



Voorbeeldrapportage Usability Test

B2C Bestelplatform Acme Inc.

Dit is een gefingeerd voorbeeldrapport.
Afbeeldingen en teksten zijn ter illustratie



Inhoud

- 3 Achtergrond
- 4 Aanpak
- 6 Hoofdconclusies
- 9 Bevindingen
- 14 Implementatie

In opdracht van
ACME B.V.

Testperiode
Maart – April 2021

Verslagleggingsdatum
22-04-2021

Uitgevoerd door
Gertjan de Jong
Mathijs de Jager

Achtergrond

Aanleiding

ACME levert een scala aan producten voor de bouw en heeft zich in deze branche in de afgelopen 50 jaar ontwikkeld tot een toonaangevende toeleverancier. Producten worden verkocht via de groothandel.

Op dit moment ontwikkelt ACME, in samenwerking met PixelPillow, een bestelplatform waar de eindklant van ACME producten kan bestellen, die hij vervolgens bij zijn eigen leverancier kan ophalen.

Doelen

- Onderzoeken of het doel van het platform duidelijk is voor de gebruiker en voorziet in een behoefte bij de doelgroep.
- Onderzoeken of de belangrijkste functionaliteit en flows gebruiksvriendelijk zijn en of de gebruikers probleemloos de belangrijkste taken kunnen vervullen.



Aanpak

Testmethode

De usability test bleek de meest geschikte testmethode omdat er al een werkende applicatie beschikbaar was. Bij een usability test vragen we respondenten uit de doelgroep taken uit te voeren en hardop te benoemen wat ze van de uitstraling, informatieverstrekking en navigatie vonden. Daarnaast vragen we hen taken uit te voeren, waarbij we het gebruikersgedrag (klikgedrag, gezichtsuitdrukking en mondelinge toelichting) observeren en registreren. De observaties vatten we samen in heldere en toepasbare adviezen.

Testopzet

- We testten een doorklikbaar prototype
- We legden de gebruikers de volgende vragen voor:
Zie Bijlage 1.1 — interviews scenario's



Doelgroep en wervingscriteria

We testten het prototype bij de volgende gebruikers:

- 2 x Consument, bezitter eigen huis, leeftijd 25 – 55, man/vrouw.
- 3 x Installateur, ervaring met installatie Zehnder ventilatieproducten, leeftijd 25 – 65, man/vrouw.

Hoofdconclusies

Algemeen en top 5 aanbevelingen



Hoofdconclusies

Algemeen

Op het moment dat deelnemers begrijpen wat de bestelmodule doet, zijn ze er ook positief over en kunnen ze zich voorstellen de functionaliteit te gaan gebruiken.

Voordelen:

- Waar of wanneer je wilt prijzen bekijken
- Bestellen vanaf de bank of werkplek
- Hulp bij het bestellen (minder rekenwerk, minder overschrijven)
- Minder kans op foute bestellingen

De website ziet er helder en duidelijk uit.

Top 4 adviezen

1. Zorg voor een goede mobiele ervaring:

- Zorg dat de gebruiker zich kan oriënteren vanaf de bank of werkplek.
- Zorg dat de gebruiker kan bestellen vanaf de bank of werkplek.

2. Zorg voor een snellere / duidelijker registratie bij de groothandel:

- Het is moeilijk uit te leggen dat het 24 uur moet duren voordat men kan bestellen.

3. Werk aan een verduidelijking van de mogelijkheid om snel te bestellen vanuit de digitale catalogus:

- Deze functionaliteit wordt gewaardeerd, maar slecht gevonden & begrepen.

4. Breidt (op termijn) de hulp bij het bestellen uit:

- Zorg dat de gebruiker niet langer zelf berekeningen hoeft te maken of bijpassende producten uit de lijst moet zoeken voor nog meer toegevoegde waarde.

Bevindingen

Conclusies per flow, component of pagina



Chat

Component

Intercom chat integratie.

