CARS project

[1 Concurrentie analyse 4](#_Toc248527024)

[2 Plus- en minpunten 8](#_Toc248527025)

[2.1 Pluspunten (waarvoor we willen gaan) 8](#_Toc248527026)

[2.2 Minpunten (te vermijden) 8](#_Toc248527027)

[3 Doelgroep 9](#_Toc248527028)

[4 Doelstellingen 10](#_Toc248527029)

[4.1. Business goals 10](#_Toc248527030)

[4.2. User goals 11](#_Toc248527031)

[5 Flowchart 12](#_Toc248527032)

[6 Use-case diagram 13](#_Toc248527033)

[7 Use-cases 14](#_Toc248527034)

[8 Schermontwerpen 15](#_Toc248527035)

[9 Usertesting 19](#_Toc248527036)

[9.1. Front-End testing 21](#_Toc248527037)

[9.2. Analyse 22](#_Toc248527038)

[10 Problemen bij het testen 24](#_Toc248527039)

[11 Lijst met opmerkingen 24](#_Toc248527040)

[12 Leerreflectie 24](#_Toc248527041)

[12.1 Frederik Vermeiren 24](#_Toc248527042)

[12.2 Frederik Van Den Hof 24](#_Toc248527043)

[12.3 Frank De Sterke 25](#_Toc248527044)

[12.4 Yarric Van den broeck 26](#_Toc248527045)

[13 Besluit 26](#_Toc248527046)

[14 Bijlagen 27](#_Toc248527047)

[14.1 User-testen front-end 27](#_Toc248527048)

[Test nummer [ 1 ] van [ 10 ] 27](#_Toc248527049)

[Opdrachten: 28](#_Toc248527050)

[Test nummer [ 2 ] van [ 10 ] 31](#_Toc248527051)

[Opdrachten: 32](#_Toc248527052)

[Test nummer [3] van [ 10 ] 35](#_Toc248527053)

[Opdrachten: 36](#_Toc248527054)

[Test nummer [4] van [ 10 ] 39](#_Toc248527055)

[Opdrachten: 40](#_Toc248527056)

[Test nummer [ 5 ] van [10] 43](#_Toc248527057)

[Opdrachten: 44](#_Toc248527058)

[Test nummer [6] van [10 ] 47](#_Toc248527059)

[Opdrachten: 48](#_Toc248527060)

[Test nummer [7 ] van [10] 51](#_Toc248527061)

[Opdrachten: 52](#_Toc248527062)

[Test nummer [8] van [10] 55](#_Toc248527063)

[Opdrachten: 56](#_Toc248527064)

[Test nummer [ 9 ] van [ 10 ] 59](#_Toc248527065)

[Opdrachten: 60](#_Toc248527066)

[Test nummer [ 10 ] van [ 10 ] 63](#_Toc248527067)

[Opdrachten: 64](#_Toc248527068)

# Concurrentie analyse

**Website 1: http://www.avis.be**

**Datum: 12/09/2009**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kenmerk** | *slecht* | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | *uitstekend* |
| Homepage | |  |  | x |  |  |  |
| Design | |  |  | x |  |  |  |
| Navigatie | |  |  |  | x |  |  |
| Inhoud | |  |  |  | x |  |  |
| Interactie | |  |  | x |  |  |  |
| Leesbaarheid | |  |  |  |  | x |  |
| Technische kwaliteit | |  |  |  | x |  |  |
| Totaalindruk | |  |  | x |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Beschrijving website** |
| Onze eerste indruk van de site is dat het een zeer sobere site is, met een op het eerste zicht eenvoudige structuur.  Over het design kan men dus niet al te veel aan- of opmerken.  De navigatie is eenvoudig en duidelijk genoeg. Er staat bij reservering duidelijk welke velden verplicht zijn, alle datum velden zijn dropdowns, dus foute invoer (en frustratie) kan er niet plaatsvinden. Bij alle keuzemogelijkheden is er ook informatie beschikbaar onder “?” icoon.  Inhoud is wat het moet zijn. Er is duidelijkheid over tarieven, huurgegevens, de auto, etc...  Op de homepage staan interessante blocks die verbandt houden met auto-verhuur, die de klant misschien zouden kunnen interesseren.  Interactie is te vinden onder contact hetgeen steeds bovenaan het venster te zien is. Ook ziet men wanneer men een een te vroege datum kiest, dat het telefoon nummer wordt weergegeven bij de foutmelding, zodat de klant kan bellen om te reserveren.  De Leesbaarheid is goed, veel kan er niet over gezegd worden, ze gebruiken geen excentriek lettertype en de lettergrootte is groot genoeg.  Technische kwaliteit; de site werkt op IE, FF, chrome en wordt dus voldoende ondersteund.  Hyperlinks zijn soms beter dan anders weergegeven, maar steeds in een speciale kleur, eigen aan hyperlinks voor de site.  De reservatie is redelijk afprintbaar. |

**Website 2: http://www.nationalcar.co.uk/ukweb/default.jsp**

**Datum: 10/12/2009**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kenmerk** | *slecht* | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | *uitstekend* |
| Homepage | |  |  | x |  |  |  |
| Design | |  |  | x |  |  |  |
| Navigatie | |  |  |  | x |  |  |
| Inhoud | |  |  |  |  | x |  |
| Interactie | |  |  |  | x |  |  |
| Leesbaarheid | |  |  | x |  |  |  |
| Technische kwaliteit | |  |  |  | x |  |  |
| Totaalindruk | |  |  |  | x |  |  |

|  |
| --- |
| **Beschrijving website** |
| De navigatie op deze website is zeer duidelijk, het gebruik van kleuren is ook gepast. De gehele site is professioneel gemaakt, er zijn niet echt storende of onduidelijke elementen te vinden.  Het had misschien wel handig geweest als de voorpagina een soort introductie aanbood in plaats van zomaar direct de zoekfilters te plaatsen, om zo een beeld te geven van wat National Car juist is en doet. |

**Website 3: http://www.mols.be/Nederlands/Algemeen/index.html**

**Datum: 10/12/2009**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kenmerk** | *slecht* | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | *uitstekend* |
| Homepage | |  |  | x |  |  |  |
| Design | |  |  | x |  |  |  |
| Navigatie | |  |  | x |  |  |  |
| Inhoud | |  |  | x |  |  |  |
| Interactie | |  | x |  |  |  |  |
| Leesbaarheid | |  |  |  | x |  |  |
| Technische kwaliteit | |  | x |  |  |  |  |
| Totaalindruk | |  |  | x |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Beschrijving website** |
| De homepage van deze site website geeft uitleg over wat MOLS juist is en doet, wat al zeker goed is, maar de site had toch nog iets professioneler gekund. Er had bijvoorbeeld op sommige plaatsen perfect gebruik kunnen gemaakt worden van buttons, om de presentatie van de site aangenamer te maken.  Alles is wel mooi in rijen en kolommen geschikt en niet zomaar door elkaar, wat dan weer goed is. |

