

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA RAČUNALNIŠTVO IN INFORMATIKO

Irena Likovič

Pomoč končnim uporabnikom produktov za upravljanje s
spletnimi vsebinami

DIPLOMSKO DELO
VISOKOŠOLSKI STROKOVNI ŠTUDIJSKI PROGRAM PRVE STOPNJE
RAČUNALNIŠTVO IN INFORMATIKA

MENTOR: doc. dr. Matjaž Kukar

Ljubljana, 2012



Št. naloge: 00177/2011

Datum: 03.11.2011

Univerza v Ljubljani, Fakulteta za računalništvo in informatiko izdaja naslednjo nalogo:

Kandidat: **IRENA LIKOVIČ**

Naslov: **POMOČ KONČNIM UPORABNIKOM PRODUKTOV ZA UPRAVLJANJE
S SPLETNIMI VSEBINAMI**

**ASSISTING END-USERS OF WEB CONTENT MANAGEMENT
SYSTEMS**

Vrsta naloge: Diplomsko delo visokošolskega strokovnega študija prve stopnje

Tematika naloge:

Kandidatka naj pregleda obstoječe sisteme nudenja pomoči končnim uporabnikom v različnih popularnih sistemih za upravljanje s spletnimi vsebinami, oceni njihovo učinkovitost in ekonomsko upravičenost, ter poda nekaj novih idej. V okviru konkretnega sistema za upravljanje s spletnimi vsebinami naj realizira nekaj tipov pomoči in s pomočjo ankete ovrednoti njihovo učinkovitost ter sprejem pri končnih uporabnikih.

Mentor:

doc. dr. Matjaž Kukar



Dekan:

prof. dr. Nikolaj Zimic

IZJAVA O AVTORSTVU

diplomskega dela

Spodaj podpisani/-a Likovič Irena,

z vpisno številko 63050281,

sem avtor/-ica diplomskega dela z naslovom:

Pomoč končnim uporabnikom produktov za upravljanje s spletnimi vsebinami

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- sem diplomsko delo izdelal/-a samostojno pod mentorstvom
doc. dr. Matjaža Kukarja
- so elektronska oblika diplomskega dela, naslov (slov., angl.), povzetek (slov., angl.)
ter ključne besede (slov., angl.) identični s tiskano obliko diplomskega dela
- soglašam z javno objavo elektronske oblike diplomskega dela v zbirki »Dela FRI«.

V Ljubljani, dne _____ Podpis avtorja/-ice: _____

Zahvala

Rada bi se zahvalila staršema, sestri in fantu za podporo in pomoč pri študiju, saj so me finančno in moralno podpirali skozi vsa leta študija.

Zahvaljujem se mentorju dr. Matjažu Kukarju za strokovno pomoč in vloženi čas pri izdelavi diplomske naloge.

Zahvaljujem se tudi sodelavcem podjetja Klaro d.o.o. predvsem pa Matiji, Martinu, Andreju in Eni za idejo diplomske naloge in nasvete s katerim so mi pomagali pri diplomski nalogi.

Kazalo vsebine

Povzetek	1
Abstract.....	2
1 Uvod	3
2 Opis tipov pomoči, ki se uporabljajo v spletnih CMS sistemih	4
2.1 Kontekstno neodvisna pomoč	4
2.1.1 Knjige	4
2.1.2 Pogosto zastavljena vprašanja	4
2.1.3 Predstavitvena spletna stran za predstavitev sistema	5
2.1.4 Spletna stran za pomoč	5
2.1.5 Forum	5
2.1.6 Izobraževanja (Skupinska, preko spleta)	5
2.1.7 Baza znanja.....	5
2.2 Kontekstno odvisna pomoč.....	6
2.2.1 Zaslonski namigi	6
2.2.2 Video predstavitev	6
2.2.3 Center za pomoč uporabnikom (telefonski sistem, e-pošta).....	7
3 Kaj je CMS – sistem za upravljanje vsebin	8
3.1 Webtasy CMS	8
3.2 Pregled, katere vrste pomoči nudijo sistemi	13
3.3 Izbira tipov pomoči za Webtasy CMS sistem.....	15
4 Realizacija tipov pomoči	17
4.1 Načrtovanje spletne strani.....	17
4.1.1 Struktura spletne strani	17
4.1.2 Določitev vedno vidnih elementov na strani	21
4.1.3 Natančno določena struktura glavnega menija na strani (navigacija)	22
4.1.4 Definiranje aplikacij, ki bodo na spletni strani.....	22
4.2 Vzpostavitev spletne strani	23
4.2.1 Vzpostavitev strani in aplikacij	23

4.2.2	Priprava in vnos vsebinskih materialov	26
4.2.3	Postopek vnosa in urejanja vsebin	27
4.2.4	Oblikovanje grafičnih elementov	28
4.3	Implementacija namigov v sistem	29
4.4	Implementacija anket	33
5	Uporabljene tehnologije in orodja	35
5.1	Uporabljene tehnologije	35
5.1.1	Podatkovna zbirka	35
5.1.2	HTML	35
5.2	Uporabljena orodja	35
5.2.1	Adobe Illustrator	35
5.2.2	FireFTP	36
5.2.3	Firebug	36
5.2.4	Mozilla Firefox	36
5.2.5	FireShot	36
5.2.6	SurveyMonkey	37
6	Sklepne ugotovitve	38
	Literatura	39
	Priloge	41

Kazalo slik

Slika 1: Prijava v CMS sistem.....	9
Slika 2: Uporabniška / orodna vrstica po prijavi v Webtasy CMS sistem.	9
Slika 3: Urejanje vsebine.....	9
Slika 4: Urejanje menijev.	9
Slika 5: Določanje strukture, prikaz prostih gradnikov.....	10
Slika 6: Prikaz strukture strani na spletni strani www.pomoc.webtasy.si	10
Slika 7: Prikaz aplikacij, ki so na spletni strani www.pomoc.webtasy.si	10
Slika 8: Prikaz dela statistike za spletno stran www.pomoc.webtasy.si	11
Slika 9: Nastavitve optimizacije za spletne iskalnike.....	11
Slika 10: Določanje pravic uporabnikom in skupinam.	11
Slika 11: Primer ene od predstavitvenih spletnih strani.	14
Slika 12: Pristajalna stran, s povezavami do predstavitvenih spletnih strani.	14
Slika 13: Žični diagram vstopne strani.	19
Slika 14: Žični diagram notranje strani sklopa.....	20
Slika 15: Prikaz prvega nivoja glavnega menija na spletni strani.	22
Slika 16: Postavitev elementov spletne strani za pomoč v sistemu CMS.	24
Slika 17: Prikaz končne oblike spletne strani na podlagi prilagojenih elementov.....	25
Slika 18: Dodajanje nove menijske postavke tipa »enostavna vsebinska stran«.	27
Slika 19: Urejanje menijske postavke.	28
Slika 20: Del JavaScript kode, ki namig napolni z vsebino.	29
Slika 21: Del JavaScript kode, ki nastavi razrede na neaktivno okno.....	30
Slika 22: Del CSS kode za obliko namigov.	30
Slika 23: Prikaz delovanja namigov.	31
Slika 24: Prikaz strukture podatkovnega modela podatkovne zbirke namigov.....	31
Slika 25: Prikaz zapisa v podatkovni zbirki.	32
Slika 26: Prikaz namiga v sistemu.....	32
Slika 27: Prikaz HTML kode, ki smo jo vstavili na spletno stran.....	34

Kazalo tabel

Tabela 1: Prikaz tipov pomoči po različnih sistemih.....	13
--	----

Seznam kratic in pojmov

Webtasy CMS – (Content management system) Sistem za upravljanje vsebin

HTML - Hyper Text Markup Language

Joomla – Sistem za upravljanje vsebin

Drupal - Sistem za upravljanje vsebin

Webly - Sistem za upravljanje vsebin

FTP – (File Transfer Protocol) protokol za prenos datotek

Povzetek

Na spletu se pojavlja veliko sistemov za upravljanje z vsebinami. Z njimi lahko sami urejamo in osvežujemo različne vsebine spletne strani. Problem je kako uporabnika sistema hitro in učinkovito naučiti samostojno uporabljati produkt. Uporabniki se v primeru težav obrnejo na podporni center s klicem, e-poštnim zahtevkom ali pa odgovor poiščejo na internetu.

V diplomskem delu opisujem obstoječe vrste pomoči, ki jih ponuja Webtasy CMS sistem in predlagam dodatne tipe pomoči, ki smo jih uvedli, da bi olajšali delo uporabnikom sistema.

Sistem Webtasy CMS so razvili v podjetju Klaro d.o.o., ki zagotavlja različne spletne storitve. Webtasy CMS uporablja tudi hčerinsko podjetje Domovanje d.o.o.

V okviru zastavljenega dela smo izdelali novo spletno stran za pomoč uporabnikom za uporabo sistema CMS in zanjo pripravili vsebine in slikovno gradivo. Stran uporabnika vodi po korakih skozi celoten postopek vnosa vsebin na spletno stran. Na spletni strani se nahajajo tudi pogosta vprašanja in koristni nasveti. V sistem CMS smo vizualno umestili tudi namige, ki omogočajo uporabnikom, da se ob kliku na namig prikaže okno z kratkim opisom funkcije. Izdelali smo tudi predstavitevne spletne strani, kjer lahko uporabnik vidi različne postavitve elementov, različne barvne kombinacije. Uporabnik se lahko v predstavitevno spletno stran prijavi in preizkusi sistem.

Dopolnjeni postopki nudenja pomoči so pri uporabnikih povečali učinkovitost upravljanja z vsebinami na svoji spletni strani. Iz anketnih odgovorov smo izvedeli, da so uporabniki z novimi tipi pomoči zadovoljni, vseeno pa bi dodali tudi nov tip pomoči in naredili določene grafične popravke.

Ključne besede:

CMS, Webtasy CMS, pomoč uporabnikom, sistem za upravljanje z vsebinami, namigi

Abstract

On the web it appears a lot of content management systems. With them you can edit and refresh the content of various websites. The problem is how the user of the system can quickly and effectively learn to use the product alone. When users have a problem, they contact the support center by calling, sending an e-mail application or they find the answer on the internet.

The thesis describes the existing types of assistance offered by Webtasy CMS system and propose additional types of assistance that we introduced in order to facilitate the work of system users.

Webtasy CMS system was developed in the company Klaro d.o.o., which provides various online services. Webtasy CMS is also used by its subsidiary Domovanje d.o.o.

The objective was to create a new website to teach users how to use CMS system. Site leads the user step by step through the process input content to the web site. The website also contains frequently asked questions and useful tips. We placed the visual clues into the CMS system. When users click on a tip a brief description opens.

We have a demonstration site where the user can see the different layout elements, and different colour combinations. The user may login on the demonstration site and tests content management system.

The completed procedures of providing assistance customers increased the efficiency of management of content on its website. From the survey responses we learned that users with new types of help are satisfied, however we will add some video tutorials.

Keywords:

CMS, Webtasy CMS, customer service, a system for content management, tips

1 Uvod

Na spletu se pojavlja veliko sistemov za upravljanje z vsebinami. Z njimi lahko sami urejamo vsebino spletne strani brez znanja o programiranju. Uporabnik se težko odloči za enega, zato mora podjetje omogočiti poleg enostavne uporabe sistema tudi pregledno, posodobljeno, uporabnikom prijazno in enostavno pomoč pri uporabi. Tako lahko uporabnik učinkovito izkoristi sistem za upravljanje z vsebinami. Uporabniku tako olajšamo delo pri urejanju njegove spletne strani.

V diplomski nalogi smo se osredotočili na izboljšanje pomoči za sistem za upravljanje z vsebinami na konkretnem sistemu Webtasy CMS. Izboljšanje stanja pomoči je bilo potrebno zato, da bi strankam olajšali upravljanje z vsebinami na spletni strani. Webtasy CMS sistem omogoča preprosto urejanje vzdrževanje in osveževanje različnih vsebin na spletni strani. Uporabnik spletne strani lahko samostojno dodaja besedila, slike, povezave,... Do spletne strani lahko dostopajo z vsakega računalnika z internetno povezavo.

Problem trenutne pomoči smo rešili z uvedbo novih tipov pomoči. Izdelali smo novo spletno stran za pomoč uporabnikom za uporabo sistema CMS. Na spletni strani se nahajajo tudi pogosta vprašanja. V sistem CMS smo vizualno umestili namige. Ob kliku na ikono se prikaže okno s kratkim opisom funkcije. Izdelali smo predstavitevne spletne strani, kjer lahko uporabniki vidijo različne postavitve elementov. Uporabnik lahko preizkusi sistem s prijavo na predstavitevno spletno stran.

V diplomski nalogi bomo predstavili potek vzpostavitve nove spletne strani za pomoč in implementacijo namigov v sistem. Rezultat naloge je nova spletna stran in sistem opremljen z namigi.

