

# WC3 Usability Testing

Alex Dekker 10761012

Bas Pronk 11020857

Femke Bergen 11051485



nederlandse  
publieke  
omroep

<b>Testplan</b>	<b>2</b>
<b>Testscript</b>	<b>2</b>
Onderbouwing script	2
Script	3
<b>Testomstandigheden</b>	<b>3</b>
<b>Conclusies</b>	<b>4</b>
<b>Individuele rollen</b>	<b>5</b>
Alex	5
Notulist	5
Tester	5
Bas	6
Tester	6
Facilitator	6
Femke	7
Facilitator	7
Notulist	7

# Testplan

Wij gaan testen hoe duidelijk de site van de npo weergeeft waar hij voor is en hoe mensen navigeren door deze website. We willen uitvinden of er overbodige opties zijn, ontbrekende opties, of onduidelijke opties. De testmethode die we gaan gebruiken is een interview. We hebben twee computers nodig, een met de vragen erop en om te notuleren en nog een om de testpersoon op te laten testen. Als hulpmiddelen op de testcomputer gaan we de webcam gebruiken om de gezichtsuitdrukkingen van de testpersoon te filmen en we gaan ActivePresenter gebruiken om een opname te maken van het beeld. We gaan ze eerst vragen stellen over de homepage, zonder dat ze nog ergens op hoeven te klikken. Dit doen we om te kijken wat de eerste impressie van de website is. We kunnen zo testen of het concept van de website gelijk duidelijk is en of de navigatiebalk duidelijk is. Vervolgens gaan we taken geven om specifieke dingen te zoeken op de website door gebruik te maken van het menu. Zo kunnen we testen of de navigatie binnen de website makkelijk gaat en of mensen dingen kunnen vinden. We verwachten antwoorden op onze vragen. We verwachten dat mensen tegen onduidelijkheden aanlopen in de navigatie. Wij verwachten dus dat mensen taken niet af kunnen maken, omdat de navigatie zo onduidelijk is dat ze afhaken. We proberen onze vragen zo te stellen, dat we precies ontdekken waar ze moeite mee hebben en wat onduidelijk is.

## Testscript

### Onderbouwing script

We introduceren onszelf eerst in het script. Vervolgens toetsen we of de gesprekspartner een first time user is. Als dit zo is, gaan we verder met het script. Als het geen first time user is, bedanken we vriendelijk en gaan we verder met zoeken.

In het script testen we vervolgens op de gesprekspartner een kwartier tijd heeft om ons te helpen. We bieden ook meteen een drankje aan. Als de persoon in kwestie tijd heeft, gaan we verder met het script, zo niet, dan bedanken we vriendelijk en gaan we op zoek naar iemand anders.

We lichten in het script vervolgens ons onderzoek toe en benadrukken dat we de website van de npo testen en niet de gebruiker. We proberen de testpersoon met dit gesprek op zijn of haar gemak te laten voelen.

Vervolgens beginnen we met de taken. De eerste 3 taken zijn gericht op de indruk die de testpersoon van de website krijgt. Deze worden als eerst gesteld, omdat het de bedoeling is dat de testpersoon nog nergens op geklikt heeft. Vervolgens worden er taken gegeven waarbij de testpersoon op zoek moet naar functies of pagina's. De testpersoon mag door de website navigeren. Als laatste worden evaluatievragen gesteld. De testpersoon is zelf bezig geweest met de website en heeft dus een indruk. Er wordt gevraagd naar zijn of haar mening.

## Script

Goedemiddag, wij zijn informatiekunde studenten en wij doen onderzoek naar de website van de npo. Wij zoeken mensen die deze website nog nooit gebruikt hebben en die hem wel willen testen. Heb jij deze site wel eens gebruikt ?

We zouden graag een test doen om te kijken hoe een nieuwe gebruiker met deze website omgaat. Zou je een kwartier tijd hebben om ons daar mee te helpen? Met een lekker drankje van ons erbij natuurlijk.

Dat is heel fijn, bedankt. Laten we beginnen met iets te drinken. Wil je koffie of thee?

\* facilitator gaat koffie/thee halen\*

We doen dus een onderzoek naar het gebruik van de npo site. Wij hebben deze site zelf niet gemaakt, dus wees vooral niet te lief als je kritiek hebt. Verder wil ik benadrukken dat je niets fout kunt doen. Wanneer je iets niet kunt vinden, is dit een fout van de site of een fout van ons. Wees dus vooral niet bang dat je iets fout doet. We zouden van je willen vragen of je hardop kunt denken als je de vragen en taken aan het beantwoorden of uitvoeren bent. Heb je vooraf nog vragen?

