

# WEB A UX

ISKM50

Markéta Bartoníčková

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

+420 728 014 956

# ZÁKLADNÍ POJMY

- **Použitelnost webu** = jednoduchost jeho používání a snadná naučitelnost zacházení s ním
- **Přístupnost webu** = dostupnost informací na webu bez ohledu na použité zařízení, jeho nastavení a fyzický stav uživatele
- **UX (User Experience)** = uživatelská přívětivost
- **CRO (Conversion Rate Optimization)** = optimalizace konverzního poměru) = souhrn aktivit na zlepšení obchodní výkonnosti či úspěšnosti webu

# POUŽITELNOST WEBU

- Web není umělecké dílo, ale obchodní nástroj.
- Nejčastější funkce: chceme, aby co nejvíce návštěvníků provedlo konverzi.
  - => Lidé musejí 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 i u webů, které nic neprodávají – jen se místo nákupu jedná o jiné cíle (např. nalezení informace).

# PROČ MUSÍTE ROZUMĚT WEBŮM

- Marketák typicky není web developer, programátor ani kodér.

ALE

- Marketingové aktivity přivádějí lidi na web.
  - Marketák potřebuje webu rozumět, jak po stránce fungování, tak z hlediska chování návštěvníků.
- Bez funkčního webu, na kterém lidé plní předpokládané cíle, nemusí mít marketingové aktivity smysl.

# 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 neznají, jsou na něm poprvé, je to pro ně 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 silný názor, jak by měl web vypadat a fungovat.  
Problém je, že jejich názor je většinou špatný. „Líbí/nelíbí“ není argument.

- ... mají 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.

Je snazší udělat si názor na web než na marketingový kanál nebo nástroj (web „nějak vypadá“ i v očích laika, ale např. Ads je španělská vesnice).

# JAK ZLEPŠOVAT POUŽITELNOST

- Cílem je mít web, který je pro uživatele co nej příjemnější, 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**

- Analýza dat z Google Analytics
- Nasazení nástrojů na tvorbu teplotních map a scroll map
- Uživatelské testování (pozorování reálných lidí)
- Snímání oční kamerou