Z anketo ugotovimo ali je uvedba pomoči dosegla svoj namen. Z anketo smo želeli predvsem ugotoviti, kako so uporabniki zadovoljni s spletno stranjo za pomoč in z namigi, ki so umeščeni v sistem.

V prvem poglavju bomo predstavili in opisali tipe pomoči, ki se pojavljajo v spletnih CMS sistemih. Razdelili jih bomo na dve skupini: kontekstno neodvisna pomoč in kontekstno odvisna pomoč. V drugem poglavju bomo podrobneje predstavili sistem Webtasy CMS in njegove tipe pomoči, ki jih ponuja. V tretjem poglavju bomo predstavili potek vzpostavitve spletne strani, implementacijo namigov v sistem in implementacijo anket. V zadnjem poglavju pa bomo predstavili sklepne ugotovitve in rezultate anket.

2 Opis tipov pomoči, ki se uporabljajo v spletnih CMS sistemih

Na spletu se pojavlja veliko različnih CMS sistemov. Pojavlja se veliko učinkovitih kot tudi neučinkovitih produktov, ki pomagajo uporabnikom različnih CMS sistemov pri njegovi uporabi oziroma pri reševanju težav pri uporabi produkta. Naredili bomo pregled nad produkti za pomoč uporabnikom, ki se pojavljajo na v spletnih CMS sistemih. Razdelili smo jih na dve skupini:

- kontekstno neodvisna pomoč in
- kontekstno odvisna pomoč.

2.1 Kontekstno neodvisna pomoč

Kontekstno neodvisna pomoč je tista pomoč, pri kateri moramo rešitev problema poiskati.

Spodaj smo prikazali primere kontekstno neodvisne pomoči:

- knjige,
- pogosto zastavljena vprašanja,
- spletna stran za pomoč,
- forum,
- izobraževanja (skupinska, preko spleta),
- baza znanja.

2.1.1 Knjige

Knjige predstavljajo celovit nabor znanja za izdelavo in opis produktov za sisteme. Je eden glavnih načinov razširjanja znanja in idej med ljudmi. E-knjiga označuje dela, ki so shranjena na elektronskih medijih in dostopna s pomočjo računalnika [34]. Iskanje v knjigi je nekoliko težje kot v e-knjigi, prednost e-knjige je, da nam omogoča lažje iskanje informacij.

2.1.2 Pogosto zastavljena vprašanja

Pogosto zastavljena vprašanja so spisek vprašanj, ki se pogosto pojavljajo ob uporabi neke aplikacije ali storitve. Pogosto zastavljena vprašanja so koristna, saj preprečuje ponavljanje istih začetniških vprašanj. Zagotavljajo boljše razumevanje, osnovne informacije o različnih temah. Vsebujejo tudi povezavo do podrobnejših informacij [1,2]. Pogosto zastavljena vprašanja skrajšajo čas iskanja vprašanj vendar ni nujno, da najdemo odgovor na vsa vprašanja, ki jih imamo.

2.1.3 Predstavitvena spletna stran za predstavitev sistema

Predstavitvena spletna stran je namenjena prikazu aplikacij, ki jih ponuja storitev. Za dostop do predstavitvene strani dobite uporabniško ime in geslo. Omogoča pregled celotnega sistema še preden ga uporabnik začne uporabljati. Tako se uporabnik lažje odloči pri izbiri sistema, ki ga bo uporabljal za izdelavo spletne strani. Preizkušanje sistema ima lahko omejeno število dni uporabe in preizkušanja. Po preteku brezplačne uporabe se preizkušanje sistema konča.

2.1.4 Spletna stran za pomoč

Spletna stran za pomoč uporabnikom je namenjena učinkoviti predstavitvi sistema. Spletna stran z navodili za uporabo rešitve je predstavljena po sklopih, v vsakem sklopu se nahaja opis in navodila, ki po korakih vodijo skozi celoten postopek reševanja problema [3, str 23]. Prednost te vrste pomoči je, da imamo vsa navodila zbrana na enem mestu.

2.1.5 Forum

Na spletnih straneh je preko spletnega foruma, ki so odprti javnosti, omogočeno uporabnikom, ki imajo kakšno vprašanje ali problem, da zastavijo vprašanje na forumu. Običajno sodelovanje na forumu ni omejeno, pri postavljanju vprašanj oziroma odgovarjanju na vprašanja pa se morajo uporabniki registrirati [1, str. 23]. Prednost je ta, da lahko uporabniki na forumu zastavijo kakršno koli vprašanje, problem pa je, da ne obstajajo forumi za vse vrste CMS-jev.

2.1.6 Izobraževanja (Skupinska, preko spleta)

Z izobraževalnimi tečaji, podjetja posredujejo znanje strankam o uporabi izdelka in storitev za doseg optimalne možnosti uporabe [3, str. 11; 4]. Z izobraževanjem se zmanjša obseg zahtev po pojasnjevanju in razlagi produkta. Vse bolj podjetja uporabljajo izobraževanje prek spleta z različnimi sistemi (eCampus, Moodle (eUcilnica), GoToMeeting) [5]. Ti sistemi omogočajo zanesljivo izvedbo izobraževanja prek spleta, enostavno izdelavo lastnih e-gradiv [5].

Produkt prikažejo na primerih, tisti, ki se izobraževanja udeležijo lahko takoj razjasnijo vprašanja, ki jih imajo.

2.1.7 Baza znanja

Baza znanja je strukturna komponenta sistemov podprtih z znanjem. Znanje shranjujejo v obliki dokumentov, pravil ali postopkih dela. Baza znanja vsebuje znanje o različnih strokovnih ali znanstvenih področjih. Vsebuje tudi pravila, ki opisuje dogodke in postopke za

reševanje problemov. Baza znanja se dopolnjuje z leti in izkušnjami dela na področju podpore strankam [6, str. 1].

2.2 Kontekstno odvisna pomoč

Kontekstna odvisna pomoč vrne rezultat na naš problem na tistem mestu kjer potrebujemo pomoč. Spodaj smo prikazali primere kontekstno odvisnih pomoči:

- zaslonski namigi,
- video predstavitev,
- telefonski sistem in e-pošte.

2.2.1 Zaslonski namigi

Zaslonski namigi so grafični uporabniški vmesni element. Namigi so v programih vključeni kot uporabniku prijazen vmesnik [8].

Uporablja se tako, da ko se uporabniki z miško na zaslonu približajo namigu se ob kliku oziroma prehodu čez namig prikaže okno z kratkim opisom funkcije.

Zaslonski namigi se uporabljajo na spletnih straneh, programskih opre mah in raznih aplikacijah [7].

2.2.2 Video predstavitev

Za boljšo predstavitev sistemov obstaja na spletnih straneh veliko video vsebin, ki nudijo pomoč pri učenju [9].

Obstaja več vrst video predstavitev:

- Govoreča glava – ti video posnetki so predvsem izobraževalno informativne narave. Zgolj s snemanjem osebe, ki v video predstavitvi razlaga ter z nekaj dodatnimi napisi in slikami, lahko učinkovito predstavimo izdelek/storitev [9].
- Video demonstracija – z video demonstracijo navadno prikažemo lastnosti in prednosti izdelkov. Tudi delo z računalniškimi programi ali pripravo spletne strani je najbolje prikazati z videom. Video demonstracijo pripravimo s programom za snemanje ekranskih akcij in sprotnim govorjenjem v mikrofona [9].
- Video prezentacija – tudi video prezentacija je preprosta. Tukaj je mišljena video predstavitev v namenskem programu kot so npr. PowerPoint, Impress,... Prezentacijo poženete in sproti snemate s programom za zajem videoposnetka. Na koncu samo še shranite video v ustrezen zapis [9].

2.2.3 Center za pomoč uporabnikom (telefonski sistem, e-pošta)

Naloga centra za podporo uporabnikom je pomoč in podpora uporabnikom sistemov pri reševanju težav oziroma njihovih zahtev [10, str. 1]. Uporabniki želijo, da se napaka odpravi v najkrajšem možnem času. Programska in strojna oprema sta ponavadi opremljeni z dokumentacijo za pomoč uporabnikom, vendar ni dosti takih, ki bi sami brskali po dokumentaciji in iskali odgovore na vprašanja. Lažje je poklicati center za podporo uporabnikom, oziroma prositi za pomoč po elektronski pošti [3, str. 7]. Tako uporabnik brez truda dobi hiter odgovor na njegovo vprašanje.

Namen vzpostavitve centrov za podporo uporabnikom je predvsem zmanjšati število klicev do programerjev in avtomatizirati odgovore na vprašanja s podobno vsebino. S pomočjo avtomatizacije pa končnim uporabnikom dodatno omogočamo, da sami dostopajo do potrebnih in želenih informacij. S svojimi predlogi lahko sodelujejo pri razvoju in gradnji baze znanja ali pripomočkov za lažje iskanje informacij [10, str. 2]. V centru za podporo uporabnikom se lahko izvajajo tudi aktivnosti, kot so izdelava pisnega gradiva za usposabljanje, ki je lahko dostopno tudi na spletnih straneh. Velikost in organizacija centra za podporo in pomoč končnim uporabnikom je odvisna od področja, ki ga center podpira oziroma od števila uporabnikov, ki pomoč potrebujejo.

Uporabniki na prijazen in hiter način dostopajo do željenih informacij, zmanjšuje se čas dostopa le teh, odgovori in vprašanja so zbrani na enem mestu in dostopni tudi drugim uporabnikom s podobnimi vprašanji [10, str. 9].

3 Kaj je CMS – sistem za upravljanje vsebin

Sistem za upravljanje vsebin – CMS je sistem, ki omogoča urejanje in vzdrževanje vsebine spletnih strani brez znanja o programiranju ali izdelavi spletnih strani. Uporabniki spletnih strani lahko samostojno spreminjajo besedila, slike in druge elemente spletne strani. Do urejanja spletne strani lahko dostopajo z vsakega računalnika, ki ima omogočeno internetno povezavo. Osveževanje in spreminjanje spletne strani s CMS sistemom je zelo preprosto. Podjetja in posamezniki želijo redno ažurirane strani, zato je CMS vedno bolj priljubljen.

V diplomski nalogi smo opisali Webtasy CMS. Tipe pomoči, ki jih ponuja Webtasy CMS smo primerjali z naslednjimi CMS sistemi: Joomla [<http://www.joomla.org/>], Drupal [<http://drupal.org/>], Weebly [<http://www.weebly.com/>]. Na konkretnem primeru Webtasy CMS bomo opisali, katere tipe pomoči smo dodali v sistem, da bi s tem izboljšali produkt in olajšali delo uporabnikom pri uporabi sistema. Opisali bomo tudi, katerih tipov pomoči nismo izbrali in zakaj ne [11].

3.1 Webtasy CMS

Webtasy CMS je razvilo podjetje Klaro d.o.o. leta 2004. Webtasy CMS ni odprto-koden sistem. Sistem se nadgrajuje in izboljšuje. Trenutno v podjetju uporabljamo verzijo 2.81, ki je bila posodobljena meseca aprila 2012.

Ko stranka naroči izdelavo spletne strani, se s stranko sklene pogodba o vzpostavitvi spletne strani. Vzpostavitev spletne strani plača v enkratnem znesku. Stranka mesečno ali letno plačuje naročnino za uporabo sistema. Višina naročnine je odvisna od aplikacij, ki jih je zakupila in jih uporablja.

Webtasy CMS sistem je sistem za upravljanje spletnih strani. Omogoča samostojno urejanje vsebin, uporabo aplikacij, uporabo gradnikov in urejanje strukture spletne strani. Spletne strani lahko brez težav spreminjamo in osvežujemo sami. Sistem Webtasy CMS je preprosto in zmogljivo orodje, ki je dosegljivo z vsakega računalnika z dostopom do interneta in ne zahteva nobene dodatne programske opreme [12]. Vsak uporabnik dobi dostopne podatke za urejanje spletne strani. Po prijavi v spletno stran, kot prikazuje slika 1, se prikaže orodna vrstica (slika 2) s katero urejamo spletno stran.

Prijava

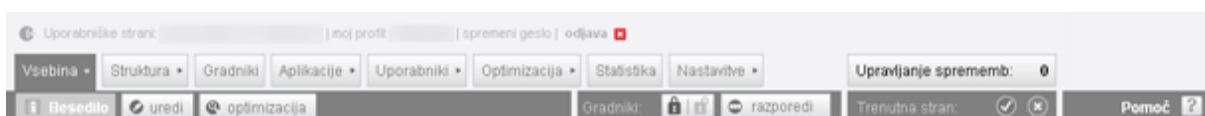
Uporabniško ime:

Geslo:

[Ste pozabili geslo?](#)

Zapomni si me

Slika 1: Prijava v CMS sistem.

