



BSc í hugbúnaðarverkfræði

## **Notendaprófanir**

Bókunarkerfi fyrir Tennis- og  
badmintonfélag Reykjavíkur

Daníel Jóhannesson  
Kristinn Brynjarsson  
Logi Steinn Ásgeirsson

Maí 2020

## Efnisyfirlit

1. Inngangur.....	2
2. Verkefni og spurningar .....	3
3. Viðskiptavinir.....	4
4. Starfsmenn .....	20
5. Niðurstöður notenda.....	24

# 1. Inngangur

Teknir voru hugsanlega framtíðarnotendur vefsíðunnar og þeim sýnt loka útgáfu verkefnisins. Fyrst var spurt um aldur og hver tölvuhæfni þeirra var áður en viðtalið hófst.

Allir starfsmenn fengu sömu spurningar og allir viðskiptavinir fengu sömu spurningar. Gefið var viðskiptavinum 6 verkefni og starfsmönnum 5 og voru þeir svo spurðir út í upplifun þeirra á vefsíðunni út frá þeim.

Markmið þessara notendaprófana var að fá þeirra gagnrýni á síðuna svo það væri hægt að betrubæta hana. Þeirra álit skiptir miklu máli þar sem þeir eru hugsanlegir notendur og sjá þeir oft hluti sem forritarnir sjá ekki.

## 2. Verkefni og spurningar

Verkefnin sem viðmælendur voru látnir gera voru ekki flókin heldur hnitmiðuð og einföld eins og síðan á að vera.

Verkefni fyrir viðskiptavini:

1. Leitaðu eftir og bókaðu völl á fimmtudaginn kl 13:00.
2. Keyptu 10 tíma kort.
3. Bókaðu völl að eiginvali með 10x kortinu.
4. Finndu símanúmerið hjá TBR
5. Afbókaðu tímann sem þú bókaðir á fimmtudaginn kl 13:00
6. Skráðu þig út

Verkefni fyrir starfsmenn:

1. Settu inn tíma
2. Bókaðu tíma fyrir notanda með þessa kennitölu 2908972629
3. Finndu bókunina og breyttu um völl
4. Finndu þennan notanda 2908972629
5. Afbókaðu bókunina

Spurningar fyrir Notanda:

1. Tókst þér að gera það sem beðið var um?
2. Var eitthvað í ferlinu óljóst?
3. Hvernig fannst þér útlitið?
4. Hvað myndir þú vilja breyta við útlit eða hegðun síðunar?
5. Finnst þér síðan vera traustvekjandi?
6. Hvort ertu líklegri til að nota þessa síðu í símanum eða í tölvunni?

### 3. Viðskiptavinir

#### Viðskiptavinur: 1

Dagsetning: 9.5.2020

#### 1. Almennar spurningar.

1. Aldur: 22 ára
2. Tölvuhæfni: Góð

#### 2. Prófun á loka útgáfu fyrir notenda.

1. Leitaðu eftir og bókaðu völl á fimmtudaginn kl 13:00
  - a. Útkoma: Ekki nægar upplýsingar um villur þegar notandi býr til aðgang. Látta villuskilaboðin vera á íslensku þegar búið er til aðgangur. Betri skilaboð þegar búið er að ýta á takka.
  - b. Áætlaður tími: 3 min. Rauntími: 2:40 min
2. Keyptu 10 tíma kort
  - a. Útkoma: Vissi strax hvar átti að ýta. Vantar að sýna að 10x sé komið hjá notenda. 10x kort sést ekki nógu vel í notendaaðgangnum .
  - b. Áætlaður tími: 25sek. Rauntími: 18sek
3. Bókaðu völl að eigin vali með 10 tíma kortinu
  - a. Útkoma: Allt fór eins og í sögu.
  - b. Áætlaður tími: 15sek. Rauntími: 23 sek
4. Finndu símanúmerið hjá TBR
  - a. Útkoma: Virkaði, fór strax neðst á síðuna.
  - b. Áætlaður tími: 1 sek. Rauntími: 1 sek
5. Afbókaðu tímann sem þú bókaðir á fimmtudaginn kl 13:00
  - a. Útkoma: Var búið að sjá "Afbóka" í notendaaðgangnum og vissi strax hvað hann átti að gera.
  - b. Áætlaður tími: 4 sek. Rauntími: 3 sek
6. Skráðu þig út
  - a. Útkoma: Vissi strax að 'skrá út' takkinn er í notendaaðgaginum.
  - b. Áætlaður tími: 4 sek. Rauntími: 2 sek

#### 3. Viðtöl um lokaútgáfu.

1. Tókst þér að gera það sem beðið var um?

Svar: Já, með litlum vanda.

