# VILNIAUS UNIVERSITETAS MATEMATIKOS IR INFORMATIKOS FAKULTETAS PROGRAMŲ SISTEMŲ BAKALAURO STUDIJŲ PROGRAMA

# Paieškos proceso ir jos rezultatų pateikimo vartotojams panaudojamumas VUL Santaros klinikų svetainėje

# The Usability of the Search Process and Presenting its Results to the User for VUH Santaros Klinikos Website

Bakalauro darbas

Atliko: Tomas Kiziela (parašas)

Darbo vadovas: doc. Kristina Lapin (parašas)

Darbo recenzentas: Aldas Glemža (parašas)

# Padėkos asmenims ir organizacijoms

Vadovei docentei Kristinai Lapin Vilniaus Universiteto dėstytojams, administracijai ir aptarnaujančiam personalui 2016 metų Programų Sistemų kurso studentams

# Santrauka

# **Summary**

#### **TURINYS**

Į٧	ADAS	6
1.	VARTOTOJŲ POREIKIŲ ANALIZĖ	8
2.	SISTEMŲ LYGINIMO KRITERIJAI	9
3.	PANAUDOJAMUMO ANALIZĖS REZULTATAI	10
4.	SPRENDIMO MAKETAI	13
5.	REIKALAVIMAI IR PROJEKTAVIMO GAIRĖS  5.1. Funkciniai reikalavimai paieškos sistemai  5.2. Nefunkciniai reikalavimai paieškos sistemai  5.3. Projektavimo gairės navigacijos ir informacijos architektūrai  5.4. Papildoma sistemos projektavimo gairė.	14 15 15
6.	INFORMACIJOS ARCHITEKTŪROS PROJEKTAVIMAS 6.1. Informacijos architektūra 6.2. Turinio išdėstymas 6.3. Navigacijos meniu	17 17
7.	SVETAINĖS PROTOTIPO KŪRIMO PROCESAS	22
RE	EZULTATAI IR IŠVADOS	23
ŠA	LTINIAI	24
חח	TEDAT	25

#### **Įvadas**

Šiame darbe aprašomi Vilniaus Universiteto Ligoninės (VUL) Santaros klinikų tinklapio santa.lt panaudojamumo trūkumai, architektūriniai sprendimai trūkumams pataisyti ir dokumentuojamas prototipo kūrimo procesas. Kūrimo sprendimai remiasi reikalavimais sistemai ir architektūriniais sprendimais gautais projektiniame darbe, o šie paremti naudotojų poreikių ir svetainės panaudojamumo analize atlikta kursiniame darbe.

Tyrimai rodo, kad Europoje daugiau nei pusė žmonių bent kartą metuose ieško informacijos apie sveikatą internetu [TNS14] ir pasaulyje vis didesnė dalis žmonių ieško informacijos apie sveikatą naudodamiesi mobiliaisiais įrenginiais [PwC14]. Lietuva pagal 2018 metų DESI indeksą įvertinta 94 balais pagal plačiajuosčio ryšio kainą, 3 vieta Europos Sąjungoje (ES), o naujienas internetu skaito net 93% gyventojų, daugiau nei bet kurioje kitoje ES valstybėje[vpkom18]. Iš to matosi, kad lietuviai turi prieinamą internetą ir dažnai jį pasitelkia kaip informacijos šaltinį. Technologiškai pažengusiose valstybėse su gerai išvystyta interneto infrastruktūra gyventojai dažnai ieško informacijos apie sveikatą internetu[KN12][CWS+17], tikėtina, kad tai galioja ir Lietuvoje.

Vilniaus universiteto ligoninė (toliau VUL) Santaros klinikos yra viena didžiausių Lietuvos ligoninių, joje dirba virš 5000 darbuotojų ir kasmet gydoma apie milijonas pacientų [Vil19a]. VUL Santaros klinikos turi internetinę svetainę santa.lt, kurioje pateikiama informacija aktuali ligoninės pacientams ir kitiems ligoninės veikla suinteresuotiems asmenims. Nors nėra tikslių svetainės lankomumo statistikų kaip apsilankymai per metus, jeigu bent 1% VUL pacientų ieško informacijos ligoninės internetinėje svetainėje, tai jau 10 tūkstančių lankytojų per metus. Tačiau dabartinėje svetainėje yra problemų, kurios gali trukdyti lankytojams rasti informaciją, pavyzdžiui, navigacija reikalauja daug paspaudimų ir neaiškiai apibūdina puslapių turinį, išėjus iš pagrindinio puslapio sunku rasti registraciją pas gydytoją, o paieškos sistema neintuityvi, užklausos dažnai negražina ieškomų rezultatų. Atrodo natūralu daryti prielaidą, kad nemažai pacientų ir lankytojų apie ligoninę domisi internetu ir ligoninei yra svarbu turėti tinklapį atitinkantį naudotojų lūkesčius.

Autoriaus kursiniame darbe rasta, kad santa.lt tinklapio naudotojams yra aktualu rasti registraciją pas gydytoją ir ligoninės kontaktus, tačiau tinklapyje tai padaryti užtrunka ilgiau nei turėtų. Per panaudojamumo analizę buvo rasti ir kiti panaudojamumo trūkumai. Tinklapio paieškos rezultatai neatitinka naudotojo įvestos užklausos, yra prastai surūšiuoti, filtravimas nėra efektyvus ir nėra patarimų kaip reikėtų teisingai naudoti paieškos sistemą. Navigacijos sistema turi per daug lygių ir yra nepakankamai plati, kategorijų pavadinimai neatitinka informacijos viduje ir puslapio elementai neteikia pakankamo atsako naudotojo veiksmams. Atliekant projektinį darbą iš svetainės panaudojamumo gairių buvo iškelti reikalavimai sistemai ir sukurti informacijos architektūros maketai leidžiantys pataisyti trūkumus rastus kursiniame darbe.

Šiam darbui sukurtas svetainės naudotojo sąsajos prototipas pagal projektiniame darbe iškeltus reikalavimus ir maketus, dokumente aprašomas programavimo procesas. Programavimui naudota Angular technologija, nes ši autoriui jau žinoma.

Šio **darbo tikslas** yra sukurti svetainės prototipą siekiant palengvinti lankytojų informacijos paiešką ir pagerinti naudojimosi našumą. Tai atlikta remiantis architektūros maketais ir reikalavimais iškeltais projektiniame darbe. Darbo gale nagrinėjami sukurto prototipo ir dabartinės sistemos privalumai ir trūkumai ir padaromos išvados, kaip dar galima pagerinti sistemą.

