

User Testing



Ella Cordus	11027703
Arno Garstman	10798145
Noelle Cicilia	11251824

Inhoudsopgave

Testplan	2
Doel van de test	2
Testmethode	2
Verwachte testresultaten	3
Testscript	3
Vragen	3
Rolverdeling	4
Resultaten	4
Proefpersoon 1	4
Proefpersoon 2	4
Conclusie en aanpassingen	5
Persoonlijke reflectie	8
Noelle	8
Ella	8
Arno	9
Bijlagen	9
Bijlage 1	9
Proefpersoon 1	9
Bijlage 2	11
Proefpersoon 2	11

Testplan

Doel van de test

Blendle is een online digitale nieuwskiosk die het mogelijk maakt om tegen betaling losse artikelen aan te schaffen uit voorgeselecteerde kranten en tijdschriften. Blendle wordt gezien als een veelbelovend initiatief, zo is er in 2014 drie miljoen euro geïnvesteerd in het medium. Ondanks het zeer innovatieve en veelbelovende concept van Blendle is er altijd ruimte voor verbetering. In deze test gaan we onderzoeken hoe mensen reageren op de interface van de Blendle website. Het gaat hierbij om first-time users, de proefpersonen hebben dus nog nooit eerder, of slechts een enkele keer gebruik gemaakt van de website van Blendle.

Om een inzicht te krijgen in de navigatie kwaliteit van de app willen we nagaan in hoeverre de gebruiker in staat is om artikelen te vinden die aan specifieke eisen voldoen, zoals leestijd, onderwerp en datum.

Testmethode

De testmethode die we gaan uitvoeren zal gebaseerd zijn op zogenoemde “Exploratory tasks”. Hierbij zullen we de gebruikers een opdracht geven met als doel in kaart te brengen welke handelingen de gebruiker verricht. Het gaat hierbij niet zozeer om een correcte uitkomst van de gebruiker, maar meer om de manier waarop de gebruiker handelen verricht op de site. Door middel van het in kaart brengen van het bijbehorend klikgedrag van de gebruiker, trachten we een patroon te vinden in de handelswijze van de gebruiker op de site. De proefpersoon moet een navigatietest doen. Hierbij krijgt hij of zij een opdracht die uitgevoerd dient te worden door te navigeren over de website. De opdracht die de proefpersoon krijgt is: het opzoeken van een specifiek artikel.

Bij het navigeren wordt er gelet op de navigatieknoppen die juist wel of juist niet gebruikt worden, waar de proefpersoon wellicht vastloopt of zichtbaar meer moeite heeft met het vinden van de volgende stap, hoe vaak de proefpersoon een verkeerde stap zet en moet terugkeren naar de volgende pagina en de lengte van het proces (aantal stappen/tijdsduur inclusief nadenken).

Bij het doen van het onderzoek zijn er vier personen aanwezig. De eerste is de proefpersoon die de test doet. De tweede persoon is de contactpersoon van de proefpersoon. Hij neemt de test af en praat met de proefpersoon in geval van onduidelijkheden. De derde persoon observeert, luistert en noteert. Deze persoon kan meekijken met de handelingen van de proefpersoon. Tijdens ons onderzoek maken we gebruik van de “Thinking Aloud”-methode waarbij de proefpersoon aangespoord wordt hardop te zeggen wat hij denkt tijdens het testen van de site. De notulist zal vervolgens zijn bevindingen notuleren, alsmede de antwoord op de vragen.

De test zal uitgevoerd worden aan de hand van het programma QuickTime. Hiermee wordt een opname gemaakt van het scherm. Er kan dus bekeken worden waar de gebruiker klikt en welke pagina’s hij of zij bezoekt.

Verwachte testresultaten

De testresultaten zullen het klikgedrag van de proefpersoon bevatten, waarmee in kaart kan worden gebracht hoe de gebruiker zich op de site gedraagt. Er zal geprobeerd worden de conclusies vooral te baseren op de primaire reacties van de proefpersoon die de notulist opschrijft. Eventueel kan er een analyse gemaakt worden van de met QuickTime opgenomen beelden.

