

ДМИТРИЙ САТИН, USABILITYLAB

ПСИХОЛОГИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ



Дмитрий САТИН

- инженерный психолог,
- в отрасли юзабилити с 1997 года,
- основал компанию USABILITYLAB,
- Советник Министра Связи и Массовых Коммуникаций РФ до 2015 года,
- популярный и любимый публикой спикер на IT-конференциях

<https://usability.satin.ru>



Как изменилось поведение покупателей в эпоху e-commerce? Что поможет клиенту сделать правильный выбор? Как управлять взглядом посетителя сайта? Первая книга о психологии интернет-пользователей — это экспертный опыт основателя UsabilityLab, инженерного психолога Дмитрия Сатина и специалистов Ingate Digital Agency.

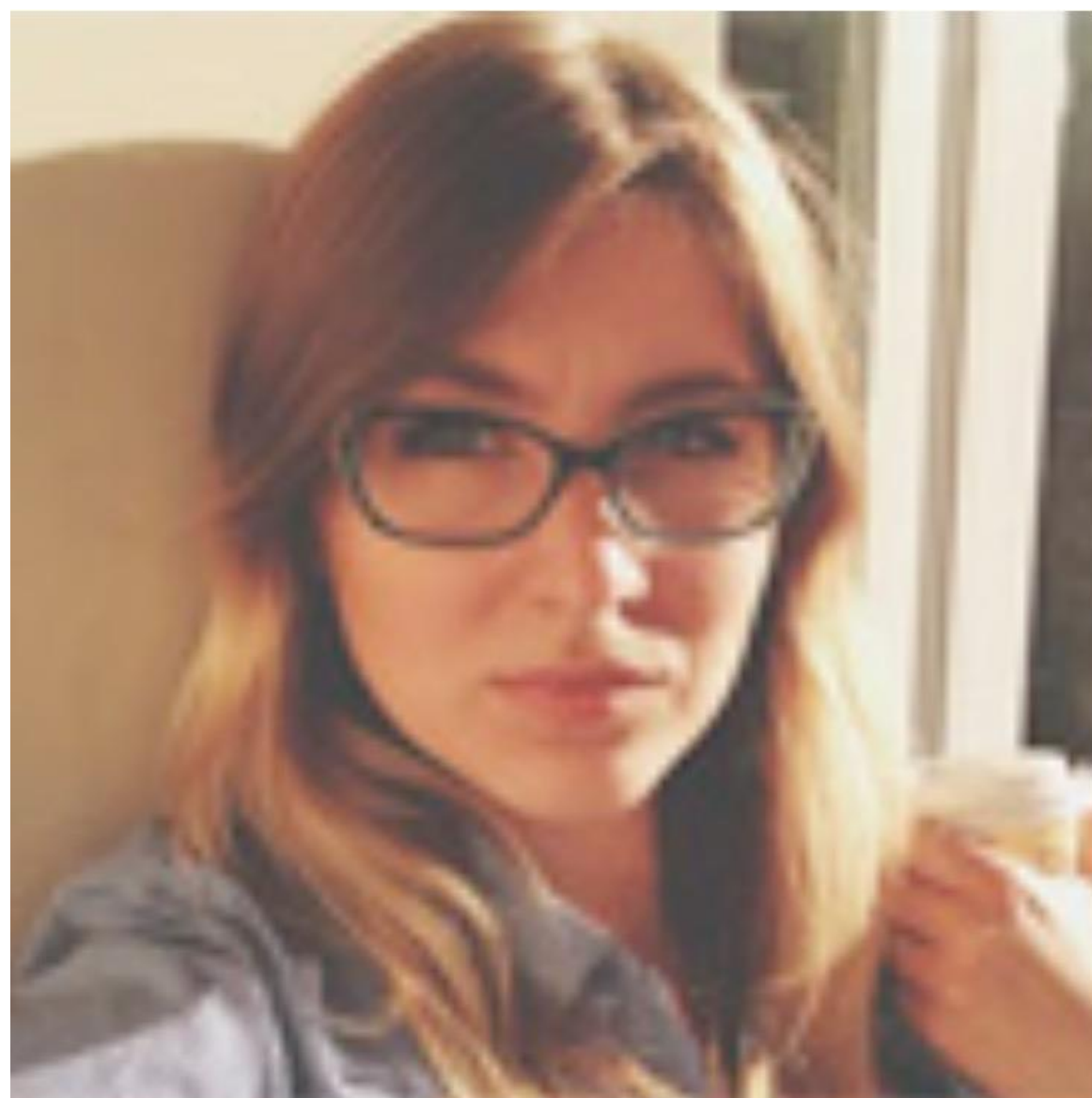
Из книги вы узнаете:

- чего на самом деле хотят ваши клиенты;
- как управлять взглядом пользователя и избежать ошибок юзабилити;
- какие каналы рекламы подойдут для вашего сайта.

Эту книгу прочитали: **12403 раз**

Скачать книгу

Получить на email



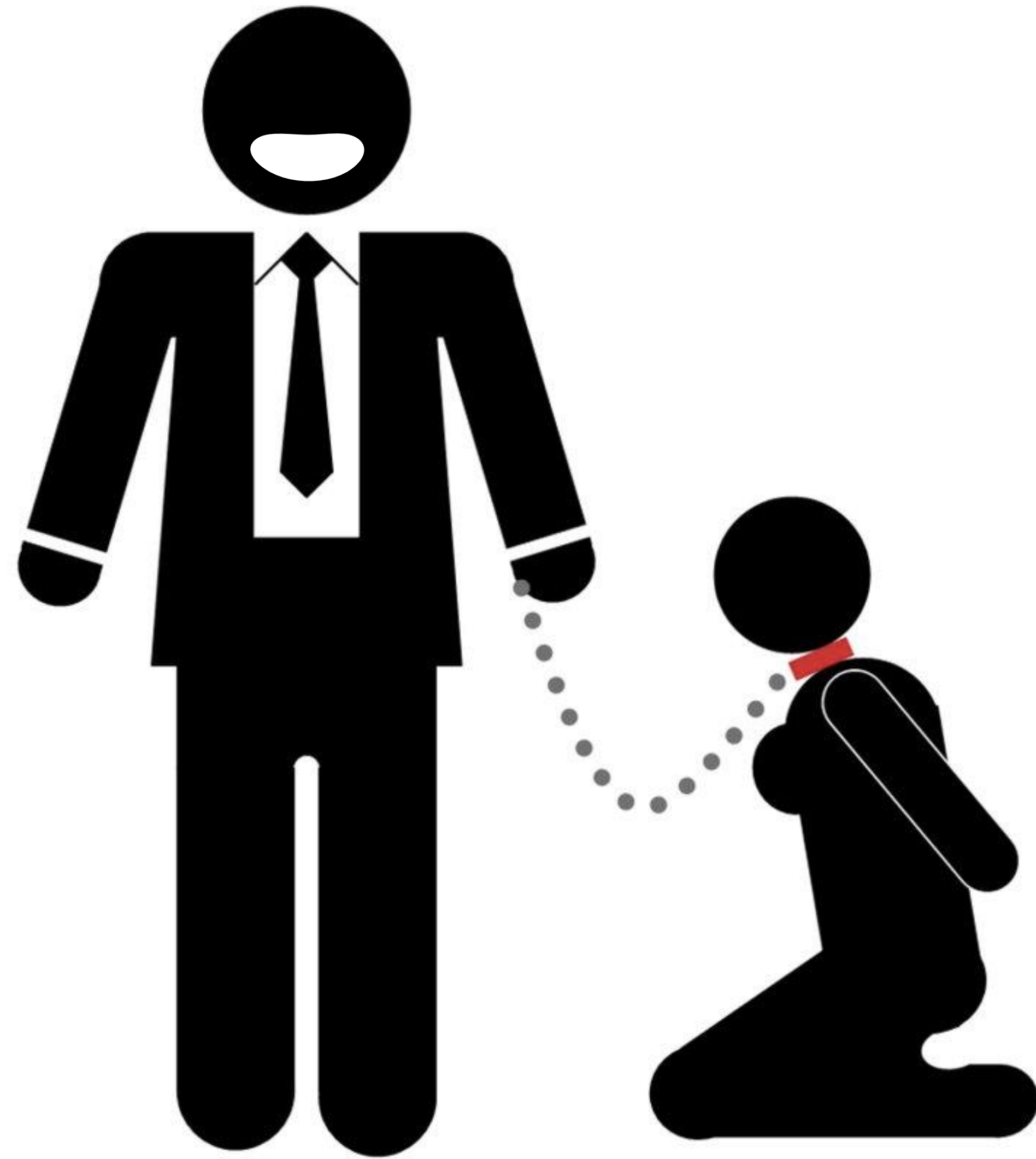
**Двойное проникновение:
отношения с читателем,
построенные на чем-то
большем**



**Лояльность – это
не баллы и бонусы,
а отношения и секс**



**50 оттенков
лояльности.
Как сделать на
50 оттенков темнее?**







4,959,520,698
Total clicks

2%

66,531,138,961
Total opens

27%

246,148,661,219
Emails sent by
MailChimp customers in
2016

100%





Gmail

1-100 of 8,082

COMPOSE

Inbox (521)

Important

Sent Mail

Drafts

Spam (121)

Trash

Circles

More

ООО Газпро

Новый СББОЛ

me, Maxim (3)

☐	☐	ПАО «Аэрофлот»	Открыта регистрация на рейс для бронирования KQWNJE - I	Jan 26
☐	☐	Андрей Сатин	Family Татьянанин день - Я Татьяну Андреевну как отец с са	Jan 25
☐	☐		Мы повышаем ставки по вкладам - Здравствуйте, Дмитрий К	Jan 25
☐	☐		PDF статьи в ССТ 6.16 - Добрый день! Направляю pdf статьи	Jan 25
☐	☐		ионга. Квитанция за Январь 2017г. по ЛС 0020000718 на оплату	Jan 25
☐	☐		Приглашение в новый СББОЛ - УВАЖАЕМЫЙ КЛИЕНТ! Вам	Jan 24
☐	☐		темы Дмитрия Сатина - Максим, по первому вопросу... Пред	Jan 24
☐	☐		Обновление проекта «Калинов Мост» - новый альбом «СЕЗ	Jan 23
☐	☐	авлов. (2)	сайт для слепых и слабовидящих - поделитесь опытом - УВЕ	Jan 20
☐	☐	Oksana Rybalkina	Приглашение:оборот - ср, 25 янв 2017 17:00 - 18:00 (Dmitry	Jan 20
☐	☐	Anywayanyday, me (2)	Информация о заказе 151934840 (19.01.2017) - Forwarded n	Jan 19
☐	☐	Anywayanyday	Новый пароль. - anywayanyday Уважаемый клиент! Вы успеи	Jan 19
☐	☐	me, Ilya (9)	Домен Axire.ru - Логотип в первую очередь будет на сайте ч	Jan 19
☐	☐	Irina Larina	Fwd: - Дима, Галя Бочарова по моей просьбе отследила нач	Jan 19
☐	☐	Oksana Rybalkina	Приглашение: РИФ - чт, 19 янв 2017 11:00 - 12:00 (Dmitry Sati	Jan 19
☐	☐	Alexander Neech	Выступление на Mailing Day - Дмитрий Сатин с диспан	Jan 17

ТЕХНОЛОГИИ ЗА НЕСКОЛЬКО ПОСЛЕДНИХ ЛЕТ НАСТОЛЬКО
ИЗМЕНИЛИ НАШУ ЖИЗНЬ, ЧТО ЭТО В КАКОМ-ТО СМЫСЛЕ МЕНЯЕТ
НАШУ ПСИХОЛОГИЮ, И, БЕЗ СОМНЕНИЯ, МЕНЯЕТ НАШЕ ПОВЕДЕНИЕ.

МАССОВОЕ ИЗМЕНЕНИЕ МАССОВОГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

ЛЮДИ БОЛЬШЕ НЕ «ХОДЯТ В ИНТЕРНЕТ», ОНИ ВСЕГДА В НЁМ

- Вопрос «Где в Воронеже круглосуточные парикмахерские?» решается поздним вечером по дороге из аэропорта
- Грустно, что их нет на самом деле, хотя Яндекс думает иначе.

НАЛИЧНЫЕ ДЕНЬГИ СТАНОВЯТСЯ ЭКЗОТИКОЙ

- Если интернет-магазин принимает оплату только наличными, приходится найти время, чтобы сбегать до банкомата - или предпочесть другой магазин.
- «Новое поколение таксистов» радуется, что не нужно искать сдачу, когда клиент расплачивается, и чувствуют себя безопаснее, чем раньше, потому что их не за что грабить.
- Практически в любой непонятной ситуации с деньгами можно расплатиться через мобильное банковское приложение.
- Какое приложение покупки билетов в кино для ios предпочесть? То, которое работает с Apple Pay!!!

ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА ВЫМИРАЕТ - СЛИШКОМ ДОЛГИЙ ОТКЛИК

- Коммуникации, в том числе деловая переписка, всё больше переходят в мессенджеры.
- В Whatsup'е можно решить практически все вопросы и не только с другими людьми, но и с организациями.
- Родительские собрания в школах становятся не нужны, потому что все родители (а иногда и учителя) находятся на связи друг с другом 24/7.
- Даже районный педиатр доступен в Whatsup'е, хотя он не обязан отвечать на вопросы родителей.
- Даже государственные органы власти пробуют создавать чат-боты для своих сервисов.

ПОЧТИ ВСЕ ВИДЫ БИЛЕТОВ СТАЛИ ЭЛЕКТРОННЫМИ

- Транспорт, театр, кино...
- Как же тревожно было ехать на вокзал с электронным билетом пару лет назад, и как же возмущает теперь то, что где-то еще остаются бумажные билеты.

ДЛЯ ПОЛНОЦЕННОЙ ЖИЗНИ ЧЕЛОВЕКУ НУЖНЫ:

- Смартфон
 - Паспорт
 - Банковская карта
 - И зарядка для смартфона!
- + *Связь*

ВСЕ СЕРВИСЫ, КОТОРЫЕ НЕ ПОМЕСТИЛИСЬ В НОВЫЙ УКЛАД ВЫГЛЯДЯТ
УЖЕ ДИНОЗАВРАМИ - ЕСЛИ ОЖИДАНИЯ НЕ РЕАЛИЗУЮТСЯ, СЕРВИС
НИКОГДА НЕ БУДЕТ ПРИЗНАН ЛЮДЬМИ, КАК УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНЫЙ.

ИЗМЕНЕНИЕ ПСИХОЛОГИИ (ОЖИДАНИЙ)

СТРАХОВАНИЕ СТАРАЕТСЯ БЫТЬ ОНЛАЙН. НО ПОКА ЭТО ВЫЗЫВАЕТ МНОГО РАЗОЧАРОВАНИЯ

- Никто не предупреждает, что срок действия полиса истекает.
- Оформить электронный полис можно только по ограниченному набору страховок.

ГОСУДАРСТВЕННЫЕ СЕРВИСЫ НА ЭТОМ ФОНЕ ВЫГЛЯДЯТ ДЕГРАДИРУЮЩИМИ

- Онлайн-запись в ГИБДД, которой гордились несколько лет назад, сегодня практически не работает.
- Человеку, который подал электронное заявление на регистрацию ИП, налоговая присылает требование явиться в течение 2х дней, но не указывает адрес, куда нужно приехать.
- Безобидный запрос - “какие отчетные документы нужно предоставлять в налоговую?” - нужно подписывать квалифицированной электронной подписью
- Школам запретили принимать запись на доп.занятия кроме как через портал госуслуг, но без звонка в колл-центр найти что-либо на портале уже невозможно - слишком много информации.

РАЗВИТИЕ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ НАЧИНАЮТ СДЕРЖИВАТЬ КУРЬЕРСКИЕ СЛУЖБЫ

- Время приезда курьера из-за большого количества заказов становится слабо прогнозируемым.
- Сидеть дома и ждать курьера несколько часов - непозволительная роскошь. Проще доехать до точки самовывоза.

ИЗУЧЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ДОЛЖНО СТАТЬ ПОСТОЯННЫМ, РЕГУЛЯРНЫМ, ЕСТЕСТВЕННЫМ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОМ

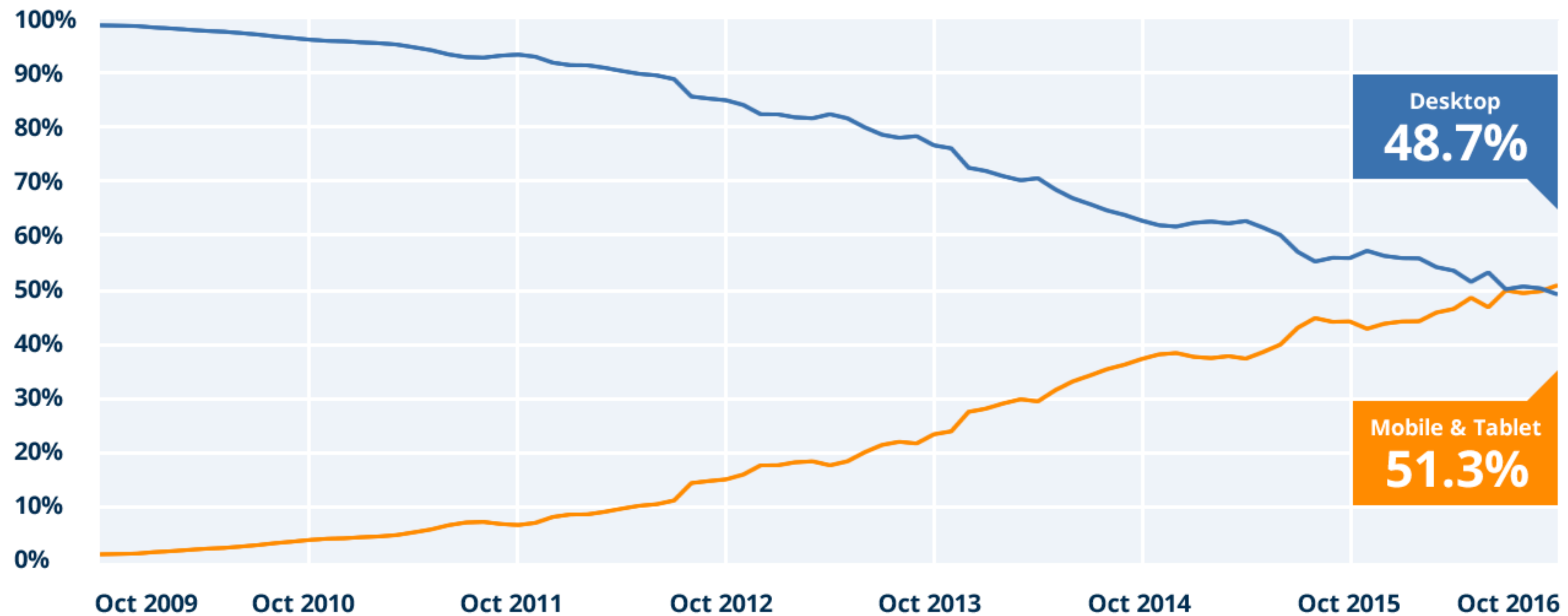
- Чтобы не выпасть из сегодняшнего ритма жизни, чтобы не потерять контакт с пользователями - нужно научиться знать об изменениях, которые с ними происходят.
- Их нужно слышать постоянно, задавать вопросы и проверять свои бизнес-гипотезы.
- Время, когда можно было один раз составить портреты пользователей при разработке сервиса, и не актуализировать их несколько лет, уже безвозвратно ушло.

МОБИЛИЗАЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И СЕРВИСОВ

Internet Usage Worldwide

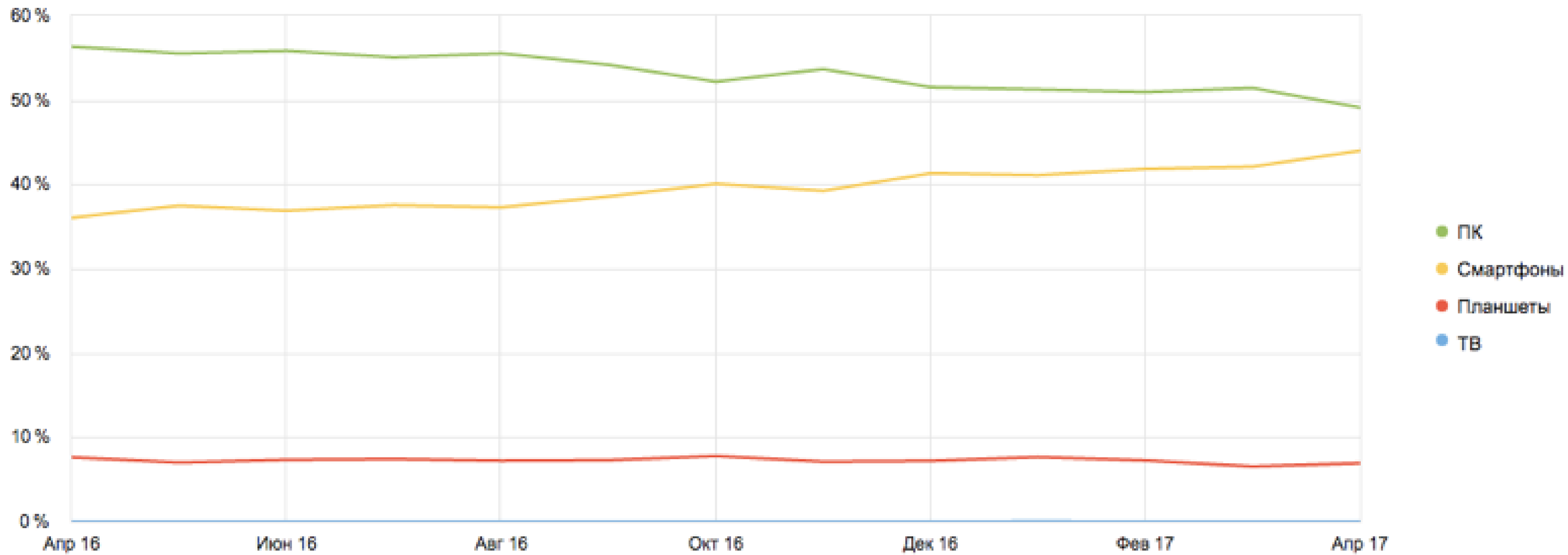
October 2009 – October 2016

■ Desktop ■ Mobile & Tablet



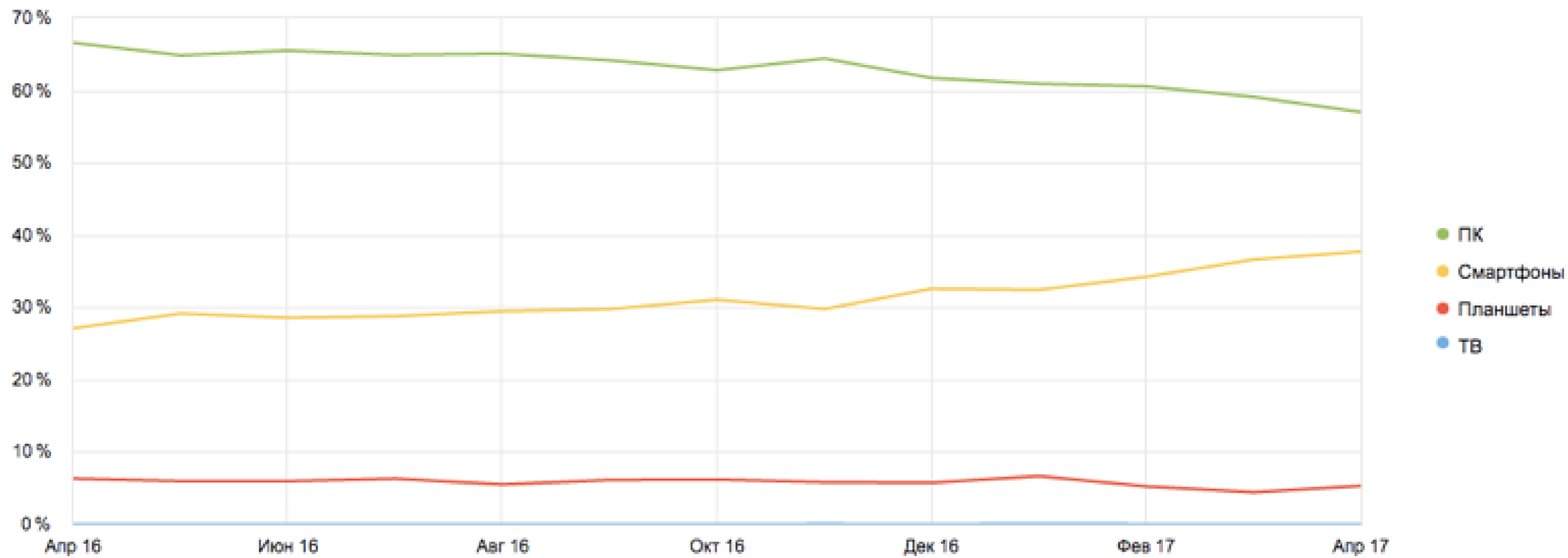
<http://gs.statcounter.com/press/mobile-and-tablet-internet-usage-exceeds-desktop-for-first-time-worldwide>

