

Чего хочет пользователь?

Научный подход к проблеме
удовлетворенности



RusCHI

Открытая
юзабилити-конференция

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



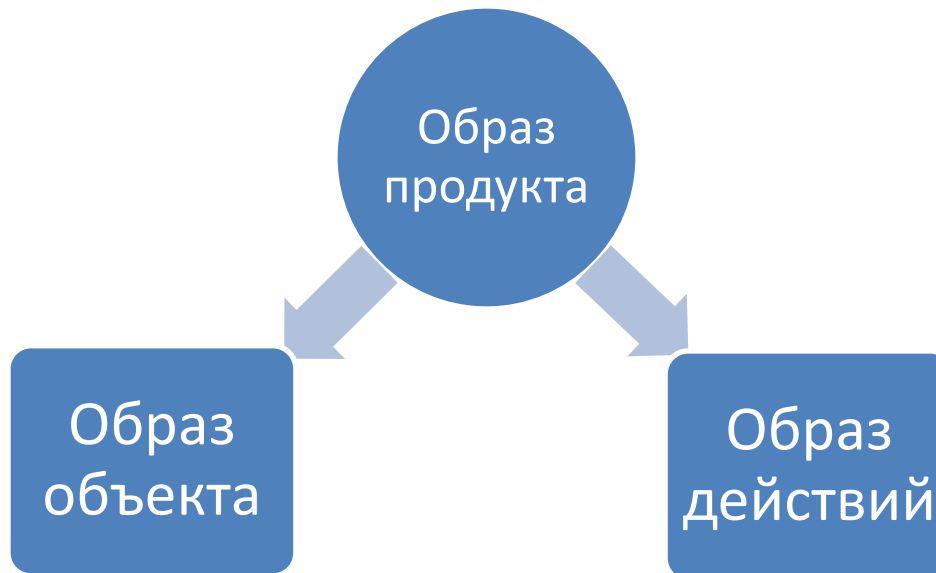
