Kritéria hodnotenia WWW stránok :)

Cieľom tohto príspevku je analyzovať súčasné problémy pri hodnotení webových stránok. Webové stránky sa vyvíjajú a sú úzko prepojené s vývojom informačných technológií. Tento vývoj za posledné obdobie zaznamenal veľký „boom“. Cieľom informačnej architektúry ako novovznikajúcej disciplíny je zorganizovať informácie v digitálnom priestore tak, aby ľudia dokázali nájsť informácie. Na hodnotenie webových stránok sa využívali jednotlivé piliere informačnej architektúry, ku ktorým patria navigácia, klasifikácia, vyhľadávanie a grafický dizajn. V príspevku navrhujeme nový prístup k hodnoteniu webových stránok vychádzajúci z ich kredibility, nájditeľnosti, používateľnosti a prístupnosti. Uvedená normatívna metodológia sa uplatní tak ako pri návrhu, aj pri hodnotení jednotlivých sídiel.

Ukazuje sa, že úspešná webová stránka musí spĺňať štyri základné atribúty:

- kredibilitu alebo dôveryhodnosť,
- použiteľnosť (usability),
- prístupnosť (aceessibility),
- vyhľadateľnosť (findability) s čím úzko súvisí aj optimalizovateľnosť pre webové vyhľadávače (Search Engine Optimization).

Kredibilita webového sídla

Pri definícii kredibility vychádzame z práce Fogga a Tsenga (1999), ktorí definujú kredibilitu ako dôveryhodnosť. Tak ako možno povedať, že dôveryhodný človek je spoľahlivý človek, tak isto aj vierohodná informácia je spoľahlivá informácia. Kredibilita alebo dôveryhodnosť je vnímaná zo subjektívneho hľadiska pozorovateľa. V tejto súvislosti možno hovoriť o percepcii kredibility. Ľudia vnímajú kredibilitu súčasným zhodnocovaním viacerých aspektov. Podľa teoretikov a výskumníkov možno tieto aspekty kategorizovať do dvoch kľúčových komponentov:

- spoľahlivosť (trustworthiness)
- odbornosť (expertise).

Znamená to, že ak hodnotíme kredibilitu webových stránok berieme do úvahy **spoľahlivosť stránky** a tiež jej **odbornosť**. Spoľahlivosť je definovaná termínmi ako pravdivosť, nezaujatosť, dobrý zámer, atď. Tento aspekt v sebe obsahuje vnímanie dobra alebo morálky, etiky zdroja. Odbornosť je ďalší aspekt kredibility a možno ju charakterizovať termínmi ako kompetencia, erudícia, renomovanosť. Tento aspekt v sebe obsahuje vnímané poznatky a kvalifikáciu.

Tabuľka č.1: Faktory odbornosti majúce vplyv na kredibilitu webovej stránky.

Faktory odbornosti	Hodnota
Stránka poskytne rýchlu odpoveď na otázku zákazníka	1,83
Stránka poskytuje vyčerpávajúcu informáciu vzťahujúcu sa k danému problému.	1,45
Ku každému článku sú uvedené autorove odporúčania.	1,31
Ku každému článku sú uvedené citácie.	1,30
Na stránke sú možnosti vyhľadávania.	1,18
Stránka má viac jazykových mutácií.	0,98
Na stránke sú aj názory a recenzie používateľov.	0,77
Na stránke sú recenzie alebo ratingy obsahu.	0,72
Na stránke je obsah podľa preferencií používateľa.	0,57
Stránka zistí, že ju používateľ už navštívil.	0,39
Na stránke sú uvedené ocenenia, ktoré získala.	0,31
Na stránke je veľa informácií, ktoré sa nevzťahujú k žiadnemu zdroju.	-0,53
Na stránke sú typografické chyby.	-1,26
Stránka je niekedy nedostupná.	-1,29
Na stránke sú nefunkčné spojenia.	-1,42

Z tabuľky je zrejmé, že na väčšinu faktorov odbornosti majú vplyv projektanti stránky. V tabuľke č.2 sú uvedené faktory spoľahlivosti majúce vplyv na kredibilitu webového sídla.

Copyright © 2013 - 2026 Encyklopédia poznania

Tabuľka č.2: Faktory spoľahlivosti majúce vplyv na kredibilitu webovej stránky.

