

ÚVODEM	<b>Říkejte mi Izmael</b> <i>Jak tato kniha vznikla, vzdání se nároků a trocha domácího úklidu</i>	<b>6</b>
<b>NALEZENÍ PROBLÉMŮ V POUŽITELNOSTI</b>		
KAPITOLA 1	<b>A vidíte snad nějaké slony?</b> <i>Co to je vlastní testování, proč vždycky funguje a proč se provádí jen zřídka</i>	<b>16</b>
KAPITOLA 2	<b>A nyní uvidím svou (krásnou) asistentku do půl těla</b> <i>Jak vypadá amatérské testování</i>	<b>24</b>
KAPITOLA 3	<b>Jedno dopoledne měsíčně, nic víc nepožadujeme</b> <i>Plán, který doopravdy můžete splnit</i>	<b>26</b>
KAPITOLA 4	<b>Co testovat a kdy testovat?</b> <i>Proč tak brzo začínáme tou nejtěžší částí</i>	<b>34</b>
KAPITOLA 5	<b>Nabírejte volně a postupně přitvrzujte</b> <i>S kým testovat a jak jej najít</i>	<b>42</b>
KAPITOLA 6	<b>Najděte úkoly pro testování</b> <i>Výběr úkolů k testování a sepsání scénáře testů</i>	<b>54</b>
KAPITOLA 7	<b>Nudné kontrolní seznamy</b> <i>A proč byste je měli používat, i když stejně jako já kontrolní seznamy nenávidíte</i>	<b>60</b>
KAPITOLA 8	<b>Čtení myšlenek – jednoduše</b> <i>Řízení samotného testování</i>	<b>66</b>
KAPITOLA 9	<b>Z pozorování udělejte sport</b> <i>Nechte ostatní koukat a řekněte jim, na co</i>	<b>94</b>

## OPRAVA PROBLÉMŮ V POUŽITELNOSTI

---

KAPITOLA 10	<b>Porada od A do Z</b>	<b>106</b>
	<i>Porovnání poznámek a rozhodování o tom, co opravit</i>	
KAPITOLA 11	<b>Udělat toho co nejméně</b>	<b>114</b>
	<i>Proč je udělat méně často nejlepší způsob, jak napravovat problémy</i>	
KAPITOLA 12	<b>Obvyklí podezřelí</b>	<b>124</b>
	<i>Některé z problémů, které nejspíš najdete, a jak přemýšlet o jejich opravení</i>	

## JAK POKRAČOVAT

---

KAPITOLA 13	<b>Ujistěte se, že se život zlepšuje</b>	<b>132</b>
	<i>Hezky si umět hrát s ostatními</i>	
KAPITOLA 14	<b>Teleportace – jednoduše</b>	<b>138</b>
	<i>Vzdálené testování: rychlé, levné a tak trochu mimo kontrolu</i>	
KAPITOLA 15	<b>Určeno pouze přehnaně ambiciózním</b>	<b>144</b>
	<i>Doporučené čtení</i>	
KAPITOLA 16	<b>Šťastnou cestu!</b>	<b>148</b>
	<i>Několik závěrečných slov k povzbuzení</i>	
	<b>Scénář ukázkového testu a formulář se souhlasem</b>	<b>150</b>
	<b>Poděkování</b>	<b>158</b>
	<b>Rejstřík</b>	<b>162</b>

ÚVODEM

# Říkejte mi Izmael

JAK TATO KNIHA VZNIKLA, VZDÁNÍ SE NÁROKŮ  
A TROCHA DOMÁCIHO ÚKLIDU

„Miluju termíny. Líbí se mi ten svištěcí zvuk,  
když proletí kolem.“

– DOUGLAS ADAMS, AUTOR KNIHY  
STOPAŘŮV PRŮVODCE GALAXIÍ, KTERÝ BYL  
NOTORICKY ZNÁMÝ TÍM, ŽE VŽDY DODAL RUKOPIS POZDĚ

Pamatuji si, že jsem chtěl tuto knihu napsat před devíti lety, přesně po dokončení publikace *Webdesign: Nenuťte uživatele přemýšlet!*.