Uždaviniai:

- 1. Suprogramuoti svetainės prototipą ir aprašyti procesą
- 2. Palyginti prototipa ir oficialia svetainę

## 1. Vartotojų poreikių analizė

Tyrimai nurodo, kad Europoje daugiau nei pusė žmonių bent kartą metuose ieško informacijos apie sveikatą internetu [TNS14], taigi naudotojams aktualu internetinių puslapių panaudojamumas. Naudotojų, kurie aktyviai domisi sveikata per mobilius įrenginius sparčiai didėja kiekvienais metais [PwC14]. Tyrimų atliktų Lietuvoje autorius nerado, tačiau mano, kad lietuviai taip pat seka šias tendencijas. Siekiant apimti kuo didesnį naudotojų kiekį pasirinkta nagrinėti Lietuvos didžiausios ligoninės VUL Santaros klinikų tinklapį santa.lt. Nagrinėjant santa.lt puslapio srautą randama, kad naudotojai dažniausiai ateina iš (5,5%) ir keliauja į (10,4%) sergu.lt (neįskaitant 19,1% ateinančių iš google.com ir 21,8% keliaujančių į google.com)[Ale19]. Taigi galima matyti, kad šių puslapių vartotojai iš dalies sutampa ir būtų naudinga atsižvelgti į tai, kokią įtaką daro vienas kitam. Sergu.lt puslapis skirtas išankstinei visų Lietuvos pacientų registracijai internetu. Tai, kad 1 iš 10 santa.lt vartotojų tiesiogiai pereina į sergu.lt puslapį leidžia tikėti, kad vienas iš vartotojų poreikių yra rasti nuorodą į registraciją pas gydytoją. Santa.lt "Kaip mus rasti" skyrelį vartotojai yra aplankę 1,2 milijonus kartų[Vil19b], 2 kartus daugiau nei skyrelį "Apie mus"[Vil19a], iš to galima daryti prielaidą apie kitą vartotojų poreikį - sužinoti apie ligoninės klinikų pasiekiamumą.

#### 2. Sistemų lyginimo kriterijai

Panaudojamumo inspekcija gali būti atlikta įvairiais metodais. Empiriniai metodai yra plačiausiai naudojami[Nie94b], tačiau reikalauja daug žmonių norint gauti patikimą rezultatą, todėl atlikti analitiniai metodai. Dėl paprastumo pasirinkta naudoti neformaliausią metodą - euristinį vertinimą, šis metodas neturi griežtos struktūros ir dėl to greičiau atliekamas.

Norint surasti optimalų sprendimą reikia turėti objektyvius kriterijus, pagal kuriuos galima lyginti skirtingus sprendimo variantus. Vienas iš ekspertų tinklapių projektavimo srityje yra David Travis, kuris nuo 1989 metų dirba vartotojo patirties srityje ir yra parašęs dvi knygas apie panaudojamumą. Savo tinklapyje jis turi daug gairių, tačiau šiam tyrimui aktualios gairės paieškos ir informacijos architektūros vertinimui. Jo gairės suformuluotos teiginių pavidalu ir vertinant puslapi jos yra žymimos kaip tenkinamos arba netenkinamos [Tra16a] [Tra16b].

Dar vienas ekspertas šioje srityje yra Jakob Nielsen, kuris laikomas tinklapių projektavimo guru. Jakob Nielsen aprašė 10 bendrų euristikų panaudojamumo projektavimui [Nie94a]. Kiekviena iš 10 euristikų apima keletą taisyklių, taigi kriterijų yra daug daugiau nei 10. Atliekant vertinimą viename stulpelyje yra euristikos, kitame parašomas defekto sunkumas (DS) skalėje nuo 0 iki 3, kur 0 - nėra defekto, 1 - kosmetinis defektas, 2 - smulkus defektas, 3 - kritinis defektas trugdantis naudotis sistema. Trečiame stulpelyje aprašoma kaip pažeista taisyklė.

Autoriui atrodo, kad David Travis gairės leidžia objektyviau įvertinti puslapį, nes tereikia atsakyti į taip arba ne klausimus, o ne įvertinti euristikos išpildymą. Kita vertus Nielsen euristikos leidžia geriau suprasti bendro panaudojamumo trūkumus. Kitas gairių privalumas yra tai, kad klausimai gan konkretūs ir lengvai patikrinami, o euristikos gan plačios ir reikia gerai žinoti jų prasmę. David Travis savo gaires parašė daug vėliau už Jakob Nielsen, taigi tikėtina, kad jos geriau atitinka šiuolaikinius standartus ir vartotojų įpročius. Norint plačiau išnagrinėti tinklapio dabartinę būseną tyrimui naudojami ir David Travis, ir Jakob Nielsen panaudojamumo analizės metodai.

Tinklapio projektavime galima prioritizuoti tam tikras gaires ar euristikas virš kitų, siekant specifiško rezultato, tačiau šį faktą autorius pasirinko ignoruoti ir vertina pagal išpildytų gairių skaičių siekiant objektyvumo. Kelios gairės praleistos, nes nėra aktualios tyrinėjamam tinklapiui. Naudojant pasirinktus kriterijus galima įvertinti dabartinės sistemos panaudojamumo būseną.

# 3. Panaudojamumo analizės rezultatai

Kursiniame darbe buvo įvertintas esamo tinklapio panaudojamumas pagal David Travis gaires[Tra16a][Tra16b] ir Jakob Nielsen euristikas[Nie94a]. Prie defektų parašyti skaičiai nurodo kuris maketas (pav.) ir kuri maketo dalis (d.) juos taiso.

