

# Gebruikersonderzoek – Write a Solution

## Doel

Het gebruikersonderzoek heeft als doel om erachter te komen of gebruikers zich kunnen navigeren door het “Write a Solution” formulier. Ze dienen door het formulier te komen en deze virtueel te posten. Tevens zullen er vragen gesteld worden m.b.t. het ontwerp.

Op deze manier kan de navigatie en het ontwerp van de “Write a Solution” pagina gevalideerd worden, en eventuele aanpassingen gedaan worden.

## Onderzoeksvraag

De onderzoeksvragen die met dit onderzoek beantwoord dient te worden is:

- Kan de gebruiker een artikel posten op de website?
- Is de (plaatsing van) uitleg duidelijk?
- Staat het design m.b.t. klimaat verandering aan?

## Doelgroep

Het gebruikersonderzoek zal verspreid worden onder leeftijdsgenoten. Dit is een groep tussen 16 – 30 jaar oud. Deze groep heeft geen directe affiniteit met klimaat verandering of de opdracht, maar kan wel inzicht geven in de kwaliteit van het ontwerp.

## Onderzoeksmethode

Voor dit gebruikersonderzoek wordt er gebruik gemaakt van de Usability-test methode (veld onderzoek). Het ontwerp voor het gebruikersonderzoek is voortgekomen uit literatuur onderzoek naar het onderwerp (bieb-onderzoek), trend analyse (bieb-onderzoek) en een heuristische analyse van een voorbeeld platform (showroom-onderzoek).

## Werkwijze

Het gebruikersonderzoek zal worden opgezet doormiddel van een online tool, genaamd Maze. Dit is een online usability-test tool, waarin gebruikers digitaal een test kunnen afnemen.

Een prototype van de “Write a solution” pagina(s), wordt doormiddel van een extensie geëxporteerd voor Maze. Dit genereert een link die ingeladen kan worden in Maze.

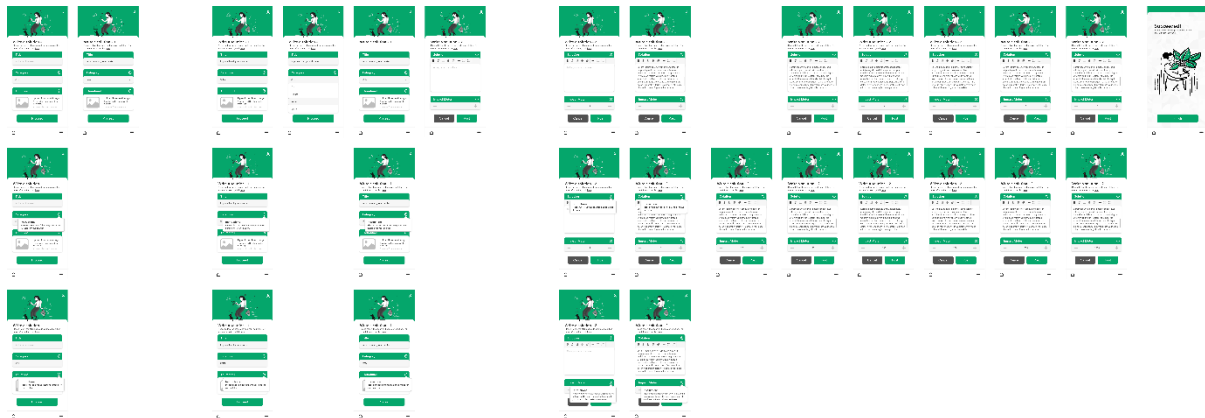
De test zal bestaan uit 8 blokken. Het eerste blok bestaande uit relevante informatie omtrent de opdracht. De volgende 3 blokken zal bestaan uit het uitvoeren van verschillende stappen binnen het schrijven van een oplossing/artikel. Vervolgens zullen er nog wat vragen gesteld worden m.b.t. het ontwerp en de documentatie.

## Uitkomsten

De uitkomsten van het gebruikersonderzoek zullen weergegeven worden in de online omgeving van Maze. Deze zullen vervolgens geanalyseerd worden en omgezet worden in een conclusie en een nieuwe iteratie of advies.

## Test Template

Op de volgende afbeeldingen staan drie categorieën met schermen van de clickable prototype uit de usability test. De meest linker categorie, bestaande uit 4 screens, hebben betrekking tot het eerste block van de missions. Hierin dienen de test personen een titel toe te voegen. De volgende categorie, de middelste, hebben betrekking tot de tweede missie. Hierin dienen de gebruikers een categorie te kiezen voor de "Write a solution". Als laatste hebben we de meeste rechter categorie schermen. Deze, toebehorende aan de derde van drie missies binnen de usability test, schermen hebben als missie het toevoegen van een solution tekst en de impact meter aanpassen.



## Analyse Resultaten

Maze is een handige tool om gebruikers onderzoeken mee te doen. Helaas biedt de gratis tool geen functies om alle resultaten te exporteren. Hierdoor dienen ze vanaf de website verzameld en geanalyseerd te worden. Ik heb hiervoor alle resultaten verzameld in een Excel document en verder geanalyseerd. Bij de missies zijn enkel de eerste drie "Clicks" van een gebruiker meegerekend. De overige "clicks" zijn oriënterend van de gebruiker en bieden geen accuraat beeld meer van de eerste impressie. Verder zijn bij open vragen, enkel de relevante antwoorden opgenomen. De overige antwoorden, zoals bijvoorbeeld: "No", "thanks", etc., zijn achterwege gelaten.