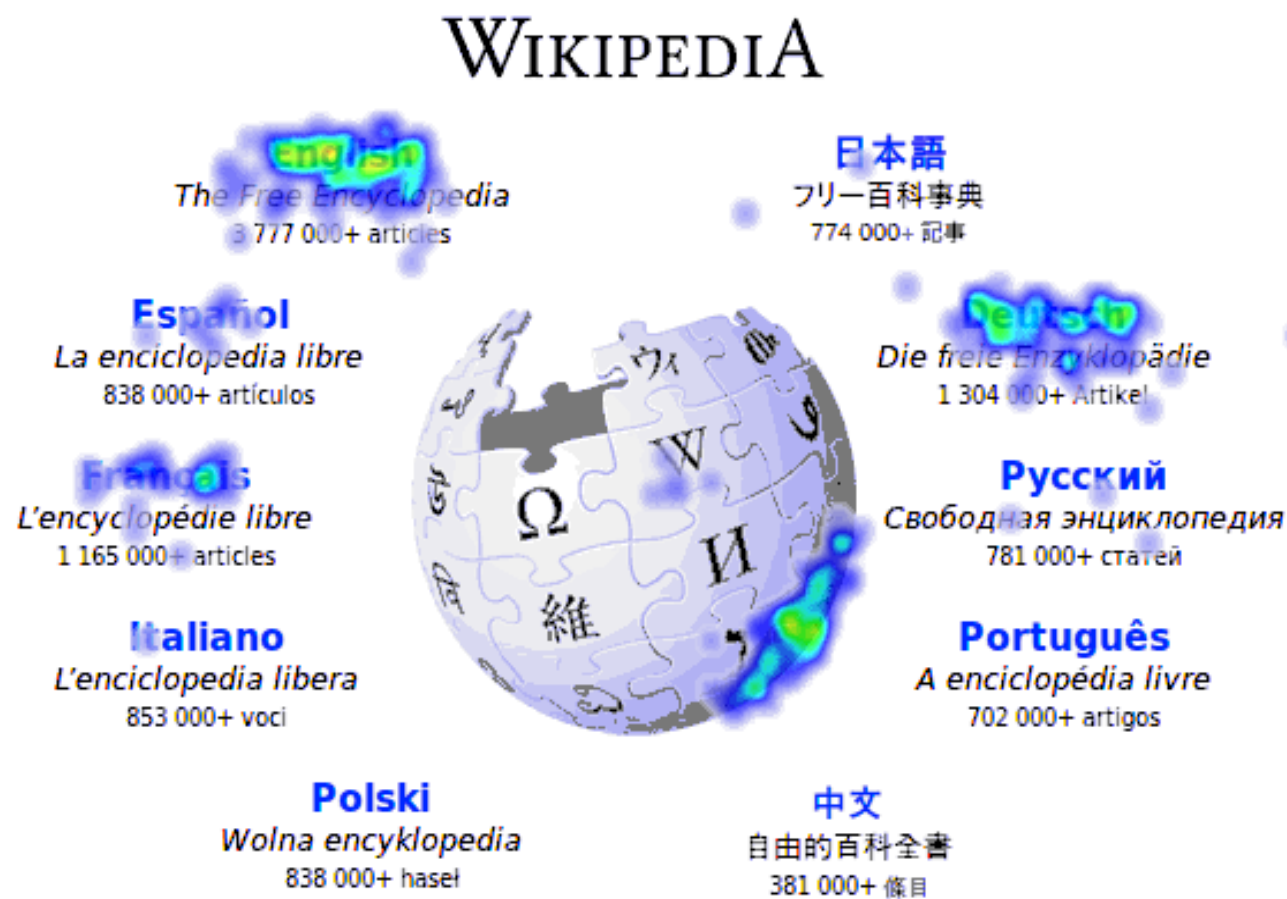
## **Pohled experta**

- 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-Vergas-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 erprobtesten 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 1960er-Jahren versuchte Brasilien trotz des Anschlusses an die westlichen Industrienationen zu gewinnen. Sichtbarer Ausdruck dafür war, neben der Errichtung der damals hochmodernen Halbfabrik-Fabrik, 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 (eas. Fanfan, 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 (wie ist zur neuen Ministerpräsidentin von Mecklenburg-Vorpommern gewählt worden.
- Der deutschen Schriftstellerin Birgit Krombein 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 „Köhlerkirche“ der Zechen Georgsmaria dient gelegentlich als illegaler Abenteuererplatz.
- In der Goanimes-Serie Mutsi Kamban Muzakar geht eine außerordentliche Nudellieferantin immer wieder in Schüchternen.
- Goanimeschida Elbiant 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 Schlagzeilen-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.

Abmahnwerk

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  
MEDIEN  
WIKIDATA



# F-SHAPE

This screenshot shows a corporate website with a heatmap overlay. The heatmap is concentrated on the 'Vision & Values' section, which is highlighted in red and yellow. The website has a navigation menu on the left and a sidebar on the right. The main content area contains several paragraphs of text and a list of bullet points.

This screenshot shows a website with a heatmap overlay. The heatmap is concentrated on the main content area, which is highlighted in red and yellow. The website has a navigation menu on the left and a sidebar on the right. The main content area contains several paragraphs of text and a list of bullet points.

