 DOI: 10.26552/pte.C.2015.2.5 ISSN 1336-8281

KOMPLEXNÉ HODNOTENIE POUŽITEĽNOSTI UNIVERZITNÝCH WWW STRÁNOK

Iveta Kremeňová, Terézia Kvasnicová *

Abstract: The article is focused on a comprehensive usability evaluation of university website; in order to draw attention to errors that negatively impact user interaction. By combining different methods we have revealed several errors on the web site of University of Zilina. This assessment is used primarily to remove the found errors, prevention for redesigning pages, but can be also a model for the evaluation of faculty website.
Keywords: website, univerity website, usability, usability testing, user.

Úvod

V roku 1991 bola vytvorená prvá webová stránka. Dnešný počet webových stránok sa odhaduje na miliardu. Na strane dopytu tiež neustále rastie počet užívateľov. Podľa štatistík [1] viac ako 70 % populácie v Európe sú aktívni užívatelia Internetu. Internet sa stal dôležitou súčasťou nášho každodenného života - prechádzame webové stránky a vyhľadávame rôzne informácie. Ako užívatelia očakávame, že tieto stránky budú logicky usporiadané a ľahko nájdeme to, čo hľadáme. Ak nemôžete nájsť organizáciu na internete, je to ako keby neexistovala. Webové stránky sú dnes používané nielen ako spôsob predaja, informačný nástroj, ale aj ako komunikačný nástroj v oblasti marketingu. Webové stránky majú mnoho funkcií, ako je predávať produkty a služby, informujú o spoločnosti a jej podnikaní, vzdelávajú užívateľa, zabávajú užívateľa a sú využívané ako nástroj komunikácie, nástroj budovania značky a môžu pomôcť zlepšiť imidž firmy.

Školy a univerzity majú osobitné miesto na trhu poznatkovo-intenzívnych služieb. Konkurencia neustále rastie, pričom počet študentov klesá. „Boj“ o študentov preto naberá na vážnosti. Aj keď je povesť a kvalita inštitúcií ich hlavná výhoda, musí sa zmeniť spôsob komunikácie a propagácie. Ak vieme, že cieľová skupina sú mladí ľudia, ktorí trávia niekoľko hodín denne na internete, musíme sa tomuto trendu prispôsobiť. Efektívnou prezentáciou informácii môžu univerzity zapôsobiť na študentov a návštevníkov stránok. [2] Vysoké školy, ktoré ponúkajú najlepší užívateľský zážitok majú konkurenčnú výhodu.

Vysoké školy a univerzity majú svoje vlastné internetové stránky, no mnohé z nich boli vytvorené bez rešpektovania pravidiel dizajnu a použiteľnosti. Tieto stránky sú preplnené veľkým množstvom informácií, ku ktorým správcovia pridávajú nové. Užívateľ sa v neprehľadnom prostredí stráca. Ak nenájde informácie rýchlo a ľahko, stránky opustí.

Vďaka teórii použiteľnosti a testom použiteľnosti môžeme odstrániť tieto chyby.

· doc. Ing. Iveta Kremeňová, PhD., Katedra spojov, FPEDAS, Žilinská univerzita, Univerzitná 8215/1, 010 26 Žilina, tel.: +42141 513 3100, e-mail: iveta.kremenova@fpedas.uniza.sk
· Ing. Terézia Kvasnicová, Katedra spojov, FPEDAS, Žilinská univerzita, Univerzitná 8215/1, 010 26 Žilina, tel.: +42141 513 3144, e-mail: terezia.kvasnicova@fpedas.uniza.sk

Metodológia testovania

Na získanie platných výsledkov a elimináciu možných chýb pri interpretácii výsledkov sme sa rozhodli použiť kombináciu rôznych metód na testovanie použiteľnosti:

