



# WEB A UX

VIKMB64

Markéta  
Bartoníčková

[363689@mail.muni.  
cz](mailto:363689@mail.muni.cz)



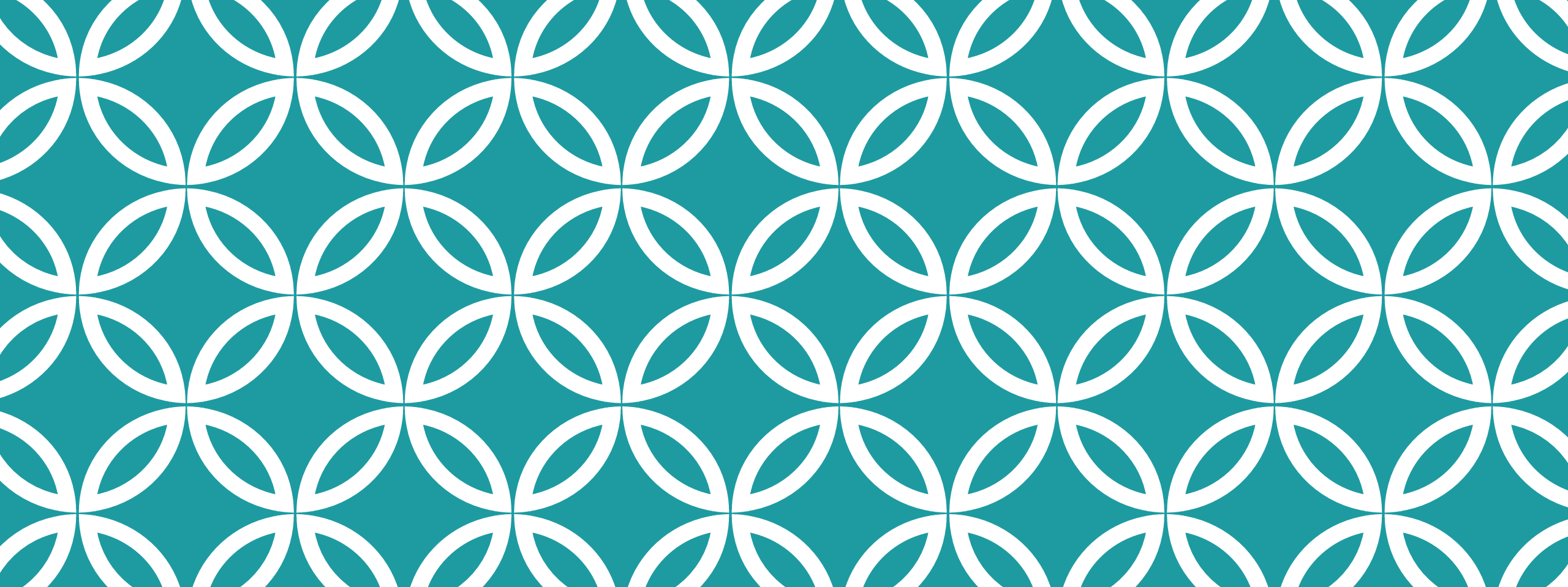
ZPÁTKY KE STRATEGII |

# BICHLE.CZ

- Co děláme?
- Proč?
- Koho by to mělo zajímat? (Kdo je naše cílovka?)
- Jaký je její nákupní cyklus?
- Co chce v jednotlivých fázích slyšet?
- Jaké kanály v jakých fázích použijeme?

# ÚISK

- Co děláme?
- Proč?
- Koho by to mělo zajímat? (Kdo je naše cílovka?)
- Jaký je její nákupní cyklus?
- Co chce v jednotlivých fázích slyšet?
- Jaké kanály v jakých fázích použijeme?



# WEB A UŽIVATELSKÁ PŘÍVĚTIVOST |

# PROČ MUSÍTE ROZUMĚT WEBŮM

- Market'ák typicky není web developer, programátor ani kodér

## ALE

- Marketingové aktivity přivádí lidi na web
  - Market'ák tedy potřebuje webu rozumět, a to jak po stránce fungování, tak z hlediska chování návštěvníků.
- Bez funkčního webu, na kterém lidé plní předpokládané cíle, nemusí mít marketingové aktivity smysl

# POUŽITELNOST WEBU

- Web není umělecké dílo :) Web je pro firmy obchodní nástroj.
- Nejčastější funkce: chceme, aby co nejvíce návštěvníků provedlo konverzi
- Aby se to stalo, musí lidé snadno a rychle pochopit, co web nabízí.
- Web je musí bez zásadních překážek a zklamání vést k provedení konverze.
- Laicky řečeno: „Rychle jsme našli, co jsme chtěli, a koupili jsme si to.“ = **dobrá použitelnost.**
- Princip je stejný také u webů, které nic neprodávají – jen se místo nákupu jedná o jiné cíle (např. nalezení informace)