Посетители



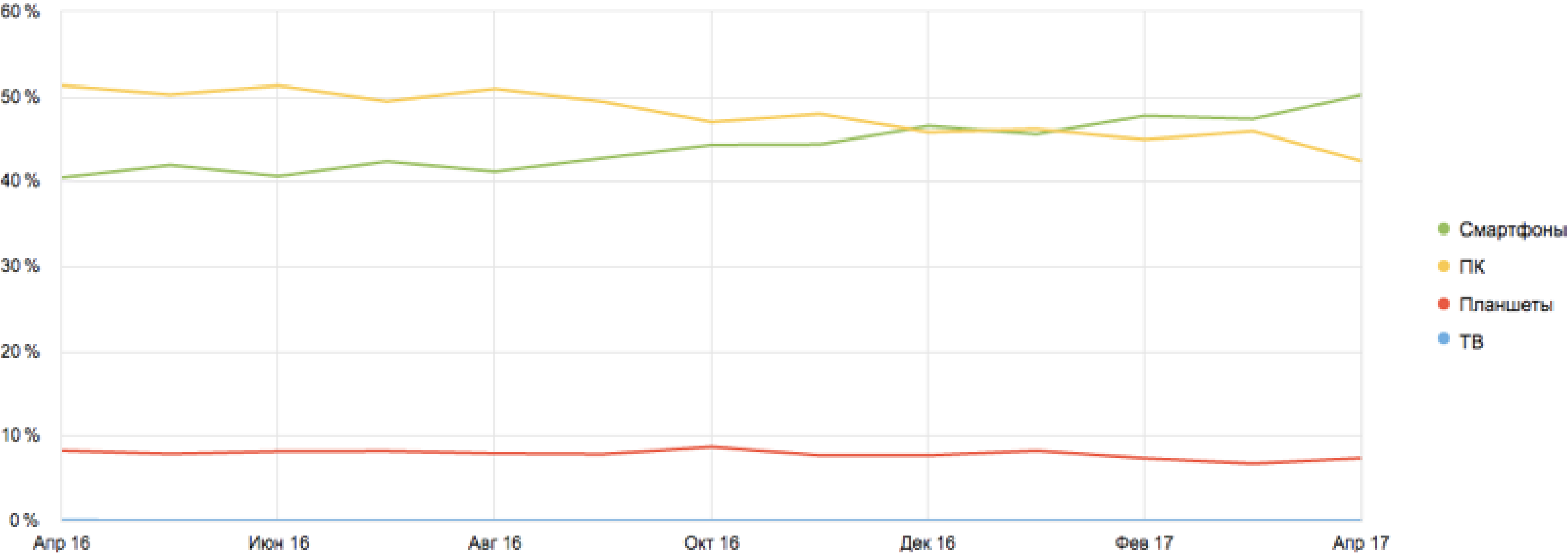
Визиты, в которых + для людей, у которых Пол: мужской × +

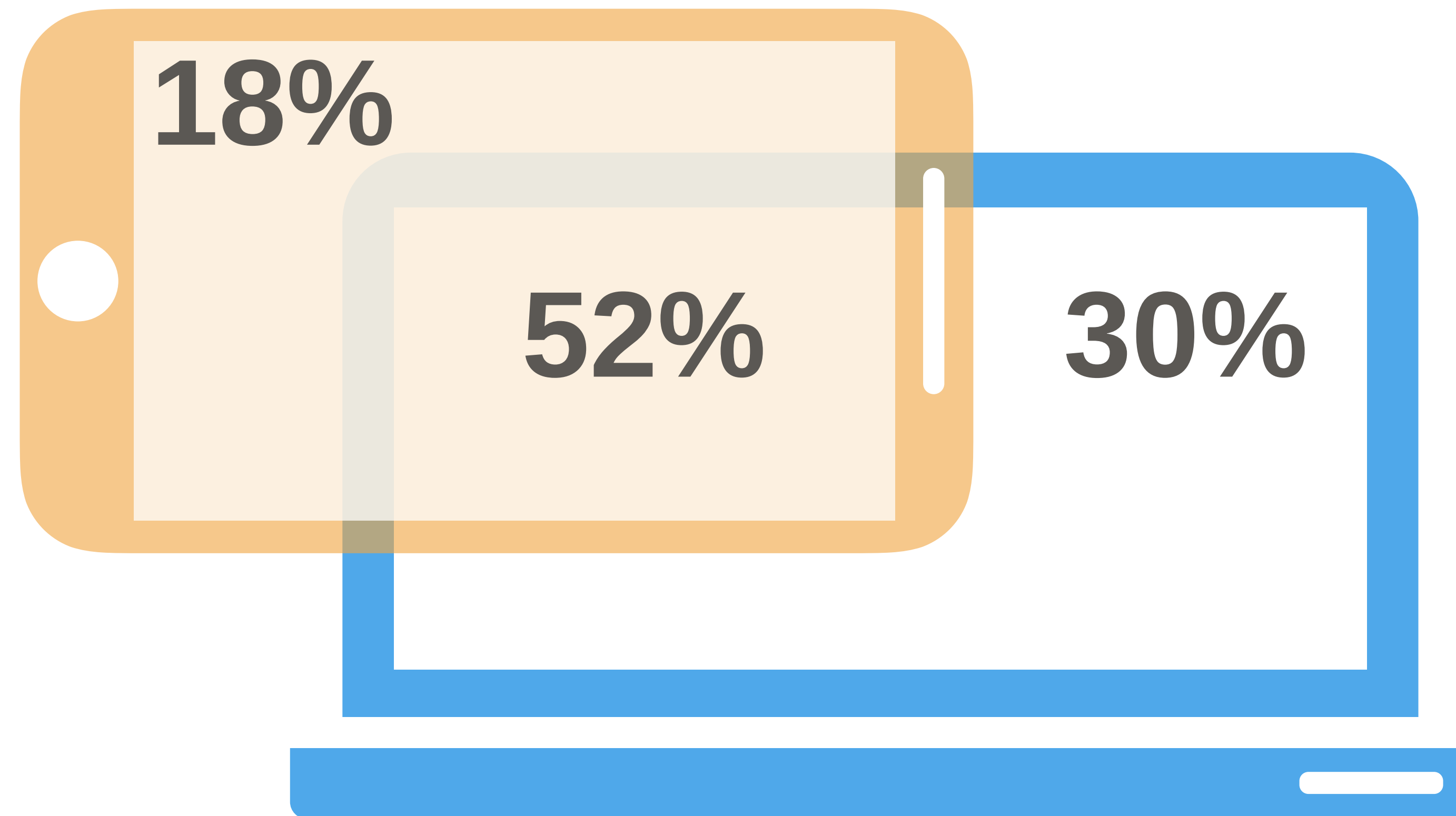
Посетители



Визиты, в которых + для людей, у которых Пол: женский × +

Посетители 🔄 📈 📊 📉 📍







№1

№2

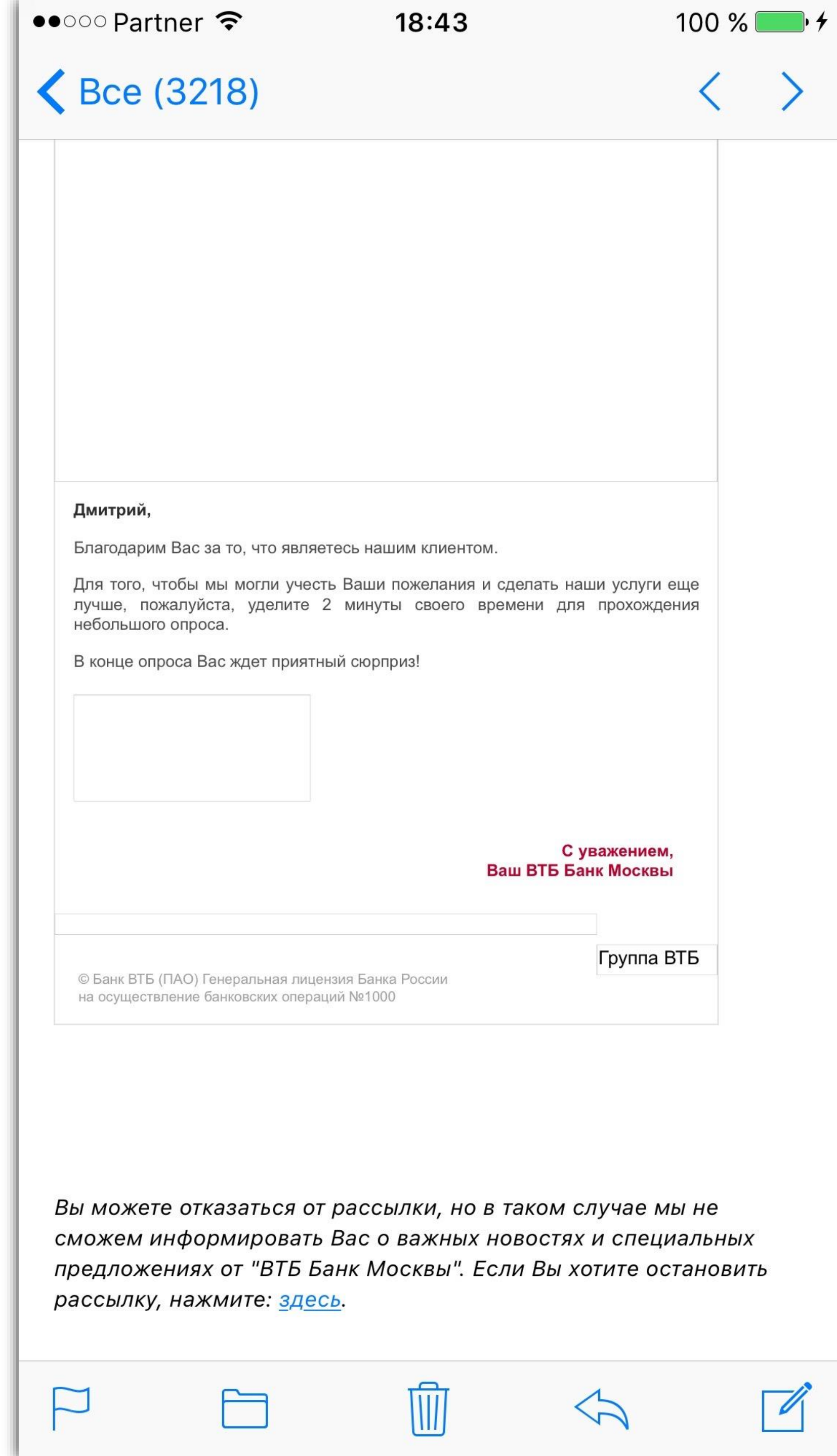
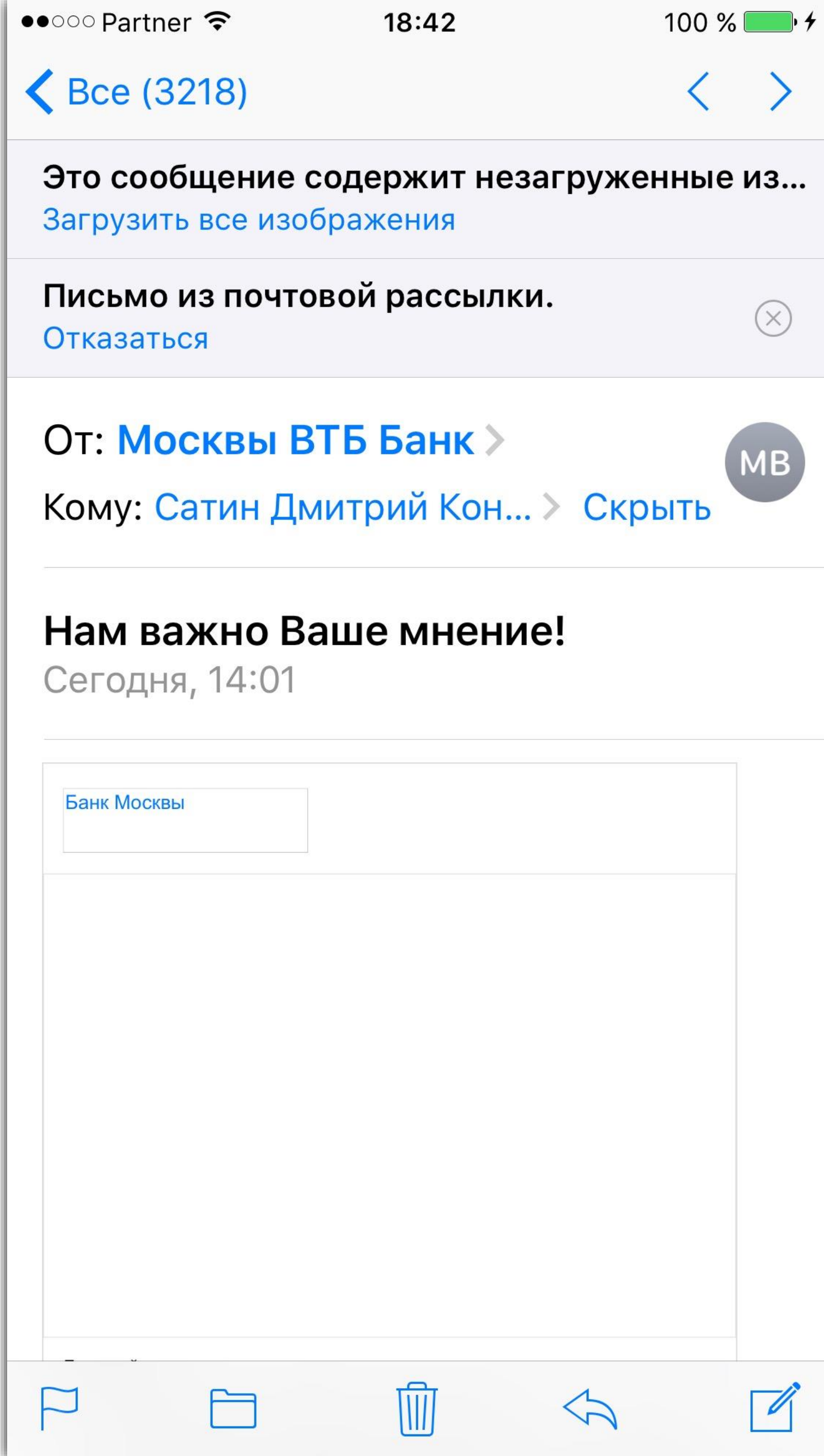


ДВА «РЕЖИМА» МОБИЛЬНОГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

1. ДИКАЯ СПЕШКА
- КУДА БЕЖАТЬ?
- СКОЛЬКО ОСТАЛОСЬ?

