**Guión – Prueba de Usabilidad de XXXX.gov**

La pantalla del aparato móvil debe estar en blanco o ser una pantalla distinta al sitio web de la prueba

Hola \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Mi nombre es \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ y voy a ser su guía durante la sesión de hoy.

Antes de empezar quiero informarle sobre algunos puntos importantes y para asegurarme de cubrirlos todos, voy a leer esta información en voz alta.

Probablemente usted sabe por qué lo(a) hemos invitado(a) a venir hoy, pero de todas formas voy a repasar esta información brevemente. Vamos a pedirle que use un sitio web móvil que estamos desarrollando para saber si funciona adecuadamente. La sesión de hoy tomará aproximadamente una hora.

Lo primero que quiero dejar en claro es que estamos probando el sitio y no a usted. Por lo tanto durante este ejercicio no debe preocuparse de cometer errores. Aquí usted está libre de equivocaciones.

A medida que vaya usando el sitio móvil voy a pedirle que intente “pensar en voz alta” y nos diga lo que está viendo, lo que está haciendo y lo que espera encontrar en el sitio—esto nos ayudará mucho.

No se preocupe, no nos vamos a ofender, ni sentir mal. Estamos haciendo este ejercicio para mejorar el sitio, por lo tanto su honesta opinión es muy importante.

Si tuviera alguna duda mientras usa el sitio puede preguntarme. Es posible que no pueda responderle inmediatamente ya que estamos interesados en saber cómo la gente usa el sitio sin ayuda. Pero si todavía tuviera preguntas después de terminada la sesión intentaré responderle en ese momento. Asimismo, si necesita descansar en algún momento durante la sesión por favor dígamelo.

Seguro ha notado el micrófono. Hay algunas personas de nuestro equipo de diseño observando esta sesión en otra sala. No pueden vernos pero pueden oírnos y ver lo que sucede en la pantalla.

Voy a pedirle que por favor firme un formulario de consentimiento muy simple. El formulario indica que tenemos su permiso para grabarlo(a) y que verán sólo esta grabación las personas que trabajan en este proyecto.

Antes de mostrarle el sitio voy a hacerle algunas preguntas rápidas:

¿Cuál es su ocupación?

Aproximadamente en una semana, e incluyendo uso de e-mail en casa y el trabajo, ¿cuánto tiempo pasa en Internet?

Y si tuviera que dividir este tiempo entre uso de e-mail y uso general de Internet, ¿qué porcentaje dedicaría a cada uno?

Desde su computadora or móvil/teléfono, vaya a XXXXXXXX

Por favor observe esta página y dígame cuál es su impresión inicial: ¿qué le llama la atención?, ¿de quién cree que es este sitio?, ¿qué cree que puede hacer aquí?, ¿para qué cree que sirve este sitio?, ¿para quién cree que es este sitio? Observe la página por unos minutos y dígame qué piensa.

Puede desplazarse hacia arriba o hacia abajo en la página pero no haga clic en ninguna parte todavía.

Deje que la observación continúe por 3 a 4 minutos

¿Dónde haría clic primero?

Gracias. Ahora voy a pedirle que realice una serie de tareas específicas. Voy a leer en voz alta cada una de estas tareas y también voy a darle una copia impresa.

También voy a pedirle que realice estas tareas sin usar el buscador. Esto nos permitirá aprender más sobre cómo funciona el sitio. Le indicaré si en algún momento queremos que use el buscador.

Y recuerde que nos ayudará mucho que por favor “piense en voz alta” a medida que usa el sitio.

Deje que el participante proceda hasta que usted considere que no está siendo productivo o hasta que perciba que el participante empieza a frustrarse. Repita para cada tarea o hasta que se acabe el tiempo de la sesión

1. Escenario uno

□ Completó la tarea con éxito □ Completó la tarea con dificultad □ No completó la tarea

1. Escenario dos

□Completó la tarea con éxito □ Completó la tarea con dificultad □No completó la tarea

1. Etc.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Muchas gracias. Su participación es de mucha ayuda. Por favor déme un minuto para saber si las personas que están observando esta sesión tienen alguna pregunta para usted.

[Hable con los observadores y deje que hagan sus preguntas]

Al participante: ¿tiene alguna pregunta ahora que ya hemos terminado?