

Wykład



Optymalizacja funkcjonalności serwisów internetowych

Autor: Jakob Nielsen, Hoa Loranger

Data premiery: 2007

- Stwórz funkcjonalne witryny i zdobądź przewagę w Internecie!
- Uniknij standardowych błędów
- Zrozum potrzeby użytkowników
- Udostępnij przydatne informacje w czytelny sposób



Funkcjonalność stron www. 50 witryn bez sekretów

Autor: Jakob Nielsen, Marie Tahir

W książce "Funkcjonalność stron www. 50 witryn bez sekretów", znany specjalista w zakresie funkcjonalności aplikacji i witryn WWW -- dr Jacob Nielsen przedstawia zasady projektowania głównych stron serwisów internetowych, które przyciągną użytkowników, sprawią, że będą odwiedzać je regularnie i znajdą na nich informacje, których szukają. Wykorzystując zawarte tu wiadomości odpowiednio skomponujesz układ strony głównej, umieścisz na niej odpowiednie treści i zaprojektujesz logiczne mechanizmy nawigacyjne. Zobaczysz też 50 różnych witryn WWW i dowiesz się, jakie uwagi do ich funkcjonalności ma dr Nielsen.

W książce znajdziesz między innymi:

- Najważniejsze zadania strony głównej
- Sposób przekazywania informacji
- Projektowanie grafiki i elementów interfejsu
- Nawigacja w witrynie
- Zasady doboru czcionek i ich kolorów
- Wybór układu strony



Nie każ mi myśleć! O życiowym podejściu do funkcjonalności stron internetowych. Wydanie II

Autor: Steve Krug

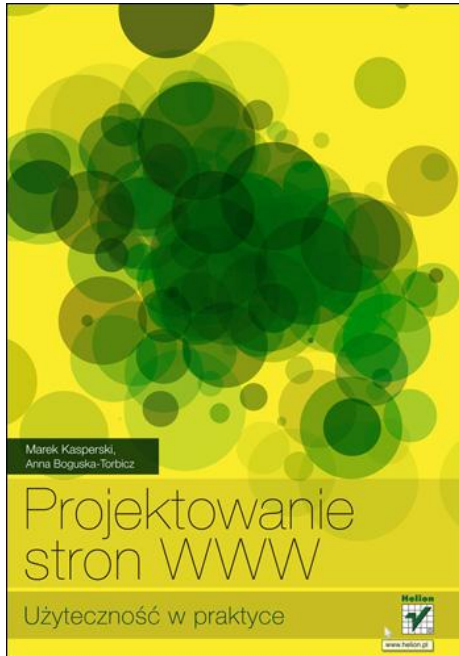
Data premiery: 2006

W kolejnym wydaniu doskonałej książki "Nie każ mi myśleć! O życiowym podejściu do funkcjonalności stron internetowych" znajdziesz wskazówki, dzięki którym projektowane przez Ciebie witryny WWW będą spełniały podstawowe wymaganie większości użytkowników Internetu - będą przejrzyste, czytelne i łatwe w nawigacji.

Nauczysz się projektować strukturę witryny, opracowywać logiczny schemat nawigacji i przygotowywać elementy graficzne, które będą uatrakcyjnić stronę, a nie odwracać uwagę użytkownika od jej treści. Dowiesz się także, jak stosować kaskadowe arkusze stylów i radzić sobie z często absurdalnymi zachciankami szefów i klientów.

Zawartość książki:

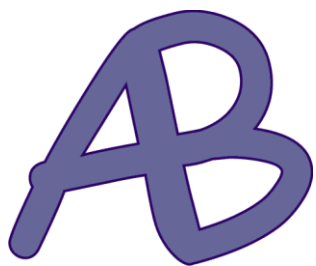
- Specyfika przedstawiania informacji na stronach WWW
- Dzielenie strony na elementy funkcjonalne
- Projektowanie schematów i mechanizmów nawigacyjnych
- Planowanie odpowiedniego układu strony głównej
- Uwzględnianie grupy docelowej przy projektowaniu witryny
- Testowanie funkcjonalności i działania witryn



Z tej książki nauczysz się, jak tworzyć schematy witryn internetowych oraz interfejsów użytkownika tak, aby były zgodne z oczekiwaniami klientów.

