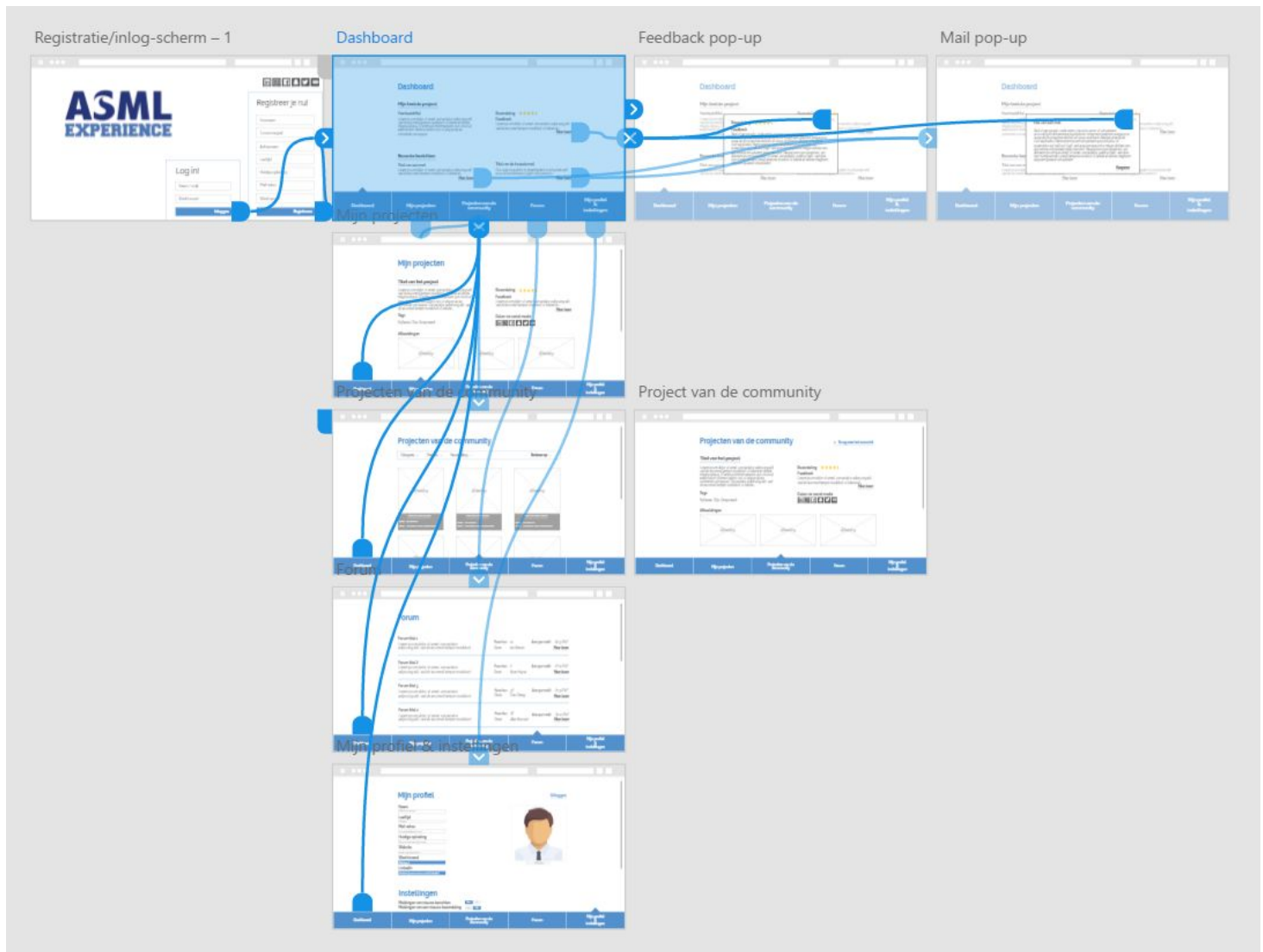


# User experience design

## Usability rapportage

### Prototype platform ASML Challenge



M41

Melvin Achterhuis, Julia Geirnaardt, Daan Heijmans, Camiel de Hoogt, Anika Kok

## Inleiding

Onderdeel van ons concept is een platform. Op dit platform kunnen studenten deelnemen aan challenges. Dat doen ze om zichzelf te verbeteren en meer te leren over ASML en hoe daar gewerkt wordt. Het platform bevat dus projecten maar ook een forum zodat de gebruikers kunnen interacteren bij elkaar. Om erachter te komen hoe ons platform eruit moet komen te zien hebben we een prototype gemaakt en deze getest bij de doelgroep. In dit verslag staan ons onderzoeksplan, de conclusies en de verbeteringen die wij gaan doorvoeren uitgeschreven. De uitgeschreven feedback staat in de bijlage.

## Inhoudsopgave

Pagina 1	Inleiding
	Inhoudsopgave
Pagina 2- 3	Onderzoeksplan
Pagina 4	Verbeteringen n.a.v. pilottest
Pagina 5- 6	Conclusie en aanbevelingen
Pagina 7	Bijlage 1: Pilottest
Pagina 8- 13	Bijlage 2: Interviews

# Onderzoeksplan

## Hoofdvraag

Hoe kunnen wij ons prototype verbeteren zodat de navigatie duidelijk is voor de gebruiker?

## De methode

Deelnemers: Technische studenten met potentieel om te gaan werken bij ASML. Deze zijn te vinden bij het software gedeelte op het Fontys en studenten op de TU Eindhoven.

Soort test: Deze test bestaat uit scenario's en open vragen.

Metingen: Schermopname van de handelingen die de gebruiker uitvoert en geluidsopname van wat er gezegd wordt.

## Testvragen & scenario's

Vraag vooraf:

1. Wat verwacht hij/zij van de website?

Scenario's:

1. Stel je hebt ASML een mailtje gestuurd, en je wilt kijken of ze al gereageerd hebt, hoe doe je dit?
2. Je project is af, en je wilt het graag delen via Facebook, hoe doe je dit?
3. Via een melding heb je te horen gekregen dat er nieuwe feedback op je project is, hoe bekijk je deze feedback?
