



ПрофсоUX

29 февраля 2020. Санкт-Петербург



Исследование сложной аудитории

О чем стоит задуматься?

Элли Пономарева

UXPRESSIA

Погружение в контекст

**Ограниченные
ВОЗМОЖНОСТИ**



**Личное
состояние
здоровья**

**Ограниченные
ВОЗМОЖНОСТИ**



**Несоответствующие
потребностям
паттерны
взаимодействия**

Разные группы

- медицинский подход: глухие и слабослышащие
- социальный подход: Глухие - лингвистическое меньшинство с особой культурой

“У всех нас есть ограничение по слуху, но у всех у нас разные потребности. Чем больше возможности выбора в приложении, тем лучше. Каждый может выбрать то, что ему подходит лучше всего”

Понимание сообщества пользователей. Экспертное интервью

“Нужно понимать, что по **медицинским показаниям** человек может быть **глухой**, а по **социокультурной концепции** или благодаря ранней **(ре)абилитации** взаимодействовать с людьми и **позиционировать себя как слабослышащий**. Или наоборот, есть **слабослышащие** люди с реально **маленькой потерей слуха**, но они **идентифицируют себя** по социально-культурной концепции **как глухие** и могут пользоваться жестовый языком”

Как этично вести исследование и говорить с аудиторией?

- Понимать, к каким группам относят себя сами пользователи
- Использовать корректные термины - на лендинге проекта, в письмах и сообщениях пользователям
- Выбирать доступный и комфортный пользователю способ общения

Особенности рекрутинга

Трудности

- Закрытая группа
- Сложно завоевать доверие
- Социальная незащищенность - трудно убедить инвестировать время в исследования

Советы

- Найти “проводника”
- Метод “снежного кома”
- Проще говорить с отдельными людьми, а не с организациями
- Активные сообщества в соц. сетях и форумы - Facebook, Reddit

Дизайн исследования и результаты

Цифровая этнография

Примеры “самодельных” будильников с форумов



Интервью

Интервью с 19 информантами из США и России

- 3 - полная потеря слуха
- 12 - частичная потеря слуха
- 4 - нормальный слух

Анализ качественных данных

The image shows a Trello board titled "UNDERSTAND PHASE" used for qualitative data analysis. The board is organized into several columns, each representing a different user group or topic. The cards contain text-based feedback and user quotes, often accompanied by photos or images of the users or products mentioned.

- Data Analysis:** Photos of the data categorization (10), Research objectives, Participants, Consent Form (3).
- PHOTOS FROM INTERVIEWS:** A collection of photos from interviews with participants.
- HOH - General Pain Points:** "I am always afraid I won't actually wake up. So I sleep quite horrible before a big event" (U4), "I talk too loud in restaurants", "My wake up routine is difficult and frustrating" (U5), "The alarm goes off too loud For Others in Household", "Have to explain to others they can't hear.", "Have to use headphones to watch TV and use the closed captioning" (U1), "to tell someone I can't hear them at all" (User 1), "impacts me greatly in a group conversation or public settings" (U2), "not realizing the toilet water is running" / "not realizing my vehicle is making a bad noise" (U3), "Hearing aids: pain points", "I cannot hear quiet sounds such as streams, rain on a lake, children and women's voices" (U4), "I like to listen to music, but sometimes the headphones aren't loud enough" (U5), "I hear a buzz. When the ringing (buzz) is really loud I have to..."
- DEAF - General Pain Points:** "People think we can't do little things" (User 6), "During the high school, he used a big wired alarm clock that buzzes - he didn't like it" (U9).
- HOH - Strategies to wake up every day:** To set multiple types of alarms, Lights with timer, Setting the alarm at the maximum volume, Alarm clock with Lights (example: sunrise alarm clock), Shaker alarm (example: Sonic Bomb), Regulating the sleep schedule, Phone under the pillow (vibration), Use phone for naps, Have another person to wake him/her up, Voice control devices (Alexa), Check the clock many times during the night, Have to change the alarm sound frequently (get used to it), What Wakes Them Up Various Over Time, loud speakers + phone connected to them, Sets the alarm on a fitness tracker every night for the next morning on weekdays. (Xiaomi Mi Band).
- DEAF - Strategies to wake up every day:** him/her up, No wired alarm shake inside the pillow, Use fitness tracker (FitBit), self-made custom alarm clock, light-vibration alarm, to have a wearable device might be annoying during sleep, vibration does not wakes them up, light is not reliable when it is not dark around, strong vibration might wake up another person, cat or dog wakes them up.
- HOH - Mobile App - Dislikes:** Phones Get To Hot & Slide Off Bed Easily, Don't Feel Comfortable Having Phone Under Pillow, Features Use Up Battery To Quickly on Phone, Vibration from phone not strong enough, Easy to turn off instead of snoozing, It is not easy to add their own sound, Most of the alarm apps rely on sound, Battery level is a concern when the phone needs to be placed on the bed, Sounds are not loud enough, placing the phone close to head considered not entirely safe (electromagnetic waves).
- HOH Mobile App - Likes:** Can choose any sound file | download onto my phone, Snooze function, Can set an infinite number of alarms, Easy to see what alarm is set, Can set alarms for a certain day (calendar), Bedtime feature helps to regulate sleep, Can have only one device for all the needs, Easy to use.
- DEAF - Mobile App - Dislikes:** have to rely on battery.
- HOH and DEAF Other Devices - Likes:** Shaker alarm can set naps based on the duration time, Snooze feature, Sonic Bomb - dual alarm settings, Sonic Bomb - easy interface, Sonic Bomb - more powerful vibration than a phone, Lights blinking are helpful, Fitbit is gentle, Xiaomi Amazfit Bip - good display, visible in any light conditions, capsule from armband can be put into a pendant - more comfortable during sleep.

