|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Evaluation start time:** | 12:00 | |
| **Evaluation end time:** | 12:40 | |
| **User:** | #1 |  |
| **Gender:** | * Male |  |
| **Experience with similar systems:** | * Moderate |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Evaluation start time:** | 13:00 | |
| **Evaluation end time:** | 13:37 | |
| **User:** | #2 |  |
| **Gender:** | * Male |  |
| **Experience with similar systems:** | * Moderate |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Evaluation start time:** | 15:10 | |
| **Evaluation end time:** | 15:41 | |
| **User:** | #3 |  |
| **Gender:** | * Male |  |
| **Experience with similar systems:** | * None |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Evaluation start time:** | 16:35 | |
| **Evaluation end time:** | 17:08 | |
| **User:** | #4 |  |
| **Gender:** | * Male |  |
| **Experience with similar systems:** | * Moderate |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Evaluation start time:** | 21:30 | |
| **Evaluation end time:** | 22:04 | |
| **User:** | #5 |  |
| **Gender:** | * Female |  |
| **Experience with similar systems:** | * None |  |

USER 1(Lab)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| USER 1 SCENARIO # [1] | | | | | | | | | | | | | | |
| **Successful:** | | | | **Time: 16 λεπτά.** | | | | | | | | | | |
| * *YES* |  | | |
| *➤ Είσαι ο χρήστης George Bush. Μπαίνεις για πρώτη φορά στη σελίδα.*  *➤ Είσαι 29 ετών, με email: gb@gmail.com, τηλέφωνο: 6984777339.*  *➤ Μπαίνεις για πρώτη φορά στη σελίδα και θέλεις να κάνεις εγγραφή.*  *➤ Έχεις μια απορία, θέλεις να μάθεις για τα συμπτώματα μετά το εμβόλιο.*  *➤ Στη συνέχεια θέλεις να κάνεις reservation για τις 4/6.*  *➤ Το σύστημα σου προτείνει το Astrazeneca εμβόλιο.*  *➤ Έχεις ΑΜΚΑ :123125, AT :ΑΚ470, Διεύθυνση: St. Nicks 15, 43555.*  *➤ Έχεις ομάδα αίματος Α-, με προβλήματα ακοής και με κίνησης, 177 εκ. και 70 κιλά .*  *➤ Θα συνοδευτείς από τον πατέρα σου John Bush ετών 79, ο οποίος έχει ήδη εμβολιαστεί, τηλ: 68342942.*  *➤ Ως μέσο έχεις αυτοκίνητο.*  *➤ Διαβάζεις ένα άρθρο για τις θρομβώσεις και θες να αλλάξεις σε Pfizer με το δεύτερο ραντεβού στους 2 μήνες πριν.*  *➤ Ολοκληρώνεις τη διαδικασία και βγαίνεις από τη σελίδα.*  *➤ Επειδή υποψιάζεσαι ότι έχεις κολλήσει κόβιντ 2 μέρες πριν τον εμβολιασμό θέλεις να τον ακυρώσεις.* | | | | | | | | | | | | | | |
| **Number of help requests:** | | 1 | 2 | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Number of errors:** | | 1 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| USER 1 SCENARIO # [2] | | | | | | | | | | | | | | |
| **Successful:** | | | | **Time: 8 λεπτά** | | | | | | | | | | |
| * *YES* |  | | |
| *➤ Είσαι η χρήστης Mary Brown ετών 30 με ύψος 155 εκ και βάρος 60 κιλά,*  *με αλλεργία στα ψάρια και στα καρότα, πάσχεις από Αλτσχάιμερ.*  *➤ Έχεις ήδη λογαριασμό με email: mb@gmail.com, τηλ: 698473734 και διεύθυνση: St. Worts 12, ΑΜΚΑ: 123123, ΑΤ: ΑΒ1212.*  *➤ Έχεις κλείσει ραντεβού για εμβόλιο Pfizer στις 1/5 και 1/6.*  *➤ Θέλεις να αλλάξεις ημερομηνία δεύτερης δόσης καθώς προέκυψε ένα επείγον επαγγελματικό ταξίδι καθώς και να δηλώσεις τις αλλεργίες σου που είχες ξεχάσει.*  *➤ Αφού κάνεις την αλλαγή θέλεις να δεις εάν ήταν επιτυχής.*  *➤ Έπειτα θυμάσαι ότι έχει αλλάξει αριθμό κινητού τηλεφώνου και θες να το δηλώσεις στο προφίλ σου.*  *➤ Στη συνέχεια θέλεις να δεις 2 ειδήσεις σχετικά με τον ιό από το κινητό σου.*  *➤ Τέλος την ημέρα του εμβολιασμού θέλεις να δεις οδηγίες για το εσωτερικό του κέντρου.* | | | | | | | | | | | | | | |
| **Number of help requests:** | | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Number of errors:** | | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| USER 1 SCENARIO # [3] | | | | | | | | | | | | | | |
| **Successful:** | | | | **Time: 11 λεπτά** | | | | | | | | | | |
| * *YES* |  | | |
| *➤ Είσαι ο χρήστης είναι ο Joe Johns ετών 65, με ύψος 170 εκ ,βάρος 80 κιλά, καρδιοπαθής και παίρνεις τα φάρμακα Lisinopril και Ambiozil.*  *➤ Έχεις ήδη λογαριασμό με email: jj@gmail.com, τηλ: 68432942, διεύθυνση: Browns 12, ΑΜΚΑ: 123123, ΑΤ: ΑΒ1212.*  *➤ Θέλεις να δεις 2 ειδήσεις σχετικά με τα εμβόλια από την αρχική.*  *➤ Έχεις κάνει την πρώτη δόση του εμβολίου Astrazeneca στις 16/4.*  *➤ 7 ημέρες μετά αισθάνεσαι έντονο πονοκέφαλο και κόπωση και κρίνεις αναγκαίο το να επικοινωνήσεις με το εμβολιαστικό κέντρο με τη χρήση τηλεφώνου.*  *➤ Παροτρύνεσαι να επισκεφτείς το κέντρο για εξετάσεις.*  *➤ Θες να βρεις την τοποθεσία του κέντρου στον χάρτη του κινητού σου.*  *➤ Δεν θυμάσαι την ακριβή τοποθεσία του εργαστηρίου στο κτήριο και θέλεις να δεις οδηγίες για να το βρεις.*  *➤ Λόγω ηλικίας θέλεις τους χάρτες σε μεγάλη μεγέθυνση.*  *➤ Μετά την επίσκεψη θέλεις να δηλώσεις στο ερωτηματολόγιο τα συμπτώματα.*  *➤ Χρειάζεσαι να δεις και να κατεβάσεις το πιστοποιητικό εμβολιασμού για ένα επερχόμενο ταξίδι στο κινητό τηλέφωνο σου.*  *➤ Τέλος, θες να κάνεις αποσύνδεση.* | | | | | | | | | | | | | | |
| **Number of help requests:** | | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Number of errors:** | | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **USER 1 Description of HELP provided** |
| Help for Scenario #[1]: Έγινε μια διευκρίνιση στο χρήστη σχετικά με την διαφορά του sign up και sign in και αμέσως έγινε κατανοητή. |
| Help for Scenario #[1] : Μετά την αποτυχημένη αναζήτηση της απάντησης στην απορία του σεναρίου στην αρχική σελίδα κατευθύναμε τον χρήστη στην σελίδα Contact Us. |
| Help for Scenario #[2]: Χρειάστηκε βοήθεια στο να διαχωρίσει τις οδηγείες για την άφιξη στο κέντρο και στο εσωτερικό του κέντρου μεταξύ τους. |
| Help for Scenario #[3]: Έγινε υπόδειξη του ζουμ στο σημείο που ο χρήστης δεν κατάλαβε πως να ζουμάρει στους χάρτες. |

