

# Uživatelské testování na dálku

Uživatelské testování je jedním ze základních nástrojů ke **ZLEPŠENÍ POUŽITELNOSTI** webových stránek. Slouží k ověření, jak naše stránky používají jejich skuteční uživatelé, nikoliv jak si to myslí jejich programátoři a návrháři. Nikdo totiž nenavrhne dokonalý web, ale právě pomocí uživatelského testování se mu můžeme méně či více přiblížit.

Nejlepším způsobem je začlenění **UŽIVATELSKÉHO TESTOVÁNÍ** jako **SOUČÁSTI SAMOTNÉHO VÝVOJE WEBU**. To znamená testovat od prvního nápadu, struktury a náčrtku webu. Testovat pravidelně v každé fázi vývoje, otestovat každou novou funkci webu. V tomto případě už ale není potřeba a ani žádoucí dělat velká a náročná uživatelská testování s větším počtem testerů. **CHCEME CO NEJLEVNĚJI OTESTOVAT** novou funkci na webu, otestovat ji rychle a ihned navrhnout možná řešení a zapracovat je. Vystačíme si tak s 2–4 testery a menším počtem úkolů. **CELÝ PROCES MŮŽEME JEŠTĚ VÍCE ZJEDNODUŠIT, POKUD VYUŽIJEME TESTOVÁNÍ NA DÁLKU**. Tzv. vzdálené uživatelské testování se od běžného testování odlišuje tím, že tester je doma u svého počítače a s moderátorem komunikuje telefonicky nebo přes internet. V následujícím článku si řekneme, jaké jsou výhody a nevýhody testování na dálku a stručně si celý proces popíšeme.

## Testování s moderátorem a bez něj

Pro úplnost si ještě rychle popíšeme možné způsoby testování na dálku. Hlavním kritériem pro rozdělení do dvou základních způsobů je přítomnost moderátora během testování.

Pokud se **TESTUJE BEZ MODERÁTORA**, mluvíme o tzv. asynchronním testování. To probíhá tak, že se předem připraví úkoly, většinou za pomoci speciálního softwaru nebo webové služby, které mají web otestovat. Uživatele pak pošleme zpravidla odkazem na webovou stránku, kde se test nachází, a kde ho mohou spustit. O test se dále nemusíme starat a jen počkáme, než získáme požadovaný počet testování. Pak test vyhodnotíme. Tento způsob testu je kvantitativní, a pracuje proto s větším množstvím testerů a vyhodnocení je spíše statistické.

Oproti tomu **VZDÁLENÉ TESTOVÁNÍ ZA PŘÍTOMNOSTI MODERÁTORA**, tzv. synchronní, se od běžného uživatelského testování příliš neliší. Hlavním rozdílem je, že testeři, moderátor i další pozorovatelé nejsou na jednom místě. Zde jde už o kvalitativní test a vystačíme si tedy s malým počtem testerů.

## Výhody testování na dálku

V čem se tedy přesně liší testování na dálku s moderátorem od [běžného uživatelského testování](#)? První věcí, kterou potřebujete u každého testování vyřešit, je **VÝBĚR A NÁBOR TESTERŮ**. Tady jste nejvíce omezeni místem konání samotného testování a ochotou testerů někam jezdit. Tato omezení u testování na dálku odpadají. Bez problému můžete **OSLOVIT TESTERY PO CELÉ REPUBLICCE** nebo i mimo ni. Zároveň jste více flexibilní s volbou konání testování a můžete se více přizpůsobit možnostem testerů, čímž se opět celý proces náboru ještě zjednoduší. Čím komplikovanější jsou požadavky na přiblížení testerů cílovým skupinám webu, tím více vám širší základna pro nábor ušetří čas, a tím i náklady klientovi.

Nejde ale jen o ochotu lidí se testování zúčastnit. Testování na dálku je mnohem ohleduplnější právě proto, že **ŠETŘÍ ČAS VŠEM SVÝM ÚČASTNÍKŮM**. Testerovi zabere skutečně jen čas potřebný k samotnému testování, místo času vynaloženého na dopravy tam i zpět. Zvýšíte tak šanci, že tester bude mít zájem se někdy v budoucnu opět testování zúčastnit. Stejnou výhodu ocení i klient, zvláště pokud se testování účastní více lidí. I zde zvyšujete pravděpodobnost, že se testování zúčastní všichni lidé důležití pro vývoj webu (programátoři, grafik, manager). Dostat všechny tyto lidi v jeden čas na jedno konkrétní místo je totiž takřka nereálné.