Bez nějakého zjevného důvodu jsem v průběhu psaní knihy prostě skončil přesvědčen o třech věcech:

- Testování použitelnosti je jednou z nejlepších věcí, kterou lidé mohou udělat, když vylepšují své webové stránky (nebo téměř cokoli, co lidé tvoří, aby s nimi bylo v interakci).
- I když si většina organizací může dovolit najmout někoho, kdo provede testování na základní úrovni, každý by se to měl naučit provádět sám od sebe. A...
- ...mohl bych pravděpodobně napsat pěkně dobrou knížku, která vysvětluje, jak na to.

Nicméně byl v tom jeden malý háček:

Nenávidím psaní.

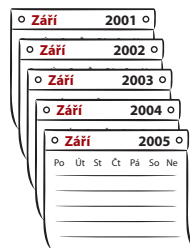
Vlastně je *nenávidím* tak, jak si myslím, pravděpodobně by bylo přesnější říct, že je to pro mne *agonie*.

A agonii nemyslím ve smyslu „Měl bych si koupit bílý nebo černý iPhone?“. Spíše jde o agonii, jako když vás čerti na rohy berou. Vždy jsem říkal, že psaní je nejtěžší prací, kterou znám, a proto nerozumím, proč se této činnosti lidé věnují, pokud jim zrovna někdo na hlavu nemíří zbraní (což je ostatně přesně to, o čem jsou finální termíny).

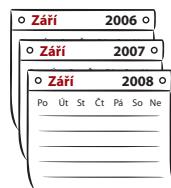
Jak se nicméně ukázalo, pravděpodobně bylo dobře, že jsem nebyl tehdy k napsání této knihy dostatečně motivovaný, protože jedním z nejhezčích vedlejších efektů

první knihy je to, že mi dala možnost vyučovat na školeních, která mé nátuře odpovídají mnohem více než psaní nebo konzultace.<sup>1</sup>

Poprvé po pěti letech bylo moje školení kombinací přednášky a ukázek, kdy jsem nejdříve provedl letmou expertízu webových stránek návštěvníků, abych jim ukázal, jak přemýšlím o problémech s použitelností. Chtěl jsem lidi učit, jak provádět své vlastní testování, ale nemohl jsem přijít na to, jak něco takového vměstnat do jednodenního školení.



Pak po třech letech, kdy jsem hodně uvažoval, jsem konečně přišel na to, jak takové školení organizovat tak, abych lidi v jediném dni naučil, jak mohou sami provádět testování, včetně konkrétního procvičování. Změnil jsem formu, takže celý den byl věnován tématům této knihy: jak provádět své vlastní testování použitelnosti.



Po několika letech učení touto formou jsem mnohem více porozuměl tomu, co lidé chtějí znát. (Je to pravda: pokud se skutečně chcete něco naučit, zkuste učit jiné lidi, jak to provést.) A jak jsem viděl spoustu lidí učit se, byl jsem ještě více přesvědčen o hodnotě testování formou „udělej si sám“.

<sup>1</sup> V případě školení nemůžete váhat: buď se prostě ráno ukážete, nebo ne. A neexistují zde žádné domácí úkoly. Jak skončí den, skočíte i vy. Když jsem školil poprvé a všichni už odešli domů, tak jsem si vzpomněl, jak jsem měl podivný pocit, že jsem skutečně odvedl svou práci – něco, co jsem necítil za celé ty roky, kdy jsem prováděl konzultace. Vřele to doporučuji.

Nakonec jsem se minulý rok ve slabé chvílce poddal a podepsal smlouvu (a dostal nutný finální termín/ /zbraň k hlavě) vedoucí k napsání této knihy. Nakonec existuje spousta lidí, kteří si celodenní školení nemohou dovolit. Rád se domnívám, že čtení bude jeho docela dobrou náhražkou.



