



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Úkol ke cvičení – experiment

Vaším úkolem je představit návrh výzkumu, který provedete s využitím oční kamery. Součástí návrhu musí být:

1. Výzkumná otázka
2. Plán experimentu
3. Metoda měření
4. Průběh experimentu
5. Analýza výsledků

Níže uvedený scénář a standardizovaný dotazník můžete v upravené podobě použít pro tvorbu vašeho scénáře a doplňkového dotazníku.

Scénář eye-trackingového experimentu

Napište Vaše pohlaví.

Zadání prvního úkolu.

Vyskytujete se na úvodní stránce firmy. Zjistěte, jaké je poslání firmy. V rychlosti si pročtěte historii firmy.

Po splnění úkolu pokračujte dále kliknutím na tlačítko OK v pravém dolním rohu obrazovky.

Zadání druhého úkolu.

Vyskytujete se na úvodní stránce firmy. Na stránkách najděte produkty, které společnost vyrábí a značky, pod kterými je prodává.

Projděte si produkty, které Vás u této společnosti nejvíce oslovily.

Po splnění úkolu pokračujte dále kliknutím na tlačítko OK v pravém dolním rohu obrazovky.

Zadání třetího úkolu.

Vyskytujete se na úvodní stránce firmy. Zkuste vyhledat základní principy firmy týkající se společenské odpovědnosti.

Blíže se zaměřte na aktivity, které Vás jako potenciálního zákazníka nejvíce zajímají.

Přečtěte si je a pokračujte dále kliknutím na tlačítko OK v pravém dolním rohu obrazovky.

Zadání čtvrtého úkolu.



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Vyskytujete se na úvodní stránce firmy. Zkuste vyhledat, zda firma na svých stránkách využívá zákaznické reference.

Po splnění úkolu pokračujte dále kliknutím na tlačítko OK v pravém dolním rohu obrazovky.

Zadání pátého úkolu.

Vyskytujete se na úvodní stránce firmy. Vyhledejte odkazy na firemní sociální profily. Vyberte si jeden odkaz a klikněte na něj.

Na vybraném profilu sociální sítě si prohlédněte obsah za poslední 3 měsíce, který firma zveřejnila.

Po splnění úkolu pokračujte dále kliknutím na tlačítko OK v pravém dolním rohu obrazovky.

Zadání šestého úkolu.

Vyskytujete se na domovské stránce google.com. Ze stránky přejděte na libovolný cenový srovnávač, kde vyhledejte zákaznické reference o firmě.

Po splnění úkolu pokračujte dále kliknutím na tlačítko OK v pravém dolním rohu obrazovky.

Tato série úkolů je u konce.

Děkujeme za spolupráci.



Dotazník a struktura rozhovoru

Vážené respondentky, vážení respondenti,

žádáme Vás o vyplnění dotazníku, který je součástí výzkumu týkající se user experience (zákaznické zkušenosti). Výzkum je realizován pod záštitou Katedry marketingu, obchodu a služeb, FEK ZČU v Plzni a jeho účelem je přispět k hodnocení zákaznické zkušenosti s firemními stránkami vybraných společností. Předem děkujeme za vaše odpovědné vyplnění dotazníku. Vaše odpovědi v dotazníku křížkujte.

1. Na webových stránkách organizace jsem schopná/ý rychle najít to, co potřebuji.

Zcela nesouhlasím	Nesouhlasím	Ani tak, ani tak	Souhlasím	Zcela souhlasím
☐	☐	☐	☐	☐

2. Navigace na webových stránkách organizace je snadná.

Zcela nesouhlasím	Nesouhlasím	Ani tak, ani tak	Souhlasím	Zcela souhlasím
☐	☐	☐	☐	☐

3. Webové stránky organizace jsou snadné na použití.

Zcela nesouhlasím	Nesouhlasím	Ani tak, ani tak	Souhlasím	Zcela souhlasím
☐	☐	☐	☐	☐

4. Webové stránky organizace jsou důvěryhodné (mám pocit, že firma plní slibv, jež dává).

Zcela nesouhlasím	Nesouhlasím	Ani tak, ani tak	Souhlasím	Zcela souhlasím
☐	☐	☐	☐	☐

5. Na informace uvedené na webových stránkách organizace se mohu spolehnout (informace jsou pravdivé, přesné, neklamou,...).

Zcela nesouhlasím	Nesouhlasím	Ani tak, ani tak	Souhlasím	Zcela souhlasím
☐	☐	☐	☐	☐

6. Webové stránky organizace mě zaujaly.

Zcela nesouhlasím	Nesouhlasím	Ani tak, ani tak	Souhlasím	Zcela souhlasím
☐	☐	☐	☐	☐

7. Webové stránky organizace poskytují příjemnou a srozumitelnou prezentaci.

Zcela nesouhlasím	Nesouhlasím	Ani tak, ani tak	Souhlasím	Zcela souhlasím
☐	☐	☐	☐	☐

8. Prohlížení webových stránek organizace mě baví (příjemné, moderní, hravé prostředí).

Zcela nesouhlasím	Nesouhlasím	Ani tak, ani tak	Souhlasím	Zcela souhlasím
☐	☐	☐	☐	☐



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

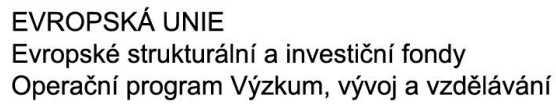


9. Tuto webovou stránku pravděpodobně v budoucnu navštívím.

Zcela nesouhlasím	Nesouhlasím	Ani tak, ani tak	Souhlasím	Zcela souhlasím
☐	☐	☐	☐	☐

10. S jakou pravděpodobností doporučíte tuto webovou stránku přátelům či kolegům?

Zcela nepravděpodobně 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Zcela pravděpodobně



Kvalitativní část

1. Jaké informace jsou pro Vás na webových stránkách společností nejdůležitější při hodnocení uživatelské zkušenosti?
2. Jaké základní prvky webových stránek vás napadnou při vyslovení termínu „uživatelská přívětivost“?
3. Jak velkou váhu přisuzujete uživatelským recenzím před nákupem produktu?
4. Setkali jste se při plnění úkolů s problematickými oblastmi stránek, které by bylo vhodné zlepšit?
5. Jaké informace Vám při prohlížení webových stránek chyběly pro získání lepší zákaznické zkušenosti?