

Název práce: **Hedonic or pragmatic preferences? A comparative analysis of Android and iOS users from the perspective of UX and information behaviour**

Název práce ČJ: Hedonické nebo pragmatické preference? Komparativní analýza uživatelů platforem Android a iOS z pohledu UX a informačního chování

Typ práce: diplomová

Hodnocení práce: **velmi dobře**

Vedoucí práce: Mgr. Vít Šisler, Ph.D.

Oponentka práce: Mgr. Michaela Slussareff, Ph.D.

Konzultant práce: Mgr. Jakub Ferenc

Řešitelka práce: Bc. Klára Scholleová, DiS.

Slovní hodnocení práce

Tematicky se práce diplomantky Bc. Kláry Scholleové, DiS. řadí do paradigmatu User Experience (UX) v oboru Human-computer interaction (HCI). Specificky se autorka diplomové práce rozhodla prozkoumat preference uživatelů dvou dominantních mobilních platforem iOS a Android z pohledu uživatelského zážitku a informačního chování. V teoretické části práce můžeme vidět nejdříve podrobnou analýzu historického i současného vývoje oboru HCI a v něm dominantního paradigmatu zaměřeného na uživatelské prožívání. Dále se diplomantka věnuje pro tuto práci stěžejní analýze hedonického-pragmatického modelu vyvinutého významným HCI výzkumníkem Marcem Hassenzahlem, jehož model ukotvuje celou teoretickou i výzkumnou část této práce. Dále následuje analýza historického vývoje platforem iOS a Android, včetně kontextualizace konceptu platformy a ekosystému, a závěr teoretické části práce tvoří analýza informačního chování a chování spotřebitele.

Ve výzkumné části diplomantka prezentuje dvě výzkumné otázky: 1) jak se liší preference uživatelů iOS a Android platforem podle Hassenzahlova hedonicko-pragmatického modelu, respektive, zda se skupiny liší ve svých preferencích konkrétních hedonických nebo pragmatických atributů interakcí s danými zařízeními a platformami (RQ01) a 2) jak se liší informační chování spotřebitelů obou platforem při hledání informací o chytrých telefonech a o informacích souvisejícího trhu (RQ02), na jejichž základě definuje celkem pět výzkumných hypotéz. Pro vypracování samotného výzkumu si autorka zvolila dvě výzkumné metody: kvantitativní nástroj AttrakDiff specificky navržený Hassenzahlem pro testování UX produktů podle hedonicko-pragmatického modelu a kvalitativní polostrukturované rozhovory pro

hlubší porozumění uživatelů platform a jejich „preferencí, postojů, zážitků a názorů“ a dále pro porozumění „zda a jak vyhledávají informace o smartphonech, když si kupují nový a při kontinuálním použití“ (s. 76).

Protože se má role konzultanta orientovala na části práce věnující se UX a HCI, omezím se ve svém posudku na ohodnocení částí pracujících s teoretickými a historickými znalostmi z těchto dvou domén. V první řadě oceňuje, že se diplomantka rozhodla věnovat práci Marca Hassenzahla a jeho nástroji AttrakDiff. Hassenzahlův teoretický i aplikovaný výzkum patří v akademické HCI/UX literatuře dnes k tomu důležitějšímu a expozice jeho výzkumu na našem ústavu je z mého pohledu užitečná, neboť může sloužit jako odrazový můstek pro další studenty a studentky, kteří se rozhodli věnovat problematice spojené s HCI/UX. Autorka textu se musela ve svém výzkumu také vypořádat s tím, že v širší literatuře HCI a marketingového výzkumu existují paralely k Hassenzahlův hedonicko-pragmatickému modelu. Konkrétně poukazuje na „hedonicko-utility škálu“, která se v různé podobě objevuje v akademické literatuře marketingového výzkumu již od 80. let. Diplomantka dále vykazuje výbornou znalost oborové HCI/UX literatury, kterou pouze neanalyzuje, ale nabízí i svůj syntetický pohled na texty od Manoviche, Dourishe, Grudina nebo Bødkerové. Zároveň vidíme v této práci jasné propojení teoretické a výzkumné části, především v analýze a aplikaci Hassenzahlův hedonicko-pragmatického modelu a AttrakDiff nástroje.

