

Scénář ukázkového testu

Přetištěno z knihy *Nenuťte uživatele přemýšlet!*

© 2010 Steve Krug

☐ Ve webovém prohlížeči by měla být načtená nějaká „neutrální“ stránka, například Google.

Dobrý den Marku. Jmenuji se Radek Navrátil a budu vás provázet dnešním sezením.

Předtím, než začneme, mám pro vás několik informací, které vám přečtu, abych se ujistil, že na nic nezapomenu.

Pravděpodobně už máte představu o tom, proč jsem si Vás pozval, ale nechte mě to ještě stručně shrnout. Já žádám lidi, aby si zkusili používat webové stránky internetového obchodu Mall.cz, abych věděl, zda fungují tak, jak bylo zamýšleno. Toto sezení by mělo trvat asi hodinu.

První věcí, kterou bych si chtěl ujasnit, je to, že netestuji Vás, ale web. Nemůžete tedy provést nic špatně. Vlastně je to dnes jedna z mála situací, kdy se nemusíte obávat toho, že byste udělal chybu.

Poprosím Vás, abyste v průběhu testování webu co nejvíce přemýšlel nahlas: abyste řekl, na co se díváte, co se pokoušíte udělat a na co myslíte. To mi velmi pomůže.

A také se nebojte, že byste se někoho nějak dotkl. Mým cílem je poskytnout tomuto webu návrhy pro zlepšení, takže potřebuji slyšet upřímné reakce.

Pokud budete mít průběžně jakékoli dotazy, jednoduše se ptejte. Možná je nebudu moci hned odpovědět, neboť se zajímám o to, co lidé udělají, když nemají po ruce někoho, kdo jim pomůže. Ale jestliže budete mít dotazy i poté, co skončíme, pokusím se je rád zodpovědět. A jestliže si budete chtít kdykoliv udělat pauzu, jen mi dejte vědět.

Asi jste si všiml mikrofonu a zapnuté kamery. S Vaším svolením budu nahrávat to, co se bude dít na obrazovce a v rámci naší konverzace. Nahrávku použiji pouze k tomu, aby mi pomohla se ujistit, jak web vylepšit, a neuvidí ji nikdo kromě mě samotného. A také si nebudu muset dělat tolik poznámek.

Pokud mohu, rád bych Vás požádal o podepsání jednoduchého formuláře, jímž mi dáváte k nahrávání svolení. V něm stojí, že tuto nahrávku mohu vidět pouze já.

- ☐ **Podejte jim formulář se svolením k nahrávání a pero.**
 - ☐ **Zatímco budou podepisovat, ZAPNĚTE NAHRÁVÁNÍ OBRAZOVKY.**

Formulář souhlasu s nahráváním

Děkuji za Vaši spolupráci v mém výzkumu použitelnosti.

Vaše sezení budu nahrávat, abych si nemusel psát poznámky a mohl se naplno věnovat Vám, a také, abych byl schopen později vytvořit efektivní doporučení pro firmu

MALL CZ.

Přečtěte si prosím ujednání níže a podepište jej na vyznačeném místě.

Souhlasím s tím, že moje sezení bude nahráváno.

Tímto dávám Radku Navrátilovi souhlas k použití nahrávky k vytvoření doporučení pro společnost MALL CZ

Podpis: Janda

Jméno a příjmení: MAREK JANDA

Datum: 27.3.2015

Máte již nyní nějaké dotazy?

Dobře. Ještě než se podíváme na web, rád bych Vám položil pár rychlých otázek.

Nejdříve, čím se živíte? Co děláte celý den?

- POJIŠŤOVACÍ AGENT

A teď bych rád věděl, kolik hodin týdně asi tak doma a v práci strávíte používáním Internetu, čímž mám na mysli procházení webových stránek a e-mailů?

- 25 HODIN TÝDNĚ

A jak byste hrubě odhadl rozdělení tohoto času mezi e-mail a procházení webových stránek?

- HODINA NA MAILU

Jaké typy stránek si nejčastěji prohlížíte, když surfujete na Internetu?

- IDNES; TECHNET; ISPORT; FB; YOUTUBE

Máte nějakou oblíbenou webovou stránku?

- IDNES

Dobře, skvělé. Otázek už bylo myslím dost, takže můžeme začít.

- ☐ **Klepněte na oblíbenou položku/záložku v prohlížeči, čímž se načte domovská stránka.**

Nejdříve Vás požádám, abyste se podíval na tuto stránku a řekla mi, co z ní vyvozujete: co Vás o ní napadlo, či stránky si myslíte, že to jsou, co na nich můžete provádět a k čemu slouží. Jen se prostě porozhlédněte a trochu u toho povídejte.

Jestliže budete chtít, můžete se posunout stránkou dolů, ale na nic zatím neklepejte.

- ☐ **Nechte je dívat se maximálně tři až čtyři minuty.**

Díky. Nyní vás požádám, abyste se pokusil provést určité úkoly. Úkol vždy nejdříve nahlas přečtu a pak Vám dám vytištěnou kopii.

A také Vás požádám, abyste tyto úkoly provedl bez použití vyhledávání. Dozvíím se mnohem víc o tom, zda web funguje tímto způsobem správně.

A opět připomenu, že mi velmi pomůže, pokud budete v průběhu provádění úkolu nahlas mluvit o všem, co Vás zrovna napadne.

- ☐ **Podejte účastníkovi první scénář a nahlas jej přečtěte.**
- ☐ **Nechte účastníka pokračovat, dokud nebudete mít pocit, že vám to nic nepřináší, nebo účastník nezačne být frustrovaný.**
- ☐ **Totéž opakuje u každého úkoly, nebo dokud nevyprší čas.**

Děkuji, to bylo moc užitečné.

Teď, když jsme skončili, chcete se mě ještě na něco zeptat?

- ☐ **Předejte jim jejich stimul nebo jim připomeňte, že jim ho zašlete.**
- ☐ **Zastavte nahrávání obrazovky a soubor uložte.**
- ☐ **Poděkujte jim a vyprovod'te je.**

