【参考答案】

1. 基于旅游APP的“个性化旅行推荐”功能，设计调查问卷如下：*（3分）*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 我很喜欢 | 理所当然 | 无所谓 | 勉强接受 | 我很不喜欢 |
| 如果旅游APP可以进行“个性化旅行推荐”，您的感觉是？ | ¡ | ¡ | ¡ | ¡ | ¡ |
| 如果旅游APP不可以进行“个性化旅行推荐”，您的感觉是？ | ¡ | ¡ | ¡ | ¡ | ¡ |

（2） 针对旅游APP的“个性化旅行推荐”功能，受访者有25种可能的回答组合*（2分）*

请写出每一种回答组合所对应的属性如下：*（5分）*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | 产品不具备此功能 | | | | |
| 我很喜欢 | 理所当然 | 无所谓 | 勉强接受 | 我不喜欢 |
| 产品具备此功能 | 我很喜欢 | Q | A | A | A | O |
| 理所当然 | R | I | I | I | M |
| 无所谓 | R | I | I | I | M |
| 勉强接受 | R | I | I | I | M |
| 我不喜欢 | R | R | R | R | Q |

（3） 根据旅游APP功能评价表，计算各功能增加后的满意系数（better）和消除后的不满意系数（worse）如下：*（5分，每个0.5分，共10个）*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 功能 | Q | A | O | R | I | M | 消除后的不满意系数（worse） | 增加后的满意系数（better） |
| 实时天气预报 | 13 | 55 | 293 | 15 | 38 | 86 | 80.30% | 73.73% |
| 个性化旅行推荐 | 8 | 258 | 100 | 28 | 75 | 31 | 28.23% | 77.16% |
| 在线地图导航 | 5 | 63 | 158 | 45 | 23 | 206 | 80.89% | 49.11% |
| 智能语音助手 | 5 | 263 | 63 | 13 | 25 | 131 | 40.25% | 67.63% |
| APP的风格、皮肤颜色 | 3 | 113 | 38 | 25 | 228 | 93 | 27.75% | 31.99% |
|  |  |  |  |  |  | 平均值 | 51.48% | 59.92% |

根据上表可作出增加后的满意系数（better）和消除后的不满意系数（worse）的散点图，添加均值线得到kano模型图如下：*（3分，散点图2分，平均值1分）*



由上图可以看出，“个性化旅行推荐、智能语音助手”为魅力属性；“实时天气预报”为期望属性；“APP的风格、皮肤颜色”为无差异属性；“在线地图导航”为必备属性。*（2分）*

（4）应优先确保旅游APP中具有“在线地图导航”这项必备属性，其次“实时天气预报”这一功能，它的好坏将直接影响用户满意度，故要力求增加此功能，确保用户满意度；在保证这两个功能的前提下，“个性化旅行推荐、智能语音助手”可进一步让用户产生惊喜，可酌情考虑增加此项功能；而“APP的风格、皮肤颜色”对用户来说并不在意，属于无差异属性，可暂不考虑此项功能。*（5分，理由充分合理即可）*