Práce má však i pár problematických částí, co se týče obsahových i formálních aspektů práce. Jak bylo řečeno, diplomantka vykazuje výbornou znalost oborové literatury, avšak místy se její analýza pohybuje příliš po povrchu.

- 1) Například v sekci komentující Hassenzahlův model zmiňuje autorka kritiku Forlizzi a Battarbee (2004), že „odpovědím týkající se emocí je těžké porozumět, natož je kvantifikovat“ (s. 32). Případně další citace Roto et al. (2011) pochybuje o tom, zda kvantifikace uživatelské zkušenosti vede skutečně k lepšímu porozumění UX pro výzkum i designovou praxi. Přestože diskuze nad validitou sociálněvědních metod ke kvantifikaci lidské subjektivity pochopitelně přesahuje samotnou práci, očekával bych, že autorka aspoň nabídne Hassenzahlův vlastní argumentaci, za jakých podmínek je hedonicko-pragmatický model validní. Už jen z toho důvodu, že autorka na tomto modelu staví vlastní práci.
- 2) V sekci 4.4 Android(ists) vs iPhone(ists) (s. 56-58) autorka nabízí shrnutí existující literatury zkoumající z různých pohledů odlišné vlastnosti uživatelů iOS a Android platform. Počítám, že podrobná analýza dosavadní literatury studující iOS a Android uživatele by měla být jednou z hlavních částí celé

práce, neboť výzkum hedonických a pragmatických preferencí uživatelů nevyhnutelně odkazují na charakteristiky uživatelů, především subjektivně orientované aspekty uživatelských preferencí a informačního chování. Přestože autorka cituje relevantní texty, analýza je spíše povrchní a zabírá přibližně dvě stránky. Například v sekci 4.4.1 se citují dva výzkumy týkající se osobnostních rozdílů v upřímnosti, skromnosti mezi uživateli iOS a Androidu, které dochází ke vzájemně si odporujícím výsledkům. Autorka však nenabízí žádnou diskuzi této kontradikce a nechává na čtenáři, ať si domyslí důsledky pro diplomovou práci.

- 3) V práci se také objevuje jedna faktická nepřesnost: mobilní operační systém iOS nevychází z „předchozího operačního systému Darwin“ (s. 34). Darwin nelze chápat jako operační systém, ale pouze jako jádro (kernel) operačního systému, tedy jednu z mnoha komponent operačního systému (jakkoli se jedná o důležitou komponentu).

Vedle těchto méně podstatných obsahových výtek je třeba zmínit potenciálně závažnější formální problémy týkající se citace zdrojů:

- Na přibližně 11 místech textu (stranách 16, 2x 17, 2x 18, 19, 28, 29, 35, 38–39) autorka využívá přímou citaci zdrojů, avšak bez uvedení čísla stránky. Na straně 17 autorka práce cituje na začátku odstavce dva texty Bødkerové a ke konci odstavce uvádí přímou citaci, aniž by autorka uvedla, z jakého ze dvou článků cituje; chybí zde opět i číslo stránky, kde se přímá citace vyskytuje.

