

**Preliminary communication**

**UDK: 61:004.5**

**004.5:316.77**

**<https://doi.org/10.32903/p.8.1.1>**

**Ana Mirković Moguš (Hrvatska)**

Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti, Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku

amirkovic@foozos.hr

## **ULOGA POVRATNIH INFORMACIJA KORISNIKA U OPTIMIZACIJI DIGITALNIH APLIKACIJA ZA ZDRAVLJE**

### **Sažetak**

Digitalne aplikacije za zdravlje predstavljaju značajan potencijal za rješavanje suvremenih zdravstvenih izazova. Unatoč sve većem broju osoba koje koriste upute koje im daju mobilne aplikacije za zdravlje, razina pridržavanja istima i dalje je niska što nepovoljno utječe na ukupnu učinkovitost tih aplikacija. Istraživanja koja se bave temeljnim uzrocima ovakve niske angažiranosti nedostatan su zastupljena, iako je korisničko iskustvo važan čimbenik u prihvatanju tih aplikacija.

Analiza korisničkih recenzija mobilnih aplikacija za zdravlje može pružiti uvid u korisnička iskustva, uključujući značajke koje su korisnici ocijenili pozitivnim ili im pak nedostaju, čime se usmjerava budući razvoj i poboljšanja aplikacija. Cilj je istraživanja analizirati povratne informacije korisnika o javno dostupnim aplikacijama za zdravlje kako bi se identificirale njihove prednosti i nedostaci te utvrdile smjernice za njihovo poboljšanje. Analizirane su recenzije korisnika 102 aplikacije za zdravlje iz Apple App Storea i Google Playa primjenom tematske analize i analize sentimenta. Rezultati pokazuju da korisnici preferiraju jednostavnost korištenja aplikacija, prilagodljive značajke, motivacijske elemente i kvalitetnu korisničku podršku. S druge strane, neadekvatna upotrebljivost, tehnički nedostaci, neodgovarajuća korisnička podrška te zabrinutost oko sigurnosti i privatnosti podataka najčešći su razlozi odustajanja korisnika od korištenja aplikacija za zdravlje.

**Ključne riječi:** upotrebljivost, personalizacija, tematska analiza, analiza sentimenta, korisničko iskustvo