

Uživatelské testování

Minimalistická varianta

- 1 tester – kolega, kamarád
- 1 testovací úkol

Optimální varianta

- Specifikace cílových skupin
- Příprava scénářů
- 6 – 10 testerů

Průběh testování

- Přenos a záznam audio, video. Kolegové v místnosti hodně vzdálené, nebo odhlučněné
- Přijít vyzvednout ke dveřím, uvítat, svačinka, toaleta, uvítací otázka nad titulku – nechat prohlédnout, lehké otázky, ať neodradíme, pak úkoly na kartičkách, card sorting, Doprovodit ke dveřím, lidem odpadne stres a řeknou vám spoustu věcí.

Tipy pro vymýšlení úkolů

- První úkol jednoduchý
- Myslete na to, že se tester může vydat jinými cestami. Vy je musíte všechny prozkoumat
- Mějte záložní plán, pokud se mu něco nepodaří zjistit
- Vycházejte z potřeb konkrétního testera
 - o Zjistěte jeho záliby
 - o Zeptejte se, co od webu očekává
 - o Postupně se ptejte, zda web jeho očekávání splnil
- Otázky:
 - o Vy jste v dotazníku uvedla, že studujete prvním rokem na FF MU. Můžu se zeptat jaký obor? Jste zaregistrovaná v
- Chystáte se do knihovny poprvé. Potřebujete si vypůjčit knihu a zaregistrovat se.
- Najděte, kdy se do knihovny můžete zastavit a registraci provést.
- Zkuste najít knihu, kterou vám vyučující zadal jako povinnou četbu.
- Knihu jste našli, ale je pouze prezenčně. Můžete si ji nechat oskenovat? Jak to zjistíte?

- Knihu máte oskenovanou a na večer nemáte program. Chcete zajít do knihovny a začít psát seminárku. Jak zjistíte, zda je aktuálně volné místo na PC?
- Všechny jsou obsazeny, vezmete si sebou tedy notebook, ale jak se připojit na wifi?

Na co se neptat během uživatelského testování

- 1) Neptejte se na budoucnost – ptejte se na to, co mohli zažít, nebo zažili – pomůže vám to odhalit úvodní rozhovor a dotazník. Lidé se při dotazech na budoucnost snaží chovat naprosto racionálně a neodpovídají pravdivě. V minulosti se mohli chovat úplně jinak.
- 2) Neptejte se, jak by si představovali, že to bude fungovat. Nejsou odborníci, oni to neví. Oni vám jen pomohli ukázat, že současné řešení nefunguje
- 3) Neptejte se na důvody – sami neví, proč to udělali. Neví, co chtějí, neví, proč se rozhodují.

Lidé jsou iracionální – mozek – pokud působí příliš mnoho informací na neokortex, dostáme se do stavu, kdy nejsme schopni se rozhodnout. Snažíme se působit, že děláme racionální vysvětlení.

Důležité je nenapovídat a zachovat poker face

Vyvádět ze slepých uliček

Klást doplňující otázky

Poslouchat, ale především pozorovat – lidi dělají něco jiného,

Proč testujeme?

- Všechny weby mají chyby
- Všichni designéři mají chyby
- Nikdo není neomylný
- Chybu lze snadno přehlédnout a těžko se nám přiznávají
- Funguje ego

Co testujeme?

- Ideu – pochopení účelu webu – rozhovor cca 5 minut
- Skicu – pochopení základních prvků a funkcí – rozhovor 10 minut

- Wireframe – papírový, elektronický – otestování struktury, pochopení textů, otestování funkčnosti – uživatelské testování 30 – 60 minut
- Interaktivní wireframe – Interakce, uživatelské testování 30 – 60 minut
- Grafiku – co zaujme pozornost jako první, zda grafika nepřebíjí použitelnost. Oční kamery, Fivesecondtest.com, cardsorting
- Web – funkčnost a celý web, přirozené chování uživatele na webu, uživatelské testování – zadat úkol a pozorovat, mouseflow.com. Složitější úpravy, nelze odhalit všechno.
- IA – pochopení jednotlivých položek ve struktuře, cardsorting

Parettovo pravidlo, 20% testerů vám odhalí 80% problémů

Co chcete zjistit?

- Kvalitativní vs kvantitativní data
- Konkrétní věc, nebo celková použitelnost
- Co testování zjistí
 - Odhalí chyby
 - Ověří teorie a nová řešení
- Co testování nezjistí
 - Jak problémy řešit

Způsoby testování

- Laboratorní
 - Příprava techniky (nový profil na PC). Nepoužívat notebook, pokud ho máte, připojit klávesnici a myš. Klidná místnost, odhlučněná. Testovací místnosti se dělají jako obývací, zjistilo se, že uživatel se zde cítí nejlépe a pociťuje nejnižší level stresu.
 - Přenos audio, video, občerstvení, které stejně nikdo nejí
- Hallway method
- Vzdálené

Metody

Cardsorting

- Metoda, která pomáhá pochopit a správně uspořádat strukturu celého webu.
- K čemu to?
 - Budování struktury
 - Rozhodnout se, co dát na HP – to co dávají nahoře ve sloupečcích, jim přijde nejvíce důležité
 - Smysluplně roztřídit a pojmenovat hlavní kategorie
- Druhy

- Otevřené - Testera požádáme o uspořádání jednotlivých položek do struktury a pojmenování každé vytvořené kategorie
- Uzavřené – Máme předdefinované kategorie a pouze do nich roztrídí nabízený obsah.
- Techniky
 - Face to face – tester třídí a u toho si vykládáte. Nejde o to, vědět co, ale také proč. Můžete se ptát, co si představují, že bude na této stránce a na této
 - Zadám úkol a nechám ho splnit – můžete mít hodně po sobě jdoucích sezení, úspora času, ale nemusíte se dozvědět řadu zajímavých informací.
 - Vzdálené testování – řada free i placených nástrojů. Úspora času. Dostanete se k testerovi z druhého konce světa, pokud máte úzkou cílovku. Vidíte až výsledek úkolu.
- Jak si připravit cardsorting
 - Připravte si seznam položek (struktura, nebo třeba emoční karty)
 - Projděte web a sepište si, co tam je. Dále se rozhodněte, co by tam mělo být a to přidejte taky.
 - Rozhodněte se, zda budete dělat osobní nebo vzdálené testování
 - Připravte místnost, pokud děláte osobní – musí být dost prostoru. Pozvěte si kolegu na dělání poznámek.
 - DOPSAT http://www.usability.gov/methods/design_site/cardsort.html
 - <http://measuringuserexperience.com/CardSorting/index.htm>
 - <http://websort.net/>

Fivesecondtest.com

Mouseflow.com

A/B testování

Google analytics

Výhody nástrojů – hodně rychle relevantní výsledky. Nevýhody, víme co, ale nevíme proč.

Opravovat málo, protože můžeme vygenerovat nové chyby.

Testovat pořád dokola, čím dřív začnete, tím bude oprava chyb levnější a můžete odhalit zásadní chyby v designu.