2. Var eitthvað í ferlinu óljóst?

Svar: Villuútskýringar þegar ýtt var á takka voru ekki nógu skýrara.

3. Hvernig fannst þér útlitið?

Svar: Flott. 10 í útliti. Ekki flækja útlitið. Í símanum færa "menu icon" til hægri.

4. Hvað myndir þú vilja breyta við útlit eða hegðun síðunar?

Svar: Leturgerðin er ekki flott og ekki eins alstaðar á síðunni.

5. Finnst þér síðan vera traustvekjandi?

Svar: Já, þarf ekki að gefa neinar viðkvæmar persónuupplýsingar.

6. Hvort ertu líklegri til að nota þessa síðu í símanum eða í tölvunni?

Svar: Tölvu en er óviss, kannski bæði.

**Viðskiptavinur: 2**

Dagsetning: 9.5.2020

## 1. Almennar spurningar.

1. Aldur: 50 ára
2. Tölvuhæfni: Góð

## 2. Prófun á loka útgáfu fyrir notenda.

1. Leitaðu eftir og bókaðu völl á fimmtudaginn kl 13:00.
  - a. Útkoma: Reyndi að skrá sig inn með því að ýta á 'Skrá inn til að bóka tíma'. Fann ekki leið til að fara á heimasíðu. Hélt að hann myndi fara á heimasíðu TBR með að ýta á TBR merkið.
  - b. Áætlaður tími: 3 min. Rauntími: 5:38 min.
2. Keyptu 10x kort.
  - a. Útkoma: Vissi ekki að hann væri búinn að bóka 10x.
  - b. Áætlaður tími: 25 sek. Rauntími: 32 sek
3. Bókaðu völl að eigin vali með 10x kortinu.
  - a. Útkoma: Breyta "Kaupa 10x kort" titlinum, hélt að það væri búið að borga.
  - b. Áætlaður tími: 15 sek. Rauntími: 1:10 min.
4. Finndu símanúmerið hjá TBR.
  - a. Útkoma: Vissi að það var í fót síðunar.
  - b. Áætlaður tími: 1sek. Rauntími: 1sek
5. Afbókað tímamann sem þú bókaðir á fimtudaginn kl 13:00.
  - a. Útkoma: Fór í notendaaðganginn og ýtti þar á "afbóka". Vill fá staðfestingu á afbókun.
  - b. Áætlaður tími: 4 sek. Rauntími: 30 sek.
6. Skráðu þig út.
  - a. Útkoma: Vildi fá "dropdown" fyrir notendaaðganginn með útskráningu.
  - b. Áætlaður tími: 4sek. Rauntími: 20sek.

## 3. Viðtöl um lokaútgáfu

1. Tókst þér að gera það sem beðið var um?

Svar: Já en ekki vel.

2. Var eitthvað í ferlinu óljóst?

Svar: Fara aftur á heimasíðu til að bóka tíma, vissi ekki að hann átti að ýta á TBR merkið. Sá aldrei staðfestingu um það sem hann var að bóka hvort sem það var 10x kort eða tíma.

3. Hvernig finnst þér útlitið?

Svar: Hrátt, gróft. Input kassar eru of stórir. Of stórir kassar með tímum.

4. Hvað myndir þú vilja breyta við útlit eða hegðun síðunar?

Svar: Hafa dagatal í stað marga kassa. Fá alltaf staðfestingu þegar eitthvað er bókað. Vildi sjá betra um hversu mörg skipti notandinn á eftir af 10x korti.

5. Finnst þér síðan vera traustvekjandi?

Svar: Nei, fannst ekki nógu öruggt að hann fái tíma þegar hann mætir upp í TBR.

