



Rabobank

Testrapport

Documentinformatie

Student: Max Mol

Opleiding: Communicatie & Multimedia Design

Gericht aan: J.J. Beumer & J.P. van Leeuwen

Bedrijf: Rabobank

Datum: 21 maart 2016

Inhoudsopgave

REFERAAT	1
1 INLEIDING	3
2 TESTPLAN	4
2.1 OPZET TESTPLAN	4
2.2 DEELVRAGEN EN MEETVRAGEN	6
2.3 OBSERVATIEFORMULIEREN	9
2.4 TESTTAKEN	10
VRAGENLIJST	11
3 TESTRESULTATEN.....	13
4 CONCLUSIES TESTRESULTATEN	29
4.1 DESKTOP	29
4.2 MOBIEL	30
4.3 TABLET	30
5 VERBETERVOORSTELLEN.....	32
5.1 LABELS	32
5.2 AANGEVEN WAAR DE GEBRUIKER ZICH BEVINDT	33
5.3 HERKENBAARHEID RABOBANK	33
5.4 NOTIFICATIES	33
LITERATUURLIJST	34
BIJLAGE A: TESTRESULTATEN	35

1 Inleiding

Naar aanleiding van het uit te voeren usability onderzoek is dit onderzoek geschreven. Het ontwerp van het zelf regelen verzamelscherm was verwerkt tot een prototype in InVision.

Dit rapport borduurt voort op het onderzoeksrapport. De laatste deelvraag uit het onderzoeksrapport, “Voldoet het prototype aan de wensen van de Rabobank en gebruikers?” is de focus van dit rapport.

Dit document is geschreven voor de Rabobank en de Haagse Hogeschool om het gedane onderzoek inzichtelijk te maken.

Het tweede hoofdstuk van dit rapport gaat over het testplan. Daarna kunt u in hoofdstuk drie de beschrijving van de testresultaten lezen. In hoofdstuk vier worden deze verwerkt. Een voorstel voor verbetering kunt u vinden in hoofdstuk 5.

2 Testplan

Het testplan zal worden beschreven in dit hoofdstuk van het testrapport. Aan de hand van de methode van Nel Verhoeven (2011) zal het onderzoek opgezet worden. U kunt hier de deelvragen, meetvragen, observatieformulieren en de test lezen.

2.1 Opzet testplan

Aanleiding

De afstudeerder heeft een prototype gerealiseerd in InVision. Met dit klikbare prototype wil de afstudeerder testen of het voldoet aan gebruikerswensen. Er zal een usabilitytest uitgevoerd worden om de gebruiksvriendelijkheid van het prototype te testen.

Probleem

Het prototype is gemaakt vanuit een expert oogpunt. Hoewel het ook getoetst is onder collega's bij de Rabobank, is het nog niet onder gebruiker getest. Om de gebruiksvriendelijkheid van het ontwerp te toetsen zal daarom een usabilitytest uitgevoerd worden onder gebruikers.

De deelvraag die beantwoord zal worden is dan ook de laatste:

“Voldoet het uiteindelijke prototype aan de wensen van de Rabobank en de gebruikers?”

Doel

Het doel van deze test is de gebruiksvriendelijkheid van het prototype toetsen. Uit deze test zullen de verbetervoorstellen gebruikt worden om een verbetervoorstel te schrijven.

Methode

Om deze usabilitytest op te zetten zal er gebruik gemaakt worden van de Usability Heuristics van Jakob Nielsen. De deelvragen zullen gekoppeld zijn aan één of meerdere van deze heuristics.

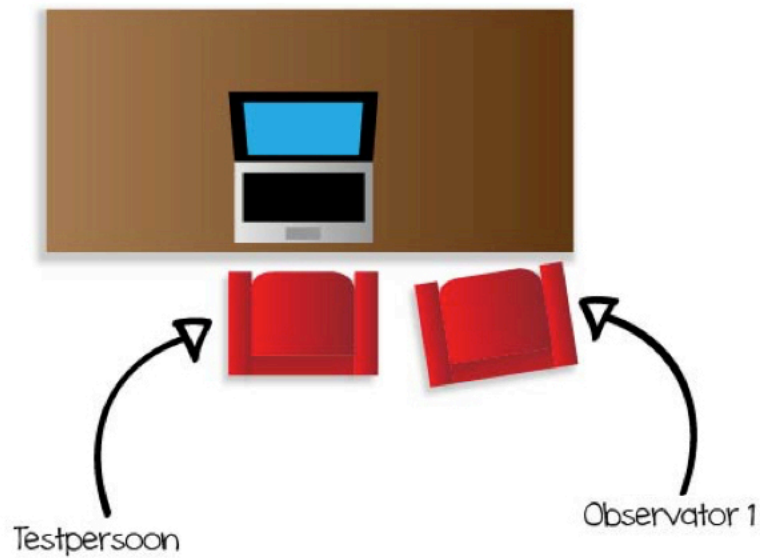
Testsessie

De test zal, indien mogelijk, plaatsvinden in het UXcenter van de Rabobank op de Croeselaan in Utrecht. Mocht deze locatie niet beschikbaar zijn, dan zal de locatie waar de tests plaats zullen vinden flexibel zijn.

Testopstelling

De testopstelling zal als volgt zijn. De testpersoon zit achter de laptop. De afstudeerder heeft deze opstelling opgezet door te testen prototype klaar te zetten. De testpersoon zal de testtaken op papier ontvangen. Op pen en papier kan de testpersoon notities maken.

Op de stoel naast de testpersoon zal de afstudeerder plaatsnemen om te observeren. De testopstelling is te zien in figuur 1.



Figuur 1: testopstelling

2.2 Deelvragen en meetvragen

Deelvraag	Meetvraag	Meeteenheid	Bereik	Meetmoment
Is de informatie die de gebruikers krijgen mbt zelf regelen relevant voor hen?	Kan de gebruiker handelen naar de relevante informatie die hij of zij krijgt?		Ja/Nee	Usabilitytest
	Ziet de gebruiker de statusupdate na het aanvragen van een nieuwe pas?		Ja/Nee	

Deelvraag	Meetvraag	Meeteenheid	Bereik	Meetmoment
Hoe wordt de consistentie van het ontwerp ervaren?	In hoeverre is het ontwerp consistent over de verschillende pagina's?	Consistentie (ordinaal)	Helemaal niet/ Niet/ Neutraal/ Redelijk/ Helemaal	Usabilitytest

Deelvraag	Meetvraag	Meeteenheid	Bereik	Meetmoment
Kunnen de gebruikers het zelf regelen scherm vinden?	Zien de gebruikers verschil tussen instellingen en zelf regelen?		Ja/Nee	Usabilitytest
	Weten gebruikers wat zelf regelen inhoudt?		Ja/Nee	

Deelvraag	Meetvraag	Meeteenheid	Bereik	Meetmoment
Kunnen gebruikers instellingen gelijk aanpassen?	Kan de gebruiker zijn limiet inzien en aanpassen?		Ja/Nee	Usabilitytest
	Ziet de gebruiker gelijk wat de nieuwe		Ja/Nee	

	waarden zijn op de aangepaste informatie?			
--	---	--	--	--

Deelvraag	Meetvraag	Meeteenheid	Bereik	Meetmoment
Is de informatie die de gebruikers krijgen mbt zelf regelen relevant voor hen?	Kan de gebruiker handelen naar de relevante informatie die hij of zij krijgt?		Ja/Nee	Usabilitytest
	Ziet de gebruiker de statusupdate na het aanvragen van een nieuwe pas?		Ja/Nee	

Deelvraag	Meetvraag	Meeteenheid	Bereik	Meetmoment
Waar lopen de gebruikers tegenaan bij het doorlopen van het ontwerp?	Welke problemen komen de gebruikers tegen?	Problemen (nominaal)	NVT	Usabilitytest/nabespreking
	Hoeveel problemen zijn dit?	Problemen (ordinaal)	0 1-10 11+	
	Hoe kunnen deze problemen opgelost worden?	Oplossing	NVT	

Deelvraag	Meetvraag	Meeteenheid	Bereik	Meetmoment
Hoe wordt het design van het zelf regelen scherm ervaren?	Sluit het design aan op de huisstijl van de Rabobank?	Design	Ja/Nee	Vragenlijst na usabilitytest
	Wordt het design door de gebruiker als prettig ervaren?	Design	Ja/Nee	

Deelvraag	Meetvraag	Meeteenheid	Bereik	Meetmoment
Hoe wordt de consistentie van het ontwerp ervaren?	In hoeverre is het ontwerp consistent over de verschillende pagina's?	Consistentie (ordinaal)	Helemaal niet/ Niet/ Neutraal/ Redelijk/ Helemaal	Usabilitytest/vragenlijst

2.3 observatieformulieren

Testtaak :

Observatie:

Opmerkingen gebruiker:

2.4 Testtaken

Testtaak 1

Je bent net terug uit de stad en merkt dat je pas niet meer in je portemonnee zit. Nadat je je jas hebt doorzocht en de winkels gebeld te hebben concludeer je dat je hem verloren bent. Je wil zo snel mogelijk aangeven dat je je pas verloren bent en een nieuwe aanvragen. Vraag een nieuwe pas aan en kijk of dit is gelukt. Beschrijf hardop wat je doet.

Testtaak 2

Je bent van plan een tweedehands auto te kopen. Je hebt bij een dealer in de buurt een mooi exemplaar gevonden voor €6500,- je wil de auto graag betalen door het bedrag te pinnen bij de dealer. Je weet echter niet of je paslimiet dit toestaat. Bekijk je paslimiet en verhoog dit indien nodig. Waaraan kan je zien of het is gelukt? Beschrijf hardop wat je doet.

