

Použitelný a přístupný web

Lukáš Marvan, vedoucí týmu návrhářů UI



SEZNAM.CZ

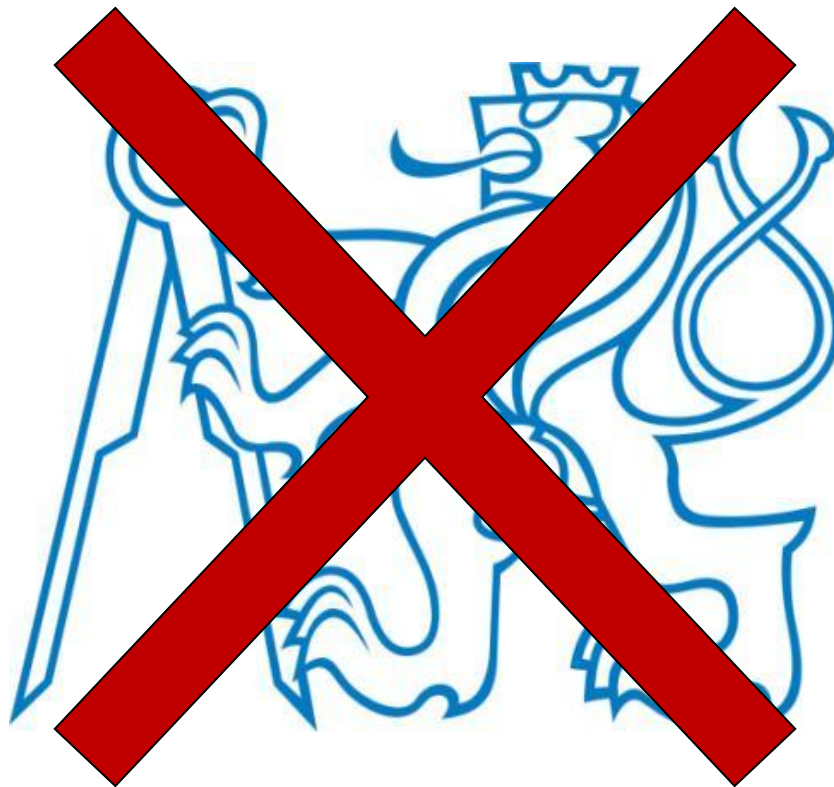
Proč já?



Když mi bylo 9, měl jsem sen: Být designér jako Václav Král...



... a pak jsem vyrostl.



Yuhů: „Nikdo neumí HTML“

„Poslední dobou se k nám do firmy hlásí na pozici kodéra už naprosté trosky. Není výjimkou, pokud se na práci s html šablonami hlásí lidé, kteří upekli vzorovou stránku ve Wordu a už to jako umějí. Takže milí čtenáři -- sháním lidi.“

v pondělí 22. září 2003

<http://weblog.jakpsatweb.cz/archiv/2003-09.html#221713>

[Hlavní stránka](#)

[Domácí](#)

[Vánoce](#)

[Zahraniční](#)

[Krimí](#)

[Kultura](#)

[Ekonomika](#)

[Sport](#)

[Koktejl](#)

[Komentáře](#)

[Počasí](#)

[místa v ČR](#)

[Evropa a svět](#)

[sezónní před.](#)

[Horoskop](#)

[TV program](#)

[AutoMoto](#)

[Internet & PC](#)

[Vztahy a sex](#)

[Archiv](#)

[Seznam.cz](#)

[Email](#)

Předpověď pro Evropu a svět

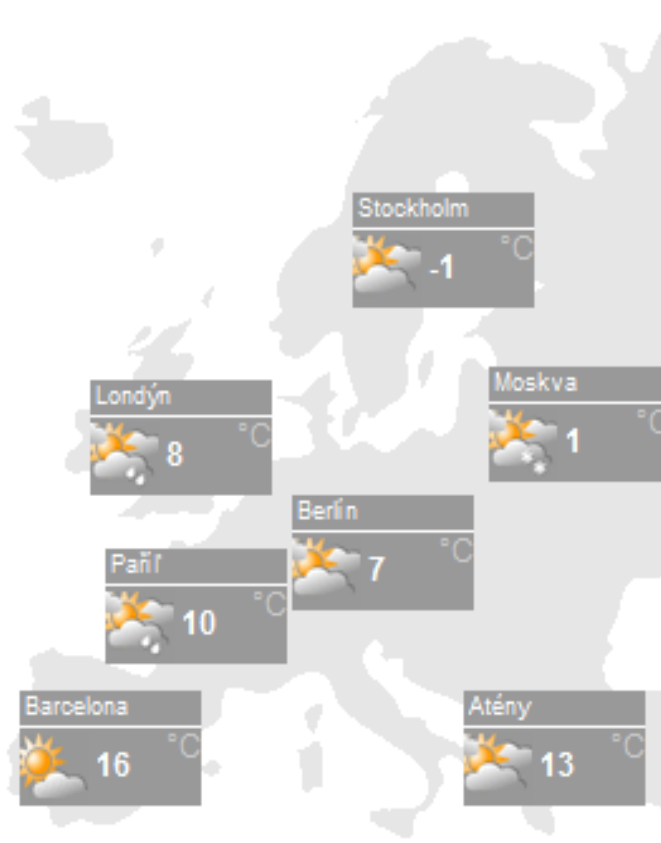
[aktuální předpověď počasí](#)