**Website 4: http://www.sixt.be/**

**Datum: 11/10/2009**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *slecht* | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | *uitstekend* |
| **Homepage** | | | | | | | |
| * Hoe is de eerste indruk? | |  |  |  | x |  |  |
| * Hoe is de snelheid van laden? | |  |  |  |  | x |
| * Is de informatie voldoende interessant? | |  |  |  | x |  |
| **Design** | | | | | | | |
| * In welke mate heeft de site een juiste ‘look and feel’? (gerelateerd aan doel en doelgroep) | |  |  |  |  | x |  |
| * + Hoe consistent is de stijl in de site doorgevoerd? | |  |  | x |  |  |
| * + In welke mate draagt het ontwerp bij aan de herkenbaarheid van het bedrijf of product? | |  |  |  | x |  |
| **Navigatie** | | | | | | | |
| * Kan de bezoeker altijd eenvoudig terug naar de homepage? | |  |  |  |  | x |  |
| * Hoe is de site gestructureerd? | |  |  |  |  | x |
| * Hoe consistent is de navigatie toegepast? | |  |  |  |  | x |
| * In welke mate weet de bezoeker altijd waar hij is en waar hij naar toe kan? | |  |  |  | x |  |
| * In welke mate zijn de menunamen logisch gekozen en niet te lang? | |  |  |  | x |  |
| * In welke mate zijn hyperlinks voldoende informatief? (dus niet ‘klik hier’) | |  |  |  |  | x |
| * Hoe zijn zoekmogelijkheden toegepast? | |  |  | x |  |  |
| **Inhoud** | | | | | | | |
| * Hoe up-to-date is de informatie? | |  |  |  |  | x |  |
| * Geeft de site de gewenste informatie? | |  |  |  |  | x |
| * Geeft de site voldoende informatie? | |  |  |  | x |  |
| **Interactie** | | | | | | | |
| * In welke mate voldoet de site aan de verwachte interactie? | |  |  |  |  | x |  |
| * Hoe eenvoudig is het contact te leggen? | |  |  |  | x |  |
| **Leesbaarheid** | | | | | | | |
| * In welke mate verhoogt het gebruikte lettertype de leesbaarheid? | |  |  |  |  | x |  |
| * En de lettergrootte? | |  |  |  |  | x |
| * En het kleurgebruik? | |  |  | x |  |  |
| * Hoe is de schrijfstijl? | |  |  | x |  |  |
| * In welke mate zijn teksten geschikt voor het web (niet te lange zinnen, kleine tekstblokken)? | |  |  |  | x |  |
| **Technische kwaliteit** | | | | | | | |
| * Hoe is de herkenbaarheid van hyperlinks? | |  |  |  | x |  |  |
| * In welke mate is de site browsercompatibel? | |  |  |  |  | x |
| * Hoe is de keuze van de gebruikte technieken? | |  |  |  | X |  |
| * In welke mate zijn de gebruikte technieken correct toegepast? | |  |  |  | X |  |
| * In welke mate zijn afbeeldingen correct vervaardigd? | |  |  |  |  | x |
| * Hoe printbaar is de site? | |  | x |  |  |  |
|  | | | | | | | |
| **Totaalindruk** | |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | |
|  | | 🡣 | 🡣 | 🡣 | 🡣 | 🡣 |  |
| Totalen per waardering | |  | 1 | 4 | 11 | 13 |  |

**Website 5: http://www.holidayautos.be/BEL/**

**Datum: 08/12/2009**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *slecht* | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | *uitstekend* |
| **Homepage** | | | | | | | |
| * Hoe is de eerste indruk? | |  |  |  | x |  |  |
| * Hoe is de snelheid van laden? | |  |  | x |  |  |
| * Is de informatie voldoende interessant? | |  |  | x |  |  |
| **Design** | | | | | | | |
| * In welke mate heeft de site een juiste ‘look and feel’? (gerelateerd aan doel en doelgroep) | |  |  |  | x |  |  |
| * + Hoe consistent is de stijl in de site doorgevoerd? | |  |  |  | x |  |
| * + In welke mate draagt het ontwerp bij aan de herkenbaarheid van het bedrijf of product? | |  |  | x |  |  |
| **Navigatie** | | | | | | | |
| * Kan de bezoeker altijd eenvoudig terug naar de homepage? | |  |  |  | x |  |  |
| * Hoe is de site gestructureerd? | |  |  |  | x |  |
| * Hoe consistent is de navigatie toegepast? | |  |  | x |  |  |
| * In welke mate weet de bezoeker altijd waar hij is en waar hij naar toe kan? | |  |  |  |  | x |
| * In welke mate zijn de menunamen logisch gekozen en niet te lang? | |  |  | x |  |  |
| * In welke mate zijn hyperlinks voldoende informatief? (dus niet ‘klik hier’) | |  |  |  | x |  |
| * Hoe zijn zoekmogelijkheden toegepast? | |  |  | x |  |  |
| **Inhoud** | | | | | | | |
| * Hoe up-to-date is de informatie? | |  |  |  |  | x |  |
| * Geeft de site de gewenste informatie? | |  |  |  |  | x |
| * Geeft de site voldoende informatie? | |  |  |  | x |  |
| **Interactie** | | | | | | | |
| * In welke mate voldoet de site aan de verwachte interactie? | |  |  | x |  |  |  |
| * Hoe eenvoudig is het contact te leggen? | |  |  |  |  | x |
| **Leesbaarheid** | | | | | | | |
| * In welke mate verhoogt het gebruikte lettertype de leesbaarheid? | |  |  | x |  |  |  |
| * En de lettergrootte? | |  |  | x |  |  |
| * En het kleurgebruik? | |  |  |  | x |  |
| * Hoe is de schrijfstijl? | |  |  | x |  |  |
| * In welke mate zijn teksten geschikt voor het web (niet te lange zinnen, kleine tekstblokken)? | |  |  | x |  |  |
| **Technische kwaliteit** | | | | | | | |
| * Hoe is de herkenbaarheid van hyperlinks? | |  |  |  | x |  |  |
| * In welke mate is de site browsercompatibel? | |  |  |  | x |  |
| * Hoe is de keuze van de gebruikte technieken? | |  |  | x |  |  |
| * In welke mate zijn de gebruikte technieken correct toegepast? | |  |  | x |  |  |
| * In welke mate zijn afbeeldingen correct vervaardigd? | |  |  |  |  | x |
| * Hoe printbaar is de site? | |  |  | x |  |  |
|  | | | | | | | |
| **Totaalindruk** | |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | |
|  | | 🡣 | 🡣 | 🡣 | 🡣 | 🡣 |  |
| Totalen per waardering | |  | 0 | 14 | 10 | 5 |  |

# Plus- en minpunten

## Pluspunten (waarvoor we willen gaan)

* Een goede zoekfunctie
* Gedetailleerde productinfo
* Goed kleurgebruik  
  🡪 Geen storende, flashy kleuren gebruiken.
* Geen pop-ups
* Informatie over wat CARS is en doet
* Snelle site (lage laadtijd)

## Minpunten (te vermijden)

* Geen weg naar de homepage hebben vanaf andere pagina’s
* Onduidelijkheid over waar op de site de gebruiker zich op het moment bevind
* Onduidelijke, onleesbare onderdelen elementen
* Dode links
* Geen duidelijk onderscheid tussen producten
* Langdradige teksten
* Taalfouten

# Doelgroep

Hoewel we meerdere doelgroepen erkennen op marketing vlak (verhuizers, toeristen, testers, feestvierders, trouwers, mensen zonder auto, etc.) zullen we al deze groepen voor het user testen moeten herleiden tot 2 groepen, namelijk bedrijven en particulieren.

Niettegenstaande het feit dat de einddoelen van de doelgroepen ver uiteen kunnen liggen beschikt het cars reservatiesysteem enkel over aparte modules gericht naar bedrijven en particulieren. Grofweg interesseert het ons vanaf een gegeven moment niet meer wat de doelen van de gebruiker zijn, eens hij beslist over te gaan tot de reservatie moet dit zo snel en efficiënt mogelijk afgehandeld kunnen worden.