Zřejmě nejzávažnější formální problém práce je na stranách 13–14. Autorka na těchto a několika následujících stranách následuje krok za krokem argumentační linii mé vlastní práce (Ferenc, 2018, s. 33–34), kde vůbec poprvé v českém kontextu syntetizují práci Paula Dourishe (2001), Grudina (2012) a Lva Manoviche (2000). Autorka sice mou práci na s. 13 a s. 15 řádně cituje, domnívám se však, že autorka dále parafrázuje mou práci v prvním odstavci (s. 13–14) v sekci „2.2.2 From electrical to embodied interaction (Dourish 2001)“ bez toho, aniž by řádně citovala (Ferenc, 2018, s. 33–34) coby zdroj svého úvodního odstavce. Vedle zřejmé podobnosti s neuvedeným zdrojem (Ferenc, 2018, s. 33–34) je dále možné uvést, že pokud by autorka citovala přímo od Dourishe, pravděpodobně by v následující větě „Based on this observation, he distinguishes five stages of interaction evolution: electrical, symbolic, **text**, graphical and, in his term, embodied interaction – a pair of tangible and social computation“ (zvýraznění je mé) neuvedla „text“, ale správně anglicky viz (Dourish 2001) „textual“. Je tedy pravděpodobnější, že nesprávný název Dourishova vývojového období vznikl překladem z českého textu (Ferenc, 2018, s. 33–34), kde je česky přeloženo dané

vývojové období „textual“ jako „textové“. Zřejmě nejdůležitější důkaz pro chybějící citaci zdroje pro parafrázování (Ferenc, 2018, s. 33-34) je ten, že mám od diplomantky k dispozici starší verze její diplomové práce, ve kterých *se nachází* citace na (Ferenc, 2017, tzn. citace na Ference, ale nesprávný rok). Z výše uvedeného tedy docházím k závěru, že studentka na stranách 13–14 využila mou práci (Ferenc, 2018), konkrétně (Ferenc, 2018, s. 33–34) coby zdroj pro svou parafrázi bez toho, aniž by zdroj zde citovala. I s přihlédnutím k tomu, že ostatní pasáže práce čerpající z (Ferenc, 2018) jsou řádně citované, vyhodnocuji toto opomenutí jako neúmyslné.

Co se týče slohového zpracování a gramatiky, považuji anglicky psaný text této práce za výborný: práce je velmi čtivá a vhodným akademickým jazykem si zachovává čtivost i v teoretických sekcích zabývajících se obtížnými teoreticko-historickými koncepty. Zároveň jsem neobjevil žádné vážné gramatické chyby nebo překlapy.

Oceňuji, že si diplomantka vybrala pro téma své práce aktuální téma zaměřené na problematiku evaluace uživatelského zážitku v paradigmatu „User Experience“ v oboru Human-computer interaction. Dále oceňuji perfektní znalost oborové literatury a schopnost vybrané zdroje nejen řádně analyzovat, ale také syntetizovat. V neposlední řadě považuji za přínosné pro český výzkum HCI expozici práce Marca Hassenzahla a možná vůbec první český překlad jeho nástroje AttrakDiff.

Na základě svého porozumění formálním pravidlům psaní akademických prací se však domnívám, že v kvůli výše uvedeným formálním problémům práce bohužel obsahuje neúmyslný plagiát. Přidám-li k tomu problematické přímé citování bez uvedení stránky zdroje, nemohu práci, ze své pozice konzultanta částí o HCI a UX, doporučit k obhajobě, pokud diplomantka nevypracuje příslušná Errata.

Pod podmínkou, že Errata do obhajoby budou vypracována, práci **doporučuji** k obhajobě a navrhuji hodnocení „velmi dobře“.

Hodnotící tabulka

Aspekty práce	Vysvětlení	Možné hodnocení
metodologie a věcné zpracování tématu	30	0 – 40 bodů
přínos a novost práce	15	0 – 20 bodů
citování, korektnost citování, využití inf. zdrojů	5	0 – 20 bodů
slohové zpracování	15	0 – 15 bodů
gramatika textu	5	0 – 5 bodů
CELKEM	70	

Výsledné hodnocení práce

Bodový zisk za práci	Hodnocení práce
0 – 50 bodů	Neprospěl, nedoporučeno k obhajobě
51 – 60 bodů	Dobře (3)
61 – 80 bodů	Velmi dobře (2)
81 – 100 bodů	Výborně (1)

VPraze..... dne22. 8. 2021.....

Mgr. Jakub Ferenc