



# Użyteczność stron internetowych

## Użyteczność

**Użyteczność** (ang. *usability*) jest to dziedzina wiedzy dotycząca interaktywnych urządzeń i aplikacji, która określa stopień, w jakim ludzie są w stanie wykonać serię pewnych zadań korzystając z danego interfejsu. W praktyce, celem użyteczności jest przystosowanie stron internetowych, aplikacji lub systemów informatycznych do docelowego użytkownika, aby mógł zrobić to, co chce, w sposób, w jaki oczekuje - bez przeszkód, bez wahań i bez pytań.



## Podstawowe zasady użyteczności

### Poprawność pod względem funkcjonowania

Podstawowym kryterium usability jest poprawne udostępnianie przez system funkcji, których potrzebuje użytkownik. Software, który nie pozwala ludziom wykonywać ich zadań nie jest zgodny z zasadami użyteczności.

### Skuteczność w używaniu

Skuteczność wyznaczana jest przez czas lub ilość akcji potrzebnych do wykonania danego zadania. Procedury, do których wykonania potrzeba mniej czasu, są bardziej skuteczne.

### Prostota nauki

Prostota nauki związana jest z procesem uczenia się przez nowych użytkowników wykonywania procedur interfejsu (czy nowi użytkownicy potrafią poprawnie wykonać procedury, czy nauka wymaga powtórzeń, czy potrzebny jest długi czas do namysłu przy kolejnych krokach). Im mniej kroków dana procedura zawiera, tym łatwiejsza jest do nauczenia.

### Prostota zapamiętywania

O prostocie zapamiętywania świadczy stopień, w jakim system obciąża ludzką pamięć.

### Tolerancja błędów

Tolerancja błędów jest określana poprzez stopień zapobiegania błędom, prostoty ich wykrywania oraz identyfikacji w momencie wystąpienia, a także możliwości poprawy po zidentyfikowaniu problemu.

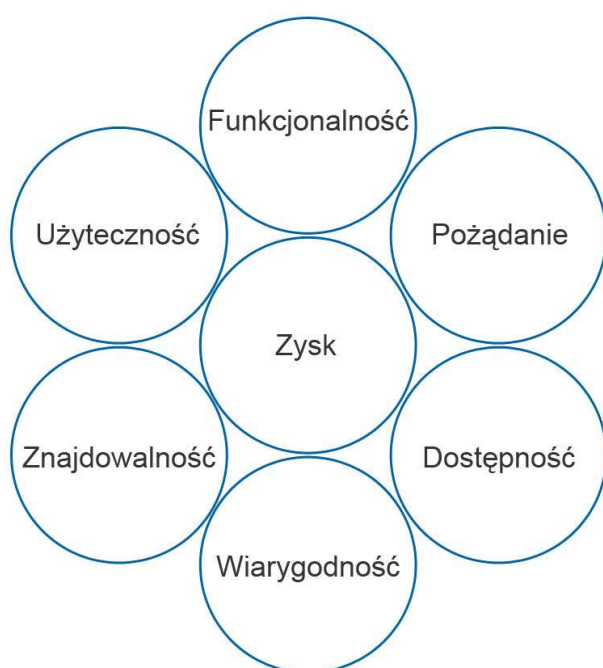


## Subiektywne zadowolenie

Usability jest w końcu zależne od odczuć towarzyszących użytkownikom podczas korzystania z systemu. Satysfakcja użytkownika jest połączeniem wszystkich powyższych kryteriów.

## User Experience

**Doświadczenie użytkownika** (ang. *user experience*) jest terminem, który opisuje całość wrażeń, których doświadcza użytkownik podczas korzystania z serwisu internetowego.



**Znajdowalność** - łatwe odnalezienie serwisu (np. SEO, marketing)

**Pożądanie** - efektowna prezentacja produktu

**Wiarygodność** - wzbudzenie zaufania (czy produkt spełni swoje zadanie)

**Dostępność** - dostępna informacja (np. niepełnosprawni, przeglądarki)

**Użyteczność** - wygoda i prostota użycia

**Funkcjonalność** - zaspokojenie realnych potrzeb

**Zysk** – zysk dla konsumenta (wartościowy produkt), zysk dla producenta (lepsza pozycja na rynku)

## Projektowanie stron internetowych

Projektowanie serwisu często kojarzone jest wyłącznie z przygotowaniem graficznej i technologicznej warstwy strony. Jednak etap projektowania zaczyna się już o wiele wcześniej i jest procesem, w którym bierze udział cały zespół ludzi odpowiedzialnych za poszczególne aspekty powstającego serwisu.



