

Usability Test Script

Checkliste Aktivitäten für den Usability Test

- Sitzungszimmer reservieren und vorbereiten
- Hardware (Desktop und Mobile) organisieren (Passwörter und Zugänge)
- Pilot Usability Test durchführen
- Test optimieren
- NDA organisieren und vom Kunden unterschreiben lassen
- Test durchführen
- Dankeschöngeschenk (z.B. 200 CHF) dem Kunden übergeben
- Findings aufarbeiten und in einem Workshop mit dem Kunden diskutieren

Briefing / Einleitung

Ziel des Usability Test ist es, Fehler und Unklarheiten auf dem Onlineshop zu finden, um diese anschliessend zu verbessern. Wir testen nicht den User sondern den Shop. Alle Informationen werden vertraulich behandelt. Ihre Aussagen werden anonymisiert an den Kunden kommuniziert.

Pre-Session Interview Fragen

Was machen Sie beruflich?

Haben Sie schon mal Medikamente oder ähnliches online bestellt?

Haben Sie in der Vergangenheit schon mal PrEP gekauft?

Wenn ja, wie kaufen Sie PrEP normalerweise?

Usability Test Tasks

Testobjekt

Testperson 02: Mobileversion von www.swissprep.ch

Szenario

Um sich vor einer HIV-Ansteckung zu schützen, möchten Sie online erfahren, wo Sie PrEP kaufen können. Bei Ihrer Suche sind Sie auf die Seite www.swissprep.ch gestossen. Sie informieren sich von zu Hause aus auf Ihrem Desktop/Mobile Phone über das Angebot und entscheiden sich, die Prophylaxe bei der Apotheke Schaffhauserplatz zu kaufen. Es ist das erste Mal, dass Sie bei der Apotheke Schaffhauserplatz PrEP bestellen. Sie haben bereits ein Rezept von Ihrem Arzt erhalten und möchten nun die einfachste Art nutzen, um das Medikament zu kaufen.

Task 1

Ändern Sie die Spracheinstellung von Englisch auf Deutsch.

Rechtfertigung: In der Mobileversion muss die Sprachänderung über den Hamburgerbutton angesteuert werden.

Erwartete Antwort: Die Spracheinstellung ist einfach zu finden.

Task 2

Sie möchten sich vorsorglich für drei Monate mit PrEP eindecken. Kaufen Sie die entsprechende Menge auf der Website. Stoppen Sie Ihren Kauf vor der Kaufbestätigung.

Rechtfertigung: Diese Aufgabe repräsentiert den wichtigsten Zweck der Website: PrEP online zu kaufen.

Erwartete Antwort: Der Bestellprozess ist einfach und intuitiv gestaltet. Ich habe immer verstanden wo ich mich befinde und was ich zu tun habe. Ich konnte die gewünschte Menge an PrEP erfolgreich kaufen.

Task 3

Sie möchten PrEP lieber in der Apotheke abholen. Wie gehen Sie vor?

Rechtfertigung: PrEP kann telefonisch oder per E-Mail bestellt werden und in der Apotheke abgeholt werden. In diesem Fall ist es nicht nötig, den Kaufprozess online abzuwickeln.

Erwartete Antwort: Mir war klar, dass ich PrEP auch telefonisch oder per E-Mail bestellen kann und anschliessend in der Apotheke abholen kann.

Task 4

Gerne würden Sie genauer erfahren, wie Sie PrEP einnehmen müssen. Wo auf der Seite finden Sie diese Informationen?

Rechtfertigung: Zusatzinformationen helfen dem Kunden bei der Kaufentscheidung.

Erwartete Antwort: Unter den FAQs und unter «Mehr zum Thema» finde ich alle für mich relevanten Zusatzinformationen.

Task 5

Sie sind bei der Kaufbestätigung angekommen. Gerne würden Sie nochmals ihre Angaben zum Medikamentengebrauch verändern. Wie gehen Sie vor?

Rechtfertigung: Der Kunde muss die Möglichkeit haben, seine Daten nochmals zu überprüfen und zu verändern.

Erwartete Antwort: Ich kann manuell nochmals durch den Bestellprozess durchklicken und alle meine Angaben überprüfen und verändern.

Post-Session Interview

- Wie hat sich das Käuferlebnis für Sie angefühlt?
 - Welchen Eindruck hatten Sie vom Shop?
 - Welche 2-3 Dinge mochten Sie am besten?
 - Welche 2-3 Dinge müssen verbessert werden?
-

Zusammenfassung und Verabschiedung

- Bedanken
- Dankeschön wurde von der Apotheke organisiert