[místa v ČR](#)

[Evropa a svět](#)

[sněhové zpravodajství](#)

Data dodává agentura [Meteopress](#)



Počasí v Evropě

	předpověď	°C
Oslo	oblačno	-3
Kodaň	oblačno	5
Stockholm	oblačno	-1
Helsinky	oblačno	3
Petrohrad	oblačno dešné přeháňky	4
Moskva	oblačno sněhové přeháňky	1
Londýn	oblačno dešné přeháňky	8
Amsterdam	oblačno dešné přeháňky	7
Brusel	oblačno dešné přeháňky	9
Paříž	oblačno dešné přeháňky	10
Berlín	oblačno	7
Rujana	oblačno	5
Varšava	oblačno	2

Kolem roku 2004



Streamuji roku 2008



**A už zase
studuji...**



... a vedu tým návrhářů UI



**O čem to
bude**



” Všichni řeší, **jak dostat lidi na svoje stránky**, ale málokdo se pak poctivě stará o to, **co se tam s nimi děje.**

já

MOTIVACE



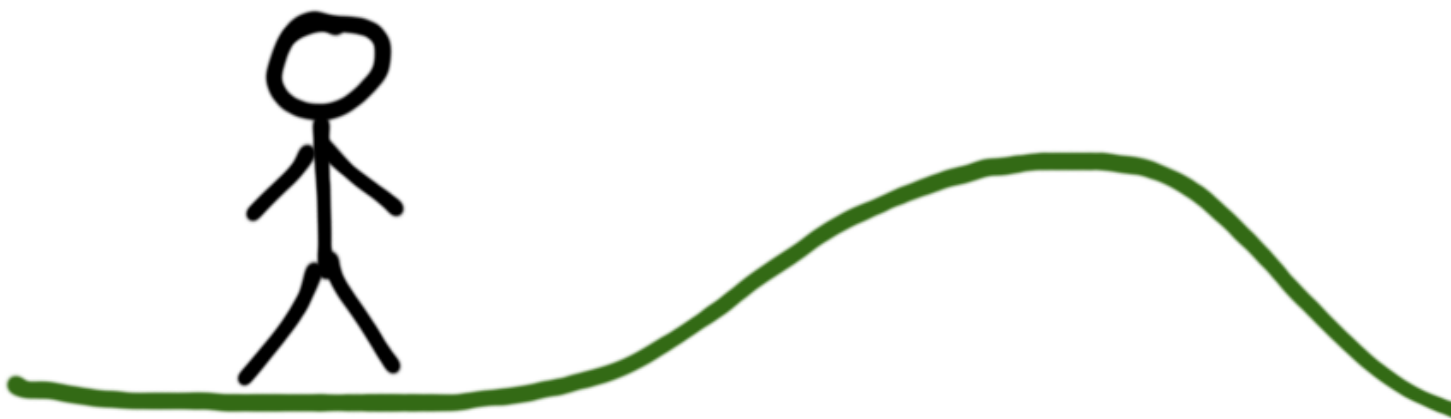
Naše motivace

- **Použitelnost a přístupnost se věnují zlepšování stránek. *Proč?***
- **Chceme, aby nám tam chodilo víc lidí. *Proč?***
- **Chceme, aby u nás lidé:**
 1. Koupili víc zboží.
 2. Přečetli víc článků.
 3. Registrovali se (víc).

