

# OPDRACHT WERKCOLLEGE 3

## User Testing – Thuisbezorg.nl app



Zahra Saied (11018615)  
Interactieontwerp  
Universiteit van Amsterdam  
16 februari 2017

## Testplan

Doel van deze test is om de gebruiksvriendelijkheid van de app van thuisbezorgd te meten op het gebied van filteropties en voorkeuren van de gebruikers.

Is het voor de gebruiker duidelijk hoe hij/zij kan filteren door de aangeboden opties naar zijn/haar bepaalde voorkeuren?

Omdat er getest moet worden hoe efficiënt de gebruikers navigeren door de website om te kijken of de filteropties wel duidelijk genoeg zijn, is gekozen voor een 'navigation test' als testmethode. De benodigdheden bij deze test zijn:

- Een mobiel apparaat
- Internetverbinding
- (Eventueel) een timer

Verwacht wordt dat de jongeren wel snel door hebben hoe ze moeten filteren door de opties omdat zij meer ervaring hebben met dit soort applicaties. Toch wordt verwacht dat bij de meeste gebruiker het even duurt voordat ze door hebben dat opties meteen worden gefilterd als je op een bepaalde categorie klikt. Waarschijnlijk denken de meeste dat je eerst nog op een aparte knop moet klikken om de actie uit te voeren. Om dit op te meten kan gebruikt worden van een timer, om zo te kijken of er een significant verschil in tijd is voordat mensen door hebben hoe het filterproces verloopt.

## Testscript

Hallo \_\_, bedankt voor het bijdragen aan deze test. Met de test wordt alleen de gebruiksvriendelijkheid van de applicatie getest. Voor dat we beginnen leg ik even kort uit wat ik ga laten zien en wat de bedoeling is. Heeft u weleens eerder eten besteld via een mobiele applicatie? Zo ja, heeft u weleens eten besteld via de app van Thuisbezorgd.nl? Als u dat nog niet heeft zal ik eerst even uitleggen wat voor applicatie het is en hoe het globaal werkt. De app van thuisbezorgd.nl is een app waarbij uw kunt zoeken door restaurants bij u in de buurt om vervolgens eten te bestellen. Elk restaurant dat geregistreerd is bij thuisbezorgd.nl heeft een breed aangeboden menu met bijbehorende prijzen en daarnaast worden ook de bezorgkosten weergegeven, indien u de bestelling laat bezorgen.

Ik laat u nu de app zelf gebruiken en zal terwijl u bezig bent vragen stellen en op die manier u de richtlijnen van de taken geven. Terwijl u bezig bent met het gebruiken van deze applicatie, is het belangrijk om opmerkingen die u heeft over het gebruik van de applicatie toe te lichten.

Laten we beginnen. Dit is de app van thuisbezorgd.nl. Zoals u ziet staat de locatie zoeker al aan dus hoeft u geen gegevens in te vullen van uw locatie. U kunt nu zoeken naar een restaurant om eten te bestellen.

Vraag: Hoe zou je navigeren door de restaurants als je een voorkeur hebt voor een bepaalde keuken? [Observatie tijd, timen.]

Maak nu een restaurantkeuze met het bepaalde voorkeur in gedachte.

U kunt naar het aangeboden menu kijken van een bepaald restaurant en hier uw keuze van de bestellingen maken. Natuurlijk hoeft u nu niet echt eten te bestellen, de test houdt hier op. Bedankt voor uw medewerking.

## Resultaten

### Testpersoon 1

Locatie: universiteit.

Gegevens: Vrouw, tussen de 15/20 jaar.

De proefpersoon gaf aan dat zij nooit eerder via een mobiele applicatie eten heeft besteld. Toen haar de telefoon met de app werd gegeven, scrollde ze al meteen door de restaurants. Dit laat zien dat ze al behendigheid heeft in het gebruik van mobiele applicaties in het algemeen. De proefpersoon koos na de vraag; 'Hoe zou je navigeren door de restaurants als je een voorkeur hebt voor een bepaalde keuken?', meteen de filteroptie die is aangegeven met een filterafbeelding. Nadat werd gezegd dat ze een keuze kon maken met het bepaalde voorkeur, duurde het minder dan 10 seconden totdat de proefpersoon een keuze had gemaakt en door ging met gefilterd een restaurant zoeken.

