

Опросник пользовательской удовлетворенности

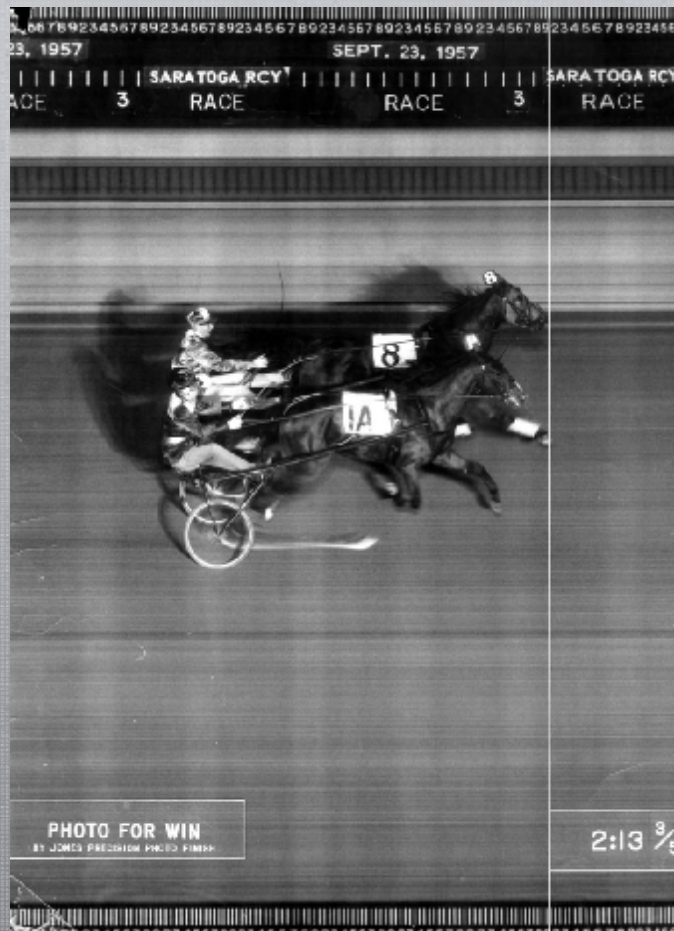
Дегтяренко Иван

МГУ им. М. В. Ломоносова, лаборатория
психологии труда, аспирант



WUD 2008

1



Разные продукты близки по:
функциональности и производительности



ОПРОСНИК ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЙ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

2

удовлетворенность?



Довольные пользователи = преимущество продукта
перед конкурентами



ОПРОСНИК ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЙ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

3

удовлетворенность!



- Наблюдение
- Психофизиологические методы
- Оценка по косвенным показателям
- Контент-анализ материалов интервью, фокус-групп, документов
- и, наконец, опросники





- Разносторонняя оценка образа продукта
- Достаточная дешевизна и быстрота применения
(объем методики: 20 – 30 пунктов)
- Удовлетворительные психометрические характеристики



- Валидность: мы действительно меряем то, что нам нужно?
- Надежность: не будем ли мы каждый раз получать разные результаты?



- Личностные конструкты, выделенные Д. О. Павловым при помощи методики репертуарных решеток Келли;
- Пункты предыдущей версии методики;
- Англоязычные опросники WAMMI, CSUQ, SUS, USE.

316 пунктов > 136 пунктов > (сортировка) > (опрос) > 81
пункт > (шкалирование) > 51 пункт



- 3 группы: «проектировщики», «тестологи» и «пользователи»
- 10 человек

- Методика свободной сортировки с двухуровневой структурой
- Кластерный анализ

316 пунктов > 136 пунктов > (сортировка) > (опрос) >
81 пункт > (шкалирование) > 51 пункт