Какие методы используют, чтобы проснуться

Частичная потеря слуха	Полная потеря слуха
Специальные будильники с сильной вибрацией (Sonic Bomb)	Фитнес-браслеты с вибрацией
Световые будильники	Световые будильники
Телефон с вибрацией под подушкой	Помощь члена семьи
Звуковой будильник на максимальной громкости	
Телефон, подключенный к колонкам	
Фитнес-браслеты с вибрацией	
Голосовые помощники (Алекса)	

Главные находки

Пользователи редко опираются только на один способ проснуться (громкий звук, вибрация, свет), часто используют несколько устройств

Главные находки

Пользователи со временем привыкают к настройкам вибрации / звука / света - их нужно менять, чтобы будильник действовал

“Я хочу менять тип и интенсивность вибрации, так как мое тело к ней привыкает, и я перестаю просыпаться”

Главные находки

Слабослышащие пользователи лучше различают звуки низкого тона. В мобильных приложениях многие звуки слишком высокого тона, и пользователям они не слышны.

“В будильнике на моем телефоне только одна мелодия, которую я могу нормально расслышать”

Главные находки

Пользователи с нормальным слухом могут предпочитать будильники со светом или вибрацией звуковым как более мягкий способ проснуться

“Меня раздражает звук будильника, а вибрация - более мягкий способ проснуться”

Главные находки

Плюсы мобильного приложения как решения:

- Слабослышащие уже пользуются мобильными телефонами как будильником
- Создатели приложений не учитывают особые потребности - более низкий тон мелодий и звуков, настройки вибрации и света в интерфейсе приложения

Главные находки

Риски мобильного приложения как решения:

- Класть телефон под подушку может быть неудобно
- Вспышки света и сильная вибрация быстро разряжают телефон, не подключенный к сети
- Пользователи боятся излучения от мобильного устройства

Опрос

Интернет-опрос через группы в Facebook, 80 респондентов

Уровень потери слуха:

- 37,5 % - Полная потеря слуха
- 53,8 - Частичная потеря слуха
- 8,8 % - Другие

Возрастные группы:

- 10-19 → 16.25%
- 20-39 → 35%
- 40-59 → 40%
- 60+ → 8.75%

Страны:

- 91.1 % → США
- 3.8% →
Великобритания
- 2.5% → Канада
- 1.3% → Австралия
- 1.3% → Другие

Опрос

- Какие методы вы используете, чтобы просыпаться каждый день?