# ZÁKLADNÍ POJMY

- Použitelnost webu/stránky = jednoduchost jeho používání a snadná naučitelnost zacházení s ním.
- Přístupnost webu/stránky = vlastnost, která zajišťuje dostupnost informací na webu bez ohledu na použité zařízení, jeho nastavení a fyzický stav uživatele
- UX (User Experience) = uživatelský prožitek
- Conversion rate optimization (optimalizace konverzního poměru) = Souhrn aktivit, které mají za cíl zlepšit obchodní výkonnost či úspěšnost webu. Bez dodatečných nákladů na marketing.



# UŽIVATELÉ

- ... se na webu chovají jinak, než si majitel webu myslí.
- ... to mají v hlavě poskládané jinak než webdesignér, ayták, grafik nebo majitel firmy.
- ... web často neznají, jsou na něm poprvé, je to pro ně zcela neznámé prostředí.
- ... neznají navigaci nebo funkce, které si za dlouhá léta osvojil webmaster, marketingový tým nebo majitel firmy.
- ... nejsou ochotni na webu zdlouhavě hledat cestu k nákupu. Jiné weby jsou jen o pár kliků dál. Pokud se jim něco nelíbí nebo se na webu nevyznají, odcházejí.

# FIRMY (MAJITELÉ, ZAMĚSTNANCI)

- ... mají často velmi silný názor, jak by měl web vypadat a fungovat. Problém je, že jejich názor je většinou špatný. „Líbí/nelíbí“ není argument.
- ... mají často zkreslené názory na to, jak ostatní lidé jejich web používají – protože se ho naučili používat, i když je špatný
- ... mají tendenci mluvit do vzhledu a funkčností webu, a to mnohem více než do „vnitřností“ různých marketingových kanálů.
- Je to většinou tím, že je snazší udělat si názor na web než na marketingový kanál nebo nástroj (web „nějak vypadá“ i v očích laika, ale např. AdWords je španělská vesnice).

# JAK ZLEPŠOVAT POUŽITELNOST

- Cílem je mít web, který je pro uživatele co nejvíce příjemný, snadný k navigaci a k ovládání.
- Někdy stačí změnit několik prvků, jindy je potřeba výraznější zásah.
- V každém případě by zásahy do webu měly být prováděny **na základě racionálních úvah, ne dojmů a ad-hoc vyřčených názorů.**

# JAKÉ TYPY INFORMACÍ MÁME

## Data

- O chování lidí na webu
  - kde odcházejí,
  - kolik z nich si vloží zboží do košíku, ale nedokončí nákup,
  - kam klikají,
  - kam se dívají,
  - kam scrollují,
  - co vidí a co nevidí,
  - zda umí dokončit konverzi apod.

# JAKÉ TYPY INFORMACÍ MÁME

## Data

- Metod je mnoho:
  - analýza dat z Google Analytics,
  - nasazení nástrojů na tvorbu teplotních map a scroll map,
  - uživatelské testování (pozorování reálných lidí),
  - snímání oční kamerou, apod.

## Pohled experta

- Člověk se na základě teorie a praxe naučí identifikovat problémy i bez dat. Ale vždy je dobré lidský názor konfrontovat s daty.

# JAK VYPADÁ PROCES

- Sběr dat, interpretace, analýzy, testování
- Prioritizace změn
- Provedení změn
- Další testování, sběr dat...

# TEPLOTNÍ MAPA KLIKŮ



# TEPLOTNÍ MAPA S OČNÍ KAMEROU

**WIKIPEDIA**  
Die freie Enzyklopädie

Hauptseite Diskussion

Nicht angemeldet | Diskussionsseite | Beiträge | Benutzerkonto erstellen | Anmelden

Lesen | Quelltext anzeigen | Versionsgeschichte | Wikipedia durchsuchen

### Willkommen bei Wikipedia

Wikipedia ist ein Projekt zum Aufbau einer Enzyklopädie aus freien Inhalten, zu denen du sehr gern beitragen kannst. Seit Mai 2001 sind 2.076.952 Artikel in deutscher Sprache entstanden.

