

**Opdracht werkcollege 3 - Usability testing**  
**Thuisbezorgd app**  
**17-02-2017**



Marijn Meijering (10810765)  
Jasper Noorlander (11289163)  
Daan Huikeshoven (11066628)

## **Rolverdeling:**

Rollen: Interviewer, Facilitator en notulist.

Interviewer: test afnemen/contact met testpersoon

Notulist: observeren, luisteren en notuleren

Facilitator: faciliteren techniek, stoelen, koffie etc.

### **Test 1:**

Daan = Interviewer

Jasper = Notulist

Marijn = Facilitator

### **Test 2:**

Marijn = Interviewer

Daan = Notulist

Jasper = Facilitator

## **A - Testplan**

### **Doel van de test**

Het doel van de test is om mogelijke gebruiksproblemen die optreden in het gebruik van de Thuisbezorgd app op te sporen. Vervolgens kunnen deze problemen verholpen worden, door aanpassingen te doen in de interface of bepaalde dingen anders te laten functioneren.

### **Testmethodes**

Om dit te testen gaan wij gebruik maken van de testmethode 'thinking aloud'. We hebben voor deze testmethode gekozen, omdat op deze manier gemakkelijk de beweegredenen van een testpersoon om bepaalde keuzes te maken gevolgd kunnen worden. Daarnaast kan er gemakkelijk opgespoord worden waarom bepaalde dingen problemen opleveren. Voor deze test is niet veel materiaal nodig. We hebben alleen een laptop, een smartphone met de app erop, de vragen die we willen stellen en een rustige ruimte nodig. De rustige ruimte is belangrijk om de testpersoon zich tijdens het hardop nadenken op zijn/haar gemak te laten voelen. Daarnaast maken we gebruik van een programma om het interview op te nemen, zodat we – indien nodig - het interview later opnieuw kunnen beluisteren. De laptop is nodig voor de notulist, zodat deze de bevindingen kan noteren. Daarnaast maken we gebruik van een programma dat schermopnames kan maken van een smartphone. Op deze manier kunnen we zonder over de schouder van de testpersoon mee te kijken toch zien welke dingen hij/zij aanklikt tijdens bepaalde taken. We hebben gekozen om te beginnen met een paar introducerende vragen, zodat het gesprek een beetje op gang komt met de testpersonen. Vervolgens hebben we de testpersonen taken gegeven die zo realistisch mogelijk zijn, zodat het zo min mogelijk voelt als een taak. Op deze manier zal de wijze waarop de testpersoon de 'taak' uitvoert zo veel mogelijk overeenkomen met hoe de testpersoon de 'taak' in het echt uit zou voeren.

### **Resultaten**

We verwachten de problemen op te sporen waar gebruikers van de app tegen aanlopen. Dit kunnen problemen zijn in de werking van bepaalde elementen van de app of problemen die veroorzaakt worden door onduidelijkheden in de interface van de app. Tijdens de interviews zal de notulist gaan bijhouden welke problemen een gebruiker ervaart. Nadat de usertest gedaan is zullen we de notulen van de notulist gaan analyseren, zodat we de problemen van de app kunnen identificeren waar aan gewerkt kan worden. Deze problemen zullen

vervolgens toegelicht worden en er wordt besproken hoe we deze gaan aanpakken. Vervolgens zullen we de aanpassingen illustreren in de vorm van een wireframe of een screen design, afhankelijk van de aanpassing.

## **B – Testscript**

Heeft u ooit van deze app gebruik gemaakt? (om zeker te zijn van een first-time user)

### **Onszelf introduceren:**

Hallo, wij zijn drie Informatiekunde studenten aan de Universiteit van Amsterdam. Wij doen onderzoek naar de usability van de app die we u net hebben laten zien. Wij willen u graag vragen om mee te werken aan een door ons opgestelde usability test. De usability test heeft als doel om problemen op te sporen die gebruikers ervaren tijdens het gebruik van deze app. Het enige wat we van u verwachten als testpersoon is dat u zich net zo gedraagt als u zich normaal zou gedragen wanneer u een app gebruikt. Daarnaast vinden wij het belangrijk dat u weet dat we niet u testen, maar dat we de app testen. Om het voor ons eenvoudiger te maken om de problemen op te sporen die u ervaart, vragen we u om hardop te denken. Wees niet bang om kritiek te leveren op de app, want juist uw kritiek kunnen wij gebruiken om verbeteringen te verzinnen voor de app, waardoor de app meer gebruiksvriendelijk wordt. De test neemt ongeveer 10 minuten in beslag. We hopen dat u mee wilt werken aan de test.

