

Centerparcs user test script

- **Introductie**

Hallo x, mijn naam is Jordin. Voor mijn portfolio wil ik een opdracht uitwerken en ik heb ervoor gekozen om een nieuw design te maken voor Centerparcs. Ik hier zou ik graag je hulp bij willen vragen.

Ten eerste, heel erg bedankt dat je tijd voor me vrij hebt gemaakt. Jouw feedback is erg belangrijk en is essentieel voor de uitwerking van mijn opdracht. We hebben ongeveer 15 minuten nodig. Als je tussentijds even pauze nodig hebt of wilt stoppen, geef dit dan alsjeblieft aan.

Tijdens de sessie zal ik je vragen enkele opdrachten te doen. Er is geen goede of slechte manier om deze opdrachten te doen. Sterker nog, je kan hier helemaal niks fout doen! Terwijl je de opdrachten uitvoert wil ik je graag vragen om hardop te denken. Omschrijf waar je naar kijkt en wat je probeert te doen. Dat zou me ontzettend helpen. Maak je ook geen zorgen dat je iemand kwetst, ik wil met het nieuwe design verbeteren dus heb ik je eerlijke mening nodig.

Als je tussentijds vragen hebt, stel ze gerust. Ik kan ze misschien niet direct beantwoorden, omdat ik nieuwsgierig ben naar wat iemand doet als er niemand naast ze zit. Heb je echter na de sessie nog steeds vragen beantwoord ik ze graag.

Met jouw toestemming zou ik tijdens deze sessie graag het beeld opnemen via de iPad en het gesprek via de iPhone. Deze opnames gebruik ik alleen voor mijn opdracht en worden niet met andere partijen gedeeld. De opnames helpen me ook, omdat ik niet direct alles hoeft te noteren. Is dat goed?

Heb je op dit moment nog vragen?

— — — — —

- **Opdrachten**

Scenario: Je wilt graag met een vriend of vriendin een dagje weg. Het leek je leuk iets sportiefs te gaan doen in de natuur, dus je besluit te kijken naar de activiteiten bij Centerparcs. Je vriend of vriendin woont in het zuiden van Nederland en je wilt iets doen bij hem/haar in de buurt.

1. Open de Centerparcs app en zoek naar een park in het zuiden van Nederland.
2. Je wilt een sportieve activiteit plannen over 3 dagen, na 12.00 uur. Kies een activiteit.

Je besluit uiteindelijk te willen gaan zwemmen.

3. Koop tickets voor de Aqua Mundo.

**Nadat de proefpersoon aangeeft het niet te kunnen, of het opgeeft:*

Helaas is het via de applicatie niet mogelijk.

4. Ga naar de website van Centerparcs en koop daar tickets voor de Aqua Mundo.

**Nadat de proefpersoon wederom aangeeft het niet te kunnen, of het opgeeft:*

Helaas is het ook via de website van Centerparcs niet mogelijk.

5. Probeer kaarten te kopen voor de Aqua Mundo op welke manier je maar wilt.

**Vanaf dit punt kan de tester verschillende dingen doen: Bellen met de klantenservice, zoeken via Google, of het simpelweg opgeven. Uiteindelijk zal de gebruiker terecht moeten komen op www.dagjecenterparcs.nl. (Indien de proefpersoon aangeeft de klantenservice te bellen vertel je dat het alleen mogelijk is te reserveren via bovenstaande website.)*

6. Maak een reservering voor 2 personen.

— — — — —

- **Afsluiting**

**Nu mag het doel van de test worden uitgelegd en worden resterende vragen vanuit de proefpersoon beantwoord. Ook wordt de proefpersoon gevraagd welke tips en aanbevelingen deze zelf heeft om de applicatie, de site, of het process te verbeteren.*

Dit is het einde van de test. Nogmaals heel erg bedankt voor je tijd.