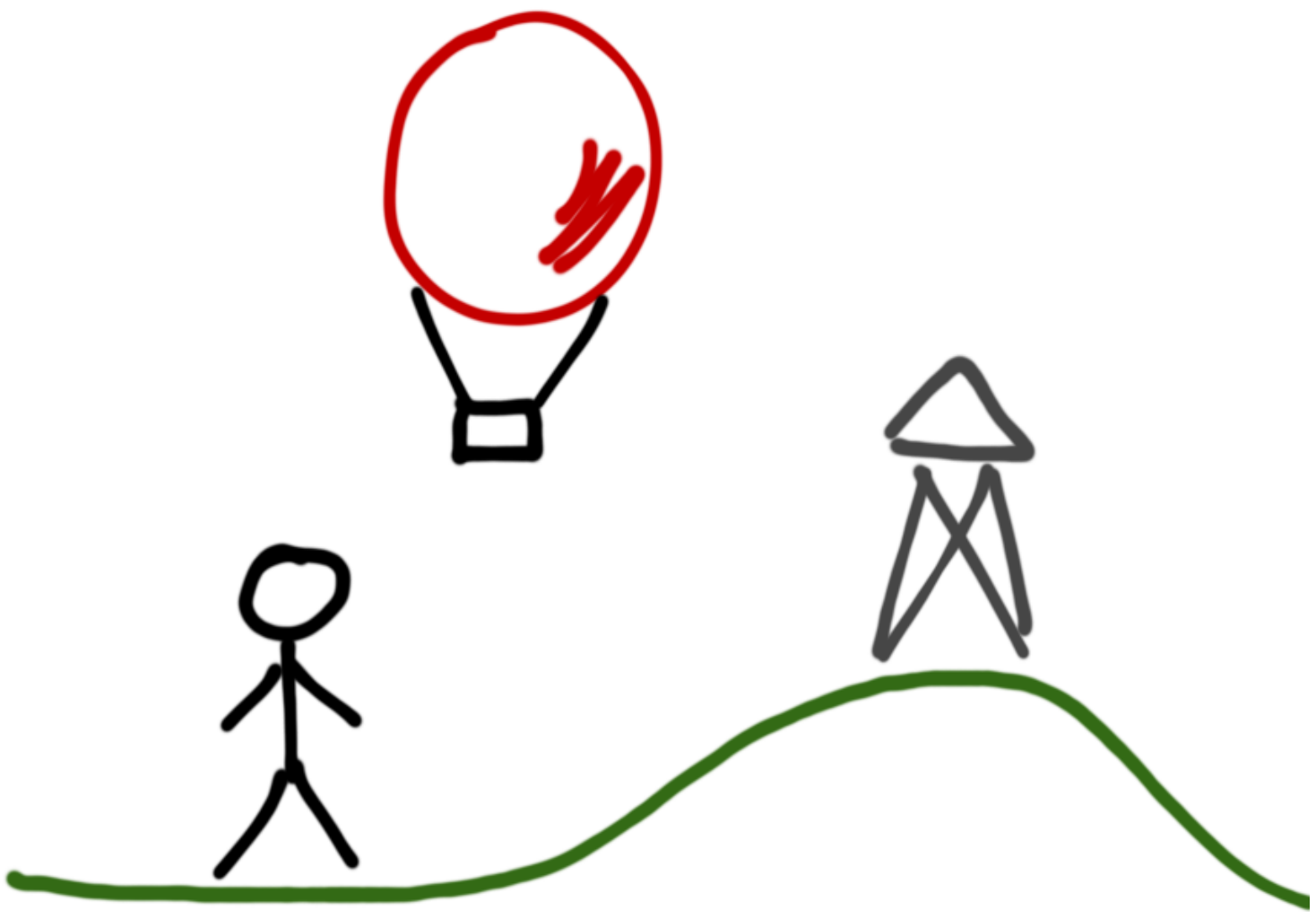
Jejich motivace

- **Naši návštěvníci mají také své cíle.**
- **Opravdu znáte potřeby Vašich klientů?**
- **Kdy naposledy jste...**
 - ... se lidí zeptali na to, co u vás na webu hledávají?
 - ... se podívali do statistik a zjistili, jestli to odpovídá?
- **A odpovídají potřeby vašich klientů
cílům vaší organizace?**