### **Introducerende vragen - Steve Krug:**

Bekijk de beginpagina van de app en vertel ons wat je denkt.

Wat is het eerste dat uw aandacht trekt?

Wat denkt u dat u kunt doen met deze app?

Wat voor producten of services worden aangeboden via deze app?

Voor wie denkt u dat deze app bedoeld is?

### **Tasks**

1. Ga na of u de app kunt gebruiken om een bestelling te doen bij een voor u bekend restaurant. Ga dit enkel na, u hoeft geen bestelling te maken.
2. Het is vrijdagavond en u besluit eten te bestellen. U heeft echter geen idee welke restaurants zich allemaal in de buurt van uw huis bevinden. Gebruik de app om een overzicht te krijgen van alle restaurants in de buurt en kijk of u erachter kunt komen welk restaurant het dichtst in de buurt is.
3. Stel u wilt wat te eten bestellen maar u heeft geen idee wat u precies wilt bestellen. Gebruik de app om inspiratie op te doen en filter vervolgens de restaurants op de door u gemaakte keuze.
4. Stel u heeft net promotie gekregen op uw werk en wil dit vieren door uw favoriete gerecht te bestellen. Zoek op de app uw favoriete gerecht op en laat de bestelling **bezorgen** op een locatie die voor u gewenst is. (U hoeft natuurlijk niet af te rekenen)
5. Uw familie is op visite en u heeft geen zin om te koken. U besluit eten te bestellen en iemand in uw familie biedt aan om het te halen. Probeer nu via de app uw favoriete

gerecht te bestellen en gerechten voor uw familie. Kies er vervolgens voor om de bestelling **op te halen**. (U hoeft natuurlijk niet af te rekenen)

6. Markeer het restaurant waar u net een bestelling heeft gedaan als favoriet. Kijk waar u, uw favorieten terug kunt vinden.
7. Probeer de tekst in de app naar Engels te veranderen zodat uw buitenlandse collega ook wat te eten kan bestellen.
8. Stel u heeft een bestelling gedaan, maar een deel van uw bestelling is niet bezorgd. Probeer via de app contact op te nemen met het restaurant, zodat u de rest van uw bestelling ook bezorgd krijgt. (U hoeft niet letterlijk contact op te nemen.)

## C - Uitvoering van de test

Voor de uitvoering van de test hebben wij een hoekje gehuurd op Science Park, zodat de test in alle rust uitgevoerd kon worden. Aangezien wij gebruik hebben gemaakt van de 'thinking aloud' techniek was dit ook nodig zodat de testpersoon zich op zijn gemak voelt. Voor de test hebben we twee voorbijgangers aangesproken en gevraagd of zij ons even wilde helpen. Tijdens de test hebben we gebruik gemaakt van een computer voor de notulist en een smartphone waarop de app gebruikt werd. Ook hebben we zowel audio als video opnames gemaakt van de tests. Voor de tests hebben de volgende twee testpersonen ons geholpen:

