

Kam patří

# Uživatelské testování

v uživatelském výzkumu a procesu návrhu  
a realizace produktu

Martin Kopta, tester UI, Seznam.cz



**SEZNAM.CZ**

# TL;DR



The how-to companion to the bestselling *Don't Make Me Think!*  
A Common Sense Approach to Web Usability

Steve Krug

# ROCKET SURGERY MADE EASY

ROCKET  
SURGERY?



SO, WHAT  
ARE YOU  
THINKING?



The Do-It-Yourself Guide to Finding  
and Fixing Usability Problems

 A BOOK APART  
*Brief books for people who make websites*

NO  
9

Erika Hall

# JUST ENOUGH RESEARCH

FOREWORD BY Jeffrey Zeldman



**LMGTFY:**

**Imt uživatelské testování kopta**

— <http://vimeo.com/49005953>



**Kde se  
vzaly  
výzkum  
a testování  
v Seznamu**







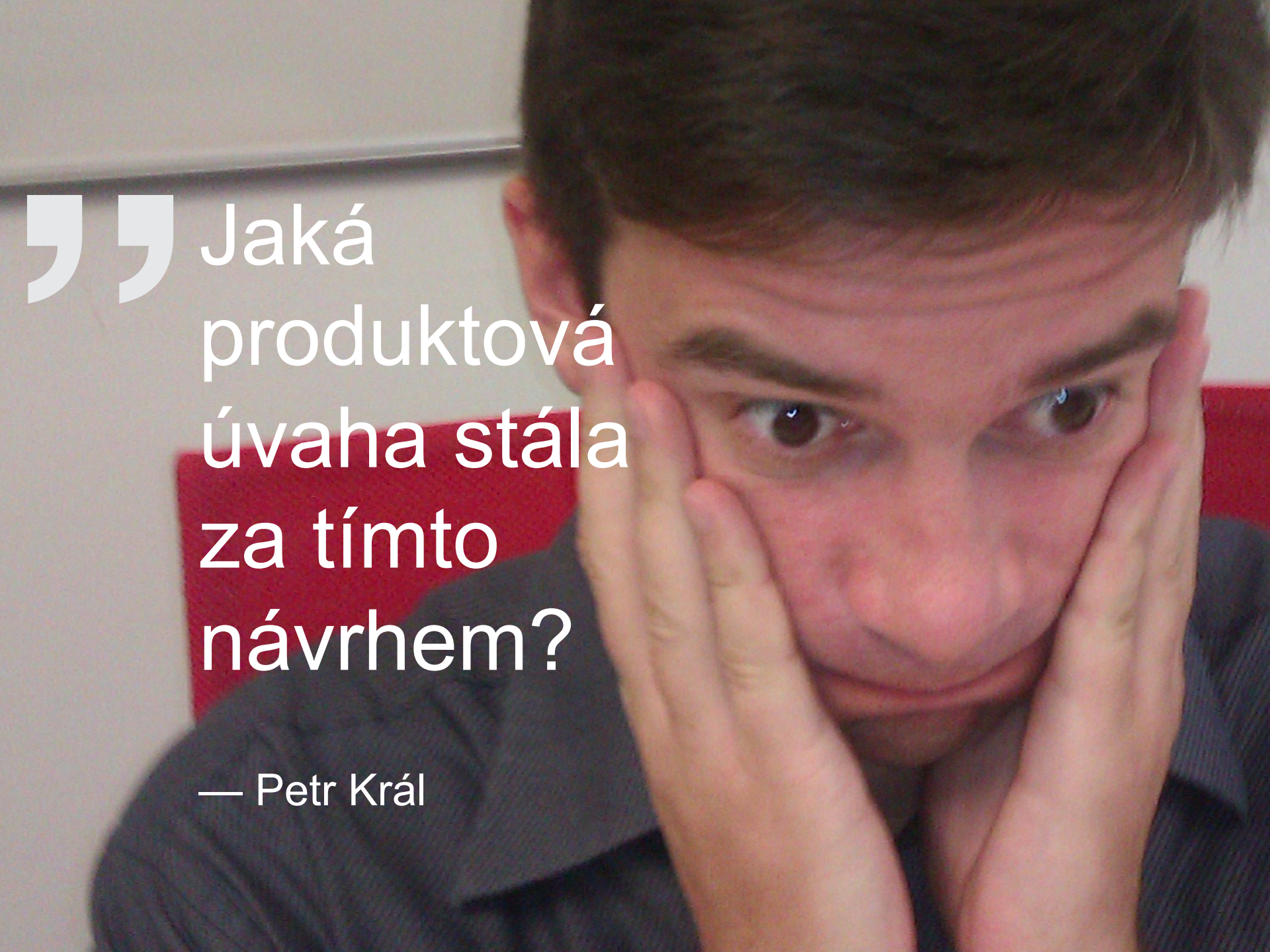




#znanostní\_silo







„ „ Jaká  
produktová  
úvaha stála  
za tímto  
návrhem?

