Po projednání s příslušnými pracovníky Magistrátu města, zejména s Odborem informačních a komunikačních technologií, dále s náměstkem primátora Ing. Petrem Holickým, s Výborem pro veřejnou správu a informační technologie a na základě přijatého návrhu tohoto výboru, předkládám zastupitelstvu města následující dva návrhy usnesení.

1.

Návrh výboru:

Výbor pro veřejnou správu a informační technologie doporučuje zastupitelstvu města uložit kontrolu nefunkčních odkazů na webu města.

Návrh usnesení zastupitelstva:

Zastupitelstvo města ukládá … zajistit provedení kontroly nefunkčních odkazů na webu města.

Odůvodnění:

Na internetových stránkách města České Budějovice se již delší dobu vyskytuje množství nefunkčních odkazů. Tyto chyby jsou převážně dvou typů:

HTTP 404 – nenalezeno
HTTP 403 – přístup zamítnut (zakázán)

Chyba „404 Nenalezeno“ může vzniknout úpravami webových stránek, změnou struktury (přesunutím cíle na jinou adresu) nebo přesunutím či přejmenováním souvisejících dokumentů. Pokud je zdroj i cíl odkazu na webu města, opravu je možné provést jednak změnou odkazů na stránkách, ze kterých je odkazováno (u zdroje), a také přesměrováním všech požadavků ze staré na novou adresu („dosílka“ do cíle). Přesměrování zároveň ošetří situaci, kdy je na neexistující webovou stránku odkazováno odjinud, například z médií nebo jiného místa v Internetu, nebo dokonce v E-mailových zprávách „Aktuality z webu c-budejovice.cz“, které jsou pravidelně rozesílány automaticky.

Chyba „403 – přístup zamítnut“ často vzniká v situaci, kdy je odkazováno na úřední desku. Sejmutím z úřední desky odkaz přestane fungovat a nepřihlášenému uživateli se zobrazí pouze stránka s nápisem „Přístup byl zamítnut. Nemáte oprávnění přistupovat na tuto stránku“. Takové chování může být mnohdy neočekávané, jak ze strany autora, tak ze strany uživatele. Nefunkční odkazy tohoto typu se mohou vyskytnout jak na stálých stránkách města, tak v „aktualitách“ o městě nebo na stránkách jednotlivých odborů. Chyba 403 může nastat i z jiných důvodů. Nicméně odkazy na stránku s chybou jsou samy o sobě chybné. Pokud je tomu možné předejít, uživatel webových stránek by neměl být odkazem naveden do slepé uličky.

Ke kontrole odkazů s ohledem na HTTP chyby 4xx (zejména výše jmenované 403 a 404) by mělo docházet pravidelně, ideálně automatickým testováním. Kontrolu snadno provede automaticky program, a výsledky se předají odpovědné osobě pro danou část webu. Tímto postupem se na chyby přijde dřív, než na ně začnou upozorňovat uživatelé webových stránek města.

2.

Návrh výboru:

Výbor pro veřejnou správu a informační technologie doporučuje zastupitelstvu města zadat odboru informačních a komunikačních technologií analýzu rychlosti odezvy webových stránek.

Návrh usnesení zastupitelstva:

Zastupitelstvo města ukládá (…)

1. zajistit pořízení analýzy rychlosti odezvy webových stránek a návrhu řešení.
2. předložit analýzu spolu s návrhem řešení k projednání (…)

Důvodová zpráva:

Na základě uživatelského testování z různých sítí, zařízení, operačních systémů a internetových prohlížečů bylo zjištěno, že odezva webových stránek města se v reálných podmínkách pohybuje okolo 3 sekund, což je (nejen) z hlediska použitelnosti webových stránek naprosto nepřijatelné.

Odezvou se rozumí čas mezi požadavkem prohlížeče na zobrazení stránky a přijetím prvních dat prohlížečem. Tento čas se také označuje zkratkou TTFB (z anglického Time To First Byte). Čím kratší je tento čas, tím lépe.

Problém pociťují všichni uživatelé webových stránek města, tedy z řad zaměstnanců města, zřizovaných organizací, občané města, a všichni další uživatelé.

Proč je pro uživatele odezva stránky důležitá, a jak ji vnímá?

- Do 100 milisekund bere odezvu jako okamžitou.
- 100 – 300 ms nepostřehnutelné lehké zdržení.
- 0,3 – 1 sekunda postřehnutelná prodleva, ale stále se na web soustředí.
- 1 sekunda a víc – „přepnutí“ myšlenek na něco jiného.

Ideální čas načtení stránky je do 1 sekundy. To nutně neznamená, že do té doby musí být načtena celá stránka. Stačí zobrazit alespoň část stránky, aby ji mohl alespoň omezeně používat. A poté na pozadí načíst zbytek.

Dopady tohoto neutěšeného stavu jsou následující (výčet nemusí být úplný):

- Díky pomalému načítání je méně stránek ve výsledcích vyhledávání. Méně stránek, znamená méně návštěv.
- Rychlost webu má vliv na pozice ve výsledcích vyhledávání.
- Větší rychlost načítání zvyšuje míru okamžitého opuštění stránky uživatelem.
- Negativní vnímání webových stránek města s dopadem na město jako celek.
- Dlouhá odezva je kontraproduktivní, zhoršuje použitelnost webu navzdory času, úsilí a prostředkům investovaným do zlepšování webových stránek dosud i do budoucna.

Tento problém je srozumitelný každému, kdo web města používá. Je možné se domnívat, že byl delší dobu ignorován proto, že častí uživatelé, včetně autorů a správců, si na délku odezvy v jistém smyslu zvykli. V této souvislosti je vhodné zmínit, že webové stránky jsou používány také jako pracovní nástroj a editace stránek je ještě pomalejší než jejich prohlížení, což dále zpomaluje chod úřadu. Nicméně se jedná o oddělitelné téma, které přesahuje rozsah tohoto návrhu.

Město v tuto chvíli dle dostupných informací nemá dostatečné technické podrobnosti o tom, proč je odezva webových stránek takto dlouhá (3 sekundy). V této věci bude třeba jednat s dodavatelem.

Cílem řešení by mělo být zrychlení odezvy na méně než 300 milisekund s tím, že hranicí přijatelnosti je 1 sekunda. Celkové načtení stránky může trvat o něco déle.