

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. Uvedte aspoň tri dôvody, prečo tomu tak je.
- Diskutujte o webových sídlach, ktoré ste navštívili len raz a povedali ste si „Sem už nikdy viac!“. Uvedte aspoň tri dôvody, prečo tomu tak bolo.



18.1 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 používatelia:

- zmätujú,
- 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.

- Je navigácia na webovom sídle <https://trencin.sk/> konzistentná a prehľadná?
- Je jasné zameranie a určenie stránky <http://www.centrummemory.sk/>?
- Má text na stránke <https://kratkosrstemorca.webnode.sk/privykanie/> vhodnú štruktúru? Dá sa v ňom dobre orientovať?
- 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.

18.2 Princípy použiteľnosti webu

Teraz uvedieme sedem základných princípov, 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

Výrazné zlepšenie sa dá dosiahnuť, ak venujete väčšiu pozornosť 20% používateľov, ktorí predstavujú 80% vášho zisku.

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.

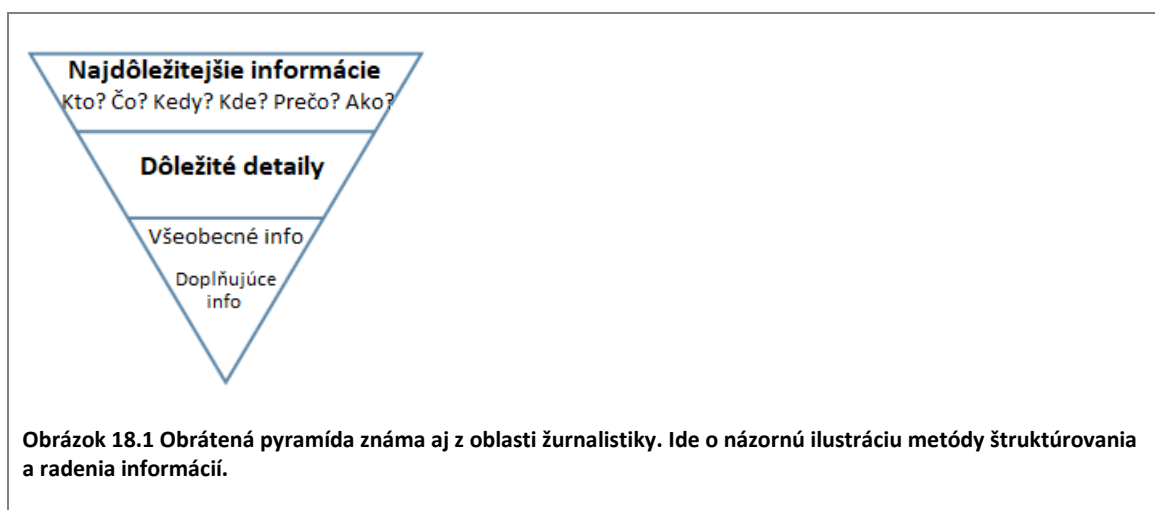
Fittsov princíp

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.



18.3 Testovanie použiteľnosti webu

Test použiteľnosti je metóda overovania, či a akým spôsobom je schopný používateľ 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 je logo stránky, čo vyjadruje?
- 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.

18.4 Metodické pokyny pre učiteľa

CIEĽ

Cieľom je, aby študenti:

- oboznámili sa s vlastnosťami používateľsky prítulného webového sídla,
- vedeli otestovať použiteľnosť webového sídla,
- vedeli vytvoriť používateľsky prítulné webové sídlo.

MOTIVÁCIA

V úvode hodiny môžu študenti diskutovať o webových sídlach, ktoré navštevujú radi a o tých, ktoré navštevujú neradi a o vlastnostiach týchto sídiel.

VÝKLAD

Výkladová časť obsahuje informácie o princípoch použiteľnosti webu a návod na testovanie použiteľnosti.

Návody k úlohám.

18.1 Pri analýze webových sídiel by si mali študenti uvedomiť nasledujúce.

- a) Navigácia na webovom sídle <https://trencin.sk/> pôsobí veľmi zmätočným dojmom. Na úvodnej stránke je umiestnená inde ako na ďalších stránkach. Po voľbe položky KULTÚRA A TURIZMUS sa používateľ dokonca dostane na stránku s nekonzistentným zhlľadom a nevie sa vrátiť. Navigácia s rovnakými položkami je aj vo vrchnej časti a aj v ľavej časti stránok.
- b) Podľa úvodných informácií na stránke <http://www.centrummemory.sk/> nie je jasné, či sa jedná o stránku Slovenskej Alzheimerovej spoločnosti, či Centra Memory, alebo Neurologického ústavu SAV.
- c) Text na stránke <https://kratkosrstemorca.webnode.sk/privykanie/> nemá takmer žiadnu štruktúru. Písmo má v rámci celého textu rovnaké vlastnosti – veľkosť, rez, font. Používateľ musí čítať všetko zaradom. Ak ho v čítaní niečo vyruší, nevie kde prestal čítať. V texte chýbajú orientačné body. Ani obrázky nie sú zobrazené.
- d) Odkazy na stránke <http://www.vsetkoomorcatach.wbl.sk/zdrave-morca.html> nie sú podčiarknuté, ako to býva zvykom. Zmätočne pôsobí text, ktorý je podčiarknutý, ale nie je to text odkazov.

ZHRNUTIE

V závere by mala opäť nasledovať krátka diskusia. V rámci nej by si mali študenti uvedomiť, že súčasťou tvorby webu je aj jeho testovanie s reálnymi nezávislými používateľmi a následné zlepšovanie jeho vlastností.