|  |
| --- |
| **USER 1 Description of ERRORS made** |
| Error in Scenario #[1]: Ο χρήστης μπέρδεψε τον όρο sign-up ,που χρησιμοποιούμε στις περιπτώσεις  χρήστη ο οποίος δεν είναι logged-in, με τον όρο sign-in. |
| Error in Scenario #[1]: Ο χρήστης μετά την αναμενόμενα αποτυχημένη αναζήτηση των συμπτωμάτων του που του παρουσιάζοταν στο σενάριο 1 λανθασμένα αναζητούσε απαντήσεις στην αρχική σελίδα. |
| Error in Scenario #[1]: Ο χρήστης στο σημέιο που είχαμε προβλέψει ότι πρέπει να αλλάξει εμβόλιο πηγαίνοντας στο πρώτο βήμα έκανε Finalize πριν κάνει την αλλαγή. |
| Error in Scenario #[2]: Πάτησε τον χάρτη και όχι το κουμπί που είναι τα directions για το εσωτερικό του κέντρου. |
| Error in Scenario #[3]: Δεν έγινε κατανοητό το κομμάτι με το ζουμάρισμα αμέσως. |

Make a table like the one below for every scenario

|  |
| --- |
| USER 1 |
| **Comments for scenarios** |
| Πλήρες και λειτουργικό στο μεγαλύτερο μέρος του. Για μία απλή οχι καθημερινή χρήση αρκετά εύχρηστο σύστημα. Έδωσε έμφαση στο πόσο του αρμονικά ήταν τα χρώματα που χρησιμοποιήθηκαν.  Θα προτιμούσε να ήταν πιο κατανοητά τα σενάρια και σε γενικές γραμμές θα ήταν προτιμότερο να γίνεται η ανάγνωση ολόκληρων των βημάτων των σεναρίων καθώς υπήρξε μια δυσκολία στο να τα ακουλουθήσει.  Στο σενάριο 2 θα ήθελε να επιβεβαιώσει και τις αλλαγές στις αλλεργίες, πεδίο που απουσιάζει απο το Preview Reservation. Επίσης θα προτιμούσε εναν πιο ξεκάθαρο ξεχωρισμό μεταξύ οδηγειών για να πάει στο κέντρο και στο εσωτερικό του κέντρου.  Αυτό που παρατηρήθηκε ισχυρά είναι οτι στην συντριπτική πλειοψηφία τους τα λάθη ήταν στα σενάρια και όχι στο σχεδιασμό. |