Uit de analyse valt op te maken dat niet alle missies tests relevant zijn opgenomen. Binnen een Maze missie moet je als opdrachtgever een specifiek pad kiezen, die vervolgens aangewezen wordt als correct. Zodra een gebruiker bij de test ervan afwijkt, zal het resultaat weergegeven worden als indirect behaald. Deze in-directe zijn individueel verder geanalyseerd en opgenomen in de conclusie.

De resultaten zijn te vinden op deze pagina: <https://app.maze.co/report/6xsr9u7kn95vhot>.

## Conclusie

Uit de “Heatmaps” van de drie missies valt op te merken dat het ontwerp correct geïnterpreteerd wordt. Binnen drie “Clicks” weet zeker tachtig procent van de gebruikers het doel te bereiken. Enkele problemen en vragen betrekken zich tot het clickable prototype dat gebruikt is voor de usability test, waarin gebruikers bijvoorbeeld niet op alle categorieën konden klikken en teksten bij een klik op de knop ingevuld werden.

Vier gebruikers gaven aan dat de informatie binnen het formulier hen niet verder heeft geholpen. Hier dient extra aandacht aan besteed te worden. De teksten kunnen verbeterd worden en eventueel kan er een illustratie of kleine animatie toegevoegd worden, die bijdraagt aan het verduidelijken van de opdracht. Ook zou een uitleg pagina, met eventueel een uitleg video, een toevoeging zijn aan de documentatie voor de gebruiker.

Als laatste dient er gekeken te worden naar de “Impact meter”. Gebruikers gaven aan dat ze niet weten wat dit inhoudt. Ook hierin kan de documentatie en begeleiding van de gebruiker verbeterd worden.

## Block - 1 - Add a Title

Please add a title to the solution

### Direct Success

Testers who completed the mission via the expected path(s).

88.9%

(14/16)

### Indirect Success

Testers who completed the mission via unexpected path(s).

0%

(0/16)

### Give-up / Bounce

Testers who left or gave up the mission.

11.1%

(2/16)

### Aggregated paths

Click to see the heatmaps for each path.

24 Testers

Avg duration:

9.6 seconds

Abandon rate:

16.7%



## Block - 2 - Select a Category

Please select a category for the solution

### Direct Success

Testers who completed the mission via the expected path(s).

33.3%

(5/15)

### Indirect Success

Testers who completed the mission via unexpected path(s).

54.2%

(8/15)

### Give-up / Bounce

Testers who left or gave up the mission.

12.5%

(2/16)

### Aggregated paths

Click to see the heatmaps for each path.

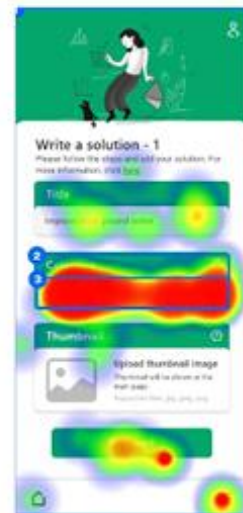
6 Testers

Avg duration:

10.0 seconds

Abandon rate:

16.7%



## Block - 3 - Write your solution

Please write your solution and increase the impact meter

### Direct Success

Testers who completed the mission via the expected path(s).

4.2%

(1/24)

### Indirect Success

Testers who completed the mission via unexpected path(s).

87.5%

(20/23)

### Give-up / Bounce

Testers who left or gave up the mission.

8.3%

(2/24)

### Aggregated paths

Click to see the heatmaps for each path.

6 Testers

Avg duration:

9.8 seconds

Abandon rate:

16.7%



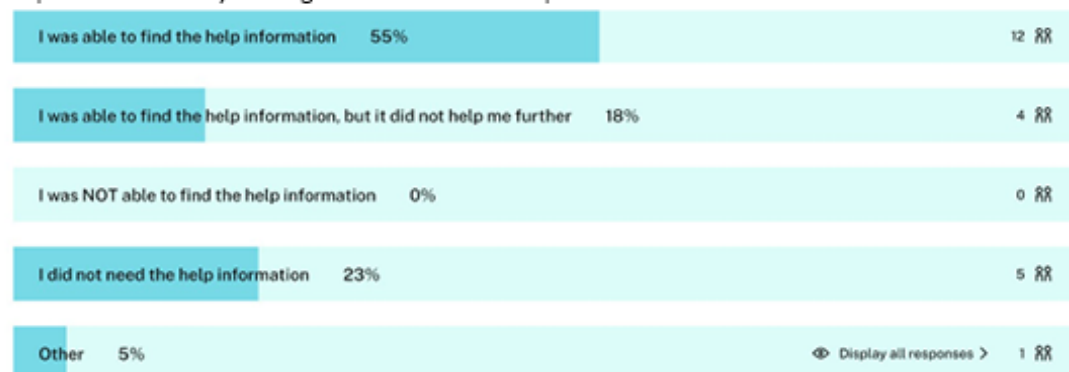
#### Block - 4 - Could you easily complete the previous tasks?

For example when you were asked to choose a category for your solutions.



#### Block - 5 - Could you easily find help (if needed)?

Help was available by clicking on the white circled question marks.



#### Block - 6 - Did you find the design appealing?

The Design was based around the topic "Climate Change" and featured Mobile Design Trends 2021 such as illustrations, micro-animations, rounded corners, minimalism, flat UI).