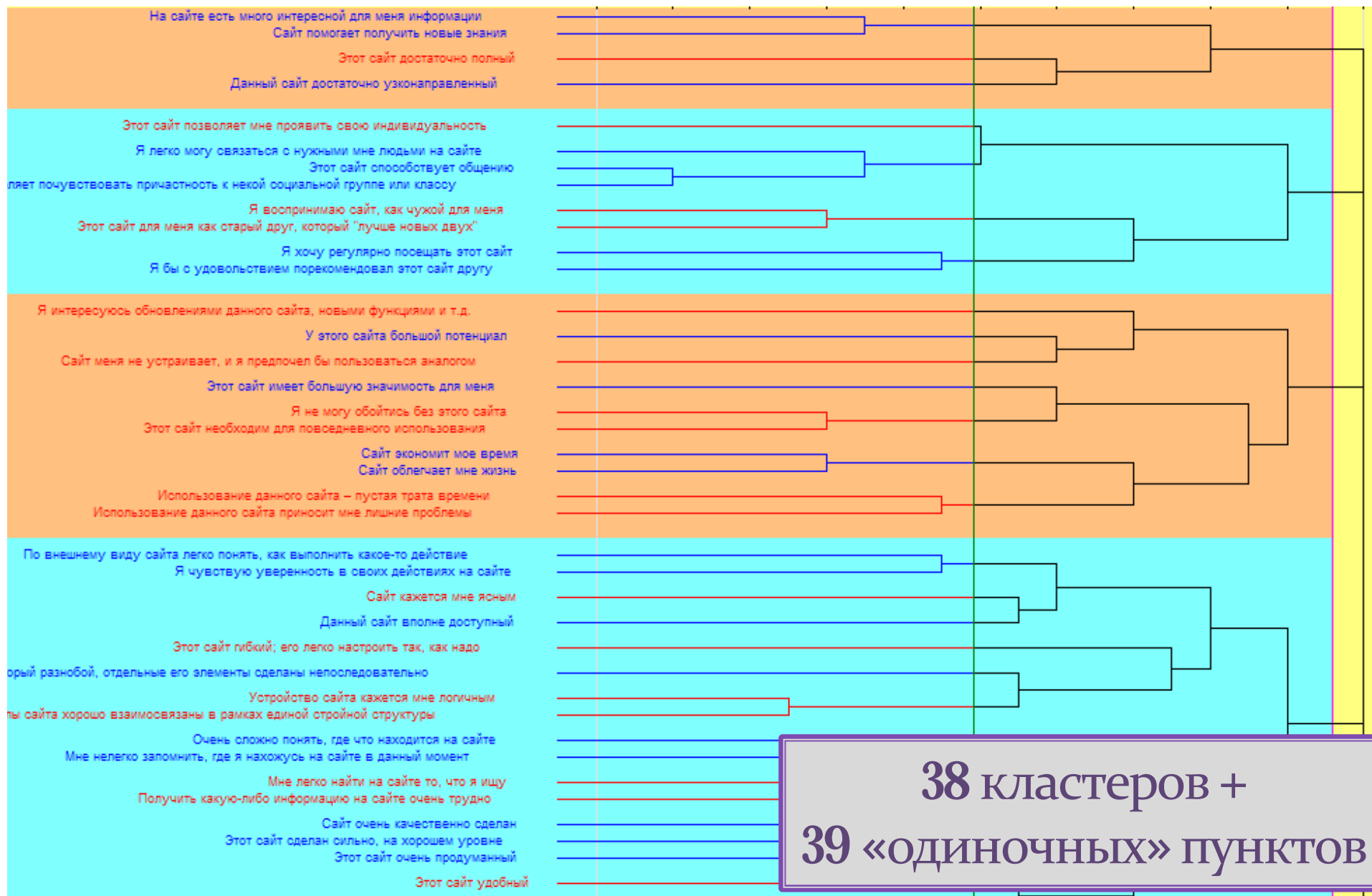




ОПРОСНИК ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЙ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

10

Экспертная процедура
(этап I)



