

Gebruikersonderzoek design VERA

Inleiding:

Tijdens mijn designproces heb ik verschillende ontwerpen gemaakt verschillende onderwerpen. Om erachter te komen welk ontwerp het meeste aanslaat op de gebruiker heb ik besloten om dit te gaan testen. Na het doen van deze testen kan er een definitief design voor de chatbot VERA gekozen worden.

Methode:

Het gaat hier om een kleine test waarin eigenlijk twee testen zijn verwerkt namelijk: een manier van beantwoorden (handeling) en het design (berichtweergave). Voorafgaand aan de test wordt uitgelegd dat het om een chatbot in de zorg gaat en daarna volgen de designs.

Handeling:

Na het raadplegen van enkele chatbots heb ik 2 manieren van antwoorden gevonden. Gebruiker is vrij om te antwoorden of de chatbot geeft de gebruiker antwoorden om te kiezen. **Let op: dit was wel alleen mogelijk bij gesloten vragen van de chatbot.** Deze beide manieren heb ik uitgewerkt middels een GIF en voorgelegd aan de gebruiker. Hierbij kies ik ervoor om beide opties apart van elkaar te laten zien en ook te rouleren tussen de volgorde van beide opties. Dit heb ik bewust gedaan om te kijken of de mening verschilde t.o.v. de volgorde. De vraag die gesteld wordt:

Wat is jouw **voorkeur** voor het **beantwoorden** van een **gesloten** vraag van een chatbot?

Berichtweergave:

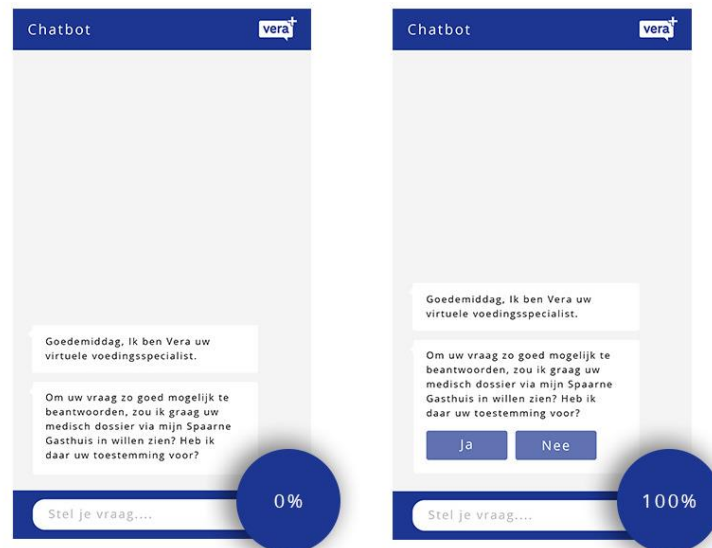
De design heb ik t.o.v. de handelingen wel naast elkaar gezet, zodat de gebruiker ze met elkaar kan vergelijken. In elk design zit een kleine subtiele verandering en wil ik kijken welke subtiele verandering het beste gevoel geeft aan de tester.

Welk design spreek jou het meeste aan?

Resultaten:

Hierbij de uitgewerkte resultaten per test. Na een duidelijke uitkomst na 14 resultaten ben ik alleen verder gegaan met het testen van de berichtweergave. Deze heb ik uiteindelijk getest op 20 gebruikers.

Handeling:



**De animatie is in deze PDF niet zichtbaar. Hiervoor verwijs ik je door naar mijn portfolio.*

Berichtweergave:

Design 1 en 2 kwamen vooral naar boven in deze test. Daarnaast hoorde ik ook vaak "Ja, eigenlijk een combinatie van 1 en 2" of "2, maar dan zonder de U". Uiteindelijk hebben we voor design 2 gekozen, omdat we bij design 1 VERA met de icon teveel naar een persoon duwen i.p.v. dat we het positioneren als een bot. Verder is ook de 'U' weggelaten.