De gerichtheid naar de verschillende doelgroepen moet enkel merkbaar blijven in een straightforward zoeksysteem waarin de gebruiker snel terugvindt waar hij of zij naar op zoek is. Aangezien dit volledig analoog is voor alle verschillende commerciële doelgroepen en aangezien de cognitieve vaardigheden van de doelgroepen niet onderling verschillen is het overbodig om dit individueel te testen.

Het grote verschil tussen een particulier en een bedrijf blijft de vereiste om een btw-nummer in te vullen. Verder is het voor een bedrijf veel waarschijnlijker dat het meer dan één auto reserveren zal per klantenaccount, deze functionaliteiten zullen dus uitvoeriger getest moeten worden voor bedrijven.

Uit deze doelgroep gaan we 5 personen selecteren, en deze elk 2 maal de test laten afleggen.

# Doelstellingen

De algemene doelstelling van ‘CARS’ is natuurlijk om zoveel mogelijk inkomsten te genereren, door zoveel mogelijk auto’s te verhuren. De inkomsten verhogen kan bereikt worden door een systeem te ontwikkelen voor de verhuur van auto’s. Door dit systeem zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken zorgen we er voor dat er meer bezoekers dan ook daadwerkelijk overgaan tot het huren van een wagen. We willen voor de mensen uit onze doelgroep de eerste keuze worden wanneer ze er aan denken om een wagen te huren.

Wij willen zoveel mogelijke doelgroepen aanspreken; bedrijven, maar zeker ook het gewone volk.

De doelstellingen worden gekoppeld aan gespecificeerde doelgroepen. Deze doelgroepen zijn dan op zich locatiegebonden. De doelgroepen zullen namelijk niet ergens ver weg een auto gaan huren. Daarom zal het systeem toelaten om per vestiging te filteren alvorens verdere keuzes i.v.m. het voertuig beginnen te maken.

## Business goals

Dit systeem zou de efficiëntie en gemakkelijkheid van het hele verhuurproces verhogen, dit zowel vanuit het perspectief van de klant als van CARS.

Waarvoor dit systeem gaat zorgen:

* De klant kan online en autonoom een auto reserveren voor een periode naar keuze.
* Het hele verhuurproces wordt overzichtelijker en meer controleerbaar voor CARS en zijn werknemers.
* Men gaat het doelpubliek vergroten, het bedrijf toegankelijker maken. Zo zal er door de mogelijkheid tot online reservatie een procentuele groei van klanten komen.
* Het aanbod wordt ook duidelijker en wordt 24/24 7/7 beschikbaar om online te bekijken (reserveren).

## User goals

* *Bedrijfsgericht:*
  + Het doel voor de garagist is snel kunnen zien welke auto’s onderhoud nodig hebben
  + De garagist moet de status van auto kunnen aanpassen
  + Het doel voor de bediende is om te reserveren en te annuleren van een reservatie
  + Een bediende moet de status van een auto kunnen aanpassen
  + De bedrijfsleider wil klanten op “non-actief” kunnen zetten.
  + Juiste historieken en gegevens moeten voor de juiste mensen beschikbaar zijn
* *Klantgericht:*
  + De klant wil auto kunnen reserveren, zonder hulp van CARS
  + De klant wil reservatie kunnen annuleren en wijzigen
  + De klant wil duidelijke zijn facturatiegegevens kunnen bekijken
  + Er moet een duidelijk overzicht van beschikbare auto’s en data getoond worden aan de klant
  + Sommige klanten willen de mogelijkheid hebben om meerdere auto’s te reserveren
  + Sommige klanten krijgen groepskorting?