Удовлетворение

ОТНОШЕНИЕ

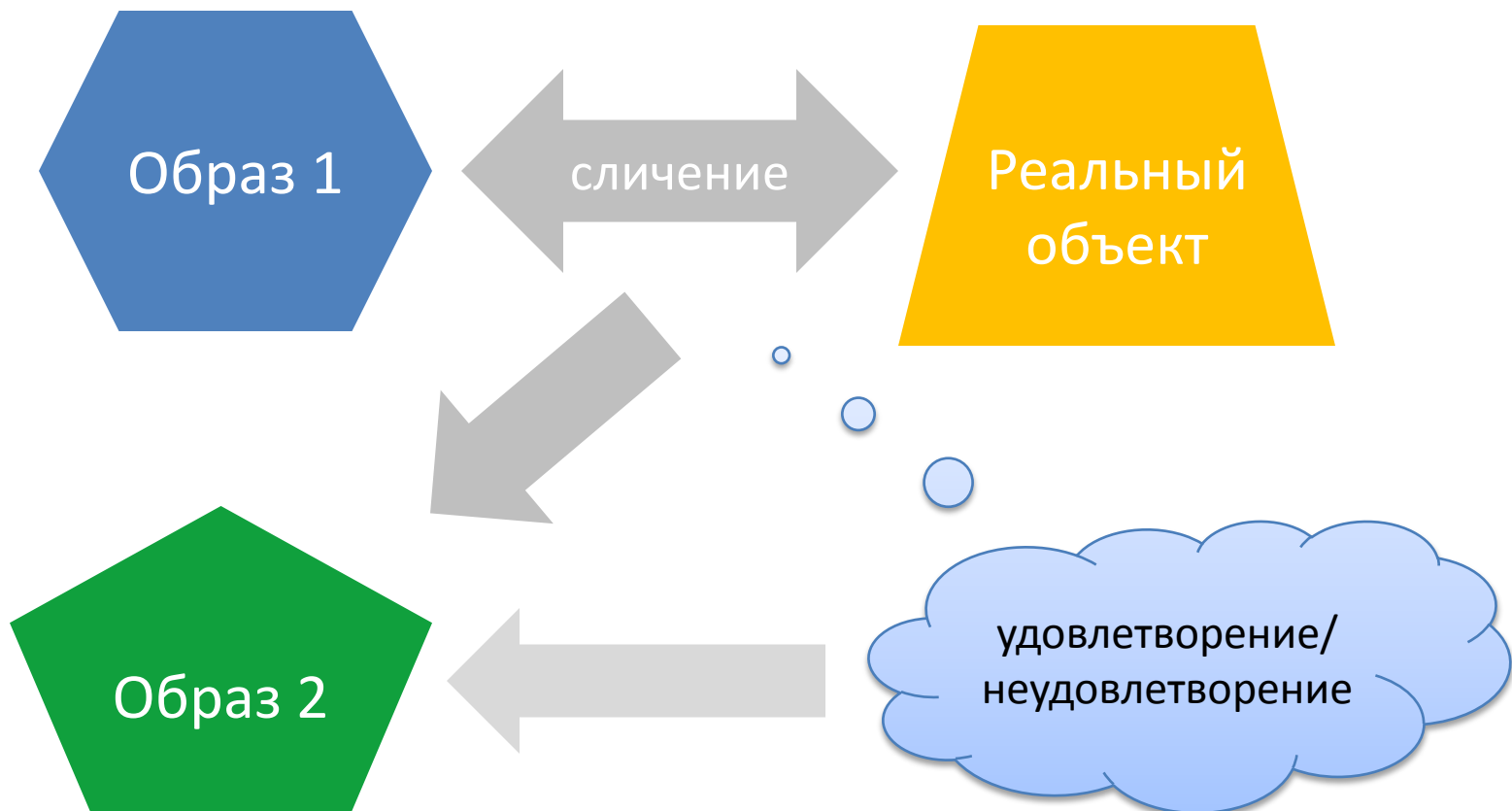
Удовлетворенность

Образ продукта

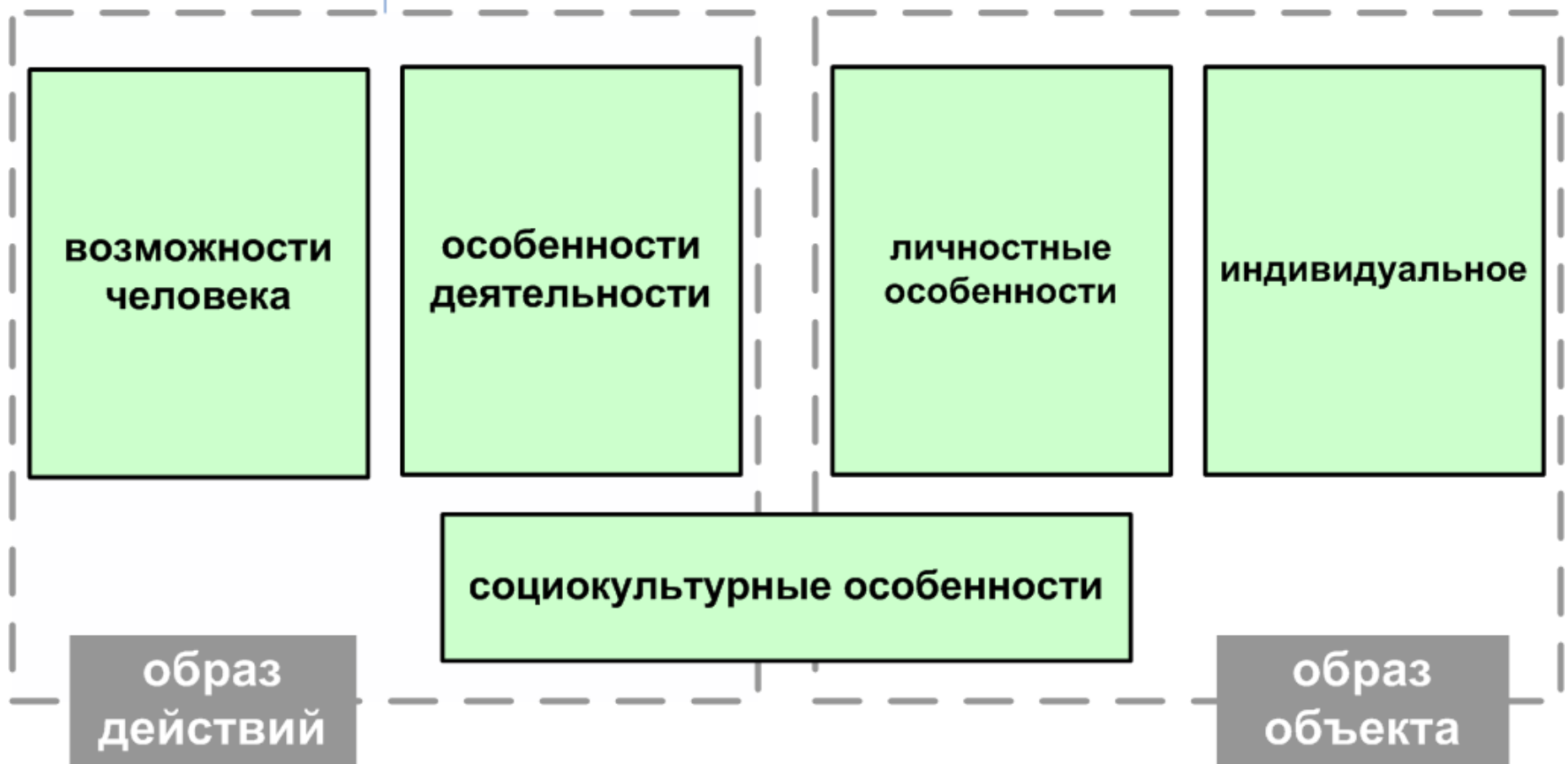
- Перед взаимодействием с продуктом у пользователя уже есть образ этого продукта



