

Reflectie Usability Testing

Een van de grote opdrachten van het vak FDD was het uitvoeren van een Usability Test op het Hi-Fi prototype. Deze test kan worden geanalyseerd met het DOT-framework. Het DOT-framework, kort voor Development Oriented Triangulation, is een framework waarop onderzoek kan worden gebaseerd. Het framework bestaat uit drie niveau's die kunnen worden geformuleerd als vragen over je onderzoek (HBO-i, 2018):

- Wat? Wat kan je onderzoeken? Dit kan worden gecategoriseerd in kennisdomeinen.
- Hoe? Hoe wil je het onderzoeken? Hiervoor zijn verschillende onderzoeksstrategieën beschikbaar.
- Waarom? Wat wil je bereiken met het onderzoek?

Welk domein?

Voor onderzoek zijn er drie gebieden waarop antwoord kan worden gegeven. Deze zijn:

- Beschikbaar werk (available work).
- Toepassingscontext (application domain).
- Innovatieruimte (Innovation space).

Deze drie gebieden, ookwel domeinen genoemd, geven dus verschillende informatie per gebied.

Beschikbaar werk houdt in dat er wordt gekeken naar eerder uitgevoerd onderzoek of bestaande patronen. Voorbeelden hiervan zijn businessmodellen voor onderzoek of het success van loyaliteitsprogramma's als een best practice.

Toepassingscontext is onderzoek naar de doelgroep of verwachte situatie. Voorbeelden hiervan zijn interviews van de doelgroep of het verwachte scenario nabootsen en observeren.

Innovatieruimte is een vorm van onderzoek waarbij zelf oplossingen worden bedacht op andere manieren. Experts of de doelgroep kunnen hierbij ook worden betrokken, maar zijn niet de focus. Dit is eigenlijk alles wat buiten de eerste twee domeinen valt, maar een voorbeeld is ideation, het bedenken van ideeën (wikiwijs, z.d.).

Bij een Usability Test wordt onderzocht wat gebruikers doen in bepaalde scenario's, dus valt het vooral binnen het domein van Toepassingscontext. In mijn test is een prototype van de website gebruikt, dus valt het ook een beetje in de Innovatieruimte.

Welke onderzoeksstrategie?

Om te leren over de drie domeinen kunnen vijf strategieën worden aangewezen:

- Bieb (Library): Literatuuronderzoek.
- Veld (Field): Analyseren van doelgroep en de gebruiksomgeving.
- Werkplaats (Workshop): Reflecteren wat er beter kan aan het product.
- Lab: Delen van het product testen.

- Showroom: Vergelijken met andere werken.
(wikiwijs, z.d.).

Een Usability Test valt dus tot de strategie Lab. Met de inzichten die hieruit komen, kan een vervolgstap de werkplaatsstrategie nemen, het verbeteren van het product.

Welke afwegingen?

Als je de vijf onderzoeksstrategieën combineert met de drie kennisdomeinen, kunnen ze op een as worden gezet. In het DOT-framework is links de Toepassingscontext, rechts het Beschikbaar Werk en in het midden de Innovatieruimte.

Op de X-as is dan de afweging tussen Fit en Expertise. Fit leunt meer naar de toepassingscontext, Expertise is meer gebaseerd op Beschikbaar Werk.

Aan de hand hiervan kunnen de vijf modellen al op de X-as worden geplaatst: Veld en Lab vallen onder de Fit-richting, en binnen de toepassingscontext. Showroom en Library vallen juist onder Beschikbaar Werk, en zijn dus rechts georiënteerd bij de Expertise. De workshop zit in het midden en valt onder de Innovatieruimte en is dus het midden van Fit en Expertise.

