



Könyvtári webszolgáltatások heurisztikus értékelése

A közkönyvtárak által működtetett internetes szolgáltatások egy széles, de nagyon különböző ismeretekkel és igényekkel rendelkező felhasználói körnek szólnak. Épp ezért különösen fontos kérdés ezek *hozzáférhetősége* és *használatossága*. Az akadálymentes és jól használható webhelyek egyenlő esélyt nyújtanak minden felhasználónak, ami a közszolgáltatások esetében alapvető elvárás. A finnországi szerzők tanulmányukban áttekinthetik a honlapok használhatóságának mérésére vonatkozó szakirodalmat, különös tekintettel azokra a heurisztikus szabályokra, amelyeket a könyvtári weblapok és OPAC-ok tervezésekor figyelembe kellene venni, és összefoglalják két korábbi vizsgálatuk eredményét, amikor finn könyvtári webszolgáltatásokat értékelték ilyen szempontok szerint. Az írás végén pedig egy 9 pontból és számos alpontból álló függelékben felsorolják azokat az „ökölszabályokat”, amelyeket az 1997-2004 között megjelent hasonló témájú publikációkból kristályosítottak ki.

A *használatosság* fogalmát az 1998-as ISO 9241-11 szabvány definiálta. Eszerint annak a mértékéről van szó, hogy egy adott termékkel egy adott célt a használói milyen hatékonysággal, eredményességgel és elégedettséggel tudnak elérni. Nielsen egy 1993-as cikkében öt jellemzőjét írta le a használhatóságnak:

- megtanulhatóság (mennyire könnyű első látásra is elvégezni az alapfeladatokat?),
- hatékonyság (megtanulás után milyen gyorsan lehet dolgozni a felülettel?),
- felidézhetőség (mennyire könnyű egy idő után visszatérve visszaemlékezni a megtanultakra?),
- hibázás (mennyit tévednek a felhasználók, ezek milyen súlyú hibák és mennyire egyszerű kikeveredni belőlük?),
- elégedettség (mennyire kellemes a felület?).

A könyvtárak internetes szolgáltatásainál a legtöbb nehézséget a szakzsargon használata okozza: még a legelterjedtebb szakkifejezéseket sem érti minden felhasználó. A korábbi vizsgálatok szerint

gyakori hiba még a túl bonyolult, nehezen megtanulható felület és a tájékoztató információk hiánya, valamint nehézséget okoz az is, amikor a webhely felépítése a szervezeti struktúrát tükrözi és nem a felhasználók igényei szerint van elrendezve.

A használhatóság mérése alapvetően kétféle módon történhet: *használatossági vizsgálattal* (szakértői értékeléssel) és *felhasználói teszteléssel*. Előbbinél szakemberek elemzik a szolgáltatást különböző módszerekkel – ezek közé tartozik a heurisztikus értékelés is. Utóbbinál pedig a felhasználók viselkedését figyelik meg, illetve véleményét kéri ki.

A *heurisztikus értékelés* során a vizsgált szolgáltatást egy sor, előre rögzített, a gyakorlatban bevált elvvel (heurisztikákkal) vetik össze és megnézik, hogy ezeknek mennyire felel meg. A tapasztalatok szerint legalább három szakember kell ahhoz, hogy minden fontos eltérést, hibát felfedezzenek. Mindegyikük legalább kétszer átvizsgálja a szolgáltatást, először, hogy általános benyomást szerezzen, majd másodszor már összeveti a webhely jellemzőit a használhatósági elvek listájával. A felfedezett eltéréseket egy 0–4 közötti skálán „súlyosság” szerint pontozzák: a 0 olyan dolgot jelez, ami igazából nem jelent problémát a használat során; az 1-es csak szépséghiba, amit nem fontos kijavítani; a 2-essel jelzett hibákat javítani kellene, de nem sürgős; 3-ast kapnak a komoly problémák, amiket mielőbb kezelni kell; és végül 4-est a katasztrofális bajok, amelyek megoldása nélkül a szolgáltatást nem szabad nyilvánossá tenni.

A *felhasználói tesztelés* alatt a tényleges szolgáltatás vagy egy prototípus használóinak előre meghatározott feladatokat kell elvégezniük vagy adott célokat elérniük. A tesztfázis során a tevékenységüket rögzítik (pl. videóra), amit azután szakemberek kiértékelnek, és ezt még kiegészíthetik a tesztelés előtti vagy utáni interjúkkal vagy kérdőívekkel. Egy tipikus felhasználói teszthez 6–12 alanyra

van szükség, akiket 2–3 csoportra osztanak. Ez a költségesebb a kétféle értékelési módszer közül.