1 lentelė. Paieškos panaudojamumo gairių vertinimas pradiniam puslapiui

	-
Gairė	Ar tenkina?
1) Pagrindinė paieška lengvai valdoma	tenkina
2) Paieškos rezultatų puslapis naudotojui rodo, ko buvo ieškota, ir yra lengva	tenkina
pakeisti ir pakartoti užklausą	
3) Paieškos rezultatai yra aiškūs, naudingi ir reitinguojami pagal atitikimą už-	ne (1 pav. 2 d.)
klausai	
4) Paieškos rezultatų puslapis aiškiai parodo kiek rezultatų gražinta ir rezultatų	tenkina
skaičius per puslapį gali būti reguliuojamas naudotojo	
5) Jei negražinamas nei vienas rezultatas, sistema pasiūlo idėjų ar nustatymų	ne (1 pav. 4 d.)
pagerinti užklausai atsižvelgiant į atpažįstamas įvesties problemas	
6) Paieška dailiai susitvarko su tuščia užklausa	tenkina
7) Dažniausios užklausos gražina naudingus rezultatus	ne (1 pav. 2 d.)
8) Paieškos sistema turi šabloną arba patarimus kaip ją deramai naudoti	ne (1 pav. 4 d.)
9) Puslapis turi pajėgesnę paieškos sąsają leidžiančią naudotojams patikslinti	tenkina
užklausas	
10) Paieškos rezultatų puslapis nerodo besikartojančių rezultatų	tenkina
11) Paieškos laukas pakankamai ilgas dažniausių užklausų ilgiams	ne (1 pav. 1 d.)
12) Paieška apima visą interneto svetainę, o ne tik jos dalį	tenkina
13) Jei svetainė leidžia naudotojams sudaryti sudėtingą paiešką, šios paieškos	tenkina
gali būti išsaugojamos ir kartojamos reguliariai	
14) Paieškos sąsaja padėta, naudotojams įprastoje vietoje (viršuje dešinėje)	tenkina
15) Paieškos laukas ir jo kontrolės aiškiai pavadintos	tenkina
16) Puslapis palaiko paieškos strategiją ir naršymo strategiją	ne (1 pav.)
17) Paieškos sritis aiškiai parašyta paieškos rezultatų puslapyje ir naudotojai	tenkina
gali ją susiaurinti	
18) Paieškos rezultatų puslapis atvaizduoja naudingą meta informaciją (infor-	tenkina
macija apie informaciją), kaip dokumento dydis, dokumento sukūrimo data ir	
failo tipas	
19) Paieškos sistema automatiškai patikrina rašybą ir ieško daugiaskaitinių	ne
formų ir sinonimų	
20) Paieškos sistema leidžia ieškoti panašių rezultatų ("daugiau tokių")	ne (1 pav. 5 d.)

lentelė. Navigacijos ir informacijos architektūros panaudojamumo gairių vertinimas

Gairė	Ar tenkina?
1) Yra patogus ir akivaizdus būdas judėti tarp susijusių puslapių ir skyrių ir	tenkina
yra lengva grįžti į pagrindinį puslapį	
2) Informacija, kurios naudotojams dažnai prireikia yra lengvai pasiekiama	tenkina
iš daugumos puslapių	
3) Navigacijos pasirinkimai išrikiuoti pačiu racionaliausiu arba užduočiai	tenkina
orientuotu būdu	
4) Navigacijos sistema plati ir sekli (daug meniu elementų), o ne gili (daug	ne (2 pav. 4, 6 d.)
meniu lygių)	
5) Paprasta, aiškaus modelio svetainės struktūra be nereikalingų lygių	ne (2 pav. 4, 6 d.)
6) Pagrindiniai puslapio skyriai pasiekiami iš bet kurio puslapio ir nėra akla-	tenkina
viečių	
7) Navigacijos skirtukai patalpinti puslapio viršuje ir atrodo kaip paspau-	ne
džiamos versijos realaus pasaulio skirtukų	
8) Yra svetainės žemėlapis, kuris suteikia svetainės turinio apžvalgą	tenkina
9) Svetainės žemėlapį galima pasiekti iš bet kurio puslapio	tenkina
10) Svetainės žemėlapis suteikia glaustą svetainės apžvalgą, o ne pernaudotą	ne
navigacijos meniu ar sąrašą kiekvienos temos	
11) Suteikiamas geras navigacijos grįžtamasis ryšys (rodoma, kur randiesi	tenkina
puslapyje)	
12) Kategorijų pavadinimai tiksliai apibūdina informaciją viduje	ne (2 pav. 4, 6 d.)
13) Nuorodos ir navigacijos pavadinimai susidaro iš raktinių žodžių, kurių	tenkina
naudotojai ieškos bandydami atlikti užduotį	
14) Terminologija ir susitarimai (kaip nuorodų spalvos) (maždaug) atitinka	tenkina
bendrą interneto naudojimą	
15) Nuorodos atrodo taip pačiai skirtingose svetainės dalyse	tenkina
16) Navigacijos elementams ir hiperteksto nuorodoms naudojami terminai	tenkina
yra nedviprasmiški ir be žargono	
17) Matomi pasikeitimai, kai naudotojas užveda kursorių ant kažko paspau-	ne (2 pav. 4, 6 d.)
džiamo (neįskaitant kursoriaus pasikeitimų)	
18) Svarbus turinys pasiekiamas iš daugiau nei vienos nuorodos (naudoto-	tenkina
jams gali reikėt skirtingų nuorodų pavadinimų)	
19) Puslapiai skirti tik navigacijai (pavyzdžiui pradinis puslapis) gali būti	tenkina
peržiūrimi be slinkimo	
20) Svetainė leidžia naudotojui kontroliuoti sąveikos greitį ir eiliškumą	tenkina
21) Visuose puslapiuose yra aiškiai pažymėti išėjimai leidžiantys naudoto-	tenkina
jui pabėgti iš esamos užduoties be papildomo dialogo	

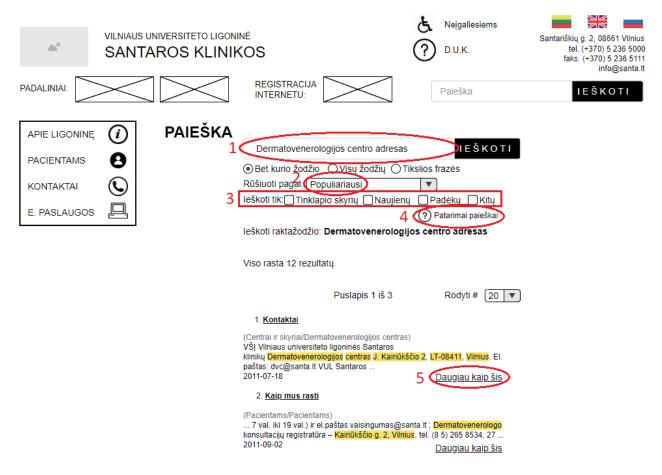
22) Svetainė neišjungia naršyklės "atgal" mygtuko ir "atgal" mygtukas vi-	tenkina
sada matomas naršyklės įrankių juostoje	
23) Paspaudus "atgal" mygtuką naudotojas visada gražinamas į puslapį, iš	tenkina
kurio atėjo	
24) Jeigu puslapis sukuria naujus langus, jie neklaidina naudotojo (jie dia-	tenkina
logo lango dydžio ir lengvai uždaromi)	
25) Meniu instrukcijos, nurodymai ir žinutės atsiranda toje pačioje vietoje	tenkina
visuose puslapiuose	