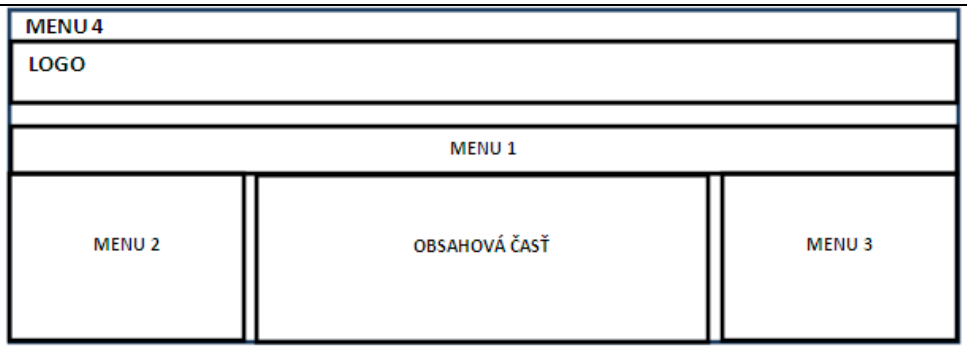
- Eye tracking - Scan Path, Focus map,
- Užívateľské testovanie,
- Heuristic evaluation,
- Dotazníkový prieskum,
- Focus group.

Použité metódy testovania z dôvodu obmedzeného rozsahu článku nebudeme bližšie nešpecifikovať.

Časové obdobie testovania bolo január – jún 2015. Počet respondentov sa menil od 6 do 65, v závislosti od použitej metódy. Respondenti boli študenti stredných škôl, študenti Žilinskej univerzity, doktorandi a učitelia Žilinskej univerzity.

Univerzitné www stránky majú doménu www.uniza.sk, framework home page zachytáva obrázok 1. Stránka obsahuje hlavné menu 1, menu druhej úrovne (menu 2), odkazy na fakulty (menu 3), rýchle odkazy na eVzdelávanie, Univerzitnú knižnicu, intranet, adresár (menu 4), logo a obsahovú časť uprostred stránky.

Framework www.uniza.sk

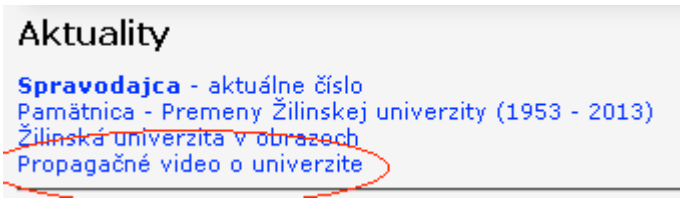


Obrázok 1: Štruktúra stránky. (Zdroj: Vlastné spracovanie)

Výsledky testovania

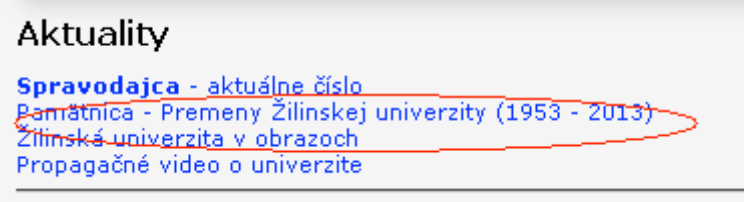
Kombináciou metód sme odhalili viacero chýb použiteľnosti. Pre lepšiu prehľadnosť nájdené chyby uvádzame v skupinách podľa častí, v ktorých sa nachádzajú:

1. Home page:
   - Na úvodnej strane nefunguje preklik na Propagačné video (obrázok 2).



Obrázok 2: Výsek z home page – nefunkčný odkaz (Zdroj: Vlastné spracovanie)

