

Jak připravit uživatelské testování

Slyšeli jste, co je uživatelské testování? Viděli [ukázku na některé z konferencí](#) nebo [záznam z testování na internetu](#)? Máte-li firemní stránky, možná jste si takové testování nechali udělat. Ti odvážnější z vás se už pokusili svůj web otestovat na vlastní pěst.

Tento článek vás provede tím, **CO TAKOVÉMU TESTOVÁNÍ PŘEDCHÁZÍ A NA CO NEZAPOMENOUT, ABY TESTOVÁNÍ PROBĚHLO HLADCE.**

Základem je výběr vhodného typu testování

Pro pořádek se na začátku zmíním o výběru vhodného typu uživatelského testování. To je hodně důležité a **ŠPATNÁ VOLBA OVLIVNÍ PŘÍNOS TESTOVÁNÍ VÍCE NEŽ COKOLIV JINÉHO.**

JAK TEDY VYBRAT VHDNÝ TYP? Nejdříve si sami ujasněte, co chcete zjistit a co budete testovat. Opačný postup je v lepším případě sázka do loterie. **POTŘEBUJETE OVĚŘIT STRUKTURU WEBU?** Na výběr máte buď *cardsorting* (třídění kartiček – [vyzkoušejte si sami online variantu](#)) nebo *tree test* (testování navigace – [vyzkoušejte si demo test](#)). Budete potřebovat aspoň **15 účastníků** a testování můžete udělat online, což vám značně ulehčí práci a pomůže zpřesnit výsledky (snadno do testu zapojíte více účastníků). Navíc i ušetříte, než když si je bude zvat k prezenčnímu testování. **PŘIPRAVUJETE WEB A CHCETE SE VYHNOUT CHYBÁM UŽ BĚHEM NÁVRHU, JEJICHŽ OPRAVA BY POZDĚJI BYLA MNOHEM NÁKLADNĚJŠÍ?** Nejlepší je zde testovat co nejčastěji – více testování více zlepšení. Vystačíte si s 3-5 účastníky na jeden test, které si buď pozvete osobně, nebo [můžete testovat na dálku](#) (což je jednodušší pro vás i účastníky a také je lépe seženete).

Variant testování je opravdu hodně a je **DOBŘE SI NECHAT PORADIT OD ODBORNÍKA** na návrh webu, který má s testováním zkušenosti a doporučí vám vhodné řešení. V následujících odstavcích se **ZAMĚŘÍME HLAVNĚ NA PREZENČNÍ TESTOVÁNÍ**, které je na přípravu nejnáročnější.

Nábor vhodných testerů

KDY ZAČÍT SHÁNĚT ÚČASSTNÍKY? Rozhodující zde je, zda musí účastníci přijít osobně nebo budete testovat na dálku. Pokud se musejí dostavit osobně, bude jejich sehnání složitější a nechte si na něj dostatek času - minimum je **1 TÝDEN PŘED TESTOVÁNÍM**. U testování na dálku nejste omezeni místem konání a účastníky seženete i za **2-3 DNY**, ale nezapomeňte důkladně otestovat s každým z nich spojení. Vyhnete se tak zbytečným problémům, jako nefungující software či mikrofon.

Dalším rozhodujícím faktorem je cílová skupina a její specifické vlastnosti. To ovlivní jednak délku náboru a pak také to, **KDE ÚČASSTNÍKY MŮŽETE SHÁNĚT**. Účastníky bez jakýchkoliv požadavků seženete téměř kdekoliv **ZA PŮL DNE**, studenty ještě rychleji. Pokud potřebujete účastníky s nějakou specifickou vlastností, bude nábor vždy delší. Takové účastníky je pak nejlepší shánět na specializovaných fórech nebo diskusích. Vhodné jsou i inzertní servery. Nechte si na nábor dostatek času (**3 TÝDNY**), protože zabere nějaký čas, než lidé vůbec na diskuse či inzertní zareagují (i týden).

CHTĚJTE VŽDY TELEFON. Zavolat a domluvit se je vždy rychlejší. Pokud vám lidé zašlou na inzerát odpověď a neuvedou telefon, mailování s nimi může trvat týden, než se doberete toho, co chcete vědět. To nábor neuvěřitelně zpomalí a ještě vám zabere více času.

Když se s někým domluvíte, **POŠLETE MU VŠE JEŠTĚ PÍSEMĚ NA E-MAIL**. Při telefonování se můžete přeréknout, účastník vám nemusí dobře rozumět nebo zrovna nemá čas si to zapsat a než bude moct, tak už to dávno zapomene. Takový e-mail vám jednak poslouží jako ověření, na čem jste se domluvili, zároveň se v něm můžete doptat na další podrobnější informace, nebo se zeptat na to, na co jste při telefonování zapomněli. **V E-MAILU NEZAPOMEŇTE UVĚST** čas a datum testování, adresu, kde se bude konat, a s jakým předstihem se má účastník dostavit. Dále pak stručný popis, jak takové testování probíhá, a informaci o tom, co vše se bude nahrávat. Na

škodu není uvést spojení, jak je nejlepší se k vám dostat, případně kde se dá zaparkovat. Nakonec uveďte telefonní kontakt na vás, na kterém vás zastihne.