Geographie | Geschichte | Gesellschaft | Kunst und Kultur | Religion | Sport | Technik | Wissenschaft

Artikel nach Themen · Artikel nach Kategorien · Gesprochene Wikipedia · Archiv der Hauptseite

Kontakt · Preise · Statistik · Sprachversionen · Mitmachen · Mentoringprogramm

### Artikel des Tages

**Puma** war eine brasilianische Automarke. Die Fahrzeuge entstanden ursprünglich auf DKW-Vermag-Basis, wechselten nach dem Niedergang dieser Marke zu Technik von Volkswagen de Brasil und wurden in ihrer Endphase als Raubtier von General Motors hergestellt. Es gab rund 20 verschiedene Modelle, die in ihrer Grundkonstruktion alle auf ein zentrales Rahmenträger mit GFR-Karosserie basierten. Im erfolgreichsten Produktionsjahr 1973 entstanden 3595 Pumas (GM-basiert). Insgesamt wurden offiziell 21.738 Fahrzeuge gebaut. Eine andere Quelle nennt etwa 22.000 Fahrzeuge. 1996 erwarb Ford die Rechte an der Marke Puma und nutzte den Namen von 1997 bis 2002 für den Ford Puma. In den 1950er- und 1990er-Jahren versuchte Brasilien insgesamt, den Anschluss an die westlichen Industrienationen zu gewinnen. Sichtbarer Ausdruck dafür war, neben der Errichtung der damals hochmodernen Halbleiterschmelze, der Aufbau einer nationalen Automobilindustrie. Um dieses Ziel zu erreichen, wurden Koopereationen mit großen Automobilherstellern eingegangen, unter anderem mit Volkswagen. Parallel dazu wurden zur Förderung heimischer Produktionsstätten hohe Importzölle auf fertig produzierte Automobile erhoben. ... Zum Artikel ...

Archiv · Weitere ausgezeichnete und lesenswerte Artikel · RSS-feed

### Was geschah am 4. Juli?

- 1187 – In der Schlacht bei den Hörnern von Hattin unterliegt das Heer der Kreuzfahrerstaaten gegen die Truppen von Saladin.
- 1672 – Im Deutschen Kaiserreich werden Niederlassungen der Jesuiten durch das Jesuitengesetz verboten.
- 1902 – Vivekananda, hinduischer Mönch und Gelehrter, stirbt.
- 1927 – Die italienische Filmschauspielerin Gina Lollobrigida (eig. Fanfani, der Musar, Trapez, Der Glöckner von Notre Dame) wird geboren.
- 1997 – Die NASA-Sonde Pathfinder landet auf dem Mars.

Weitere Ereignisse · RSS-feed

### In den Nachrichten

Unabhängigkeitstag der USA • Busunfall auf der DAD 9 • Katar-Krise

- Die SPD-Politikerin Manuela Schwesig (die) ist zur neuen Ministerpräsidentin von Mecklenburg-Vorpommern gewählt worden.
- Der deutsche Schriftsteller Rainer Krommer wurde für ihr Lebenswerk der diesjährige Thomas-Mann-Preis zuerkannt.
- Durch einen 1:0-Sieg gegen Chile im Finale hat die deutsche Fußballnationalmannschaft erstmals den FIFA-Confed Cup gewonnen.

Weitere aktuelle Ereignisse · Wikipedia

### Kürzlich Verstorbene

- José Luis Cuevas (83), mexikanischer Künstler († 3. Juli)
- Jean Jacques Susin (83), französischer Politiker († 3. Juli)
- Paolo Villaggio (84), italienischer Schauspieler († 3. Juli)
- Chris Roberts (73), deutscher Schlagersänger († 2. Juli)
- Hans Baschang (80), deutscher Maler († 24. Juni)

Weitere kürzlich Verstorbene

### Schon gewusst?

- Die „Kohlerkirche“ der Zechen Georgas acht dient gelegentlich als illegaler Abenteuerspielplatz.
- In der Goanese-Serie Muzik Komban Musazier geht eine außerordentliche Handlieferrantin immer wieder in Schären.
- Giovanni de' Medici war der erste seiner Art auf amerikanischem Boden.
- Der Parco Giardino Sigurta südlich des Gardasees ist einer der schönsten Landschaftsgärten Italiens.

Weitere neue Artikel · Weitere Schon-gewusst-Artikel

### Schwesterprojekte

Meta-Wiki – Koordination | Commons – Medien | Wiktionary – Wörterbuch | Wikibooks – Lehrbücher | Wikiquote – Zitate | Wikiversity – Lernplattform | Wikisource – Quellen | Wikinews – Nachrichten | Wikidata – Wissensdatenbank | Wikivoyage – Reiseführer

Diese Seite wurde zuletzt am 11. Juni 2017 um 13:10 Uhr bearbeitet.