Testtaak 3

Je hebt een reis geboekt naar Kenia. Om met je pinpas te kunnen betalen in Afrika, moet je betalen in het buitenland. Doe dit en beschrijf hardop de stappen die je doorloopt.

Testtaak 4

Je zit op een terras in New York en je ziet dat je een notificatie hebt gekregen in je Rabobank applicatie. Wat staat er in de notificatie? Volg de stappen die je worden gegeven. Beschrijf hardop wat je doet.

Testtaak 5

Je bent gestopt met het steunen van een goed doel, maar ze blijven toch automatische incasso's afschrijven. Je wil dit blokkeren maar kan de functie niet vinden in de lijst. Gebruik de zoekfunctie om de automatische incasso te blokkeren.

Hoe verloopt de test?

Je krijgt een stapeltje met testtaken, doorloop deze van begin tot eind en denk hardop.

Het prototype van het Rabo zelf regelen scherm krijg je via InVision. Hierin kan je met C commentaar toevoegen, doe dit zo vaak mogelijk!

Ten slotte zijn er nog enkele vragen die beantwoord moeten worden.

Om de verbeterpunten zo duidelijk mogelijk te krijgen, denk dus hardop! Zo weet de observant waar de interface verbeterd kan worden.

Doel van de test:

Erachter komen of de verschillende ingangen van zelf regelen logisch zijn. Of het gevonden wordt. Om dat te testen moeten er een aantal processen doorlopen worden. Daarbij staan een aantal dingen al ingevuld, dit hoort zo omdat de processen niet worden getest.

Vragenlijst

Nu de test klaar is, wil ik graag alle testtaken nog een keer met je doorlopen. Om wat dieper op mogelijke verbeteringen in te gaan, zal ik je daarbij een aantal vragen stellen.

Vraag 1:

Waar ben je fouten tegen gekomen? (waarom is dit fout?) Hoeveel fouten zijn dit? Hoe kunnen ze volgens jou het beste opgelost worden?

Vraag 2:

Vind je het design aansluiten op bij de Rabobank? Waarom wel/niet?

Vraag 3:

Vind je het design prettig? Waarom wel/niet?

Vraag 4:

Is het design consistent? Vind je dat de pagina's op elkaar aansluiten? Waarom wel/niet?

3 Testresultaten

In dit hoofdstuk leest u per testtaak de belangrijkste conclusies die voort zijn gekomen uit de usability tests.

Testtaak 1

Desktop

Testpersoon 1

Ik denk dat het bij zelf regelen staat.

Ik wil het vanuit huis regelen, niet naar de bank, lijkt me logisch. Ik kan kiezen uit chat, contact of zelf regelen dus lijkt me zelf regelen dan.

Testpersoon 2

Gebruiker gaat naar zelf regelen scherm. Dit wordt snel gevonden zonder moeite. Maar ook hier ziet de gebruiker niet gelijk dat hij al in het pas aanvragen scherm zit omdat de titels niet overeenkomen en omdat er een stap mist.

Bevestiging in scherm wordt gezien. Pas blokkeren optie wordt echt gemist.

Meeste opties kan ik zelf thuis wel regelen. als het niet zo is dan wordt vanzelf duidelijk dat ik moet bellen oid. Zelf regelen is logisch omdat ik zelf een nieuwe pas aan wil vragen.

het zelf regelen scherm is overzichtelijk omdat alle facetten te vinden zijn. splits pas aanvragen naar nieuwe pas, extra pas of gestolen/verloren en blokkeren.

Testpersoon 3

Gebruiker gaat gelijk naar zelf regelen en klikt dan op verloren of gestolen maar ziet ook niet dat deze al open staat in het rechter vlak. linkermenu is voor gebruiker 1 en gebruiker 2 een logische plek om te kunnen navigeren.

Bevestiging is duidelijk. maar ontbreken tussenstap oude pas blokkeren wekt verwarring op.

Testpersoon 8

Ik kies dan zelf regelen. Eerst geef ik aan dat ik mijn pas verloren ben. (ook hier verwarring vanwege het niet overeen komen van de titel van het proces met de titel in het menu.)

verder lukt het prima. bevestiging is ook duidelijk. kan wel beter geaccentueerd worden (notificatie bovenaan overzicht rekeningen).

Conclusie desktop testtaak 1:

Zelf regelen is in de test gemakkelijk te vinden door deze gebruikers. Zelf regelen menu wordt als overzichtelijk ervaren, maar het ontbreken van het volledige proces in het prototype zorgt voor verwarring onder de gebruikers.

Mobiel

Testpersoon 4

gebruiker gaat naar mobiel menu en ziet zelf regelen. In het zelf regelen scherm gaat hij naar passen en ziet de optie gestolen/verloren staan.

“Ik ga ervan uit dat ik de bovenste aan moet klikken bij paskeuze.”

Gebruiker ziet status onder passenscherm wel, maar de notificatie bovenaan de pagina wordt niet gezien.

Waarom zocht je in het menu?

Eerste ingeving, hoewel pas is gekoppeld aan een rekening, vanwege meerdere passen zocht ik een specifieke passenoptie met gestolen etc. ben toen in menu naar zelf regelen toe gegaan en toen ik daar passen zag staan wist ik dat ik hier moest zijn. Ik zat in mijn hoofd het gaat om een pas niet om een rekening.

Hoe zag je dat het gelukt was?

Pas verzonden onder “passen” was de enige notificatie/bevestiging die ik zag.

Waarom is de notificatie bovenaan het scherm jou niet opgevallen?

Probeer me te oriënteren omdat ik vanuit passen kwam, ogen gaan automatisch naar waar ik vandaan kwam (passen) en ik zag dat daar iets veranderd was.

Testpersoon 5

Gaat naar menu > zelf regelen.

Gebruiker kijkt naar opties en klikt dan op passen.

Onder passen staat pasaanvraag verzonden, maar notificatie bovenaan het scherm wordt niet gezien.

Testtaken gaan snel omdat gebruiker al bekend is met de interface.

Ben gelijk naar menu gegaan. Dit weet ik van de app omdat ik die heb.

“Gaat hier niet om instellingen daarom heb ik zelf regelen gekozen. Instellingen lijkt me meer iets voor de app. bijvoorbeeld code veranderen of zo.”

Testpersoon 6

Eigenlijk dacht ik, het is vrij obvious dat ik het menu nodig heb (voordat ik zag dat dit klikbaar was). Dit is omdat het de enige optie op het scherm is die er anders uit ziet dan de rest. Ik wil duidelijk niks overboeken. je zou kunnen zeggen dat het misschien ook onder betaalrekening zou kunnen staan. Het heeft niet echt met de rekening zelf te maken.

kan niet zo goed uitleggen waarom ik meteen naar menu ben gegaan eigenlijk. Ik denk dat het komt omdat ik altijd graag alle menu opties bekijk. (als ik ergens nog niet bekend mee ben.)

Zou het dan ook raar vinden als ik een optie niet in het menu kan vinden.

Merkwaardig dat die instellingen zo'n prominente plek hebben, zou dat minder vaak willen gebruiken dan zelf regelen denk ik.

Conclusie mobile testtaak 1:

Alle gebruikers waarbij mobile getest is, kijken gelijk in het menu en verwachten ook dat de ingang naar een zelf regelen scherm hier staat. Eenmaal aangekomen op het zelf regelen scherm hebben ze geen probleem om de desbetreffende functie te vinden. Echter wordt de notificatie dat het process succesvol is doorlopen aan de bovenkant van het scherm slechts door één gebruiker gelijk gezien.

Tablet

Testpersoon 7

Ik ga naar het menu en dan naar zelf regelen -> pas gestolen/verloren

Dan kies ik de pas. ik zie dat de nieuwe pas is aangevraagd door de bevestiging in het scherm.

Nabespreking

Ik keek op het radiaal, maar zag geen relevante optie dus daarom keek ik in het menu. zelf regelen was makkelijk te vinden.

het was mij voor heel makkelijk te vinden. erg fijn.

Testpersoon 8

Gebruiker bekijkt beginscherm (radiaal) dus kijkt in menu of daar een optie te vinden is. Ik kies voor zelf regelen, eens kijken wat dat is. zie gelijk pas gestolen/verloren.

Gebruiker kiest vervolgens pas en voltooid de testtaak.

Conclusie tablet:

Net zoals op mobile, ligt het in de verwachting van deze gebruikers dat de ingang naar zelf regelen in het menu te vinden is en niet in het radiaalmenu (beginscherm).

Testtaak 2

Desktop

Testpersoon 1

Observatie

terug naar zelf regelen -> paslimiet wijzigen.
staat al ingevuld. Feedback wordt gezien, dat het gelukt is.

Testpersoon 2

Observatie

Gebruiker navigeert naar limiet betaalautomaat. omdat er hier iets betaald moet worden.

Verder tijdens de test geen problemen gevonden, behalve dat het limiet al ingevuld

stond maar omdat de processen niet getest worden is dit geen probleem

Opmerkingen

testtaken leken me allemaal onder zelf regelen vallen.

Zie de i in transactieoverzicht als alle informatie over deze rekening. (moest gebruiker hier wel om vragen)
vind dit een uitbreiding op zelf regelen maar zou wel iets meer informatie verwachten. (rente etc.)

Ik vind het lig overzichtelijk en fijn dat ik meerdere ingangen heb

Testpersoon 3

Observatie

Gaat terug naar overzicht. Zelf regelen of rekening? Gebruiker gaat via rekening naar rekeningdetails en ziet het daar staan. Ziet dat paslimiet 5000 is en past het aan naar 6500.

denkt alleen omdat het al ingevuld is dat het toch 6500 is.