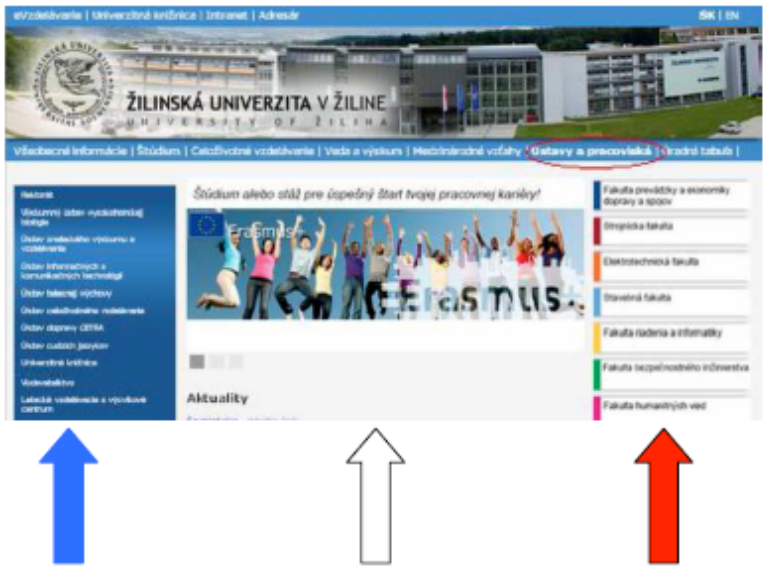
- Pod Aktualitami sa nachádzajú odkazy, ktoré sem logicky nepatri: Pamätnica-Premeny Žilinskej univerzity (1953-2013) a Žilinská univerzita v obrazoch (obrázok 3).



Obrázok 3: Výsek z home page – nesúvisiaci odkaz (Zdroj: Vlastné spracovanie)

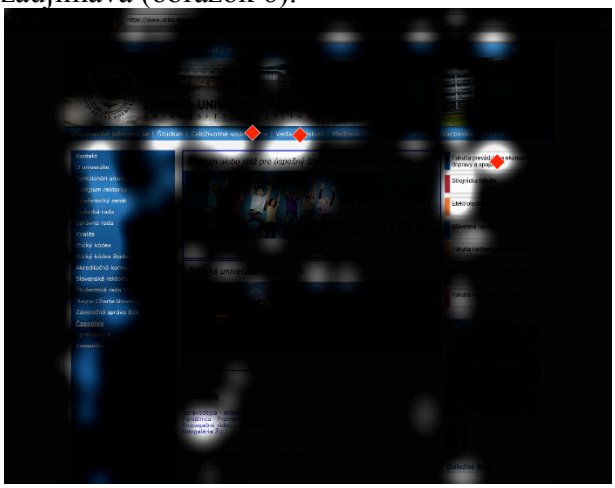
- Pri kliknutí na ktorúkoľvek časť – možnosť v menu 1 sa mení len menu 2 (modrá šípka), v Obsahovej časti je vždy zobrazená Hlavná stránka (biela šípka), ktorá sa nemení. Rovnako sa nemení ani menu 3 – odkazy na fakulty (červená šípka). Nakoľko menu 2 obsahuje veľký počet odkazov, nový návštevník nespozoruje jednoznačnú zmenu a stránky považuje za nefunkčné. (obrázok 4, 5).

Obrázok 4: Home page po výbere Všeobecné informácie z menu 1 (Zdroj: Vlastné spracovanie)



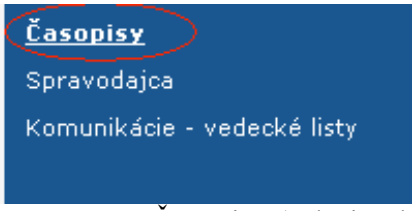
Obrázok 5: Home page po výbere Ústavy a pracoviská z menu 1 (Zdroj: Vlastné spracovanie)

- V prípade, že návštevník stránky pozná (vie o chybe z predchádzajúceho bodu) je pre neho obsahová časť home page a pravá spodná časť stránky, pod menu 3, vizuálne nezaujímavá (obrázok 6).