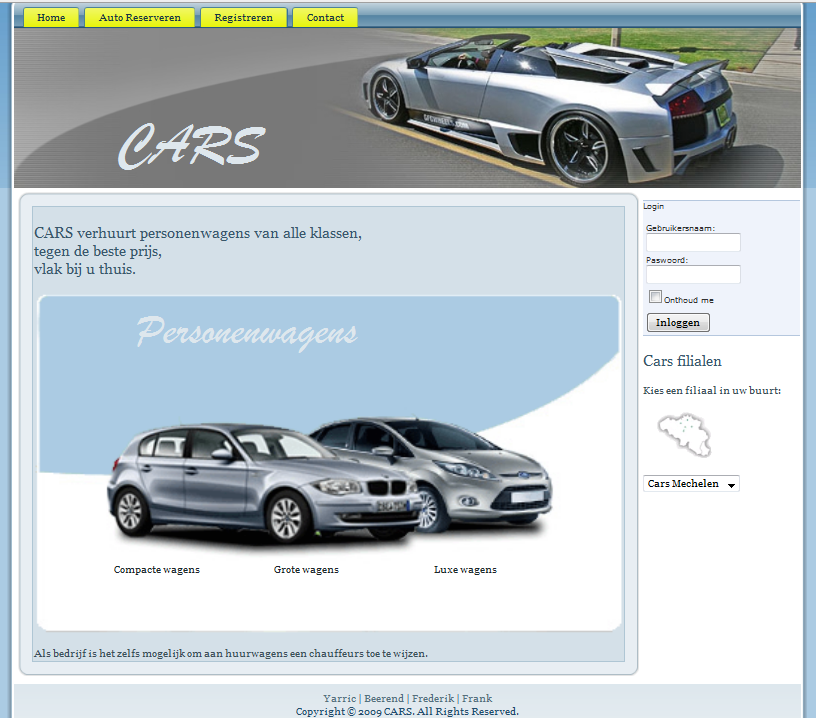
# Flowchart

# Use-case diagram

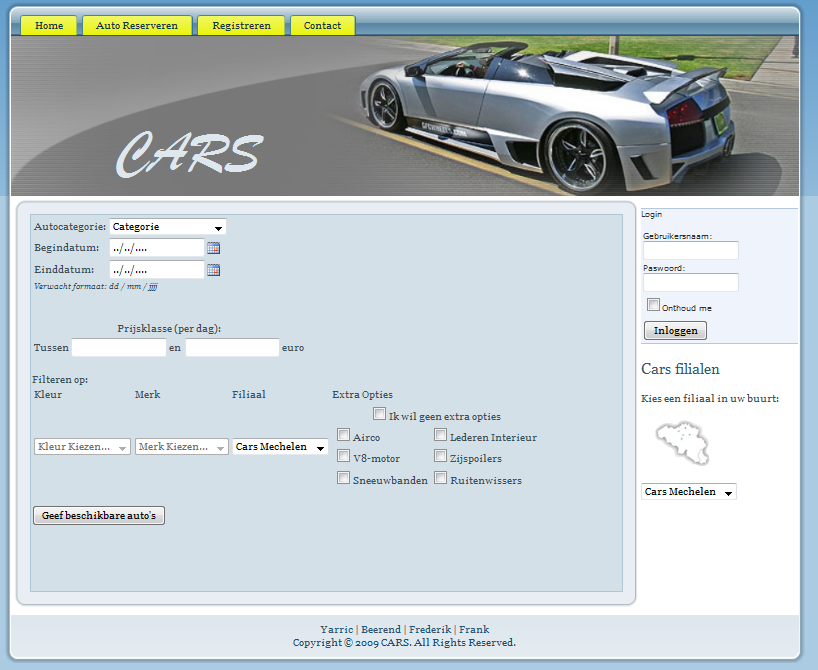
# Use-cases

# Schermontwerpen

Home – Default.aspx

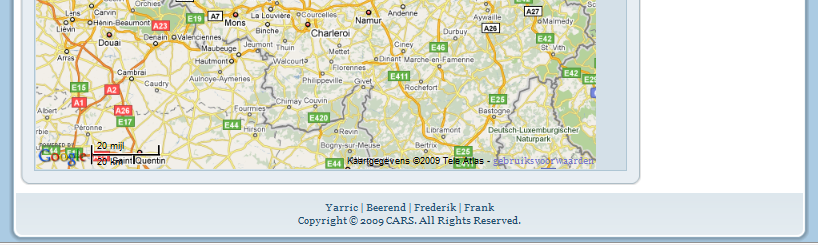
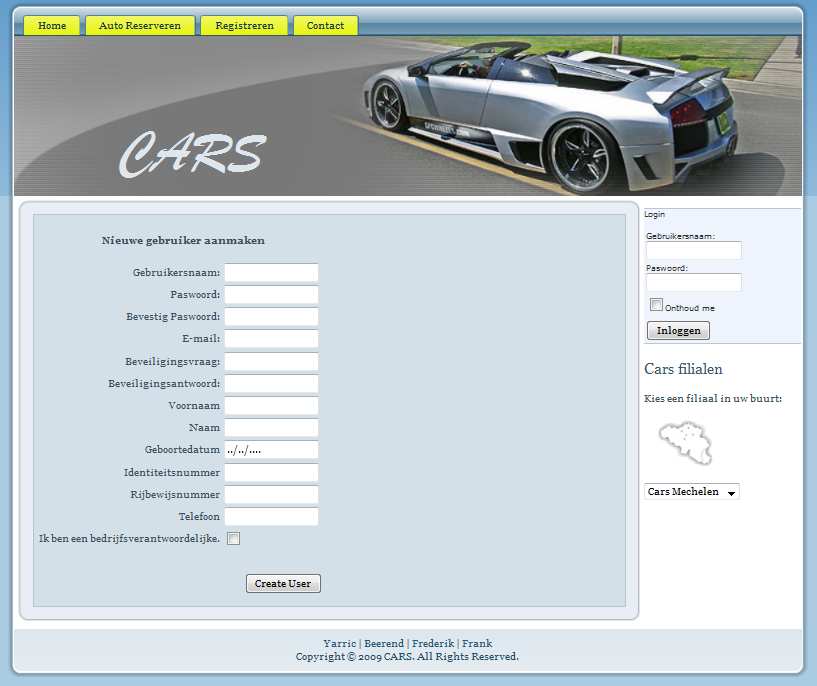


Auto reserveren – NieuweReservatieAanmaken.aspx



Registreren - NieuweGebruikerAanmaken.aspx

Contact – Contact.aspx



# Usertesting

Doel van de test:

Nagaan of onze site effectief gebruiksvriendelijk genoeg is voor de alledaagse surfer.

Door na te gaan of de meeste heuristics worden nageleefd, kunnen we zien of de efficiëntie en gebruiksvriendelijkheid naar wens zijn.

Concreet zouden we dit moeten zien aan een verhoging van het aantal bezoekers, en specifiek het aantal bezoekers dat overgaat tot registratie/reservatie van een auto.

Ook gaan we d.m.v. usertesting nagaan of er nog bepaalde fouten in het systeem zijn geslopen die wij als ontwikkelaar over het hoofd hebben gezien.

Front-end:

Allereerst gaan we nakijken of een bezoeker op een gemakkelijke manier kan navigeren naar de registratiepagina, en of hij eens daar aangekomen eenvoudig kan registreren, en of alles duidelijk is voor de gebruiker.

Vervolgens kunnen we nagaan of een gebruiker op een aangename en makkelijke manier een auto kan reserveren. Of hier alle gegevens vermeld staan die een gebruiker wenst te zien bij een reservatie. De gebruiker moet kunnen reserveren ook al is hij nog geen geregistreerd gebruiker, een ongeregistreerde gebruiker moet een extra pagina te zien krijgen waarin hij zijn gebruikersgegevens alsnog kan invullen.

Wanneer een gebruiker is ingelogd moet hij snel en eenvoudig:

1. naar de pagina kunnen gaan waar zijn gebruikersgegevens staan, en deze op een gebruiksvriendelijke manier kunnen aanpassen.
2. naar de pagina kunnen gaan waar zijn reservatiegegevens te bezichtigen zijn, om deze op een gecontroleerde manier aan te kunnen passen.
3. kunnen uitloggen.

Test-methode:

De meest geschikte testmethode voor onze applicatie te verbeteren zal waarschijnlijke one/one observation zijn. We gaan dus opdrachtenlijsten maken (2 versies). Na de eerste test onze lijsten aanpassen, en dan dezelfde personen de test opnieuw laten uitvoeren. We hopen hiermee voldoende feedback te krijgen over; de kwaliteit van de site, de snelheid waarmee de gebruiker er in slaag zijn opdracht uit te voeren, wat de gebruiker nog mist in onze applicatie en wat de gebruiker vindt van onze site in het algemeen.

## Front-End testing

* 1. Ga na hoeveel het ongeveer kost om een wagen van de middenklasse te huren, voor 3 dagen.
  2. Probeer een vraag / klacht te sturen naar de beheerders.
  3. Maak een nieuwe account aan.
  4. Huur een wagen van 16 december tot 24 december 2009. Je wil een zwarte luxewagen van het merk BMW.
  5. Ga je aangevraagde reservatie nakijken en controleer dus of deze er correct staan.
  6. Nu wil je een grijze Mercedes huren van 2 maart 2010 tot 13 maart 2010.
  7. Je bent verhuisd, dus je gaat je adresgegevens aanpassen.
  8. Je agenda is veranderd en je hebt die grijze Mercedes (stap 7) niet meer nodig op die datum; ga de reservatie verwijderen.
  9. Log uit
  10. Reserveer (terwijl u uitgelogd bent) een luxewagen; een BMW, van 5 januari tot 7 januari 2010.

## Analyse

Gebruikte formule: (Impact + Persistentie) \* Frequentie

Frequentie: Hoeveel users komen met een bepaalde fout in contact? Hoe vaak valt de fout voor?

Impact: Hoe zwaar komt de fout aan? Zorgt her ervoor dat er bij iemand een verkeerd been geamputeerd wordt, of gaat het over een verwaarloosbare interface fout?

Persistentie:Hoe persistent is de fout? Als men eenmaal weet wat er scheelt kan de gebruiker hier dan makkelijk rond werken, of wordt hij steeds opnieuw met dezelfde usability problemen geconfronteerd? De puntenindeling varieert van 1 tot 4.

1 De fout is verwaarloosbaar, eens een gebruiker weet welk probleem er zich voordoet kan hij zich er zonder problemen rond werken.

4 De fout is veelvoorkomend en de gebruiker ervaart ze iedere keer hij gebruik maakt van de bijhorende functies.

Hieronder volgt een uiteenzetting van de onderstaande functionaliteiten en de impact die toegekend zou worden indien deze niet operationeel zouden zijn. We maken gebruik van de Likert schaal (punten variërend van 1 tot 4) aangezien de aanwezige onevenheid de “balans” kan doen overhellen naar een bepaalde kant wat daadwerkelijk van nut is voor het toekennen van prioriteiten.

1. **De bezoeker moet vlot kunnen registreren.**

Weging:

Impact = 4

De reservatie is een absolute noodzaak, vooral als de applicatie nog in zijn kinderschoenen staat. Indien een gebruiker zich niet kan registreren kan hij ook niet overgaan tot de reservatie wat ervoor zorgt dat aan het uiteindelijke doel van de site niet kan worden voldaan.

