

# Scénář ukázkového testu

Přetištěno z knihy *Nenuťte uživatele přemýšlet!*

© 2010 Steve Krug

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

Dobrý den \_\_\_\_\_. Jmenuji se \_\_\_\_\_ a budu vás provázet dnešním sezením.

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

Pravděpodobně už máte dobrou představu o tom, proč jsme si vás pozvali, ale nechte mě to ještě stručně shrnout. My žádáme lidi, aby se zkusili používat naše webové stránky, abychom věděli, zda fungují tak, jak jsme zamýšleli. Toto sezení by mělo trvat asi hodinu.

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

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

A také se nebojte, že byste se nás nějak dotkla. Naším cílem je zlepšit tento web, takže potřebujeme slyšet upřímné reakce.

Pokud budete mít průběžně jakékoli dotazy, jednoduše se ptejte. Možná je nebudu moci hned odpovědět, neboť se zajímáme 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/a mikrofону. S vaším svolením budeme nahrávat to, co se bude dít na obrazovce a v rámci naší konverzace. Nahrávku použijeme pouze k tomu, aby nám pomohla ujistit, jak web vylepšit, a neuvidí ji nikdo kromě lidí pracujících na tomto projektu. A pomůže také mně, neboť si nebudu muset dělat tolik poznámek.

Mimo to tohle sezení budou z jiné místnosti pozorovat lidé z týmu webdesignérů. (Nemohou vidět nás, ale pouze to, co se děje na obrazovce.)

Pokud mohu, rád bych vás požádal/a o podepsání jednoduchého formuláře, jímž nám dáváte k nahrávání svolení. V něm stojí, že tuto nahrávku mohou vidět pouze lidé pracující na tomto projektu.

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

---

POKUD POUŽÍVÁTE DŮVĚRNÝ DODATEK (VOLITELNÉ):

Vím, že jsme vám poslali také důvěrný dodatek, jenž říká, že nesmíte s nikým mluvit o tom, co zde dnes uvidíte, neboť to ještě není veřejné. Máte jej sebou?

- ☐ **Přijměte dodatek a ujistěte se, že je podepsaný.  
Jestliže jej sebou nemají, podejte jim kopii a  
nechte jim čas na přečtení a podepsání.**
- 

Máte nyní nějaké dotazy?

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

Nejdříve, čím se živíte? Co děláte celý den?

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

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

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

Máte nějakou oblíbenou webovou stránku?

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/a na tuto stránku a řekl/a mi, co z ní vyvozujete: co vás o ní napadlo, čím 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/a provést určité úkoly. Úkol vždy nejdříve nahlas přečtu a pak vám dám vytištěnou kopii.

A také vás požádám, abyste tyto úkoly provedl/a bez použití vyhledávání. Dozvíme se mnohem víc o tom, zda web funguje tímto způsobem správně.

A opět připomenu, že nám 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.

Pokud mne na minutku omluvíte, půjdu se jen podívat, zda nebudou mít lidé z týmu nějaké další otázky, na něž bych se vás podle jejich mínění měl zeptat.

- ☐ **Zavolejte do pozorovací místnosti, abyste se dozvěděli, zda budou mít pozorovatelé nějaké dotazy.**
- ☐ **Položte jejich otázky a poté prozkoumejte cokoliv, co se chcete dozvědět.**

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.**

