מחקר אמפירי על הקשר בין תפיסת השימושיות של מערכת ממוחשבת לבין מידת ההנאה מהאינטראקציה עימה – חקר מקרה של אתרי מסחר אלקטרוני / טלי ברגרפרוינד

מטרת המחקר הנוכחי היא לבחון את הקשר שבין שימושיות של מערכת ממוחשבת לבין מידת ההנאה מהאינטראקציה עימה. שני מושגים אלו, שימושיות והנאה, הינם מושגים מרכזיים במחקר בתחום אינטראקציות אדם-מחשב, העוסק בעיצוב, הערכה ויישום של מערכות ממוחשבות אינטראקטיביות עבור שימוש של בני אדם.

סקירת הספרות כוללת הצגה של המושגים שימושיות תוכנה, הנאה מאינטראקציה עם מוצרים, "משחקיות מחשב" והקשר של כל מונח למשנהו, כאשר ממצאי מחקרים אחרים בתחום מוצגים בשילוב עם הרקע התיאורטי.

בפרק הראשון בסקירת הספרות מובא הרקע התיאורטי להתפתחותו ומטרותיו של התחום אינטראקציית אדם-מחשב כשדה מחקר, וכן מוצגים לראשונה המונחים שימושיות והנאה בהקשר זה.

בפרק השני בסקירה מוצג המונח שימושיות על מרכיביו והיבטיו השונים. שימושיות הינה דרישת תוכנה אשר הוגדרה לצורך עיצוב מערכות כך שיהיו קלות לשימוש וללמידה ומותאמות למשתמש. מונח זה הוגדר לראשונה בתחילת שנות השבעים כקלות השימוש של מערכת, כאשר מאז חוקרים שונים הרחיבו הגדרה זו. במהלך התפתחותו של המושג ניתן להבחין בין שתי גישות עיקריות : גישה אחת, הנדסת שימושיות, הרואה בשימושיות אחת מתכונות מוצר ונמדדת בשיטות כמותיות, וגישה רחבה יותר הראוה בשימושיות איכות השימוש במוצר ולא כאיכות המוצר עצמו. גישה זו אף מוגדרת בתקן ISO-9241-11 כ"מידה בה משתמשים מסוימים יכולים להשיג מטרות מסוימות בצורה אפקטיבית, יעילה ומשביעת רצון תוך שימוש במוצר בהקשר מסוים".

בפרק השלישי בסקירה מוצג המונח הנאה בהקשרו לאינטראקציה עם מוצרים ומערכות. בשנים האחרונות החלה התעניינות גוברת במושג זה כחלק מהמחקר בתחום, בטענות כי יש להתייחס גם לצדדים הרגשיים בעת עיצוב מוצר ולהפוך את האינטראקציה בין המכונה והמשתמש לחוויה מהנה. להנאה יש פנים רבות כאשר בהקשר של הנאה מיישומים טכנולוגיים קיימת חלוקה להנאה פסיכולוגית המושגת כאשר משלימים משימה מסוימת והנאה אידיאולוגית אשר מתייחסת לפן האסתטי של המערכת.

בפרק הרביעי בסקירה מוצג הרקע התיאורטי להנחת הקשר בין שני המונחים הנ״ל וכן מתוארים מחקרים שונים אשר מצאו קשרים בין תפיסות שימושיות והנאה כפי שהוגדרו ע״י החוקרים. כמו כן, נטען כי הקשר ביניהם יכול להיות חיובי או שלילי, כאשר ישנם ממצאים אמפיריים עבור הנחת הקשר החיובי בלבד.

בפרק החמישי בסקירה מוצג המונח ״משחקיות מחשב״, המתואר כמשתנה מתערב של הקשר בין שימושיות והנאה. ״משחקיות מחשב״ או Microcomputer Playfulness (MCP), הינו מאפיין אישיותי אשר מוגדר כנטייה של היחיד לבוא באינטראקציה עם מחשבים באופן ספונטאני וגורם לו ליהנות מהאינטראקציה ולהתייחס לעבודתו כאל משחק.

הפרק השישי והאחרון מציג את המונח ״מסחר אלקטרוני״, אשר מוגדר כקנייה ומכירה של מוצרים או שירותים באמצעות רשת האינטרנט. כמו כן, באמצעות תיאור הגורמים המשפיעים על קניות ברשת, ניתן הסבר לסיבה בגינה נבחר אתר מסחר אלקטרוני כסוג של מערכת מידע הכוללת מאפיינים של שימושיות והנאה לצורך בחינת הקשר המתואר לעיל.

שאלות והשערות המחקר הנובעות מהמסגרת התיאורטית עוסקות בקיומו וכיוונו של הקשר בין תפיסת השימושיות של המערכת למידת ההנאה ממנה, וכן, בקיומו של קשר חיובי בין מידת המשחקיות לבין שימושיות והנאה.

לצורך מענה על השאלות הנ״ל נערך מחקר כמותי המורכב משני חלקים : בחלקו הראשון הנבדקים נתבקשו לבצע משימה באתר סחר אלקטרוני, כאשר בחלקו השני היה עליהם לענות על שאלון המודד את תפיסת השימושיות וההנאה מהאתר. אוכלוסיית המחקר שנבחרה היא סטודנטים מהמחלקה ללימודי מידע שהשתתפו באחד משיעורי המחשב.

עפ״י ממצאי המחקר, נמצא קשר חיובי בין שימושיות והנאה, אולם לא נמצא קשר בין רמת MCP לביניהם. ממצאים אלו מצביעים על כך שמשתמשים אכן מחפשים הנאה בעת השימוש במחשב, כאשר, הן ההנאה והן שימושיות, הינם מרכיבים חשובים והכרחיים של חווית האינטראקציה. בנוסף, ניתן לומר כי ההשפעה שיש להבדלים אישיותיים על תפיסת קלות שימוש של מערכת הינה מועטה, אם אף בכלל אינה קיימת.

מן המחקר הנוכחי עולות שאלות נוספות שראוי לדון בהם בעתיד, כמו : האם תפיסת השימושיות היא אשר משפיעה על תפיסת ההנאה או האם תפיסת ההנאה משפיעה על תפיסת השימושיות, באילו מצבים ייתכן קיומו של קשר שלילי בין שימושיות והנאה וכו׳. בנוסף, ניתן לבחון את טיב הקשר בסביבות שונות, עם סוגי מערכות שונים וכן את השפעתו בטווח הארוך.

מס׳ המיון בספרייה:
004.019 ברג.מח תשס״ח
מס׳ מערכת בספרייה:
1146946