- 3 группы
- 12 человек
- Выбор наиболее удачной формулировки из нескольких вариантов

316 пунктов > 136 пунктов > (сортировка) > (опрос) >
81 пункт > (шкалирование) > 51 пункт



- 3 группы
- 6 человек
- Оценка высказываний по двум шкалам:
 - Важность и уместность
 - Четкость формулировки

316 пунктов > 136 пунктов > (сортировка) > (опрос) >
81 пункт > (шкалирование) > 51 пункт



- 138 человек/340 измерений
- После исключения многомерных выбросов 319 измерений

- Активные пользователи интернета
- 62, 4% женщин, 37, 6% мужчин
- Средний возраст: 24.



- Методика заполнялась онлайн
- Применялись семибалльные шкалы
- Предлагались для оценки 21 сайт и 2 идеальных образа сайтов

Сайты:

- 1) Социальные сети
- 2) Почтовые сервисы
- 3) Блог-хостинги (интернет-дневники)
- 4) Прочие сервисы

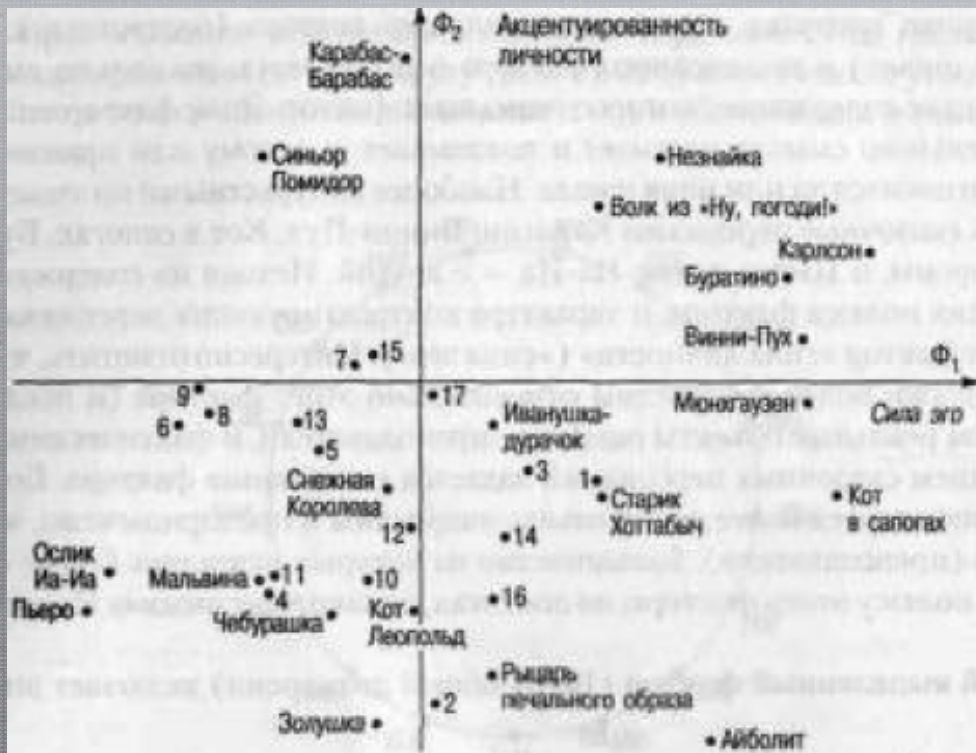




По отношению к объекту *Идеальная социальная сеть* согласны ли Вы со следующими высказываниями?

