

Testen notificatiesysteem

Introduction

Er zijn twee Figma prototypes gemaakt; 1 prototype dat het huidige notificatiesysteem van de PSV app simuleert en 1 prototype dat het huidige notificatiesysteem probeert te verbeteren door het huidige design anders te doen.

Onderdelen van dit document zijn:

- de aanleiding
- het hoofddoel
- de hoofdvraag
- de hypothese
- de methode
- de deelnemers
- de test stappen/regels
- de resultaten
- de conclusie & aanbevelingen

Aanleiding

Zodra er een notificatiesysteem prototype is gemaakt (gebaseerd op de kennis uit onderzoek), moet er getest worden of het design van het prototype ook daadwerkelijk de oplossing biedt; namelijk het toevoegen van sfeer/immersion voor PSV fans door middel van notificaties.

Doel

Het hoofddoel is om uit te zoeken of gebruikers meer immersion/sfeer voelen wanneer ze gebruikmaken van wedstrijd gerelateerde notificaties.

Nog een doel is om uit te zoeken of het gebruikers lukt om een custom goaltune in te stellen voor specifieke notificatie opties.

Hoofdvraag

Zorgt het nieuwe design/notificatiesysteem voor meer sfeer/immersion bij PSV fans vergeleken met het oude systeem?

Deelvragen

- Wat voor emoties laten deelnemers zien? Waarom laten ze deze emoties zien?
- Tegen welke problemen lopen deelnemers aan?

Hypothese

Ik verwacht dat het nieuwe design/notificatiesysteem zorgt voor meer sfeer/immersion bij PSV fans, want het nieuwe notificatiesysteem laat gebruikers PSV muziek/tunes horen wanneer ze een notificatie binnen krijgen en notificaties laten afbeeldingen van de wedstrijd zien. Deze muziek/tunes horen fans ook altijd als ze bij wedstrijden zijn en de muziek zal dus bepaalde emoties oproepen. De afbeeldingen geven de fans meer informatie over wat er binnen het stadion gebeurt zoals hoe de sfeer binnen het stadion is. Hierdoor kunnen gebruikers van de app zich beter inleven.

Methode

A/B testing, dit is het vergelijken van twee design versies met elkaar. Dit is nodig, omdat er gemeten moet worden of het nieuw ontworpen notificatiesysteem meer sfeer/immersion geeft aan PSV fans dan het huidige notificatiesysteem. De twee notificatiesystemen worden dus met elkaar vergeleken door test deelnemers beide notificatiesystemen te laten gebruiken.

Hoe wordt er gemeten of het nieuwe notificatiesysteem meer sfeer/immersion creëert voor de PSV fans vergeleken met het oude notificatiesysteem?

Kwantitatieve gegevens zullen moeilijk te halen zijn uit deze tests. Kwalitatieve resultaten passen beter bij het beantwoorden van de hoofdvraag, omdat sfeer/immersion een gevoel/emotie is wat niet zomaar kan worden gemeten.

Tijdens de test zal daarom geobserveerd worden wat de emoties van de gebruikers gedurende de hele customer journey/gebruikersinteractie zijn en op basis van deze observaties zal geanalyseerd worden wat deze emoties hoogstwaarschijnlijk aantonen en welke conclusies hierbij horen.

Deelnemers

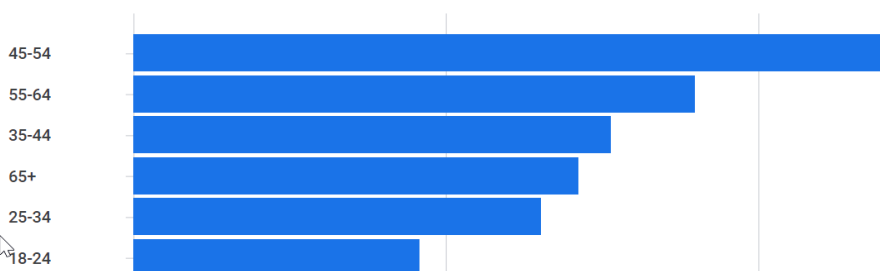
Om zo betrouwbaar mogelijke en nuttige onderzoeksresultaten te krijgen, wordt de doelgroep gebruikt als test deelnemers. Dit zijn namelijk de huidige gebruikers van de PSV app.

Deelnemers van de test zijn:

- Fan van PSV
- Nederlandstalig
- Zijn minstens één keer naar een PSV wedstrijd gaan kijken

Bij voorkeur zijn de test deelnemers tussen de 45-64 jaar oud, omdat volgens PSV's onderzoek deze leeftijdsgroepen het vaakst gebruikmaken van de app en hier dus de meeste rekening mee gehouden moet worden.

Gebruikers ▼ per Leeftijd



LAND	GEBRUIKERS
Netherlands	69K
Belgium	2,3K
Spain	2,1K
Germany	2,1K
France	1,6K
Italy	1,3K

Test

De test wordt opgedeeld in de onderstaande stappen.

Stappen

1. Er wordt een scenario verteld aan de deelnemer en de deelnemer krijgt een taak; ***“PSV tegen Vitesse begint over een paar minuten. Als fan wil je natuurlijk graag weten hoe deze wedstrijd verloopt, maar je hebt geen voetbal abonnement of ticket om de wedstrijd live te zien. Hoe volg je de wedstrijd?”***
2. De deelnemer krijgt het prototype van het oude notificatiesysteem voorgeschied op een smartphone. ***“Kun je bijhouden hoe de wedstrijd verloopt? Je mag aan mij vertellen wat er gebeurt tijdens de wedstrijd. Als iemand bijvoorbeeld een gele kaart krijgt, dan mag je dit zeggen.”***
3. Zodra het de deelnemer gelukt is de wedstrijd gerelateerde notificaties aan te zetten, wordt er een wedstrijd binnen 5-10 minuten gesimuleerd. Gedurende deze tijd, wordt de deelnemer geobserveerd door te noteren/op video op te nemen wat voor acties de deelnemer onderneemt en welke emoties de deelnemer laat zien.
4. Wanneer de deelnemer een notificatie krijgt dat de wedstrijd afgelopen is, eindigt het eerste gedeelte van de test.
5. Alle bovenstaande stappen worden herhaald, maar dan met het nieuwe notificatiesysteem prototype.

Resultaten

Conclusie & Aanbevelingen