### Persoon 1 geïnterviewd in usertest 1:

Naam: Sara

Leeftijd: 23

Studie: Derdejaars Biologie

### Persoon 2 geïnterviewd in usertest 2:

Naam: Thijmen

Leeftijd: 21

Studie: Tweedejaars Informatica

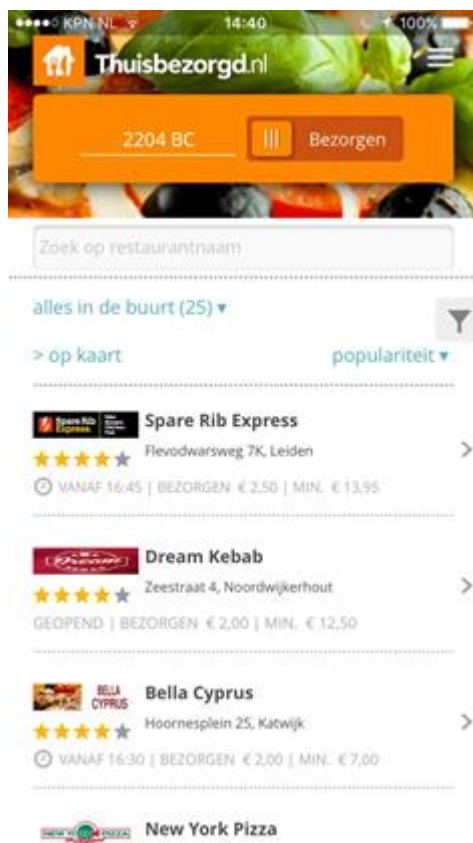
## D - Aanpassingen voortgekomen uit de conclusies

Uit de twee user-testen zijn een aantal problemen in het gebruik van de Thuisbezorgd app naar voren gekomen. De problemen die het meest relevant zijn voor het doel van de Thuisbezorgd app, zijn we vervolgens gaan aanpakken.

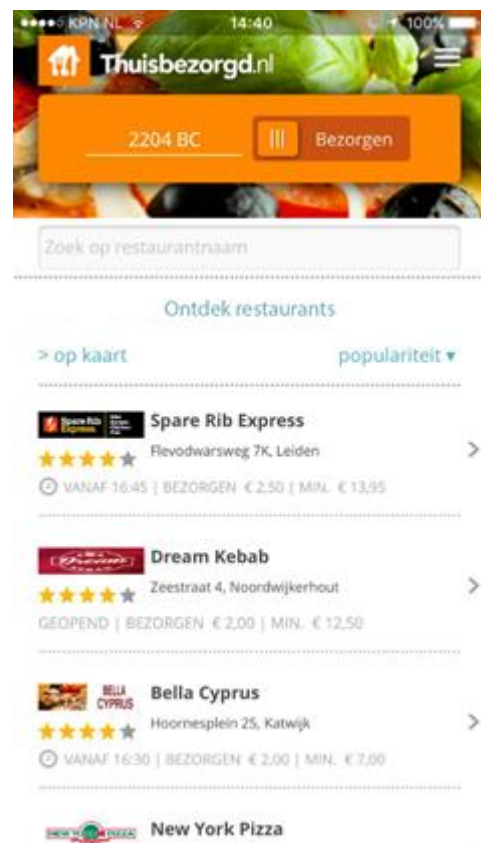
Het eerste probleem wat we geïdentificeerd hebben is de zoekbalk op de homepagina die niet functioneert. Als de gebruiker van de app nog geen postcode heeft ingevoerd dan doet de zoekbalk niks als er iets ingevuld wordt. We vroegen onze testpersonen om te kijken of ze bij een voor hun bekend restaurant eten konden bestellen via de app. De persoon in test 1 voerde zijn postcode in en kon op deze manier het restaurant vinden en bekijken of hij de app kon gebruiken om eten te bestellen bij het restaurant. Na deze eerste test waren wij nog niet op de hoogte van het probleem. De persoon in test 2 probeerde echter het restaurant te vinden door direct de zoekbalk te gebruiken. Tot onze verbazing en die van de testpersoon werkte dit niet. De testpersoon voerde vervolgens zijn postcode in waarna hij toch het restaurant kon vinden.

De zoekbalk op de homepagina werkt dus alleen als er al een postcode ingevuld is. Aangezien dit een hoop verwarring oplevert stellen wij voor dat de zoekbalk pas zichtbaar wordt als de postcode is ingevoerd. Op deze manier is de zoekfunctie nog steeds aanwezig maar veroorzaakt deze geen verwarring. De gebruiker kan nog steeds gebruik maken van de zoekfunctie maar pas als deze zijn/haar postcode ingevoerd heeft.