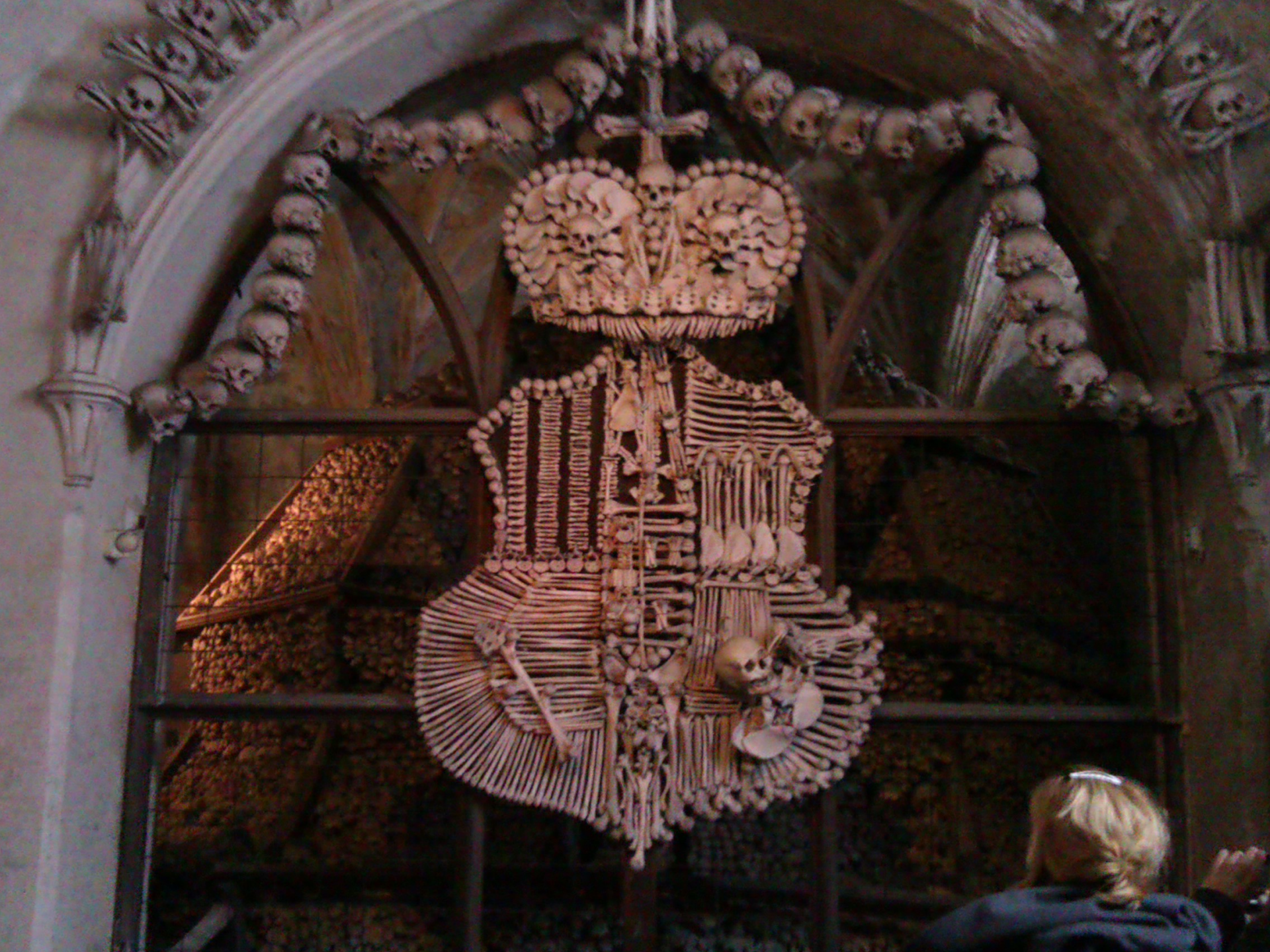
— Petr Král





TAK  
URČITĚ!





