



Opdracht Werkcollege 3

## **User Testing: NPO.nl**

Dyana Zilfougarova - 10982477

Thierry Dikken - 10972080

Martijn Schouten - 11295562

# User Testing: NPO.nl

## A. Testplan

Voor de NPO website willen wij gaan testen of consumenten, zonder een voorafgaand doel te hebben voor een specifiek programma, snel en eenvoudig een programma kan vinden dat hen interesseert. Hierbij willen wij indexeren hoe er wordt gekeken naar de website van NPO op het gebied van categorieën en thema's waarop gezocht kan worden.

Om dit te toetsen willen wij als testmethode de Thinking Aloud-methode gebruiken. Hiermee kunnen wij peilen hoe er naar de website gekeken wordt en wat er in de proefpersonen opkomt tijdens het zoeken naar bepaalde thema's naar aanleiding van onze opdracht.

Na doorgronding van de huidige website van de NPO verwachten wij dat de testpersonen wel goed kunnen zoeken als de naam van een eventueel programma al bekend is, maar niet als er wordt gezocht op een bepaald thema, of interessegroep.

## B. Testscript

Als introductie zullen wij vragen of de proefpersoon vijf minuten de tijd heeft om een site uit te proberen en dat wij Informatiekunde studeren. Vervolgens bevestigen wij of de proefpersoon de site nooit eerder heeft gebruikt.

Als test zullen wij de proefpersonen een programma laten zoeken voor een specifieke doelgroep, waarbij de gebruiker zelf invulling kan geven aan welk programma hij of zij kiest. De gevraagde doelgroepen zullen zijn:

- Een programma die de gebruiker persoonlijk interesseert.
- Een programma gericht voor moeders.
- Een programma gericht voor studenten.

De eerste proefpersoon zal gevraagd worden om een leuk programma te kiezen voor de eerste twee doelgroepen, aangezien de eerste vrij makkelijk is. Bij de tweede proefpersoon zal gevraagd worden om een leuk programma te kiezen voor studenten.

De rollen worden als volgt verdeeld:

Dyana - Eerst faciliteren, daarna notuleren en observeren.

Thierry - Eerst de test afnemen, daarna faciliteren.

Martijn - Eerst notuleren en observeren, daarna de test afnemen.

De locatie zal op Roeterseiland Campus zijn, in gebied B bij de tafels.

## C. Tests

Wij hebben twee tests op proefpersonen uitgevoerd.

## Proefpersoon 1

De proefpersoon zocht naar een programma dat hem persoonlijk interesseerde. Hij begon met zoeken onder het kopje 'Programma's'. Het eerste waar hij naar keek waren de thumbnails bij de programma's. Deze vielen het eerste op. Hij klikte op het programma van Eva Jinek en ging meteen door naar de afleveringen. De meest recente aflevering werd uitgekozen.

In een tweede zoekopdracht werd dezelfde proefpersoon gevraagd om een programma te zoeken dat zijn moeder leuk zou vinden. Na even nadenken over wat zijn moeder leuk zou vinden, kwam het programma 'Drie op reis' naar voren. Hij ging wederom naar 'Programma's' en gebruikte expliciet niet de zoekfunctie op deze pagina. Het programma werd pas na een tijdje gevonden, en er werd op geklikt. Er werd opgemerkt dat de promotie voor de eerstvolgende aflevering te prominent werd neergezet, terwijl er juist gezocht werd naar de laatste aflevering. Ook werd er opgemerkt dat het niet overzichtelijk is, terwijl de programmapagina van het programma 'Jinek' juist wel goed opgebouwd was.

## Proefpersoon 2

De proefpersoon werd gevraagd om een leuk programma te zoeken voor studenten. Hij begon al meteen een keuze te maken naar aanleiding van wat er op de homepage werd weergegeven onder 'Kijk nu'. Er werd vervolgens gevraagd aan de proefpersoon om verder te zoeken. Hij opende de pagina Programma's en selecteerde de optie Jeugd bij de genre filter. Hij nam meteen de eerste als zijn keuze. Vervolgens werd hem toegelicht dat hij eerder moet zoeken naar programma's voor studenten boven de 18 jaar. De proefpersoon navigeerde terug naar de pagina Programma's en zonder dit keer de filters te gaan gebruiken, ging hij op basis van zijn kennis zoeken naar een geschikte programma. Uiteindelijk kwam hij op het programma Proefkonijnen uit en klonk vrij zeker dat het een leuk programma is voor studenten.