Opmerkingen

Gebruiker ging via rekeningdetails. zag dat rekening klikbaar was. Toen zag ik een i staan en omdat ik informatie zocht keek ik daarbij.

Het trok mijn aandacht. werd vrij onbewust gedaan. gebruiker wist niet meer dat ze het op deze manier had gedaan.

Testpersoon 8

Opmerkingen

Weer naar zelf regelen. Helder ingericht, testtaak is zo gedaan.

Conclusie testtaak 2 desktop:

De meerdere ingangen worden door de gebruikers gevonden. Als de interface is geleerd (zoals de gebruikers in de 1e testtaak hebben gedaan) dan ondervindt de gebruiker geen moeilijkheden met het vinden van een andere dienst op het zelf regelen verzamelscherm.

Mobiel

Testpersoon 4

Observatie

Menu>zf

gebruiker zoekt deze optie bij betaalrekening. vervolgens gaat ze naar passen. nog even in verwarring door geld/betaal automatisch. Hoe kan dit duidelijker?

gebruiker ziet notificatie bovenin nu wel. Kan dit komen doordat ze nu meer bekend is met de interface en minder gefocust is op het goed doorlopen van het proces?

Opmerkingen

(weet van de app dat je op het poppetje kan klikken om terug te gaan naar hoofdscherm, dit gedrag zit ook in mijn prototype.)

Ik dacht dat het onder betaalrekening zou kunnen, het gaat namelijk om iets betalen. Ik wil iets betalen dus daarom verwacht ik dat de optie die ik zoek onder betaalrekening staat. (meerdere gebruikers hadden dit idee, misschien alle opties die met een rekening te maken hebben samenvoegen met "betaalrekening als hoofd en passen etc als subtitels?)

Testpersoon 5

Observatie

Ga naar menu want ik ben niks aan het betalen. Limiet betaalautomaat ga ik naar toe. (Levert wel enige verwarring op). Weer wordt notificatie niet gezien.

Opmerkingen

ik zie rekeningen maar ik heb associatie dat als ik het over zou willen maken dat ik dan daar naartoe zou gaan. Maar omdat ik een aanpassing op de pas wil maken ben ik weer naar het zf menu gegaan. Vanwege mijn achtergrond met informatie systemen zie ik de rekening en de toegang tot de rekening (pas) als twee aparte systemen.

nu ik erover nadenk dan lijkt het me een optie om via een rekening ook informatie over passen te krijgen. (dit kan ook) maar ik had ook al in de vorige testtaak gezien dat ze daar stonden.

Testpersoon 6

Opmerkingen

Menu -> betalen? Hier kan ik niet op tikken.

Zelf regelen dan -> passen.

Limiet betaalautomaat. -> Zie nu dat limiet aangepast wordt en dat bevestig ik. Paslimiet is aangepast zie ik.

Conclusie mobiel testtaak 2:

Dit keer wordt de notificatie na voltooiing bovenaan het scherm door 1 gebruiker gezien. Twee van de drie gebruikers zoeken het paslimiet aanpassen in eerste instantie onder betalen in het menu. Wanneer het onder betalen niet lukt, voltooiën deze gebruikers het via zelf regelen.

Tablet

Testpersoon 7

Observatie

Ik ga weer naar het menu en dan betalen. Instellingen? nee betalen. (kan niet). Dan naar zelf regelen. (daar ook weer betaalrekening proberen. dan toch via passen paslimiet aanpassen.

Gebruiker zag niet dat er een pas gekozen moest worden. uiteindelijk wel gevonden.

Opmerkingen

beetje twijfel. zat toch even te twijfelen of ik naar betaalrekening moest gaan of naar zelf regelen. uiteindelijk toch naar menu gegaan.

wilde soms ook snel dingen doen en keek daarom over dingen heen.

Testpersoon 9

Observatie

gebruiker kijkt naar menu en ziet daar creditcard staan en denkt even dat het daarom gaat. uiteindelijk naar zelf regelen en ziet daar dat het limiet €5000 is. Probeer vervolgens op limiet te klikken en mist daarom de optie om het paslimiet aan te passen. doordat het gebruiker zo gefocust is op het limiet kan deze testtaak niet zonder hulp voltooid worden.

zoekfunctie wordt gezien als ernaar wordt gevraagd, niet eerder.

Opmerkingen

ik wil iets betalen, daarom zicht ik het bij betalen, toen dat niet werkte ging ik weer naar zelf regelen. daar zag ik het limiet staan en daar dacht ik dat ik het kon aanpassen. OH! (gebruiker ziet nu de optie in het menu om het limiet aan te passen) dat heb ik net niet gezien. wat raar. ik werd denk ik afgeleid door het limiet dat boven bij de passen stond waardoor ik de optie in het passement onderaan niet zag.

verwarring werd versterkt door blauwe vakken van invision.

in rekening is oranje heel duidelijk. overboeken is duidelijk een knop. Ben niet geneigd om op informatie te klikken. valt niet op en klik zelf ook niet snel op informatie.

Ik ben gewend dat informatie makkelijker te vinden is.

Conclusie tablet testtaak 2:

Gebruikers raken in de war door de producten in het menu (betalen, sparen etc.). Zij zoeken de optie om het paslimiet aan te passen in het zelf regelen menu, maar zien deze niet gelijk staan. De informative & services knop in het transactieoverzicht wordt door de gebruikers niet als klikbaar ervaren.

Testtaak 3

Desktop

Testpersoon 1

Observatie

Zelf regelen -> betalen buitenland.

Staat aan. gebruiker raakt in verwarring door e-mail veld. Er moet iets bij staan of het moet weg.

bevestiging wordt gezien, en in de sidebar wordt het gezien.

Opmerkingen

Waarom staat email hier wel maar niet bij andere dingen? Geen idee, krijg toch al bevestiging in scherm. Doe overall of nergens.

Vind in de sidebar ook fijn, en wil graag in 1x kunnen zien wat actief is. zou het ook wel op mijn rekening willen zien.

bij rekening details zou ik die functies en informatie verwachten. lijkt me logisch dat informatie onder details staat. De opties die onder rekeningdetails staan brengen mij terug naar zelf regelen.

Testpersoon 2

Observatie

Zelf regelen > betalen buitenland > email zorgt voor verwarring.

Betalen is ingesteld dit wordt gesnapt. bevestiging is duidelijk. gebruiker ondervindt geen problemen bij het doorlopen van deze testtaak.

Testpersoon 3

Observatie

Betalen buitenland wordt dan weer via zelf regelen gevonden. weer wekt email verwarring op. bevestiging op rechtervlak wordt gezien. (bevestiging in menu niet).

Testpersoon 8

Opmerkingen

weer zelf regelen -> betalen buitenland. helder. krijg ook de melding dat het is gelukt.

Conlusie testtaak 3 desktop

De testpersonen ondervinden geen moeilijkheden bij deze testtaak. De bevestiging dat het process is voltooid wordt gezien. De statusupdate wordt niet door alle testpersonen gezien.

Mobiel

Testpersoon 4

Observatie

Menu>zf

passen

ziet optie betalen in buitenland. kies afrika, ziet datum en tot wanneer het kan. is nu bekend met notificatie bovenin dus deze wordt gezien.

Gebruiker wordt gevraagd of de notificatie ook bij de eerste testtaak te zien was. Geeft aan dat er geen notificatie aanwezig was.

Zag bij 1e alleen onder passen de feedback.

Testpersoon 5

Observatie

menu>zf>passen>betalen buitenland>afrika (interface geleerd?)

snel geregeld.

Opmerkingen

Dacht meteen weer aan instelling voor pas zelf (interface geleerd)

Testpersoon 6

Observatie

Menu -> zelf regelen -> betalen in het buitenland want die had ik al gezien bij de vorige testtaken -> ik selecteer mijn pas en zie die het is gelukt.

Opmerkingen

Onderweg naar zoeken betaal limiet zag ik pasgebruik buitenland al staan dus ik wist al waar ik het zoeken moest.

Conclusie testtaak 3 tablet:

Deze testtaak wordt door testpersonen gevonden en er zijn geen moeilijkheden gevonden. Testpersonen geven aan de optie bij vorige testtaken al gezien te hebben.

Tablet

Testpersoon 7

Observatie

weer naar menu, dan zelf regelen. daar zie ik betalen in het buitenland. dan kies ik Afrika en vul ik de datum in.

Opmerkingen

ging gemakkelijk, gewoon in zelf regelen

Testpersoon 9

Observatie

Gebruiker gaat naar zelf regelen en ziet betalen in het buitenland staan. klikt daarop en doorloopt proces.

Conclusie testtaak 3 tablet

De gebruikers ondervinden geen moeilijkheden bij deze testtaak en verwachten dat de optie in het zelf regelen scherm staat.

Testtaak 4

Desktop

Testpersoon 1 (roodstaan)

Observatie

Notificatie dat saldo te laag is valt meteen op. Maar dat het klikbaar is valt niet op. gebruiker wil in eerste instantie terug naar zelf regelen maar raakt in verwarring en ziet dan pas dat de notificatie zelf klikbaar is.

Het wordt meer gezien als informatie dan iets dat klikbaar is.

Testpersoon 2(roodstaan)

Observatie

denk zelf regelen > gebruiker kijkt eerst openstaande opties door en de rest van het menu en concludeert vervolgens dat het waarschijnlijk bij betaalrekening staat. Was verwarrend dat je niet op het gehele ding kon klikken. want gebruiker klikte op de tekst ipv plusje.