USER 2

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| USER 2 SCENARIO # [1] | | | | | | | | | | | | | | |
| **Successful:** | | | | **Time: 14 λεπτά.** | | | | | | | | | | |
| * *YES* |  | | |
| *➤ Είσαι ο χρήστης George Bush. Μπαίνεις για πρώτη φορά στη σελίδα.*  *➤ Είσαι 29 ετών, με email: gb@gmail.com, τηλέφωνο: 6984777339.*  *➤ Μπαίνεις για πρώτη φορά στη σελίδα και θέλεις να κάνεις εγγραφή.*  *➤ Έχεις μια απορία, θέλεις να μάθεις για τα συμπτώματα μετά το εμβόλιο.*  *➤ Στη συνέχεια θέλεις να κάνεις reservation για τις 4/6.*  *➤ Το σύστημα σου προτείνει το Astrazeneca εμβόλιο.*  *➤ Έχεις ΑΜΚΑ :123125, AT :ΑΚ470, Διεύθυνση: St. Nicks 15, 43555.*  *➤ Έχεις ομάδα αίματος Α-, με προβλήματα ακοής και με κίνησης, 177 εκ. και 70 κιλά .*  *➤ Θα συνοδευτείς από τον πατέρα σου John Bush ετών 79, ο οποίος έχει ήδη εμβολιαστεί, τηλ: 68342942.*  *➤ Ως μέσο έχεις αυτοκίνητο.*  *➤ Διαβάζεις ένα άρθρο για τις θρομβώσεις και θες να αλλάξεις σε Pfizer με το δεύτερο ραντεβού στους 2 μήνες πριν.*  *➤ Ολοκληρώνεις τη διαδικασία και βγαίνεις από τη σελίδα.*  *➤ Επειδή υποψιάζεσαι ότι έχεις κολλήσει κόβιντ 2 μέρες πριν τον εμβολιασμό θέλεις να τον ακυρώσεις.* | | | | | | | | | | | | | | |
| **Number of help requests:** | | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Number of errors:** | | 1 | 2 | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| USER 2 SCENARIO # [2] | | | | | | | | | | | | | | |
| **Successful:** | | | | **Time: 7 λεπτά** | | | | | | | | | | |
| * *YES* |  | | |
| *➤ Είσαι η χρήστης Mary Brown ετών 30 με ύψος 155 εκ και βάρος 60 κιλά,*  *με αλλεργία στα ψάρια και στα καρότα, πάσχεις από Αλτσχάιμερ.*  *➤ Έχεις ήδη λογαριασμό με email: mb@gmail.com, τηλ: 698473734 και διεύθυνση: St. Worts 12, ΑΜΚΑ: 123123, ΑΤ: ΑΒ1212.*  *➤ Έχεις κλείσει ραντεβού για εμβόλιο Pfizer στις 1/5 και 1/6.*  *➤ Θέλεις να αλλάξεις ημερομηνία δεύτερης δόσης καθώς προέκυψε ένα επείγον επαγγελματικό ταξίδι καθώς και να δηλώσεις τις αλλεργίες σου που είχες ξεχάσει.*  *➤ Αφού κάνεις την αλλαγή θέλεις να δεις εάν ήταν επιτυχής.*  *➤ Έπειτα θυμάσαι ότι έχει αλλάξει αριθμό κινητού τηλεφώνου και θες να το δηλώσεις στο προφίλ σου.*  *➤ Στη συνέχεια θέλεις να δεις 2 ειδήσεις σχετικά με τον ιό από το κινητό σου.*  *➤ Τέλος την ημέρα του εμβολιασμού θέλεις να δεις οδηγίες για το εσωτερικό του κέντρου.* | | | | | | | | | | | | | | |
| **Number of help requests:** | | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Number of errors:** | | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| USER 2 SCENARIO # [3] | | | | | | | | | | | | | | |
| **Successful:** | | | | **Time: 12 λεπτά** | | | | | | | | | | |
| * *YES* |  | | |
| *➤ Είσαι ο χρήστης είναι ο Joe Johns ετών 65, με ύψος 170 εκ ,βάρος 80 κιλά, καρδιοπαθής και παίρνεις τα φάρμακα Lisinopril και Ambiozil.*  *➤ Έχεις ήδη λογαριασμό με email: jj@gmail.com, τηλ: 68432942, διεύθυνση: Browns 12, ΑΜΚΑ: 123123, ΑΤ: ΑΒ1212.*  *➤ Θέλεις να δεις 2 ειδήσεις σχετικά με τα εμβόλια από την αρχική.*  *➤ Έχεις κάνει την πρώτη δόση του εμβολίου Astrazeneca στις 16/4.*  *➤ 7 ημέρες μετά αισθάνεσαι έντονο πονοκέφαλο και κόπωση και κρίνεις αναγκαίο το να επικοινωνήσεις με το εμβολιαστικό κέντρο με τη χρήση τηλεφώνου.*  *➤ Παροτρύνεσαι να επισκεφτείς το κέντρο για εξετάσεις.*  *➤ Θες να βρεις την τοποθεσία του κέντρου στον χάρτη του κινητού σου.*  *➤ Δεν θυμάσαι την ακριβή τοποθεσία του εργαστηρίου στο κτήριο και θέλεις να δεις οδηγίες για να το βρεις.*  *➤ Λόγω ηλικίας θέλεις τους χάρτες σε μεγάλη μεγέθυνση.*  *➤ Μετά την επίσκεψη θέλεις να δηλώσεις στο ερωτηματολόγιο τα συμπτώματα.*  *➤ Χρειάζεσαι να δεις και να κατεβάσεις το πιστοποιητικό εμβολιασμού για ένα επερχόμενο ταξίδι στο κινητό τηλέφωνο σου.*  *➤ Τέλος, θες να κάνεις αποσύνδεση.* | | | | | | | | | | | | | | |
| **Number of help requests:** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Number of errors:** | | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **USER 2 Description of HELP provided** |
| Help for Scenario #[1] : Μετά την αρκετή ώρα αναζήτησης της απάντησης στην απορία του σεναρίου στην FAQ σελίδα κατευθύναμε τον χρήστη στην σελίδα Contact Us. |
| Help for Scenario #[1]: Έγινε υπόδειξη του reservation field στην αρχική σελίδα στο σημείο που ο χρήστης δεν κατάλαβε πως να ξεκινήσει την διαδικασία reservation. |