4. Je wilt graag bekijken aan wat voor projecten anderen mee bezig zijn, hoe bekijk je deze projecten?
5. Nadat je de projecten van anderen hebt gevonden, wil je ze graag ook nog filteren op categorie, hoe doe je dit?
6. Je hebt een specifieke vraag, en je komt er zelf niet uit, hoe kan je aan de community een vraag stellen?
7. Stel je wilt het wachtwoord wijzigen van je account. Hoe doe je dit?
8. Stel je wilt geen meldingen van nieuwe berichten. Hoe zet je deze uit?

Vragen achteraf:

2. Begrijpt de gebruiker wat hij/zij moet doen?
3. Voldoet het prototype aan zijn/haar verwachtingen?
4. Is het prototype volledig? Mist hij/zij nog dingen?
5. Zijn er volgens hem/haar onderdelen die onnodig zijn?
6. Zou hij/zij iets veranderen als dat mogelijk was?
7. Zou hij/zij deze website opnieuw gebruiken?

## **Uitvoering**

Eerst is er een korte uitleg over de test en wat de testpersonen kunnen verwachten. Daarna starten we met een vraag over de verwachtingen van de testpersoon. Na het beantwoorden van deze vraag mag de deelnemer beginnen met het uitvoeren van de scenario's. Hierbij wordt hem/haar gevraagd om hardop te vertellen wat ze denken. Na afloop van de scenario's worden er nog vragen gesteld omtrent het prototype en de ervaring die de gebruiker hiermee had.

## **Welke materialen heb je nodig**

- Laptop
- Opnamemateriaal (camera/microfoon)
- Testplan
- Prototype

## **Planning**

- |           |                                      |
|-----------|--------------------------------------|
| - Week 10 | Test voorbereiden                    |
| - Week 11 | Test afnemen + resultaten analyseren |
| - Week 12 | Resultaten samenvoegen               |

## Verbeteringen n.a.v. pilottest

Naar aanleiding van de pilottest (zie bijlage 1) hebben we een aantal dingen veranderd aan het testplan en het prototype. Ten eerste hebben we de scenario's veranderd, aangezien deze nogal letterlijk waren voor de gebruiker.