Další výhodou je **PŘIROZENÉ PROSTŘEDÍ**, ve kterém se nachází samotný tester během testování. Při běžném testování se vše odehrává v testovací místnosti, cizím prostředí s cizími lidmi, což může ovlivnit chování testera. V horším případě se může stát, že se tester s testováním neztotožní, úkoly plní co nejrychleji a neochotně a sotva při testování promluví. Naopak při testování na dálku je tester zpravidla doma v prostředí, které zná a s vlastním počítačem, který umí ovládat. Díky tomu na něj během testování působí mnohem méně stresu a více se tak dokáže soustředit na samotné testování.

## Testování na dálku má i své zápory, je dobré s nimi počítat

Především je mnohem **VÍCE PROBLEMATICKÉ**. Do testování zasahuje více faktorů, zpravidla technických, které ho komplikují. Nejsou zde jen dva počítače, které už máte mnohokrát vyzkoušené, vše na nich funguje a ještě si to před testováním vyzkoušíte. Do hry vstupuje počítač každého testera a každého člověka, který bude testování sledovat. To jsou dost nevyzpytatelné prvky. Stejně problematická může být funkčnost spojení mezi testerem, moderátorem a pozorovatelem, která je pro testování naprosto nezbytná, ale vy ji nijak neovlivníte.

Při testování jsou také **VĚTŠÍ POŽADAVKY NA TECHNIKU** jak u vás, tak na straně testerů. Nestáčí jen propojit dva počítače, ale musíte dokázat spojit několik počítačů zároveň a přenášet mezi nimi obraz i zvuk. Testerů pak musejí být vybavení mikrofonom a případně odpovídajícím programem (například Skype).

Někomu pak může vadit, že již nejde o testování „naživo“, a jednotliví pozorovatelé tak už z testování nemusí mít ten správný „emotivní zážitek“, který může sehrát roli při akceptaci výsledků testování.

## Jak na to?

O výběru testerů jsme už mluvili. Příliš se neliší od běžného testování, pouze máte větší výběr a flexibilitu testerů (a když někdo náhodou zaspí, tak ho stačí jen probudit ☺). Důležité je s každým testerem **PŘEDEM VYZKOUŠET SPOJENÍ A FUNKČNOST PROGRAMU**, abyste se vyhnuli například zjištění, že tester má starší verzi, která nepodporuje sdílení obrazovky.

Testery už tedy máme, potřebujeme se s nimi ještě spojit. K testování je potřeba vidět, co tester na svém počítači dělá (vidět jeho plochu a pohyb kurzory myši), a mít s ním hlasové spojení. Programů a webových aplikací, které toto nabízí je [spousta](#) (jak placených, tak neplacených). Nám se **OSVĚDČILA KOMBINACE SKYPE (zvuk) A MIKOGO** (přenos obrazu plochy testera). I samotný Skype u novější verze umí přenášet záznam plochy, ale kvalita je hodně špatná.



**OBRÁZEK 1** – Výřez obrazu z nasdílené obrazovky pomocí programu Skype.

**MIKOGO.COM** je webová služba, která má oproti Skypu výborný a bezproblémový přenos obrazu. Umí ale mnohem více. Zvládne jednoduše měnit sdílení plochy (můžete ji sdílet vy, nebo naopak tester) a do přenosu se může zapojit více pozorovatelů. Kliknutím myši můžete ukazovat šipkou na obrazovce testera (což se může někdy hodit).

The screenshot shows the top navigation bar with five tabs: 'Tvorba webu', 'Analýzy', 'Efektivita webu', 'Zvyšování návštěvnosti', and 'Optimalizace pro vyhledávače'. Below this is a 'Školení' (Training) section. On the left, under 'Aktuální školení', there are four listed courses: 'Školení SEO' (14. 7. 2010, Praha), 'Školení Jak na firemní Facebook a Twitter prakticky' (19. 7. 2010, Praha), 'Školení použitelnosti' (26. 7. 2010, Praha), and 'Školení web copywritingu' (29. 7. 2010, Praha). On the right, there are three bullet points describing services: 1) Helping clients create successful and user-friendly web pages. 2) Offering services for managers, clients, web designers, and public administration representatives. 3) Regularly organizing training and seminars, providing comparative studies, marketing strategies, and advertising campaigns. Below this is a section for 'Profesionální služby zdarma' (Free professional services), encouraging registration for free services.