Testscript

Wij zullen beginnen met een kleine introductie over de test. We zullen uitleggen waarom we deze test doen, wat de test inhoudt en hoe lang de test zal duren. Aanvankelijk wilden wij een beknopte uitleg geven over de website Blendle, uiteindelijk hebben wij ervoor gekozen dit niet te doen omdat dit mogelijk de testresultaten kan beïnvloeden. De test zal ongeveer 10 minuten duren.

Wij hebben de volgende tekst als introductie gebruikt:

‘Wij doen voor de studie Informatiekunde een gebruikerstest over de website Blendle. Als het goed is ben je niet heel bekend met deze website? Oke top. We gaan je zo een aantal vragen stellen over de website, wees niet bang om alles te zeggen wat in je opkomt, er zijn geen foute antwoorden, kritiek is voor ons juist heel nuttig.

Ook mag je een paar kleine taakjes op de website doen. Door middel van schermopname wordt er gefilmd hoe je navigeert over de website, je wordt zelf natuurlijk niet gefilmd. Het duurt ongeveer 10 minuutjes.’

Vragen

1. Kan je voor 30 seconden à 1 minuut naar deze homepage kijken en alles zeggen wat in je opkomt.
2. Waar denk je dat de website voor bedoeld is?
3. Bekijk de navigation bar de website, klik alsjeblieft nog nergens op. Wat voor een pagina's verwacht je bij deze knoppen? Ga nu naar de eerste knop, lijkt deze pagina op datgene wat je verwacht had?
4. Stel je bent een dokter en je bent op zoek naar het laatste medische nieuws, ga op zoek naar een recent medisch gerelateerd artikel.
5. Stel je doet onderzoek naar de MH17-crash. Je bent benieuwd naar artikelen tussen 19 augustus 2015 en 21 augustus 2015, je bent alleen op zoek naar artikelen met een leestijd van 5 minuten of meer. Welk artikel heeft de langste leestijd?
6. Mis je filters om de artikelen op te sorteren? Zo ja, welke filters zou jij toevoegen om makkelijker bepaalde artikelen te vinden?

Rolverdeling

Test 1

Noelle: Vragen stellen

Ella: Notuleren

Arno: Observeren

Test 2

Noelle: Observeren

Ella: Vragen stellen

Arno: Notuleren

Resultaten

Proefpersoon 1

Bij het bestuderen van de homepage gaf de proefpersoon aan dat de homepage niet in één oogopslag duidelijk is. Hij vroeg zich af of de items op de homepage kranten waren of losse artikelen. Ook zette hij vraagtekens bij de hartjes met een getal die bij de items op de homepage worden afgebeeld. Wie zijn degenen die deze artikelen hebben *geliked*? Hij vond de plaatjes mooi en de scroll-functie werkte volgens hem ook goed. De proefpersoon had Blendle nog nooit gebruikt maar was wel op de hoogte van het bestaan van de website en dat deze bedoeld is voor gebruikers die niet een heel blad willen kopen, maar slechts losse artikelen. De doelen van de verschillende knoppen in de navigatiebar waren al snel duidelijk. Echter, toen hij op *Leeslijst* klikte en hier artikelen aan toe probeerde te voegen lukte dit niet. Hij zette vrijwel direct vraagtekens bij zijn eigen vermogen en hij dacht dat het aan hem lag dat het niet lukte. Om een artikel in de categorie 'Medisch' te zoeken gebruikte de proefpersoon de zoekfunctie. Bij het zoeken naar een artikel over de MH17-crash in een bepaalde tijdsperiode en met de langste leestijd werd weer de zoekfunctie gebruikt. De *aangepaste periode*-knop werd snel gevonden en toen de juiste artikelen verschenen kon de proefpersoon snel de leestijd vinden door op het knopje voor aanvullende informatie over het artikel aan te klikken. De proefpersoon miste de functie om te kunnen filteren op zoekresultaten. Hij gaf aan te willen kunnen filteren op krant of leestijd. Alleen de zoekfunctie met datum was hem iets te beperkt.