Testpersoon 3 (testtaak 4 'roodstaan')

Observatie

Gebruiker klikt op notificatie. en komt zo bij het zelf regelen scherm. Vindt na even zoeken de functie onder betaalrekening.

Testpersoon 8

Observatie

Het is hier niet meteen duidelijk dat deze optie onder betaalrekening staat.

Gebruiker heeft het gevoel dat hij in het overzichtsscherm al in een rekening aan het kijken is. (de gebruiker in kwestie heeft maar 1 rekening. maar als er meerdere rekeningen zouden zijn dan zouden deze onder elkaar staan.)

Conclusie testtaak 4 (roodstaan) desktop

Door 3 van de 5 testpersonen wordt de notificatie als klikbaar herkend. Alle testpersonen zoeken de optie rood staan limiet wijzigen onder de zelf regelen kop "betaalrekening".

Mobiel

Testpersoon 4 (zoeken)

Observatie

(omdat gebruiker al bekend is met app, weet zij waar de zoekfunctie zich bevind)

ziet in radiaal zoekfunctie niet staan, dus gaat naar zelf regelen scherm toe.

in zf is zoekfunctie snel zichtbaar.

wat niet duidelijk is, is dat het proces incasso blokkeren veel tekst bevat en daarom moet er naar beneden gescrollt worden om de knop te zien. deze wordt niet gezien.

gebruiker zoekt naar bevestiging dat het proces is voltooid onder incasso in het zelf regelen scherm!

Opmerkingen

zoekfunctie zag ik bovenin, ik weet dat ie altijd rechtsboven staat in de app. Sowieso bij andere applicaties/websites staat een zoekfunctie altijd rechtsboven. Ook daarom zag ik hem snel staan.

Testpersoon 5 (testtaak 4 'error state')

Opmerkingen

Rode tekst wordt gezien vanwege rode kleur. Als ik nu iets doe dan wordt dit gedaan zodra ik weer verbinding heb. Anders verwacht ik verder in de instellingen opnieuw een waarschuwing te krijgen.

Testpersoon 6 (testtaak 4' notificatie buitenland')

Opmerkingen

notificatie betalen buitenland.

Het is mij niet meteen duidelijk waar ik op kan drukken. vind bijvoorbeeld het icoon in de rechter bovenhoek merkwaardig, wat doet dit hier?

denk dat het klantenservice of iets dergelijks is. of misschien is het saldo informatie opvragen?

Ik kan het niet zo goed uitleggen, misschien doet alles dat op het scherm staat.

Gebruiker zag pas dat het om een notificatie ging toen ik zei dat de oranje A linksboven een placeholder was voor het aantal notificaties die nog ongelezen zijn.

blijkbaar moet dit mijn aandacht trekken, je hebt het over een notification of push bericht of iets dergelijks. er wordt wel duidelijker om mijn aandacht gevraagd in de bovenkant van het scherm (waar de notificatie staat) dan de rest van het scherm. lettertype is groter, is enige waarbij de formatting anders is. het is anders dan de rest. daarom vind ik dat.

verwarring in het menu komt ook doordat er werkwoorden en niet werkwoorden door elkaar heen worden gebruikt.

ik mis een duidelijk indicator van waar ik me precies bevind.

Testtaak 4 mobiel (variabel):**Zoeken:**

Testpersoon zoekt zoekfunctie eerst op home scherm. Daar staat het niet dus het wordt in het zelf regelen scherm gezocht.

Error state:

Rode tekst wordt gezien vanwege rode kleur. Testpersoon verwacht dat hij het process nu niet kan voltooien.

Buitenland betalen vanuit notificatie:

Het is de testpersoon niet duidelijk dat het element klikbaar is. Fijn dat het zo snel via de notificatie geregeld kan worden.

Tablet***Testpersoon 7 (zoeken)***Observatie

Gebruiker heeft zoekfunctie gebruikt, maar als ik vraag deze testtaak opnieuw te doen dan wordt de zoekfunctie niet meer gevonden.

Gebruiker komt bij zoektocht ook meerdere keren in het transactie overzicht omdat ze verwacht dat dit een optie bij de rekening is. het icoon voor informatie en services wordt echter niet gezien.

Opmerkingen

Gebruiker wist niet meer dat ze gebruik had gemaakt van de zoekfunctie.

Conclusie tablet testtaak 4:

Zoekfunctie wordt door de gebruiker in eerste instantie gebruikt, echter weet de gebruiker deze niet meer te vinden in de nabespreking.

Extra**Desktop*****Testpersoon 1***Opmerkingen

storingscherm

is duidelijk te zien dat er geen services voltooid kunnen worden. Het is alleen nu niet duidelijk of ik het alleen zelf niet kan regelen of kunnen zij het nu ook niet doen? Zou handig zijn als je een melding krijgt dat de storing is verholpen en dat je weer zelf dingen kan regelen. meteen als je inlogt of dat je een push bericht van je app krijgt.

Testpersoon 2Opmerkingen

Wil graag nog meer ingangen voor informatie.

Mobiel***Testpersoon 5***

Observatie

eerste ingeving: incasso knop

Opmerkingen

Zoeken functie wordt gevonden, maar in eerste instantie niet als optie gezien. (Moet zeggen dat testtaak over zoeken gaat). Aandacht wordt meer getrokken door iconen en minder naar de bovenkant (omdat die hetzelfde is op elk scherm?)

Testpersoon 6

Opmerkingen

desktop

fijn dat de menu's voor zelf regelen desktop en mobiel op dezelfde manier zijn opgebouwd. ik weet nu waar bepaalde dingen staan zonder dat ik weer helemaal hoeft te gaan zoeken. dit maakt het makkelijk om iets te leren. Dit is hoe je de rabobank zou verwachten eigenlijk.

Tablet

Testpersoon 7

Opmerkingen

Desktop

Ja dit bedoel ik, ik wil dat mannetje zien (Rabo logo) dit is voor mij herkenbaar. het voelt vertrouwd.

Testpersoon 9

Opmerkingen

Vragen

Veiligheid:

Lastig, omdat het een prototype is. Alleen het ontwerp wel, heel clean en rustig. ik heb geen rabo icoon gezien. staat nergens dat het een rabo app is.

consistentie:

ja ik geloof het wel. heb het snel kunnen vinden.

Vragen

Desktop

Testpersoon 1

Opmerkingen

Is het design rabo?

ja, kleuren en is in webstijl. ik vind het overzichtelijk, niet zoveel opties die overweldigend zijn.

Testpersoon 2

Opmerkingen

is rabo stijl, bekendheid oogt veilig.

helder en overzichtelijk. schermen komen overeen, lay-out is hetzelfde. is prima consistent

Testpersoon 3

Opmerkingen

Fouten

één stapje terug zou handig zijn. ipv meteen terug naar overzicht.

niet duidelijk dat je in nieuwe pas zit bij zelf regelen. Wil graag weten wat ik kan zoeken bij zoekbalk.

Design veilig?

Ja, lijkt rabo dus betrouwbaar. slotjes in adresbalk (toevallig doet invision dit automatisch, geen deel van ontwerp).

Design prettig?

Ja, overzichtelijk niet te druk alles is te zien

Consistent?

Ja, knoppen komen overeen. zelf regelen past binnen de stijl vanwege zelfde elementen.

Testpersoon 8

Opmerkingen

Voelt het als veilig

Ja het voelt als veilig. Ik ben gewend mijn internetbankieren bij de rabo te doen en dit voelt veilig.

past het binnen Rabo?

Het past binnen de stijl, verwacht wel nog signeercode (processen zijn niet volledig geïmplementeerd.

consistentie

Het voelt zeker als een samenhangend geheel. Ik heb geen twijfel bij het nemen van de stappen. Het voelt als natuurlijk aan.

Het informatie & services scherm is iets wat je moet weten. Het is niet meteen makkelijk te vinden.

Mobiel

Testpersoon 4

Opmerkingen

Fouten: proces ontbrak. (klopt)

Veiligheid design

Overzicht is duidelijk. iets vaker bevestiging zou ook fijn zijn. voelt veilig, app is

sowieso veilig. Je kan ook niet iets heel gek doen omdat het duidelijk is wat alle opties inhouden.

Rabo design

Lijkt op de app, vindt dit duidelijker dan de huidige app.

prettig

Past bij rabo stijl, duidelijkheid is super. iconen zijn lekker groot. lay-out is prima, belangrijkste dingen eerst. dat is fijn.

Testpersoon 6

Opmerkingen

ik weet het niet zo goed. Ik weet niet zo goed wat ik veilig vind voelen.

Rabo stijl.

Mis oranje, vind het op zich wel bij rabo passen. huisstijl lijkt me overeen te komen in kleuren en elementen. het is lig herkenbaar als rabo

Prettig

afgezien van het feit dat ik niet precies weet waar ik iets mee kan en waar niet, vind ik het wel prettig. het doet rustig en overzichtelijk aan.

Consistentie

ja dat denk ik wel, het herhaaldelijk gebruik maken van dezelfde figuren en iconen geeft in ieder geval het idee dat je nog steeds dezelfde applicatie aan het gebruiken bent. dat voelt ook veilig. het voelt veilig omdat je dingen herkent.

ik vind het ook fijn dat er weinig transparantie in zit. fijn dat de achtergrond solide is. soms is het handig om nog te kunnen zien wat zich daarachter bevindt en soms niet. in dit geval wordt er een solide achtergrondkleur gebruikt.

Tablet

Testpersoon 7

Opmerkingen

veilig

het ziet er wel heel anders uit dan de rabobank stijl die ik gewend ben. Het voelt voor mij niet als Rabobank. Ik zie bijvoorbeeld geen logo van de Rabobank.

prettig?