**OBRÁZEK 2** – Výřez obrazu z nasdílené obrazovky pomocí služby Mikogo.

Služba Mikogo je zcela zdarma a pro její využití si musíte [vytvořit účet](#). Pomocí něj si bez instalace spustíte malý prográmk a zahájíte spojení. Všem ostatním pak jen pošlete číslo, jehož pomocí se s vámi spojí. Už se není třeba nikam registrovat, testeři a pozorovatelé si jen spustí stejný program (žádná instalace, program se spustí a po vypnutí zase zmizí) a spojí se s vámi. Tato část je překvapivě bezproblémová. **JE JEN VHODNÉ JI TESTERŮM PŘEDEM POPSAT A VYSVĚTLIT, ABY PŘI SAMOTNÉM TESTOVÁNÍ JIŽ VĚDĚLI, CO JE ČEKÁ.**

Pokud testování chcete nahrát, budete ještě potřebovat **PROGRAM NA NAHRÁVÁNÍ OBRAZOVKY A ZVUKU**. Ten se použije na počítači moderátora a nahrává to, co moderátor vidí na své ploše (a ten sleduje zase pomocí Mikoga plochu testera) a zvuk. Pro tuto část používáme Morae, která má ještě tu výhodu, že se jednoduše propojí s dalším počítačem a můžete záznam pouštět zároveň na dalším počítači (to v případě, že na dálku jste spojeni jen s testerem a pozorovatelé jsou na stejném místě jako moderátor). Jiný program pro nahrávání plochy obrazovky je například [Camtasia](#), ta už ale neumí záznam zároveň přenášet dále.

Jak již bylo řečeno, průběh samotného testování se příliš neliší od [běžného testování](#). Hlavní rozdíl je v technické náročnosti samotného propojení všech zúčastněných. **BUĎTE PŘIPRAVENI NA PROBLÉMY** se spojením, které určitě nastanou alespoň u jednoho testera. Zkuste mít připravenou alternativní možnost spojení (obraz přes Skype, zvuk například pomocí telefonu), když jedna varianta selže. Testování na dálku klade mnohem větší nároky na moderátora, aby situaci zvládl co nejlépe a i za vzniklých problémů testování proběhlo úspěšně.

Dobré je si předem rozmyslet, co za **ODMĚNU** testerům slíbíte. Peněžní odměna může být problematická. Ne vždy je jednoduché ve firmě někomu posílat peníze. Vhodné jsou tak různé menší dárky (flash paměť), nebo například nějaké slevové kupóny, u kterých stačí testerům zaslat kód emailem a oni pak slevu využijí.

## Ještě jednodušeji

Pokud vám ani toto zjednodušení nestačí, například protože testujete skutečně pravidelně, je možné vše ještě více zjednodušit. Nikoliv na úkor samotného testování, ale v celé organizaci okolo. Pokud už klient nějaké testování za sebou má a chápe jeho význam a zároveň testujete menší část webu, je **MOŽNÉ DĚLAT TESTOVÁNÍ BEZ SLEDOVÁNÍ KLIENTEM**. Z testování pořídíte záznam a ten mu spolu s již hotovými doporučeními předáte. Jakou to má výhodu? Předně si můžete testování naplánovat už skutečně téměř na jakoukoliv dobu. Nemusíte testovat souvisle, ale jednoho testera „odbavit“ ráno a dalšího až večer podle toho, jak mají čas. Stejně tak klient si záznamy, pokud je bude chtít sledovat, může pustit kdykoliv. Podstatnou výhodou je, že testování můžete „cenzurovat“. Pokud se během testování vyskytnou problémy, nemusí všichni zúčastnění útrpně sledovat hodinu jejich řešení, ale jsou toho ušetřeni. Pošlete jim jen „povedené“ záznamy.

## Kdy testování na dálku využít a co od něj čekat?

Pro jednorázové důkladné testování větších webů je vhodné klasické uživatelské testování, kdy jsou všichni účastníci přítomni na stejném místě. Pro **PRAVIDELNĚJŠÍ TESTOVÁNÍ MENŠÍCH WEBŮ NEBO JEN ČÁSTÍ WEBŮ JE LEPŠÍ VYUŽÍT VÝHODY TESTOVÁNÍ NA DÁLKU**, stejně tak pro testování, kdy máte příliš malé množství lidí k náboru a testování na dálku vám umožní tuto skupinu značně rozšířit.

Při testování na dálku nešetříte příliš na samotném testování, ale na věcích okolo něj. Jen čas na nábor testerů může někdy zabrat stejně tolik, jako samotné testování a proto jeho zrychlení je i podstatným zlevněním. **NEJVÍC ALE UŠETŘÍTE NA ČASE SAMOTNÝCH TESTERŮ A KLIENTA**, kteří nemusí vynaložit zbytečný čas na přímou účast během testování. Stejně tak vám testování na dálku nezabere tolik prostorů ve vašich kancelářích, jako testování za přítomnosti většího počtu lidí (minimálně dvě místnosti na jeden až dva dny).