

OPDRACHT WERKCOLLEGE 3



UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM

## User Testing - SCOUPLY



Jeroen den Boef	- 11245360
Ella Casimiro	- 11195002
Yoram Baboolal	- 11342994

## A. Testplan

We zullen de website van scoupy.nl testen. Aan de hand van een 5 seconden test willen we testen of de website snel de functionaliteit van de app duidelijk maakt. Vervolgens willen we testen of Scoupy gebruiksvriendelijk en eenvoudig te gebruiken is. Verder hopen we op problemen te komen die we dan kunnen gebruiken voor de verbetering.

We gaan een think aloud test toepassen, met een onderdeel vragen over de website/app en een onderdeel navigatie. Alleen de website zal getest worden.

We hebben een rustige plek nodig op Science Park waar de testpersoon zich comfortabel voelt. Om de testpersoon een goed gevoel te geven bieden we ook koffie aan en beginnen we pas na een kort introducerend gesprek.

Voor de test hebben we ook meerdere laptops nodig. Een laptop zal ook gebruikt worden om te notuleren en de andere zal de testpersoon gebruiken.

We verwachten dat er verbeterpunten uit de test zullen komen en informatie over hoe duidelijk en hoe handig de website is in het gebruik.

## B. Testscript

Het is onze prioriteit dat de geïnterviewde zich comfortabel voelt, dus we zoeken een rustige plek uit, halen koffie en beginnen met een uitleg:

*“Allereerst bedankt dat je wil meewerken aan ons project. We willen nog even benadrukken dat we de website willen testen en niet jou. Er zijn dus geen foute antwoorden. Als je je op een zeker moment niet meer comfortabel voelt, dan mag je dat zeker zeggen en dan stoppen we even.”*

We beginnen met de 5 seconden test. De 5 seconden worden bijgehouden met een timer en als de tijd voorbij is wordt de laptop dicht gedaan. Daarna worden een aantal algemene vragen over de site gesteld.

-Wat heb je onthouden van de site?

-Waar denk je dat de site over gaat?

-Wat viel je op aan de site?

We beginnen met enkele algemene vragen.

-Neem even de tijd om de website te bekijken en vertel ons wat je ziet.

-Wat is volgens jou het concept?

-Heb je eerder een soortgelijke website/app gebruikt?

-Wat vind je van de opmaak?

Hierna laten we de persoon enkele taken uitvoeren.

-Stel dat je meer wil weten over een bepaalde actie, hoe zou je dat aanpakken?

-En als je meer wil weten over het product? En het bedrijf? Waar vind je contactgegevens?

-Stel dat je een bepaald product heel vaak koopt, waar Scoupy nu een actie voor heeft. Kies er één uit en vertel ons waar je voor kan sparen.

-Probeer te vinden waar je jouw favorieten kan zien of opzoeken.

# C. De Test

## #1

Anh, 21, student Informatiekunde, interview afgenomen op Science Park.

### 5 seconden test

- Wat heb je onthouden van de site?  
De kleuren, oranje met wit. Inlog was duidelijk.
- Waar denk je dat de site over gaat?  
Geen idee.
- Wat viel je op aan de site?  
De nep telefoon.

### Algemene vragen

- Neem even de tijd om de website te bekijken en vertel ons wat je ziet.  
Goede site, overzichtelijk. Melding over nep telefoontjes te groot en te aanwezig.
- Wat is volgens jou het concept?  
Je krijgt geld terug van bedrijven die meedoen aan de actie.
- Wat vind je van de opmaak?  
Ziet er mooi uit en maakt de site overzichtelijk.

Hierna laten we de persoon enkele taken uitvoeren.

- Stel dat je meer wil weten over een bepaalde actie, hoe zou je dat aanpakken?  
Op de desbetreffende actie klikken.
- En als je meer wil weten over het product? En het bedrijf? Waar vind je contactgegevens?  
Klikbare onderdelen van de actie die naar productinformatie leiden zien er niet uit alsof ze klikbaar zijn.
- Stel dat je een bepaald product heel vaak koopt, waar Scoupy nu een actie voor heeft. Kies er één uit en vertel ons waar je voor kan sparen.  
Spaarzegels kunnen verzameld worden voor een volledige cashback. Per 5 aankopen krijg je 1 zegel.
- Probeer te vinden waar je jouw favorieten kan vinden of opzoeken  
Valt te vinden via mijn account. Gemakkelijk om te vinden.
- Wat vind je van de contactpagina?  
Contactpagina valt gemakkelijk te vinden.  
Contactinformatie aan de onderkant van de site zou uitgebreider kunnen

### Verbeterpunten

De banner die waarschuwt voor namaak sites zou vervangen kunnen worden door de uitleg van scoupy die onderaan de hoofdpagina staat. De waarschuwing zou dan onderaan de pop ups van acties kunnen komen zodat de gebruikers elke keer als ze gebruik maken van scoupy er aan herinnerd worden.