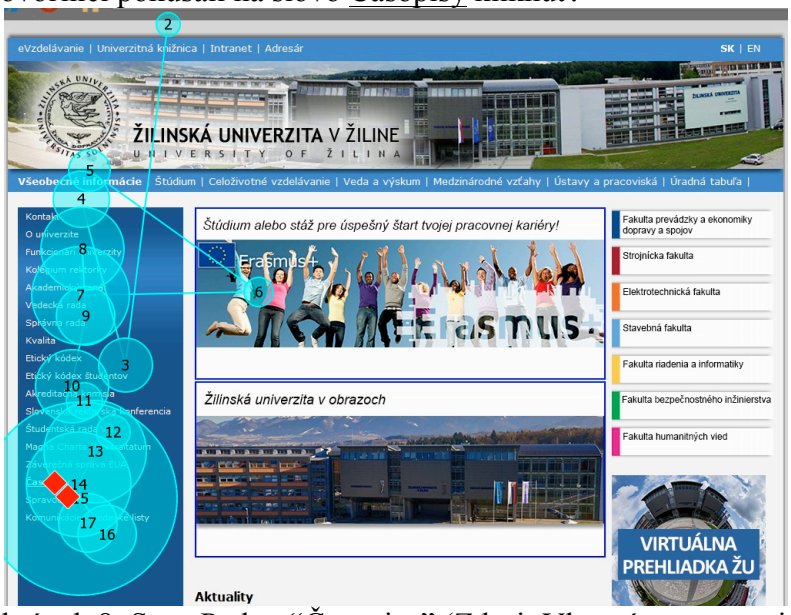
Obrázok 6: Focus map home page (Zdroj: Vlastné spracovanie)

2. Všeobecné informácie
   - V menu 2 sa nachádzajú Časopisy, pričom tento názov evokuje možnosť rozkliknutia práve tým, že toto slovo je podčiarknuté (obrázok 7). Pri užívateľskom testovaní dvaja účastníci zo 6 (študenti strednej školy) opustili túto časť stránky po tom, ako klikli na Časopisy a nič sa neotvorilo. Považovali stránku za nefunkčnú.

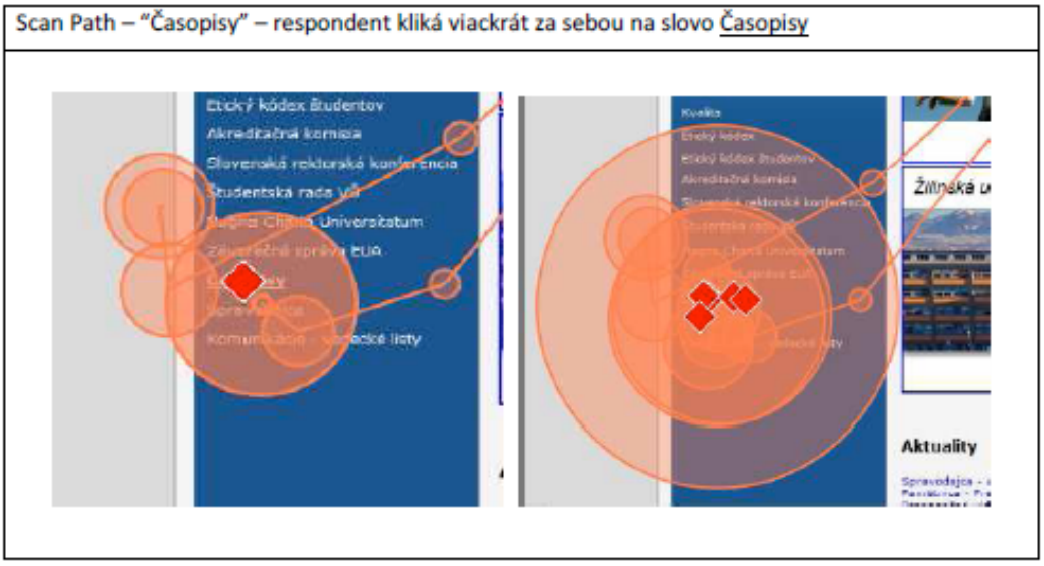


Obrázok 7: Výsek z menu 2 – Časopisy (Zdroj: Vlastné spracovanie)

Zo záznamu Scan Path (obrázok 8, 9 – červené značky) môžeme vidieť, že sa dobrovoľníci pokúšali na slovo Časopisy kliknúť.



