



## HODNOTENIE WEB DIZAJNU ELEKTRONICKÉHO OBCHODU

**Jakub Cíba\***

### 1. Úvod

Príspevok predstavuje spracovanie efektov elektronického obchodovania v podmienkach vybraného obchodného podniku, konkrétne spoločnosti Vallens s.r.o. so sídlom v Žiline. Spoločnosť prevádzkuje svoj elektronický obchod CistySvet.SK od roku 2008 a pôsobí ako autorizovaný dovozca cyklónových vysávačov Dyson, čističov a zvlhčovačov vzduchu Bonaire a sušičiek ovocia a zeleniny Hydraflow.

### 2. Hodnotenie web dizajnu

V dnešnej dobe, keď je zákazník zaplavený web stránkami, je dôležité, aby bola stránka svojim spôsobom výnimočná, intuitívne spracovaná a hlavne, aby zákazníka upútala. Z týchto dôvodov je dôležité neustále pracovať na dizajne, použiteľnosti a hlavne na funkčnosti stránky. Zároveň je nutné dodržiavať webové konvencie, pretože zákazník si už predošlých skúseností vytvoril určitú mentálnu mapu t.j. ako by mal daný systém klasifikácie a navigácie vyzeráť. Priority pre tvorbu web stránky sa môžu medzi jednotlivými spoločnosťami líšiť, avšak medzi hlavné ciele a úlohy prežitia webovej stránky je budovanie dlhodobého vzťahu so zákazníkmi, ktorý obsahuje tieto kroky:

- získanie zákazníkov – návštevník stránky sa premení na zákazníka;
- udržanie zákazníkov – zabezpečenie opakovaných nákupov;
- zvýšenie predaja (cross - selling) – zákazníci nakupujú aj ostatné ponúkané produkty.

Pre dosiahnutie uvedených cieľov, musia byť dosiahnuté nasledujúce kritéria:

- vysoko kvalitný obsah („content is king“) – spoločnosť musí mať správne informácie na správnom mieste a v pravý čas;
- jednoduché použitie – jednoduchá, jasná a ľahko používajúca navigácia uľahčujúca používanie web stránky;
- rýchle otváranie a sťahovanie informácií na stránke – návštevníci neradi čakajú na informácie;
- pravidelná aktualizácia – pravidelné aktualizovanie obsahu web stránky.

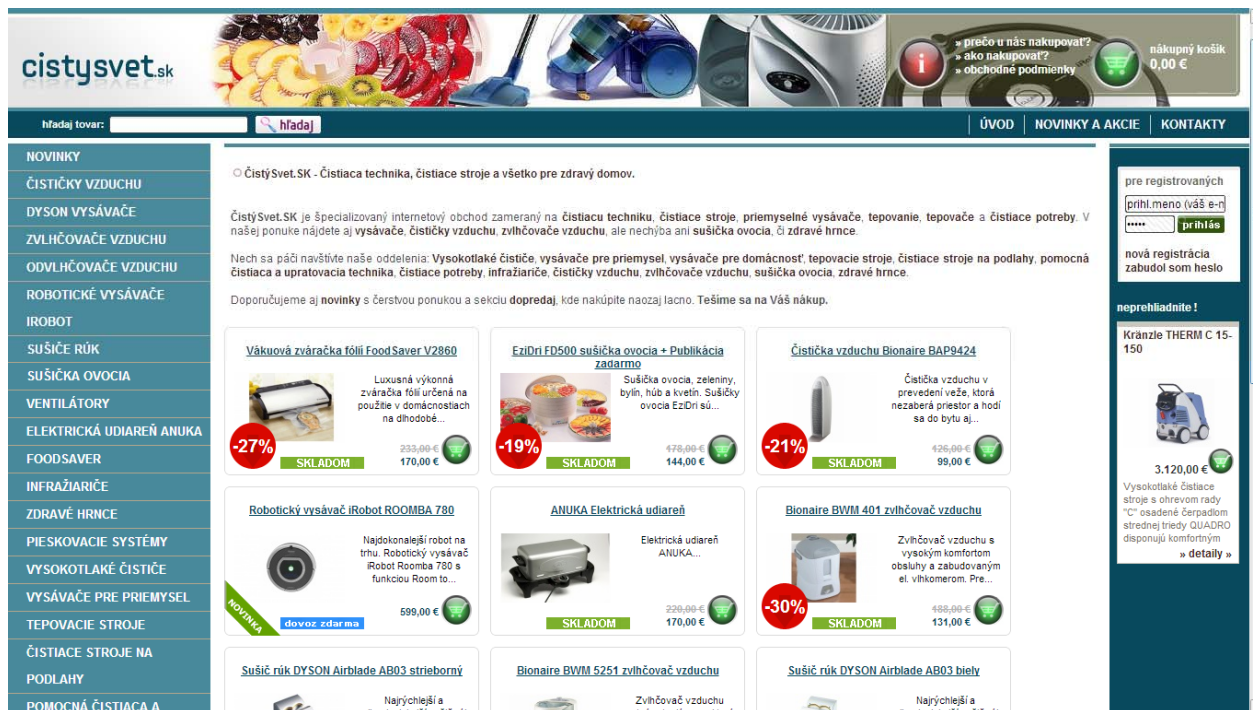
Hodnotenie web dizajnu internetového obchodu CistySvet.SK bude obsahovať zhodnotenie z hľadiska farebnosti, estetiky a funkčnosti. Web stránka je znázornená na Obrázku 1.

