**“爱学”视频网课学习app可用性测试脚本**

1. **脚本表格**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 时长 | 模块 | 具体内容概述 | 主持人 | 记录员 | 备注说明 |
| 1 | 开场引导 | 8min | 测试说明 | 主持人进行自我介绍、产品说明，签订保密协议、了解用户使用情况等。大家好，我是这次任务测试的主持人黄小芳，非常感谢大家能够来参加“爱学”视频网课学习app的可用性测试，现在我来简单介绍本次的目的和注意事项。 | 王祯祥 |  |  |
| 2 | 任务设定 | 11min | 注册登录 | 您作为一名校内大学生，对通过网课进行网上学习很感兴趣，舍友向你推荐按了“爱学”网课app，你作为新用户想要使用该app，请在登录页面完成新用户的注册和登录 | 王祯祥 |  |  |
|  |  | 10min | 浏览网课 | 您作为一名校内大学生，对某方面的网课很感兴趣，想要了解上面都有什么内容，请在app上进入网课界面根据导航栏对全部网课按类别进行浏览 | 王祯祥 |  |  |
|  |  | 10min | 发布视频和笔记 | 您即将要上一门新课人机交互的软件工程方法，但是app上并没有该课程的相关内容，请发布该课程的相关内容 | 王祯祥 |  |  |
|  |  | 10min | 管理视频和笔记 | 您对于之前发布的内容刚到不满意，请到发布内容管理页面进行修改，删除，以及重新发布 | 黄小芳 |  |  |
|  |  | 3min |  | 非常感谢配合完成这次测试任务，接下来请您针对刚刚使用产品的体验对其进行满意度评分。请您认真阅读满意度评估表的内容，根据自己的实际感受进行评分，分值为0-7，请在对应的分值处打勾。 | 黄小芳 |  |  |
| 3 | 满意度评估 | 3min |  | 我们的任务测试已经完成，非常感谢今天您参加我们产品的可用性测试。接下来我们想对你进行3分组的访谈。如果可以，我们希望了解您对“爱学”网课app的一些反馈意见。接下来的访谈将会通过一问一答的形式进行。 | 王祯祥 |  | 时间不够，访谈可以取消 |
| 4 | 结束访谈 | 55min |  |  |  |  |  |
| 总计 |  |  |  |  |  |  |  |

1. **脚本细节**
2. **开场引导（8min）**
3. **开场暖场自我介绍，被试签订保密协议（2min）**

预备文本：

大家好！欢迎各位来参加“爱学”视频网课学习app的可用性测试。我是本次测试任务的主持人王祯祥，这位时本次测试的观察员xxx，大家可以叫他xx，在接下来的实验过程中大家有什么疑问可以举手示意，我和xx，我们会给与相应的帮助提示。首先，由于为了确保本次实验内容的和大家所填写的信息的保密性，请大家认真阅读并且签订保密协议，我们保证本次实验内容大家所有的信息都只用于实验分析参考。

1. **与被试沟通，说明本次任务测试目的，说明大声思维（1min）**

预备文本：

好的，感谢大家的配合。现在由我来向大家简单说明本次测试的目的。本次测试主要是想通过大家在完成相应任务时的体验和过程表现，对“爱学”网课app的可用性进行分析，找出隐含的问题或缺点，所以希望大家在实验过程中可以采用大声说出自己的感受的方法，让我们可以获取更多的信息。就像观看足球比赛时那样，无论遇到什么问题或者好的地方，都可以通过语言大声的说出来，或者肢体神情表现出来。

1. **介绍实验内容，阅读被试指导语（1min）**

预备文本：

接下来的实验将分成三个主要部分。首先**实验前会进行问卷填写和一个操作练习**。**其次是正式实验**。正式实验中大家共有4个任务需要完成，每个任务都打印在一张单独的卡片上，我们会给每人都分发一张张卡片，**大家根据卡片的顺序依次完成4个任务即可**。最后在完成全部任务后，**大家要对产品进行满意度评价打分，随后结束访谈**。所以先完成任务的人可以先举手示意，进行下面的环节。请问有什么问题吗？