Obrázok 8: Scan Path – "Časopisy" (Zdroj: Vlastné spracovanie)

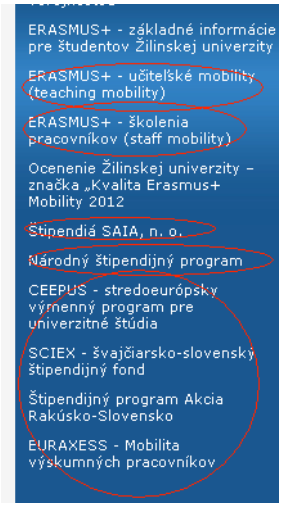


Obrázok 9: Scan Path – "Časopisy" (Zdroj: Vlastné spracovanie)

3. Štúdium
   - Časť Štúdium nie je rozdelená pre uchádzačov o štúdium a študentov, čo mýli a zneisťuje uchádzačov o štúdium pri hľadaní informácií.
   - Obsahuje odkaz Edičná činnosť, ktorý sem tematicky nepatrí. Zamestnanci by tento odkaz hľadali na stránke Knižnice, EDISu alebo Intranete. V tejto časti ho žiadny z účastníkov testovania nenašiel.
   - Na lište je odkaz na AIESEC – pričom ide o študentskú organizáciu, ktoré tu majú vlastný odkaz Študentské organizácie. Takéto vyňatie z kategórie teda neguje zmysel samotného delenia. Nový študent neviem, čo AIESEC znamená.

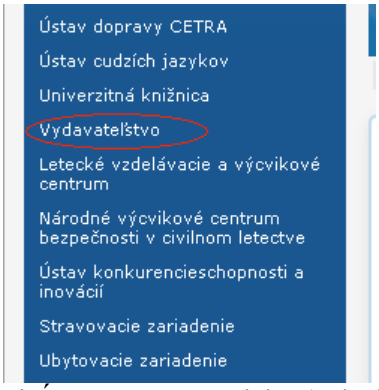
4. Celoživotné vzdelávanie
   - Táto časť obsahuje odkaz na Doplňujúce pedagogické štúdium, pričom toto návštevník stránok (traja študenti z 5 a dvaja doktorandi/zamestnanci zo 7) hľadá pod štúdiom.

5. Medzinárodné vzťahy
   - Časť Medzinárodné vzťahy (obrázok 10) obsahuje veľké množstvo programov, včítane Štipendiá SAIA, n.o., pričom všetky spadajú pod SAIA .
     Iba 4 zo 7 zamestnancov/doktorandov hľadajú informácie o zahraničných mobilitách v tejto časti. Dvaja z 5 študentov a traja doktorandi/zamestnanci zo 7 očakávajú, že informácie o mobilitách by mali byť v časti Štúdium.



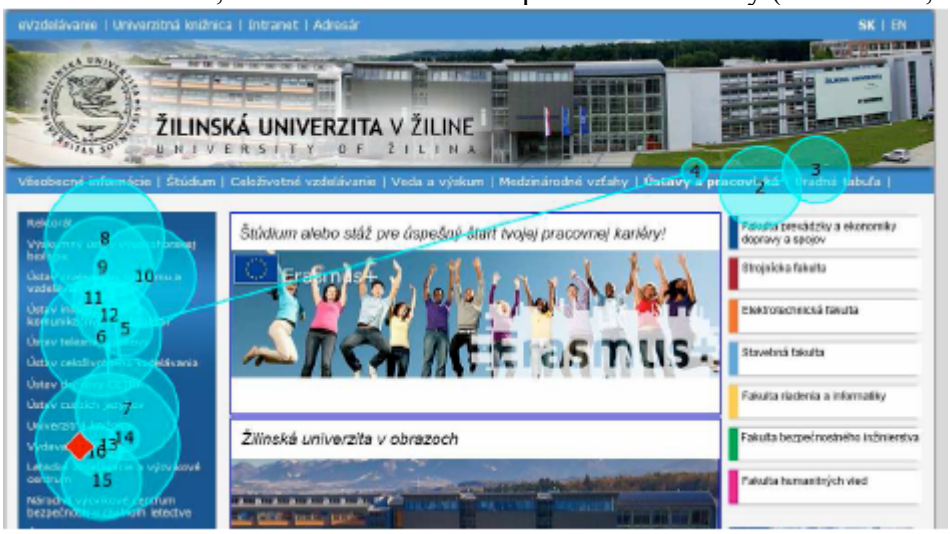
Obrázok 10: Výsek časti Medzinárodné vzťahy (Zdroj: Vlastné spracovanie)

6. Časť Ústavy a pracoviská (obrázok 11)
   - Vydavateľstvo neobsahuje jeho názov „EDIS“. Viacero účastníkov testovania (3 študenti a 1 zamestnanec/doktorand) stránku na tomto mieste opustilo, lebo nenašli odkaz na EDIS.



