

MILESTONE 1

USABILITY TEST

TEST-DOKUMENT

VOXHALL

UDFØRES AF: KIRSTEN, PETER & NANNA

INDHOLD

3	PROBLEMFOMULERING
3	FORMÅL MED TEST
3	ARBEJDSHYPOTESER
4	BRUGERPROFILER (KRAV TIL SEGMENTET)
4	METODE
4	ANTAL DELTAGERE
4	LÆNGDEN AF TESTEN
5	INTERVIEWS
5	TESTLEDEREN
5	TEST FACILITETER
6	SCENARIER
6	ONLINE SPØRGESKEMA
7	DATAINDSAMLING

PROBLEMFORMULERING:

VOXHALL EFTERSPØRGER EN KORTLÆGNING AF KØBSPROCESSEN I FORBINDELSE MED BILLETKØB VIA WEBSITET, DA DE ØNSKER EN FORBEDRET BRUGEROPLEVELSE OG ØGE ADD-ON (TILKØB), HERUDOVER ØNSKER DE I HØJERE GRAD AT FASTHOLDE EN PLADS I BRUGERNES MINDSPACE.

FORMÅL MED TEST:

AT UNDERSØGE:

- BRUGEROPLEVELSEN AF KØBSPROCES (USABILITY)
- BRUGERADFÆRDEN PÅ WEBSITET (HVOR KLIKKER BRUGEREN HEN FOR AT FINDE FREM TIL KONCERT)
- EKSISTERENDE INFORMATIONSARKITEKTUR

ARBEJDSHYPOTESER:

VI HAR OBSERVERET FORSKELLIGE PROBLEMSTILLINGER VED KØB AF BILLET, VI VIL UNDER VORES TEST VÆRE OPMÆRKSOM PÅ DISSE NEDENSTÅENDE PUNKTER.

KØBSPROCES:

1. **VENT MENS ARRANGØREN KONTAKTES**
HVORFOR ER DER IKKE BARE ET TIMEGLAS MENS MAN VENTER PÅ AT KOMME VIDERE I PROCESSEN?
BLIVER NERVØS HVIS MAN IKKE NÅR AT SE HVAD DER STÅR
2. **VIDERE KNAP**
MANGLER EN VIDERE KNAP I BUNDEN, EFTER TEKSTEN
DET SAMME PROBLEM PÅ ALLE SIDER
3. **SELVVALGT KODE**
TIL HVAD?
4. **ER DET NØDVENDIGT MED ALLE UDFYLDNINGSFELTER UNDER PRINT SELV**
5. **DET GAMLE VOXHALL LOGO LIGGER PÅ KØBSSIDERNE**
6. **DER ER FLERE INDTASTNINGSFELTER PÅ NÆSTE SIDE...**
HVAD ER FORMÅLET MED TEKSTEN?

7. **DET ER PÅKRÆVET / NYHEDSBREV ...**
HVORFOR ER DET PÅKRÆVET AT VÆLGE OM MAN VIL MODTAGE NYHEDS
BREV HER, I STEDET FOR I STARTEN VED INDTASTNING AF EMAIL?
SPROGET STÅR IKKE MÅL MED BUDSKABET.

KØBSADFÆRD:

1. **"ALLE" (MENUKNAPPEN PÅ FORSIDEN)**
SIGNALERER FLERE KATEGORIER I STEDET FOR KALENDER
 2. **VALG AF KONCERT**
ER DET GENNEM MENUPUNKT (GENRER VS. KALENDER), SLIDEREN ELLER
NEDERST PÅ SIDEN.
-

BRUGERPROFILER (KRAV TIL SEGMENTET):

- DA VOXHALLS ARRANGEMENTER SPÆNDER OVER MANGE GENRER, HAR VI
VALGT IKKE AT STILLE KRAV TIL SEGMENTET.

