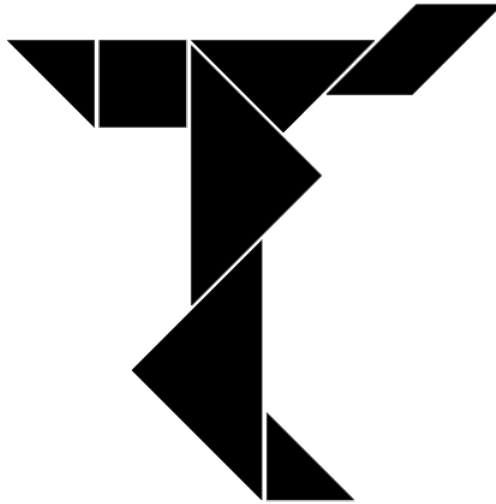


Testplan & Test

Appsint;
Tim Janssen
Jip Dekker
Mats Ouborg

7 juni 2012



Inhoudsopgave

1	Testdoelen	3
2	Gebruikersgroepen	4
3	Scenario's	5
4	Methoden voor gegevensverzameling	6
5	Proces:	7
5.1	Het werven van proefpersonen	7
5.2	Stappenplan voor het testen	7
6	Resultaten	8
6.1	Werving proefpersonen	8
6.2	Resultaten interviews	8
7	Conclusies	10
	...	

Bijlage: volledige interviews zijn achterin te vinden.

1 Testdoelen

Als testdoelen hebben we het volgende bedacht.

Wij gaan:

- Testen of volgens de gebruiker de app niet traag reageert (Engaging).
- Bepalen of de app sneller is dan het gebruik van de huidige pizzalijst (Efficient).
- Testen of het gebruik van de app voor de gebruiker, die nog nooit een Thalia-pizzalijst in zijn handen heeft gehad, makkelijk is te begrijpen (Easy to learn).
- Bepalen of de gebruiker na het eerste gebruik van de app, de app nog een keer wil gebruiken (Engaging).
- Bepalen of de gebruiker met de app bereikt, wat hij verwacht had te bereiken (Effective).
- Bepalen of de gebruiker vindt dat de app niet te veel crasht (Error tolerant)
- Bepalen of het voor de gebruiker duidelijk is dat na de tweede keer bestellen, binnen één bestel periode, de eerste keer bestellen is overgeschreven?

We kiezen voor deze vragen omdat deze vragen precies de vijf Es bevatten (zie wat tussen haakjes staat). Uit onderzoek¹ blijkt dat de vijf Es leiden tot een compleet beeld in een usability-test. We nemen aan dat via dit systeem onze usability-test geen dingen over het hoofd ziet.

Daarnaast is er een extra vraag (de laatste) toegevoegd waarmee we een stuk functionaliteit kunnen testen. Namelijk, dat na twee keer bestellen de eerste keer word overgeschreven. We vinden het wel van wezenlijk belang, dat de gebruiker dit te weten komt. Anders verwacht de gebruiker twee pizza's terwijl er maar één komt.

¹Whitney Quesenberry (www.wqusability.com)

2 Gebruikersgroepen

We hebben de volgende gebruikersgroepen opgesteld.

- **Thaliaan**

- **Thaliaan die vaak op borrels is te vinden:**

- Dit zijn personen die het huidige systeem van de pizzalijst gewent zijn. Deze groep heeft al wel eens een pizza besteld via de pizzalijst. De overgang naar de app, zou voor deze groep, niet heel erg moeilijk moeten zijn.

- **Thaliaan die nog niet op een borrel is geweest:**

- Dit zijn personen die het huidige systeem van de pizzalijst niet kennen. Ze hebben dus nog nooit een pizza besteld en kennen het fenomeen ook niet. De kans is heel groot dat deze mensen in de toekomst naar borrel gaan en een pizza willen bestellen. De app moet dus voor deze mensen, makkelijk toegankelijk zijn.