6. Hvort ertu líklegri til að nota þessa síðu í símanum eða í tölvunni?

Svar: Bæði, fer eftir stærð símans.



**Viðskiptavinur: 3**

Dagsetning: 9.5.2020

## 1. Almennar spurningar.

1. Aldur: 50 ára
2. Tölvuhæfni: Miðlungs

## 2. Prófun á loka útgáfu fyrir notenda.

1. Leitaðu eftir og bókaðu völl á fimmtudaginn kl 13:00.
  - a. Útkoma: Ýtti á sigtina. Sýna betur villuskilaboð við innskráningu.
  - b. Áætlaður tími: 3 min. Rauntími: 4:08 min
2. Keyptu 10x kort.
  - a. Útkoma: Vissi hvar átti að ýta. Vissi ekki hvort 10x kortið var komið. Tók smá tíma að fara á notendaaðgang til að sjá kortið.
  - b. Áætlaður tími: 25 sek. Rauntími: 15 sek
3. Bókaðu völl að eigin vali með 10x kortinu.
  - a. Útkoma: Vissi ekki strax að hægt væri að ýta á TBR merkið til að fara á heimasíðuna. Vissi að hægt væri að fara í notendaaðganginn til að sjá bókaða tíma.
  - b. Áætlaður tími: 15 sek. Rauntími: 1:51 min
4. Finndu símanúmerið hjá TBR.
  - a. Útkoma: Fór fyrst í 'um þjónustu TBR' en fór svo strax neðst á síðuna
  - b. Áætlaður tími: 1 sek. Rauntími: 4 sek
5. Afbókað tímamann sem þú bókaðir á fimmtudaginn kl 13:00.
  - a. Útkoma: Bæta við mán/þri/mið á dagsetningu bókaða tíma. Var ekki viss hvaða tími var fimmtudagur.
  - b. Áætlaður tími: 4 sek. Rauntími: 25 sek.
6. Skráðu þig út.
  - a. Útkoma: Vissi hvað þurfti að gera.
  - b. Áætlaður tími: 4 sek. Rauntími: 3 sek

## 3. Viðtöl um lokaútgáfu

1. Tókst þér að gera það sem beðið var um?

Svar: Ekki nógu vel. Erfitt með að finna leið aftur á heimasíðu.

2. Var eitthvað í ferlinu óljóst?

Svar: Bara aðra leið á heimasíðu og sjá fleiri tíma.

3. Hvernig finnst þér útlitið?

Svar: Fínt.

4. Hvað myndir þú vilja breyta við útlit eða hegðun síðunar?

Svar: Mikill og ljótur texti á 'um TBR' sem þarf að breyta.

5. Finnst þér síðan vera traustvekjandi?

Svar: Já 9 af 10.

6. Hvort ertu líklegri til að nota þessa síðu í símanum eða í tölvunni?

Svar: Síma.

## Viðskiptavinur: 4

Dagsetning: 10.5.2020

### 1. Almennar spurningar.

1. Aldur: 23 ára
2. Tölvuhæfni: Góð

### 2. Prófun á loka útgáfu fyrir notenda.

1. Leitaðu eftir og bókaðu völl á fimmtudaginn kl 13:00
  - a. Útkoma: Ætlaði að reyna að bóka áður en hann var skráður inn. Tafði aðeins en gekk vel.
  - b. Áætlaður tími: 3 min. Rauntími: 2:50 min
2. Keyptu 10 tíma kort
  - a. Útkoma: Gekk vel.
  - b. Áætlaður tími: 25 sek. Rauntími: 15 sek
3. Bókaðu völl að eigin vali með 10 tíma kortinu
  - a. Útkoma: Gekk vel.
  - b. Áætlaður tími: 15 sek Rauntími: 20 sek
4. Finndu símanúmerið hjá TBR
  - a. Útkoma: Auðvelt.
  - b. Áætlaður tími: 1 sek. Rauntími: 1 sek
5. Afbókaðu tímann sem þú bókaðir á fimmtudaginn kl 13:00
  - a. Útkoma: Var á upphafssíðunni og sá strax hvar hann gæti afbókað.
  - b. Áætlaður tími: 4 sek. Rauntími: 4 sek
6. Skráðu þig út
  - a. Útkoma: Fór beint í notendaaðganginn sinn og skráði sig út án tafar.
  - b. Áætlaður: 4 sek. Rauntími: 4 sek

3. Viðtöl um loka útgáfu.

1. Tókst þér að gera það sem beðið var um?

Svar: Já.

