобно сидеть

# Других посмотреть

Мана В Греция, Heraklion, Crete



оценить фотографию

Ваша оценка: **5** Количество оценок: 60. Средняя оценка: **5.00**.





# Дейтинг



## Поиск пользователей

Для поиска введите начальную букву или полное имя разыскиваемого человека и его фамилию.

Имя:

Фамилия:  (обязательное поле)

Пол:  Мужской  Женский

Возраст (от - до):  -

Страна проживания:

Город:

Искать

# Общаться



[Все фотографии \(13\)](#)

Ирина Г. (ICQ 460424437)

Молдова, Тирасполь

Возраст: **55 лет**

Последний визит: сегодня 15:37

ID: 152017187634



[Написать сообщение](#)



[Показать переписку](#)



[Добавить в список друзей](#)



[Показать общих друзей](#)



[Добавить в фавориты](#)



[Пригласить в группу](#) **NEW**

Адрес страницы пользователя:

<http://www.odnoklassniki.ru/user/152017187634>

# Принадлежать к группе



## Я люблю СЕБЯ!!!

Эта группа для тех, кто себя ОБОЖАЕТ и никому - никому не отдаст!!! :)))

 Участники: **203**

ID: 42563594289305  
Создана: 28.04.2008

 [Присоединиться к группе](#)

Адрес этой группы:  
<http://www.odnoklassniki.ru/group/42563594289305>

## Фотографии



9-а кл. СШ№2  
г.Тирасполь- 1968г.  
Добавлена: 14.05.2008



6-а кл. СШ№2  
г.Тирасполь-1965г.  
Добавлена: 14.05.2008



8-а кл.СШ№2  
г.Тирасполь-1967г  
Добавлена: 14.05.2008



В день последнего  
звонка-май 1969  
года  
Добавлена: 14.05.2008

[Все фотографии \(13\)](#)

# Концепция



**Туристический социальный сервис.** Пользователи указывают место, которое собираются посетить (отдых, работа), планируют свои поездки (проживание, транспорт, развлечения и события) или предлагают (условия пребывания) другим пользователям приехать к ним. Ищут попутчиков, знакомятся с местными жителями и достопримечательностями, получают рекомендации, публикуют ОТЗЫВЫ.

# Персонажи для стартапа



**Kat, 23**

**United Kingdom, Chesterfield**

## Цель:

Планирует путешествие на Дальний Восток (Китай, Япония, Малайзия, Индонезия, Северная и Южная Корея) в августе. Хочет найти надёжного попутчика, а так же друзей в странах, которые собирается посетить.

Открытый и общительный человек. Высшее образование. Имеет опыт работы няней. Отец английский военный, поэтому в детстве Кэт успела пожить в Гонг-Гонге, Германии и Бельгии. Кэт хочет путешествовать. Потом, когда она осядет и создаст семью, она хочет с улыбкой вспоминать свои приключения. Самостоятельно Кэт ещё не путешествовала, поэтому безопасность и комфорт для неё играют огромную роль. Кэт не только хочет путешествовать, но и рада принять гостя. Имеет аккаунты на facebook, flickr, LJ (периодически выкладывает фотографии, добавляет друзей и пишет посты). Играет на гитаре. Не имеет водительских прав, не курит и не употребляет наркотики.

## Интересы:

Кино, фильмы, фотографии, тусовки, «ночная жизнь», увидеть мир с разных углов, знакомиться с новыми интересными людьми, путешествуя увидеть как известные туристические места, так и жизнь изнутри.

## Взаимодействие:

Кэт готова предложить место для ночлега для одного путешественника (любого пола). У гостя должен быть свой спальный мешок, он должен учесть, что у Кэт есть собака и она не любит когда курят дома, так же категорически против наркотиков. Кэт живёт не одна и прежде чем приглашать, она спросит разрешение у своей семьи. Кэт готова рассказать гостю о своём городе, показать «ночную жизнь» и местную культуру. Составить компанию в походе в музей, на концерт, в кофе. Она также согласна посетить вместе с гостем близлежащие большие города: Манчестер, Ноттингем, Дерби и т.д. Одним из важных требований Кэт - это самостоятельная оплата еды, проезда и развлечений. Готова предоставить свой компьютер и интернет.

## Языки:

Английский. Немного говорит на французском и немецком языке (учила в школе)

# Персонажи для стартапа



**Вимм (63) и Хэни,  
(58)**  
*Netherlands, Utrecht*

## Цель:

Разнообразить свой досуг, принимая гостя. Познакомиться и сдружиться с людьми своего круга и возраста из других стран Европы. Посетить их во время отпуска.