---

\* Ing. Jakub Cíba, Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta Prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Katedra spojov, Univerzitná 1, 010 26 Žilina, tel. č.: 041/513 3144, e-mail: jakub.ciba@fpedas.uniza.sk

## 2.1 Hľadisko farebnosti a estetiky

Výber farebnej schémy web stránky je jednou z najťažších fáz navrhovania dizajnu. Základom pre dosiahnutie žiadaného efektu je dobre vytvorená stránka. Môžeme tu zaradiť najmä ladiace a dobre zvolené farby.



Obrázok 1. Web stránka CistyVet.SK (Zdroj: CistyVet.SK. [online]. [cit. 2012-13-10]. Dostupné na internete: <<http://cistysvet.sk/>>.)

Ústrednou farbou stránky CistyVet.SK je modrá, ktorá prevláda nielen na celej webovej stránke, ale aj v logu. Modrá farba pôsobí ako farba, ktorá u ľudí z hľadiska psychológie farieb evokuje hlavne pokoj, vyrovnanosť, vernosť, dôveru, tradíciu a istotu. Celkové zladenie farebnosti na stránke je ukludňujúce a predstavuje istotu, dôveru, spoľahlivosť a priateľstvo. V dnešnej dobe je veľmi dôležité vystupovať u návštevníkov a zákazníkov webovej stránky týmto spôsobom, vzhľadom na obor podnikania. Tento dizajn pôsobí na ľudí ukludňujúco a zároveň ich uisťuje o spoľahlivosti spoločnosti. Farba písma a podkladu na web stránke musí byť dostatočne kontrastná, aby sa text dal ľahko identifikovať a prečítať. Celkový text na stránke spĺňa štandardy pre kontrast a je čitateľný v každej časti. Celá stránka je esteticky zladená a farebnosť je veľmi vhodné zvolená, vďaka čomu môže návštevníka ihneď upútať, a to ešte predtým, ako získal samotnú hľadanú informáciu. Na stránke sa nenachádza ani príliš veľa grafiky, ktorá môže spôsobiť spomaľované načítanie stránky, tak isto stránka neobsahuje ani príliš veľa textu, ktorý nezaujme.

Web stránka spĺňa aj hlavné prvky, ktoré tvoria základné rozvrhnutie (layout):

- logo sa nachádza v ľavom hornom rohu;
- hlavné menu (top menu) sa nachádza na ľavej časti stránky, ktoré slúži pre základnú navigáciu;
- päta stránky (spodná časť) obsahuje informácie o autorstve, identifikáciu tvorcov a monitorovanie návštevnosti stránky.

## 2.2 Navigácia na stránke

V rámci analýzy prijateľnosti používateľského rozhrania na webovej stránke sme posudzovali jednotlivé časti navigácie osobitne.

**Horná časť navigácie** (pozri Obrázok 2.) obsahuje nasledovné:

- logo – po kliknutí na logo sa zákazník dostane na úvodnú stránku, veľké množstvo web stránok má na svojich stránkach logo, ale neprelinkujú ho s úvodnou stránkou;
- interaktívne vyhľadávanie;
- prečo u nás nakupovať?;
- ako nakupovať?;
- obchodné podmienky;
- kontakty;
- nákupný košík;
- úvod;
- novinky a akcie;
- dopredaj;
- partneri.



Obrázok 2. Horná časť navigácie (Zdroj: CistySvet.SK. [online]. [cit. 2012-13-10]. Dostupné na internete: <<http://cistysvet.sk/>>.)

