

» Idź do

- Spis treści
- Przykładowy rozdział

» Katalog książek

- Katalog online
- Zamów drukowany katalog

» Twój koszyk

- Dodaj do koszyka

» Cennik i informacje

- Zamów informacje o nowościach
- Zamów cennik

» Czytelnia

- Fragmenty książek online

» Kontakt

Helion SA
ul. Kościuszki 1c
44-100 Gliwice
tel. 032 230 98 63
e-mail: helion@helion.pl
© Helion 1991-2008

Magia interfejsu. Praktyczne metody projektowania aplikacji internetowych

Autor: [Robert Hoekman jr](#)

Tłumaczenie: Paweł Szajkowski

ISBN: 978-83-246-1943-6

Tytuł oryginału: [Designing the Moment: Web Interface Design Concepts in Action \(Voices That Matter\)](#)

Format: A5, stron: 264



Poznaj metody i reguły tworzenia najbardziej funkcjonalnych stron WWW

- Jak stworzyć doskonały projekt interfejsu użytkownika?
- Jak sprawić, aby użytkownik nie miał żadnych trudności podczas pracy z aplikacją?
- Jak budować aplikacje łączące w spójną całość nawet wykluczające się elementy?

Doskonała strona internetowa to taka, która angażuje i wciąga użytkownika, a poruszanie się po niej jest łatwe, wręcz intuicyjne. Jak wszędzie, tak i tutaj liczy się dobre pierwsze wrażenie! Atrakcyjny wygląd, szybki dostęp do interesujących informacji i ciekawe usługi – jak to wszystko osiągnąć, aby pozyskać i przywiązać użytkowników do swojej strony?

Książka „Magia interfejsu. Praktyczne metody projektowania aplikacji internetowych” zawiera krytyczną ocenę wszystkich elementów strony z punktu widzenia jej użytkownika. Jednocześnie zaś oferuje gotowy zestaw praktycznych rad i niezbędnych wskazówek. Każda czynność, którą użytkownik chce wykonać na stronie internetowej, została tu potraktowana i rozpatrzona jako chwila. Twoim zadaniem jest sprawić, aby każda z tych chwil była przyjemna, a ponadto w pełni wykorzystana i efektywna. Dzięki temu podręcznikowi nauczysz się, jak krok po kroku tworzyć perfekcyjne projekty oraz przyjazne w obsłudze i intuicyjne strony WWW – bez względu na stopień ich skomplikowania.

- Projektowanie elementów strony
- Słowa-klucze i frazy zachęcające do działania
- Klipy wideo
- Przeglądanie wyników wyszukiwania
- Usprawnianie wyszukiwania
- Standaryzacja interfejsów odtwarzaczy wideo
- Projektowanie formularzy
- Poka-yoke w edycji
- Zarządzanie informacjami
- Organizacja zawartości metodą "przeciągnij i upuść"
- Trzy filary dobrego bloga

Nie lekceważ potęgi chwili! Twórz przyjazne użytkownikom strony internetowe!

