

# User test 1

## App:

- Wereldbol bovenin valt niet op
- Gebruiker gaat hele lijst met activiteiten af en gebruikt later pas het filter
- Waarom ging je terug naar het beginscherf? "Omdat ik net bij activiteiten was, en ik wil een dag zwemmen. Ik dacht; als je je verblijf boekt heb je vaak je aqua mundo pas er gelijk bij in zitten".
- "Ik had een zoekpoging gedaan, ik zag een plaatje met een vergrootglas. Maar dit gaf me alleen een overzicht van alle parken in plaats van dat ik bij verschillende mogelijkheden kom."
- Gebruiker probeert het via de plattegrond en verwacht daar een door-link mogelijkheid, maar krijgt deze niet.
- Bij services zijn er alleen niet doorklikbare opties. Tekst erboven wordt niet gelezen.
- Gebruiker kan de activiteit niet vinden: "Om eerlijk te zijn, ik ben bereid het een beetje op te geven".
- Lijst met activiteiten is op alfabetische weergave, niet op thema.
- "Ik ben geneigd deze app af te sluiten, ik ga wel google search doen. Via de menu's lukt het mij hier niet".

## Website:

- "Mijn eerste poging is een zoekfunctie vinden, maar die staat er niet op."
- "Ik zie onderin Aqua Mundo, ik denk dat ik die maar volg. Oh, hier kan ik niet op klikken".
- "Oh, een doorverwijzing naar de app die ik liever niet nog een keer bezoek".
- "Er zit hier een schuifmenuutje blijkbaar".
- "Oke, ik zie hier de mogelijkheid 'ontdek de aqua mundo', maar ik vermoed dat ik op dezelfde informatiepagina kom. Nee, ik kom op een andere informatiepagina met dezelfde informatie. Wow. Ze hebben twee keer, maar een andere..."
- Gebruiker zoekt in de footer.
- Gebruiker gaat via de pagina's in rondjes.
- "Ik heb niet het gevoel dat het via deze website gaat lukken".
- Via een google search op 'dagje aqua mundo kempervennen' komt de gebruiker op een pagina van de normale site [www.centerparcs.nl](http://www.centerparcs.nl) die hij eerst niet heeft kunnen vinden. Hier klikt hij op een knop, meer info, en vervolgens vind hij een link om te reserveren. Deze pagina stuurt hem naar [dagjecenterparcs.nl](http://dagjecenterparcs.nl)
- De boek pagina is onduidelijk. De pagina klapt uit, maar is zo breed en groot dat het overzicht weg is.
- "Het pijltje was vroeger een plusje".
- "Het lijkt via de website een onbereikbare pagina die je alleen via Google kunt vinden. Het is een gemiste kans. Gewoon zonde van je tijd gewoon. Ik snap dat als je focus hebt op een cottage dan op een dagje, je wilt dat mensen langer blijven, maar het feit dat het niet mogelijk is of niet mogelijk lijkt te zijn, het is een beetje teleurstellend."
- "Ik zou een button op de homepagina doen voor een dagje Centerparcs. Dat is echt de simpelste functie die ik kan bedenken. En ik zou een zoekfunctie doen, dit is echt waardeloos."
- "Het feit dat je twee verschillende pagina's hebt met dezelfde informatie is heel verwarrend, want bij de ene kun je bijna niet doorklikken en bij de ander wel, daar

heb je een uitvouwmenu. Hou het enkel bij het uitvouwmenu, die is veel duidelijker dan de andere.”

- “Wat ik heel erg mis is het gevoel dat dingen samen komen. Ze hebben een vergelijkend aanbod met meerdere parken, en meerdere parken met een vergelijkend aanbod. Hoe het overkomt is dat de pagina met het aanbod in het ene park anders is dan het aanbod in het andere park. In de app kan ik alleen terug naar het hoofdmenu en moet ik weer opnieuw beginnen. Ik weet niet waar ik ben in het menu.”