» » How would it work  
if it was magic?

— Alan Cooper



# Proč uživatelský výzkum

Nové příležitosti

Prostor pro vznik konkurenční výhody

Omezování vícenákladů na opravu chyb

# Druhy výzkumu

~~Kvalitativní × kvantitativní~~

Formativní – definuje problém

Generativní – hledá možná řešení

Evaluační – ověřuje předpoklady

# Formativní výzkum

~~Výzkum trhu~~

Etnografie

pozorování – stínování

deníky

kontextové dotazování

Dotazníková šetření

Skupinové rozhovory

Hlubkové pohovory

# Generativní výzkum

~~Knihy přání~~

Knowledge Café

Critical Incident Analysis

Context of Use Analysis

Card Sorting (open)

# Evaluační výzkum

Card Sorting (closed)

Product Reaction Cards

Five Secods Test

Feedback Surveys

## Uživatelské testování

eyetracking

neuromarketing

“ ” We’re often not making things better, we’re just making things different.

— Peter Saville

**Jak  
v Seznamu  
testujeme  
s uživateli**



# Proč testujeme

## ~~Hledáme~~ Opravujeme chyby

- ~~Chyby v implementaci featuresetu~~
- Flow služby versus mentální model uživatele
- Sémantika prvků uživatelského rozhraní
- Akceptování návrhových vzorů uživateli
- Použitelnost



# Co testujeme

Mockup – prototyp – vývojová verze – spuštěná služba

Web na počítači, mobilu a tabletu

Aplikace v mobilu, tabletu a na počítači

Doplňky prohlížečů

# Co testujeme

~~Postoje, hodnoty~~

~~Záměry, návyky, rituály~~

~~Implementaci, úplnost featuresetu~~

Mentální modely

Návrhové vzory

Přiřazování významů

„ Lepší dobrý wireframe,  
než zabugovaná beta.

— Lukáš Marvan

# Jak testujeme

Ujistěte se, že web funguje

Testovací servery

VPN

Privátní domény

Mobilní síť

# Jak testujeme

Každý čtvrtek 16.00—17.30 (iCal + program na intranetu)

Co nejdříve, opakovaně, pravidelně

Moderované testy bez striktního scénáře

- V laboratoři
- V terénu
- Vzdáleně

Nemoderované testy

- Eyetracking



# Jak testujeme

AirPlay (iOS)

TeamViewer (Android)

Nokia Beamer (WP8)

Jednosměrné zrcadlo, kamera, obrazovka, zvuk  
+ živý stream – <http://user.test/> + iCal

Nenahráváme

Nesepisujeme zprávy

Neprezentujeme závěry

# Jak dlouho to trvá

Sezení trvá ~~40 až 90~~ 30 minut

facilitace ~~10~~ 5 minut

scénáře 20 ~~až 40~~ minut

řízený pohovor 10 ~~až 40~~ minut

Rekrutace trvá 2 dny ~~až 7 dnů~~

Příprava scénáře 1 den (~~+ schůzka se zadavatelem~~)

přes oběd před testováním



# Kdo se účastní testování

Respondent (účastník)

~~Facilitátor (hostitel)~~

Moderátor (nezainteresovaná osoba)

Pozorovatelé (zainteresované osoby)

# Respondenti

3 respondenti po půlhodině

Dostávají ~~odměnu~~ náhradu nákladů a ~~dárek~~ suvenýr

V terénu: náhodná procházka

V laboratoři / vzdáleně

- Podle profilu z panelu respondentů
- Reální uživatelé (kontakt z userbase / výzva na webu)
- Sněhová koule
- ~~Kolegové, přátelé, rodina~~

# Výslech

Začněte uvedením do situace krátkým příběhem

Vyhněte se návodným otázkám

Stanovte si hypotézy (sociologové v kvalitativním výzkumu nemají hypotézy rádi = předsudky)

Otestujte si scénář s předstihem (dává smysl, dá se stihnout, funguje všechno)

„Najděte knihovnu!“ versus „Už je to měsíc od stěhování, a pořád ještě nemáte vybalené věci z krabic...“

# Výslech

Mezi facilitací a psychoanalýzou

Echo

Boomerang

Columbo

Tíživé ticho

Hra na slepce

**S**EZNAM.CZ  
**...najdu tam, co neznám!**

**Děkuji za pozornost**

Martin Kopta, tester UI, Seznam.cz