

18 POUŽITEĽNOSŤ WEBU

Kým prístupnosť sa zameriava predovšetkým na používateľov s nejakým obmedzením, použiteľnosť sa snaží o ústretovosť voči všetkým používateľom webu. Treba si však uvedomiť, že prístupnosť a použiteľnosť spolu súvisia a nie sú striktne oddelené.

Približne 40 % návštevníkov sa na webové sídlo nikdy nevráti, ak ich prvá návšteva viedla k negatívnej skúsenosti.

DISKUTUJTE

- Kedy je podľa vás nejaká vec použiteľná?
- Aké vlastnosti musí mať napríklad použiteľný mobilný telefón? Stačí, aby nebol pokazený?
- Diskutujte o webových sídlach, ktoré navštevujete neradi. Uveďte aspoň tri dôvody, prečo tomu tak je.
- Diskutujte o webových sídlach, ktoré ste navštívili len raz a povedali ste si „Sem už nikdy viac!“. Uveďte aspoň tri dôvody, prečo tomu tak bolo.



Použiteľný web

Použiteľnosť (usability) webovej stránky určuje:

- jej ovládanie,
- rýchlosť orientovania sa používateľov,
- jej pochopenie,
- jednoduchosť a nenáročnosť.

Použiteľný web sa vyznačuje nasledujúcimi vlastnosťami.

- Používateľ rýchlo pochopí a dokáže používať web, na ktorý prišiel po prvý krát.
- Používateľ ľahko a rýchlo dokáže dosiahnuť svoj cieľ.
- Používateľ si usporiadanie a ovládanie webu zapamätá a rýchlo sa mu vybaví, keď sa po určitom čase naň vráti.
- Používateľ robí minimum závažných chýb a z každej chyby sa rýchlo spamätá.
- Používanie webu prináša používateľovi príjemný zážitok.

Na zle použiteľnom webe používateľa:

- zmätkujú,
- nevedia dosiahnuť cieľ, pre ktorý na webové sídlo prišli,
- často robia chyby a z chýb sa nevedia spamätať,
- často zabúdia,
- keď sa vyskytne prekážka, opúšťajú stránku so zlým pocitom.



ÚLOHA 18.1

Analyzujte použiteľnosť nasledujúcich webových sídiel.

- a) Je navigácia na webovom sídle <https://trencin.sk/> konzistentná (na všetkých stránkach rovnaká) a prehľadná?
- b) Je jasné zameranie a určenie stránky <http://www.centrummemory.sk/>?
- c) Má text na stránke <https://kratkosrstemorca.webnode.sk/privykanie/> vhodnú štruktúru? Dá sa v ňom dobre orientovať?
- d) Sú odkazy na stránke <http://www.vsetkoomorcatach.wbl.sk/zdrave-morca.html> jasne vizuálne oddelené?



ÚLOHA 18.2

Nájdite webovú stránku, ktorá podľa vás nespĺňa vlastnosti dobre použiteľného webu. Uveďte dôvody svojho výberu.

Princípy použiteľnosti webu

Teraz uvedieme sedem základných princípov [22], ktoré treba dodržiavať, aby bol web dobre použiteľný.

Princíp 7±2

Podľa G. A. Millera si bežný človek udrží v krátkodobej pamäti päť až deväť vecí. Navigácia by preto nemala obsahovať viac ako 5 až 9 položiek.

Princíp dvoch sekúnd

Zo skúseností vieme, že čím menej musíme pri práci s webovou stránkou čakať, tým radšej s ňou pracujeme. Používatelia by na odozvu systému nemali čakať viac ako 2 sekundy.

Princíp troch kliknutí

Používatelia prestanú webové sídlo používať, ak na nájdenie akejkoľvek informácie potrebujú viac ako tri kliknutia. Webové sídlo by preto malo mať jednoduchú a intuitívnu navigáciu.

Princíp 80/20

Návštevníci webu sa potrebujú dostať s minimálnou námahou k maximálnemu množstvu informácií. Tiež možno povedať, že na najnavštevovanejších stránkach stačí používateľom venovať 20% času a námahy na to, aby získali 80% informácií.

Princíp dobrej interakcie s používateľom

Ben Shneiderman navrhol nasledujúce pravidlá pre interakciu používateľa s počítačovými systémami vo všeobecnosti.

- Usilujte sa o konzistenciu.

- Umožnite používanie klávesových príkazov.
- Ponúkajte informatívnu spätnú väzbu.
- Ponúkajte jednoduché spracovanie chýb.
- Podporujte pocit získanej kontroly.
- Umožnite jednoduché navrátenie akcií.