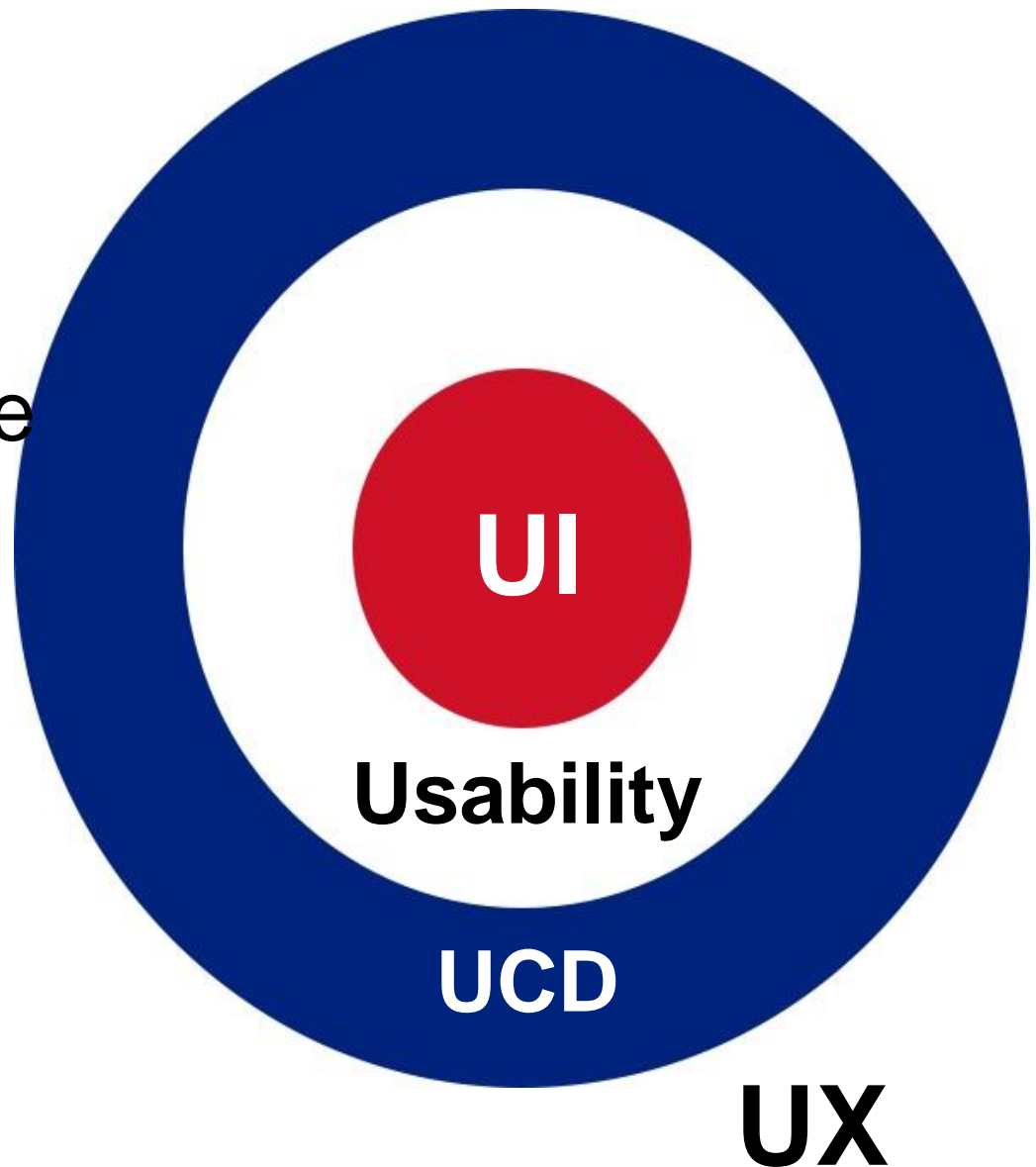






Ponaučení

UX design
= Designing
for Experience



Customer experience management

- Cílem **customer experience managementu** je pohnout zákazníky od spokojenosti k loajalitě a pak od loajality k zastáncům značky.
- Řešení zákaznického zážitku poskytuje strategie, procesní modely a informační technologie pro návrh, správu a optimalizaci zákaznické zkušenosti od začátku až do konce.