2. Var eitthvað í ferlinu óljóst?

Svar: Nei.

3. Hvernig fannst þér útlitið?

Svar: Frekar hrátt.

4. Hvað myndir þú vilja breyta?

Svar: Ekkert.

5. Finnst þér síðan vera traustvekjandi?

Svar: Veit ekki.

6. Hvort ertu líklegri til að nota þessa síðu í símanum eða í tölvunni?

Svar: Símanum.

## Viðskiptavinur: 5

Dagsetning: 10.5.2020

1. Almennar spurningar.
  3. Aldur: 58 ára
  4. Tölvuhæfni: Fín
  
2. Prófun á loka útgáfu fyrir notenda.
  1. Leitaðu eftir og bókaðu völl á fimmtudaginn kl 13:00
    - a. Útkoma: Ætlaði að reyna að bóka áður en hann var skráður inn. Tafði aðeins en gekk vel.
    - b. Áætlaður tími: 3 min. Rauntími: 2:50 min
  2. Keyptu 10 tíma kort
    - a. Útkoma: Gekk vel.
    - b. Áætlaður tími: 25 sek. Rauntími: 15 sek
  3. Bókaðu völl að eigin vali með 10 tíma kortinu
    - a. Útkoma: Gekk vel.
    - b. Áætlaður tími: 15 sek. Rauntími: 20 sek
  4. Finndu símanúmerið hjá TBR
    - a. Útkoma: Auðvelt.
    - b. Áætlaður tími: 1 sek. Rauntími: 1 sek
  5. Afbókaðu tímann sem þú bókaðir á fimmtudaginn kl 13:00
    - a. Útkoma: Var á upphafssíðunni og sá strax hvar hann gæti afbókað.
    - b. Áætlaður tími: 4 sek. Rauntími: 4 sek
  6. Skráðu þig út
    - a. Útkoma: Fór beint í notendaaðganginn sinn og skráði sig út án tafar.
    - b. Áætlaður tími: 4 sek. Rauntími: 4 sek

3. Viðtöl um loka útgáfu.

1. Tókst þér að gera það sem beðið var um?

Svar: Já.

2. Var eitthvað í ferlinu óljóst?

Svar: Staðfesting á bókuðum velli.

3. Hvernig fannst þér útlitið?

Svar: Allt í lagi.

4. Hvað myndir þú vilja breyta?

Svar: Fá staðfestingu. Hafa sér flipa sem eru bókaðir tímar. Geta smellt á "Þú þarft að vera skráður inn til að bóka tíma" og þar með fara á skrá inn síðuna.

5. Finnst þér síðan vera traustvekjandi?

Svar: Ekki víst það kom engin staðfesting.

6. Hvort ertu líklegri til að nota þessa síðu í símanum eða í tölvunni?

Svar: Símanum.

**Viðskiptavinur: 6**

Dagsetning: 9.5.2020

1. Almennar spurningar.
  1. Aldur: 20 ára.
  2. Tölvuhæfni: Góð
  
2. Prófun á loka útgáfu fyrir notenda.
  1. Leitaðu eftir og bókaðu völl á fimmtudaginn kl 13:00
    - a. Útkoma: Náði að búa til aðgang án vandræða. Bæta við 'gleymt lykilorð'.
    - b. Áætlaður tími: 3 min. Rauntími: 3:40 min.
  2. Keyptu 10 tíma kort
    - a. Útkoma: Vissi ekki að hann var búinn að bóka 10x án staðfestingar.
    - b. Áætlaður tími: 25 sek. Rauntími: 20 sek.
  3. Bókaðu völl að eigin vali með 10 tíma kortinu
    - a. Útkoma: Fattaði fljótlega að ýta á TBR merkið til að fara aftur á heimasíðu.
    - b. Áætlaður tími: 15 sek. Rauntími: 45 sek
  4. Finndu símanúmerið hjá TBR
    - a. Útkoma: Vissi strax að það væri neðst á síðu.
    - b. Áætlaður tími: 1 sek. Rauntími: 1 sek
  5. Afbókaðu tímann sem þú bókaðir á fimmtudaginn kl 13:00
    - a. Útkoma: Óviss hvað var fimmtudagur.
    - b. Áætlaður tími: 4 sek. Rauntími: 11 sek
  6. Skráðu þig út
    - a. Útkoma: Vissi strax að hann þurfti að fara í notendaaðganginn til að skrá sig út.
    - b. Áætlaður tími: 4 sek. Rauntími: 5 sek