Poznasz wiele metod i narzędzi przydanych podczas prototypowania i tworzenia strony.

Zyskasz wiedzę na temat użytkownika, czyli tego, jak ludzie postrzegają świat, jak oddziałują na nich kolory, co przyciąga ich uwagę, jak dobierać elementy graficzne oraz typograficzne i — co najważniejsze — jak to wszystko wykorzystać podczas projektowania, a następnie tworzenia atrakcyjnej strony WWW



Kilka zagadnień z teorii komunikacji

Rodzaje komunikacji



Komunikacja werbalna – mowa, język naturalny

/ przeważnie występuje łącznie z pewnymi aspektami komunikacji niewerbalnej/

PYTANIE: Czy rozmowa telefoniczna to „czysta” komunikacja werbalna, bez żadnych elementów przekazu niewerbalnego?

Komunikacja niewerbalna

- **pismo** – uproszczony zapis mowy
- **symbole** - najczęściej graficzne, lecz nie tylko...

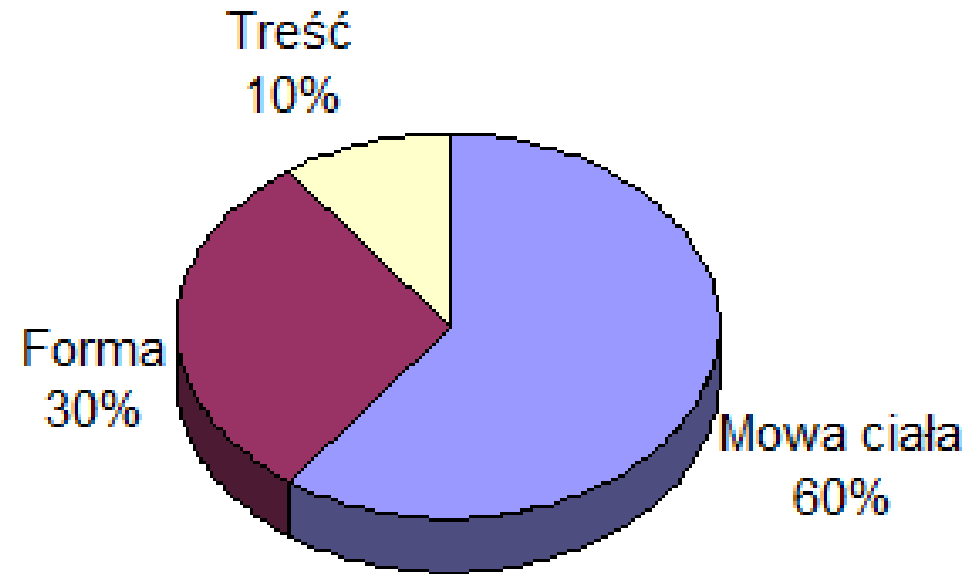
PYTANIE: czy foliowa taśma rozpięta w poprzek drogi jest rzeczywistą przeszkodą, czy może raczej komunikatem „nie idź tędy”?

- **komunikaty audiowizualne** (nie mylić z multimedialnymi);
- **sztuka**

Komunikacja multimedialna - czy to nowy rodzaj komunikacji?

Jak widzą komunikację specjaliści od marketingu i PR

Niektóre publikacje dotyczące teorii komunikacji mówią o zasadzie **60/30/10**.



Dziewięćdziesiąt procent procesu komunikacji opiera się na bodźcach niewerbalnych: mowie ciała (pozycja, mimika, gestykulacja, ubiór) oraz formie przekazu (brzmienie głosu, ton, głośność, dykcja, tempo mówienia, słownictwo, wtręty językowe). Zaledwie **10 procent** odbieranego przekazu to treść.

Jak widzą komunikację specjaliści od marketingu i PR

Mowa ciała, język ciała, komunikacja niewerbalna to zespół *niewerbalnych komunikatów nadawanych i odbieranych przez ludzi* na wszystkich niewerbalnych kanałach jednocześnie.