1. **De geregistreerde gebruiker moet zich makkelijk en snel kunnen aanmelden op de site.**  
     
   Weging:

Impact = 4

Ten allen tijden moet deze fout ten strengste voorkomen worden, een klant die niet kan inloggen is een klant die geen reservaties kan doen.

1. **De gebruiker moet op een aangename en makkelijke manier een auto kunnen reserveren.**  
     
   Weging:

Impact = 2

Eén van de grootste peilers binnenin het domein van usability is de mogelijkheid voor gebruikers om op een snelle – overzichtelijke – manier alle benodigdheden terug te vinden om een taak tot een goed einde te brengen. Indien te omslachtig blijkt te zijn kan dit een afschrikwekkend effect hebben op klanten wat ze in de armen van de concurrentie drijft.

1. **De gebruiker moet kunnen reserveren ook al is hij nog niet geregistreerd; deze krijgt dan een extra pagina te zien om zich alsnog kan aanmelden.**Weging:

Impact = 2

Alhoewel dit op eerste zicht belangrijk blijkt te zijn kunnen de meeste gebruikers hier makkelijk rond werken.

1. **De geregistreerde gebruiker moet snel en makkelijk zijn persoonlijke gegevens kunnen aanpassen.**Weging:

Impact = 1

Alhoewel belangrijk in het geval de gebruiker van adres verandert of bijvoorbeeld extra chauffeurs zou willen toevoegen valt dit op de achtergrond te schuiven wanneer de andere fouten in achting worden genomen.

1. **De gebruiker moet eenvoudig naar zijn reservatiegegevens kunnen gaan en eventueel deze wijzigen.**Weging:

Impact = 3

De gebruiker moet de kans hebben om zijn reservatiegegevens aan te passen naargelang zijn wensen, foutieve of ongewenste reservatiegegevens leiden in de meeste gevallen tot een contract dat niet ondertekend wordt wat resulteert in meer administratief werk, eventuele foute reservaties en een ontevreden klant.

1. **Er moet vlot kunnen uitgelogd worden.**

Weging:

Impact = 1

# Problemen bij het testen

# Lijst met opmerkingen

# Leerreflectie

## Frederik Vermeiren

Ik heb enkel moeten meewerken voor het vak Informatie-Architectuur, niet voor webtech en systeemontwikkeling, dus ik kan niet echt zelf oordelen over het deze aspecten van het project. Doch heb ik wel kunnen constateren dat de meeste problemen niet liggen waar de meeste mensen het denken (puur bij het programmeren), maar zeker ook bij de communicatie met de opdrachtgever (de vraag verkeerd geïnterpreteerd e.d.) en bij de presentatie naar de gebruiker toe, waardoor er vaak dingen moeten worden hernomen.

De user tests waren zeer belangrijk, aangezien deze ons toch wel hebben duidelijk gemaakt wat niet en wat wel goed is, naar de gebruiker toe. Het is niet zomaar onze visie die belangrijk is, de ‘acceptatie’ bij de gebruiker moet er zeker ook zijn, anders heeft het systeem niet veel nut.

Communicatie in de groep was zeer belangrijk; wanneer er bepaalde dingen eens niet duidelijk gezegd waren, kwam er direct vertraging in onze planning en moesten we hier wat in schuiven.

## 12.2 Frederik Van Den Hof

De voornaamste les die ik getrokken heb uit het cars project op vlak van usability is dat men op geen gegeven moment mag veronderstellen dat de eindgebruiker ook maar over enig logisch inzicht beschikt. Na gezwoegd te hebben op een strak ogende, gesofisticeerde interface bleek dat er toch gebruikers waren die vast kwamen te zitten op - voor ons - enorm voor de hand liggende zaken.

Een voorbeeld hiervan is een tabel met reservaties waar een klein sleuteltje naast staat waarop men moet klikken indien men een aanpassing wil doen. Voor iemand die enigszins IT-minded is, zijn deze zaken vanzelfsprekend, doch behoren deze mensen tot een minderheid.

Om een applicatie te adverteren aan een zo breed mogelijk publiek blijkt het best om dezelfde weg van de reclame-industrie op te gaan en zich te richten tot de kleinste gemene deler.

Een andere belangrijke les die ik geleerd heb is dat het esthetische aspect van een interface slechts het topje van de ijsberg is. De usability heuristics van Jacob Nielsen bleken een waardevol iets om in het achterhoofd te houden om een interface zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken. De nood aan feedback voor de gebruiker is voor mij het best blijven hangen omdat deze zich rechtstreeks vertaalt naar het programmeerwerk wat het merendeel van dit project in beslag nam.

Wat ik in retrospect kan concluderen is dat een goede interface niet een middel is waar de gebruiker met werkt om zijn doel te bereiken, maar dat het de gebruiker gidst doorheen de applicatie naar zijn doel.

## 12.3 Frank De Sterke

Door dit vak te volgen is het mij duidelijk geworden dat er bij het ontwikkelen van een applicatie zoveel meer bij komt kijken dan ik had verwacht. Dit vak leek een aantal vergeten aandachtspunten terug op te frissen. Als ontwikkelaar lijkt alles wat je maakt heel logisch en vanzelfsprekend, en denk je dat de gebruiker dat ook allemaal zo zal ervaren. Dit is echter verre van waar. Niet alleen zijn er soms kleine (of grote) bugs, maar zijn menu’s of formulieren niet duidelijk genoeg, waardoor een gebruiker misschien afhaakt en naar een andere website overstapt.

Wat ook overduidelijk werd door dit vak is, dat ook al heb je een mooie planning gemaakt, het nog niet altijd zeker is dat je de deadline van je project zal halen. (Dit kwam ook deels door de hele korte tijd die we hadden voor dit project, en al het werk daarnaast nog).

Ook viel het soms niet erg mee om volgens de bepaalde goals (user, business) de pagina in te richten en rekening met iedereen te houden. Ook is informatie architectuur niet bepaald een exacte wetenschap, en is wat je doet niet altijd 100% juist of fout. Ook de doelgroepen bepalen voor een abstract project als dit was niet altijd eenvoudig, ook omdat we niet aan de klant konden vragen naar die doelgroepen. Hetgeen bewijst dat er veel communicatie nodig is tussen de klant en ontwikkelaar.

Wat ik eigenlijk wel heel interessant vond waren die heuristics. Daar stonden veel puntjes in die je zonder het te weten gewoon zou vergeten. Het is ook te gebruiken als een eenvoudige checklist, die waarschijnlijk wel gebruikt zal worden indien men er de tijd voor heeft en met een volwaardige applicatie bezig is.

## 12.4 Yarric Van den broeck

Wanneer ik terugkijk op het vak ‘Informatiearchitectuur’ denk ik meteen terug aan die ellenlange checklist die we moesten opstellen. Een checklist van 100 praktische vragen rond de usability heuristics van Jacob Nielsen. Een lijst die ik in het begin nutteloos werk vond, waarvan ik nooit had gedacht iets te leren. Niets is minder waar gebleken.

Bij ons project was voornamelijk ik diegene die instond voor de lay-out van het project.

En bij het maken van onze interface kon ik niet anders dan denken aan alle praktische informatie die er te halen viel uit de usability heuristics. Is alles duidelijk aangegeven? Zijn de juiste kleurcodes gebruikt? Is alles logisch ingedeeld? …

Door dit vak ben ik gaan inzien dat er veel meer komt kijken bij het ontwikkelen van een applicatie dan gedacht. Een applicatie mag dan wel zeer goeie achterliggende code hebben, en het mag dan wel een mooie interface hebben, maar wat ben je ermee als de gemiddelde mens er niet mee kan werken?