Proefpersoon 2

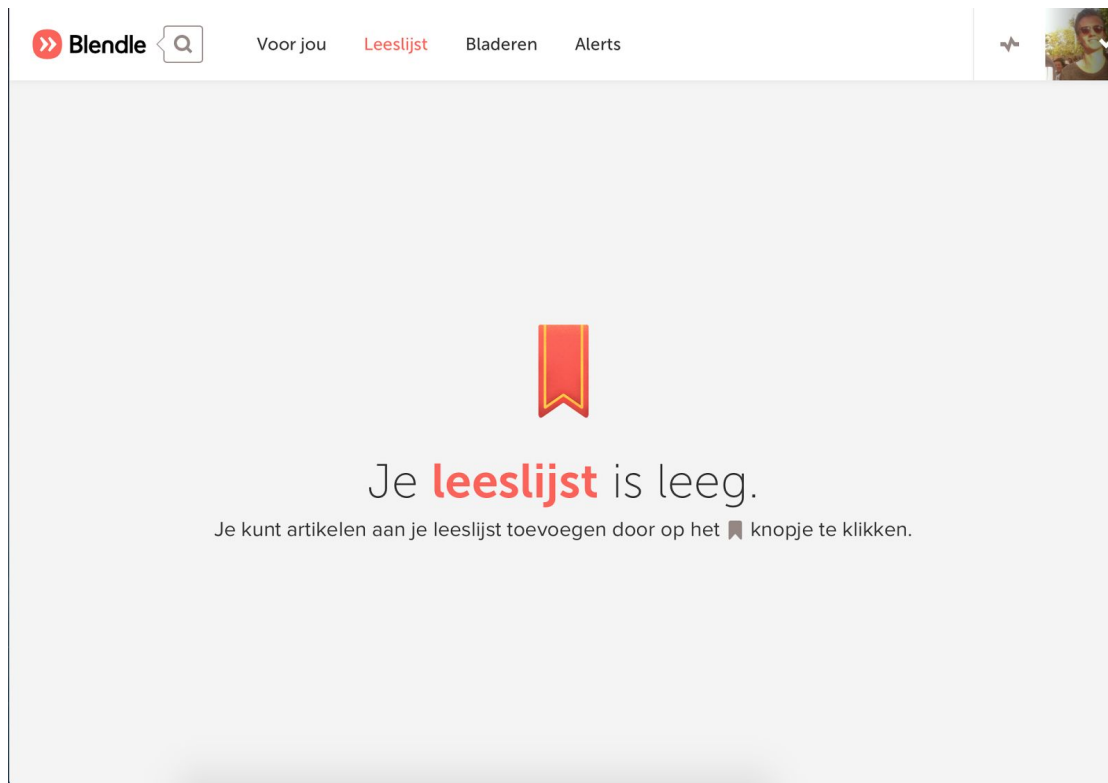
De proefpersoon zag als eerste de namen van de kranten. Ook vielen hem de knoppen van de navigatiebar op. Hij zag dat er bij de plaatjes op de homepage ook tekstjes stonden, maar het was hem niet gelijk duidelijk wat het doel van de site was. Hij gaf aan te denken dat gebruikers gratis nieuwsartikelen kunnen lezen op de website. Hij dacht dat mensen de kranten kunnen aanklikken die zij leuk vinden, waardoor je artikelen krijgt waar je in geïnteresseerd bent.

Bij de navigatiebar gaf de proefpersoon aan dat hij dacht dat bij *Voor jou* artikelen staan die je leuk vindt. Bij *Bladeren* dacht hij bepaalde kranten te kunnen zoeken. Bij *Leeslijst* probeerde de proefpersoon tevergeefs artikelen toe te voegen, hij kon de juiste knop niet vinden.

