

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Marjana Vrh
Evalvacija spletnega mesta Safe.si

Magistrsko delo

Ljubljana, 2015

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Marjana Vrh

Mentor: red. prof. dr. Vasja Vehovar

Evalvacija spletnega mesta Safe.si

Magistrsko delo

Ljubljana, 2015

*Najprej bi se rada zahvalila sodelujočim pri izvajanju testiranja uporabnosti za njihov
dragoceni čas in dobro voljo.*

*Zahvalila bi se tudi mentorju prof. Vasji Vehovarju za koristne nasvete in usmeritve pri
nastajanju naloge.*

*Največja zahvala pa pripada moji družini in prijateljem, ki mi stojijo ob strani v dobrih in
malo manj dobrih trenutkih.*

Izjava o avtorstvu

Povzetek

Evalvacija spletnega mesta Safe.si

Spletno mesto Safe.si je točka osveščanja o varni rabi interneta in novih tehnologij, njena primarna ciljna publika so otroci, najstniki, starši in učitelji. Da bi spletno mesto maksimalno služilo svojemu namenu, mora biti urejeno v skladu z najnovejšimi smernicami, ki temeljijo na uporabnosti. Spletno mesto mora biti enostavno za uporabo, zapomnljivo in mora obiskovalcu nuditi zadovoljstvo. Naloga temelji na kvalitativni in kvantitativni raziskavi, katere načrt je bil oblikovan na podlagi teoretskih izhodišč o uporabnosti in zadovoljstvu. V kvalitativnem delu raziskave sem z metodo testiranja uporabnosti ugotavljala, kako obiskovalci uporabljajo spletno mesto in ali imajo pri tem težave. Rezultati so pokazali, da imajo obiskovalci največ težav pri iskanju kontakta in navigacij v desnem meniju. V kvantitativnem delu raziskave sem s pomočjo spletnega vprašalnika ($n = 76$) analizirala uporabnost spletnega mesta in zadovoljstvo obiskovalcev. Glede na uporabnost je, merjeno s standardno lestvico SUS, spletno mesto Safe.si nekoliko nadpovprečno. Z metodo ACSI pa sem ugotovila, da je spletno mesto tudi učinkovito (nekoliko šibka je le komponenta navigacije), nadpovprečno pa je tudi splošno zadovoljstvo.

Ključne besede: spletno mesto, uporabnost, zadovoljstvo, testiranje uporabnosti, spletna anketa.

Evaluation of the website Safe.si

The Safe.si website is an awareness centre for promoting safe and responsible use of the Internet and mobile devices. Its primary target audience are young people, their parents, and teachers. For the website to fully serve its purpose, it must be regulated in accordance with the latest guidelines based on usability. A website must be easy to use, memorable, and must provide visitor satisfaction. The paper is based on qualitative and quantitative research, the research plan was developed based on the theoretical principles of usability and satisfaction. In the qualitative part of the research, I performed usability testing to find out how visitors use the website and if they have any difficulties in doing that. The results show that visitors have the most difficulties with finding contact information and with navigating the menu on the right side of the webpage. In the quantitative part of the research, I analysed the website usability and visitors' satisfaction by using an online questionnaire ($n = 76$). In terms of usability, the website Safe.si is above the average. The ACSI method has shown that the website is effective (slightly weak component is navigation), also the overall satisfaction with the website is also above average.

Keywords: website, usability, satisfaction, usability testing, web survey.

Kazalo vsebine

1	Uvod	9
2	Pomen in evalvacija spletnih mest	11
2.1	Načrtovanje spletnega mesta	11
2.2	Uporabniki in uporabniška izkušnja	12
2.3	Uporabnost spletnega mesta	14
2.4	Ocenjevanje uporabnosti	15
3	Metode ocenjevanja uporabnosti spletnih mest	17
3.1	Splošen pregled metod	17
3.2	Pregled izbranih metod	19
3.2.1	Analiza obiskanosti	19
3.2.2	Testiranje uporabnosti	20
3.2.3	Spletna anketa	21
4	Evalvacija uporabnosti spletnega mesta Safe.si	27
4.1	Predstavitev spletnega mesta Safe.si	27
4.2	Raziskovalna vprašanja in metodološka izhodišča	28
5	Empirična analiza uporabnosti spletnega mesta Safe.si	30
5.1	Tehnična analiza – Analiza obiskanosti	30
5.1.1	Obisk spletnega mesta	31
5.1.2	Vir dostopa	35
5.1.3	Vsebinska analiza	40
5.1.4	Sklepne ugotovitve	43
5.2	Kvalitativno raziskovanje – Testiranje uporabnosti	44
5.2.1	Uvod v testiranje uporabnosti	45
5.2.2	Udeleženci testiranja uporabnosti	46
5.2.3	Scenariji za testiranje uporabnosti	47
5.2.4	Rezultati testov uporabnosti	49
5.2.5	Analiza rezultatov dodatnih vprašalnikov	58
5.2.6	Sklepne ugotovitve	60
5.3	Kvantitativno raziskovanje – anketni vprašalnik	61
5.3.1	Spletna anketa med obiskovalci spletnega mesta Safe.si	61
5.3.2	Predstavitev spletne ankete	62
5.3.3	Analiza rezultatov spletne ankete	63
5.3.4	Sklepne ugotovitve	80
6	Zaključek	83
7	Literatura	88
	Priloga A: Test dostopnosti (accessibility) spletnega mesta Safe.si	92
	Priloga B: Ocena optimiziranosti spletnega mesta Safe.si	96

Priloga C: Uvodni vprašalnik za test uporabnosti	97
Priloga Č: Scenarij za test uporabnosti	99
Priloga D: Obrazec za soglasje snemanja	103
Priloga E: Vprašalnik po testiranju	104
Priloga F: Anketa o spletnem mestu Safe.si	106

Kazalo slik

Slika 5.1: Primerjava vseh in edinstvenih obiskov po mesecih (20. december 2013–20. junij 2015).....	32
Slika 5.2: Povprečni čas trajanja obiska v sekundah (20. december 2013–20. junij 2015)	33
Slika 5.3: Delež vračajočih in novih uporabnikov (20. december 2013–20. junij 2015).....	34
Slika 5.4: Vir prometa (20. december 2013–20. junij 2015).....	35
Slika 5.5: Povprečni čas trajanja obiskov v sekundah po posamezni podstrani (20. december 2013–20. junij 2015)	41
Slika 5.6: Primer napake na spletnem mestu Safe.si pri izvajanju Naloge 5	57
Slika 5.7: Naslovna stran spletnega mesta Safe.si z obema vabiloma k izpolnjevanju anketnega vprašalnika	62
Slika 5.8: Pogostost obiskovanja spletnega mesta (N=75)	69
Slika 5.9: Pogostost obiskovanja spletnega mesta Safe.si glede na povprečno število ur rabe interneta na dan, % (N=75)	70
Slika 5.10: Ocenjevanje sklopa TOM klepet (N=19).....	72
Slika 5.11: Povprečne vrednosti dimenzij uporabnosti po metodi ACSI (N=27).....	76
Slika 5.12: »Kakšno je vaše splošno zadovoljstvo s spletnim mestom?«, % (N=50).....	77
Slika 5.13: »V kolikšni meri spletno mesto izpolnjuje vaša pričakovanja?«, % (N=50).....	77
Slika 5.14: »V kolikšni meri spletno mesto (ne)ustreza vaši predstavi o idealnem spletnem mestu?«, % (N=48)	78
Slika 5.15: Povprečja trditve metode SUS (N=23)	78
Slika 5.16: Strinjanje s trditvami metode SUS (N=23).....	79
Slika 5.17: Porazdelitev vrednosti SUS, % (N=23)	80

Kazalo tabel

Tabela 3.1: ACSI indeks zadovoljstva v ZDA glede na panogo.....	25
Tabela 4.1: Raziskovalna vprašanja in metode raziskovanja	28
Tabela 5.1: Obisk spletnega mesta Safe.si po mesecih (20. december 2013–20. junij 2015) .	31
Tabela 5.2: Primerjava vračajočih in edinstvenih uporabnikov (20. december 2013–20. junij 2015).....	33
Tabela 5.3: Ključne besede prometa iskanja (20. december 2013–20. junij 2015)	35
Tabela 5.4: Naslovne strani neposrednega prometa (20. december 2013–20. junij 2015)	38
Tabela 5.5: Viri referenčnega prometa (20. december 2013 – 20. junij 2015)	39
Tabela 5.6: Viri prometa iz družabnih omrežij (20. december 2013 – 20. junij 2015).....	40
Tabela 5.7: Najbolj obiskane podstrani in povprečni čas na strani v sekundah (20. december 2013–20. junij 2015)	41
Tabela 5.8: Izhodne strani (20. december 2013–20. junij 2015).....	42
Tabela 5.9: Socio-demografske značilnosti in trajanje testa testirancev.....	47
Tabela 5.10: Ocene (ne) rešenih nalog testirancev	51
Tabela 5.11: Čas reševanja posamezne naloge in povprečni čas reševanja posamezne naloge v sekundah.....	53
Tabela 5.12: Optimalno število klikov	54
Tabela 5.13: Število klikov, ki so jih potrebovali testiranci.....	55
Tabela 5.14: Uporabnost spletnega mesta po Smithu (1996).....	55
Tabela 5.15: Učinkovitost spletnega mesta Safe.si	56
Tabela 5.16: Končni rezultati posamezne naloge glede na število zaključenih nalog, povprečni, minimalni in maksimalni čas reševanja	57
Tabela 5.17: Najbolj obiskane spletne strani s strani testirancev.....	58
Tabela 5.18: Splošna ocena spletnega mesta Safe.si na lestvici od 1 do 5	59
Tabela 5.19: Odziv na Anketo o spletnem mestu Safe.si	62
Tabela 5.20: Socio-demografske značilnosti udeležencev spletne ankete (N=76)	64
Tabela 5.21: Pogostost uporabe interneta	65
Tabela 5.22: Število ur dnevne uporabe interneta.....	65
Tabela 5.23: Aktivnost uporabe družabnih omrežij, % (N=51).....	66
Tabela 5.24: Aktivnost uporabe družabnega omrežja Facebook, socio-demografske značilnosti (N=30).....	66

Tabela 5.25: Analiza spletne samoučinkovitosti (WSE).....	67
Tabela 5.26: Povprečne vrednosti učinkovite uporabe svetovnega spleta (WSE), socio-demografske značilnosti	68
Tabela 5.27: Pogostost iskanja rubrik/vsebin na spletnem mestu, povprečja	70
Tabela 5.28: Zadovoljstvo s preglednostjo posameznih rubrik.....	71
Tabela 5.29: Ocenjevanje TOM klepet okna	71
Tabela 5.30: Ocenjevanje funkcionalnosti drobtinic.....	72
Tabela 5.31: Glavni razlog za trenutni obisk	73
Tabela 5.32: Odgovori na odprta vprašanja o spletnem mestu: »Kaj na spletni strani vam je všeč/vas moti/manjka/bi spremenili?« (N=33)	74
Tabela 5.33: Povprečne vrednosti trditev o uporabnosti spletnega mesta po metodi ACSI (N=27)	75
Tabela 5.34: Povprečne vrednosti trditev o splošnem zadovoljstvu s spletnim mestom po metodi ACSI.....	76

1 Uvod

Živimo v času, ko si je dan brez informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT) težko predstavljati. V zadnjih nekaj desetletjih je uporaba IKT močno narasla, s tem se je tudi večalo število uporabnikov. IKT postaja vedno bolj kompleksnejša, na trg pa prihaja vedno več visoko sofisticiranih programskih izdelkov.

Pospešeno se povečuje tudi število spletnih aplikacij, ki potrebujejo človeško interakcijo, stopnja informacijske pismenosti uporabnikov pa pogosto ni dovolj visoka, zato je potrebno pri načrtovanju spletnih aplikacij upoštevati tudi uporabnost (Matera in drugi 2006).

Spletne aplikacije imajo vpliv na več področjih, saj omogočajo številnim uporabnikom z različnimi značilnostmi dostop do informacij in storitev. Spletno mesto mora biti uporabno, da ga uporabniki sprejmejo ter tudi uspešno in učinkovito uporabljajo (Fernandez in drugi 2013).

Uporabnost spletnih mest merimo z več kriteriji, ki so odvisni od samega vidika preučevanja oziroma raziskovanja, zato (kljub številnim raziskavam o uporabnosti spletnih strani) še vedno ne obstaja enotna definicija uporabnosti (Tung in drugi 2009).

Krug (v Huang in Cappel 2012) opisuje pomen uporabnosti spletnih strani na malo drugačen način. Ko uporabnik obišče spletno stran, pride z veliko dobre volje. Za vsak problem, na katerega uporabnik naleti, se ta dobra volja zmanjša. Če naleti na več težav, bo uporabnik zapustil spletno stran in malo je verjetnosti, da jo bo še kdaj obiskal. Zaradi tega bi organizacije morale sprejeti proaktivne ukrepe za ohranitev slovesa in tako omogočiti, da so informacije lahko dostopne, predvsem pa zagotoviti funkcije, ki so prijazne do uporabnika.

Jakob Nielsen, eden izmed večjih strokovnjakov na področju načrtovanja, preučevanja in raziskovanja uporabnosti spletnih artefaktov, je postavil smernice, ki temeljijo na več desetletnem testiranju spletne uporabnosti in so osnovno merilo za večino spletnih mest

(Nielsen in Loranger v Huang in Cappel 2012). Keeker (v Tung in drugi 2009) je postavil teorijo petih glavnih atributov, ki naj bi povečali uporabnost spletnih mest. Spletno mesto naj bi imelo (1) ustrezno in visokokakovostno vsebino, (2) njegova uporabnost naj bi bila enostavna, (3) spletno mesto mora imeti učinkovito promocijo, (4) uporabniku mora podati edinstveno izkušnjo, prav tako pa mora (5) vzbuditi njegove emocije.

Če se načrtovalci oziroma ustvarjalci spletnih strani smernic ne držijo, lahko pri uporabnikih povzročijo zmedenost ali frustracije. Uporaba teh praks zagotavlja pomirjujoč občutek domačnosti ter pomaga uporabnikom uporabljati spletne strani, ne da bi morali ugotavljati, kako stvari delujejo na določeni spletni strani (Krug v Huang in Cappel 2012).

Dejstvo, da je uporabnost ključ vsakega dobrega spletnega mesta, je pripeljalo do pojava različnih metod ocenjevanja uporabnosti. Rezultate testiranja uporabnosti spletne strani lahko uporabimo kot izhodišče za izboljšave, ki pripomorejo k prijaznejši ter lažji uporabi in tako tudi k večji uporabnosti spletne strani (Vilar in Žumer 2008).

V zgoraj opisani kontekst se uvršča tudi pričujoče magistrsko delo. V njem preverjam uporabnost specifičnega spletnega mesta Safe.si.

Struktura pričujoče naloge zajema dva sklopa, teoretični in empirični del. V teoretičnem delu bom predstavila smernice za načrtovanje dobrega spletnega mesta, pomen poznavanja uporabnikov in pomembnost njihove izkušnje na spletnem mestu, definicijo uporabnosti ter teoretično ozadje evalvacije uporabnosti spletnih mest. Predstavila bom tudi metode za ocenjevanje uporabnosti. Izpostavila bom tiste, ki so bile pri evalvaciji spletnega mesta Safe.si uporabljene.

V empiričnem delu naloge bom ocenjevala uporabnost spletnega mesta Safe.si, ki je osrednje spletno mesto Centra za varnejši internet. Spletno mesto predstavlja točko za osveščanje o varni rabi interneta in novih tehnologij, ciljne skupine pa so otroci, najstniki, starši, učitelji in socialni delavci (Safe.si, 10. april 2015). Spletno mesto Safe.si bom evalvirala s pomočjo treh metod, dvema kvantitativnima in eno kvalitativno. Z metodo tehnične analize bom pregledala obiskanost in aktivnost na spletnem mestu. Podatke bom dopolnila z metodo spletne ankete, kjer bom raziskala profil obiskovalcev, hkrati pa bom pridobila informacije o vsebini,

navigaciji, izgledu, uporabnosti spletnega mesta ter o zadovoljstvu uporabnikov. Rezultate, vezane na uporabnost, navigacijo ter izgled spletnega mesta, bom dopolnila z metodo testiranja uporabnosti.

2 Pomen in evalvacija spletnih mest

Svetovni splet oziroma internet se nadgrajuje z veliko hitrostjo, saj je njegova uporaba vedno bolj množična. Iz dneva v dan se razvijajo orodja nove generacije, ki omogočajo sodelovanje uporabnikov. Splet ni sestavljen le iz posameznih spletnih strani, ampak je množica aplikacij, ki delujejo na podlagi prepletenih podatkov iz množice spletnih mest (Suhadolc in drugi 2007).

Listine z besedilom, slikami, povezavami in priloženimi datotekami z zvokom in videom, ki jih vidimo na zaslonu svojega spletnega brskalnika, definiramo kot spletne strani. Spletna stran označuje enoto oziroma eno datoteko, dostopno na spletu, zbirko ali center za sorodne strani pa poimenujemo spletno mesto (Hace 2008).

Postopek evalvacije spletnih mest zajema ocenjevanje uporabnosti, kar pomeni predvsem ugotavljanje, ali spletno mesto izpolnjuje potrebe in želje njegovih uporabnikov. Zaradi tega je potrebno preučiti različne vidike uporabnosti in uporabniške prijaznosti (Vilar in Žumer 2008).

Za kvalitetno in uporabniku prijazno spletno mesto je potrebno v načrtovanje vključiti vse smernice oziroma priporočila, ki so nastala na podlagi številnih praks.

2.1 Načrtovanje spletnega mesta

»Osnovni princip uporabniško prijaznega oblikovanja je postavitev uporabnika v centralni, glavni del oblikovalnega procesa« (Debevc in Kocjan Stjepanovič 2005, 99).

Pomen dobro zasnovanega spletnega mesta je uporabniku omogočati pregleden in preprost dostop do zelenih informacij, zato je Redish (v Plevnik 2004) opredelila šest lastnosti dobrega spletnega mesta:

1. Informativnost: uporabnik mora nemoteno dostopati do zelenih oziroma iskanih informacij.
2. Aktualnost in verodostojnost: vsebine morajo biti verodostojne in sproti ažurirane.
3. Všečnost: prvi vtis strani mora biti pozitiven, spletno mesto mora biti obiskovalcu vizualno privlačno, to pomeni, da se morajo elementi med seboj povezovati, vsebina mora biti berljiva, smiselna in primerno razporejena.
4. Preprostost: spletno mesto mora omogočati enostavno smiselno in učinkovito navigacijo, razporeditev vsebine in meniji morajo biti pregledni in usklajeni, uporabnik mora v vsakem trenutku vedeti, kje se nahaja.
5. Hitrost: strani in elementi na spletnem mestu se morajo hitro naložiti (v roku desetih sekund); tako obiskovalec ne čaka predolgo, da se mu odpre posamezna stran ali element.
6. Obiskanost: namen spletnega mesta je, da izpolni obiskovalčeve potrebe.

Spletno mesto mora biti zasnovano z vidika uporabnika, kar vključuje dobro razumevanje uporabnikov in poskušanje zadovoljevanja njihovih potreb in pričakovanj (Huang in Cappel 2012). Spletno mesto mora uporabnikom omogočati, da dosežejo svoje cilje hitro in enostavno, zato mora biti predvsem uporabno (Huang in Cappel 2012). Če spletno mesto ni uporabno, bodo mnogi uporabniki, da bi zadovoljili svoje potrebe, preprosto prešli na drugo spletno mesto (Cappel in Huang 2007).

2.2 Uporabniki in uporabniška izkušnja

Oblikovanje dobrega uporabniškega vmesnika zahteva odlično razumevanje uporabnika in vseh vidikov okolja, ki vplivajo nanj. Za končne uporabnike nikoli ne moremo trditi, da so med seboj popolnoma enaki. Dejstvo je, da niso homogena skupina ljudi in se med seboj razlikujejo v vsaj naslednjih značilnostih: fiziološko, po znanju in izkušnjah, psihološko in sociološko (Debevc in Kocjan Stjepanovič 2005). Ker je spletno mesto namenjeno

uporabnikom, je pomembno, da se jih natančno identificira in vključi v testiranje uporabnosti spletnega mesta, pri tem pa se ocenjuje uporabniško izkušnjo.

Ocenjevanje uporabniške izkušnje je za zagotavljanje kakovosti spletnega mesta ključnega pomena. Aplikacije, ki v procesu razvoja implementirajo tudi uporabniško izkušnjo, bodo bolj ustrezale kriterijem kakovosti (Matera in drugi 2006).

Z ocenjevanjem določamo predvsem povezavo med interaktivnimi sistemi in njihovimi uporabniki. Če želimo, da bodo interaktivni sistemi delovali, morajo biti uporabniku prijazni za uporabo, torej morajo jih učinkovito uporabljati (Debevc in Kocjan Stjepanovič 2005).

Pri ocenjevanju uporabniške izkušnje spletnega mesta je možen celosten pregled, lahko pa se osredotočimo le na posamezne lastnosti ali vidike. Odločimo se predvsem na smernice, standarde in pravila načrtovanja (Vilar in Žumer 2008).

Preece v Debevc in Kocjan Stjepanovič (2005) je na podlagi Nielsenovih (1995) smernic pripravila pet kriterijev, ki jih je pri ocenjevanju uporabniške izkušnje potrebno upoštevati:

- a) Privlačnost: ali je spletno mesto privlačno za obiskovalca (npr. različna in usklajena uporaba barv in grafičnih elementov).
- b) Vodljivost: ali ima obiskovalec občutek kontrole nad spletnim mestom, ali mu omogoča enostavno in poljubno gibanje po spletnem mestu.
- c) Učinkovitost: ali obiskovalec čuti ustrežljivost spletnega mesta, da lahko hitro in brez težav dosega cilje.
- d) Koristnost: ali spletno mesto na vsakem koraku nudi pomoč obiskovalcu, torej od prihoda na stran, med obiskom ter po obisku.
- e) Učljivost: ali obiskovalec začuti interakcijo s spletnim mestom, ki ga uporablja, in je tako bolj učinkovit in uspešen pri uporabi.

Problem, ki velikokrat nastopi pri razvoju uporabniških vmesnikov, je, da oblikovalec ne more poznati vseh vidikov uporabnikov, ki lahko nastopijo med oblikovanjem. Ne more namreč napovedati strukture in obnašanja uporabnikov. Prav tako tudi ne more napovedati, v kakšnem okolju se bodo aplikacije oziroma spletno mesto izvajalo. Zato je edina rešitev v

tem, da mora imeti oblikovalec na voljo dostop do čim večjega kroga končnih uporabnikov. Pri pojmu 'končni uporabniki' so mišljeni predvsem uporabniki, ki bodo v resnici uporabljali spletno stran. Uporabniki tako postanejo glavni udeleženci in najpomembnejši člani oblikovalnega procesa. Uporabniki aktivno sodelujejo ves čas analize in tudi med samim oblikovanjem uporabniških vmesnikov (Lewis v Debevc in Kocjan Stjepanovič 2005).

Priporočljivo je, da se ocenjevanje uporabniške izkušnje izvaja skozi celoten proces razvoja interaktivnega procesa. V zgodnejših fazah razvoja se uporabljata dve metodi ocenjevanja, in sicer analiza opravi in prototipiranje. Namenjeni sta zajemanju uporabnikovih mnenj s pomočjo vprašalnikov in intervjujev. V zgodnejših fazah razvoja se s pomočjo evalvacije poskuša predvsem (a) napovedati uporabnost produkta, (b) preveriti, ali so obiskovalci razumeli zahteve uporabnikov tako, da preverijo med drugim tudi uporabo obstoječih sistemov ter (c) ideje preveriti hitro in neformalno (Debevc in Kocjan Stjepanovič 2005).

2.3 Uporabnost spletnega mesta

Koncept uporabnosti je bil v različnih študijah uporabljen v različnih oblikah, zaradi česar ga je težko konkretizirati (Green in Pearson 2006). V splošnem pomeni dejavnik kakovosti, ki na določenem sistemu meri enostavnost uporabe oziroma hitrost učenja uporabe, učinkovitost pri uporabi, verjetnost napak in število zadovoljnih uporabnikov (Nielsen in Loranger 2006).

Uporabnost oziroma uporabniško prijaznost uporabljamo predvsem za opisovanje lastnosti vmesnika, ki se nanašajo na učinkovito in uspešno uporabo (Hansen 1998).

Standard ISO/IEC 9126-1¹ opredeljuje uporabnost kot zmožnost spletnega mesta, da določenim uporabnikom v določenem kontekstu uporabe omogoči doseči zastavljene cilje učinkovito, produktivno, varno in z zadovoljstvom (Matera in drugi 2006).

¹ Standard ISO/IEC 9126 (1991): Ocenjevanje izdelkov programske opreme – karakteristike kakovosti in navodila za njihovo uporabo

Nielsen (v Bašelj in drugi 2012) je uporabnost definiral kot »*večdimenzionalno lastnost kakovosti izbranega sistema*« (v tem primeru spletnega mesta), sestavljeno iz petih komponent:

- a) Preprostost učenja: kako hitro se obiskovalec lahko nauči uporabe spletnega mesta, predvsem reševanje osnovnih nalog.
- b) Učinkovitost: kako hitro lahko obiskovalec opravi naloge, ko se nauči uporabljati spletno mesto.
- c) Zapomljivost: koliko časa potrebuje ponovni obiskovalec za enako učinkovitost kot pri prejšnjem obisku. »*Zapomnljivost pomeni sposobnost spletnega mesta, da se njegova osnovna struktura vtisne v spomin uporabnika*« (Bašelj in drugi 2012).
- d) Pogostost in resnost napak: ali se pri uporabi spletnega mesta pogosto pojavljajo napake ter resnost teh napak z vidika doseganja zastavljenih ciljev s strani načrtovalcev in upravljavcev spletnega mesta.
- e) Osebno zadovoljstvo: ali obiskovalec rad uporablja spletno mesto in je z njim tudi zadovoljen.

2.4 Ocenjevanje uporabnosti

Za ocenjevanje uporabnosti spletnega mesta je potrebno spletno predstavitev opazovati in ocenjevati njene najrazličnejše vidike, pri tem pa uporabiti kombinacijo različnih raziskovalnih metod.

Cilj evalvacije je določiti vrednost spletnega mesta, pri čemer se določa stopnjo uresničitve zastavljenih ciljev pri uporabi, ta stopnja pa je določena glede na ustreznost kriterijev za uporabnost spletnega mesta. Pri evalvaciji spletnega mesta je namen tudi iskanje izboljšav in novih možnosti za nadgradnjo. Rezultat evalvacije pa je identifikacija neustreznih spletnih elementov in določitev možnosti za njihovo izboljšavo v smeri uresničevanja komunikacijskih ciljev (Kragelj 2002).

Nielsen (Bašelj in drugi 2012, Nielsen 1995 in Pipan 2007) je razvil uporabniško hevristiko z desetimi kriteriji, ki so osnova za analizo uporabnosti in hkrati za evalvacijo spletnega mesta:

1. Vidnost statusa spletnega mesta (ang. *Visibility of system status*): spletno mesto mora uporabnike vedno obveščati o dogajanju (npr. obveščanje o novostih na spletnem mestu).
2. Povezanost med spletnim mestom in realnim svetom (ang. *Match between system and the real world*): spletno mesto mora biti oblikovano v jeziku uporabnikov, z besedami, stavki in pojmi, ki so uporabniku domači. Informacije in navigacije morajo biti prikazane v naravnem, logičnem zaporedju.
3. Vodenje in svoboda uporabnikov (ang. *User control and freedom*): uporabnik pogosto uporabi napačno funkcijo spletnega mesta, zato mora imeti »izhod v sili«, ki mu omogoča, da enostavno zapusti neželeno stanje. Spletno mesto mora podpirati funkciji »nazaj« in »razveljavi«.
4. Doslednost in standardi (ang. *Consistency and standards*): uporabniki se ne smejo spraševati, ali različni izrazi, situacije ali dejanja vedno pomenijo isto stvar. Pri poimenovanju vsebin in funkcionalnosti mora spletno mesto dosledno slediti določenim standardom.
5. Preprečevanje napak (ang. *Error prevention*): s skrbnim načrtovanjem se lahko napake prepreči že v samem začetku, verjetnost napak je potrebno čim bolj odpraviti ali pa identificirane napake predstaviti uporabniku (npr. sporočilo o napaki).
6. Razpoznavnost namesto priklica iz spomina (ang. *Recognition rather than recall*): uporabnikovo obremenitev spomina je potrebno čim bolj zmanjšati, tako da se informacije, ukrepe in možnosti postavi na vidno mesto. Navodila za uporabo spletnega mesta morajo biti vidna in lahko dostopna.
7. Prilagodljivost in učinkovitost uporabe (ang. *Flexibility and efficiency of use*): na spletno mesto implementiramo pospeševalnike, ki lahko pogosto pospešijo interakcijo med izkušenim obiskovalcem in spletnim mestom (npr. prilagoditev svoje uporabe spletnega mesta z različnimi naprednimi funkcijami). Za neizkušene uporabnike so pospeševalniki običajno nevidni.
8. Estetsko in minimalistično oblikovanje (ang. *Aesthetic and minimalist design*): vsebine spletnega mesta ne smejo vsebovati nepomembnih ali redko potrebnih informacij. Vsaka nepotrebna informacija zmanjšuje prepoznavnost pomembnih informacij.
9. Pomoč uporabnikom pri prepoznavanju, diagnosticiranju in odpravljanju napak (ang. *Help users recognize, diagnose, and recover from errors*): sporočilo o napaki mora

biti oblikovano v preprostem jeziku (brez računalniških kod), problem mora biti natančno opredeljen in rešitev mora biti konstruktivna.

10. Pomoč in navodila (ang. *Help and documentation*): čeprav je pomembno, da je uporaba sistema enostavna, je priporočljivo, da se zagotovi ustrezno obliko pomoči (rešitve po konkretnih korakih, ki morajo biti enostavni).

Naloga bo zajemala le končno ocenjevanje uporabniške prijaznosti oziroma uporabnosti spletnega mesta, ki zajema (a) identifikacijo težav uporabnikov pri delu s spletnim mestom tako, da se izvedejo popravki oziroma dodatki k spletnemu mestu ter (b) izvedbo nadgradnje spletnega mesta. Preverjala bom, kako dobro je načrt izdelan v smislu uporabnikovih potreb ter ali sta uporabnikom grafična podoba in uporaba dovolj prijetna.

