

# 9

## AB TEST

In een machtiging heb je twee rollen: Een machtiginggever en een machtiging ontvanger. Bij een machtiging aanvraag moet dit onderscheid er zijn, echter is de vraag of je dit ook wil vastleggen in de vertrouwensband. Er zijn namelijk twee opties: De eerste is een vertrouwensband die twee richtingen op werkt, waarbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen machtiging geveer en ontvanger, de rol wordt dan pas tijdens de machtiging aanvraag bepaald. De tweede optie is een vertrouwensband die in één richting werkt, waarin de rolverdeling alvast is vastgelegd. Door middel van een AB-test worden de twee opties vergeleken.

Naam

Jens van Lierop

Versie 1.0

Datum

30-05-21

## DOELEN

*Wat moet er met dit onderzoek bereikt worden?*

### Testen richting

Onderzoeken of de vertrouwensband beter wordt begrepen als deze in één of twee richtingen werkt en wat de voor- en nadelen zijn van beide.

### Testen prototype

Onderzoeken of het prototype door de gebruikers begrepen wordt en het idee van een vertrouwensband op de juiste manier weet over te brengen.

### Testen concept

Controleren of het idee van een vertrouwensband en de samenhang met het machtigingssporces begrepen wordt.

## ONDERZOEKSVRAAG

*Wat wordt er onderzocht?*

Werkt een vertrouwensband het best in één of twee richtingen?

- Wat zijn de voor- en nadelen van een éénrichtings vertrouwensband?
- Wat zijn de voor- en nadelen van een tweerichtings vertrouwensband?
- Welk van de twee interfaces wordt het best begrepen door de gebruikers?
- Weerspiegelt de prototypes het idee vertrouwensbanden op de juiste manier?

# METHODIEK

Welke onderzoeksmethode wordt er toegepast?

## AB test

In deze AB test worden twee varianten van de vertrouwensbanden weergave van het Adobe XD prototype getest. De twee varianten zijn dusdanig vormgegeven dat het verschil tussen eenzijdige of tweezijdige vertrouwensbanden duidelijk naar voren komt. Gebruikers krijgen een korte taak waarna ze vragen moeten beantwoorden over het het scherm dat ze doorgelopen hebben en een score moeten geven voor beide schermen.



*In an A/B test the user is confronted with one or two versions of an interactive product. Remote software records metrics for user behaviour. These metrics are compared between the two versions to see which alternative is better. Sometimes more than two alternatives are tested: A/B/X testing.*

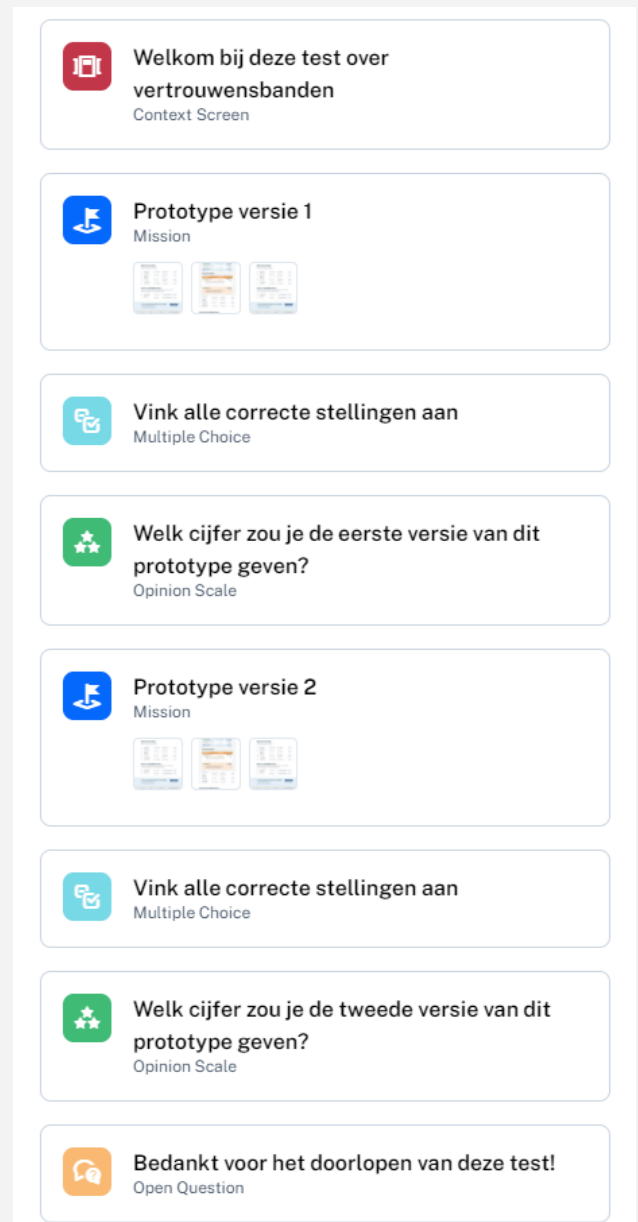
*(HAN University of Applied Sciences, z.d.-a)*

## Aanpak & Testopstelling

Op het online usability testing platform Maze is een omgeving ingericht om de twee prototypes te testen. Op dit platform doorlopen de gebruikers stapgewijs de test die uit verschillende onderdelen bestaat.

