



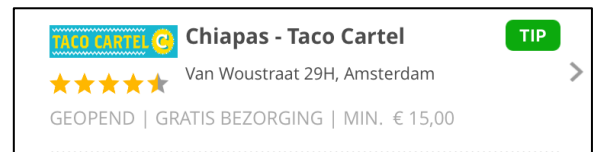
Thuisbezorgd.nl

Jasper Noorlander
11289163
Informatiekunde

A. Benoem de sociale interacties

Voor deze opdracht heb ik de app van Thuisbezorgd.nl gekozen. Dit is een app waarbij je eten van een restaurant kunt bestellen of afhalen. In de app kun je je postcode invoeren of de app kan automatisch je huidige locatie gebruiken om restaurants weer te geven die in de buurt zijn. Bij deze restaurants kan men vervolgens eten en drinken bestellen.

De app van Thuisbezorgd.nl maakt gebruik van een veel gebruikte vorm van sociale interactie, namelijk recensies. Deze recensies worden op verschillende manieren in de app gebruikt. De eerste locatie waar men deze recensies in kunt vinden, is in het overzicht van restaurants. Hierin is de gemiddelde waardering die dit restaurant van eerdere klanten gekregen heeft te zien. Dit in de vorm van sterren, waar 5 sterren uitstekend betekend en 1 ster erg slecht. Deze waardering wordt berekend uit de recensies die klanten geven aan dat restaurant. Deze recensies zijn ook apart te zien wanneer men naar een restaurant gaat en daar naar het kopje recensies gaat. Daar bestaat de recensie uit een waardering voor het eten en bezorging en een bijgevoegd bericht. De waardering voor het eten en bezorging wordt hier los van elkaar weergegeven in dezelfde vorm als de eerdere benoemde waardering.



Deze vorm van sociale interactie behoort tot één van de 'principles of persuasion' van Cialdini en wordt ook wel 'consensus' genoemd. Bij 'consensus' wordt er vanuit gegaan dat mensen hun keuzes baseren op eerder gemaakte keuzes van andere mensen. Bij Thuisbezorgd.nl baseren klanten hun keuze op de beschikbare recensies. Deze recensies zijn gemaakt door de eerdere klanten en laten zien wat ze vonden van dat specifieke restaurant. Wanneer een restaurant goede feedback heeft ontvangen is het waarschijnlijker dat hier in de toekomst ook mee verkocht zal worden.

Daarnaast bevat de app van Thuisbezorgd.nl de mogelijkheid om de restaurants te sorteren op basis van populariteit of op beoordeling. Hierbij komen de restaurants die het meest populair of de hoogste beoordeling hebben bovenaan de lijst te staan. Ook dit is een vorm van sociale interactie aangezien de app de meningen en keuzes van andere klanten gebruikt om in dit geval producten te sorteren. Ook deze functionaliteit behoort tot een van de rollen van Cialdini, namelijk 'consensus'. Aangezien de populariteit van een restaurant wordt beoordeeld aan de hand van hoeveel mensen daar bestellen en welke waardering het restaurant gekregen heeft, hebben klanten dus invloed op welk restaurant populair is. Wanneer klanten vervolgens de restaurants sorteren op

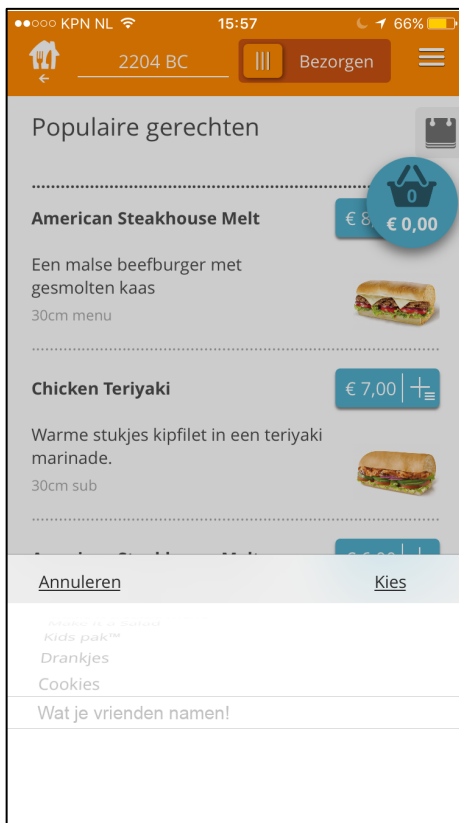
populariteit vragen ze eigenlijk dus indirect wat eerdere klanten vonden van bepaalde restaurants.

B. Welke aanpassing zou je doen ter verbetering

Met betrekking tot social interaction kan de app van Thuisbezorgd.nl nog veel nieuwe functies implementeren. Zo kan men al met behulp van een Facebook-account inloggen op de app. Op deze manier kan de bestelgeschiedenis van diegene achterhaald worden maar verder wordt hier niet veel mee gedaan. Thuisbezorgd.nl zou hier veel meer mee kunnen doen. Met het Facebook-account kunnen vrienden van de gebruiker die ook de app gebruiken ingeladen worden. Dit kan gebruikt worden om aan de gebruiker te laten zien wat zijn vrienden besteld hebben. Ook dit is een vorm van Consensus en zorgt ervoor dat de keuzes van de gebruiker deels bepaald wordt door die van andere, in dit geval zijn vrienden. Deze vorm van consensus werkt erg goed doordat in dit geval de keuzes van vrienden worden weergegeven. Consensus werkt namelijk beter wanneer het gaat om mensen die veel gelijkenissen vertonen met de gebruiker. Over het algemeen hebben vrienden van elkaar veel van deze gelijkenissen. Dit zal dus beter werken aangezien de andere recensies van onbekende mensen zijn.

Een andere manier hoe Thuisbezorgd.nl sociale interactie kan toevoegen in de app is door gebruikers recensies te laten liken of te disliken. Wanneer een recensie is geliked zal deze recensie hoger in de lijst van recensies komen en wanneer die gedislaked wordt lager in de lijst komen. Op deze manier kan men zorgen dat de behulpzame recensies sneller gezien kunnen worden en de onbehulpzame recensies wegvallen in de lijst van recensies. Deze vorm van sociale interactie wordt ook wel liking genoemd. Doordat klanten namelijk aan kunnen geven welke reactie ze leuk of behulpzaam vinden zullen deze reacties uiteindelijk eerder gezien worden door andere klanten.

De app van Thuisbezorgd.nl bevat een functie om een restaurant toe te voegen aan je favorieten. Deze restaurants zijn vervolgens te vinden in het menu onder 'Favorieten'. Ook komen de favorieten restaurants boven aan de lijst van restaurants te staan wanneer men in de buurt is van dat restaurant. Verder heeft deze favorieten functie niet veel functionaliteit aangezien het wel veel potentie heeft. Zo zou Thuisbezorgd.nl kunnen implementeren dat wanneer restaurants, die onder favorieten staan, een actie houden deze klanten een notificatie krijgen. Ook kunnen deze klanten dan berichten krijgen wanneer er nieuwe producten zijn toegevoegd of wanneer bijvoorbeeld de openingstijden zijn gewijzigd. Deze nieuwe vorm van sociale interactie behoort tot Reciprocity aangezien het restaurant informatie aan de klant geeft en hierdoor sneller iets wordt terug gegeven.



Verbetering 1



Verbetering 2



Verbetering 3