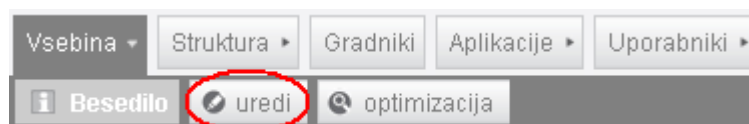


Slika 2: Uporabniška / orodna vrstica po prijavi v Webtasy CMS sistem.

Z Webtasy CMS sistemom lahko urejamo strukturo spletne strani: po želji dodajamo, odstranjujemo, spreminjamo in premikamo gradnike (novice, slike, prijava na e-poštni seznam,...), kot so vedno vidni elementi v vsebinskem delu strani [12].

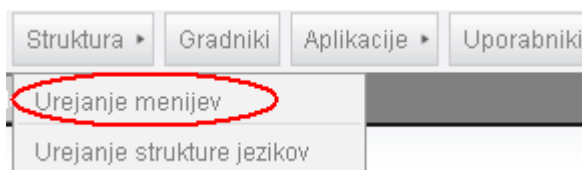
V uporabniških straneh lahko predvsem:

- urejamo vsebine (slika 3),



Slika 3: Urejanje vsebine.

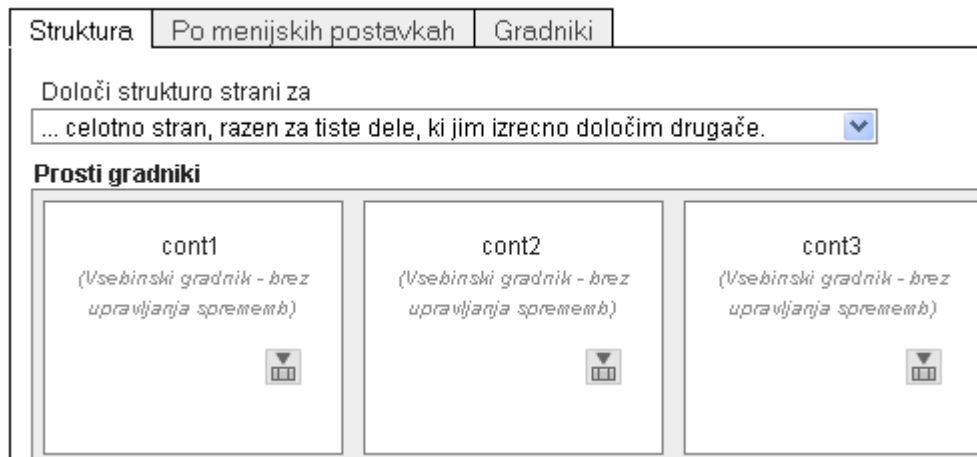
- urejamo menijske postavke (slika 4),



Slika 4: Urejanje menijev.

- premikamo gradnike (slika 5, slika 6),

Gradniki

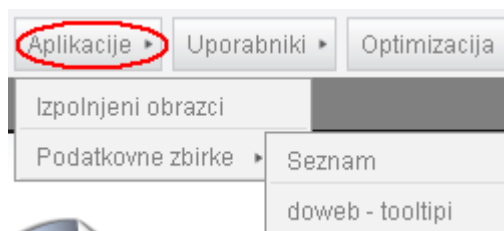


Slika 5: Določanje strukture, prikaz prostih gradnikov.



Slika 6: Prikaz strukture strani na spletni strani www.pomoc.webtasy.si.

- uporabljamo in nastavljamo različne aplikacije spletne strani (slika 7),



Slika 7: Prikaz aplikacij, ki so na spletni strani www.pomoc.webtasy.si.

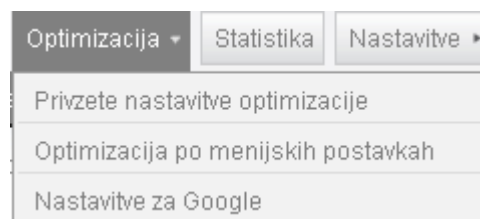
- spremljamo statistiko obiskov (slika 8),

Statistika po mesecih za leto 2012



Slika 8: Prikaz dela statistike za spletno stran www.pomoc.webtasy.si.

- spreminjamo nastavitve spletne strani za optimizacijo za spletne iskalnike (slika 9),



Slika 9: Nastavitve optimizacije za spletne iskalnike.

- določamo pravice uporabnikom za posamezne menijske postavke (slika 10).

Pravice Privzeto Napredno

Pravice skupin

	Branje	Urejanje
Uredniki	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Neprijavljeni uporabniki	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uporabniki	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pravice uporabnikov

	Branje	Urejanje
<input type="text"/> <input type="button" value="Poišči in dodaj"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Slika 10: Določanje pravic uporabnikom in skupinam.

Webtasy CMS je enostaven za uporabo, saj lahko vsebino urejamo na strani, na kateri bo tudi prikazana. Tako sprti jasno vidimo rezultate svojega dela [12].

Sistem Webtasy temelji na PHP tehnologiji. Ta omogoča izdelavo spletnih strani, ki so tehnično optimizirane za spletne iskalnike, hkrati pa omogoča uporabo naprednejših

funkcionalnosti in aplikacij, ki služijo tako obiskovalcem spletnih strani, kot tudi urednikom le-teh [13].

V posamezne dele spletne strani je možno vstavljati elemente, ki uporabljajo druge tehnologije, na primer: Flash, JavaScript. Webtasy CMS HTML5 ne podpira v celoti, podpira uporabo JavaScript-a, CSS2 in CSS3, ne podpira pa ga z drugih vidikov, primer: novih semantičnih značk (tagov) [13].

Webtasy CMS je bil razvit leta 2004. Razlogov za razvoj lastnega CMS sistema je bilo več:

- Takrat je obstajalo zelo malo takih CMS-jev, ki bi omogočali, da so spremembe na spletni strani takoj vidne.
- Ni bilo takega CMS sistema, ki bi omogočal pregled nad vsemi spletnimi stranmi na nadzorni plošči.
- Ni bilo možno združiti enega od že obstoječih CMS-jev z lastnim oblikovanjem – s tem nebi uporabljali pred-pripravljenih predlog.
- Ni bilo rešitve, ki bi bila uporabniku prijazna (da bi uporabnik brez pomoči vedel kaj narediti, primer: samoumevno potrjevanje).

Prednost lastnega CMS-ja je predvsem v večjem nadzoru nad kodo in tem, da imamo zaradi arhitekture sistema kljub vsemu nizke stroške vzdrževanja in nadgrajevanja sistema.

Danes se podjetje ne bi več odločilo za razvoj lastnega CMS sistema, saj je glede na trenutno usmeritev podjetja bolj smiselno vzeti eno od obstoječih orodij.

3.2 Pregled, katere vrste pomoči nudijo sistemi

Tipi pomoči /CMS sistemi	Webtasy CMS	Joomla	Drupal	Weebly
Predstavitvena spletna stran	DA (novo)	DA	NE	NE
Spletna stran za pomoč	DA (novo)	DA	DA	DA
Izobraževanja	DA	NE	NE	NE
Video	NE	DA	NE	DA
Forum	NE	DA	DA	NE
Zaslonski namigi v sistemu	DA (novo)	DA	NE	NE
Telefonska pomoč	DA	DA	NE	NE
Pogosta vprašanja	DA (novo)	DA	NE	DA

Tabela 1: Prikaz tipov pomoči po različnih sistemih.

Webtasy CMS se v primerjavi z drugimi CMS sistemi (prikaz v tabeli 1) razlikuje v nekaterih tipih pomoči.

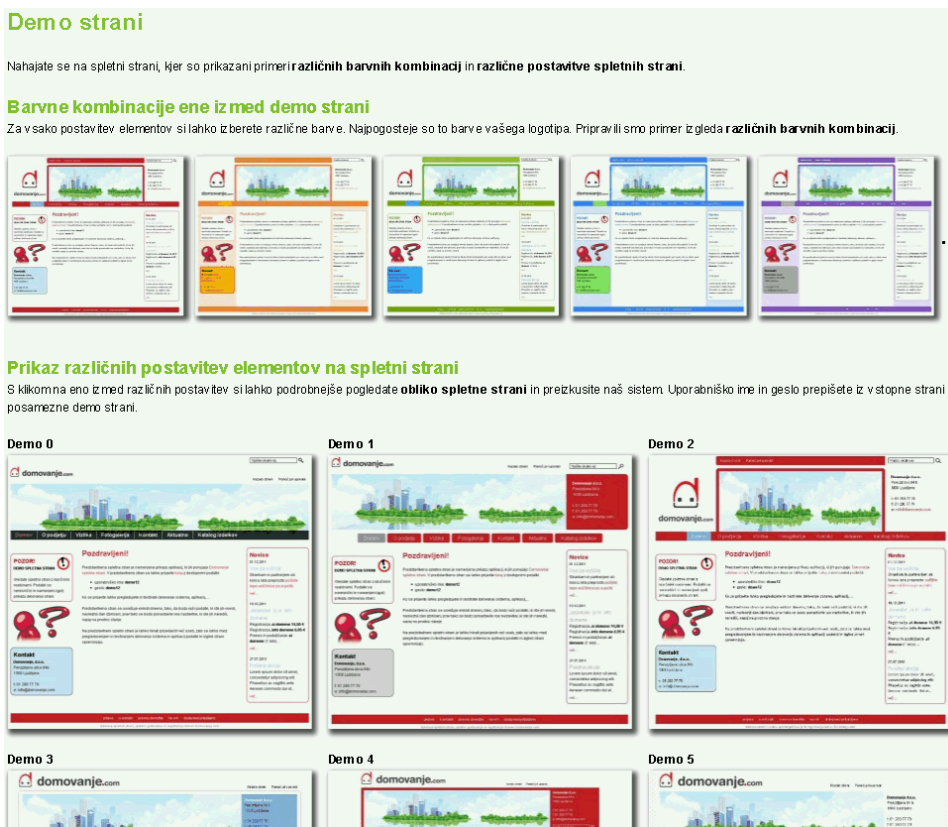
Opis pomoči, ki jih ponuja sistem Webtasy CMS:

- Stranka, lahko dobi dostop do predstavitvene spletne strani, na kateri preizkusi sistem. Tako uporabnik sistem preizkusi in se odloči ali mu sistem odgovarja, ali mu je všeč,.. Glavna predstavitvena stran je: <http://gk1.demo.strani.domovanje.com> prikazano na sliki 12. Na spletni strani so povezave do posameznih predstavitvenih spletnih strani (primer na sliki 11). Naredili smo 10 predstavitvenih spletnih strani, na vsaki je prikazana drugačna postavitev elementov. Prikazane so tudi različne barvne kombinacije. Na vsako predstavitveno stran se lahko stranka prijavi in preizkusi sistem. Predstavitvene spletne strani se osvežujejo enkrat dnevno, takrat se namestijo začetne nastavitve.

Predstavitvena spletna stran se uporablja tudi na sestanku s stranko, tako, da se prijavimo v sistem in ji pokažemo glavne funkcije sistema, njegovo delovanje, prednosti sistema in kaj s sistemom pridobijo. Za predstavitev na sestanku uporabljamo drugo predstavitveno spletno stran: <http://www.demo.klaro.si>



Slika 11: Primer ene od predstavitvenih spletnih strani.



Slika 12: Pristajalna stran, s povezavami do predstavitvenih spletnih strani.

- Spletna stran za pomoč uporabnikom – www.pomoc.webtasy.si, je namenjena učinkoviti predstavitvi sistema. Spletna stran vsebuje opise aplikacij in opise postopkov po korakih. Koraki so prikazani tako s tekstom kot tudi s slikami, da si uporabnik lažje predstavlja kje in kaj mora klikniti. Na vstopni strani se nahajajo tudi pogosta vprašanja in spletni obrazec. Če obiskovalec spletne strani ne najde odgovora

nam lahko svoje vprašanje pošlje preko spletnega obrazca, mi pa mu odgovorimo v čim krajšem možnem času.

- Izvajamo tudi izobraževanja za osnovno uporabo sistema za upravljanje z vsebinami. Namen izobraževanja je usposobiti skrbnike oziroma urednike za samostojno upravljanje s spletno stranjo. Izobraževanje obsega:
 - pregled osnovnih funkcionalnosti sistema,
 - navodila za vnos vsebin,
 - navodila za uporabo gradnikov strani,
 - navodila za upravljanje z aplikacijami,
 - nasvete in opozorila pri uporabi sistema.
- Zaslonski namigi – realizirali smo zaslonske namige, ki uporabnika spremljajo skozi celoten sistem. Ko uporabnik klikne na ikono se mu odpre kratek opis funkcije.
- Telefonska podpora – če uporabnik pri urejanju spletne strani naleti na težavo, se lahko kadarkoli na nas obrne s telefonskim klicem oziroma nam pošlje vprašanje na e-poštni naslov. Center za podporo odpravlja vzroke za nastajanje napak, pridobiva in širi informacije, trži izdelke in jih prodaja. Imamo prvo in drugo linijo podpore. Prva linija prestreže klic uporabnika, ki mu poskuša odgovoriti ali pa klic preusmeri na drugi nivo podpore, ki prevzema povpraševanja, poišče rešitev, ter posreduje odgovore uporabnikom, zaključi povpraševanja.
- Pogosta vprašanja – pogosta vprašanja se nahajajo na prvi strani spletne strani za pomoč: www.pomoc.webtasy.si, tako jih uporabnik ob prihodu na stran takoj opazi. Pogosta vprašanja sproti dodajamo.

