

Paweł Śledziński¹

Badanie funkcjonalności stron WWW firm oferujących wózki przemysłowe

Po raz kolejny prezentujemy Czytelnikom badania funkcjonalności stron www – tym razem wybranych firm oferujących wózki przemysłowe. Chcemy zwrócić uwagę na korzyści, jakie przyniosą przedsiębiorstwom dobrze zaprojektowane strony internetowe w relacjach z obecnymi i potencjalnymi klientami. A błędy? Po prostu warto je szybko naprawić. Redakcja

Przebadano strony internetowe 18 firm zajmujących się produkcją lub dystrybucją wózków przemysłowych². Strony te przeznaczone są praktycznie wyłącznie na potrzeby klientów biznesowych. Za spełnienie danego kryterium przyznawano jeden punkt. Maksymalna liczba punktów do zdobycia w badaniu wynosiła 24 punkty. Najlepszy serwis zdobył zaledwie 10 punktów, a najlepszy wynik (20 punktów) uzyskały cztery firmy.

Błędy podzielono na 4 grupy. Pierwsza grupa określa możliwości nawiązania kontaktu z firmą, druga ocenia wybrane aspekty funkcjonalności serwisu, trzecia poziom utrudnień występujących w serwisie, a czwarta to pokazanie liczby błędów według walidatora W3C (*ang. World Wide Web Consortium – www.w3.org*).

Poniżej omówiono kilka najczęściej pojawiających się błędów. Jednym z nich jest stosowanie w serwisach czcionki, która nie jest skalowalna. Błąd ten spowodowany jest bezwzględnym określeniem rozmiaru czcionki w kodzie strony. Oznacza to, że niezależnie od rozdzielczości ekranu komputera użytkownika, czy też jego preferencji, dotyczących wielkości czcionek, czcionka będzie miała zawsze taki sam rozmiar. Jest to szczególnie uciążliwe dla osób ze słabszym wzrokiem.

W przypadku bardziej rozbudowa-

nych serwisów, ułatwieniem dla użytkowników jest umieszczenie okna wyszukiwarki na każdej podstronie. Internauci w sytuacji, gdy nie udaje im się odnaleźć poszukiwanych informacji przy pomocy oferowanych narzędzi nawigacyjnych, często sięgają właśnie do wyszukiwarek. W momencie, gdy nie mają takiej możliwości bardzo często zdegrustowani opuszczają daną stronę i udają się do konkurencji.

Kolejny błąd, pojawiający się na prawie wszystkich stronach, to brak odróżnienia hiperłączy odwiedzonych od tych, które nie zostały jeszcze odwiedzone. Jest to błąd, utrudniający w znaczny sposób nawigację użytkownikom. Osoba, która weszła na stronę, przegląda ją i w pewnym momencie zaczyna zastanawiać się, czy już była wcześniej na tej stronie, czy nie. Czy powinna skorzystać z hiperłączy, czy też nie ma to sensu, bo już wcześniej z niego skorzystała. Błąd związany z brakiem różnicy w wyglądzie hiperłączy odwiedzonych i nie odwiedzonych zalicza się do „grzechów głównych” twórców stron internetowych.

W badanych serwisach rzadko występuje mapa strony. Ułatwia ona użytkownikom poruszanie się po bardziej rozbudowanych serwisach. Dzięki niej użytkownicy łatwiej znajdują poszukiwane przez siebie informacje. Mapa strony zwiększa poczucie bezpieczeństwa użytkowników, ponieważ daje im ona możliwość odnalezienia się w przypadku zagubienia w trakcie nawigacji w obrębie danego serwisu.

W sieci przyjęto się wiele standardów. W momencie, gdy nie są one przestrzegane, powoduje to dezorientację i zagubienie użytkownika. Jednym z takich standardów jest logo umieszczone na górze strony, najczęs-

ciej w lewym górnym rogu, które powinno być linkiem do strony głównej. Pozwala to użytkownikom w prosty sposób wrócić do strony głównej. Jest to ważne szczególnie w sytuacji, gdy użytkownik trafi na jedną z podstron serwisu, np. korzystając z wyszukiwarki internetowej. Niestety w połowie zbadanych serwisów logo nie jest linkiem do strony głównej.

