

OPDRACHT WERKCOLLEGE 3 USER TESTING

16 FEBRUARI 2017

MELANIE VAN HOUWELINGEN, WILLIAM BOS & KIMBERLEY HALSALL



TESTPLAN

Wij gaan de website npo.nl testen, specifiek kijken we dan naar de logica van de menubalk bovenin de site. Het doel van de test is dat we uitvinden of de opties op een logische manier zijn benoemd. Dit vinden we uit door middel van een navigation test. Hier hebben wij voor nodig:

- (Laptop met website en software om op te nemen)
- Timer
- Tafel en stoel
- Laptop om op te noteren

Wij verwachten hier de tijdsduur van de navigation test (klikacties) en het commentaar op de navigatie van de site te halen. De (klikacties nemen we op), tijdsduur timen we zelf en het commentaar notuleren we. Dit combineren we allemaal in een klein verslagje om zo tot een conclusie te komen over de navigatie van de site.

TESTSCRIPT

Hieronder staat het testscript, hier staat alles in wat we gaan zeggen tegen de testpersonen. We houden bij hoe lang de testpersoon over de taak doet, dus er is geen tijdslimiet. Als degene het echt niet kan vinden, stoppen we gewoon.

Hallo, wij zijn studenten van UvA en wij doen een onderzoekje naar de gebruiksvriendelijkheid van NPO.nl.

Heeft u deze site al eerder gebruikt?

(Zo ja): Waarvoor kwam u op de site? Lukte dat?

Wij gaan nu een paar vragen stellen over de gebruiksvriendelijkheid van NPO, belangrijk is dat u hardop denkt dus omschrijf elke denkstap die u maakt. Geen enkel antwoord is fout!

Ga nu naar NPO.nl,

Wat denkt u dat u op deze site kan doen?

Voor wie is deze site bedoeld, denkt u?

Nu gaan we u een kleine opdracht geven, het maakt niet uit als het niet gelijk lukt, want dan ligt het aan de site en niet aan u.

Zoekt u nu een TV- of radioprogramma over een van uw hobbies.

Als de testpersoon klaar is:

Ondervond u moeilijkheden? Wat waren deze?

Hoe ondervond u het navigeren op de site?

Zou u iets willen veranderen aan de site, en wat?

Zou u deze site aan vrienden aanraden, waarom wel of niet?

DE UITGEVOERDE TESTEN

TEST 1:

Angela, 20, derdejaars student Frans. Locatie: Bibliotheek

Taakverdeling:

Test afnemen/contact met testpersoon: Kimberley

Observeren, luisteren, notuleren: William

Faciliteren techniek, stoelen, koffie etc.: Melanie

Hallo, wij zijn studenten van UvA en wij doen een onderzoekje naar de gebruiksvriendelijkheid van NPO.nl.

Heeft u deze site al eerder gebruikt?

Nee, ik heb de site nog nooit gebruikt.

Wij gaan nu een paar vragen stellen over de gebruiksvriendelijkheid van NPO, belangrijk is dat u hardop denkt dus omschrijf elke denkstap die u maakt. Geen enkel antwoord is fout!

Ga nu naar NPO.nl.

Wat denkt u dat u op deze site kan doen?

Ik denk dat ik kan zien wanneer programma's te zien zijn op tv en dat ik programma's kan terugkijken. De programma's zijn denk ik ook op categorie gesorteerd. Volgens mij kan ik hier ook live TV kijken en radio luisteren en onderaan staan denk ik populaire fragmenten die ik kan kijken.

Voor wie is deze site bedoeld, denkt u?

Ik denk dat de site voor vrijwel iedereen bedoeld is. Misschien in het bijzonder voor mensen die geen TV hebben.

Nu gaan we u een kleine opdracht geven, het maakt niet uit als het niet gelijk lukt, want dan ligt het aan de site en niet aan u.

Zoekt u nu een TV- of radioprogramma over een van uw hobbies.

Ik hou van Frankrijk en lekker eten dus ga ik op zoek naar een programma over Frans eten. Eerst kijk ik boven in het scherm naar de menubalk. Bij 'TV' staat geen nuttige optie. Bij 'radio' ook niet. Ik klik op 'rubrieken' en zie een 'alles over eten' rubriek. Nu krijg ik een programma over granaatappels aangeboden, maar dat was niet wat ik zocht. In deze rubriek zijn erg veel opties te zien over eetprogramma's, maar ik was specifiek op zoek naar een programma over Frans eten. Ik zal de zoekfunctie even proberen. Door te zoeken op Frankrijk heb ik een programma gevonden over Frans brood.

- als de user klaar is -

Ondervond u moeilijkheden? Wat waren deze?

Ja, bij de rubrieken heb ik wel een rubriek gevonden over eten, maar deze was erg breed, waardoor ik niet kon vinden wat ik zocht.

Hoe ondervond u het navigeren op de site?