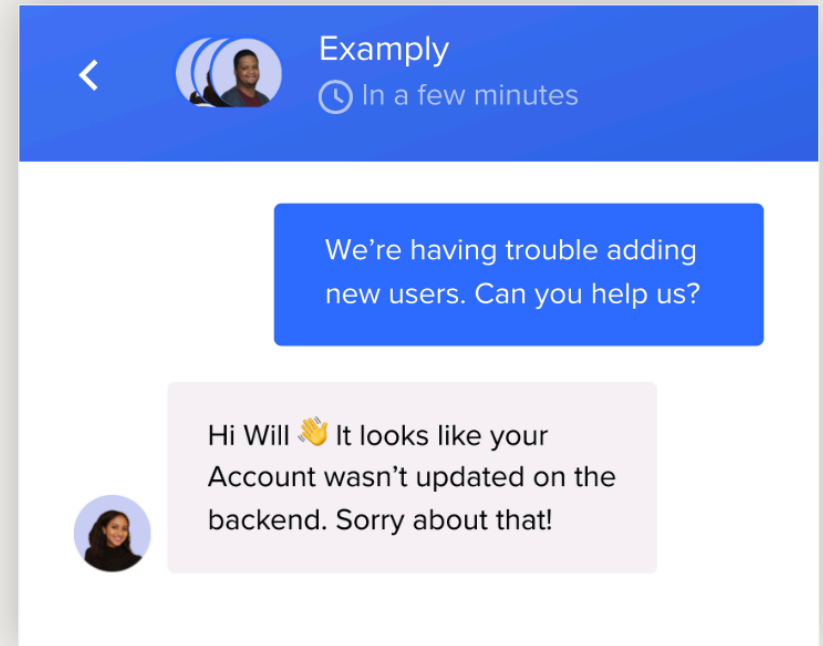
Observatie

- ✔ De chat functie werd niet gebruikt als optie om contact op te nemen.
- ⚠ Testpersonen gaven in meerderheid (3 — 5) aan dat ze geen vertrouwen hadden een 'echte' helpdeskmedewerker aan de telefoon te krijgen.

Ons advies

Prioriteit: Laag

- Behoud de feature, maar alleen als snelle opvolging realiseerbaar is.