Veel dingen lijken misschien vanzelfsprekend voor de ontwikkelaar – iemand met een goede IT-kennis – van de applicatie, maar is alles wel zo vanzelfsprekend voor iemand zonder diezelfde kennis? Het is duidelijk gebleken dat dit niet het geval is. Je moet je applicatie kunnen aanpassen aan je doelgroep!

Bij het testen van ons project door gewone gebruikers werd nogmaals zeer duidelijk dat het niet voor iedereen voor de hand liggend is om makkelijk te navigeren doorheen de hele applicatie. Voor leken zoals mijn moeder mag het allemaal niet te moeilijk zijn. En dat is de kunst die we aangeleerd kregen bij ‘Informatiearchitectuur’; om iets simpel te houden en toch functioneel te blijven, dat iedereen ermee overweg kan. Iedereen kan tenslotte iets moeilijk en complex maken, maar iets simpel en toch functioneel maken; dat is niet van de poes.

Het mag dan wel extra tijd en werk kosten om volgens deze regels te werken, maar als je kijkt naar de resultaten die ermee worden behaald, dan is het onontbeerlijk.

# Besluit

We hebben veel werk gehad aan en door de user testing. De gegevens dan allemaal nagaan, de problemen weten te localiseren en dan op te lossen namen redelijk wat tijd in beslag. We hebben 4 personen 2 keer laten testen (en dus de problemen opgelost die ze bij de eerste test hadden) om zo reeds de grootste fouten weg te werken. 2 personen hebben dan elk maar één keer getest.

# Bijlagen

## User-testen front-end

Test nummer [ 1 ] van [ 10 ] afgenomen op **4/12/2009** door **Frederik Vermeiren**

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam:** | Van der Heyden |
| **Voornaam:** | Bruno |
| **Geslacht:** | Man |
| **Geboortedatum:** | 23/08/1989 |
| **Opleiding:** | Verzekerings en financiewezen |
| **Beroep:** | /  Student |
| **Woonplaats:** | 1740 Ternat |
| **Opmerkingen:** |  |

## Opdrachten:

Eventuele problemen kunnen gemeld worden in de commentaarvakken onder elke vraag.

|  |
| --- |
| 1. Ga na hoeveel het ongeveer kost om een wagen van de klasse klein/middelmaat te huren, voor 3 dagen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gevonden |
| Commentaar:  Had handig geweest als de prijs kon worden bekeken zonder alle stappen reeds te moeten volgen. |
| 1. Probeer een vraag / klacht te sturen naar de beheerders. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Maak een nieuwe account aan. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  De knop “Doorgaan” lijkt niet te werken. |
| 1. Huur een wagen van 16 december tot 24 december 2009. Je wil een zwarte luxewagen van het merk BMW. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar:  Alles ging qua selectie, maar toen ik moest inloggen/registreren kon ik dus niet verder aangezien de “Doorgaan” knop niets doet. |
| 1. Ga je aangevraagde reservatie nakijken en controleer dus of deze er correct staan. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar:  Geen reservatie doorgevoerd. |
| 1. Nu wil je een grijze Mercedes huren van 2 maart 2010 tot 13 maart 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [x ] niet gelukt |
| Commentaar:  Zelfde probleem bestaat nog hier. |
| 1. Voeg drie chauffeurs toe die de auto’s mogen komen afhalen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Je agenda is veranderd en je hebt die grijze Mercedes (stap 5) niet meer nodig op die datum; ga de reservatie verwijderen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Log uit |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Nog niet aangemeld |
| 1. Reserveer (terwijl u uitgelogd bent) een luxewagen; een BMW, van 5 januari tot 7 januari 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Tot wanneer er moet worden ingelogd (of geregistreerd) lukt alles perfect. |

Test nummer [ 2 ] van [ 10 ] afgenomen op **9/12/2009** door **Frederik Vermeiren**

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam:** | Van der Heyden |
| **Voornaam:** | Bruno |
| **Geslacht:** | Man |
| **Geboortedatum:** | 23/08/1989 |
| **Opleiding:** | Verzekerings en financiewezen |
| **Beroep:** | /  Student |
| **Woonplaats:** | 1740 Ternat |
| **Opmerkingen:** |  |

## Opdrachten:

Eventuele problemen kunnen gemeld worden in de commentaarvakken onder elke vraag.

|  |
| --- |
| 1. Ga na hoeveel het ongeveer kost om een wagen van de klasse klein/middelmaat te huren, voor 3 dagen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gevonden |
| Commentaar:  Had handig geweest als de prijs kon worden bekeken zonder alle stappen reeds te moeten volgen. |
| 1. Probeer een vraag / klacht te sturen naar de beheerders. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Maak een nieuwe account aan. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Huur een wagen van 16 december tot 24 december 2009. Je wil een zwarte luxewagen van het merk BMW. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [x ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Alles lijkt perfect te werken. |
| 1. Ga je aangevraagde reservatie nakijken en controleer dus of deze er correct staan. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Nu wil je een grijze Mercedes huren van 2 maart 2010 tot 13 maart 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [x ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Voeg drie chauffeurs toe die de auto’s mogen komen afhalen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Je agenda is veranderd en je hebt die grijze Mercedes (stap 5) niet meer nodig op die datum; ga de reservatie verwijderen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ x] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Was niet al te duidelijk. |
| 1. Log uit |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Reserveer (terwijl u uitgelogd bent) een luxewagen; een BMW, van 5 januari tot 7 januari 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |

Test nummer [3] van [ 10 ] afgenomen op ……4/12….door **Frank De Sterke**

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam:** | De Sterke |
| **Voornaam:** | Chris |
| **Geslacht:** | Man |
| **Geboortedatum:** | 26/09/1963 |
| **Opleiding:** | / |
| **Beroep:** | Bediende |
| **Woonplaats:** | 1820 Melsbroek |
| **Opmerkingen:** |  |

## Opdrachten:

Eventuele problemen kunnen gemeld worden in de commentaarvakken onder elke vraag.

|  |
| --- |
| 1. Ga na hoeveel het ongeveer kost om een wagen van de klasse klein/middelmaat te huren, voor 3 dagen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gevonden |
| Commentaar:  Eerst moest er een nieuw user aangemaakt worden  Daarna werkte de “Doorgaan” knop niet meer |
| 1. Probeer een vraag / klacht te sturen naar de beheerders. |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Maak een nieuwe account aan. Je moet een bedrijf zijn. Naam, locatie en BTW-nummer maken niet uit. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Was al gebeurd tijdens autoreservatie |
| 1. Huur een wagen van 16 december tot 24 december 2009. Je wil een zwarte luxewagen van het merk BMW. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Ga je aangevraagde reservatie nakijken en controleer dus of deze er correct staan. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Niet onmiddelijk gevonden |
| 1. Nu wil je een grijze Mercedes huren van 2 maart 2010 tot 13 maart 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Voeg drie chauffeurs toe die de auto’s mogen komen afhalen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar:  Geen mogelijkheid tot |
| 1. Je agenda is veranderd en je hebt die grijze Mercedes (stap 6) niet meer nodig op die datum; ga de reservatie verwijderen. |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Log uit |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Reserveer (terwijl u uitgelogd bent) een luxewagen; een BMW, van 5 januari tot 7 januari 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar:  Idem vraag 1 |