Вимм - финансовый работник местного банка, а его жена Хэни - домохозяйка. Имеют взрослого сына живущего отдельно с семьёй. Считают, что Голландия это не только Амстердам. Больше любят ту её сторону, где производство сыра и башмаков, ветряные мельницы, народные традиции и природа. Предпочитают спокойные не далёкие, комфортные путешествия на автобусе или личном транспорте. Не путешествовали за пределами Евросоюза. Вимм и Хэнни знакомы с компьютерной техникой и имеют компьютер дома. Более продвинутым пользователем является Вимм т.к. много использует компьютер на работе.

## Интересы:

Кино, музыка, чтение, оздоровительная гимнастика, рыбалка.

## Взаимодействие:

Вимм и Хэнни готовы принять гостя на несколько дней. Это должен быть человек, который приехал в Голландию не ради красных кварталов Амстердама и кофешопов. Он должен быть готов развлечь их за ужином рассказами о своих путешествиях или своей родине. Готовы предоставить место для ночлега, еду, интернет.

## Языки:

Английский, немецкий.

# Персонажи для стартапа



**Tad, 26**

**United Kingdom, Chesterfield**

## Цель:

Хочет недавно вступившие в Евросоюз страны (Болгарию, Чехию, Польшу). Попробовать абсент, оттянуться в клубах, завести новые знакомства. Поездка должна быть недорогой.

Тед - сорвиголова и тусовщик. Легко налаживает контакт с близкими по духу людьми. Склонен на авантюры. В путешествиях предпочитает свободу передвижения, низкую стоимость поездки и многообразие получаемых ощущений. Требования к комфорту минимальные. Тед выберет студенческий hostel, а ещё лучше «вписку» (заранее оговоренный ночлег у кого-то), поэтому в его интересах познакомиться с людьми по маршруту своего следования. Имеет опыт путешествий как с компанией, так и самостоятельно (в том числе и автостопом). Покурить травки в Амстердаме, «отжечь» на концерте Papa Roach на Dinamo Open Air в Англии, покататься на сноуборде в горах Австрии, выпить во время Октоберфест'а в Германии – такие путешествия в стиле Теда. Прежде всего, Тед заинтересован в посещении культовых значных мест (известных клубов, тусовок, мероприятий). А если будут силы и время, то может быть, Тед посетит какую-то известную достопримечательность. При условии, что это не будет скучным (и это будет не музей или театр, разве что не музей секса в Амстердаме и такие же театры там же :). Теда можно назвать гиком, т.к. он следит за новинками и имеет несколько современных гаджетов. Имеет аккаунты на facebook, LJ, flickr. Использует их, чтобы выложить и сделать доступной для своих друзей информацию об очередном трипе. Живёт отдельно от родителей на съемной квартире.

## Интересы:

Экстрим (сноуборд, маунтинбайк), хичхайкинг, тусовки, музыка, посещение концертов альтернативных групп, «ночная жизнь», посидеть в баре, алкогольные напитки, секс.

## Взаимодействие:

Тед готов принять у себя гостя. Тед очень хотел бы, чтобы это не был зануда, которых он просто терпеть не может. Лучше, чтобы это был человек с его образом жизни. Если это будет ещё и девушка, то Тед точно согласится. Еду, выпивку, плату за проезд, входные билеты и т.д. гость должен обеспечить себе сам. Готов предоставить интернет.

## Языки:

Английский. Несколько базовых фраз на немецком, французском, итальянском

# Концептуальное проектирование



*Kat*

Сторонние сервисы



Проект





# Не забывайте о реальных людях



**UsabilityLab. Мы изучаем  
поведение пользователей.**



<http://www.usabilitylab.ru>

# Дополнительно:

Юзабилити Бюллетень (УРА) - К. Гэдди, А.Маркус. Алфавит анализа пользовательских задач в веб-дизайне

<http://www.usabilityprofessionals.ru/UsabilityBulletin-14.aspx?EntryID=701>

Книга Алан Купер «Психбольница в руках пациентов»

<http://www.amazedev.com/alan-kuper-psixbolnica-v-rukax-pacientov/>

Todd Zaki Warfel. Data Driven Design Research Personas

<http://www.slideshare.net/toddwarfel/data-driven-design-research-personas/>

Andrew Hinton. Personas and the Role of Design Documentation

<http://www.boxesandarrows.com/view/personas-and-the>

Ask 37signals: Personas?

<http://www.37signals.com/svn/posts/690-ask-37signals-personas>

Книга Alan Cooper «About Face 3: The Essentials of Interaction Design»

<http://www.amazon.com/gp/reader/0470084111/>

Книга John Pruitt, Tamara Adlin The Persona Lifecycle : Keeping People in Mind Throughout Product Design (The Morgan Kaufmann Series in Interactive Technologies)

<http://www.amazon.com/gp/reader/0125662513/>

# Спасибо за внимание. Вопросы?

Коноплицкий

Павел  
Проектировщик пользовательских интерфейсов

Usabilitylab  
p.konopitskiy@usabilitylab.ru

Блог:

<http://www.amazodev.com>  
Моб. тел. +7 985 414

9061