Het tweede probleem is het icoontje dat bedoeld is voor mensen om inspiratie op te doen voor wat ze kunnen gaan eten. Beide testpersonen hebben we gevraagd om de app te gebruiken om inspiratie op te doen voor wat ze kunnen gaan eten. Vervolgens gebruikte ze hier beide de filterfunctie 'alles in de buurt voor', waar gefilterd kan worden op de 6 verschillende soorten eten die restaurants te bieden hebben. De app heeft een veel geavanceerdere filterfunctie die de 6 verschillende soorten eten weer opdeelt in zogenoemde 'subkeukens'. De testpersonen lijken deze filterfunctie volledig over het hoofd te zien. Daarom willen wij de 'alles in de buurt' filterfunctie verwijderen en de geavanceerde filterfunctie zo implementeren dat hij opvalt. Op deze manier kunnen mensen die geen inspiratie hebben op een overzichtelijke manier een goede keuze kunnen maken wat ze willen gaan eten. Op de afbeeldingen hieronder is het verschil te zien, we hebben de 'alles in de buurt' optie vervangen door 'ontdek restaurants'.



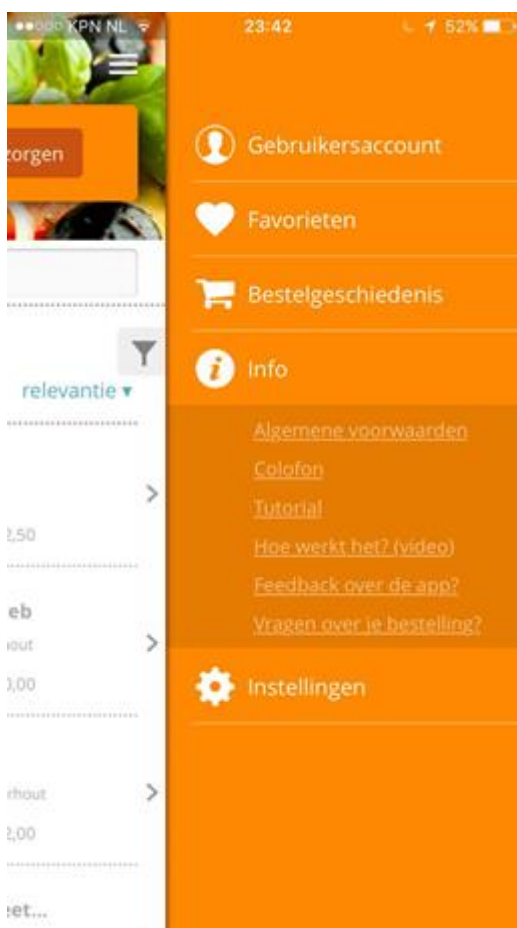
voor



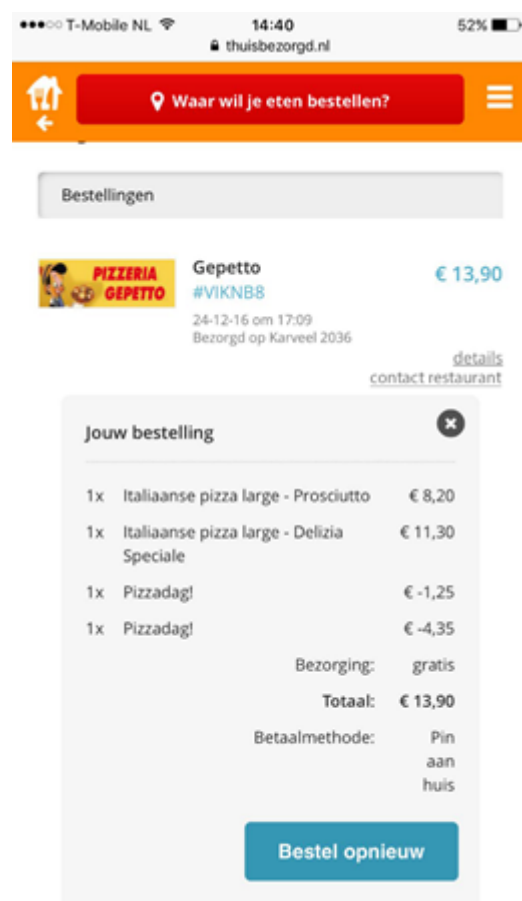
na

Het derde en tevens laatste probleem is de mogelijkheid die er moet zijn om een vraag te kunnen stellen over je bestelling. We hebben beide testpersonen gevraagd hoe ze het zouden aanpakken als een deel van hun bestelling miste. Beide testpersonen keken in eerste instantie bij hun bestelgeschiedenis, maar via de bestelgeschiedenis was het niet mogelijk om een vraag te stellen over de bestelling. De eerste testpersoon gaf het uiteindelijk op en kon geen manier vinden om een vraag te stellen over de bestelling binnen de app. De tweede testpersoon ging naar de 'Info' pagina die hoort bij het restaurant waar hij een bestelling had gemaakt, hier kon hij vervolgens ook geen vraag stellen en ook hij gaf het

op. Er is een mogelijkheid om een mail te sturen binnen de app, maar deze mogelijkheid is omslachtig. Deze mogelijkheid is namelijk lastig te vinden en het stuurt een mail naar thuisbezorgd.nl in plaats van direct naar het desbetreffende restaurant. Aangezien beide testpersonen direct naar hun bestelgeschiedenis gingen om te proberen een vraag te