- Informują one o podstawowych stanach emocjonalnych, intencjach, oczekiwaniach wobec rozmówcy, pozycji społecznej, pochodzeniu, wykształceniu, samoocenie, cechach temperamentu itd.
- Komunikaty te nadawane są i odbierane najczęściej na poziomie nieświadomym, jednak mogą być również nadawane i odbierane świadomie (tak jak większość gestów, czy wiele wyrazów mimicznych).

Przykład: Kiedy mówimy, że mamy "przeczuć" lub "niejasne odczucie", że ktoś skłamał, tak naprawdę mamy na myśli, że mowa ciała nie idzie w parze ze słowami.

Istnieją co najmniej dwa źródła zróżnicowania przekazów niewerbalnych - **normy kulturowe** i **indywidualne doświadczenia człowieka**.

Najbardziej podstawowym procesem komunikacji człowieka z otoczeniem jest komunikacja międzyludzka, czyli interpersonalna.

Definicja:

Komunikowanie interpersonalne (międzyludzkie) to podejmowana w określonym kontekście wymiana werbalnych, wokalnych i niewerbalnych sygnałów (symboli) w celu:

- osiągnięcia lepszego poziomu współdziałania,
- uzgodnienia zachowań wzajemnych,
- realizacji celów jednego lub obu uczestników procesu (rozmówców).

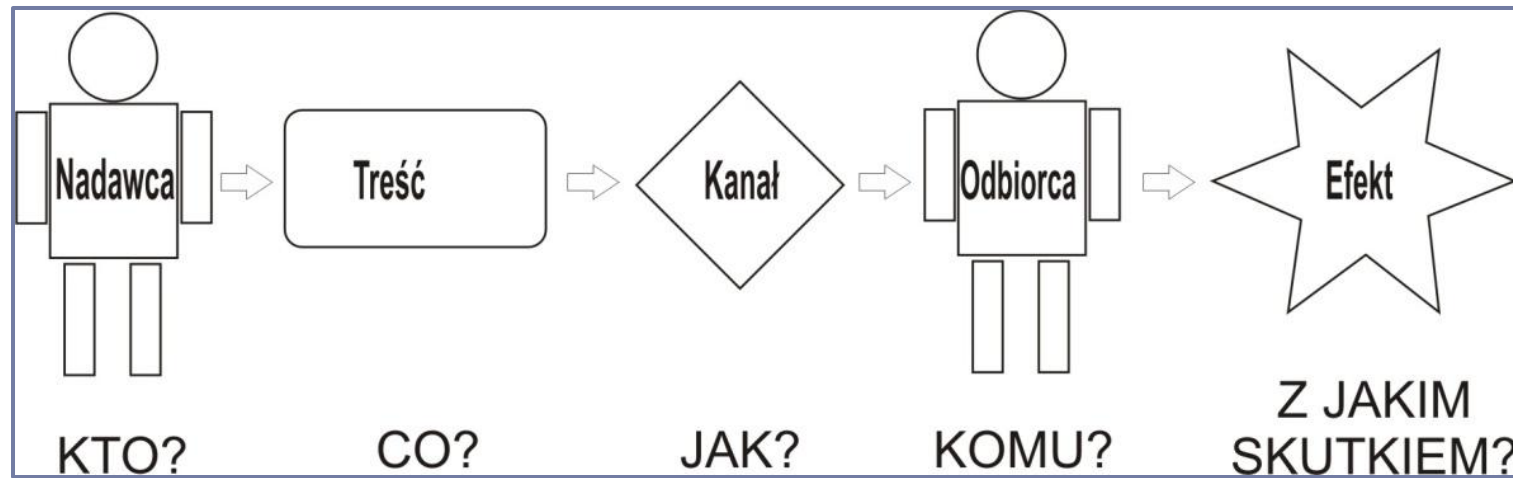
Wymiana symboli wymaga wspólnego kodu, znanego wszystkim uczestnikom sytuacji komunikacyjnej. **Celem komunikowania jest poprawa współdziałania, a nie porozumienia.** Porozumienie jest tylko jednym z możliwych efektów komunikacji.