1. Wat denk je dat de functies van deze website zijn.
2. Als je kijkt naar de navigatiebalk, wat zou je dan verwachten onder ieder kopje?
3. Als je deze site ziet, wat is dan een taak waarvan je verwacht dat wij aan jou gaan geven?
4. Probeer een aflevering te kijken van een serie die je leuk vindt en die een tijd geleden op tv te zien was.
5. Zoek informatie op over wanneer het journaal op tv is.
6. Zorg ervoor dat je een tv programma makkelijk terug kan vinden, als je weer terugkomt naar de website.
7. Probeer informatie te vinden over tv programma's die nog niet op tv zijn.
8. Probeer het radiostation 3fm te vinden.
9. Zijn er functies die je mist op deze website?
10. Van welke functies zou jij gebruik maken?
11. Welke functie zou jij verbeteren? en hoe zou je die functie verbeteren?

## Testomstandigheden

15 februari te CREA hebben we 2 testpersonen vlak na elkaar geïnterviewd. We hebben ongeveer een kwartier per persoon genomen. We hadden gezorgd dat we een hoge tafel hadden voor 4 personen, waar de testpersoon en de notulist tegenover elkaar konden zitten met een laptop. De beiden laptops stonden al klaar met de benodigde programma's geïnstalleerd.

De eerste testpersoon heette Sergio en studeert Human Resource Management aan de HvA. Toen we hem een drankje aangeboden, wilde hij wel een Ice Tea. We hebben eerst

om toestemming gevraagd om zijn handelingen op het scherm en zijn gezicht op te nemen. Hij stemde op beide in. We hebben dus opnames gemaakt van het beeld, zijn gezicht en ook werd alles wat hij zei genotuleerd.

De tweede testpersoon heette Peter Jan en studeert Politicologie aan de VU. Hij bestelde een thee bij ons en stemde ook in met beide opnames. Ook bij Peter Jan werd alles wat hij zei genotuleerd.

## Conclusies

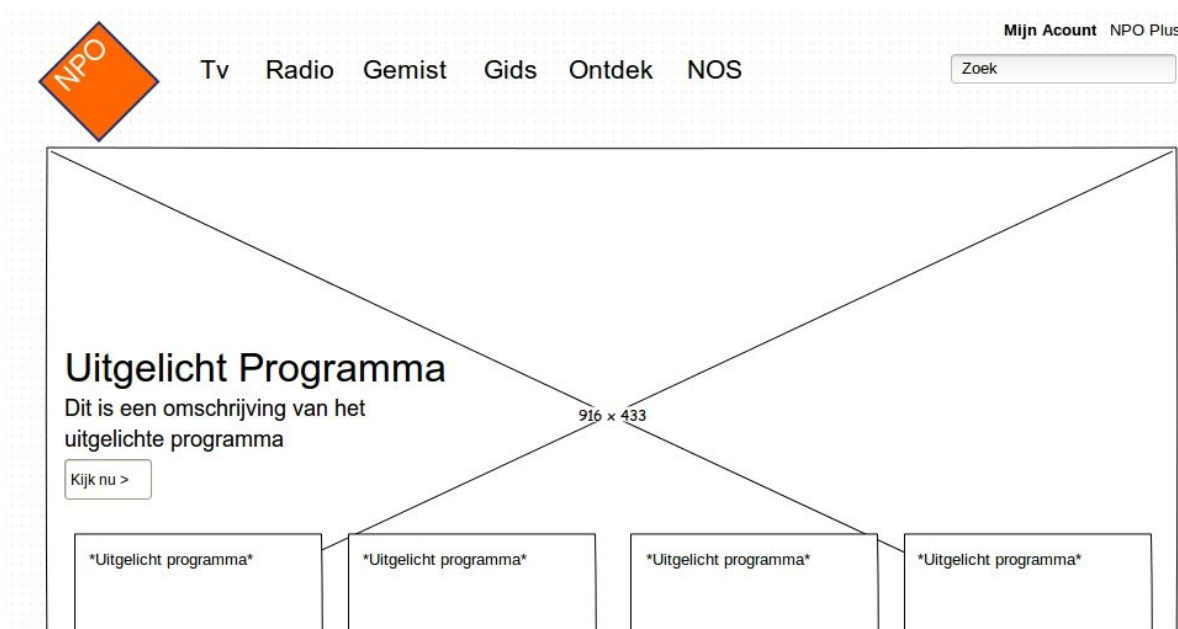
De meeste functionaliteiten waren duidelijk te vinden. Het was duidelijk wat er bedoeld werd met de functies "Radio" en "Gids" in de navigatiebalk. Echter, de site geeft niet duidelijk weer dat een van de grootste functies van de website het terugkijken van afleveringen is. Hierom zouden wij "Programma's" veranderen in "Gemist".