Abmischen

Der Text ist unter der Lizenz „Creative Commons Attribution/Share Alike“ verfügbar; Informationen zu den Urhebern und zum Lizenzstatus eingebundener Mediendateien (etwa Bilder oder Videos) können im Regelfall durch Anklicken dieser abgerufen werden. Möglicherweise unterliegen die Inhalte jeweils zusätzlichen Bedingungen. Durch die Nutzung dieser Website erklären Sie sich mit den Nutzungsbedingungen und der Datenschutzrichtlinie einverstanden. Wikipedia ist eine eingetragene Marke der Wikimedia Foundation Inc.

Datenschutz | Über Wikipedia | Impressum | Entwickler | Stellungnahme zu Cookies | Mobile Ansicht

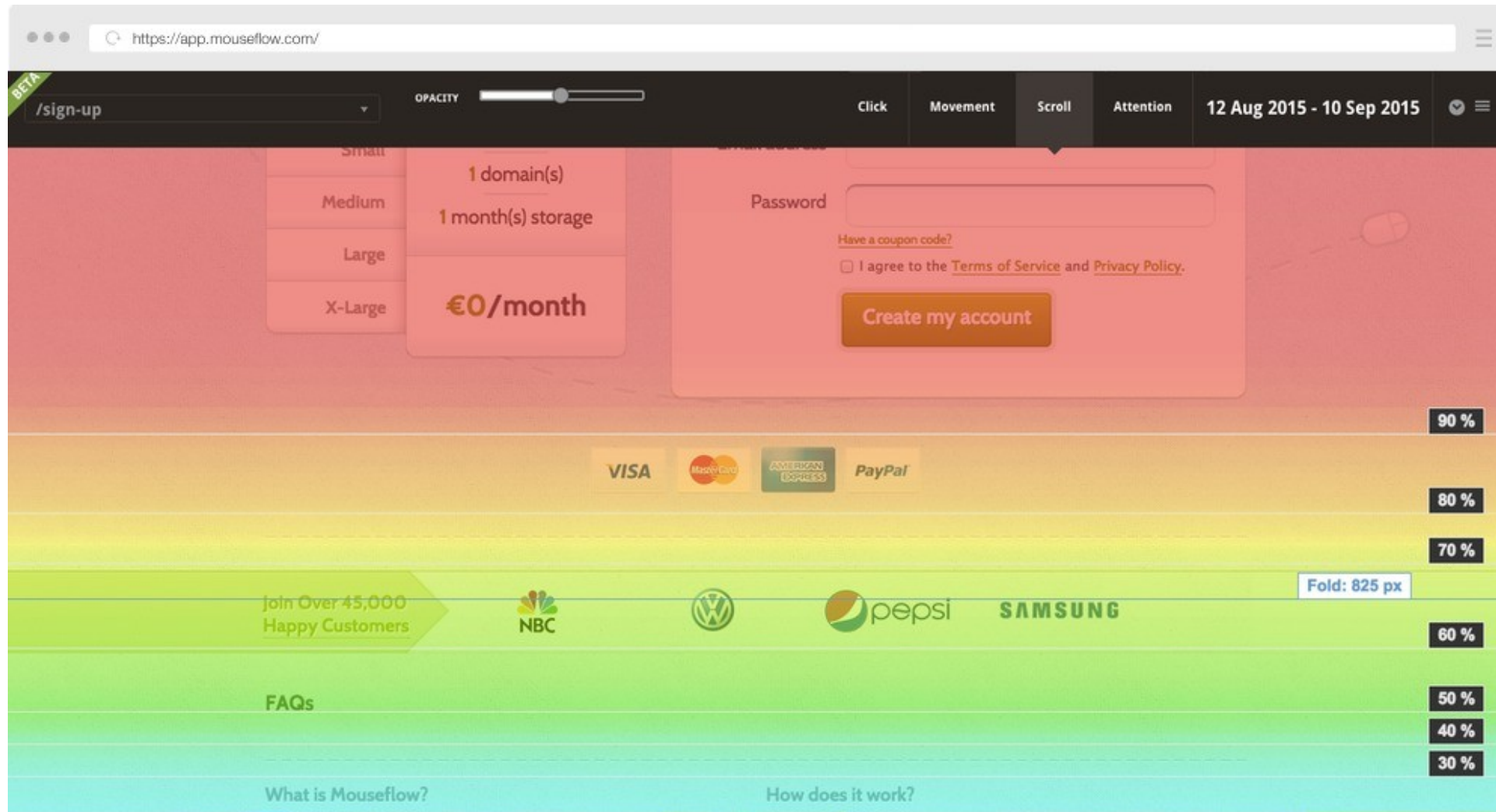
WIKIPEDIA ist ein Projekt der Wikimedia Foundation



