

Gebruikersonderzoek – Naam testpersoon

Introductie

Welkom bij deze gebruikerstest. Ik zal u eerst toelichten wat het doel is en wat u kunt verwachten van deze test. De test zal ongeveer een half uur duren. Uw deelname is compleet vrijwillig dus als u een pauze wil nemen of de test wil stoppen is dat uiteraard toegestaan. Als u vragen heeft over de test kunt u die ten alle tijden stellen.

Ik zal u vragen om een aantal taken uit te voeren op de website van NS international en om uw feedback te geven. Het doel van deze test is om te kijken hoe de website verbeterd kan worden om het gebruikersvriendelijker te maken. Tijdens het uitvoeren vraag ik u om hardop te denken. Het zou heel erg helpen als u kunt uitleggen hoe u zich navigeert over de website, welke teksten u leest en wat u verwacht te vinden wanneer u naar een andere pagina gaat. U mag alle gedachten die in u opkomen benoemen. Ik zal u een aantal taken geven die u kunt uitvoeren op de website van ns international. De taken verschillen in lengte maar neem de tijd die u nodig heeft om deze uit te voeren. Probeer uzelf te verbeelden dat je dit thuis doet zonder dat ik erbij ben. Laat mij vooral weten wanneer u een taak heeft uitgevoerd of wil stoppen. Het is niet een toets dus u kunt niks goed of fout doen. Voel vrij om eerlijk te zijn over het ontwerp en het gebruik van de website of wanneer u vastloopt.

Terwijl u bezig bent met de taken zal ik wat aantekeningen maken en kan ik u onderbreken om vragen te stellen of om u bij te sturen. Zoals u heeft gelezen in het informed consent wil ik graag dit gesprek opnemen. Ik zou graag met uw toestemming, het gesprek, uw scherm en uw camera opnemen om later te analyseren. Geeft u hiervoor toestemming?

Inleidende vragen

We beginnen het onderzoek met een aantal inleidende vragen

1. Reist u regelmatig met de trein?
2. Hoe koopt u normaalgesproken een ticket?
3. Wat motiveert u om met de trein te reizen?
4. Voelt u zich veilig wanneer u met de trein reist?
5. Wat zou volgens u beter kunnen aan de treinreizen of de dienstverlening?

Taken

Task 1:

Doel: Kan de gebruiker op de website de beste optie vinden voor het boeken van een reis rekening houdend met kosten, vertrektijden en comfort.

Context:

U gaat een paar dagen weg samen met een vriend of vriendin naar Wenen. U vertrekt op 24 oktober tussen 10:00 en 13:00 uur vanaf Breda en reist terug op 26 oktober. U reist met z'n tweeën en u heeft samenreiskorting.

Taken:

- U wil zo goedkoop mogelijk reizen. Wat is de goedkoopste reis voor deze data en tijden?
- Om te voorkomen dat u de hele reis moet staan wilt u weten of er vaste zitplekken zijn en eventueel reserveren.
- Om de reis zo efficiënt mogelijk te maken wilt u weten of er ook een optie is voor een slaap- of nachttrein.

Task 2

Doel: kan een gebruiker informatie vinden over storingen en werkzaamheden die zijn traject beïnvloeden

Context:

We gaan over op een nieuw scenario. U moet voor een zakenreis naar Antwerpen centraal met de trein op . U vertrekt op 18 okt om 14:00 uur vanaf Breda centraal. U wil graag zeker weten dat de reis voorspoedig verloopt.

Taken:

- Zoek uit of er op uw traject eventuele verstoringen zijn die uw reis beïnvloeden.

Task 3

Doel: Lukt het voor de gebruiker om informatie te vinden of hij recht heeft op compensatie voor een vertraagde trein

Context:

U bent 2 maanden geleden met de trein naar Parijs geweest. De reis duurde alleen veel langer dan verwacht door de 90 minuten vertraging die de trein had opgelopen.

Taken:

- Heeft u recht op compensatie?
- Zo ja, hoeveel?

Afsluiting

Bedankt voor uw tijd en aandacht. Uw deelname aan deze test heeft mij heel erg geholpen. Ik zal de gegevens uitsluitend gebruiken voor het verbeteren van de website. Ik zou u nog een aantal vragen willen stellen over hoe u deze sessie heeft ervaren.

- Hoe heeft u deze sessie ervaren? Vond u het moeilijk of makkelijk?
- Waren de scenarios goed geformuleerd zodat u de nodige informatie had om de opdrachten uit te voeren?
- Was er een moment waarbij u moeite had met het uitvoeren van een opdracht en waarom?
- Wat zou ik eventueel kunnen verbeteren voor de volgende keer?

Nogmaals dank voor het deelnemen aan deze sessie. Had u nog vragen? Dan sluit ik hierbij het onderzoek af.

Fijne dag nog!