

Guión de la prueba

- ❑ El navegador Web debe estar abierto a Google o alguna otra página "neutral"

Hola, _____. Mi nombre es _____, y le voy a acompañar en la sesión de hoy.

Antes de empezar, tengo cierta información para usted, y la voy a leer para asegurarme de que no me olvido de nada.

Es probable que tenga ya una idea de por qué le hemos pedido que venga aquí, pero déjeme que lo repase brevemente. Le estamos pidiendo a la gente que intente utilizar un sitio Web en el que estamos trabajando para que podamos ver si funciona según lo esperado. La sesión debería durar una hora.

Lo primero que tendría que dejar claro es que estamos probando el *sitio Web*, no usted. No puede hacer nada mal aquí. De hecho, éste es probablemente el único lugar en el que no tiene que preocuparse por cometer errores.

Conforme utilice el sitio Web, voy a pedirle que en la medida de lo posible intente pensar en voz alta. Que diga qué es lo que está mirando, qué está tratando de hacer y qué está pensando. Esto será una gran ayuda para nosotros.

Igualmente, por favor no se preocupe de que vaya a herir nuestros sentimientos. Hacemos esto para mejorar el sitio Web, por lo que necesitamos escuchar sus reacciones honestas.

Si tiene preguntas a medida que avanzamos, simplemente hágalas. Puede que no las pueda contestar todas en el momento, ya que estamos interesados en lo que hace la gente cuando no tienen a alguien sentado junto a ellos para ayudarles. Pero si sigue teniendo alguna pregunta, cuando hayamos terminado intentaré contestarlas. Si necesita un descanso en cualquier momento, hágamelo saber.

Puede que haya observado el micrófono. Con su permiso, vamos a grabar lo que sucede en la pantalla y nuestra conversación. La grabación solamente se utilizará para ayudarnos a averiguar cómo mejorar el sitio Web, y no la verá nadie más excepto la gente que trabaja en este proyecto. Y me ayuda a mí, porque así no tengo que tomar tantas notas.

Igualmente, hay algunas personas del equipo de diseño Web observando esta sesión en otra sala. (No nos pueden ver, sólo la pantalla.)

Le voy a pedir que firme un sencillo formulario de consentimiento. Simplemente dice que tenemos su permiso para grabarle, y que la grabación solamente la verá la gente que trabaja en el proyecto.

- ❑ **Entrégueles un permiso de grabación y un bolígrafo**
- ❑ **Mientras firman, encienda el grabador de pantalla**

SI UTILIZA UN ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD (opcional):

Sé que también le enviamos un acuerdo de confidencialidad que dice que no hablará con nadie sobre lo que le vamos a mostrar hoy, ya que todavía no se ha hecho público. ¿Lo ha traído?

- ❑ **Acepte el acuerdo de confidencialidad y asegúrese de que está firmado. Si no lo han traído, entrégueles una copia y déjeles tiempo para leerlo y firmarlo.**

¿Tiene alguna pregunta hasta el momento?

Muy bien. Antes de ver el sitio Web, me gustaría hacerle algunas preguntas rápidas.

En primer lugar, ¿a qué se dedica? ¿Qué es lo que hace en un día normal?

Ahora aproximadamente ¿cuántas horas a la semana, sólo una estimación aproximada, diría que dedica a utilizar Internet, incluido navegar por la Web y el correo electrónico, en el trabajo y en casa?

¿Y cuál es la división entre correo electrónico y navegar, un porcentaje aproximado?

¿Qué tipo de sitios Web visita cuando navega por la Web?

¿Tiene algún sitio Web favorito?

Bien. Hemos terminado con las preguntas, y podemos empezar a ver cosas.

- ❑ **Haga clic en el favorito para la página principal del sitio Web.**

En primer lugar, le voy a pedir que vea esta página y me diga qué le aporta: qué le sorprende, de quién cree que es este sitio Web, qué puede hacer aquí, y para qué sirve. Simplemente eche un vistazo y haga una pequeña narración.

Puede desplazarse por la página si quiere, pero no haga clic en nada todavía.

- ❑ **Permita que esto continúe durante tres o cuatro minutos como mucho.**

Gracias. Ahora voy a pedirle que intente realizar algunas tareas específicas. Voy a leer cada una de ellas en alto y le daré una copia impresa.

Voy a pedirle que realice estas tareas sin utilizar la búsqueda. Aprenderemos mucho más de cómo funciona el sitio Web de esta forma.

Y nuevamente, en la medida de lo posible, nos ayudará si puede pensar en voz alta a medida que avanza.

- ❑ **Entregue al participante el primer escenario y léalo en voz alta.**
- ❑ **Permita que el usuario continúe hasta que sienta que no aporta ningún valor o el usuario se vuelve muy frustrado.**
- ❑ **Repítalo para cada tarea o hasta que se acabe el tiempo.**

Gracias, eso ha sido de mucha ayuda.

Si me disculpa un momento, voy a ver si la gente del equipo tiene alguna pregunta complementaria que quiera que le pregunte.

- ☐ **Llame a la sala de observación para ver si los observadores tienen alguna pregunta.**
- ☐ **Realice las preguntas de los observadores y luego indague en aquello que quiera profundizar.**

¿Tienen alguna pregunta que hacerme ahora que hemos terminado?

- ☐ **Entrégueles sus regalos e incentivos o recuérdelos que se les enviará después.**
- ☐ **Pare el grabador de pantalla y guarde el archivo.**
- ☐ **Déles las gracias y acompáñeles a la salida.**