Máme a známe cíle

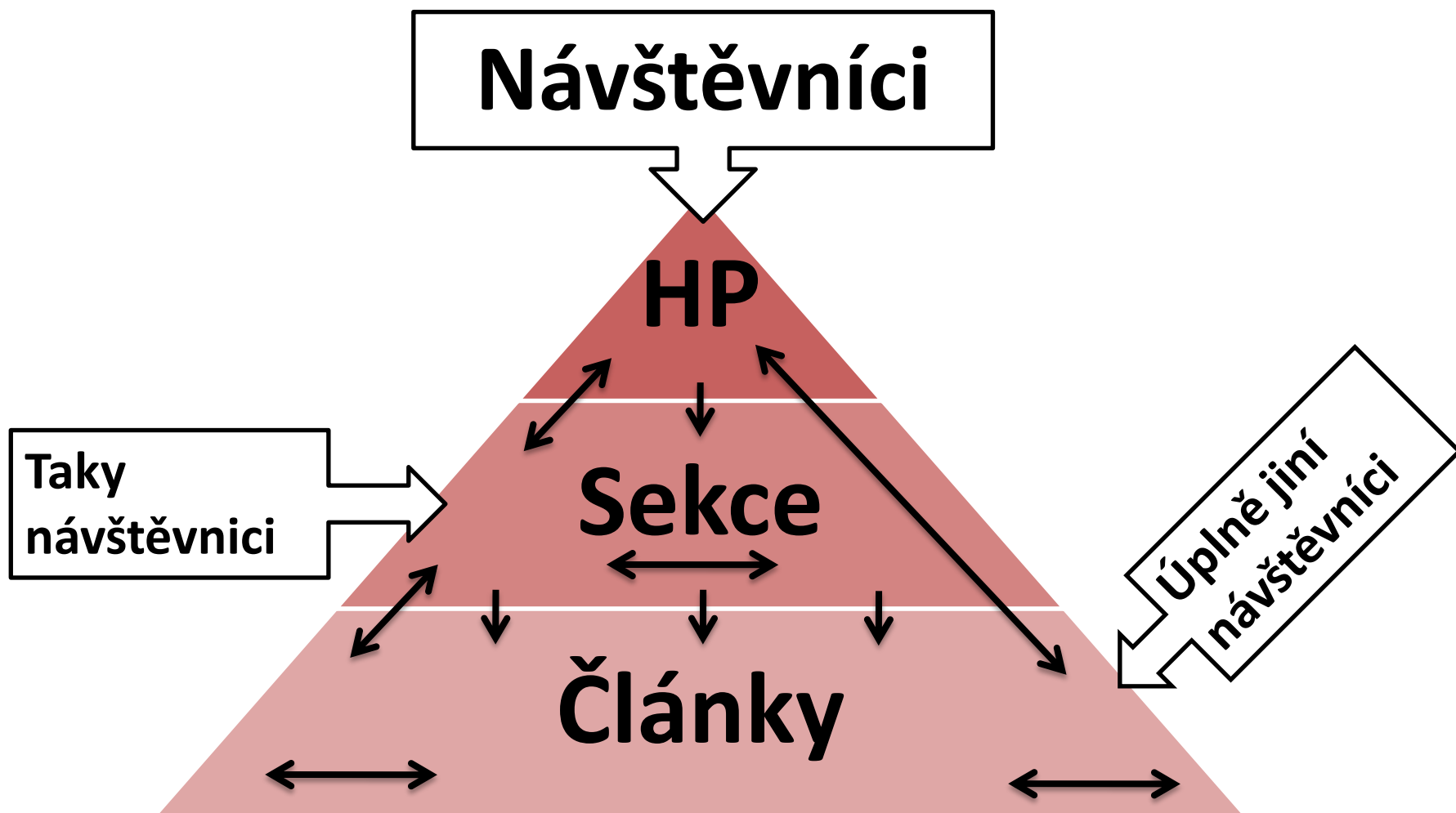
- **A pokud cíle nemáme, měli bychom si je rychle stanovit / zjistit.**
- **Cílů na které se soustředíme však nesmí být příliš mnoho.**
- **A neměly by se na stránkách křížit,
1 stránka = 1 cíl.**

Struktura a navigace

- Pro víc cílů potřebujeme víc stránek.
- Víc stránek tvoří strukturu.
- Struktura vyžaduje navigaci.

