

ДЕЯКІ АСПЕКТИ ЗРУЧНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ПРОГРАМНИХ СИСТЕМ ІДЕНТИФІКАЦІЇ ЛОЯЛЬНОСТІ КЛІЄНТІВ

Трегубенко О. С.

*Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут», м. Харків*

В умовах постійного зростання кількості та складності програмного забезпечення (ПЗ) зручний інтерфейс дає змогу підвищити конкурентоспроможність продукту, знизити вартість його розробки, збільшити аудиторію використання й задоволеність користувачів, а також зменшити витрати на навчання та підтримку користувачів. Зручним у використанні вважається програмний продукт, за допомогою якого користувачі досягають поставлених цілей й ефективно вирішують різні завдання.

Особливої актуальності дослідження зручності використання набуває при проектуванні та практичному застосуванні систем ідентифікації лояльності клієнтів, які у зв'язку з особливостями призначення, зазвичай мають дуже громіздкий інтерфейс: велика кількість даних; введення вихідних даних для обчислення лояльності клієнтів й узагальнення отриманих даних у вигляді таблиць, діаграм, схем тощо. Для різних методів оцінки лояльності характерними є необхідність збору та аналізу відповідей респондентів, робота з великою кількістю суджень і тверджень, ймовірність похибки при обчисленні індексів лояльності та складний механізм порівняння результатів дослідження, що ускладнює процес проектування та розробки відповідного ПЗ.

Термін *usability* позначає зручність використання. Це сукупність властивостей ПЗ для передбачуваного кола користувачів, що відображають легкість його, і адаптації до умов, що змінюються, експлуатації, стабільність роботи й підготовки даних, зрозумілість результатів, зручності внесення змін у програмну документацію та ПЗ [1], [2]. Зручність використання ПЗ можна оцінити за допомогою набору характеристик:

- по-перше, результативність (ефективність) – позитивна динаміка у вирішенні поставлених цілей користувачем при використанні програми або сайту;
- по-друге, продуктивність – відношення часу й ресурсів, витрачених на роботу з програмою, до результативності використовуваних методів *usability*;
- по-третє, задоволеність – оцінка порталу користувачами з точки зору використання й вирішення поставлених завдань [3]. Задоволеність користувачів визначається стандартизованими опитуваннями.

Отже, зручність використання ПЗ можна оцінити за допомогою набору таких характеристик як результативність, продуктивність, задоволеність.

Література:

1. Ісаков О. С., Чередніченко О. Ю., Мозгін В. В., Янголенко О. В. Дослідження моделей процесів тестування зручності використання програмних продуктів / О. С. Ісаков, О. Ю. Чередніченко, В. В. Мозгін, О. В. Янголенко // Вісник Національного технічного університету «ХПІ». Серія: Стратегічне управління, управління портфелями, програмами та проектами. – 2018. – № 2 (1278). – С. 73–80.
2. Кіріленко О., Кузнецова Ю., Соколова Є., Фролова Г. Методи оцінювання *usability* інтерфейсу користувача / О. Кіріленко, Ю. Кузнецова, Є. Соколова, Г. Фролова // Режим доступу: <http://ena.lp.edu.ua>.
3. Прохорова А. М. Понятіе юзабилити сайта: показатели и стандарты проектирования / А. М. Прохорова // Экономика и право. – 2016. – № 9 (67). – С. 87–90.