Het navigeren was enigszins lastig.

Zou u iets willen veranderen aan de site, en wat?

Ja, bij de rubriek 'alles over eten' kan er misschien beter een specifiek filter worden toegevoegd voor mensen die naar iets speciaals op zoek zijn.

Zou u deze site aan vrienden aanraden, waarom wel of niet?

Ja, ik zou de website aanbevelen aan vrienden. Je kan alles terugzien wanneer je wilt en via de zoekfunctie is het vrij gemakkelijk om specifieke programma's te zoeken.

TEST 2

Kevin, 19, tweedejaars student Europese studies. Locatie: Bibliotheek

Taakverdeling:

Test afnemen/contact met testpersoon: Melanie

Observeren, luisteren, notuleren: Kimberley

Faciliteren techniek, stoelen, koffie etc.: William

Hallo, wij zijn studenten van UvA en wij doen een onderzoekje naar de gebruiksvriendelijkheid van NPO.nl.

Heeft u deze site al eerder gebruikt?

Nee, nog nooit.

Wij gaan nu een paar vragen stellen over de gebruiksvriendelijkheid van NPO, belangrijk is dat u hardop denkt dus omschrijf elke denkstap die u maakt. Geen enkel antwoord is fout!

Ga nu naar NPO.nl.

Wat denkt u dat u op deze site kan doen?

Ik denk dat ik de programma's van de publieke omroep kan kijken, in ieder geval welke er zijn. Ook denk ik dat ik hier radio kan luisteren en de gids kan zien.

Voor wie is deze site bedoeld, denkt u?

Uhm... gewoon voor iedereen met een tv.

Nu gaan we u een kleine opdracht geven, het maakt niet uit als het niet gelijk lukt, want dan ligt het aan de site en niet aan u.

Zoekt u nu een TV- of radioprogramma over een van uw hobbies.

Nou oké, ik klik op rubrieken bovenin de menubalk en zie natuur en milieu staan. Maar dat komt niet overeen met wat ik zoek dus ik klik op meer rubrieken. Ik zoek naar honden en zie onderaan de rubriek 'alles over dieren' staan. Als ik hier op klik begint het over poesjes. Hieronder zie ik veel series over dieren en zijn er veel programma's over honden die ik interessant vind, zoals 'wat kost een hond' en 'werelddierendag'. Ik vind het nuttig dat ze ze samengroepen want het is wel veel dat ik interessant vind. Ik ga 'wat kost een hond' kijken, dat lijkt me interessant.

- als de user klaar is -

Ondervond u moeilijkheden? Wat waren deze?

Tsja, niet echt. Alleen dat de 'rubrieken' functie enkele suggesties aangaf die een beetje onduidelijk waren.

Hoe ondervond u het navigeren op de site?

Het navigeren was vrij goed te doen.

Zou u iets willen veranderen aan de site, en wat?

