

Badanie funkcjonalności stron WWW wybranych producentów regałów magazynowych – II edycja²

Przeprowadziliśmy badania funkcjonalności stron internetowych 13 firm zajmujących się produkcją regałów magazynowych. Zgodnie z tym, co prezentowaliśmy w poprzednich numerach „Logistyki”, w tym roku powtarzamy badania zeszłoroczne, prowadzone

w tych samych branżach. Pierwsze badanie funkcjonalności stron WWW firm zajmujących się produkcją regałów magazynowych zostało wykonane w zeszłym roku w numerze 6/2006 „Logistyki”. Powtórzenie badania ma na celu porównanie z wynikami z zeszłego ro-

ku i ocenę, czy firmy wprowadziły zmiany na swoich stronach, w celu zmniejszenia liczby błędów, które zostały poprzednio zidentyfikowane.

Badanie tradycyjnie zostało podzielone na 4 kategorie. Pierwsza określa możliwość nawiązania kontaktu z fir-

¹ Autorem badania jest Paweł Śledziński, właściciel firmy Perfect One, badającej użyteczność i funkcjonalność stron internetowych oraz prowadzącej doradztwo dla firm w tym zakresie [www.PerfectOne.pl] (przyp. red.).

² Wyniki badań według stanu na 8 listopada 2007 r. (przyp. red.).

mą, druga jest oceną wybranych aspektów funkcjonalności serwisu, trzecia kategoria określa poziom utrudnień, jakie występują w serwisie, a czwarta pokazuje liczbę błędów znajdujących się na stronie głównej serwisu, według walidatora W3C (World Wide Web Consortium – www.w3.org).

W pierwszej części badania zaobserwowaliśmy jedynie kosmetyczne zmiany. Najczęściej unikaną formą kontaktu jest formularz WWW. Natomiast tylko jedna z firm – Constructor Polska Sp. z o.o. nie podaje na swojej stronie w dziale kontakt adresu e-mail. Podsumowując tę część badania warto podkreślić, że im więcej możliwych form nawiązania kontaktu z firmą, tym lepiej dla klienta. Dlatego też zachęcamy firmy do udostępnienia brakujących form kontaktu w jak najkrótszym czasie.

W drugiej części badania, dotyczącej funkcjonalności stron, praktycznie nie zaobserwowano żadnych zmian. Wyjątek stanowią dwie firmy – MTL ASCO Sp. z o.o. oraz SSI SCHÄFER Sp. z o.o.

Obie firmy w największym stopniu poprawiły swoje strony zwiększając o 4 liczbę punktów uzyskanych w badaniu. Najlepiej w tej części badania wypadła firma Jungheinrich Polska Sp. z o.o. mimo tego, że nie wprowadziła od zeszłego roku na swojej stronie żadnych zmian, wpływających na zwiększenie liczby uzyskanych punktów. Firma ta uzyskała ponad 80% punktów możliwych do zdobycia w tej części badania. Tuż za nią uplasowały się dwie kolejne firmy: MTL ASCO Sp. z o.o. oraz PROMAG SA z czternastoma punktami, co daje nieco ponad 75% możliwych do uzyskania punktów.

W większości firmy nadal ignorują osoby ze słabszym wzrokiem, uniemożliwiając im zwiększenie rozmiaru wyświetlanej na ekranie czcionki. Jedynie dwie firmy ułatwiają nawigację swoim klientom, odróżniając innym kolorem hiperłącza odwiedzone od tych, które jeszcze nie zostały odwiedzone. Jedynie strona Jungheinrich Polska Sp. z o.o. posiada wartościowe strony błędów, które pomagają dotrzeć do poszu-

kiwanej strony, na przykład w sytuacji, gdy użytkownik błędnie wpisze adres strony w przeglądarce.

Pocieszające jest, że w trzeciej części, dotyczącej utrudnień występujących na stronie, wszystkie firmy – poza jedną – uzyskały maksymalną liczbę punktów.

