

NIEZAWODNE STRATEGIE WYGRYWANIA W SIECI

Emilia Jedamska, Paweł Luwau, Roman Comi

Usprawnij swój serwis internetowy i zwielokrotnij zyski

WWW

INTER

ENGINEER

WWW

**Niniejszy darmowy ebook zawiera fragment
pełnej wersji pod tytułem:**

„Usprawnij swój serwis internetowy i zwielokrotnij zyski”

Aby przeczytać informacje o pełnej wersji, [kliknij tutaj](#):

Darmowa publikacja dostarczona przez

StartBiznes

Niniejsza publikacja może być kopiowana, oraz dowolnie rozprowadzana tylko i wyłącznie w formie dostarczonej przez Wydawcę. Zabronione są jakiegokolwiek zmiany w zawartości publikacji bez pisemnej zgody wydawcy. Zabrania się jej odsprzedaży, zgodnie z [regulaminem Wydawnictwa Złote Myśli](#).

© Copyright by Wydawnictwo [Złote Myśli](#) & Emilia Jedamska
rok 2009

Data: 21.08.2009

Tytuł: Usprawnij swój serwis internetowy i zwielokrotnij zyski – fragment utworu

Autor: Emilia Jedamska, Paweł Luwau, Roman Comi

Projekt okładki: Marzena Osuchowicz

Redakcja: Magda Wasilewska, Sylwia Fortuna

Skład: Marcin Górniakowski

Internetowe Wydawnictwo Złote Myśli sp. z o.o.

ul. Daszyńskiego 5

44-100 Gliwice

WWW: www.ZloteMysli.pl

EMAIL: kontakt@zlotemysli.pl

Autor oraz Wydawnictwo „Złote Myśli” dołożyli wszelkich starań, by zawarte w tej książce informacje były kompletne i rzetelne. Nie biorą jednak żadnej odpowiedzialności ani za ich wykorzystanie, ani za związane z tym ewentualne naruszenie praw patentowych lub autorskich. Autor oraz Wydawnictwo „Złote Myśli” nie ponoszą również żadnej odpowiedzialności za ewentualne szkody wynikłe z wykorzystania informacji zawartych w książce.

Wszelkie prawa zastrzeżone.

All rights reserved.

SPIS TREŚCI

| | |
|--|----------|
| <u>WSTĘP</u> | 6 |
| <u>CZEŚĆ I</u> | 9 |
| <u>Funkcjonalność</u> | 10 |
| <u>KROK 1.</u> | |
| <u>Pierwsze wrażenie, ostateczna decyzja</u> | 12 |
| <u>KROK 2.</u> | |
| <u>Architektura nawigacji</u> | 16 |
| <u>KROK 3.</u> | |
| <u>Podróż po Twojej stronie</u> | 20 |
| <u>KROK 4.</u> | |
| <u>Przechodzimy od razu do sedna</u> | 23 |
| <u>KROK 5.</u> | |
| <u>Ulubiony przycisk: Wstecz</u> | 24 |
| <u>KROK 6.</u> | |
| <u>Nowe okna przeglądarki</u> | 25 |
| <u>KROK 7.</u> | |
| <u>Przewijanie stron w pionie</u> | 27 |
| <u>KROK 8.</u> | |
| <u>Przewijanie w poziomie</u> | 28 |
| <u>KROK 9.</u> | |
| <u>Wyszukiwarka wewnętrzna</u> | 29 |
| <u>KROK 10.</u> | |
| <u>Treść. Zasada 4P</u> | 33 |
| <u>KROK 11.</u> | |
| <u>Linki wewnętrzne</u> | 40 |
| <u>KROK 12.</u> | |
| <u>Odnośniki do innych stron</u> | 43 |
| <u>KROK 13.</u> | |
| <u>Czy mogę w to kliknąć?</u> | 44 |
| <u>KROK 14.</u> | |
| <u>Formularze rejestracji / subskrypcji / zakupu</u> | 45 |
| <u>KROK 15.</u> | |
| <u>Strony i e-maile potwierdzające</u> | 48 |
| <u>KROK 16.</u> | |
| <u>Mapa strony</u> | 49 |