#### 3 lentelė. Euristinis vertinimas, DS - defekto sunkumas

Euristika	DS	Komentaras
1) Sistemos būsenos	2	Paspaudus mygtuką "ieškoti" rodomas tuščias puslapis iki paieškos
matomumas		rezultatų gavimo. Paieška užtrunka apie 3 sekundes, taigi galėtų būti
		tekstas, animacija ar progreso juosta pranešanti, kad vyksta paieška.
		Užvedus kursorių ant paspaudžiamų elementų kaip nuorodų ir tam
		tikrų elementų, šie nepasikeičia, taigi vartotojui sunkiau juos paste-
		bėti.
2) Atitikimas realiam	2	Daugumai vartotojų aktuali registracija pas gydytoją, taigi ji turėtų
pasauliui		būti dar lengviau surandama naršant arba ieškant. (2 pav. 2 d.)
3) Naudotojo valdo-	1	Dalis puslapių nerodo nukeliauto kelio, kai šie randami per paiešką.
mas dialogas		(2 pav. 3 d.)
4) Darna ir standartai	1	Kai kuriuose puslapiuose pranyksta navigacijos elementai.
5) Klaidų prevencija	2	Netinkami numatytieji nustatymai lemia, kad naudotojai dažnai atlie-
		ka netinkamą paiešką. Nėra patarimų kaip naudotis paieškos sistema.
		Vedant užklausą nepasiūlomi paieškos variantai. (1 pav. 2, 4 d.)
6) Atpažinimas ge-	2	Navigacija nerodo gilesnių lygių, kol neatidaromas to lygio puslapis,
riau nei atsiminimas		taigi reikia žinoti, kurioje kategorije ieškomas elementas. Trūksta
		vaizdų, kurie asocijuojasi su mygtukais. Nėra pagalbos naudotis tink-
		lapiu. (2 pav. 6, 5, 1 d.)
7) Naudojimo lanks-	2	Nerodomi susiję puslapiai. Negalima nueiti į giliausią kategorijos lygį
tumas ir našumas		vienu paspaudimu, reikia eiti per tėvinius elementus. (2 pav. 6 d.)
8) Estetiškas ir mini-	2	Pertekliniai paspaudimai bandant naviguoti per kategorijas. (2 pav. 6
malistinis dizainas		d.)
9) Remti klaidų atpa-	0	
žinimą, jų priežasčių		
nustatymą ir taisymą		
10) Parama ir doku-	2	Nėra informacijos ar pavyzdžių kaip naudoti sudėtingas paieškos
mentacija		funkcijas. (1 pav. 4 d.)

#### 4. Sprendimo maketai

Kursiniame darbe gauti maketai nurodantys pakeitimus paieškos sistemai ir informacijos architektūrai.



1 pav. Paieškos sistemos maketas su pataisymais



2 pav. Navigacijos sistemos maketas su pataisymais

#### 5. Reikalavimai ir projektavimo gairės

Siekiant ištaisyti defektus informacijos architektūroje ir paieškos sistemoje reikia apibrėžti reikalavimus, kurie išspręstų defektų priežastis. Tuo tikslu surašyti funkciniai ir nefunkciniai reikalavimai paieškos sistemai ir projektavimo gairės navigacijos ir informacijos architektūrai. Reikalavimai remiasi naudotojų poreikiais, gairėmis ir euristikomis, kurios buvo naudotos defektams surasti (lentelės 1, 2 ir 3).

#### 5.1. Funkciniai reikalavimai paieškos sistemai

- 1. Paieškos rezultatų puslapis turi parodyti, atliktos užklausos įvestį ir paieškos nustatymus (frazės tikslumas, rikiavimas, filtravimas, kiek puslapių rodoma)
- 2. Paieškos rezultatai turi turėti puslapio pavadinimą ir paryškintą teksto ištrauką, kuri atitinką užklausą
- 3. Paieškos rezultatai turi būti reitinguojami pagal atitikimą užklausai
- 4. Paieškos rezultatų puslapis turi parodyti, kiek rezultatų gražinta, ir turi leisti nustatyti kiek rezultatų parodyti per puslapį
- Paieškos rezultatų puslapis turi leisti nustatyti kaip tiksliai rezultatai turi atitikti užklausos įvestį
- Paieškos rezultatų puslapis turi leisti rikiuoti rezultatus pagal populiarumą, datą, abėcėlinę tvarką ir kategoriją
- 7. Paieškos rezultatų puslapis turi leisti filtruoti pagal kategorija
- 8. Paieškos sistema turi leisti išsaugoti paieškos nustatymus
- 9. Paieškos sistema turi automatiškai patikrinti rašybą, ieškoti daugiaskaitinių formų ir sinonimų
- 10. Jei paieška negražina rezultatų, turi būti pasiūlomi pakeitimai užklausai pagerinti
- 11. Įvedus tuščią užklausą atsidaro paieškos rezultatų puslapis be rezultatų
- 12. Paieškos sistemos nustatymai pritaikyti dažnoms užklausoms
- 13. Paieškos rezultatų puslapyje turi būti patarimai, kaip naudoti paiešką
- 14. Paieškos rezultatų puslapis turi nerodyti pasikartojančių rezultatų
- 15. Paieška turi apimti visa tinklapio turinį
- 16. Nukopijavus atliktos paieškos rezultatų puslapio adresą turi būti galima kartoti paiešką

- 17. Paieškos rezultatų puslapis turi parodyti naudingą informaciją apie informaciją, kaip dokumento dydis, dokumento sukūrimo data ir failo tipas
- 18. Kai paieška užtrunka ilgiau nei sekundę, turi būti parodomi ženklai, kad vyksta paieškos procesas

