

Testiranje uporabivosti web sjedišta

Testiranje uporabivosti predstavlja proces izravne ili neizravne suradnje s korisnicima kako bi se procijenilo shvaća li korisnik određeno sučelje i koliko ga dobro može koristiti. Cilj testiranja uporabivosti je otkriti potrebe i očekivanja korisnika, kako bi mu se uklonile zapreke te olakšalo izvršavanje zadataka koje određeno sučelje nudi.

Tri su osnovne skupine metoda ocjenjivanja uporabivosti:

- **metode testiranja** (*usability testing methods*) tijekom kojih korisnici izvode niz zadataka, a njihov se rad prati i bilježi kako bi se procijenilo u kojoj mjeri sučelje omogućuje korisniku izvršavanje zadataka te koliko često i zašto dolazi do pogrešaka;
- **metode pregledavanja** (*usability inspection methods*) pomoću kojih se ocjenjuje uolikoj mjeri elementi korisničkog sučelja odgovaraju važećim standardima i smjericama koji osiguravaju uporabivost;
- **metode ispitivanja** (*usability inquiry methods*) prilikom kojih je cilj saznati korisnikov stupanj zadovoljstva različitim aspektima proizvoda koji su koristili.

Od navedenih skupina, metode testiranja korisnika jedan su od najučinkovitijih načina pronalaska problema uporabivosti. Ništa nije uvjerljivo kao promatranje skupine korisnika dok pokušavaju koristiti programski ili informatički sustav te pritom nailaze na probleme u korištenju određenog njegovog dijela. Dijelovi sustava na kojima korisnici učestalo nailaze na probleme jasno otkrivaju područja koja treba proučiti, promijeniti i poboljšati. Testiranje korisnika, za razliku od ostalih metoda, često može otkriti i posebno specifična područja sustava koja treba poboljšati.

U okviru same metode postoji više načina testiranja korisnika, a jedan od najosnovnijih je **metoda razmišljanja na glas** (*Thinking Aloud Protocol*) uz njeno proširenje **postavljanjem pitanja** (*Question-asking Method*). Prilikom izvođenja ove metode od testnih se korisnika traži da naglas izražavaju svoja razmišljanja dok testiraju proizvod. Sam proces testiranja izvodi se u prisustvu kvalificiranog promatrača koji vodi testiranje, postavlja pitanja i potiče korisnika da razmišlja naglas te izražava svoja zapažanja, bilo pozitivna, bilo negativna, o sustavu koji se testira. Testiranje se izvodi u laboratoriju koji je posebno opremljen ili pripremljen za testiranje, a sam proces može se snimati radi naknadne analize.

Iako je izvođenje ove metode zbog zahtjeva za specifičnom opremom i laboratorijem sve donedavno bilo iznimno skupo i zbog toga dostupno samo najvećim tvrtkama, u novije vrijeme postoji novi, jeftiniji pristup nazvan **testiranje uporabivosti s popustom** odnosno *'discount usability testing'*. Ovaj pristup, koji zagovara većina svjetskih stručnjaka za uporabivost, uključujući i Jacoba Nielsena, omogućuje izvršavanje testiranja s manjom grupom korisnika, obično 3 do 5, uz kvalitetne rezultate.

U sklopu izrade diplomskog rada s temom "Ocjenjivanje uporabivosti poslovnih web-sjedišta" na Zavodu za telekomunikacije Fakulteta elektrotehnike i računarstva

izvedeno je testiranje jednog web sjedišta s grupom od 5 korisnika. Testiranje je izvedeno u skladu s opće prihvaćenim smjernicama za ovu metodu testiranja. Cijeli je proces testiranja sniman računalom te videokamerom. Korisnici su trebali izvršiti 5 zadataka koje bi tipični korisnici koji koriste to web sjedište pokušali izvršiti. Rezultati testiranja ukazali su na učestale probleme s kojima su se korisnici suočavali te na područja koja bi trebalo poboljšati.