

Проектный практикум 2025

Кейс 2: оценка мобильного приложения

Ваганов А.А.
Валова Е.В.
Волык И.Я.



Команда

Задания распределялись между всеми участниками в равной мере на каждом этапе проекта

Студент	Роль и задачи
Ваганов А.А.	Выполнение заданий
Валова Е.В.	Лидер команды. Распределение ролей и выполнение заданий
Волык И.Я.	Выполнение заданий

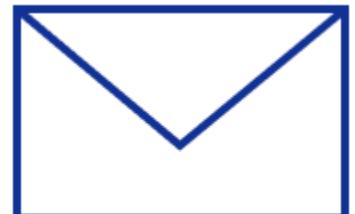


Информация о данных

Для исследования использовался набор данных, содержащий результаты опроса пользователей мобильного приложения для управления пенсионными накоплениями. Данные были собраны в апреле–мае 2025 года и содержат около 40 тысяч записей.

Каждая запись включает информацию о пользователе (возраст, пол, стаж использования приложения, доход) и его оценке удовлетворённости (CSAT) по 5-балльной шкале. Также фиксируются дата отправки опроса и дата ответа.

Основная целевая переменная — уровень удовлетворённости, который является ключевым показателем для оценки качества приложения и выявления факторов, влияющих на пользовательский опыт.



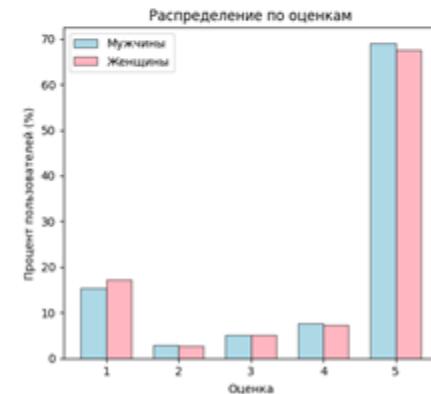
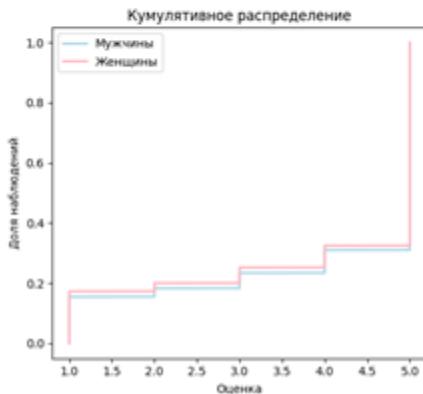
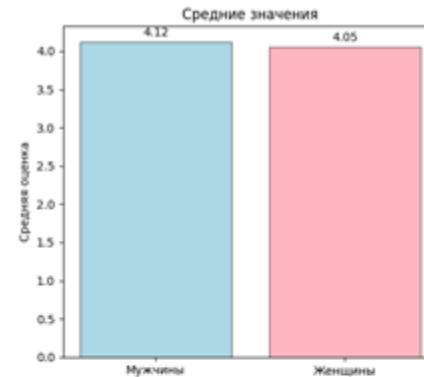
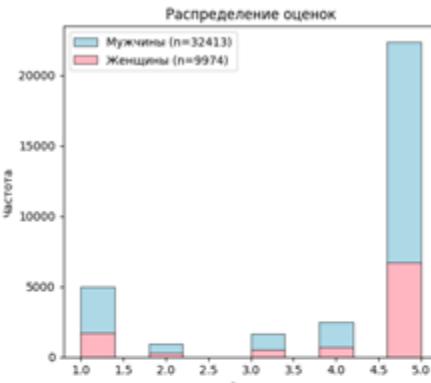
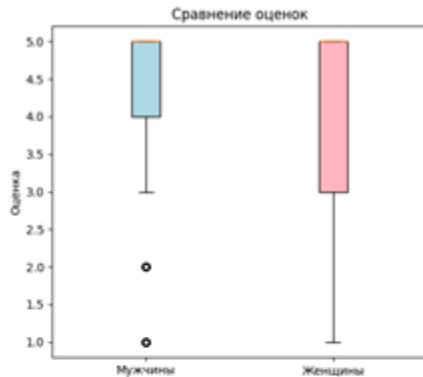
Сформулированные гипотезы