| | |
|---|-----------|
| <u>KROK 17.</u> | |
| <u>Strony z komunikatem błędu.....</u> | 51 |
| <u>KROK 18.</u> | |
| <u>Czas pobierania strony.....</u> | 55 |
| <u>KROK 19.</u> | |
| <u>Kompatybilność na różnych platformach.....</u> | 56 |
| <u>KROK 20.</u> | |
| <u>Dodatkowe wtyczki i instalacje.....</u> | 56 |
| <u>KROK 21.</u> | |
| <u>Technologia Flash.....</u> | 58 |
| <u>CZEŚĆ II.....</u> | 59 |
| <u>Użyteczność.....</u> | 60 |
| <u>KROK 22.</u> | |
| <u>Informacje kontaktowe.....</u> | 61 |
| <u>KROK 23.</u> | |
| <u>O nas.....</u> | 64 |
| <u>KROK 24.</u> | |
| <u>Misja organizacji.....</u> | 65 |
| <u>KROK 25.</u> | |
| <u>Wizja organizacji.....</u> | 67 |
| <u>KROK 26.</u> | |
| <u>Wartości organizacji.....</u> | 69 |
| <u>KROK 27.</u> | |
| <u>Nagrody.....</u> | 71 |
| <u>KROK 28.</u> | |
| <u>Centrum prasowe.....</u> | 72 |
| <u>KROK 29.</u> | |
| <u>Treść. Ostatnie P.....</u> | 74 |
| <u>KROK 30.</u> | |
| <u>Cena.....</u> | 76 |
| <u>KROK 31.</u> | |
| <u>Dodatkowe opłaty.....</u> | 78 |
| <u>KROK 32.</u> | |
| <u>Grafika.....</u> | 78 |
| <u>CZEŚĆ III.....</u> | 81 |
| <u>Prawo w Internecie</u> | |
| <u>(radca prawny Roman Comi).....</u> | 82 |
| <u>KROK 33.</u> | |
| <u>Wykorzystanie cudzych dzieł na serwisie internetowym....</u> | 82 |

| | |
|---|----|
| <u>KROK 34.</u> | |
| <u>Ochrona swoich dzieł bezpłatnie udostępnianych na własnym serwisie internetowym.....</u> | 85 |
| <u>KROK 35.</u> | |
| <u>Ochrona praw autorskich dzieł udostępnianych odpłatnie...</u> | 86 |
| <u>KROK 36.</u> | |
| <u>Całościowe zabezpieczenie prawne serwisu internetowego.....</u> | 88 |
| <u>KROK 37.</u> | |
| <u>Odpowiedzialność osoby (fizycznej lub prawnej) świadczącej usługi drogą elektroniczną.....</u> | 90 |

Funkcjonalność

Dlaczego zasady przedstawione poniżej są tak ważne dla Twojego biznesu w Internecie?

80% stron internetowych stosuje w gruncie rzeczy te same zasady projektowania. Stanowią one STANDARD. Nieprzestrzeganie tych zasad oznacza ryzyko niezrozumienia i utratę klienta.

Ustalanie własnych reguł gry na stronie jest BARIERĄ przed korzystaniem z niej. Użytkownik Internetu pragnie szybko zaspokoić swoje potrzeby i nie ma czasu ani ochoty przyswajając sobie nowych zasad. Jeżeli jednym kliknięciem myszy może przejść na prostszą w obsłudze stronę Twojej konkurencji, NA PEWNO to zrobi.

Według Jakoba Nielsena, światowej rangi eksperta w dziedzinie *webusability*, funkcjonalność to cecha jakości związana z tym, jak coś jest łatwe w użyciu. Oznacza to, jak szybko użytkownik nauczy się z tego czegoś korzystać, jak efektywny jest podczas takiego używania, na ile jest to pozbawione błędów oraz jak bardzo użytkownicy lubią z tego czegoś korzystać.¹

¹ Nielsen J., Loranger H., *Optymalizacja funkcjonalności serwisów internetowych*, Gliwice 2007.