Spis treści

Podziękowania 11

Wstęp 13

CZĘŚĆ I O CO CHODZI? 19

Rozdział 1. Projektowanie pierwszego wrażenia 21

Odkrywanie układu elementów strony 22

Skok w „Automattic” 26

Wodzenie wzroku 30

Wykorzystanie diagramu Gutenberga 30

Używaj kolorów do przykuwania uwagi obserwatorów 34

Rozdział 2. Pokaż swoją osobowość 36

Ujednolicanie projektu a dobre wrażenie 38

Symbole 40

Rozdział 3. Zen i sztuka nawigacji 45

Mówienie aplikacji, co ma zrobić 46

Każdy chce wydawać polecenia 48

Syndrom „login” 51

Mów, co robisz, i rób to, co Ci powiem 53

Rozdział 4. Nie wszystkie odnośniki są sobie równe 54

Znaki z otoczenia jako pomoc w nawigacji po stronie WWW 56

Znaki czasu w sieci WWW 57

Rozdział 5. Z głową w chmurach 60

Innowacje należy wprowadzać z umiarem 62

Kiedy przestać? 63

Jeśli nie jesteś częścią rozwiązania... 65

CZĘŚĆ II UCZENIE INNYCH 67

Rozdział 6. Słowa kluczowe 69

Dlaczego teksty powitalne są bezużyteczne 69

Tworzenie stron do przeglądania 71

Frazy zachęcające do działania 72

Rozdział 7. Opisywanie elementów interfejsu 75

Nie opisuj swoich założeń 76

Rozdział 8. Poza słowami — wideo 79

Ruchome obrazki bywają cenniejsze niż 10 000 słów 80

Klipy wideo a omawianie rozmaitych problemów 81

Klipy wideo a przedstawianie idei 82

Śmiesznie prosta sztuka tworzenia protocastów 83

CZĘŚĆ III WYSZUKIWANIE 85

Rozdział 9. Podpowiedzi 87

Autouzupelnianie jako poka-yoke 88

Pułapki 90

Odpowiednie rozwiązania na odpowiednie okazje 93

Rozdział 10. Przeglądanie wyników wyszukiwania 94

Należy ufać sprawdzonym standardom 95

Droga powrotna do już obejrzonej zawartości 97

Rozdział 11. Usprawnianie wyszukiwania 100

Zaawansowane powinno być proste 102

Stopniowe wyświetlanie opcji 103

Zachęcanie do interakcji 104

CZĘŚĆ IV DALSZY KROKI 107**Rozdział 12. Standaryzowanie interfejsów odtwarzaczy wideo 109**

- Tajemnice programowania odtwarzacza 109
 - Poczekaj chwilę! Istnieje lepsze rozwiązanie 114
 - Bierzemy, co najlepsze, i poprawiamy resztę 116

Rozdział 13. Układ elementów formularza 119

- Projektowanie zgrabnych formularzy 120
- Idealne Zatwierdź i Anuluj 123
 - Działania podstawowe i drugoplanowe 124
 - Szczegóły mają znaczenie 126

Rozdział 14. Walka z kreatorem 127

- Ustalanie jasnych wymagań 127
- Określanie granic 130

Rozdział 15. Jeden krok dalej, czyli walidacja 133

- Informowanie o błędach i nieodbieranie internautom godności 134
- Przetwarzanie informacji na bieżąco 139

Rozdział 16. Upraszczenie długich formularzy 142

- Jasne oczekiwania 143

Rozdział 17. Żmudny proces logowania 149

- I znów poprawiamy standardy 150
- Rozpoznamy użytkownika 150
- Pójdźmy jeszcze krok dalej 151

Rozdział 18. Liczenie znaków 154

- Osiągnąć kres 155
- Poka-yoke w edycji 157
- I jeszcze dodatkowe ostrzeżenie 159

CZĘŚĆ V UCZESTNICTWO W ŻYCIU SPOŁECZNOŚCI 161

Rozdział 19. Profil użytkownika 163

Stopniowe rozwijanie profilu 164

Od zwykłego spisu informacji do panelu kontrolnego 165

Pusta tabliczka 167

Rozdział 20. Edycja 168

Właściwe narzędzia w odpowiedniej chwili 170

Ukrywanie opcji zaawansowanych 173

Sprzątanie 174

Rozdział 21. Tworzenie więzi 175

Przyjaciele czy obserwatorzy 176

Nieobecny na zdjęciu 179

Rozdział 22. Oczywiste spostrzeżenia na temat dobrego bloga 180

Trzy filary dobrego bloga 181

Rozwiązania 182

Nie powielaj cudzych błędów 187

Rozdział 23. Otwarta dyskusja 188

Pozwól swoim klientom mówić 189

Istotna kwestia zaufania 190

Pomocni otaku 191

Flagowanie napastliwych użytkowników serwisu 193

Nie przeszkadzaj ludziom mówić 193

Rozdział 24. Grunt to dobra ocena 194

Stawiaj przejrzystość ponad wydajność 195

Zasłużone podziękowania 197

CZĘŚĆ VI ZARZĄDZANIE INFORMACJAMI 199**Rozdział 25. Nadaj znaczenie skrótowi RSS 201**