**Ľavá časť navigácie** (pozri Obrázok 3.) obsahuje produktové portfólio, ktoré nie je dynamické, ale je zobrazené na každej stránke rovnako. Veľa webových tvorcov používa dynamické menu v dobrej viere, ale opak je pravdou. S dynamickým menu je nútený zákazník porovnávať naraz 7 krát viac variant, než zodpovedá jeho schopnostiam, čo môže spôsobiť frustráciu používateľov, zmätenie, stratenie sa na webe alebo rovno odchod z web stránky.

NOVINKY
VYSÁVAČE PRE DOMÁCNOSŤ
ZVLHČOVAČE VZDUCHU
ČISTIČKY VZDUCHU
ROBOTICKÉ VYSÁVAČE IROBOT
VENTILÁTORY
INFRAŽIARIČE
SUŠIČKA OVOCIA
SUŠIČE RÚK
ELEKTRICKÁ UDIAREŇ ANUKA
FOODSAVER
ZDRAVÉ HRNCE
PIESKOVACIE SYSTÉMY
VYSOKOTLAKÉ ČISTIČE
VYSÁVAČE PRE PRIEMYSEL
TEPOVACIE STROJE
ČISTIACE STROJE NA PODLAHY
POMOCNÁ ČISTIACA A
UPRATOVACIA TECHNIKA
ČISTIACE POTREBY
BAZÁR

Obrázok 3. Ľavá časť navigácie (Zdroj: CistySvet.SK. [online]. [cit. 2012-13-10]. Dostupné na internete: <<http://cistysvet.sk/>>.)

V pravej časti navigácie (pozri Obrázok 4.) sa nachádza prihlásenie/registrácia a náhodne vybraný produkt z ponuky, ktorý sa mení pri každej vykonanej akcie na stránke.



Obrázok 4. Pravá časť navigácie (Zdroj: CistySvet.SK. [online]. [cit. 2012-13-10]. Dostupné na internete: <<http://cistysvet.sk/>>.)

**Spodná časť navigácie** je opäť zobrazená na každej stránke a sú tu odkazy na informácie o autorstve, identifikáciu tvorcov a monitorovanie návštevnosti stránky. Ako nevýhodu by som uviedol, že tu chýba mapa stránok, ktorá slúži pre lepšiu navigáciu na stránke. Celkovú navigáciu na stránke možno hodnotiť kladne. Jednotlivé prvky sú na intuitívne a majú svoje logické usporiadanie, tým pádom by nemal mať návštevník žiadne problémy pri nájdení produktu, či iných nájdení iných dôležitých informácií.

## 2.3 Funkčné hľadisko

Web stránka zahŕňa nasledovné funkcie:

### *Funkcia 1. Nákupný košík*

- jeho stav sa zobrazuje v pravom hornom rohu a na každej zobrazenej stránke;
- obsah si možno kedykoľvek zobrazit' kliknutím na ikonu košíka;
- položky z košíka sa dajú vymazať pomocou tlačidla vymazať;
- ak si zákazník zmení množstvo kusov tovaru v košíku, stačí kliknúť na tlačidlo prepočítať a systém zaktualizuje celkovú sumu nákupu;
- objednaním produktov, zákazník získava bonus na ďalší nákup.

### *Funkcia 2. Interaktívne hľadanie*

- ide o vyhľadávanie produktov, v prípade, že zadanému kritériu nevyhovuje žiadny produkt, systém ponúkne produkt, ktorý je najbližšie požadovanému produktu;
- zmena vo filtri sa okamžite prejaví v ponuke produktov.

*Funkcia 3. Porovnávanie produktov*

- pri každom produkte sú poskytnuté podrobné informácie s prehľadným zobrazením jednotlivých parametrov, či prevedenia pre každý ponúkaný produkt;
- vďaka tomu sa dá použiť funkcia porovnávanie, pomocou ktorej si zákazník môže prehľadne zobrazit' viac produktov vedľa seba.

*Funkcia 4. Registrácia*

- riešenie je veľmi jednoduché, stačí vyplniť prihlasovacie, kontaktné údaje a dodáciu a fakturačnú adresu.

*Funkcia 5. Opýtanie sa predajcu**Funkcia 6. Ponuka noviniek a akcií**Funkcia 7. Dopredaj*

Funkcie, ktoré webová stránka ponúka sú veľmi užitočné, prehľadne spracované a intuitívne. Ale aj napriek tomu je stále čo zlepšovať. Chýba tu napríklad ponuka najpredávanejších a najvyhľadávanejších produktov, možnosť hodnotenia produktov návštevníkmi (diskusia) a absencia viacjazyčnej podpory.