Obrázok 11: Výsek časti Ústavy a pracoviská (Zdroj: Vlastné spracovanie)

   - Z meraní pomocou eye tracing a výsledkov zobrazených pomocou Scan Path môžeme vidieť, ako účastík testovania prechádzal stránky (obrázok 12,13).



Obrázok 12: Scan Path – hľadanie odkazu na EDIS (Zdroj: Vlastné spracovanie)

Obrázok 13: Scan Path – hľadanie odkazu na EDIS (Zdroj: Vlastné spracovanie)

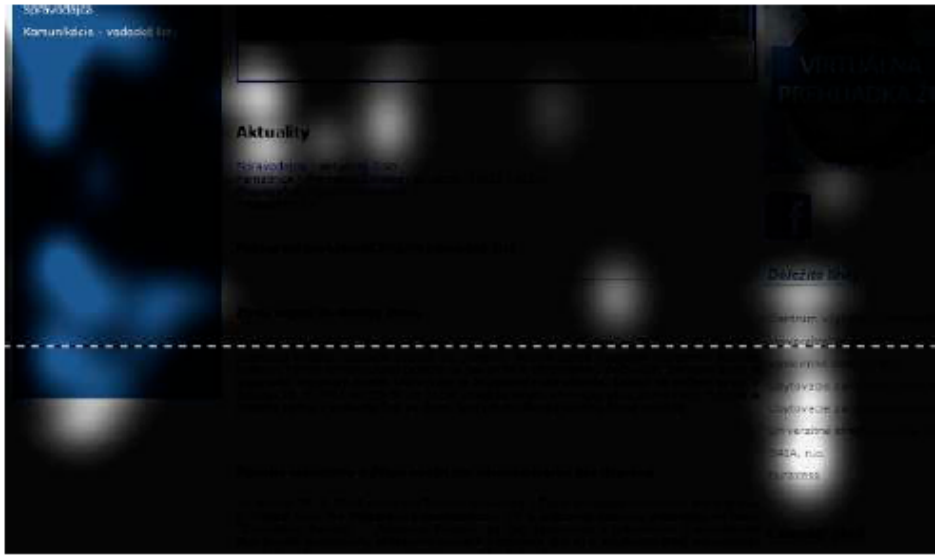
- Stravovacie zariadenie – odkaz našiel len 1 z 5 študentov. Odkaz na Stravovacie zariadenie ostatní ani po dlhom hľadaní a preklikaní takmer všetkých záložiek menu 1 nenašli a hľadanie nedokončili. Tento odkaz očakávali v časti Štúdium – nakoľko je tu informácia aj o ubytovaní, prípadne v časti Všeobecné informácie – nakoľko je stravovanie poskytované aj zamestnancom a verejnosti.

- Ústav telesnej výchovy – 2 študenti z 5 odkaz nenašli a očakávajú ponuku športov v časti štúdium.
- Ústav cudzích jazykov – 2 študenti z 5 odkaz nenašli a očakávajú ponuku jazykových kurzov v časti štúdium.
- Informáciu o možnosti parkovania v areáli univerzity našiel len jeden z opýtaných a to až v oznamoch na Intranete. 2 zamestnanci/doktorandi zo 7 by túto informáciu očakávali v časti – Ústavy a pracoviská, jeden v časti Úradná tabuľa. Traja po dlhom hľadaní úlohu nedokončili a informáciu by hľadali cez www.google.sk alebo by sa spýtali nadriadeného osobne. Pri zadaní „parkovanie uniza“ do vyhľadávača google získa užívateľ ihneď odkazy na prevádzkový poriadok parkovísk, cenník a ďalšie. Máme za to, že informácia o možnosti a podmienkach parkovania v areáli univerzity je dôležitá a na stránkach by nemala chýbať.