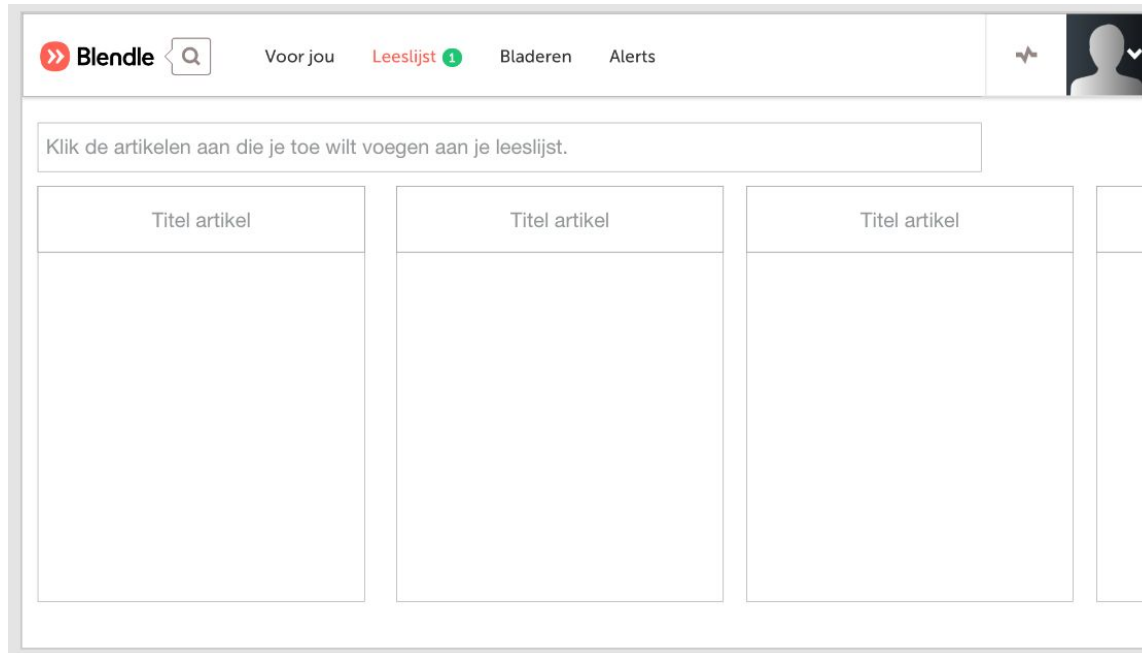
Voor het vinden van een medisch artikel ging de proefpersoon naar *Bladeren* en vervolgens naar *Gezondheid*. Voor het vinden van de artikelen over de MH16-crash vond de proefpersoon het lastiger om eerst de juiste datum te vinden. Hij kon nergens de leestijd vinden van de artikelen. De proefpersoon gaf aan het prettig te vinden om de mogelijkheid te hebben om per krant te kunnen filteren. Hij was tevreden met de mogelijkheid om te kunnen zoeken op datum. Ook zou hij het handig vinden om te kunnen zien hoe lang een artikel is.

Conclusie en aanpassingen

Voor beide proefpersonen was het niet duidelijk hoe artikelen toegevoegd konden worden aan de leeslijst.