Faktory spoľahlivosti	Hodnota
So stránkou už mám spoľahlivé skúsenosti.	2,02
Na stránke je uvedená fyzická adresa organizácie.	1,67
Na stránke je uvedené telefónne číslo.	1,56
Na stránke je uvedená e-mailová adresa.	1,47
Na stránku sú odkazy zo stránky, ktorej dôverujem.	1,26
Na stránke je definovaná politika ochrany súkromia.	1,21
Zo stránky vedú odkazy na ďalšie užitočné zdroje.	1,17
Stránka bola odporúčaná v novinách, časopisoch, v elektronickom spravodaji a pod.	1,14
Stránku mi doporučil priateľ.	1,03
Na stránke sú uvedení známi zákazníci.	0,67
Stránka reprezentuje neziskovú organizáciu.	0,66
URL adresa sa končí na org.	0,25

K veľmi negatívnym faktorom, ktoré majú vplyv na kredibilitu webového sídla je otázka reklamy a sponzorstva. Používatelia negatívne vnímajú viac reklamy na jednej stránke (-0,60), automaticky sa otvárajúce okná na stránke (-1,64) a nejasné rozlíšenie reklamy od obsahu stránky (-1,90).

K zvýšeniu kredibility majú vplyv najmä faktory: sídlo patrí renomovanej spoločnosti, sídlo bolo od poslednej návštevy aktualizované, dizajn sídla je profesionálne navrhnutý, navigácia na stránke dáva zmysel a pod. K faktorom znižujúcim kredibilitu webového sídla patria: na stránke sa vyžaduje zalogovanie používateľa, stránka je komerčne zameraná, stránka je hosťovaná ďalšou stranou, na stránke sa vyžaduje platený prístup, stránka sa pomaly naťahuje, doména nekorešponduje s názvom firmy, sídlo odkazuje na nedôveryhodnú stránku, na stránke je zlá navigácia a na stránke je neaktuálny obsah.

Na základe zistení je možné urobiť odporúčania týkajúce sa dizajnu webového sídla:

- Každá návšteva webovej stránky by mala byť pridanou hodnotou pre používateľa (nový aktualizovaný obsah, rýchla odpoveď na otázky používateľa, potvrdenie transakcie elektronickou poštou, rýchle vyhľadávanie, kontaktné informácie, možnosť vytlačenia strán v používateľskom formáte, personalizácia stránky a pod.).
- Na stránke by mala byť prísne dodržaná integrita obsahu (prísne oddelenie reklamy od obsahu, vyhýbanie sa otvárajúcim sa reklamným oknám, presná citácia článkov, uvedenie životopisov autorov, odporúčania stránky a pod.).
- Jednoduchá a efektívna navigácia (na základe prieskumov používatelia vysoko pozitívne hodnotia jednoduchú a intuitívnu navigáciu).
- Pekný profesionálny vzhľad stránky vrátane funkčných spojení a rýchleho naťahovania stránky.
- Na kredibilitu stránky má veľký vplyv aj kredibilita spoločnosti, ktorá stojí za stránkou v reálnom svete.

Uvádzame 9 faktorov, ktoré sú rozhodujúce, že používatelia navštevujú webové sídla podľa poradia dôležitosti:

- Na stránke je jednoduchá navigácia a informácie sa dajú ľahko nájsť.
- Verím informáciám, ktoré nájdem na stránkach.
- Dokážem identifikovať zdroje informácií na stránkach, informácie obsahujú citácie.
- Na stránke sú vždy aktuálne informácie.
- Na stránke nájdem dôležité informácie o webovom sídle.
- Zo stránky zreteľne vyplýva, kto je jej vlastníkom.
- Zo stránky je jasné, ktoré firmy a organizácia ju finančne podporujú.
- Na stránke sú uvedené referencie a odporúčania.
- Na stránka sú uvedené získané ocenenia.

Používateľnosť (usability)

Používateľnosť je kvalitatívny atribút internetových stránok, ktorý určuje ako ľahko sa na nich používateľ orientuje, ako rýchlo pochopí ich usporiadanie a ovládanie a aký zážitok si z nich odnesie. Dobre používateľné stránky sú prehľadné, zrozumiteľné a ľahko ovládateľné. Je radosť s nimi pracovať. Na zle použiteľných stránkach používatelia tápajú, nedokážu dosiahnuť svoj cieľ a odchádzajú sklamaní. Používateľnosť je však taktiež odborná disciplína, ktorá exaktnými metódami skúma príčiny používateľských úspechov i neúspechov

Copyright © 2013 - 2026 Encyklopédia poznania

pri práci s internetovými stránkami.

Jakob Niesen (známy pod prezývkou „webový guru“) prisudzuje používateľnosti týchto päť kvalitatívnych komponentov (2003):

- Naučiteľnosť - používateľ rýchlo pochopí a dokáže používať web, ktorý navštívil po prvýkrát.
- Efektívnosť – ako sa používateľ naučí ovládať stránku, ako rýchlo splní požadované úlohy.
- Zapamätateľnosť - používateľ si zapamätá usporiadanie a ovládanie webu, keď sa naň po určitej dobe vráti.
- Chybovosť - používateľ robí minimum závažných chýb a z každej chyby sa rýchlo spamätá.
- Spokojnosť - používanie webu prináša používateľovi príjemný zážitok.