3.3 Izbira tipov pomoči za Webtasy CMS sistem

Ker je bila pomoč na spletni strani nepregledna in neažurna, smo morali izboljšati obstoječi sistem pomoči uporabnikom. To smo storili s prenovo stare pomoči in uvedbo novih tipov pomoči, ki bi uporabnikom olajšalo delo pri urejanju spletne strani in skrajšalo čas iskanja informacij.

Pri izbiri novih tipov pomoči smo se odločali med:

- pogostimi vprašanji, ki bi bila umeščena na spletno stran s pomočjo,
- koristni nasveti,
- pomoč v obliki namigov, ki bi bili vizualno umeščeni v sistem CMS,
- video predstavitev, ki bi bila vizualno umeščena na predstavitevno spletno stran,
- predstavitevna spletna stran.

Naredili smo analizo stroškov – oceno (v prilogi 1: prikaz ocene), časovni okvir, ki bi bil potreben za izvedbo določene pomoči in stroški, ki so odvisni od trajanja izvedbe. Na podlagi

števila ur in stroškov smo se odločili, da bi podjetju najbolj ustrezala: pogosta vprašanja, pomoč v obliki namigov in predstavitevna spletna stran.

Razlog za kombinacijo teh pomoči je, da se vse pomoči dopolnjujejo, en brez drugega težko obstajajo. Namigi s kratkim opisom funkcije imajo povezavo, ki vodi na spletno stran, kjer je prikazan in opisan daljši postopek, zato bi bili namigi brez daljšega opisa po korakih nekoristni. Tudi v primeru, ko bi uporabnik želel pred urejanjem prebrati, kako urejati stran, mu namigi v sistemu brez opisa na spletni strani, ne bi pomagali.

Video predstavitve nismo izbrali z razlogom, ker predstavlja večji strošek kot ostali tipi pomoči, tudi časovno bi bilo potrebno zaradi tega podaljšati trajanje projekta. Potrebno bi bilo kupiti program za snemanje in se ga naučiti, potrebovali pa bi tudi profesionalne govorce.

4 Realizacija tipov pomoči

4.1 Načrtovanje spletne strani

Dobro načrtovanje spletne strani je pomembno, saj zagotavlja manjšo verjetnost, da bi v nadaljnjih korakih prišlo do nezaželenih napak. Glavni elementi uspešne spletne strani so:

- oblikovna podoba,
- navigacija,
- način podajanja vsebine,
- uporabnost spletne strani.

Oblikovna podoba mora biti privlačna, barvno in slikovno usklajena. Že na prvi pogled mora vsak uporabnik dobiti občutek, da oblikovana in tehnična dovršena. Spletna stran je lahko brez vrednosti, če ne vsebuje pomembne in aktualne vsebine, ki bodo obiskovalca prepričala, da se je na spletni strani vredno zadržati in se nanjo v prihodnosti tudi vračati. Dodatne funkcionalnosti na spletni strani bistveno povečajo uporabnost in interaktivnost spletne strani. Navigacija spletne strani mora biti pregledna, konsistentna in razumljiva [14].

Spletna stran mora biti pregledna, uporabna in učinkovita [15].

Pravilna strategija, oblika, razvrstitev in navigacija določajo uspešnost spletne strani [16].

Namen dobro načrtovane spletne strani je, da obiskovalec z povprečnim znanjem o internetu uspešno uporabi spletno stran in s tem izpolni njen cilj (najde pravo pomoč se v primeru nejasnosti vrne na spletno stran) [17].

Priprava načrtovanja spletne strani je obsegalo:

- določitev strukture vstopne strani,
- določitev vedno vidnih elementov,
- določitev strukture glavnega menija,
- definiranje aplikacij.

4.1.1 Struktura spletne strani

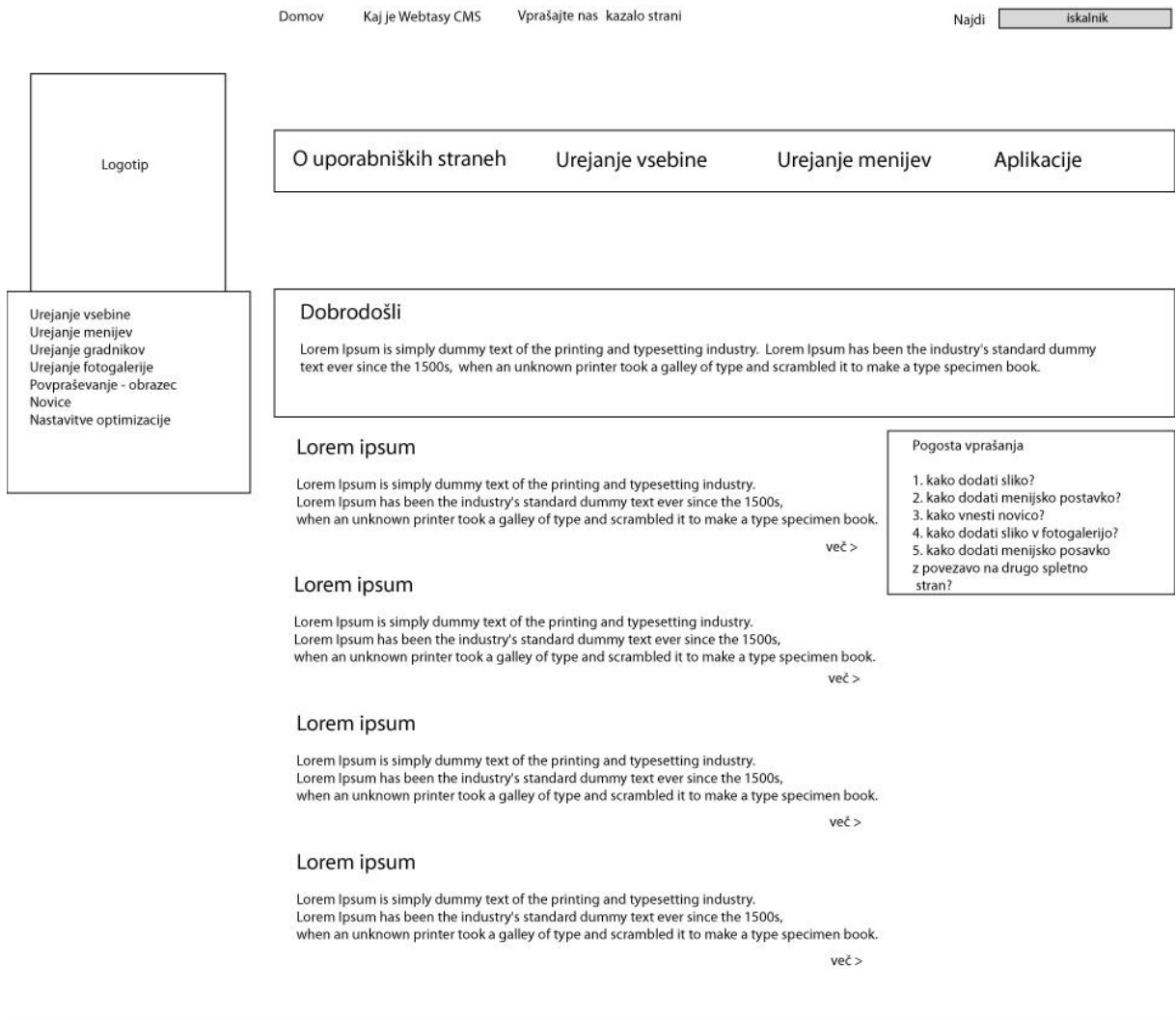
Struktura spletne strani na sistemu je razdeljena na več segmentov v katerih se nahajajo posamezni elementi – gradniki (npr.: besedila, fotografije, meniji, logotip,...). Najprej se spretna stran deli na glavo, telo in nogo strani. Telo strani se deli še na 3 stolpce – levi, vsebinski in desni stolpec. V teh segmentih se nahajajo posamezni elementi strani – gradniki, ki so lahko vedno vidni ali pa se pojavijo le na posameznih pod-straneh – menijskih postavkah [18].

Pravilna razvrstitev elementov na spletni strani je zelo pomembna, saj to določa uspešnost spletne strani. Žične diagrame smo izrisali v programu Adobe Illustrator. Z izrisom žičnega diagrama smo prikazali izgled vstopne strani, prikazane na sliki 13, ki obiskovalcem prikaže največ informacij, vstopna stran prikazuje tudi postavitev glavnega menija in podmenijev in izgled notranje strani sklopa prikazano na sliki 14. V žičnem diagramu velikost, tip pisave, barve ne prikazujejo dokončne grafične podobe spletne strani ampak prikazujejo samo postavitev elementov. Grafično podobo naredi oblikovalec po končanem izrisu žičnega diagrama.

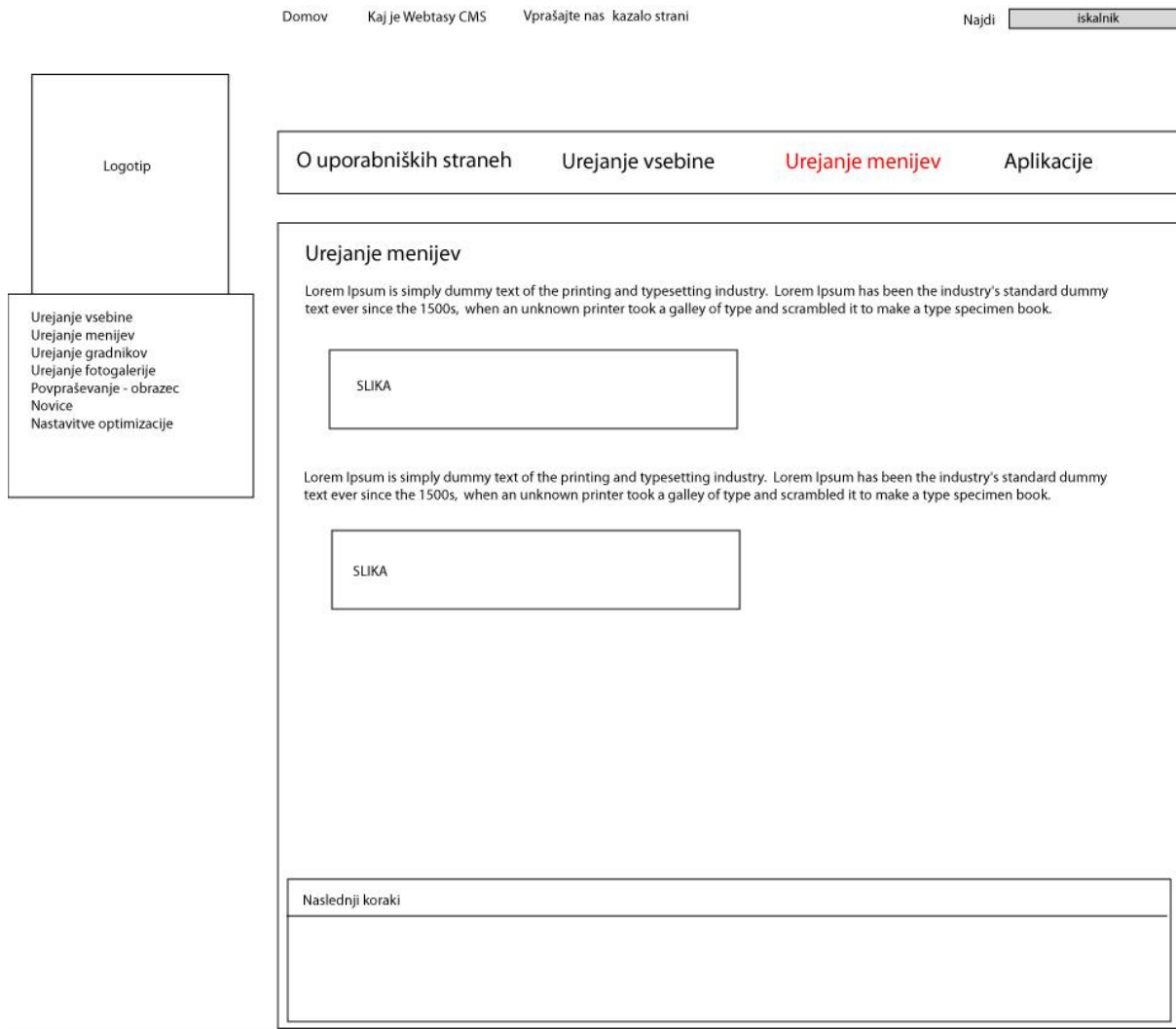
Glava strani vsebuje: Prvi nivo glavnega menija je postavljen na vrhu strani, nad njim pa sta še dva elementa: hitri meni in iskalnik. Logotip je postavljen v desni zgornji kot tako, da ga obiskovalec spletne strani takoj vidi. Logotip mora povedati čemu je namenjena stran.