2. ТОМИТЕЛЬНОЕ ОЖИДАНИЕ
- УБИЙСТВО ВРЕМЕНИ





< Все (3218)



< Все (3218)



Дмитрий,

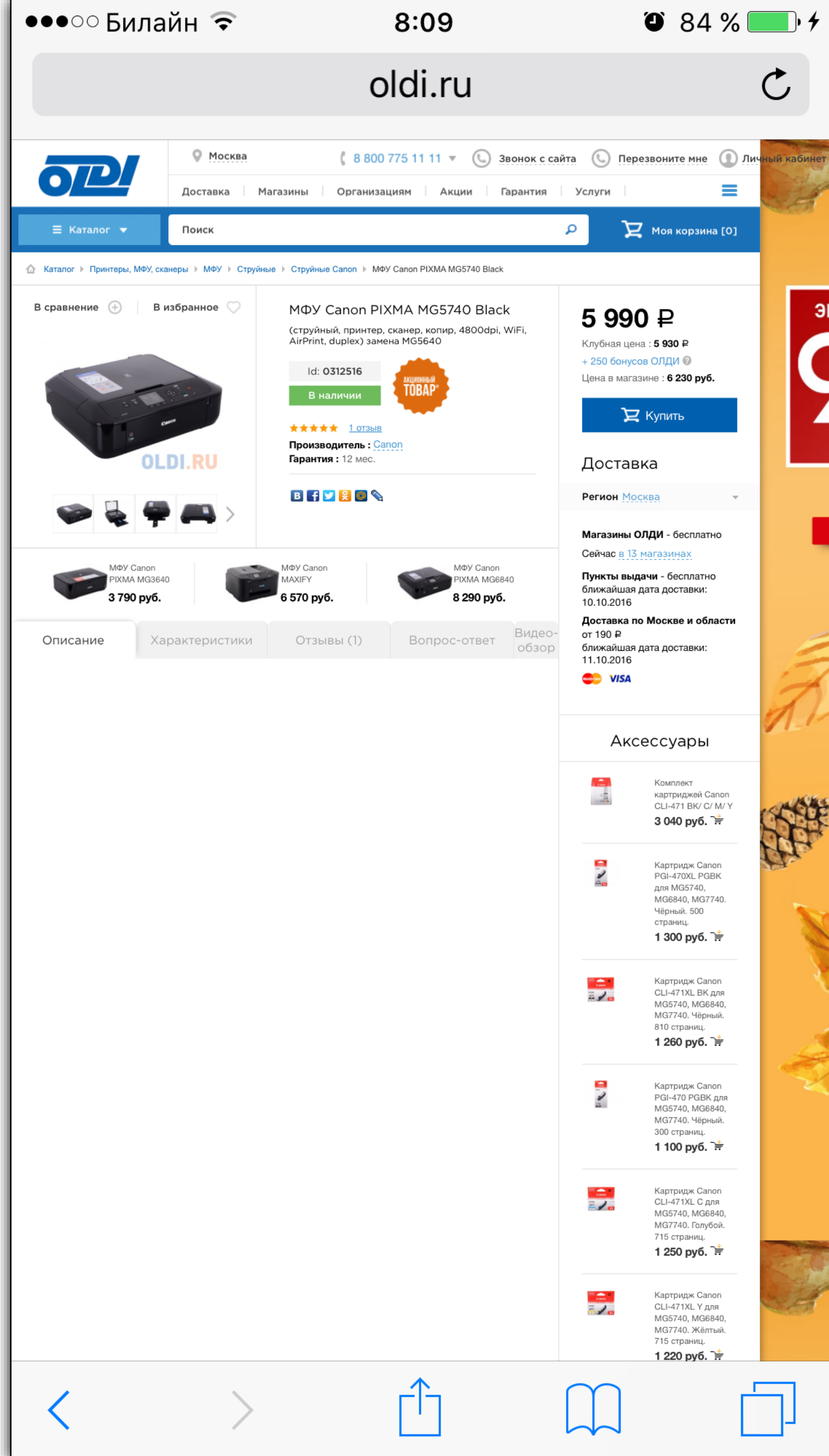
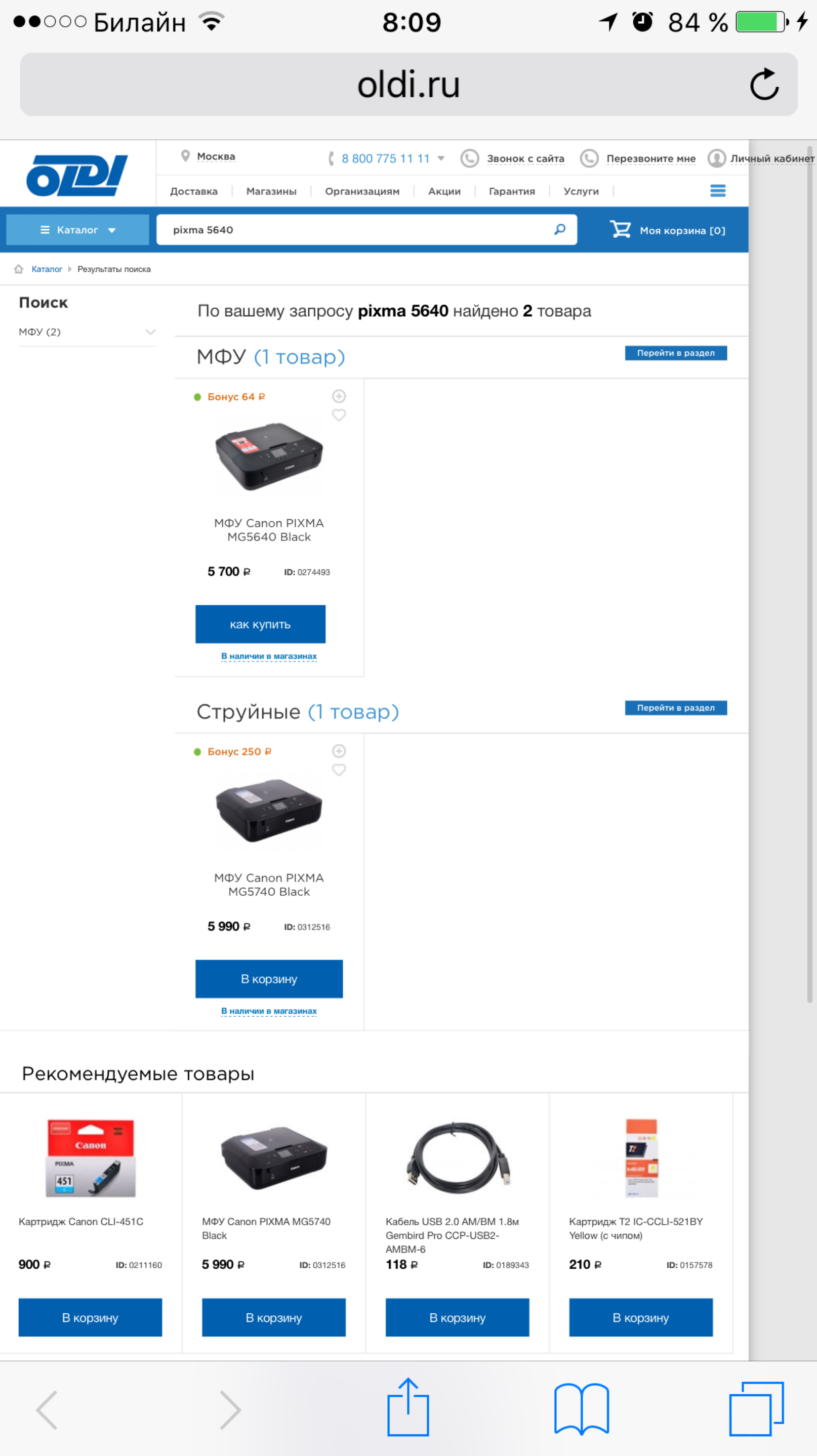
Благодарим Вас за то, что являетесь клиентом ВТБ Банка Москвы.