|  |
| --- |
| **USER 2 Description of ERRORS made** |
| Error in Scenario #[1]: Ο χρήστης μετά την αναμενόμενα αποτυχημένη αναζήτηση των συμπτωμάτων του που του παρουσιάζοταν στο σενάριο 1 προσπαθούσε επί πολύ ώρα να βρεί την απάντηση στο FAQ. |
| Error in Scenario #[1]: Έψαχνε στο Navigation Menu για επιλογή Reservation και δεν είδε το field στην αρχική. |
| Error in Scenario #[1]: Έκανε Cancel Reservation στο σημείο που έπρεπε να αλλάξει εμβόλιο. |
| Error in Scenario #[2]: Προσπάθησε να αλλάξει το τηλεφωνό του στο Reservation και οχι στο προφίλ του. |
| Error in Scenario #[3]: Άνοιξε το directions στο εσωτερικό αντί για το Google Maps λινκ απο δίπλα. |

Make a table like the one below for every scenario

|  |
| --- |
| USER 2 |
| **Comments for scenarios** |
| Του άρεσε η σχεδίαση και τα χρώματα του ήταν ευχάριστα.  Αρκετά εύκολη στη χρήση η εφαρμογή, θα την χρησιμοποιούσε καθημερινά.  Θα προτιμούσε όμως έναν πιο ξεκάθαρο ξεχωρισμό μεταξύ οδηγειών για να πάει στο κέντρο και στο εσωτερικό του κέντρου.  Θα ήθελε καλύτερη διατύπωση των σεναρίων διότι μπερδεύτηκε κυρίως στην αρχή. |