Telo strani vsebuje: drugi nivo glavnega menija vsebina strani, kjer se nahaja pregled strani, opis glavnih kategorij in pozdravno sporočilo v katerem je predstavljena vsebina spletne strani. Samo na vstopni strani je v desnem stolpcu prostor za pogosta vprašanja, na ostalih pod-straneh gradnika s pogostimi vprašanji ni, saj je tako več prostora za vsebino in s tem je tudi stran krajša.

Noga strani vsebuje: pomožni meni.



Slika 13: Žični diagram vstopne strani.



Slika 14: Žični diagram notranje strani sklopa.

4.1.2 Določitev vedno vidnih elementov na strani

Vedno vidni elementi predstavljajo vse gradnike, ki se nahajajo na spletni strani. Nekateri so vedno vidni, nekateri pa se pojavijo samo na določeni menijski postavki. Vedno vidni elementi so vedno enako razporejeni [17]. Za vedno vidni element smo določili:

- logotip s povezavo na vstopno stran spletne strani,
- prvi nivo glavnega menija,
- drugi nivo glavnega menija v levem stolpcu, tako uporabnik vedno ve kje se nahaja in mu je vedno dostopen
- hitri meni na vrhu strani, z povezavo na vstopno stran - Domov,
- pomožni meni,
- iskalnik po vsebini.

Elementi, ki niso vedno vidni:

- **Pogosta vprašanja** v levem stolpcu niso vedno vidni element. Element je viden le na vstopni strani.
- **Naslednji koraki** na dnu vsebinske strani. Vidni so na notranjih straneh, na drugem oziroma tretjem nivoju menijske strukture.

4.1.3 Natančno določena struktura glavnega menija na strani (navigacija)

Struktura spletne strani mora biti jasna z uporabnimi in grafičnimi povezavami, vsebuje lahko ikone in grafične znake. Dobro organizirana struktura pomeni, da so meniji urejeni po sklopih in jih povezuje skupna tema. Nehierarhična - preplitva struktura lahko postane velik seznam z nepovezanimi temami. Pregloboka hierarhična struktura pa lahko postane neskončna vrsta ugnazdenih menijev [19].

Glavni meni smo strukturirali na podlagi vseh aplikacij, ki jih ponuja CMS sistem. Meni mora izražati vsebino, ki se nahaja znotraj menijske postavke. Glavni meni je najbolj poudarjen meni na spletni strani. Problem pri določevanju glavnega menija in podmenijev je bil pri poimenovanju menijskih postavk.

Glavni meni smo razdelili na štiri glavne sklope kot prikazuje slika, to so: o uporabniških straneh, urejanje vsebine, urejanje menijev, aplikacije.



Slika 15: Prikaz prvega nivoja glavnega menija na spletni strani.

V prilogi 3 prikaz strukture glavnega menija.

4.1.4 Definiranje aplikacij, ki bodo na spletni strani

Ker gre za spletno stran pomoči, smo določili, da bodo s primerom prikazane vse aplikacije. To so: spletni obrazec, fotogalerija, katalog, novice.

4.2 Vzpostavitev spletne strani

4.2.1 Vzpostavitev strani in aplikacij

Ko je bilo oblikovanje spletne strani pripravljeno smo začeli z vzpostavitvijo spletne strani. Vzpostavitev spletne strani oziroma razrez je dejavnost, s katero na osnovni grafičnega koncepta izdelamo delujočo spletno stran [20].

Vzpostavitev spletne strani poteka v nadzorni plošči, kjer imamo pregled čez vse spletne strani. Rezultati so sproti na razpolago za ogled na delovnem spletnem naslovu.

Postopek vzpostavitve spletne strani:

- Ustvarili smo nov projekt, kjer smo vpisali osnovne podatke o projektu; določili delovno domeno na kateri bo spletna stran dostopna med postavljanjem; nastavili dodatne omejitve paketa kot so: dodajanje jezikovne različice, omejitev števila menijskih postavk, vklop aplikacij, ki bodo uporabljene na spletni strani.
- V zadnjem koraku priprave novega projekta smo izbrali temo iz katere smo izhajali pri postavljanju spletne strani.
- Po vzpostavitvi spletne strani smo morali pred nastavljen predlogo oblikovati po grafičnemu konceptu. Pri prilagoditvi gre za premikanje in vstavljanje novih elementov, kot prikazuje slika 16. Prilagoditi smo morali barve spletne strani. Vsakemu elementu smo določili ozadje, tipografijo, obrobe, pregledali menije do petega nivoja,... Slika 16 prikazuje končen izgled postavitve elementov, slika 17 pa prikazuje končen izgled oblikovno prilagojene spletne strani.

O temi	Nabori barv	Osnovna tipografija	Struktura	Barvni ključ	Tipografija	Knjižnice	Dodatno
--------	-------------	---------------------	-----------	--------------	-------------	-----------	---------

Izbrani element: **Ni izbranega elementa** La

Ozadje strani

Plasti

- Gumbi, grafični vložki, ikone...
- Elementi strani
- Stolpci v telesu strani
- Glava, telo in noga
- Ozadje strani in stran

Operacije nad elementi

Briši Kopiraj

Premikanje

V ozadje V ospredje

GLV Premakni

Zbriši družine predlog

...

Stolpci v telesu strani

Slika 16: Postavitev elementov spletne strani za pomoč v sistemu CMS.

Domov | Kaj je Webtasy CMS? | Vprašajte nas | Kako začeti? 

O uporabniških straneh
Urejanje vsebine
Urejanje menijev
Aplikacije



Dobrodošli na straneh za pomoč pri uporabi Webtasy CMS

Nahajate se na spletni strani za pomoč uporabnikom pri uporabi sistema CMS. Stran vas vodi po korakih skozi celoten postopek vnosa vsebin v vašo spletno stran. **Prvi koraki:**

- [prijava v sistem CMS](#),
- [ustvari menijsko postavko](#),
- [vnos vsebine na ustvarjeno menijsko postavko](#).

V vsakem sklopu se nahajajo kratek opis posameznih podstrani. Na spletni strani se nahajajo tudi pogosta vprašanja, ki predstavljajo najbolj iskana področja pri vnosu vsebin v vašo spletno stran.


O uporabniških straneh >>

Na enem mestu se nahajajo vsi napotki, delovanje, nasveti in navodila za delo v uporabniških straneh ([CMS](#)).

[več >](#)


Urejanje vsebine >>

Na spletni strani se ponavadi nahajajo več vrst vsebin, le-te pa se lahko nahajajo v različnih **gradnikih** spletnega mesta. Upravljanje z vsebinami je preprosto in podobno delu z urejevalniki teksta.

[več >](#)


Urejanje menijev >>

Urejanje menijev vam omogoča **dodajanje, brisanje in kloniranje** menijskih postavk v glavni, orodni in hitri meni. Vrstni red le teh lahko spreminjate po želji.

[več >](#)


Aplikacije >>

Aplikacije so različne **programske rešitve**, ki nadgrajujejo **uporabnost vaše spletne strani**. Primer: fotogalerija, spletni obrazec, novice, ...

[več >](#)

Pogosta vprašanja:

-  [Kako urejamo besedila, slike in dokumente?](#)
-  [Kako urejati optimizacijo za Google?](#)
-  [Kako dodati menijsko postavko?](#)
-  [Kako skrijem ali prikažem menijsko postavko?](#)
-  [Kako urejati vsebino spletne strani?](#)
-  [Kako dodati novico na spletno stran?](#)
-  [Kako dodati spletni obrazec?](#)
-  [Kako urejati gradnike v stolpcu?](#)
-  [Kako dodati facebook gumb "Všeč mi je" / "Like"?](#)

[prijava](#) | [pravna obvestila](#) | [na vrh](#) | [dodaj med priljubljene](#)

Slika 17: Prikaz končne oblike spletne strani na podlagi prilagojenih elementov.

4.2.2 Priprava in vnos vsebinskih materialov

Ko smo spletno stran za pomoč uporabnikom vzpostavili smo pripravili vsebinske materiale za spletno stran (besedila, slike).

Obiskovalci spletnih strani želijo: [24, str. 2]

- odgovoriti na vprašanje,
- pomoč za dokončanje nekega opravila,
- informacijo, ki jo zlahka najdejo in jo razumejo,
- točne, posodobljene in verodostojne informacije [24, str. 2].

Ker vsi uporabniki ne govorijo istega jezika smo morali besedila pripraviti tako, da jih vsi razumejo [22, str. 36].

Uporabnik želi čim hitreje priti do cilja, zato nismo pisali dolgih tekstov, saj uporabniki ne berejo dolgih tekstov ampak stran samo preletijo [22, str. 44]. Stran je zaradi krajšega teksta krajša in lažje berljiva [17, str. 45].

Stavki so morali biti kratki in jedrnati, niso smeli vsebovati nepotrebnih besed, saj je pomembna vsebina tako bolj vidna [17; 21, str. 45]. Priporočila, ki smo jih upoštevali pri pripravi besedila:

- Pomembnejše informacije naj bodo vidne na vrhu strani – pomemben naj bo vrstni red.
- Na vrhu strani naj bo kratek opis strani na kateri se nahaja obiskovalec [22, str. 44]. Prve vrstice so najpomembnejše in naj sporočajo bistvo strani. Zadnje vrstice so manj pomembne v teh omenimo zanimivosti.
- Z naštevanjem v alinejah dosežemo boljšo berljivost besedila, obiskovalec lažje in pravilno razume vsebino in si jo lažje zapomni [23].
- Ključne besede naj bodo odebeljene – ko bo obiskovalec preletel stran se bo ustavil pri bolj izpostavljenih besedah [23], odebeljene ključne besede pa so dobre tudi za optimizacijo spletne strani.
- Naslovi strani naj bodo kratki in jasni. Imajo največjo pisavo.
- Nazivi strani oziroma podstrani imajo stil pisave Naslov 1, na eni strani se naslov 1 pojavi samo enkrat [17].
- Podnaslovi na strani naj bodo večje velikosti in drugačne barve, tako bo podnaslov lažje viden, bolj berljiv in bolj privlačen za obiskovalca.
- Povezave naj bodo jasne, da se ob kliku nanje nekaj zgodi [17].
- Stran naj ne bo predolga.

Vstopna stran spletne strani: Vstopna stran je pomembna, saj mora pridobiti zanimanje uporabnika [25]. Na njej smo predstavili glavne sklope in naredili povezavo do pod-strani. Na vstopni strani smo vnesli tudi pogosta vprašanja, kjer so povezave do podrobnosti.

Vstopne strani sklopa: Na vseh vstopnih straneh posameznega sklopa smo pripravili kratek opis podpoglavja, ki opisuje vsebino vsake menijske pod-postavke in s tem pregled vsebine. Pod opisom smo dodali povezavo »več«, ki uporabnika pripelje do podrobnosti.

Notranje strani sklopa: Pod vsako besedilo, ki opisuje postopek smo namestili slike, ki vizualno prikazujejo kaj mora uporabnik narediti oziroma klikniti. Ko uporabnik prebere stran, se na dnu strani nahajajo »naslednji koraki«, ki uporabniku predlagajo kaj lahko stori v naslednjem koraku.

4.2.3 Postopek vnosa in urejanja vsebin

Pri vnosu besedil je pomembno, da se najpomembnejše informacije nahajajo na vrhu strani s kratkim opisom.

Stranka naj že na prvi strani vidi, kaj se na spletni strani nahaja in jo po korakih pripelje do cilja.

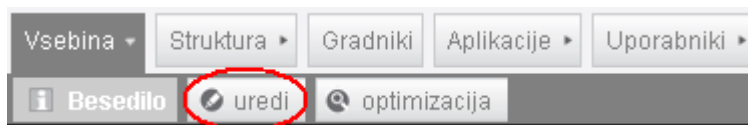
Postopek vnosa besedil na spletno stran:

1. Za vnos vsebin se moramo najprej prijaviti v sistem. Po prijavi se nam prikaže orodna vrstica CMS sistema, kjer izberemo gumb »Struktura« in izberemo »Urejanje menijev«.
2. Iz padajočega seznama izberemo tip nove menijske postavke: »Enostavna vsebinska stran« in kliknemo gumb »Dodaj«. Odprejo se osnovne nastavitve menijske postavke, kjer določimo: naziv postavke, nadrejeno menijsko postavko ali meni in tipsko stran. Ko nastavimo vse nastavitve kliknemo gumb »Potrdi«. Tako imamo pripravljeno menijsko postavko za vnos vsebin.