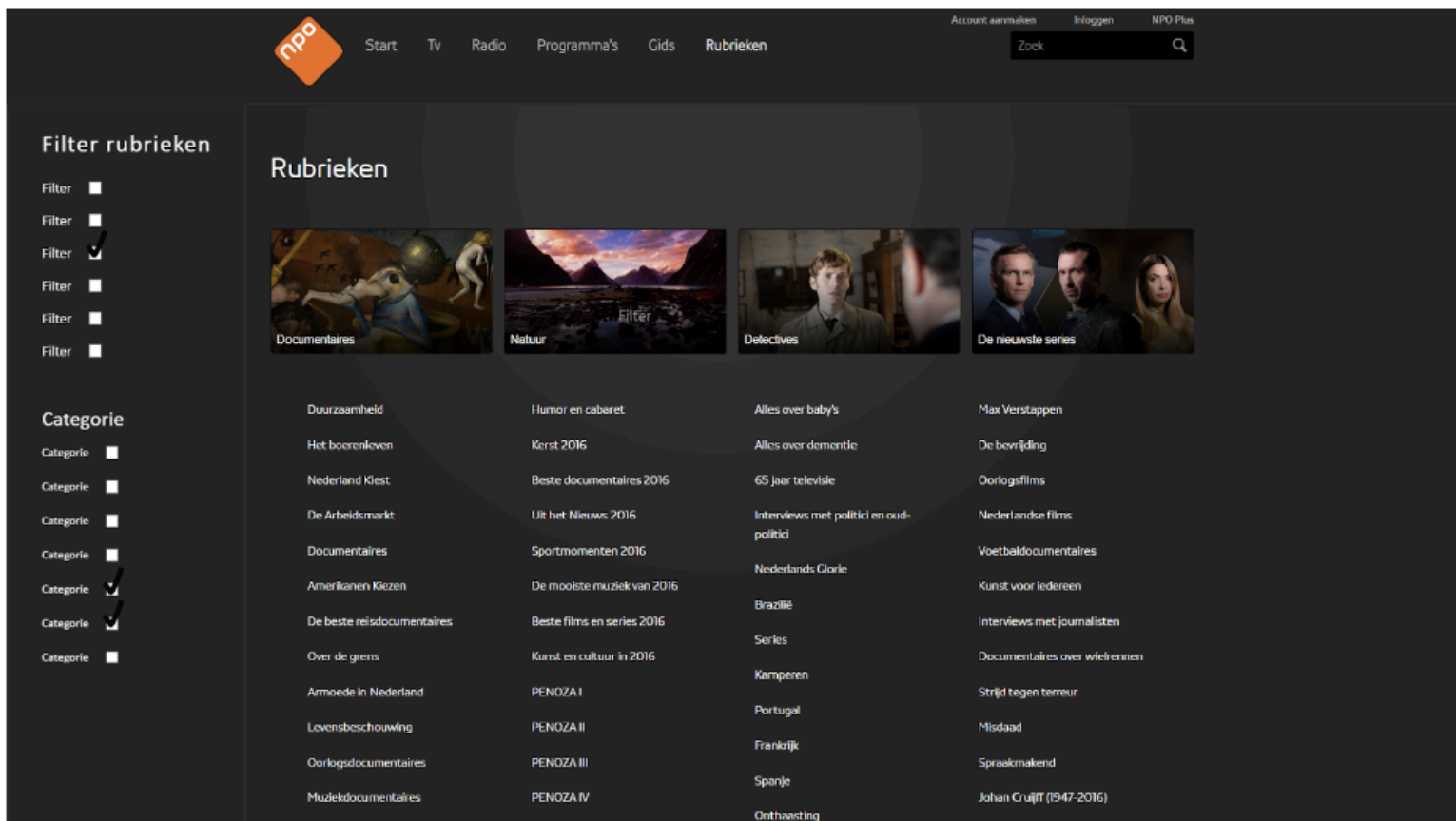
Ja, ik zou de rubrieken iets minder vrije namen geven, omdat ze nu raar zijn. Sommige rubrieken hebben een beetje toepassing op elkaar, het zijn niet dezelfde dingen. Het is een beetje alsof je de categorie 'groente, fruit en katten' maakt. Het zijn niet echt dezelfde dingen. Als je op 'meer rubrieken' klikt in de menubalk bij 'rubrieken' krijg je vier plaatjes te zien en krijg je daaronder weer rubrieken waarvan het lijkt alsof ze bij de plaatjes horen maar dat is niet zo. Ik zou deze plaatjes weghalen of de rubrieken indelen op categorie. Ik snap bijvoorbeeld niet dat 'Adele Bloemendaal' een aparte rubriek is.

Zou u deze site aan vrienden aanraden, waarom wel of niet?

Ja, op de site zijn wel alle programma's te zien van de NPO en dat is wel gaaf.

CONCLUSIE

Iets dat naar voren kwam uit de tests was dat de rubrieken onlogisch zijn ingedeeld, maar dat de gebruikers geen probleem hadden met de verschillen tussen tv, radio en programma's. Een logische volgende stap zijn duidelijkere en logischer ingedeelde rubrieken, en filters zodat je bijvoorbeeld kan filteren op engeltalig of nederlandstalig, of juist dat je bij de rubriek natuur en milieu kan filteren op kinderprogramma's.



INDIVIDUELE REFLECTIE

Ik vond deze opdracht ontzettend leerzaam, we leerden echt hoe we iemand goed moesten interviewen en hoe we open vragen moesten stellen waarbij we ook nog iets hadden aan de antwoorden.

Test 1:

Hier was ik de persoon die de test afnam. Ik was dus de eerste die iemand moest gaan interviewen en dat vond ik wel spannend. Ik moest natuurlijk kalm en geduldig overkomen, wat ik helemaal niet was. Wel denk ik dat we veel bruikbare antwoorden uit de user hebben gekregen, ze begreep de opdracht en mijn vragen goed en vertelde bijzonder gedetailleerd wat ze allemaal dacht. Naar mijn idee heb ik mijn rol hier dus goed uitgevoerd, aangezien we echt kregen wat we nodig hadden.

Test 2:

Hier moest ik notuleren, dat vond ik ontzettend lastig. Ik moest soms vragen aan de user of hij even kon stoppen met praten zodat ik alles op kon schrijven. Echter denk ik wel dat ik goede notulen heb gemaakt, en vrijwel alles heb opgeschreven dat hij zei. Wel denk ik dat ik de volgende keer dat ik notuleer, beter steekwoorden kan opschrijven die ik dan later uitwerk. Zo voorkom ik namelijk dat ik de user steeds moet onderbreken. Mijn taak was hier ook luisteren en observeren, naar mijn idee heb ik dat ook goed gedaan aangezien ik veel heb toegevoegd aan het komen tot een conclusie.