

# Obsah

Knihovna Václava Čivrtka v Jicině	
SIGNATURA: C 25960 N	PR. ČÍSLO: 104361
MDT: <del>684.8.066(035)</del>	004.438.1
ZNAK STAVERNÍ: 68 004 OK	

ČÁST I

Předmluva  
Poděkování

11  
16

## Základy návrhu webových stránek

<b>Kapitola 1</b>	<b>Zákaznický orientovaný návrh webu</b>	<b>19</b>
1.1	Evoluce návrhu webu	20
1.2	Důležitost zákaznický orientovaného návrhu webu	21
1.3	První kroky, které jsme podnikli ke sjednocení návrhu, použitelnosti a marketingu	24
1.4	Proč dáváme přednost zákaznický orientovanému návrhu	25
1.5	Devět mýtů zákaznický orientovaného návrhu	27
1.6	Aplikace návrhu zaměřeného na zákazníka	30
1.7	Na závěr	31
<b>Kapitola 2</b>	<b>Jak ze vzorů pro návrh webu vyzískat co nejvíc</b>	<b>33</b>
2.1	Co jsou vzory?	33
2.2	Ukázka vzoru	34
2.3	Jak pochopit vzor	37
2.4	Jak vzor použít	39
2.5	Příklad použití vzorů	40
2.6	Na závěr	42
<b>Kapitola 3</b>	<b>Poznejte vašeho zákazníka: Principy a techniky</b>	<b>45</b>
3.1	Principy pro pochopení zákazníka	46
3.2	Techniky umožňující poznání zákazníka	55
3.3	Na závěr	69

<b>Kapitola 4</b>	<b>Zapojení zákazníků do iterativního designu</b>	<b>71</b>
4.1	Proces iterativního návrhu	71
4.2	Důvody mluvící pro iterativní design	73
4.3	Návrh s ohledem na cíle a principy	75
4.4	Rychlé prototypy	80
4.5	Zhodnocení vašich webových stránek	90
4.6	Na závěr	94
<b>Kapitola 5</b>	<b>Procesy pro rozvoj zákaznický orientovaných stránek</b>	<b>95</b>
5.1	Přehled vývojového procesu	96
5.2	Fáze Určení	97
5.3	Fáze Průzkum	103
5.4	Fáze Odladění	103
5.5	Fáze Produkce	105
5.6	Fáze Realizace	107
5.7	Fáze Spuštění	109
5.8	Fáze Údržby	109
5.9	Na závěr	111

## ČÁST II

### Vzory

<b>Žánry webů</b>	<b>115</b>
Vlastní elektronický obchod	116
Mozaiky zpráv	123
Veřejná konference	130
Otevřená veřejná správa	139
Neziskové weby jako sítě pomoci	144
Základní informační weby	150
Berte v potaz tyto další vzory	154
Hodnotné firemní weby	155
Vzdělávací fóra	162

Podnětné umění a zábava	169
Fungující webové aplikace	174
Zpřístupnění intranetů	180
<b>Vytváření navigačního systému</b>	<b>185</b>
Více způsobů navigace	186
Obsah, který lze prohlížet	191
Hierarchické uspořádání	195
Uspořádání podle úloh	200
Abecední uspořádání	204
Chronologické uspořádání	206
Uspořádání podle oblíbenosti	209
Stránky kategorií	214
Přístupnost webu	218
<b>Vytváření atraktivní domovské stránky</b>	<b>227</b>
Vstupní domovská stránka	228
Nabídnutí přidané hodnoty	237
<b>Psaní a správa obsahu</b>	<b>243</b>
Šablony stránek	244
Moduly obsahu	251
Titulky zpráv a úvodníky	257
Personalizovaný obsah	263
Vývěsky	274
Text pro vyhledávací portály	283
Písemný styl převrácené pyramidy	291
Tisknutelné stránky	298
Výstižné HTML titulky	302
Internacionalizovaný a lokalizovaný obsah	308
<b>Budování důvěry a věrohodnosti</b>	<b>315</b>
Značka webu	316
E-mailové předplatné	322
Transparentní informační praktiky	328
Ochrana soukromí	334



O nás	339
Bezpečná spojení	346
<b>Základní elektronický obchod</b>	<b>351</b>
Rychlá kontrola	352
Podrobnosti o produktu	359
Nákupní koš	369
Rychlý výběr adresy	377
Rychlý výběr způsobu doručení	384
Způsob placení	389
Shrnutí objednávky	395
Potvrzení objednávky a poděkování	400
Snadné vrácení zboží	404
<b>Pokročilý elektronický obchod</b>	<b>409</b>
Mimořádné výrobky	410
Nabídka doplňků a lepších verzí	417
Personalizovaná doporučení	425
Doporučující komunita	433
Více míst určení	442
Dávání dáreků	447
Sledování objednávky a historie	453
<b>Pomoc zákazníkovi při dokončení projektu</b>	<b>461</b>
Průvodce průběhu	462
Registrace/Nový účet	466
Účet hosta	472
Správa účtů	477
Trvalá relace zákazníka	482
Informační okno	488
Často kladené dotazy	493
Kontextově závislá nápověda	499
<b>Návrh efektivního rozložení stránek</b>	<b>503</b>
Mřížkové rozvržení	504
Nad záhybem	508

Srozumitelný první dojem	512
Proměnlivá šířka velikosti obrazovky	517
Pevná šířka velikosti obrazovky	521
Konzistentní záložky souvisejícího obsahu	525

## Rychlé vyhledávání na stránkách a jeho relevantnost 529

Modul pro vyhledávání	530
Jednoduché vyhledávací formuláře	533
Uspořádané výsledky vyhledávání	536

## Jak procházení zjednodušit 543

Jednotná hierarchie procházení	544
Navigační lišta	548
Řádky karet	552
Tlačítka akce	556
Dobře viditelná tlačítka akcí	560
Odkazy vnoření	563
Zapuštěné odkazy	566
Externí odkazy	570
Popisné, delší názvy odkazů	574
Jasně odkazy	579
Neformální jazyk	584
Předcházení chybám	587
Smysluplná chybová hlášení	591
Stránka nenalezena	594

## Zrychlení webových stránek 597

Malý počet souborů	598
Obrázky, které lze rychle stáhnout	602
Samostatné tabulky	610
Síla HTML	613
Opakovaně použitelné obrázky	617

## ČÁST III

### Přílohy

<b>A: Průběh hodnocení použitelnosti</b>	<b>623</b>
A.1 Nastavení cílových záměrů	623
A.2 Nastavení cílů	624
A.3 Nábor účastníků	626
A.4 Průběh testu	628
A.5 Analýza dat	633
A.6 Prezentace výsledků	635
<b>B: Vzorový plán vyhodnocení webových stránek 1</b>	<b>637</b>
Role	637
Úvod	637
Úkoly	638
Porada	639
<b>C: Vzorový formulář souhlasu</b>	<b>641</b>
<b>D: Vzorový formulář pozorovatele</b>	<b>643</b>
<b>E: Online průzkum</b>	<b>645</b>
E.1 Cíle	646
E.2 Průzkum fáze designu	646
E.3 Typy výzkumu	647
E.4 Provedení testů	650
E.5 Analýza dat	655
E.6 Srovnání metod průzkumu	658
<b>Rejstřík</b>	<b>663</b>