Ten tweede gaan we de gebruiker van te voren een korte introductie geven over het prototype, omdat bij de pilottest op het einde pas duidelijk werd waarvoor het prototype dient.

Nieuwe scenario's:

1. Stel je hebt ASML een mailtje gestuurd, en je wilt kijken of ze al gereageerd hebt, hoe doe je dit?
2. Je project is af, en je wilt het graag delen via Facebook, hoe doe je dit?
3. Via een melding heb je te horen gekregen dat er nieuwe feedback op je project is, hoe bekijk je deze feedback?
4. Je wilt graag bekijken aan wat voor projecten anderen mee bezig zijn, hoe bekijk je deze projecten?
5. Nadat je de projecten van anderen hebt gevonden, wil je ze graag ook nog filteren op categorie, hoe doe je dit?
6. Je hebt een specifieke vraag, en je komt er zelf niet uit, hoe kan je aan de community een vraag stellen?
7. Stel je wilt het wachtwoord wijzigen van je account. Hoe doe je dit?
8. Stel je wilt geen meldingen van nieuwe berichten. Hoe zet je deze uit?

Deze scenario's zijn voor de gebruiker een stuk minder letterlijk, waardoor de scenario's een stuk minder leidend zijn voor hem/haar.

Als laatste hebben we de Lorum Ipsum veranderd in relevante tekst, zodat het voor de gebruiker makkelijker te zien is waar bepaalde onderdelen over gaan.

## Conclusie en aanbevelingen

### Scenario's

Scenario	Makkelijk te vinden	Moeilijk te vinden
1	2 personen	3 personen
2	5 personen	0 personen
3	5 personen	0 personen
4	5 personen	0 personen
5	3 personen	2 personen
6	2 personen	3 personen
7	5 personen	0 personen
8	5 personen	0 personen

Zoals hierboven te zien is hadden de gebruikers moeite met scenario 1,5 en 6 (zie bijlage 2).

Het probleem bij het eerste scenario was voornamelijk dat de gebruikers opzoek gingen naar een berichten/mailbox en niet op het dashboard. We hebben dan ook als feedback gekregen van de gebruikers om hiervoor een aparte pagina te creëren waarbij je in een oogopslag al je berichten kan zien.

Bij scenario 5 hadden de gebruikers er last van dat de dropdowns niet werkten, maar dat is momenteel een probleem in het prototype wat we wel al in het eindproduct wilden implementeren.

Bij scenario 6 kwamen de gebruikers bij het probleem dat de UI van het forum niet helemaal compleet was, en dat ze geen nieuwe post aan konden maken.

De overige scenario's waren voor de testers makkelijk en snel te vinden, waarbij ze tegen geen enkel probleem aanliepen.

### Vragen achteraf

Bij de vragen achteraf zijn we ook tot een aantal nieuwe inzichten gekomen. De meest nuttige inzichten die we hebben gekregen zijn:

- Een aparte pagina voor berichten
- Sommige social media buttons zijn overbodig zoals bijvoorbeeld Snapchat.
- Notificaties voor meldingen

- Verschil categorie en sorteren moet duidelijk zijn op de pagina van community projecten. De UI van het forum is momenteel nog niet compleet (Berichten indelen op categorie, nieuwe post aanmaken)
- Uitlogbutton is momenteel enkel beschikbaar via mijn profiel, liever op elke pagina of in de menubalk.
- Previewpagina van hoe je profiel er uit ziet voor ASML en andere deelnemers, zoals dit kan op Facebook.
- Notificaties of icoontjes voor meldingen, zodat je snel kan zien waar nieuwe dingen zich bevinden.