Het kopje "Rubrieken" is totaal onduidelijk. Wat er op de pagina's onder Rubrieken te vinden is, is eigenlijk een stel pagina's waar je nieuwe programma's kan ontdekken. Om deze reden zouden wij "Rubrieken" veranderen in "Ontdek". Aangezien het niet duidelijk is waar programma's te vinden zijn die binnenkort gaan verschijnen op NPO, zouden wij onder het kopje "Ontdek" ook een optie "Binnenkort op NPO" toevoegen, zodat ook dit duidelijk te vinden is. De knop "Start" is volledig nutteloos, aangezien het grote, oranje NPO logo klikbaar is, en ook teruggaat naar de startpagina.

Onder "Programma's" (nu "Gemist") staan alle programma's op alfabetische volgorde. Wat wij denken dat beter is, is dat de programma's worden gerangschikt op de manier zoals bijvoorbeeld Netflix dat doet. Dit lost ook het volgende probleem op: Wanneer de gebruiker een programma "volgt" is het heel moeilijk terug te vinden.

Niet alleen de gevolgde programma's zijn moeilijk te vinden, maar het profiel van de gebruiker zit ook goed verstopt. Daarom zouden wij rechtsboven het kleine hartje vervangen door de naam van de gebruiker.

Tot slot denken veel gebruikers bij NPO aan het journaal. Naast de huidige knoppen in de navigatiebalk zouden wij daarom ook een directe link naar nos.nl zetten.



# Individuele rollen

## Alex

### Notulist

Ik heb veel ervaring met notuleren van vergaderingen. Daar gaat het erom dat alle besluiten die zijn genomen duidelijk en beknopt opgeschreven staan. Ik ben gedachteloos gaan samenvatten wat de testpersoon allemaal zei, in plaats van dat ik er een nuttig document van maakte. Zeker in combinatie met dat deze testpersoon niet heel veel uit zichzelf zei, zorgde dit voor een karig stukje tekst. Het was wel duidelijk wat de belangrijke punten waren, en dat is waar ik in eerste instantie voor ging.

Het notuleren gebeurde op mijn laptop, en we hadden het scherm in tweeën verdeeld zodat de tester de vragen aan de linkerkant van het scherm kon zien, en ik rechts kon notuleren. Het moeilijkste vond ik nog om mij niet te bemoeien met de test. Ik liet in het begin de tester niet altijd uitpraten, en vulde zelf de vragen aan, in plaats van dat ik mij volledig focuste op het observeren en het opschrijven van wat er gebeurde.

### Tester

Bij de tweede test was ik tester. Gelukkig had ik gezien hoe het de vorige keer ging. Hierdoor had ik al gezien welke vragen in eerste instantie onduidelijk waren. Desalniettemin trapte ik in dezelfde fouten als mijn voorganger. Ik liet de testpersoon niet altijd uitpraten, waardoor hij zich misschien niet even op zijn gemak voelde als dat had gekund. Ook was het lastig hem niet te helpen of een beetje te sturen. In de tweede helft van de test ging dit vele malen beter.

Tot slot had ik de vragen beter voor moeten bereiden, want nu moest ik telkens heel onprofessioneel naar het andere scherm lopen om de vragen op te zoeken.

Het lukte wel heel goed om de testpersoon het gevoel te geven dat hij niets fout kon doen of zeggen. Het was gelijk duidelijk dat het niet voor ons een probleem was, en na een tijdje begon hij uit zichzelf te klagen over de gebrekkigheden van de website. Dit kwam goed uit.

# Bas

## Tester

De eerste rol die ik heb uitgevoerd is de rol van de tester. Bij de eerste test was ik verantwoordelijk voor het vinden van een testpersoon en het stellen van de vragen tijdens de user test. Ik vond het in het begin vrij moeilijk om de vragen op de juiste manier te stellen. Het was vooral moeilijk om iemand niet de woorden in de mond te leggen. Tijdens de eerste paar vragen had ik het gevoel alsof ik de testpersoon moest helpen, als hij niet gelijk wist waar hij de juiste informatie op de website kon vinden. Dit is natuurlijk niet de bedoeling. Het is erg belangrijk dat de testpersoon helemaal zelf op de website navigeert. Ik had dit wel door naar een paar vragen en heb me toen minder bemoeit met de testpersoon.