3. Viðtöl um loka útgáfu.

1. Tókst þér að gera það sem beðið var um?

Svar: “Já, ágætlega”.

2. Var eitthvað í ferlinu óljóst?

Svar: Vissi ekki strax að það þarf að skrá sig inn til að bóka tíma.

3. Hvað myndir þú vilja breyta?

Svar: Geta ýtt á ‘Gleymt lykilorð’. Sjá hversu lengi hver tími er.

4. Hvernig fannst þér útlitið?

Svar: Hafa flottari sigt. Minni kassar fyrir tíma.

5. Finnst þér síðan vera traustvekjandi?

Svar: 7 af 10. Lítur soldið hrátt út.

6. Hvort ertu líklegri til að nota þessa síðu í símanum eða í tölvunni?

Svar: Síma.



**Viðskiptavinur: 7**

Dagsetning: 9.5.2020

## 1. Almennar spurningar.

1. Aldur: 55 ára
2. Tölvuhæfni: Mjög góð

## 2. Prófun á loka útgáfu fyrir notenda.

1. Leitaðu eftir og bókaðu völl á fimmtudaginn kl 13:00.
  - a. Útkoma: Fattar strax að hann á að búa til aðgang og skrá inn, náði að bóka tíma án vandræða.
  - b. Áætlaður tími: 3 mín . Rauntími: 50 sek
2. Keyptu 10x kort.
  - a. Útkoma: Fór strax í 10x kort og pantaði, ekkert vesen.
  - b. Áætlaður tími: 25 sek . Rauntími: 5 sek
3. Bókaðu völl að eigin vali með 10x kortinu.
  - a. Útkoma: Fattaði strax hvað átti að gera.
  - b. Áætlaður tími: 15 sek. Rauntími: 5 sek
4. Finndu símanúmerið hjá TBR.
  - a. Útkoma: Fann það strax neðst á síðu.
  - b. Áætlaður tími: 1 sek. Rauntími: 0.5 sek
5. Afbókað tímenn sem þú bókaðir á fimtudaginn kl 13:00.
  - a. Útkoma: Fór strax í notendaaðganginn og afbókaði þaðan.
  - b. Áætlaður tími: 4 sek. Rauntími: 10 sek
6. Skráðu þig út.
  - a. Útkoma: fattaði strax hvert hann átti að fara.
  - b. Áætlaður tími: 4 sek. Rauntími: 2 sek

## 3. Viðtöl um lokaútgáfu

1. Tókst þér að gera það sem beðið var um?

Svar: Já, ekkert mál.

2. Var eitthvað í ferlinu óljóst?

Svar: Nei.

3. Hvernig finnst þér útlitið?

Svar: Hreinlegt.

4. Hvað myndir þú vilja breyta við útlit eða hegðun síðunar?

Svar: Meiri síur, "næsti bókaði tími" í boxinu uppi

5. Finnst þér síðan vera traustvekjandi?

Svar: Já, hún virkaði vel og er því traustvekjandi.

6. Hvort ertu líklegri til að nota þessa síðu í símanum eða í tölvunni?

Svar: jafn líklegur, það einfalt viðmót að það er einfalt að vinna við síðuna í símanum.