### Concrete aanbevelingen

- Inbox berichten voor communicatie die via het platform gaat (**urgentie: hoog**)
- Social media goed herindelen, sommige social media kan niet gebruikt worden zoals SnapChat. (**urgentie: laag**)
- Uitlogknop moet makkelijker te vinden worden, nu kan je enkel uitloggen via de profielpagina. (**urgentie: hoog**)
- Testgroep ziet graag notificaties terug als er iets nieuws is gebeurd op het platform, het liefst met een icoontje bij het desbetreffende item. (**urgentie: gemiddeld**)
- Ook ziet de testgroep graag hoe hun profiel er uit ziet voor andere gebruikers. (**urgentie: gemiddeld**)
- Er moet een duidelijk verschil komen tussen en sorteren en categoriseren op de community pagina. (**urgentie: gemiddeld**)
- Als laatste moet de functie van het forum duidelijk worden voor de gebruikers. (**urgentie: gemiddeld**)

## Bijlage 1: Pilottest

### Pelle

<https://youtu.be/hAyQK1COm7c>

#### Scenario's:

- Stel je wilt een mail/bericht lezen. Hoe doe je dit?
  - Inloggen, en dan dashboard. Twijfelde wel aangezien hij naar een mailtje zocht en niet naar een bericht.
- Stel je wilt een project dat je zelf gemaakt hebt delen op Facebook. Hoe doe je dit?
  - Mijn projecten, social media en delen via Facebook, wel een beetje onduidelijk welk project je deelt.
- Stel je wilt feedback op je eigen project lezen. Hoe doe je dit?
  - Terug naar mijn projecten en dan onder het kopje beoordeling, eventueel kan je nog meer feedback lezen.
- Stel je wilt projecten van anderen bekijken. Hoe doe je dit?
  - Projecten van de community
- Stel je wilt projecten van anderen bekijken, maar dan alleen software gerelateerde projecten. Hoe doe je dit?
  - Categorie of sorteren op, dit was nog niet helemaal duidelijk
- Stel dat je berichten op het forum wilt lezen. Hoe kom je hier?
  - Forum, dan berichten
- Stel je wilt het wachtwoord wijzigen van je account. Hoe doe je dit?
  - Mijn profiel, kopje mijn profiel, wachtwoord wijzigen
- Stel je wilt geen meldingen van nieuwe berichten. Hoe zet je deze uit?
  - Zelfde pagina, kopje instellingen

#### Vragen achteraf:

- Begrijpt de gebruiker wat hij/zij moet doen?
  - Was allemaal duidelijk, scenario's kwamen wel erg overeen met de handelingen. In principe was duidelijk, en stond niks verstopt.
- Voldoet het prototype aan zijn/haar verwachtingen?
  - Niet volledig functioneel, geen kopje voor alle berichten, voor de rest was alles duidelijk.
- Is het prototype volledig? Mist hij/zij nog dingen?
  - Enkel de pagina voor berichten. Voor de rest is het volledig.
- Zijn er volgens hem/haar onderdelen die onnodig zijn?
  - Nee, alle functies die er in zitten zijn nuttig.
- Zou hij/zij iets veranderen als dat mogelijk was?
  - Een aparte pagina voor de berichten, een andere manier om uit te loggen, niet enkel via Mijn profiel.
- Zou hij/zij deze website opnieuw gebruiken?
  - Ja, als hij op zoek is naar een stage of een baan bij ASML wil hij dit wil gaan gebruiken om voorrang te krijgen.



## Bijlage 2: Interviews

### Matthew

<https://youtu.be/8eCVA8EmN9Y>

#### Scenario's:

- Stel je hebt ASML een mailtje gestuurd, en je wilt kijken of ze al gereageerd hebt, hoe doe je dit?
  - Eerst inloggen, ging naar forum toe en het was onduidelijk waar deze berichten stonden. Vond het handiger om een apart kopje daar voor terug te zien.
- Je project is af, en je wilt het graag delen via Facebook, hoe doe je dit?
  - Mijn projecten, social media en dan facebook delen, de stap was helder en duidelijk.
- Via een melding heb je te horen gekregen dat er nieuwe feedback op je project is, hoe bekijk je deze feedback?
  - Terug naar mijn projecten, dan naar het kopje recente feedback en eventueel op meer lezen drukken.
- Je wilt graag bekijken aan wat voor projecten anderen mee bezig zijn, hoe bekijk je deze projecten?
  - Projecten van de community, was makkelijk te vinden.
- Nadat je de projecten van anderen hebt gevonden, wil je ze graag ook nog filteren op categorie, hoe doe je dit?
  - Linksboven en rechtsboven, was ook gemakkelijk te vinden, merkte op dat dit nog niet werkte in het prototype.
- Je hebt een specifieke vraag, en je komt er zelf niet uit, hoe kan je aan de community een vraag stellen?
  - Vraag aan community word direct geassocieerd met forum, waarna hij deze snel kon vinden.
- Stel je wilt het wachtwoord wijzigen van je account. Hoe doe je dit?
  - Mijn profiel en instellingen, wachtwoord wijzigen.
- Stel je wilt geen meldingen van nieuwe berichten. Hoe zet je deze uit?
  - Op dezelfde pagina, en dan onder het kopje instellingen uitschakelen.