- | | |
|---------|---|
| 1.1 | На сайте недостаточное количество подсказок и справочной информации, или она непонятна |
| Оценки: | <input type="radio"/> 1. Категорически не согласен <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4. Не знаю <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7. Полностью согласен |
| 1.2 | Сайт работает стабильно |
| Оценки: | <input type="radio"/> 1. Категорически не согласен <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4. Не знаю <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7. Полностью согласен |
| 1.3 | Этот сайт для меня привлекателен |
| Оценки: | <input type="radio"/> 1. Категорически не согласен <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4. Не знаю <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7. Полностью согласен |
| 1.4 | Этот сайт нужен мне для работы |
| Оценки: | <input type="radio"/> 1. Категорически не согласен <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4. Не знаю <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7. Полностью согласен |
| 1.5 | Сайт позволяет достигать целей с меньшими затратами |
| Оценки: | <input type="radio"/> 1. Категорически не согласен <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4. Не знаю <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7. Полностью согласен |
| 1.6 | Все действия, выполняемые на сайте, для меня привычны и знакомы |
| Оценки: | <input type="radio"/> 1. Категорически не согласен <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4. Не знаю <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7. Полностью согласен |
| 1.7 | Сайт меня не устраивает, и я предпочел бы пользоваться аналогом |
| Оценки: | <input type="radio"/> 1. Категорически не согласен <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4. Не знаю <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7. Полностью согласен |
| 1.8 | Этот сайт имеет большую значимость для меня |
| Оценки: | <input type="radio"/> 1. Категорически не согласен <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4. Не знаю <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7. Полностью согласен |
| 1.9 | Мне легко найти на сайте то, что я ищу |
| Оценки: | <input type="radio"/> 1. Категорически не согласен <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4. Не знаю <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7. Полностью согласен |





Шкала 1: Сила Эго

1. Решительный (0, 91)
2. Смелый (0, 87)
3. Уверенный (0, 82)
4. Энтузиаст (0, 82)
5. Оптимист (0, 67)

Шкала 2: Акцентуированность личности

1. Капризный (0, 88)
2. Ленивый (0, 83)
3. Зазнайка (0, 76)
4. Болтун (0, 75)
5. Ябеда (0, 69)

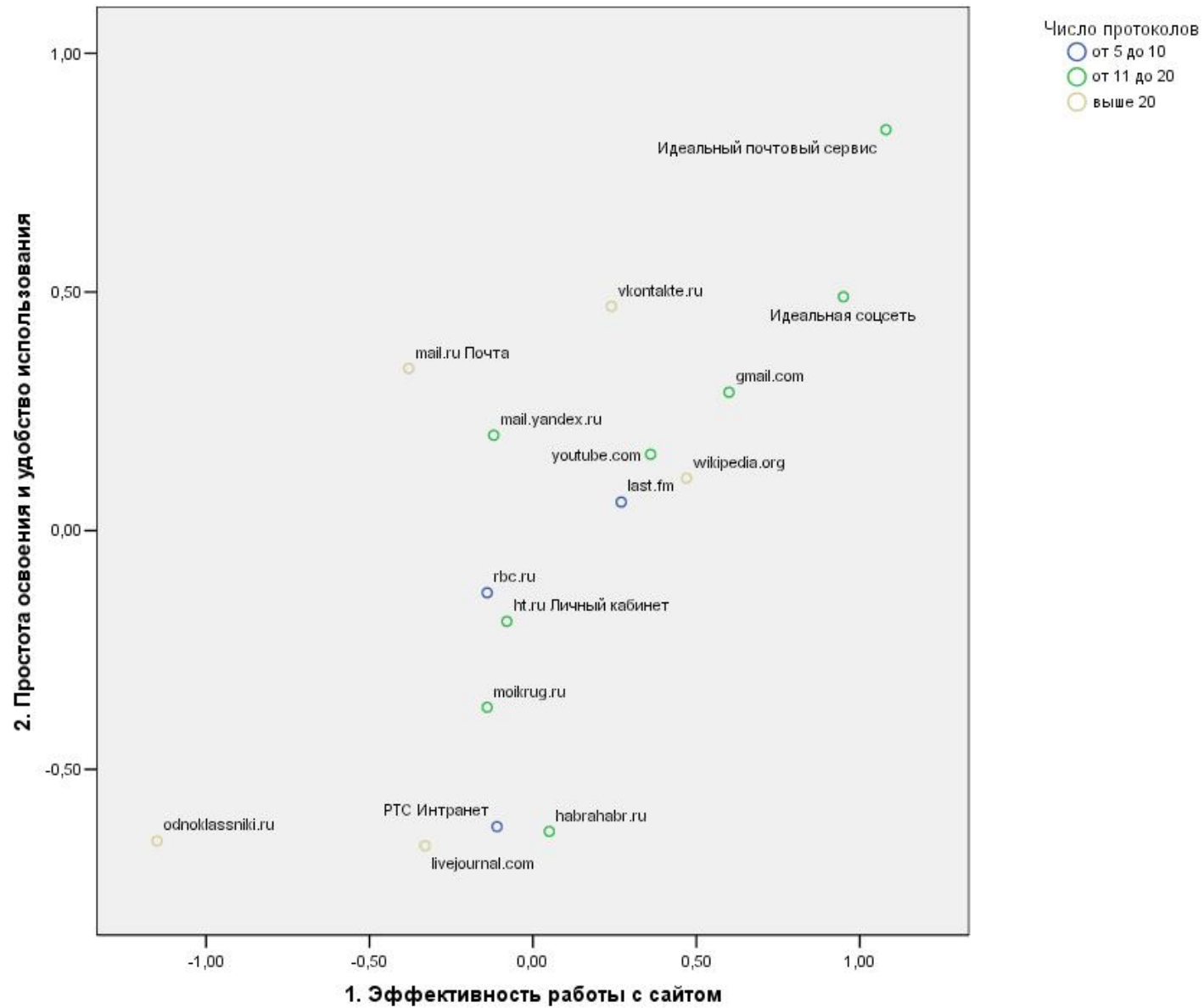


- Шкала 1: **Эффективность работы** (альфа 0,898)
 - Шкала 1а: **Надежность** (4 пункта, альфа 0,817)
 - «Этот сайт подводил меня в важный момент»
 - «При работе с сайтом возникают трудности»
 - Шкала 1б: **Функциональность и скорость работы** (7 пунктов, альфа 0,870)
 - «На сайте отсутствуют необходимые для выполнения задачи функции»
 - «Сайт заставляет совершать много лишних действий»
- Шкала 2: **Простота и удобство** (5 пунктов, альфа 0,878)
 - «Мне было просто понять, как работать с сайтом»
 - «По внешнему виду сайта легко понять, как выполнить какое-то действие»

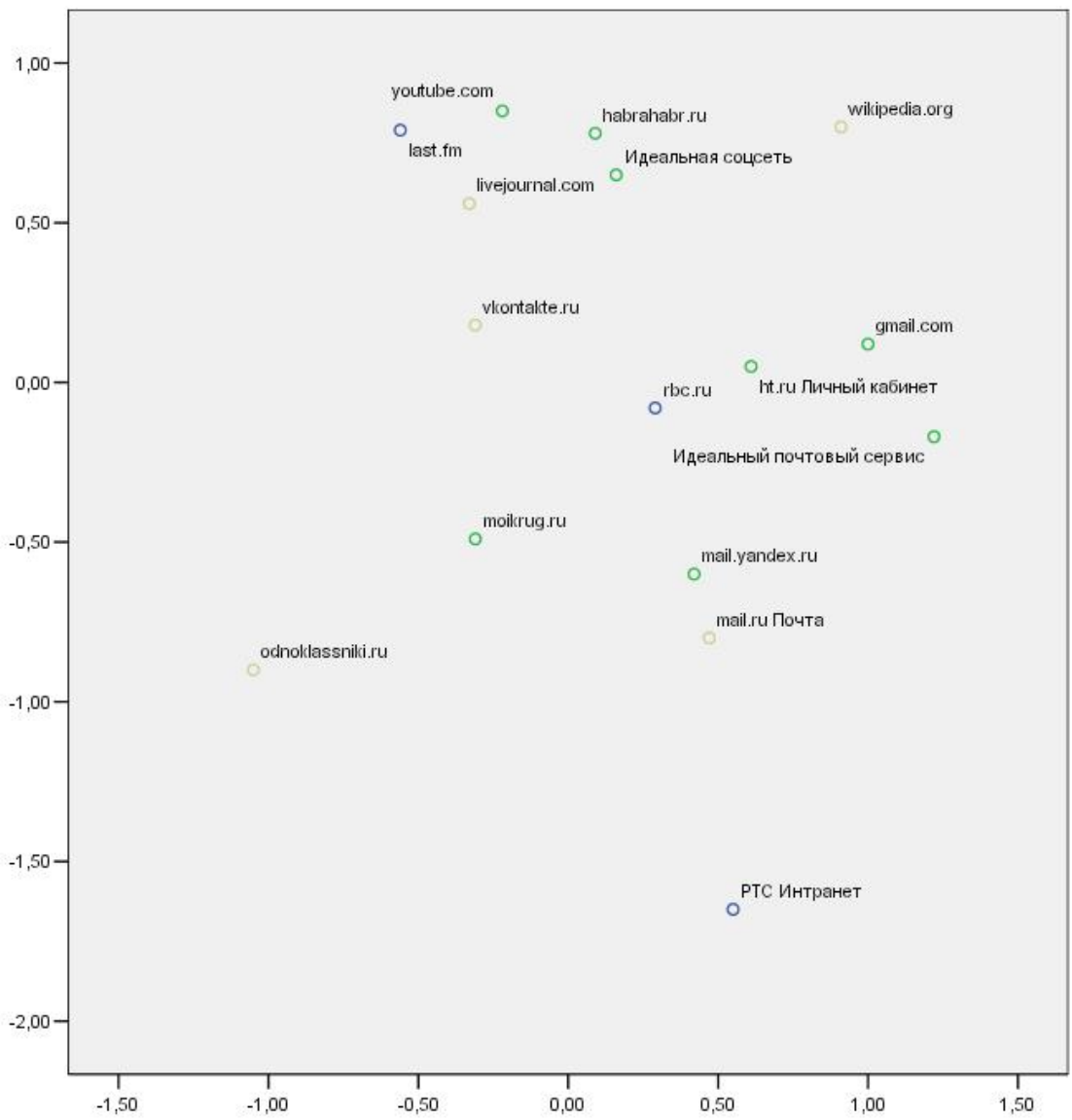


- Шкала 3: **Полезность для человека как субъекта деятельности** (5 пунктов, альфа 0,892)
 - «Этот сайт нужен мне для работы»
 - «Сайт экономит мое время»
- Шкала 4: **Удовольствие от использования сайта, эмоциональный фон** (5 пунктов, альфа 0,878)
 - «Этот сайт помогает мне развлечься и расслабиться»
 - «Мне интересно пользоваться сайтом»





4. Удовольствие от использования сайта, эмоциональный фон



3. Полезность для человека как субъекта деятельности



- Проверка репрезентативности, критериальной валидности, ретестовой надежности
- Адаптация к применению в рамках юзабилити-тестирования
- Адаптация к другим видам информационных систем
 - Формирование процедуры вычисления удовлетворенности



- Сравнение разных версий системы
 - Сравнение с конкурентами
- Оценка слабых мест системы и определение общего уровня удовлетворенности



- Определение кросс-культурных особенностей восприятия электронных продуктов
- Определение действия социально-демографических факторов
- Выявление профессиональных особенностей восприятия электронных продуктов
- Определение объективных факторов, влияющих на оценку системы пользователем



С удовольствием отвечу на ваши вопросы!
И по почте в том числе: ivan@uidesign.ru



ОПРОСНИК ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЙ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

25

Спасибо за внимание!