- **Thaliaan met admin-rechten (lid-borrelcommissie):**

- Dit zijn de personen die het beheer hebben over de huidige pizzalijst. Zij bepalen welke items erop komen en hoe duur het is. Daarnaast is het voor hun belangrijk om de uiteindelijke inschrijvingen (wie wat besteld heeft) in te kunnen zien en eventueel te wijzigen. Voor hun is het van groot belang dat deze functies in de app juist functioneren.

- **Geen Thaliaan:**

- Dit zijn personen die helemaal niks met Thalia hebben. Ze hebben geen idee wat de pizzalijst is en ze hebben nog nooit een pizza hoeven te bestellen bij Thalia. Ze hebben dus ook geen toegang tot onze app. We testen ze toch, zodat we kunnen bewijzen dat de beveiliging van de app, op orde is.

3 Scenario's

Aangezien onze app niet heel erg ingewikkeld is, zijn er ook niet veel verscheidene scenario's te bedenken. Je zou uiteraard wel naar alle pizza's kunnen vragen, maar in wezen is dat niet verschillend van elkaar. Dus heeft het naar onze mening, niet veel zin om naar meer dan twee scenario's te vragen.

De volgende scenarios zullen gevraagd kunnen worden:

- Bestel een pizza Margarita en vertel mij aan het eind wat je moet betalen.
- Bestel een pizza Tonno vertel mij aan het eind wat je moet betalen, bestel daarna een pizza Salami en vertel mij wat je moet betalen.

Daarnaast zijn er nog een paar extra vragen die van toepassing zijn op de Thaliaan met admin-rechten (lid-borrelcommissie):

- Verander in de lijst de prijs van de pizza Tonno naar 2,50 euro.
- Voeg aan de lijst een nieuw item met de naam pizza Tonnotwee met prijs 2,40 euro.

4 Methoden voor gegevensverzameling

Wij hebben ervoor gekozen om een interview achteraf te gebruiken. Het mooie van een interview achteraf is dat het zeer flexibel is. Men is dus in staat ter plekke extra vragen te bedenken die het gesprek met de gebruiker kunnen bevorderen. Ook ben je, door extra vragen te stellen, in staat meer informatie en meningen van de gebruiker te weten te komen.

Het gevaar is dat je dingen vergeet te vragen en niet consequent bent in je vraag stelling. Zo zouden er verschillende beelden kunnen ontstaan, terwijl de gebruiker misschien de zelfde mening heeft als de andere gebruiker. We zijn van mening dat de realisatie van dit probleem, ons ervan weerhoudt deze fout te maken.

Vragen die gesteld kunnen worden:

- Wat had je van te voren verwacht van de app?
- Voldoet de app aan je verwachtingen?
- Wat vond je vervelend?
- Heb je bereikt wat je wilde bereiken?
- Vond je dat de app je genoeg response gaf, zodat je wist waar de app mee bezig was?
- Vond je dat de app snel genoeg reageerde?
- Was het duidelijk waar je moest zijn, toen de app je vertelden hoe je moest betalen?
- Heb je een tip hoe het beter zou kunnen?
- Vind je het een verbetering ten opzichte van de papieren pizzalijst?
- Vond je het een stabiele app, crashte hij niet teveel?

Nogmaals: het interview is flexibel en kan waar dan ook worden uitgebreid. Zolang er maar consistentie in de vraagstelling is.

5 Proces:

5.1 Het werven van proefpersonen

We zijn van plan mensen in onze omgeving te vragen. We kennen genoeg mensen die bereid zijn om onze app te testen, die ook nog eens voldoen aan al onze gebruikersgroepen. We zullen per gebruikersgroep twee proefpersonen zoeken. Op deze manier hebben we een duplo en op die manier rechtvaardigen we meer onze resultaten.