Model aktu perswazyjnego



Pierwszym teoretycznym modelem komunikacji był **lasswellowski modelu komunikowania** (model aktu perswazyjnego, opracowany przez H. Lasswella w 1948 r.). Polega on na przekazie informacji od nauczyciela (nadawcy) do ucznia (odbiorcy).

Zamierzonym skutkiem było zapamiętanie informacji lub zmiana zachowań odbiorcy (uczenie się).



rys. Lasswellowski model aktu perswazyjnego

Model komunikacji dwustronnej

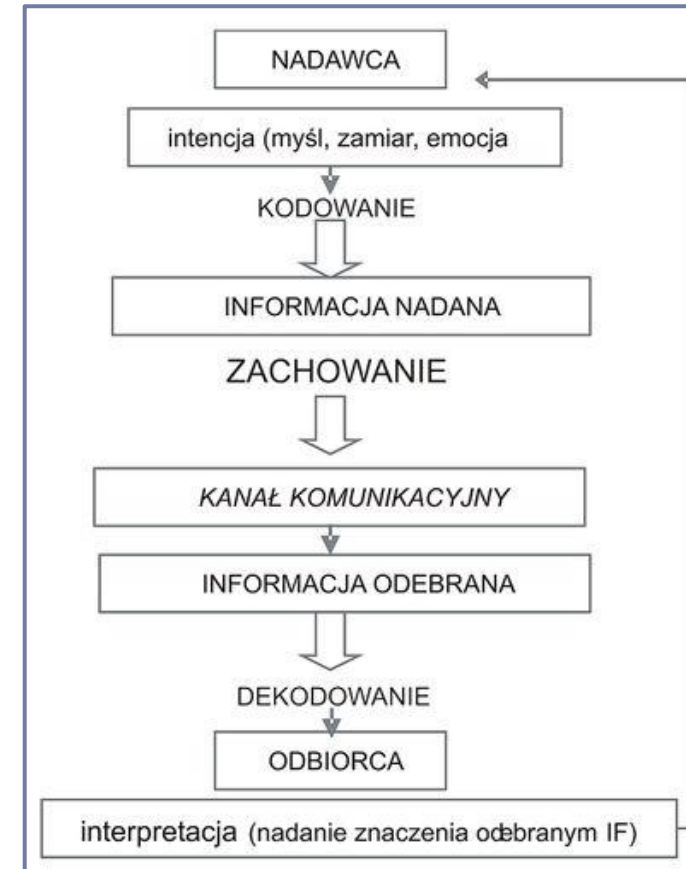


nadawca > kodowanie > kanał komunikacji > dekodowanie > odbiorca

Do aktu komunikacji dojdzie jedynie wtedy, gdy spełnione zostaną następujące warunki:

- *informacja zostanie przekazana w języku zrozumiałym dla obu komunikujących się stron,*
- *zaistnieje skuteczny nośnik tej informacji,*
- *przekaz pozostanie czysty od zniekształceń przez czynniki zewnętrzne (tzw. szum),*
- *przekaz spotka się z odbiorem,*
- *informacja w założeniu będzie przeznaczona dla danego odbiorcy.*

PYTANIE: czy rozmowy polityków w studio telewizyjnym są komunikacją?



Proces komunikacji człowiek-maszyna tylko z pozoru niewiele różni się od procesu komunikacji interpersonalnej. **W rzeczywistości jest to proces o wiele bardziej skomplikowany**, gdyż

- wpływa na niego o wiele więcej czynników niż w procesie komunikacji międzyludzkiej;
- istnieje wiele czynników (głównie wewnętrznych), które mogą zakłócić ten proces.

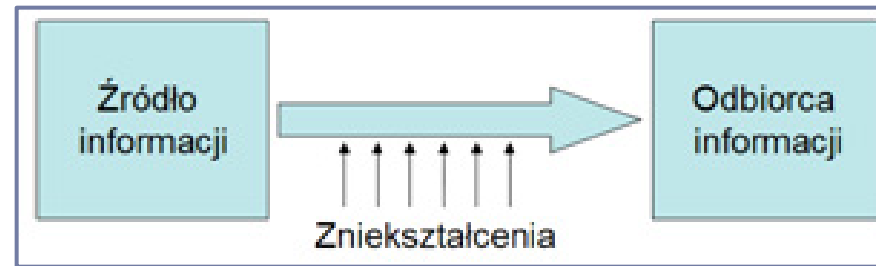
Podstawowym problemem jest to, że w przeciwieństwie do procesu komunikacji międzyludzkiej, proces ten nie jest akcją naturalną i spontaniczną.

