

Inleiding

Momenteel is er een platform ontwikkelt om de samenhangigheid en verbintenis tussen Simac medewerkers te versterken tijdens het thuiswerken.

Het doel van deze usability test is om erachter te komen op welke wijze het platform beheerd moet worden, door erachter te komen hoe de deelnemers momenteel met het platform interacteren op een beheer niveau.

Momenteel bevat het product niet alle benodigde functionaliteiten. Om de juiste keuzes te maken en te onderbouwen is het van belang om het platform in zijn huidige staat te testen.

Voor dit onderzoek wordt er een onderzoeksvraag gesteld met bijbehorende doelen

Onderzoeksvraag:

In hoeverre is het admin paneel duidelijk en gemakkelijk genoeg voor de gebruikers om het platform te beheren?

Doelen:

- Weet de beheerder hoe hij een overzicht krijg van alle gebruikers?
- Weet de beheerder hoe hij/zij gebruikers op inactief kan zetten?
- Weet de beheerder hoe hij gegevens kan manipuleren van andere gebruikers en/of activiteiten?
- Weet de beheerder hoe hij gegevens kan opzoeken?
- Weet de beheerder hoe hij gegevens kan sorteren?

Plan van aanpak

Het proces

Deelnemers zullen op locatie of online deelnemen aan dit onderzoek, dit ligt natuurlijk aan de momentele corona maatregelen en veiligheid. Een laptop/desktop met daarop een werkende versie van het platform wordt gebruikt.

De interactie tussen de deelnemer en het platform wordt door de begeleider (ik: Yassin) geobserveerd. De begeleider zorgt ervoor dat de usability test wordt opgenomen door middelen zoals camera/microfoon te gebruiken en maakt daarnaast nog eventuele notities.

Deelnemers

Er wordt met minimaal 5 deelnemers de usability test uitgevoerd. Deze deelnemers zijn kandidaten uit een IT bedrijf die gevraagd zijn om deel te nemen aan dit onderzoek.

Van de deelnemers wordt er verwacht dat zij de vooraf gedefinieerde scenario's zo optimaal mogelijk doorlopen en hierop feedback geven. Om dit goed te laten verlopen wordt er gebruik gemaakt van twee methodes

Hardop denken

Bij elke deelnemer wordt er gevraagd of er hardop gedacht kan worden, zodat ik hun acties en gedrag beter kan begrijpen.

Retrospective probing

Bij het afronden van een scenario wordt er aan de deelnemers gevraagd waarom zij bepaalde keuzes hebben gemaakt.

Rollen

Deelnemer

De deelnemer zal de voorgelegde scenario's doorlopen. Na elk scenario kan de deelnemer zijn mening en ervaring delen, zodat de test verbeterd kan worden.

Begeleider

De begeleider zal de deelnemers meerdere vragen stellen waaronder of de deelnemer hard op kan denken. Dit heeft vooral als bedoeling om erachter te komen waarom de deelnemer bepaalde keuzes heeft gemaakt. Verder observeert en noteert de begeleider

Benodigdheden

- Software om schermopnames te maken.
- Laptop/desktop waar de applicatie werkend op draait.
- Vooraf gedefinieerde scenario's
- Vragenlijst voor tussendoor
- Stille omgeving

Scenario's

Scenario 1

Vraag

Weet de beheerder hoe hij/zij een overzicht krijgt van alle gebruikers?

User story

Als beheerder wil ik een overzicht van alle gebruikers, zodat ik weet wie het platform gebruikt.

Taak

Het platform is zeer actief en zou graag een overzicht willen inzien van wie het platform allemaal gebruiken. Laat zien hoe jij dit doet.

Scenario 2

Vraag

Weet de beheerder hoe hij/zij gebruikers op inactief kan zetten?

User story

Als beheerder wil ik handmatig mensen op inactief zetten, zodat zij het platform momenteel niet kunnen gebruiken.

Taak

Je ziet dat een gebruiker verkeerde dingen plaatst op het platform (plaatjes, tekst) en wilt het account op inactief zetten, zodat er geen toegang wordt gegeven tot het platform. Laat zien hoe jij dit doet.

Scenario 3

Vraag

Weet de beheerder hoe hij gegevens kan manipuleren van andere gebruikers en/of activiteiten?

User story

Als beheerder wil ik de gegevens van gebruikers en/of activiteiten kunnen wijzigen, zodat ik fouten op het platform kan corrigeren.