3 Metode ocenjevanja uporabnosti spletnih mest

Spletno mesto lahko ocenjujemo z več različnimi metodami, ki jih lahko uporabljamo posamezno ali pa skupinsko. V nadaljevanju bom podala splošen pregled metod, ki se uporabljajo za ocenjevanje uporabnosti spletnih mest, nato pa bom bolj podrobno predstavila metode, ki so bile uporabljene v pričujoči nalogi.

3.1 Splošen pregled metod

Metode ocenjevanja uporabnosti spletnih mest so nastale predvsem zaradi težnje po razvoju bolj uporabnih spletnih mest in aplikacij (Fernandez in drugi 2013).

Za evalvacijo spletnih mest se uporabljajo metode, ki izhajajo iz (a) znanosti družboslovnega raziskovanja, (b) tehnologije in (c) oblikovanja (Kragelj 2002).

Za preverjanje uporabnosti spletnih mest so se razvile številne metode, ki jih lahko kategoriziramo na različne načine: (a) glede na način zbiranja podatkov, (b) glede na potreben čas za izvedbo, kompleksnost in stroške izvedbe, (c) glede na vire (eksperti, uporabniki ...),

(č) glede na sredstva (papir in svinčnik, laboratoriji ...), (d) glede na stopnjo razvitosti spletnega mesta in (e) glede na nivoje podrobnosti (Lindič 2003). Za vsako izbrano metodo je potrebno izdelati natančen raziskovalni načrt, ki naj ga pregleda strokovnjak, ki ni član raziskovalne skupine, nato pa raziskavo izvesti v pilotnem obsegu (Nielsen v Lindič 2003).

Najpogostejše uporabljene metode glede na način zbiranja podatkov pri ocenjevanju uporabnosti spletnih mest je Kragelj (2002) razdelil v štiri glavne skupine:

- Zbiranje mnenj uporabnikov: Anketa, On-line zbiranje mnenj uporabnikov, (Poglobljeni) intervju, Diskusijske skupine in Opazovanje z udeležbo.
- Hevristični pristop: Analiza konkurence, Sprehod skozi, Voden seznam in Strokovni pregled.
- Laboratorijski eksperimenti: Testiranje uporabnosti, Slep izboranje in Razvrščanje kart (ang. *Card sorting*).
- Tehnična analiza: Analiza obiskanosti, Programska analiza, Slikanje ekrana in Testiranje delovanja spletne predstavitve.
- Alternativne metode oziroma hibridi: Testiranje prototipa, Semiotična analiza, Merjenje vplivnosti, Skrivnostni obiskovalec, Analiza izrabe prostora in Samotestiranje.

Skupina alternativnih metod zajema le tiste metode, ki jih po svojih značilnostih ni možno uvrstiti v nobeno drugo skupino, *»saj v sebi združujejo lastnosti različnih skupin, ali pa so po značilnostih od njih tako različne, da jih sploh ne moremo uvrstiti v nobeno od njih«* (Kragelj 2002).

Uporabo metod ocenjevanja uporabnosti za ocenjevanje spletnih predstavitev so v sistematični študiji karakterističnega diagrama preučevali Fernandez in drugi (2011). Študija je pokazala, da še vedno ni dovolj metod ocenjevanja uporabnosti, ki bi jih lahko vključili v zgodnje faze razvojnih procesov, prav tako še vedno nekatere metode niso empirično potrjene (Fernandez in drugi 2013).

3.2 Pregled izbranih metod

Za evalvacijo spletnega mesta Safe.si bodo uporabljeni naslednji pristopi:

- Analiza obiskanosti, ki spada v skupino tehničnih analiz.
- Testiranje uporabnosti, ki sodi v skupino laboratorijskih eksperimentov.
- Spletna anketa, ki sodi v skupino zbiranja mnenj uporabnikov.

Kot zanimivost sem za tehnično analizo spletnega mesta Safe.si uporabila tudi metodo testiranja delovanja spletne predstavitve, kjer sem pognala analizo dostopnosti (accessibility)² ter analizo optimiziranosti oziroma hitrosti³. Obe analizi sta v prilogah A in B.

3.2.1 Analiza obiskanosti

Analiza obiskanosti je najenostavnejša, najcenejša in najhitrejša metoda za evalvacijo spletnega mesta, izvedemo pa jo lahko le v primeru, da je na spletno mesto nameščeno ustrezno orodje. Najpogosteje uporabljeno orodje je Google Analytics (GA).

GA je brezplačna spletna storitev, ki s pridobljenimi podatki iz spletnih mest avtomatsko generira poročila o uporabniških obiskih in aktivnostih na spletnem mestu. Podjetje Google je storitev implementiralo v letu 2005, temelji pa na programski opremi, ki jo je razvil Urchin Software. V letu 2010 je GA uporabljalo že pol milijona najboljših spletnih mest, število pa z leti močno raste (Weller in Calcott 2012).

Ena izmed prednosti GA je, da zagotavlja sprotno statistiko o vedenju obiskovalcev spletnih mest, zato omogoča tudi spremljanje oglaševalskih akcij in preverjanje doseganja ciljev. Poleg tega GA spremlja tudi vire prometa ali napotiteljev, kako dolgo obiskovalec ostane na strani ter geografske lokacije obiskovalcev. GA je ključno orodje za ugotavljanje uspešnosti ali neuspešnosti spletnih mest (Weller in Calcott 2012).

Za izvedbo analize obiskanosti mora imeti spletno mesto nameščeno GA kodo za sledenje. Izvedba analize je sicer enostavna, vendar pa je pri interpretaciji rezultatov potrebno dobro

² Priloga A

³ Priloga B

razumevanje. Iz podatkov in informacij, ki iz njih sledijo, je namreč potrebno prepoznati pomen za spletno mesto (Kragelj 2002).

3.2.2 Testiranje uporabnosti

Metoda testiranja uporabnosti temelji na opazovanju uporabnika oziroma obiskovalca pri opravljanju že vnaprej določenih nalog in tako tudi izpolnjevanju določenih ciljev. Testiranje se izvaja na konkretnem spletnem mestu v nadzorovanem prostoru, kjer je omogočeno natančno in nemoteno merjenje uspešnosti posameznika pri opravljanju nalog (snemanje zvoka, slike in računalniškega zaslona, meritve časa, dokumentiranje kritičnih dogodkov ...). Z zbranimi podatki se natančno identificira probleme v uporabnosti spletnega mesta (Maligoj in Kragelj v Kragelj 2002).

Pri testiranju uporabnosti pridobimo informacije o (a) času, ki je potreben za opravljanje posameznih nalog, (b) številu in vrstah napak ob izvajanju nalog ter (c) o zadovoljstvu z uporabo spletnega mesta (Nielsen 1993). Slednje informacije so temelj pri ocenjevanju uporabnosti spletnega mesta in služijo kot izhodišče za ustreznejše uporabniške rešitve, ki lahko dvignejo funkcionalnost spletnega mesta.

Za pripravo nalog, ki naj bi jih testiranec opravil, moramo najprej določiti, kaj oziroma katero funkcijo bomo testirali, na podlagi tega pa oblikujemo ustrezen scenarij. Poleg priprave ustreznih nalog, ki bodo merile uspešnost, je pomembno, da iz ciljne skupine uporabnikov izberemo ustrezno skupino testirancev (Kragelj 2002). Day (v Kragelj 2002) pravi, da čeprav splet uporablja milijon ljudi, še ne pomeni, da so vsi naše stranke.

Načrt za izvedbo testiranja, kot je prostor, potek in oprema, mora temeljiti na eliminiranju motečih dejavnikov, ki bi lahko kvarili kakovost podatkov (Kragelj 2002). Pred začetkom testiranja je potrebno preveriti delovanje računalnikov in povezav, saj kakršne koli težave predstavljajo moteč dejavnik in lahko negativno vplivajo na kakovost rezultatov (Lindič 2003). Da se bolje spozna uporabnika ter zbere njegove vtise, ki bi lahko koristili pri interpretaciji rezultatov, se s testirancem pred in po testiranju izvede kratek intervju (Kragelj 2002).

Pri ugotavljanju uporabniških težav in za evalvacijo uporabnosti spletnega mesta velja metoda testiranja uporabnosti za najbolj učinkovito. Njena prednost je predvsem v tem, da že majhno število testiranih uporabnikov (priporočljivo je 5) razkrije večino (75 %) vseh uporabniških težav (Nielsen v Kragelj 2002).

Rezultati testiranja identificirajo uporabniške probleme in služijo kot izhodišče za izboljšave ter posledično tudi za uporabnikovo zadovoljstvo pri uporabi spletnega mesta.

3.2.3 Spletna anketa

Pojem anketa se nanaša na postopek sistematičnega zbiranja podatkov z uporabo standardiziranih vprašalnikov za izvedbo kvantitativne analize neke ciljne populacije (Fowler in Groves v Callegaro in drugi 2015). Podatki se zbirajo le na vzorcu ciljne populacije, čeprav lahko zbiramo podatke iz celotne populacije (npr. vsi zaposleni v določeni organizaciji) (Callegaro in drugi 2015).

Pri evalvaciji spletnega mesta je anketa najbolj formalna oblika zbiranja mnenj uporabnikov, saj z njo dobimo zanesljivejšo oceno uporabnikov o spletnem mestu. Temelji na vprašalniku, ki je sestavljen iz vprašanj v povezavi s spletnim mestom, ki so jasna in enoumna (Kragelj 2002).

Ključna lastnost zbiranja podatkov s pomočjo vnaprej pripravljenih vprašanj je, da lahko zajamemo velik vzorec uporabnikov. Ankete oziroma vprašalnike je smiselno uporabiti na zahtevnih skupinah, vendar se uporabljajo zlasti za merjenje subjektivnega zadovoljstva (Lindič 2003).

Z razvojem interneta je postala spletna anketa prevladujoča oblika zbiranja podatkov (Callegaro in drugi 2015), ki se jo pogosto uporablja za evalvacijo spletnih mest.

Bistvena prednost spletne ankete je enostavno in avtomatsko zbiranje ter upravljanje podatkov, kjer so stroški minimalni ali celo nični. Kontrola nad anketiranci ni možna, zato

predstavlja reprezentativnost vzorca glavni problem. V primeru evalvacije spletnega mesta reprezentativnost vzorca niti ni problematična, saj ciljno populacijo predstavljajo prav uporabniki spleta oziroma spletnega mesta (Kragelj 2002).

V anketi oziroma spletnem vprašalniku lahko uporabimo več merskih inštrumentov. Informacijsko pismenost obiskovalcev spletnega mesta se ocenjuje z indikatorji, ki merijo spletno samoučinkovitost – WSE, in nam pri analizi služijo kot kontrolna spremenljivka. Uporabnost spletnega mesta se preverja z lestvico SUS, zadovoljstvo uporabnikov pa z ameriškim indeksom zadovoljstva – ACSI. Pri ocenjevanju spletnega mesta Safe.si bodo v spletno anketo vključeni vsi trije merski inštrumenti, zato jih bom v nadaljevanju podrobneje opisala.

3.2.3.1 Merjenje spletne samoučinkovitosti (WSE)

Za evalvacijo spletnega mesta uporabimo tudi merski inštrument WSE (*Web Self-Efficacy*), ki meri uporabnikovo spletno samoučinkovitost. Bandura (2006) je utemeljil samoučinkovitost kot strukturo znanja, ki odraža stopnjo nadzora ljudi pri izvajanju aktivnosti, ki vplivajo na njihovo življenje. Percepcije o zmožnosti obvladovanja nalog in situacij temeljijo na učinkovitem vedenju in uspešnem prilagajanju, torej osebe, ki se imajo za bolj učinkovite, bodo bolj prizadevne in vztrajne pri doseganju želenih ciljev (Bandura 2006).

Model za merjenje spletne samoučinkovitosti se je razvil zaradi zanimanja za preučevanje dejavnikov, ki podpirajo ali ovirajo posameznikovo posredovanje znanja v spletnih skupnostih. Spletna samoučinkovitost je oblika samoevalvacije, ki meri: (a) uporabnikovo trenutno obnašanje, (b) količino truda in vztrajnosti pri soočanju z ovirami pri spletni uporabi in (c) uporabnikovo prihodnje obnašanje (Hsu in drugi 2007).

Pri samoučinkovitosti na spletu govorimo predvsem o uporabnikovem dojemanju svojih sposobnosti pri uporabi spleta (Bandura 2006).

Namen metode WSE je na določenem vzorcu analizirati uporabnikovo spretnost ter ugotoviti, ali obstajajo razlike med uporabnostjo in zadovoljstvom s spletnim mestom glede na

samooceno spletne učinkovitosti. Samoučinkovitost običajno merimo z vprašalniki, kjer posameznik oceni svojo sposobnost pri uporabi strojne in programske opreme, tudi spletnega mesta (Bašelj in drugi 2012).

V anketo za evalvacijo spletnega mesta Safe.si sem vključila standardizirano lestvico WSE, s katero bom pridobila podatke o samoučinkovitosti uporabnikov. Lestvica je razdeljena na dve spremenljivki (Bašelj in drugi 2012):

- Prva spremenljivka je sestavljena iz šestih trditev⁴, ki jih merimo na petstopenjski lestvici od 1 »sploh se ne strinjam« do 5 »popolnoma se strinjam«.
- Druga spremenljivka pa je sestavljena iz dveh trditev, ki se merita z lestvico veljavnosti.

Spletna samoučinkovitost ima pri ocenjevanju uporabnosti spletnih mest velik pomen, saj *»večja kot je izkušnost posameznika na področju računalništva, večja je posameznikova samoocena učinkovitosti«* (Kurniawan in drugi v Bašelj in drugi 2012).

S pomočjo analize spletne učinkovitosti bom raziskala spletne veščine obiskovalcev in njihovo povezanost z zadovoljstvom in oceno uporabnosti spletnega mesta Safe.si

3.2.3.2 Merjenje uporabnosti in zadovoljstva s spletnim mestom z metodo ACSI

Zadovoljstvo obiskovalcev je ključen dejavnik kakovosti spletnega mesta, ki se ga pri evalvaciji spletnih mest meri z ACSI indeksom oziroma ameriškim indeksom zadovoljstva uporabnikov. ACSI indeks je razvil Nacionalni center za kvalitativno raziskovanje poslovne šole Stephen M. Ross na Univerzi v Michiganu in je uveljavljen kot nacionalni kazalnik zadovoljstva z različnimi produkti in storitvami v ZDA. Povprečna ocena prikazuje korelacijo med bruto domačim proizvodom, izdatki za osebno porabo in borzo (Sun in Kim 2013).

ACSI model vključuje praktično vse panoge ameriškega gospodarstva, njegova ključna prednost pa je primerjava ravni doseženega zadovoljstva na določenem spletnem mestu z

⁴ Glej Tabela 5.25

nacionalnim povprečjem med sorodnimi panogami oziroma področji (Angelova in Zekiri 2011). V Tabeli 3.1 so prikazana merjena področja, med katerimi je tudi informacijsko.

Model ACSI meri šest dimenzij uporabnosti spletnega mesta, kot so učinkovitost strani, iskalnik, navigacija, videz in občutek, funkcionalnost ter vsebino, pri čemer vsako dimenzijo merimo s tremi trditvami. Poleg indeksa uporabnosti pa model ACSI vključuje tudi indeks splošnega zadovoljstva, ki se ga meri s tremi vprašanji. Trditve⁵, ki merijo uporabnost spletnega mesta, se običajno ocenjujejo na desetstopenjski lestvici, kjer 1 pomeni »nezadostno« in 10 pomeni »odlično« (Wood in drugi v Bašelj in drugi 2012). Rezultati testiranja vprašalnika, ki so bili objavljeni v prejšnjih študijah, so pokazali nerazumljivost desetstopenjske lestvice, zato sem tudi sama preoblikovala vprašanja v petstopenjsko lestvico, kjer vrednost 1 pomeni »nezadostno«, 5 pa »odlično«.

Kot sem že zgoraj omenila, z modelom ACSI pridobimo tudi indeks zadovoljstva, ki ga izračunamo z uteženimi povprečji odgovorov na tri vprašanja, ki merijo različne vidike zadovoljstva s spletnim mestom in so v obliki desetstopenjske lestvice. To pa se pri analizi pretvori v lestvico 0 – 100⁶ (Angelova in Zekiri v Bašelj in drugi 2012).

Za pridobitev indeksa zadovoljstva sem prilagodila vprašanja za obiskovalce spletnega mesta Safe.si.

Trditve, s katerimi sem merila zadovoljstvo obiskovalcev spletnega mesta Safe.si, so:

- Kakšno je vaše splošno zadovoljstvo s spletno stranjo Safe.si? (X_1)
- V kolikšni meri spletna stran Safe.si izpolnjuje vaša pričakovanja? (X_2)
- V kolikšni meri spletna stran Safe.si (ne)ustreza vaši predstavi o idealni spletni strani? (X_3)

Formulo za izračun ACSI indeksa zadovoljstva sestavljajo povprečja posameznega vprašanja (X_1 , X_2 in X_3) in utežene vrednosti (W_1 , W_2 in W_3)⁷, ki so različne glede na gospodarsko panogo in jih je potrebno nenehno spremljati, saj se hitro spreminjajo. ACSI indeks

⁵ Trditve so navedene v empiričnem delu v poglavju 5.3.3.5.

⁶ Formula za pretvorbo lestvice je navedena v Poglavju 5.3.3.5.

⁷ Dostop do natančnih uteži je plačljiv, zato je bila za izračun ACSI indeksa zadovoljstva s spletnim mestom Safe.si uporabljena vrednost $W_1=W_2=W_3=0,33$ (1/3).

zadovoljstva sem izračunala po formuli, ki je objavljena na spletnem mestu Verint (2009, dostopno 19. julij 2015):

$$\left(\frac{(X_1 - 1) * W_1 + (X_2 - 1) * W_2 + (X_3 - 1) * W_3}{9} \right) * 100$$

Za pridobitev konkretnega pomena ACSI indeksa zadovoljstva s spletnim mestom Safe.si je potrebno izračunano vrednost primerjati z drugimi spletnimi mesti, predvsem z informacijskega področja. Kot je razvidno iz Tabele 3.1, je bila v letu 2015 vrednost ACSI indeksa zadovoljstva s spletnimi mesti s področja informacij 68,8.

Tabela 3.1: ACSI indeks zadovoljstva v ZDA glede na panogo

	2014	2015
Energetika	76,4	74,3
Zdravstvo in socialna pomoč	77,6	75,1
Informacije	71,2	68,8
Promet	73,8	74,0
Namestitev in prehrana	78,5	–
Proizvodnja/trajno blago	81,2	–
Proizvodnja/neobstoječe blago	79,5	–
Finance in zavarovalništvo	75,1	–
Trgovina na drobno	76,8	–
Javna uprava	65,1	–
E-trgovina	81,7	–
E-poslovanje	73,4	74,4

Vir: American Customer Satisfaction Index (11. april 2015).

3.2.3.3 Merjenje uporabnosti spletnega mesta z metodo SUS

Za evalvacijo spletnega mesta se pogosto uporablja merski inštrument SUS (*The System Usability Scale*), ki je sestavljen iz desetih trditev, merjenih na petstopenjski lestvici, kjer 1 pomeni »sploh se ne strinjam« in 5 »popolnoma se strinjam« (Bašelj in drugi 2012).

SUS je leta 1986 razvil John Brooke in je najbolj priljubljen vprašalnik, ki meri uporabnost spletnih mest, saj je brezplačen in kratek. Uporabljen je bil za testiranje strojne opreme, programske opreme, spletnih strani, mobilnih telefonov in celo rumenih strani. Skozi čas se je uveljavil kot standard, ki ima reference v 600 publikacijah (Sauro 2010 in 2011).

Kot je že zgoraj omenjeno, je sestavljen iz desetih trditev, ki se nanašajo na testirano spletno mesto (Sauro 2011 in Bašelj in drugi 2012):

1. Mislim, da bi lahko spletno stran uporabljal/-a bolj pogosto.
2. Zdi se mi, da je spletna stran po nepotrebnem zahtevna.
3. Uporaba spletne strani se mi je zdela enostavna.
4. Mislim, da bi pri uporabi spletne strani potreboval/-a podporo tehničnega osebja.
5. Mislim, da so različne funkcije (npr. iskalnik, koledar) na spletni strani dobro integrirane.
6. Mislim, da je spletna stran zelo nedosledna.
7. Zdi se mi, da bi se večina ljudi hitro naučila uporabljati to spletno stran.
8. Uporaba spletne strani se mi je zdela zelo težavna.
9. Med uporabo spletne strani sem se počutil/-a zelo samozavestno.
10. Pred uporabo spletne strani sem se moral/-a naučiti veliko stvari.

Za interpretacijo rezultatov je potrebno izračunati indeks SUS, ki predstavlja oceno splošne uporabnosti evalviranega spletnega mesta. Postopek za izračun SUS indeksa je predstavil Sauro (2011):

- Pri lihih trditvah (1, 3, 5, 7, 9) od vrednosti odštejemo 1.
- Pri sodih trditvah (2, 4, 6, 8, 10) od vrednosti odštejemo 5.
- Seštejemo pridobljene vrednosti, ki so v razponu med 0 in 4 (kjer 4 pomeni najboljše).
- Vsoto pomnožimo s faktorjem 2,5.

Kljub pogosti uporabi merskega inštrumenta SUS obstaja zelo malo smernic o interpretaciji indeksa SUS. Na podlagi izračuna povprečij 500 študij je Sauro (2011) ugotovil, da je povprečna ocena indeksa SUS 68. Nižja vrednost je razumljena kot podpovprečen rezultat splošne uporabnosti spletnega mesta, višja vrednost pa nadpovprečen (Sauro 2011). Na osnovi praktičnih izkušenj pa se je med raziskovalci izoblikoval nekakšen dogovor o orientacijski vrednosti SUS indeksa, ki pravi, da je spletno mesto sprejemljivo, če je vrednost indeksa SUS nad 70, kar pomeni, da ga lahko umeščamo med 70 % najboljše ocenjenih spletnih mest. Višji rezultat predstavlja boljšo uporabnost spletnega mesta, v primeru nižjega rezultata pa je priporočljivo, da se spletno mesto oceni še z drugimi metodami in se ga na podlagi rezultatov poskuša izboljšati (Bangor v Bašelj in drugi 2012).

4 Evalvacija uporabnosti spletnega mesta Safe.si

V empiričnem delu naloge bom ocenjevala uporabnost spletnega mesta Safe.si, ki služi kot točka osveščanja o varni rabi interneta in novih tehnologij za otroke, najstnike, starše, učitelje in ostalo zainteresirano javnost.

4.1 Predstavitev spletnega mesta Safe.si

Spletno mesto Safe.si je nacionalna točka osveščanja o varni rabi interneta in novih tehnologij, ustanovljena pa je bila v letu 2005. Njen poglavitni namen je osveščanje o tem, kako varno in odgovorno uporabljati internet in mobilne naprave. Ciljne skupine so predvsem otroci, najstniki, starši, učitelji in socialni delavci. Osveščanje poteka preko različnih *online* in *offline* aktivnosti, izobraževanj, delavnic, gradiv, promocijskih in medijskih kampanj. Poslanstvo kampanje osveščanja je informiranje o zaščiti pred tveganji ter o varni in odgovorni rabi spleta in drugih novih tehnologij (Safe.si, 10. april 2015).

Spletno mesto www.safe.si predstavlja bogato »bazo znanja z informacijami, nasveti, gradivi, brošurami, zloženkami, videi, didaktičnimi igrami, risankami, testi, vodiči na različne teme varne uporabe spleta in mobilnih naprav« (Safe.si, 10. april 2015).

Safe.si kot točka osveščanja je del evropskega programa Varnejši internet, ki se ukvarja z zaščito otrok in mladostnikov na spletu. Cilji programa so (Safe.si, 18. september 2015):

- povečanje ozaveščenosti javnosti;
- zagotoviti omrežje kontaktnih točk za prijavo nezakonitih in škodljivih vsebin (otroška pornografija, spletno zapeljevanje otrok in ustrahovanje na spletu);
- pospeševanje pobude za samoregulativo in vključevanje otrok na področju ustvarjanja varnejšega spletnega okolja;
- vzpostavitev baze znanja o novih trendih pri uporabi spletnih tehnologij in njihovih posledicah za življenje otrok.

V okviru programa Varnejši internet deluje tudi evropsko omrežje Insafe, ki je zadolženo za koordinacijo aktivnosti s področja osveščanja javnosti glede varne rabe interneta in mobilnih naprav. V omrežje je trenutno vključenih 30 evropskih držav, med katerimi je tudi slovenska Safe.si. Posamezne nacionalne točke osveščanja medsebojno sodelujejo, izmenjujejo znanja in izkušnje, prav tako pa načrtujejo skupne aktivnosti (Safe.si, 18. september 2015).

4.2 Raziskovalna vprašanja in metodološka izhodišča

Pri analiziranju spletnih mest se ugotavlja, ali je le-to prijazno, všečno in koristno za uporabnika ter ali je učinkovito in služi svojemu namenu. Predvsem je prava vrednost analiziranja spletnih mest tudi v tem, da dobimo vpogled v navade in interese uporabnikov ter da zberemo predloge in mnenja od ciljnih skupin (Plevnik 2004).

Empirični del naloge bo osredotočen na štiri raziskovalna vprašanja, in sicer: (a) kdo so obiskovalci spletnega mesta Safe.si, (b) kakšno je splošno zadovoljstvo s spletnim mestom Safe.si, (c) ali je spletno mesto Safe.si enostavno za uporabo in dovolj informativno ter (č) ali spletno mesto Safe.si zadovolji uporabnikove potrebe.

Raziskovalni del bo temeljil predvsem na treh izvedbah:

- analiziranje obiskanosti spletnega mesta Safe.si;
- testiranje spletnega mesta Safe.si s pomočjo prej pripravljenih nalog in identifikacija uporabniških problemov;
- analiziranje uporabnikov spletnega mesta Safe.si in ugotavljanje njihove uporabniške izkušnje s pomočjo anketnega vprašalnika.

Tabela 4.1: Raziskovalna vprašanja in metode raziskovanja

Področje raziskave	Raziskovalno vprašanje	Metodologija
Testiranje uporabnosti spletnega mesta Safe.si	Ali lahko uporabniki enostavno pridejo do zelenih informacij?	Test uporabnosti
	Kako uporabniki iščejo informacije na spletnem mestu Safe.si?	
	Ali imajo uporabniki pri iskanju informacij težave?	
	Ali so razlike pri uporabi strani med različnimi profili uporabnikov?	

Obstoječi uporabniki spletnega mesta Safe.si	Ali so obstoječi uporabniki nasploh zadovoljni s spletnim mestom Safe.si?	Spletna anketa
	Kakšen je profil obiskovalcev spletnega mesta in kaj na spletnem mestu iščejo?	
	Katere so rubrike, ki najbolj zanimajo posamezne segmente uporabnikov spletnega mesta?	
	Katere vsebine uporabniki pričakujejo, da bodo našli na spletnem mestu, pa jih bodisi ne najdejo bodisi jih na strani ni?	
	Katere vsebine pogrešajo in zakaj?	

Kvalitativni del raziskave bo temeljil na analiziranju področij spletnega mesta Safe.si, kjer je potrebna optimizacija. S tem namenom bom med osebami, ki še nikoli niso obiskale spletnega mesta, izvedla šest testiranj, kjer bom ugotavljala uporabnost spletnega mesta Safe.si, in sicer med dvema najstnikoma, dvema staršema in dvema učiteljema.

V okviru kvantitativnega dela raziskave bom izvedla spletno anketo, ki bo objavljena na spletnem mestu Safe.si, s katero bom analizirala strukturo obiskovalcev in njihovo uporabniško izkušnjo.

Glavni cilj uporabe različnih raziskovalnih metod je ugotoviti vse pomanjkljivosti na spletnem mestu Safe.si in pripraviti izhodišča za boljšo uporabniško izkušnjo. Ta je odvisna od ustreznosti elementov vsebine, arhitekture, navigacije in vizualne podobe spletnega mesta, ki obiskovalcu omogočajo prepoznavanje spletnega mesta kot uporabno in ga zato pogosteje obiskuje. Pozitivna uporabniška izkušnja je glavni dejavnik uspešnosti spletnega mesta.

Po Nielsenu (2000) bi se ocenjevanje moralo izvajati skozi celoten proces razvoja spletnega mesta in rezultati naj bi vplivali na spremembe med samim razvojem. Tudi Debevc in Kocjan Stjepanovič (2005) pravita, da se mora izvedba testiranja in evalviranja z uporabniki vključiti že v zgodnji oblikovalni proces ter v sam razvoj spletnega mesta. Vendar pa ocenitev spletnih predstavitev razumemo kot kontinuiran proces opazovanja in ocenjevanja (Plevnik 2004). V primeru ocenjevanja spletnega mesta Safe.si bodo rezultati pripomogli k spremembam oziroma nadgradnji spletnega mesta in posledično boljši uporabniški izkušnji. Ustrezno predstavljene informacije bodo pomenile vsebinsko bogatejše okolje in tako tudi ponujale vsem skupinam obiskovalcev spletnega mesta dodaten razlog za ponovni obisk. Prav tako bo izboljšanje uporabniške izkušnje pozitivno vplivalo na prepoznavnost spletnega mesta med otroki, najstniki, starši in učitelji.

5 Empirična analiza uporabnosti spletnega mesta Safe.si

V nadaljevanju sledi predstavitev rezultatov ocenjevanja uporabnosti spletnega mesta Safe.si. Rezultati so bili pridobljeni s pomočjo treh metod: z analizo obiskanosti, s testiranjem uporabnosti in z anketnim vprašalnikom.

5.1 Tehnična analiza – Analiza obiskanosti

S pomočjo orodja *Google analytics* bom izvedla analizo sekundarnih podatkov spletnega mesta Safe.si in tako vzpostavila izhodišče za kvantitativno in kvalitativno raziskavo. Na podlagi pridobljenih rezultatov bom oblikovala vprašanja, ki bodo veljavna in zanesljiva, in jih vključila v spletno anketo. S testom uporabnosti bom pridobila podatke o vsebinski in arhitekturni strukturi in na podlagi tega oblikovala predloge za izboljšave spletnega mesta Safe.si.

Vse aktivnosti uporabnikov na spletnem mestu se beležijo v dnevnik spletnega strežnika, zato lahko s podrobno analizo teh datotek ustvarimo natančno sliko o obiskovalcih. Analiziramo lahko obisk spletne strani, število pregledanih strani, popularne vsebine, kje obiskovalci zapustijo spletno stran, od kod prihajajo, spletne brskalnike itd. (Skrut 2004).

