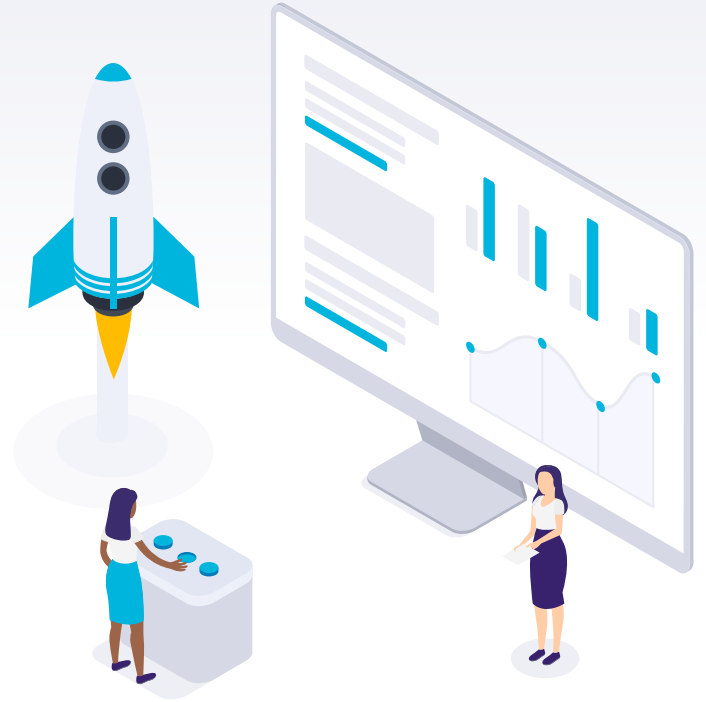




# Satisfaction



# Satisfaction – sự hài lòng

- ▶ Sự hài lòng của người dùng đối với một sản phẩm là cảm nhận dễ chịu của người dùng khi được trải nghiệm. Sự hài lòng được đánh giá tổng quan sau khi người dùng đã được trải nghiệm sản phẩm.
- ▶ Sự hài lòng có được dựa trên toàn bộ những trải nghiệm về khả năng sử dụng khác của người dùng.
- ▶ Để đánh giá được sự hài lòng của người dùng thì bắt buộc phải dùng phương pháp tiếp cận người dùng.

# Satisfaction – sự hài lòng

Một số phương pháp giúp tăng thêm sự hài lòng cho người dùng

- ▶ Tính linh hoạt: Hệ thống cho phép có nhiều cách làm việc cho người dùng với trình độ, kinh nghiệm và sự quan tâm khác nhau.
- ▶ Phong cách thiết kế: Những mẫu thiết kế cần thể hiện được phong cách và hấp dẫn tùy thuộc vào đối tượng mục tiêu.
- ▶ Hệ thống tương tác thân thiện, tránh những thay đổi đột ngột, gián đoạn quá trình tương tác của người dùng.

# Ví dụ



# Ví dụ

Participant ID: \_\_\_\_\_ Site: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

## System Usability Scale

**Chỉ dẫn:** Với mỗi vấn đề dưới đây, hãy đánh dấu vào một ô để mô tả suy nghĩ, phản ứng của bạn về hệ thống này.

		Strongly Disagree				Strongly Agree
1.	Tôi nghĩ là tôi sẽ sử dụng hệ thống này thường xuyên.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Tôi thấy hệ thống này phức tạp không cần thiết.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Tôi nghĩ hệ thống này dễ sử dụng.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Tôi nghĩ rằng tôi cần có người hỗ trợ kỹ thuật để có thể sử dụng hệ thống này.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Tôi thấy các chức năng khác nhau trong hệ thống được kết hợp rất tốt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Tôi nghĩ rằng có quá nhiều sự không nhất quán trong hệ thống.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Tôi nghĩ là hầu hết mọi người học được cách sử dụng hệ thống một cách nhanh chóng.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Tôi thấy hệ thống này rất cồng kềnh/rắc rối để sử dụng.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Tôi cảm thấy rất tin tưởng khi sử dụng hệ thống.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Tôi cần học nhiều thứ trước khi tôi sử dụng hệ thống này.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hãy cung cấp thêm một số bình luận về hệ thống này:

# ► Tổng kết

*“Hãy thiết kế đảm bảo các tiêu chí về sự dễ dùng, hiệu suất sử dụng cao, lỗi, khả năng ghi nhớ kết hợp với giao diện thể hiện tốt, có phong cách, phù hợp với đối tượng mục tiêu để đạt được sự hài lòng của người dùng”*