Product overzicht

Component

Filters

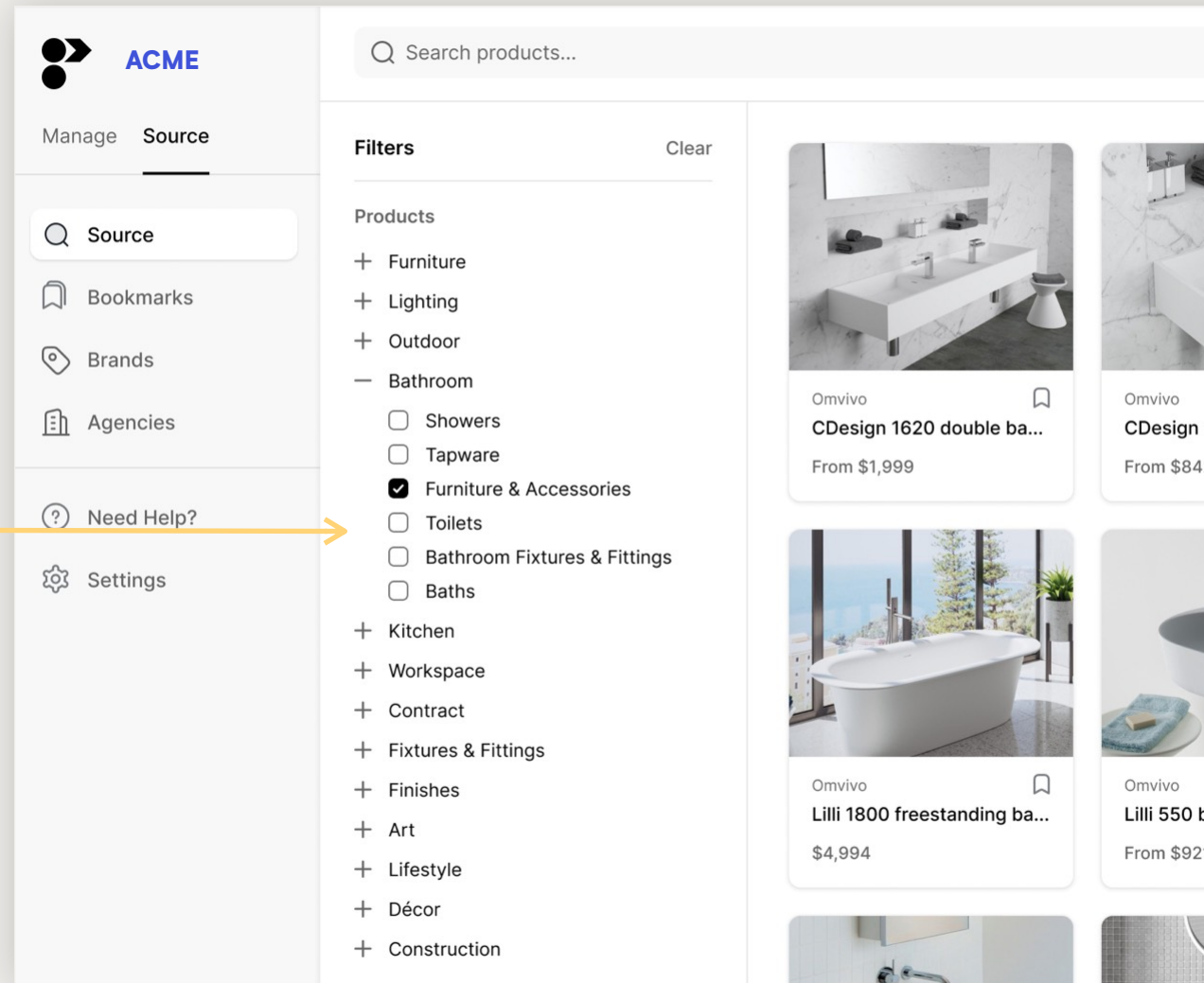
Observatie

- ✓ De filters werden door alle testpersonen gevonden en gebruikt.
- ⚠ De testpersonen hadden moeite met het kiezen van de juiste filters.

Advies

Prioriteit: Hoog

- Zorg voor heldere categorieën om op te filteren. Vraag gebruikers of doe keyword research naar categorieën waar veel op gezocht wordt.