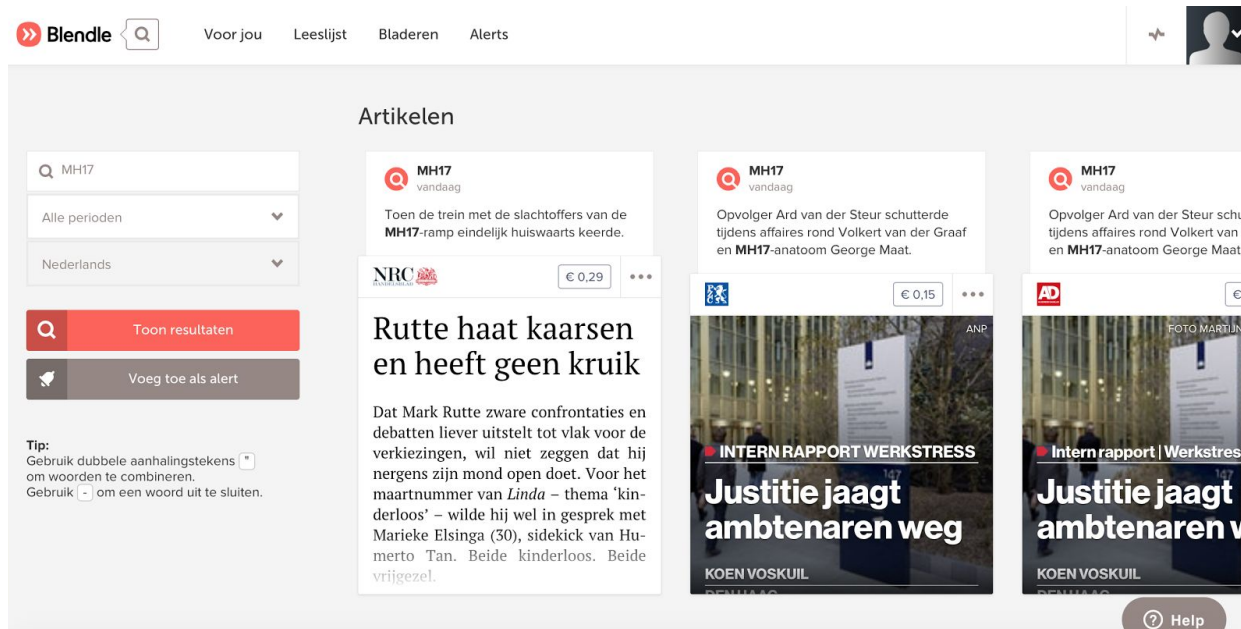


Figuur 1a: Het originele Blendle "leeslijst" concept waarbij artikelen toegevoegd kunnen worden

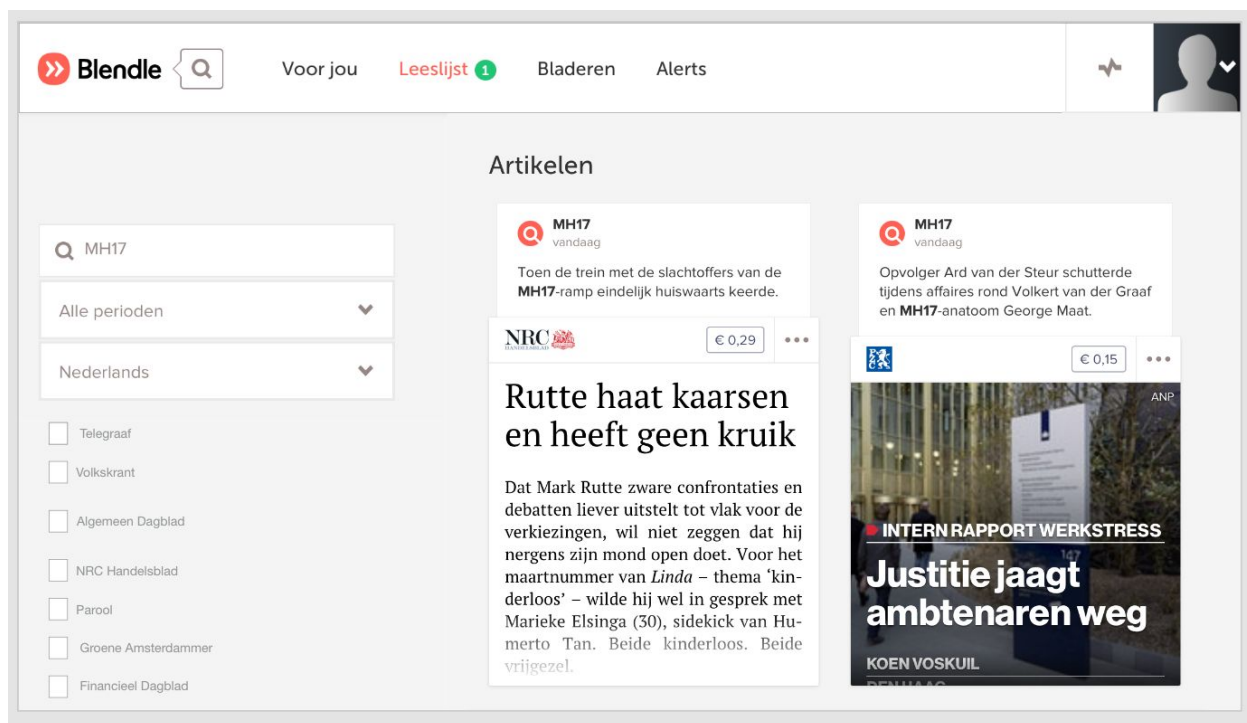


Figuur 1b: Wireframe verbetering Blendle, het toevoegen van artikelen aan de Leeslijst.