Z analizo obiskanosti spletnega mesta Safe.si bom raziskovala naslednje komponente:

- število edinstvenih obiskovalcev,
- odstotek novega obiska,
- vračajoči se uporabniki,
- povprečni čas, ki ga preživijo na spletnem mest,
- povprečno število obiskanih (pod)strani,
- vir dostopa do spletnega mesta.

Na prenovljeno spletno mesto Safe.si je bilo orodje Google Analytics nameščeno 20. decembra 2013, zato bom v analizi obiskanosti zajela podatke od 20. decembra 2013 do 20. junija 2015. Obiskanost bom primerjala po mesecih.

Analizo bom razdelila na tri sklope, in sicer:

- i. Obisk spletnega mesta Safe.si: predstavila bom dejansko in mesečno število obiskov. Upoštevala bom tudi edinstvene obiskovalce, to je število nepodvojenih obiskovalcev (torej obiskovalec, ki se vrne na spletno mesto, ni več edinstveni uporabnik). Primerjala bom tudi povprečni čas trajanja obiska.
- ii. Vir dostopa do spletnega mesta Safe.si: podala bom pregled ključnih besed, ki so bile uporabljene za iskanje spletnega mesta. V tem sklopu bom predstavila tudi podatke o referenčnem prometu, ki nam pove, s katerih spletnih mest prihajajo obiskovalci, ter o neposrednem prometu (to je podatek o obiskovalcih, ki naslov spletnega mesta vpišejo v orodno vrstico brskalnika ali pa do njega dostopajo preko zaznamkov in zgodovine).
- iii. Vsebinska analiza spletnega mesta Safe.si: osredotočila se bom na najbolj obiskane strani spletnega mesta Safe.si ter izhodne strani.

Analiza bi lahko bila bolj poglobljena in bi vsebovala tudi analize po demografskih kategorijah in zanimanjih, primerjalne analize z ostalimi spletnimi mesti iz iste panoge ter poizvedbo v sklopu iskalnikov, vendar spletno mesto Safe.si preko orodja GA ne beleži vseh podatkov.

5.1.1 Obisk spletnega mesta

Uvodoma bom analizirala mesečni obisk spletnega mesta Safe.si za obdobje od 20. decembra 2013 do 20. junija 2015. Pregledala bom morebitne razlike v obiskanosti po posameznih mesecih ter analizirala število vseh obiskov, število edinstvenih obiskovalcev, delež novih obiskovalcev ter povprečno trajanje obiskov v sekundah.

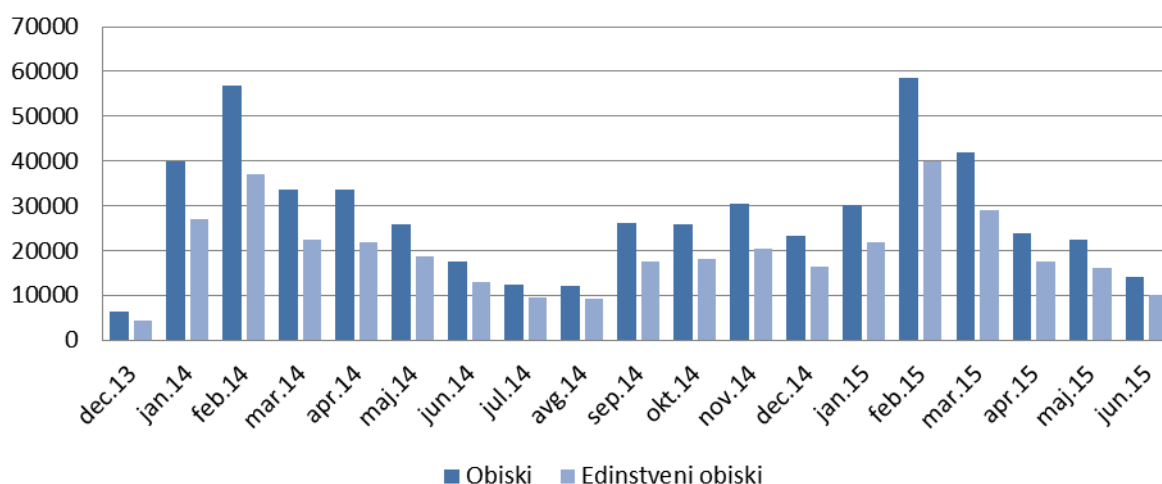
Tabela 5.1: Obisk spletnega mesta Safe.si po mesecih (20. december 2013–20. junij 2015)

Mesec	Obiski	Edinstveni obiski	% Novih obiskov	Povprečno trajanje obiska (sek)
dec. 2013	6185	4240	68,55	79,59
jan. 2014	39786	27104	68,12	85,61
feb. 2014	56849	36991	65,07	80,29
mar. 2014	33597	22332	66,47	85,21
apr. 2014	33495	21966	65,58	78,58

maj. 2014	25918	18633	71,89	82,57
jun. 2014	17651	12859	72,85	86,44
jul. 2014	12455	9347	75,05	91,99
avg. 2014	11994	9096	75,84	82,70
sep. 2014	26027	17416	66,92	84,57
okt. 2014	25858	17984	69,55	87,06
nov. 2014	30429	20502	67,38	84,04
dec. 2014	23183	16395	70,72	89,22
jan. 2015	30090	21813	72,49	88,67
feb. 2015	58659	39989	68,17	95,84
mar. 2015	41774	29017	69,46	99,41
apr. 2015	23850	17390	72,91	106,60
maj. 2015	22275	16071	72,15	99,66
jun. 2015	14067	9973	70,90	93,98

Iz zgornje tabele je razvidno, da je bil najvišji obisk februarja 2014 in 2015, kar pripisujem vsakoletnemu dogodku Dan varne rabe interneta, ki je 10. februarja. Dan varne rabe interneta je namenjen promociji varne in odgovorne rabe tehnologije, predvsem med otroki in mladostniki. V letu 2015, ko je bil tudi največji obisk, je bil v okviru tega dne organiziran spletni seminar na temo Spletnega ugleda.

Slika 5.1: Primerjava vseh in edinstvenih obiskov po mesecih (20. december 2013–20. junij 2015)



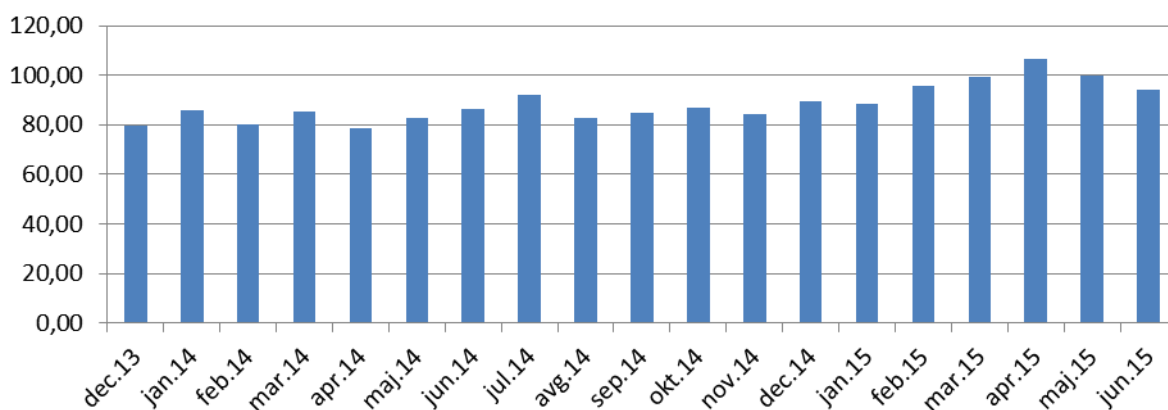
Število edinstvenih obiskovalcev, ki je prikazano na zgornji sliki, predstavlja število obiskovalcev, ki so spletno stran obiskali le enkrat. Število edinstvenih obiskovalcev in

število obiskovalcev je sorazmerno; tako kot pri obisku je tudi število edinstvenih obiskovalcev nižje v poletnih mesecih.

5.1.1.1 Povprečni čas trajanja obiska

Najdaljši povprečni čas trajanja obiska je bil aprila 2015, najkrajši povprečni čas trajanja obiska pa aprila 2014.

Slika 5.2: Povprečni čas trajanja obiska v sekundah (20. december 2013–20. junij 2015)



5.1.1.2 Primerjava novih (edinstvenih) in vračajočih uporabnikov

Povprečni čas trajanja obiskov vračajočih obiskovalcev je skozi celotno časovno obdobje daljši kot povprečni čas trajanja obiskov edinstvenih obiskovalcev. Vračajoči obiskovalci si v povprečju ogledajo več strani kot edinstveni obiskovalci.

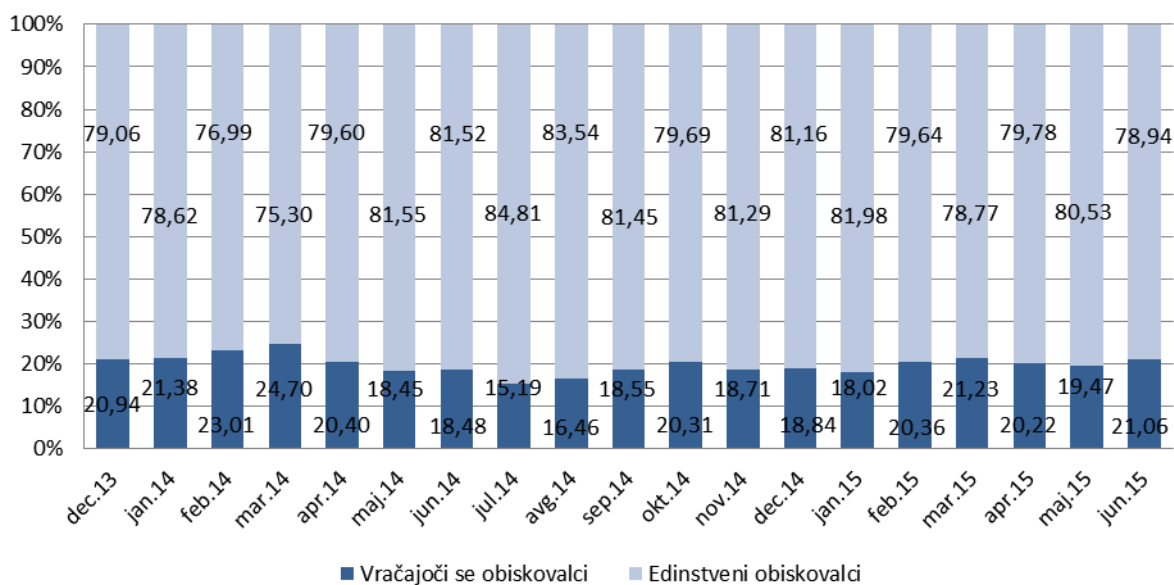
Tabela 5.2: Primerjava vračajočih in edinstvenih uporabnikov (20. december 2013–20. junij 2015)

Mesec	Vračajoči se obiskovalci		Edinstveni obiskovalci	
	Povprečno število strani na obisk	Povprečno trajanje obiska (sek)	Povprečno število strani na obisk	Povprečno trajanje obiska (sek)
dec. 2013	5,12	308,62	2,39	119,26
jan. 2014	5,35	400,48	3,23	179,47
feb. 2014	5,42	400,54	4,20	231,98
mar. 2014	5,36	386,52	3,56	210,89
apr. 2014	6,23	386,97	3,08	175,73
maj. 2014	4,33	285,47	2,58	126,62

jun. 2014	3,63	257,76	2,53	120,54
jul. 2014	3,62	276,23	2,02	80,01
avg. 2014	3,16	185,20	1,88	70,34
sep. 2014	4,38	311,83	3,07	165,06
okt. 2014	4,59	314,15	2,88	163,56
nov. 2014	5,25	356,51	3,12	178,60
dec. 2014	4,47	322,59	2,68	145,72
jan. 2015	4,01	264,42	2,64	146,71
feb. 2015	4,55	367,90	3,36	214,40
mar. 2015	4,33	370,62	3,05	186,33
apr. 2015	3,75	319,19	2,47	145,82
maj. 2015	3,94	316,47	2,50	141,60
jun. 2015	4,14	310,67	2,52	137,19

Delež vračajočih in delež edinstvenih obiskovalcev je skozi celotno obdobje sorazmeren (4:1). Višje odstopanje lahko opazimo v juliju 2014, ko je bil delež vračajočih uporabnikov skoraj 85 % vseh obiskovalcev. Delež edinstvenih uporabnikov se v merjenem časovnem obdobju giblje okoli 20 %.

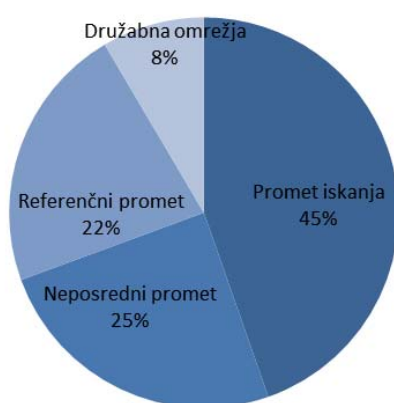
Slika 5.3: Delež vračajočih in novih uporabnikov (20. december 2013–20. junij 2015)



5.1.2 Vir dostopa

V analizo virov dostopanja do spletnega mesta bom vključila naslednje vire: promet iskanja, neposreden ter referenčen promet ter promet iz družabnih omrežij. Analizirala bom podatke za celotno obdobje merjenja: 20. december 2013–20. junij 2015.

Slika 5.4: Vir prometa (20. december 2013–20. junij 2015)



5.1.2.1 Promet iskanja

Podatki, ki jih pridobimo pri analizi prometa iskanja, nam povedo, preko katerih ključnih besed uporabniki dostopajo do določenega spletnega mesta. Te informacije lahko uporabimo za optimizacijo spletnega mesta.

Promet iskanja zajema 45 % vseh obiskov. Ker seznam vključuje večinoma URL naslov do spletnega mesta, sem se odločila, da prikažem analizo 50 ključnih besed, ki so rangirane od najpogostejše do najmanj pogoste.

Tabela 5.3: Ključne besede prometa iskanja (20. december 2013–20. junij 2015)

Ključna beseda	Število iskanj	% iskanj
(not provided)	63656	92,32
safe.si	861	1,25

spletno oko	290	0,42
(not set)	187	0,27
www.safe.si	153	0,22
snapchat	124	0,18
http://www.safe.si/	87	0,13
safe	87	0,13
http://safe.si/	71	0,10
http://www.safe.si/novice	58	0,08
instagram	55	0,08
safe.si ovce	55	0,08
varna raba interneta	51	0,07
http://safe.si/gradiva-orodja/video-vsebine/osel-internet-nikoli-ne-pozabi-tvojih-napak-iz-preteklosti	48	0,07
kaj je instagram	42	0,06
safe si ovce	32	0,05
kako izbrisati snapchat	29	0,04
video klepet	29	0,04
http://www.safe.si/napovednik/dan-varne-rabe-interneta-2015	28	0,04
kako izbrisati instagram	28	0,04
safe .si	28	0,04
safe. si	26	0,04
safe si	25	0,04
save.si	24	0,03
twitter	24	0,03
čustveni simboli	21	0,03
varnost na internetu	18	0,03
http://safe.si/gradiva-in-orodja/video-vsebine/safesi-vodici	17	0,02
pedofilija	17	0,02
seksting	16	0,02

abouse	13	0,02
instagram kaj je to	12	0,02
kako izbrisati ask	12	0,02
starševski nadzor	12	0,02
http://safe.si/podrocja/igranje-iger-in-virtualni-svetovi/oznake-primernosti-iger	11	0,02
izbris twitter	11	0,02
spletni bonton	11	0,02
ask fm	10	0,01
kaj je snapchat	10	0,01
klepetalnice	10	0,01
safe.	10	0,01
spletni klepet	10	0,01
varna uporaba interneta	10	0,01
varni na internetu	10	0,01
http://www.safe.si/uploads/editor/1267773849bonton_e_poste.pdf	9	0,01
kako blokirati na instagramu	9	0,01
lokacija telefona	9	0,01
mobilna naprava kot grožnja osebnih podatkov	9	0,01
pornografija	9	0,01
bonton	8	0,01

Iz tabele je razvidno, da 92,32 % iskanj ne moremo definirati. To so iskane besede oziroma gesla uporabnikov, ki so bila hkrati vpisana v njihov Google račun. Ti podatki so zaščiteni z SSL protokolom (The SSL Protocol, 5. avgust 2015).

Največkrat (861 vpisov) je bilo v iskalnik vpisano geslo safe.si, torej naslov samega spletnega mesta. Iz seznama je razvidno, da je bil naslov vpisan večkrat, v različnih oblikah, nekateri vpisi so vsebovali tudi kakšen presledek ali napačno postavljeno piko. Ostale ključne besede se nanašajo na družabna omrežja in njihovo uporabo ter na video vsebine.

5.1.2.2 Neposredni promet

Med podatke neposrednega prometa se beležijo obiski, kjer je bil naslov spletnega mesta Safe.si vpisan v orodno vrstico brskalnika ali pa je uporabnik do spletnega mesta dostopal neposredno (bodisi preko zgodovine bodisi preko zaznamkov).

Neposredni promet zavzema četrtno celotnega prometa spletnega mesta Safe.si. Spodaj je seznam 25 najpogostejših strani, do katerih je uporabnik spletnega mesta Safe.si dostopal neposredno.

Tabela 5.4: Naslovne strani neposrednega prometa (20. december 2013–20. junij 2015)

Naslov strani	Število obiskov	% obiskov
Novice > Kako ugotoviti, če kdo brska po vašem Gmailu?	22737	59,40
Ste na spletu naleteli na vsebino, ki se vam zdi nezakonita?	1148	3,00
Ste na spletu naleteli na vsebino, ki se vam zdi nezakonita?	521	1,36
Gradiva in orodja > Video vsebine > Risanke Ovce.sk	324	0,85
Podrocja > Moja identiteta in zasebnost na spletu > Zasebnost na mobilnem telefonu	285	0,74
Aktivnosti > Delavnice za učence in predavanja za starše	282	0,74
Podrocja > Družabna omrežja > Snapchat	265	0,69
<i>Stran ni najdena</i>	263	0,69
Gradiva in orodja > Video vsebine	252	0,66
Napovednik > Vloga šol in centrov za socialno delo v preprečevanju spletnega nasilja med otroki in mladostniki	248	0,65
Gradiva in orodja > Drevesa odločanja > Drevo odločanja: kdo je moj spletni prijatelj	242	0,63
<i>Stran ni najdena</i>	238	0,62
Podrocja > Družabna omrežja > Facebook > Nastavitve zasebnosti na Facebooku	227	0,59
<i>Stran ni najdena</i>	207	0,54
Gradiva in orodja > Video vsebine	200	0,52
Aktivnosti > Dan varne rabe interneta	195	0,51
Center za varnejši internet > Središče za pomoč > Kako izbrišem spletni profil/račun?	190	0,50
Gradiva in orodja > Testi > Test zasvojenosti z internetom za najstnike	178	0,46
Novice > Kako izklopiti pojavljanje naših fotografij v Googlovih oglasih?	174	0,45
Novice > 5 najbolj tipičnih napak, ki jih lahko storite pri uporabi Facebooka	155	0,40
Aktivnosti > Izobraževanja o varni rabi interneta > Delavnice za učence in dijake	150	0,39

Področja > Družabna omrežja > Instagram	150	0,39
Področja > Moja identiteta in zasebnost na spletu > Seksting	130	0,34
<i>Stran ni najdena</i>	114	0,30
Gradiva in orodja > Testi > Test zasvojenosti z mobilnimi telefoni za najstnike	104	0,27

Največ obiskovalcev dostopa neposredno do novice »Kako ugotoviti, če kdo brska po vašem Gmailu?« (59,40 %). Na drugem in tretjem mestu je naslovna stran Spletno oko, kjer lahko obiskovalci dostopajo tudi do obrazca za prijavo neprimernih vsebin na internetu.

Največ neposrednih dostopov je na podstrani z vsebino o družabnih omrežjih, testov in videov.

5.1.2.3 Referenčni promet

Referenčni promet beleži obiske na spletno mesto Safe.si z drugih spletnih mest (referenčnih), ki vsebujejo povezavo do spletnega mesta Safe.si.

Referenčni promet predstavlja manjši delež glede na ostale vrste obiska spletnega mesta Safe.si (22 %).

Tabela 5.5: Viri referenčnega prometa (20. december 2013 – 20. junij 2015)

Vir	Število obiskov	% obiskov
veselasola.net	1601	4,7
safe.si	1304	3,8
old.safe.si	1247	3,7
radio1.si	1050	3,1
rtvslo.si	1016	3,0
siol.net	964	2,8
arnes.si	948	2,8
sio.si	922	2,7
najdi.si	761	2,2
med.over.net	708	2,1

Iz zgornje tabele je razvidno, da največ referenčnega prometa (4,7 % obiskov) prihaja s spletnega mesta Vesela šola, ki je namenjeno učencem in učiteljem. Obiskovalci med samim obiskom kliknejo na povezavo do spletnega mesta Safe.si, prav tako prihaja znaten odstotek

obiskovalcev (3,7 %) tudi s starega spletnega mesta Safe.si. Na seznamu referenčnega prometa so v večji meri spletna mesta medijskih hiš.

5.1.2.4 Promet z družabnih omrežij

Promet, ki prihaja z družabnih omrežij, predstavlja najmanjši delež glede na ostale vrste zbiranja podatkov o številu obiskov (7 %).

Tabela 5.6: Viri prometa iz družabnih omrežij (20. december 2013 – 20. junij 2015)

Vir	Število obiskov	% obiskov
Facebook	12193	92,81
Twitter	594	4,52
Weebly	134	1,02
Blogger	109	0,83
Google+	54	0,41
WordPress	23	0,18
Disqus	12	0,09
YouTube	11	0,08
LinkedIn	3	0,02
Pocket	2	0,02

Družabno omrežje Facebook pripelje največ obiskovalcev na spletno mesto Safe si (92,81 %). Na drugem mestu, a z znatno nižjim deležem obiskov, je Twitter, ki pripelje 4,52 % obiskovalcev. Najmanj obiskovalcev pripeljeta spletni mesti LinkedIn in Pocket (0,02 %). Iz podatkov lahko sklepam, da je spletno mesto Safe.si najbolj aktivno ali promovirano na družabnem omrežju Facebook.

5.1.3 Vsebinska analiza

Vsebinska analiza zajema podatke o najbolj obiskanih straneh na spletnem mestu Safe.si ter strani oziroma vsebine, kjer obiskovalci zapuščajo spletno mesto.

5.1.3.1 Najbolj obiskane strani

Najbolj obiskane strani oziroma vsebine spletnega mesta Safe.si sem analizirala glede na število ogledov, število edinstvenih ogledov strani in povprečen čas na strani. Spodnja tabela prikazuje 10 najbolj obiskanih strani oziroma vsebin spletnega mesta Safe.si.

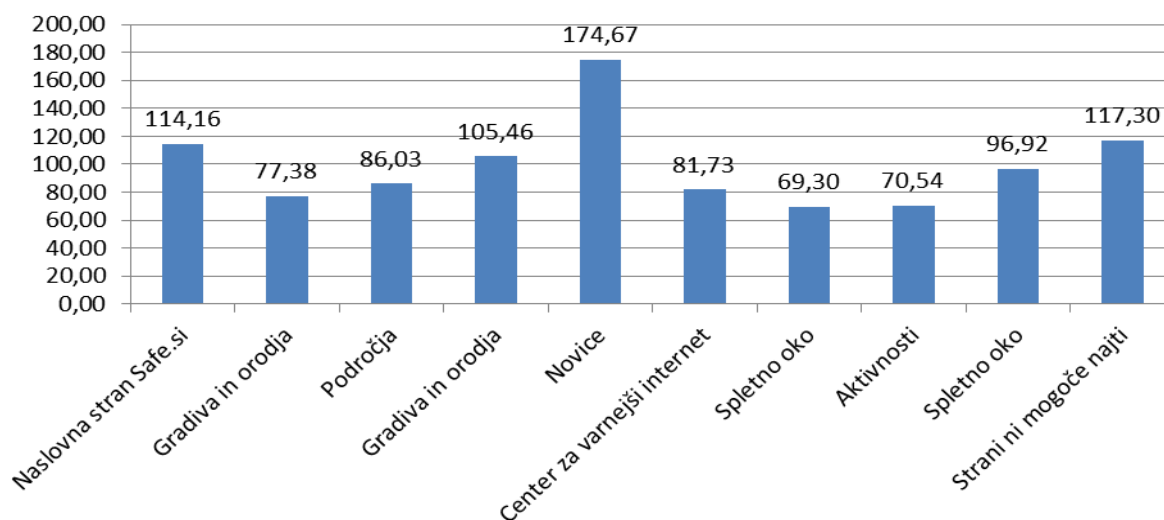
Tabela 5.7: Najbolj obiskane podstrani in povprečni čas na strani v sekundah (20. december 2013–20. junij 2015)

	Pot do strani – 1. raven	Ogledi strani	Edinstveni ogledi strani	Povprečni čas na strani
1	Naslovna stran Safe.si	102.956	64.878	114,16
2	Gradiva in orodja	101.437	64.584	77,38
3	Področja	92.743	64.313	86,03
4	Gradiva in orodja	44.600	30.622	105,46
5	Novice	31.311	27.354	174,67
6	Center za varnejši internet	24.081	17.536	81,73
7	Spletno oko	21.685	16.064	69,30
8	Aktivnosti	16.467	11.908	70,54
9	Spletno oko	12.870	9.705	96,92
10	<i>Strani ni mogoče najti</i>	10.863	8.885	117,30

Iz zgornje tabele, v kateri je prikazana le prva raven poti obiskovalca, je razvidno, da je najbolj obiskana naslovna stran spletnega mesta Safe.si, ki je namenjena otrokom, najstnikom, staršem in učiteljem. Na drugem mestu po obiskovanosti so gradiva in orodja, na tretjem pa področja. Oba sklopa sta v večji meri namenjena učiteljem.

Na spodnji sliki je prikazan povprečni čas trajanja obiska na posamezni podstrani spletnega mesta Safe.si.

Slika 5.5: Povprečni čas trajanja obiskov v sekundah po posamezni podstrani (20. december 2013–20. junij 2015)



Najdlje se obiskovalci zadržujejo na strani, kjer so objavljene novice. To je razumljivo, saj so novice namenjene osveščanju o novostih ter pasteh interneta in novih tehnologij.

Na drugem mestu se nahaja naslovna stran Safe.si, ki vsebuje razne informacije o rabi interneta in novih tehnologij, preko te strani lahko obiskovalci dostopajo do ostalih vsebin na spletnem mestu.

5.1.3.2 Izhodne strani

Analiza izhodnih strani identificira (pod)strani, na katerih obiskovalci največkrat zapustijo spletno mesto Safe.si. V spodnji tabeli je rangiran seznam desetih strani, kjer je delež izhodov največji.

Tabela 5.8: Izhodne strani (20. december 2013–20. junij 2015)

Stran	Izhodi	Ogledi strani	% izhodov
Novice > Pojavna okna - nezaželeni element spleta - kako se jih znebiti?	2.546	3.019	84,33
Center za varnejši internet > Središče za pomoč > Kako izbrišem spletni profil/račun?	2.182	2.802	77,87
Področja > Družabna omrežja > Snapchat	2.310	3.107	74,35
Področja > Družabna omrežja > Instagram	1.875	2.859	65,58
Področja > Družabna omrežja > Facebook > Nastavitve zasebnosti na Facebooku	3.397	5.331	63,72
Ste na spletu naleteli na vsebino, ki se vam zdi nezakonita?	6.949	12.870	53,99
Področja > Moja identiteta in zasebnost na spletu > Zaščita zasebnosti na spletu	1.492	3.101	48,11
Ste na spletu naleteli na vsebino, ki se vam zdi nezakonita?	1.992	4.204	47,38
Novice > Kako ugotoviti, če kdo brska po vašem Gmailu?	39.887	102.956	38,74
Gradiva in orodja > Video vsebine	1.354	19.340	7,00

Obiskovalci največkrat zapustijo spletno mesto Safe.si na (pod)strani, kjer je objavljena novica *Pojavna okna – nezaželeni element spleta – kako se jih znebiti?* (84,33 %). Naslednja stran z najvišjim deležem izhoda je navodilo v središču za pomoč, in sicer *Kako izbrišem spletni profil/račun?* (77,87 %). Najmanjšo stopnjo izhoda ima stran z gradivi in orodji.

Iz podatkov lahko sklepam, da osebe najdejo želeno informacijo in zato stran zapustijo.

5.1.4 Sklepne ugotovitve

Analiza obiskanosti je pokazala, da je najvišji obisk spletnega mesta Safe.si v mesecu februarju (2014 in 2015), ko poteka Dan varne rabe interneta. Najnižje število obiskovalcev (tudi edinstvenih) je v poletnih mesecih, med šolskimi počitnicami, saj po informacijah na spletnem mestu Safe.si posegajo največ v izobraževalne namene. Povprečni čas trajanja obiskov vračajočih obiskovalcev je daljši kot povprečni čas trajanja obiskov edinstvenih uporabnikov, vračajoči uporabniki si tudi ogledajo v povprečju več strani/podstrani. Najdaljši in najkrajši povprečni čas trajanja obiska sta bila merjena v mesecu aprilu, zato lahko sklepamo, da mesec ne vpliva na čas, ki ga obiskovalec preživi na spletnem mestu. Da bi ugotovili vpliv na čas trajanja obiska, bi morali poleg mesečne analize narediti tudi vsebinsko. Skozi celotno časovno obdobje je povprečni čas trajanja obiskov vračajočih obiskovalcev daljši kot povprečni čas trajanja obiskov novih uporabnikov.

Obiskovalci, ki pridejo na spletno mesto preko Google iskalnika, najpogosteje vpisujejo ime spletnega mesta (Safe) v različnih oblikah, tudi v obliki povezave. Največ neposrednih povezav s spletnim mestom (če odvezamemo domačo stran) je na podstraneh, ki so namenjene družabnim omrežjem, testom in video vsebinam. Med referenčnimi spletnimi mesti jih je največ z izobraževalnega področja, so pa tudi spletna mesta medijskih hiš. Izmed družabnih omrežij jih največ pride s Facebooka, saj se tam spletno mesto Safe.si tudi največ promovira. Najbolj obiskana je naslovna stran spletnega mesta Safe.si, na drugem mestu pa je podstran Gradiva in orodja. Največ časa obiskovalci potrebujejo na podstrani z novicami, najmanj pa na podstrani Aktivnosti. Obiskovalci največkrat zapustijo spletno mesto Safe.si na novici Pojavna okna – nezaželeni element spleta – kako se jih znebiti?, kjer pridobijo iskano informacijo in jih nobena druga vsebina ne pritegne.