Slika 18: Dodajanje nove menijske postavke tipa »enostavna vsebinska stran«.

3. Izberemo pravkar ustvarjeno menijsko postavko – podstran in kliknemo gumb »Uredi« v orodni vrstici sistema CMS.



Slika 19: Urejanje menijske postavke.

4. Pripravljeno besedilo vstavimo tako, da ga kopiramo in prilepimo preko ikone »Prilepi kot golo besedilo«. Vstavljeno besedilo nato še oblikujemo, dodamo številčenje za lažje in hitreje razumevanje besedila. Odebelino tudi ključne besede in dodamo slike.
5. Med besedilo smo vstavili tudi zaslonske slike CMS sistema, da si uporabnik vizualno predstavlja kaj mora klikniti. Zaslonske slike smo zajeli z vtičnikom za spletni brskalnik Mozilla Firefox – FireShot, po zajemu zaslonske slike, smo sliko odrezali, poudarili določen del slike, jo shranili in vstavili na spletno stran.
6. Po vnosu moramo potrditi spremembe s klikom na gumb »Potrdi«. Spremembe uveljavimo tudi preko upravljanja sprememb, da so spremembe vidne tudi drugim obiskovalcem spletne strani.

Na spletno stran smo vse skupaj vnesli 80 člankov, zanje napisali besedila in vstavili slikovni material. Članki imajo povprečno 250 znakov. Članke se sproti dopolnjuje, izpopolnjuje, dodaja, če je to potrebno.

4.2.4 Oblikovanje grafičnih elementov

Na vstopni strani je bilo potrebno oblikovati elemente v vsebinskem delu. Če stran ni oblikovno enotna lahko zaradi tega zmedemo obiskovalca spletne strani, zato so vsebinsko podobni elementi enake oblike. Barve elementov smo prilagodili barvam grafičnega koncepta. Elementa: pogosta vprašanja in naslednji koraki, sta bolj poudarjena, saj sta tako bolj opazna. Najpomembnejši elementi morajo biti oblikovani tako, da so najbolj vidni, vsebinsko sorodni elementi pa morajo biti tudi vizualno podobne oblike [1].

4.3 Implementacija namigov v sistem

Ocena Preverili smo koliko namigov potrebujemo (število vprašajev, število tekstov), koliko časa bo potrebno za integracijo in pripravo vsebinskih materialov, v kakšni obliki moramo pripraviti podatke. Ocena je prikazana v prilogi 1.

Delovanje namigov

Uporabnik klikne na namig, ko potrebuje pomoč, zapre ga s klikom na rdeč gumb. Ob kliku na ikono se prikaže pojasnilo. Ikona je postavljena levo od vnosnega polja [21].

Namigi so povezani s spletno stranjo za pomoč uporabnikom. Če uporabnik iz pojasnila, ki se prikaže v namigu še vedno ne ve kaj storiti oziroma ne ve kakšne možnosti ima za določeno funkcionalnost, lahko klikne na povezavo »več«, ki se nahaja na dnu pojasnila. Povezava več ga odpelje na spletno stran, kjer se nahaja podrobnejši opis postopka opisan in prikazan s slikovnim gradivom, za lažjo predstavo kje in kaj mora uporabnik sistema klikniti.

Komunikacija med uporabnikom oziroma uporabniškim vmesnikom in podatkovno zbirko poteka na osnovi zahtevka [3]. Ob kliku uporabniški vmesnik pošlje zahtevo po določeni poizvedbi podatkov podatkovni zbirki [3]. Podatkovna zbirka to zahtevo procesira in vrne uporabniškemu vmesniku rezultat (slika 20 prikazuje polnjenje namiga z vsebino), odpre se namig z povzetkom [21].

Namigi so implementirani v programskem jeziku JavaScript. JavaScript koda prikaže namig ob kliku na ikono. Datoteka help.php pa vsebino namiga povleče iz oddaljenega strežnika in jo posreduje JavaScript kodi.

```
//fill with new content
var def = dojo.xhrGet({
  url: "/scripts/help.php",
  handleAs: "text",
  content: {
    id: node.id
  },
  load: function(data){
    _this.active.content.innerHTML = data;
  },
  error: function(error){
    _this.active.content.innerHTML = error;
  }
});
```

Slika 20: Del JavaScript kode, ki namig napolni z vsebino.

Na sliki 21 je prikazan del kode JavaScript, ki nastavi razrede na neaktivno okno. Za vsak razred je napisana koda v programskem jeziku CSS. CSS koda je prikazana na sliki 22.

```

if (!this.active)
{
    var div = dojo.create("div", {
        "class": "helpTooltip"
    }, _parent);
    div.shown = false;

    var close = dojo.create("img", {
        "src": "/images/icons2/delete_small.png",
        "class": "close"
    }, div);

    var content = dojo.create("div", {"class": "inner"}, div);
    div.content = content;
}

```

Slika 21: Del JavaScript kode, ki nastavi razrede na neaktivno okno.

```

.helpTooltip{
    position: absolute;
    z-index: 31000;
    min-width: 66px;
    min-height: 33px;
    max-width: 300px;
    background-color: #fff;
    -webkit-box-shadow: 3px 3px 4px 4px #444;
    -moz-box-shadow: 0px 0px 4px 4px #444;
    box-shadow: 3px 3px 4px 2px #444;
    -webkit-border-radius: 3px;
    -moz-border-radius: 3px;
    border-radius: 3px;
    border: none;
    _border: 1px solid #ddd;
    top: 0;
    left: 0;
    display: none;
    padding: 7px;
    overflow: auto;
}

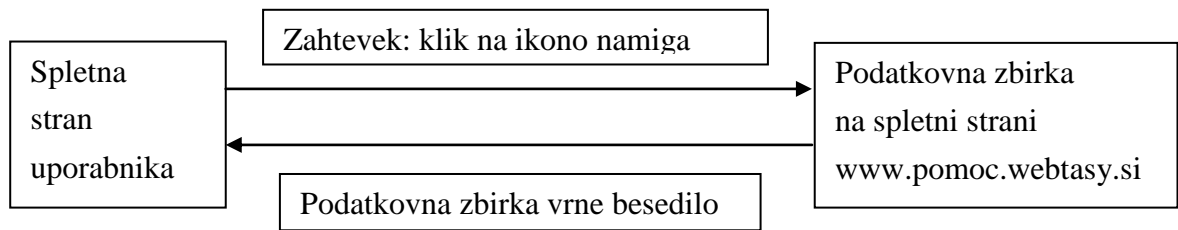
```

Slika 22: Del CSS kode za obliko namigov.

Delovanje namiga (slika 23):

- Ko se naloži stran se na vse ikone doda on click JavaScript funkcija.
- Ob kliku oz. izvedbi te funkcije se prebere identifikacijska številka elementa in pokliče skripto z identifikacijsko številko kot parametrom (identifikacijska številka se razbije po podčrtaju na dve ločeni identifikacijski številki: group in key).
- Skripto pošlje zahtevek na www.pomoc.webtasy.si in sicer v podatkovno zbirko z namigi.

- Podatkovna zbirka vrne tekst, če ga najde.
- Skripta potem ta tekst izpiše kot HTML.



Slika 23: Prikaz delovanja namigov.

Vzpostavitev podatkovne zbirke

Za namige smo na spletni strani www.pomoc.webtasy.si ustvarili podatkovno zbirko. V strukturi podatkovne zbirke smo nastavili naslednja polja:

- Group – polje je namenjeno poimenovanju namiga. Ime namiga je tako, kot ime datoteke v kateri se namig nahaja.
- Key – polje je namenjeno poimenovanju namiga znotraj ene grupe. Ime se ne sme ponavljati znotraj grupe, lahko pa se ime ponovi v drugih grupah.
- Naslov – polje je namenjeno naslovu povzetka, ki se odpre ob kliku na ikono
- Opis – polje je namenjeno opisu povzetka

Group in Key predstavljata šifro enega namiga, ki je razdeljen na dva dela.

Na sliki 24 prikaz strukture podatkovnega modela v ozadju podatkovne zbirke.

Field	Type	Collation	Attributes	Null	Default	Extra	Action
<input type="checkbox"/> group	varchar(255)	utf8_unicode_ci		No	None		[Icons]
<input type="checkbox"/> key	varchar(255)	utf8_unicode_ci		No	None		[Icons]
<input type="checkbox"/> naslov	varchar(255)	utf8_unicode_ci		No	None		[Icons]
<input type="checkbox"/> opis	longtext	utf8_unicode_ci		No	None		[Icons]

Check All / Uncheck All With selected: [Icons]

Print view Relation view Propose table structure Track table

Add 1 field(s) At End of Table At Beginning of Table After group Go

Indexes: [Icon]

Action	Keyname	Type	Unique	Packed	Field	Cardinality	Collation	Null	Comment
[Icon]	PRIMARY	BTREE	Yes	No	group	0	A		
[Icon]					key	0	A		

Slika 24: Prikaz strukture podatkovnega modela podatkovne zbirke namigov.

Priprava besedil za namige

Fazo priprave teksta smo pripravili v programu Microsoft Excel, v formatu, ki je prilagojen za uvoz v podatkovno zbirko. Pripravili smo besedila za 117 namigov. Vsak namig pa ima povprečno 50 znakov. Primer izpolnjenega polja:

- **Group:** SiteStructure
- **Key:** pickMenuHlp
- **Naslov:** Izberite meni
- **Opis:** Spletna stran ima lahko več menijev:
 - **glavni meni**
 - **hitri meni** (običajno na vrhu spletne strani)
 - **pomožni meni** (običajno v nogi spletne strani) več >

Na sliki 25 je prikazan zapis v podatkovni zbirki. Slika 26 pa prikazuje namig v sistemu.

Group: SiteStructure

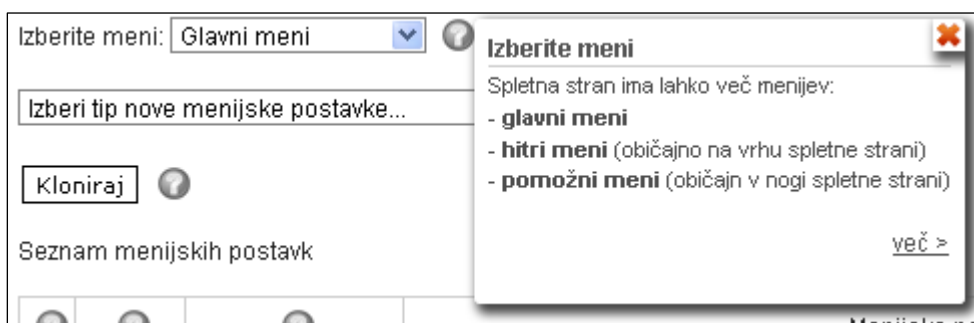
Key: pickMenuHlp

Naslov: Izberite meni

Opis: Spletna stran ima lahko več menijev:
 - **glavni meni**
 - **hitri meni** (običajno na vrhu spletne strani)
 - **pomožni meni** (običajno v nogi spletne strani) več >

Shrani Prekliči

Slika 25: Prikaz zapisa v podatkovni zbirki.



Slika 26: Prikaz namiga v sistemu.

Integracija ikon v sistem

Ustvarili smo posebno spletno stran za postavljanje/integracijo pomoči z namigi: <http://www.t1.sites.dev.klaro.si/>. S prijavo preko FTP-ja pridemo do izvorne kode, kjer smo popravljali predloge. Ikono smo vstavili na primerno mesto v predlogi z naslednjo HTML kodo:

- Splošna koda:

```
<span class="help" id="{group}_{key}"></span>
```

- Primer uporabe (primer na sliki 21 in 22):

```
<span class="help" id="SiteStructure_pickMenuHlp"></span>
```

Spremembe smo sproti spremljali na spletni strani, predvsem smo spremljali, da smo namige vstavili na pravo mesto v sistemu.

4.4 Implementacija anket

Anketo smo ustvarili z spletnim orodjem SurveyMonkey za analiziranje podatkov. Na spletni strani www.surveymonkey.net se prijavimo z uporabniškim imenom in geslom. Po prijavi smo dobili dostop do izdelave ankete. Anketo smo ustvarili s klikom na gumb »Create Survey«. V polje »Title« vpišemo naslov ankete v polju »Category« pa izberemo kategorijo. Ko smo anketo ustvarili jo oblikujemo, dodamo logotip, izberemo tip pisave in nastavimo vse barve. Na voljo smo imeli več tipov vprašanj:

- možnih več odgovorov (samo en možen odgovor),
- možnih več odgovorov (več možnih odgovorov),
- več vrstično polje namenjeno odgovoru...

Pri oblikovanju vprašanj smo uporabili odprt in zaprt tip vprašanj.