Test nummer [4] van [ 10 ] afgenomen op ……**10/12**….door **Frank De Sterke**

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam:** | De Sterke |
| **Voornaam:** | Chris |
| **Geslacht:** | Man |
| **Geboortedatum:** | 26/09/1963 |
| **Opleiding:** | / |
| **Beroep:** | Bediende |
| **Woonplaats:** | 1820 Melsbroek |
| **Opmerkingen:** |  |

## Opdrachten:

Eventuele problemen kunnen gemeld worden in de commentaarvakken onder elke vraag.

|  |
| --- |
| 1. Ga na hoeveel het ongeveer kost om een wagen van de klasse klein/middelmaat te huren, voor 3 dagen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gevonden |
| Commentaar:  Eerst moest er een nieuw user aangemaakt worden, maar nu ging alles perfect, de Doorgaan knop gaf deze keer geen problemen. |
| 1. Probeer een vraag / klacht te sturen naar de beheerders. |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Maak een nieuwe account aan. Je moet een bedrijf zijn. Naam, locatie en BTW-nummer maken niet uit. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Was al gebeurd tijdens autoreservatie |
| 1. Huur een wagen van 16 december tot 24 december 2009. Je wil een zwarte luxewagen van het merk BMW. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Ga je aangevraagde reservatie nakijken en controleer dus of deze er correct staan. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Niet onmiddelijk gevonden |
| 1. Nu wil je een grijze Mercedes huren van 2 maart 2010 tot 13 maart 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Voeg drie chauffeurs toe die de auto’s mogen komen afhalen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar:  Geen mogelijkheid tot |
| 1. Je agenda is veranderd en je hebt die grijze Mercedes (stap 6) niet meer nodig op die datum; ga de reservatie verwijderen. |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Log uit |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Reserveer (terwijl u uitgelogd bent) een luxewagen; een BMW, van 5 januari tot 7 januari 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar:  Idem vraag 1 |

Test nummer [ 5 ] van [10] afgenomen op 05/12/2009 door Yarric Van den broeck

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam:** | Cuyt |
| **Voornaam:** | Elisabeth |
| **Geslacht:** | V |
| **Geboortedatum:** | 10/11/1964 |
| **Opleiding:** | Hoger Onderwijs – Optometrie |
| **Beroep:** | Opticien |
| **Woonplaats:** | Bornem |
| **Opmerkingen:** | Moeder van Yarric  Een leek met computers |

## Opdrachten:

Eventuele problemen kunnen gemeld worden in de commentaarvakken onder elke vraag.

|  |
| --- |
| 1. Ga na hoeveel het ongeveer kost om een wagen van de middenklasse te huren, voor 3 dagen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x ] niet gevonden |
| Commentaar:  Er moet ingelogd worden om de prijs te kunnen zien; maar wanneer je een nieuw account aanmaakt werkt de knop om door te gaan niet. |
| 1. Probeer een vraag / klacht te sturen naar de beheerders. |
| Tijd:  [ x ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  De contact-pagina werd makkelijk gevonden. |
| 1. Maak een nieuwe account aan. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ x ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Het typen verloopt zeer traag.  De account werd aangemaakt, maar de knop om door te gaan deed zijn werk niet. |
| 1. Huur een wagen van 16 december tot 24 december 2009. Je wil een zwarte luxewagen van het merk BMW. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Eens ingelogd ging het redelijk vlot; het wees zichzelf uit. |
| 1. Ga je aangevraagde reservatie nakijken en controleer dus of deze er correct staan. |
| Tijd:  [ x ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Nu wil je een grijze Mercedes huren van 2 maart 2010 tot 13 maart 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Ditmaal ging het al iets sneller |
| 1. Je bent verhuisd, dus je gaat je adresgegevens aanpassen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x ] niet gelukt |
| Commentaar:  Is (nog) niet mogelijk. |
| 1. Je agenda is veranderd en je hebt die grijze Mercedes (stap 7) niet meer nodig op die datum; ga de reservatie verwijderen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Ze wist niet meteen dat er op het rode kruisje moest gedrukt worden om een reservatie te verwijderen. Vanaf dat ze doorhad dat ze erop kon klikken was het snel gedaan natuurlijk. |
| 1. Log uit |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Reserveer (terwijl u uitgelogd bent) een luxewagen; een BMW, van 5 januari tot 7 januari 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x ] niet gelukt |
| Commentaar:  Lukt niet, door zelfde reden als vraag 1 |

Test nummer [6] van [10 ] afgenomen op 13/12/2009 door Yarric Van den broeck

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam:** | Cuyt |
| **Voornaam:** | Elisabeth |
| **Geslacht:** | V |
| **Geboortedatum:** | 10/11/1964 |
| **Opleiding:** | Hoger Onderwijs – Optometrie |
| **Beroep:** | Opticien |
| **Woonplaats:** | Bornem |
| **Opmerkingen:** | Moeder van Yarric  Een leek met computers |

## Opdrachten:

Eventuele problemen kunnen gemeld worden in de commentaarvakken onder elke vraag.

|  |
| --- |
| 1. Ga na hoeveel het ongeveer kost om een wagen van de middenklasse te huren, voor 3 dagen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gevonden |
| Commentaar:  Ze moest zich nog inloggen alvorens ze de kost kon zien; maar haar account van vorige keer werkte nog. |
| 1. Probeer een vraag / klacht te sturen naar de beheerders. |
| Tijd:  [ x ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  De contact-pagina werd wederom makkelijk gevonden. |
| 1. Maak een nieuwe account aan. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Ze heeft een 2de account gemaakt. Dit duurde even lang als vorige keer. 2 weken later typt ze nog niet sneller als ervoor. Ditmaal werkte wel alles. |
| 1. Huur een wagen van 16 december tot 24 december 2009. Je wil een zwarte luxewagen van het merk BMW. |
| Tijd:  [ x ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Ze had het systeem door, dit ging vlot. |
| 1. Ga je aangevraagde reservatie nakijken en controleer dus of deze er correct staan. |
| Tijd:  [ x ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Nu wil je een grijze Mercedes huren van 2 maart 2010 tot 13 maart 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Ging even snel als ervoor, ook al moest ze even goed zoeken met de kalender omdat de maand niet standaard op maart 2010 stond. |
| 1. Je bent verhuisd, dus je gaat je adresgegevens aanpassen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ x ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Het zijn redelijk wat pagina’s om te doorkruisen; en ze moest haar nieuwe adresgegevens nog intypen… dit duurde wel even. |
| 1. Je agenda is veranderd en je hebt die grijze Mercedes (stap 7) niet meer nodig op die datum; ga de reservatie verwijderen. |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  De kleurcodes/het incoontje was nu gekend. |
| 1. Log uit |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Reserveer (terwijl u uitgelogd bent) een luxewagen; een BMW, van 5 januari tot 7 januari 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |

Test nummer [7 ] van [10] afgenomen op 12/12/2009 door Frederik Van Den Hof

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam:** | Van de Velde |
| **Voornaam:** | Ingrid |
| **Geslacht:** | V |
| **Geboortedatum:** | 09/09/1953 |
| **Opleiding:** |  |
| **Beroep:** | Huisvrouw |
| **Woonplaats:** | Zele |
| **Opmerkingen:** |  |

## Opdrachten:

Eventuele problemen kunnen gemeld worden in de commentaarvakken onder elke vraag.