5.2 Kvalitativno raziskovanje – Testiranje uporabnosti

Za evalvacijo spletnega mesta Safe.si bom uporabila kvalitativno metodo, in sicer test uporabnosti. Bistvena značilnost kvalitativne metode testa uporabnosti je v tem, da uporabnika opazujemo pri opravljanju specifičnih nalog in izpolnjevanju določenih ciljev na spletnem mestu. Testiranje z uporabniki poteka v več fazah: (a) priprava, (b) uvod v testiranje, (c) testiranje in (č) temeljita analiza. Z opazovanjem lahko pridobimo različne podatke, npr. koliko časa potrebujejo uporabniki, da najdejo iskano informacijo, s čim imajo težave, katere informacije težko najdejo itd. Za izvedbo testa uporabnosti je ključnega pomena izbira pravih uporabnikov, saj morajo dobro predstavljati ciljno skupino (Plevnik 2004).

Glede na ciljno populacijo spletnega mesta Safe.si sem v vzorec zajela različne profile, in sicer dva najstnika, dva starša in dva učitelja (vse izbrane osebe spletnega mesta Safe.si niso še nikoli obiskale). Testiranje je potekalo od 5. junija do 23. junija 2015.

Kandidate za testiranje sem izbrala po principu snežne kepe, vendar so ustrezali ciljni populaciji spletnega mesta Safe.si. Glede na rezultate iz tehnične analize in na zahteve ustvarjalcev spletnega mesta Safe.si sem pripravila različne scenarije, ki so testiranca vodili pri uporabi spletnega mesta. Kandidatom so bile naloge prvič predstavljene na samem testiranju, od njega pa so zahtevale iskanje informacij po spletnem mestu Safe.si. Pri izvajanju nalog je moral kandidat tudi glasno razmišljati, saj je bilo vsako testiranje snemano. Kandidati so bili pred začetkom testiranja seznanjeni s celotno raziskavo, morali so izpolniti uvodni vprašalnik in podpisati dovoljenje za snemanje govora in zaslona. Testiranje se je izvajalo na prenosnem računalniku, na katerega je bila nameščena programska oprema Camtasia, ki omogoča snemanje tako zaslona kot zvoka. Izvajalec testa uporabnosti sem bila sama in sem si sproti beležila tudi komentarje testirancev.

Scenariji so bili sestavljeni iz desetih nalog, ki sem jih med samim testiranjem tudi glasno prebrala. Testiranje je potekalo doma pri kandidatih, vendar v tihem in mirnem prostoru. Vseh 10 nalog so testiranci v povprečju rešili v 25 minutah.

S pomočjo testa uporabnosti sem ocenjevala uporabnost spletnega mesta Safe.si na osnovi naslednjih vprašanj:

- Ali je bila posamezna naloga uspešno opravljena?
- Ali je bila naloga dovolj hitro rešena?
- Kolikšen je bil čas uspešno opravljene naloge?
- Katero pot je testiranec ubral pri reševanju naloge?
- Ali je bila izbrana pot najbolj učinkovita ali bi lahko testiranec izbral bolj enostavno pot?
- Ali so se pri reševanju naloge pojavile kakšne težave in katere?

Za izvedbo posamezne naloge je imel testiranec na voljo tri minute. Če v tem času naloge ni opravil, se je štela za neuspešno. Za analizo učinkovitosti sem upoštevala porabljeni čas in število klikov, ki jih je testiranec opravil pri posamezni nalogi. Beležila sem tudi število napak, ki so se pojavile na spletnem mestu Safe.si.

Po zaključku testiranja sem testiranca prosila, da izpolni kratek vprašalnik, ki se je nanašal na njegove izkušnje pri uporabi spletnega mesta Safe.si med testiranjem. Primer vprašalnika je v prilogi.

V naslednjih poglavjih bom bolj podrobno opisala celoten proces testiranja uporabnosti spletnega mesta Safe.si. Uvodoma bom opisala potek testiranja, nato bom na kratko predstavila udeležence, sledi predstavitev rezultatov in njihova analiza, na koncu pa bom podala nekaj sklepnih ugotovitev.

5.2.1 Uvod v testiranje uporabnosti

Kandidate za testiranje sem iskala preko poznanstev, seveda pa sem pri tem upoštevala ciljno populacijo spletnega mesta Safe.si. Kontaktirala sem jih preko telefonske številke, kjer sem najprej predstavila namen raziskave, nato pa prosila za sodelovanje. Izbiro datuma in kraja testiranja sem prepustila kandidatom, pogoj je bil le, da testiranje poteka v mirnem prostoru. Večinoma so se kandidati odločili za testiranje pri njih doma. Kandidate sem pred začetkom

testiranja seznanila z namenom raziskovanja in jih prosila za dovoljenje za snemanje⁸. Nato je testiranec izpolnil kratek vprašalnik⁹, na katerem so bila nekatera demografska vprašanja (spol, letnica rojstva, stopnja izobrazbe, status) in vprašanja, ki sta se nanašala na uporabo interneta (pogostost uporabe, najpogosteje obiskane spletne strani).

Vsak testiranec je uvodoma dobil podrobna pojasnila glede testiranja spletnega mesta Safe.si. Med testom sem testirancu postavljala tudi podvprašanja in ga tako prisilila h glasnemu razmišljanju. Večinoma je bilo to v trenutkih, ko ni vedel, kako naj se loti naloge. Postavila sem nekatera dodatna podvprašanja:

- Na katero vsebino se nanaša naloga?
- Ste prepričani, da niste informacije že spregledali?
- Imate mogoče kakšen predlog, kje bi se vsebina morala nahajati?

Pri testiranju sem si komentarje testirancev, podvprašanja, težave, ki so se pojavile med testiranjem, in izbrano pot za reševanje naloge tudi sproti zapisovala.

Po zaključku testiranja sem testiranca prosila še za izpolnitev vprašalnika, ki se je nanašal na njegove izkušnje med testiranjem. Vprašalnik¹⁰ je vseboval vprašanja odprtega tipa, kjer je testiranec podal svoj splošni vtis, kaj mu je bilo najbolj in najmanj všeč na spletnem mestu, splošno oceno spletnega mesta, kaj ga je najbolj pritegnilo, kaj bi spremenil ter ali bi spletno mesto še kdaj obiskal.

5.2.2 Udeleženci testiranja uporabnosti

Vseh šest testirancev je bilo ženskega spola (Tabela 5.9). Glede na status testirancev sem testirala dva dijaka in štiri osebe, zaposlene v javnem sektorju. Kot najvišjo doseženo stopnjo izobrazbe so tri osebe imele višješolsko, visokošolsko ali univerzitetno izobrazbo, ena specializacijo, magisterij, doktorat, dve osebi pa osnovnošolsko izobrazbo ali manj. Trajanje

⁸ Primer obrazca je v prilogi.

⁹ Primer uvodnega vprašalnika je v prilogi.

¹⁰ Primer vprašalnika je v prilogi.

testiranja je bilo pri vsakem kandidatu različno, npr. najmanj časa je porabil starš 2 (22 minut), največ pa starš 1 (32 minut in 50 sekund). Analiza uvodnega vprašalnika je pokazala, da so vsi testiranci redni uporabniki interneta.

Tabela 5.9: Socio-demografske značilnosti in trajanje testa testirancev

Testiranec	Spol	Starost	Status	Najvišja stopnja izobrazbe	Trajanje testa
Najstnik 1	ž	16	Dijak	osnovnošolska izobrazba ali manj	22:38
Najstnik 2	ž	19	Dijak	osnovnošolska izobrazba ali manj	26:48
Starš 1	ž	43	Zaposlen v javnem sektorju	specializacija, magisterij, doktorat	32:50
Starš 2	ž	32	Zaposlen v javnem sektorju	višješolska, visokošolska ali univerzitetna izobrazba	22:00
Učitelj 1	ž	29	Zaposlen v javnem sektorju	višješolska, visokošolska ali univerzitetna izobrazba	27:00
Učitelj 2	ž	27	Zaposlen v javnem sektorju	višješolska, visokošolska ali univerzitetna izobrazba	22:15

5.2.3 Scenariji za testiranje uporabnosti

Vsak testiranec je moral samostojno rešiti 10 nalog¹¹, ki so se nanašale na vsebine spletnega mesta Safe.si. Zadnji dve nalogi sta se razlikovali glede na posamezno ciljno skupino. Prvotni cilj nalog je bil, da jih testiranci opravijo brez kakršne koli pomoči, vendar v primeru, ko niso vedeli, kje in kako naj se lotijo, sem jim s podvprašanji malo namignila. Za posamezno nalogo so imeli na voljo tri minute. Če v tem času naloge niso opravili, sem to štela za neuspešno.

Prvi dve nalogi sta splošni in se pogosto uporabljata pri testiranju uporabnosti spletnih mest:

Naloga 1: Razglejte se po spletni strani in povejte, kakšni so vaši prvi občutki. *Ker je testiranec novi obiskovalec, ugotavljamo njegov prvi vtis glede same grafične strukture (npr. preglednost, barve, oblika in ostali vizualni elementi).*

Naloga 2: Prosto brskajte po spletni strani in pri tem glasno razmišljajte. *Preko te naloge se je testiranec spoznal s spletnim mestom, kjer si je pogledal strukturo vsebin in navigacije, kar mu je omogočalo lažje reševanje nadaljnjih nalog.*

¹¹ Scenarij je v prilogi.

Naslednje naloge se nanašajo na konkretne vsebine na spletnem mestu Safe.si:

Naloga 3: Na spletnem mestu Safe.si poiščite informacije, katere programe morate namestiti, da bo vaša mobilna naprava dobro zaščiten. *Namen te naloge je bil ugotoviti, ali se informacije poišče z lahkoto.*

Naloga 4: Na spletnem mestu Safe.si poiščite, kakšna so tveganja pri igranju iger preko spleta. *Zanimalo me je, ali so informacije lahko dostopne.*

Naloga 5: Poiščite risanko z naslovom Roke gor: oponašanje idolov iz medijev in jo predvajajte. *Pri tej nalogi me je zanimalo, ali testiranci vidijo navigacijo za več videov.*

Naloga 6: Na spletnem mestu Safe.si poiščite navodila, kako zamenjati geslo na svojem Gmail računu. *Pri tej nalogi sem hotela izvedeti, ali bodo testiranci uporabili središče za pomoč.*

Naloga 7: Na spletnem mestu poiščite seznam družabnih omrežij in njihove opise. *Namen te naloge je bil ugotoviti, ali se informacije poišče z lahkoto.*

Naloga 8: Na spletnem mestu poiščite kontakt Centra za varnejši internet. *Namen te naloge je prav tako bil ugotoviti, ali se informacijo poišče z lahkoto.*

Zadnji dve nalogi sta bili različni glede na ciljno populacijo.

Nalogi za najstnike:

Naloga 9: Na spletnem mestu Safe.si poiščite informacije, kako lahko pridobite plakat 'Ne zatipkaj si življenja'. *Pri tej nalogi me je zanimalo, ali testiranci povežejo plakat in e-gradiva.*

Naloga 10: Na spletni strani reši kviz Blebetač, ki je na temo zasebnosti v spletnih klepetalnicah, in preveri, ali znaš paziti nase in na svojo zasebnost. *Pri tej nalogi sem hotela ugotoviti, ali uporabniki spletnega mesta iščejo informacije tudi med nasveti.*

Nalogi za starše:

Naloga 9: Poiščite test, s katerim boste preverili, ali je vaš otrok zasvojen z internetom, in ga rešite. *Namen naloge je bil ugotoviti, ali uporabniki spletnega mesta opazijo teste.*

Naloga 10: Na spletni strani poiščite nasvet, kaj lahko naredite, da vašemu otroku omogočite brezskrbno klepetanje na internetu. *Pri tej nalogi sem hotela ugotoviti, ali uporabniki spletnega mesta iščejo informacije tudi med nasveti.*

Nalogi za učitelje:

Naloga 9: Poiščite plakat za šole, kjer je napisanih 10 zlatih pravil za varno uporabo spleta, in ga naročite preko spletnega obrazca. *Namen naloge je bil ugotoviti, ali so plakati na lahko dostopni oziroma ali je naročilo plakata enostavno.*

Naloga 10: Pri pouku bi radi vpeljali tudi spletne klepetalnice. Na spletni strani poiščite informacije, ali je to sploh primerno ter na kaj morate biti pozorni. *Pri tej nalogi sem hotela ugotoviti, ali uporabniki spletnega mesta iščejo informacije tudi med nasveti.*

5.2.4 Rezultati testov uporabnosti

Podatke, pridobljene z metodo testa uporabnosti, bom analizirala in jih razdelila v naslednje sklope: (a) Uspešnost zaključenih nalog, (b) Čas reševanja nalog, (c) Študija optimalnih klikov, (č) Učinkovitost spletnega mesta, (d) Napake.

5.2.4.1 Uspešnost zaključenih nalog

Pri prvih dveh nalogah (Naloga 1 in Naloga 2) se uspešnost ni merila, saj sta bili splošni in namenjeni zgolj pregledu spletnega mesta. Njun namen je bil, da se testiranec spozna s strukturo spletnega mesta, si ogleda navigacije, vsebine, poišče informacije, ki ga zanimajo in tako pridobi prvi vtis spletnega mesta Safe.si. Vsi testiranci so brez težav prepoznali namen spletnega mesta Safe.si.

Eden od učiteljev in eden od staršev sta komentirala grafično podobo:

Učitelj 1 je komentiral: *»Izgled se mi zdi ne najbolj atraktiven. Taka stroga je s to rdečo-belo kombinacijo. Ta rdeča kriči in buta ven, ker je taka kot učiteljev rdeč kuli.«*

Starš 1 je glede grafične podobe pripomnil: *»Zgornji del, črno-belo-rdeče se mi zdi, da mi nekako deli ekran. V bistvu, zdi se mi, kot da bi tukaj bilo nekaj pomembnega, vendar ni nič pomembnega.«*

Ostalim testirancem so se barve in ostali grafični elementi zdeli v redu.

Vsebine, ki bi jih najbolj pritegnile, so Področja, da se malo seznanijo z vsebino. Najstnik 1 bi pa najprej kliknil na slikovne elemente, predvsem na 'Kotiček za otroke', ker mu je grafika simpatična. Učitelj 1 bi najprej kliknil na video, ker »*video vsebina pomeni 'dajmo videti na hitro, brez da bereš', ker video si je zelo lahko pogledati*«. Starš 2 bi najprej kliknil na Aktivnosti, ker ga »*zanima, kaj se dogaja na tem področju*«.

V minutah, ki so bile namenjene prostemu brskanju po spletnem mestu Safe.si, so najstnika 1 najprej zanimala novice, nato pa je pod področji našel opise družabnih omrežij, ki so se mu zdeli zelo zanimivi, pohvalil je tudi nasvete s slikovnimi gradivi. Ker je že slišal za dan varne rabe interneta, si je pogledal tudi te vsebine. Všeč mu je bil interaktivni zemljevid s sodelujočimi šolami. Pogledal si je tudi natečaje in si ogledal zmagovalne vsebine.

Najstnik 2 je najprej kliknil na aktivnosti, saj ga je zanimalo, katerih dogodkov se lahko udeleži, vendar ni našel teh informacij. Nato je pregledal še področja, predvsem so ga zanimala vsebine, namenjene zaščiti zasebnosti na spletu. Menil je, da je preveč teksta in ključne informacije tako niso razvidne.

Starš 1 je najprej pregledal e-gradiva za starše, saj je pričakoval nekaj interaktivnega. Našel je priponko plakata in ni vedel, kaj naj s tem počne. Ko je našel podlogo za miško, mu ni bilo čisto jasno, zakaj naj bi to bilo e-gradivo. Pri gradivih za otroke je naletel na spletne naloge, ki jih je pohvalil. Prav tako je pohvalil uporabo programa, ki omogoča listanje gradiv.

Starš 2 najprej ogledal Aktivnosti oziroma predavanja za starše. Pričakoval je informacije o tem, kje so bile delavnice za starše že izvedene, predvsem utrinke in odzive oziroma evalvacije delavnic. Zanimala so ga tudi gradiva, kjer je med e-gradivi naletel na nalepke, kjer tega ne bi nikoli pričakoval, komentiral je, da to ni e-gradivo.

Učitelj 1 je najprej pregledal video vsebine, nad katerimi je bil navdušen, rekel je, da so »*luštne, simpatične*«. Predvsem je izpostavil atraktivnost risank za otroke, ki so sinhronizirane v slovenščino in imajo tudi možnost podnapisov za gluhe in naglušne. Ogledal si je tudi teste, ki so se mu zdeli zanimivi za mladostnike.

Učitelj 2 si je najprej ogledal področja in pohvalil nasvete, ki so razdeljeni glede na najstnike, starše in učitelje. Zanimale so ga tudi vsebine za starše in za učitelje, vseh so mu vsebine, ki so kratko in jedrnato napisane, »da se ne dolgovezi«. Vseh mu je bila tudi dostopnost do izobraževalnih gradiv, priročnikov.

Tabela 5.10: Ocene (ne) rešenih nalog testirancev

	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10
Najstnik 1								
Najstnik 2								
Starš 1								
Starš 2								
Učitelj 1								
Učitelj 2								
Uspešnost	6	5	5	2	6	2	6	4
Odstotek zaključenih nalog	100,0	83,3	83,3	33,3	100,0	33,3	100,0	66,7

Opomba: Uspešnost/neuspešnost testiranca pri posamezni nalogi sem ocenila na podlagi štirih kriterijev: **zelena barva** – naloga je bila zaključena brez težav; **rumena barva** – naloga je bila zaključena, vendar se je pri tem pojavilo nekaj težav; **rdeča barva** – naloga je bila neuspešno zaključena.

Vsi testiranci so uspešno brez večjih težav rešili Nalogo 3 (glej Tabelo 5.10), pri kateri so iskali informacije o antivirusnih programih za zaščito mobilnih naprav. Starš 1 je komentiral, da so informacije na voljo le za Android operacijske sisteme, pogreša pa še za ostale operacijske sisteme mobilnih naprav.

Naloge 4, kjer so testiranci iskali informacije o tveganjih pri igranju spletnih iger, ni opravil le en testiranec, in sicer Najstnik 2. Imel je težave povezati vsebine in ni točno vedel, v kakšni obliki bodo informacije na voljo. Večina testirancev je naprej kliknila na Virtualni svetovi, saj so bila tveganja omenjena v kratkem opisu pod rubriko.

Pri nalogi 5, kjer so testiranci morali poiskati eno izmed video vsebin, so vsi imeli težave, razen Učitelj 1, saj je iskani video vpisal v iskalnik. Ostali testiranci so težko opazili navigacijo 'ostali videi', kjer je bil iskani video tudi naveden. Pri učitelju 2 ta povezava ni delovala. Poskusil je še v desnem meniju. Starš 1 je iskal video oziroma želeno risanko v desnem meniju, vendar iz rubrike 'Ovce.sk' ni razbral, da gre za risanke. Naloge ni opravil en testiranec, in sicer starš 2.

Nalogo 6, kjer so testiranci morali poiskati navodila, kako zamenjati geslo pri Googlovem ponudniku e-pošte, sta opravila le dva testiranca, in sicer najstnik 2 in starš 2. Kot je že zgoraj omenjeno, je bil namen naloge ugotoviti, ali grede uporabniki pri takšnih težavah na sklop 'Središče za pomoč'. Nihče od testirancev ni pomislil, da se iskana vsebina nahaja tam. Oba testiranca, ki sta nalogo uspešno opravila, sta imela kar nekaj težav, vendar sta na koncu opazila video z navodili, ki je bil na desni strani med sorodnimi vsebinami pri varnih geslih.

Pri nalogi 7 so vsi testiranci brez težav poiskali seznam družabnih omrežij in njihove opise.

Največjo težavo je predstavljala naloga 8, kjer so testiranci morali poiskati kontakt Centra za varnejši internet. Brez težav je sicer opravil nalogo Najstnik 1, vendar je rekel, da je »pri testiranju pod pritiskom in se trudi gledati stran kot celoto«. Ostali testiranci so imeli kar nekaj težav, le eden je opazil desen meni v sklopu 'O centru', kjer je bila navigacija 'Kontakt'. Težava je bila tudi v tem, da je okno za Tom klepet prekrivalo iskano navigacijo. Vsi testiranci, razen najstnika 1, ki je zgoraj opazil gumb Safe.si, so imeli težave s tem, kako priti nazaj iz strani Centra za varnejši internet na stran Safe.si.

Nalogi 9 in 10 sta bili različni glede na testirano populacijo.

Pri nalogi 9 so morali vsi testiranci iskati eno izmed gradiv in poiskati, kako ga lahko pridobijo. Nalogo so uspešno opravili vsi testiranci, vendar sta oba učitelja in najstnik 1 imela nekaj težav, saj niso najprej iskali med gradivi, ampak med področji.

Pri nalogi 10 sem preverjala, ali testiranci iščejo informacije tudi med nasveti. Oba najstnika, ki sta iskala kviz Blebetač, ki je na temo spletnih klepetalnic, sta se osredotočila na iskanje med gradivi in ne na vsebino kviza. Starša, ki sta morala poiskati nasvet, kako omogočiti svojemu otroku brezskrbno klepetanje na internetu, sta imela kar nekaj težav, saj nista takoj opazila nasvetov za starše. Učitelja sta zelo uspešno poiskala informacije o spletnih klepetalnicah pri pouku, čeprav je učitelj 1 najprej poskusil z iskalnikom, vendar mu dobresednega naslova rubrike ni našlo. Nato je šel pod področja in tam brez težav poiskal nasvet.

5.2.4.2 Čas reševanja nalog

Pri vsaki nalogi sem merila čas reševanja, torej od trenutka, ko sem nalogo prebrala in jo je testiranec razumel, do trenutka, ko je nalogo uspešno zaključil. Pri vsaki nalogi je imel testiranec na voljo tri minute oziroma 180 sekund. Če testiranec v predvidenem času naloge ni rešil ali pa je za to potreboval več časa, sem pri analizi upoštevala tri minute.

V najkrajšem času so testiranci rešili Nalogo 7, kjer so iskali seznam in opise družabnih omrežij (glej Tabelo 5.11), največ pa pri Nalogi 6, kjer bi morali uporabiti sklop 'Središče za pomoč' in poiskati navodila, kako zamenjati geslo pri Googlovem ponudniku e-pošte. Le nekaj sekund manj so porabili pri Nalogi 8, kjer so iskali kontakt Centra za varnejši internet.

Tabela 5.11: Čas reševanja posamezne naloge in povprečni čas reševanja posamezne naloge v sekundah

	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10
Najstnik 1	73	16	120	180	8	60	77	180
Najstnik 2	90	180	66	76	13	180	35	180
Starš 1	62	95	99	180	11	180	47	88
Starš 2	58	120	180	63	11	180	31	73
Učitelj 1	35	32	22	180	10	180	80	27
Učitelj 2	34	60	112	180	11	51	121	36
Povprečni čas	58,67	83,83	99,83	143,17	10,67	138,5	65,17	97,33

5.2.4.3 Študija optimalnih klikov

Pri vsaki nalogi sem preštela optimalne klike, torej klike, ki so potrebni, da do zelenega cilja pridemo po najbolj enostavni oziroma najhitrejši poti. Po Smithu (v Bašelj in drugi 2012) je »uporabnost spletnega mesta razmerje med optimalnim številom klikov, ki so potrebni za dokončanje nalog, in dejanskim številom klikov, ki so jih testiranci naredili pri reševanju naloge (vključno s ponovnim vračanjem na isto stran)«. Uporabnost spletnega mesta izračunamo tako, da optimalno število klikov delimo s številom klikov, ki jih je testiranec potreboval za zaključek naloge. Bližje, kot so izračunane vrednosti 1, večja je uporabnost spletnega mesta.

V Tabeli 5.12 je prikazano število optimalnih klikov določene naloge, štetih iz osnovne strani.

Tabela 5.12: Optimalno število klikov

	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10
Optimalni kliki	2	2	4	3	1	2		
Najstniki							2	3
Starši							2	3
Učitelji							4	3

Postopek štetja optimalnih klikov pri posamezni nalogi:

Naloga 3: Klik z osnovne strani na področje 'Zaščita računalnika in mobilnih naprav' + klik na rubriko 'Programi za zaščito mobilnika'.

Naloga 4: Klik z osnovne strani na področje 'Igranje iger in virtualni svetovi' + klik na rubriko 'Kako varno igrati preko spleta?'.

Naloga 5: Klik z osnovne strani na 'Video vsebine' pod 'Gradiva in orodja' + klik na 'Ostali videi' pod naborom risank + klik na sliko ali naslov 'Roke gor: oponašanje idolov iz medije' + klik na 'Predvajaj' v videu.

Naloga 6: Klik z osnovne strani na 'Središče za pomoč' + klik na rubriko 'Reševanje težav na googlu (Play, Gmail ...) + klik na povezavo 'Kako naj spremenim geslo, če imam dostop do svojega računa?'.

Naloga 7: Klik z osnovne strani na področje 'Družabna omrežja'.

Naloga 8: Klik z osnovne strani na navigacijo 'O centru' + klik na navigacijo 'Kontakt'.

Naloga 9 za Najstnike: Klik z osnovne strani na 'eGradiva' pod 'Gradiva in orodja' + klik na 'Plakat NE ZATIPKAJ SI ŽIVLJENJA'.

Naloga 9 za Starše: Klik z osnovne strani na 'Testi' pod 'Gradiva in orodja' + klik na 'Test zasvojenosti z internetom za starše'.

Naloga 9 za Učitelje: Klik z osnovne strani na 'eGradiva' pod 'Gradiva in orodja' + klik na 'eGradiva za učitelje' + klik na sliko ali naslov 'Plakat za šole 10 ZLATIH PRAVIL ZA VARNO UPORABO SPLETA' + klik na 'Naročilo plakata'.

Naloga 10 za Najstnike: Klik z osnovne strani na področje 'Obnašanje in komuniciranje z novimi tehnologijami' + klik na rubriko 'Spletno klepetanje' + klik na kviz 'Blebetač, ki je v že odprtem zavihku 'Najstniki'.

Naloga 10 za Starše: Klik z osnovne strani na področje 'Obnašanje in komuniciranje z novimi tehnologijami' + klik na rubriko 'Spletno klepetanje' + klik na zavihek 'Starši'.

Naloga 10 za Učitelje: Klik z osnovne strani na področje 'Obnašanje in komuniciranje z novimi tehnologijami' + klik na rubriko 'Spletno klepetanje' + klik na zavihek 'Učitelji'.

Tabela 5.13: Število klikov, ki so jih potrebovali testiranci

	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10
Najstnik 1	3	3	7	8	1	5	4	8
Najstnik 2	5	6	4	3	1	7	2	9
Starš 1	3	6	7	8	2	11	6	4
Starš 2	4	4	6	2	1	13	2	5
Učitelj 1	2	2	4	9	1	9	4	3
Učitelj 2	2	2	5	11	1	5	5	3

V zgornji tabeli je prikazana vsota vseh klikov, ki jih je pri posamezni nalogi naredil testiranec. Pri Nalogi 3 z iskanjem informacij o antivirusnih programih sta naredila največ klikov Najstnik 2 in Starš 2. Pri Nalogi 4 sta največ klikov naredila Najstnik 2 in Starš 1, za reševanje Naloga 5 pa sta največ klikov naredila Najstnik 1 in Starš 1. Za opravljanje Naloga 6 je največ klikov naredil Učitelj 2, dva klika manj pa Učitelj 1. Pri Nalogi 7 so vsi testiranci uporabili le en klik, le Starš 1 je naredil 2 klika. Za Nalogo 8 Starš 2 porabil občutno največ klikov, Starš 1 pa le dva klika manj. Za reševanje Naloga 9 je naredil največ klikov Starš 1, pri Nalogi 10 pa je največ klikov naredil Najstnik 2, le enega manj je naredil Najstnik 1.

Tabela 5.14: Uporabnost spletnega mesta po Smithu (1996)

	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10
Najstnik 1	0,67	0,67	0,57	0,25	1,00	0,40	0,50	0,38
Najstnik 2	0,40	0,33	1,00	0,67	1,00	0,29	1,00	0,33
Starš 1	0,67	0,33	0,57	0,25	0,50	0,18	0,33	0,75
Starš 2	0,50	0,50	0,67	1,00	1,00	0,15	1,00	0,60
Učitelj 1	1,00	1,00	1,00	0,22	1,00	0,22	1,00	0,67
Učitelj 2	1,00	1,00	0,80	0,18	1,00	0,40	0,80	0,67

* **Opomba:** razmerje med optimalnim številom klikov, ki so potrebni za dokončanje nalog, in dejanskim številom klikov, ki so jih testiranci naredili pri reševanju naloge (vključno s ponovnim vračanjem na isto stran)

V Tabeli 5.14 je prikazan izračun uporabnosti spletnega mesta po Smithu (1996). Skoraj nobena naloga ni bila v celoti rešena brez težav, izjema je le Naloga 7, kjer je testiranec moral poiskati sezname družabnih omrežij in njihove opise. Visoke vrednosti imata tudi Naloga 5,

kjer so testiranci morali poiskati risanko z naslovom Roke gor: oponašanje idolov iz medijev, in Naloga 9, kjer so testiranci imeli malo različne naloge, ampak vsi so morali iskati v okviru sklopa 'Gradiva in orodja'. Najslabše vrednosti, ki so pod polovico vrednosti 1, pa zajema Naloga 8, kjer so testiranci morali poiskati kontakt Centra za varnejši internet.

5.2.4.4 Učinkovitost spletnega mesta Safe.si

Učinkovitost spletnega mesta izračunamo tako, da »število zaključenih nalog delimo s povprečnim časom, ki so ga pri posamezni nalogi porabili testiranci« (Smith v Bašelj in drugi 2012).