Navigace ≠ Menu

Jak funguje váš web



Přístupy na web

- Přístupy na web už zdaleka nejsou vertikální od HP přes sekci až k článku *(vlastně ani nikdy nebyly, ale přistupovalo se tak k nim)*.
- Lidé na stránky přicházejí kudykoliv.
- Z toho jim vyplývá jedna zásadní otázka:

„Kde to sakra jsem?“

- Přesněji:

- Kde jsem?

- Na co se to dívám?

- Co s tím můžu udělat?

- (Asi na to můžu kliknout, ale co se potom se mnou stane?)*

- Kam mohu odejít?

Stavte cesty k cíli

- **Přivést lidi na web nestačí.
Je potřeba je přimět k určité akci
– k cestě k cíli.**
- **Chvíle, kdy se uživatelé rozhodují,
kam ze vstupní stránky odejít, jsou
přesně ty okamžiky, kdy začíná jejich
cesta k vašemu cíli.**

2 typy cest (částí stránek)

- **Pastičky na myši**



- Objednávky
- Registrace

- **Kolečka pro křečky**



- Čtení článků
- Prohlížení fotek

**A na cestě myším ani křečkům
neházejte klacky pod nohy!**

Použitelnost Přístupnost UX atd.

**Zážitek nemusí být nutně dobrý,
postačí, když je dostatečně silný...**



Definice

Použitelnost

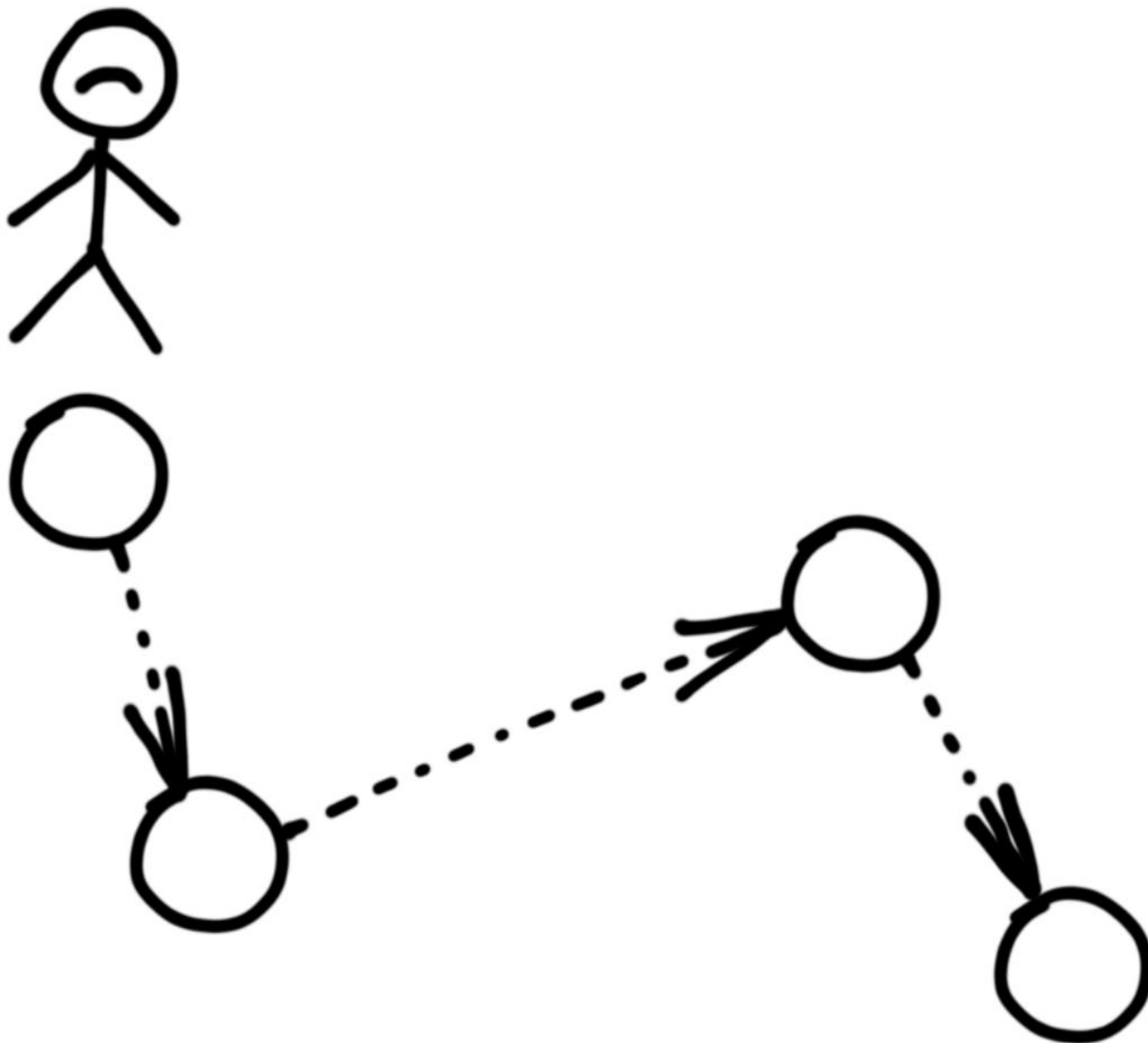
- Zabývá se adekvátní jednoduchostí použití internetových stránek (programu, přístroje).
- Důležitá je snadná orientace (kde jsem?) a navigace (tam jdu) na stránkách.