A szerzők 2004-ben két kutatás során értékelték a finn könyvtári webszolgáltatások használhatóságát. Az elsőnél 14, különböző méretű és földrajzi elhelyezkedésű közkönyvtár weblapját nézte át egy szakember heurisztikus értékeléssel, a másodiknál pedig négyen értékelték hasonló módszerrel az *IntroAktiivi* nevű könyvtári szolgáltatást, és megállapításaikat még egy nyolcfős felhasználói tesztelés eredményeivel is összevetették. E két vizsgálat tapasztalatai, valamint a mások által a témában publikált ajánlások alapján alakították ki az alábbi kilenc „ökölszabályt” a könyvtári webszolgáltatások számára:

1. Alkalmazzunk a felhasználók számára ismerős szavakat a könyvtári szakzsargon helyett, és igyekezzünk logikus, kézenfekvő módon elrendezni az információkat.
2. Erősítsük a felhasználóban azt az érzést, hogy szabadon mozoghat a rendszerben, és felügyele alatt tarthatja azt. Könnyen érthető, világos navigációt nyújtsunk, és legyenek rövidebb utak is, amelyekkel gyorsabban elérhetők a rendszer bizonyos funkciói.
3. Következetesség: kövessük a webtervezés egyezményes szokásait, és az oldalakat egységesre alakítsuk a webhelyen belül.
4. Könnyen olvasható, átfutható szövegeket írjunk, és vegyük figyelembe a képernyőről való olvasás sajátosságait.
5. Egyértelműen különböztessük meg a főszöveget a hivatkozásoktól (azon belül pedig a már megnézett és a még nem használt ugrópontokat), és adjunk támpontot a felhasználónak arra vonatkozóan is, hogy egy adott hivatkozás hová vezet.
6. Esztétikus és egyszerű felületet tervezzünk, ahol minél kevesebb dologra kell emlékeznie a használójának.
7. Fontos a hibamegelőzés, a hibák beazonosíthatósága és a hibaállapotok kezelése.

8. Vegyük figyelembe a speciális felhasználói csoportok igényeit is.
9. Adjunk megfelelő tájékoztató üzeneteket és felhasználói segédletet.

A vizsgálatoknál talált legkritikusabb problémák a szakkifejezések használata, valamint a navigáció és a rendszerek dokumentációja terén voltak. Kiderült az is, hogy nem jó, ha egyedül csak könyvtárosok vizsgálják a könyvtári szolgáltatásokat, hanem másfajta tesztelőket is be kell vonni, hogy a szaknyelv alkalmazásából származó nehézségekre és hibalehetőségekre is fény derüljön. A laikus felhasználók például gyakran nem értik a különbséget a *böngészés* és a *keresés* között, ami a könyvtári szakembereknek evidens.

Az *IntroAktiivi* rendszer vizsgálatokor alkalmazott heurisztikus értékelés és felhasználói tesztelés tapasztalatainak összevetése azt mutatja, hogy a felfedezett használhatósági problémák 37 százalékában volt átfedés. A különböző megfigyelő- és emlékezőképességekkel rendelkező felhasználók próbálkozásainak elemzése a felületnek olyan tervezési hibáit is felfedte, amelyek a szakemberek által lefolytatott vizsgálat során nem derültek ki. Mindazonáltal a heurisztikus módszerrel elég jól meg lehetett jósolni a gyakorlati tesztelés során felmerült legproblémásabb területeket, így ez a módszer mindenképpen megfelelő alapot ad a tesztelés tervezéséhez. A tanulmány függelékében részletesen felsorolt, a könyvtári webszolgáltatásokra optimalizált heurisztikák összevetése egy adott webhely jellemzőivel pedig önmagában is sokat segíthet a szolgáltatás javításában, és ezt még kis könyvtárak is könnyen megtehetik.

/AITTA, Marjo-Riitta–KALEVA, Saana–KORTELAINE, Terttu: *Heuristic evaluation applied to library web services*. = *New Library World*, 109. köt. 1–2. sz. 2008. p. 25–45./

(Drótos László)