Tabela 5.15: Učinkovitost spletnega mesta Safe.si

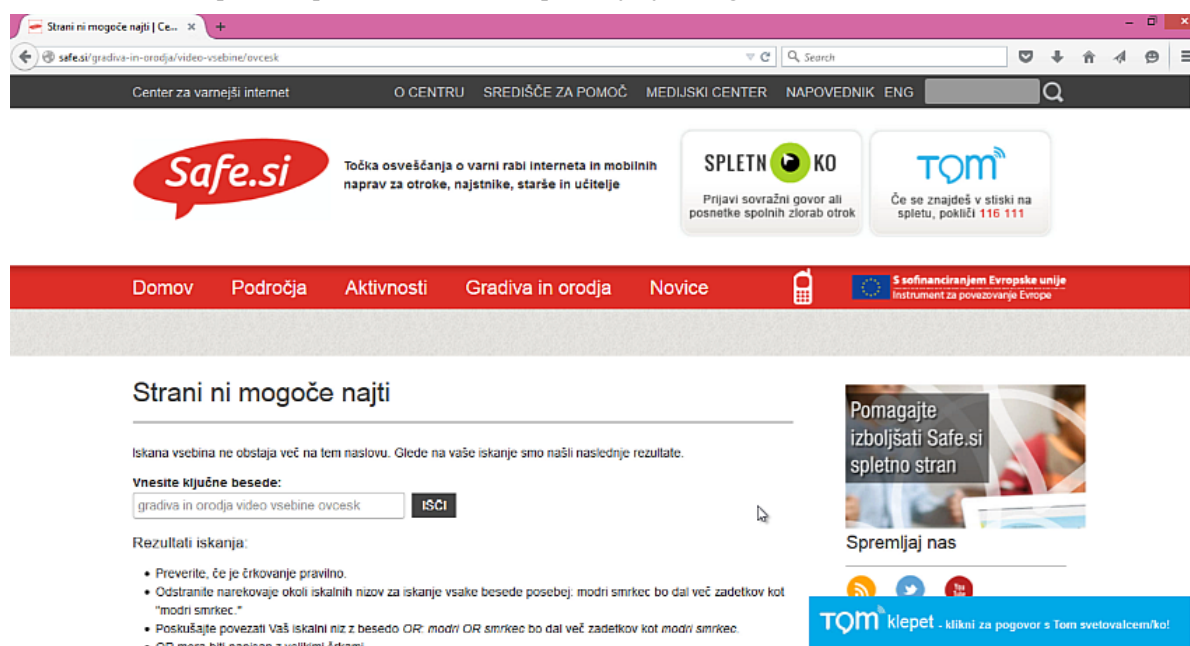
	Število zaključenih nalog, %	Povprečni čas (min)	Učinkovitost, %
N3	100	0,98	102
N4	83	1,40	59
N5	83	1,66	50
N6	33	2,39	14
N7	100	0,18	556
N8	33	2,31	14
N9	100	1,09	92
N10	67	1,62	41

Testiranci so bili najmanj učinkoviti pri dveh nalogah, in sicer pri Nalogi 6, kjer so iskali informacijo, kako zamenjati geslo pri Googlovem ponudniku e-pošte, in pri Nalogi 8, kjer so iskali kontakt Centra za varnejši internet. Pri obeh je vrednost učinkovitosti le 14 %. Testiranci so bili najbolj učinkoviti pri reševanju Naloga 7, kjer je vrednost kar 556 %. Visoka učinkovitost pa se je pokazala tudi pri reševanju Naloga 3, kjer so testiranci iskali informacije o antivirusnih programih za mobilne naprave, saj je vrednost učinkovitosti 102 %.

5.2.4.5 Napake

Med reševanjem Naloge 5, kjer so testiranci morali pri video vsebinah pod naborem risank klikniti na 'Ostali videi', se je pri Učitelju 2 pojavila težava (glej Slika 5.6), vendar jo je rešil tako, da je kliknil na puščico v brskalniku 'Nazaj' in potem je v desnem meniju izbral navigacijo 'Ovce.sk', kjer je našel željeno risanko.

Slika 5.6: Primer napake na spletnem mestu Safe.si pri izvajanju Naloge 5



5.2.4.6 Povzetek podatkov

Tabela 5.16: Končni rezultati posamezne naloge glede na število zaključenih nalog, povprečni, minimalni in maksimalni čas reševanja

	Število zaključenih nalog	Povprečni čas reševanja posamezne naloge (s)	Min (s)	Max (s)
N3	6	58,67	34	90
N4	5	83,83	16	180
N5	5	99,83	22	180
N6	2	143,17	63	180

N7	6	10,67	8	13
N8	2	138,5	51	180
N9	6	65,17	31	121
N10	4	97,33	27	180

Iz zgornje tabele je razvidno, da je najnižja stopnja zaključenosti pri Nalogi 6, kjer so testiranci iskali podatke o zamenjavi gesla pri Googlovem ponudniku e-pošte, ter pri Nalogi 8, kjer so testiranci iskali kontakt Centra za varnejši internet. Obe imata tudi visok povprečni čas reševanja, ki je nad dve minuti in pol. Najmanjši povprečni čas reševanja ima Naloga 7, kjer so testiranci iskali seznam družabnih omrežij in njihove opise. Poleg Naloga 7 so vsi testiranci uspešno izpeljali tudi Nalogo 3, kjer so iskali informacije o antivirusnih programih za mobilne naprave, ter Nalogo 9, kjer so iskali v sklopu 'Gradiva in orodja'.

5.2.5 Analiza rezultatov dodatnih vprašalnikov

V nadaljevanju bom predstavila rezultate uvodnega vprašalnika, ki so ga izpolnili testiranci, preden so začeli z izvajanjem testa uporabnosti ter vprašalnika, ki so ga udeleženci izpolnili po koncu testiranja spletnega mesta Safe.si. Udeleženci testiranja so morali navesti najpogostejše obiskovane spletne strani, po koncu testiranja pa so morali podati splošno oceno spletnega mesta Safe.si.

5.2.5.1 Najpogostejše obiskovane spletne strani

Pred samim testiranjem uporabnosti spletnega mesta Safe.si so testiranci dobili uvodni vprašalnik, kjer sta bili tudi vprašanji glede uporabe interneta. Vsi testiranci so označili, da ga uporabljajo vsak dan ali skoraj vsak dan. Našteti pa so morali tudi tri spletne strani, ki jih najpogostejše obiskujejo. V spodnji tabeli so prikazani njihovi odgovori.

Tabela 5.17: Najbolj obiskane spletne strani s strani testirancev

	SPLETNE STRANI
Najstnik 1	facebook.com, youtube.com, gmail.com
Najstnik 2	facebook.com, 9gag.com, 24ur.com
Starš 1	siol.si, gmail.com, 24ur.com
Starš 2	rtvslo.si, 24ur.com, facebook.com
Učitelj 1	google.si, easistent.si, youtube.com

Iz Tabele 5.17 je razvidno, da testiranci najpogosteje obiskujejo spletne strani informativne narave in družabna omrežja. Med najbolj spremljanimi spletnimi stranmi sta Facebook.com in 24ur.com – kar štirje od šestih testirancev so ju navedli. Pogosto obiskujejo tudi Gmail.com, ki je Googlov ponudnik elektronske pošte, ter ostale informativno-zabavne strani. Ker je družabno omrežje Facebook zelo pogosto obiskano, bi se preko njega lahko spletno mesto Safe.si bolj intenzivno predstavljalo.

5.2.5.2 Splošne ocene

Ob zaključku testiranja je vsak udeleženec izpolnil tudi krajši vprašalnik, ki se je nanašal na izkušnje s spletnim mestom, pridobljene med testiranjem. Vprašanja so zajemala splošno oceno spletnega mesta, kaj jim je bilo na spletnem mestu všeč in kaj ne, kaj bi spremenili ter kaj dodali.

Splošen vtis spletnega mesta Safe.si glede na grafično podobo sta najstnika ocenila kot dober, vendar trdita, da je preveč informacij in da se težko najde tiste ključne, najbolj pomembne.

Tudi starša nista imela najboljšega vtisa zaradi prevelikega nabora informacij, prav tako so ju zmotili nepregledni meniji. Med učiteljema je spletno mesto Safe.si pustilo dober vtis, saj menita, da je zelo uporabno, poučno in koristno za odrasle in otroke.

Tabela 5.18: Splošna ocena spletnega mesta Safe.si na lestvici od 1 do 5

	Ocena spletnega mesta Safe.si
Najstnik 1	3/4
Najstnik 2	2
Starš 1	3
Starš 2	2
Učitelj 1	3/4
Učitelj 2	4/5

Spletno mesto Safe.si so testiranci morali oceniti tudi na lestvici od 1 do 5, kjer je 1 pomenilo najslabšo oceno, 5 pa najboljšo. Dva testiranca sta spletno mesto ocenila z 2 – kot »slabo spletno mesto«; en testiranec s 3 – kot »ne slabo in ne dobro spletno mesto«; dva testiranca s

3 do 4 – kot »*malo boljše spletno mesto*« in en testiranec s 4 do 5 – kot »*najboljše spletno mesto*«.

Testiranci so podali tudi predloge, ki bi jih implementirali na spletno mesto Safe.si. Predvsem bi dodali utrinke z delavnic ter z dneva varne rabe interneta, raziskave ter izobraževalne vsebine. Nekateri bi dodali bolj umirjene barve in mehkejši izgled z ustrezno izbiro pisave oziroma 'fonta'.

5.2.6 Sklepne ugotovitve

Spletno mesto Safe.si je na prvi pogled privlačno in deluje tudi pregledno, vendar vsebuje velik nabor informacij, ki so prenatrane. Testiranci so pohvalili zgornji meni, vendar so s težavo opazili desni navigacijski meni. Testiranci so imeli tudi težavo z navigacijskim menijem Centra za varnejši internet, ki vsebuje tudi 'Središče za pomoč'. Nihče izmed testirancev za reševanje naloge ni kliknil na to rubriko. Največje težave so imeli z iskanjem kontakta, saj je bil v desnem meniju, čisto spodaj, prav tako ga je prekrivalo okno za Tom klepet.

Med testiranjem spletnega mesta Safe.si so se pokazale nekatere vsebinske in tehnične pomanjkljivosti.

Testiranci so v celoti uspešno zaključili tri naloge, in sicer Nalogo 3, kjer so iskali informacije o antivirusnih programih za mobilne naprave, Nalogo 7, kjer so iskali seznam in opise družabnih omrežij, ter Nalogo 9, ki je bila različna glede na vse tri ciljne skupine, a so vsi iskali v sklopu 'Gradiva in orodja'. Pri teh nalogah je bil tudi povprečni čas reševanja minuta ali manj, prav tako je bila tudi vrednost učinkovitosti 100 % ali več. Najmanjšo vrednost učinkovitosti sta imeli Naloga 6, kjer so testiranci iskali informacije, kako zamenjati geslo pri Googlovem ponudniku e-pošte, in Naloga 8, kjer so iskali kontakt Centra za varnejši internet. Iz med vseh šestih testiranj se je napaka na spletnem mestu pojavila le pri enem.

Predvsem priporočam optimizacijo iskalnika, saj točnega naslova rubrike ni podal med prve zadetke. Namen iskalnika je namreč omogočiti hitrejši doseg zelenega cilja. Testiranci so v

sklopu 'Aktivnosti' pogrešali utrinke že izvedenih dogodkov, predvsem delavnic, njihov podrobnejši opis. Testiranci so podali tudi komentarje glede grafične podobe; rdeča barva se jim zdi preveč stroga in predlagajo bolj pastelne barve.

5.3 Kvantitativno raziskovanje – anketni vprašalnik

Za evalvacijo spletnega mesta Safe.si sem kot kvalitativno metodo uporabila anketni vprašalnik, katerega rezultate bom v nadaljevanju predstavila. V anketni vprašalnik sem vključila tri merske inštrumente: WSE¹² za merjenje spletne samoučinkovitosti, ACSI¹³ za merjenje zadovoljstva ter SUS¹⁴ za merjenje uporabnosti spletnega mesta.

5.3.1 Spletna anketa med obiskovalci spletnega mesta Safe.si

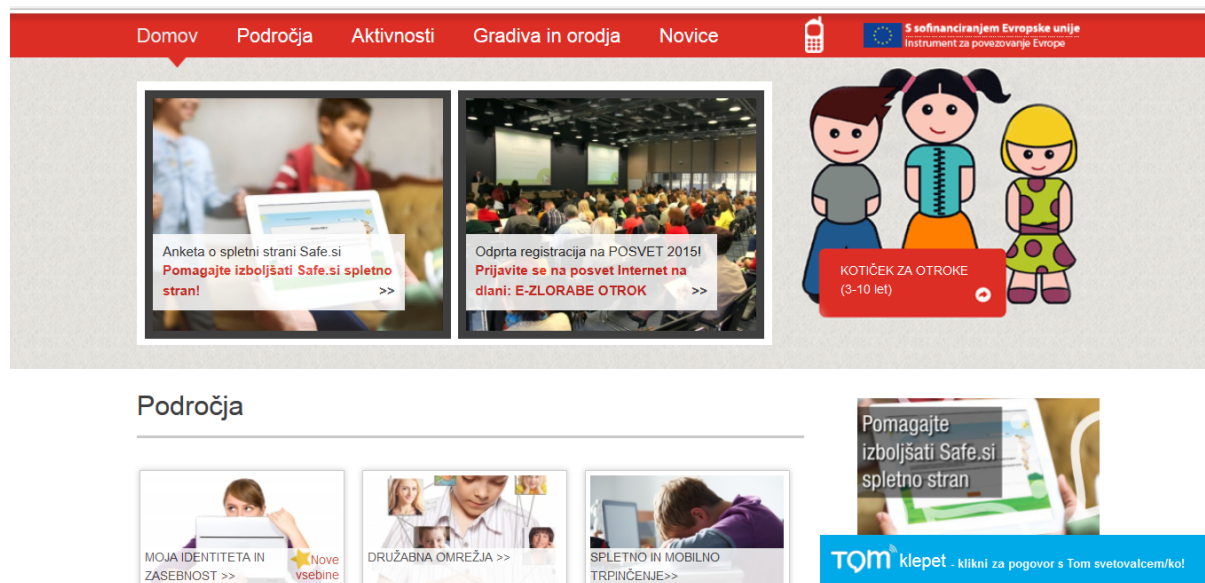
V okviru kvantitativnega dela raziskave sem s pomočjo orodja 1KA izdelala spletno anketo. Anketa je bila na spletnem mestu Safe.si dostopna od 18. maja do 22. junija 2015. Vabilo k reševanju ankete je bilo v obliki novice na naslovni strani ter v obliki rubrike na desni strani, ki je bila prisotna na vseh podstraneh spletnega mesta (glej Slika 5.7). Vsi uporabniki spletnega mesta Safe.si, ki so naročeni na novice, so prejeli elektronsko pošto z vabilom k anketi. Obiskovalci spletnega mesta Safe.si so bili pozvani k odgovarjanju na anketo tudi preko Facebookove strani Safe.si in Deskajte varno. Največ odziva na spletno anketo je bilo v prvih dveh dneh objave, nato pa še po pošiljanju novice preko elektronske pošte.

¹² Glej poglavje 3.2.3.1

¹³ Glej poglavje 3.2.3.2

¹⁴ Glej poglavje 3.2.3.3

Slika 5.7: Naslovna stran spletnega mesta Safe.si z obema vabiloma k izpolnjevanju anketnega vprašalnika



V tem času je na vabilo k odgovarjanju na anketo o uporabnosti spletnega mesta Safe.si kliknilo skupaj 226 obiskovalcev spletnega mesta. V anketi je sodelovalo 76 obiskovalcev, kar predstavlja 34 % stopnjo odgovora, od tega je vprašalnik v celoti izpolnilo 55 anketirancev, delno pa 21.

Tabela 5.19: Odziv na Anketo o spletnem mestu Safe.si

	N	Odstotek
Klik na nagovor	226	100
Klik na anketo	88	39
Začel izpolnjevati	79	35
Delno izpolnjena	76	34
Končal anketo	55	24

V anketi je bil uporabljen neverjetnostni vzorec, v katerem so lahko tudi napake zaradi samoizbire, saj je bilo sodelovanje neobvezno. Pomembno je poudariti, da rezultati niso reprezentativni, zato so naslednje analize podvržene vzorčnim in nevzorčnim napakam.

5.3.2 Predstavitev spletne ankete

Spletni vprašalnik sem oblikovala glede na zastavljene cilje, pri tem pa sem upoštevala tudi želje nosilcev spletnega mesta Safe.si. Vprašalnik je sestavljen iz 39 vprašanj in 111

spremenljivk, anketa je srednje dolga, saj je predvideni čas za izpolnjevanje ankete 9 minut in 43 sekund.

Anketna vprašanja se nanašajo na različna področja, ki sem jih razdelila na šest vsebinskih sklopov:

- Prvi sklop je splošen in predstavlja uporabo spletnega mesta Safe.si. Vprašanja v tem sklopu so se nanašala predvsem na pogostost obiskovanja spletnega mesta in katere vsebine so običajno iskane. Na željo snovalcev spletnega mesta Safe.si sem dodala tudi vprašanja o uporabi Tom klepeta in o uporabi drobtinic oziroma poti navigacij.
- Drugi sklop je namenjen trenutnemu obisku spletnega mesta Safe.si (predvsem me je zanimal glavni razlog za trenutni obisk ter morebitne težave).
- V tretjem sklopu so vprašanja o uporabnosti spletnega mesta, ki so standardizirana vprašanja, pri katerih uporabnik ocenjuje določene lastnosti spletnega mesta Safe.si.
- Četrty sklop zajema standardizirana vprašanja, ki se nanašajo na uporabnost in zadovoljstvo s spletnim mestom Safe.si.
- V petem sklopu so vključena standardizirana vprašanja, ki se nanašajo na uporabo interneta na splošno, pogostost uporabe interneta in uporabnikove sposobnosti.
- V zadnjem sklopu so obiskovalci morali odgovoriti na demografska vprašanja, saj je za evalvacijo uporabnosti spletnega mesta bistveno identificirati uporabnike.

Vprašalnik je sestavljen iz veliko vprašanj, zato sem ga, glede na priporočilo orodja 'IKA', razdelila z uporabo metode delitve vzorca na slučajne podvzorke. Tako sem vzorec pri določenih vprašanjih razdelila na dva podvzorca. Večina vprašanj je bila za anketirance ista, le nekatera vprašanja sem razdelila v dve naključni skupini. Prva skupina je odgovarjala na sklop o Tom klepetu ter lestvico ACSI, druga skupina pa je dobila sklop o drobtinica oziroma poteh navigacij ter vprašanja SUS. S tem sem se izognila preobsežni anketi in nekoliko zmanjšala verjetnost, da bo anketiranec predčasno zapustil anketo.

5.3.3 Analiza rezultatov spletne ankete

Spletno anketo je med obdobjem od 18. 5. 2015 do 22. 6. 2015 izpolnilo 76 obiskovalcev spletnega mesta Safe.si, med katerimi je na anketo v celoti odgovorilo 55 respondentov.

Anketiranci so bili obiskovalci omenjenega spletnega mesta, med katerimi so bili tudi tisti, ki so spletno mesto obiskali prvič.

5.3.3.1 Socio-demografske značilnosti vzorca anketirancev

Glede na rezultate ankete med obiskovalci spletnega mesta Safe.si ni večjih razlik glede na spol, saj je na anketo odgovarjalo 41 % moških in 59 % žensk. Največ respondentov je bilo starih med 41 in 50 let, eden respondent pa je bil star 71 let in več. Na anketo je odgovarjalo tudi 6 oseb starih med 10 in 20 let. Večina respondentov (82 %) jih je stara manj kot 50 let. Na anketo so odgovarjale po večini visoko izobražene osebe, saj jih ima več kot polovica anketirancev (55 %) univerzitetno izobrazbo in 20 % specializacijo, magisterij ali doktorat. Med respondenti so tudi trije osnovnošolci in dva dijaka, največ pa je zaposlenih oseb (69 %).

Tabela 5.20: Socio-demografske značilnosti udeležencev spletne ankete (N=76)

	N	%
Spol		
Moški	22	41
Ženski	32	59
Starost		
10 do 20 let	6	11
21 do 30 let	12	22
31 do 40 let	10	18
41 do 50 let	17	31
51 do 60 let	9	16
61 do 70 let	0	0
71 let in več	1	2
Izobrazba		
osnovna šola ali manj	5	9
dveletna ali triletna poklicna šola	2	4
štiriletna ali petletna srednja šola	2	4
višja, visoka šola	5	9
univerzitetna izobrazba	30	55
specializacija, magisterij, doktorat	11	20
Status		
osnovnošolec/-lka	3	5
dijak/-inja	2	4
študent/-ka	1	2
zaposlen/-a	38	69
samozaposlen/-a	4	7
nezaposlen/-a	2	4

upokojenec/-ka	2	4
gospodinja	1	2
Drugo	2	4

5.3.3.2 Uporaba svetovnega spleta

Za podrobnejšo statistično analizo uporabnosti spletnega mesta Safe.si so anketiranci uvodoma odgovorili na nekaj splošnih vprašanj o uporabi interneta, ki se nanašajo na pogostost uporabe ter njihove veščine.

Tabela 5.21: Pogostost uporabe interneta

	F	%
Dnevno	53	91
Tedensko	3	5
Mesečno	0	0
Letno	2	3
Skupaj	58	100

Anketiranci, ki so na vprašanje »Kako pogosto uporabljate internet oz. svetovni splet?« odgovorili z dnevno ali tedensko, katerih je bilo kar 96 %, so nato prejeli še vprašanje »Koliko ur v tipičnem dnevu uporabljate internet?«.

Tabela 5.22: Število ur dnevne uporabe interneta

Št. ur	Frekvenca	Veljavni
1	10	19 %
2	10	19 %
3	6	11 %
4	5	9 %
5	7	13 %
6	5	9 %
7	1	2 %
8	5	9 %
10	3	6 %
11	1	2 %
12	1	2 %
Skupaj	54	100 %

Obiskovalci spletnega mesta Safe.si v povprečju uporabljajo internet 4 ure in pol (mediana oziroma sredinska vrednost = 4, standardni odklon = 3). Izmed tistih, ki internet uporabljajo na dnevni ali tedenski ravni (58 %), slednjega uporabljajo do štiri ure dnevno, ostali ga uporabljajo od 4 do 12 ur na dan, med katerimi ga 9 % uporablja osem ur na dan.

Tabela 5.23: Aktivnost uporabe družabnih omrežij, % (N=51)

	Da, aktivno ga uporabljam	Da, a ga ne uporabljam	Ne, nimam profila	Ne vem	Ne poznam
Facebook	57 %	11 %	28 %	2 %	2 %
Twitter	13 %	17 %	65 %	2 %	2 %
Instagram	10 %	2 %	83 %	0 %	6 %
Ask.fm	2 %	2 %	88 %	0 %	8 %
Snapchat	6 %	14 %	69 %	0 %	12 %
Tumblr	2 %	4 %	80 %	0 %	14 %

Na vprašanje o uporabi družabnih omrežij je največ aktivnih uporabnikov na družabnem omrežju Facebook (57 %) in Twitter (13 %), najmanj pa na družabnima omrežjema Ask.fm in Tumblr (2 %). Najmanj poznano družabno omrežje je Tumblr (14 %) in Snapchat (12 %).

Ker je med respondenti visoko število uporabnikov Facebooka in ker se spletno mesto Safe.si tudi največ oglašuje na tem omrežju, sem podrobneje analizirala njihove socio-demografske značilnosti.

Tabela 5.24: Aktivnost uporabe družabnega omrežja Facebook, socio-demografske značilnosti (N=30)

Spol	
Moški	41 %
Ženski	59 %
Starost	
10 do 20 let	10 %
21 do 30 let	33 %
31 do 40 let	27 %
41 do 50 let	23 %
51 do 60 let	7 %
61 do 70 let	0 %
71 let in več	0 %
Izobrazba	
osnovna šola ali manj	7 %
dveletna ali triletna poklicna šola	3 %
štiriletna ali petletna srednja šola	7 %
višja, visoka šola	10 %
univerzitetna izobrazba	50 %
specializacija, magisterij, doktorat	23 %
Status	
osnovnošolec/-lka	3 %
dijak/-inja	7 %
študent/-ka	3 %
zaposlen/-a	70 %

samozaposlen/-a	10 %
nezaposlen/-a	0 %
upokojenec/-ka	3 %
gospodinja	0 %
Drugo	3 %

Na družabnem omrežju Facebook so predvsem aktivnejše ženske, saj jih več kot polovica (59 %) aktivno uporablja Facebook. Glede na starost prevladujejo mladi (stari od 21 do 30 let), kar predstavlja eno tretjino aktivnih uporabnikov družabnega omrežja Facebook (33 %). Starejši od 61 let pa ga sploh ne uporabljajo. Aktivnih uporabnikov družabnega omrežja Facebook je kar polovica oseb (50 %) z univerzitetno izobrazbo, najmanj pa oseb, ki imajo najmanj končano dveletno ali triletno poklicno šolo (3 %). Glede na status zaposlitve so najbolj aktivni zaposleni (70 %), neaktivni pa so nezaposleni in gospodinje.

Na vprašanja, ki se nanašajo na posameznikovo samoučinkovitost pri uporabi spleta na splošno, je odgovorilo 70 % respondentov. Vprašanja so bila postavljena v obliki trditev, ki so jih anketiranci ocenjevali s pomočjo lestvice strinjanja od 1 do 5, kjer 1 pomeni »*se ne strinjam*«, 5 pa »*se popolnoma strinjam*«. Pri določenih spremenljivkah so bile vrednosti zaradi obratnih trditev obrnjene – takšne trditve so v spodnji tabeli označene z (R).

Iz spodnje tabele je razvidno, da ima večina trditev povprečno vrednost blizu 4, kar pomeni, da anketiranci ocenjujejo svojo učinkovitost pri uporabi svetovnega spleta zelo visoko.

Tabela 5.25: Analiza spletne samoučinkovitosti (WSE)

	N	Min	Max	Arit. sredina	Stand. Odklon
Nisem zelo spreten/-a pri uporabi svetovnega spleta. (R)	53	1	5	4,4	0,86
Vem, kako poiskati stvari s pomočjo spletnega iskalnika (npr. Google, Bing, Yahoo).	53	1	5	4,6	0,69
Pri nalaganju programske opreme (npr. programov, aplikacij) s svetovnega spleta običajno nimam težav.	53	1	5	3,9	1,15
Zase bi lahko rekel/-a, da sem spreten/-a pri iskanju informacij na svetovnem spletu.	52	3	5	4,4	0,64
Skoraj vedno vem, kaj moram storiti. (R)	52	2	5	4,2	0,89

O uporabi svetovnega spleta vem manj kot večina uporabnikov. (R)	53	1	5	4	1,13
Običajno se mi zatakne, ker ne vem, kako naprej.	53	1	5	3,9	1,09
Uporaba svetovnega spleta se mi ne zdi enostavna. (R)	52	1	5	3,8	1,38

Opomba: Pri trditvah z oznako R so vrednosti obrnjene.

Iz Tabele 5.25 lahko sklepamo, da se imajo anketiranci v povprečju za učinkovite pri uporabi spleta, saj je večina vrednosti enaka ali višja od 4, le dve sta nižji.

V spodnji tabeli sem povprečne vrednosti spletne samoučinkovitosti (WSE) izračunala iz povprečja vseh zgoraj naštetih trditev. Statistične razlike se pojavljajo pri izobrazbi in statusu, kar pomeni, da obe spremenljivki vplivata na samoučinkovitost pri uporabi svetovnega spleta. Izstopajo osebe z dveletno ali triletno poklicno šolo (vrednost je 3,25), nezaposleni (vrednost je 3,58) in upokojenci (vrednost je 3,17), kar pomeni, da se uporabniki z dveletno ali triletno poklicno šolo, nezaposleni ter upokojenci v povprečju nimajo za učinkovite pri uporabi interneta.

Tabela 5.26: Povprečne vrednosti učinkovite uporabe svetovnega spleta (WSE), socio-demografske značilnosti

	N	Arit.sredina	Stand. Odklon
Spol			
Moški	21	4,09	1,08
Ženski	31	4,28	0,87
Starost			
do 20 let	6	4,09	0,99
21 do 30 let	11	4,30	0,86
31 do 40 let	10	4,48	0,91
41 do 50 let	17	4,19	0,96
51 let in več	9	3,81	1,03
Izobrazba			
osnovna šola ali manj	5	3,97	1,07
dveletna ali triletna poklicna šola	2	3,25	1,06
štiriletna ali petletna srednja šola	2	4,00	0,00
višja, visoka šola	5	4,47	0,83
univerzitetna izobrazba	30	4,24	0,91
specializacija, magisterij, doktorat	9	4,25	1,12
Status			
osnovnošolec/-lka	3	4,22	0,90

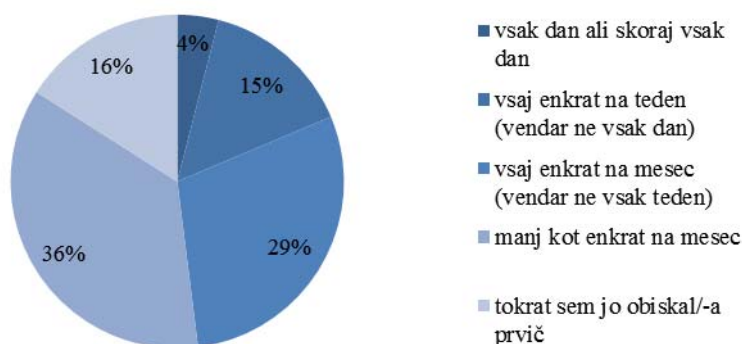
dijak/-inja	2	4,33	0,47
študent/-ka	1	4,50	
zaposlen/-a	38	4,22	0,99
samozaposlen/-a	4	4,33	0,80
nezaposlen/-a	2	3,58	0,82
upokojenec/-ka	1	3,17	
Drugo	2	4,25	1,27
Dnevna raba interneta			
do 4 ure	25	3,97	0,94
4 do 8 ur	21	4,45	0,92
9 ur in več	5	4,23	0,85

5.3.3.3 Uporaba spletnega mesta Safe.si

Informacije o obiskovalcih spletnega mesta Safe.si sem pridobila že z orodjem Google Analytics, s pomočjo spletne ankete pa sem informacije dopolnila.

Na vprašanje »Kako pogosto obiskujete spletno stran Safe.si?« je odgovorilo 75 anketirancev, med katerimi jih dobra tretjina (36 %) spletno mesto obiskuje manj kot enkrat na mesec, slaba tretjina (29 %) pa jo obiskuje vsaj enkrat na mesec (vendar ne vsak teden), 16 % je bilo novih obiskovalcev, le 4 % vprašanih pa spletno mesto obiskuje vsak dan ali skoraj vsak dan.

