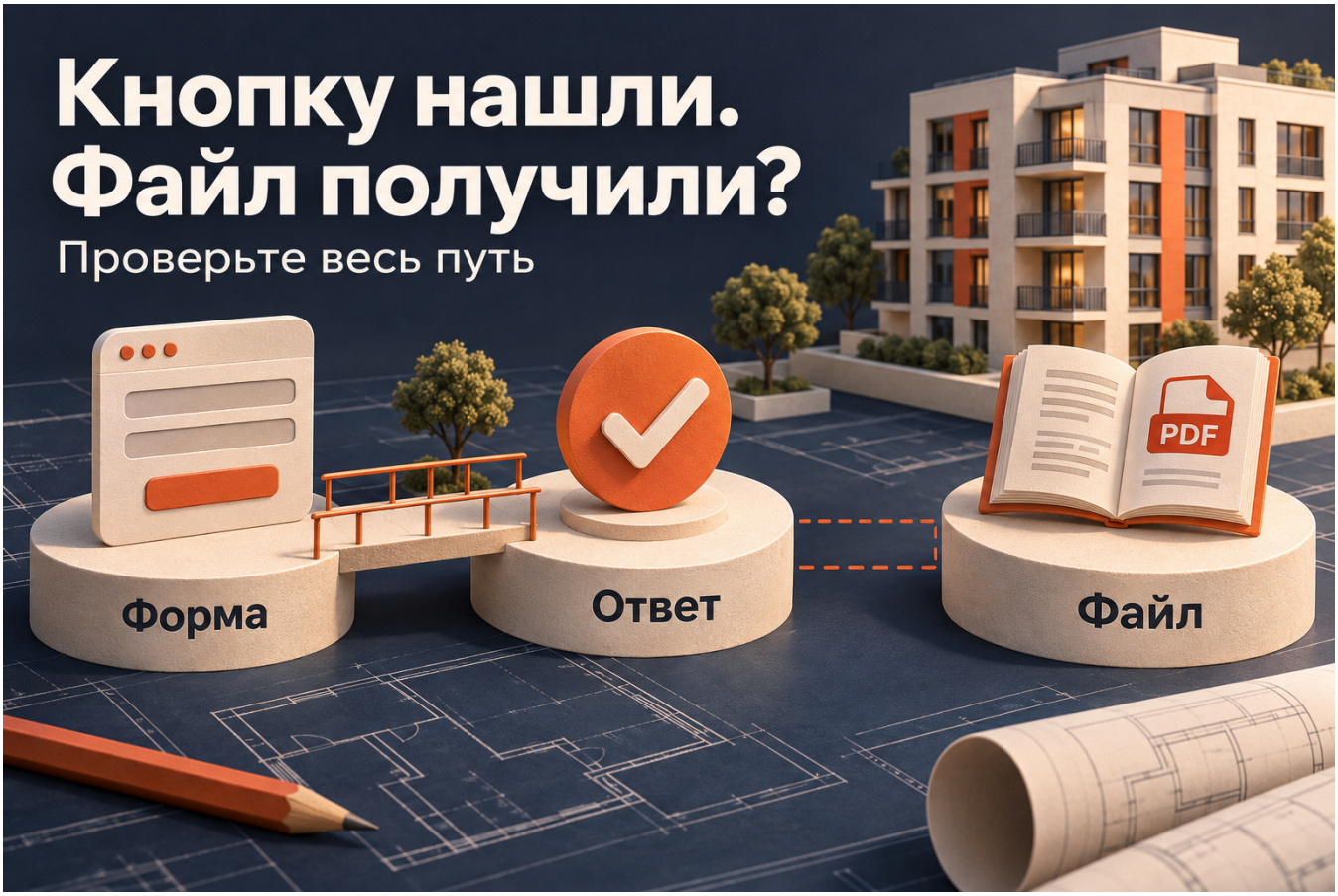
Кнопку нашли. Файл получили? Протокол проверки К198

Сценарий ведущего, журнал пяти учебных попыток и карточки правок для формы и экрана получения материала.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

1. Паспорт короткой проверки

K198 проверяет понятность последовательности действий в интерактивном прототипе. Это не аудит почтового сервера, CRM или реальной конверсии. Все записи пяти участников ниже вымышлены для обучения. Указанный короткий раунд является авторским сценарием, а не нормативом длительности исследования.

Поле	Учебное заполнение
Цель	Дойти от карточки памятки до открытого файла
Версия	Мобильный прототип v1
Кто участвует	Люди, которым знакома подготовка квартиры к продаже
Старт	Карточка нужной памятки
Успех	Открыт правильный файл, человек назвал его тему
Граница	Письмо и отправка моделируются, реальные интеграции отключены

Ваша задача	Версия / устройство	Критерий завершения

2. Подготовка без реальных заявок

K198. Проверяйте до открытого файла

Карточка	Форма	Ошибка	Ответ	Файл
Нужная тема	Учебные данные	Исправление	Следующий шаг	Открыт нужный

Галочка после формы ещё не означает, что материал получен.
Реальные письма, CRM и боты проверяются отдельно.

Учебная схема. Реальных сессий и отправок не проводилось.

Проверка	Условие
Карточка	Ведёт к нужному учебному материалу
Форма	Принимает заранее подготовленные условные данные
Ошибка	Можно воспроизвести без реальной отправки
Подтверждение	Содержит следующий шаг сценария
Файл	Открывается в прототипе
Интеграции	CRM, боты и настоящая почта не получают заявку

Прототип должен соответствовать будущему пути. Если планируется получение по почте, подготовьте учебный экран письма. Если путь заканчивается скачиванием на странице, не называйте это тестом доставки email.