№	Гипотеза	Итог
1	Распределения оценок мужчин и женщин отличаются	Подтвердилась
2	Распределения оценок возрастных групп 18–24 и 55–65 различаются	Подтвердилась
3	Распределения оценок групп с высоким и низким доходом различаются	Подтвердилась



Визуализация Гипотезы 1

Распределения оценок мужчин и женщин отличаются



Размеры выборок:
Мужчины: 32,413
Женщины: 9,974

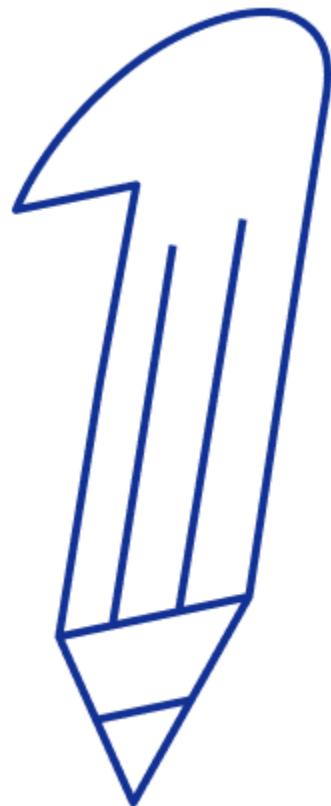
Средние значения:
Мужчины: 4.12
Женщины: 4.05

Медианы:
Мужчины: 5.00
Женщины: 5.00

Разница: 0.07

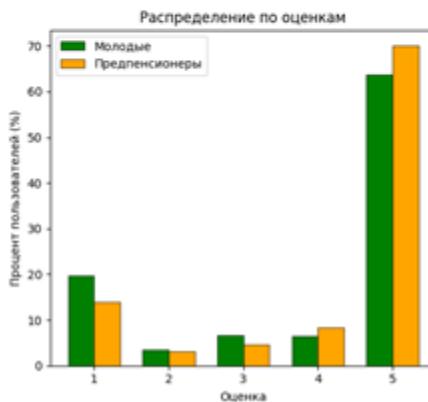
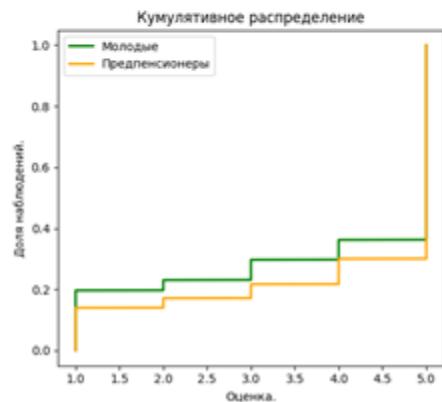
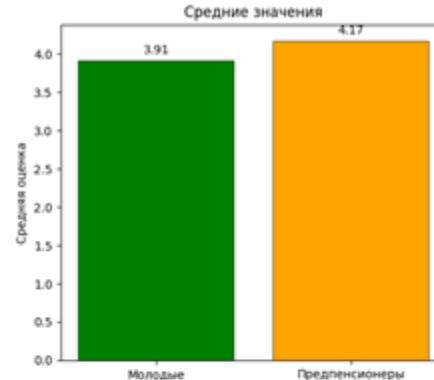
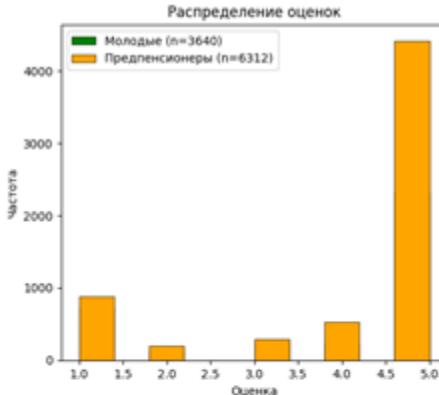
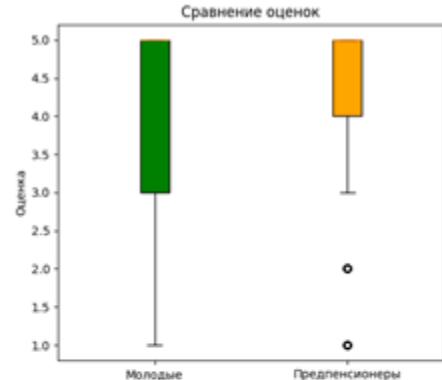
Тест Манна-Уитни:
p-value = 0.0004