## Potřebuje svět další knihu o testování použitelnosti?

Nic z tohoto jsem nevymyslel já. Testování použitelnosti je zde dlouho a mnoho lidí – Jacob Nielsen je jeden z těch nejhlučnějších a nejvlivnějších – obhajuje testování použitelnosti už nejméně 20 let.

A existuje taky celá řada skvělých knih, které detailně vysvětlují, jak testování použitelnosti provádět. Silně doporučuji, abyste si alespoň jednu z nich přečetli, jakmile budete mít šanci začít provádět nějaké to testování.<sup>2</sup>

Ale tato kniha je přece jen poněkud odlišná, a to dvěma důležitými způsoby:

- **Není vyčerpávající.** Tato kniha předpokládá, že použitelnost není vaší životní praxí a pravděpodobně ani součástí oficiálního popisu vaší práce. A neboť není, existuje zde omezení v tom, kolik se toho potřebujete dozvědět a kolik času si můžete dovolit testováním strávit. Podobně jako v knize *Webdesign: Nenuťte uživatele přemýšlet!* jsem se i nyní pokusil o dostatečně stručný výklad, abyste jej zvládli za jediný let letadlem.<sup>3</sup>

Účelem této knihy není udělat z vás profesionála na použitelnost nebo experta na testování použitelnosti; jejím účelem je dostat vás k troše onoho testování. Někteří z vás se o testování začnou více zajímat a naučí se vše, co se naučit mohou. Kapitola 15 je určena právě vám. Ale nemusíte se učit více, než je v této knize, abyste dostatečně využili hodnotu, kterou testování nabízí.

<sup>2</sup> Seznam mých oblíbených knih najdete v kapitole 15.

<sup>3</sup> Jestliže se opravdu chystáte knihu číst v letadle, pravděpodobně byste si nejdříve měli stáhnout testovací video do svého přenosného počítače předtím, než odjedete z domu na letiště, takže jej budete moci sledovat, jakmile dorazíte ke kapitole 2. Video najdete na adrese <http://knihy.cpress.cz/stevekrug>.

- **Není jen o hledání problémů v použitelnosti.** Na rozdíl od jiných knih věnovaných testování, tato je o hledání a *nápravě* problémů. Kapitoly 10 až 13 vysvětlují, jak se rozhodnout, který problém napravit a jaký je nejlepší způsob jeho nápravy. Tohle nikdy předtím nebylo příliš pokryto, a je to přeci jen opravdu... důležité.

## Považuj mě za nezodpovědného

Někteří lidé profesně se věnující použitelnosti věří, že je nebezpečné pobádat „amatéry“, aby prováděli své vlastní testování. Jde o chytré lidi a já jejich názor neberu na lehkou váhu. Jejich dvěma hlavními argumenty se zdají být tyto:

- **Amatér odvede špatnou práci** a ve výsledku (a) to, co testovali, zhorší namísto toho, aby to zlepšili, a (b) přesvědčí lidi, že testování použitelnosti nestojí za to.
- **Amatér odvede dobrou práci**, čímž sebere práci profesionálům v oboru.

Než se budu věnovat těmto obavám, vyjasněme si nejdříve jednu věc:

## **Pokud si můžete dovolit najmout profesionála v oblasti použitelnosti, aby pro vás testování provedl<sup>4</sup>, udělejte to.**

Zde není sporu: dobrý profesionál v oblasti použitelnosti bude schopen odvést lepší testování než vy. Navíc profesionál díky své zkušenosti s navrhováním a řízením testů bude problémy s použitelností vidět mnohem dříve a rozhodně bude hodně vědět o způsobech, jimiž tyto problémy napravit.

Vedle toho platí, že čerstvý pár očí sledující to, co budujete, může vždy pomoci. A za cenu za testování získáte posudek experta, zcela zdarma, neboť profesionál bude muset vymyslet, jak testovat.

---

<sup>4</sup> ...a jediné kolo testování vás nebude stát celý rozpočet určený na použitelnost...

A dále je zde objektivita: tím, že přichází zvenčí, může být profesionál v pozici, kdy bude moci sdělit nepříjemné (a důležité) pravdy, například prostý fakt, že jste vytvořili nefungující produkt nebo takový produkt, který nikdo nepotřebuje.