3 argumenty za przestrzeganiem standardów:

- Klient intuicyjnie wie, jak poszczególne elementy działają i gdzie się znajdują.
- Wie, jak ich używać, by osiągnąć swój cel.
- Nie będzie marnował czasu ani nie będzie się stresował nieprzewidzianymi trudnościami.

W konsekwencji: użytkownik będzie bardziej skłonny korzystać z Twojego serwisu, dokona więcej transakcji z Tobą i poleci Twój serwis znajomym, współpracownikom, przełożonym.

Skąd to wiemy?

Zgodnie z badaniami Norman Nielsen Group, prestiżowej jednostki badawczej, podwojenie *webusabilty*, czyli funkcjonalności serwisu internetowego, prowadzi do:

- Średnio **87% wzrostu sprzedaży / stopy konwersji** użytkowników na klientów;
- Średnio **96% wzrostu ruchu na stronie / liczby odwiedzin**;
- Średnio **223% wzrostu użycia pożądaných funkcji strony**.²

² Nielsen J., Berger J.M., Gilutz S., *Usability Return on Investment (ROI)*, 3 Edition, NNG.

Czy jest to dla Ciebie wystarczający powód, by zapoznać się z zasadami publikacji „Usprawnij swój serwis internetowy i zwielokrotnij zyski!”?

Na kolejnych stronach znajdziesz 21 Kroków, które prowadzą do potężnego zwiększenia funkcjonalności Twojego serwisu internetowego, czyli do wzrostu liczby klientów i zysków przez niego generowanych.

Pamiętaj: usprawnianie funkcjonalności serwisu internetowego to proces ciągły. Stosując poniższe zasady, gwarantujesz sobie stały rozwój i przewagę nad konkurencją.

KROK 1. **Pierwsze wrażenie, ostateczna decyzja**

Masz tylko jedną szansę zdobycia nowego klienta. Jest to pierwsza wizyta użytkownika na Twojej stronie. Ona decyduje o tym, czy klient na niej pozostanie i będzie powracał, ale także przesądza o tym, że już nigdy na nią nie wróci.

Zwróć uwagę, że statystycznie 60%³ pierwszych wejść na serwis internetowy odbywa się poprzez różne podstrony serwisu, nie tylko stronę główną. Najprawdopodobniej dotyczy to również Ciebie.

³ Nielsen J., Loranger H., op. cit.

Nie możesz zakładać, że użytkownik odwiedzi Cię, przechodząc przez główne wejście – stronę główną. Pamiętaj, że może wejść do Ciebie „każdym oknem”, czyli przez każdą podstronę. Dlatego też nie ma czegoś takiego jak „strona startowa”. Klienci startują z różnych stron.

Jeżeli zaakceptowałeś powyższą prawdę, poniżej znajdziesz 3 elementy, które ZAWSZE muszą być widoczne na KAŻDEJ podstronie.

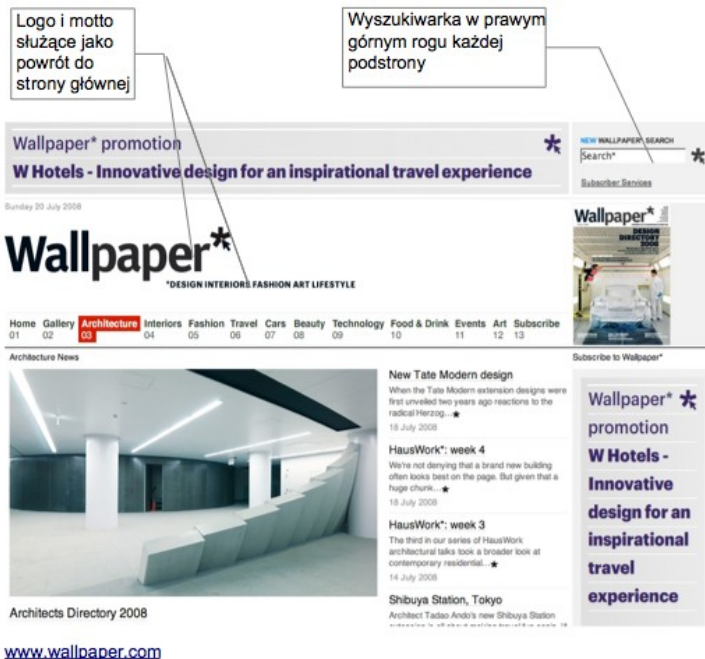
- Logo i motto przewodnie Twojej firmy w lewym górnym rogu na stronie głównej i każdej podstronie.
- Bezpośredni odnośnik do strony głównej ze wszystkich podstron.
- Wyszukiwarka w prawym górnym rogu obowiązkowo na stronie głównej i najlepiej na każdej podstronie (więcej o wyszukiwarkach w Kroku 9. „Wyszukiwarka wewnętrzna”).

