

# Usability Onderzoek: NPO Gemist



Namen:  
Mikail Çoban  
Kennet Botan  
Elvis Afrifa

MMIO Week 2: Werkcollege 2 Marije

# NPO Gemist

We hebben de opdracht gekregen een website te testen met minimaal 2 testpersonen die voor het eerst de website zien. Met behulp van een testplan hebben wij een testscript gemaakt. Met dit testscript hebben we onze testpersonen getest. Omtrent deze usability opdracht hebben wij gekozen om de NPO Gemist website op de proef te stellen. NPO Gemist is een website waar gemiste uitzendingen van de NPO teruggekeken kunnen worden.

## Testplan

Bij het testplan wordt gekeken naar 4 aspecten, namelijk *learnability*, *efficiency*, *errors* en *satisfaction*. Bij *learnability* gaat het erom dat de gebruiker de site goed kan gebruiken voor de eerste keer en dan voor-namelijk de kerntaken. Bij *efficiency* gaat het erom dat de gebruiker taken snel kan uitvoeren en dat het een manier is die makkelijk is voor iedereen. Bij *errors* gaat het erom of gebruikers veel fouten maken, hoe ingrijpend ze zijn én hoe makkelijk gebruikers ze kunnen herstellen. Bij *satisfaction* gaat het erom hoe aangenaam het gebruik van de website/applicatie is.

## Testmethode

Om deze aspecten te testen is er gebruik gemaakt van meerdere kleine tests, deze tests zijn gevonden op de Usabilityhub. Aangezien zij zijn aangeraden door onze docente beschouwen wij deze als legitiem. Er zijn hier twee tests van gekozen, de Navflow test en de Click Test. Bij beide tests maken we ook gebruik van de Thinking Aloud, op deze manier kunnen we registreren wat het tevredenheidsniveau van onze testpersoon is.

### Navflow test

De navflow test registreert hoe gebruikers door een website navigeren. Hieruit kunnen we opmaken hoe vaak zij misklikken in combinatie met de click test. Ook kunnen we registreren op welke plaats van de website de gebruikers veel twijfelen en welke omwegen zij nemen naar een einddoel.

Voor de navflowtest kunnen we software gebruiken zoals Bandicam die activiteit op een scherm opneemt, dat zal er voor zorgen dat we het terug kunnen kijken. Met een voicerecorder zullen we de Thinking Aloud test gebruiken, zodat we het later kunnen analyseren gepaard met het Bandicam materiaal.

### Click test

Bij deze test wordt er gekeken naar de efficiency van de website, er wordt geregistreerd hoeveel muisklikken de gebruiker nodig heeft om tot een bepaald doel te bereiken. Ook wordt er gelijk gekeken naar mogelijke obstakels die een gebruiker tegen komt en hoe hij deze oplost. Hier kan Bandicam weer van pas komen en de notulist kan de muisklikken registreren.

## Verwachtingen

We verwachten dat de proefpersonen problemen zullen ondervinden bij het opzoeken van een programma wat eerder die week, of een paar weken terug op tv was. Verder vinden wij zelf het een gebruiksvriendelijke website en verwachten we geen ernstige, onoplosbare problemen voor NPO Gemist. We laten onze testpersonen gelijk feedback geven en hardop denken. Dit zullen wij met behulp van opnameapparatuur (video/audio) en/of schriftelijk gaan registreren. Vervolgens zullen we de verkregen data gaan analyseren.

# Job Stories

- Wanneer ik door mijn werk Studio Sport Eredivisie gemist heb wil ik dit zo snel mogelijk in bed terug kunnen kijken zodat ik eindelijk PSV in actie kan zien.
- Wanneer ik een leuk stukje uit Boer zoekt Vrouw zie wil ik dit zo snel mogelijk terugkijken zodat mijn moeder dit ook kan zien en wij samen kunnen lachen
- Wanneer ik in de trein naar school zit wil ik in een oogopslag kunnen zien of de aflevering van Spangas al online staat zodat ik niet teveel mobiele data hoeft te verbruiken.

## Testscript

Hallo, welkom bij onze test omtrent de website NPO Gemist. Kunnen wij u koffie, thee of misschien iets fris aanbieden? \*antwoord\* Oke, alvast bedankt voor uw medewerking. Nogmaals, wij zijn Kennet, Elvis en Mikail. Ik stel voor dat wij elkaar tutoyeren. Ik ga je straks de vragen stellen. Deze test gaat uit drie onderdelen bestaan:

Ten eerste is deze test volledig anoniem, er is ook geen reden toe dat wij je gegevens zullen gebruiken want deze tests gaan over de interactie tussen de website en de personen die de website bezoeken. We zullen jouw activiteiten opnemen, in audio en video formaat. Graag willen we dat je alles wat door je hoofdgaat hardop op zegt, dit is voor ons van groot belang. Alles wat je opmerkt mag je hardop opnoemen.

De eerste test zal gaan over snelheid dat u bij een einddoel komt. U mag de laatste Studio Sport Eredivisie aflevering proberen te vinden.