Разница статистически значима



Визуализация Гипотезы 2

Распределения оценок возрастных групп 18–24 и 55–65 различаются



Размеры выборок:
Молодые: 3,640
Предпенсионеры: 6,312

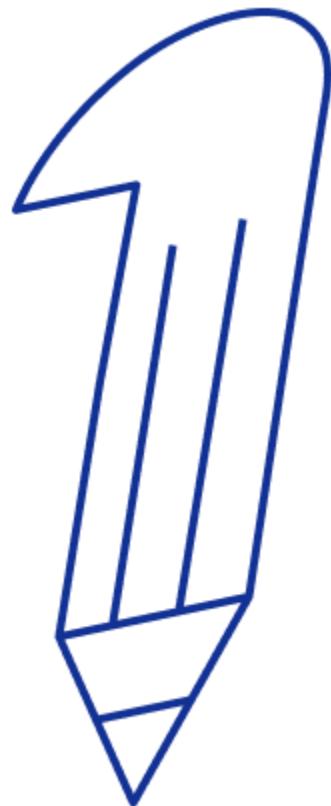
Средние значения:
Молодые: 3.91
Предпенсионеры: 4.17

Медианы:
Молодые: 5.00
Предпенсионеры: 5.00

Разница: -0.26

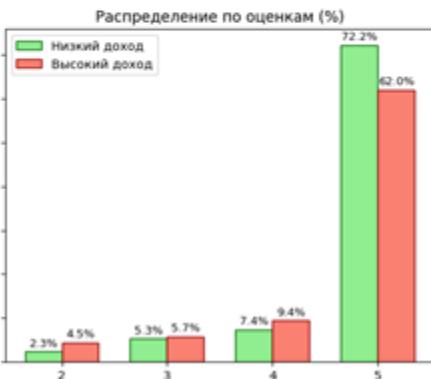
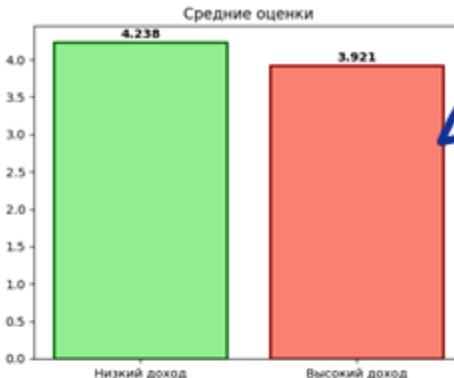
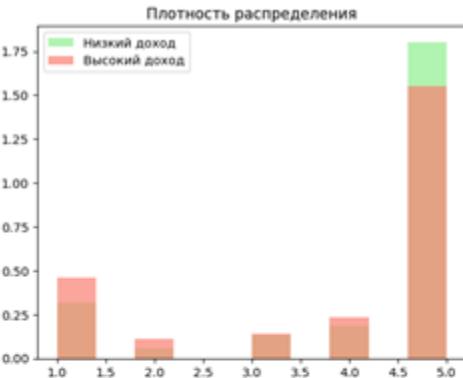
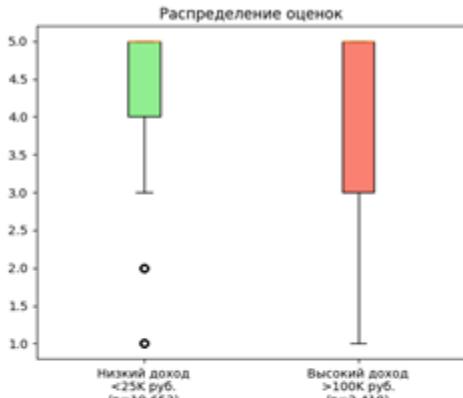
Тест Манна-Уитни:
p-value = 0.0000