**Viðskiptavinur: 8**

Dagsetning: 9.5.2020

## 1. Almennar spurningar.

1. Aldur: 54 ára
2. Tölvuhæfni: Mjög góð

## 2. Prófun á loka útgáfu fyrir notenda.

1. Leitaðu eftir og bókaðu völl á fimmtudaginn kl 13:00.
  - a. Útkoma: Ýtti á bóka tíma, býr til aðgang, skráði sig inn, náði að bóka ekkert mál.
  - b. Áætlaður tími: 3 mín . Rauntími: 40 sek
2. Keyptu 10x kort.
  - a. Útkoma: Fór strax í 10x kort Las textann og pantaði, ekkert vesen
  - b. Áætlaður tími: 25 sek. Rauntími: 5 sek
3. Bókaðu völl að eigin vali með 10x kortinu.
  - a. Útkoma: fattaði strax hvað átti að gera
  - b. Áætlaður tími: 15 sek. Rauntími: 5 sek
4. Finndu símanúmerið hjá TBR.
  - a. Útkoma: fann það strax í footer
  - b. Áætlaður tími: 1 sek. Rauntími: 1 sek
5. Afbókað tímenn sem þú bókaðir á fimtudaginn kl 13:00.
  - a. Útkoma: Vissi strax að hann átti að fara í user og afbóka þaðan
  - b. Áætlaður tími: 4 sek. Rauntími: 1 sek
6. Skráðu þig út.
  - a. Útkoma: fattaði strax hvert hann átti að fara
  - b. Áætlaður tími: 4 sek. Rauntími: 10 sek

## 3. Viðtöl um lokaútgáfu

1. Tókst þér að gera það sem beðið var um?

Svar: já, tókst vel (Vil fá bóka að fyrir eða með öðrum notendum)

2. Var eitthvað í ferlinu óljóst?

Svar: nei

3. Hvernig finnst þér útlitið?

Svar: Snirtilegt og flott, góðir litir og fínt letur

4. Hvað myndir þú vilja breyta við útlit eða hegðun síðunar?

Svar: lykilorð "villa" bara ef þú setur ekki gilt lykilorð, Capcha

5. Finnst þér síðan vera traustvekjandi?

Svar: já, því þetta er tengt TBR

6. Hvort ertu líklegri til að nota þessa síðu í símanum eða í tölvunni?

Svar: bæði.

## 4. Starfsmenn

### Starfsmaður 1:

Dagsetning: 9.5.2020

#### 1. Almennar spurningar.

1. Aldur: 24
2. Tölvuhæfni: Góð

#### 2. Prófun á loka útgáfu fyrir starfsmann.

1. Settu inn tíma
  - a. Tók smá tíma að fara í "Skrá tíma". Gekk annars vel
  - b. Áætlaður tími: 25 sek. Rauntími: 45 sek
2. Bókaðu tíma fyrir notanda með þessa kennitölu 2112212139
  - a. Gekk vel
  - b. Áætlaður tími: 8 sek. Rauntími: 12 sek
3. Finndu bókunina og breyttu um völl
  - a. Vissi ekki alveg hvert hann átti að fara
  - b. Áætlaður tími: 10 sek. Rauntími: 30 sek
4. Finndu þennan notanda 2112212139
  - a. Gekk vel
  - b. Áætlaður tími: 8 sek. Rauntími: 8 sek
5. Afbókaðu bókunina
  - a. Gekk vel en tók smá tíma
  - b. Áætlaður tími: 15 sek. Rauntími: 35 sek

#### 3. Viðtöl um loka útgáfu.

1. Tókst þér að gera það sem beðið var um?  
Svar: Já.

2. Var eitthvað í ferlinu óljóst?

Svar: Þegar það var búið að bóka tíma kom engin staðfesting á að bókunin hafi átt sér stað.

3. Hvað myndir þú vilja breyta?

Svar: Engar breytingar. Kannski eitthvað við útlitið.

4. Hvernig fannst þér útlitið?

Svar: Fremur óspennandi.

5. Finnst þér síðan vera traustvekjandi?

Svar: Já svosem.

6. Hvort ertu líklegri til að nota þessa síðu í símanum eða í tölvunni?

Svar: Símanum.