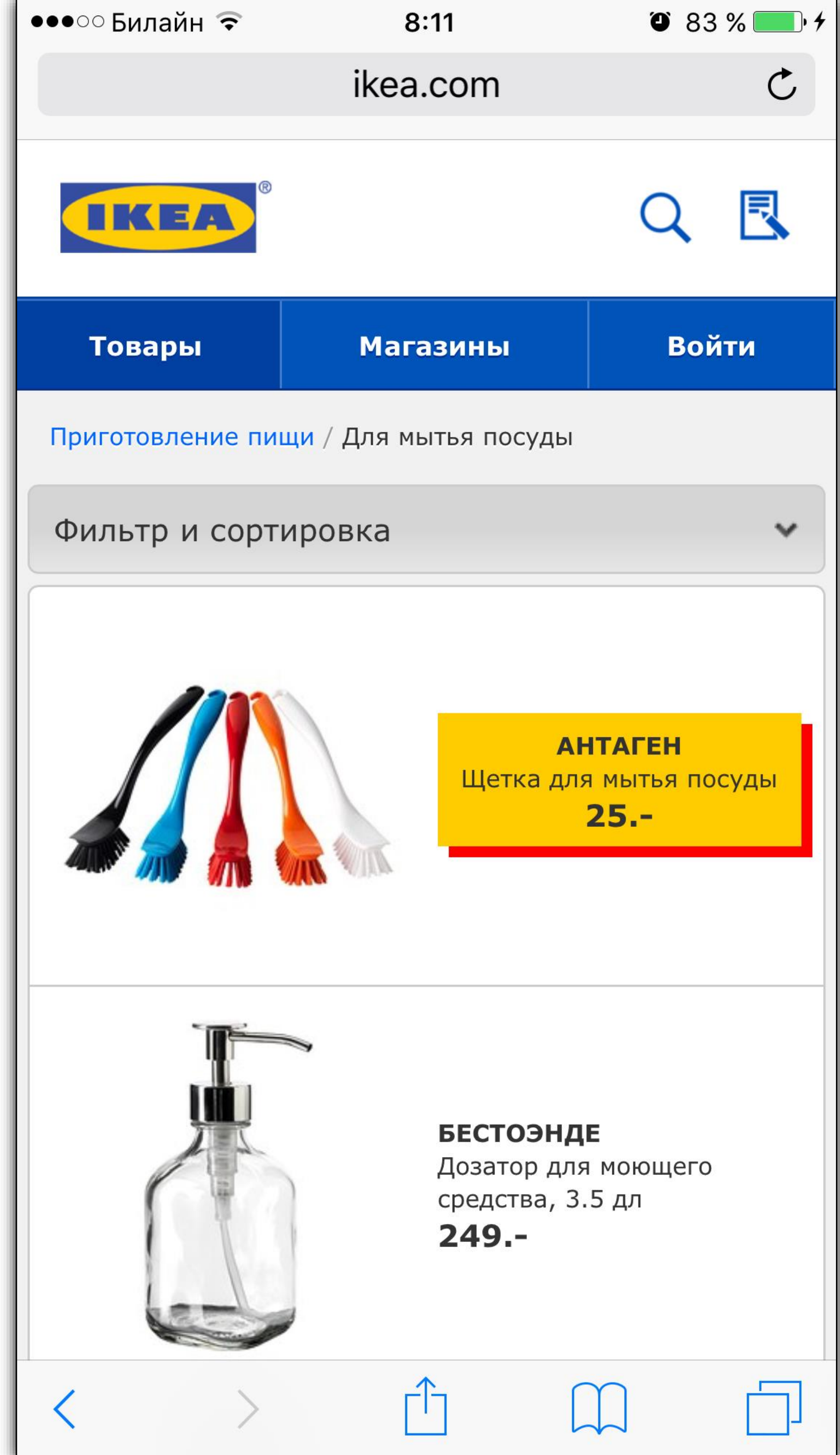
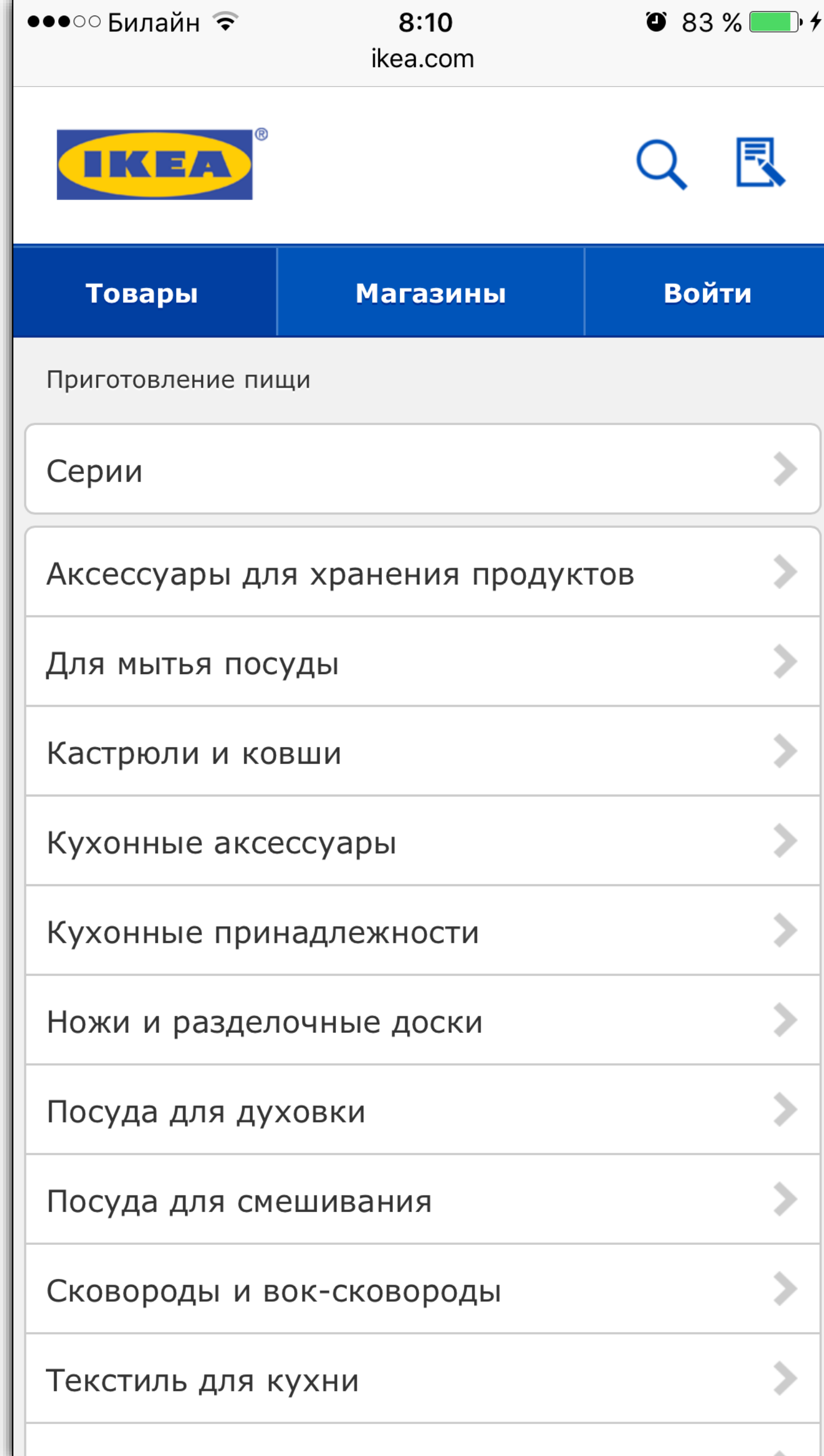
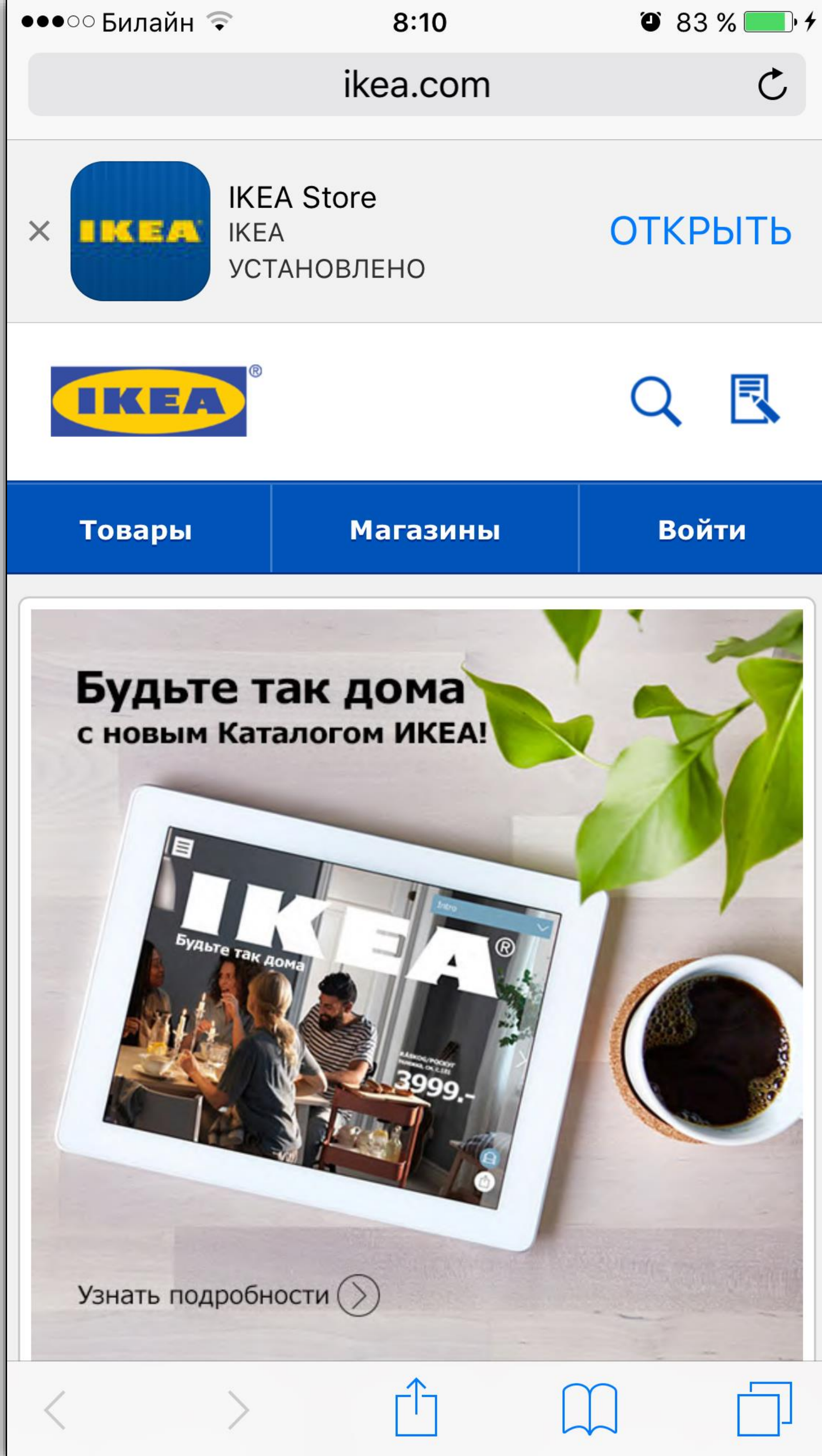
Для того, чтобы мы могли учесть Ваши пожелания и сделать сервис лучше, пожалуйста, уделите 2 минуты на заполнение небольшого опроса.