# F-SHAPE

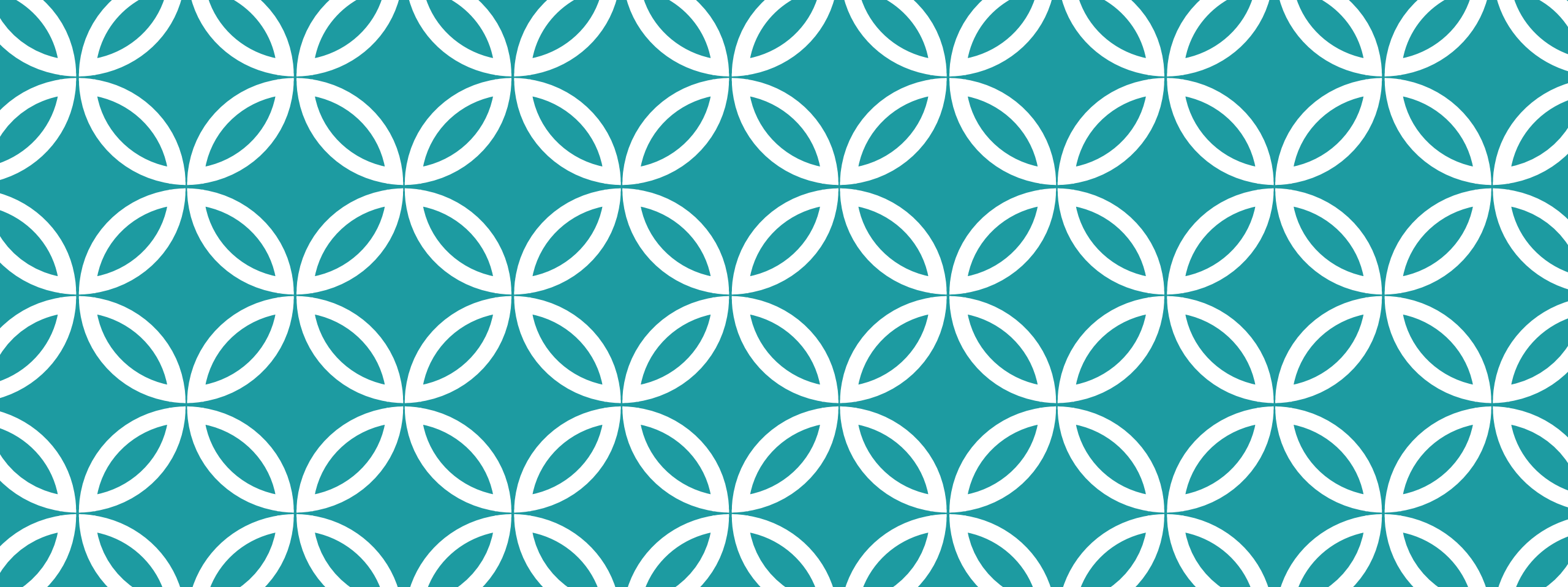


# SCROLL MAP



# PŘÍKLADY PROBLÉMOVÝCH PRVKŮ

- Nelogické ovládací prvky
- Malé ovládací prvky na mobilu (uživatel se na ně netrefí prstem)
- Malé nadpisy
- Fotka produktu v malém rozlišení
- Flash, motion grafika (hlavně kvůli mobilům)



# OPTIMALIZACE KONVERZNÍHO POMĚRU



# CRO

- = Conversion rate optimization = optimalizace konverzního poměru
- Konverzní poměr = počet návštěv / počet konverzí
- Cílem je zvýšit počet konverzí při zachování počtu návštěv webu
- Proč? Při stejných nákladech na marketing vyděláte více
- Co se řeší
  - Konverzní (nákupní cesta)
  - Průchod košíkem
  - Dokončení objednávky

# PŘÍKLADY PROBLÉMOVÝCH PRVKŮ

- Modré nákupní tlačítko na modrém podkladu
- Zbytečně moc polí ve formuláři
- Špatná validace polí ve formuláři
- Nemožnost vyplnit pole na mobilu
- Chybějící hláška, která potvrzuje úspěšné odeslání formuláře

FREE DELIVERY WORLDWIDE

£9.95 - UNLIMITED NEXT DAY DELIVERY FOR 1 YR  
UK ONLY (EXC. NORTHERN IRELAND)

10% STUDENT DISCOUNT

Home > Abandon Ship T-Shirt with Seeing Eye Print

Back to Men



### Abandon Ship T-Shirt with Seeing Eye Print

\$41.56

FREE SHIPPING WORLDWIDE

Out Of Stock

**INFO & CARE** DELIVERY RETURNS

**ABOUT ME**  
100% Cotton

**SIZE & FIT**  
Model's height: 177/183 cm  
Model is wearing: Size Medium

This style comes in a regular fit which fits true to size.