Problémem je, že většina webových stránek si nemůže dovolit najmout profesionála – nebo alespoň ne na víc než jedno kolo testování. A i když by mohli, není zde dostatek profesionálů.<sup>5</sup>

A co je důležitější, *já si nemyslím, že amatéři odvedou špatnou práci*. Alespoň já osobně jsem nic takového neviděl. A po celé ty roky jsem sbíral anekdoty jako důkaz situací, kdy někdo jako výsledek testování použitelnosti vytvořil něco méně použitelného. K žádné anekdotě jsem se ale nedostal.<sup>6</sup>

Ne, že bych si nemyslel, že se to nemůže stát, ale myslím, že se tak stává jen velmi zřídka. A mám podezření, že v nejvíce případech jde o důsledek toho, že někdo předstírá, že provádí nezaujaté testování použitelnosti, během čehož manipuluje celým procesem, aby prosadil svoje.

A taktéž pochybuji, že testování prováděné amatéry sebere práci profesionálům. A to proto, že nejde o ten typ práce, kterou by profesionálové skutečně prováděli.

Jakob Nielsen to skvěle vysvětlil ve své řeči věnované jeho vizi budoucnosti použitelnosti na každoroční konferenci UPA v roce 2001.<sup>7</sup> Řekl, že každý by měl dělat to, čemu říká „jednoduché uživatelské testování (ladění designu)“, zatímco profesionálové by měli dělat to, co vyžaduje větší schopnosti a více zkušeností. Staří profesionálové, řekl, by se měli věnovat skutečně sofistikované práci, například mezinárodnímu testování a vývoji nových metodologií (například hluboce přemítat a bratříčkovat se se svými známými čaroději).

---

<sup>5</sup> *Ty nejlepší odhady tvrdí, že na světě existuje zhruba 10 tisíc lidí, kteří se považují za profesionály v oblasti použitelnosti, a z nich se jen část živí testováním, zatímco existují desítky miliard webových stránek. Spočítejte si to sami.*

<sup>6</sup> *Vlastně jsem byl tolik překvapen nedostatkem odpovědí, že jsem přemýšlel o vytvoření ceny Steveho Kruga v hodnotě 10 milionů indonéských rupií (10 000 000 RIA neboli přesně 1 090,16 USD), jež by se rozdělila mezi prvních deset lidí, kteří by dodali hodnověrný důkaz takových případů.*

<sup>7</sup> *UPA je zkratkou Usability Professionals Association (www.upassoc.org). Pokud se rozhodnete skutečně se použitelností zabývat, pak vřele doporučuji navštívit jejich konferenci. Obvykle se koná v červenci na nějakém místě, kde je až neskutečné vedro. Ale samotná konference je skvělá; zasedání jsou skutečně praktická (nikoliv akademická) a lidé jsou velmi přátelští.*



Podle mých zkušeností lidí, které jsem vystavil testování, obvykle skončí s přesvědčením, že to stálo za to. Takže bych mohl argumentovat, že pokud bude více lidí provádět svá vlastní testování (a více lidí bude tyto testy pozorovat), bude také více, ne méně, práce pro profesionály.

Osobně si myslím, že pokud bych měl nějaké peníze utratit za použitelnost, najal bych si profesionála, abych získal pohled experta, a pak bych testování provedl sám. Nebo bych si k provedení úvodního kola testování najal profesionála, jenž by byl ochotný mě naučit, jak bych mohl testování provádět sám.

## Nepřítomen v čase focení

Pár věcí v této knize nenajdete:

- **Jiné metody testování.** Existuje mnoho způsobů testování použitelnosti – kvalitativní, kvantitativní, souhrnné, formativní, formální, neformální, s velkým vzorkem, s malým vzorkem, komparativní testy, srovnávací testy a tak dále – a všechny jsou v určitých situacích cenné.