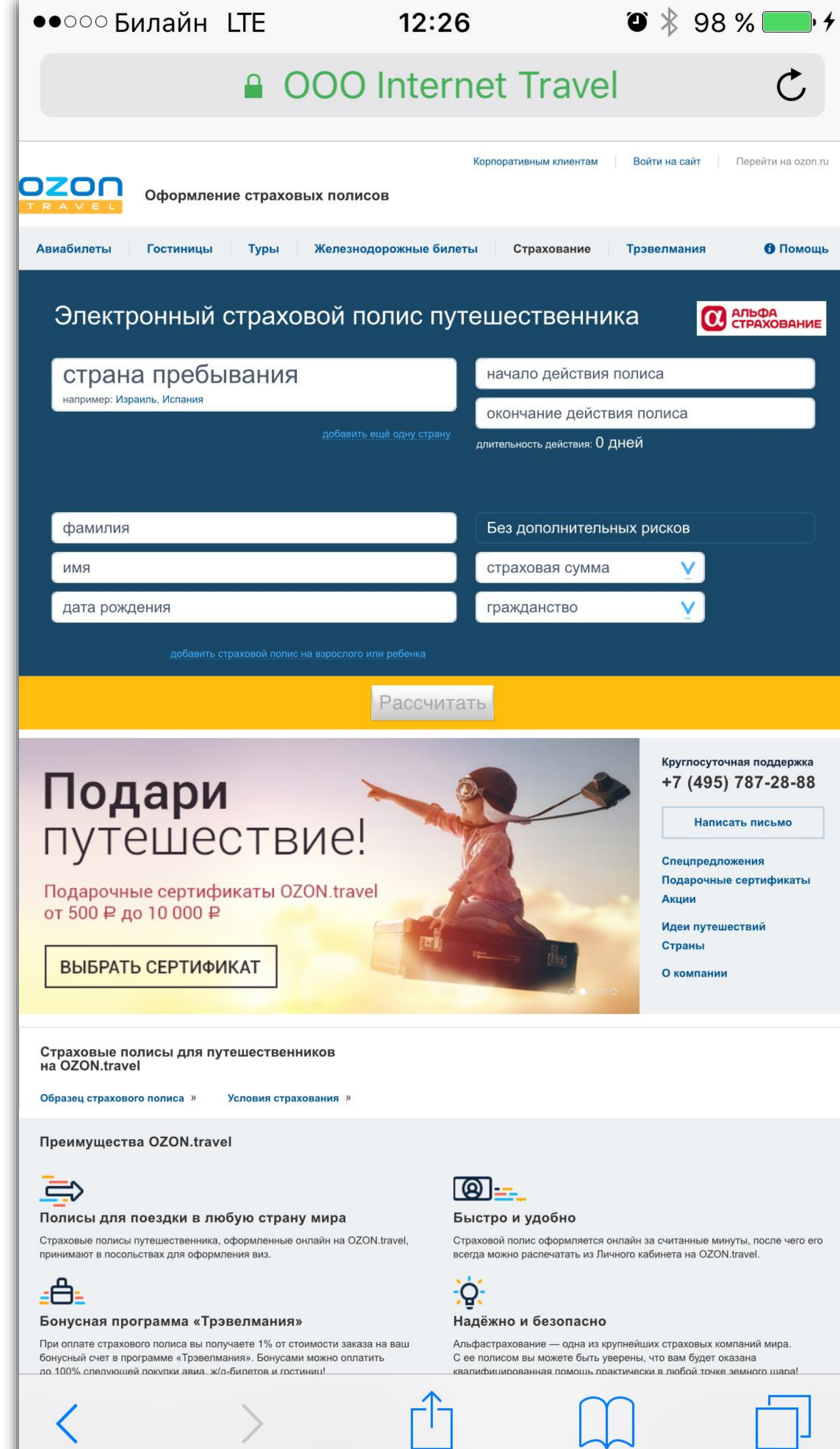
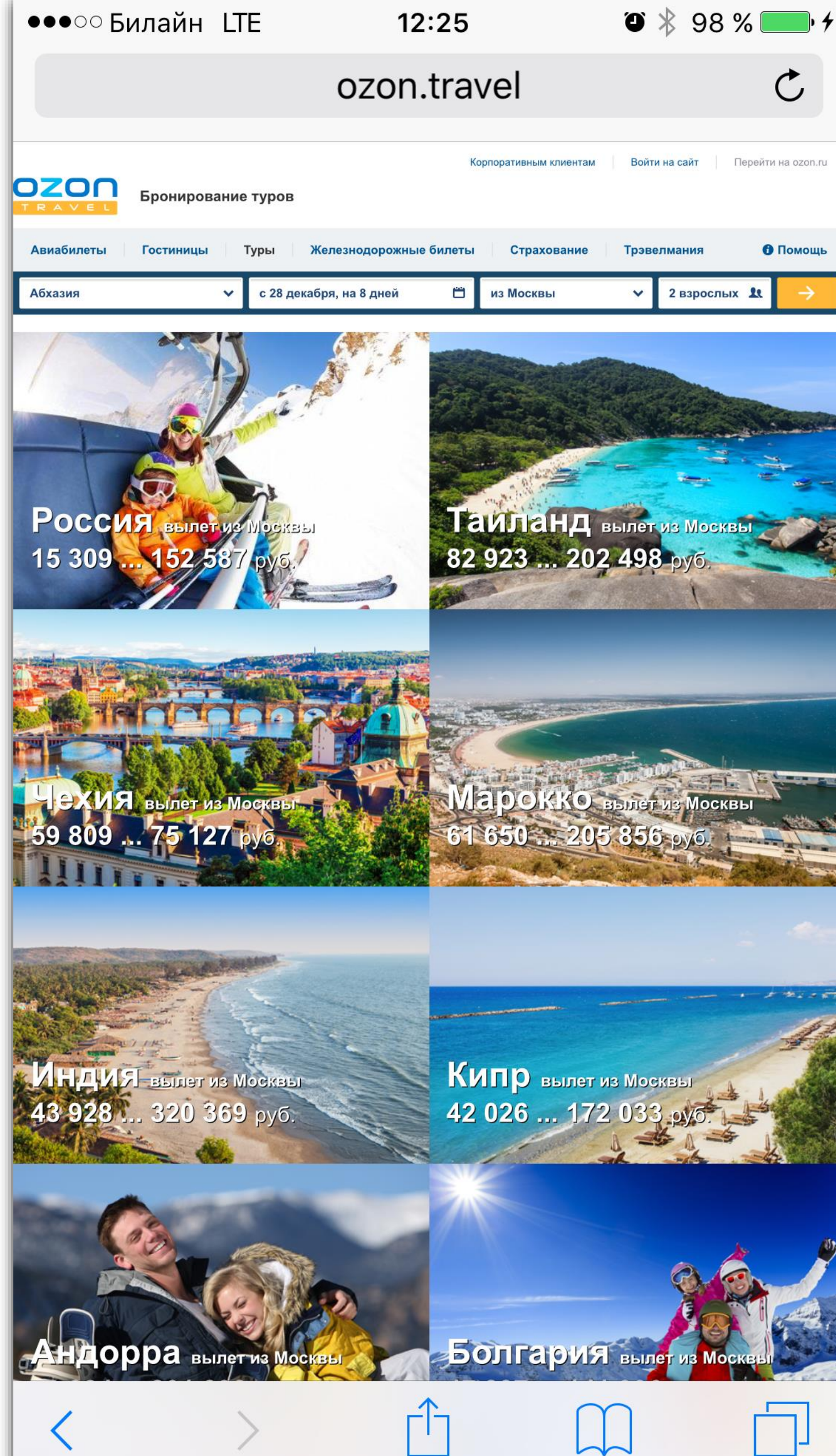
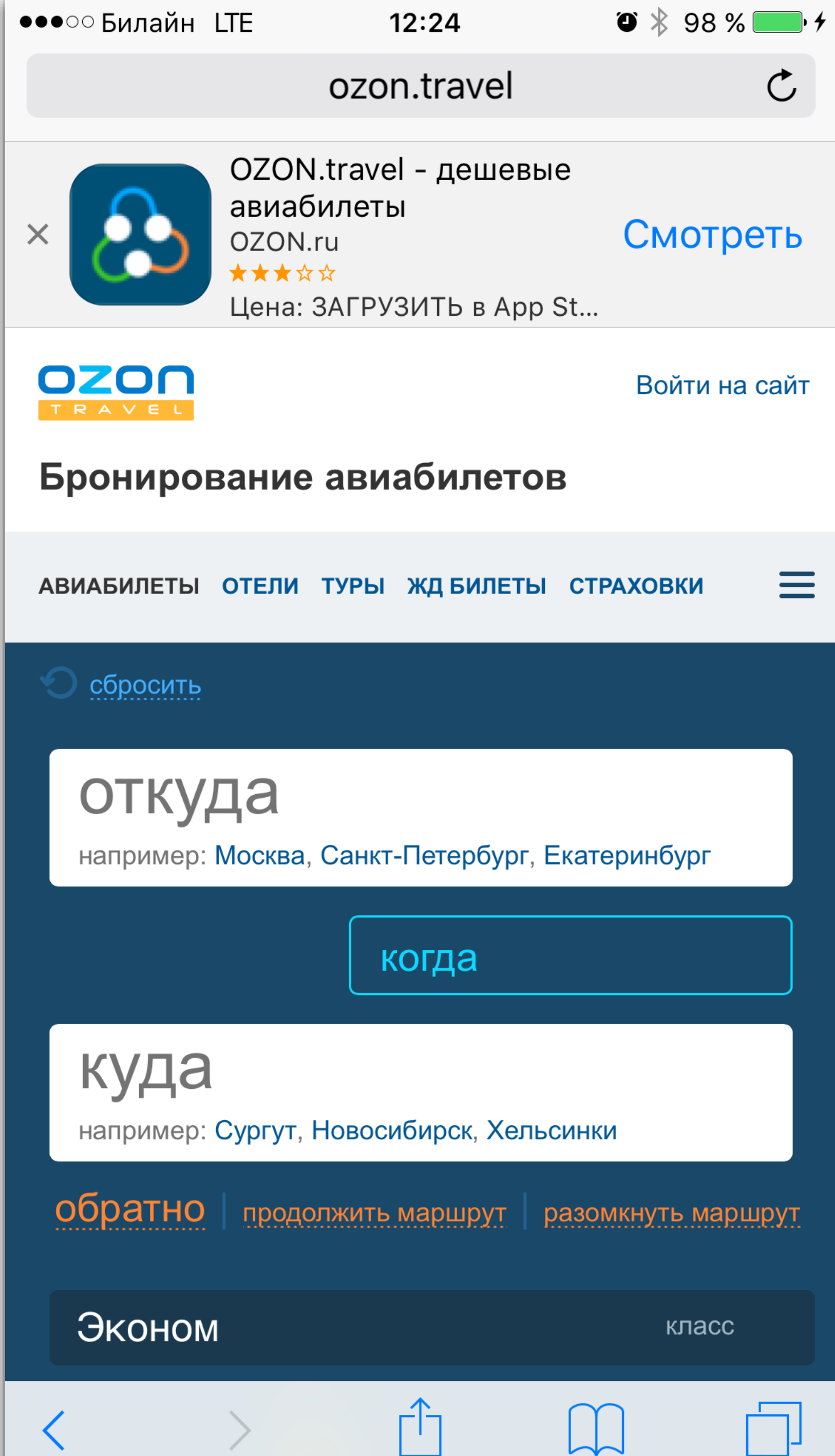
В конце опроса Вас ждет приятный подарок.