### Testpersoon 2

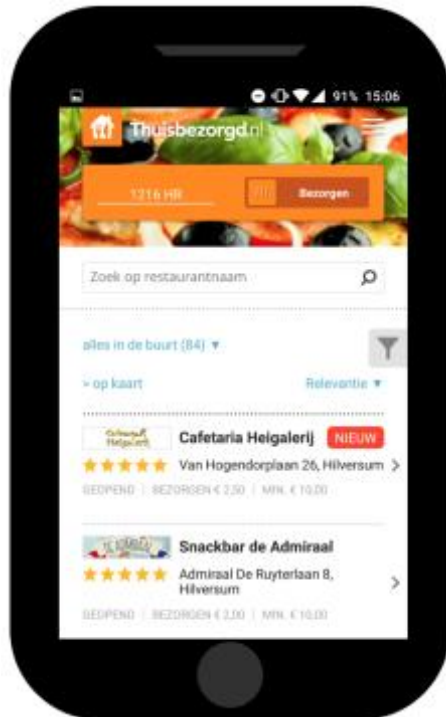
Locatie: Amsterdam centraal station.

Gegevens: Man, tussen de 50/60 jaar.

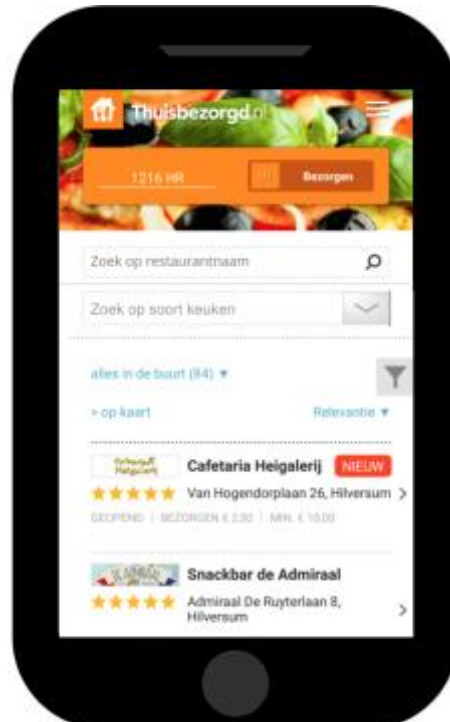
De man gaf aan dat hij nooit eerder via een mobiele applicatie eten heeft besteld. Toen hem de telefoon werd gegeven keek hij eerst even een tijdje naar het scherm en begon toen ook langzaam door de weergegeven restaurants te scrollen. Na de vraag; 'Hoe zou je navigeren door de restaurants als je een voorkeur hebt voor een bepaalde keuken?' antwoorde hij; "Als ik bijvoorbeeld pizza wil, dan typ ik in 'pizza'." De proefpersoon klikt op 'zoeken op restaurantnaam' en toets daar het woord 'pizza' in. Hij krijgt vervolgens een lijst van 8 restaurant die pizza verkopen en gaat verder met de procedure. Als vervolgens aan hem gevraagd wordt waarom hij voor die optie koos, zei hij dat dat voor hem de makkelijkste en meest voor de hand liggende manier was. Toen gevraagd werd waarom hij niet voor de filteroptie koos zei hij dat het hem minder opviel dan de zoekbalk, en doordat de zoekbalk zo groot in beeld staat het leek alsof dat dé manier was om gefilterd te zoeken door restaurants.

## Conclusie

Uit de gegevens blijkt dat jongeren die al wat ervaring hebben met mobiele applicaties, ook al zijn dat geen mobiele applicaties waar men ook eten kan bestellen, als snel begrijpen hoe de app van Thuisbezorgd.nl in elkaar zit. Toch blijkt dat ouderen, die minder ervaring hebben met applicaties over het algemeen, de filteroptie van thuisbezorgd.nl toch over het hoofd zien. Om de filteroptie dus duidelijker te maken voor de gebruiker is gekozen om een nieuwe zoekbalk te maken onder de zoekbalk 'zoeken naar restaurant' met een filteroptie in een drop-down menu. Zie volgende pagina voor screen designs.



Huidige thuisbezorgd.nl app.



Aangepaste Thuisbezorgd.nl app.

## Reflectie:

Het verloop van de test ging over het algemeen wel zoals verwacht. De gevonden resultaten kwamen ongeveer overeen met wat ik van tevoren ongeveer had voorspeld. Waar ik wel tegenaan liep was dat het testscript niet op alles was voorbereid. Ik had bijvoorbeeld niet verwacht dat een proefpersoon een optie zou kiezen en meteen verder zou gaan met de procedure voordat ik tussendoor nog instructies kon geven. Dit kan de volgende keer dus beter. Daarnaast is de test maar bij twee testpersonen afgenomen en dit geeft natuurlijk niet een heel duidelijk beeld om vervolgens conclusies uit te trekken. Het aanspreken van testpersonen en ze uitleggen waar de test over gaat en wat het doel van de test is ging wel erg goed. De testpersonen snapte het snel en waren ook niet terughoudend. Ze vertelde precies wat ze ervan vonden, dit hielp mij heel erg bij het afnemen van de test.