Сличение и изменение образа



Наполнение образа



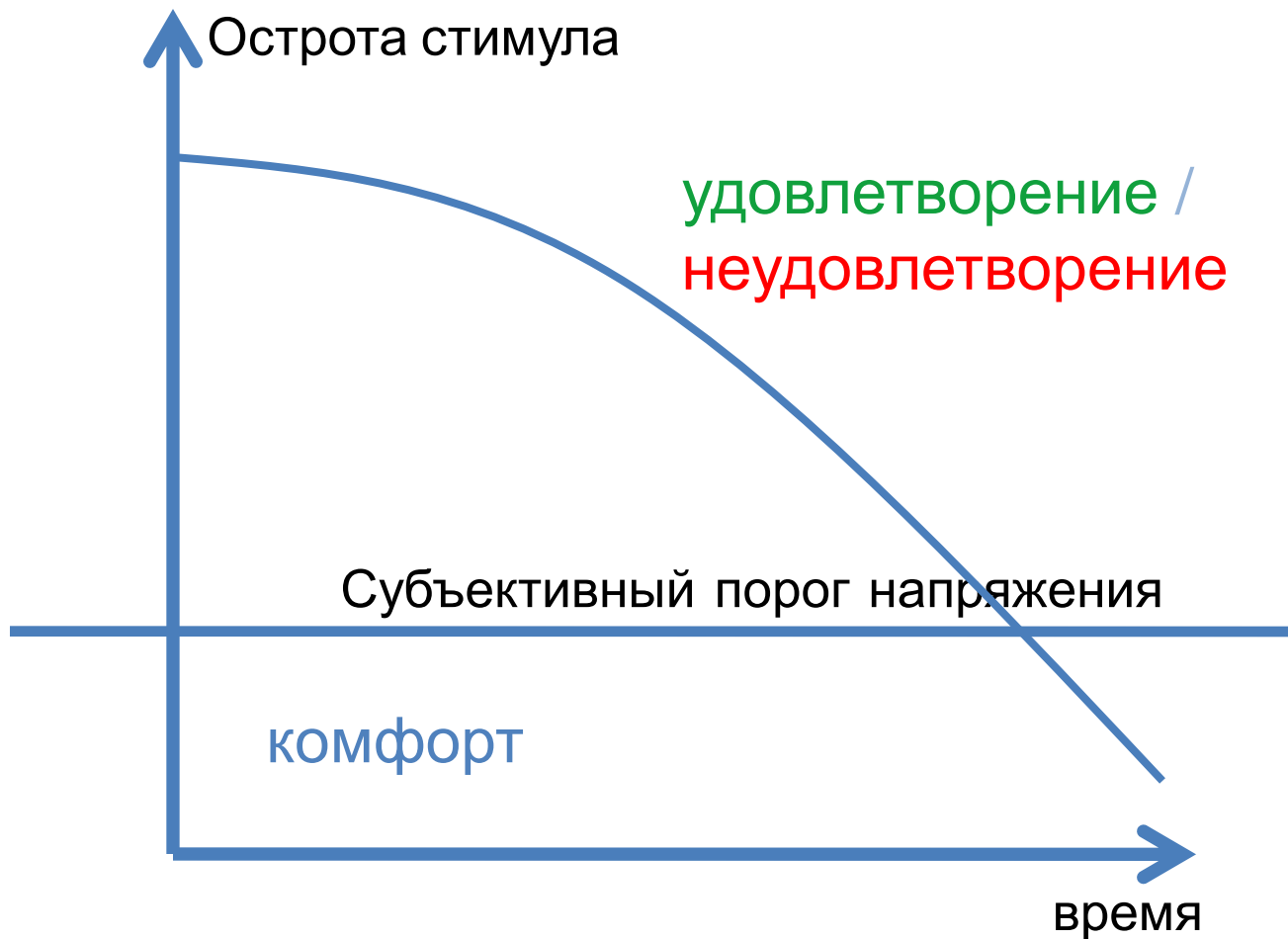
Удовлетворение и комфорт