3. Вступление и задача ведущего

Вступление
Мы смотрим, насколько понятна страница. Это не проверка ваших способностей. Можно остановиться. Используем учебные данные; настоящая заявка не создаётся.

Задача
Вы готовите квартиру к продаже и хотите сохранить памятку о документах, чтобы посмотреть её позже. Получите её в этом учебном сервисе.

Допустимо	Искажает попытку
Что вы сейчас ожидаете?	Нажмите кнопку справа
Расскажите, что произошло	Вы ведь заметили ссылку?
Что для вас означает этот экран?	Всё правильно, продолжайте ниже
Записать помощь и продолжить	Подсказать и назвать результат самостоятельным

Задача без подсказки	Что осталось неясным

4. Заполненный журнал пяти попыток

Код	Что произошло	Итог / время
U01	Открыл форму, завершил, открыл памятку	Самостоятельно, 52 секунды
U02	После ошибки не увидел сообщение, остановился	Не завершил, время не используем для сравнения скорости
U03	Открыл файл после указания ведущего на ссылку	С помощью, 76 секунд
U04	Закрыл страницу после экрана «Готово»	Не завершил, файл не открыт
U05	Прошёл форму и открыл нужный файл	Самостоятельно, 61 секунда

Каждая строка относится к одному участнику и одной попытке на версии v1. Коды и времена придуманы. Время U03 включает помощь. Пропуски времени у незавершённых не заменяются нулём. Пять попыток не описывают всю аудиторию.

Код / версия	Действие / реплика	Результат / помощь

5. Подробный разбор U02

Поле	Учебная запись
Состояние	Форма на мобильном экране после неверного значения
Действие	Участник нажал отправку и остался внизу формы
Наблюдение	Сообщение об ошибке находится выше видимой области
Реплика	«Не понимаю, отправилось или нет»
Не доказано	Страх оставлять контакт или недоверие к агенту
Гипотеза	Непонятно, какое поле нужно исправить
Правка	Видимое сообщение рядом с полем, сохранение данных

Приёмка
В учебном сценарии после ошибки понятно, где исправить значение; введённое сохранено. Повторная попытка допускается после исправления. Проверить на той же ширине экрана.

Ваше наблюдение	Гипотеза	Как проверить

6. Подробный разбор U04

Поле	Учебная запись
Состояние	Форма закончилась, появился экран «Готово»
Действие	Человек закрыл страницу
Наблюдение	Нужный файл не был открыт
Что уточнить	Как участник понял подтверждение
Не доказано	Невнимательность или отсутствие интереса
Гипотеза	Экран не объясняет, где результат
Правка	Назвать материал и показать следующее действие

Приёмка
После подтверждения человек понимает, где памятка. В прототипе есть доступное действие, которое открывает выбранный файл. Это не подтверждает работу настоящего почтового сервера.

Ваш финальный экран	Что ожидал человек	Следующая правка

7. Итоги с правильными подписями

K198. Пять учебных попыток

2 самостоятельно

U01 и U05

2 / 5 = 40%

1 с помощью

U03

Отдельный статус

2 не завершили

U02 и U04

Не исключать из итога

С учётом помощи дошли до файла 3 из 5, то есть 60%.

Все записи вымышлены. Это не конверсия действующего сайта.

Учебная схема. Реальных сессий и отправок не проводилось.

Показатель	Расчёт	Значение
Самостоятельно	2 / 5	40% учебных попыток
С учётом помощи	3 / 5	60% учебных попыток
Не достигли результата	2 / 5	40% учебных попыток

Нельзя назвать 60% самостоятельной успешностью. Нельзя назвать любой из этих показателей конверсией действующего сайта. Времена 52, 76 и 61 относятся к разным условиям завершения. Не считайте по ним скорость всех пользователей и не скрывайте две незавершённые попытки.

8. Карточка правки разработчику

Поле	Пример для ошибки
Версия / устройство	v1, мобильный прототип
Начальное состояние	Форма заполнена учебным значением с ошибкой
Воспроизведение	Отправить, оставшись у нижней части формы
Факт	Сообщение не видно без возвращения вверх
Ожидается	Видимое объяснение рядом с полем; данные сохранены
Проверка	Повторить ошибку на v2 и исправить значение
Не входит	Изменение оффера, CRM и правил выдачи

Ваш дефект	Ожидаемое поведение	Кто проверит

9. Повтор без ложного сравнения

Сначала технически воспроизведите исправленное состояние на v2. Для проверки понятности по возможности пригласите человека, который не знает маршрута. Если участвует тот же человек, отметьте повтор: память о предыдущем решении влияет на результат.

Записать	Зачем
v1 или v2	Не смешать разные интерфейсы
Новый или повторный участник	Учитывать обучение
Была ли подсказка	Разделить самостоятельный и направленный проход
Открыт ли нужный файл	Сохранить прежний критерий успеха
Что осталось непонятным	Не считать одну правку решением всех проблем

Версия / участник	Наблюдение	Следующий шаг

10. Свой журнал и помощь ИИ

Промпт для разбора
Раздели обезличенную запись на факт, реплику, гипотезу и правку. Не выводи мотивы из кликов. Не добавляй участников и результаты. Если данных недостаточно, укажи, что проверить. Для правки дай шаги воспроизведения и критерий приёмки.

Код / устройство / версия	Действие / реплика	Помощь / итог

Приоритет	Правка / ответственный	Повторная проверка

Источники проверены 12.11.2026. Перед настоящей публикацией отдельно проверяются техническая выдача, сообщения об ошибках и интеграции. Этот комплект содержит протокол исследования и учебные записи, а не подтверждение работы сервера.

Источники и проверка

GOV.UK: Using moderated usability testing

Nielsen Norman Group: Checklist for Planning Usability Studies

GOV.UK: Advice for better moderated usability testing