Ogólny schemat procesu komunikacji człowiek-maszyna niewiele odbiega od schematu procesu komunikacji interpersonalnej. Jednakże poszczególne elementy tego procesu różnią się zasadniczo.

Zakłócenia w komunikacji interpersonalnej



Shannon, zajmując się zagadnieniem przepustowości linii telefonicznych, opracował wiele ważnych do dziś formuł matematycznych, które stanowią podstawę nowoczesnej teorii informacji. Modele procesu komunikacyjnego, które stworzył, wykorzystywane były później także przez psychologów.

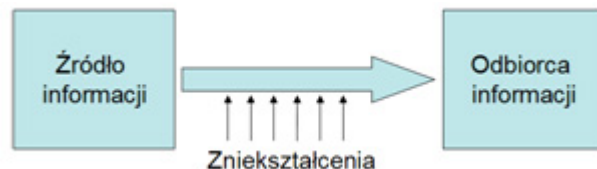


Według podstawowego modelu przekazu informacja przenoszona jest ze źródła poprzez nadajnik, kanał komunikacyjny i odbiornik do ostatecznego odbiorcy informacji. Po drodze pojawiają się **szumy informacyjne**, sprawiające że informacja może dotrzeć w sposób zniekształcony.

W układach biologicznych oraz w połączeniu układu biologicznego z układem technicznym otrzymujemy podobny charakter zależności.

PYTANIE: Co możemy uznać za „szum” w komunikacji pomiędzy twórcą strony WWW a jej odbiorcą?

Zakłócenia w komunikacji interpersonalnej



Na zakłócenia w proces komunikacji interpersonalnej mogą mieć wpływ następujące czynniki:

- **treść komunikatów** (np. niezrozumienie intencji przez uczestników procesu, lub wręcz niezrozumienie kodu),
- **zakłócenia** procesu komunikowania (np. nieprawidłowa organizacja procesu, zakłócenia środowiskowe - zewnętrzne),
- **cechy zachowań** poszczególnych uczestników procesu (np. zakłócenia językowe, brak spójności między kanałami werbalnymi, wokalnymi i niewerbalnymi).

W tym miejscu należy podkreślić, iż bardzo istotnym elementem procesu komunikacji międzyludzkiej jest komunikacja niewerbalna.

PYTANIE: czy Internet jako nowe medium komunikacji interpersonalnej usunął czy powiększył te zakłócenia?

Podsumowując istnieją pewnie pytania, które musi sobie zadać projektant systemu informacyjnego. Są to:

- ✓ **Jaki jest cel** (główne zadanie systemu)? Czemu ma on służyć?
- ✓ **Komu ma on służyć?** Kto będzie użytkownikiem systemu? Jakie są potrzeby takiego typu użytkownika?
- ✓ **Jakie informacje będzie zawierał system?** Kto będzie dostarczał informacji do systemu, kto będzie tą informację selekcjonował i jaka jest gwarancja wysokiej jakości informacji w systemie?
- ✓ **Jakiej platformy sprzętowej i programowej użyć** aby interfejs systemu był maksymalnie przyjazny dla danej kategorii odbiorców?

Jak łatwo zauważyć najpierw pojawiają się pytania dotyczące celu, typu użytkownika, rodzaju informacji, a dopiero na końcu występuje moment wyboru technologii, która umożliwi zrealizowanie wszystkich powyższych założeń.

W prezentacji wykorzystano fragmenty książek:

1. Jakob Nielsen, Hoa Loranger, Optymalizacja funkcjonalności serwisów internetowych, Helion, Gliwice 2007.
2. Steve Krug, Nie każ mi myśleć. O życiowym podejściu do projektowania stron internetowych. Wydanie II, Helion, Gliwice 2006.