Ja als je ermee leert werken dan is het wel prettig. zou alleen wat meer rabo willen zien.

Consistentie

ja, het doet overzichtelijk aan en ik denk met name, dat als je je pas verloren bent dat je dat snel wilt vinden.

Testpersoon 9

Opmerkingen

lijkt me dat het onder rekening staat. of anders onder zelf regelen, onder incasso (gevonden).

desktop is overzichtelijker

Vergelijking ander ontwerp

Desktop

Testpersoon 1

Observatie

verwacht het op home, maar zal wel in uitklapmenu staan dan. zie het staan in het menu.

Gebruiker ziet passen staan en klikt daarop. heb liever dat er een apart scherm is met bevestiging met notificaties als toevoeging. Ik vond het fijn dat op desktop het scherm ernaast staat dan kan ik nog wisselen.

vond het jammer dat zelf regelen niet meteen zichtbaar was in de app.

Testpersoon 2

Opmerkingen

begreep startscherm niet helemaal. (lijkt veroorzaakt door gebrek aan iconen) gebruiker heeft ook geen ervaring met mobiele applicatie dus verwacht zelfde indeling als op desktop.

De consistentie tussen mobiel en desktop wordt hier gemist.

heb het in menu gezocht omdat ik het op beginscherm niet kon vinden en in het menu heb ik het ook gevonden.

Testpersoon 3 (vergeleken met mobiel)

Observatie

notificatie (na voltooien actie) valt ook hier niet erg op maar wordt wel gezien.

Testpersoon 8 (vergeleken met tablet)

Opmerkingen

Ik begrijp dat ik functies onder de tekst moet zoeken dus ik ga naar de betaalrekening. Dit omdat handelingen gekoppeld zijn aan je betaalrekening (gebruiker verwacht de functies onder de betaalrekening maar kan ze niet vinden dus gaat weer terug.)

zelf regelen zie ik niet op het beginscherm. Ik moet dan naar het menu.

Gebruiker klikt hier in het menu op betaalrekening omdat hij verwacht dat de opties logischerwijs hier zouden moeten staan. maar ziet zelf regelen niet staan in het menu in eerste instantie.

ik zou het echt onder betaalrekening verwachten. maar de knop wordt toch echt niet gezien.

Mobiel

Testpersoon 4 (vergeleken met tablet)

Opmerkingen

iconen zijn erg klein. beginscherm voelt nogal leeg.
zoveel ruimte die niet wordt benut.

Testpersoon 5 (vergeleken met tablet)

Opmerkingen

ipv nieuw scherm openen opties naast het menu. Ik vind dit overzichtelijk. zo kan ik nog wisselen tussen opties als ik aan het zoeken ben naar een bepaalde optie. Hoef niet terug naar het vorige scherm.

Cockpitscherm rechts is fijn omdat ik transacties kan blijven bekijken maar door donkerheid is het wel duidelijk dat het menu actief is. ook fijn dat ik er nu met mijn rechterhand makkelijk bij (bij vasthouden 2 handen).

4 Conclusies testresultaten

4.1 Desktop

Conclusie desktop testtaak 1:

Zelf regelen is in de test gemakkelijk te vinden door deze gebruikers. Zelf regelen menu wordt als overzichtelijk ervaren, maar het ontbreken van het volledige proces in het prototype zorgt voor verwarring onder de gebruikers.

Conclusie testtaak 2 desktop:

De meerdere ingangen worden door de gebruikers gevonden. Als de interface is geleerd (zoals de gebruikers in de 1e testtaak hebben gedaan) dan ondervindt de gebruiker geen moeilijkheden met het vinden van een andere dienst op het zelf regelen verzamelscherm.

Conlusie testtaak 3 desktop

De testpersonen ondervinden geen moeilijkheden bij deze testtaak. De bevestiging dat het proces is voltooid wordt gezien. De statusupdate wordt niet door alle testpersonen gezien.

Conclusie testtaak 4 (roodstaan) desktop

Door 3 van de 5 testpersonen wordt de notificatie als klikbaar herkend. Alle testpersonen zoeken de optie rood staan limiet wijzigen onder de zelf regelen kop "betaalrekening".

4.2 Mobiel

Conclusie mobile testtaak 1:

Alle gebruikers waarbij mobile getest is, kijken gelijk in het menu en verwachten ook dat de ingang naar een zelf regelen scherm hier staat. Eenmaal aangekomen op het zelf regelen scherm hebben ze geen probleem om de desbetreffende functie te vinden. Echter wordt de notificatie dat het process succesvol is doorlopen aan de bovenkant van het scherm slechts door één gebruiker gelijk gezien.

Conclusie mobiel testtaak 2:

Dit keer wordt de notificatie na voltooiing bovenaan het scherm door 1 gebruiker gezien. Twee van de drie gebruikers zoeken het paslimiet aanpassen in eerste instantie onder betalen in het menu. Wanneer het onder betalen niet lukt, voltooiën deze gebruikers het via zelf regelen.

Conclusie testtaak 3 mobiel:

Testpersonen geven aan deze functie bij eerdere testtaken al gezien te hebben. Deze werd dus snel gevonden.

Testtaak 4 mobiel (variabel):

Zoeken:

Testpersoon zoekt zoekfunctie eerst op home scherm. Daar staat het niet dus het wordt in het zelf regelen scherm gezocht.

Error state:

Rode tekst wordt gezien vanwege rode kleur. Testpersoon verwacht dat hij het process nu niet kan voltooiën.

Buitenland betalen vanuit notificatie:

Het is de testpersoon niet duidelijk dat het element klikbaar is. Fijn dat het zo snel via de notificatie geregeld kan worden.

4.3 Tablet

Conclusie tablet testtaak 1:

Net zoals op mobile, ligt het in de verwachting van deze gebruikers dat de ingang naar zelf regelen in het menu te vinden is en niet in het radiaalmenu (beginscherm).

Conclusie tablet testtaak 2:

Gebruikers raken in de war door de producten in het menu (betalen, sparen etc.). Zij zoeken de optie om het paslimiet aan te passen in het zelf regelen menu, maar zien deze niet gelijk staan. De informative & services knop in het transactieoverzicht wordt door de gebruikers niet als klikbaar ervaren.

Conclusie testtaak 3 tablet:

Deze testtaak wordt door testpersonen gevonden en er zijn geen moeilijkheden gevonden. Testpersonen geven aan de optie bij vorige testtaken al gezien te hebben.

Conclusie tablet testtaak 4:

Zoekfunctie wordt door de gebruiker in eerste instantie gebruikt, echter weet de gebruiker deze niet meer te vinden in de nabespreking.

5 Verbetervoorstellen

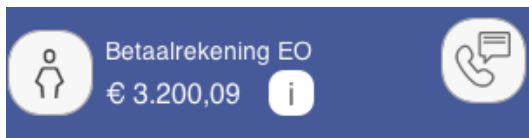
De ontwerpen die zijn gemaakt van het verschillende zelf regelen schermen kennen nog verbeterpunten die in een final design aangepast moeten worden.

Met de volgende punten moet nog rekening gehouden worden:

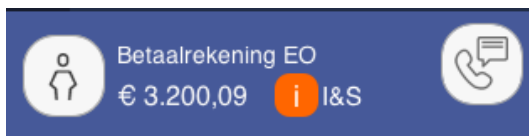
- Labels bij iconen
- Aangeven waar de gebruiker zich bevindt
- Herkenbaarheid Rabobank
- Notificaties

5.1 Labels

In het onderzoek wisten testpersonen de ingang via de rekening te vinden. In het tablet en mobiel ontwerp heeft geen van de testpersonen dit kunnen vinden. Het desktop ontwerp maakt gebruik van een label bij deze knop. Het tablet/ mobiel ontwerp niet.



Figuur x.x huidige situatie information & services ingang mobiel



Figuur x.x verbeter voorstel information & services ingang mobiel

De knop is veranderd van kleur. Alle elementen met deze kleur, in het gehele prototype, zijn klikbaar. Ook is een label toegevoegd.

5.2 Aangeven waar de gebruiker zich bevindt

Dit probleem is op desktop en tablet vastgesteld. Het is voor veel testpersonen niet duidelijk geweest dat ze zich al in een functie bevinden zodra zij het zelf regelen scherm openen. Hoewel de functie waar de gebruiker zich bevindt als enige dikgedrukt wordt weergegeven, is dit niet voldoende om de gebruiker duidelijk te maken waar hij of zij zich bevindt.



5.3 Herkenbaarheid Rabobank

Door de testpersonen is aangegeven dat zij in de ontwerpen van mobiel en tablet de Rabobank onvoldoende herkenden. Terwijl juist de desktopversie door testpersonen als duidelijk herkenbaar Rabobank werd aangemerkt. Het verdient aanbeveling om hetzelfde kleurenschema van de desktop stijl toe te passen op mobiel en tablet. In ieder geval zal de branding van de Rabobank op mobiel meer terug moeten komen (logo).

5.4 Notificaties

De testpersonen hebben aangegeven de notificaties in veel gevallen niet te hebben gezien. Vooral het mobiele prototype is hierbij veel aan bod gekomen. De notificatie staat hier bovenaan het scherm. Hoewel hier een animatie aan het einde bij zit, wordt deze niet gezien. Een aanbeveling is om deze notificatie over de functie die de gebruiker net heeft voltooid te leggen en na 3 sec weg te laten faden.

