

Тест на прилавке — лист наблюдений

Одна строка — один ключ клиента. Заполнять сразу, а не вечером: вечером помнится «в целом нормально».

Правило теста: не объяснять заранее и не подсказывать первые три секунды. Смотреть, куда она тянется, что говорит вслух, какие слова использует. Подсказали — отметить «с подсказкой», а не «сама».

Дата	Какой ключ	Сама?	Где застряла (экран, кнопка)	Что спросила / как назвала	Заметка

«Какой ключ» — простой / РТ / Уфанет / не читается. «Сама?» — **сама** / **с подсказкой** / **нет**. Всё остальное — словами, как было.

После первой недели — пять вопросов ей

1. Что было труднее всего? (Не «что не понравилось» — именно труднее.)
2. Какие слова на экране непонятны? Пусть покажет пальцем.
3. Что бы убрала с экрана совсем?
4. Открывала ли «Инструкции»? Что там искала?
5. Простые ключи — телефоном или прибором, если выбирать? Почему?

Про фотографии — они уже в этой сборке (196 §3)

1. Фото панели Уфанета в вердикте — помогло объяснять клиенту? Стало ли меньше вопросов «а это точно мой»?
2. Фото руки с брелоком у телефона — показывала клиентам? Помогло?
3. Что-нибудь из-за фотографий стало непонятным?

Что смотреть без неё

1. Её отчёты — zapro100.ru/problemu.php: шаги перед нажатием «Сообщить» показывают, где именно она застряла.
2. Её телефон отмечен как служебный (приложение → «Ещё» → «Что уходит на сервер» → «Служебный телефон»): в щупе он считается отдельно и спрос города не искажает.
3. Сколько раз за день она открывала «Инструкции» — в щупе по её устройству (`help_open`).