**3. Celkové zhodnotenie**

CistySvet.SK dominuje hlavne svojím stvárnením, funkciami, ktoré sú nápomocné pri vyberaní produktov a obsahom. Je potrebné zdôrazniť možnosť interaktívneho vyhľadávania a prepracovaného dizajnu, ako aj porovnávanie jednotlivých produktov podľa parametrov. Ďalšou výhodou web stránky je aj validita znázornená na Obrázku 5.. Validita web stránky hovorí o tom, že webová stránka bola vytvorená podľa štandardov konzorcia W3C (World Wide Web Consortium). Ak je web stránka validná, tak je zaručené, že sa v nich vyhľadávač (robot alebo spider), ktorý indexuje obsah web stránky, nestratí. Validná stránka sa rýchlejšie načítava (rýchlejšie sa zobrazí v okne prehliadača www stránok). Ďalšou zárukou validného kódu je aj jej správne zobrazenie vo viacerých prehliadačoch webových stránok. Medzi určitú výhodu môžeme zaradiť aj prístupnosť stránky, čo znamená, že stránky sú prístupné taktiež na zariadeniach bez klasického monitora - mobil, pda, tablet (pozri Obrázok 6.).

The image shows the W3C Markup Validation Service interface. At the top, it says 'Markup Validation Service' and 'Check the markup (HTML, XHTML, ...) of Web documents'. Below this, there's a 'Jump To:' section with links for 'Congratulations' and 'Icons'. The main content area has a green header stating 'This document was successfully checked as XHTML 1.0 Transitional!'. Below this, a table displays the validation details:

Result:	Passed		
Address:	<a href="http://www.cistysvet.sk/">http://www.cistysvet.sk/</a>		
Encoding:	windows-1250	(detect automatically)	
Doctype:	XHTML 1.0 Transitional	(detect automatically)	
Root Element:	html		
Root Namespace:	<a href="http://www.w3.org/1999/xhtml">http://www.w3.org/1999/xhtml</a>		

**Obrázok 5. Validita web stránky (Zdroj: W3C. [online]. [cit. 2012-13-10]. Dostupné na internete: <<http://validator.w3.org/check?uri=http%3A%2F%2Fwww.cistysvet.sk%2F&charset=%28detect+automatically%29&doctype=Inline&group=0/>>.)**





Obrázok 6. Stránka zobrazená na smartphone (Zdroj: CistySvet.SK. [online]. [cit. 2012-13-10]. Dostupné na internete: <<http://cistysvet.sk/>>.)

Samozrejmosťou je, že táto stránka má aj nedostatky, ako napríklad absencia viacjazyčnej podpory, ponuka najpredávanejších a najvyhľadávanejších produktov, alebo diskusia ku každému produktu.

	Kritéria hodnotenia	Váha ( $w_i$ ) [1-0]	Stupeň splnenia kritéria ( $x_i$ ) [0,1,2]	$W_i \cdot x_i$
1	<b>Logo a poslanie serveru</b>	1,0	2	2,0
2	<b>Prehľadná hierarchia serveru</b> Navigácia musí byť zrozumiteľná a konzistentná na všetkých častiach web stránky. Každá časť web stránky v rámci sekcií musí obsahovať odkaz na vyššiu úroveň v hierarchii web stránok a odkaz na úvodnú stránku.	1,0	2	2,0
3	<b>Vyhľadávanie</b> Ak je stránka dátovo objemnejšia mala by mať okrem klasickej navigácie (v zmysle hlavného menu) k dispozícii aj možnosť vyhľadávania či odkaz na mapu webovej stránky.	1,0	1	1,0
4	<b>Prítomnosť nákupného košíka</b>	0,7	2	1,4
5	<b>Výsledná cena zahrňujúca cenu aj s DPH, dopravu a pod.</b> Ide o kompletnú cenu. Je možné, že cena za doručenie je súčasťou cenovej kalkulácie.	0,7	2	1,4
6	<b>Možnosť odstránenia produktu z košíka</b>	0,7	2	1,4
7	<b>Možnosti výberu spôsobu platby</b>	0,5	2	1,0
8	<b>Dostatočné množstvo informácií o produktoch</b>	0,5	2	1,0
9	<b>Dostatočné množstvo obrázkov produktov</b>	0,5	2	1,0
10	<b>Dostatočné možnosti výberu doručenia</b>	0,3	2	0,6
11	<b>Rýchle vyhľadanie obchodných, reklamačných a dodacích podmienok</b>	0,3	2	0,6
12	<b>Verzia stránky vo viacerých jazykoch</b>	0,3	0	0,0
13	<b>Psychológia farieb</b>	0,1	2	0,2
14	<b>Registrácia</b>	0,1	2	0,2
15	<b>Prvky dôveryhodnosti stránky</b>	0,1	2	0,2
SPOLU				14