Daarnaast merkte ik dat het belangrijk is dat je de testpersoon het idee geeft dat we de website aan het testen zijn. Soms merkte ik dat ik met mijn vragen het gevoel gaf alsof ik de testpersoon aan het testen was. Dit resulteerde in een minder goede feedback van de testpersoon op de website. Ook dit heb ik verbeterd in mijn latere vragen.

Al met al heb ik gemerkt ik van de praktijk het meest heb geleerd. Ik ging pas tijdens het testen stilstaan bij de fouten die je kan maken als tester. Dit was misschien iets te laat voor de test, maar ik heb er wel veel van geleerd en ik weet nu wat ik in het vervolg beter kan doen.

## Facilitator

De facilitator rol heb ik als de tweede uitgevoerd. Tijdens het uitvoeren van deze rol, was ik vooral verantwoordelijk voor het geruststellen van de testpersoon. Dit deden we in eerste instantie door onze testpersonen een drankje aan te bieden. Hierdoor merkte ik dat mensen veel sneller mee deden met ons onderzoek. Daarnaast voerde mensen de test wat rustiger uit, omdat je ze ook iets teruggeeft voor de tijd die zij jou geven. Verder hielp ik als facilitator de tester een beetje. Wanneer ik merkte dat de testpersoon de vraag niet helemaal begreep, hielp ik klein beetje met de vraag anders formuleren.

De facilitator rol heeft mij vooral geleerd dat de testomgeving erg belangrijk is. Het is belangrijk dat de testpersoon zich fijn voelt in de omgeving. Wanneer de testomgeving prettig is voor de testpersoon, zal de testpersoon rustiger de test uitvoeren. Dit heeft een positief resultaat op test feedback. Wanneer een testpersoon de test heel gehaast uitvoert, kan hij dingen over het hoofd zien. De feedback is dan ook minder waard.

# Femke

## Facilitator

In het eerste interview heb ik de rol van facilitator aangenomen. In deze rol probeerde ik vooral te zorgen dat alles goed klaar stond en dat de testpersoon zich op zijn gemak voelde. Ik heb eerst gezorgd dat mijn laptop volledig opgeladen was, vervolgens heb ik op mijn laptop de benodigde software geïnstalleerd. In crea heb ik een mooie tafel uitgezocht waar we met 4 mensen aan konden zitten en waar de laptops goed op konden staan. Toen we een eerste testpersoon hadden gevonden, heb ik deze meteen een drankje aangeboden. Ik wilde hem het gevoel geven dat we zijn tijd echt waardeerden. Verder probeerde ik hem op zijn gemak te stellen. Als ik merkte dat hij vastliep bij een vraag of taak, dan benadrukte ik nog een keer dat we echt alleen de website testten en niet hem. Ik merkte dat dat fijn was voor de testpersoon. Het op zijn gemak stellen en het verzorgen van een goede omgeving met goede techniek ging dus wel goed. Ik vond het soms wel lastig om de interviewer volledig zijn gang te laten gaan. Soms wilde ik vragen graag net wat anders formuleren, of net wat meer uitleg geven. Dan moest ik me echt een beetje inhouden. Ik heb in deze rol geleerd hoe belangrijk sfeer is. Een goede zitplek en een glaasje drinken kan een wereld van verschil maken.

## Notulist

In het tweede interview heb ik de rol van notulist op me genomen. Ik heb zo veel mogelijk van wat de testpersoon zei opgeschreven. Als ik dingen niet kon verstaan dan vroeg ik of de testpersoon ze kon herhalen. Over het algemeen ging deze methode best goed. Ik heb veel aantekeningen kunnen maken en onze testpersoon zei ook veel. We waren in studentencafe crea gaan zitten, omdat daar veel studenten zitten en die zijn vaak wel bereid om een medestudent te helpen. Het was soms echter wel lastig dat het nogal lawaaierig was in het cafe. Het zou de snelheid van het interview bevorderen als je in een rustigere ruimte zit. Ook vond ik het soms lastig dat de testpersoon zei dat hij iets had gevonden, maar niet zei hoe. Het zou op zo'n moment fijn zijn als je op het scherm mee kon kijken. In deze rol heb ik geleerd hoe belangrijk het is om door te vragen. Als je als interviewer of facilitator mee kan kijken op het scherm heb je niet door dat iemand lang niet alles wat hij denkt of doet ook hardop zegt. Als notulist merk je wel echt dat je soms met een soort gat zit in de handelingen van de testpersoon. Het is in zo'n geval heel erg belangrijk om hoe en waarom vragen te stellen.