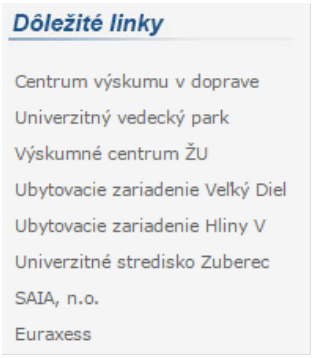
7. Časť Úradná tabuľa
   - Odkaz na Erasmus chartu a Erasmus Policy tematicky patrí do časti Medzinárodné vzťahy.
   - Nadpisy Dlhodobý zámer univerzity, Výročné správy a Iné oznamy sú podčiarknuté, čo evokuje u návštevníka možnosť kliknutia. Namiesto toho sú pod nadpisom mnohé dokumenty a toto množstvo robí túto časť neprehľadnou.

8. Odkazy na fakulty hodnotíme veľmi pozitívne.
   - Respondenti ich považujú za prehľadné, správne umiestnené, zo všetkých častí sú najviac využívané (51% respondentov). Za negatívum označili nejednotný dizajn stránok jednotlivých fakúlt.

9. Dôležité linky
   - Táto časť je umiestnená mimo zorného uhla pohľadu (užívateľ musí na stránke „scrollovať“), takže je pre veľa návštevníkov neznáma.
   - Obsahujú pre niektorých študentov a zamestnancov nedôležité a nezaujímavé linky.
   - 61% opýtaných využíva dôležité linky, 39% nie.



Obrázok 14: Focus map – časti Dôležié linky (Zdroj: Vlastné spracovanie)



Obrázok 15: Dôležité linky

10. Kalendár akcií
    - hodnotíme pozitívne, žiaľ, väčšina opýtaných ho nevyužíva – dôvodom je aj jeho umiestnenie pod zlomom stránky.
    - Iba 16% respondentov používať kalendár. Nájdeme tu konferencie podľa dátumu – avšak iba podľa mesiaca. Nedá sa vyhľadávať podľa témy. Sú tu len konferencie, nie všetky udalosti na univerzite. Použiteľnosť tejto časti je teda obmedzená.

11. eVzdelávanie, Univerzitná knižnica a Intranet
    - hodnotíme pozitívne, nakoľko respondenti tieto odkazy využívajú pomerne často (viď nižšie).

12. Adresár
    - nevyhľadáva podľa pracovnej pozície/funkcie, ale iba podľa mena, ktoré, žiaľ, hľadajúci často nepozná. Rovnako neponúka zoznam zamestnancov, v ktorom sa dá hľadať.

13. Iné :
    - Na stránke chýba vyhľadávacie okno
      Respondenti museli prechádzať jednotlivé záložky hlavného menu 1, aby zistili, kde sa nachádza oblasť (informácia) ich záujmu. Po niekoľkých minútach (resp. minúte) neúspešného hľadania by stránky opustili a hľadali cez www.google.sk (3 zamestnanci/doktorandi zo 7, 2 študenti z 5 a 2 záujemcovia o štúdiu z 6).
    - Čo respondenti na stránke využívajú:
      Viac ako 51% respondentov používa odkazy na stránky fakúlt, 50% číta Aktuality a 50% používa webové stránky na presmerovanie na e-vzdelávanie. Takmer 19% opýtaných využíva stránky na presmerovanie do knižnice a menej ako 17% využíva Adresár. Žiadny z respondentov nepoužíva webové stránky na čítanie časopisov. Asi 5% respondentov tu hľadá informácie o študentských organizáciách a na vstup do intranetu.
    - Odpovede na otázku: Čo sa respondentom na stránke páči / nepáči a čo im chýba uvádzame v tabuľke 1.

Tabuľka 1: Odpovede respondentov na otázky: Čo sa Vám na stránke páči / nepáči a čo Vám chýba?

