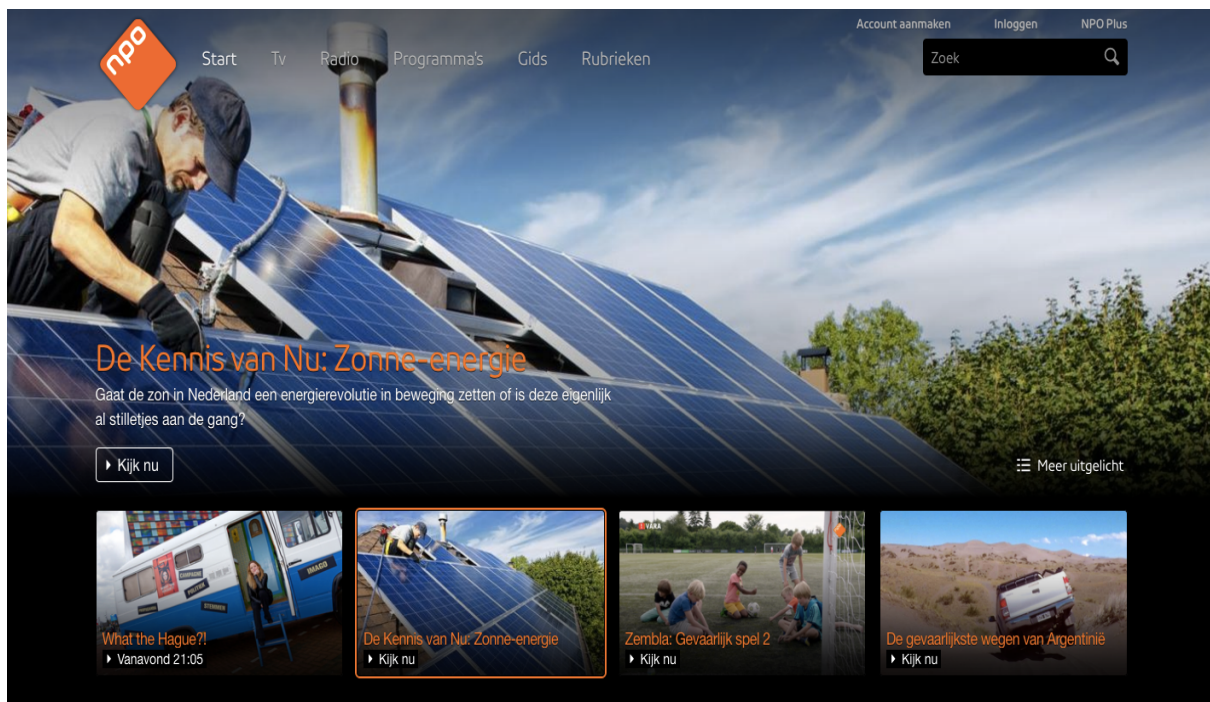


User testing



Jochem Veldman - 11324694

Sander Siepel - 11317353

Daniel Dominguez van Tilburg - 11297107

Testplan

In dit onderzoek staat de website van NPO gemist centraal. Deze website wordt getest op de verschillende functionaliteiten die de website aanbiedt. Hierbij staat de gebruiksvriendelijkheid voorop. Dit zal gaan gebeuren aan de hand van user-tests. Deze testpersonen zijn zogeheten 'first-time users'. Voor deze methode is gekozen omdat er op deze manier het beste onderzoek gedaan kan worden naar de functionaliteiten. Op deze manier wordt achterhaald waar de problemen van de website zitten op het gebied van gebruiksvriendelijkheid.

In dit onderzoek wordt verwacht dat de website van de NPO erg gebruiksvriendelijk is. Er wordt verwacht dat 'first-time users' gemakkelijk een account kunnen aanmaken, een specifieke aflevering kunnen zoeken en kunnen kijken naar de gids. Wel voorziet dit onderzoek problemen in het zoeken naar een live uitzending. Dit is op de NPO website weggestopt. Er is in het navigatiemenu geen directe optie om naar live streams te gaan. Om deze redenen wordt er verwacht dat het uitvoeren van deze taak lastiger gaat.

Testscript

"Hallo, mijn naam is *naam*, aangenaam. Wil je iets drinken?"

Het doel is om de website van NPO te testen op user friendliness. We gaan je een aantal opdrachten geven en we willen graag dat jij deze uitvoert op de manier die jou het beste lijkt. Het is ook heel belangrijk dat je alles hardop zegt wat je ziet, doet en denkt. Dit helpt ons om conclusies te trekken over de functionaliteit van de website en hoe de interactie met jou verloopt."