stellen, willen we binnen de bestelgeschiedenis de mogelijkheid om een vraag over een bestelling te stellen implementeren. Op de afbeeldingen hieronder is wederom het verschil te zien. In de eerste afbeelding kan je alleen contact opnemen door bij 'info' op 'vragen over je bestelling?' te klikken. In de tweede afbeelding hebben we een 'contact restaurant' optie toegevoegd aan gemaakte bestellingen.



voor



na

## **Interviewer**

### **Waar liep je tegenaan?**

Als interviewer en ook als degene die de vragen opgesteld heeft, vond ik het lastig dat ik er gedurende het interview achter kwam dat de introducerende vragen niet veel inzichten opleverde. Toch hebben deze introducerende vragen goed gefunctioneerd om het gesprek een beetje op gang te brengen. Ik merkte ook dat ik het lastig vond om te bepalen wat ik moest zeggen als iemand een door ons opgestelde taak afgerond had. Ik zei per ongeluk een keer 'dat ging goed', terwijl dit niet slim is, want dan lijkt het voor de testpersoon of we hem testen.

### **Wat ging goed?**

De vragen leken duidelijk over te komen bij de testpersoon en de testpersoon leek goed op haar gemak te zijn gedurende de test.

### **Wat kan beter?**

Het gesprek liep niet altijd even vloeiend, maar daar zal je steeds beter in worden naarmate je meer interviews afneemt. Beter inschatten wat ik moet zeggen nadat een testpersoon een taak afgerond heeft.

## **Notulist**

### **Waar liep je tegenaan?**

Ik heb gemerkt dat ik het als notulist lastig vond om te typen, naar het scherm te kijken (om te kijken welke handelingen de testpersoon verricht) en te luisteren tegelijkertijd. De voornaamste reden hiervoor was dat ik typte op de laptop van iemand anders.

### **Wat ging goed?**

Ik heb de handelingen en emoties van de testpersoon uiteindelijk goed weten te formuleren, waardoor we na een analyse van de notules problemen in de gebruiksvriendelijkheid van de Thuisbezorgd app hebben kunnen opsporen.

### **Wat kan beter?**

Beter voorbereiden op het notuleren, zodat je beschikking hebt over materiaal waar jij lekker mee werkt. Beter leren 'multitasken', om zo veel mogelijk informatie over de testpersoon te kunnen noteren.