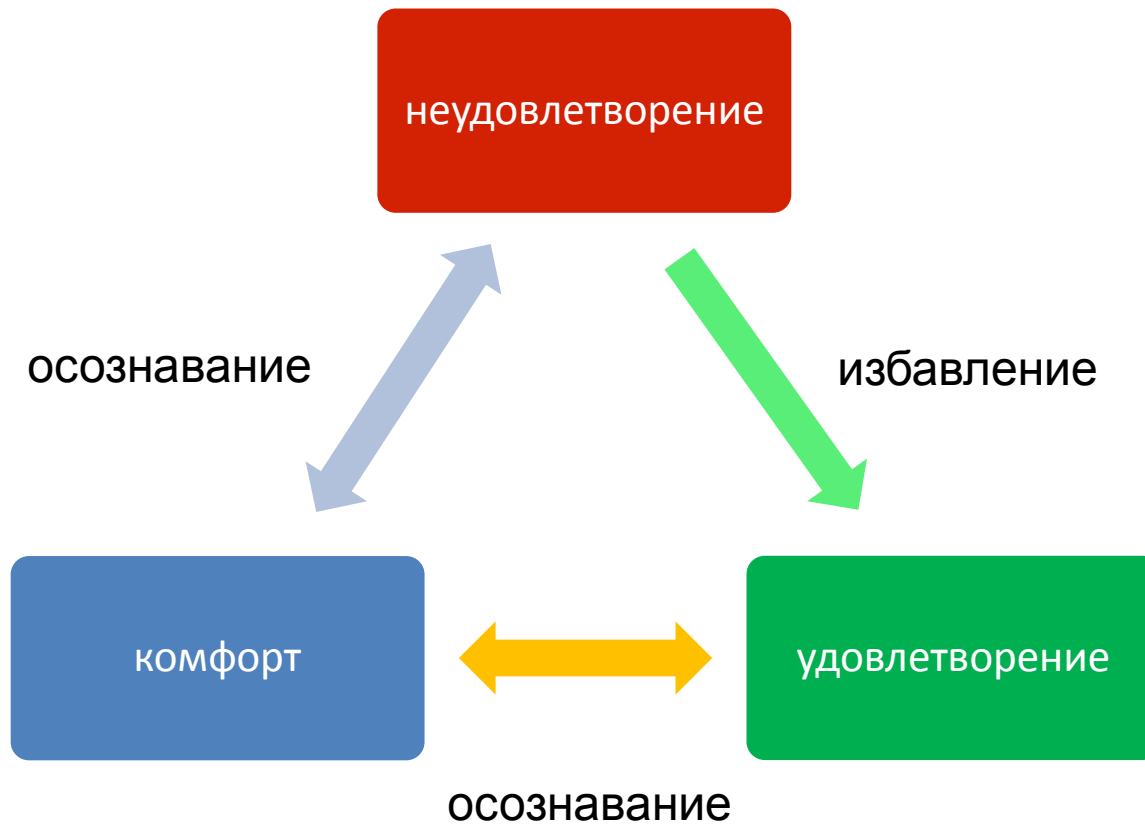
www.bohemian-cats.com

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)