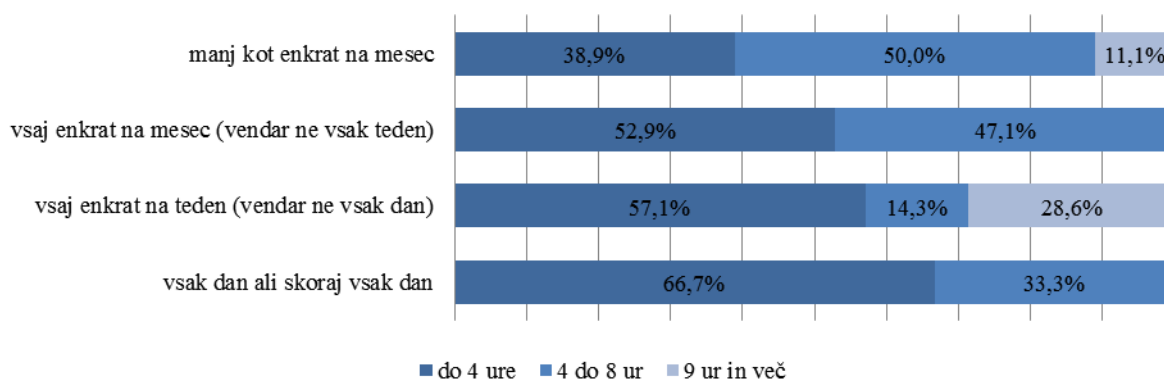
Slika 5.8: Pogostost obiskovanja spletnega mesta (N=75)



Anketiranci, ki niso spletnega mesta Safe.si obiskali prvič, v povprečju uporabljajo internet največ 4 ure dnevno, med katerimi več kot dve tretjini spletno mesto obišče vsak dan ali skoraj vsak dan. Od tistih, ki internet uporabljajo več kot 9 ur dnevno, pa nihče ni redni

obiskovalec, kar pomeni, da je med tistimi, ki internet uporabljajo pogosteje, manj takšnih, ki so redni obiskovalci spletnega mesta Safe.si.

Slika 5.9: Pogostost obiskovanja spletnega mesta Safe.si glede na povprečno število ur rabe interneta na dan, % (N=75)



Anketiranci, ki spletnega mesta niso obiskali prvič (84 %), so odgovarjali na vprašanje »*Kako pogosto na spletni strani Safe.si uporabljate/iščete naslednje rubrike/vsebine ...*«, kjer so bile spremenljivke razdeljene v dve naključni skupini, pri kateri je na prvo skupino odgovarjalo 25 respondentov, na drugo pa 30 respondentov. S pomočjo lestvice od 1 – »*nikoli*« do 5 – »*zelo pogosto*« so ocenili 14 rubrik oziroma vsebin na spletnem mestu.

Najbolj iskane vsebine spletnega mesta Safe.si so tiste, ki se nanašajo na varovanje zasebnosti na spletu (3,3), o primerni, varni in odgovorni rabi mobilnih naprav ter gradiva (plakati, zloženke...) (3,1). Najmanj iskane vsebine pa so natečaji in informacije o igranju iger (2).

Tabela 5.27: Pogostost iskanja rubrik/vsebin na spletnem mestu, povprečja

	N	Arit. Sredina	Stand. Odklon
o zasebnosti na spletu	25	3,3	1,17
o primerni, varni in odgovorni rabi mobilnih naprav	24	3,1	1,33
spletno in mobilno trpinčenje	24	2,9	1,45
o obnašanju in komuniciranju z novimi tehnologijami	23	2,9	1,31
o zaščiti računalnika in mobilnih naprav	25	2,6	1,41
o neprimernih in nezakonitih vsebinah	24	2,5	1,41

o družabnih omrežjih	25	2,8	1,42
o natečajih	29	2	0,94
o izobraževanjih	30	2,5	1,11
e-gradiva (plakati, zloženke ...)	30	3,1	1,06
o virtualnih svetovih	30	2,6	1,13
o igranju iger	30	2	1,05
o video vsebinah	30	2,5	1,04
o dogodkih	30	2,5	0,9

Anketiranci so s pomočjo lestvice od 1 do 5 ocenjevali tudi zadovoljstvo s preglednostjo posameznih rubrik. Najbolj so zadovoljni s preglednostjo video vsebin (4,1), najmanj pa s preglednostjo področij (3,6).

Tabela 5.28: Zadovoljstvo s preglednostjo posameznih rubrik

	N	Arit. Sredina	Stand. Odklon
e-gradiv	26	4	0,8
video vsebin	23	4,1	0,97
aktivnosti	51	3,8	1,08
področij	52	3,6	1,03
navigacijskega menija	53	3,7	1,05

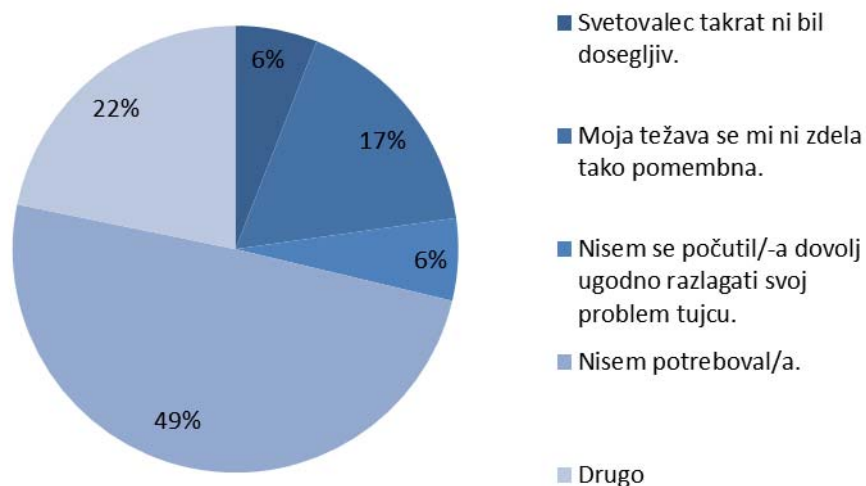
Med uporabniki, ki so odgovarjali na spletno anketo, jih je 73 % opazilo okno za TOM klepet. V povprečju so okno takoj opazili, prav tako menijo, da je velikost samega okna primerna in jih ni motilo pri brskanju po spletni strani.

Tabela 5.29: Ocenjevanje TOM klepet okna

	N	Arit. Sredina	Stand. Odklon
Okno TOM klepet sem takoj opazil/-a.	19	4,2	0,79
Velikost okna TOM klepet je primerna.	18	3,9	0,94
Pri brskanju po spletni strani me je okno TOM klepet motilo.	19	2	1,05

Svetovalca preko TOM klepeta je uporabilo le 5 % respondentov, večina ga ni uporabila, ker ga ni potrebovala (49 %), 6 % respondentov pravi, da svetoalec takrat ni bil dosegljiv.

Slika 5.10: Ocenjevanje sklopa TOM klepet (N=19)



Anketiranci so na lestvici strinjanja od 1 do 5 ocenjevali funkcionalnost drobtinic. Med uporabniki jih je 57 % opazilo drobtinice, vendar jih niti niso takoj opazili (3,3), čeprav se niti ne strinjajo, da niso dovolj vpahljive barve (3,4). Drobtinice uporabnikov spletnega mesta Safe.si ne motijo pri brskanju po spletnem mestu (2,5).

Tabela 5.30: Ocenjevanje funkcionalnosti drobtinic

	N	Arit. Sredina	Stand. Odklon
Drobtinice sem takoj opazil/-a.	15	3,3	0,8
Drobtinice niso dovolj vpahljive barve.	15	3,4	1,24
Večkrat uporabljam drobtinice za orientacijo po spletnem mestu.	15	3,4	0,83
Drobtinice me večkrat motijo.	15	2,5	1,06
Drobtinice ne kažejo vedno poti, ki sem jo opravil/-a.	14	2,5	0,76

5.3.3.4 Trenutni obisk spletnega mesta

Poleg vprašanj o splošnem obiskovanju spletnega mesta Safe.si so anketiranci odgovarjali na vprašanja o trenutnem obisku, ocenili so tudi zadovoljstvo s samim spletnim mestom, podali pohvale, predloge za spremembe in novosti ter navedli, kaj jih na spletnem mestu moti.

Na vprašanje »Navedite *GLAVNI* razlog za vaš *TRENTNI* obisk spletne strani *Safe.si*?« je odgovorilo 76 % vseh anketirancev, med katerimi so najpogostejši razlogi za trenutni obisk iskanje raznih informacij (19 %), reševanje evalvacijske ankete o spletnem mestu (19 %), 17 % jih je obiskalo spletno mesto po prejemu mesečnih novic, 16 % pa jih je prišlo pregledat novice, ki jih spletno mesto *Safe.si* objavlja na dnevni ravni.

Tabela 5.31: Glavni razlog za trenutni obisk

	N	%
anketa	11	19 %
informacije	11	19 %
newsletter	10	17 %
novice	9	16 %
informacije za šole	7	12 %
aktivnosti	2	3 %
delavnice	1	2 %
ne vem	1	2 %
naročilo plakatov	1	2 %
risanke	1	2 %
otroški kotiček	1	2 %
izobraževanja	1	2 %
nasveti	1	2 %
testi	1	2 %
SKUPAJ	58	100 %

Na vprašanje »Ali ste pri trenutnem obisku spletne strani naleteli na kakršnekoli težave?« sta od 64 respondentov pritrdilno odgovorila le 2 oziroma 3 %; oba sta navedla tehnične težave (npr. počasno nalaganje strani).

Za merjenje splošnega zadovoljstva s spletnim mestom *Safe.si* so respondenti odgovarjali na štiri odprta vprašanja:

- Na vprašanje »Kaj vam je na spletni strani najbolj všeč?« je odgovorilo 43 % oziroma 33 anketirancev, ki so pohvalili vsebine za učitelje, izgled strani, video vsebine ter interaktivne elemente, kot so kvizi in testi, organizacijo vsebin, kvalitetne informacije, novice, Tom klepet, opozorila in nasvete, raznolikost informacij ter aktivnosti.
- Na vprašanje »Kaj vas na spletni strani najbolj moti?« je odgovorilo 11 % oziroma 8 anketirancev. V večini jih moti nepreglednost ter večnivojska zgornja navigacija. Anketiranci menijo, da je na strani preveč informacij, star dizajn, zastareli podatki, menijo, da bi novice morale biti na naslovni strani, moti pa jih kopiranje novic iz drugih portalov.

- Na vprašanje »Kaj na spletni strani Safe.si manjka, kar bi bilo po vašem mnenju potrebno dodati?« je odgovorilo 30 % oziroma 23 respondentov. Večina jih meni, da je premalo videoposnetkov, da manjkajo povezave do društev s tega področja, pasica s članki iz svetovnih medijev, izpostavljene vsebine, odprta spletna učilnica, izjave znanih osebnosti ter topline v izgledu spletnega mesta. Prav tako menijo, da je premalo interaktivnih vsebin za mlade, poučnih iger ter testov.
- Na vprašanje »Kaj bi na spletni strani Safe.si spremenili?« je odgovorilo sedemnajst anketirancev. Največ jih je predlagalo izpostavljanje pomembnih zadev oziroma informacij glede na ključno populacijo. Predlagali so tudi premik TOM klepeta pod drobtinice, več vsebin za srednješolce, predlagali so popravek grafične podobe, predvsem manjšo paleta barv, poenostaviti bi bilo potrebno navigacijo, odstraniti vsebine v formatu PDF, dodati več interaktivnih vsebin ter spremeniti strukturo strani, da bo stran bolj pregledna. Med predlogi je bila tudi izboljšava kvalitete videovodičev in poenostavljanje jezika pri novicah.

Tabela 5.32: Odgovori na odprta vprašanja o spletnem mestu: »Kaj na spletni strani vam je všeč/vas moti/manjka/bi spremenili?« (N=33)

Všeč	Moti	Manjka	Predlogi
Vsebine za učitelje	Kopiranje novic iz drugih portalov	videoposnetki o nevarnosti spletnih strani	Pomembne zadeve bolj izpostaviti glede na ključno populacijo
Izgled strani	Zasičenost z različnimi informacijami	Povezave do društev, strokovnjakov v Sloveniji s tega področja	Tom klepet premakniti pod drobtinice
Filmi, kvizi in testi	Novice bi morale biti na prvi strani	Pasica s članki iz svetovnih medijev o primerih in posledicah zlorab	Več vsebin za srednješolce - akcije v filmih
Organizacija vsebin	Zastareli podatki	Rubriko za izpostavljene vsebine oziroma aktualne nevarnosti	Manjša paleta barv
Kvalitetne informacije	Preveč informacij	Več interaktivnih vsebin za mlade	Grafična podoba
Novice	Struktura	Poučne igre	Poenostaviti navigacijo
Tom klepet	Dve različni zgornji navigaciji	Odprta spletna učilnica	Odstraniti vsebine v PDF
Opozorila in nasveti	Star design	Več testov in iger	Dodati več interaktivnih vsebin
Raznolikost informacij	Belo ozadje	Toplina in dizajn	Preveč stvari na prvi strani
Aktivnosti	Nepreglednost	Izjave znanih osebnosti - idolov	Struktura strani
	3 menijske vrstice		Večja preglednost
			Brez 'scrollanja'.
			Kvalitetnejši videovodiči.
			Lažje berljive novice

5.3.3.5 Evalvacija uporabnosti in zadovoljstva s spletnim mestom (ACSI)

Anketiranci so s pomočjo lestvice od 1 – »nezadostno« do 5 – »odlično« ocenili trditve, ki so standardizirane pri ocenjevanju uporabnosti in zadovoljstva z metodo ACSI. Tabela 5.33 prikazuje, da so obiskovalci najbolj zadovoljni z učinkovitostjo spletnega mesta (85,25), vse tri komponente imajo povprečne vrednosti nad 4. Zelo so zadovoljni tudi s funkcionalnostjo spletnega mesta (84,29) ter njegovo vsebino (84,37). Najslabše so ocenjene komponente pri navigaciji, malo nižji sta vrednosti zadovoljstva s številom potrebnih korakov za iskanje zelenih informacij ter z enostavnostjo.

Tabela 5.33: Povprečne vrednosti trditev o uporabnosti spletnega mesta po metodi ACSI (N=27)

Dimenzija	Trditev	Arit. Sredina	Stand. Odklon	Arit. Sredina dimenzije	Stand. Odklon dimenzije
Učinkovitost	Hitrost nalaganja podstrani na strani.	4,2	0,85	85,25	18,6
	Zanesljivost delovanja strani.	4,4	0,92		
	Splošno hitrost delovanja strani.	4,4	0,8		
Funkcionalnost	Sposobnost doseči tisto, zaradi česar ste obiskali to stran.	4,2	0,93	84,29	19,19
	Uporabnost informacij na strani.	4,5	0,75		
	Ustreznost informacij na strani.	4,3	0,92		
Izgled	Čistost izgleda strani.	3,8	1,23	76,73	21,42
	Jasnost organizacije strani.	3,9	1,14		
	Lahkotnost branja te strani.	4,3	0,94		
Navigacija	Število potrebnih korakov, da najdete želene stvari na strani.	3,8	0,97	73	24,68
	Enostavnost navigacije na strani.	3,9	1,12		
	Zmožnost najti iskane informacije na strani.	4	0,92		
Vsebina	Kakovost informacij na spletni strani.	4,4	0,88	84,37	21,47
	Ažurnost vsebin na strani.	4,3	0,79		
	Natančnost informacij na spletni strani.	4,5	0,75		
Iskalnik	Uporabnost zadetkov iskalnika na strani.	4	0,87	75	20,27
	Organizacijo zadetkov iskalnika na strani.	3,8	1,05		
	Izčrpnost zadetkov iskalnika na strani.	4	0,99		

Opomba: Vrednost ACSI za posamezen indikator uporabnosti je bila izračunana kot aritmetična sredina izbranih trditev za posamezno dimenzijo, pri čemer so bile vrednosti na lestvici od 1 do 5 preračunane na lestvico od 0 do 100 (enačba: $y = 25x - 25$).

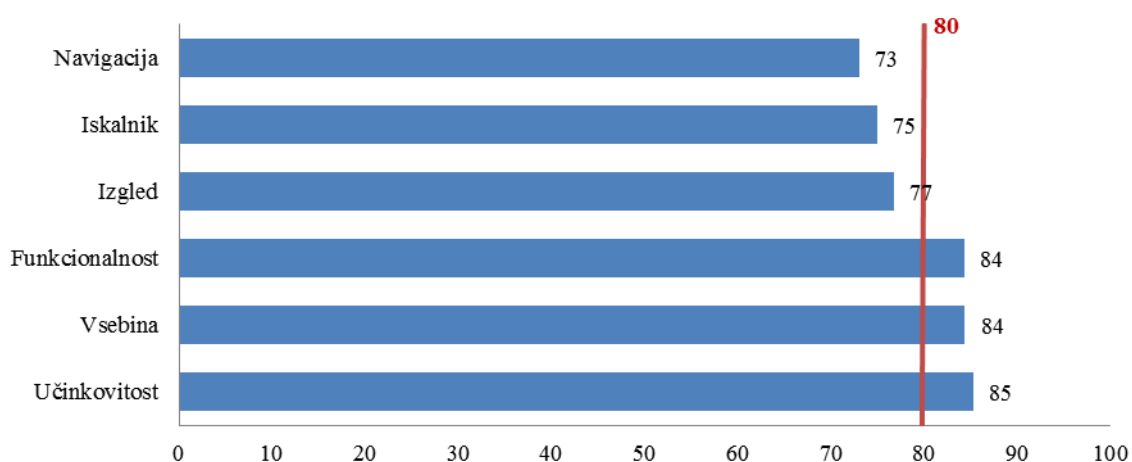
Slika 5.11 prikazuje povprečja posameznih dimenzij, iz katere je tudi razvidno, da je na spletnem mestu Safe.si najmanj uporabna komponenta navigacija. Malo bolj so uporabniki

zadovoljni z iskalnikom ter izgledom. Najbolj so zadovoljni z učinkovitostjo, vsebino in funkcionalnostjo.

Bistvenih razlik med dimenzijami ni opaziti, glede na rezultate pa bi bilo potrebno izboljšati navigacijo in iskalnik.

Povprečje dimenzij je vrednost 80, nadpovprečne so funkcionalnost, vsebina in učinkovitost, ostale dimenzije, izgled, iskalnik in navigacija pa so podpovprečne.

Slika 5.11: Povprečne vrednosti dimenzij uporabnosti po metodi ACSI (N=27)



Splošno zadovoljstvo s spletnim mestom Safe.si so anketiranci ocenjevali na lestvici od 1 – »zelo nizko« do 10 – »zelo visoko«. Vse tri povprečne vrednosti trditev so višje od 7, kar pomeni, da so obiskovalci s spletnim mestom zadovoljni. Nekoliko nižjo povprečno vrednost ima le vprašanje o ustreznosti omenjenega spletnega mesta glede na njihovo predstavo o idealnem spletnem mestu.

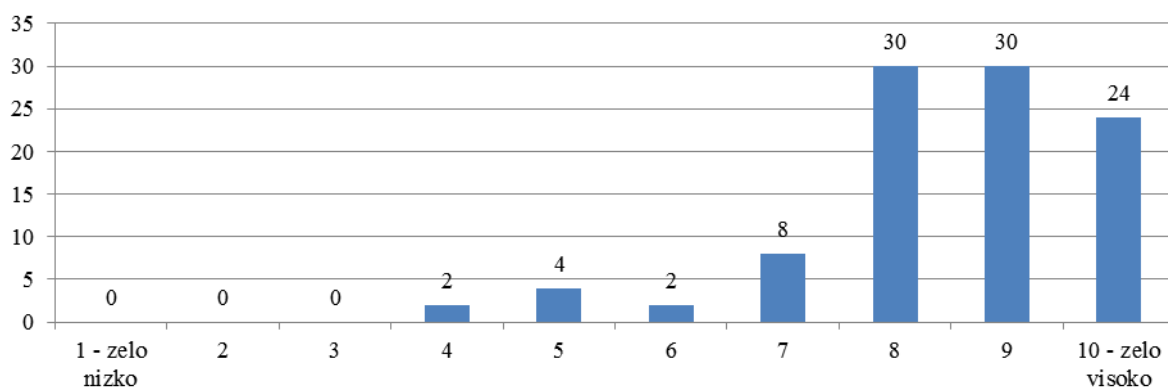
Tabela 5.34: Povprečne vrednosti trditev o splošnem zadovoljstvu s spletnim mestom po metodi ACSI

	N	Min	Max	Arit. Sredina	Stand. Odklon
Kakšno je vaše splošno zadovoljstvo s spletno stranjo Safe.si?	50	4	10	8,46	1,388
V kolikšni meri izpolnjuje spletna stran Safe.si vašo pričakovanja?	50	3	10	8,4	1,678
V kolikšni meri spletna stran Safe.si (ne)ustreza vaši predstavi o idealni spletni strani?	48	2	10	7,21	2,278

Vrednost ACSI¹⁵ indeksa predstavlja povprečno vrednost odgovorov na vsa tri zgoraj navedena vprašanja. V primeru spletnega mesta Safe.si je indeks nadpovprečen (aritmetična sredina = 77,78; standardni odklon = 17,63), saj je povprečna vrednost za informacijska spletna mesta, ki velja za ZDA, 68,8 točk. Iz tega sledi, da so obiskovalci s spletnim mestom Safe.si nadpovprečno zadovoljni in da na spletnem mestu ni potrebnih večjih izboljšav.

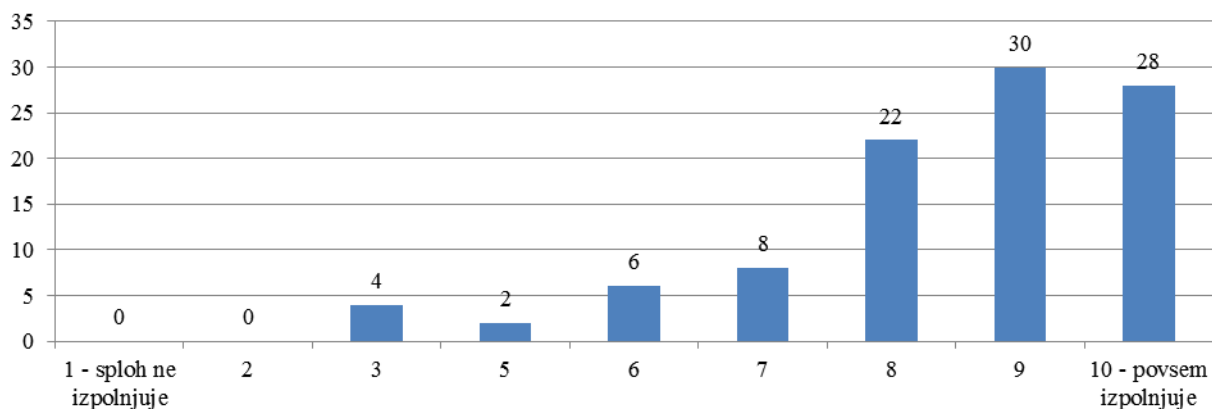
Na lestvici od 1 – »zelo nizko« do 10 – »zelo visoko« so anketiranci ocenjevali zadovoljstvo s spletnim mestom Safe.si. Več kot polovica anketirancev (60 %) je spletno mesto ocenila z ocenama 8 in 9, petina (24 %) pa jih je ocenila z vrednostjo 10. Noben anketiranec ni spletno mesto ocenil z manj kot 4.

Slika 5.12: »Kakšno je vaše splošno zadovoljstvo s spletnim mestom?«, % (N=50)



Pri vprašanju »V kolikšni meri spletno mesto izpolnjuje vaša pričakovanja?« so bile najbolj pogosto izbrane vrednosti 9 (30 %), 10 (28 %) ter 8 (22 %).

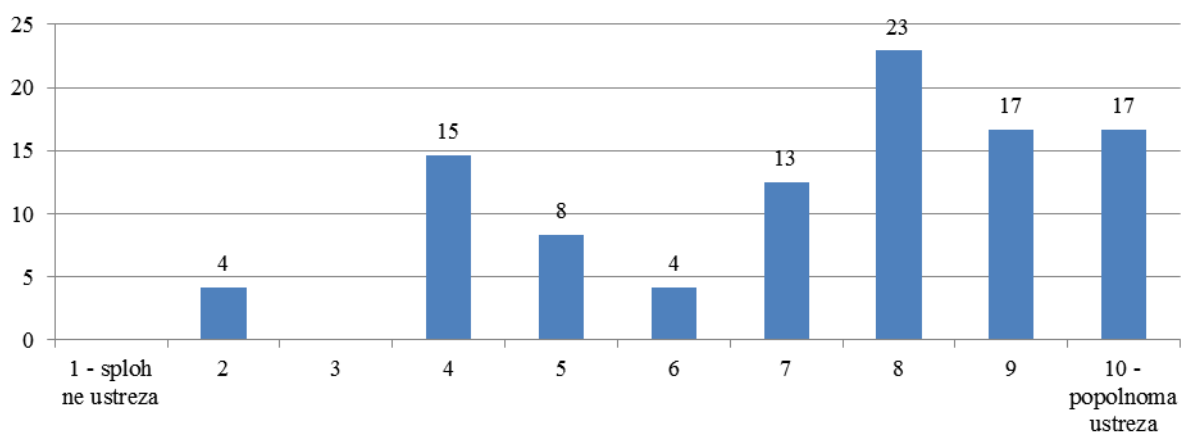
Slika 5.13: »V kolikšni meri spletno mesto izpolnjuje vaša pričakovanja?«, % (N=50)



¹⁵ Formula za izračun ACSI indeksa je predstavljena v poglavju 3.2.3.2.

Tudi pri vprašanju o ustreznosti predstave idealnega spletnega mesta so najbolj pogoste vrednosti 8 in več, 23 % respondentov je izbralo vrednost 8, vrednosti 9 in 10 pa je izbralo 17 % respondentov. Pri tej postavki je vrednost 2 izbralo kar 4 % respondentov.

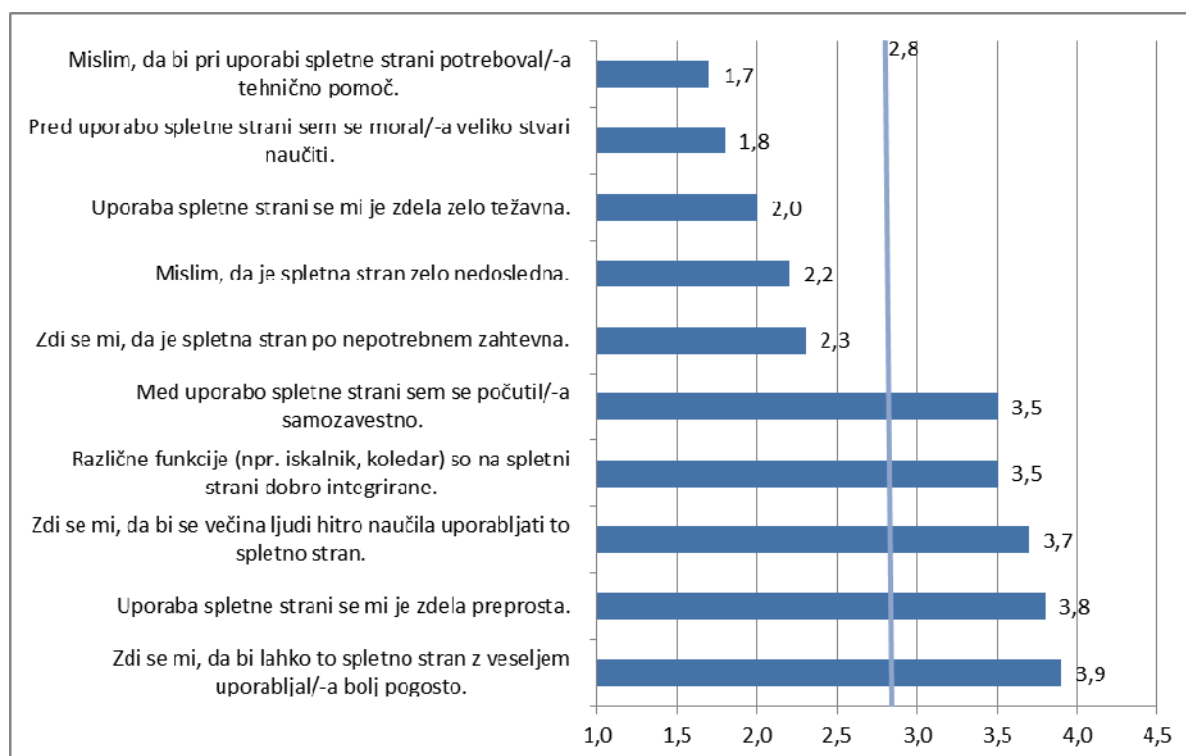
Slika 5.14: »V kolikšni meri spletno mesto (ne)ustreza vaši predstavi o idealnem spletnem mestu?«, % (N=48)



5.3.3.6 Evalvacija uporabnosti spletnega mesta (SUS)

Splošno uporabnost spletnega mesta Safe.si sem ocenjevala z metodo SUS.

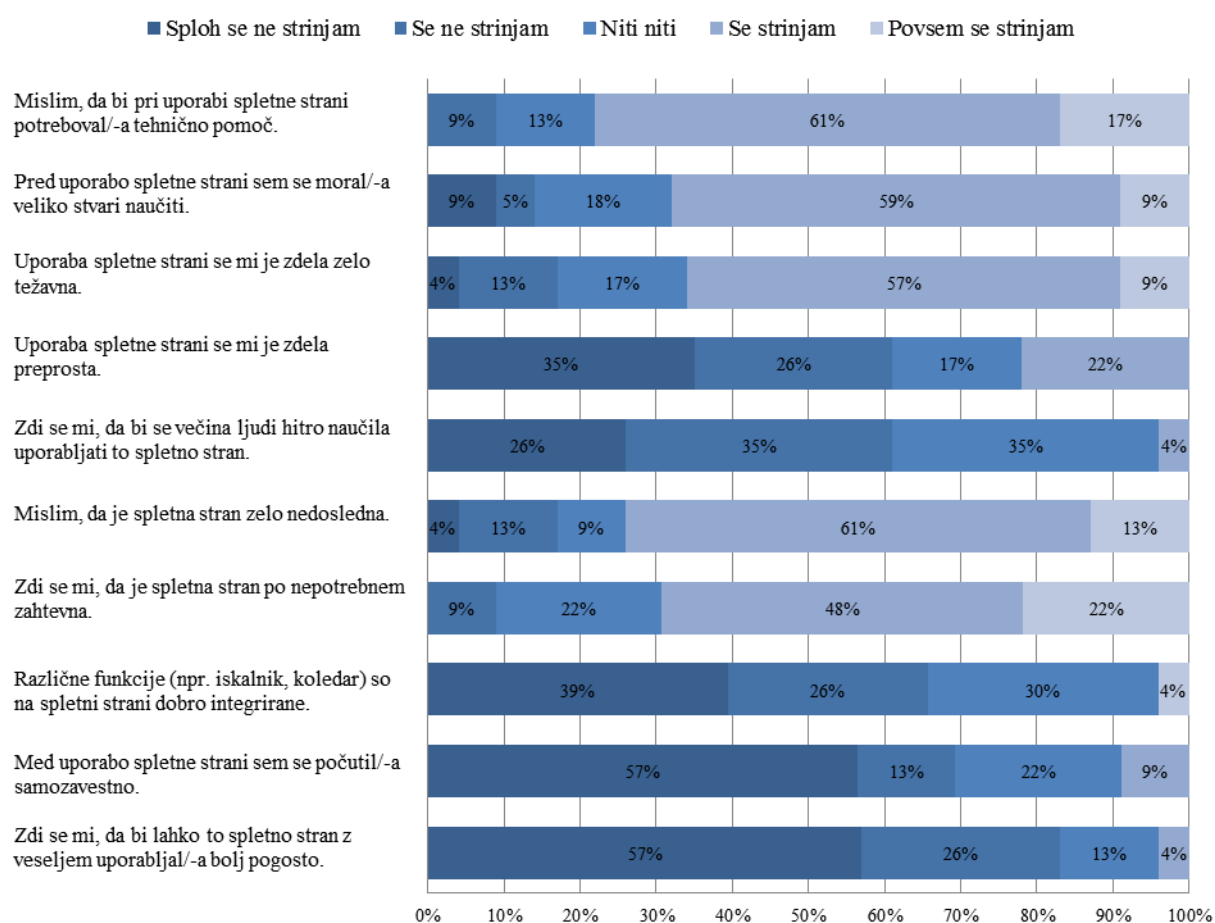
Slika 5.15: Povprečja trditev metode SUS (N=23)



Lestvica SUS je sestavljena iz desetih trditev, ki so jih anketiranci ocenjevali s pomočjo lestvice od 1 do 5, kjer je 1 – »sploh se ne strinjam« in 5 – »popolnoma se strinjam«.