USER 3

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| USER 3 SCENARIO # [1] | | | | | | | | | | | | | | |
| **Successful:** | | | | **Time: 12 λεπτά.** | | | | | | | | | | |
| * *YES* |  | | |
| *➤ Είσαι ο χρήστης George Bush. Μπαίνεις για πρώτη φορά στη σελίδα.*  *➤ Είσαι 29 ετών, με email: gb@gmail.com, τηλέφωνο: 6984777339.*  *➤ Μπαίνεις για πρώτη φορά στη σελίδα και θέλεις να κάνεις εγγραφή.*  *➤ Έχεις μια απορία, θέλεις να μάθεις για τα συμπτώματα μετά το εμβόλιο.*  *➤ Στη συνέχεια θέλεις να κάνεις reservation για τις 4/6.*  *➤ Το σύστημα σου προτείνει το Astrazeneca εμβόλιο.*  *➤ Έχεις ΑΜΚΑ :123125, AT :ΑΚ470, Διεύθυνση: St. Nicks 15, 43555.*  *➤ Έχεις ομάδα αίματος Α-, με προβλήματα ακοής και με κίνησης, 177 εκ. και 70 κιλά .*  *➤ Θα συνοδευτείς από τον πατέρα σου John Bush ετών 79, ο οποίος έχει ήδη εμβολιαστεί, τηλ: 68342942.*  *➤ Ως μέσο έχεις αυτοκίνητο.*  *➤ Διαβάζεις ένα άρθρο για τις θρομβώσεις και θες να αλλάξεις σε Pfizer με το δεύτερο ραντεβού στους 2 μήνες πριν.*  *➤ Ολοκληρώνεις τη διαδικασία και βγαίνεις από τη σελίδα.*  *➤ Επειδή υποψιάζεσαι ότι έχεις κολλήσει κόβιντ 2 μέρες πριν τον εμβολιασμό θέλεις να τον ακυρώσεις.* | | | | | | | | | | | | | | |
| **Number of help requests:** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Number of errors:** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| USER 3 SCENARIO # [2] | | | | | | | | | | | | | | |
| **Successful:** | | | | **Time: 8 λεπτά** | | | | | | | | | | |
| * *YES* |  | | |
| *➤ Είσαι η χρήστης Mary Brown ετών 30 με ύψος 155 εκ και βάρος 60 κιλά,*  *με αλλεργία στα ψάρια και στα καρότα, πάσχεις από Αλτσχάιμερ.*  *➤ Έχεις ήδη λογαριασμό με email: mb@gmail.com, τηλ: 698473734 και διεύθυνση: St. Worts 12, ΑΜΚΑ: 123123, ΑΤ: ΑΒ1212.*  *➤ Έχεις κλείσει ραντεβού για εμβόλιο Pfizer στις 1/5 και 1/6.*  *➤ Θέλεις να αλλάξεις ημερομηνία δεύτερης δόσης καθώς προέκυψε ένα επείγον επαγγελματικό ταξίδι καθώς και να δηλώσεις τις αλλεργίες σου που είχες ξεχάσει.*  *➤ Αφού κάνεις την αλλαγή θέλεις να δεις εάν ήταν επιτυχής.*  *➤ Έπειτα θυμάσαι ότι έχει αλλάξει αριθμό κινητού τηλεφώνου και θες να το δηλώσεις στο προφίλ σου.*  *➤ Στη συνέχεια θέλεις να δεις 2 ειδήσεις σχετικά με τον ιό από το κινητό σου.*  *➤ Τέλος την ημέρα του εμβολιασμού θέλεις να δεις οδηγίες για το εσωτερικό του κέντρου.* | | | | | | | | | | | | | | |
| **Number of help requests:** | | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Number of errors:** | | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| USER 3 SCENARIO # [3] | | | | | | | | | | | | | | |
| **Successful:** | | | | **Time: 9 λεπτά** | | | | | | | | | | |
| * *YES* |  | | |
| *➤ Είσαι ο χρήστης είναι ο Joe Johns ετών 65, με ύψος 170 εκ ,βάρος 80 κιλά, καρδιοπαθής και παίρνεις τα φάρμακα Lisinopril και Ambiozil.*  *➤ Έχεις ήδη λογαριασμό με email: jj@gmail.com, τηλ: 68432942, διεύθυνση: Browns 12, ΑΜΚΑ: 123123, ΑΤ: ΑΒ1212.*  *➤ Θέλεις να δεις 2 ειδήσεις σχετικά με τα εμβόλια από την αρχική.*  *➤ Έχεις κάνει την πρώτη δόση του εμβολίου Astrazeneca στις 16/4.*  *➤ 7 ημέρες μετά αισθάνεσαι έντονο πονοκέφαλο και κόπωση και κρίνεις αναγκαίο το να επικοινωνήσεις με το εμβολιαστικό κέντρο με τη χρήση τηλεφώνου.*  *➤ Παροτρύνεσαι να επισκεφτείς το κέντρο για εξετάσεις.*  *➤ Θες να βρεις την τοποθεσία του κέντρου στον χάρτη του κινητού σου.*  *➤ Δεν θυμάσαι την ακριβή τοποθεσία του εργαστηρίου στο κτήριο και θέλεις να δεις οδηγίες για να το βρεις.*  *➤ Λόγω ηλικίας θέλεις τους χάρτες σε μεγάλη μεγέθυνση.*  *➤ Μετά την επίσκεψη θέλεις να δηλώσεις στο ερωτηματολόγιο τα συμπτώματα.*  *➤ Χρειάζεσαι να δεις και να κατεβάσεις το πιστοποιητικό εμβολιασμού για ένα επερχόμενο ταξίδι στο κινητό τηλέφωνο σου.*  *➤ Τέλος, θες να κάνεις αποσύνδεση.* | | | | | | | | | | | | | | |
| **Number of help requests:** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Number of errors:** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **USER 3 Description of HELP provided** |
| Help for Scenario #[2] : Δείξαμε στον χρήστη και εξηγήσαμε τα δύο διαφορετικά directions. |

|  |
| --- |
| **USER 3 Description of ERRORS made** |
| Error in Scenario #[2]: O χρήστης πάτησε δυσκολεύτηκε και άνοιξε τα directions για το εσωτερικό του κέντρου και όχι τα Google Maps πρώτα . |

Make a table like the one below for every scenario

|  |
| --- |
| USER 3 |
| **Comments for scenarios** |
| Του άρεσε η σχεδίαση και τα χρώματα του ήταν ευχάριστα.  Σημείωσε πως κατά τη γνώμη του υπήρχε ποικιλία στα σενάρια.  Δεν δυσκολεύτηκε ιδιαίτερα κάπου και ήταν αρκετά σύντομη και εύκολη διαδικασία.  Θα ήθελε μετακίνηση μεταξύ οποιωνδήποτε βημάτων στην διαδικασία της κράτησης.  Θα ήθελε και αυτός πιο ξεκάθαρο ξεχωρισμό μεταξύ οδηγειών για να πάει στο κέντρο και στο εσωτερικό του κέντρου. |