DEN PŘEDEM ÚČASTNÍKŮM ZNOVU ZAVOLEJTE. Od náboru mohli uplynout i dva týdny a je lepší se připomenout, než „přijít“ o jednoho účastníka. Hlavně na ranní termíny se může stát, že lidi zapomenou. Výjimkou nejsou ani ztracené mobily s upomínkou na testování a jiné „zásahy vyšší moci“. Obvoláním účastníků minimalizujete jejich „ztráty“.

Návrh úkolů pro testování

V této chvíli už byste měli vědět, co a proč budete testovat. Měli byste mít v hlavě **ZÁKLADNÍ HYPOTÉZY A OTÁZKY** o tom, jak funguje váš web, jak se na něm uživatelé chovají a **KDE JSOU NEJVÍCE PROBLEMATICKÁ MÍSTA**. Budou například uživatelé rozumět způsobu filtrování výrobků? Najdou kontakty na pobočku? Pochopí z textu, jak funguje daná služba? Na jejich základě **PŘIPRAVÍTE JEDNOTLIVÉ ÚKOLY TESTOVÁNÍ**, které tato místa prověří, odpoví vám na vaše otázky a potvrdí či vyvrátí vaše hypotézy.

Do testování zařaďte i **MÍSTA, KTERÁ VAŠEMU WEBU PŘINÁŠEJÍ NEJVÍCE PENĚZ**. To jsou nejčastěji objednávkové formuláře, nákupní košíky nebo stránka s detailem zboží.

Pilotní test

Když testujeme weby, proč netestovat i samotné testy? **PŘIPRAVENÝ TEST NEMUSÍ BÝT DOKONALÝ** a jeho otestováním odhalíte možné nedostatky. Ty lze bez vyzkoušení jen těžko najít. Například zjistíte, že když do úkolu zadáte příliš konkrétní produkt, uživatelé ho rovnou zadají do vyhledávání a neprovedou to, co jste zamýšleli. Také si můžete **ZMĚRIT DÉLKU CELÉHO TESTU** a případně si připravit úkol navíc, nebo naopak některé ubrat. Pokud to uděláte s dostatečným předstihem, můžete lépe celé testování naplánovat podle časové náročnosti testu.

Na co nezapomenout

NEZAPOMEŇTE ÚČASTNÍKŮM VYSVĚTLIT, už když je oslovujete během náboru, **CO JE ČEKÁ**. Důležité je, zda testování budete nahrávat. To jim sdělte předem, ať s tím počítají. Opět se vyhnete zbytečným problémům a účastníci budou méně nervózní.

DEJTE ÚČASTNÍKŮM TAKOVÝ KONTAKT, na kterém vás nebo kolegu zastihnou i během testování. Je možné, že vám budou volat kvůli zpoždění nebo jinému problému a pokud budete zrovna testovat, tak se vám do kanceláře nedovolají.

ZKONTROLUJTE SI DEN PŘEDEM TECHNIKU A VŠE CO BUDETE POUŽÍVAT. Kolega, který si odnesl reproduktory, nebo v horším případě i notebook domů, vás příliš nepotěší. Aktualizace softwaru jsou také zákeřnější, než se může na první pohled zdát. Především specializovaný software může vyžadovat po aktualizaci (kterou nic netušíce potvrdíte) znovu zadání licenčního klíče, který má v ten okamžik jen správce sítě.

Pokud budete testovat registraci, je vhodné si **PŘIPRAVIT E-MAILY, KTERÉ BUDOU MOCI ÚČASTNÍCI POUŽÍVAT**. Vyhnete se tak tomu, že si nechtěně nahrajete obsah jejich osobní složky doručených e-mailů. U registrací jsou často nastavené různé newslettery a upozornění. Použitím free e-mailu pro testování tak zabráníte tomu, aby účastník dostával něco, co nechce.

POKUD TESTUJETE I SEKCE WEBU S PŘÍSTUPEM POUZE PRO REGISTROVANÉ, připravte si pro to testovací účty. Pro testování objednávek si s klientem domluvte, zda je možné objednávky dokončit a pokud ano, jak je označit, aby byly stornovány.

Před samotným testováním i mezi každým účastníkem vždy **SMAŽTE HISTORII NAVŠTÍVENÝCH ADRES A COOKIES**. Jinak se vám budou předvyplňovat položky v registračních či objednávkových formulářích a podobné věci, které výsledky úkolů znehodnotí. Pokud testujete na počítači, který k tomu není určený, vypněte všechny další programy, které na něm běží.

PŘIPRAVTE SI PENÍZE PRO ODMĚNY ÚČASTNÍKŮM. S předstihem si stačí schovat během placení odpovídající bankovky, pokud nemáte čas, je potřeba zajít do banky. Pokud budete od účastníků chtít **PODEPSAT PŘÍJMOVÝ DOKLAD**, vyplňte si je všechny předem. Účastník nebude muset zbytečně čekat, až jej vyplníte.

Rada na závěr

Jak je z článku patrné, příprava uživatelského testování není jednoduchá a je vhodné si na ni nechat dostatek času. Pokud **PŘIPRAVUJETE TESTOVÁNÍ POPRVÉ**, klidně počítejte i dvojnásobek uvedených lhůt. Budete tak mít na vše klid, a když se něco nepodaří, bude čas to opravit. A nejdůležitější rada na závěr: **CO MŮŽETE, PŘIPRAVTE SI PŘEDEM**. Času během testování bývá zpravidla nedostatek a každá ušetřená minuta vhodnou přípravou se vám bude hodit.