Posameznih trditev, ki sestavljajo mersko lestvico, zaradi metodoloških razlogov ni smiselno interpretirati, zato sem izračunala rezultat indeksa SUS¹⁶.

Slika 5.16: Strinjanje s trditvami metode SUS (N=23)

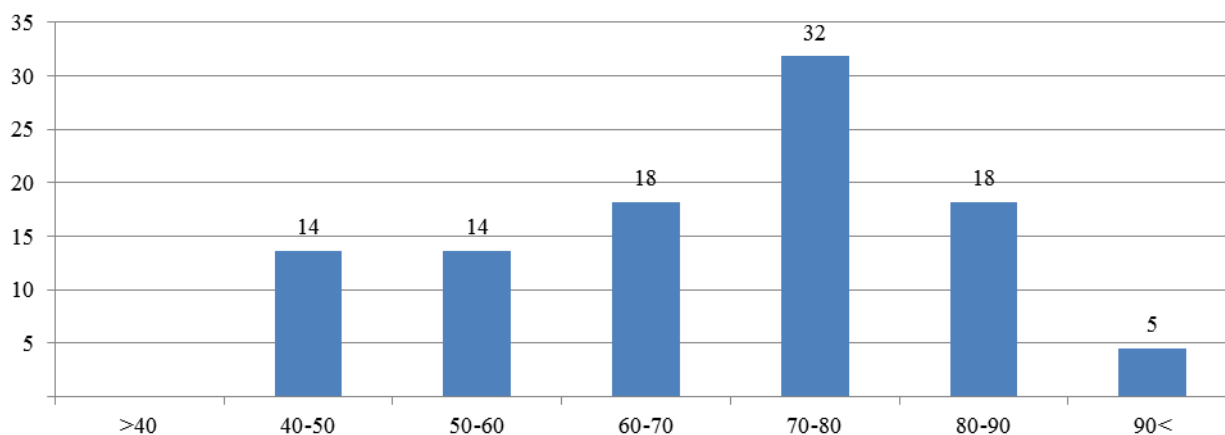


Z metodo SUS zadovoljstvo ocenjujemo na lestvici od 0 do 100. Na tej lestvici spada spletno mesto Safe.si v 70. centil, kar pomeni, da je 70 % spletnih mest slabših, ostala pa boljše predstavljena. Spletno mesto je optimalno, če je ocena uporabnosti SUS nad 70, v primeru spletnega mesta Safe.si je priporočljiva vsaj manjša izboljšava (npr. navigacija, njeno pomanjkljivost je pokazala tudi metoda ACSI).

¹⁶ Postopek za izračun indeksa SUS je opisan v poglavju 3.2.3.1.

Na spodnji sliki je prikazana porazdelitev vrednosti SUS. Povprečna vrednost je 70,4, modus je 80, sredinska vrednost oziroma mediana pa 76,2.

Slika 5.17: Porazdelitev vrednosti SUS, % (N=23)



5.3.4 Sklepne ugotovitve

S spletno anketo sem analizirala vprašanja, ki se nanašajo na uporabniško izkušnjo obiskovalcev spletnega mesta Safe.si.

V anketi so sodelovali obiskovalci spletnega mesta Safe.si, stari od 10 do 60 let, le ena oseba je bila starejša, od tega je bilo 41 % oseb moškega spola in 59 % oseb ženskega spola. Večina anketirancev (98 %) je starih manj kot 60 let, med je njimi je 33 % oseb mlajših od 30 let, 49 % pa med 30 in 50 let. Ugotovila sem, da ima dobra polovica (55 %) univerzitetno izobrazbo, kar petina obiskovalcev (20 %) pa ima dokončano specializacijo, magisterij ali doktorat. Takih, ki imajo manj kot višjo ali visoko šolo, je 17 %. V anketi je sodelovalo 11 % otrok in mladostnikov, kar 80 % pa je zaposlenih, samozaposlenih ali nezaposlenih oseb. Med respondenti sta bila tudi 2 upokojenca ter gospodinja. Na podlagi teh podatkov lahko ocenim, da je večina uporabnikov spletnega mesta Safe.si učiteljev ter staršev, ki so visoko izobražene osebe.

Anketiranci v večini (91 %) uporabljajo internet na dnevni ravni, in sicer v povprečju do 4 ure na dan, kar petina (19 %) pa jih vsak dan uporablja internet več kot 8 ur. Več kot polovica (57 %) obiskovalcev je aktivnih uporabnikov Facebooka, tretjina (33 %) pa ima aktivne profile

tudi na ostalih družabnih omrežjih, od tega kar 13 % na Twitterju. Iz tega lahko sklepam, da spletno mesto Safe.si v večini rekrutira svoje obiskovalce preko družabnega omrežja Facebook.

Obiskovalci, ki so sodelovali v anketi, so svoje internetne sposobnosti ocenili precej visoko (4,1). Prepričani so, da vedo, kako poiskati določene stvari s pomočjo spletnega iskalnika in so pri tem tudi spretni. Anketirani obiskovalci v večini (65 %) obiskujejo spletno mesto enkrat na mesec ali redkeje, 16 % jih je spletno mesto obiskalo prvič, le 4 % pa je rednih oziroma dnevnih obiskovalcev.

Najbolj iskane vsebine se nanašajo na varovanje zasebnosti na spletu, o primerni, varni in odgovorni rabi mobilnih naprav ter gradiva (plakati, zloženke ...). Najmanj zanimanja na spletnem mestu je za natečaje ter informacije o igranju iger. Glede na ocene preglednosti so obiskovalci spletnega mesta Safe.si najbolj zadovoljni z video vsebinami, najmanj pa s preglednostjo področij.

TOM klepet okno, ki je implementirano na spletnem mestu, je opazila večina obiskovalcev, ki menijo, da jih ne ovira pri brskanju po spletnem mestu ter da je velikost okna primerna. Čeprav ga je večina opazila, je TOM klepet uporabil le en obiskovalec, ki svetovalca ni ocenil. Drobtinice, ki kažejo uporabnikovo pot po spletnem mestu, je opazila dobra polovica anketirancev, ki menijo, da jih niti niso takoj opazili, ker so premalo vpadljive barve, tudi za orientacijo po spletnem mestu jih ne uporabljajo, vendar jih pri brskanju ne motijo.

Razlog za trenutni obisk so anketiranci navedli iskanje informacij, odgovarjanje na anketo in zanimanje po prejemu mesečnih novic. Sklepam, da uporabniki spletnega mesta spremljajo aktivnosti Safe.si preko družabnih omrežij in mesečnih novic, kjer je bilo objavljeno tudi vabilo k izpolnjevanju ankete.

Anketiranci pri samem obisku niso imeli težav, le dva respondenta sta naletela na težavo, ki je bila tehnične narave.

Anketiranci so pohvalili raznolikost informacij in vsebin, predvsem vsebine za učitelje, interaktivne vsebine, novice ter sam izgled strani. Nekatere moti kopiranje novic z drugih portalov, zasičenost z različnimi informacijami, zastareli podatki, večnivojski meniji oziroma navigacije in nemoderen dizajn. Anketiranci menijo, da na spletnem mestu manjkajo izpostavljene vsebine, pasica s članki iz svetovnih medijev, interaktivne vsebine, izjave znanih osebnosti in videoposnetki o nevarnosti spletnih strani. Predlagali so bolj pregledno strukturo, izboljšanje grafičnega izgleda, več interaktivnih vsebin za srednješolce in poenostavitev navigacije.

Z učinkovitostjo, vsebino in funkcionalnostjo spletnega mesta so anketiranci zadovoljni. Najmanj uporabna je navigacija, kar samo potrdi rezultate kvalitativne raziskave testiranja in jo je priporočljivo izboljšati. Nekoliko bolj so uporabniki zadovoljni z iskalnikom in izgledom spletnega mesta Safe.si, vendar bistvenih razlik ni opaziti. Rezultat indeksa ACSI, ki meri zadovoljstvo s spletnim mestom, je 77,78. Glede na ocene s področja informacij so uporabniki spletnega mesta nadpovprečno zadovoljni.

Glede na oceno uporabnosti po metodi SUS se spletno mesto Safe.si uvrsti v 70. centil, ki je optimalna točka, vendar bi bilo vseeno priporočljivo izboljšati nekoliko slabše komponente (npr. navigacijo).

6 Zaključek

V prvem delu naloge so predstavljene smernice za načrtovanje dobrega spletnega mesta, pomen poznavanja uporabnikov in pomembnost njihove izkušnje na spletnem mestu. Podrobneje je predstavljen tudi koncept uporabnosti, metode za ocenjevanje uporabnosti ter teoretično ozadje evalvacije uporabnosti spletnih mest. Empirični del naloge zajema ocenjevanje uporabnosti spletnega mesta Safe.si.

Glede na različne teorije in kriterije o kakovostnih spletnih mestih mora spletno mesto ustrezati kriterijem enostavnosti, informativnosti, aktualnosti, verodostojnosti, vsečnosti, hitrosti delovanja, mora izpolnjevati svoj namen in obiskovalcu nuditi zadovoljstvo pri uporabi. Namen spletnega mesta Safe.si je osveščanje oziroma informiranje o varni rabi interneta in mobilnih naprav za otroke, najstnike, starše in učitelje. Torej tudi obiskovalci spletnega mesta niso homogena skupina in jim je zato potrebno posvetiti dodatno pozornost.

Spletno mesto Safe.si sem evalvirala s tremi raziskovalnimi metodami, in sicer s kvantitativnima metodama analiza obiskanosti in anketni vprašalnik ter s kvalitativno metodo testiranja uporabnosti. Spodaj bom povzela ključne ugotovitve.

Analiza obiskanosti je pokazala, da je največji obisk na spletnem mestu Safe.si v mesecu februarju, ko poteka Dan varne rabe interneta in se v tem okviru izvajajo tudi različne aktivnosti. Spletno mesto ima v večini nove obiskovalce, le petina je takih, ki se vračajo.

Največ jih pride preko iskalnikov, kjer vtipkajo URL naslov spletnega mesta, zato bi bilo potrebno optimizirati zadetek v spletnem iskalniku tako, da že prvi zadetki vsebujejo povezavo do najbolj obiskanih podstrani spletnega mesta Safe.si. Smiselno bi bilo poudariti najbolj obiskane vsebine (npr. Kako ugotoviti, če kdo brska po vašem Gmail-u? in podobne vsebine, ki obiskovalcem ponujajo nasvete), saj bi tako uporabniki že takoj vedeli, ali stran vsebuje iskane informacije. S tem bi se povečal obisk in izboljšalo zadovoljstvo s spletnim mestom Safe.si.

Prav tako bi bilo smiselno povezavo do spletnega mesta Safe.si vključiti na vsa spletna mesta, ki so kakorkoli povezana z izobraževanjem (npr. Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport ter osnovne in srednje šole), saj se na takšen način izboljšujeta prepoznavnost in obiskanost spletnega mesta Safe.si.

Spletno mesto ni najbolj optimalno podprto s strani analitičnih orodij, saj trenutne rešitve ne omogočajo celovite in kakovostne analize obiskanosti. Trenutna rešitev tako ne omogoča analize po demografskih kategorijah in zanimanjih, primerjalne analize z ostalimi spletnimi mesti iz iste panoge ter poizvedbo v sklopu optimizacije iskalnikov. V prihodnje bi bilo potrebno na spletno mesto omogočiti storitev Search Console, na podlagi katere se lahko vzpostavi Google Adwords. S tema dvema rešitvama se bo lahko spletno mesto bolj podrobno analiziralo in na ta način se bo tudi dvignila prepoznavnost med spletnimi iskalniki.

Analiza obiskanosti je tudi pokazala, da velik delež obiskovalcev spletnega mesta Safe.si prihaja z družabnih omrežij, največ s Facebooka, zato bi bilo potrebno izboljšati strategijo delovanja na tem omrežju ter se promovirati tudi na ostalih družabnih omrežjih, kjer je delež obiska bistveno manjši.

Kvalitativna analiza testa uporabnosti, v kateri so sodelovali dva najstnika, dva starša in dva učitelja, je pokazala, da je spletno mesto na prvi pogled privlačno in pregledno, vendar so informacije kljub temu prenatrpane. Rezultati so pokazali morebitne težave z iskanjem želenih informacij (npr. preveč informacij, tehnično nepopoln iskalnik, nejasna razporeditev vsebin, nepregledni (desni) meniji, težko najden kontakt ...). Razlik pri reševanju nalog glede na testirano populacijo ni bilo.

Kvantitativna metoda ankete, ki se je izvajala med obiskovalci spletnega mesta Safe.si, je pokazala nadpovprečno uporabnost spletnega mesta Safe.si ($SUS = 70,4$, saj je indeks splošnega povprečja spletnih mest 68^{17}). Metoda ACSI je pri raziskavi uporabnosti pokazala učinkovitost spletnega mesta (80), najslabša komponenta uporabnosti pa je navigacija (73). Slabša uporabnost navigacije se je izkazala tudi pri testih uporabnosti.

¹⁷ Navodila za interpretiranje indeksa SUS in tudi njegovo splošno povprečje so dostopna na: <http://www.measuringu.com/sus.php> (11. april 2015).

Na osnovi analize zadovoljstva med anketiranimi obiskovalci spletnega mesta Safe.si se je izkazalo, da je splošno zadovoljstvo obiskovalcev nad povprečjem. Indeks ACSI spletnega mesta Safe.si (77,78) je v primerjavi z ostalimi spletnimi mesti iz sorodne panoge (68,8 v ZDA) občutno višji.

Za izboljšanje uporabnosti spletnega mesta Safe.si je priporočljivo, da se spremeni in izboljša predvsem navigacijski meni ter iskalnik. Predvsem je potrebno nadgradnjo izvesti na tehnični osnovi, saj obiskovalci ne opazijo določenih menijev (kot je npr. meni oziroma navigacija za kontakt), prav tako iskalnik ne vrača zelenih oziroma ustreznih rezultatov. V spletno mesto bi bilo potrebno vključiti še dodatne interaktivne vsebine, ki bi privabile tudi mlajšo populacijo, npr. najstnike. Temu primerno bi bilo prilagoditi tudi sam izgled spletnega mesta.

Anketiranci so z odgovarjanjem na odprta vprašanja podali komentarje o spletnem mestu Safe.si in so kot pozitivno izpostavili splošne ter interaktivne vsebine, moti jih predvsem struktura, zasičenost z informacijami, med katerimi so tudi zastarele vsebine, ter večnivojska navigacija. Na spletnem mestu naj bi primanjkovalo interaktivnih vsebin in topline v dizajnu, predlagajo pa več (interaktivnih) vsebin za srednješolce, izboljšavo grafične podobe ter poenostavitev navigacije.

Udeleženci ankete so stari od 10 do 60 let, največ je mlajših od 50 let (62 %), starejših je le 18 %. Več kot polovica anketirancev (55 %) ima univerzitetno izobrazbo, kar petina (20 %) pa specializacijo magisterij ali doktorat. Približno petina (17 %) ima dokončano največ štiriletno ali petletno srednjo šolo. V anketi so večinoma sodelovale zaposlene in samozaposlene osebe (76 %), šolajočih oseb (osnovna in srednja šola ter fakulteta) pa je bilo le 11 %. Udeleženci ankete so svojo učinkovitost pri uporabi spleta ocenili kot zelo dobro (4,1).

Za učinkovitejšo izvedbo evalvacije spletnega mesta Safe.si bi bilo potrebno premisliti o nekaterih omejitvah oziroma predlogih, ki jih navajam v nadaljevanju.

Iz demografskih podatkov, ki sem jih pridobila s pomočjo anketnega vprašalnika, ni možno natančno definirati, ali je bila v raziskavo vključena ciljna populacija, saj ni razvidno, kdo je

učitelj in kdo je starš. V bodoče predlagam, da se v vprašalnik vključi spremenljivka, ki bi pomagala pri identifikaciji ciljnih skupin spletnega mesta Safe.si.

Pri spletni anketi je opazen velik upad deleža med osebami, ki so kliknile na nagovor (226), in tistimi, ki so začele z izpolnjevanjem ankete (79), zato bi bilo priporočljivo, da se nagovor izboljša, estetsko preoblikuje in se za izpolnitev ankete ponudi tudi (denarna) nagrada. V celoti je anketo izpolnilo le 55 anketirancev, kar je lahko pokazatelj predolge ankete; število popolnih odgovorov bi se lahko povečalo tudi s skrajšanjem ankete.

Za izvajanje testiranja uporabnosti je bilo kandidate precej težko dobiti, predvsem je bila težava pri iskanju oseb moškega spola, zato so v to metodo preučevanja uporabnosti spletnega mesta Safe.si vključene le osebe ženskega spola.

Pri ponovitvi raziskave bi bilo potrebno celoten proces testiranja uporabnosti zasnovati nekoliko drugače. Za začetek bi bilo potrebno vključiti pet oseb posamezne ciljne skupine, med katere bi se vključilo tudi osebe moškega spola, kandidate pa bi bilo potrebno poiskati z različnih geografskih področij. Tako bi se izvedla tri testiranja, ki bi vključevala pet kandidatov, v analizi pa bi se upošteval tudi spol, starost in geografsko področje.

V primeru ponovitve testiranj uporabnosti bi bila namesto kratkega vprašalnika, ki je sledil testu, priporočena uporaba tudi metode poglobljenega intervjuja. Izkazalo se je namreč, da so kandidati v sproščeni debati podali zanimive opazke o spletnem mestu Safe.si, ki je potekala prej ali po testu.

Kot je že zgoraj navedeno, so bile za evalvacijo spletnega mesta Safe.si uporabljene le tri metode (analiza obiskanosti, testiranje uporabnosti in spletna anketa), v prihodnje pa bi bilo potrebno vključiti še druge metode, kot je npr. tako imenovani hevristični pristop, ki vključuje strokovne ocenjevalce.

Z evalvacijo spletnega mesta Safe.si sem ugotovila, da se le-to po merilih uporabnosti uvršča visoko, vendar ima še precej možnosti za izboljšave. V nalogi so predstavljene tudi rešitve za izboljšanje spletnega mesta Safe.si, ki jih je priporočljivo upoštevati pri nadaljnji nadgradnji

spletnega mesta, saj se bo s tem povečala uporabnost spletnega mesta ter zadovoljstvo obiskovalcev.

Spletno mesto je potrebno nenehno evalvirati in nadgrajevati, da bo na dolgi rok doseglo visok nivo uporabnosti in zadovoljstvo obiskovalcev, saj se s tem povečuje ali ohranja število obiskovalcev.

7 Literatura

Angelova, Biljana in Jusuf Zekiri. 2011. Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 1(3): 232–258. Dostopno prek: <http://www.hrmars.com/admin/pics/381.pdf> (20. julij 2015).

Bandura, Albert. 2006. Guide for constructing self-efficacy scales. *Self-Efficacy Beliefs of Adolescents*, 307–337. Information Age Publishing. Dostopno prek: www.uky.edu/~eushe2/Bandura/BanduraGuide2006.pdf (12. junij 2015).

Bašelj, Dominik, Maja Nučič, Simona Ščerbič in Katja Zrim. 2012. *Analiza uporabnosti spletnega mesta Mestne občine Nova Gorica: Poročilo*. Univerza v Ljubljani: Fakulteta za družbene vede. Dostopno prek: <http://praktikum.fdvinfo.net/index.php?fl=2&lact=1&bid=59&parent=2> (15. april 2015).

Callegaro, Mario, Katja Lozar Manfreda in Vasja Vehovar. 2015. *Web Survey Methodology*. Los Angeles: Sage.

Cappel, J. James in Zhenyu Huang. 2007. A usability Analysis of Company Websites. *Journal of Computer Information Systems*: 117–123. Dostopno prek: <http://connection.ebscohost.com/c/articles/27106665/usability-analysis-company-websites> (22. april 2015).

Debevc, Matjaž in Tanja Kocjan Stjepanović. 2005. *Uvod v oblikovanje interakcije človek-računalnik*. Maribor: Fakulteta za elektrotehniko, računalništvo in informatiko.

Fernandez, Adrian, Silvia Abrahao in Emilio Insfran. 2013. Empirical validation of a usability inspection method for model-driven Web development. *The Journal of Systems and Software*, 86: 161–186. Dostopno prek: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S016412121200218X> (10. april 2015).

Google Analytics. Dostopno prek: <http://www.google.com/analytics/> (12. april 2015).

Hace, Nina. 2008. *Spletno mesto kot tržno-komunikacijsko orodje*. Diplomsko delo. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede. Dostopno prek: <http://dk.fdv.uni-lj.si/diplomska/pdfs/hace-nina.pdf> (9. maj 2015).

Hansen, Preben. 1998. Evaluations of IR user interface – implications for user interface design. *Human IT*, 2: 28–41. Dostopno prek: <http://etjanst.hb.se/bhs/ith/2-98/ph.htm> (12. maj 2015).

Hsu, Meng-Hsiang, Teresa L. Ju, Chia-Hui Yen, Chun-Ming Chang. 2007. Knowledge sharing behavior in virtual communities: The relationship between trust, self-efficacy, and outcome expectations. *Int. J. Human-Computer Studies* 65: 153–169. Dostopno prek: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1071581906001431> (10. avgust 2015).

Hickman, Kipp E. B. 1994. The SSL Protocol. Dostopno prek: <http://www.webstart.com/jed/papers/HRM/references/ssl.html> (5. avgust 2015).

Huang, Zhenyu in James J. Cappel. 2012. A Comparative Study of Web Site Usability Practices of Fortune 500 Versus INC. 500 Companies. *Information Systems Management*, 29: 112–122. Taylor & Francis. Dostopno prek: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10580530.2012.661633#.Vd3IUJdGT-k> (12. maj 2015).

Kragelj, Boris. 2002. *Evalvacija spletnih predstavitev*. Diplomsko delo. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Lindič, Jaka. 2003. *Model za ocenjevanje kakovosti spletnih strani*. Magistrsko delo. Ljubljana: Ekonomska fakulteta. Dostopno prek: <http://www.cek.ef.uni-lj.si/magister/lindic213.pdf> (10. maj 2015).

Matera, Maristella, Francesca Rizzo in Giovanni Toffetti Carughi. 2006. *Web Usability: Principles and Evaluation Methods*. Springer Berlin Heidelberg. Dostopno prek: <http://webml.elet.polimi.it/webml/upload/ent5/1/WebUsability-MateraEtAl.pdf> (12. april 2015)

Nielsen, Jakob. 1993. *Usability Engineering*. San diego: Academic Press.

--- 1995. *10 Usability Heuristics for User Interface Design*. Dostopno prek: <http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/> (9. april 2015).

--- 2000. *Designing Web usability*. Indianapolis: New Riders.

Online Browsing Platform. ISO 9241-210. 2010. *Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems*. London: ISO. Dostopno prek: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-210:ed-1:v1:en> (16. junij 2015).

Pipan, Matija. 2007. *Metode in tehnike ocenjevanja uporabnosti programskih rešitev*. Magistrsko delo. Ljubljana: Ekonomska fakulteta. Dostopno prek: www.cek.ef.uni-lj.si/magister/pipan3460.pdf (10. april 2015).

Plevnik, Darja. 2004. *Analiza spletnih strani in njihova uporabnost*. Diplomsko delo. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede. Dostopno prek: http://www.cek.ef.uni-lj.si/u_diplome/plevnik1549.pdf (12. april 2015).

Safe-si, varna raba interneta. Dostopno prek: <http://www.safe.si/> (10. april 2015).

Sauro, Jeff. 2010. *Can you use the SUS for websites?*. Dostopno prek: <http://www.measuringu.com/blog/sus.php> (11. april 2015).

--- 2011. *Measuring Usability with the System Usability Scale (SUS)*. Dostopno prek: <http://www.measuringu.com/sus.php> (11. april 2015).

Skrt, Radoš. 2004. *Analiza obiskovalcev spletne strani*. Dostopno prek: http://web.archive.org/web/20060712052528/http://www.nasvet.com/doc/analiza_obiskovalcev.php (20. julij 2015).

Smith, Pauline A. 1996. Towards a practical measure of hypertext usability. *Interacting with Computers*, 8 (4): 365–381. Dostopno prek: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0953543897837794> (20. julij 2015).

Suhadolc, Jasna, Natalija Postružnik in Shel Holtz. 2007. *Nove priložnosti e-komuniciranja*. Ljubljana: GV založba.

Sun, Kyung in Dae-Young Kim. 2013. Does customer satisfaction increase firm performance? An application of American Customer Satisfaction Index. *International Jour International Journal of Hospitality Management* (Impact Factor: 1.77). 12/2013; 35: 68–77. Dostopno prek: www.sciencedirect.com (20. september 2015).

Tung, Lai Ali, Yun Xu in Felix B. Tan. 2009. Attributes of Web Site Usability: A Study of Web Users with the Repertory Grid Technique. *International Journal of Electronic Commerce, Vol. 13, No. 4, pp. 97–126*. M.E. Sharpe, Inc. Dostopno prek: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.2753/JEC1086-4415130405#.Vd3f4pdGT-k> (15. april 2015).

The American Customer Satisfaction Index. 2015. *ACSI Structure*. Dostopno prek: <http://www.theacsi.org/index.php> (11. april 2015).

Verint. 2009. *ACSI (American Customer Satisfaction Index) Score & Its Calculation*. Dostopno prek: <http://blog.verint.com/acsi-american-customer-satisfaction-index-score--its-calculation> (19. julij 2015).

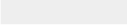
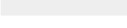
Vilar, Polona in Maja Žumer. 2008. Uporabniški vmesniki sistemov za proizvodovanje in uporabniška prijaznost. *Knjižnica*. (52): 41-61. Dostopno prek: <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-9VO7GURW> (8. maj 2015).

Weller, Bart in Lori Calcott. 2012. *The Definitive Guide to Google AdWords: Create Versatile and Powerful Marketing and Advertising Campaigns*. Springer, New York. Dostopno prek: <http://link.springer.com/book/10.1007/978-1-4302-4015-0/page/1> (9. junij 2015).

Priloga A: Test dostopnosti (accessibility) spletnega mesta Safe.si

Vir: Web standards report, dostopno prek: <http://try.powermapper.com/Reports/7a01330b-3835-4779-8b9f-b46ae415e657/report/map.htm> (4. september 2015)

- **Povzetek:**

Category	Issues	Pages	Benchmark
Overall Quality		8 pages with quality issues	⊗ 89% have issues, worse than average
Errors		0 pages with broken links or other errors	⊕ 0% have issues, better than average
Accessibility		8 pages with accessibility problems	⊗ 89% have issues, worse than average
Compatibility		0 pages with browser specific issues	⊕ 0% have issues, better than average
Privacy		1 pages with privacy issues	⊗ 11% have issues, worse than average
Search		7 pages with search engine issues	⊗ 78% have issues, worse than average
Standards		8 pages have W3C standards issues	⊗ 89% have issues, worse than average
Usability		8 pages with usability issues	⊗ 89% have issues, worse than average
Totals		9 pages and files checked	

The trial version is limited to checking 10 pages and images.

- **Napake:**

This tab shows site quality issues, including broken links and server configuration problems.

- ⊕ Broken links - No issues found.
- ⊕ Server configuration - No issues found.
- ⊕ ASP, ASP.NET and PHP script errors - No issues found.
- ⊕ Internet RFCs - No issues found.

Priority	URL / Description
----------	-------------------

Informative

These messages are for information only and do not indicate errors.

- ⊕ No spelling language has been set so the site won't be checked for spelling errors.
- ⊕ 1 issues on 0 pages

• Dostopnost:

This tab shows accessibility issues, indicating problems for older users, people with disabilities or accessibility needs. Automated testing cannot detect all accessibility issues, so should be used alongside human testing.

Level	WCAG 2	Section 508	Key
A	●	●	● Priority A - accessibility users will find it impossible to use some pages
AA	●		● Priority AA - accessibility users will find it difficult to use some pages

Priority	URL / Description	Guideline	Line
----------	-------------------	-----------	------

Priority 1 Issues (Level A)

- Each A tag must contain text or an IMG with an ALT attribute. [WCAG 2.0 A F89](#)
- Identify row and column headers in data tables using TH elements, and mark layout tables with role="presentation". [Section 508 1194.22 \(g\) WCAG 2.0 A F91](#)
- IMG tags must have an ALT attribute. [Section 508 1194.22 \(a\) WCAG 2.0 A F85](#)
- LABEL elements should be attached to the controls they label. [WCAG 2.0 A 4.1.2](#)
- Provide a way to skip repetitive navigation links. [Section 508 1194.22 \(o\)](#)
- This page has duplicate IDs which cause problems in screen readers. [WCAG 2.0 A F77](#)
- This page has links to a PDF file, but does not provide a link to download Acrobat Reader. [Section 508 1194.22 \(m\)](#)
- This page has markup errors, causing screen readers to miss content. [WCAG 2.0 A F70](#)

Priority 2 Issues (Level AA)

- Headings should not be empty. [WCAG 2.0 AA G130](#)
- 9 issues on 8 pages

• Kompatibilnost:

This tab shows pages that exhibit browser-specific behavior, or trigger browser bugs.