We zijn niet in staat de admin-rechten groep te ondervragen. Dit komt omdat de app nog niet zover af is, dus we kunnen dat ook niet testen. Onze focus ligt dus voornamelijk op de rest van de groepen. Daarnaast, zijn we niet in staat om niet-Thalianen als proefpersonen te gebruiken. Dit komt omdat de beveiliging van onze app, nog niet op orde is, waardoor iedereen er gebruik van kan maken. Het bewijzen dat een niet Thaliaan er niet in komt, zou dus niet lukken.

5.2 Stappenplan voor het testen

- Geef de proefpersoon een mobiel en vraag aan hem/haar of hij/zij de app wilt openen.
- Vraag wat hij tot nu toe van vindt (pré-eerste indruk).
- Geef de gebruiker een scenario die hij/zij moet uitvoeren.
- Vraag aan het eind wat de gebruiker ervan vindt (post-eerste indruk).
- Houd het interview.

Dit gehele proces zal worden opgenomen, zodat het aan het eind geanalyseerd kan worden. Ook levert een opname een verantwoording waar altijd naar kan worden terug verwezen.

6 Resultaten

6.1 Werving proefpersonen

Omdat we alleen de Thalianen hebben kunnen testen én alleen de Thaliaan zonder adminrechten (dit in verband met de incompleetheid van de app), hebben we de volgende personen gevonden:

- **Thaliaan die vaak op borrels is te vinden:**
We hebben Dré Hendriks en Sjors Clabbers bereid gevonden om onze app te testen, als zijnde Thaliaan die vaak op borrels is te vinden.
- **Thaliaan die nog niet op een borrel is geweest:**
We hebben Rob Föllings en Gerco van Heerdt bereid gevonden om onze app te testen, als zijnde Thaliaan die nog nooit op een borrel is geweest.

6.2 Resultaten interviews

De ruwe interviews zijn in een bijlage in dit document te vinden. De resultaten zullen we hier per test doel opschrijven.

- **Testen of volgens de gebruiker de app niet traag reageert (Engaging).**
Proefpersoon Dré en Rob kwamen beide ermee dat de app snel genoeg reageert. Ze hadden niet het idee dat de app bedenktijd nodig had. Zij constateren dus dat de app niet traag reageert.
Test doel: gehaald.
- **Bepalen of de app sneller is dan het gebruik van de huidige pizzalijst (Efficient).**
Proefpersonen Dré en Sjors waren van mening dat het waarschijnlijk sneller is dan de huidige pizzalijst. Ze konden het niet met zekerheid zeggen, maar ze konden het zich wel voorstellen dat dit beter werkt.
Test doel: gehaald.
- **Testen of het gebruik van de app voor de gebruiker, die nog nooit een Thalia-pizzalijst in zijn handen heeft gehad, makkelijk is te begrijpen (Easy to learn).**
Proefpersoon Gerco had wat opmerkingen over het uiterlijk. Op het

moment waren er alleen maar borden spaghetti te zien bij de bestelbevestiging. Volgens Gerco was dit erg verwarrend en hij vond dat dit anders moest. Ook constateerde hij nog meer fouten in het uiterlijk; er stond ergens null.

Proefpersoon Rob vond dat het allemaal wel duidelijk was.

Test doel: niet gehaald.

- **Bepalen of de gebruiker na het eerste gebruik van de app, de app nog een keer wil gebruiken (Engaging)**

We hebben uit ons onderzoek hier niet echt harde resultaten uit kunnen krijgen. Alle vier de proefpersonen waren enthousiast over de app. Desalniettemin hebben ze niet duidelijk laten weten of het gebruik van de app, voor herhaling vatbaar is.

Test doel: niet gehaald.

- **Bepalen of de gebruiker met de app bereikt, wat hij verwacht had te bereiken (Effective).**

Alle vier de proefpersonen lieten weten dat de app voldeed aan hun verwachtingen.

Test doel: gehaald.

- **Bepalen of de gebruiker vindt dat de app niet te veel crasht (Error tolerant)**

Bij onze vier onderzoeken is de app nooit vastgelopen. Deze vraag is dus ook niet gesteld. Proefpersoon Gerco merkte op dat er cosmetisch toch nogal wat fouten te vinden waren.