Zij vonden het moeilijk om de knop te vinden die artikelen toevoegt aan de leeslijst. Het was merkbaar dat de proefpersonen dachten dat dit hun fout was en niet die van de ontwikkelaar van de website. Om dit probleem op te lossen hebben wij het volgende bedacht, geïllustreerd in figuur 1. Wanneer de gebruiker naar *Leeslijst* gaat, staan daar aanbevolen artikelen om toe te voegen aan de leeslijst. Zo hoeft de gebruiker niet meer onnodig te zoeken. Een andere oplossing zou kunnen zijn om de knop om een artikel aan de leeslijst toe te voegen groter of duidelijker te maken, in plaats van alleen het icoontje linksboven af te beelden zoals nu het geval is. Dit is een handige oplossing omdat bleek dat de testpersonen over de knop heen keken.



Figuur 2a: De originele Blendle zoekfunctie



Figuur 2b: Wireframe verbetering Blendle, een zoekfunctie met het toevoegen van Filters

Een tweede aanpassing aan de website kan gemaakt worden aan de hand van de feedback van de proefpersonen over het gebrek aan de mogelijkheid om te filteren op zoekresultaten. Als voorbeeld hebben wij in figuur 2 naast de zoekfunctie, datumselectie en taal een vierde filter toegevoegd. Hier kan de gebruiker van de website de kranten of tijdschriften selecteren waarvan hij graag artikelen leest.

Persoonlijke reflectie

Noelle

Aan het begin van deze opdracht vond ik het moeilijk in te schatten wat precies de bedoeling was. Het was mij niet helemaal duidelijk wat voor een soort vragen we moesten stellen en hoe we precies te werk moesten gaan. Na het lezen van het document 'Usability Tips & Tricks' werd veel duidelijk. Wij hebben toen samen gebrainstormd over hoe we het het beste aan konden gaan pakken. Het was in het begin ook nog vrij moeilijk om taken te verzinnen voor de proefpersoon. Bij de eerste test trad ik op als interviewer. Ik vond dit leuk, ik merkte wel dat ik de neiging had zelf te veel te gaan praten, ik had een beetje de neiging om met de proefpersoon in gesprek te gaan over de website. Dit is natuurlijk niet de bedoeling omdat je dan ook de reactie van de proefpersoon kan beïnvloeden. Ik vond het leuk om de proefpersoon een beetje op zijn gemak te stellen en een relaxte sfeer te creëren. Bij de tweede test observeerde ik de proefpersoon. Ik vond het erg leuk om te zien hoe de proefpersoon reageerde op de website. Als je interviewt ben je natuurlijk niet direct bezig met hoe de proefpersoon precies reageert, als observator wel. Het viel mij op dat bepaalde functies die ik vanzelfsprekend vond, voor de proefpersoon moeilijk te vinden waren. Ik merkte dat ik in het begin de neiging had om aanwijzingen te geven, gelukkig heb ik mij weten in te houden. Ik vond dit een leuke opdracht omdat ik nu een beter idee heb wat user testing echt inhoudt. Het verbaasde mij vooral hoe je met relatief weinig materiaal user testen kon uitvoeren. Ook vond ik de hoeveelheid informatie die we uit de relatief korte testen hebben kunnen halen verrassend. Ik had niet verwacht dat het zo veel zou opleveren.

Ella

De opdracht was mij in eerste instantie niet geheel duidelijk. Ik vond het moeilijk om te bedenken wat voor vragen we zouden moeten stellen om erachter te komen wat de mankementen van de website zijn. Het was voor mij erg nuttig om hier samen over te brainstormen en zo tot een zestal vragen te komen die in onze ogen niet te breed waren en wel een goed beeld gaven van de navigatiemogelijkheden binnen de website. De eerste test was ik de notulist en heb ik een proefpersoon gezocht op Science Park. Dit vond ik aanvankelijk vrij spannend, om iemand aan te spreken die ik niet kende. Gelukkig viel het heel erg mee en was de proefpersoon een makkelijke prater die bereid was om mee te werken aan het onderzoek. Het noteren van de antwoorden ging makkelijk. De tweede test was ik de interviewer. Ik denk dat ik er wel redelijk in ben geslaagd de proefpersoon op zijn gemak te stellen door te vertellen dat er geen goede of foute antwoorden waren en dat ook kritiek op de website ons onderzoek heel erg helpt. Ik had de vragen wellicht wat duidelijker kunnen stellen, ik heb wel eens de neiging om een beetje af te dwalen en de vraag uit te rekken in plaats van de proefpersoon aan het woord te laten. Al met al vond ik het een erg leerzaam proces omdat het iets was wat ik nog niet eerder had gedaan. Ook vond ik het erg interessant om te zien hoe twee mensen die de website nog niet eerder hadden gebruikt er met een hele unieke blik tegenaan kijken en er mankementen uithalen waar je in eerste instantie niet bij stil staat.