#### 5.2. Nefunkciniai reikalavimai paieškos sistemai

- 1. Pagrindinė paieška turi būti sudaryta tik iš vieno įvedimo lauko ir mygtuko, operuojama pele arba klaviatūra
- 2. Paieškos laukas turi leisti įvesti bent 64 simbolių ilgio užklausą
- 3. Paieškos laukas turi būti viršuje dešinėje

#### 5.3. Projektavimo gairės navigacijos ir informacijos architektūrai

- 1. Navigacijos sistema turi leisti pasiekti visus puslapius
- 2. Navigacija turi leisti peržiūrėti visus jos elementus neatidarant kito puslapio
- 3. Internetinė registracija pas gydytoją (nuoroda į sergu.lt) turi būti pasiekiama iš bet kurio puslapio
- 4. Turi būti tinklapio žemėlapis, kuriame matyti tinklapio turinio apžvalga
- 5. Turi būti dažnai užduodamų klausimų puslapis, kuriame paaiškinama kaip naudotis tinklapiu
- Turi būti režimas neįgaliesiems, leidžiantis padidinti teksto šriftą, pakeisti puslapio spalvas prastai matantiems
- 7. Visuose puslapiuose, išskyrus pagrindinį, turi būti rodomas nukeliautas kelias per paryškintus navigacijos meniu skyrius ir nuorodas į tėvinius skyrius
- 8. Turi būti matomi spalvos arba formos pasikeitimai, kai naudotojas užveda kursorių and kažko paspaudžiamo (ne tik kursoriaus pasikeitimai)
- 9. Nuoroda į pagrindinį puslapį turi būti puslapio viršuje
- Nuolatiniai puslapiai sudėti į navigacijos meniu, nuoroda registracijai pas gydytoją internetu puslapio viršuje
- 11. Navigacijos skyriai išrikiuoti pagal naudojimo dažnį, bet taip kad svarbūs skyriai išliktų netoli viršaus
- 12. Navigacijos tėviniai skyriai turi būti susieti su paveiksliukais
- 13. Navigacijos sistema turi būti plati ir sekli (daug meniu elementų), o ne gili (daug meniu lygių)

- 14. Navigacijos meniu turi būti matomas visuose puslapiuose
- 15. Navigacijos skirtukai turi atrodyti paspaudžiami
- 16. Tinklapio žemėlapį turi būti galima pasiekti iš bet kurio puslapio
- 17. Tinklapio žemėlapis turi suteikti glaustą tinklapio apžvalgą
- 18. Kategorijų pavadinimai turi tiksliai apibūdinti informaciją viduje
- 19. Nuorodos ir navigacijos pavadinimai turi susidaryti iš raktinių žodžių, kurių naudotojai ieškos bandydami atlikti užduotį
- 20. Terminologija ir susitarimai (kaip nuorodų spalvos) turi atitikti bendrą interneto naudojimą
- 21. Tekste yra nuorodos į susijusius skyrius (gali būti skirtingi nuorodų pavadinimai)
- 22. Visuose puslapiuose galima grįžti atgal paspaudus naršyklės "atgal" mygtuką
- 23. Kai puslapis sukuria naujus langus, jie turi būti nedideli ir lengvai uždaromi

#### 5.4. Papildoma sistemos projektavimo gairė

Autorius pastebėjo, kad sistema lėtai atidarinėja puslapius ir atlieka paieškas, šie veiksmai užtrunka arti 3 sekundžių. Šis sistemos bruožas labai gadina naudotojo patirtį ir turėtų būti sumažintas iki 1 sekundės ar mažiau tam, kad sistema nevargintų naudotojo.

#### 6. Informacijos architektūros projektavimas

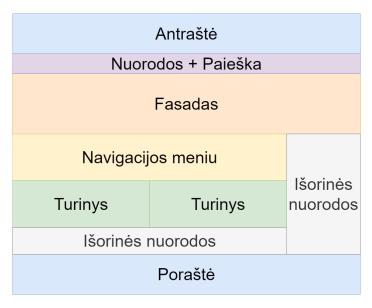
#### 6.1. Informacijos architektūra

Prieš gilinantis į informacijos architektūros projektavimą reikia patikslinti, kas yra informacijos architektūra (sutrumpintai IA). Autoriai Louis Rosenfeld ir Peter Morville knygoje "Information Architecture for the World Wide Web" pateikia kelis apibrėžimus šiai plačiai sąvokai apibūdinti. Dvi iš jų puikiai tinka šio darbo kontekste, IA yra: 1. organizavimo, kategorizavimo ir navigacijos schemų rinkinys informacinei sistemai 2. informacinės edvės struktūrinė architektūra palengvinanti užduočių vykdymą ir leidžianti intuityviai rasti turinį [RM02].

#### 6.2. Turinio išdėstymas

Vienas iš informacijos architektūros aspektų yra turinio išdėstymas, kaip sudėlioti turinį, kad šis lankytojui jaustųsi natūralus ir būtų lengva rasti ko ieško. Svetainėje autorius rado tris pagrindinius puslapių tipus, kurie turi šiek tiek skirtingą turinio išdėstymą: pagrindinis puslapis, turinio puslapis ir paieškos puslapis (10, 11 ir 12 pav.). Pagrindinio puslapio centre esantis elementas su slankiojančiais pranešimais pavadintas fasadu.