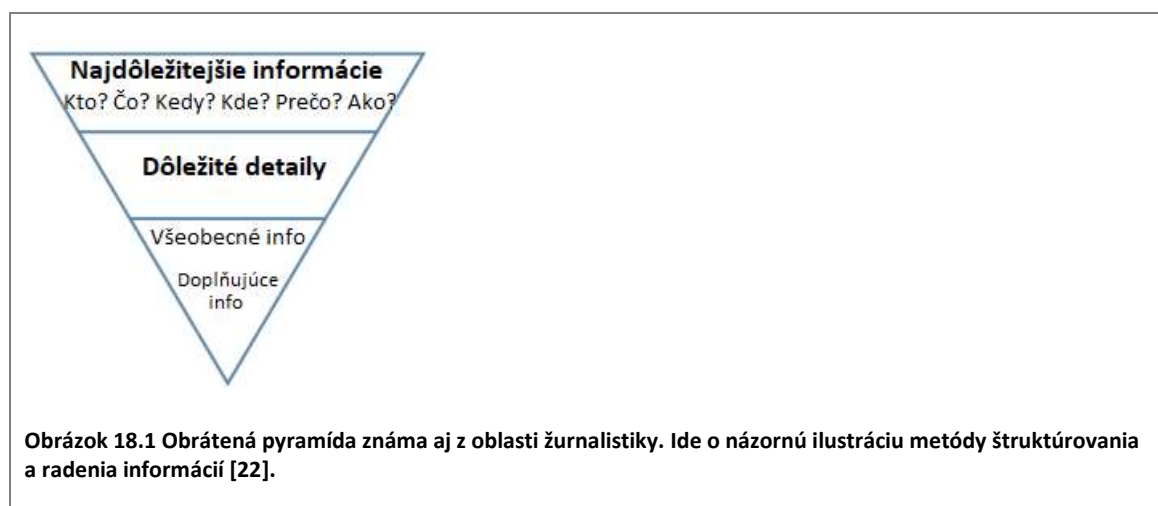
Fittsov princíp

V roku 1954 Paul Fitts zistil, že ľudské smerovanie k cieľu závisí od vzdialenosti od cieľa a od jeho veľkosti. Takže dosiahnutie cieľov, ktoré sú menšie a vzdialenejšie, je časovo náročnejšie.

To znamená, že prvky, na ktoré sa bude často klikať, treba umiestniť vo vrchnej časti stránky alebo na postrannom paneli a nie v spodnej časti stránky.

Princíp obrátenej pyramídy

Najprv treba uviesť súhrnné informácie a až potom podrobnejšie detaily o téme.



ÚLOHA 18.3

Nájdite stránky, ktoré nespĺňajú niektoré z uvedených princípov použiteľnosti webu. Uvedte ktoré princípy nie sú splnené. Zdôvodnite svoje tvrdenie.



Testovanie použiteľnosti webu

Test použiteľnosti je metóda overovania, či a akým spôsobom je schopný návštevník používať webovú stránku a plniť na nej úlohy, pre ktoré bola vytvorená. Tento test sa vykonáva pri vytváraní webu a zavádzaní nových funkčných prvkov. Cieľom je overiť, či bežný používateľ používa funkcie webovej stránky tak, ako to autor predpokladal.

Na **testovanie použiteľnosti** sa zväčša vyberá skupina ľudí, ktorí by mali byť typickými návštevníkmi webu. Títo používatelia dostávajú niekoľko úloh, ktoré by mali v prostredí webovej stránky vyriešiť.

Typicky sú to úlohy rôznej zložitosti od vyhľadania konkrétnej informácie až po komplikovanejšie úlohy, napríklad uzatvorenia objednávky na nejaký tovar v testovanom eshope.

Pri riešení úloh sú testovaní používatelia sledovaní špecialistami na **testy použiteľnosti** a zistené fakty o ich správaní v prostredí webovej stránky sú zaznamenávané, vyhodnocované a následne potom zohľadnené pri ďalšom vývoji webovej stránky.



ÚLOHA 18.4

Otestujte použiteľnosť niektorej stránky, ktorú často navštevujete. Požiadajte o pomoc troch nezávislých používateľov, najlepšie počítačových nováčikov. Pripravte pre nich napríklad nasledujúce otázky, na ktoré by mali počas testovania odpovedať.

- Na akú webovú stránku som sa dostal?
- Na čo slúži táto webová stránka?
- Kde je navigácia a viem sa pomocou nej dostať, kam chcem?
- Kde sú kontaktné informácie?
- Ako sa mi číta text na stránke? Je dostatočný kontrast?
- Ako na mňa stránka pôsobí vizuálne?

Ak webové sídlo obsahuje e-shop, možno doplniť nasledujúce otázky.

- Chcem spraviť objednávku, viem ako na to?
- Ako sa mi na stránke vyhľadáva?
- Je ponuka služieb/produktov prehľadná?
- Ako si vytvorím zákaznícky účet?
- Ako stornujem/zopakujem/doplním objednávku?
- Kde si prezriem históriu mojich objednávok?

Testovaných používateľov webu je potrebné sledovať počas toho, ako používajú stránku a treba si robiť poznámky (čo o stránke hovoria, ako sa správajú, čo im robí problémy, atď.).



ÚLOHA 18.5

Otestujte použiteľnosť vašej školskej webovej stránky. Návrhy na zlepšenie prediskutujte so spolužiakmi.