Na www.uniza.sk	Odpovede
Sa mi páči	Adresár, novinky, dizajn, farby, odkazy na fakulty, virtuálna prehliadka.
Sa mi nepáči	Adresár – funkcionalita, dizajn, dôležité linky – zlé umiestnenie, množstvo informácií, staré informácie, neaktuálne, neprehľadnosť, že sú pomalé, rôzny dizajn fakultných stránok, nedôležité informácie.
Mi chýba	Študentský blog, eye catching efekt, fotky, ponuka práce, kalendár, link na eVzdelávanie, chat, dotazník na spätnú väzbu od študentov, vizuálna jednoduchosť, vyhľadávacie okno, linky na sociálne siete, adresár s možnosťou hľadania v databáze, videá a rozhovory.

Zdroj: Vlastné spracovanie

Záver

Na stránke www.uniza.sk sme identifikovali viacero chýb použiteľnosti. Za základné nedostatky považujeme, že nie je jasne definované, kto je cieľová skupina, teda komu sú stránky určené. Stránka musí byť rozdelená tak, že je na prvý pohľad viditeľné, ktorá časť je určená pre tú ktorú cieľovú skupinu. Následne je nutné určiť obsah stránok, teda selektovať poskytované informácie podľa záujmu týchto skupín. Druhou prioritou je zmena tvorby obsahu stránok. Je nutné sprehľadniť stránky, zredukovať obsah, prispôsobiť obsah potrebám užívateľov a poskytovať aktuálne informácie. Užívateľ na stránke hľadá služby, pričom nerozlišuje, kto a aký ústav ich zabezpečuje. V súčasnosti fungujú stránky iba ako informačná tabuľa a „rozcestník“ (zdroj www linkov na ďalšie samostatné weby) bez aktívnej komunikácie s užívateľmi, bez snahy zaujať a prilákať nových. Pre dnešného moderného užívateľa sú stránky v tejto podobe nezaujímavé a využívané iba v nevyhnutných prípadoch.

Nová podoba stránky môže preberať spravodajský obsah prostredníctvom RSS kanálov, čím zabezpečíme dynamiku a aktuálnosť informácií. Ďalší obsah môže byť tvorený informáciami o novinkách a trendoch z oblastí, v ktorých Žilinská univerzita pôsobí. Takýmto riešením získame moderný, informačno-komunikačný a tiež vzdelávací portál, kde každá cieľová skupina nájde aktuálne a prehľadné informácie z jej oblasti záujmu. Webový portál

prinesie užívateľom hodnotu, čo môže byť základom zvýšenia návštevnosti na dennej báze, zlepšenia imidžu Žilinskej univerzity, zvýšenia lojality študentov a zamestnancov a zvýšenia povedomia medzi študentmi stredných škôl.

Pri redizajne stránok by mal byť braný ohľad na aktuálne trendy, kedy takmer jedna tretina užívateľov internetu využíva na pripojenie mobilné telefóny alebo tablety. Responzívny web je teda samozrejmosťou.

Literatúra

[1] MINIWATTS Marketing Group. 2015. *Internet Usage statistics – The Internet Big Picture - World Internet Users and 2014 population stats*. [online] [Citované 2015.02.20] Dostupné na: http://www.internetworldstats.com/stats.htm

[2] SHERWIN, K. (2015). *University Websites.* Retrieved from http://www.nngroup.com/courses/university-websites/

[3] KRUG, S. 2006. *Nenuťte uživatele přemýšlet!* Computer Press, 168. ISBN: 9788025129234

[4] MAKULOVÁ, S. 2007. *Použiteľnosť webových sídiel ako základný predpoklad ich úspešnost*i. 3. marec 2007 [online] [Citované 2015.01.19] Dostupné na: http://www.elet.sk/?pouzitelnost-pristupnost&sprava=pouzitelnost-webovych-sidiel-ako-zakladny-predpoklad-ich-uspesnosti.

[5] NIELSEN, J. 2012. *Usability 101: Introduction to Usability*. [online] [Citované 2014.10.18] Dostupné na: http://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/

[6] NIELSEN, J., TAHIR, M. 2004. *Homepage usability*. Pearson Education, New Riders. ISBN 80-86815-18-8

[7] NIELSEN, J. 2002. Design *Web Usability: The Practice of Simplicity*. SoftPress. ISBN 80-86497-27-5

Grantová podpora

Príspevok je publikovaný v rámci riešenia projektov VEGA 1/0748/14 a VEGA 1/0895/13.