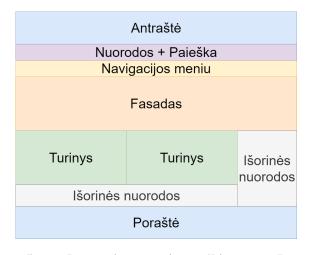
Paieškos laukas yra viršuje dešinėje, tai atitinka 1.2.3 reikalavimą. Pagrindinio puslapio dabartinis meniu (3 pav.) yra nestandartinio pavidalo ir kitoje vietoje nei visuose kituose puslapiuose, tai gali klaidinti naudotojus. Vietoje to būtų galima įdėti vertikalų meniu, kuris yra kituose puslapiuose, arba navigacija perdaryti viršuje i horizontaluji meniu. Šie du sprendimai yra dažniausiai pasitaikančios meniu formos ir yra daug argumentų kada reikėtų rinktis vieną arba kitą, vienintelis aiškus sutarimas yra, kad sprendimas priklauso nuo konteksto. Vienas "naudotojo patirties" (angliškai "user interface", toliau "UI") ekspertas rašo, kad vertikali navigacija geriau tinka, kai visi skyriai panašiai dažnai naudojami[Ant10]. Kadangi žmonės skenuoja informaciją iš kairės į dešinę, horizontalaus meniu pirmieji skyriai labiau akcentuojami, negu tolimesni. Skenavimas iš viršaus į apačią netaip stipriai akcentuoja viršutinius skyrius ir dėl to vertikalaus meniu skyriai išlieka panašiai pastebimi. Vertikalų meniu žmonės gali greičiau peržiūrėti[Ant10]. Kitas šio eksperto pastebėjimas, kad vertikalų meniu lengviau plėsti[Ant10]. Tai galima lengvai paaiškinti, visada galima slinkti puslapį į apačią, bet slinkimas į šonus yra nepageidaujamas. Dar viena UI ekspertė turi labai panašų požiūrį į šių sprendimų privalumus ir trūkumus[Ghi18]. Vienas jos šaltinių "Patternfly" rašo, kad vertikali navigacija tapo populeresnė, kai naudotojai pradėjo naudoti plačiaekranius monitorius ir tapo galima naudoti daugiau vertikalios vietos[Pat]. Vertikalus meniu leidžia kiekvienam skyriui suteikti daugiau vietos ir netgi pridėti paveiksliuką (reikalavimas 1.3.12) neapgriozdinant meniu, kas leidžia pagerinti skyrių atpažinimą. Galiausiai, vertikalų meniu lengviau perkelti ant mobilaus ekrano, nes jį galima integruoti beveik be pakeitimų.



3 pav. Pagrindinio puslapio dabartinis išdėstymas

Antraštė								
Nuorodos + Paieška								
	Fasadas							
Navigacijos meniu	Populiarūs puslapiai		Išorinės					
	Turinys	Turinys	nuorodos					
Poraštė								

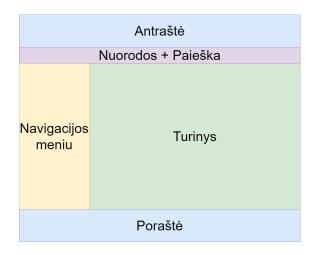
4 pav. Pagrindinio puslapio išdėstymas A

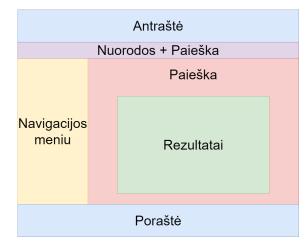


5 pav. Pagrindinio puslapio išdėstymas B

Autoriaus nuomone, šio tinklapio lankytojai be registracijos (tam jau yra numatyta vieta puslapyje) gali vienodai ieškoti informacijos įvairiuose skyriuose: ligoninės adreso, naujienų, pacientų priėmimo tvarkos ir kitų. Šiuo atveju vertikali navigacija labiau tinka, nes ji neturi didelės įtakos skyrių pastebimumui ir vartotojas gali lengvai atsirinkti ko jam reikia. Dėl visų išvardintų vertikalios navigacijos privalumų autorius mano, kad tinklapio pagrindiniam puslapiui geriausiai tiktų 4 pav. architektūra.

Kituose puslapiuose yra standartinis išdėstymas. Navigacija kairėje kaip ir pagrindiniame puslapyje, tai palengvina naudotojui atsiminti ir priprasti prie navigacijos. Kitiems puslapio elementams nėra specifinių reikalavimų, čia nebuvo rasta defektų, taigi galima jų nekeisti.



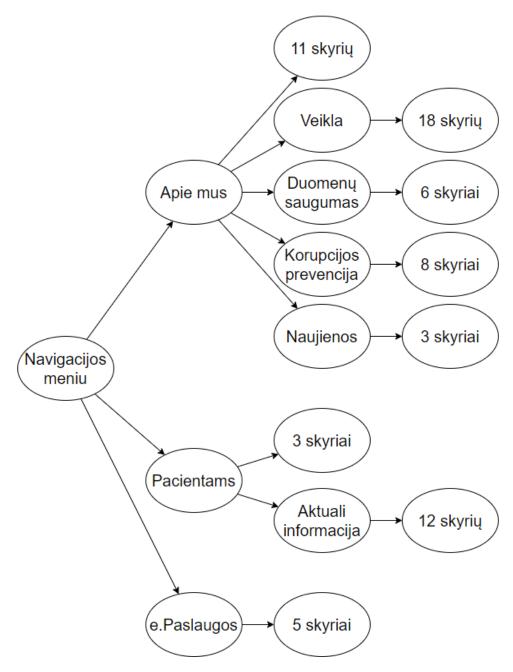


6 pav. Turinio puslapio išdėstymas

7 pav. Paieškos puslapio išdėstymas

#### 6.3. Navigacijos meniu

Tiriant navigacijos ir informacijos architektūros panaudojamumą buvo rasta, kad navigacija per daug gili (2.4 defektas), yra pernelyg sudėtinga (2.5 defektas) ir kategorijų pavadinimai neapibūdina informacijos viduje (2.12 defektas), nes į kategoriją sudėta per daug elementų. Siekiant patenkinti projektavimo gaires (1.3.13, 1.3.18) reikėjo pataisyti navigacijos skyrių išdėstymą.



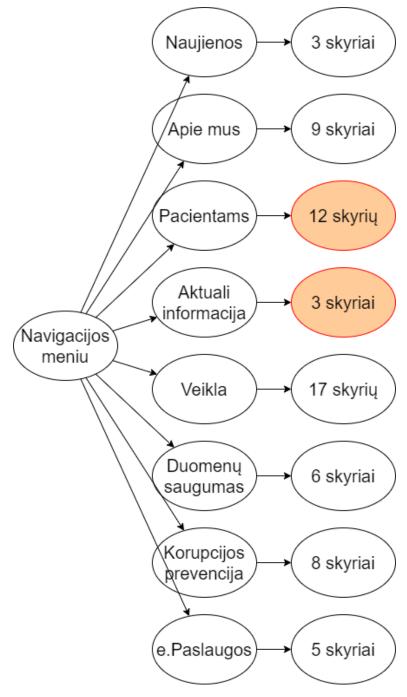
8 pav. Dabartinio navigacijos meniu diagrama

Dabartinės sistemos navigacijos meniu pavaizduotas diagramoje (8 paveikslas). Šio meniu pirmame lygyje tik trys skyriai, taigi iš šio lygio nedaug galima sužinoti apie tinklapio turinį. Į skyrių "Apie mus" sudėti 15 skyrių, o 4 iš jų rodo į trečią lygį, iš viso "Apie mus" skyrius turi 46 vaikinius skyrius, daug daugiau nei bet kuris kitas skyrius. Vienas iš vaikinių skyrių yra nuoroda į paiešką, autoriaus nuomone tai yra perteklinis skyrius, kurio galima atsisakyti, nes paieška matoma visuose puslapiuose. Po pakeitimų gautas navigacijos meniu pavaizduotas 9 paveiksle.

