

Reflectie usability testen

Inhoudsopgave

Inleiding & voorwoord	3
Drie kennisdomeinen (Wat)	4
Beschikbaar werk (Available work).....	4
Toepassingscontext (Application domain)	4
Innovatieruimte (Innovation space).....	4
Vijf onderzoeksstrategieën (Hoe).....	5
Lab - Meten is weten	5
Werkplaats (Workshop) - Verbeter je oplossing	5
Drie afwegingen	6
Fit met de Toepassingscontext vs. Expertise	6
Overzicht vs. Zekerheid	6
Data vs. Inspiratie	6
Conclusie	7

Inleiding & voorwoord

Bij het ontwikkelen van mijn website heb ik een prototype gemaakt en een testplan erop ontworpen. Vervolgens heb ik een usability-test uitgevoerd om inzicht te krijgen in hoe gebruikers de prototype ervaren en welke verbeterpunten er zijn.

Deze test, uitgevoerd met vijf testpersonen, hielp bij het identificeren van fouten en struggels in de gebruikerservaring en leverde waardevolle kennis op.

We kijken in deze reflectie vooral wat voor kennis we opgedaan hebben met behulp van het DOT-framework.

Drie kennisdomeinen (Wat)

Volgens het DOT-framework levert een usability-test inzichten op uit de volgende domeinen:

1. **Beschikbaar werk (Available work)** Mogelijk wil je weten wat er al door anderen is gedaan. Dit betreft niet alleen al bestaande producten of artikelen over deze producten, maar ook experts en auteurs. Je zou kunnen kijken naar de concurrentie, gebruik kunnen maken van bestaande theorieën of modellen, of best practices en design guidelines kunnen vinden om ervoor te zorgen dat je ontwerp inderdaad nieuw en in sommige aspecten beter is dan wat er al bestaat. Bijbehorende activiteiten zouden kunnen zijn: lezen, bestaande oplossingen zelf uitproberen, en experts raadplegen. In dit domein kun je algemene informatie vinden die je kan helpen binnen je project.
2. **Toepassingscontext (Application domain):** Wellicht wil je meer weten over de mensen die je oplossing gaan gebruiken en de situatie waarin het gebruikt zal worden. Je kunt de werkprocessen onderzoeken die je zult moeten ondersteunen, of de mensen die je klant zullen zijn. Activiteiten zijn bijvoorbeeld: observeren, de context van gebruik in kaart brengen, en je doelgroep raadplegen. Binnen dit domein vind je informatie die specifiek is voor waar jouw oplossing gebruikt gaat worden.
3. **Innovatieruimte (Innovation space):** Misschien wil je de mogelijkheden binnen de oplossing zelf onderzoeken. Je kunt verschillende mogelijke manieren om het probleem op te lossen verkennen en vergelijken d.m.v. ideation of prototyping technieken. Tijdens deze activiteiten kun je ook je doelgroep en experts betrekken. Dit domein is waar de daadwerkelijke innovatie plaatsvindt.

Beschikbaar werk (Available work)

In deze usability-test werd gekeken naar richtlijnen voor gebruiksvriendelijke websites in webdesign. De test heeft aangetoond dat mijn website een mooi en aantrekkelijk design heeft, maar dat de contentstructuur en navigatie nog verbeterd kunnen worden.

Toepassingscontext (Application domain)

Mijn usability-test richtte zich op twee gebruikersgroepen (persona's): mijn ouders en medestudenten/vrienden. De resultaten lieten zien dat beginners moeite hadden met het vinden van sommige informatie, terwijl ervaren gebruikers sneller door de website konden navigeren. Een van de knelpunten is dat de reden voor de ontwikkeling van de website soms niet duidelijk was.

Innovatieruimte (Innovation space)

Tijdens de usability-test kwamen er meerdere verbeterpunten naar voren die kunnen bijdragen aan een betere gebruikerservaring. Zo kwam ik er mee om een "Back to top" knop toe te voegen en werd er gesuggereerd een visueel signaal op de hero-sectie te plaatsen om aan te geven dat er naar beneden gescrold kan worden.

Vijf onderzoeksstrategieën (Hoe)

Tijdens een project probeer je dus zoveel mogelijk te leren over de domeinen van beschikbaar werk, toepassingscontext en de innovatieruimte. Hoe krijg je informatie over deze domeinen? Het DOT-framework groepeerde de methoden hiervoor in 5 onderzoeksstrategieën.

1. **Bieb (Library) - Op de schouders van reuzen**

Onderzoek in de biebstategie heeft als doel verkennen wat er al is gedaan en welke richtlijnen en theorieën er bestaan die je zouden kunnen helpen met het bedenken en verbeteren van je oplossing. Dit kan literatuuronderzoek zijn naar best practices of een concurrentieanalyse, maar ook een expertinterview.