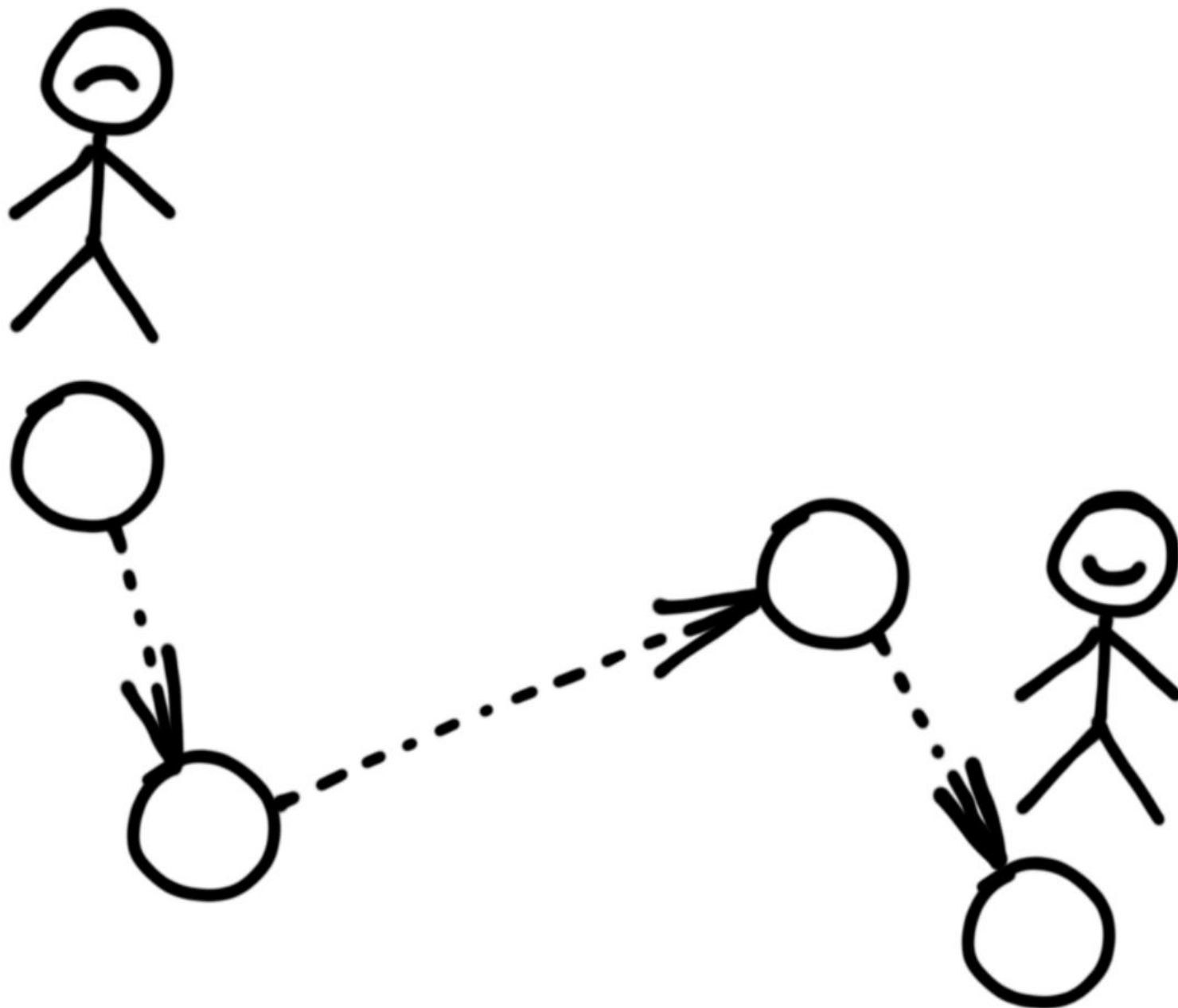
Přístupnost

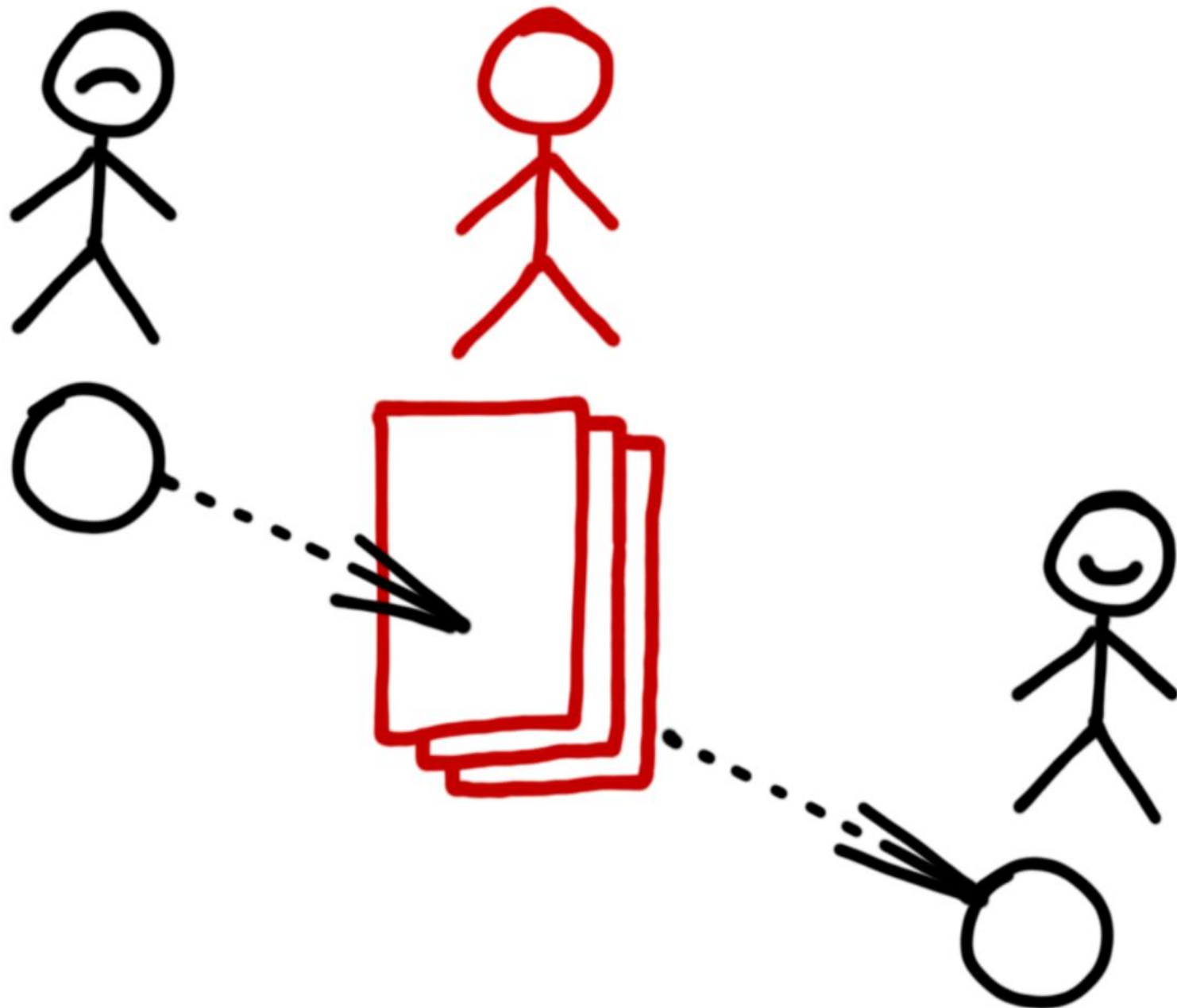
- Řeší lepší zpřístupnění obsahu webových stránek handicapovaným uživatelům.
- Postižení: zrakově, pohybově, sluchově, kognitivní poruchy, vyhledávací roboti.