Hierdoor zien wij dit test doel als: niet gehaald.

- **Is het voor de gebruiker duidelijk dat bij een tweede keer bestellen, de eerste keer word overgeschreven?**

Uit ons onderzoek is bij proefpersonen Dré, Gerco en Rob gebleken dat het niet duidelijk is dat hun eerste bestelling word overgeschreven, als ze hun tweede bestelling plaatsen.

Test doel: niet gehaald.

We realiseren ons dat we geen compleet beeld zullen hebben van wat men van onze app vind. Toch geeft dit ons voldoende informatie over fouten die nog in onze app zitten en dus genoeg materiaal waar wij mee aan de slag kunnen gaan.

7 Conclusies

We presenteren hier onze conclusies naar aanleiding van onze testdoelen. Eventueel zullen hier ook ontwikkelingsactiviteiten worden gepresenteerd, afhankelijk van het wel of niet behalen van het test doel.

- **Testen of volgens de gebruiker de app niet traag reageert (Engaging).**
Test doel: gehaald.
Niks op aan te merken.
- **Bepalen of de app sneller is dan het gebruik van de huidige pizzalijst (Efficient).**
Test doel: gehaald.
Niks op aan te merken.
- **Testen of het gebruik van de app voor de gebruiker, die nog nooit een Thalia-pizzalijst in zijn handen heeft gehad, makkelijk is te begrijpen (Easy to learn).**
Test doel: niet gehaald.
Door vele cosmetische fouten word er verwarring gecreëerd bij de gebruiker. Ons doel is om deze cosmetische fouten er voor fase 2 uit te halen.
- **Bepalen of de gebruiker na het eerste gebruik van de app, de app nog een keer wil gebruiken (Engaging)**
Test doel: niet gehaald.
We hebben dit in ons onderzoek niet kunnen bevestigen. Ons doel is om dit in fase 2 nogmaals aan het licht te brengen, om zo meer te weten te komen over de duurzaamheid van onze app.
- **Bepalen of de gebruiker met de app bereikt, wat hij verwacht had te bereiken (Effective).**
Test doel: gehaald.

Niks op aan te merken.

- **Bepalen of de gebruiker vindt dat de app niet te veel crasht (Error tolerant)**

Test doel: niet gehaald.

Door cosmetische fouten oogt de app, alsof hij crasht. Ons doel is om deze cosmetische fouten er in fase 2 uit te halen.

- **Is het voor de gebruiker duidelijk dat bij een tweede keer bestellen, de eerste keer wordt overgeschreven?**

Test doel: niet gehaald.

Waarschijnlijk onze grootste fout: het is voor de gebruiker niet duidelijk wat er gebeurt bij een tweede keer bestellen. Ons doel is om in fase 2 een nieuwe functie in te bouwen die laat zien of een oude bestelling wordt overgeschreven.

Hieruit volgt een lijst van taken:

- Cosmetische fouten eruit halen. (kleine aanpassing)
- Nieuwe functie voor bevestiging tweede maal bestellen aanmaken. (show stopper, dient onmiddellijk te worden verbeterd)
- Onderzoeken of de app voor herhaling vatbaar is. (optioneel onderzoek)

We zullen er alles aan doen om dit in fase 2 op te lossen. Alleen dan komt onze app meer richting het succes.

Bijlage; interviews

Interview Gerco

M: Gerco, je hebt nu onze Thalia-app in handen. Wat verwacht je ervan?
Wat denk je dat hij doet?

G: Een pizzabestellen.

M: Ok, bestel voor mij dan maar een pizza Salami

G: Ok, even kijken Salami; 5 euro heb je dat?

M: Ik heb 5 euro voor jou, dat komt goed!

G: Heb je nog speciale wensen?

M: Ik wil er geen Salami op

G: zo!

M: En wat zegt hij?

G: Hij zegt dat je een bord spaghetti hebt besteld! (plaatje van een bord spaghetti)

M: En, doet de app wat het moet doen?