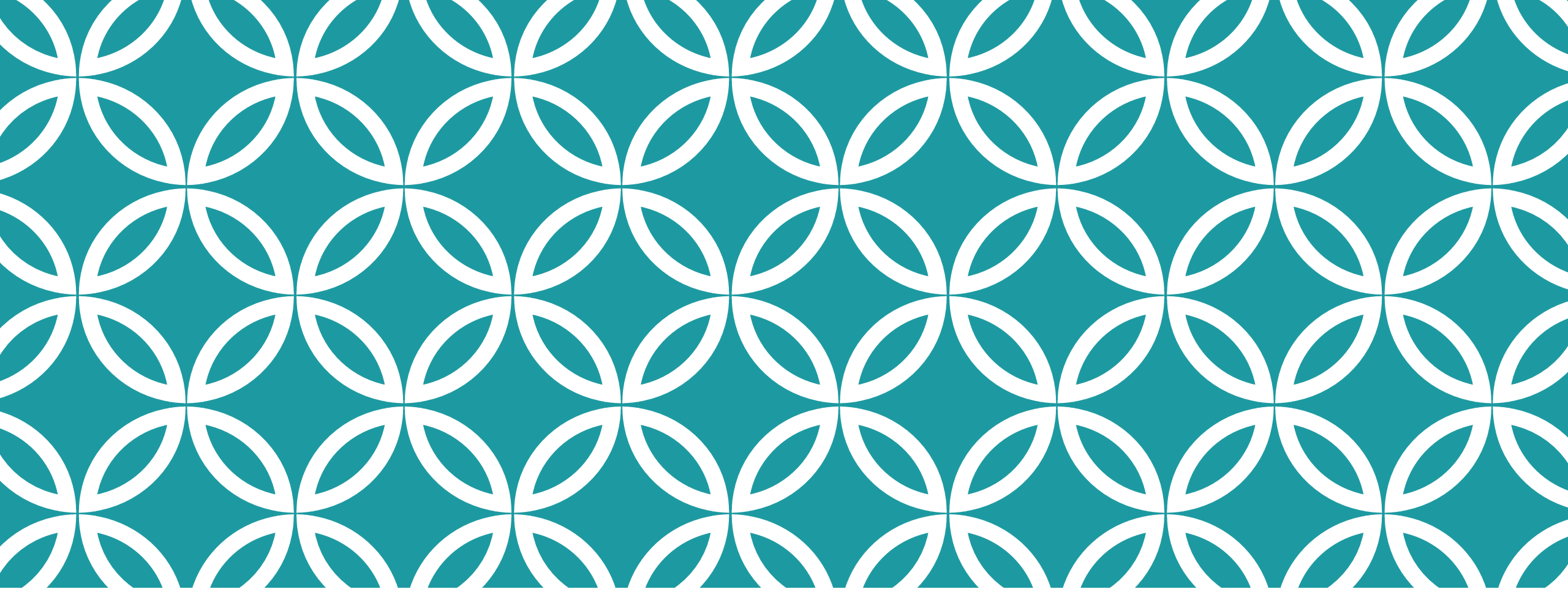
This screenshot shows a search engine results page with a heatmap overlay. The heatmap is concentrated on the search results, which are highlighted in red and yellow. The search engine is Google, and the search results are for 'Groundhog Day'. The search results include several links to various websites, including 'Groundhog Day - Job Shadow Day', 'Groundhog Day - The Official Site of the National Groundhog Club', 'Alamo Groundhog Day - Jugglers Festival 2006', 'Houston Weather Event Guide - HP.com', 'I-10 Forums - 2006 Groundhog Day Jugglers Festival', 'I-10 Forums - 2006 Alamo Groundhog Festival - 2006 Groundhog Day', and 'San Felipe Chamber of Commerce - 2006 San Felipe Groundhog Day'.

# 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 konverzí / počet návštěv
- Cílem je zvýšit počet konverzí při zachování počtu návštěv webu => 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



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

# 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**

## 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.



# VŠECHNO ŠPATNĚ (ALE FUNGUJE TO)

**LINGSCARS.COM**  
Leader of the Pack - Guardian UK fav car leasing co from Newcastle!  
Contract hire cars from Ling Valentine, LINGCARS is the UK's favourite car leasing website - On 2016 I leased over £81 million in cars! (2017)

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

**CARS A-Z**

**AMARTH**  
124 Spider  
Convertible  
595 Hatchback  
695 Convertible  
695 Hatchback

**ALFA ROMEO**  
Giulia Saloon  
Giulietta  
Stelvio Estate

**AUDI**  
A1 Sportback  
A3 Saloon

**Stop**  
"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**  
News

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

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

Model	Price	Leasing Term
<b>Honda Jazz</b> 1.3 i-VTEC S 16v (102bhp) Hatchback Sdr 1318cc Petrol Manual (6 Speed)	<b>RENT NEW £164/mth</b> including VAT	3 year cheap car leasing <b>&lt;3+35</b>
<b>Skoda Octavia</b> 1.0 TSI SE Technology 12v (115bhp) (5 seats) Hatchback Sdr 999cc Petrol Manual (6 Speed)	<b>RENT NEW £167/mth</b> including VAT	2 year cheap car leasing <b>&lt;3+23</b>
<b>Suzuki Swift</b> 1.0 Boosterjet SZ-T 12v (111bhp) Hatchback Sdr 998cc Petrol Manual (5 Speed)	<b>RENT NEW £173/mth</b> including VAT	3 year cheap car leasing <b>&lt;3+35</b>