Menu

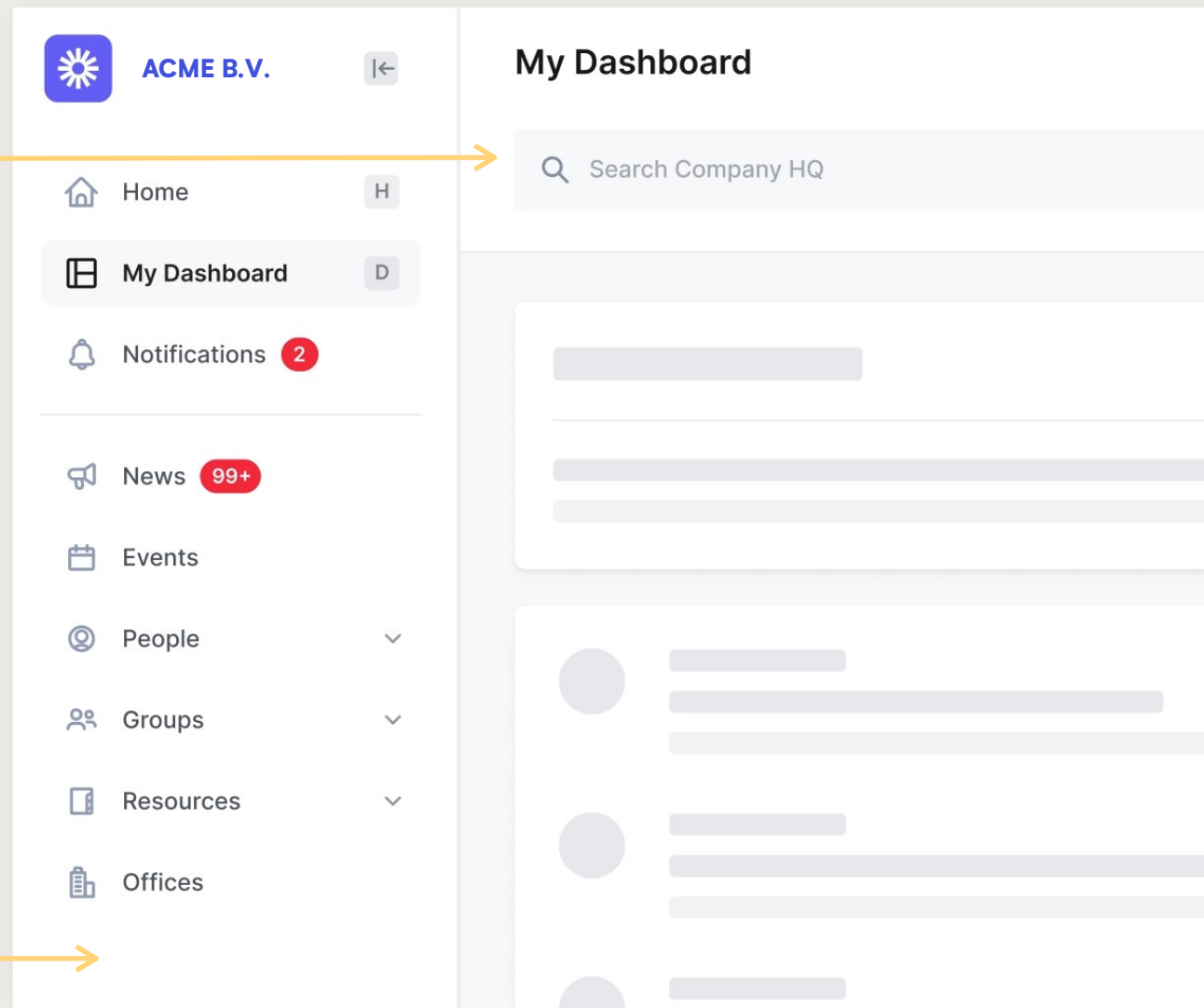
Observatie

- ✓ Het menu valt goed op. Het is prettig dat er niet teveel items in vermeld staan.
- ✓ De zoekfunctie valt goed op en wordt direct gebruikt.
- ⚠ Er mist een duidelijke link naar contact & klantenservice. Dit vinden gebruikers erg storend. Wanneer de gebruiker vastloopt, moet het eenvoudig zijn contact op te nemen.

Advies

Prioriteit: Hoog

- Neem een goed zichtbare ingang naar contact en klantenservice op in het menu.



Productoverzicht

Observatie

- ⚠ Deelnemers bekijken de USP's nauwelijks en gaan direct aan de slag. Hierdoor missen ze de uitleg.
- ✅ Het is direct duidelijk dat het een website van ACME betreft. Daarom gaan deelnemers er ook van uit dat ze gaan bestellen bij ACME, en niet bij de groothandel.

Advies

Prioriteit: Gemiddeld

- Probeer de USP's op te nemen tussen de producten, zodat de bezoeker deze ziet tijdens het scannen van de producten.
- Overweeg het merk 'ACME' minder belangrijk te maken en duidelijk te communiceren dat ACME 'slechts' het tussenleverancier is. Maak duidelijk visueel onderscheid tussen de artikelen die ACME rechtstreeks levert en de artikelen van externe aanbieders.

The screenshot shows the ACME B.V. website interface. The top navigation bar includes the ACME logo, a search bar with 'fietszadels' entered, and various utility links like 'Inloggen', 'Winkelwagen', and 'NL'. Below the navigation, there are category filters and a main heading for 'fietszadels' in 'Alle artikelen'. The left sidebar contains filters for 'Geslacht' (Gender), 'Geschikt voor type fiets' (Suitable for bike type), 'Merk' (Brand), 'Kleur' (Color), and 'Materiaal' (Material). The main content area displays three bicycle saddle products with their respective images, descriptions, prices, and availability status. The first product is a 'Contec City/Tour Dames Fietszadel - Anatomic 2 - Zwart - Waterdicht' priced at 39,95. The second is a 'Selle Royal Drifter Plus - Fietszadel - Gel - Bruin' priced at 41,95. The third is a 'Strex Fietszadel - Unisex - Extra Comfortabel - Ventilierend' priced at 20,-. Each product listing includes a 'Vergelijk' (Compare) button and a 'Meer' (More) link.

Implementatie

Interpretatie en opvolging



Opvolging

In het rapport worden allerlei bevindingen los van elkaar besproken. Het is aan te raden om met een team van betrokkenen van de verschillende disciplines als business, marketing, sales, communicatie, vormgeving en techniek het rapport door te lopen en na te gaan welke punten het team wil aanpassen om vervolgens een verandervoorstel voor het totaal te doen.

Wanneer gewenst kunnen wij vanuit onze expertise als UX / Design agency helpen bij het maken van een concreet voorstel voor deze aanpassingen. Neemt u in dat geval gerust contact met ons op.

Contact

Milan van Bruggen — milan@pixelpillow

www.pixelpillow.nl

038 750 3491