G: Nou, ja, het besteld een pizza.

M: Wat vind je van de betalingsinfo?

G: Goed!

M: Niks op aan te merken?

G: Je krijgt te zien wat je betaald en waar je moet betalen.

M: Ok, wil je voor dan nu een pizza margherita bestellen?

G: uhm, er staat nu null?! Maar goed, daar gaat die, nog speciale wensen?

M: Nee

G: OK, is weer het zelfde

M: wat denk je dat er nu gebeurt?

G: Je krijgt drie borden spaghetti, maar wel met drie verschillende namen

M: Ok, sluit maar af, dank je wel!

Eventuele video-opname beschikbaar.

Interview Rob

M: Ok, Rob, wat je nu voor je hebt is de Thalia-app. Weet je wat die doet?

R: Ja, pizzas bestellen.

M: En wat verwacht je dat hij doet?'

R: Pizzas bestellen!

M: OK, dan mag je voor mij een pizza Hawaïi gaan bestellen. En ik wil er geen ananas op!

R: Ok, klaar!

M: Wat zei die?

R: Hij zei, bedankt voor het bestellen

M: En wat zei hij nog meer?

R: Dat het vijf euro kost

M: En waar mag je dat betalen?

R: Bij de borrelcie

M: Ok, zou je voor mij een pizza salami kunnen bestellen. Met extra salami?!

R: Ok, hij zegt: bedankt voor het bestellen van de salami, je kunt vijf euro gaan betalen bij de borrelcie.

M: sinds je de app in je handen hebt, wat denk je dat hij heeft geregistreerd?!

R: wat hij allemaal heeft besteld? Uhm, een salami pizza met extra salami en wat was daarvoor?? Hawaïi zonder ananas. Dat was het!

M: Ok, vind je dat de app snel reageert?

R: Ik vind van wel ja!

M: Irriteer je je ergens aan?

R: Uhm, nee.

M: Dus het is doeltreffend?

R: Het is doeltreffend

M: OK, dankjewel!

Eventuele video-opname beschikbaar.

Interview Dré

M: Ok, Dr , je hebt nu onze Thalia-app voor je. Weet je wat die doet?

D: Ja, pizzas bestellen.

M: Ok, bestel voor mij dan maar een pizza Tonno, met extra tonijn.

D: Ok, hij zegt dat ik moet betalen bij de borrelcie, zoals altijd eigenlijk

M: Ok, bestel nu maar een pizza quatro statione, met extra olijven voor mij.

D: Ok hij zegt weer dat ik bij de borrelcie moet betalen

M: Sinds je de app in handen hebt, wat denk je dat hij voor je geregistreerd heeft?

D: Uhm, een pizza Tonno met extra tonijn en een pizza quatro statione met extra olijven.

M: Ok, voldoet de app aan je verwachtingen?

D: Ja

M: Denk je dat mensen, in de borrelsfeer, nog in staat zijn deze app te gebruiken?

D: Ja, denk het wel

M: Vind je de app handiger dan de pizza-lijst?

D: Het maakt me niet heel veel uit, al kan ik mee voorstellen dat dit sneller is.

M: Vind je dat de app, snel genoeg reageert?

D: Ja, ik heb überhaupt niet het idee, dat er veel denk tijd in de app zit.

M: Ok, dankjewel!

Interview Sjors

M: Sjors, je ziet hierbij onze app, wat denk je dat hij doet?

S: Ik denk pizzas bestellen?

M: Goed, bestel voor mij dan een pizza Hawaii, zonder ananas.

S: Ok hij zegt dat je moet betalen bij de borrelcie.

M: Prima, wat is je algemene indruk van de app.

S: Uhm, het doet wat het moet doen. Alles lijkt logisch. Ik weet wat er van me verwacht word.

M: Is het sneller dan de huidige pizzalijst?

S: Ik denk het wel, de huidige pizzalijst duurt lang voordat hij helemaal rond is geweest. Met deze app, is het zo gepiept.

M: Ok, dankjewel!