De tweede test moet je bekijken of de Spangas aflevering van gisteren al op de webiste staat, probeer dit in een oogopslag

te kunnen vinden en zeg ons waar je het zou willen verwaachten als gebruiker.

De derde test gaan we je specifieke taken geven die je moet uitvoeren, vaak geven we wat variatie in een taak, zodat je een taak kunt vinden die het meest reeel voor jou zou zijn. Wij gaan je hierbij niet helpen, je moet zelf proberen mogelijk obstakels te overwinnen en daarbij goed hardop denken. Laten we nu beginnen met de eerste taak.

(Eerste taak wordt uitgevoerd)

Laten we nu beginnen met de tweede taak.

Hierbij kun je rustig de site bekijken en verkennen.

(Tweede taak wordt uitgevoerd)

Dat ging goed, heb je al obstakels gevonden waarvan je dacht dat deze niet duidelijk waren of anders hadden moeten zijn.

Laten we nu ten slotte beginnen met de laatste taak. Je moet jezelf dit scenario voorstellen: afgelopen week was er een programma wat je in de middag of avond hebt gezien. Helaas ben je de titel vergeten van het programma, maar wil je het toch nog eens terugkijken.

Welk programma wil je opzoeken?

(Proefpersoon geeft antwoord)

Dan kun je nu rustig het programma opzoeken.

(Proefpersoon zoekt het programma)

Dat ging goed, heb je ten slotte nog dingen die je kwijt wilt over de site, die anders of beter konden zijn?

(Proefpersoon geeft antwoord)

Dan bedank ik je voor samenwerking en wens ik je nog een fijne dag!

## Test uitvoering

De test is afgenomen bij twee personen.

Comfortabiliteit met behulp van tutoyeren en een hokje in Science Park en koffie werd geboden. Kennet deed de notulen, Mikail voerde het gesprek en Elvis haalde de koffie.

# Conclusie

Wat ons gelijk opviel bij de tweede test, was dat beide testpersonen tijdens het verkennen direct naar beneden scrollen. Hier keken ze of er een bekend programma tussen stond. 1 persoon vond hier zijn gewenste programma en een ander persoon zocht meteen naar de zoekbalk om daar te zoeken naar een programma. Een obstakel dat duidelijk naar voren kwam bij het verkennen, was dat de NPO-Gemist site maar een subpagina is van de hele NPO website. Uit de click, navflow tests en Thinking Aloud kwam naar voren dat de start-knop in de menu balk de gebruiker naar een pagina brengt die niets te maken heeft met de NPO Gemist pagina. Als er geklikt wordt op het NPO logo naast de menubalk, wordt je naar de NPO hoofdpagina doorverwezen in plaats van de NPO Gemist hoofdpagina. Ook is het niet meteen duidelijk hoe er programma's gevonden kunnen worden die langer dan een week geleden zijn uitgezonden. Het drop down menu bevat alleen de 7 afgelopen dagen. Er is wel een agenda optie om verder terug in de tijd te gaan, maar het agenda icoontje is niet opvallend genoeg. De laatste test bracht ook een aantal problemen in beeld. Gebruikers die een programma zochten door een datum aan te klikken kregen een enorme lijst van programma's in beeld. Op het eerste oogopslag was het niet mogelijk om de programma's per zender te filteren. Dit kon uiteindelijk wel met de 'Bekijk de gids'-knop waar het een stuk overzichtelijker is.

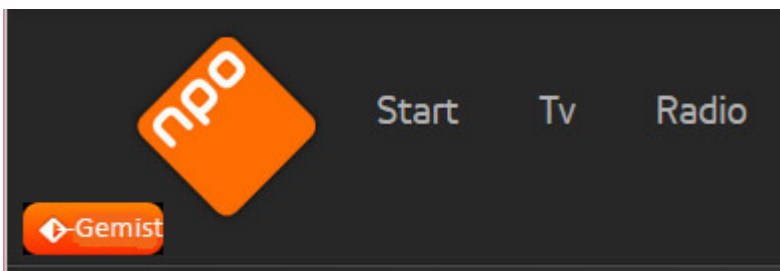
Deze problemen kunnen opgelost worden. Het probleem bij het klikken op het logo kan opgelost worden door onder het NPO logo een grote 'Uitzending Gemist' balk te plaatsen. Zodat de gebruiker makkelijk weer naar de hoofdpagina van uitzending gemist kan. Om het makkelijker te maken om te zoeken naar programma's die langer dan een week geleden zijn uitgezonden, moet er onder de laatste optie in het dropdown menu een 'ouder' optie komen. Deze optie opent dan meteen de agenda, waarmee de gebruiker dus meteen verder dan een week kan zoeken naar programma's.

Onze oplossingen zijn op de volgende pagina uitgewerkt.

# Uitwerking van verbeteringspunten



Langere dropdown menu, tot 2 weken terug in plaats van 1 week. Een "Ouder.. Ga naar agenda" mogelijkheid.



Knop voor de gemist pagina toegevoegd, zodat gebruikers niet op NPO.nl terechtkomen terwijl ze terug willen naar de hoofdpagina van NPO Gemist