Ujawnienie opcji 203

Rozdział 26. Dodawanie tagów 207

Taksonomia, folksonomia i anomalia 209

Usuwanie bariery językowej 209

Wyjaśnianie nowych pomysłów 210

Sugestie 210

Szukanie, szukanie, szukanie 211

Przyszłość tagów 212

Rozdział 27. Organizacja zawartości metodą „przeciągnij i upuść” 213

Trzy stadia interakcji 213

Zaproszenie 213

Zmiany 214

Ukończenie 216

Poczucie spełnienia 218

Właściwy dobór funkcji 218

Rozdział 28. Informuj klientów o zmianach 220

Projektowanie zmian 222

Obszary powiadomień 224

Ponowne użycie elementów interfejsu 224

CZĘŚĆ VII POŻEGNANIA 227**Rozdział 29. Wyloguj się 229**

Jak utrudnić to, co proste? 229

Zachęć użytkownika do powrotu 231

10 SPIS TREŚCI

Ponowne wykorzystanie przestrzeni 232

Powiedz, co masz do przekazania 233

Rozdział 30. Odkurzanie starych kont 234

Jak przekształcić nieaktywnego użytkownika w duszę serwisu? 235

Promocja bardziej osobista 236

Ankiety 238

Możliwość odpowiedzi 238

Tylko bez przesady 239

Rozdział 31. Pozwól im odejść 241

Przegrywaj z honorem 242

Pozwól mu zgasić światło 242

Odszedł, ale (może) nie na zawsze 244

Podstawy dobrego projektowania 247

Dobra komunikacja ponad wszystko 248

Łatwiej jest robić coś dobrze niż źle 250

Uwagi końcowe 252

SKOROWIDZ 253

26.

Dodawanie tagów

Zanim zacznę rozpisywać się na temat trudności związanych z dodawaniem tagów, muszę wyjaśnić pewną sprawę.

Sama **idea** używania tagów wydaje mi się wspaniała. Dodawanie kolejnych oznaczeń do konkretnej publikacji sprawia, że łatwiej wyszukać ją w sieci. Do tego późniejsze katalogowanie tak oznaczonej zawartości jest znacznie bardziej elastyczne niż oferowane w nowoczesnych systemach operacyjnych rozwiązanie bazujące na strukturze katalogowej.

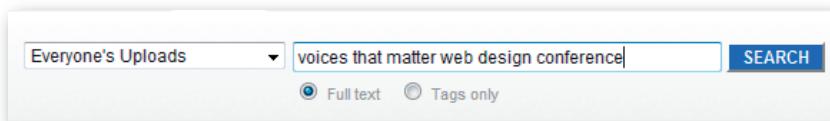
Tagi pozwalają przypisać jedną wiadomość e-mail do różnych tematów, na przykład: **praca, do-zrobienia, ten_tydzień** czy **projekty**. Dzięki nim możesz umieścić wyniki badań w tematach **biblioteka** lub **badania**, a potem zawęzić jeszcze obszar poszukiwań, dodając opisy **użyteczność** i **doświadczenia_użytkownika**. Możliwości są nieograniczone.

Elastyczność oznaczania treści za pomocą tagów sprawia, że możesz przeszukiwać zawartość serwisu i katalogować ją na niezliczone sposoby.

Uwielbiam to.

Niestety metody zastosowania tagów nie są doskonałe. Udostępnienie tego narzędzia społeczności internautów sprawia, że szybko traci ono swoje zalety. Możesz spodziewać się kilku typowych problemów.