### Etapy projektowania:

- **Analiza celów i oczekiwań** (ustalenie, w jakim celu powstaje strona)
- **Zdefiniowanie wymagań użytkowników** (przeprowadzenie badań rynku, wywiadów, ankiet)
- **Przygotowanie person i scenariuszy użycia** (zdefiniowanie, kto i w jaki sposób będzie korzystał ze strony)
- **Przygotowanie strategii strony** (zdefiniowanie przewag konkurencyjnych i oczekiwań klienta)
- **Stworzenie makiet** (zaprojektowanie układu elementów na stronie)
- **Przygotowanie treści**
- **Projektowanie graficzne**
- **Kodowanie strony**

## Cele strony internetowej

Rozwój Internetu sprawił, że strona internetowa przestała pełnić wyłącznie rolę informacyjną i stała się rozbudowanym medium dostępnym w każdym miejscu z wielu różnych urządzeń. *Pytanie o cel strony internetowej powinno być zatem kluczowe.* Celem strony może być na przykład:

### Pozyskanie kontaktu



zdolność

Wypełnij formularz aby otrzymać wynik:

Imię:

Nazwisko:

Tel. kom.:

E-mail:

Pobierz bezpłatnie 

edycie

we

### Kreowanie wizerunku





## Promocja produktów



## Edukacja



## Testowanie użyteczności

**Badania eksperckie** – analiza przeprowadzana przez specjalistę na podstawie jego wiedzy i doświadczenia:

- Analiza heurystyczna – analiza serwisu na podstawie heurystyk,
- Lista kontrolna - ocena serwisu na podstawie wcześniej przygotowanej listy wytycznych lub pytań,
- Wędrówka poznawcza – przejście specjalisty przez poszczególne etapy zadań, które mogą wykonywać potencjalni użytkownicy.

**Badania z udziałem użytkowników** – rozmowa specjalisty z potencjalnym lub obecnym użytkownikiem serwisu oraz obserwacja jego działań na stronie:

- Badania ilościowe – ankiety, testy A/B, testy 5-cio sekundowe,
- Badania jakościowe – sortowanie kart, wywiady indywidualne, wywiady grupowe.

**Badania z udziałem użytkowników przy użyciu specjalistycznego sprzętu** – obserwacja działań użytkownika podczas jego wizyty na stronie z pomocą specjalnych narzędzi:

- Eyetracking – badanie poprzez śledzenie wzroku przy użyciu eye trackera, który zapamiętuje, a następnie przedstawia ścieżkę ruchu gałek ocznych,
- Clicktracking – analiza aktywności kliknięć użytkownika na interfejsie,
- Mousetracking – śledzenie ruchu kursora myszki użytkownika.



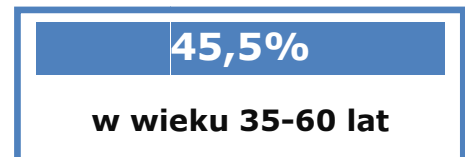
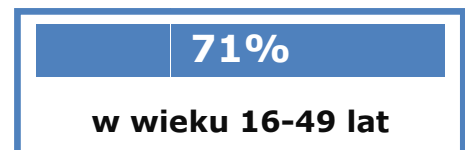
## Dostępność

**Dostępny serwis internetowy** to taki, który jest w takim samym stopniu postrzegany, rozumiany i używany przez wszystkich użytkowników, niezależnie od ich cech i upośledzeń.

Podstawowe zasady dostępności:

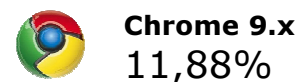
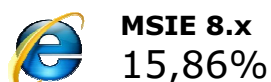
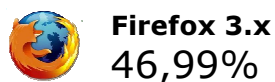
- **widoczność** – zapewnienie informacji alternatywnych dla nietekstowych elementów
- **operacyjność** – wszystkie elementy strony muszą być dostępne poprzez klawiaturę
- **zrozumiałość** – czytelny i zrozumiały tekst
- **solidność** – kompatybilność z przeglądarkami

## Internet w Polsce

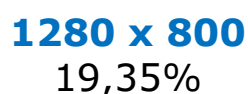
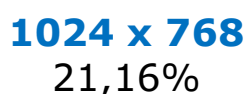


źródło: Megapanel, Gemius 11.2010

### Popularność przeglądarek wśród polskich internautów



### Popularność rozdzielczości wśród polskich internautów



źródło: ranking.pl



## Linki

Zestawienia kolorów:	<a href="http://colorschemedesigner.com">colorschemedesigner.com</a> <a href="http://kuler.adobe.com">kuler.adobe.com</a>
Prototypowanie:	<a href="http://axure.com">axure.com</a>
Zbiór narzędzi polecanych przez konsorcjum W3C:	<a href="http://w3.org/WAI/RC/tools/complete">w3.org/WAI/RC/tools/complete</a>
Analiza kontrastu kolorów:	<a href="http://visionaustralia.org.au/info.aspx?page=628">visionaustralia.org.au/info.aspx?page=628</a>
Analiza ruchu:	<a href="http://google.com/analytics">google.com/analytics</a>
Website Optimizer (testy A/b):	<a href="http://google.com/websiteoptimizer">google.com/websiteoptimizer</a>
WebDeveloper (tylko FireFox):	<a href="http://addons.mozilla.org/en-us/firefox/addon/web-developer/">addons.mozilla.org/en-us/firefox/addon/web-developer/</a>
Testowanie dostępności:	<a href="http://cynthiasays.com">cynthiasays.com</a>

## Kontakt

[pukpuk@webklinika.pl](mailto:pukpuk@webklinika.pl)

[www.webklinika.pl](http://www.webklinika.pl)