

Paweł Śledziński¹

Analiza funkcjonalności stron WWW wybranych firm transportowych²

Kontynuujemy badanie funkcjonalności stron WWW. Tym razem – ze względu na temat przewodni numeru – na naszym celowniku znalazły się wybrane losowo duże, średnie oraz mniejsze przedsiębiorstwa transportowe i spedycyjne³. Celem tego cyklu jest przede wszystkim unaczynienie wszystkim zainteresowanym, że to właśnie funkcjonalność serwisu WWW (a nie np. kolorystyka, czy wzornictwo) ma decydujące znaczenie dla pozyskiwania nowych klientów drogą internetową i dla dobrej współpracy z obecnymi partnerami, co przekłada się m.in. na konkretne pieniądze.

Zbadano funkcjonalność 21 serwisów WWW przedsiębiorstw transportowych. Zestawienie w jednym badaniu dużych, średnich i małych przedsiębiorstw jest celowe. O poziomie funkcjonalności serwisu WWW nie decydują bowiem ani rozmiary przedsiębiorstwa, ani też wielkość nakładów finansowych, poniesionych na budowę tego serwisu. O tym, czy serwis jest funkcjonalny, czy też nie, decyduje przede wszystkim świadomość przedsiębiorców i ich wymagania stawiane projektantom.

Badanie zostało podzielone na 4 części. W pierwszej zbadano, czy serwis daje możliwość nawiązania kontaktu trzema podstawowymi kanałami komunikacji: telefon, formularz WWW i e-mail. Tutaj wszystkie serwisy osiągnęły porównywalne wyniki. Tylko 6 serwisów (C.Hartwig, Dartom, LKW Walter, PEKAES Multi-Spedytor, Trans-Południe i VOS Logistics Polska) otrzymało maksymalną liczbę punktów.

Druga część, najbardziej rozbudowana,

stanowi przegląd przykładowych czynników, jakie mają wpływ na to, czy strona jest funkcjonalna. W tej części najlepiej został oceniony serwis firmy Dartom, a trochę gorzej firmy C.Hartwig. Najgorzej wypadł serwis firmy Trade Trans, a także firm Euro Transport Polska, Krzysztof Polak i Trans-Bieszczady.

Tylko serwis firmy Transmeble International daje klientom możliwość zmiany rozmiaru czcionki w ustawieniach przeglądarki. Brak takiej możliwości utrudnia czytanie osobom, mającym problemy ze wzrokiem. Ten serwis także - jako jedyny - pozwala rozróżnić hiperłącza odwiedzone od tych, które jeszcze nie zostały odwiedzone. Brak takiej możliwości utrudnia nawigację użytkownikom. Osoba, która weszła na stronę, przegląda ją i w pewnym momencie zaczyna zastanawiać się, czy była już wcześniej w danym dziale, czy też nie. Powstaje wówczas niepotrzebne pytanie, czy powinna ona skorzystać z hiperłącza, czy też nie ma to sensu, bo już wcześniej z niego skorzystała. Błąd związany z brakiem różnicy w wyglądzie hiperłączy odwiedzonych i tych, które nie zostały jeszcze odwiedzone, zalicza się do najczęściej występujących błędów na stronach internetowych.

Serwis firmy LKW Walter - jako jedyny - posiada własne, wartościowe strony informujące o błędach. Ich brak wpływa negatywnie na poziom funkcjonalności serwisu. Strony takie dają użytkownikowi możliwość zrozumienia, dlaczego wystąpił błąd. Zamiast skomplikowanego i niezrozumiałego kodu o błędzie użytkownik serwisu otrzymuje prosty komunikat i in-

strukcję dalszego postępowania. W serwisie firmy LKW Walter dodatkowo pojawia się możliwość skorzystania z wewnętrznej wyszukiwarki, ułatwiającej znalezienie szukanej strony. Warto pomóc klientom w rozwiązaniu problemu, jeśli już wystąpi. Klient doceni to, że nie jest osamotniony w sytuacji problemowej. Dzięki temu znacznie zmniejsza się ryzyko, że zdenerwowany klient opuści serwis.

W trzeciej części badania sprawdzono, czy w serwisach nie występują trzy wybrane utrudnienia, które mogą najbardziej denerwować użytkowników i wpłynąć na ich decyzję o opuszczeniu serwisu. W tej części najgorzej wypadł serwis firmy Krzysztof Polak i Trans-Bieszczady, a niewiele lepiej serwisy firm Trans-Południe i VOS Logistics Polska. Pozostałe serwisy nie wprowadzają dodatkowych utrudnień dla użytkowników.

W czwartej części badania określono liczbę błędów występujących na stronie głównej, nie licząc strony wstępnej – tzw. intro. Liczba błędów została obliczona przy pomocy walidatora HTML, znajdującego się na stronie <http://validator.w3.org/>. W tej części badania serwis poznańskiej firmy Pawłowski okazał się być jedynym, który nie posiadał błędów.

Świadomość polskich przedsiębiorców, dotycząca funkcjonalności stron internetowych powoli wzrasta. Warto jednak na każdym kroku podkreślać, że o tym, czy strona spełni postawione jej cele i czy będzie wpływała pozytywnie na wizerunek przedsiębiorstwa, w znacznej mierze decyduje poziom jej funkcjonalności. Tylko strony przyjazne dla użytkowników spełniają dobrze swoje zadania.

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

² Wyniki badań pochodzą z 24 lutego 2006 r.

³ W pierwszym tegorocznym wydaniu „Logistyki” analizowaliśmy funkcjonalność stron WWW firm kurierskich, a w następnym numerze przejrzymy strony WWW firm logistycznych.

	Agroland	C.Hartwig	D&D Truck	Dartom	Delta Trans	DFDS Transport	DIREX	Equus	EuroTransport Polska	Krzysztof Polak	LCL Grzeskowiak	LKW Walter	No Limit Transport	Pawłowski	PEKAES Multi-Spedytor	Tematrans Poland	Trade Trans	Trans-Bieszczady	Transmeble International	Trans-Południe	VOS Logistics Polska	
KONTAKT																						
Stacjonarny numer telefonu	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kontaktowy formularz WWW	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓
Kontaktowy adres e-mail	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
PUNKTY (max 3):	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	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 elementy menu zmieniają wygląd po najechaniu na nie myszką	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Czcionka jest skalowalna	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Jest dział "Pomoc", "FAQ" lub "Biuro Obsługi Klienta"	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Wyszukiwarka jest dostępna na każdej stronie	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Jest informacja w jakim jesteśmy dziale	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Brak długich tekstów lub są dostępne w wersji do wydruku lub w formacie PDF	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
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 20):	10	14	12	16	13	10	11	13	9	9	13	13	12	11	10	13	8	9	10	13	10	
UTRUDNIENIA																						
Intro nie występuje lub można je pominąć	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dźwięk w tle nie występuje lub można go wyłączyć	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dane ze strony można skopiować	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
PUNKTY (max 3):	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	
SUMA CAŁKOWITA (max 26):	15	20	17	22	18	15	16	18	14	12	18	19	17	16	16	18	13	12	15	18	15	
Procentowa liczba uzyskanych punktów (max 100%):	58%	77%	65%	85%	69%	58%	62%	69%	54%	46%	69%	73%	65%	62%	69%	50%	46%	58%	69%	58%	69%	
STANDARDY W3C.ORG																						
Liczba błędów na stronie głównej - validator.W3C.org (stan na 24.02.2006)	97	172	73	23	55	170	26	39	26	b.d.	15	94	103	0	64	49	14	4	33	37	19	
b.d. - brak danych																						