Po pierwsze, idea oznaczania zawartości strony za pomocą tagów jest obca ludzkiemu sposobowi myślenia, a tylko nieliczne serwisy postarały się sprawić, by proces przypisywania tych specyficznych opisów był sam z siebie prosty i niepozostawiający wątpliwości. Po drugie, żaden z języków ziemi nie przewiduje oddzielania słów podkreśleniami, więc żargon stosowany w czasie nadawania tagów i ich składnia mogą rodzić niepotrzebne zamieszanie. Po trzecie, pamiętajmy, że ludzie to nie maszyny i na pewno stworzą kilka wersji jednego tagu. I wreszcie, silniki wyszukiwania pojawiające się na niektórych stronach zdają się przedkładać wyszukiwanie tagów nad bardziej naturalne dla ludzi sposoby konstruowania myśli.



Oto przykład. Gdy chciałem odnaleźć w serwisie [Flickr.com](https://www.flickr.com/) zdjęcia z konferencji „Voices That Matter”, wpisałem w wyszukiwarkę frazę *Voices That Matter Web Design Conference*. Takim sformułowaniem posłużyłbym się, korzystając z przeglądarki Google, więc użyłem go również w serwisie *Flickr*.

Otrzymałem cztery wyniki.

Zmieniłem frazę wyszukiwania na *Voices That Matter*. Tym razem serwis wyświetlił przeszło 700 zdjęć, z których przynajmniej jedna trzecia nie była związana z konferencją. Znowu umieściłem w łańcuchu wyszukiwania słowo **conference** i tym razem dostałem 58 wyników. Wiedziałem, że coś jest nie tak, gdyż jeden z koordynatorów konferencji chwalił się, że umieścił w serwisie przeszło dwieście fotografii.

Ponieważ użycie trzech najbardziej oczywistych wersji frazy wyszukiwania nie przyniosło zadowalających efektów, postanowiłem skorzystać z wyszukiwarki tagów. Wpisałem w polu wyszukiwania **VTMWDC** (dokładna nazwa konferencji to „Voices That Matter: Web Design Conference”). Tym razem otrzymałem 249 wyników i każde z wyświetlonych zdjęć pochodziło z interesującego mnie spotkania. Wreszcie znalazłem odpowiednią frazę.

Oczywiście wcale nie miałem pewności, że stworzony przeze mnie tag przypisano do każdego zdjęcia zrobionego na imprezie. Nie mam też pojęcia, skąd w ogóle miałem wiedzieć, że powinienem użyć takiego właśnie skrótu.

Gdybym nie wpadł na pomysł wyszukiwania skrótów, byłbym w kropce. Dlaczego twórcy serwisu *Flickr* założyli, że będę wiedział, iż wyszukiwanie tagów jest bardziej skuteczne niż szukanie tytułów zdjęć? I skąd miałem wiedzieć, jakim tagiem mam się posłużyć, szukając fotografii zrobionych podczas konkretnej okazji? (Sprawdziłem też wyniki wyszukiwania tagu **VTM** i znalazłem jeszcze kilka zdjęć z interesującego mnie spotkania).

Jeżeli stosowanie tagów w serwisie ma mieć sens, musi być właściwie opisane, a cały mechanizm musi być tak skonstruowany, by tworzenie i korzystanie z tagów było łatwe i bezbolesne.

Taksonomia, folksonomia i anomalia

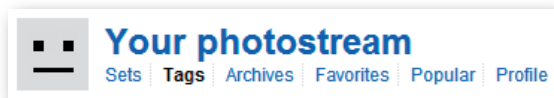
Tworząc system zarządzania zawartością strony, masz do wyboru jedną z dwóch dróg. Pierwsza z nich to stworzenie **taksonomii**, czyli systemu klasyfikacji ułożonego przez jedną osobę, stosowanego potem przez innych. Druga droga pozwala na powstanie **folksonomii**, czyli wersji systematyki tworzonej przez wiele osób. Zakłada ona, że użytkownicy serwisu będą mogli stale zmieniać klasyfikację w sposób odpowiadający ich potrzebom.

