

ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ИЗОБРАЖЕНИЯМИ СОБЕСЕДНИКА РАЗНОЙ СТЕПЕНИ РЕАЛИСТИЧНОСТИ В ПРИЛОЖЕНИИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Коркунова А. А. (ИТМО)

Научный руководитель – кандидат психологических наук Джумагулова А. Ф. (ИТМО)

Введение. Цифровые приложения продолжают активно внедряться во все сферы жизни – в том числе, в сферу ментального здоровья. Следовательно, проектирование интерфейса приложения психологической помощи является актуальной задачей.

Для приложений психологической помощи наиболее важны такие аспекты, как доверие и эмоциональное состояние пользователя при взаимодействии с приложением. Возможность соотнести себя с собеседником способна оказать дополнительное положительное влияние на пользовательский опыт. На каждый из данных факторов существенно влияет способ представления собеседника, с которым пользователь коммуницирует в приложении.

Основная часть. Для исследования влияния степени реалистичности визуального представления собеседника в чате цифрового приложения психологической помощи на удовлетворенность, уровень доверия пользователя и индекс положительных эмоций (ПЭМ) в рамках пилотного эксперимента протестированы 4 изображения разной степени реалистичности, которые сравнивались попарно (причем в трех парах одно изображение – следующее за другим по возрастанию реалистичности, а еще одна пара составлена из наименее и наиболее реалистичного изображений). В пилотном эксперименте приняли участие 40 респондентов, а для его проведения разработаны прототипы чатов приложений психологической помощи.

По результатам пилотного эксперимента для дальнейшей проверки отобраны схематичное, простое необъемное и фотореалистичное сгенерированное изображения – из них составлены 2 пары (в каждую входят схематичное и другое, более реалистичное изображения). Эксперимент проведен в немодерируемом режиме, каждый из респондентов взаимодействовал в чате с двумя вариантами визуального представления собеседника (использованы разработанные ранее прототипы чатов), затем заполнял опрос. Измерялись уровни удовлетворенности и доверия пользователя. В основном эксперименте приняли участие 216 респондентов (они были разделены на 2 выборки).

Основной эксперимент показал, что респонденты первой выборки (116 человек) были более удовлетворены взаимодействием с собеседником в виде простого необъемного изображения в сравнении со схематичным (медиана 51.5 против 50.5, max 63) и больше ему доверяли (медиана 21 против 19, max 28). Респонденты второй выборки (100 человек) были более удовлетворены взаимодействием с собеседником в виде фотореалистичного сгенерированного изображения в сравнении со схематичным (медиана 49.5 против 46.5, max 63) и также больше ему доверяли (медиана 19,5 против 14, max 28).

Выводы. Проведено исследование взаимодействия с визуальными представлениями (изображениями) собеседника в чате цифрового приложения психологической помощи. Выявлено, что пользователям комфортнее взаимодействовать с изображениями собеседников более высокой степени реалистичности (полученные медианные значения для обеих протестированных пар изображений выше для обоих целевых показателей).

Список использованных источников:

1. World Mental Health Report | Transforming mental health for all / [Электронный ресурс] // who.int [сайт]. —URL:

<https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/356119/9789240049338-eng.pdf?sequence=1> (дата обращения 13.12.2024).

2. Fishbein M., Ajzen I. Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research – Addison-Wesley, 1975 – с. 55 – 106.

3. Zheng T., Duan X., Zhang K., Yang X., Jiang Y. How Chatbots' Anthropomorphism Affects User Satisfaction: The Mediating Role of Perceived Warmth and Competence // Lecture Notes in Business Information Processing – 2023 – Т. 481 – с. 96 – 107.