Arno

De opdracht heeft me meer inzicht gegeven in het begrip user-testing en de onderzoeksmethoden die hierbij gebruikt kunnen worden. Anders dan het wetenschappelijk onderzoek dat ik gewend was te doen, is user-testing onvermijdelijk veel subjectiever. Zo staat de gebruiker altijd onder invloed van zijn eigen gevoel en het gevoel dat gecreëerd wordt in de onderzoeksruimte. De invloed van deze externe factoren merkte ik erg toen ik de rol van observator op me nam, waarbij ik de emotie van de gebruiker kon observeren. Zo werd de gebruiker ongemakkelijk wanneer ik de Quick-Time applicatie (om een schermopname te maken) opstartte tijdens het onderzoek. Het opstarten van de deze applicatie kan in het vervolg beter voor het onderzoek gedaan worden, om de gebruiker zoveel mogelijk op zijn gemak te stellen. Hoewel user-testing dus weinig subjectief is heeft deze opdracht me wel geleerd dat deze vorm van onderzoek doen wel degelijk interessant is, en bijdraagt aan het ontwerp van de website.

Daarnaast ben ik tijdens het notuleren, mijn tweede rol, erachter gekomen dat het uitgebreid beschrijven van wat de gebruiker zegt, belangrijk is om conclusies te trekken. Tijdens ons onderzoek hebben we namelijk de “Thinking-Aloud” methode gebruikt. De gebruiker zegt hierbij hardop wat hij of zij denkt. In plaats van kort en bondig te noteren wat de gebruiker vindt is het belangrijk alles te noteren wat er gezegd wordt. Zo kunnen het gebruik van veel stopwoordjes een indicatie zijn dat de gebruiker moeite heeft met een handeling op de applicatie.

Bijlagen

Bijlage 1

Proefpersoon 1

Naam: Espe

Studentnummer: 10445889

Studie: Master, studierichting onbekend

1. Kan je voor 30 seconden à 1 minuut naar deze homepage kijken en alles zeggen wat in je opkomt.

“De homepage lijkt een soort van intro naar verschillende bladen of kranten. Verwijst de homepage naar een artikel of naar een krantenuitgave van vandaag? Waarschijnlijk wel naar een artikel. Zijn de likes van gebruikers? Mooie plaatjes, je kan chill scrollen.”

2. Waar denk je dat de website voor bedoeld is?

“Ik denk dat je op deze site specifieke stukken van een krant of blad kan lezen zonder dat je het hele ding hoeft te kopen.”

3. Bekijk de navigation bar de website, klik alsjeblieft nog nergens op. Wat voor een pagina's verwacht je bij deze knoppen? Ga nu naar de eerste knop, lijkt deze pagina op datgene wat je verwacht had?

“Voor jou: ik denk dat dit aangeraden artikelen zijn op basis van wat ik eerder gelezen heb.

Leeslijst: Hier kan je wat je eerder hebt gelezen opslaan. Hoe voeg ik dingen toe aan de leeslijst? Ik kan het knopje niet vinden, ik weet niet of dat aan mij ligt of aan de website. Bladeren: Hier kan je door artikelen heen bladeren denk ik.

Alerts: Hier krijg je nieuwe notificaties van bladen enzo?”

4. Stel je bent een dokter en je bent op zoek naar het laatste medische nieuws, ga op zoek naar een recent medisch gerelateerd artikel.

“Ik gebruik de zoekfunctie om ‘Medisch’ op te zoeken. Dan krijg ik als eerst een artikel van het Dagblad van het Noorden over een uitbraak van een darmbacter”ie.

