

RAZVOJ METODOLOGIJE ZA VREDNOVANJE UPOTREBLJIVOSTI HRVATSKIH WEB PORTALA

U radu se predlaže metodologija za vrednovanje upotrebljivosti hrvatskih web portala opće namjerne (engl. broad-reach portals) prilagođena hrvatskom kontekstu, te se ujedno iznose rezultati provedenog istraživanja. Upotrebljivost (engl. usability) općenito predstavlja osnovni koncept interakcije čovjeka i računala (engl. Human-Computer Interaction, HCI), te kazuje koliko se lako i jednostavno koristi funkcionalnost određenog produkta (uređaja, alata, sustava). Aspekt upotrebljivosti izrazito je zanimljiv zbog svoje važnosti prilikom dizajniranja svih oblika novih medija i uposlenih načina interakcije. Očigledno je da suvremeni procesi dizajniranja web sjedišta nužno uključuju i evaluacijski dio. Zbog postojanja cijelog niza različitih pristupa vrednovanju upotrebljivosti, istraživanje je omogućilo kako definiranje, tako i provjeru prikladnosti predložene metodologije vrednovanju upotrebljivosti hrvatskih internet stranica.

Internet portali opće namjene su zbog svog sadržaja zanimljivi najširem krugu korisnika, a prema tržišnim istraživanjima su ujedno i najčešće posjećivane hrvatske internet stranice. Za istraživanje koje je provedeno u prosincu 2007. godine s 30 ispitanika iz nekoliko različitih grupa, odabrana su četiri najposjećenija web portala opće namjene (index.hr, vip.hr, net.hr i tportal.hr). Metodologija vrednovanja upotrebljivosti portala je obuhvatila (i) testiranje ispitnih korisnika, (ii) upitnik upotrebljivosti, (iii) intervju polu-strukturiranog tipa, te (iv) posebni postupak s "priučnim stručnjacima" iz područja upotrebljivosti, pri kojem se koristio evaluacijski obrazac s pripadnim smjernicama upotrebljivosti. U cilju dobivanja što potpunije slike upotrebljivosti pojedinog portala, definirani pristup vrednovanju je kombinirao empirijske metode u kojima sudjeluju korisnici i heurističku metodu u kojoj sudjeluju eksperti, te također subjektivne i objektivne mjere upotrebljivosti.

Ciljevi istraživanja su sljedeći:

- ispitati atribute upotrebljivosti za četiri najposjećenija hrvatska internet portala opće namjene,
- ispitati razlike u atributima upotrebljivosti među različitim grupama ispitanika i
- ispitati zadovoljenje smjernica ili principa dobrog dizajna za sva četiri portala.

Istraživanje je obuhvatilo dva osnovna dijela. U prvom su sudjelovali ispitni korisnici koji su korištenjem internet portala morali obaviti tri specificirana zadatka (pri tome se mjerila brzina i točnost uratka), ispuniti upitnik upotrebljivosti koji mjeri subjektivni doživljaj rada s portalima, te obaviti intervju polu-strukturiranog tipa. Drugi dio je obuhvatio posebni postupak proveden s "priučnim stručnjacima" iz područja upotrebljivosti. Stručnjaci su ispunili evaluacijski obrazac sastavljen iz principa i smjernica upotrebljivog dizajna potrebnih za procjenu u kojoj mjeri dizajn odabranih portala udovoljava smjernicama koje zagovara struka.

Dobiveni rezultati istraživanja vezani za postignuća ispitanika pokazuju da su odabrani instrumenti, mjere i metode prikladni za vrednovanje upotrebljivosti web

portala, te da se korišteni upitnik za subjektivnu procjenu može primijeniti u hrvatskom kontekstu. S druge strane, temeljem dobivenih rezultata također se zaključuje da vrednovanje provedeno s "priučenim stručnjacima" i evaluacijskim obrascem zahtijeva značajnije promjene za buduće uspješno korištenje. Nadalje, rezultati dobiveni testiranjem ispitnih korisnika prikladni su za rangiranje portala i identifikaciju općenitih problema upotrebljivosti, dok rezultati evaluacije stručnjaka daju precizniju identifikaciju problema upotrebljivosti, istovremeno pružajući i prijedloge mogućih rješenja. Stoga je potrebno istaknuti da provedeno istraživanje potvrđuje nužnu potrebu za kombiniranjem navedena dva pristupa vrednovanju u cilju dobivanja sveobuhvatne slike jednostavnosti i lakoće korištenja određenog portala.

AUTORI:

Andrina Granić je izvanredni profesor Sveučilišta u Splitu, Fakulteta prirodoslovno-matematičkih znanosti i kineziologije. Doktorirala je računarstvo na Fakultetu elektrotehnike i računarstva u Zagrebu 2002. godine. Njezini istraživački interes vezan je za područje interakcije čovjeka i računala, te podrazumijeva različite teorijske i praktične aspekte interaktivnih sustava općenito i sustava za e-učenje specifično uključujući univerzalni pristup, upotrebljivost i pristupačnost, prilagodljiva korisnička sučelja, modele korisnika i individualne karakteristike korisnika. Na preddiplomskom i poslijediplomskom studiju uvela je nove kolegije iz područja interakcije čovjeka i računala. Aktivna je, bilo kao voditelj ili kao član, u većem broju domaćih i međunarodnih projekata. Autor je više od četrdesetak znanstvenih radova prezentiranih na relevantnim međunarodnim konferencijama i časopisima. Član je društva IEEE, te hrvatske udruge KoREMA.

Ivica Mitrović je znanstveni novak i predavač na Odsjeku za dizajn vizualnih komunikacija, Umjetničke akademije u Splitu. Magistarski rad iz područja umjetne inteligencije obranio je 2003. godine, a trenutno radi na doktorskoj disertaciji iz područja interakcije čovjeka i računala. Posljednjih godina se bavi multidisciplinarnim istraživanjima u području novih medija koji uključuju stručnjake iz područja sociologije, komunikologije i kognitivne psihologije. Njegovo područje praktičnog, znanstvenog i pedagoškog rada obuhvaća dizajn interakcija i dizajn u novim medijima. Trenutno radi na koordinaciji multidisciplinarnog magistarskog studija Dizajn u novim medijima na Umjetničkoj akademiji, te konstantno na promoviranju područja dizajna interakcija u Hrvatskoj.

Nikola Marangunić je znanstveni novak na projektu "Upotrebljivost i prilagodljivost sučelja inteligentnih autorskih ljuski", voditelja prof. dr. sc. Andrine Granić, na Fakultetu prirodoslovno-matematičkih znanosti i kineziologije, Sveučilišta u Splitu. Diplomirao je psihologiju na Filozofskom Fakultetu u Zagrebu, na kojem upisuje i znanstveni magistarski studij, a trenutno piše Magistarski rad iz područja interakcije čovjeka i računala. Njegov interes su multidisciplinarna istraživanja u području interakcije čovjeka i računala, kojima pristupa iz područja kognitivne psihologije.