Literatuurlijst

Bijlage A: testresultaten

Testpersoon 1 (Myrthe)(desktop)	Observatie	Opmerkingen
Testtaak 1	Gebruiker ziet zelf regelen en navigeert daar naartoe. Gebruiker ziet optie pas verloren/gestolen wel maar ziet niet dat deze optie al open staat. Hierdoor wordt gebruiker in verwarring gebracht. Er is geen zichtbare feedback op de actie klikken op pas blokkeren. Gebruiker kijkt bij openen zelf regelen scherm automatisch naar de sidebar (linkermenu) en ziet niet dat pas aanvragen al open staat.	Denk dat het bij zelf regelen staat. Wil het vanuit huis regelen, niet naar de bank, lijkt me logisch. kon kiezen uit chat, contact of zelf regelen dus lijkt me zelf regelen dan. pas verloren gevonden, klik ik op. Eerst blokkeren dan pas nieuwe aanvragen. Ik zie dat het is gelukt. Kan ik ergens de status bekijken? Dit zou ik onder lopende zaken oid verwachten. Zou ik in zelf regelen of rekening overzicht verwachten. Mbt openstaan: lastig, niet storend maar het is ook niet echt nodig. Waarom open als ik niet per se een pas aan wil vragen. Kijk automatisch in sidebar links en niet per se naar vlak rechts.
Testtaak 2	terug naar zelf regelen -> paslimiet wijzigen.	

	staat al ingevuld (had ik moeten zeggen). feedback wordt gezien, dat het gelukt is.	
Testtaak 3	Zelf regelen -> betalen buitenland. Staat aan. gebruiker raakt in verwarring door e-mail veld. Er moet iets bij staan of het moet weg. bevestiging wordt gezien, en in de sidebar wordt het gezien.	Waarom staat email hier wel maar niet bij andere dingen? Geen idee, krijg toch al bevestiging in scherm. Doe overal of nergens. Vind in de sidebar ook fijn, en wil graag in 1x kunnen zien wat actief is. zou het ook wel op mijn rekening willen zien. bij rekening details zou ik die functies en informatie verwachten. lijkt me logisch dat informatie onder details staat. De opties die onder rekeningdetails staan brengen mij terug naar zelf regelen.
Testtaak 4	Notificatie dat saldo te laag is valt meteen op. Maar dat het klikbaar is valt niet op. gebruiker wil in eerste instantie terug naar zelf regelen maar raakt in verwarring en ziet dan pas dat de notificatie zelf klikbaar is. Het wordt meer gezien als informatie dan iets dat klikbaar is.	
Extra		storingscherm is duidelijk te zien dat er geen services voltooid kunnen worden. Het is alleen nu niet duidelijk of ik het alleen zelf niet kan regelen of kunnen zij het nu ook niet doen? Zou handig zijn als je een melding

		krijgt dat de storing is verholpen en dat je weer zelf dingen kan regelen. meteen als je inlogt of dat je een push bericht van je app krijgt.
Vragen		Is het design rabo? ja, kleuren en is in webstijl. ik vind het overzichtelijk, niet zoveel opties die overweldigend zijn.
Vergelijking ander ontwerp	verwacht het op home, maar zal wel in uitklapmenu staan dan. zie het staan in het menu. Gebruiker ziet passen staan en klikt daarop. heb liever dat er een apart scherm is met bevestiging met notificaties als toevoeging. Ik vond het fijn dat op desktop het scherm ernaast staat dan kan ik nog wisselen. vond het jammer dat zelf regelen niet meteen zichtbaar was in de app.	

Testpersoon 2 (Hub)(desktop)	Observatie	Opmerkingen
Testtaak 1	Gebruiker gaat naar zelf regelen scherm. Dit wordt snel gevonden zonder moeilijkheid. Maar ook hier ziet de gebruiker niet gelijk dat hij al in het pas aanvragen scherm zit omdat de titels niet overeenkomen en omdat er een stap mist.	Meeste opties kan ik zelf thuis wel regelen. als het niet zo is dan wordt vanzelf duidelijk dat ik moet bellen oid. Zelf regelen is logisch omdat ik zelf een nieuwe pas aan wil vragen. het zelf regelen scherm is overzichtelijk

	bevestiging in scherm wordt gezien	omdat alle facetten te vinden zijn. splits pas aanvragen naar nieuwe pas, extra pas of gestolen/verloren en blokkeren.
Testtaak 2	Gebruiker navigeert naar limiet betaalautomaat. omdat er hier iets betaald moet worden. Verder tijdens de test geen problemen gevonden, behalve dat het limiet al ingevuld stond maar omdat de processen niet getest worden is dit geen probleem	testtaken leken me allemaal onder zelf regelen vallen. incasso terugboeken zou ik verwachten onder zelf regelen Zie de i in transactieoverzicht als alle informatie over deze rekening. (moest gebruiker hier wel om vragen) vind dit een uitbreiding op zelf regelen maar zou wel iets meer informatie verwachten. (rente etc.) vind het lig overzichtelijk en fijn dat ik meerdere ingangen heb
Testtaak 3	Zelf regelen > betalen buitenland > email zorgt voor verwarring. Betalen is ingesteld dit wordt gesnapt. bevestiging is duidelijk. gebruiker ondervind geen problemen bij het doorlopen van deze testtaak.	
Testtaak 4	denk zelf regelen > gebruiker kijkt eerst openstaande opties door en de rest van het menu en concludeert vervolgens dat het waarschijnlijk bij betaalrekening staat. Was verwarrend dat je niet op het gehele ding kon klikken. want gebruiker klikte op de tekst ipv plusje.	

Extra		Wil graag nog meer ingangen voor informatie.
Vragen		is rabo stijl, bekendheid oogt veilig. helder en overzichtelijk. schermen komen overeen, lay-out is hetzelfde. is prima consistent
Vergelijking ander ontwerp		begreep startscherm niet helemaal. (lijkt veroorzaakt door gebrek aan iconen) gebruiker heeft ook geen ervaring met mobiele applicatie dus verwacht zelfde indeling als op desktop. De consistentie tussen mobiel en desktop wordt hier gemist. heb het in menu gezocht omdat ik het op beginscherm niet kon vinden en in het menu heb ik het ook gevonden.

Testpersoon 3 (Angeline)(desktop)	Observatie	Opmerkingen
Testtaak 1	Gebruiker gaat gelijk naar zelf regelen en klikt dan op verloren of gestolen maar ziet ook niet dat deze al open staat in het rechter vlak. linkermenu is voor gebruiker 1 en gebruiker 2 een logische plek om te kunnen navigeren. Bevestiging is duidelijk. maar ontbreken tussenstap oude pas blokkeren wekt verwarring op.	Wilde zelf kijken of pas aanvragen kon. dacht niet dat ik zoiets bij chat of contact zelf kon doen, dus zelf regelen bleef over. bevestiging is duidelijk, maar notificatie in menu wordt pas gezien als ernaar wordt gevraagd. Weet dat ik in een functie zit doordat

		eentje iets blauwe is dan de rest. Maar dit werd pas opgemerkt toen ik ernaar vroeg en dit had geen invloed op het feit dat de gebruiker aan het begin niet opmerkte dat zij al in nieuwe pas aanvragen zat.
Testtaak 2	Gaat terug naar overzicht. Zelf regelen of rekening? Gebruiker gaat via rekening naar rekeningdetails en ziet het daar staan. Ziet dat paslimiet 5000 is en past het aan naar 6500. denkt alleen omdat het al ingevuld is dat het toch 6500 is.	Gebruiker ging via rekeningdetails. zag dat rekening klikbaar was. Toen zag ik een i staan en omdat ik informatie zocht keek ik daarbij. Het trok mijn aandacht. werd vrij onbewust gedaan. gebruiker wist niet meer dat ze het op deze manier had gedaan.
Testtaak 3	Betalen buitenland wordt dan weer via zelf regelen gevonden. weer wekt email verwarring op. bevestiging op rechtervlak wordt gezien. (bevestiging in menu niet).	
Testtaak 4 (roodstaan)	Gebruiker klikt op notificatie. en komt zo bij het zelf regelen scherm. Vindt na even zoeken de functie onder betaalrekening.	
Extra		
Vragen		Fouten één stapje terug zou handig zijn. ipv meteen terug naar overzicht. niet duidelijk dat je in nieuwe pas zit bij zelf regelen. Wil graag weten wat ik kan zoeken bij zoekbalk. Design veilig?

		Ja, lijkt rabo dus betrouwbaar. slotjes in adresbalk (toevallig doet invision dit automatisch, geen deel van ontwerp). Design prettig? Ja, overzichtelijk niet te druk alles is te zien Consistent? Ja, knoppen komen overeen. zelf regelen past binnen de stijl vanwege zelfde elementen.
Vergelijking ander ontwerp (mobiel)	notificatie (na voltooiën actie) valt ook hier niet erg op maar wordt wel gezien.	