## D. Conclusie

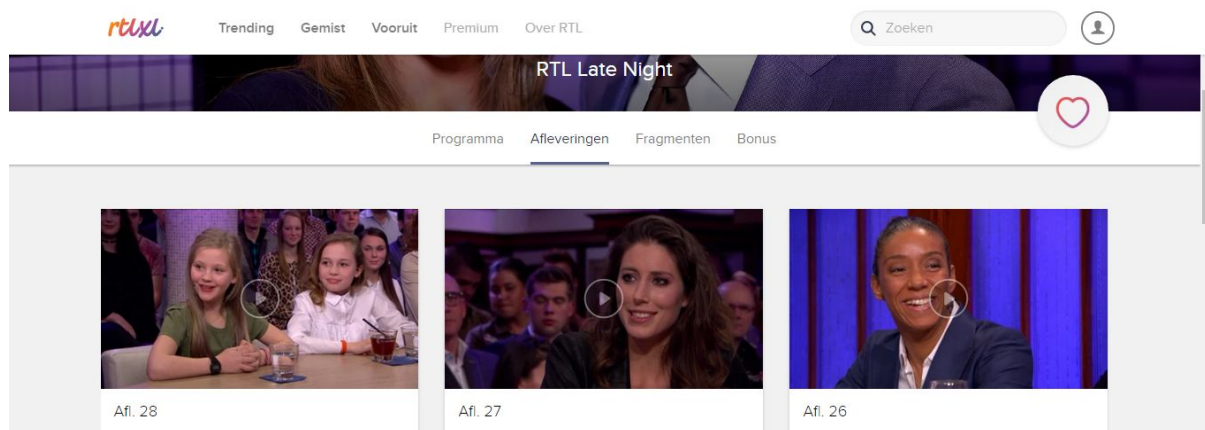
De punten van verbetering die uit de tests met de proefpersonen kwamen zijn als volgt:

- Tijdens het zoeken naar een specifiek programma, wordt er vaak door een lijst heen gezocht met titels. Dit duurt echter te lang bij beide proefpersonen.
- Van de programma's die bij de NPO zijn ondergebracht, hebben de programma's van de BNN een andere website. Dit werd door onze proefpersoon als onduidelijk en rommelig ervaren.
- Op de BNN versie van het programmaoverzicht is het vrij rommelig en is er geen duidelijke opbouw: de proefpersoon deed er relatief lang over om de meest recente aflevering te vinden, doordat de toekomstige aflevering een hogere prioriteit op de website had dan de gemiste afleveringen.

Wij willen deze twee problemen aanpakken door het programmaoverzicht anders weer te geven: wij willen een rij waar gewoon de 'Programma's' staan, dan als iemand op een programma klikt, staan er de 'Afleveringen', 'Fragmenten' en 'Bonus' van dit programma bij. Op het moment staan de programma's op populariteit gerangschikt, wat het moeilijker

maakt om de wat minder populaire programma's sneller te vinden. Door het te ordenen op alfabet is het makkelijker om deze programma's te vinden, terwijl we toch de populaire programma's snel gevonden laten worden.

Verder is het noodzakelijk om alle programma's, ook die van de BNN, dezelfde interface te geven in de programma-specifieke pagina als de rest. Omdat de website van de BNN niet fatsoenlijk is weergegeven is, terwijl er wel positieve reacties waren op de normale pagina, lijkt het ons het beste om de BNN programma's te integreren in de huidige programmaoverzichten. Hieronder is een afbeelding toegevoegd van hoe wij het graag zouden willen zien.



## E. Individuele reflectie

### Dyana

Bij het eerste interview heb ik gefaciliteerd, waarbij ik de tafel, stoel en laptop klaar heb gezet voor gebruik. Verder stond ik op een ruime afstand van de proefpersoon vandaan, om hem meer op zijn gemak te stellen.

Bij het tweede interview heb ik genotuleerd en geobserveerd, waarbij ik schuin tegenover hen zat. Hierdoor kon ik makkelijker observeren, zonder dat de proefpersoon het erg opviel dat er genotuleerd en geobserveerd werd.

Wat goed ging was vooral het bedenken van de vragen als een groep en hoe we de proefpersonen de opdrachten lieten uitvoeren zonder te vertellen hoe hun het konden doen. Wat beter kon was het specificeren van de doelgroep 'Student' door meteen te vermelden dat het om studenten boven de 18 gaat. Verder vond ik de samenwerking binnen onze groep goed gaan.

### Thierry

Ik heb het eerste interview de vragen gesteld. Het was leuk om een interview af te nemen. Ik vond het wel spannend om het te doen. Dyana was de facilitator, zij had alle spullen klaargelegd. Ik merkte dat de jongen die wij interviewde zich toen op zijn gemak begon te voelen, omdat zij heel aardig was. Ik had hem toen gevraagd om hardop na te denken bij alles wat hij dacht en naartoe navigeerde. Hij was erg vriendelijk en werkte goed mee.

Bij het tweede interview was ik de facilitator, dit was wat relaxter. Ik hoefde er alleen maar voor te zorgen dat hij zich op zijn gemak voelde. Martijn was de interviewer, dit deed hij goed. Hij was kalm en beheerst. Dyana ging toen notuleren en observeren. Zij deed dit heel goed, het leek alsof de proefpersoon niet echt door had dat hij in de gaten werd gehouden door haar.

## Martijn

Bij het eerste interview heb ik genotuleerd en bij het tweede heb ik geobserveerd en de vragen gesteld. Ik vond dit persoonlijk zeer goed gaan. Toen ik interviewde begreep de proefpersoon de opdracht volledig en wist wat er van hem verwacht werd. Ook vond ik dat wij als groep goed hebben nagedacht wat een goede vraagstelling was, om zo de meest normale omstandigheden na te bootsen. Ook het notuleren vond ik goed gaan. Ik merkte niet dat de proefpersoon er last van had dat ik aan het notuleren was terwijl de test liep.