#### Vragen achteraf:

- Begrijpt de gebruiker wat hij/zij moet doen?
  - Ja, alles was duidelijk behalve het eerste scenario.
- Voldoet het prototype aan zijn/haar verwachtingen?
  - Het kwam goed overeen met de verwachtingen die hij had bij het platform, het idee en de uitwerking kwam goed overeen.
- Is het prototype volledig? Mist hij/zij nog dingen?
  - Kan hij niet direct zeggen, hij snapt de essentie van het platform, maar kan niet direct iets verzinnen wat mist.
- Zijn er volgens hem/haar onderdelen die onnodig zijn?

- Nee, alles wat er in zit is van belang. Hij heeft niks overbodigs kunnen vinden in het prototype.
  - Zou hij/zij iets veranderen als dat mogelijk was?
    - Ja, hij ziet graag iets terug van een kopje “Berichten” aangezien hij dat nu niet snel kon vinden en het erg verstopt staat.
  - Zou hij/zij deze website opnieuw gebruiken?
    - Als hij specifiek bij ASML wil gaan werken, of een stage zoekt in dat vakgebied wil hij er wel gebruik van gaan maken.
- 

## **Bente**

[https://youtu.be/0c\\_XZTSiJIA](https://youtu.be/0c_XZTSiJIA)

### Scenario's:

- Stel je hebt ASML een mailtje gestuurd, en je wilt kijken of ze al gereageerd hebt, hoe doe je dit?
  - Inloggen, kijken bij recente berichten, aangezien het daar komt te staan, en daarna op meer lezen drukken
- Je project is af, en je wilt het graag delen via Facebook, hoe doe je dit?
  - Mijn projecten, delen via social media en dan facebook aanklikken.
- Via een melding heb je te horen gekregen dat er nieuwe feedback op je project is, hoe bekijk je deze feedback?
  - Vorige, naar dashboard, en dan meer lezen en dan kan ik mijn
- Je wilt graag bekijken aan wat voor projecten anderen mee bezig zijn, hoe bekijk je deze projecten?
  - Naar projecten van de community, waarbij ik projecten van anderen kan bekijken.
- Nadat je de projecten van anderen hebt gevonden, wil je ze graag ook nog filteren op categorie, hoe doe je dit?
  - Bij de vorige vraag al beantwoord
- Je hebt een specifieke vraag, en je komt er zelf niet uit, hoe kan je aan de community een vraag stellen?
  - Zit op het forum, maar kan geen knop vinden voor nieuwe post.
- Stel je wilt het wachtwoord wijzigen van je account. Hoe doe je dit?
  - Mijn profiel, naar wachtwoord wijzigen en dan kan ik mijn wachtwoord wijzigen.
- Stel je wilt geen meldingen van nieuwe berichten. Hoe zet je deze uit?
  - Instellingen, dan kan ik meldingen voor nieuwe berichten uitschakelen.

### Vragen achteraf:

- Begrijpt de gebruiker wat hij/zij moet doen?
  - Ja, alles was duidelijk
- Voldoet het prototype aan zijn/haar verwachtingen?
  - Ja.
- Is het prototype volledig? Mist hij/zij nog dingen?