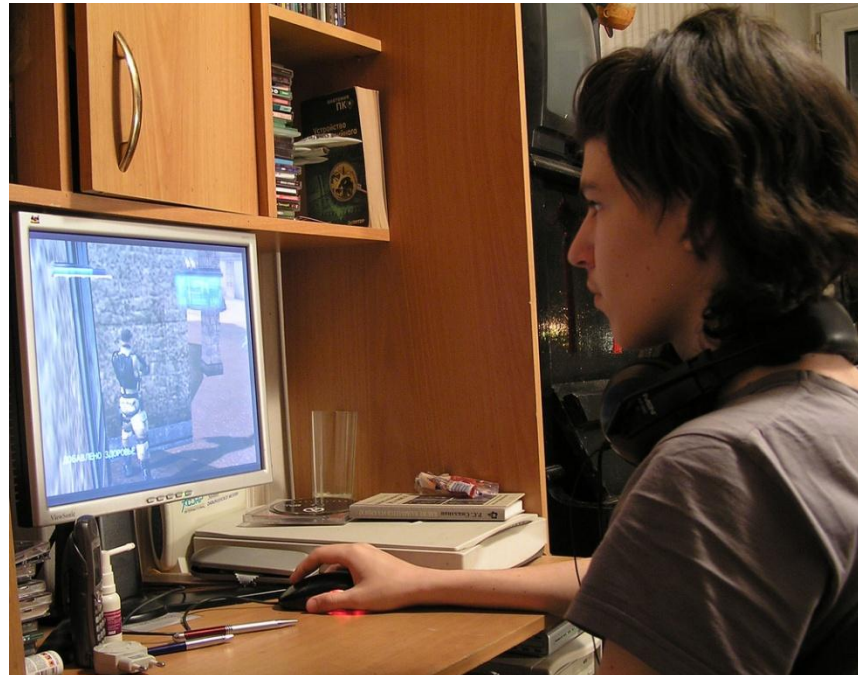


Образ действий (восприятие, физические возможности, навыки)



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»



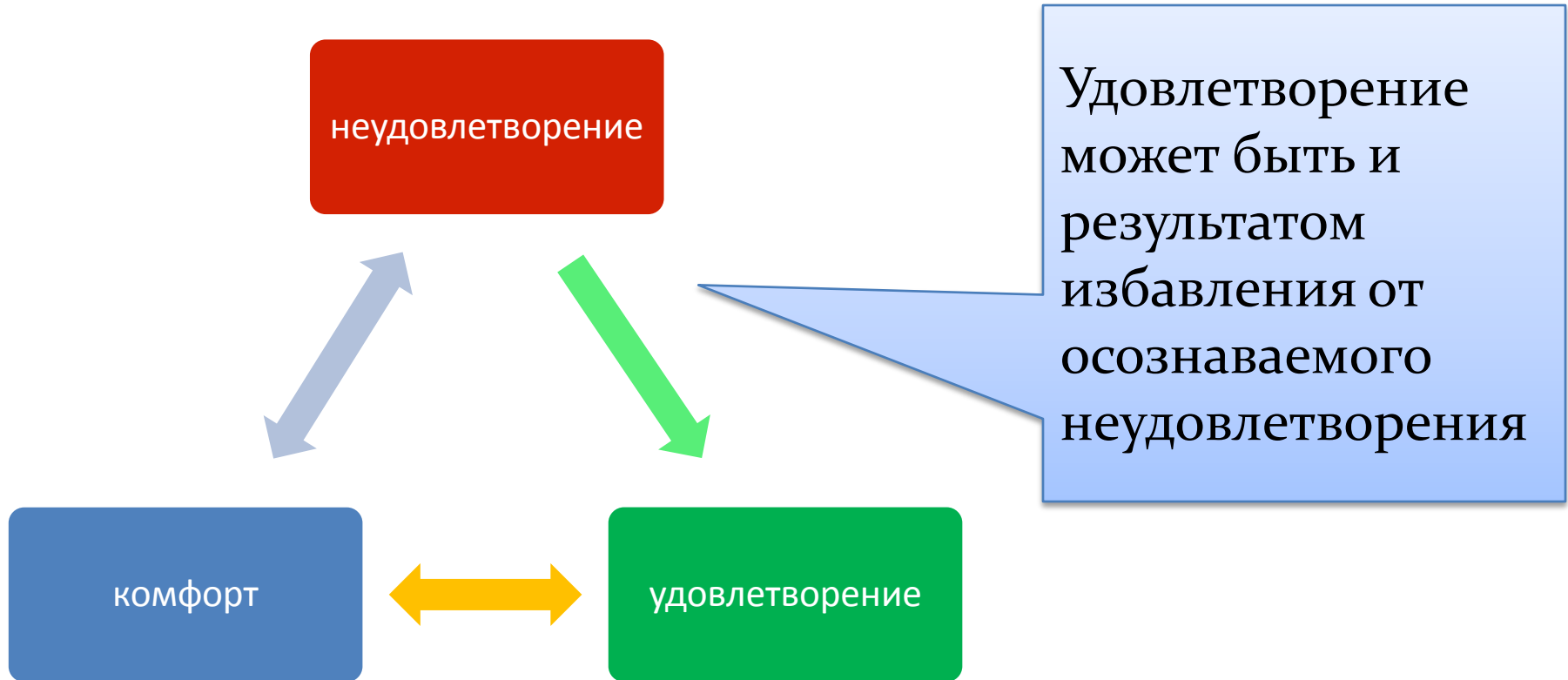
Два типа интерфейсов

- «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



RusCHI

Открытая
юзабилити-конференция

WUD2007.ru



UIDesignGroup