Draaiboek gebruikersonderzoek

# Voorbereiding

## 1.1 Testdoel

Waar willen we achter komen?

In het geval van het gebruikersonderzoek Huwelijksplanner hebben we het volgende testdoel:

“Lukt het het koppel om goed een huwelijk in te plannen op huwelijksplanner.online?”

## 1.2 App & Doelgroep

Voor welke app(s) en doelgroep is het testdoel van toepassing?

In het geval van het gebruikersonderzoek Huwelijksplanner hebben we het over een te trouwen koppel en huwelijksplanner.online.

## 1.3 Hoe dan?

Hoe dan?

In het geval van het gebruikersonderzoek Huwelijksplanner hebben we het volgende hiervoor bepaald:

1. Koppel vragen om een huwelijk in te plannen op huwelijksplanner.online.
2. Observeren en verdiepende vragen stellen.
3. Met UX-lab een video-opname maken van een koppel dat een huwelijk plant.

## 1.4 Wat?

Wat is er nodig?

In het geval van het gebruikersonderzoek Huwelijksplanner hebben we het volgende hiervoor bepaald:

1. Alle bugs uit app halen.
2. App 100% werkend laten aanvoelen voor eindgebruiker.
3. Hardware en Software regelen om te testen
4. Vragen & scenario's voorbereiden.
5. Bedankjes regelen.
6. Koppels uitnodigen.
7. Interviews uitvoeren.

# 2. Uitvoeren

## 2.1 Interview en uitwerking inplannen

Neem voor het interview een uur en plan daar meteen een uur achteraan om met de interviewers het interview uit te werken.

## 2.2 Interview afnemen

Zorg dat je op tijd bent (digitaal of fysiek doet er niet toe). Ga het volgende lijstje af voordat je begint.

* Stel je even voor
* Stel de geïnterviewden op hun gemak. Als er iets niet goed gaat is dat juist fijn om te weten. Als er iets niet duidelijk is, dan is dat onze fout, niet die van hun.
* Leg uit wat het doel is van het interview (testdoel).
* Leg uit in welke context het interview zich afspeelt en wat met de resultaten gedaan gaat worden.
* Vraag de geïnterviewden of ze tijdens het testen hardop willen denken. Als er iets fijn is, of juist niet, is het goed als ze hardop hun gedachten uitspreken. Vraag hun om aan te geven wanneer ze normaal (thuis) zouden stoppen met proberen en zouden gaan bellen of fysiek langs willen gaan.
* Als er een scenario is, lees dit voor.

Vraag de geinterviewden om een huwelijk in te plannen. Eén persoon observeert en schrijft alles op wat opvalt, klein of groot. De ander stelt vragen om dingen te verduidelijken. Hou elk oordeel in je vragen en stel open vragen. Geef de geinterviewde de tijd om te antwoorden. Geef ze de tijd om hun antwoord te formuleren en stel niet te snel de volgende vraag. Soms werkt het om een stilte te laten vallen en die te laten vullen.

Als er een waarde boven komt, blijf dan ‘waarom?’ vragen om er achter te komen wat er echt achter een opmerking zit.

### 2.3 Interview uitwerken

Ga samen opschrijven wat er op valt en plak dit digitaal op (Miro). Kijk of je patronen ziet, waardes die boven komen.

Na het eerste interview kan je kijken of je bij de opeenvolgende interviews patronen gaat zien. Vul je eerdere inzichten aan met nieuwe.

Na drie interviews ga je patronen zien. Als bij drie geinterviewden bijvoorbeeld allemaal een knop over het hoofd gezien wordt, mag je aannemen dat er een patroon is. Deze zal dan bij interview 4 en 5 bevestigd worden.

# 3. Uitwerking

Na 5 interviews pak je de belangrijkste inzichten uit de patronen van de interviews. Deze kan je omzetten naar user stories zodat de product owner ze kan prioriteren.