Будильник на мобильном телефоне:

- Слабослышащие - 26,2 %
- Глухие - 25 %

Опрос

Оценка важности функций по шкале Ликерта

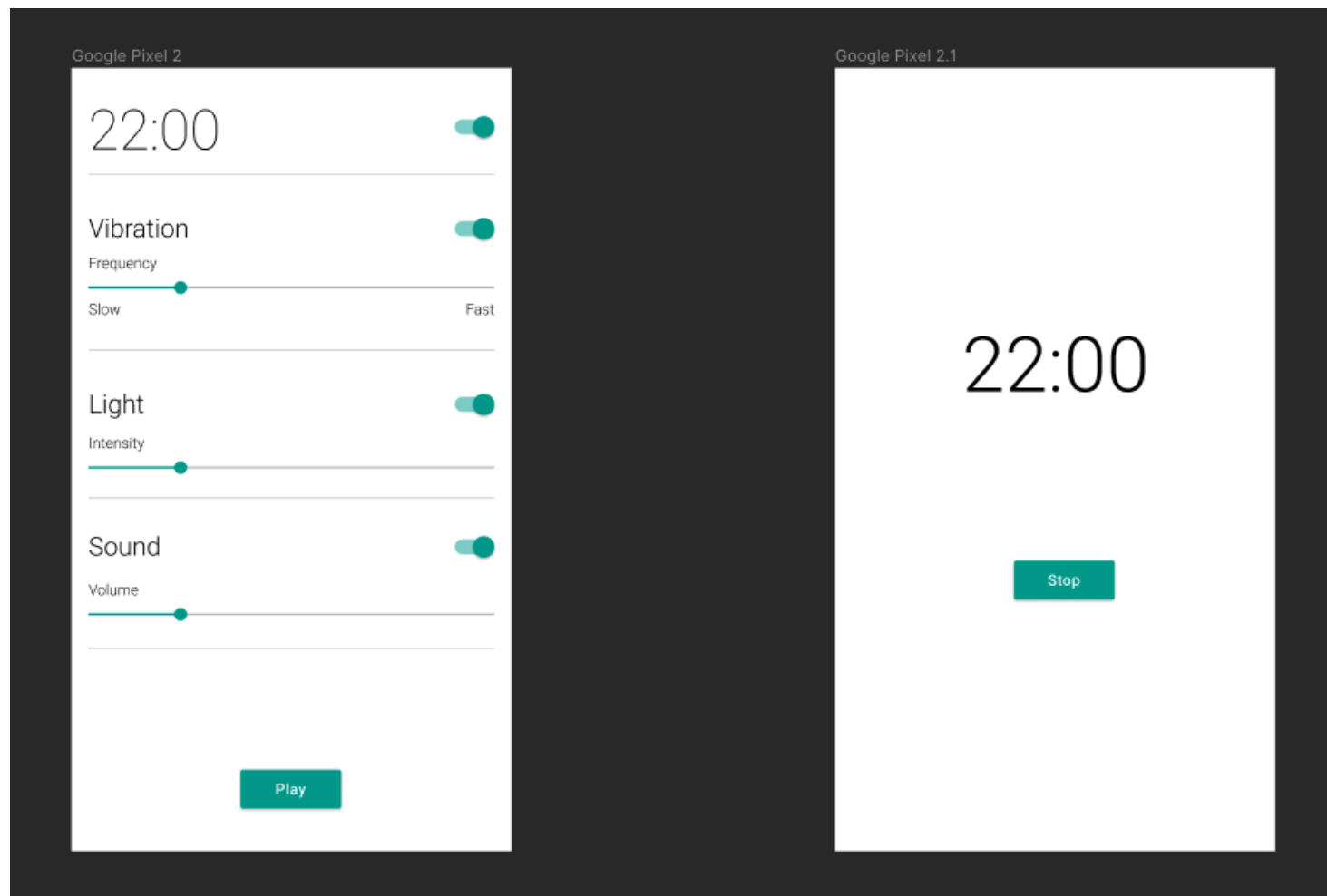
- Самая важная функция для глухих и слабослышащих - сильная вибрация
- Для слабослышащих важен очень громкий звук
- Очень важна портативность и простота в использовании

Как можно улучшить опыт пользователя?

MVP - бесплатное мобильное приложение-будильник?

- Концентрация на сочетании трех базовых функций - звук, вибрация, свет.
Работа с техническими ограничениями устройств
- Доступность настроек в интерфейсе
- Дополнительные важные функции:
 - Настройка цвета вспышек, подбор звуков низкого тона
 - Отправка сообщения члену семьи, если пользователь не выключил будильник

MVP - бесплатное мобильное приложение-будильник?



Что не получилось?

- Привлечь в команду проекта человека с ограничением слуха

Проект оказался внешней инициативой. Отсутствие слабослышащих и глухих людей в команде ограничило и наше понимание проблемы.

Спасибо!