**LOOK AFTER ME**  
Machine wash according to instructions on care label  
Product Code: 291229

Tweet Pin It Like 5 Send

#### COMPLETE THE LOOK



View \$74.81

ASOS \$19.95  
Now \$6.65

#### WE RECOMMEND

1-4 of 16



## ABOUT YOU



1

About you

2

Billing

3

Delivery

4

Payment

5

Confirm & Pay

First Name

Last Name

Email

We'll send your order confirmation here

Confirm Email

Password

6 characters or longer with at least 1 number

Confirm Password

Date Of Birth  January

Gender  Please select your gender We'll tailor your experience for you

# PŘÍKLADY PROBLÉMOVÝCH PRVKŮ

- Modré nákupní tlačítko na modrém podkladu
- Zbytečně moc polí ve formuláři
- Špatná validace polí ve formuláři
- Nemožnost vyplnit pole na mobilu
- Chybějící hláška, která potvrzuje úspěšné odeslání formuláře



# Vítejte, nakupujete u nás poprvé?

Registrujte se a získáte řadu výhod. Váš další nákup u nás bude brnkačka.

**E-mail**

marketabartonickova@seznam.cy

**Heslo**



Prohlašuji, že jsem se seznámil se [Zásadami zpracování osobních údajů](#) i s [obchodními podmínkami](#) a chci se zaregistrovat a vstoupit do VIP programu.

**Registrovat se a pokračovat**

[Pokračovat bez registrace](#)

## Adresa

### Ulice a číslo\*

Krásná



### Město nebo obec\*

1234



### PSC\*

abcde



Česko

**Zboží chci doručit na jinou adresu**

# VŠECHNO ŠPATNĚ (ALE FUNGUJE TO)

The screenshot shows the homepage of LINGSCARS.com, which is set against a vibrant, multi-colored paisley background. The website layout includes a top navigation bar with the company logo and a tagline. A central video player features a woman on a motorcycle, with a quote from The Guardian below it. A sidebar on the left provides a menu and a 'CARS A-Z' section with a green arrow pointing down. The main content area is divided into several promotional boxes for car leasing deals on various models like the Honda Jazz, Skoda Octavia, and Suzuki Swift, each with a 'RENT NEW' price and a '3+35' or '3+23' badge. A 'PLAY QUIZ!' box is also visible on the right side.

**LINGSCARS.com**  
Leader of the Pack - Guardian, UK fav car leasing co from Newcastle!  
Contract hire cars from Ling Valentine, LINGSCARS is the UK's favourite car leasing website - On 2016 I leased over £85 million in cars! (RRP)

**I AM LING YOU CAN TRUST ME**  
Menu  
Home  
Cars  
Customers  
About Ling  
Fun stuff  
Free stuff  
Live staff

**CARS A-Z**

**ABARTH**  
124 Spider Convertible  
595 Convertible  
595 Hatchback  
695 Convertible  
695 Hatchback

**ALFA ROMEO**  
Giulia Saloon  
Giulietta  
Stelvio Estate

**AUDI**  
A1 Sportback  
A3 Saloon

**MY BEST SELLING CAR LEASING DEALS!**  
JAZZ IT UP! CZECH GOLF! SELLS FAST!

Model	Price (rent new)	Leasing Deal
Honda Jazz	£164/mth	3 year cheap car leasing (3+35)
Skoda Octavia	£167/mth	2 year cheap car leasing (3+23)
Suzuki Swift	£173/mth	3 year cheap car leasing (3+35)

**PLAY QUIZ! WIN A WAHI MUG**  
CLICK HERE!

**Leader of the Pack**  
"[Ling Valentine is] Britain's **BIGGEST** individual seller of new cars."  
February 2017 **theguardian**

**"Believe it or not, this Gateshead-based website, featuring Mrs Ling jiggling on her motorbike, is one of the biggest online drivers of car sales in Great Britain"** 25th July 2017  
4 News

## Podmínky použití

My jsme:

Global Distribution Solutions LLC  
Wells Fargo Tower  
2200 Concord Pike, Wilmington DE 19803  
United States of America  
Skype: gds-usa  
Email: customer-support@gds-usa.world

Vítejte v naší on-line parfumerii, Váš spolehlivý internetový obchod. Prostudujte si, prosíme, základní pravidla, kterými se vy, zákazníci vodíte při používání našeho internetového obchodu. Upozorňujeme, že Vaše používání našeho internetového obchodu je bezpodmínečnou smlouvou, že budete sledovat povinnosti z těchto Podmínek použití. Náš internetový obchod si vyhrazuje právo aktualizovat nebo změnit tyto podmínky kdykoli, bez upozornění. Vaše používání našich webových stránek po takových změnách představuje bezpodmínečný souhlas, že budete sledovat povinnosti těchto Podmínek použití, proto je prostudujte do detailů.