Některým z těchto variací se budu věnovat na začátku příští kapitoly, ale měli byste vědět, že tato kniha se věnuje pouze jedné z metod: jednoduchému, neformálnímu testování použitelnosti s malým vzorkem, které budete provádět sami (někdy se mu říká levné testování použitelnosti).

- **Způsoby, jimiž lze testovat ovládací panely nukleárního reaktoru nebo systém řízení leteckého provozu** nebo jakýkoli jiný systém, v němž se lidé mohou zranit nebo ztratit život, pokud zcela nepochopí, jak se ovládá. Typ testování popisovaný v této knize neslouží k vylepšení věci na úroveň zcela *blbuvzdorného* použití; slouží pouze k tomu, aby je poté bylo možné *snadněji* používat. Pro situace typu „život, nebo smrt“ budete potřebovat vyčerpávající, pečlivě navrženou, kvantitativní, opakovatelnou vědeckou studii s velkým vzorkem, jež vede ke statisticky významnému výsledku. Nebo alespoň *já* bych ji v takovém případě potřeboval.
- **Jediný správný způsob, jak něco provést.** Většinu věcí lze provést více způsoby. Tam, kde je více možností, jsem zvolil takovou, která, jak věřím, bude většině lidí vyhovovat nejvíce, nebo takovou, která je pro začátečníky snazší. Ale to neznamená, že jde podle mě o jediný způsob, jak určitou věc provést.

## Webové stránky doprovázející knihu

Ano, k této knize existuje doprovodný web (<http://knihy.cpress.cz/stevekrug>), odkud si můžete stáhnout soubory, jako je vzorek testovacího videa a všechny skripty, formuláře a prospekty používané v knize.

Tyto soubory jsou dostupné každému, protože skutečně chci, aby mělo co nejvíce lidí možnost provádět svá testování. Možná se budou časem aktualizovat, ačkoliv, jak se znám, musím přiznat, že to je celkem nepravděpodobné.

## Zásady? Skutečně? Jsi si jistý, že je chceš nazývat „zásadami“?

Jednou z věcí, které naleznete v této knize, je to, čemu já říkám zásady. Snadno je uvidíte, neboť vypadají nějak takto:



**Postupujte volně  
a učte se postupně.**

Co jsou zač? Myslím, že jsou to, čemu jiní lidé říkají kritické faktory úspěchu. Při učení lidí, jak provádět svá vlastní testování, jsem zjistil, že existuje skutečně jen pár věcí, které si musíte zapamatovat, abyste uspěli. Ale z nějakého důvodu si je lidé jen těžko pamatují. Tak jsem je v průběhu času zredukoval na mnohem snadněji zapamatovatelné zásady.

Jestliže zapomenete vše, co vás tato kniha naučí, zkuste si zapamatovat alespoň je; jsou mými nejdůležitějšími radami. Jejich seznam – ve formě, v níž je snadno zarámujete a pověsíte na zeď – najdete v kapitole 16.

## Pár povzbuzujících slov

Skutečně jen jeden pár: *Dokážete to!*

Celá léta měla moje společnost motto: „It’s not a rocket surgery“ (volně přeloženo do češtiny „Nejde o raketové inženýrství“), neboť věřím, že většina práce na použitelnosti není skutečně zase až tak složitá. Ještě jsem nepotkal nikoho, kdo by nedokázal provést docela dobře test použitelnosti – alespoň tak dobrý, že bylo lepší jej udělat, než *nedělat nic*.

A protože tohle čtete, jste *de facto* uživatel zastávající se své společnosti nebo oddělení: člověk, který se nejvíce zajímá o to, aby se ujistil, že váš „produkt“ (ať už to jsou webové stránky, webová či desktopová aplikace nebo cokoliv jiného) je uživatelsky přívětivý.

Ve vašem zájmu nemusíte mít mnoho podpory (nebo ji nemáte vůbec). Ve výsledku se tak tomuto budete věnovat ve svém volném čase.

Ale hlavu vzhůru a úsměv na rtech: je to jednoduché, spolehlivé a začít můžete příští víkend. A ještě jedna věc, kterou lidé pořád zapomínají zmiňovat: je to zábava. Všichni lidé, kteří prováděli testování použitelnosti a které jsem za ta léta poznal, jsou z něj stále vzrušení a fascinovaní.