Przykłady dobrego motto serwisu internetowego:

- Helion.pl: *Informatyka w najlepszym wydaniu*
- Wallpaper.com: *Design Interiors Fashion Art Lifestyle*
- Merlin.pl: *Sklep z wyobraźnią*

Jak brzmi motto Twojej firmy, tłumaczące odwiedzającym, co proponujesz?

Oto przykład serwisu internetowego, na którym poprawnie zastosowano wszystkie trzy elementy (logo i motto, odnośnik do strony głównej, wyszukiwarkę):



www.wallpaper.com

Powyższe elementy (logo i motto, odnośnik do strony głównej, wyszukiwarka) gwarantują użytkownikom intuicyjne odnalezienie się na każdej podstronie, na której wylądowali. Widząc je, użytkownicy nie będą się czuli zagubieni w i tak przecież nowym dla nich miejscu.

Jeżeli użytkownik wszedł na Twoją stronę, od tego momentu masz 30 sekund na przekazanie mu trzech ważnych informacji.

Dlaczego tylko 30 sekund? Właśnie tyle czasu człowiek średnio poświęca na zrozumienie, na jakiej stronie się znalazł.

3 cele w 30 sekund:

- Uzyskanie informacji, na jaką stronę przybył.
- Ustalenie, jakie korzyści oferuje strona.
- Rozpoznanie możliwości wyboru i odnalezienia interesujących części serwisu.

Skoro 60% wejść ma miejsce przez podstrony, to nadal około 40% przypada na stronę główną. Pamiętaj: „strona „główna”, nie strona „wejściowa” ani „startowa”.

Oprócz powyższych zadań, jakie musi spełniać strona główna, jest jeszcze jeden strategiczny aspekt wyróżniający ją od pozostałych podstron.

Strategiczny cel strony głównej:

- Skuteczne kierowanie klientów w interesujące ich rejony Twojego serwisu.
- Im bardziej komunikatywna jest Twoja strona główna, tym większe tworzysz szanse, że użytkownik odnajdzie to, co go interesuje i zdecyduje się, żeby wejść głębiej, czyli na podstrony.
- Dlatego też tak ważna jest architektura menu, o której się dowiesz w następnym kroku.

KROK 2. **Architektura nawigacji**

To, jak zaprojektujemy nawigację po serwisie, ma być dla użytkowników proste w obsłudze. W przeciwnym wypadku bez skrupułów opuszczą oni Twój serwis internetowy.

Jaki projekt jest najlepszy? Mamy dwa podstawowe rozwiązania do wyboru:

- Menu nawigacyjne górne poziome
- Menu nawigacyjne lewe pionowe

Górne poziome menu stosujemy, gdy posiadamy ograniczoną ilość kategorii, której nie zamierzamy powiększać. Maksymalna ilość ikon to 10.

Jeżeli natomiast ilość oferowanych kategorii produktów / usług czy informacji jest większa albo będzie wzrastać, najlepszym rozwiązaniem jest menu pionowe.

Pozostaje jednak pytanie: z lewej czy z prawej strony?

Zapamiętaj: funkcjonalny serwis to taki, który jest intuicyjny i pokrywa się z naturalnymi skłonnościami użytkowników. Skoro człowiek czyta od lewej strony do prawej, jego wzrok w sposób naturalny ląduje z lewej strony strony. Zatem menu powinno być umieszczone po lewej stronie.

Obecnie popularną metodą badań zachowań użytkowników sieci jest tzw. *eye-tracking*, czyli śledzenie wzroku.

Badania, m.in. prowadzone przez światowego lidera funkcjonalności, Norman Nielsen Group, pokazują, że wędrówka oczami po stronie internetowej ma kształt litery **F**. Co to znaczy?

Użytkownik strony internetowej ogarnia wzrokiem logo, nagłówek, pierwsze kilka linii tekstu i dalej skanuje stronę wzdłuż lewego marginesu pionowo w dół.

Na rysunkach zwróć uwagę, jak mały stopień uwagi zostaje poświęcony prawej stronie ekranu. Dlatego też zasadne jest umieszczenie poziomej belki menu lub menu wzdłuż lewego marginesu.

USPRAWNIJ SWÓJ SERWIS... — darmowy fragment — [kliknij po więcej](#)
Funkcjonalność

Pola czerwone
oznaczają miejsca
największego
zainteresowania
użytkowników.



www.useit.com

www.useit.com

2 rodzaje menu, poziome
górne ma określoną ilość
ikon, lewe boczne pozostawia
miejsce na kolejne opcje.

Top10tastes

YOUR **BEST** CHOICE ENGINE

NEWS ZEGARKI BIŻUTERIA FASHION GADŻETY **AUTO-MOTO** WNĘTRZA NIERUCHOMOŚCI

·PORSCHE
·ASTON MARTIN
·AUDI
·FERRARI
·MASERATI
·LAMBORGHINI
·Skuoter VESPA
·Vespa LXV
·Vespa LX
·Vespa S

Czy chcesz co 2 tygodnie otrzymywać najciekawszy artykuł, zaproszenia na wyjątkowe wydarzenia i wyselekcjonowaną ofertę Top10tastes?
Wpisz swoje imię i e-mail.

Imię E-Mail

Tutaj znajdziesz najnowsze modele luksusowych aut. Umów się na jazdę próbną lub na spotkanie z dealarem i ciesz się profesjonalnym serwisem i radą.



Aston Martin Vantage V8
Carmile ul. Bokserska 64, Warszawa

cena : 475,000,-PLN



Audi R8 4.2 FSI Quattro
Carmile ul. Bokserska 64, Warszawa

cena : 540,000,-PLN

www.top10tastes.com

www.top10tastes.com

| | | |
|--|---------|---------|
| Jakie menu jest najlepsze dla Twojego serwisu? | PIONOWE | POZIOME |
|--|---------|---------|

KROK 3. Podróż po Twojej stronie

W poruszaniu się po stronie Twojej firmy obowiązuje Zasada 3S:

Nawigacja ma być:

- Statyczna
- Spójna
- Samoobsługowa

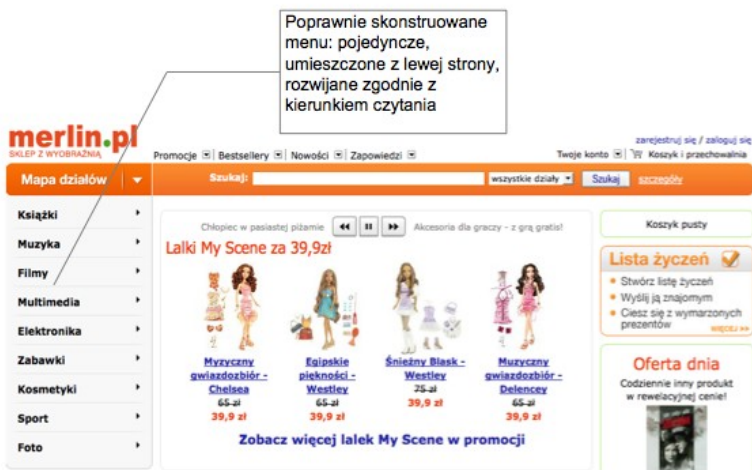
Statyczność oznacza, że:

- Logo i menu nawigacyjne są widoczne zawsze w tym samym miejscu.
- Menu nawigacyjne nie wymaga najeżdżania kursorem myszy ani żadnej innej czynności, aby je zobaczyć.
- Ani logo, ani menu nawigacyjne nie poruszają się, nie przewijają, nie mrugają, nie migają ani nie są animowane w żaden inny sposób.