Atlikti pakeitimai navigacijos meniu:

- 1. Panaikintas trečias lygis perkeliant visus trečio lygio skyrius ir jų tėvinį skyrių vienu lygiu aukštyn
- 2. Nauji pirmo lygio skyriai surūšiuoti pagal jų svarbą naudotojui

- 3. Panaikintas skyrius nurodantis į paiešką
- 4. Panaikintas skyriaus "Patalpų nuoma" duplikatas
- 5. Skyriaus "Pacientams" vaikiniai skyriai apkeisti vietomis su skyriaus "Aktuali informacija" vaikiniais skyriais (paryškinti spalvomis)
- 6. Panaikintas "Apie mus" skyriaus identiško pavadinimo vaikinis skyrius, kad suvienodinti veikseną tarp skyrių



9 pav. Pakeisto navigacijos meniu diagrama

7. Svetainės prototipo kūrimo procesas

# Rezultatai ir išvados

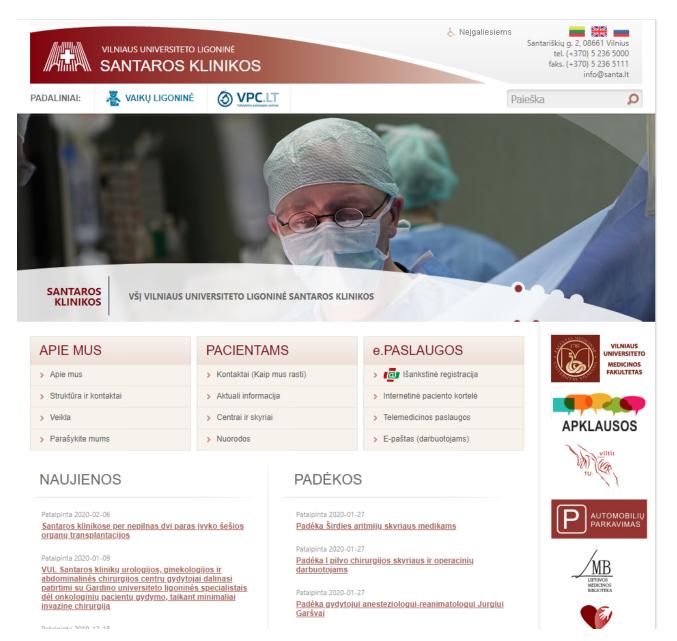
## Šaltiniai

- [Ale19] Alexa. Santa.lt competitive analysis, marketing mix and traffic. 2019. URL: https://www.alexa.com/siteinfo/santa.lt.
- [Ant10] Anthony. Top navigation vs left navigation: which works better? 2010. URL: https://uxmovement.com/navigation/top-navigation-vs-left-navigation-which-works-better/.
- [CWS+17] Joanna TW Chu, Man Ping Wang, Chen Shen, Kasisomayajula Viswanath, Tai Hing Lam, and Sophia Siu Chee Chan. How, when and why people seek health information online: qualitative study in hong kong. *Interactive journal of medical research*, 6, 2017. Gunther Eysenbach, editor. url: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5743920/.
- [Ghi18] Ana-Maria Ghinita. Vertical or horizontal navigation for your dashboard? 2018. URL: https://blog.prototypr.io/vertical-or-horizontal-navigation-for-your-dashboard-3611ff8c1a57.
- [KN12] AlGhamdi KM and Moussa NA. Internet use by the public to search for health-related information. *International Journal of Medical Informatics*, 81, 2012. URL: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1386505611002644.
- [Nie94a] Jakob Nielsen. Enhancing the explanatory power of usability heuristics. *Proceedings* of the SIGCHI conference on Human Factors in Computing Systems, p. 152–158. ACM, 1994.
- [Nie94b] Jakob Nielsen. Usability inspection methods. *Conference companion on Human factors in computing systems*, p. 413–414. ACM, 1994.
- [Pat] Patternfly. Vertical navigation. URL: https://www.patternfly.org/v3/pattern-library/navigation/vertical-navigation/index.html.
- [PwC14] PwC. Emerging mhealth: paths for growth, 2014. url: https://www.pwc.com/gx/en/healthcare/mhealth/assets/pwc-emerging-mhealth-full.pdf.
- [RM02] Louis Rosenfeld ir Peter Morville. Information architecture for the world wide web:4, 2002.
- [TNS14] TNS Political & Social. European citizens' digital health literacy, European Commission, 2014. URL: http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/flash/fl\_404\_en.pdf.
- [Tra16a] David Travis. 20 search usability guidelines. 2016. URL: https://www.userfocus.co.uk/resources/searchchecklist.html.
- [Tra16b] David Travis. 29 navigation and ia usability guidelines. 2016. URL: https://www.userfocus.co.uk/resources/navchecklist.html.

- [Vil19a] Vilniaus universiteto ligoninės Santaros klinikos. Apie mus. 2019. URL: http://santa.lt/index.php?option=com\_content&view=article&id=49&Itemid=139.
- [Vil19b] Vilniaus universiteto ligoninės Santaros klinikos. Kaip mus rasti. 2019. URL: http://santa.lt/index.php?option=com\_content&view=article&id=162&Itemid=98.
- [vpkom18] Informacinės visuomenės plėtros komitetas. Lietuva užima 13-ą vietą europos komisijos paskelbtame es skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indekse, 2018. url: https://ivpk.lrv.lt/lt/naujienos/lietuva-uzima-13-a-vieta-europos-komisijos-paskelbtame-es-skaitmenines-ekonomikos-ir-visuomenes-indekse-2.