Разница статистически значима



Визуализация Гипотезы 3

Распределения оценок групп с высоким и низким доходом различаются

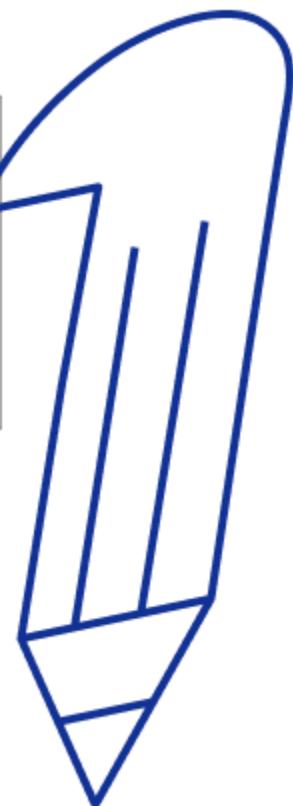


ГИПОТЕЗА:
Высокодоходные (>100K руб.)
оценки СТРОЖЕ, чем
низкодоходные (<25K руб.)

РЕЗУЛЬТАТЫ:
• Низкий доход: 4.238
• Высокий доход: 3.921
• Разница: 0.317

T-ТЕСТ:
• p-value = 0.0000
• Подтверждена

РАЗМЕР ЭФФЕКТА:
• Коэффициент d = 0.223



Выводы

1. Молодая аудитория (18–24 года):

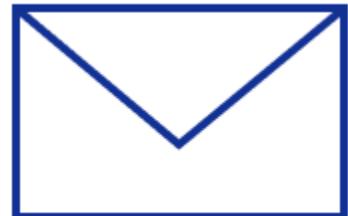
- Уровень CSAT значительно ниже, чем у старшего поколения.
- Исследовать причины низкой вовлеченности через юзабилити-тесты и углублённые интервью с этой группой. Возможно, требуется упрощение интерфейса, геймификация или создание образовательного контента о важности пенсионных накоплений.

2. Пользователи с высоким доходом (>100K руб.):

- Оценивают приложение строже.
- Проработать возможность внедрения премиум-функций (например, расширенная аналитика портфеля, персональный консультант, интеграция с другими финансовыми сервисами). Это повысит ценность приложения для требовательной аудитории.

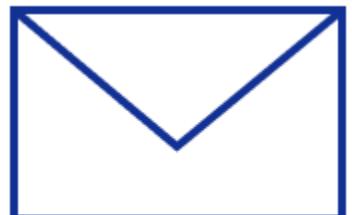
3. Гендерная разница:

- Разница в оценках между мужчинами и женщинами статистически значима, хотя и невелика.
- Провести аудит интерфейса и контента на предмет возможной гендерной предвзятости. Убедиться, что визуальный ряд, язык коммуникации и примеры в приложении равнозначны всем пользователям.



Следующие шаги:

- Внедрить рекомендации, начиная с сегмента молодых пользователей, как наиболее проблемного.
- Включить ключевые показатели по выделенным сегментам (CSAT, retention rate) в регулярную отчётность для оценки эффективности изменений.
- Провести качественное исследование (интервью, фокус-группы) для проверки выдвинутых гипотез о причинах низких оценок.



Дашборд в Gradio

Ссылка на дашборд

<https://25df293e85c63bb5b8.gradio.live/>



**Спасибо
за внимание!**