

Paweł Śledziński<sup>1</sup>

## Badanie funkcjonalności stron internetowych wybranych firm oferujących regały magazynowe

Zbadano<sup>2</sup> serwisy internetowe 14 firm oferujących regały magazynowe. Badanie polegało na przejrzaniu serwisów w poszukiwaniu błędów w czterech kategoriach. Pierwsza kategoria dotyczy 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*).

W podsumowaniu najlepszy wynik osiągnął serwis firmy Jungheinrich Polska Sp. z o.o., który zdobył aż 21 punktów, czyli 88% możliwych do uzyskania. Na drugim miejscu uplasował się serwis firmy WANDALEX SA (zdołał 83% możliwych do uzyskania punktów). Na trzecim miejscu znalazły się serwisy dwóch firm: Profil Polska Sp. z o.o. i PROMAG SA, które uzyskały po 79% możliwych do zdobycia punktów. Zdecydowanie najsłabiej w całym badaniu wypadł serwis firmy Logis Sp. z o.o., który uzyskał tylko 46% możliwych do zdobycia punktów.

Jednym z najczęściej pojawiających się błędów w badanych serwisach było stosowanie na stronach czcionki o bezwzględnie zdefiniowanych rozmiarach. Nie pozwala ona na dostosowanie rozmiaru do potrzeb użytkowników. Użytkownik, który ma słabszy wzrok lub który po prostu nie lubi zbyt małych czcionek, może w większości przeglądarek zwiększyć preferowany przez siebie rozmiar czcionki. Jednak w sytuacji, gdy jest ona na stronie zdefiniowana w sposób bezwzględny, jest to niemożliwe i nie pozwala użytkownikowi decydować o ostatecznym rozmiarze czcionki, co jest ingerencją w swobodę i wygodę korzystania z serwisu przez użytkownika.

Kolejnym, często pojawiającym się błędem, jest brak wyszukiwarki dostępnej na wszystkich podstronach serwisu. W przypadku, gdy użytkownik nie może znaleźć szukanego produktu, bardzo często odwołuje się do wyszukiwarki. W sytuacji, gdy nie ma takiej możliwości, często decyduje się na opuszczenie danej strony i szuka wybranego produktu u konkurencji. Taka sytuacja występuje szczególnie w przypadku gdy struktura serwisu i architektura informacji nie jest do końca zrozumiała i czytelna dla użytkownika.

Bardzo często serwisy ignorują też wyróżnianie hiperłączy odwiedzonych od tych, które jeszcze nie zostały odwiedzone. Jest to ważne szczególnie w odniesieniu do rozbudowanych serwisów, które posiadają różne kategorie produktów. Dzięki temu użytkownik oszczędza czas i może łatwiej zrozumieć strukturę serwisu, wiedząc jakie strony już odwiedził, a jakich jeszcze nie.

Ważne jest także umieszczanie w bardziej rozbudowanych serwisach mapy witryny. Dzięki niej użytkownik może łatwiej zrozumieć strukturę serwisu, zwłaszcza gdy zgubi się on w trakcie nawigacji. Dodatkowym atutem takiego spisu wszystkich podstron danego serwisu jest ułatwienie pracy robotom sieciowym wyszukiwarek, przeszukującym stronę w trakcie jej indeksowania. Ułatwienie to może mieć wpływ na umieszczenie poszczególnych podstron serwisu w wyszukiwarkach.

Tylko nieliczne strony posiadają 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.

Żadna z przebadanych stron nie jest zgodna ze światowymi standardami organizacji World Wide Web Consortium (W3C.org). W zależności od stopnia rozbudowania strony głównej, badane serwisy posiadają różną liczbę błędów (od 8 do 328). Poprawa tych błędów wymaga tylko i wyłącznie dbałości ze strony programistów o poprawność kodu. Dzięki niej strona będzie wyświetlać się poprawnie w większej liczbie przeglądarek i większa liczba użytkowników będzie miała ułatwiony dostęp do zasobów badanych serwisów.

Badanie serwisów firm produkujących i oferujących regały podsumowuje ogólny przegląd funkcjonalności najważniejszych serwisów z kilku wybranych branż związanych z logistyką. Czasopismo „Logistyka” jako jedno z pierwszych w Polsce podjęło się publikacji tego typu badań. Głównym celem podjęcia tego trudnego tematu jest zwrócenie uwagi przedsiębiorców na wagę problemu, jakim jest funkcjonalność stron internetowych. W czasach nasilonej walki konkurencyjnej w praktycznie każdej branży, aspekt ten zyskuje dodatkowo na znaczeniu. Nie wystarczy mieć ładną stronę z efektowną grafiką. Strona musi realizować postawione przed nią cele i przede wszystkim musi umożliwiać i ułatwiać użytkownikom docieranie do pożądaných przez nich informacji w sposób szybki i bezproblemowy. Dlatego właśnie warto zwrócić uwagę na to, by serwis był funkcjonalny. Działania wspierające poprawę funkcjonalności są opłacalne i stanowią inwestycję, której stopa zwrotu wielokrotnie przewyższa poniesione koszty.

<sup>1</sup> Autor jest specjalistą ds. badania funkcjonalności serwisów WWW. E-mail: pawel@sledzinski.pl

<sup>2</sup> Badanie przeprowadzono 26.10.2006 r.

## Magazynowanie i transport wewnętrzny

	CONSTRUCTOR POLSKA Sp. z o.o.	CORDES Polen Sp. z o.o.	IGMAG Sp. z o.o.	Jungheinrich Polska Sp. z o.o.	LOGIS Sp. z o.o.	MTL ASCO Sp. z o.o.	NEDCOM Silesia Sp. z o.o.	ORSO Sp. z o.o.	PROFIL POLSKA Sp. z o.o.	PROMAG S.A.	SSI SCHÄFER Sp. z o.o.	STOW POLSKA Sp. z o.o.	W.M. POMITOR Wyroby Metalowe i Inne Sp. z o.o.	WANDALEX S.A.
<b>KONTAKT</b>														
Stacjonarny numer telefonu	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kontaktowy formularz WWW	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✓
Kontaktowy adres e-mail	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>PUNKTY (max 3):</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>FUNKCJONALNOŚĆ SERWISU WWW</b>														
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 jesteśm 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	✓	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓
<b>PUNKTY (max 18):</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>14</b>
<b>UTRUDNIENIA</b>														
Intro nie występuje lub można je pominąć	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dźwięk w tle nie występuje lub można go wyłączyć w łatwy sposób	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dane ze strony można skopiować	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>PUNKTY (max 3):</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>SUMA CAŁKOWITA (max 24):</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>20</b>
<b>Procentowa liczba uzyskanych punktów (max 100%):</b>	<b>75%</b>	<b>54%</b>	<b>71%</b>	<b>88%</b>	<b>46%</b>	<b>63%</b>	<b>71%</b>	<b>71%</b>	<b>79%</b>	<b>79%</b>	<b>58%</b>	<b>63%</b>	<b>58%</b>	<b>83%</b>
<b>STANDARDY W3C.ORG</b>														
Liczba błędów na stronie głównej - validator W3C.org (stan na 26.10.2006)	57	15	30	49	18	34	58	68	31	54	8	13	22	328