METODE:

KVALITATIV:

- TÆNK HØJT-TEST
- HEURISTISKE PRINCIPPER

KVANTITATIV:

- SUPLERET MED INTRO OG AFSLUTNINGS INTERVIEW
- ONLINE SPØRGESKEMA

ANTAL DELTAGERE:

- 5-8 DELTAGERE

LÆNGDEN AF TESTEN:

- FØR INTERVIEW: 5 MIN.
- TÆNK HØJT-TEST: MAX 15 MIN.
- EFTER-INTERVIEW: 10 MIN.

INTERVIEWS:

EN BASISVIDEN FOR OS OMKRING BRUGERENS ERFARING MED ONLINE KØB OG KENDSKAB TIL VOXHALL.

FØR-INTERVIEW

KENDER DU VOXHALL?

HAR DU SET VOXHALLS HJEMMESIDE?

HAR DU VÆRET TIL KONCERT PÅ VOXHALL?

HAR DU ERFARING MED AT HANDLE ONLINE?

HAR DU ERFARING MED AT KØBE BILLETTER ONLINE?

EFTER-INTERVIEW

HVAD VAR DIT OVERORDNEDE INDTRYK AF WEBSITET?

- GODT
- OVERSKUELIGT
- KEDELIGT
- UOVERSKUELIGT
- ANDET:

HVAD GJORDE STØRST INDTRYK PÅ DIG?

HVAD FRUSTREREDE DIG MEST?

HVAD VALGTE DU E-BILLETKORT ELLER PRINT-SELV, OG HVORFOR?

TESTLEDEREN:

- TESTLEDEREN ER TIL STEDE I RUMMET MED TESTPERSONEN

TEST FACILITETER:

- TEST HJEMME HOS BRUGEREN
- 1 TESTLEDER (FLUE PÅ VÆGGEN)
- OPTAGELSE/SCREENCAPTION

SCENARIER:

SCENARIO 1

TILLYKKE, DU HAR VUNDET EN KONCERTOplevelSE FOR 2 TIL EN VALGFRI KONCERT HOS VOXHALL, GÅ IND PÅ WWW.FONDENVOXHALL.DK OG KØB BILLETTERNE.

SIDST I PROCESSEN BLIVER DU BEDT OM AT INDTASTE DINE KORTOPLYSNINGER – HER STOPPER TESTEN. KØBET VIL IKKE BLIVE GENNEMFØRT OG DET DU HAR INDTASTET UNDERVEJS VIL IKKE BLIVE REGISTRERET.

SCENARIO 2

NÆVN ET BAND DER SPILLER I MAJ 2013

ONLINE SPØRGESKEMA:

1. ALDER?
2. HAR DU HØRT OM SPILLESTEDERNE VOXHALL / ATLAS?
3. HAR DU VÆRET TIL KONCERT PÅ NOGLE AF DE OVERNÆVNTE SPILLESTEDER?
4. HVOR MANGE KONCERTER ER DU TIL OM ÅRET?
5. HVORDAN FORETRÆKKER DU AT KØBE DINE KONCERTBILLETTER?
6. HVAD KAN FÅ DIG TIL AT OPGIVE ET BILLET KØB PÅ NETTET?
7. HVAD KAN FÅ DIG TIL AT BENYTTE VOXHALL NÆSTE GANG DU SKAL TIL KONCERT?
8. HVILKE TILKØB VI DU KUNNE VÆRE INTERESSERET I NÅR DU KØBER EN KONCERTBILLET?
9. EVENTUELLE FORSLAG TIL AT FORBEDRE DIN KONCERT OplevelSE.

DATAINDSAMLING:

KVANTITATIV SPØRGESKEMA:

- HVOR LANG TID TAGER KØBSPROCESSEN
- ANTAL PROBLEMER FOR HVER HANDLING/OPGAVE
- ANTAL BRUGERE DER KUNNE LØSE OPGAVEN

KVALITATIV SPØRGESKEMA:

- KROPSSPROG: FORVIRRING, USIKKERHED, TILFREDSSTILLELSE
- VERBAL: TÆNK HØJT-TESTEN
- KOMMENTARER: SPØRGSMÅL, HJÆLP