5. Stel je doet onderzoek naar de MH17-crash. Je bent benieuwd naar artikelen tussen 19 augustus 2015 en 21 augustus 2015, je bent alleen op zoek naar artikelen met een leestijd van 5 minuten of meer. Welk artikel heeft de langste leestijd?

“De Revue: koe in de sloot”

6. *Mis je filters om de artikelen op te sorteren? Zo ja, welke filters zou jij toevoegen om makkelijker bepaalde artikelen te vinden?*

“Ik mis het kunnen selecteren op zoekresultaten. Wil kunnen filteren op krant want iets van de Telegraaf bijvoorbeeld zou ik nooit lezen. Ook zou kunnen filteren op leestijd bijvoorbeeld handig zijn, dat er iets meer filters zijn dan alleen de zoekfunctie.”

Bijlage 2

Proefpersoon 2

Naam: Floris Kummer

Studie: bachelor natuurkunde

Leeftijd: 19

1. *Kan je voor 30 seconden à 1 minuut naar deze homepage kijken en alles zeggen wat in je opkomt.*

“Nooit gehoord van Blendle.

Ik zie een aantal kranten: Volkskrant, Groene Amsterdammer, Knak. Ik heb niet echt een idee waar de site over gaat. Ik zie een paar kopjes: leeslijsten, alerts en bladeren. Onder ieder plaatje staat een tekstje. Waarschijnlijk is de site om gratis nieuws te lezen.”

2. *Waar denk je dat de website voor bedoeld is?*

“Ik denk dat het gebruikt wordt voor mensen die... Uh.. mensen die kunnen... Verschillende kranten lezen. En die dan kunnen aangeven welke kranten ze leuk vinden.

Misschien als je iets ‘likt’ dat je bepaalde artikelen krijgt die je leuk vindt.”

3. *Bekijk de navigation bar de website, klik alsjeblieft nog nergens op. Wat voor een pagina’s verwacht je bij deze knoppen? Ga nu naar de eerste knop, lijkt deze pagina op datgene wat je verwacht had?*

“Voor jou wat je dus aangeraden wordt om te lezen. Bladeren waar je bepaalde kranten kan zoeken. Bij alerts denk ik dat er een paar uh alerts voorbij komen. Je kunt bij leeslijst bepaalde artikelen toevoegen.

Als ik bijvoorbeeld naar Volkskrant ga kan ik deze hierbij toevoegen. Oh misschien dat dit vinkje.. ohnee.. misschien moet ik liken? Nee dit lukt me niet. Ik weet niet hoe ik het moet toevoegen.”

4. *Stel je bent een dokter en je bent op zoek naar het laatste medische nieuws, ga op zoek naar een recent medisch gerelateerd artikel.*

“Ja oke dan gaan we nu dus naar bladeren. Uh een medisch artikel? Dus dan gaan we naar gezondheid.

“dik worden is je eigen schuld” Eerste artikel dat ik vind gaat dus over gezondheid.”

5. *Stel je doet onderzoek naar de MH17-crash. Je bent benieuwd naar artikelen tussen 19 augustus 2015 en 21 augustus 2015, je bent alleen op zoek naar artikelen met een leestijd van 5 minuten of meer. Welk artikel heeft de langste leestijd?*

“Oke.. Welke de langste leestijd heeft? Oke dan ga ik naar zoeken.. klik ik op “alle perioden”. Er staat niks over leestijd, ook niet hoelang ze zijn. Dit zijn allemaal artikelen van vandaag? Ik wil ze dus van twee jaar geleden hebben. Misschien moet Oh resultaten, oke nu heb ik een aantal artikel van 21 augustus. Het is me nu niet duidelijk hoelang de artikelen zijn dus verder kan ik niet.”

6. *Mis je filters om de artikelen op te sorteren? Zo ja, welke filters zou jij toevoegen om makkelijker bepaalde artikelen te vinden?*

“Uuh.. ik zou misschien nog per krant filteren, dus per krant en dan nog op artikelen zoekt. Op zich is dit, dat je op data kan zoeken wel goed. Het is misschien wel handig om van te voren te zeggen hoelang een stuk is. Maar ik kan hem natuurlijk ook openen en hem dan zien. Het zou fijn zijn zonder te betalen het te kunnen aanschaffen”