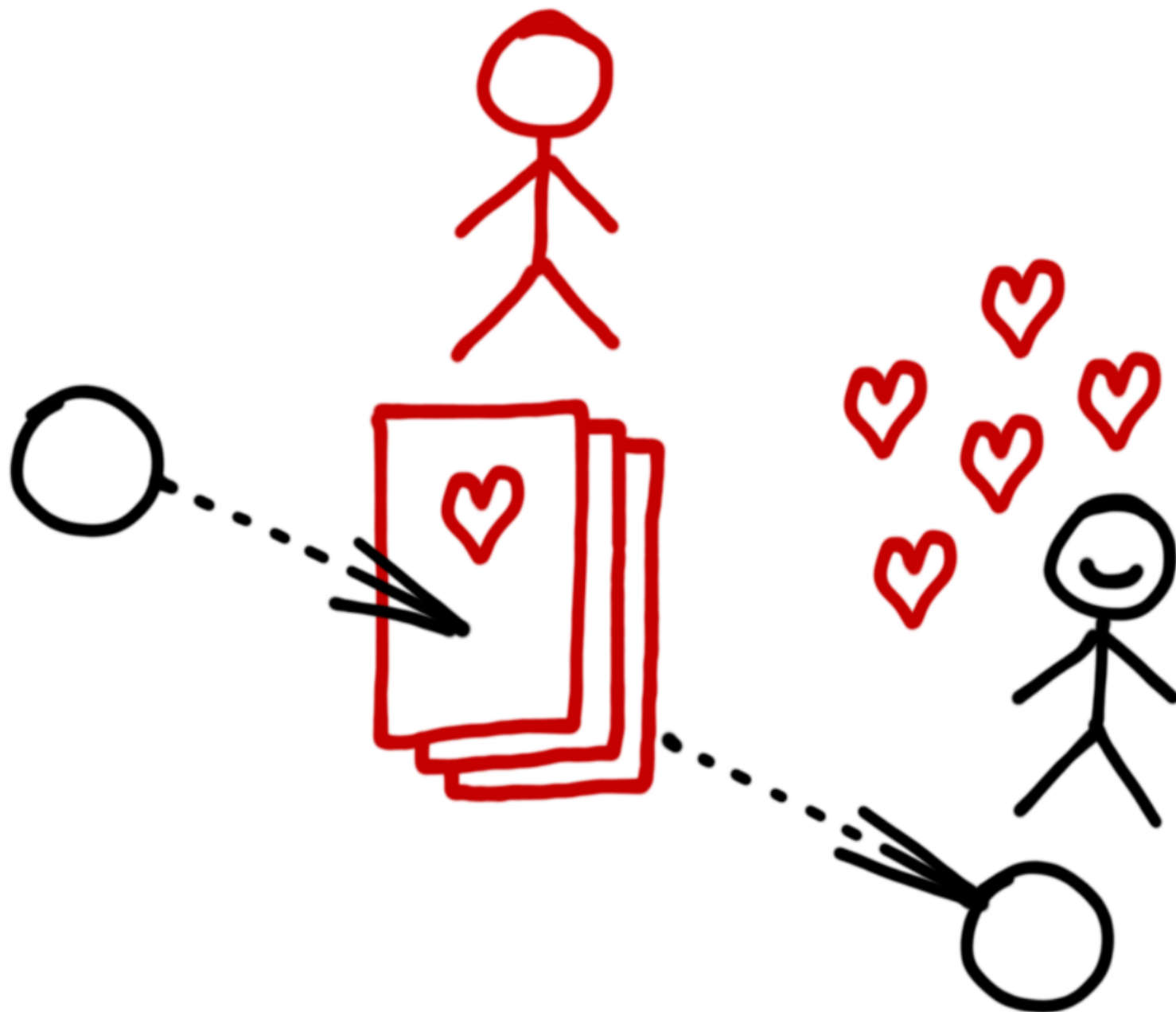
Sexy Metody

- **Story telling** – v kontextu od začátku do konce
- **Mobile First** – jako hranice uvažování
- **Getting Real** – rychlé prototypování
- **Usability testing** – testování použitelnosti
- **Děláme to pro lidi.**









**Jak na
„dobrý“
web**



Chyba je dobrá

- **Geniální stránky nevytvoří na první pokus nikdo a pokud tvrdí, že ano, tak *kecá*.**
- **K chybě tedy dříve, nebo později dojde. Čím dříve, tím lépe! Později už bývá pozdě...**
- **Je tedy důležité udělat, odhalit a opravit chybu co nejdříve (co nejbližší počátku vývoje nového / redesignu stávajícího webu).**

Postup od nápadu k produktu:

- **R**esearch
- **D**esign
- **A**ct
- **R**each

Postup – 1. průzkum

- Čeho chceme dosáhnout?
- Co od nás čekají klienti (donátoři)?
- Pozorujte! (Nejen na webu!)



Postup – 2. design

- **Tužka je nejlepší kamarád.**
- **Bud'te kreativní na správných místech.**
- **Nevynalézejte kolo.**

Postup – 3. prototypování



Postup – 4. reakce / testování

- Ukazujte náčrty, polotovary, zkušební beta verze a ptejte se lidí kolem sebe, jestli se orientují.
+ Zkuste jim zadat pár jednoduchých úkolů.



Trpělivost a důvěra

- Každý člověk má jen omezený pohár trpělivosti, který když přeteče, tak se nas... našťve a odchází.
- Dávejte uživatelům odpovědi na jejich otázky, chovejte se na svém webu předvídatelně, budou vám o to více důvěřovat a jejich pohár trpělivosti se nebude vyprazdňovat, ba naopak plnit a prohlubovat (UX).

Praktické tipy



Před začátkem projektu

- **příběh - co má web dělat**
- **soupis obsahu**
- **mapa webu - šířka vs. hloubka**
- **návrh webu (tužka a Photoshop) - používejte skutečný budoucí obsah, nekreslete si jen HP**
- **prototypy (papírové i HTML)**
- **škrtejte - 1/2 ass projekt**
- **stanovte si postupné cíle**
- **naučte se říkat ne - neplňte přání všem - pište pro sebe**

Při řešení použitelnosti

- **TITLE**
- **Nadpisy**
- **Kontrast**
- **Rozměry**
- **Odkazy**
- **AKCE >>**
- **Obrázky**
 - **Ilustrační**
 - **Lidé**
 - **Objekty**

Při řešení přístupnosti

- Nevidomý uživatel je schopen získat ze stránky pouze **informace v textové podobě**.
- Nevidomý uživatel vnímá informace, které jsou na stránce, **lineárně** - chybí mu globální pohled na zobrazované informace.
- Nevidomý uživatel obsluhuje osobní počítač a veškeré programy pouze z klávesnice pomocí **klávesových povelů**.
- Slabozraký uživatel vzhledem k použití softwarové lupy, která umožňuje velké zvětšení, může vidět v jednu chvíli pouze **malou část stránky**.

Na co webmaster zapomíná

- Na co webmaster zapomíná
- Error 404 a 500
- robots.txt
- print.css - tiskový styl
- favicon
- title + alt
- kotvy (přeskoč menu, na začátek stránky)
- přesměrování (META, JS, server)

Opakování na závěr



” Vyprávějte příběhy
od začátku do konce
a včas je vyzkoušejte.

BoB Marvan

Doporučená četba

- Pro začátek: dogma.pixy.cz (*starší, ale dobré!*)
- **Nenuťte uživatele přemýšlet** (Steve Krug)
- **Tvoříme přístupné webové stránky**
(David Špinar)
- **Save the Pixel** (Ben Hunt)
- **Getting real** (37signals)
- [12 požadavků na přístupnost](#)
- pouzitelnost.info/pouzitelnost
- pravidla-pristupnosti.cz



Lukáš Marvan, vedoucí týmu návrhářů UI, lukas.marvan@firma.seznam.cz