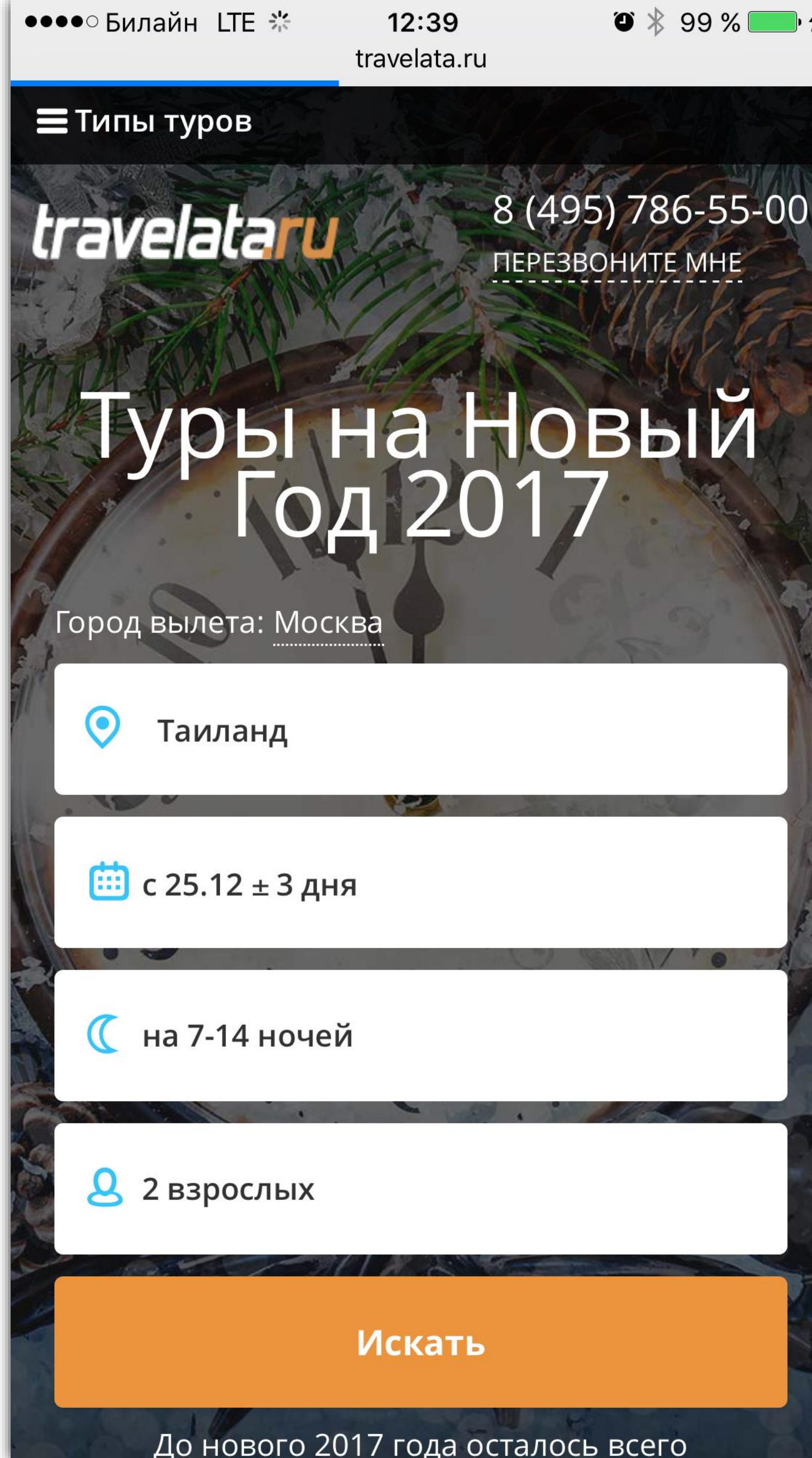
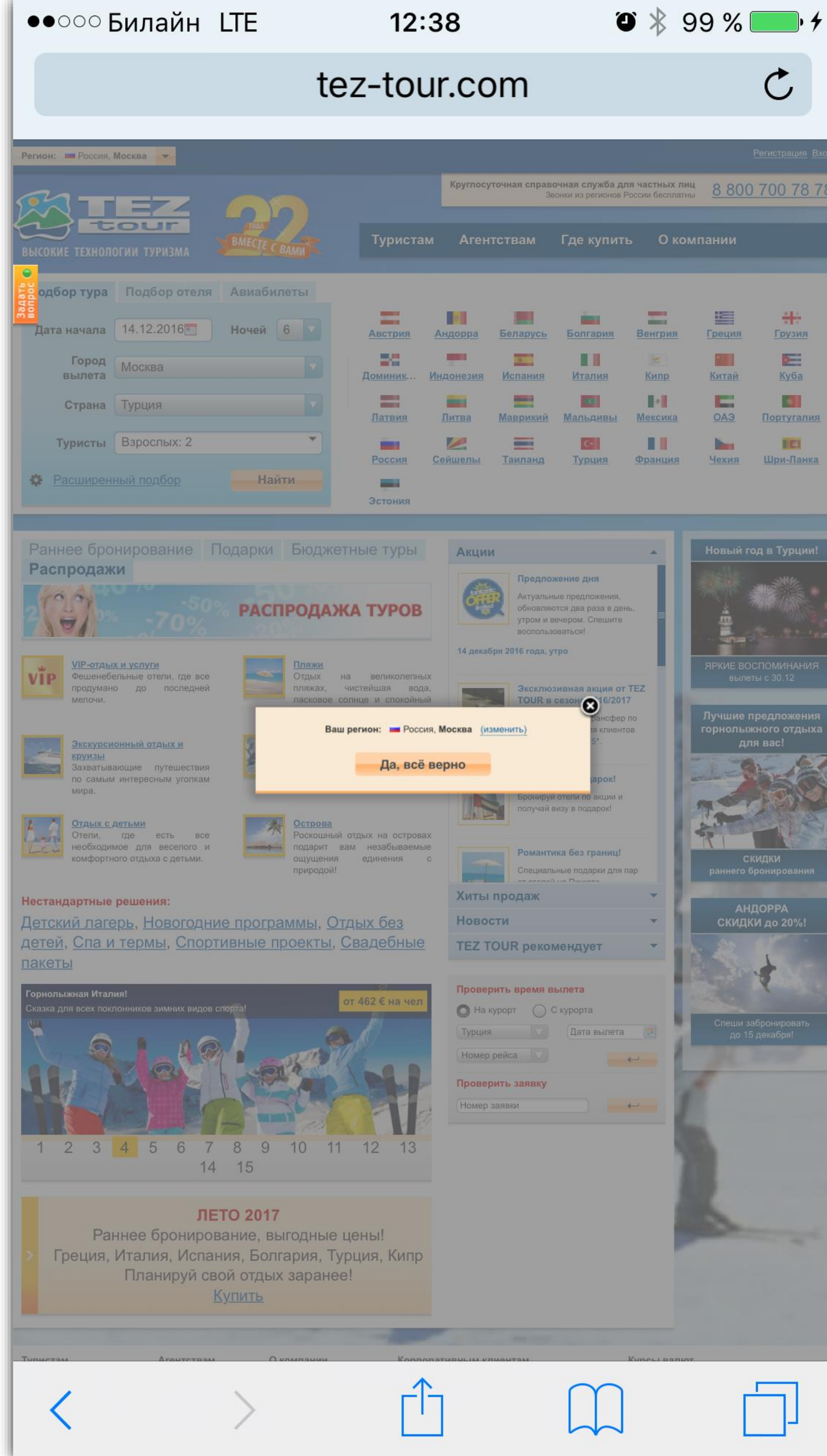
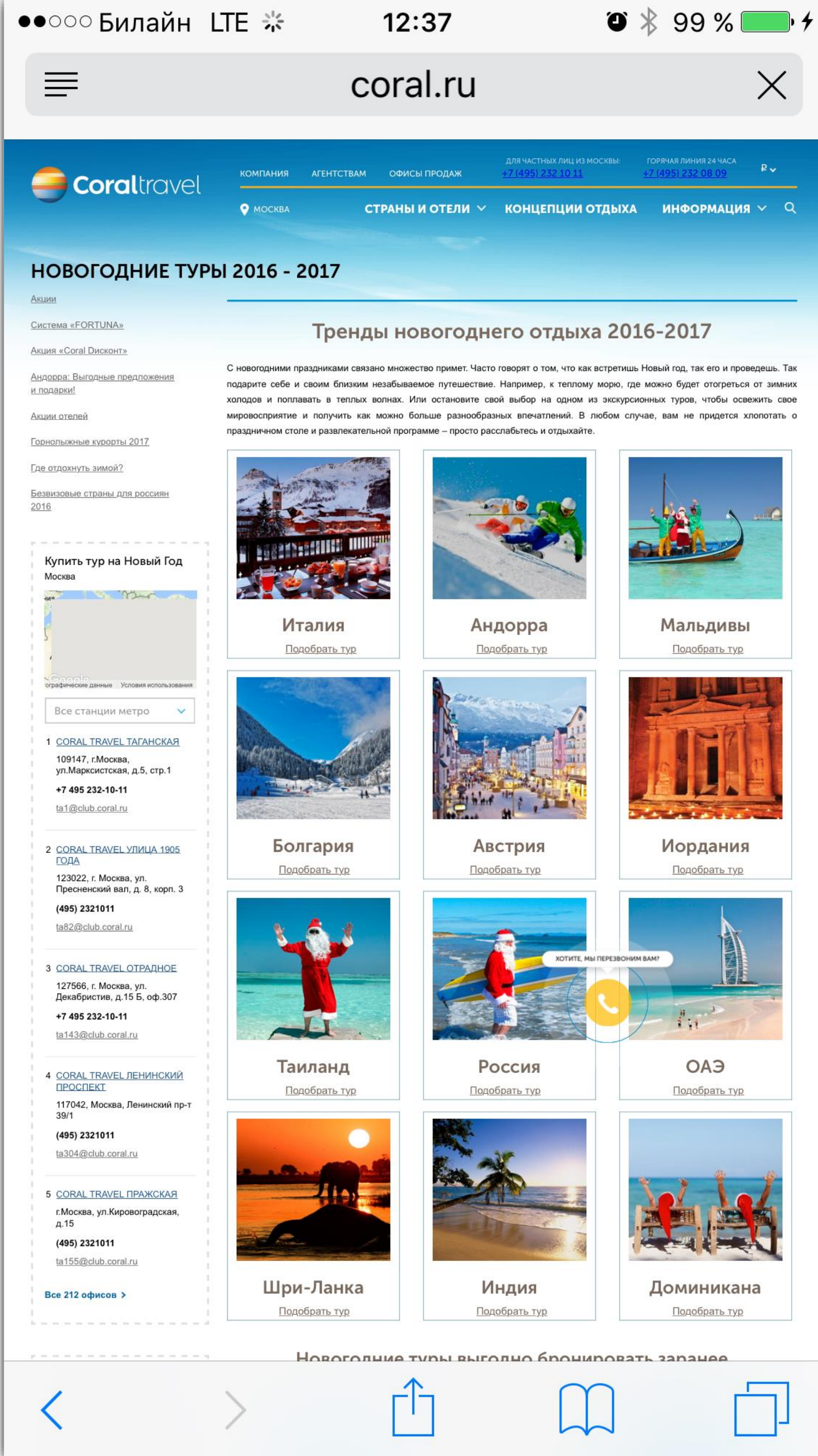
Перейти к опросу











ПРОПУСТИТЬ

Сравните предложения от 120 туроператоров



Режим модема — подключений: 1

Сервис Турхантер сообщит, когда цена упадет еще ниже!



Найти лучший тур

Режим модема — подключений: 1



travelataru



Поиск туров

Горящие туры



Мы будем подсказывать вам куда, за сколько и почему нужно ехать в отпуск прямо сейчас!

Включить уведомления

Я не люблю полезные советы



Кто едет
2 взрослых

НАЙТИ ТУРЫ

Лучшее совпадение ▾



4.8 ★★★★★

Бесплатная доставка

891 Заказы



Из нержавеющей Стали
Кухонные Принадлежности

115,89 руб.

5.0 ★★★★★

Бесплатная доставка

59 Заказы



1 шт. удобная сумка висит
качество упоминание блюдо

54,25 руб.

4.8 ★★★★★

Бесплатная доставка

2322 Заказы



YGS-Y108 Руководство
Соковыжималка Orange Lemon

159,66 руб.

5.0 ★★★★★

Бесплатная доставка

70 Заказы



Из нержавеющей Стали Кухонные Принадлежности
Инструмент Фрукты Арбуз Дыня Тесак Резак Фруктов
Нож Фрукты Делитель Гаджет Кулинария
Инструменты

115,89 руб.

~~231,16 руб.~~

- 50%

Оптовая цена: 5% off (>= 50 pieces)

5.0 ★★★★★

Отзывы

61

Продано

153

Мои желания

- Товары для животных
- Спорт и отдых
- Красота и здоровье
- Подарки и цветы
- Авто
- Досуг и развлечения
- Оборудование
- Все для офиса
- Продукты
- Осень на Маркете

- Электроника и компьютеры
- Авто
- Бытовая техника
- Детские товары
- Осенний гардероб
- Товары для школьников и студентов
- Инструменты для ремонта
- Сантехника и отопление
- Все для стен и полов
- Мебель и текстиль
- Все для кухни

- Велосипеды со скидками
- 
- УТОЧНИТЬ КАТЕГОРИЮ
- Шины до 54%
 - Карты памяти до 79%
 - Планшеты до 71%
 - Автокресла до 49%
 - Коляски до 47%



Корзина пуста

Корзина

В корзине пока нет товаров



Главная цель вашей корзины - хранить классные товары, которые вы можете купить в Утконосе

Начать покупки



Главная



Каталог



Поиск



Профиль



Корзина



Корзина



0 шт.

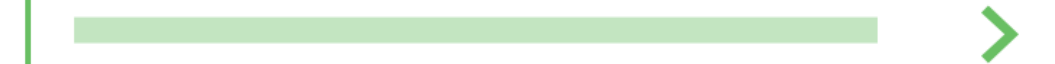


0 руб



0 кг

КОРЗИНА ПУСТА



В КОРЗИНУ



●●○○○ Билайн 8:05 84 %

Заказ № 098346155403

...



Вино Абхазии Псоу белое полусладкое столовое 11% O,...

★★★★★

433,00 ₽

1 шт.

433,00 ₽

Оплачено

♡



Рис Мистраль Кубань круглозерный 900г

★★★★★

445,00 ₽

5 шт.

445,00 ₽

Оплачено

♡



Печенье Частная Галерея Лондонское овсяное с кунжут...

★★★★☆

202,00 ₽

2 шт.

202,00 ₽

Оплачено

♡



Печенье Юбилейное

"Уточенное" из белого сахара

♡

Повторить заказ

Сохранить как шаблон

Отмена

Главная

Каталог

Поиск

Профиль

Корзина

●●○○○ Билайн 8:07 84 %

№103559054

В корзину



Тэква

1 × 215₽



Сякэ рору

1 × 197₽



Калифорния

1 × 442₽



Филадельфия

1 × 397₽



О рицу маки

1 × 457₽



Драгон рору

1 × 457₽



Мисосиру

2 × 109₽



Кодако

2 × 257₽



Сякэ Калифорния

1 × 373₽



Картофель фри

7



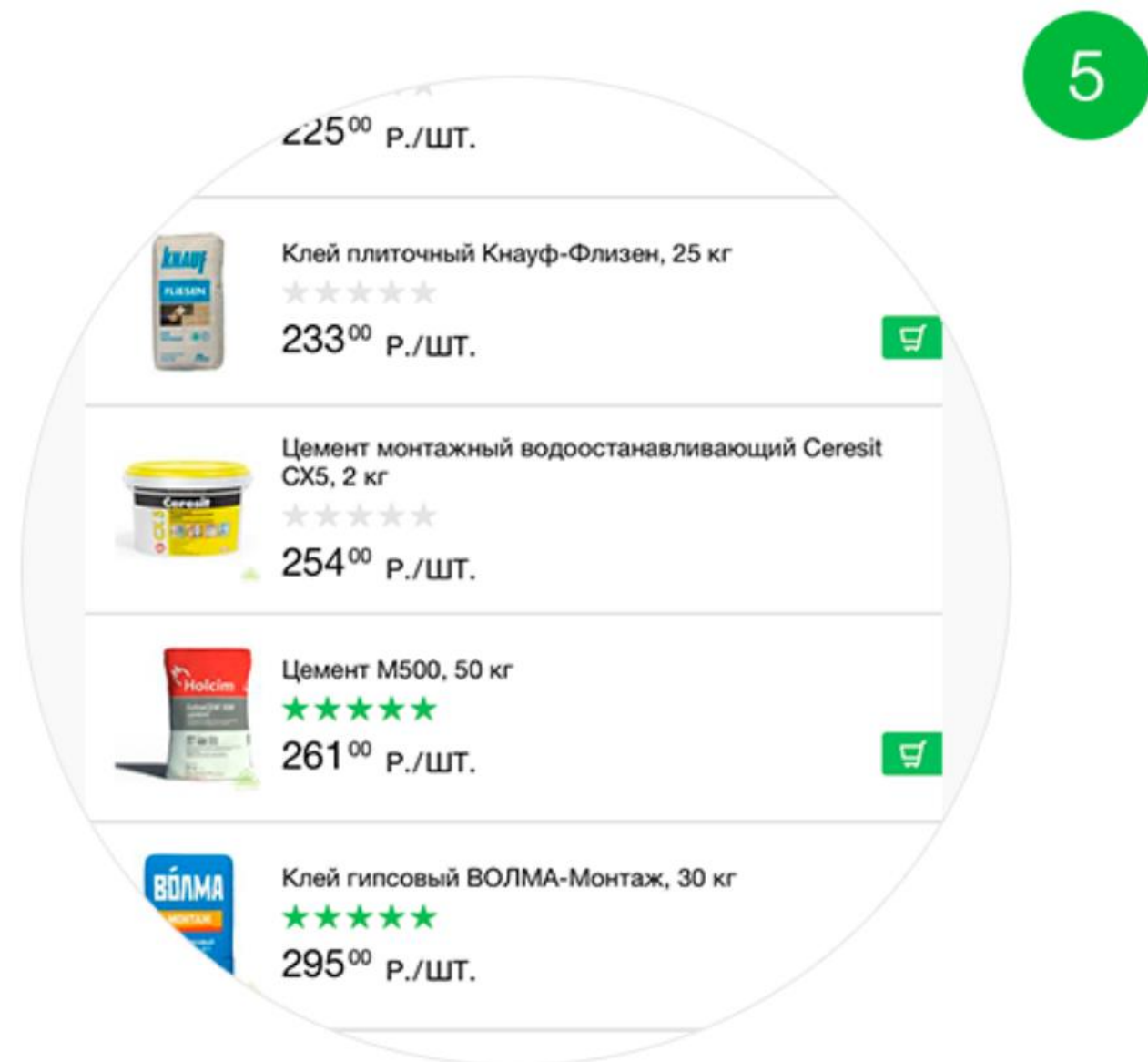
Сканер

Используйте сканер штрих-кодов,
чтобы быстро узнать стоимость
товара.