Taak

Je ziet dat de gegevens van een recept (chocolate cake) niet kloppen en wilt hier graag een aanpassing in maken. Laat zien hoe je dit doet.

Scenario 4

Vraag

Weet de beheerder hoe hij gegevens kan opzoeken?

User story

Als beheerder wil ik de zoekmachine gebruiken om gegevens te vinden over een user, zodat ik zijn activiteit op het platform kan inzien.

Taak

De laatste tijd hebben veel gebruikers zich deelgenomen op het platform en je wilt graag opzoeken wie zich vandaag op het platform heeft aangemeld. Laat zien hoe je dit doen.

Scenario 5

Vraag

Weet de beheerder hoe hij gegevens kan sorteren?

User story

Als beheerder wil ik gegevens van een gebruiker en/of activiteit sorteren, zodat ik een duidelijker overzicht heb over de gegevens van het platform.

Taak

Er staan momenteel een heleboel recepten op het platform en wilt weten hoeveel recepten onder de categorie 'breakfast' vallen door het te sorteren. Laat zien hoe je dit doen.

Definition of Done

Afronding scenario

Een scenario wordt gezien als “afgerond” wanneer de deelnemers aangeven dat zij denken het scenario hebben weten te voltooien of wanneer de deelnemer te veel hulp/begeleiding vraagt dat als een kritieke fout wordt gezien.

Slaging test

Dit onderzoek wordt gezien als geslaagd wanneer de voorgelegde scenario's correct en zonder kritieke fouten worden doorlopen of wanneer er diepgaand feedback wordt gegeven over de functionaliteiten van het platform.

Kritieke fout

Dit ontstaat wanneer de deelnemer niet in staat is om een scenario te voltooien of niet weet dat het voltooid is. Verder is het ontstaan van een kritieke fout ook mogelijk wanneer er te veel moet worden ingegrepen door de begeleider of door een technische fout onmogelijk is om het scenario uit te voeren.

Doeleinden

Tijd per scenario

De verwachte tijd die wordt ingeschat per scenario ligt op minimaal 1 minuut en maximaal 4 minuten. Deze inschatting is bepaald door te kijken wat het doel van het onderzoek is en welke scenario's de deelnemer doorloopt. Hierbij ga ik ervan uit dat de deelnemer ertoe in staat is deze scenario's binnen de gegeven tijd uit te voeren.

Slagingspercentage

Dit percentage wordt bepaald door te kijken naar alle succesvolle scenario's zonder kritieke fout of hulp van de begeleider. Als de begeleider moet ingrijpen wordt dit als een kritieke fout gezien.

Foutloos percentage

Dit percentage wordt bepaald door te kijken naar alle succesvolle scenario's zonder kritieke en niet kritieke fouten.

Evaluatie

Wanneer de deelnemer een scenario heeft afgerond wordt er door de begeleider een aantal vragen gesteld om meer inhoud te verkrijgen op het gebied van gemaakte keuzes en gedachtegang.

Vragen die bij afronding van een scenario gesteld worden:

- Was het navigeren door het admin paneel makkelijk en waarom?
- Is het overzicht waarin informatie wordt weergegeven overzichtelijk en waarom?
- Is het vinden van benodigde informatie gemakkelijk en waarom?
- Zijn er elementen die missen op het admin paneel en waarom?

Problemen classificeren

Voor het correct classificeren van problemen die oplopen tijdens een scenario is de impact gedefinieerd.

Impact

Dit is het niveau van een probleem waarop de deelnemer gelimiteerd wordt tijdens het uitvoeren van een scenario.

- **Hoog:** Voorkomt dat de deelnemer het scenario kan voltooien. (kritieke fout)
- **Gemiddeld:** Zorgt voor moeilijkheden maar het scenario kan voltooid worden. (niet kritieke fouten)
- **Laag:** Kleine verwarring dat weinig tot geen invloed heeft op het afronden van het scenario.
- **Geen:** Het is de deelnemer gelukt om het scenario te voltooien zonder moeite.

Testrapport

De resultaten die uit dit onderzoek wordt gehaald worden vastgelegd in een testrapport. Dit testrapport bevat zaken zoals, observaties, aantekeningen en opvallende punten. Het testrapport wordt gebruikt om keuzes, toevoegingen en/of wijzigen te maken op het platform.