O nás

Šokují Vás obrovské ceny Vašich oblíbených designérských parfémů? Internetový obchod je tady, aby vyřešil všechny tyto problémy.

Expert pro šetření

Kompletní nabídka byla vytvořena, aby splnila všechna Vaše očekávání a zároveň ušetřila peníze. Přinášíme fenomenální nabídku, kterou pravidelně aktualizujeme podle preferencí zákazníků a kterou definujeme podle trhu.

# ZÁKLADNÍ POUČKY

- Rozmístění prvků na stránce, jak je uživatel zvyklý
  - Logo vlevo nahoře, proklik vede na homepage
  - Kontakt v záhlaví
  - Přihlášení / registrace / nákupní košík vpravo v záhlaví
  - Vyhledávací pole v záhlaví s tlačítkem Hledat

# ROZMÍSTĚNÍ PRVKŮ

VELKÉ PODZIMNÍ SLEVY <sup>AŽ</sup> -50% NOVINKY KAŽDÝ DEN

CHCI ZAHŘÁT

EXPRESNÍ DOPRAVA

GARANCE NEJLEPŠÍ CENY

+420 606 723 678 PO-PÁ 9-18

ZOOT.

Kdo hledá, najde



Registrace | Přihlášení | Moje přání

Váš košík zeje prázdnou.

ŽENY | MUŽI | DĚTI | BYDLENÍ A DESIGN | PRÁVĚ DORAZILO | VÝPRODEJ | ZNAČKY | PLUS SIZE | O ZOOTU

Platí  
DO 14.10.

VELKÉ PODZIMNÍ SLEVY  
AŽ  
**-50%**  
NA BOTY

(BO)TY CHCI

UŽ JE NEZMEŠKÁTE!

# ZÁKLADNÍ POUČKY

- Jednotnost napříč celým webem
  - Menu vypadá na všech stránkách stejně
  - Konverzní cesta se vyznačuje stejnou barvou
  - Stejně prvky (barvy, tvar tlačítek)

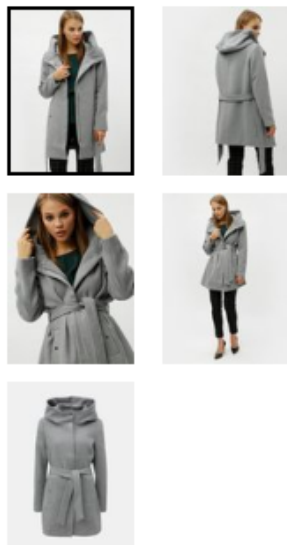
ZOOT.

Kdo hledá, najde



Registrace | Přihlášení | Moje přání

Váš košík zeje prázdnou.

[∞](#) | [ŽENY](#) | [MUŽI](#) | [DĚTI](#) | [BYDLENÍ A DESIGN](#) | [PRÁVĚ DORAZILO](#) | [% VÝPRODEJ](#) | [ZNAČKY](#) | [PLUS SIZE](#) | [O ZOOTU](#)[ŽENY](#) > [Kabáty](#) > Šedý zimní žíhaný kabát s příměsí vlny VERO MODA Liva

VERO MODA

## Šedý zimní žíhaný kabát s příměsí vlny VERO MODA Liva

BESTSELLER

**2 399 Kč** [Expresní doprava na Výdejny](#)

S

[Jakou velikost?](#) Objednejte a **zítra v 10:00** to [můžete mít](#) na Výdejně radosti.**PŘIDAT DO KOŠÍKU** [Přidat do přání](#)

Na velikosti záleží! Vyberte si prosím tu vaši.