- Bij het forum kon ik niets typen.
  - Zijn er volgens hem/haar onderdelen die onnodig zijn?
    - Nee
  - Zou hij/zij iets veranderen als dat mogelijk was?
    - Nee.
  - Zou hij/zij deze website opnieuw gebruiken?
    - Ja.
- 

## Tom

<https://youtu.be/SQY5ew8Q7HA>

### Scenario's:

- Stel je hebt ASML een mailtje gestuurd, en je wilt kijken of ze al gereageerd hebt, hoe doe je dit?
  - Een mailtje zou ik zoeken onder mailbox, maar een bericht zou ik zoeken onder dashboard of forum
- Je project is af, en je wilt het graag delen via Facebook, hoe doe je dit?
  - Dan ga ik naar mijn projecten, social media en dan delen via de Facebook knop.
- Via een melding heb je te horen gekregen dat er nieuwe feedback op je project is, hoe bekijk je deze feedback?
  - Terug naar mijn projecten, dan naar feedback en eventueel meer lezen. Mis wel een icoontje voor een melding of iets dergelijks zoals op Facebook
- Je wilt graag bekijken aan wat voor projecten anderen mee bezig zijn, hoe bekijk je deze projecten?
  - Projecten van de community, en dan kun je ze bekijken.
- Nadat je de projecten van anderen hebt gevonden, wil je ze graag ook nog filteren op categorie, hoe doe je dit?
  - Filteren op categorie of op soort, links of rechtsboven
- Je hebt een specifieke vraag, en je komt er zelf niet uit, hoe kan je aan de community een vraag stellen?
  - Dat doe ik bij het forum, mis wil nog de UI er om heen, kan nog geen post maken en berichten staan niet op categorie, zoekbalkje etc.
- Stel je wilt het wachtwoord wijzigen van je account. Hoe doe je dit?
  - Mijn profiel en instellingen, en daarna wijzigen.
- Stel je wilt geen meldingen van nieuwe berichten. Hoe zet je deze uit?
  - Onder het kopje instellingen en dan uitschakelen, duidelijk te vinden.

### Vragen achteraf:

- Begrijpt de gebruiker wat hij/zij moet doen?
  - Is overzichtelijk, mis wel knoppen er omheen. Meldingen en knoppen.
- Voldoet het prototype aan zijn/haar verwachtingen?
  - Had niet zo heel veel verwachtingen, maar platform is duidelijk en overzichtelijk. Dashboard is misschien nog een beetje onoverzichtelijk door

de weinig tekst die er staat. Dingen die bij elkaar horen zijn niet echt duidelijk omdat het niet uitgelijnd staat.

- Is het prototype volledig? Mist hij/zij nog dingen?
    - Meldingen, knoppen en notificaties, stukje UI bij het forum
  - Zijn er volgens hem/haar onderdelen die onnodig zijn?
    - Paar social media knoppen, sommige dingen kun je niet delen via de social media die er nu staat.
  - Zou hij/zij iets veranderen als dat mogelijk was?
    - Zoals eerder gemeld, kleine dingetjes.
  - Zou hij/zij deze website opnieuw gebruiken?
    - Als student zou ik dit niet gaan gebruiken, als ASML medewerker zou ik wel willen zien waarmee studenten bezig zijn
- 

## Nick

[https://youtu.be/\\_6rSjx7U6M0](https://youtu.be/_6rSjx7U6M0)

### Scenario's:

- Stel je hebt ASML een mailtje gestuurd, en je wilt kijken of ze al gereageerd hebt, hoe doe je dit?
  - Dan kijk ik in mijn mailbox lijkt mij, uiteindelijk gevonden op het dashboard, maar dat is niet de eerste plek waar ik zou gaan kijken voor een mailtje of berichtje.
- Je project is af, en je wilt het graag delen via Facebook, hoe doe je dit?
  - Dan ga ik naar mijn projecten en dan naar social media en delen via Facebook.
- Via een melding heb je te horen gekregen dat er nieuwe feedback op je project is, hoe bekijk je deze feedback?
  - Vorige, naar mijn projecten of dashboard en dan kan je de recente feedback lezen en eventueel meer lezen
- Je wilt graag bekijken aan wat voor projecten anderen mee bezig zijn, hoe bekijk je deze projecten?
  - Projecten van de community, en dan kan je deze bekijken.
- Nadat je de projecten van anderen hebt gevonden, wil je ze graag ook nog filteren op categorie, hoe doe je dit?
  - Linksboven kan je categorie kiezen, maar dat werkt momenteel nog niet.
- Je hebt een specifieke vraag, en je komt er zelf niet uit, hoe kan je aan de community een vraag stellen?
  - Forum, en dan kan je vragen stellen, maar werkt momenteel nog niet.
- Stel je wilt het wachtwoord wijzigen van je account. Hoe doe je dit?
  - Eerst naar dashboard, toch naar mijn profiel en instellingen en daarna wachtwoord wijzigen.
- Stel je wilt geen meldingen van nieuwe berichten. Hoe zet je deze uit?
  - Kopje instellingen, dan kun je meldingen in- en uitschakelen.