## User test 2

### App:

- Push notificaties leest ze amper en wilt ze niet.
- Gebruiker ziet niet de wereldbol linksboven, maar benoemd wel dat ze die functionaliteit kent. “Je klikt op een dingetje en dan krijg je alle parken te zien. Dan krijg je een kaartje.”
- Zuchten, ongeduldig, denkt al gauw dat het niet kan.
- “Het voelt als een escaperoom.”
- Probeert via de plattegrond van het park de Aqua Mundo opties te zien, maar dit gaat niet.

### Website:

- Maakt gefrustreerde geluiden.
- Zou de klantenservice bellen als ze er niet uit komt.
- Vind uiteindelijk via Google de juiste pagina ‘kaartjes zwembad eemhof’. Link 2, tarieven.
- Bij het invullen van de opties vergeet ze de datum in te vullen. De melding is echter nog steeds; Voor het tonen van de beschikbaarheid dien je minimaal 2 volwassene (13+) in te geven.
- Verwachten op de hoofdpagina een knop voor dagjesmensen.
- Verwacht bij de applicatie een landkaart, ipv losse locaties.
- Waarom kun je via de app niet direct ook je huisje boeken? Drie losse pagina’s voor activiteiten, boekingen en activiteiten bij boekingen.

## User test 3

### App:

- Gebruiken pijltjes om te zoeken.
- Vinden filteren gelijk, later ook the list.
- Als je de tijd van de dag kiest blijft de tijd staat, maar is niet meer klikbaar.
- ‘Ik kan het echt niet vinden, ik weet niet of ik iets verkeerd doe.’
- ‘Als ik het echt niet kan vinden zou ik kijken of er een chatservice is, of bellen.’

### Website:

- Maken gebruik van het keuze menu met parken (waarmee je normaal een huisje zoekt), om tickets te vinden voor het zwembad.
- Veel zuchten. ‘Frustrerend.’

- Bij de activiteiten lijst heb je een filter menu, maar het kiezen van een optie geeft geen feedback dat de keuze ook is doorgevoerd. Hierdoor lijkt het alsof er niks gebeurt.
- Ze moeten naar de aparte website: 'Van het kastje naar de wand.' 'Ik vind het dan wel weer omslachtig om het zo te doen.'
- 'Het is moeizaam. Je ziet ook nergens info van - oh, ben je een dagjes persoon? Ga daarheen -. Het is alsof ze geen dagjes mensen willen hebben. Dan ga je naar de website, ook niks. Dan zoek je je helemaal een ongeluk. Dan zou ik al best wel gefrustreerd zijn en zeggen, regel jij het maar (de partner).'
- 'Mensen raken gefrustreerd en haken vaak af. Heel veel mensen die gaan dan niet de stap maken om te bellen of te chatten, daar hebben ze geen zin in. Het moet gewoon makkelijk zijn.'
- 'Tegenwoordig moet alles snel en flot'.
- In de applicatie missen ze een zoekfunctie.
- Het wereldbolletje met het vergrootglas leek net op een link naar het internet, dus niet op een zoekfunctie qua locatie. Ze willen niet 'uit' de applicatie.

## User test 4

### App:

- Enige gebruiker die uitgebreid de push berichten las. Ze had de indruk dat de notificaties voor reclame zouden zijn. Maakte zich zorgen dat ze via locatie tracking zou worden gevolgd.
- De terug en home knop zitten te dicht bij elkaar. Lijken samen één knop, dus als je verkeert klikt moet je helemaal opnieuw beginnen.

### Website:

- Als de proefpersoon het niet kan vinden vraagt ze meestal haar zoon.
- Proefpersoon gebruikt 'zoek een cottage' om de activiteiten te vinden bij een park.
- Ze zou bellen als ze er niet uit zou komen.
- "Dan moet ik er helemaal uit? Wat lastig... Laat maar dan!"
- Op de reserveringspagina staat er niet duidelijk aangegeven waar ze voor reserveert.
- Heeft ook veel moeite met het kiezen van de juiste kaarten.
- Heeft optie gekozen inclusief eten.
- "Dit is wel lastig hoor dit..."
- "Er staat niet duidelijk waar je dat kan boeken, dus dan ga je naar iets anders zoeken. Het wordt dan te lastig."