Hola **Mamasita**. Mi nombre es **Jose Luis**, y le voy a acompañar en la sesión de hoy.

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

Es probable que tenga ya una idea de por qué le hemos pedido que venga aquí, pero déjeme que se lo repase brevemente. Le estoy pidiendo a la gente que intente utilizar el sitio Web[**amazon.es**](https://amazon.es), para que podamos ver si funciona según lo esperado. La sesión debería durar 1 hora.

Lo primero que queremos que quede claro es que estamos probando el sitio Web, no a usted. Esto no puede equivocarse. En realidad, probablemente sea éste el único lugar donde hoy no tendrá que preocuparse si comete algún error.

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 de 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 algún problema, cuando hayamos terminado, intentaré contestarlas. Si necesita un descanso en cualquier momento, hágamelo saber.

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

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico

Descripción generada automáticamente Texto

Descripción generada automáticamente

**¿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 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?**

Díganos, un porcentaje aproximado, de cuánto tiempo dedica a navegar y cuánto tiempo a atender los correos electrónicos.

**¿Qué tipos de sitios Web visita cuando navega por la Web?**

**¿Tiene algún sitio Web favorito?**

**¿Cuál/es?**

Bien. Hemos terminado con las preguntas, y podemos empezar a ver cosas. (Las respuestas las tenemos que recoger de alguna forma para después exponerlas).

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 cree que puede hacer aquí y para qué sirve este sitio Web. Simplemente eche un vistazo y haga una pequeña narración. (recogemos la respuesta).

Puede desplazarse por la página si quiere, pero no haga clic en nada todavía (para que se familiarice con la página).

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

Antes de empezar me gustaría que intentes **Comprar 5 unidades de satisfyer pro 5 en amazon.**

**Tarea: Busca el servicio de atención al cliente de amazon y accede al chat sin usar el buscador.**

Voy a pedirle que realice esta tarea sin utilizar la búsqueda, aunque bueno en el buscador solo puedes buscar los productos. 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.

Después de terminar:

Gracias, esto ha sido de mucha ayuda.

**¿Tiene alguna pregunta que hacernos ahora que hemos terminado?**

Entrégueles sus regalos e incentivos o recuérdeles que se les enviará después.

Deles las gracias y acompáñelas a la salida.