Gdy decydujesz się na użycie folksonomii, czyli pozwalasz oznaczać zawartość serwisu tagami, od razu musisz liczyć się ze wszystkimi komplikacjami, o których właśnie napisałem. Musisz koniecznie zadbać o to, by system nadawania tagów był przyjazny użytkownikowi i kojarzył się mu ze znanymi już pojęciami.

Pisząc mój pierwszy system nadawania tagów, starałem się właśnie wziąć wszystko to pod uwagę, by znaleźć rozwiązanie lepsze niż te, które znalazłem w sieci.

Usuwanie bariery językowej

Na początek postanowiłem przybliżyć całą ideę dodawania tagów przeciętnemu użytkownikowi, usunąłem więc żargonowe określenie „tag” i zastąpiłem je swojsko brzmiącym słowem „etykieta”. To sztuczka znana z aplikacji obsługi kont pocztowych Google, Gmail.



Nadawanie etykiet nie jest nam obce, ponieważ robimy to na co dzień w prawdziwym świecie. Większość ludzi bez trudu zrozumie, co miałem na myśli. Nadajemy etykiety cały czas — może to być nazwisko zapisane na zamówieniu przygotowanym na wynos, ale równie dobrze etykieta przyklejona na słoiku z cukrem, dzięki czemu łatwiej go odnaleźć wśród innych składników spożywczych.

Natomiast przypisywanie tagów nie kojarzy się wcale z codziennym życiem. To zupełnie nowa idea. Wspominałem już w poprzednim rozdziale, poświęconym stosowaniu skrótu RSS, że swojsko brzmiące określenia obniżają poziom krzywej uczenia się.

Chciałem, by przypisywanie tagów było jeszcze bardziej przyjemne i nieskomplikowane, więc zdecydowałem się nie wyświetlać podkreśleń łączących poszczególne słowa znacznika (na przykład **mój_dom**), a najlepiej w ogóle z nich zrezygnować.

Uznałem, że choć system wymagał tagów zawierających podkreślenia (pojawiały się one w dynamicznie tworzonych adresach URL, które nie mogą zawierać spacji), użytkownik wcale nie musi ich widzieć. Tagi powinny być zapisane zgodnie z zasadami wszystkich języków — bez podkreśleń.

Wyjaśnianie nowych pomysłów

Teraz musiałem się upewnić, że użytkownik bez trudu zrozumie mój zamysł i będzie wiedział, jak posługiwać się stworzonym przeze mnie narzędziem. Poradziłem sobie, umieszczając na stronie kilka słów wyjaśnienia, innymi słowy, starałem się opisywać **nie swoje założenia** dotyczące tego, co użytkownik może wiedzieć na temat dodawania tagów, a raczej zaoferować mu krótkie i treściwe wyjaśnienie całego procesu (pisałem o tym w rozdziale 7.).

Opis pojawiał się w formie krótkiej notki mówiącej mniej więcej tyle:

Opisz to!

Spraw, by znalezienie Twoich zdjęć stało się prostsze — nadaj im etykiety (na przykład „mój dom”). Dodaj tyle etykiet, ile chcesz. My zamienimy je na odnośniki, więc wystarczy, że klikniesz nazwę etykiety, by zobaczyć wszystkie opisane nią zdjęcia.

Sugestie

Wiadomo, że różni ludzie mogą nieświadomie tworzyć różne etykiety opisujące to samo zdarzenie i **będą** to robić. Dlatego musieliśmy stworzyć mechanizm wykrywania podobnych oznaczeń i pozwolić użytkownikowi zdecydować, czy chce użyć istniejącego już tagu, czy woli posłużyć się własnym.

Oto przykład. Pewien człowiek wysłał zdjęcia z przyjęcia urodzinowego na serwer pozwalający udostępniać obrazy. Nadaje im etykietę **urodziny**. Inna osoba biorąca udział w tym samym przyjęciu wysłała swoje zdjęcia i opisuje je **przyjęcie_urodzinowe**. Obydwa tagi są jak najbardziej odpowiednie, ale opisana sytuacja sprawia, że jednemu rodzajowi zdarzeń przypisano dwie etykiety. Przerost liczby etykiet nad liczbą zdarzeń spowoduje, że inni uczestnicy zabawy nie zdołają odnaleźć wszystkich fotografii w czasie jednej operacji wyszukiwania.