Takže začněte, co nejdříve to půjde, berte to nejjednodušeji, jak můžete, a bavte se u toho.

## Časté dotazy

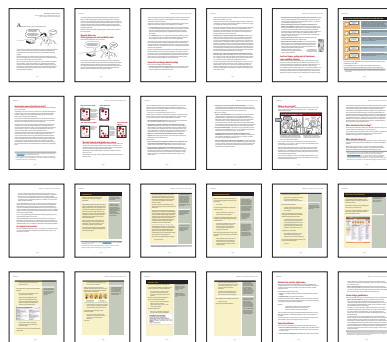
### Není to jen omílání tvé předchozí knihy?

Jak *si* dovoluješ?

Ne, to opravdu není. První kniha byla o tom, jak o použitelnosti *přemýšlet*; tato je o tom, jak ji *provádět*.

Jinými slovy tato kniha je rozšířenou verzí kapitoly z knihy *Webdesign: Nenuťte uživatele přemýšlet!*, která vysvětluje, jak provádět testování použitelnosti.<sup>8</sup>

Velmi mě potěšilo, kolik lidí mi napsalo, aby mi sdělili, že začali provádět svá vlastní testování založená na tom malém množství informací, které byly v první knize. Tato kniha je na druhé straně zamýšlena tak, aby byla kompletním průvodcem, který vás naučí provádět svá vlastní testování.



Kapitola 9 v knize *Webdesign: Nenuťte uživatele přemýšlet!*

A mimo to, všechny nadpisy v první knize byly červené.

<sup>8</sup> V jedné chvíli jsem byl trochu zaujat myšlenkou, že bych mohl citovat velké pasáže ze své první knihy bez označení a čelit tak obvinění, že jsem vytvořil plagiát svého vlastního díla. Myslím, že jsem se tomu vyhnul. A pokud ne, doufám, že o tom sám sebe přesvědčím u soudu.

### Co když nechci provádět žádné testování? Měl bych si i tak knihu přečíst?

Ano, i když jste si jistí, že se nepustíte do žádného testování, které zde doporučuji, myslím si, že i tak pro vás bude čtení této knihy přínosné – zvláště pak kapitoly věnující se řešení problémů s použitelností.

A také silně doporučuji, i když nebudete provádět úplné testování, abyste se donutili strávit půl hodiny velmi jednoduchým testem použitelnosti něčeho, na čem pracujete. Jestliže to zkusíte, možná zjistíte, že rychlé, neformální testování použitelnosti je skvělým nástrojem, který máte vždy k dispozici.

### Nezjednodušuješ to příliš?

Ano, a v tom je celá pointa. Provádění tohoto typu testování je velmi cenné, *pokud jej provedete*, ale lidé ho neprovádějí, protože mají pocit, že je tento postup komplikovanější, než by měl být. A proto se velmi snažím, abych vše udržel co nejjednodušší.

### Funguje to pouze pro webové stránky?

Tato kniha se zaměřuje na testování webových stránek, protože to je to, na čem lidé dnes nejvíce pracují, a také proto, aby byla kniha krátká a nekomplikovaná. Ale stejnou metodu a principy lze použít pro testování a vylepšení téměř všeho, co lidé používají. Webové aplikace a desktopové programy jsou samozřejmými kandidáty, ale myslím si, že lze testování snadno použít i na hlasovací lístky, mobilní telefony, prezentace v PowerPointu, návody pro digitální fotoaparáty a formuláře, které vyplňujeme na úřadech. Rád bych se domníval, že si tam, kde o nich budu mluvit, dokážete „webové stránky“ nahradit za „svůj produkt“.

### Jak můžeš do zcela nové knihy zařadit část věnovanou „častým dotazům“?

To je dobrá otázka. Existují otázky, na které na mých školeních vždy dojde řeč. Uvědomil jsem si, že bych měl předpokládat, že čtenáři této knihy budou mít stejné dotazy.