Niestety żadna z przebadanych stron głównych nie jest całkowicie zgodna ze światowymi standardami organizacji World Wide Web Consortium (W3C.org). Najlepszy wynik w tej części badania uzyskał SSI SCHÄFER Sp. z o.o. (tylko 2 błędy), a tuż za nią uplasowała się firma CORDES Polen Sp. z o.o., posiadająca tylko 4 błędy. Poprawa błędów opisanych w tej części badania wymaga tylko i wyłącznie większej dbałości o poprawność kodu ze strony programistów. Wprowadzenie zmian mających na celu wyeliminowanie tych błędów sprawi, że strona będzie się wyświetlała poprawnie w większej liczbie przeglądarek i większa liczba użytkowników będzie

miała ułatwiony dostęp do zasobów stron firmowych.

Badanie funkcjonalności stron WWW firm produkujących regały podsumowuje ponowny, ogólny przegląd funkcjonalności najważniejszych serwisów z kilku wybranych branż związanych z logistyką. Czasopismo „Logistyka” w zeszłym roku jako jedno z pierwszych w Polsce podjęło się publikacji tego typu badań. W tym roku ponowiliśmy te badania, by sprawdzić, czy coś się zmieniło na lepsze w porównaniu z zeszłym rokiem. Niestety, ponowny przegląd branż przyniósł rozczarowanie. Firmy w zdecydowanej większości całkowicie zignorowały

swoich klientów i ich potrzeby, nie eliminując błędów utrudniających wygodne korzystanie ze stron.

Głównym powodem, dla którego podjęliśmy ten trudny temat, było zwrócenie uwagi przedsiębiorców na znaczenie problemu, jakim jest funkcjonalność stron internetowych. Żadna z firm nie może pozwolić sobie na lekceważenie wygody użytkowników i utrudnianie klientom korzystania ze swojej strony firmowej. Bardzo często negatywna ocena strony w oczach użytkowników przekłada się na negatywną opinię o całej firmie i bardzo negatywnie wpływa na jej wizerunek wśród klientów.

W każdej z badanych przez nas branż mamy do czynienia z nasiloną walką konkurencyjną. By wygrać z konkurencją w Internecie nie wystarczy mieć ładną, estetyczną stronę. Strona musi realizować wszystkie stawiane jej cele, a przede wszystkim musi umożliwiać użytkownikom w jak najprostszy sposób dotarcie do poszukiwanych przez nich informacji. To jest właśnie powodem, dla którego warto zwrócić baczną uwagę na to, by serwis był funkcjonalny. Dobrze przemyślane działania, mające na celu poprawę funkcjonalności stron firmowych, są zawsze opłacalne. Efektem jest zadowolenie użytkowników i profesjonalny wizerunek firmy w Internecie.

	CONSTRUCTOR POLSKA Sp. z o.o.	CORDES Polen Sp. z o.o.	Jungheinrich Polska Sp. z o.o.	IGMAG Sp. z o.o.	Logos Sp. z o.o.	MTL ASCO Sp. z o.o.	ORSC Sp. z o.o.	PROFIL POLSKA Sp. z o.o.	PREMAG S.A.	SSI SCHÄFER Sp. z o.o.	STOW POLSKA Sp. z o.o.	W.M. POMTOR Wytwórnia Mebli i Inne Sp. z o.o.	WANDALEX S.A.
KONTAKT													
Stacjonarny numer telefonu	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kontaktowy formularz WWW	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kontaktowy adres e-mail	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
PUNKTY (max 3):	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	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 witryny	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
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):	12	9	12	15	6	14	10	13	14	13	8	10	13
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):	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
SUMA CAŁKOWITA (max 24):	17	14	17	21	11	20	15	18	20	18	14	15	19
Procentowa liczba uzyskanych punktów (max 100%):	71%	58%	71%	88%	46%	83%	63%	75%	83%	75%	58%	63%	79%
STANDARDY W3C.ORG													
Liczba błędów na stronie głównej - walidator W3C.org (stan na 08-11-2007)	46	4	30	61	18	23	68	57	52	2	**	22	**
Uwagi:													
* - serwis firmy NEDCOM Silesia Sp. z o.o. nie został poddany badaniu ze względu na brak polskiej wersji językowej strony													
** - serwis firm Stow i Wandalex posiadają błąd uniemożliwiający sprawdzenie liczby błędów walidatorem W3C.org													