(Nawiasem mówiąc, serwis *Yahoo!* przy podobnej okazji stworzył całkiem tradycyjne rozwiązanie prewencyjne opisywanego przeze mnie problemu. W czasie oficjalnego przyjęcia na mającej miejsce w 2006 roku konferencji South by Southwest Interactive poproszono użytkowników, konkretnie: w całym barze rozwieszono odpowiednie tablice — o opisywanie swoich zdjęć umieszczanych w serwisie *Flickr* tagiem **Yahoo!_bar_tab**. Prośbę uzasadniono właśnie próbą ułatwienia późniejszego wyszukiwania zdjęć. To rozwiązanie nie przyjęło się jeszcze na całym świecie, ale idea umieszczania takich tabliczek w salach, w których organizowane są uroczyste kolacje, przyjęcia, konferencje czy inne tego typu spotkania, wydaje się być interesująca).

Ja jednak zdecydowałem się na inne rozwiązanie.

Przede wszystkim postanowiłem skorzystać z funkcji autouzupełniania znanej z serwisu *Google Suggest*. W chwili, gdy użytkownik zaczyna wpisywać słowa znacznika, odpowiedni program sprawdza bazę danych w poszukiwaniu podobnych tagów, które są natychmiast wyświetlane w postaci listy, z której użytkownik może wybrać najbardziej odpowiadającą mu opcję.

Istnieją oczywiście minusy tego rozwiązania, o czym wspominałem już w rozdziale 9. Użytkownik może stwierdzić, że propozycje podawane w podpowiedziach są lepsze niż jego własne pomysły, nawet jeśli to nieprawda.

Drugi pomysł zakładał pokazywanie użytkownikowi propozycji tagów **po tym**, jak wprowadzi swoje. Przeszukiwanie bazy odbędzie się po wprowadzeniu tagów przez użytkownika, a wyniki zostaną mu zaprezentowane na nowej stronie. Liście może towarzyszyć wyjaśnienie informujące użytkownika, że do swoich tagów może dołączyć również te stworzone przez innych ludzi.

Dzięki temu udało mi się zmniejszyć szanse tworzenia wielu wersji jednego tagu, przez co odnajdywanie zdjęć staje się prostsze.

Szukanie, szukanie, szukanie

Najważniejsze jednak jest stworzenie takiego systemu wyszukiwania, który będzie zwracał poprawne wyniki po wpisaniu bardziej naturalnych wyrażań niż tagi (przypomnę tu opisywaną na początku rozdziału wyszukiwarkę *Flickr*).

Nie twierdzę, że stworzenie takiego systemu jest proste, ale wyszukiwanie to jeden z najważniejszych elementów większości stron, więc należy zadbać o jego właściwe działanie. Jeżeli użytkownik nie będzie mógł odnaleźć interesujących go treści, posługując się intuicyjnymi frazami sprawdzającymi się w wyszukiwarce Google, szukanie informacji na Twojej stronie będzie dla niego prawdziwą męką.

Przyszłość tagów

Powtórzę to ponownie: obce naszej naturze rozwiązania muszą być przedstawione w łatwej do przyswojenia formie. Większości stron korzystających z opcji nadawania tagów pomogłoby już **samo** usunięcie technicznego żargonu, ale problem wykracza zdecydowanie poza sprawy natury lingwistycznej.

Nadawanie tagów nie jest zajęciem, z którym mamy do czynienia na co dzień, więc należy przedstawić cały proces w taki sposób, by użytkownik dokładnie go zrozumiał i zdołał odnaleźć interesującą go zawartość niewielkim nakładem pracy. Porządkowanie własnych plików umieszczanych w serwisie powinno być równie nieskomplikowane.