USER 4

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| USER 4 SCENARIO # [1] | | | | | | | | | | | | | | |
| **Successful:** | | | | **Time: 15 λεπτά.** | | | | | | | | | | |
| * *YES* |  | | |
| *➤ Είσαι ο χρήστης George Bush. Μπαίνεις για πρώτη φορά στη σελίδα.*  *➤ Είσαι 29 ετών, με email: gb@gmail.com, τηλέφωνο: 6984777339.*  *➤ Μπαίνεις για πρώτη φορά στη σελίδα και θέλεις να κάνεις εγγραφή.*  *➤ Έχεις μια απορία, θέλεις να μάθεις για τα συμπτώματα μετά το εμβόλιο.*  *➤ Στη συνέχεια θέλεις να κάνεις reservation για τις 4/6.*  *➤ Το σύστημα σου προτείνει το Astrazeneca εμβόλιο.*  *➤ Έχεις ΑΜΚΑ :123125, AT :ΑΚ470, Διεύθυνση: St. Nicks 15, 43555.*  *➤ Έχεις ομάδα αίματος Α-, με προβλήματα ακοής και με κίνησης, 177 εκ. και 70 κιλά .*  *➤ Θα συνοδευτείς από τον πατέρα σου John Bush ετών 79, ο οποίος έχει ήδη εμβολιαστεί, τηλ: 68342942.*  *➤ Ως μέσο έχεις αυτοκίνητο.*  *➤ Διαβάζεις ένα άρθρο για τις θρομβώσεις και θες να αλλάξεις σε Pfizer με το δεύτερο ραντεβού στους 2 μήνες πριν.*  *➤ Ολοκληρώνεις τη διαδικασία και βγαίνεις από τη σελίδα.*  *➤ Επειδή υποψιάζεσαι ότι έχεις κολλήσει κόβιντ 2 μέρες πριν τον εμβολιασμό θέλεις να τον ακυρώσεις.* | | | | | | | | | | | | | | |
| **Number of help requests:** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Number of errors:** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| USER 4 SCENARIO # [2] | | | | | | | | | | | | | | |
| **Successful:** | | | | **Time: 6 λεπτά** | | | | | | | | | | |
| * *YES* |  | | |
| *➤ Είσαι η χρήστης Mary Brown ετών 30 με ύψος 155 εκ και βάρος 60 κιλά.*  *με αλλεργία στα ψάρια και στα καρότα, πάσχεις από Αλτσχάιμερ.*  *➤ Έχεις ήδη λογαριασμό με email: mb@gmail.com, τηλ: 698473734 και διεύθυνση: St. Worts 12, ΑΜΚΑ: 123123, ΑΤ: ΑΒ1212.*  *➤ Έχεις κλείσει ραντεβού για εμβόλιο Pfizer στις 1/5 και 1/6.*  *➤ Θέλεις να αλλάξεις ημερομηνία δεύτερης δόσης καθώς προέκυψε ένα επείγον επαγγελματικό ταξίδι καθώς και να δηλώσεις τις αλλεργίες σου που είχες ξεχάσει.*  *➤ Αφού κάνεις την αλλαγή θέλεις να δεις εάν ήταν επιτυχής.*  *➤ Έπειτα θυμάσαι ότι έχει αλλάξει αριθμό κινητού τηλεφώνου και θες να το δηλώσεις στο προφίλ σου.*  *➤ Στη συνέχεια θέλεις να δεις 2 ειδήσεις σχετικά με τον ιό από το κινητό σου.*  *➤ Τέλος την ημέρα του εμβολιασμού θέλεις να δεις οδηγίες για το εσωτερικό του κέντρου.* | | | | | | | | | | | | | | |
| **Number of help requests:** | | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Number of errors:** | | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| USER 4 SCENARIO # [3] | | | | | | | | | | | | | | |
| **Successful:** | | | | **Time: 11 λεπτά** | | | | | | | | | | |
| * *YES* |  | | |
| *➤ Είσαι ο χρήστης είναι ο Joe Johns ετών 65, με ύψος 170 εκ ,βάρος 80 κιλά, καρδιοπαθής και παίρνεις τα φάρμακα Lisinopril και Ambiozil.*  *➤ Έχεις ήδη λογαριασμό με email: jj@gmail.com, τηλ: 68432942, διεύθυνση: Browns 12, ΑΜΚΑ: 123123, ΑΤ: ΑΒ1212.*  *➤ Θέλεις να δεις 2 ειδήσεις σχετικά με τα εμβόλια από την αρχική.*  *➤ Έχεις κάνει την πρώτη δόση του εμβολίου Astrazeneca στις 16/4.*  *➤ 7 ημέρες μετά αισθάνεσαι έντονο πονοκέφαλο και κόπωση και κρίνεις αναγκαίο το να επικοινωνήσεις με το εμβολιαστικό κέντρο με τη χρήση τηλεφώνου.*  *➤ Παροτρύνεσαι να επισκεφτείς το κέντρο για εξετάσεις.*  *➤ Θες να βρεις την τοποθεσία του κέντρου στον χάρτη του κινητού σου.*  *➤ Δεν θυμάσαι την ακριβή τοποθεσία του εργαστηρίου στο κτήριο και θέλεις να δεις οδηγίες για να το βρεις.*  *➤ Λόγω ηλικίας θέλεις τους χάρτες σε μεγάλη μεγέθυνση.*  *➤ Μετά την επίσκεψη θέλεις να δηλώσεις στο ερωτηματολόγιο τα συμπτώματα.*  *➤ Χρειάζεσαι να δεις και να κατεβάσεις το πιστοποιητικό εμβολιασμού για ένα επερχόμενο ταξίδι στο κινητό τηλέφωνο σου.*  *➤ Τέλος, θες να κάνεις αποσύνδεση.* | | | | | | | | | | | | | | |
| **Number of help requests:** | | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Number of errors:** | | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **USER 4 Description of HELP provided** |
| Help for Scenario #[2] : Δείξαμε στον χρήστη την σημείωση για να προχωρήσει σε περίπτωση που δεν έχει συνοδεία. |
| Help for Scenario #[3] : Δείξαμε στον τα κουμπιά μεγέθυνση που υποστηρίζει το συστημά μας. |