Помощь



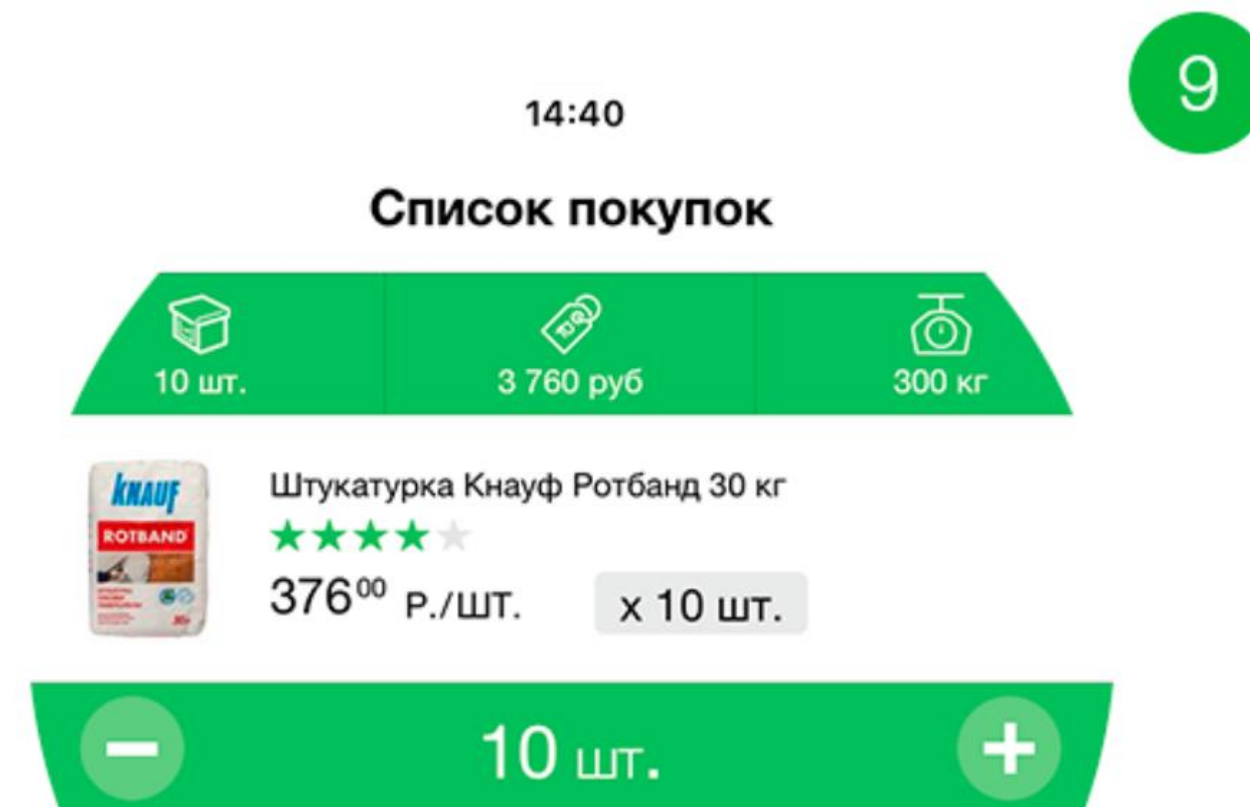


Индикатор корзины

Этот индикатор показывает, что товар можно купить онлайн. Смело добавляйте его в свою корзину.



Помощь



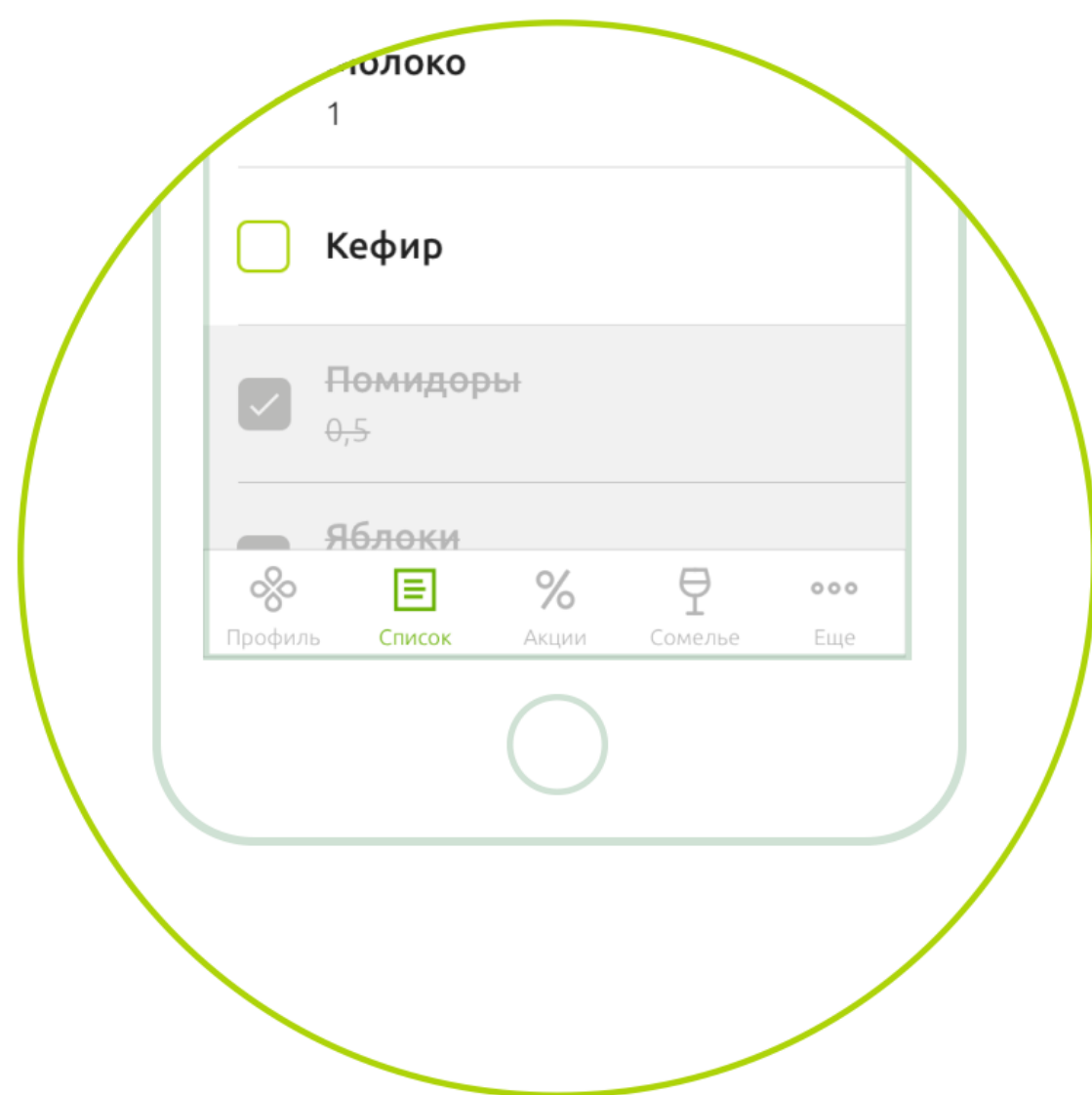
Список покупок

Это составленный заранее список товаров для приобретения в магазине. Он поможет Вам в планировании будущей покупки и сэкономит время на поиск нужного товара в магазине.



Помощь



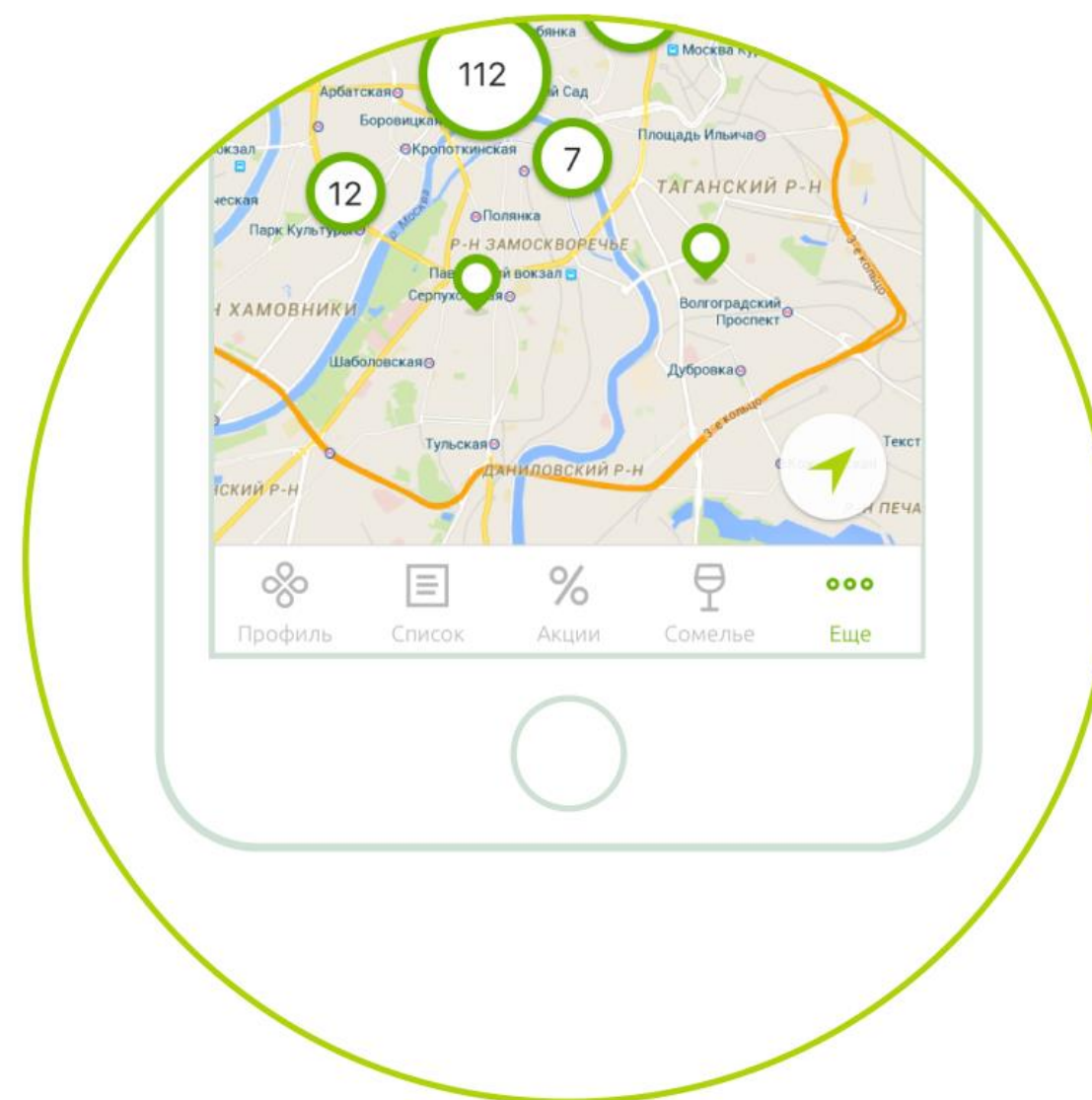


СПИСОК ПОКУПОК

Планируйте свой поход в магазин с нашим удобным списком покупок



Продолжить



НАС ЛЕГКО НАЙТИ

Разрешите определять Вашу геопозицию, чтобы быстро находить ближайшие к Вам супермаркеты



Не сейчас

Разрешить



СОМЕЛЬЕ

Не знаете какое вино выбрать? Вам поможет раздел «Сомелье»!



Начать

ДМИТРИЙ САТИН, USABILITYLAB

СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!

<https://www.facebook.com/dmitry.satin>