Prístupnosť alebo bezbariérovosť webového sídla

Prístupnosť znamená pružné zabezpečenie prispôsobenia sa niečoho potrebám a výberu používateľa. V súvislosti s internetom hovoríme o rozšírení okruhu ľudí, pre ktorých budú počítačové technológie a internet užitočné. Kľúčovým princípom zdôraznenia prístupnosti webu je, že webové stránky by mali byť pre každého jednoduché na používanie. Je dôležité otvoriť dvere k informáciám každému z nás. Pri návrhu webovej stránky musíme brať do úvahy, že internet využívajú aj ľudia:

- ktorí nevidia, nepočujú, prípadne nedokážu spracovať určitý typ informácií,
- majú ťažkosti v čítaní alebo v porozumení textu,
- nedokážu používať klávesnicu alebo myš,
- môžu používať iba obrazovku s textom, môžu mať malú obrazovku,
- nehovoria alebo nerozumia jazykom, v ktorom je napísaná stránka,
- môžu byť práve v situácii, keď ich oči, uši, prípadne ruky sú zaneprázdnené (cesta do práce, práca v hlučnom prostredí a pod.),
- môžu mať staršiu verziu prehliadača, úplne inú verziu prehliadača, jazykový prehliadač, prípadne rozdielny operačný systém.

Prístupné stránky teda rešpektujú používateľa, jeho technické vybavenie, zdravotné dispozície, vedomosti, skúsenosti a vzdelanie.

V dokumente W3C Recommendation nájdeme 14 pravidiel (všeobecných zásad) dizajnu prístupných webových stránok:

- 1. Poskytujte rovnocenné alternatívy ku zvukovým a vizuálnym informáciám.
- 2. Nespoliehajte sa len na farbu.
- 3. Náležite používajte značky a definície štýlov.
- 4. Používajte bežný jazyk.
- 5. Vytvárajte tabuľky, ktoré sa správne zobrazujú.
- 6. Zabezpečte, aby sa správne zobrazovali stránky, ktoré používajú nové technológie.
- 7. Zabezpečte, aby používateľ mohol riadiť časované zmeny obsahu.
- 8. Zabezpečte prístupnosť pripojených používateľských rozhraní.
- 9. Vytvárajte nezávisle na používateľom zvolenej technológii.
- 10. Používajte dočasné riešenia.
- 11. Používajte technológie a pravidlá konzorcia W3C.
- 12. Poskytujte informácie o kontexte a orientácii.
- 13. Poskytujte prehľadný navigačný mechanizmus.
- 14. Zabezpečte, aby boli dokumenty zrozumiteľné a jednoduché.

Prístupnosť sa skúmala na základe nasledujúcich kritérií:

- Odkazy sú správne odlíšené od ostatného obsahu.
- Netextové prvky (napr. obrázky) majú textovú alternatívu.
- Titulek stránky informuje o jej obsahu.
- Prvky tvoriace nadpisy sú správne označené.
- Text na stránke si môže používateľ v prehliadači sám zväčšiť.
- Zobrazenie obsahu stránky nie je závislé od javascriptu alebo flashu.

Nájditeľnosť stránky

Nájditeľnosť (findability) je kvalitatívny atribút webových stránok. Nájditeľnosť sa vzťahuje na kvalitu, že sme lokalizovateľní. Na úrovni položky môžeme hodnotiť do akého stupňa je jednoduché určitý objekt lokalizovať,

Copyright © 2013 - 2026 Encyklopédia poznania

prípadne objaviť. Na systémovej úrovni môžeme analyzovať ako fyzikálne, prípadne digitálne prostredie podporuje navigáciu a informačný prieskum. Nájditeľnosť nie je limitovaná iba na web, ale vzhľadom na to, že web obsahuje niekoľko miliárd položiek, začína byť veľkou výzvou. Nájditeľnosť nie je synonymom informačnej architektúry, ale je jej cieľom zároveň s používateľnosťou, kredibilitou a prístupnosťou.

Výskumy ukazujú, že väčšina používateľov si pozrie nájdené záznamy iba na prvej strane. Na nájditeľnosť vplýva viacero faktorov, ktoré treba brať do úvahy pri návrhu informačného systému:

- informačná architektúra ako štrukturálny a sémantický dizajn informačných systémov,
- dizajn interakcie používateľa s informačným systémom vychádzajúci z analýzy správania používateľa,
- organizácia znalostí,
- organizácia obsahu,
- optimalizácia webovských stránok pre prieskumové stroje, čiže vylepšenie pozície vo výsledkoch vyhľadávania fulltextových vyhľadávačov,
- dizajn vychádzajúci zo skúsenosti používateľa (user experience design),
- sémantický web.

Zdroje

Prevzaté a upravené z:

- **http://bezakova-ivana.webnode.sk/kriteria-hodnotenia-www-stranok/.**

Copyright © 2013 - 2026 Encyklopédia poznania