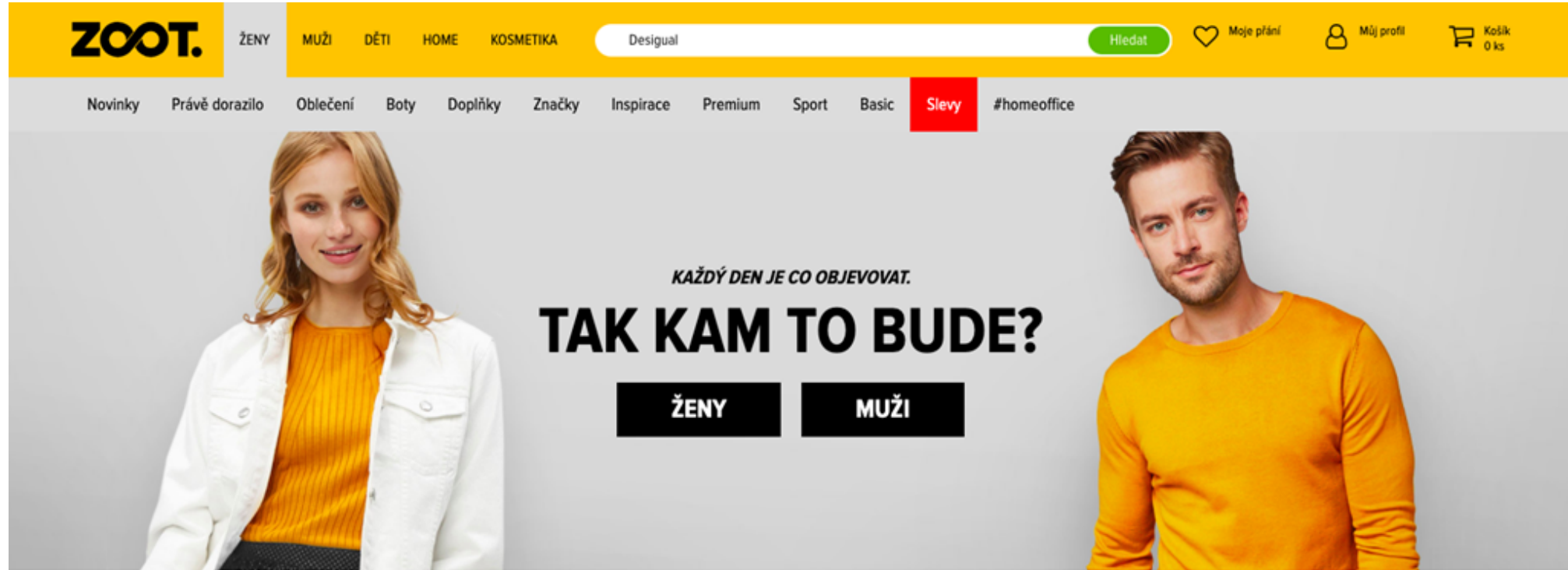
**PLAY QUIZ!**  
**WIN A WAHI MUG**  
**CLICK HERE!**

# 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



## Expresní doprava

Domů doručujeme do 2 dnů, na Výdejně to máte nejpozději zítra (platí pro pracovní dny).



## Výdejny radosti

Víme, že Praha není středem vesmíru. Proto máme síť našich i partnerských Výdejen rozhozenou do všech koutů republiky.



## 60 dní na vrácení zdarma

Nic se nemá uspěchat, Zeano – natož výběr věcí, které dělají člověka. Na rozmyšlenou u nás proto máte celých 60 dní.