|  |
| --- |
| 1. Ga na hoeveel het ongeveer kost om een wagen van de middenklasse te huren, voor 3 dagen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gevonden |
| Commentaar:  Verwarring rondom de opties, niet 100% duidelijk dat deze louter optioneel zijn. |
| 1. Probeer een vraag / klacht te sturen naar de beheerders. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Onoverzichtelijke google map: Gebruiker was verward door de scroll/zoomfunctie.  Er is geen direct overzicht van de filialen: niet iedereen is vertrouwd met google maps. |
| 1. Maak een nieuwe account aan. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ x ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Traag getypt  De knop ‘Doorgaan’ doet niks |
| 1. Huur een wagen van 16 december tot 24 december 2009. Je wil een zwarte luxewagen van het merk BMW. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Ging vlot, opties waren duidelijk (merk, kleur, …) |
| 1. Ga je aangevraagde reservatie nakijken en controleer dus of deze er correct staan. |
| Tijd:  [ x ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Nu wil je een grijze Mercedes huren van 2 maart 2010 tot 13 maart 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Je bent verhuisd, dus je gaat je adresgegevens aanpassen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ x ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Onvoldoende vakjes (geen adres)  Verwarring rondom knoppen wijzigen gegevens/wijzigingen opslaan.  Geen feedback na het opslaan van de gegevens. |
| 1. Je agenda is veranderd en je hebt die grijze Mercedes (stap 7) niet meer nodig op die datum; ga de reservatie verwijderen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [x ] niet gelukt |
| Commentaar:  Icoon om de gegevens te verwijderen was onduidelijk. |
| 1. Log uit |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Reserveer (terwijl u uitgelogd bent) een luxewagen; een BMW, van 5 januari tot 7 januari 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |

Test nummer [8] van [10] afgenomen op 12/12/2009 door Frederik Van Den Hof

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam:** | Waeterschoot |
| **Voornaam:** | Liesbeth |
| **Geslacht:** | V |
| **Geboortedatum:** | 27/09/1988 |
| **Opleiding:** | Regentaar Platische Opvoeding/Project Kunstvakken |
| **Beroep:** | Student |
| **Woonplaats:** | Zele |
| **Opmerkingen:** |  |

## Opdrachten:

Eventuele problemen kunnen gemeld worden in de commentaarvakken onder elke vraag.

|  |
| --- |
| 1. Ga na hoeveel het ongeveer kost om een wagen van de middenklasse te huren, voor 3 dagen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gevonden |
| Commentaar: |
| 1. Probeer een vraag / klacht te sturen naar de beheerders. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Maak een nieuwe account aan. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Huur een wagen van 16 december tot 24 december 2009. Je wil een zwarte luxewagen van het merk BMW. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Ga je aangevraagde reservatie nakijken en controleer dus of deze er correct staan. |
| Tijd:  [ x ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Nu wil je een grijze Mercedes huren van 2 maart 2010 tot 13 maart 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Je bent verhuisd, dus je gaat je adresgegevens aanpassen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Je agenda is veranderd en je hebt die grijze Mercedes (stap 7) niet meer nodig op die datum; ga de reservatie verwijderen. |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Log uit |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Reserveer (terwijl u uitgelogd bent) een luxewagen; een BMW, van 5 januari tot 7 januari 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |

Test nummer [ 9 ] van [ 10 ] afgenomen op …**03/12/2009**….door ……**Frederik Vermeiren**

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam:** | Vermeiren |
| **Voornaam:** | Liesbeth |
| **Geslacht:** | Vrouwelijk |
| **Geboortedatum:** | 20/03/1987 |
| **Opleiding:** |  |
| **Beroep:** | bediende |
| **Woonplaats:** | Ternat |
| **Opmerkingen:** |  |

## Opdrachten:

Eventuele problemen kunnen gemeld worden in de commentaarvakken onder elke vraag.

|  |
| --- |
| 1. Ga na hoeveel het ongeveer kost om een wagen van de klasse klein/middelmaat te huren, voor 3 dagen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gevonden |
| Commentaar:  Ik kan blijkbaar geen prijzen zien tot ik echt een auto wil huren? |
| 1. Probeer een vraag / klacht te sturen naar de beheerders. |
| Tijd:  [x ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Maak een nieuwe account aan. Je moet een bedrijf zijn. Naam, locatie en BTW-nummer maken niet uit. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x ] niet gelukt |
| Commentaar:  Wanneer ik de gegevens heb ingevuld en op Create User klik, krijg ik een foutmelding dat mijn wachtwoord niet de juiste lengte heeft. Ik controleer dit, druk nogmaals op Create User en nu lijkt de knop helemaal niet te werken. |
| 1. Huur een wagen van 16 december tot 24 december 2009. Je wil een zwarte luxewagen van het merk BMW. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar:  Ik kan wel naar de auto naartoe gaan, maar het huren gaat niet omdat ik niet ingelogd ben. |
| 1. Ga je aangevraagde reservatie nakijken en controleer dus of deze er correct staan. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar:  Nog steeds zelfde probleem |
| 1. Nu wil je een grijze Mercedes huren van 2 maart 2010 tot 13 maart 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar:  Nog steeds zelfde probleem |
| 1. Voeg drie chauffeurs toe die de auto’s mogen komen afhalen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar:  Nog steeds zelfde probleem |
| 1. Je agenda is veranderd en je hebt die grijze Mercedes (stap 5) niet meer nodig op die datum; ga de reservatie verwijderen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar:  Nog steeds zelfde probleem |
| 1. Log uit |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x ] niet gelukt |
| Commentaar:  Ben sowieso nog niet ingelogd |
| 1. Reserveer (terwijl u uitgelogd bent) een luxewagen; een BMW, van 5 januari tot 7 januari 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar:  Nog steeds zelfde probleem |

Test nummer [ 10 ] van [ 10 ] afgenomen op …**10/12/2009**….door ……**Frederik Vermeiren**

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam:** | Vermeiren |
| **Voornaam:** | Liesbeth |
| **Geslacht:** | Vrouwelijk |
| **Geboortedatum:** | 20/03/1987 |
| **Opleiding:** |  |
| **Beroep:** | bediende |
| **Woonplaats:** | Ternat |
| **Opmerkingen:** |  |

## Opdrachten:

Eventuele problemen kunnen gemeld worden in de commentaarvakken onder elke vraag.

|  |
| --- |
| 1. Ga na hoeveel het ongeveer kost om een wagen van de klasse klein/middelmaat te huren, voor 3 dagen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gevonden |
| Commentaar:  Ik kan blijkbaar geen prijzen zien tot ik echt een auto wil huren? |
| 1. Probeer een vraag / klacht te sturen naar de beheerders. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Google maps kan wel beetje irritant doen, als je bijvoorbeeld nog maar lichtjes tegen je scroll komt. |
| 1. Maak een nieuwe account aan. Je moet een bedrijf zijn. Naam, locatie en BTW-nummer maken niet uit. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ x] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Huur een wagen van 16 december tot 24 december 2009. Je wil een zwarte luxewagen van het merk BMW. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Ga je aangevraagde reservatie nakijken en controleer dus of deze er correct staan. |
| Tijd:  [x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Nu wil je een grijze Mercedes huren van 2 maart 2010 tot 13 maart 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Nog steeds zelfde probleem |
| 1. Voeg drie chauffeurs toe die de auto’s mogen komen afhalen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Je agenda is veranderd en je hebt die grijze Mercedes (stap 5) niet meer nodig op die datum; ga de reservatie verwijderen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar:  Dit was wel een beetje onduidelijk aangegeven. |
| 1. Log uit |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Reserveer (terwijl u uitgelogd bent) een luxewagen; een BMW, van 5 januari tot 7 januari 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar: |