2. **Veld (Field) - Ken je gebruike**

Onderzoek in Veld wordt gedaan om de eindgebruikers beter te leren kennen met hun behoeften en wensen, en de beperkingen van de organisatie- en fysieke context waarin je oplossing zal worden gebruikt. Veelgebruikte methoden hier zijn gebruikersinterviews en -observaties.

3. **Werkplaats (Workshop) - Verbeter je oplossing**

Werkplaatsonderzoek valt samen met de innovatieruimte en wordt gedaan om mogelijkheden te verkennen. Door middel van brainstorm, prototyping, reviews en vergelijkingen verkrijgt je inzicht in wat mogelijk is en hoe dingen (beter) zouden kunnen werken.

4. **Lab - Meten is weten**

Binnen labonderzoek kun je delen van je oplossing, concepten of je uiteindelijke product testen. Je wilt erachter komen of dingen werken zoals je had bedoeld, of verschillende scenario's uitproberen. Voorbeelden van methoden zijn systeemtests, usability tests en beveiligingstests.

5. **Showroom - Toon je waarde**

Onderzoek binnen de showroomstrategie wordt gedaan om je ideeën te vergelijken met beschikbaar werk. Hoe is jouw oplossing anders dan dat van de concurrentie? Je kunt hiervoor bijvoorbeeld je prototype laten evalueren door experts, een benchmark vergelijking opstellen, of een pitch formuleren met de unieke selling points van jouw product.

Lab - Meten is weten

De usability-test valt grotendeels onder de labstrategie, omdat er specifieke tests zijn uitgevoerd op mijn prototype om te meten hoe gebruiksvriendelijk deze is. De testpersonen voerden gestructureerde taken uit, zoals het vinden van informatie en het navigeren naar specifieke secties van de site. Hierbij werden opnames gemaakt en genoteerd wat ze hardop nadachten, waardoor ik inzicht kreeg in mijn prototype/design.

Werkplaats (Workshop) - Verbeter je oplossing

Daarnaast past de test deels in de werkplaatsstrategie, omdat ik na de eerste testresultaten ideeën heb verzameld voor mogelijke verbeteringen. Het brainstormen over oplossingen, zoals het herstructureren van content en structuur en het toevoegen van visuele aanwijzingen.

Drie afwegingen

Het DOT-framework helpt bij het structureren van onderzoek door bewuste keuzes te maken tussen verschillende afwegingen:

1. **Fit met de Toepassingscontext vs. Expertise**

Onderzoek moet aansluiten bij de toepassingscontext en belanghebbenden, maar ook gebruikmaken van bestaande kennis en kwaliteitsstandaarden. Vaak is een combinatie van beide nodig.

2. **Overzicht vs. Zekerheid**

In de beginfase is overzicht belangrijk om te begrijpen wat nodig is. Later draait het meer om zekerheid, waarbij specifieke aspecten getest worden om te verifiëren of ze werken.

3. **Data vs. Inspiratie**

Data-gedreven methoden bieden objectieve onderbouwing, terwijl inspiratie-gedreven methoden creatieve en innovatieve oplossingen stimuleren. Een gebalanceerde aanpak combineert beide voor optimale resultaten.

Daarnaast wordt triangulatie benadrukt: het combineren van meerdere methoden om zowel breed inzicht als diepgang te krijgen. De keuze voor methoden hangt af van het specifieke doel en de beschikbare tijd. Bewuste en onderbouwde keuzes zijn cruciaal voor een effectief onderzoek.

(Dit is met ChatGpt samengevat)

Fit met de Toepassingscontext vs. Expertise

Mijn onderzoek maakte gebruik van zowel feedback van testpersonen (toepassingscontext) als bestaande kennis over webdesign (expertise).

Overzicht vs. Zekerheid

In de eerste testfase lag de focus op overzicht: het identificeren van algemene struggels. Vervolgens werden de resultaten geanalyseerd om meer zekerheid te krijgen over specifieke problemen, zoals de onduidelijkheid van het scrollen

Data vs. Inspiratie

De usability-test was gebaseerd op meetbare gegevens om struggels te herkennen. Tegelijkertijd gaven testpersonen hele goede suggesties, zoals een "scroll down" signaal en een betere indeling van de content, wat hielp bij het bedenken van verbeteringen en daarbij zekerder van zijn.

Conclusie

De usability-test heeft inzichten opgeleverd over hoe testpersonen mijn prototype hebben ervaren en welke verbeteringen nodig zijn. De belangrijkste verbeterpunten zijn:

- Duidelijker maken dat er naar beneden gescrold kan worden.
- Een "Back to top" knop toevoegen om navigatie te vergemakkelijken.
- De structuur van de content verbeteren, zodat belangrijke informatie makkelijker te vinden is.
- Overwegen om teksten beter te structureren en visueel aantrekkelijker te maken.

Door deze aanpassingen door te voeren, kan ik de gebruikerservaring verder optimaliseren en mijn uitgewerkte website verbeteren.