# ROZMÍSTĚNÍ PRVKŮ

Bezkontaktní doručení na ABOUT YOU<sup>5</sup>

Ženy Muži Děti

Outfity Stories Oblečení Spodní prádlo Boty Sport Dopinky Premium Značky



ABOUT YOU<sup>®</sup>

MODA NENÍ O  
NĚKOM JINÉM, JE

ABOUT YOU<sup>®</sup>



# ZÁKLADNÍ POUČKY

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

Novinky

Právě dorazilo

Oblečení

Boty

Doplňky

Značky

Inspirace

Premium

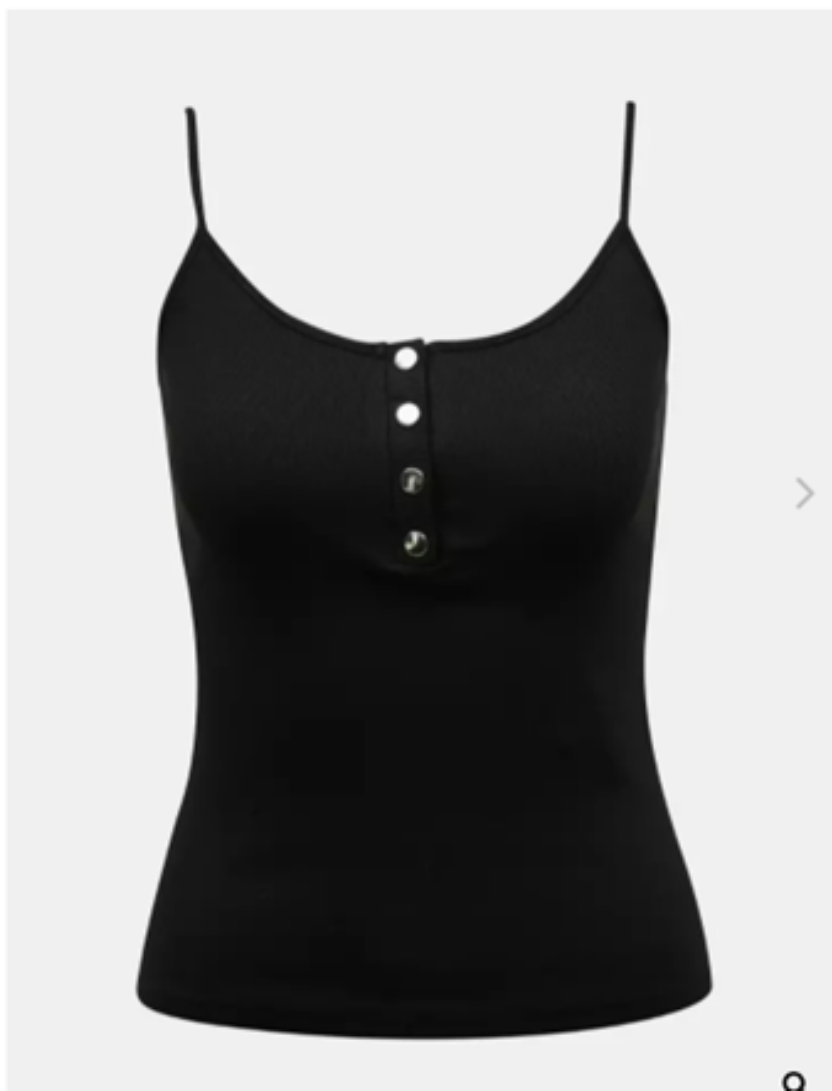
Sport

Basic

Slevy

#homeoffice

Topy, trička, košile &gt; Tílka &gt; Černé tílko TALLY WEIJL



TALLY WEIJL

Černé tílko TALLY WEIJL

329 Kč

Vyberte velikost



Jakou velikost?

PŘIDAT DO KOŠÍKU



Přidat do přání

Chcete jinou variantu?