Spójność oznacza, że:

- Menu nawigacyjne jest dostępne na górnym poziomym pasku LUB na lewym pionowym pasku.

- Menu nawigacyjne nie jest zdublowane w kilku miejscach.
- Po najechaniu na menu nawigacyjne kursorem menu nie zakrywa istotnych treści ani innego menu.



www.merlin.pl

www.merlin.pl

Samoobsługowość oznacza, że:

- Wszystkie elementy nawigacyjne opisane są w sposób maksymalnie zrozumiały, prosty i opisowy.
- Użytkownik nie traci czasu na poszukiwanie pomocy poza serwisem internetowym, tzn. u obsługi telefonicznej, informatyka, kaligrafa, językoznawcy.

Najlepszą strategią dla Twojej firmy w sieci jest upewnienie się, że nazwy elementów nawigacyjnych jasno opisują, co się pod nimi kryje.

| Przykład błędnych nazw | Przykład poprawnych nazw |
|-------------------------------|---------------------------------|
| Poznaj nas | O nas |
| Dla ciebie | Zaloguj |
| Napisz do nas | Kontakt |
| Zastosuj | Wyślij formularz |

Pamiętaj: użytkownik prędzej opuści Twój serwis, niż będzie tracił czas na szukanie pomocy na zewnątrz serwisu.

| | | |
|--|-----|-----|
| Czy Twój serwis przestrzega zasady 3S? | TAK | NIE |
|--|-----|-----|

USPRAWNIJ SWÓJ SERWIS... – darmowy fragment – [kliknij po więcej](#)
Jak skorzystać z wiedzy zawartej w pełnej wersji ebooka?

Jak skorzystać z wiedzy zawartej w pełnej wersji ebooka?

Co musiałaby zawierać książka, której wartość wycenia się na ponad 300 zł? Na pewno wiedzę, dzięki której zarobisz lub zaoszczędzisz co najmniej 301 złotych. A co powiesz na fakt, że masz szansę poznać w całości publikację, dzięki której zarobisz lub zaoszczędzisz od 2 do 20 tysięcy złotych?

<http://usprawnij-swoj-serwis.zlotemysli.pl/>

**Jeśli wdrożysz w życie tę wiedzę, zwiększysz liczbę
swoich klientów oraz zyski. Albo zwrócimy Ci
pieniądze.**



Polecamy także poradniki

Jak zdobyć popularność i zjednać sobie wyszukiwarki – Emilia Jedamska



Wiedza która zawarta jest w tej książce to esencja tego, co na temat marketingu internetowego i skutecznego pozycjonowania wiedzą najwięksi **światowi guru** w tym obszarze tacy jak: **Jay Abraham, Stephen Pierce, Alexandria Brown, Jakob Nielsen, Catherine Seda, Seth Godin**.

Książka ta to druga część kompletnego poradnika pt. „**Niezawodne strategie wygrywania w sieci**”. Jeżeli myślisz poważnie o zwiększeniu dochodów w Internecie oraz chcesz zadbać o każdy szczegół, który wpłynie na sukces Twojego e-biznesu, zdobądź kompletną wiedzę.

Pierwsze miejsce w wyszukiwarkach – Arkadiusz Podlaski



Czy chcesz, aby Twoja strona przyciągnęła więcej użytkowników i zyskała na popularności...?

Ta książka jest przede wszystkim dla **wszystkich tych osób**, które chcą przyciągnąć na swoją stronę więcej odwiedzających i to niezależnie od tego, czy mają to być klienci, czy polecasz produkty w programie partnerskim, czy chcesz przyciągnąć zapaleńców, którzy również interesują się Twoim hobby.

Bardzo dobrze przygotowana publikacja, wiele cennych informacji o których nie miałam pojęcia. Pozostaje mi zatem podziękować za książkę i życzyć powodzenia przy kolejnych tego typu drukach! Kupię z pewnością!

Aleksandra N. – marketing, freelance, www