## Starfsmaður 2:

Dagsetning: 9.5.2020

### 1. Almennar spurningar.

1. Aldur: 34
2. Tölvuhæfni: Góð

### 2. Prófun á loka útgáfu fyrir starfsmann.

1. Settu inn tíma
  - a. Fór strax í "Skrá tíma"
  - b. Áætlaður tími: 25 sek. Rauntími: 25 sek
2. Bókaðu tíma fyrir notanda með þessa kennitölu 2112212139
  - a. Gekk vel
  - b. Áætlaður tími: 8 sek. Rauntími: 10 sek
3. Finndu bókunina og breyttu um völl
  - a. Fór í bókanir og fann bókunina og breytti um völl
  - b. Áætlaður tími: 10 sek. Rauntími: 12 sek
4. Finndu þennan notanda 2112212139
  - a. Fann hann fljótlega. Fór óvart fyrst í notendaaðganginn sinn.
  - b. Áætlaður tími: 8 sek. Rauntími: 10 sek
5. Afbókaðu bókunina
  - a. Gekk vel
  - b. Áætlaður tími: 15 sek. Rauntími: 10 sek

### 3. Viðtöl um loka útgáfu.

1. Tókst þér að gera það sem beðið var um?

Svar: Já

2. Var eitthvað í ferlinu óljóst? Nei svosem ekki.

Svar: Staðfestingu á ýmsum ferlum kannski

3. Hvað myndir þú vilja breyta?

Svar: Ekki neinu eins og er

4. Hvernig fannst þér útlitið? Það var bara mjög svo rólegt.

Svar: Var hvorki flott né ljótt.

5. Finnst þér síðan vera traustvekjandi?

Svar: Já eða það held ég

6. Hvort ertu líklegri til að nota þessa síðu í símanum eða í tölvunni?

Svar: Tölvunni víst ég er starfsmaður.



## 5. Niðurstöður notenda

Flestir viðmælendur voru sammála um að það þyrfti að koma fleiri tilkynningar á síðunni þegar bókun fór í gegn. Viðmælendur voru fremur ruglaði þegar þeir voru að bóka tíma, hvort sem um var að ræða viðskiptavin eða starfsmann, að það kom enginn staðfesting hvort tíminn hafi verið bókaður eða ekki. Viðmælendur stöldruðu þar við í dágóðan tíma áður en þeir fóru að leita af tímanum sem þeir bókuðu eða jafnvel bóka annan tíma þar sem þeir héldu að bókunin hafi ekki farið í gegn.

Flestir viðmælendur lentu í vandræðum þegar þeir þurftu að komast aftur á upphafssíðuna. Vefsíðan var með þann möguleika að ýta á TBR merkið vinstra megin á tólaborðinu til að komast aftur á upphafssíðuna. Þar sem flestir viðmælendur föttuðu það ekki var ákveðið að bæta við “Bóka tíma” hnappi á tólaborðið til að einfalda notkun fyrir notendur.

Starfsmenn voru einnig í erfiðleikum með að vita hvert þeir áttu að fara hverju sinni á síðunni. Þó það hafi tekist á endanum að komast á þann stað sem starfsmenn vildu þá var það fremur óljóst og spurning hvort textinn í tólaborðinu sé ekki nógu skýr.

Nær allir viðmælendur reyndu að skrá sig inn fyrst áður en þeir föttuðu að þeir ættu ekki aðgang. Við teljum að það hafi verið misskilningur og að þeir hafi haldið að það hefði verið búið að búa til aðgang fyrir sig. Því ætlum við ekki að breyta því ferli en hinsvegar settum við inn að notandi getur smellt á textann “Skrá inn til að bóka tíma” og fer þá á innskráningssíðuna þar sem flestir byrjuðu á því að reyna að smella á þann texta en ekkert gerðist.

Allir náðu að klára verkefnin sem lögð voru fyrir og í flestum tilfellum, náðu viðmælendur að klára verkefnin á áætluðum tíma. Margir sögðu að síðan væri einföld og þægileg bæði í notkun og útliti.

Í heildina skiluðu prófanirnar miklu innsæi inn í viðhorf almennra notenda fyrir hópinn. Margar ábendingar og álit viðmælenda voru notaðar til að bæta hönnun síðunnar og verða þær efst í huga teymisins fyrir framtíðarsýn verkefnisins.