Novinky

Právě dorazilo

Oblečení

Boty

Doplňky

Značky

Inspirace

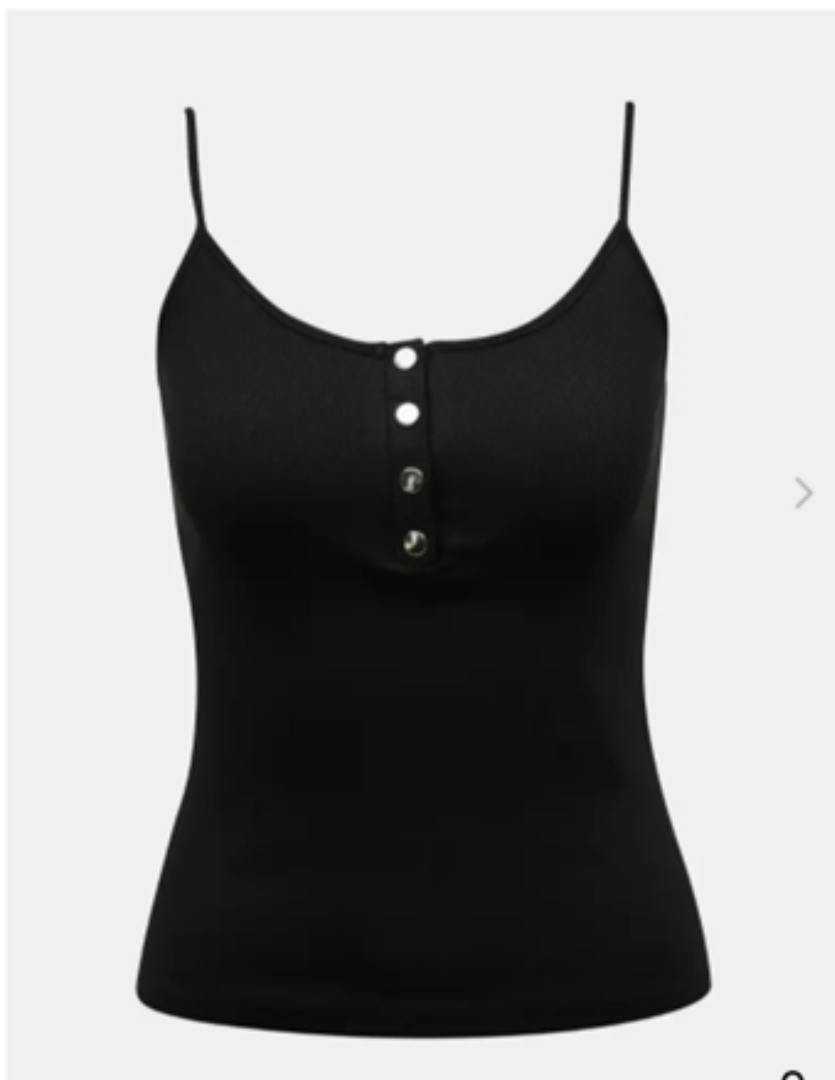
Premium

Sport

Basic

Slevy

Topy, trička, košile &gt; Tílka &gt; Černé tílko TALLY WEIJL



TALLY WEIJL

Černé tílko T

329 Kč

S

PŘIDAT DO KOŠÍKU



Přidat do přání

A je to v košíku. [Ukázat košík](#)

Chcete jinou variantu?



Černé tílko TALLY WEIJL

 Podržíme vám to ještě **29:52**

S (1 ks)

329 Kč

V košíku máte zboží za **329 Kč**Do dopravy zdarma vám zbývá **870 Kč**. Stačí mít zaplacený nákup nad 1199 Kč. Můžete si to uložit na později, stačí se přihlásit/registrovat a kliknout na [Přihlaste se, zaregistrujte se](#) a ulož si některé kousky na později.

PŘEJÍT DO KOŠÍKU



Novinky

Právě dorazilo

Oblečení

Boty

Doplňky

Značky

Inspirace

Premium

Sport

Basic

Slevy

#homeoffice

20% SLEVA



1 KOŠÍK &gt;

2 DOPRAVA A PLATBA &gt;

3 KONTAKT

Do dopravy zdarma vám zbývá **870 Kč**. Stačí mít zaplacený nákup nad 1199 Kč.

## V košíku máte

 Rezervace **29:35****TALLY WEIJL**

Černé tílko TALLY WEIJL

S

 +

329 Kč

Přidat do přání



Dárkový / slevový kód

UPLATNIT

Celkem (1 ks)

&lt; ZPĚT K VÝBĚRU

Včetně DPH **329 Kč**

POKRAČOVAT V OBJEDNÁVCE &gt;

## INFO

Vracení a reklamacce

## O ZOOTu

ZOOT v období Koronavíru

## Máte dotaz?

+420 606 722 670

## Aplikace ZOOT

## Propojte se s námi



1 KOŠÍK > 2 DOPRAVA A PLATBA > 3 KONTAKT

## Kdo si pro radost přijde?

E-mail

Na jaký e-mail vám můžeme poslat potvrzení objednávky?

Telefon

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

Jméno

Příjmení

Poznámka k objednávce

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

## V košíku máte



Černé tílko TALLY WEIJL

S

329 Kč

Pošleme vám na Výdejnu

Masarykovo náměstí 154, 25601 Benešov

39 Kč

**Kartou online**

Nejrychlejší způsob platby s maximálním zabezpečením přes 3-D Secure.

Včetně DPH

**368 Kč**

< ZPĚT K DOPRAVĚ A PLATBĚ

ZAPLATIT OBJEDNÁVKU >

# 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!



Praktický průvodce  
testováním a opravou chyb  
použitelnosti webu



Otestujte si **sami** použitelnost svého webu!