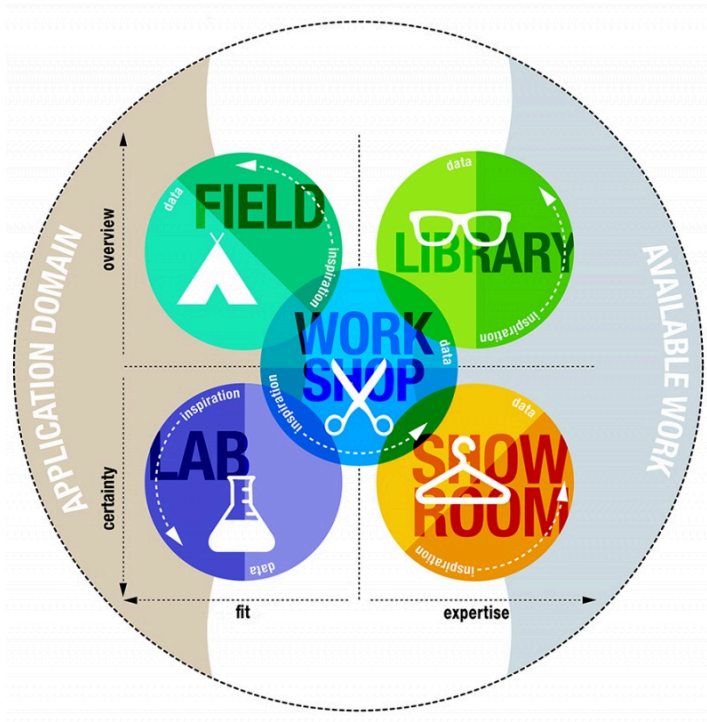
Ook kunnen de strategieën op de Y-as worden verdeeld. Hier wordt de afweging gemaakt tussen Overzicht (onder op de as) en Zekerheid (boven op de as). Bij Overzicht wordt gecategoriseerd wat er nodig is en wat al beschikbaar is. Bij Zekerheid worden juist specifieke zaken onderzocht om meer kennis te hebben over de onderzochte doelen. Field en Library geven allebei inzichten over nodige en beschikbare kennis. Deze strategieën passen dus binnen Overzicht.

Lab en Showroom geven juist inzichten in specifieke zaken, en horen dus tot de Zekerheid. De workshop geeft een beetje van beiden, afhankelijk van het exacte onderzoek. Deze strategie zit dan ook in het midden van beide assen.

Als laatste is er een afweging tussen Data en Inspiratie. Bij Data ligt de focus niet op de onderzoeker, en levert resultaten op om je keuzes te onderbouwen. Bij Inspiratie staat de onderzoeker centraal, omdat de resultaten van de onderzoeker's creativiteit afhangen (wikiwijs, z.d.).

De Usability Test valt onder zowel Fit, Zekerheid en Data. Dit onderzoek past dus linksonder op de as.

Hieronder staat een afbeelding van hoe het framework er uiteindelijk uit ziet. Op de achtergrond staan de drie kennisdomeinen, op de voorgrond de vijf strategieën en de drie afwegingen.



Het volledige DOT Framework.

Vaak is het handig om zowel aansluiting als expertise te krijgen uit onderzoek, of overzicht en zekerheid. Daarmee is het handig om meerdere methoden te gebruiken bij onderzoek, ook methoden die een ander doel hebben. Zo kan bijvoorbeeld Library en Field samen de basis vormen van een onderzoek over gebruikers en het product. Dit combineren van verschillende methoden wordt ook wel “Triangulatie” genoemd (HBO-i, 2018).

Literatuurlijst

Meesters, M. (2018). *The DOT-Framework*. ICT Research Methods. Geraadpleegd op 19 december 2024, van <https://ictresearchmethods.nl/dot-framework/>

wikiwijs. (z.d.). *Drie kennisdomeinen (Wat)*. DOT-framework - Wikiwijs Maken. Geraadpleegd op 19 december 2024, van

https://maken.wikiwijs.nl/127721/DOT_framework#!page-4502885

wikiwijs. (z.d.). *Vijf onderzoeksstrategieën (Hoe)*. DOT-framework - Wikiwijs Maken.

Geraadpleegd op 19 december 2024, van

https://maken.wikiwijs.nl/127721/DOT_framework#!page-4502907

wikiwijs. (z.d.). *Drie afwegingen (Waarom)*. DOT-framework - Wikiwijs Maken. Geraadpleegd op 20 december 2024, van

https://maken.wikiwijs.nl/127721/DOT_framework#!page-4502909