Tabuľka 1. Hodnotenie vybraných kritérií internetovej stránky (zdroj: autor)

Celkové hodnotenie stránky (pozri Tabuľka 1.) predstavuje hodnotu 14 z celkovej hodnoty 15,6. Z tohto výsledku sa dá usúdiť, že ide o web stránku, ktorá spĺňa požiadavky veľkého počtu zákazníkov. Ako webová stránka je pre bežných používateľov CistySvet.SK výborná, informácie sú usporiadané prehľadne a zrozumiteľne. Pre používateľov s určitým zdravotným obmedzením je použitie pravdepodobne náročnejšie. Jedná sa najmä o zákazníkov s poruchami zraku.

Analýza sily webu CistySvet.SK bola vypracovaná internetovým portálom SEO-servis a celková sila webu bola vypočítaná na 96%. V Tabuľke 2. je možné vidieť hodnotenie stránky z rôznych hľadísk.

SEO servis	96%
Pagerank (GooglePagerank)	4/10
Srank (SeznamPagerank)	1/10
Pozícia na Google po zadaní prvých 4 slov titulku: 1.	10/10
Pozícia na Seznam po zadaní prvých 4 slov titulku: 1.	10/10
Popularita URL adresy	8/10 (30 500)
Spätné odkazy a obsah internetu	7/10 (12 657)
Indexované stránky	5/10 (1760)
Staroba domény	10/10 (1 574 dní)

Tabuľka 2. Úspešnosť webovej stránky [www.cistysvet.sk](http://www.cistysvet.sk) (Zdroj: autor)

V Tabuľke 2 sa nachádzajú vybrané faktory hodnotenia kvality webových stránok. *PageRank* patrí medzi základné faktory na hodnotenie kvality webovej stránky. PageRank je generovaný najpoužívanejším vyhľadávačom na svete: Google-om. Čím väčší rank, tým väčšia šanca, že sa práve stránka objaví na prvých miestach v Google vyhľadávači. *Srank* je rank na hodnotenie kvality webovej stránky od českého vyhľadávača - Seznam.cz. V Čechách sa používa Seznam.cz na vyhľadávanie častejšie ako Google a preto pre majiteľov stránok zameraných na Český jazyk je vysoký Srank určite veľkým plus. *Pozícia na Google a na Seznam* predstavuje umiestnenie webovej stránky na Google a Seznam po zadaní prvých 4 slov titulku. *Popularita URL adresy* je počet výskytov URL adresy stránky medzi webovými stránkami z iných domén. *Spätné odkazy a obsah internetu* je počet spätných odkazov vedúcich na testovanú doménu. *Indexované stránky* predstavujú počet zaindexovaných stránok na doméne vyhľadávača Google. *Staroba domény* sa určuje podľa prvého zaindexovania do webarchívu. Staršie domény predstavujú väčšiu autoritu.

Tabuľky 1. a 2. predstavujú určitý prístup k hodnoteniu webovej stránky, pričom je možné konštatovať, že webová stránka CistySvet.SK spĺňa dôležité kvalitatívne predpoklady, čo sa následne prejavuje u zákazníkov v súvislosti s naplnením ich požiadaviek.

## Literatúra

- [1] CÍBA, J.: Efekty elektronického obchodovania v podmienkach vybraného obchodného podniku: diplomová práca. Žilina: 2012, 94s.
- [2] MADLEŇÁK, R. *Elektronický obchod*. Žilina: EDIS, 2004. 162 s. ISBN 80-8070-192-X.
- [3] Interné materiály Vallens, s.r.o., 2012
- [4] *CistySvet.SK* [online]. [cit. 2012-13-10]. Dostupné na internete: <<http://www.cistysvet.sk/>>.
- [5] *W3C*. [online]. [cit. 2012-13-10]. Dostupné na internete: <<http://validator.w3.org/>>