Wśród zbadanych serwisów tylko serwis firmy Jungheinrich Polska Sp. z o.o. posiada własne, wartościowe strony błędów. Strony te dają możliwość przekazania użytkownikowi w prosty i przystępny sposób, dlaczego wystąpił błąd. Zamiast skomplikowanego i niezrozumiałego kodu o błędzie otrzymuje on wówczas prosty komunikat i instrukcję dalszego postępowania. Brak własnych stron o błędach wpływa negatywnie na poziom funkcjonalności serwisu.

Prawie połowa badanych serwisów nie umożliwia użytkownikom dostępu do zawartości w przypadku wpisania adresu strony bez subdomeny "www". Dobrze zaprojektowana strona powinna ładować się w przypadku wpisania adresu w postaci „www.nazwaserwisu.pl”, a także w postaci „nazwaserwisu.pl”.

Żadna z badanych stron głównych nie spełnia standardów międzynarodowej organizacji W3C. Liczba błędów znalezionych na stronach waha się od 2 do 319.

Warto zwrócić uwagę na to, że znaczną większość zidentyfikowanych błędów można poprawić szybko i minimalnym kosztem. Korzyści z wprowadzenia tych zmian wielokrotnie przewyższają ich koszty. Rosnąca świadomość polskich przedsiębiorców pozwala mieć nadzieję na to, że z czasem liczba stron funkcjonalnych i przyjaznych dla klientów będzie rosła.

¹ Autor jest specjalistą ds. badania funkcjonalności serwisów www. E-mail: pawel@sledzinski.pl

² Wyniki badań pochodzą z 03.08.2006 r.

	Zremb Gliwice	Zeppelin	Zakrem	Wandalex S.A.	Still Polska	Service-Trucks (Balcancar)	Promag S.A.	OMV Polska Sp. z o.o.	Marubeni Construction Machinery Poland Sp. z o.o.	LOGIS Systemy Logistyki Magazynowej	Linde Material Handling Polska S.A.	Lemarpol	Junghelmrich Polska Sp. z o.o.	Forklift Sp. z o.o.	Entor	Elektroprogram	BT Polska Sp. z o.o.	Aprolis Sp. z o.o.	
KONTAKT																			
Stacjonarny numer telefonu	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kontaktowy formularz WWW	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓
Kontaktowy adres e-mail	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
PUNKTY (max 3):	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
FUNKcjONALNOŚĆ SERWISU WWW																			
Brak problemów z nawigacją (menu)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Menu główne nie zawiera więcej niż 7 pozycji	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Menu jest takie samo na wszystkich stronach	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Menu znajduje się w tym samym miejscu na każdej stronie	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Wszystkie aktywne elementy menu zmieniają wygląd po najechaniu na nie myszką	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Czcionka jest skalowalna	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Wyszukiwarka jest dostępna na każdej stronie	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Jest informacja w jakim jesteśmy dziale	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Wyróżnienie linków odwiedzonych	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mapa wifitry	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Logo jest linkiem do strony głównej	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Strona nie zawiera ramek (znacznik <frame>)	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kodowanie polskich znaków (ISO 8859-2)	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Oddzielenie formy od treści (np. CSS)	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pasek stanu nie jest wykorzystywany do przekazywania informacji	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Paski przewijania nie mają zmienionych kolorów	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Serwis posiada własne, przydatne strony błędów	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Serwis ładuje się tak samo z subdomeną "www", jak i bez tej subdomeny	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
PUNKTY (max 18):	9	12	12	14	10	12	14	12	14	10	12	5	14	12	13	9	12	14	11
UTRUDNIENIA																			
Intro nie występuje lub można je pominąć	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dźwięk w tle nie występuje lub można go wyłączyć w łatwy sposób	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dane ze strony można skopiować	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
PUNKTY (max 3):	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
SUMA CAŁKOWITA (max 24):	14	18	17	20	18	20	16	10	20	18	10	20	17	18	13	18	20	19	17
Procentowa liczba uzyskanych punktów (max 100%):	58%	75%	71%	83%	75%	83%	67%	75%	42%	83%	71%	75%	71%	75%	54%	75%	83%	79%	71%
STANDARDY W3C.ORG																			
Liczba błędów na stronie głównej - walidator W3C.org (stan na 03.08.2006)	14	41	38	31	2	49	43	54	18	45	18	43	45	4	41	12	**	319	53
Uwagi: * - serwisy firm Forklift i Promag posiadają Mapę strony, ale z błędem uniemożliwiającym skorzystanie z niej ** - serwis firmy Still posiada błąd uniemożliwiający sprawdzenie liczby błędów walidatorem W3C.org																			