|  |
| --- |
| **USER 4 Description of ERRORS made** |
| Error in Scenario #[2]: O χρήστης δεν κατάλαβε πως μπορεί να προχωρήσει στο επόμενο βήμα στην περίπτωση που δεν χρειάζεται κάποια συνοδεία. |
| Error in Scenario #[3]: O χρήστης προσπαθούσε να κάνει "pinch" τους χάρτες για μεγέθυνση. |

Make a table like the one below for every scenario

|  |
| --- |
| USER 4 |
| **Comments for scenarios** |
| Του άρεσε η σχεδίαση και τα χρώματα του ήταν ευχάριστα. Σε γενικές γραμμές πολύ καλή εμπειρία χρήσης.  θα ήθελε κάποιες επεξηγήσεις σε ορισμένα σημεία που είτε υπήρχαν και δεν τις είδε, είτε απουσίαζαν.  Θα ήθελε μετακίνηση μεταξύ οποιωνδήποτε βημάτων στην διαδικασία της κράτησης.  Θα ήθελε στο σενάριο 2 να μπορεί να μεγενθύνει το πιστοποιητικό εμβολιασμού. |

USER 5

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| USER 5 SCENARIO # [1] | | | | | | | | | | | | | | |
| **Successful:** | | | | **Time: 14 λεπτά.** | | | | | | | | | | |
| * *YES* |  | | |
| *➤ Είσαι ο χρήστης George Bush. Μπαίνεις για πρώτη φορά στη σελίδα.*  *➤ Είσαι 29 ετών, με email: gb@gmail.com, τηλέφωνο: 6984777339.*  *➤ Μπαίνεις για πρώτη φορά στη σελίδα και θέλεις να κάνεις εγγραφή.*  *➤ Έχεις μια απορία, θέλεις να μάθεις για τα συμπτώματα μετά το εμβόλιο.*  *➤ Στη συνέχεια θέλεις να κάνεις reservation για τις 4/6.*  *➤ Το σύστημα σου προτείνει το Astrazeneca εμβόλιο.*  *➤ Έχεις ΑΜΚΑ :123125, AT :ΑΚ470, Διεύθυνση: St. Nicks 15, 43555.*  *➤ Έχεις ομάδα αίματος Α-, με προβλήματα ακοής και με κίνησης, 177 εκ. και 70 κιλά .*  *➤ Θα συνοδευτείς από τον πατέρα σου John Bush ετών 79, ο οποίος έχει ήδη εμβολιαστεί, τηλ: 68342942.*  *➤ Ως μέσο έχεις αυτοκίνητο.*  *➤ Διαβάζεις ένα άρθρο για τις θρομβώσεις και θες να αλλάξεις σε Pfizer με το δεύτερο ραντεβού στους 2 μήνες πριν.*  *➤ Ολοκληρώνεις τη διαδικασία και βγαίνεις από τη σελίδα.*  *➤ Επειδή υποψιάζεσαι ότι έχεις κολλήσει κόβιντ 2 μέρες πριν τον εμβολιασμό θέλεις να τον ακυρώσεις.* | | | | | | | | | | | | | | |
| **Number of help requests:** | | 1 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Number of errors:** | | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| USER 5 SCENARIO # [2] | | | | | | | | | | | | | | |
| **Successful:** | | | | **Time: 7 λεπτά** | | | | | | | | | | |
| * *YES* |  | | |
| *➤ Είσαι η χρήστης Mary Brown ετών 30 με ύψος 155 εκ και βάρος 60 κιλά,*  *με αλλεργία στα ψάρια και στα καρότα, πάσχεις από Αλτσχάιμερ.*  *➤ Έχεις ήδη λογαριασμό με email: mb@gmail.com, τηλ: 698473734 και διεύθυνση: St. Worts 12, ΑΜΚΑ: 123123, ΑΤ: ΑΒ1212.*  *➤ Έχεις κλείσει ραντεβού για εμβόλιο Pfizer στις 1/5 και 1/6.*  *➤ Θέλεις να αλλάξεις ημερομηνία δεύτερης δόσης καθώς προέκυψε ένα επείγον επαγγελματικό ταξίδι καθώς και να δηλώσεις τις αλλεργίες σου που είχες ξεχάσει.*  *➤ Αφού κάνεις την αλλαγή θέλεις να δεις εάν ήταν επιτυχής.*  *➤ Έπειτα θυμάσαι ότι έχει αλλάξει αριθμό κινητού τηλεφώνου και θες να το δηλώσεις στο προφίλ σου.*  *➤ Στη συνέχεια θέλεις να δεις 2 ειδήσεις σχετικά με τον ιό από το κινητό σου.*  *➤ Τέλος την ημέρα του εμβολιασμού θέλεις να δεις οδηγίες για το εσωτερικό του κέντρου.* | | | | | | | | | | | | | | |