Browser	Internet Explorer					Firefox		Safari		Opera		Chrome		iOS			Android *		BlackBerry	
Version	7.0	8.0	9.0	10.0	11.0	≤ 38	39	≤ 7.0	8.0	≤ 29	30	≤ 42	43	≤ 6.0	7.0	8.0	≤ 3.0	4.0	≤ 7.1	10.0
Critical Issues	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Major Issues	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Minor Issues	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

* Most Android devices from 4.1 onwards use Chrome as the default browser, older versions use the original Android browser

Priority	URL / Description	Guideline
----------	-------------------	-----------

0 issues on 0 pages

• Zasebnost:

This tab shows pages that may violate privacy regulations. **Note:** not all violations can be detected automatically.

This tab is available in SortSite Professional and OnDemand, but not in SortSite Standard edition.

✓	US CAN-SPAM Act 2003 - No issues found.
✗	EU Privacy Regulations 2003 - Some pages violate these regulations.

Priority	URL / Description
----------	-------------------

Priority 1 Issues

- This page uses cookies and has no obvious privacy policy. Companies in the EU using cookies must comply with the Privacy and Electronic Communications (EC Directive) Regulations 2003 by providing a privacy policy.

Priority 2 Issues

- This page has no privacy policy. If your web server logs visits, then every page reachable by a search engine should have a privacy policy explaining what is logged and how the logs are used.
- 2 issues on 1 pages

- **Iskalknik:**

This tab shows search engine guideline violations, and pages that don't follow search optimization best practices.

This tab is available in SortSite Professional and OnDemand, but not in SortSite Standard edition.

-  **Google Search Guidelines - Some pages violate these guidelines.**
-  **Bing Search Guidelines - Some pages violate these guidelines.**
-  **Yahoo Search Guidelines - Some pages violate these guidelines.**
-  **Robots.txt Guidelines - No issues found.**
-  **Search Best Practices - Some pages could rank higher in search engines.**

Priority	URL / Description
----------	-------------------

Priority 1 Issues

-   The rel=canonical tag probably redirects to the wrong page.

Priority 2 Issues

-   Title tag is too long for Bing. Bing recommends using titles up to 65 characters long.

Priority 3 Issues

-   Google recommends using well-formed HTML code in your webpages. This page has mismatched tags.
-   Meta description tag is too long for Bing. Bing recommends keeping the description text under 160 characters in length.
-   Meta description tag is too long for Yahoo. Yahoo recommends limiting your description tag to 256 characters.
-   No meta description tag found. Use a description tag that accurately describes the contents of a web page.
-  6 issues on 7 pages

- **Ujemanje s standardi:**

This tab shows pages that do not comply with W3C standards.

-  **W3C HTML/XHTML Validation - Some pages fail validation.**
-  **W3C CSS Validation - All pages valid.**
-  **W3C Deprecated Features - No issues found.**

Priority	URL / Description
----------	-------------------

Priority 1 Issues

-   Document type does not allow element "div" here; missing one of "object", "applet", "map", "iframe", "button", "ins", "del" start-tag.
-   Duplicate specification of attribute "xmlns:fb".
-   End tag for "img" omitted, but OMITTAG NO was specified start tag was here.
-   ID "logo" already defined ID "logo" first defined here.
-   Required attribute "alt" not specified.
-   Required attribute "type" not specified.
-   Value of attribute "type" cannot be "email"; must be one of "text", "password", "checkbox", "radio", "submit", "reset", "file", "hidden", "image", "button".

Priority 2 Issues

-   There is no attribute "property".
-  8 issues on 8 pages

- **Uporabnost:**

This tab shows general usability issues, indicating navigation problems for all users.

This tab is available in SortSite Professional and OnDemand, but not in SortSite Standard edition.

-  **Usability.gov Guidelines - Some pages violate these guidelines.**
-  **W3C Best Practices - Some pages violate these guidelines.**
-  Readability - No issues found.

Priority	URL / Description
----------	-------------------

Priority 1 Issues

-   Ensure that a pushbutton's label clearly indicates its action.

Priority 2 Issues

-   Keep URLs shorter than 78 characters so they don't wrap when emailed.
-   Omitting IMG WIDTH or HEIGHT attributes means page text jumps about as images load.

Priority 3 Issues

-   Create data entry fields that are large enough to show all of the entered data without scrolling. One study has shown that search fields should be at least 35-40 characters long to accommodate 95% percent of search terms.
-   Use bold text sparingly - for one or two words or a short phrase.
-   Use link text between 3 and 80 characters so it's long enough to be understood, but avoids line wrapping.

Priority 4 Issues

-   Make sure one radio button in a radio button group is always selected. If users can choose not to activate any of the radio button choices, provide a choice labeled 'None'.
-  7 issues on 8 pages

Priloga B: Ocena optimiziranosti spletnega mesta Safe.si

Vir: Google PageSpeed Insights, dostopno prek:

<https://developers.google.com/speed/pagespeed/insights/?url=www.safe.si&tab=desktop> (4. september 2015)

64 / 100 Povzetek predlogov

! Priporočeni popravki:

Uporaba predpomnjenja v brskalniku

› [Dodatne podrobnosti za odpravo težave](#)

Stiskanje omogočeno

› [Dodatne podrobnosti za odpravo težave](#)

! Predlogi popravkov:

V vsebini na vrhu strani odstranite JavaScript in CSS, ki blokirata upodabljanje

› [Dodatne podrobnosti za odpravo težave](#)

Zmanjšajte odzivni čas strežnika

› [Dodatne podrobnosti za odpravo težave](#)

Optimiranje slik

› [Dodatne podrobnosti za odpravo težave](#)

Minimiranje HTML-ja

› [Dodatne podrobnosti za odpravo težave](#)

Minimiranje JavaScripta

› [Dodatne podrobnosti za odpravo težave](#)

✓ Število upoštevanih pravil: 3

› [Prikaži podrobnosti](#)

Prenesite optimizirano sliko, JavaScript in vire CSS za to stran.



Priloga C: Uvodni vprašalnik za test uporabnosti

Uvodni vprašalnik

(Pred vami je uvodni vprašalnik, kjer navedete nekaj osebnih informacij. Zagotavljam vam, da bodo vaši navedeni podatki ostali tajni.)

A1 Ime: _____
(Zgolj za komunikacijo med nami)

A2 Spol (Označite z ☐)

- ☐ Moški
☐ Ženski

A3 Letnica rojstva:

--	--	--	--

A4 Sem (Označite z ☐)

- ☐ Učenec, dijak
☐ Starš
☐ Učitelj

A5 Kakšna je vaša najvišja dosežena stopnja izobrazbe (obkrožite)?

- 1 - osnovnošolska izobrazba ali manj
- 2 - nižja ali srednja poklicna izobrazba
- 3 - srednja strokovna ali srednja splošna izobrazba
- 4 - višješolska, visokošolska ali univerzitetna izobrazba
- 5 - specializacija, magisterij, doktorat

A 6 Kako bi opisali vaš sedanji status (obkrožite)? Ali ste ...

- 1 - osnovnošolec
- 2 - dijak
- 3 - študent
- 4 - zaposleni v javnem sektorju
- 5 - zaposleni v podjetju

- 6 - samozaposleni
- 7 - upokojenec
- 8 - pomagajoči družinski član
- 9 - brezposelni
- 10 - gospodinja
- 11 - nezmožni za delo zaradi starosti, bolezni, invalidnosti
- 12 - drugo: _____

A7 Kako pogosto ste v zadnjih 3 mesecih v povprečju uporabljali internet (obkrožite)?

- 1 - Vsak dan ali skoraj vsak dan.
- 2 - Vsaj enkrat na teden (vendar ne vsak dan).
- 3 - Vsaj enkrat na mesec (vendar ne vsak teden).
- 4 - Manj kot enkrat na mesec.

A8 Naštejte tri spletne strani, ki jih najpogosteje obiskujete (npr. www.safe.si).

- 1. _____
- 2. _____
- 3. _____

Priloga Č: Scenarij za test uporabnosti

SCENARIJ ZA TEST UPORABNOSTI

Ime in priimek: _____

Kraj in datum: _____

Nagovor

Zahvaljujem se vam za sodelovanje pri ocenjevanju spletne strani. Vaša naloga bo uporaba spletne strani na podlagi vnaprej pripravljenih nalog. Cilj raziskave je ugotoviti, ali stran vsebuje kakšne napake, ki onemogočajo enostavno uporabo. Slednje bomo sklepali na podlagi potencialnih težav, na katere boste naleteli med testiranjem.

Med samim testiranjem bom snemala vaša mnenja in reakcije, zato vas bom občasno podrobneje povprašala po določenih ugotovitvah, do katerih boste prišli med izvajanjem nalog. Zato vas prosim, da med testom glasno razmišljate. To pomeni, da poskušate ubesediti vaše misli.

Moja naloga je voditi celoten proces testiranja, sproti pa bom tudi zapisovala ugotovitve.

Na koncu testa boste dobili kratek vprašalnik o izkušnji uporabe testirane strani.

Preden začnemo, je pomembno, da veste naslednje stvari:

- Testiramo spletno stran, zato je pomembno, da veste, da ne testiramo vas.
- Predvsem se ugotavlja, če je stran dobro zasnovana za enostavno uporabo, zato napačnih odgovorov ni. Naj vas ne skrbi, če boste delali napake.
- Testiranje bom snemala za namene nadaljnje analize. Ugotovitve bodo anonimne. To pomeni, da vašega imena in priimka v magistrski nalogi ne bom povezovala z njimi. Prosim vas, da podpišete obrazec za soglasje snemanja.

Imate še kakšno vprašanje?

Naloga 1:

Pred vami je spletna stran Safe.si. Razglejte se po spletni strani in mi povejte, kakšni so vaši prvi občutki. Prosim vas, da ničesar ne kliknete.

Povejte mi:

- Ali ste že kdaj videli to stran?
- Čigava je spletna stran?
- Komu je stran namenjena?
- Kakšen je njen namen?
- Kakšen se vam zdi njen izgled?
- So vam všeč barve?
- Kaj mislite o grafiki in slikah?
- Kaj je prva stvar katero bi kliknili in zakaj?

Naloga 2:

V naslednjih petih minutah imate proste roke pri brskanju po strani. To pomeni, da se lahko po njej svobodno giblujete in lahko kliknete, kar želite.

Pomembno je le, da ob brskanju glasno razmišljate. Ko se bo čas iztekel, vas bom opomnila.

Naloga 3:

Dobili ste nov mobilni telefon. Pred uporabo ga je potrebno ustrezno zaščititi proti virusom in drugimi okužbami ter za ukrepanje pri izgubi/kraji.

Na spletnem mestu Safe.si poiščite informacije, katere programe morate namestiti, da bo vaša mobilna naprava dobro zaščiten.

Naloga 4:

Igranje spletnih iger je zelo popularno, nekatere igre vključujejo tudi izredno veliko število igralcev, ki sočasno sodelujejo v eni sami spletni igri. Preden se takšni igri priključite, se morate pozanimati o nevarnostih takih iger.

Na spletnem mestu Safe.si poiščite, kakšna so tveganja pri igranju iger preko spleta.

Naloga 5:

Slišali ste, da so na spletnem mestu na voljo tudi risanke o varni rabi interneta in novih tehnologij.

Poiščite risanko z naslovom Roke gor: oponašanje idolov iz medijev in jo predvajajte.

Naloga 6:

Svoje geslo do elektronske pošte pri Googlovem ponudniku (Gmail) ste po pomoti delili z nekom, zdaj pa bi ga radi spremenili.

Na spletnem mestu Safe.si poiščite navodila, kako to storiti.

Naloga 7:

Odločili ste se, da si boste ustvarili profil na enem izmed družabnih omrežij.

Na spletnem mestu poiščite seznam družabnih omrežij in njihove opise.

Naloga 8:

Potrebujete določene informacije in bi se radi obrnili na Center za varnejši internet.

Na spletnem mestu poiščite njihov kontakt.

Za najstnike:

Naloga 9:

Večkrat ste že opazili plakat 'Ne zatipkaj si življenja', na katerem je Pižama, in bi ga radi imeli.

Na spletnem mestu Safe.si poiščite informacije, kako lahko pridobite tale plakat.

Naloga 10:

V spletno klepetalnico te je povabila neznana oseba in si zaradi nepoznavanja njegove identitete zaskrbljen in hočeš zaščititi svojo zasebnost.

Na spletni strani reši kviz Blebetač in preveri, ali znaš paziti nase in na svojo zasebnost.

Za starše:

Naloga 9:

Vaš otrok ves svoj prosti čas preživi za računalnikom ali pa uporablja pametni telefon. Skrbi vas, da je vaš otrok že malo zasvojen.

Poiščite test, s katerim boste preverili, ali je vaš otrok zasvojen z internetom, in ga rešite.

Naloga 10:

Vaš otrok preživi kar nekaj časa v spletnih klepetalnicah.

Na spletni strani poiščite nasvet, kaj lahko naredite, da vašemu otroku omogočite brezskrbno klepetanje na internetu.

Za učitelje:**Naloga 9:**

Vse pogosteje opazate, da vaši učenci večino časa preživijo na internetu, zato bi jim radi predstavili pravila za varno rabo spleta

Poiščite plakat za šole, kjer je napisanih 10 zlatih pravil za varno uporabo spleta, in ga naročite preko spletnega obrazca.

Naloga 10:

Pri pouku bi radi vpeljali tudi spletne klepetalnice.

Na spletni strani poiščite informacije, ali je to sploh primerno ter na kaj morate biti pozorni.

Priloga D: Obrazec za soglasje snemanja

Obrazec za soglasje snemanja

Hvala vam za sodelovanje pri raziskavi uporabnosti.

Testiranje, v katerem boste sodelovali, bo snemano z namenom nadaljnje statistične analize. Snemanje bo potekalo s pomočjo avdiovizualne programske opreme, ki je naložena na računalnik, ki ga boste uporabljali.

Raziskava poteka v sklopu magistrske naloge na Fakulteti za družbene vede.

Prosim preberite spodnjo izjavo in se podpišite na označeno mesto.

Razumem, da bo testiranje, v katerem bom sodeloval/a – snemano. Fakulteti za družbene vede dovoljujem uporabo posnetkov izključno v namen magistrske naloge.

Ime in priimek: _____

Datum: _____

Podpis: _____

Priloga E: Vprašalnik po testiranju

Vaše mnenje o spletni strani Safe.si

Za konec vas še prosim, da izpolnite kratek vprašalnik. Zanima me vaše mnenje o spletni strani Safe.si.

C1 Kakšen je vaš splošen vtis o spletni strani Safe.si?

C2 Če bi morali oceniti spletno stran Safe.si od 1 do 5, kjer je 1 – najslabša ocena, 5 – najboljša ocena, kako bi jo ocenili in zakaj?

C3 Naštejte tri stvari, ki so vam bile najbolj všeč na spletni strani Safe.si?

C4 Naštejte tri stvari, ki so vam bile najmanj všeč na spletni strani Safe.si.

C5 Kaj bi vas pritegnilo, da bi se spet vrnili na spletno stran Safe.si?

C6 Ali obstajajo stvari, ki bi jih dodali na spletno stran Safe.si? Če da, katere?

Zahvaljujem se vam za vaš čas in sodelovanje.

Priloga F: Anketa o spletnem mestu Safe.si

Q1 - Za začetek nas zanima, kako pogosto obiskujete spletno stran Safe.si?

- ☐ tokrat sem jo obiskal/-a prvič
☐ večkrat na dan
☐ vsak dan ali skoraj vsak dan
☐ vsaj enkrat na teden (vendar ne vsak dan)
☐ vsaj enkrat na mesec (vendar ne vsak teden)
☐ manj kot enkrat na mesec

Q2 - Ali imate v brskalniku (npr. Firefox, Internet explorer ...), s katerim trenutno dostopate do interneta, spletno stran Safe.si shranjeno med zaznamki (angl. bookmarks, favorites)?

- ☐ Da
☐ Ne
☐ Ne vem

Q3 - Kako pogosto na spletni strani Safe.si uporabljate/iščete naslednje rubrike/vsebine ...?

	Nikoli	Redko	Občasno	Pogosto	Zelo pogosto
o zasebnosti na spletu	☐	☐	☐	☐	☐
o primerni, varni in odgovorni rabi mobilnih naprav	☐	☐	☐	☐	☐
spletno in mobilno trpinčenje	☐	☐	☐	☐	☐
o obnašanju in komuniciranju z novimi tehnologijami	☐	☐	☐	☐	☐
o zaščiti računalnika in mobilnih naprav	☐	☐	☐	☐	☐
o neprimernih in nezakonitih vsebinah	☐	☐	☐	☐	☐
o družabnih omrežjih	☐	☐	☐	☐	☐

Q4 - Kako pogosto na spletni strani Safe.si uporabljate/iščete naslednje rubrike/vsebine ...?

	Nikoli	Redko	Občasno	Pogosto	Zelo pogosto
o natečajih	☐	☐	☐	☐	☐
o izobraževanjih	☐	☐	☐	☐	☐
e-gradiva (plakati, zloženke ...)	☐	☐	☐	☐	☐
o virtualnih svetovih	☐	☐	☐	☐	☐
o igranju iger	☐	☐	☐	☐	☐
o video vsebinah	☐	☐	☐	☐	☐
o dogodkih	☐	☐	☐	☐	☐

Q5 - Ocenite, kako ste (ne)zadovoljni s preglednostjo:

	Zelo nezadovoljen	Nezadovoljen	Niti niti	Zadovoljen	Zelo zadovoljen
e-gradiv	☐	☐	☐	☐	☐
video vsebin	☐	☐	☐	☐	☐
aktivnosti	☐	☐	☐	☐	☐
področij	☐	☐	☐	☐	☐

	Zelo nezadovoljen	Nezadovoljen	Niti niti	Zadovoljen	Zelo zadovoljen
navigacijskega menija	☐	☐	☐	☐	☐

Q6 - Ali ste opazili okno za TOM klepet?

- ☐ Da
☐ Ne
☐ Ne vem

Q7 - Prosimo vas, da ocenite spodnje trditve na lestvici od 1 – Sploh se ne strinjam do 5 – Popolnoma se strinjam.

	Sploh se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti niti	Se strinjam	Povsem se strinjam
Okno TOM klepet sem takoj opazil/-a.	☐	☐	☐	☐	☐
Velikost okna TOM klepet je primerna.	☐	☐	☐	☐	☐
Pri brskanju po spletni strani me je okno TOM klepet motilo.	☐	☐	☐	☐	☐

Q8 - Odgovorili ste, da z izgledom okna TOM klepet niste najbolj zadovoljni. Prosimo vas, da svoj odgovor utemeljite.

Q9 - Ali ste kdaj uporabili TOM klepet okno za pogovor s svetovalcem?

- ☐ Da
☐ Ne

Q10 - Prosimo vas, da označite, zakaj niste uporabili okna za pogovor s svetovalcem iz TOM klepeta.

- ☐ Svetovalec takrat ni bil dosegljiv.
☐ Moja težava se mi ni zdela tako pomembna.
☐ Nisem se počutil/-a dovolj ugodno razlagati svoj problem tujcu.
☐ Nisem potreboval/a.
☐ Drugo, kaj?

Q11 - Označili ste, da ste se že pogovarjali s svetovalcem iz TOM klepeta. Prosimo vas, da ocenite spodnje trditve.

	Sploh se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti niti	Se strinjam	Povsem se strinjam
TOM svetovalec je bil prijazen.	☐	☐	☐	☐	☐
TOM svetovalec mi je znal pomagati.	☐	☐	☐	☐	☐
Nisem razumel/-a kaj mi TOM svetovalec svetuje.	☐	☐	☐	☐	☐
Svetovalčevi nasveti so bili koristni.	☐	☐	☐	☐	☐
Če bom imel/-a še kakšen problem, se bom obrnil/-a na TOM svetovalca.	☐	☐	☐	☐	☐
TOM svetovalca bi priporočil/-a tudi prijateljem.	☐	☐	☐	☐	☐

Q12 - Ali ste na spletni strani opazili drobtinice oziroma pot navigacij, ki se pojavi pod glavnim menijem?

Domov >> Področja >> Družabna omrežja >> Zasebnost v družabnih omrežjih

- ☐ Da
☐ Ne

Q13 - Prosimo, da na lestvici od 1 – sploh se ne strinjam do 5 – popolnoma se strinjam, ocenite naslednje trditve:

	Sploh se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti niti	Se strinjam	Povsem se strinjam
Drobtinice sem takoj opazil/-a.	☐	☐	☐	☐	☐
Drobtinice niso dovolj vpadljive barve.	☐	☐	☐	☐	☐
Večkrat uporabljam drobtinice za orientacijo po spletni strani.	☐	☐	☐	☐	☐
Drobtinice me večkrat motijo.	☐	☐	☐	☐	☐
Drobtinice ne kažejo vedno poti, ki sem jo opravil/-a.	☐	☐	☐	☐	☐

Q14 - Navedite GLAVNI razlog za vaš TRENUTNI obisk spletne strani Safe.si?

☐ Ne vem

Q15 - Morda pa lahko med spodaj naštetimi razlogi izberite tistega, ki NAJBOLJ velja za vaš trenutni obisk. Spletno stran Safe.si sem pravkar obiskal/-a, da bi ...

- ☐ se informiral/-a o Centru za varnejši internet.
☐ dostopal/-a do gradiv.
☐ se pozanimal/-a o natečajih.
☐ se pozanimal/-a o dogodkih.
☐ se pozanimal/-a o delavnicah.
☐ prebral/-a novice.
☐ pogledal/-a video vsebine.
☐ izpolnil/-a teste.
☐ poiskal/-a rešitev oziroma določeno informacijo.
☐ Drugo:

Q16 - Ali ste pri trenutnem obisku spletne strani naleteli na kakršnekoli težave?

- ☐ Da, naletel/-a sem na težave.
☐ Ne, nisem naletel/-a na težave.

Q17 - Kakšne težave ste imeli?

Možnih je več odgovorov

- ☐ Nisem vedel/-a, kje iskati želene vsebine, informacije ali podatke.
☐ Tehnične težave s stranjo (npr. sporočilo o napaki, počasno nalaganje strani).
☐ Stran se ni prikazala v uporabniku prijazni obliki (npr. neprimerna postavitev strani, velikost črk in znakov).
☐ Stran ali podstran z iskanimi vsebinami ni bila dosegljiva.

- ☐ Iskanih vsebin, informacij ali podatkov ni na spletni strani.
- ☐ Zadetki iskalnika na spletni strani so bili neuporabni (npr. netočni, pomanjkljivi).
- ☐ Drugo, kaj:

Q18 - S pomočjo spodnje lestvice ocenite, v kolikšni meri se vi osebno (ne)strinjate s spodnjimi trditvami o spletni strani Safe.si.

	Sploh se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti niti	Se strinjam	Povsem se strinjam
Mislim, da je spletna stran zelo nedosledna.	☐	☐	☐	☐	☐
Zdi se mi, da bi se večina ljudi hitro naučila uporabljati to spletno stran.	☐	☐	☐	☐	☐
Uporaba spletne strani se mi je zdela zelo težavna.	☐	☐	☐	☐	☐
Med uporabo spletne strani sem se počutil/-a samozavestno.	☐	☐	☐	☐	☐
Pred uporabo spletne strani sem se moral/-a veliko stvari naučiti.	☐	☐	☐	☐	☐
Zdi se mi, da bi lahko to spletno stran z veseljem uporabljal/-a bolj pogosto.	☐	☐	☐	☐	☐
Zdi se mi, da je spletna stran po nepotrebnem zahtevna.	☐	☐	☐	☐	☐
Uporaba spletne strani se mi je zdela preprosta.	☐	☐	☐	☐	☐
Mislim, da bi pri uporabi spletne strani potreboval/-a tehnično pomoč.	☐	☐	☐	☐	☐
Različne funkcije (npr. iskalnik) so na spletni strani dobro integrirane.	☐	☐	☐	☐	☐

Q19 - Kako bi na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »nezadostno«, 5 pa »odlično«, ocenili naslednje lastnosti spletne strani Safe.si?

	1 - nezadostno	2	3	4	5 - odlično
Hitrost nalaganja podstrani na strani.	☐	☐	☐	☐	☐
Splošno hitrost delovanja strani.	☐	☐	☐	☐	☐
Uporabnost zadetkov iskalnika na strani.	☐	☐	☐	☐	☐
Število potrebnih korakov, da najdete želene stvari na strani.	☐	☐	☐	☐	☐
Zmožnost najti iskane informacije na strani.	☐	☐	☐	☐	☐
Lahkotnost branja te strani.	☐	☐	☐	☐	☐
Uporabnost informacij na strani.	☐	☐	☐	☐	☐
Natančnost informacij na spletni strani.	☐	☐	☐	☐	☐
Sposobnost doseči tisto, zaradi česar ste obiskali to stran.	☐	☐	☐	☐	☐

Q20 - Kako pa bi ocenili naslednje lastnosti spletne strani Safe.si?

	1 - nezadostno	2	3	4	5 - odlično
Ustreznost informacij na strani.	☐	☐	☐	☐	☐
Zanesljivost delovanja strani.	☐	☐	☐	☐	☐
Izčrpnost zadetkov iskalnika na strani.	☐	☐	☐	☐	☐
Organizacijo zadetkov iskalnika na strani.	☐	☐	☐	☐	☐
Enostavnost navigacije na strani.	☐	☐	☐	☐	☐
Jasnost organizacije strani.	☐	☐	☐	☐	☐
Čistost izgleda strani.	☐	☐	☐	☐	☐

	1 - nezadostno	2	3	4	5 - odlično
Kakovost informacij na spletni strani.	☐	☐	☐	☐	☐
Ažurnost vsebin na strani.	☐	☐	☐	☐	☐

Q21 - Zadovoljstvo s spletnim mestom Safe.si:

Q22 - Kakšno je vaše splošno zadovoljstvo s spletno stranjo Safe.si?

- ☐ 1 - zelo nizko
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 - zelo visoko

Q23 - V kolikšni meri izpolnjuje spletna stran Safe.si vaša pričakovanja?

- ☐ 1 - sploh ne izpolnjuje
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 - povsem izpolnjuje

Q24 - V kolikšni meri spletna stran Safe.si (ne)ustreza vaši predstavi o idealni spletni strani?

- ☐ 1 - sploh ne ustreza
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 - popolnoma ustreza

Q26 - Kaj vam je na spletni strani Safe.si najbolj všeč?

Q27 - Kaj vas na spletni strani Safe.si najbolj moti?

Q28 - Če bi imeli možnost, kaj bi na spletni strani Safe.si najprej spremenili?

Q29 - Kaj na spletni strani Safe.si manjka, kar bi bilo po vašem mnenju potrebno dodati?

☐ Na spletno stran ni bi ničesar dodal/-a.

Q25 - Sledi še nekaj vprašanj, ki se nanašajo na vašo siceršnjo uporabo interneta in svetovnega spleta.

Q30 - Kako pogosto uporabljate internet oziroma svetovni splet?

- ☐ Dnevno
☐ Tedensko
☐ Mesečno
☐ Letno

Q31 - Koliko ur v tipičnem delovnem dnevu uporabljate internet?

ur.

Q32 - Našteli bomo nekaj kratkih trditev o uporabi svetovnega spleta (angl. world wide web - www). V kolikšni meri se vi osebno z njimi strinjate oziroma ne strinjate?

	Sploh se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti niti	Se strinjam	Povsem se strinjam
Nisem zelo spreten/-a pri uporabi svetovnega spleta.	☐	☐	☐	☐	☐
Vem, kako poiskati stvari s pomočjo spletnega iskalnika (npr. Google, Bing, Yahoo).	☐	☐	☐	☐	☐
Pri nalaganju programske opreme (npr. programov, aplikacij) s svetovnega spleta običajno nimam težav.	☐	☐	☐	☐	☐
Zase bi lahko rekel/-a, da sem spreten/-a pri iskanju informacij na svetovnem spletu.	☐	☐	☐	☐	☐
O uporabi svetovnega spleta vem manj kot večina uporabnikov.	☐	☐	☐	☐	☐
Uporaba svetovnega spleta se mi ne zdi enostavna.	☐	☐	☐	☐	☐

Q33 - Kako bi sami sebe opisali, ko pri uporabi svetovnega spleta naletite na težavo?

	Zelo drži	Drži	Enako	Drži	Zelo drži	Pri večini težav se znajdem.
Običajno se mi zatakne, ker ne vem, kako	☐	☐	☐	☐	☐	

	Zelo drži	Drži	Enako	Drži	Zelo drži	
naprej.						
Skoraj vedno vem, kaj moram storiti.	☐	☐	☐	☐	☐	Večinoma postanem zmeden/-a, saj ne vem, kako naj ravnam.

Q34 - Ali imate aktiven osebni/uporabniški profil na spletnem družbenem omrežju ...

	Da, aktivno ga uporabljam	Da, a ga ne uporabljam	Ne, nimam profila	Ne vem	Ne poznam
Facebook?	☐	☐	☐	☐	☐
Twitter?	☐	☐	☐	☐	☐
Instagram?	☐	☐	☐	☐	☐
Ask.fm?	☐	☐	☐	☐	☐
Snapchat?	☐	☐	☐	☐	☐
Tumblr?	☐	☐	☐	☐	☐

Q35 - Za konec še štiri kratka vprašanja o vas samih, ki jih potrebujemo za statistične analize.

Q36 - Spol

- ☐ Moški
☐ Ženski

XSTAR3ac7 - V katero starostno kategorijo spadate?

- ☐ 10 do 20 let
☐ 21 do 30 let
☐ 31 do 40 let
☐ 41 do 50 let
☐ 51 do 60 let
☐ 61 do 70 let
☐ 71 let in več

Q37 - Najvišja stopnja dosežene izobrazbe:

- ☐ osnovna šola ali manj.
☐ dveletna ali triletna poklicna šola.
☐ štiriletna ali petletna srednja šola.
☐ višja, visoka šola,
☐ univerzitetna izobrazba.
☐ specializacija, magisterij, doktorat.

Q38 - Kako bi opisali vaš sedanji status? Ali ste ...

- ☐ osnovnošolec/-lka?
☐ dijak/-inja?
☐ študent/-ka?
☐ zaposlen/-a?
☐ samozaposlen/-a?
☐ nezaposlen/-a?
☐ upokojenec/-ka?
☐ gospodinja?
☐ Drugo, kaj: