

# Чего хочет пользователь?

Научный подход к проблеме  
удовлетворенности



**RusCHI**

Открытая  
юзабилити-конференция

[WUD2007.ru](http://WUD2007.ru)

Дмитрий Павлов



**UIDesignGroup**

***“I can get no satisfaction...”***

© The Rolling Stones

# Проблемы с термином

- Satisfaction (англ.) – **удовлетворение, удовлетворенность, удовольствие, радость**

# А что мы подразумеваем?

- Удовлетворение – психическое **состояние**
- Удовлетворенность – **отношение** человека к чему-либо

# Что такое удовлетворенность

СОСТОЯНИЕ

Удовлетворение



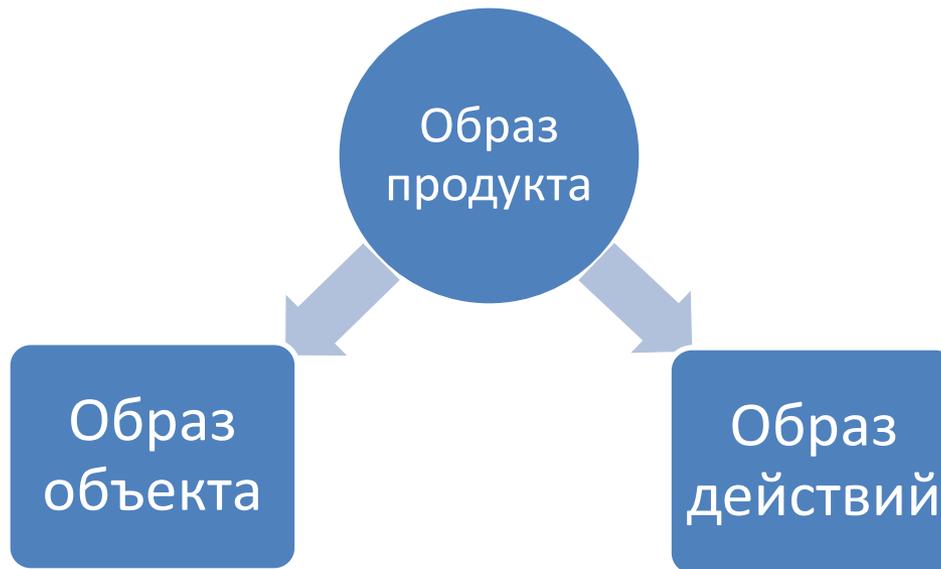
Удовлетворение

ОТНОШЕНИЕ

Удовлетворенность

# Образ продукта

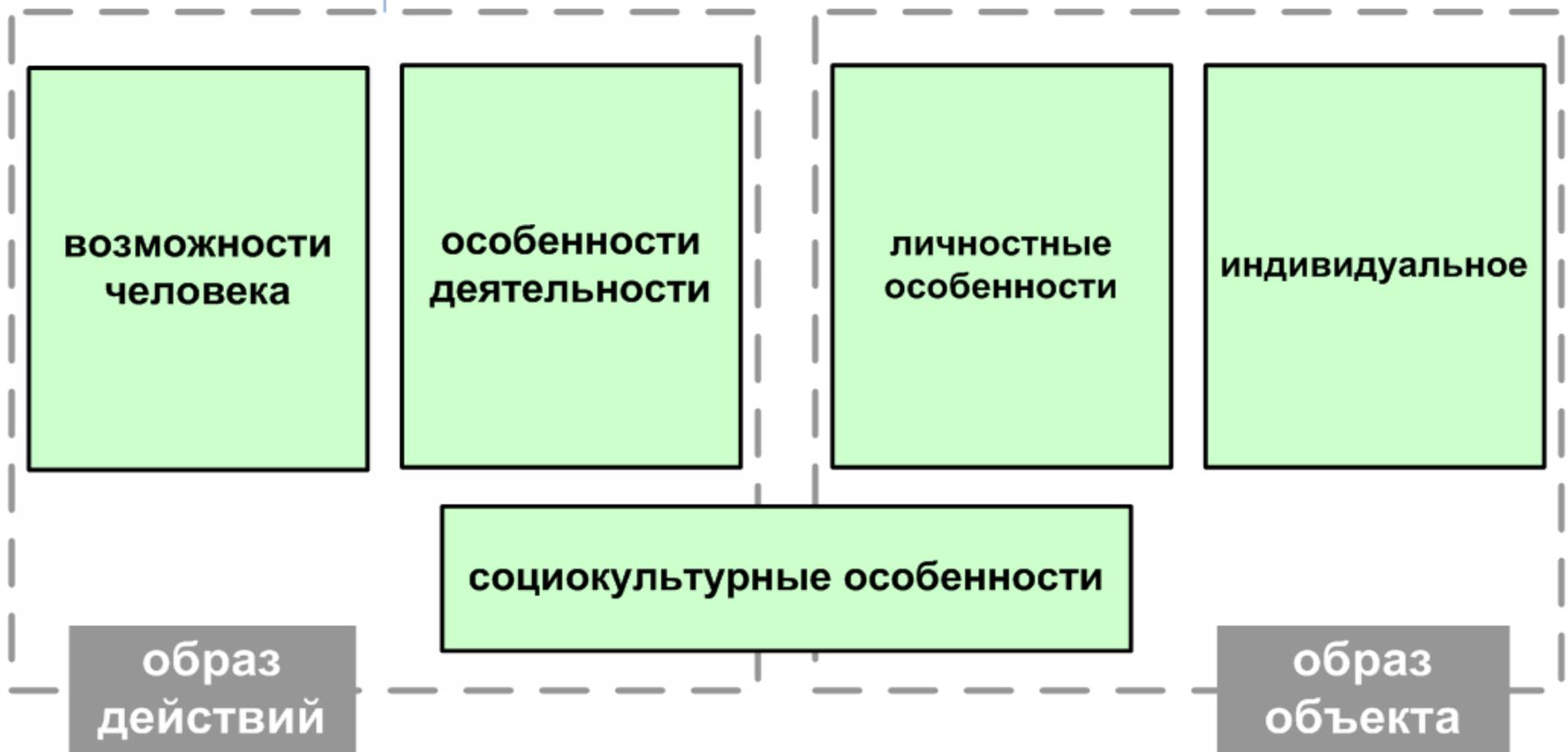
- Перед взаимодействием с продуктом у пользователя уже есть образ этого продукта



# Сличение и изменение образа



# Наполнение образа



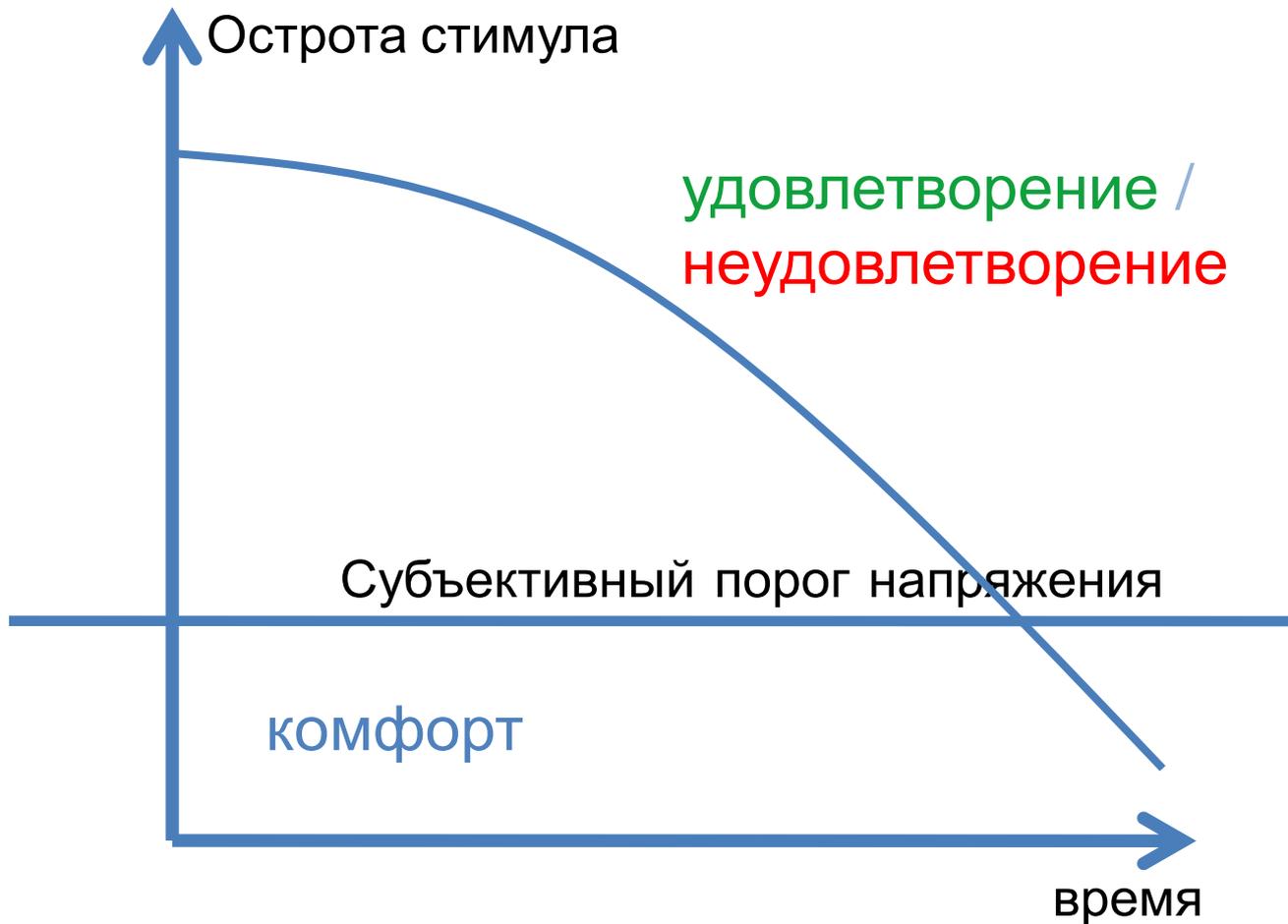
# Удовлетворение и комфорт



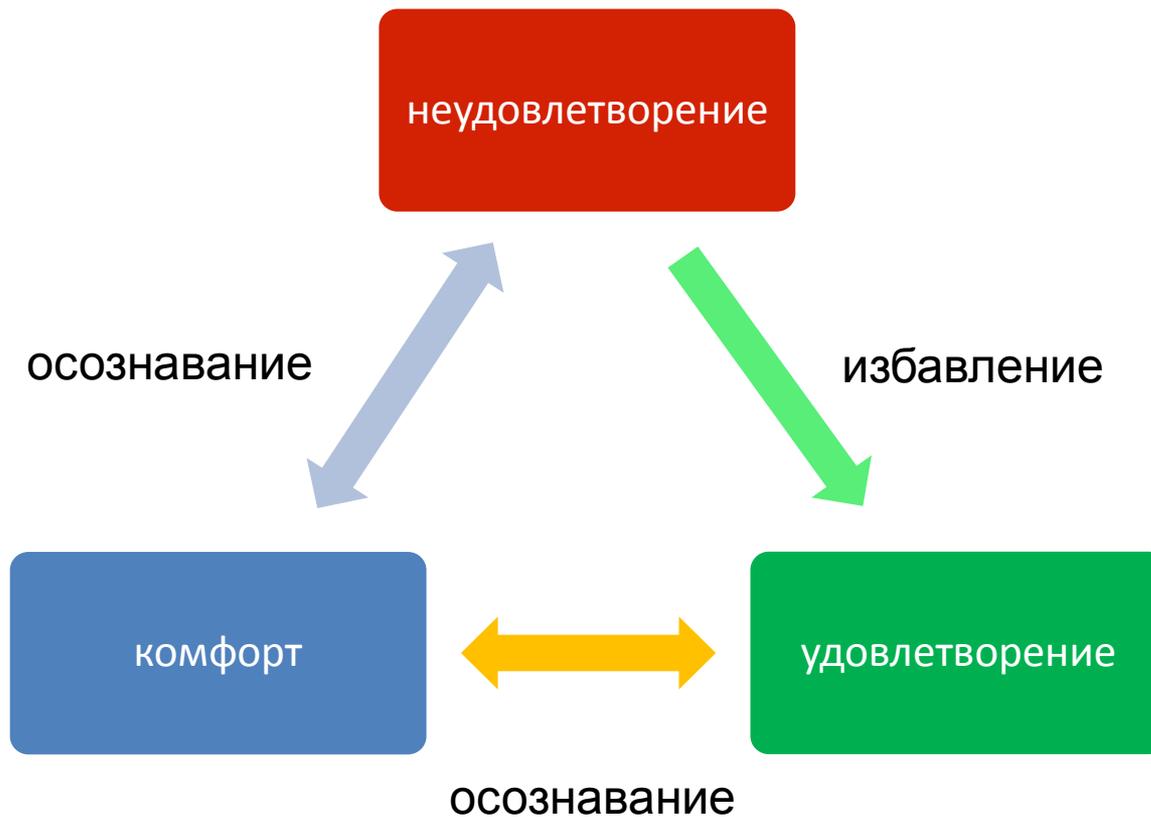
[www.bohemian-cats.com](http://www.bohemian-cats.com)

Удобное,  
все-таки, у  
меня кресло

# Удовлетворение и комфорт



# Удовлетворение и комфорт



# Интересные результаты

- Визуально привлекательные объекты видятся более удобными
- Более простые устройства кажутся более надежными

# Разные факторы

- На появление удовлетворения и появление неудовлетворения влияют разные факторы:

Образ объекта (потребности, мотивы, творчество, эстетика)



Образ действий (восприятие, физические возможности, навыки)



# Два полюса: критерии

- Критерии эффективности задаю я сам, оцениваю сам



# Два полюса: критерии

- Критерии эффективности заданы извне, оценивает начальник



# Два типа интерфейсов

- Интерфейсы «для себя» и «для работы» – разные



«Рабочий инструмент»



«Потребительский»



# Два типа интерфейсов

- «Рабочий инструмент» - состояние **комфорта**, избегаем негатива
- «Потребительский» - состояние **удовлетворения**, добавляем **ПОЗИТИВ**

# Два типа интерфейсов

- «Рабочий инструмент» - помогает быть успешным в работе, а это средство достижения моих целей
- «Потребительский» - помогает добиваться моих собственных целей

# Удовлетворение и комфорт



# Что можно и нужно делать

- Выявлять, что заложено в образ продукта у пользователей
- Избавлять от существующих негативных факторов
- Проектировать опыт пользователя

# Что можно и нужно делать

- Для «рабочего инструмента» - учет эргономических требований и требований, связанных с особенностями деятельности

# Что можно и нужно делать

- Личностные особенности – это главное:
  - Потребности
  - Мотивы
  - Межличностные взаимоотношения
- Методика: Персонажи

# Что можно и нужно делать

- Давать пользователям проявлять свою индивидуальность:
  - Творчество
  - Баланс «эстетика-удобство»
  - Индивидуализация (подстройка под себя)

# Спасибо за внимание!

Дмитрий Павлов  
dmitriy@uidesign.ru  
[www.gui.ru/pavlov](http://www.gui.ru/pavlov)



**RusCHI**

Открытая  
юзабилити-конференция

[WUD2007.ru](http://WUD2007.ru)



**UIDesignGroup**