Vragen achteraf:

- Begrijpt de gebruiker wat hij/zij moet doen?
    - Ik begrijp wat ik heb moeten doen, heb de handelingen gedaan, maar wat die handelingen precies inhouden weet ik niet.
  - Voldoet het prototype aan zijn/haar verwachtingen?
    - Ik zou willen weten hoe ASML mijn project ziet, dat is nu hetzelfde als bij LinkedIn, je kan niet zien hoe je profiel er uit ziet.
  - Is het prototype volledig? Mist hij/zij nog dingen?
    - Ik mis de mailbox, maar dat ik misschien maar 1x wennen en dan heb je er geen last meer van.
  - Zijn er volgens hem/haar onderdelen die onnodig zijn?
    - Kan ik niet beoordelen.
  - Zou hij/zij iets veranderen als dat mogelijk was?
    - Preview page van mijn profiel.
  - Zou hij/zij deze website opnieuw gebruiken?
    - Als ik precies weet hoe mijn project ten toon wordt gesteld aan ASML zou ik het in overweging nemen.
- 

**Sjors**

<https://youtu.be/e5MxTarCrYA>

Scenario's:

- Stel je hebt ASML een mailtje gestuurd, en je wilt kijken of ze al gereageerd hebt, hoe doe je dit?
  - Inloggen want ik heb al een account, dashboard en dan recente berichten bekijken.
- Je project is af, en je wilt het graag delen via Facebook, hoe doe je dit?
  - Navigeren naar mijn projecten, en dan via socialmedia delen via Facebook.
- Via een melding heb je te horen gekregen dat er nieuwe feedback op je project is, hoe bekijk je deze feedback?
  - Dashboard of mijn projecten, en dan bij feedback kan je deze gaan bekijken
- Je wilt graag bekijken aan wat voor projecten anderen mee bezig zijn, hoe bekijk je deze projecten?
  - Projecten van de community, en dan kan je deze bekijken
- Nadat je de projecten van anderen hebt gevonden, wil je ze graag ook nog filteren op categorie, hoe doe je dit?
  - Filteren via categorie linksboven, maar dat werkt momenteel nog niet.
- Je hebt een specifieke vraag, en je komt er zelf niet uit, hoe kan je aan de community een vraag stellen?
  - Via forum en dan een nieuwe post aanmaken.
- Stel je wilt het wachtwoord wijzigen van je account. Hoe doe je dit?
  - Mijn profiel en instellingen, en dan via de knop het wachtwoord wijzigen.
- Stel je wilt geen meldingen van nieuwe berichten. Hoe zet je deze uit?
  - Onder het kopje instellingen de meldingen uitschakelen.

Vragen achteraf:

- Begrijpt de gebruiker wat hij/zij moet doen?
  - Handelingen van het systeem zijn duidelijk.
- Voldoet het prototype aan zijn/haar verwachtingen?
  - Zover ik verwachtingen had wel ja.
- Is het prototype volledig? Mist hij/zij nog dingen?
  - Dashboard is opzicht chill, maar misschien wel een apart kopje voor berichten.
- Zijn er volgens hem/haar onderdelen die onnodig zijn?
  - Nee, alle onderdelen vind ik wel essentieel.
- Zou hij/zij iets veranderen als dat mogelijk was?
  - Nee, de basis is er al en dat werkt momenteel goed en is duidelijk
- Zou hij/zij deze website opnieuw gebruiken?
  - Nee, ik ben lui