Testpersoon 4 (Eva)(mobiel)	Observatie	Opmerkingen
Testtaak 1	Gebruiker is bekend met nieuwe app dus heeft interface al geleerd. Gaat naar menu > zelf regelen. Gebruiker kijkt naar opties en klikt dan op passen. Onder passen staat pasaanvraag verzonden, maar notificatie bovenaan het scherm wordt niet gezien. testtaken gaan snel omdat gebruiker al bekend is met de interface.	Ben gelijk naar menu gegaan. Dit weet ik van de app omdat ik die heb. (voorkennis) gaat hier om een pas, dus daarom naar passen scherm. gaat hier niet om instellingen daarom heb ik zelf regelen gekozen. Instellingen lijkt me meer iets voor de app. bijvoorbeeld code veranderen of zo. daarom lag zf voor de hand. nu ziet gebruiker dat er inderdaad een notificatie staat.
Testtaak 2	Menu>zf gebruiker zoekt deze optie bij betaalrekening. vervolgens gaat ze naar passen. nog even in verwarring door geld/betaal automaat. Hoe kan dit duidelijker? gebruiker ziet notificatie bovenin nu wel. Kan dit komen doordat ze nu meer bekend is met de interface en minder gefocust is op het goed doorlopen van het proces?	(weet van de app dat je op het poppetje kan klikken om terug te gaan naar hoofdscherm, dit gedrag zit ook in mijn prototype.) Ik dacht dat het onder betaalrekening zou kunnen, het gaat namelijk om iets betalen. Ik wil iets betalen dus daarom verwacht ik dat de optie die ik zoek onder betaalrekening staat. (meerdere gebruikers hadden dit idee, misschien alle opties die met een rekening te maken hebben samenvoegen met

		“betaalrekening als hoofd en passen etc als subtitels?)
Testtaak 3	Menu>zf passen ziet optie betalen in buitenland. kies afrika, ziet datum en tot wanneer het kan. is nu bekend met notificatie bovenin dus deze wordt gezien. Gebruiker wordt gevraagd of de notificatie ook bij de eerste testtaak te zien was. Geeft aan dat er geen notificatie aanwezig was. zag bij 1e alleen onder passen de feedback.	Snel gevonden, was net ook al bij passen en hier gaat het ook om de pas. dacht dat geld/betaal automatisch hetzelfde was. maar door de iconen kwam ik er wel uit. zonder had ik iets langer na moeten denken of had ik ze gewoon allebei geprobeerd.
Testtaak 4	(omdat gebruiker al bekend is met app, weet zij waar de zoekfunctie zich bevind) ziet in radiaal zoekfunctie niet staan, dus gaat naar zelf regelen scherm toe. in zf is zoekfunctie snel zichtbaar. wat niet duidelijk is, is dat het proces incasso blokkeren veel tekst bevat en daarom moet er naar beneden gescrollt worden om de knop te zien. deze wordt	zoekfunctie zag ik bovenin, ik weet dat ie altijd rechtsboven staat in de app. Sowieso bij andere applicaties/websites staat een zoekfunctie altijd rechtsboven. Ook daarom zag ik hem snel staan.

	niet gezien. gebruiker zoekt naar bevestiging dat het proces is voltooid onder incasso in het zelf regelen scherm!	
Extra Vragen		Fouten: proces ontbrak. (klopt) Veiligheid design Overzicht is duidelijk. Iets vaker bevestiging zou ook fijn zijn. Voelt veilig, app is sowieso veilig. Je kan ook niet iets heel gek doen omdat het duidelijk is wat alle opties inhouden. Rabo design Lijkt op de app, vindt dit duidelijker dan de huidige app. prettig Past bij rabo stijl, duidelijkheid is super. iconen zijn lekker groot. lay-out is prima, belangrijkste dingen eerst. dat is fijn.
Vergelijking ander ontwerp		Tablet iconen zijn erg klein. beginscherm voelt nogal leeg. zoveel ruimte die niet wordt benut.

		Overeenkomst met mobiel is duidelijk, vind het wel fijn dat de opties hier net als op desktop naast het menu meteen te zien is. zo kan ik zoeken en opties bekijken zonder dat ik hoeft te switchen tussen schermen. snapt niet dat betalen buitenland per continent is? Weet niet welke landen waaronder vallen. Wat valt er onder oceanië bijv.? Desktop iets meer info over bevestigingen is fijn. bevestigingen zijn duidelijker. wat vind je dat het menu links staat? antw: waar zou het anders moeten staan? en menu's in staan altijd wel links, dat is standaard.
--	--	--

Testpersoon 5 (Sebas)(mobiel)	Observatie	Opmerkingen
Testtaak 1	gebruiker gaat naar mobiel menu en ziet zelf regelen. In het zelf regelen scherm gaat hij naar passen en ziet de optie gestolen/verloren staan. ga ervan uit dat ik de bovenste aan moet	Eerste ingeving, hoewel pas is gekoppeld aan een rekening, vanwege meerdere passen zocht ik een specifieke passenoptie met gestolen etc. ben toen in menu naar zf toe gegaan en toen ik daar passen zag staan wist ik dat ik hier moest

	klikken bij paskeuze. Gebruiker ziet status onder passenscherf wel. Maar de notificatie bovenaan de pagina wordt niet gezien.	zijn. ik zat in mijn hoofd het gaat om een pas niet om een rekening. pas verzonden onder “passen” was de enige notificatie/bevestiging die ik zag. Waarom zag hij die niet? Probeer me te oriënteren omdat ik vanuit passen kwam, ogen gaan automatisch naar waar ik vandaan kwam (passen) en ik zag dat daar iets veranderd was. Daarom werden mijn ogen daarnaar getrokken en zag ik de notificatie bovenaan niet.
Testtaak 2	Ga naar menu want ik ben niks aan het betalen. Limiet betaalautomaat ga ik naar toe. (Levert wel enige verwarring op). Weer wordt notificatie niet gezien.	ik zie rekeningen maar ik heb associatie dat als ik het over zou willen maken dat ik dan daar naartoe zou gaan. Maar omdat ik een aanpassing op de pas wil maken ben ik weer naar het zf menu gegaan. Vanwege mijn achtergrond met informatie systemen zie ik de rekening en de toegang tot de rekening (pas) als twee aparte systemen. nu ik erover nadenk dan lijkt het me een optie om via een rekening ook informatie over passen te krijgen. (dit kan ook) maar ik had ook al in de vorige testtaak gezien dat ze daar stonden.

Testtaak 3	menu>zf>passen>betalen buitenland>afrika (interface geleerd?) snel geregeld.	Dacht meteen weer aan instelling voor pas zelf (interface geleerd)
Testtaak 4 (error state)		Rode tekst wordt gezien vanwege rode kleur. Als ik nu iets doe dan wordt dit gedaan zodra ik weer verbinding heb. Anders verwacht ik verder in de instellingen opnieuw een waarschuwing te krijgen.
Extra (incasso)	eerste ingeving: incasso knop	Zoeken functie wordt gevonden, maar in eerste instantie niet als optie gezien. (Moet zeggen dat testtaak over zoeken gaat). Aandacht wordt meer getrokken door iconen en minder naar de bovenkant (omdat die hetzelfde is op elk scherm?)
Vragen		
Vergelijking ander ontwerp (tablet)		ipv nieuw scherm openen opties naast het menu. Ik vind dit overzichtelijk. zo kan ik nog wisselen tussen opties als ik aan het zoeken ben naar een bepaalde optie. Hoef niet terug naar het vorige scherm. Cockpitscherm rechts is fijn omdat ik transacties kan blijven bekijken maar door donkerheid is het wel duidelijk dat het menu actief is. ook fijn dat ik er nu met mijn rechterhand makkelijk bij (bij vasthouden 2 handen).

Testpersoon 6 (Ivan)(mobiel)	Observatie	Opmerkingen
Testtaak 1	Zelf regelen wordt gevonden. Gebruiker gaat ervan uit dat dit in het menu staat. Passen > gestolen/verloren. Kiest pas. Verwarring door ontbreken proces. Als gebruiker terug komt op zelf regelen is de taak volbracht. Ik zie de notificatie bovenaan het scherm. Waar kan ik op tikken? ik denk menu en rekeningoverzicht.	Waarom tikte je op menu bij deze testtaak? Ik zag dat er blauwe vakken oplichtten toen ik ergens op tikte en toen nam ik aan dat dat de klikbare elementen waren. (Invision doet dit en er is geen manier om dit uit te zetten). Eigenlijk dacht ik, het is vrij obvious dat ik het menu nodig heb (voordat ik zag dat dit klikbaar was). dit is omdat het de enige optie op het scherm is die er anders uit ziet dan de rest. Ik wil duidelijk niks overboeken. je zou kunnen zeggen dat het misschien ook onder betaalrekening zou kunnen staan. Het heeft niet echt met de rekening zelf te maken. Kan niet zo goed uitleggen waarom ik meteen naar menu ben gegaan eigenlijk. Ik denk dat het komt omdat ik altijd graag alle menu opties bekijk. (Als ik ergens nog niet bekend mee ben.) Zou het dan ook raar vinden als ik een optie niet in het menu kan vinden. Raak wel in verwarring door instellingen

		en zelf regelen. vind dit niet heel handig gekozen. Ik kan me voorstellen dat instellingen over de app gaan (code veranderen etc.) en zelf regelen over pas aanvragen oid, maar dit levert toch verwarring op. Merkwaardig dat die instellingen zo'n prominente plek hebben, zou dat minder vaak willen gebruiken dan zelf regelen denk ik. Wilde in het menu eerst naar betalen omdat het gaat over het feit dat ik iets wil betalen. Dan is dat sterk verwant aan betalen. Ik heb toen gezegd, laat ik maar zelf regelen want ik wil zelf mijn limiet aanpassen.
Testtaak 2		Menu -> betalen? Hier kan ik niet op tikken. Zelf regelen dan -> passen. Limiet betaalautomaat. -> Zie nu dat limiet aangepast wordt en dat bevestig ik. Paslimiet is aangepast zie ik.
Testtaak 3	Menu -> zelf regelen -> betalen in het buitenland want die had ik al gezien bij de vorige testtaken -> ik selecteer mijn pas en zie die het is gelukt.	Onderweg naar zoeken betaal limiet zag ik pasgebruik buitenland al staan dus ik wist al waar ik het zoeken moest.
Testtaak 4 (notificatie buitenland)		notificatie betalen buitenland.