Ko smo pripravili anketo z vprašanji (priloga 2), smo anketi nastavili status »Open«, to pomeni, da je anketa odprta za zbiranje podatkov. SurveyMonkey ima več načinov zbiranja podatkov. Mi smo izbrali HTML kodo (slika 27), ki smo jo vdelali na eno od menijskih postavk na spletni strani za pomoč.

Website Code

Copy and paste the below code into your web page.

```
<div id="surveyMonkeyInfo"><div><script src="http://www.surveymonkey.com/jsEmbed.aspx?sm=XY51XbSZulk5F7D8xHlOuA_3d_3d"> </script></div>Create your <a href="http://www.surveymonkey.com/">free online surveys</a> with SurveyMonkey, the world's leading questionnaire tool.</div>
```

Slika 27: Prikaz HTML kode, ki smo jo vstavili na spletno stran.

Ob vsaki spremembi v anketi se podatki avtomatično posodobijo na spletni strani, kjer smo vdelali kodo.

Anketo smo strankam poslali z orodjem za pošiljanje elektronske pošte. Vsebino sporočila v elektronski pošti smo pripravili v HTML obliki, in jo tako vstavili v orodje. Priloga 4 prikazuje HTML kodo oblike sporočila.

Rezultati anket

Rezultati anket so pokazali:

1. vprašanje: 50 % anketirancev takoj opazi kje se nahajajo namigi v sistemu, ravno tako polovica anketirancev trdi, da ko se ob kliku odpre povzetek skoraj takoj razumejo kaj morajo narediti.
2. Vprašanje: 50 % anketirancev bi želelo še dodatno pomoč pri urejanju spletne strani.
3. Vprašanje: Najbolje ocenjen odgovor je bil, da so meniji na spletni strani zelo razumljivo poimenovani (62.5% anketirancev), in da na spletni strani ni preveč slik (87.5% anketirancev).
4. Vprašanje: 71.4 % anketirancev je odgovor na vprašanje na spletni strani za pomoč našlo v 1 minuti.
5. Vprašanje: Anketirancem se zdi, da nekatere aplikacije niso dovolj opisane oziroma jih sploh ni, nekatere pa niso dovolj razumljivo predstavljene (katalog, aktualno, novice).
6. Vprašanje. Anketiranci so predlagali, kaj bi spremenili na spletni strani. Dodali bi grafične elemente, obarvali meni na levi tako, da bi imel vsak sklop različno barvo,...

5 Uporabljene tehnologije in orodja

V tem poglavju bomo predstavili tehnologije in orodja, ki smo jih uporabili pri vzpostavitvi spletne strani za pomoč, implementaciji namigov v sistem in implementaciji anket. Orodja smo razdelili na: orodja za oblikovanje, orodja za pomoč pri programiranju in orodja za pomoč pri generiranju vsebin.

5.1 Uporabljene tehnologije

5.1.1 Podatkovna zbirka

MySQL je sistem za upravljanje s podatkovnimi bazami. MySQL je odprtokodna implementacija relacijske podatkovne zbirke, ki za delo s podatki uporablja jezik SQL [35].

Podatkovne zbirke v Webtasy CMS so nameščene na bazi MySQL.

5.1.2 HTML

HTML (Hyper Text Markup Language) je označevalni jezik za izdelavo spletnih strani [26]. Predstavlja osnovo spletnega dokumenta [26]. Izdelamo ga lahko v vsakem urejevalniku besedil, saj je zapisan v obliki HTML [26]. HTML je zaporedje ukazov, ki povejo kako naj se predstavitevna stran prikaže. Spletni pregledovalniki so programi, ki berejo ukaze v jeziku HTML in glede na to prikazujejo vsebino. HTML jezik smo uporabili pri oblikovanju sporočila za stranke, v katerem smo jim poslali ankete. V prilogi 4 prikazana kode.

5.2 Uporabljen orodja

Predstavitev uporabljenih orodij, ki smo jih uporabili pri realizaciji tipov pomoči.

5.2.1 Adobe Illustrator

Illustrator je grafično orodje, kjer lahko elemente povečamo, zavrtimo, raztegnemo brez poslabšanja ločljivosti slike – zobčasti robovi [27, str. 41]. Vektorsko grafiko ponavadi uporabljajo risalni programi, ki uporabniku omogočajo izdelavo in popravljanje tehničnih diagramov, na primer risanje raznih načrtov [27 str. 41]. Na vrhu programa najdemo delovno okolje, orodno vrstico, kontrolno vrstico, na levi strani se nahaja orodjarna na dnu statusna vrstica na sredini pa dokument in podlaga [27, str. 42]. Z programom Adobe Illustrator smo izrisali grafični koncept spletne strani, ki podrobno določa obliko spletne strani.

5.2.2 FireFTP

FireFTP je brezplačen FTP odjemalec, ki je vgrajen v brskalnik Firefox v obliki razširitve. Uporablja se za prenašanje datotek z vašega računalnika na strežnik preko odjemalca. Za dostop do strežnika FTP potrebujemo uporabniško ime in geslo [28, 29]. Uporabili smo ga pri integraciji ikon v sistem, kjer smo spremenjene sistemske datoteke naložili preko FTP odjemalca. Za vsako ikono smo preko odjemalca poiskali pravo predlogo in vstavili ikono na pravo mesto.

5.2.3 Firebug

Vtičnik brskalnika Mozilla Firefox – Firebug je najbolj priljubljeno in močno web razvojno okolje.

Z Firebug-om lahko urejamo, razhroščujemo in spremljamo CSS – cascading style sheet, HTML, Javascript kodo kar med tem, ko urejamo spletno stran. Odpremo ga lahko v ločenem oknu, ali pa na dnu brskalnika. Pomaga nam pri preverjanju pravilnosti kode, hitremu iskanju napak in pregledovanju gradnikov spletne strani [30]. S Firebug-om smo hitreje našli pravo mesto v HTML predlogah za vsako ikono, saj smo jo morali vstaviti na točno določeno mesto v predlogi.

5.2.4 Mozilla Firefox

Mozilla Firefox je brezplačen spletni brskalnik. Deluje na različnih operacijskih sistemih. [31] Brskalnik je prijazen do uporabnikov in omogoča veliko razširitev, ki izboljšajo uporabnost programa [31]. Podpira veliko programskih standardov: HTML, XML, XHTML, CSS,...., ter veliko slikovnih formatov [31]. Za urejanje spletne strani smo uporabljali izključno brskalnik Mozilla Firefox, saj je sistem CMS prilagojen za ta brskalnik.

5.2.5 FireShot

Je dodatek za spletne brskalnike. Uporablja se za preprosto izdelavo zaslonskih slik in hitro shranjevanje slik. Ko zajamete sliko, jo lahko shranite, kopirate, natisnete, urejate v programu FireShot. Zajem slike je možen na tri načine: lahko zajamete vso vidno površino, samo okno brskalnika, ali pa s pravokotnikom označite površino za zajem slike. Vse slikovne materiale smo pripravili z dodatkom FireShot.

5.2.6 SurveyMonkey

SurveyMonkey omogoča uporabnikom ustvariti svojo brezplačno spletno anketo / spletni vprašalnik [32].

Ankete lahko ustvarite in objavite v nekaj minutah, rezultate pa si ogledamo grafično takoj, ko dobite povratne podatke. Anketo lahko po želji oblikujete in ji dodate 15 različnih vrst vprašanj na več strani. Po procesu načrtovanja in oblikovanja je anketa pripravljena za pošiljanje [33]. Na voljo je več metod zbiranja podatkov: [33]

- anonimno,
- sledenje identiteti,
- vdelava ankete na spletno stran,
- uporaba socialnih omrežij.

6 Sklepne ugotovitve

Glavni prispevek v diplomski nalogi je bila izboljšava in posodobitev sistema spletne pomoči. Nova pomoč se nahaja na spletni strani www.pomoc.webtasy.si. Spletna stran vsebuje tudi pogosta vprašanja. Uvedli smo tudi pomoč v obliki namigov, ki smo jih vstavili v sistem. Namigi uporabnika spremljajo na vsakem koraku, kjer se uporabniku lahko pojavi vprašanje glede uporabe sistema.

Spletna stran za pomoč je narejena postopkovno. Uporabnika po korakih pripelje do cilja. Namigi so povezani s spletno stranjo, tako lahko uporabnik ob kliku na namig prebere tudi daljši opis.

Rezultati zastavljenega dela: namigi, spletna stran za pomoč in predstavitvena spletna stran so pomembni predvsem zato, da uporabniki na prijazen način najdejo rešitev za njihovo težavo. Pomembno je tudi zato, da se zmanjša čas dostopa do odgovorov, da so vse informacije zbrane na enem mestu in dostopni vsem uporabnikom.

Iz anketnih odgovorov smo ugotovili, se uporabniki na spletni strani hitro dobijo odgovor na vprašanje, prav tako hitro opazijo namige v sistemu. Spletno stran za pomoč bo potrebno še izboljšali, predvsem iz vidika dodatnih grafičnih popravkov, zaradi lažje preglednosti. Glede na odzive anketirancev bo verjetno v prihodnosti potrebno za izboljšanje uporabniške izkušnje dodati dodatno pomoč v obliki kratkih video vsebin.

Odziv enega od anketirancev:

»manjkajo ikone za posamezne vsebinske sklope pomoči (da bi bilo vse skupaj bolj pregledno) - precejšnji del pomoči bi se dal lažje in hitreje doumeti preko video vsebin (manjka osnovni video pregled nad uporabniško vrstico in osnovnimi operacijami pri urejanju menijev in vsebine)«

Literatura

- [1] (2012) Pogosta vprašanja. Dostopno na:
http://sl.wikipedia.org/wiki/Pogosto_zastavljena_vpra%C5%A1anja
- [2] (2012) Pogosta vprašanja. Dostopno na:
http://wiki.creativecommons.org/Frequently_Asked_Questions
- [3] Jožica Paternoster, "Analiza delovanja centra za pomoč uporabnikom programske opreme podjetja Globus marine international d.o.o. cop. 2005
- [4] (2012) Izobraževanje. Dostopno na:
http://www.psm.si/zakaj_psm.php
- [5] (2012) Izobraževanje. Dostopno na:
www.b2.eu/it-resitve/eCampus-sistem-e-izobrazevanje.aspx
- [6] Bejak Mateja, Baza znanja za podporo uporabnikom. Magistrsko delo. Ljubljana: Ekonomska fakulteta, 2002
- [7] (2012) Namigi. Dostopno na:
<http://en.wikipedia.org/wiki/Tooltip>
- [8] (2012) Namigi. Dostopno na:
<http://www.techterms.com/definition/tooltip>
- [9] (2012) Video predstavitev. Dostopno na:
<http://predstavitevpodjetja.com/video-predstavitev/>
- [10] Katja Herej, Romana Vajde Horvat, Ivan Rozman, Pomoč uporabnikom - razvoj centra za pomoč uporabnikom informacijskih tehnologij
- [11] (2012) Sistem za upravljanje vsebin. Dostopno na:
http://sl.wikipedia.org/wiki/Sistem_za_upravljanje_vsebin
- [12] (2012) Sistem za upravljanje vsebin. Dostopno na:
www.klaro.si
- [13] (2012) Sistem za upravljanje vsebin. Dostopno na:
www.pomoc.klaro.si
- [14] (2012) Načrtovanje spletni strani. Dostopno na:
<http://www.nasvet.com/nacrtovanje-spletnih-strani-3/#more-223>
- [15] (2012) Načrtovanje spletnih strani. Dostopno na:
<http://www.klaro.si/izdelava-spletnih-strani/nacrtovanje-spletnih-strani/>
- [16] (2012) Načrtovanje. Dostopno na:
<http://www.mojeweb.com/index.php/spletne-strani/nacrtovanje.html>
- [17] Steve Krug, Don't make me think, 2006
- [18] (2012) Delovanje sistema in izrazoslovje. Dostopno na: <http://www.pomoc.webtasy.si/o-uporabniskih-straneh/delovanje-sistema-in-izrazoslovje/>

[19] (2012) Menijska struktura. Dostopno na:

http://www.google.si/url?sa=t&rct=j&q=struktura%20glavnega%20menija%20na%20spletni%20strani&source=web&cd=1&ved=0CCEQFjAA&url=http%3A%2F%2Fecom.fov.uni-mb.si%2Fstudenti%2FPredmeti%2FPrezentacije%2Fspletna%2520stran%2520-%2520internet1.ppt&ei=JHs_T-zuAsjPsgbjlNn4BA&usg=AFQjCNGIbm09IhImdZrkhe5BnP1ceXM8VQ&cad=rja

[20] (2012) Vzpostavitev spletne strani. Dostopno na:

<http://www.klaro.si/izdelava-spletnih-strani/vzpostavitev-spletne-strani/>

[21] Luke Wroblewski, Web form design: Filling in the Blanks, cop. 2008

[22] Matthew Linderman with Jason Fried, Defensive Design for the Web, cop. 2004

[23] (2012) Nasveti za pisanje besedil. Dostopno na:

<http://www.pomoc.webtasy.si/o-uporabniskih-straneh/nasveti-za-pisanje-besedil/>

[24] Janice (Ginny) Redish, Letting go of the words, cop. 2007

[25] (2012) Nasveti za učinkovito spletno stran. Dostopno na:

<http://www.spletna->

[postaja.com/sl/bonboncki/5/19_nasvetov_za_ucinkovito_spletno_stran.html](http://www.spletna-postaja.com/sl/bonboncki/5/19_nasvetov_za_ucinkovito_spletno_stran.html)

[26] (2012) HTML. Dostopno na:

<http://sl.wikipedia.org/wiki/HTML>

[27] Borut Batagelj, Jan Vesel, Metode komuniciranja 1, Delovna skripta, cop. 2010

[28] (2012) FireFTP. Dostopno na:

<http://pomoc.klaro.si/o-uporabniskih-straneh/priporoceni-programi/>

[29] (2012) FireFTP. Dostopno na:

<http://fireftp.mozdev.org/>

[30] (2012) Firebug – Web Development Evolved. Dostopno na:

<http://getfirebug.com/>

[31] (2012) Mozilla Firefox. Dostopno na:

http://sl.wikipedia.org/wiki/Mozilla_Firefox

[32] (2012) SurveyMonkey. Dostopno na:

<http://en.wikipedia.org/wiki/SurveyMonkey>

[33] (2012) SurveyMonkey. Dostopno na:

http://help.surveymonkey.com/app/answers/detail/a_id/423

[34] (2012) Knjige. Dostopno na:

<http://sl.wikipedia.org/wiki/Knjiga>

[35] (2012) MySQL. Dostopno na:

<http://sl.wikipedia.org/wiki/MySQL>

Priloge

Priloga 1: Ocena namigov

	A	B	D
1		število tooltipov na strani – po sklopih	število besedil potrebnih za tooltip
152	SKUPAJ	82	60
153			
154	časovno za pripravo besedila? (za enega)	15 min/1 tooltip	
155	časovno za integracijo v sistem? (za enega)	20 min/1 tooltip	

Priloga 2: Anketa

Za vas, smo pripravili anketo v kateri želimo izvedeti več o uporabnosti naše pomoči (s klikom na spletno stran se vam bo stran odprla v novem zavihku www.pomoc.webtasy.si) pri uporabi urejevalnika spletne strani. Zanimajo nas tudi vaši predlogi za izboljšavo.

Prosimo vas, da anketo izpolnite in nam tako pomagate izboljšati pomoč. Hvala!

Navodilo

Anketa vsebuje 8 vprašanj, z miško pomikajte anketo navzdol po strani.

Anketna vprašanja se nanašajo na:

- vprašaje (ikone), ki se nahajajo v sistemu pri urejanju vaše spletne strani (primer: ko dodajate novo menijsko postavko,...),
- na spletno stran za pomoč na strani www.pomoc.webtasy.si.

Označite, v kolikšni meri se strinjate s spodaj navedenimi trditvami: Odgovor 1 pomeni »sploh se ne strinjam« odgovor 5 pa »popolnoma se strinjam«.

Anketo zaključite s klikom na gumb "končano".

1. Navodilo: Označite, v kolikšni meri se strinjate s spodaj navedenimi trditvami:

Odgovor 1 pomeni »sploh se ne strinjam« odgovor 5 pa »popolnoma se strinjam«.

Ali pozicijo vprašajev takoj opazim? (1-5)

Takoj opazim kje se nahajajo vprašaji. (1-5)

Ko se ob kliku na vprašaj odpre povzetek, takoj razumem kaj moram narediti. (1-5)

Ko preberem povzetek, vedno kliknem na povezavo »več«. (1-5)

Ali vam je na spletni strani s pomočjo zelo všeč (1-5)

Meniji na spletni strani so zelo razumljivo poimenovani. (1-5)

2. Kaj menite o kombinaciji namigov v sistemu CMS in pomoči na spletni strani?

Namigi zadostujejo in ne rabim dodatne pomoči

Namigi ne zadostujejo in rabim dodatno pomoč

Poleg teh dveh pomoči bi želel še dodatno pomoč

3. Navodilo: Označite, v kolikšni meri se strinjate s spodaj navedenimi trditvami: Odgovor 1 pomeni »sploh se ne strinjam« odgovor 5 pa »popolnoma se strinjam«.

Na spletni strani s pomočjo so mi zelo všeč barve (v glavi, nogi, meniju).

Na spletni strani je aplikacija fotogalerija dovolj podrobno opisana.

Meniji na spletni strani so zelo razumljivo poimenovani.

Na spletni strani je mnogo preveč besedila.

Na spletni strani je mnogo preveč slik.

Pogosta vprašanja na spletni strani so zelo vidna.

Na spletni strani najdem čisto vse informacije o urejanju moje spletne strani.

Video bi zelo izboljšal razumevanje funkcionalnosti sistema webtasy.

4. Navodilo: Označite, v kolikšni meri se strinjate s spodaj navedenimi trditvami: Odgovor 1 pomeni »sploh se ne strinjam« odgovor 5 pa »popolnoma se strinjam«.

Na spletni strani je aplikacija fotogalerija dovolj podrobno opisana.

Na spletni strani je aplikacija spletni obrazec dovolj podrobno opisana.

Na spletni strani je aplikacija aktualno dovolj podrobno opisana.

Na spletni strani so gradniki dovolj podrobno opisani.

Na spletni strani so vrste oziroma tipi menijskih postavk dovolj podrobno opisani.

5. Primer: Poskušate vstaviti povezavo med besedilo na vašo spletno stran. Koliko časa ste potrebovali za iskanje pomoči na spletni strani?

5 sekund

1 minuta

5 minut

10 minut ali več

V okence skopirajte in prilepite internetno povezavo do odgovora, ki ste ga našli za zgoraj naveden primer.

6. Ali bi kaj spremenili na spletni strani?

7. Starost (napiši):

8. Spol (označi):

moški

ženska

Zahvaljujemo se vam za vaš čas.

Priloga 3: Menijska struktura

Glavni meni

- [O uporabniških straneh](#)
 - [Napotki in opozorila](#)
 - [Delovanje sistema in izrazoslovje](#)
 - [Nasveti za pisanje besedil](#)
 - [Navodila za pripravo vsebine](#)
 - [Priporočeni programi](#)
 - [Prijava in odjava iz sistema CMS](#)
 - [Omejitve za grafične oblikovalce](#)
 - [KORAK 1: Izbira osnovne strukture](#)
 - [Strukture razreda A](#)
 - [Strukture razreda BC](#)
 - [Strukture razreda DE](#)
 - [Strukture BREZ logotipa](#)
 - [KORAK 2: Postavitev in dimenzije posameznih elementov](#)
 - [Stran in vsebinski stolpci](#)
 - [Logotip](#)
 - [Grafični element](#)
 - [Kontaktne podatki \(tekstovni element nad grafičnim elementom\)](#)
 - [KORAK 3: Določitev barv](#)
 - [Smernice pri določitvi barv](#)
 - [KORAK 4: Izbira osnovne tipografije](#)
 - [KORAK 5: Izbira družine predlog gradnikov v stolpcih](#)
 - [KORAK 6: Izbira ozadja strani, gumbov in ikon](#)
 - [Ozadje](#)
 - [Gumbi glavnega menija in podmenija](#)
 - [Vsebinski gumb](#)
 - [Ikone](#)
 - [Domovanje spletne strani](#)

- [Urejanje vsebine](#)
 - [Urejanje vsebin](#)
 - [Dodajanje menijske postavke tipa Enostavna vsebinska stran](#)
 - [Splošno o urejanju podstrani](#)
 - [Oblikovanje vsebin](#)
 - [Vstavljanje povezav](#)
 - [Dodajanje slik](#)
 - [Urejanje grafičnih elementov](#)
 - [Vstavljanje dokumentov](#)
 - [Dodajanje video posnetkov iz youtube](#)
 - [Vstavljanje zaznamkov](#)
 - [Vstavljanje in urejanje tabel](#)
 - [Vstavi flash](#)
 - [Video prikaz - urejanje povezav](#)
 - [Vstavljanje zemljevida](#)
 - [Gradniki](#)
 - [Vstavljanje gradnikov](#)
 - [Urejanje gradnikov](#)
 - [Izbris gradnika iz stolpca](#)
 - [Optimizacija](#)
 - [Privzete nastavitve optimizacije](#)
 - [Optimizacija po menijskih postavkah](#)
 - [Optimizacija za iskalnike](#)
 - [Nastavitev ikone spletnega mesta](#)
 - [Potrjevanje opravljenih sprememb](#)
 - [Dodajanje logotipa v glavo](#)
- [Urejanje menijev](#)
 - [Dodajanje menijske postavke](#)
 - [Preimenovanje menijske postavke](#)
 - [Vidnost menijskih postavk](#)
 - [Premikanje pozicije menijskih postavk znotraj menija](#)
 - [Premikanje pozicije menijskih postavk med meniji](#)
 - [Brisanje menijskih postavk](#)
 - [Kloniranje menijskih postavk](#)
 - [Povezava na drugo stran](#)
 - [Dodajanje menijske postavke tipa povezava](#)

- [Aplikacije](#)
 - [Fotogalerija](#)
 - [Dodajanje menijske postavke tipa fotografija](#)
 - [Nalaganje slik v fotografijo](#)
 - [Nastavljanje podpisa k sliki](#)
 - [Razvrščanje in brisanje slik v fotografiji](#)
 - [Fotogalerija - primer](#)
 - [Spletni obrazec](#)
 - [Dodajanje menijske postavke tipa Spletni obrazec](#)
 - [Urejanje vsebine spletnega obrazca](#)
 - [Elementi za vnos podatkov](#)
 - [Elementi za izbiro](#)
 - [Posebni elementi](#)
 - [Razvrščanje elementov spletnega obrazca](#)
 - [Spletni obrazec - primer](#)
 - [Aktualno - prikaz novic](#)
 - [Dodajanje menijske postavke tipa aktualno](#)
 - [Dodajanje novic na stran z novicami](#)
 - [Nastavitve prikaza novic](#)
 - [Razvrščanje in brisanje novic](#)
 - [Nastavljanje gradnika z novicami](#)
 - [Aktualno - primer](#)
 - [Katalog izdelkov](#)
 - [Dodajanje menijske postavke tipa katalog](#)
 - [Dodajanje izdelka](#)
 - [Razvrščanje in brisanje izdelkov](#)
 - [Nastavitve prikaza kataloga](#)
 - [Katalog izdelkov in storitev - primer](#)
 - [Facebook aplikacije](#)
 - [Facebook gumb "Všeč mi je"](#)
 - [Like Box](#)

Priloga 4: HTML koda za elektronsko sporočilo strankam

```

<html><head></head><body><meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=Windows-1250" />
<center>
<table style="border-collapse: collapse;" width="650" border="0" cellspacing="0">
<tbody>
<tr>
<td colspan="2" width="200">
<div align="right"><a href="http://www.domovanje.com/">
</a>
<br /><br /></div>
</td>
</tr>
<tr>
<td height="3" bgcolor="#ec1a27"></td>
</tr>
<tr style="font-size: 13px; color: #717171; font-family: Arial;">
<td colspan="2">
<div style="font-size: 22px; color: #c1272d; font-weight: bold; font-family: Arial;"></div>
<br /></td>
</tr>
<tr>
<td style="font-size: 12px; color: #333333; font-family: Arial;"><b>Pozdravljeni</b><br /><br />
za Vas smo pripravili kratko anketo.
Z njo želimo izvedeti, kaj menite o naš<scaron>i spletni Pomoči pri uporabi urejevalnika va<scaron>e spletne strani.
Zanimajo nas tudi va<scaron>i predlogi za izboljš<scaron>avo.<br />
Izpolnjevanje anket vam bo vzelo do 10 minut.
Prosimo vas, da anketo izpolnite in nam tako pomagate <scaron>e izboljš<scaron>ati naš<scaron>o Pomoč. Hvala!
<br /><a href="http://www.pomoc.webtasy.si">Anketo izpolnite s klikom na to povezavo.</a><br /><br /></td>
</tr>
<tr>
<td colspan="2" style="font-family: Helvetica, Arial; font-size: 12px; color: #ffffff; padding: 10px 0px 10px 0px;"
valign="middle" bgcolor="#ec1a27"
align="center">Domovanje d.o.o., Bistrica 35, 4290 Tržič,
<a href="http://www.domovanje.com/" style="font-size: 12px; color: #ffffff; text-decoration: none;">www.domovanje.com</a>
<br />
<div style="color: #f9a9a9;">To sporočilo boste prejeli samo enkrat. Za odjavo s tega po<scaron>tnega seznama kliknite
<a href="%%unsubscribe%%" style="font-size: 12px; color: #f9a9a9; text-decoration: none;"> tukaj</a>.</div>
</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
</center></body></html>

```