| **Number of help requests:** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Number of errors:** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| USER 5 SCENARIO # [3] | | | | | | | | | | | | | | |
| **Successful:** | | | | **Time: 12 λεπτά** | | | | | | | | | | |
| * *YES* |  | | |
| *➤ Είσαι ο χρήστης είναι ο Joe Johns ετών 65, με ύψος 170 εκ ,βάρος 80 κιλά, καρδιοπαθής και παίρνεις τα φάρμακα Lisinopril και Ambiozil.*  *➤ Έχεις ήδη λογαριασμό με email: jj@gmail.com, τηλ: 68432942, διεύθυνση: Browns 12, ΑΜΚΑ: 123123, ΑΤ: ΑΒ1212.*  *➤ Θέλεις να δεις 2 ειδήσεις σχετικά με τα εμβόλια από την αρχική.*  *➤ Έχεις κάνει την πρώτη δόση του εμβολίου Astrazeneca στις 16/4.*  *➤ 7 ημέρες μετά αισθάνεσαι έντονο πονοκέφαλο και κόπωση και κρίνεις αναγκαίο το να επικοινωνήσεις με το εμβολιαστικό κέντρο με τη χρήση τηλεφώνου.*  *➤ Παροτρύνεσαι να επισκεφτείς το κέντρο για εξετάσεις.*  *➤ Θες να βρεις την τοποθεσία του κέντρου στον χάρτη του κινητού σου.*  *➤ Δεν θυμάσαι την ακριβή τοποθεσία του εργαστηρίου στο κτήριο και θέλεις να δεις οδηγίες για να το βρεις.*  *➤ Λόγω ηλικίας θέλεις τους χάρτες σε μεγάλη μεγέθυνση.*  *➤ Μετά την επίσκεψη θέλεις να δηλώσεις στο ερωτηματολόγιο τα συμπτώματα.*  *➤ Χρειάζεσαι να δεις και να κατεβάσεις το πιστοποιητικό εμβολιασμού για ένα επερχόμενο ταξίδι στο κινητό τηλέφωνο σου.*  *➤ Τέλος, θες να κάνεις αποσύνδεση.* | | | | | | | | | | | | | | |
| **Number of help requests:** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Number of errors:** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **USER 5 Description of HELP provided** |
| Help for Scenario #[1] : Δείξαμε στον χρήστη μετά την λάθος ακύρωση πως μπορούσε να κάνει ελλαγή εμβολίου . |
| Help for Scenario #[1] : Κατευθύναμε τον χρήστη στη σελίδα του Contact Us καθώς καθυστερούσε πολύ ψάχνωντας τις ερωτήσεις στο FAQ . |

|  |
| --- |
| **USER 5 Description of ERRORS made** |
| Error in Scenario #[1]: Για να αλλάξει εμβόλιο δεν ήξερε τι να κάνει και τελικά πάτησε Cancel ώστε να πάει στην επιλογή εμβολίου στην αρχική. |

Make a table like the one below for every scenario

|  |
| --- |
| USER 5 |
| **Comments for scenarios** |
| Του άρεσε η σχεδίαση και τα χρώματα του ήταν ευχάριστα.  Θα ήθελε να μπορεί να μεγενθύνει τον χάρτη στην επιλογή κέντρου εμβολιασμού.  Θα ήθελε να μπορεί να πάει πίσω στις οδηγείες στο εσωτερικό του κέντρου.  Και αυτός ο χρήστης σημείωσε πως ήταν λίγο κουραστικό να διανύεις όλα τα βήματα για να φτάσεις στο πρώτο.  Κατά τα άλλα αρκετά σύντομο πείραμα και εύχρηστο σύστημα. |