## #2

Peter, 21, student Informatiekunde, interview afgenomen op Science Park.

We beginnen met de 5 seconden test. De 5 seconden worden bijgehouden met een timer en als de tijd voorbij is wordt de laptop dicht gedaan. Daarna worden een aantal algemene vragen over de site gesteld.

Peter had vooral de headliners en de sloten en telefoons op de banner onthouden. Hij kreeg dus als eerste indruk dat het een website was die je bewust wil maken van nep activiteiten.

Na de 5 seconden test hebben we enkele algemene vragen gesteld.

Hij heeft wat langer naar de website gekeken en vond het meteen een erg onduidelijke website. Na wat dingen gelezen te hebben besloot hij dat het een website was waar je cashback krijgt op producten die normaal heel duur zijn. De waarschuwingmeldingen bleven wel in het oog springen. Hij vergeleek de website met Groupon, wat hij al eerder had gebruikt. Over de opmaak had hij weinig goeds te zeggen. Hij vond de website heel standaard en totaal niet aantrekkelijk. Het lijkt zich zeker niet te richten op jonger publiek.

Hierna hebben we Peter enkele taken laten uitvoeren.

De contactgegevens waren makkelijk te vinden, omdat hij het logisch vond dat het linkje in de footer staat. De klantenservice is dan weer moeilijker te vinden en het is niet helemaal duidelijk wat het verschil nu juist is.

We hebben hem gevraagd om te kijken of er een actie lopend was voor een product dat hij vaak koopt. Hier merkten we dat het voor hem niet duidelijk was of er meer acties waren dan degene die op de hoofdpagina staan, omdat het nergens duidelijk staat aangegeven. Ook het ontbreken van een zoekbalk vond hij onhandig.

'Mijn favorieten' vinden ging heel snel, omdat hij automatisch via Mijn Account ging kijken.

We hebben hem ook nog gevraagd naar een korte conclusie.

Hier bleek dat er niet goed nagedacht is over het hoofddoel van de website. Aspecten die subcategorieën zijn worden soms even goed belicht. Ook is de functionaliteit van de website matig. Hij vond het een omslachtige website, waar eigenlijk niet voldoende over na is gedacht.

## D. Conclusies

Uit de user testen is gebleken dat niet in één blik duidelijk is waar de website van Scoupy voor dient. Beide testpersonen dachten namelijk dat de website als waarschuwing voor nep telefoons diende. Nadat zij de website zorgvuldig hebben kunnen bekijken, werd het duidelijk dat het een coupon-site is. Met andere woorden, het nummer één doel, cashback aanbieden, van de website komt niet naar voren. Dit probleem valt op meerdere manieren op te lossen. Ons eerste voorstel is dat de banner bovenin de site die waarschuwt voor nep Scoupy medewerkers aangepast wordt. Onderaan de site staat een duidelijke uitleg over de werking van Scoupy, deze uitleg zou de plek van de banner over kunnen nemen. De waarschuwing voor nep medewerkers komt voortaan dan als pop up wanneer de site wordt geopend. Op de volgende pagina staat een foto van de desbetreffende banner en vervolgens een foto van de vervangende banner.

Daarnaast zijn uit de ervaringen van de testpersonen gebleken dat ze de navigatie niet optimaal vinden. De taakbalk mist namelijk naar hun idee enkele features. Een van de missende features is de link naar de contactpagina/klantenservice. Ook mist het een zoekbalk om gemakkelijk en snel te navigeren door de site. Bovendien is er een onduidelijkheid opgetreden bij de cashback en spaarkaarten. Beide testpersonen dachten dat er meer cashback en spaarkaarten aangeboden werden, omdat er onderaan merken stonden die meededen aan Scoupy's cashback.

Tenslotte vonden de testpersonen de opmaak standaard. Het leek naar Peter's idee op kant-en-klare Wordpress opmaak, die opgezet zou zijn door een 60-jarige moeder. Daarmee doelde hij erop dat het het kleurgebruik heel simpel is, en geen enige functie inneemt. Zo kunnen scherpe kleuren, contrastwerking en typografie zorgen voor een uitnodigend effect van een button. Dit lijkt op Scoupy.com niet toegepast te zijn.