Expresní doprava



Vrácení zdarma do 90 dnů



Vyzkoušení zdarma na Výdejně radosti




 **A je to v košíku!**



**Šedý zimní žihaný kabát s příměsí vlny VERO MODA Liva**

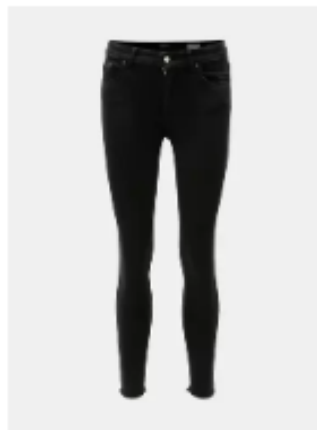
Cena: **2 399 Kč**

Velikost: **S**

Rezervováno ještě **29:53** 

**PŘEJÍT DO KOŠÍKU**

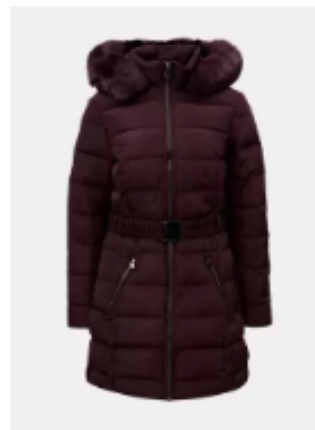
**Doplňte se**



**ONLY**  
Černé skinny fit džín...  
**1 199 Kč**



**Dorothy Perkins**  
Černé kotníkové bot...  
**1 549 Kč**



**Dorothy Perkins**  
Vínový zimní prošív...  
**2 099 Kč**



**VERO MODA**  
Vínová halenka s dl...  
**649 Kč**

ZOOT.

Kdo hledá, najde



Registrace | Přihlášení | Moje přání

V košíku máte zboží za **2 399 Kč** [∞](#) | [ŽENY](#) | [MUŽI](#) | [DĚTI](#) | [BYDLENÍ A DESIGN](#) | [PRÁVĚ DORAZILO](#) | [% VÝPRODEJ](#) | [ZNAČKY](#) | [PLUS SIZE](#) | [O ZOOTU](#)**1 KOŠÍK** > **2 PŘIHLÁŠENÍ** > **3 DOPRAVA A PLATBA** > **4 KONTAKT** Objednejte a **zítra v 10:00** to můžete mít.

Šedý zimní žíhaný kabát s příměsí vlny VERO MODA Liva

S

2 399 Kč

-

1

+

2 399 Kč

Podržíme vám to ještě **29:37** [Přidat do přání](#)

Dárkový / slevový kód

Vložte váš kód

UPLATNIT

**Celkem (1 ks)**Včetně DPH **2 399 Kč**[← zpět k výběru](#)**POKRAČOVAT V OBJEDNÁVCE >**

## Kdo si pro radost přijde?

### Váš e-mail

marketabartonickova@gmail.com

Na jaký e-mail vám můžeme poslat potvrzení objednávky?

Zdá se, že už u nás máte účet, vzpomínáte si? [Přihlaste se](#) a urychlíte vyplnění údajů.

### Váš telefon

+420 728 014 956|

Ověřeno

Na jaké číslo vám můžeme poslat SMS, že radost už čeká?

### Jak se jmenujete?

### Jaké je Vaše příjmení?

### Poznámka k objednávce

## V košíku máte



Šedý zimní žilhaný kabát s příměsí vlny VERO MODA Liva

S

2 399 Kč



Pošleme vám na Výdejnu

Solniční 631/13, 602 00 Brno

ZDARMA



Osobně na Výdejně radosti

Platit můžete hotově nebo kartou.

Včetně DPH

**2 399 Kč**

[< Zpět k dopravě a platbě](#)

**ODESLAT OBJEDNÁVKU >**

Kliknutím na „ODESLAT OBJEDNÁVKU“ zároveň souhlasíte s našimi [obchodními podmínkami](#) a potvrzujete, že jste se seznámili s [informacemi o zpracování osobních údajů](#).



# NEJDE JEN O DESIGN

- Technické problémy
- Funkční prvky webu
- Informační architektura – uspořádání prvků na webu
- Prvky jiného typu
- Pokud je např. informace o výši poštovného uvedena až v posledním kroku nákupu (a poštovné je z hlediska návštěvníků neobvykle vysoké), může to podstatnou část lidí odradit od dokončení objednávky.

# ZDROJE

Praktický průvodce k bestselleru *Webdesign: Nenutte uživatele přemýšlet!*

## Steve Krug Nenutte uživatele přemýšlet!

TESTOVÁNÍ  
POUŽITELNOSTI?



Praktický průvodce  
testováním a opravou chyb  
použitelnosti webu

TAKŽE  
NAD ČÍM TĚB  
PŘEMÝŠLÍTE?



Otestujte si **sami** použitelnost svého webu!

