

Paweł Śledziński¹

Analiza funkcjonalności stron WWW wybranych firm transportowych – II edycja

Przedstawiamy badanie funkcjonalności stron internetowych firm z branży transportowej. Pierwsze badanie firm z tej branży zostało wykonane w zeszłym roku, w numerze 2/2006 „Logistyki”. Celem powtórzonych badań jest sprawdzenie, czy firmy wprowadziły zmiany na swoich stronach, usuwając zidentyfikowane w ub. r. błędy.

Tak, jak w zeszłym roku, badanie zostało podzielone na cztery części. W pierwszej sprawdzono dostępne możliwości nawiązania kontaktu z firmą. Brano pod uwagę trzy najpopularniejsze formy kontaktu: telefon stacjonarny, kontakt za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz przy pomocy formularza umieszczonego na stronie internetowej. W tej części praktycznie nie odnotowano żadnych zmian. Kilka firm dodało na swoich stronach formularz kontaktowy, a kilka zrezygnowało z tej praktycznej dla użytkowników formy kontaktu z przedsiębiorstwem.

Główna część badania, dotycząca funkcjonalności stron WWW, również praktycznie nie przyniosła większych zmian w porównaniu z rokiem ubiegłym. Najwięcej pozytywnych zmian wystąpiło na stronach dwóch firm: Trade Trans i Trans-Bieszczady. Obie firmy zajmowały w zeszłym roku odpowiednio ostatnie i przedostatnie miejsce w badaniu. Dzięki wprowadzeniu zmian na swoich stronach otrzymały o pięć punktów więcej niż w zeszłym roku, co pozwoliło im podnieść znacznie swoją pozycję na tle konkurencji, która nie zrobiła nic, by poprawić błędy. W 2006 r. w tej części badania najwięcej punktów otrzymała strona firmy Dartom.

W tym roku, po kilku drobnych zmianach na stronie, tyle samo punktów otrzymała firma C-Hartwig, dzięki czemu zajmuje wraz z firmą Dartom pierwsze miejsce. Natomiast obecnie najgorzej w tej części badania wypadła firma Euro Transport Polska, która nie zmieniła nic na swojej stronie od zeszłego roku.

Firmy nadal nie zwracają uwagi na to, by na swoich stronach umożliwić użytkownikom ze słabszym wzrokiem zwiększanie rozmiaru tekstu. Ignorują również ułatwienie nawigacji, jakim jest oznaczanie innym kolorem hiperłączy już odwiedzonych, a innym tych, które jeszcze nie zostały odwiedzone. Na dwadzieścia jeden przebadanych stron tylko osiem posiada mapę strony, ułatwiającą użytkownikom zrozumienie struktury serwisu, która często jest skomplikowana i mało czytelna. Tylko jedna z badanych stron – LKW Walter – posiada własne, przydatne i wartościowe strony błędów, pomagające użytkownikom, zamiast ich dodatkowo denerwować. Tylko niecała połowa zbadanych stron działa zarówno z subdomeną „www”, jak i bez niej, co jest dodatkowym utrudnieniem dla użytkowników.

W trzeciej części badania, dotyczącej utrudnień występujących na stronie, również praktycznie nic się nie zmieniło. W tym roku tylko trzy firmy nie otrzymały w tej kategorii maksymalnej liczby trzech punktów. Są to firmy: Equus (2 punkty), Trans-Południe (2 punkty) oraz najgorsza firma w tej części badania – firma Krzysztof Polak (1 punkt).

W ostatniej części badania sprawdzono liczbę błędów występujących na stronach wykrytych przez wali-

dator W3C (validator.w3.org). W tej części badania największe postępy zrobiła firma DSV, która rok temu miała na swoim koncie 170 błędów na stronie głównej, a teraz ma ich tylko 2. Inne firmy, które zmniejszyły w sposób znaczący liczbę błędów to: No Limit Transport (62 błędy mniej), LKW Walter (28 błędów mniej), Equus (27 błędów mniej) i Agroland (13 błędów mniej). Są też niestety firmy, które zwiększyły liczbę błędów. Są to między innymi: VOS Logistics Polska (39 błędów więcej), Trans-Bieszczady (27 błędów więcej), Trade Trans (23 błędy więcej) i PEKAES Multi-Spedytor (16 błędów więcej).

Podsumowując wyniki badania można stwierdzić, że było źle i nadal nie jest lepiej. Większość firm stała w miejscu. Strony mają w większości przypadków skomplikowaną i mało przejrzystą dla użytkowników strukturę oraz architekturę informacji. Błędy dotyczące funkcjonalności wpływają negatywnie na wizerunek firm i sprawiają, że klientom coraz bliżej do konkurencji, szczególnie gdy dba ona o ich wygodę w korzystaniu ze stron.

Przeprowadzone badanie ma tylko charakter ogólny i przeglądowy. Liczba błędów wykrytych podczas bardziej szczegółowych badań jest zawsze znacznie większa. Warto więc zacząć od wyeliminowania zidentyfikowanych błędów. W dalszej kolejności można skorzystać z porady eksperta i zidentyfikować bardziej szczegółowe problemy. Trzeba zacząć jednak od tego, by postawić użytkownika strony na pierwszym miejscu, bo tylko wówczas może się on stać naszym zadowolonym klientem.

¹ Autorem badania jest Paweł Śledziński – właściciel firmy Perfect One, prowadzącej badania użyteczności i funkcjonalności stron internetowych [www.PerfectOne.pl]. Badanie wykonano 19 marca 2007 r. (przyp. red.).

	Agroland	C.Hartwig	D&D Truck	Dartom	Delta Trans	DSV ¹	DIREX	Equus	EuroTransport Polska	Krzysztof Polak	LCL Grzeszkowiak	LKW Walter	No Limit Transport	Pawłowski	PEKAES Multi-Spedytor	Tematrans Poland	Trade Trans	Trans-Bieszczady	Transmable International	Trans-Południe	VOS Logistics Polska
KONTAKT																					
Stacjonarny numer telefonu	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kontaktowy formularz WWW	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✓	✗
Kontaktowy adres e-mail	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
PUNKTY (max 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 "Pomoć", "FAQ" lub "Biuro Obsługi Klienta"	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Wyszukiwarka jest dostępna na każdej stronie	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✓
Jest informacja w jakim jesteś my dziale	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Brak długich tekstów lub są dostępne w wersji do wydruku lub w formacie PDF	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✗
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 subdomena "www", jak i bez tej subdomeny	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
PUNKTY (max 20):																					
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):																					
SUMA CAŁ KOWITA (max 26):																					
Procentowa liczba uzyskanych punktów (max 100%):																					
STANDARDY W3C.ORG																					
Liczba błędów na stronie głównej - walidator W3C.org (stan na 19.03.2007)	84	172	76	31	55	2	26	12	26	b.d.	16	66	41	0	80	50	37	31	32	32	58

Objaśnienia:

¹ - Firma DFDS Transport z zeszłorocznego badania występuje pod nazwą DSV
b.d. - strona zawiera błędy uniemożliwiające jej sprawdzenie przy użyciu walidatora W3C