Pas op voor nep telefoontjes! Klik hier

Klik hier voor FAQ of de Klantenservice

SCOUPY

Alle acties

Kassabon insturen

Inloggen of registreren



**PAS OP! Neptelefoontjes. Trap er niet in!**  
SCOUPY is altijd GRATIS en verkoopt NOOIT cashback-abonnementen.  
**Wordt er wel een abonnement aangeboden?**  
**LET OP, je spreekt dan met een oplichter!**  
[Meer informatie >](#)

Tot 100% Cashback op A-merken met SCOUPY  
Zo makkelijk kreeg je nog nooit geld terug!

CASHBACK

SPAARKAARTEN

Zo makkelijk is Cashback van SCOUPY  
In slechts 4 stappen je geld terug!

- 1 Koop het actie product
- 2 Upload een foto van je bon met onze App of website
- 3 Vul je gegevens in
- 4 Binnen 2 werkdagen je geld terug



[Bekijk hier de spelregels >](#)
[Bekijk de meest gestelde vragen >](#)

### Aanpassing van de taakbalk door toevoeging FAQ, Klantenservice en zoekbalk:



### Aanpassing cashback en spaarkaarten door toevoeging aantal acties als getal:



## E. Individuele Rolbeschrijving

### **Jeroen den Boef - Notulist & Facilitator**

Notulist is een vrij terughoudend en gemakkelijke rol. Wanneer ik notities neem ben ik wel goed gefocust op het gesprek maar neem ik er niet actief in deel. Ik heb geen problemen gehad met deze rol aangezien onze eerste testpersoon langzaam en duidelijk praatte.

Facilitator is in het begin van de test een meer aanwezige rol aangezien je als taak hebt om de testpersoon gerust te stellen. Ik had hier geen problemen mee omdat ik in een vertrouwde omgeving goed kan praten. Tijdens de test zelf heeft de facilitator niet zeer veel taken om te doen maar dat is niet per se een probleem.

### **Ella Casimiro - Interviewer & Notulist**

Interviewer vond ik een redelijk moeilijke rol. Ik heb erg mijn best gedaan om de geïnterviewde op zijn gemak te stellen en er voor te zorgen dat ik niet op zijn vingers stond te kijken. Dit ging goed aangezien ik wel redelijk rustig kan praten en de geïnterviewde goed op de vragen antwoordde. Sommige vragen had ik iets duidelijker moeten formuleren, waardoor ik soms een vraag moest herhalen. Maar dat was geen groot probleem. Ik heb af en toe ook een vervolgvraag gesteld als het antwoord op de eerste vraag niet voldoende was.

Notulist vond ik eenvoudiger. Ik kan redelijk goed luisteren en typen tegelijkertijd, dus ik heb de meeste dingen genoteerd die er gezegd zijn. Ik heb mijn scherm ook een beetje weggedraaid van de geïnterviewde zodat het niet als storend ervaren kon worden.

### **Yoram Baboolal - Facilitator & Interviewer**

Facilitator was een makkelijke rol. Deze zorgt ervoor dat de ruimte waar geïnterviewd wordt rust heerst. Het is eigenlijk een soort gastheer rol. Ik probeerde de testpersoon op zijn/haar gemak te stellen door een kopje koffie aan te bieden of iets dergelijks. Ik moest ervoor zorgen dat er een timer aanwezig is en een oplaadpunt voor de laptops. Tijdens het interview had ik als facilitator niet veel te doen, behalve de ruimte qua rust in de gaten te houden, observeren of de testpersoon op zijn gemak is en soms de timer bijhouden waar nodig is

Interviewer was wel een leuker en socialere rol. Je bent dan meer in contact met je testpersoon en ik was gedurende het interview dan ook het aanspreekpunt. Ik vond het wel soms lastig niet mee te kijken met het scherm, waardoor ik soms niet heel goed begreep waar de testpersoon naar verwees. Op dat gebied lag mijn vertrouwen daarom meer in de handen van de notulist of de facilitator, wat ik wel moeilijk vond, omdat ik me aangesproken voel de testpersoon constant te moeten begrijpen. Daarnaast verwoorden ik mijn vragen niet altijd even goed, waardoor onduidelijkheid ontstond. Echter was dat als snel opgelost.