De taken zijn:

- Maak een account aan via de startpagina, en log in.
- Zoek vanaf de startpagina een aflevering van een serie die je volgt op NPO 1, 2 of 3. Als je helemaal geen series volgt op een van deze zenders, zoek dan het programma 'Ik vertrek' op
- Je wilt in de avond tijdens het eten tv kijken. Zoek een programma dat je wil kijken en dat rond deze tijd op tv is.
- Je wilt graag tv kijken maar moet dit doen via de computer. Zoek een live uitzending via de NPO website.
 - + doorvragen

Conclusie

Er zijn twee user tests uitgevoerd met twee verschillende proefpersonen. In beide user tests kwam naar voren dat de website intuïtief redelijk goed werkt. Er zijn wel een aantal punten waar de proefpersonen tegenaan zijn gelopen:

- De zoekbalk was niet duidelijk in beeld. Deze werd aanvankelijk niet gebruikt voor het opzoeken van een specifieke serie. Dit komt omdat de zoekbalk bovenaan in de achtergrond verwerkt is. De bedachte oplossing is om de zoekbalk niet te laten blenden met de zwarte achtergrond maar om het te laten opvallen door de zoekbalk juist wit te maken. Er is achteraf een veranderde zoekbalk voorgelegd aan de proefpersonen. Beide gaven aan deze zoekbalk duidelijker te vinden en beide



dachten ze de vernieuwde zoekbalk eerder te gaan gebruiken.

- Het aanmaken van een account lijkt goed te gaan. Het kostte de gebruikers geen moeite om de link voor een account aanmaken te vinden. Bij de tweede proefpersoon duurde het echter wel een tijdje voordat een confirmatie email ontvangen werd. Echter is dit geen probleem waar verder naar gekeken moet worden, dit kan namelijk bijvoorbeeld aan de wifi van de Universiteit hebben gelegen.
- Er is gezien dat een gebruiker intuïtief naar de optie 'programma's' gaat als de opdracht wordt gegeven om een programma naar keuze op te zoeken. Op de programma's pagina zijn de verschillende keuzes echter niet geordend en is het moeilijk om een bepaald programma te vinden. De eerste kandidaat ging na het kijken van deze pagina naar de zoekbalk, om zo een programma te vinden. Bij de tweede kandidaat is opgevallen dat hij zonder enige richtlijn ging scrollen en zoeken. Achteraf heeft dezelfde kandidaat opgemerkt dat hij geen idee had hoe het was gesorteerd en dat het huidige systeem erg onoverzichtelijk is. Oplossingen hiervoor zouden zijn: sorteren van programma's (bijvoorbeeld op alfabetische volgorde) en/of de zoekbalk duidelijker maken zodat die eerder wordt gebruikt voor deze functies.

- Beide 'first-time users' vonden gemakkelijk de live programma's. Echter was te zien dat zij dit vonden met het nodige geluk. Na twee wilde klikken vonden beide 'first-time user' de live uitzending. Om het voor gebruikers gemakkelijker te om de live uitzending te vinden stelt dit onderzoek voor om een 'Live' knop toe te voegen aan het navigatiemenu. Op deze manier is het voor gebruikers duidelijker hoe zij bij de live uitzendingen kunnen komen. Door Middel van deze verandering stijgt de gebruiksvriendelijkheid van de NPO website.



- Er werd door één van de 'first time users' aangegeven dat de gids niet lekker werkte. Dit kwam omdat elk blokje dezelfde grootte had. Hierdoor leken de kolommen erg op elkaar. Aan de hand van dit probleem wordt vanuit dit onderzoek voorgesteld om de blokken groter te maken naarmate het programma langer duurt. Op deze manier lijken de kolommen minder op elkaar. Met deze aanpassing zal de gids op de NPO website gebruiksvriendelijker worden.

Een vandaag
Nos journaal
Heel holland bakt
Boer zoekt vrouw
Brood
De wereld draait door

Individueel

Zelf keek ik in het begin erg tegen deze opdracht op. Ik kon me er weinig bij voorstellen en voorzag problemen in het interviewen van 'first-time users'. Eenmaal begonnen aan de opdracht begon deze steeds leuker te worden. Met de groep lukte het om een goed beeld te krijgen van de opdracht. Vervolgens zijn de taken opgesteld die de 'first-time users' moesten gaan uitvoeren. Toen moesten er personen gevonden worden die de opgestelde taken wilde uitvoeren. Zoals al gezegd dacht ik in eerste instantie dat dit erg lastig zou zijn, maar de twee personen waren zo gevonden. Dit maakte dat de opdracht erg soepel verliep. Ik voerde bij het eerste interview geen taak uit. Ik heb geprobeerd mij zoveel mogelijk afzijdig te houden van het interview. Op deze manier probeerde ik de tester niet het gevoel te geven dat er iemand met hem mee keek. Zelf vond ik dat dit erg goed ging ook al was het wel lastig om mij er niet mee te bemoeien. Bij het tweede interview heb ik de rol van interviewer op mij genomen. Zelf vond ik dat dit voor het overgrote deel erg goed ging. Wel vond ik het lastig om niet te veel te praten. Ik had soms het gevoel dat ik de tester met te veel woorden bestookten. De tester had hier echter geen last van. Hij had namelijk erg nuttige feedback op de website. Tijdens het interview lukte het goed om de tester een prettig gevoel te geven. Hij voelde zich erg op zijn gemak aangezien het interview niet alleen maar ging over de website van de NPO maar ook over de gekke computer muis die ik heb. Ik vond dat ik dit aspect van het interview erg goed had gedaan.