#### **Priedas**

#### Trys puslapių tipai



10 pav. Pagrindinis puslapis

**APIE MUS** Apie mus Istoriia Struktūra ir kontaktai Kariera > Duomenu saugumas Korupcijos prevencija > Rekvizitai Naujienos > Renginiai > Padėkos > Parašykite mums > Paieška svetainėje Galeriia Video reportažai **PACIENTAMS** 

e.PASLAUGOS

#### Apie mus

**a** 





VUL Santaros klinikos yra viena didžiausių Lietuvos ligoninių, teikiančių aukščiausio lygio specializuotas asmens sveikatos priežiūros paslaugas bei vykdančių nuolatinį pedagoginį bei mokslinį tiriamąjį darbą. VUL Santaros klinikose būtinąją ir planinę pagalbą teikia aukščiausios kvalifikacijos gydytojai bei slaugytojai. Konsultacijų poliklinikoje konsultuoja bei tolimesniam gydymui siunčia patyrę antrinio ir tretinio lygio specialistai-konsultantai.

Nuo 2011-05-01 Vaikų ligoninė (<a href="http://www.vaikuligonine.lt">http://www.vaikuligonine.lt</a>), Valstybinis patologijos centras (<a href="http://www.vpc.lt">http://www.vpc.lt</a>) bei Infekcinių ligų ir tuberkuliozės ligoninė tapo VUL Santaros klinikų filialais.

Nuo 2016-09-01 **VUL Santaros klinikų** steigėjų sprendimu nutraukta Infekcinių ligų ir tuberkuliozės ligoninės (VšĮ VUL Santaros klinikų filialo) veikla. Filialo funkcijas perėmė atitinkami VUL Santaros klinikų padaliniai.

VUL Santaros klinikose dirba 5372 darbuotojai, iš jų 1409 gydytojai, 1978 slaugytojai ir kiti aukštos kvalifikacijos specialistai. Pagalbą pacientams teikia daugiau nei 370 profesoriaus ir daktaro laipsnį turintys medikai, bei 4 akademikai. Ne viena dešimtis VUL Santaros klinikų medikų yra įvertinti aukščiausiais Lietuvos Respublikos apdovanojimais (Sarašas). Ligoninėje rasite daugumos medicinos sričių gydymo, slaugos bei reabilitacijos paslaugas ir specialistus, kurie rūpinsis jumis po sunkių ligų, operacijų bei fizinės negalios atvejais. Čia gydome Lietuvos Respublikos bei užsienio šalių piliečius, kurie, dėl kvalifikuotos, šiuolaikiškos, Europos reikalavimus atitinkančios medicinos pagalbos, vis dažniau renkasi VUL Santaros klinikose būtų suteiktos geriausios medicinos paslaugos.

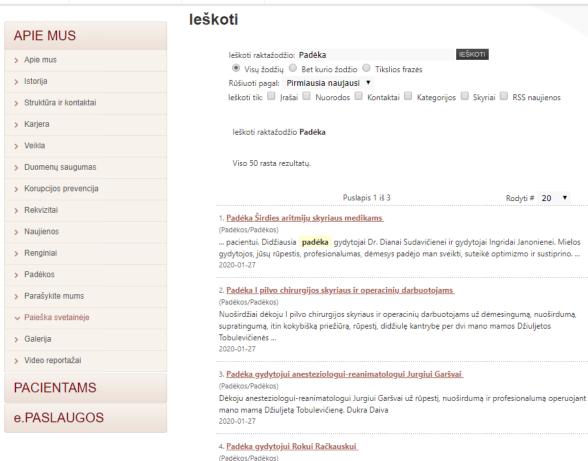
**VUL Santaros klinikų** vienas iš pagrindinių tikslų – vystyti, plėtoti ir puoselėti pažangų ir lyderiaujantį Lietuvoje sveikatos priežiūros, mokymo ir mokslo įstaigų kompleksą.

**VUL Santaros klinikose** įdiegtos naujausios informacinės technologijos: skaitmeninė vaizdinė radiologija, elektroninė pacientų ligos istorija, internetinė paciento kortelė, išankstinės elektroninės registracijos sistema ir kt.

VUL Santaros klinikose per metus vidutiniškai gydoma apie 1 mljn. ambulatorinių ir apie 100 tūks. stacionarinių pacientų, atliekama apie 2 mljn. tyrimų ir daugiau nei 50 tūkst. įvairių sudėtingų operacijų. Kasmet apie 3,5 tūkst. mažylių ateina į šį pasaulį būtent čia. VUL Santaros klinikose per metus vidutiniškai atliekama apie 200 širdies, ragenos, simultaninių, inkstų, kepenų bei giminingų in negiminingų donorų kaulų čiulpų transplantacijų. Net 60 proc. visų šalyje vykdomų audinių ir organų transplantacijų yra atliekama būtent VUL Santaros klinikose. Mūsų ligoninė yra vienintelė Lietuvos gydymo įstaiga, kurioje atliekamos sudėtingiausios vaikų ir naujagimių širdies operacijos.

11 pav. Turinio puslapis





2020-01-27

12 pav. Paieškos puslapis

Iš visos širdies dėkoju gydytojui Rokui Račkauskui už profesonaliai atliktas operacijas mano mamai

Džiuljetai Tobulevičienei. Taip pat už nuoširdų dėmesį ir rūpestį. Dukra Daiva

#### **Priedas**

#### Prototipo paleidimo instrukcija

Bakalaurinis darbas įkeltas į GitHub repozitoriją adresu: https://github.com/Steror/Bakalaurinis-darbas

Prototipas įkeltas adresu: https://github.com/Steror/Bakalaurinis-darbas/tree/master/Tinklapis/client

Norint pasileisti prototipą reikia:

- 1. Parsisiūsti prototipą (https://github.com/Steror/Bakalaurinis-darbas/tree/master/Tinklapis/client)
- 2. Parsisiūsti ir įrašyti Node Package Manager (toliau NPM) pagal savo kompiuterio platformą (https://nodejs.org/en/download/)
- 3. Įsirašyti naujausią Angular CLI naudojant NPM (per Windows į komandinę eilutę reikia įrašyti: "npm install -g @angular/cli@latest")
- 4. Atsidaryti komandinę eilutę prototipo aplankale (per Windows į komandinę eilutę reikia įrašyti: "cd <kelias>/client", kur vietoj <kelias> reikia įrašyti kelią iki aplanko)
- 5. Sukompiliuoti ir paleisti prototipą naudojant Angular CLI (per Windows į komandinę eilutę reikia įrašyti: "ng serve -o")
- 6. Jeigu prototipas sėkmingai paleistas, adresu http://localhost:4200/ turėtų užkrauti puslapį