		Het is mij niet meteen duidelijk waar ik op kan drukken. vind bijvoorbeeld het icoon in de rechter bovenhoek merkwaardig, wat doet dit hier? denk dat het klantenservice of iets dergelijks is. of misschien is het saldo informatie opvragen? Ik kan het niet zo goed uitleggen, misschien doet alles dat op het scherm staat. Gebruiker zag pas dat het om een notificatie ging toen ik zei dat de oranje A linksboven een placeholder was voor het aantal notificaties die nog ongelezen zijn. blijkbaar moet dit mijn aandacht trekken, je hebt het over een notification of push bericht of iets dergelijks. er wordt wel duidelijker om mijn aandacht gevraagd in de bovenkant van het scherm (waar de notificatie staat) dan de rest van het scherm. lettertype is groter, is enige waarbij de formatting anders is. het is anders dan de rest. daarom vind ik dat. verwarring in het menu komt ook doordat er werkwoorden en niet werkwoorden door elkaar heen worden gebruikt. ik mis een duidelijk indicator van waar ik
--	--	--

		me precies bevind.
Extra		desktop fijn dat de menu's voor zelf regelen desktop en mobiel op dezelfde manier zijn opgebouwd. ik weet nu waar bepaalde dingen staan zonder dat ik weer helemaal hoeft te gaan zoeken. dit maakt het makkelijk om iets te leren. Dit is hoe je de rabobank zou verwachten eigenlijk.
Vragen		ik weet het niet zo goed. Ik weet niet zo goed wat ik veilig vind voelen. Rabo stijl. Mis oranje, vind het op zich wel bij rabo passen. huisstijl lijkt me overeen de komen in kleuren en elementen. het is lig herkenbaar als rabo Prettig afgezien van het feit dat ik niet precies weet waar ik iets mee kan en waar niet, vind ik het wel prettig. het doet rustig en overzichtelijk aan. Consistentie ja dat denk ik wel, het herhaaldelijk gebruik maken van dezelfde figuren en iconen geeft in ieder geval het idee dat je nog steeds dezelfde applicatie aan het

		gebruiken bent. dat voelt ook veilig. het voelt veilig omdat je dingen herkent. ik vind het ook fijn dat er weinig transparantie in zit. fijn dat de achtergrond solide is. soms is het handig om nog te kunnen zien wat zich daarachter bevindt en soms niet. in dit geval wordt er een solide achtergrondkleur gebruikt.
Vergelijking ander ontwerp		

Testpersoon 7 (tablet)	Observatie	Opmerkingen
Testtaak 1	Ik ga naar het menu en dan naar zelf regelen -> pas gestolen/verloren Dan kies ik de pas. ik zie dat de nieuwe pas is aangevraagd door de bevestiging in het scherm.	Ik keek op het radiaal, maar zag geen relevante optie dus daarom keek ik in het menu. zelf regelen was makkelijk te vinden. het was mij voor heel makkelijk te vinden. erg fijn.
Testtaak 2	Ik ga weer naar het menu en dan betalen. Instellingen? nee betalen. (kan niet). Dan naar zelf regelen. (daar ook weer betaalrekening proberen. dan toch via passen paslimiet aanpassen. Gebruiker zag niet dat er een pas gekozen moest worden. uiteindelijk wel	beetje twijfel. zat toch even te twijfelen of ik naar betaalrekening moest gaan of naar zelf regelen. uiteindelijk toch naar menu gegaan. wilde soms ook snel dingen doen en keek daarom over dingen heen.

	gevonden.	
Testtaak 3	weer naar menu, dan zelf regelen. daar zie ik betalen in het buitenland. dan kies ik Afrika en vul ik de datum in.	ging gemakkelijk, gewoon in zelf regelen
Testtaak 4	Gebruiker heeft zoekfunctie gebruikt, maar als ik vraag deze testtaak opnieuw te doen dan wordt de zoekfunctie niet meer gevonden. Gebruiker komt bij zoektocht ook meerdere keren in het transactie overzicht omdat ze verwacht dat dit een optie bij de rekening is. het icoon voor informatie en services wordt echter niet gezien.	Gebruiker wist niet meer dat ze gebruik had gemaakt van de zoekfunctie,
Extra		Desktop Ja dit bedoel ik, ik wil dat mannetje zien (Rabo logo) dit is voor mij herkenbaar. het voelt vertrouwd.
Vragen		veilig het ziet er wel heel anders uit dan de rabobank stijl die ik gewend ben. Het voelt voor mij niet als Rabobank. Ik zie bijvoorbeeld geen logo van de Rabobank. prettig? Ja als je ermee leert werken dan is het wel prettig. zou alleen wat meer rabo

		willen zien. Consistentie ja, het doet overzichtelijk aan en ik denk met name, dat als je je pas verloren bent dat je dat snel wilt vinden.
Vergelijking ander ontwerp		

Testpersoon 8 (Gus Fring)(desktop)	Observatie	Opmerkingen
Testtaak 1		Ik kies dan zelf regelen. Eerst geef ik aan dat ik mijn pas verloren ben. (ook hier verwarring vanwege het niet overeen komen van de titel van het proces met de titel in het menu.) verder lukt het prima. bevestiging is ook duidelijk. kan wel beter geaccentueerd worden (notificatie bovenaan overzicht rekeningen). Ik zie geen andere mogelijkheid waar ik dingen zelf kan regelen zonder dat ik contact met iemand op moet nemen. Ik vind de opties die al open staan helder (passen). Het menu is voor mij logisch omdat het aansluit op de manier waarop ik verwacht dat zoiets gepresenteerd wordt. Het

		spreekt mij aan.
Testtaak 2		weer naar zelf regelen. Helder ingericht, testtaak is zo gedaan.
Testtaak 3		weer zelf regelen -> betalen buitenland. helder. krijg ook de melding dat het is gelukt.
Testtaak 4	Het is hier niet meteen duidelijk dat deze optie onder betaalrekening staat. Gebruiker heeft het gevoel dat hij in het overzichtsscherm al in een rekening aan het kijken is. (de gebruiker in kwestie heeft maar 1 rekening. maar als er meerdere rekeningen zouden zijn dan zouden deze onder elkaar staan.)	
Extra Vragen		Voelt het als veilig Ja het voelt als veilig. Ik ben gewend mijn internetbankieren bij de rabo te doen en dit voelt veilig. past het binnen Rabo? Het past binnen de stijl, verwacht wel nog signeercode (processen zijn niet volledig geïmplementeerd. consistentie Het voelt zeker als een samenhangend geheel. Ik heb geen twijfel bij het nemen van de stappen. Het voelt als natuurlijk

		aan. Het informatie & services scherm is iets wat je moet weten. Het is niet meteen makkelijk te vinden.
Vergelijking ander ontwerp		tablet Ik begrijp dat ik functies onder de tekst moet zoeken dus ik ga naar de betaalrekening. Dit omdat handelingen gekoppeld zijn aan je betaalrekening (gebruiker verwacht de functies onder de betaalrekening maar kan ze niet vinden dus gaat weer terug.) zelf regelen zie ik niet op het beginscherm. Ik moet dan naar het menu. Gebruiker klikt hier in het menu op betaalrekening omdat hij verwacht dat de opties logischerwijs hier zouden moeten staan. maar ziet zelf regelen niet staan in het menu in eerste instantie. ik zou het echt onder betaalrekening verwachten. maar de knop wordt toch echt niet gezien.

Testpersoon 9 (Carlijn)(tablet)	Observatie	Opmerkingen
Testtaak 1	gebruiker bekijkt beginscherm (radiaal) dus kijkt in menu of daar een optie te	ik ging naar menu omdat ik in het beginscherm niks zag over een pas.

	vinden is. ik kies voor zelf regelen, eens kijken wat dat is. zie gelijk pas gestolen/verloren. gebruiker kiest vervolgens pas en voltooid te testtaak.	toen deed ik zelf regelen en toen zag ik de informatie waar ik naar op zoek was meteen zag.
Testtaak 2	gebruiker kijkt naar menu en ziet daar creditcard staan en denkt even dat het daarom gaat. uiteindelijk naar zelf regelen en ziet daar dat het limiet €5000 is. Probeer vervolgens op limiet te klikken en mist daarom de optie om het paslimiet aan te passen. doordat het gebruiker zo gefocust is op het limiet kan deze testtaak niet zonder hulp voltooid worden. zoekfunctie wordt gezien als ernaar wordt gevraagd, niet eerder.	ik wil iets betalen, daarom zicht ik het bij betalen, toen dat niet werkte ging ik weer naar zelf regelen. daar zag ik het limiet staan en daar dacht ik dat ik het kon aanpassen. OH! (gebruiker ziet nu de optie in het menu om het limiet aan te passen) dat heb ik net niet gezien. wat raar. ik werd denk ik afgeleid door het limiet dat boven bij de passen stond waardoor ik de optie in het passement onderaan niet zag. verwarring werd versterkt door blauwe vakken van invision. in rekening is oranje heel duidelijk. overboeken is duidelijk een knop. Ben niet geneigd om op informatie te klikken. valt niet op en klik zelf ook niet snel op informatie. Ik ben gewend dat informatie makkelijker te vinden is.
Testtaak 3	Gebruiker gaat naar zelf regelen en ziet	

	betalen in het buitenland staan. klikt daarop en doorloopt proces.	
Testtaak 4		
Extra		Vragen Veiligheid: Lastig, omdat het een prototype is. Alleen het ontwerp wel, heel clean en rustig. ik heb geen rabo icoon gezien. staat nergens dat het een rabo app is. consistentie: ja ik geloof het wel. heb het snel kunnen vinden.
Vragen		lijkt me dat het onder rekening staat. of anders onder zelf regelen, onder incasso (gevonden). desktop is overzichtelijker
Vergelijking ander ontwerp		