1. **被试填写测试前问卷（1min）**

预备文本：

好的，那么现在请大家先填写一个试前问卷。

1. **进行练习，被试熟悉实验操作（3min）**

预备文本：

好的，那么现在我们先尽量一个小小的操作练习。

（主持人先将所有人的页面调到登录。）

好的，现在大家进入的是app的登录页面，点击注册登录即可进入首页，将大家根据下标导航栏的指引，完成下面的小练习：

1. 进入我的页面，然后再返回首页
2. 再进入网课页面，然后返回首页
3. 再进入发布页面，最后返回首页

好的，大家都完成测试了吧？那么接下来就开始我们的正式实验。

1. **任务执行（41min）**
2. **介绍测试任务，说明任务（1min）**

预备文本：

好的，现在任务卡片已经发到大家的手上，那么在实验开始时需要强调的是，1.在每个任务完成或者失败结束时，请大家举手示意我们的观察员，以便记录下每个任务的执行时长和完成情况 2.在任务过程中，大家有什么问题都可以直接大声说出来，或者举手示意我和观察员来给与相应帮助，但是用户之间不可以进行讨论喔。好的，那么现在请大家开始自己的任务吧！

1. **被试执行任务，观察者主持人时刻关注记录（40min）**

预备提问型帮助：

1. 用户找不到页面跳转的方法：您平常除了有箭头的页面跳转，还记得哪些其他途径的隐性的可以使页面跳转？
2. 用户找不到发布内容在哪个地方发布标签：您再仔细观察一下，哪个图标应该是有添加新的标签的功能的含义？

**任务一：注册登录（10min）**

任务起点：登录页面 任务终点：注册成功信息，进入首页

任务流程：

（1）进入登录页面

（2）点击新用户注册直接登录

任务情景：

您作为一名校内大学生，对网上学习很感兴趣，舍友向你推荐按了“爱学”网课app，你作为新用户想要使用该app，请进入登录页面完成新用户的注册和登录

**任务二：浏览网课（10min）**

任务起点：首页 任务终点：网课页面

任务流程：

1. 进入首页，按照导航栏指示依次浏览商品
2. 点击最近网课，查看最近发布的网课
3. 返回首页，点击搜索
4. 进入搜索页面，进行搜索

任务情景：

您作为一名校内大学生，对某课程的内容很感兴趣，想要了解上面都有什么内容，请在app上进入网课页面根据导航栏对全部网课进行浏览

**任务三：发布网课（10min）**

任务起点：首页 任务终点：管理发布页

任务流程：

1. 进入发布页
2. 编辑将要发布的内容
3. 选择分区和标签
4. 发布已编辑的内容

任务情景：

您即将要上一门新课人机交互的软件工程方法，但是app上并没有该课程的相关内容，请发布该课程的相关内容

**任务四：管理发布**

任务起点：管理发布页 任务终点：管理发布页

任务流程：

1. 进入管理发布页面，点击想要更改的发布内容
2. 对想要更改的内容进行编辑
3. 重新发布该内容

任务情景：

您对于之前发布的内容刚到不满意，请到发布内容管理页面进行修改，删除，以及重新发布

1. **满意度评价（3min）**

预备文本：

好的，辛苦啦，现在大家都已经全部完成了我们的五个任务。那么接下来请大家根据刚刚的操作对本产品现有的功能进行满意度评价。请您认真阅读满意度评估表的内容，根据自己的实际感受进行评分，分值为0-7，请在对应的分值处打勾。先完成的可以举手示意。

1. **结束访谈（10min）**

预备文本：

我们的任务测试已经完成，非常感谢今天大家参加我们产品的可用性测试。接下来我们想对你进行2分钟的访谈。如果可以，我们希望了解您对华师小柜app的一些反馈意见。接下来的访谈将会通过一问一答的形式进行。

好的，本次实验正式结束！非常感谢大家的参与！辛苦啦。

访谈预备问题：

1. 您在平时有使用网课app的习惯吗？
2. 如果app上线之后，您觉得自己会选择使用吗？
3. 在刚才的操作过程中，有什么问题让你觉得别扭或者不好吗？
4. 在刚刚的操作中，您觉得有什么可以改进的地方吗？
5. 您觉得app的整体界面设计，比如颜色搭配是否可以接受呢？
6. 您觉得除了刚刚测试中的功能之外，app还可以增加什么功能？