1. Eerst krijgen de testpersonen een welkombericht met een uitleg over vertrouwensbanden, zodat ze weten wat het onderwerp is.
2. Daarna krijgen de gebruikers de eerst versie van het prototype voor zich en worden ze gevraagd een specifieke taak te voltooien.
3. Nadat ze deze taak voltooid hebben, worden de testpersonen gevraagd om antwoord te geven op een meerkeuzevraag. Deze vraag bevat verschillende stellingen over vertrouwensbanden en machtiging gevers en ontvangers. De testpersoon dient alle correcte stellingen aan te vinken aan de hand van de opgegeven interface. De bedoeling hiermee is te controleren of de gebruiker de interfaces begrijpt.
4. Als laatste geeft de gebruiker een cijfer voor de interface.
5. Stappen 2 t/m4 worden herhaald voor de tweede versie van de interface.
6. Als laatste krijgen de testpersonen de kans om feedback achter te laten.

De resultaten worden door Maze verwerkt.



Figuur 1: Testopstelling

# Prototypes

Onderstaand staan de twee varianten van het prototype die worden gebruikt in deze AB-test. De prototypes geven het overzicht van machtigingsrelaties weer binnen het Centrale machtigingen register. De verschillen tussen deze varianten zitten in de indeling van deze personen.



## Prototype 2 - Eénrichtings vertrouwensband

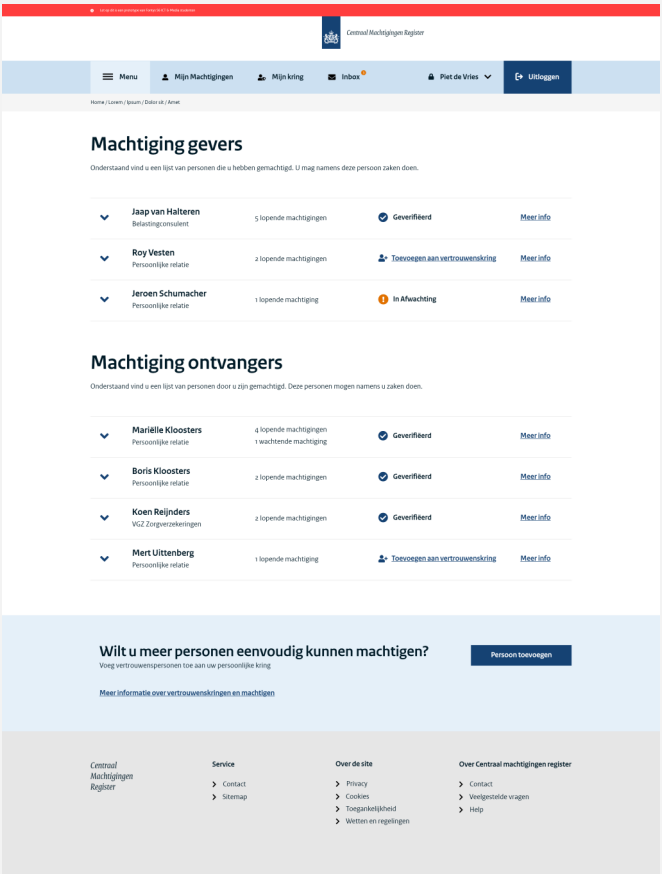
In dit figuur worden machtigingsrelaties ingedeeld in machtiging gevers en ontvangers. Alle personen die jou hebben gemachtigd worden ingedeeld onder het eerste kopje. Personen door jou zijn gemachtigd worden ingedeeld onder het tweede kopje. Hier wordt dus niet expliciet aangegeven of iemand tot je vertrouwensband behoort, maar ligt de nadruk vooral op de richting van van de relatie: wie machtigt wie.

Figuur 3 (rechts): Prototype 2 - Eénrichtings vertrouwensbanden

## Prototype 1 - Tweerichtings vertrouwensband

In dit figuur worden machtigingsrelaties ingedeeld op vertrouwensband. Alle personen in je vertrouwenskring worden ingedeeld onder het eerste kopje. Personen die je wel gemachtigd hebt maar niet toegevoegd worden ingedeeld onder het tweede kopje. Het onderscheid tussen machtiging gevers en ontvangers wordt dus niet gemaakt en er wordt voor de machtigingen zelf aangegeven welke kant ze op werken.

Figuur 2 (links): Prototype 1 - Tweerichtings vertrouwensbanden



# 6.6 vs. 6.8

Waardering prototypes

# 69% vs. 72%

Correcte antwoorden prototypes

# 13

Respondenten

## RESULTATEN

Wat zijn de uitkomsten van het onderzoek?

### Samenvatting

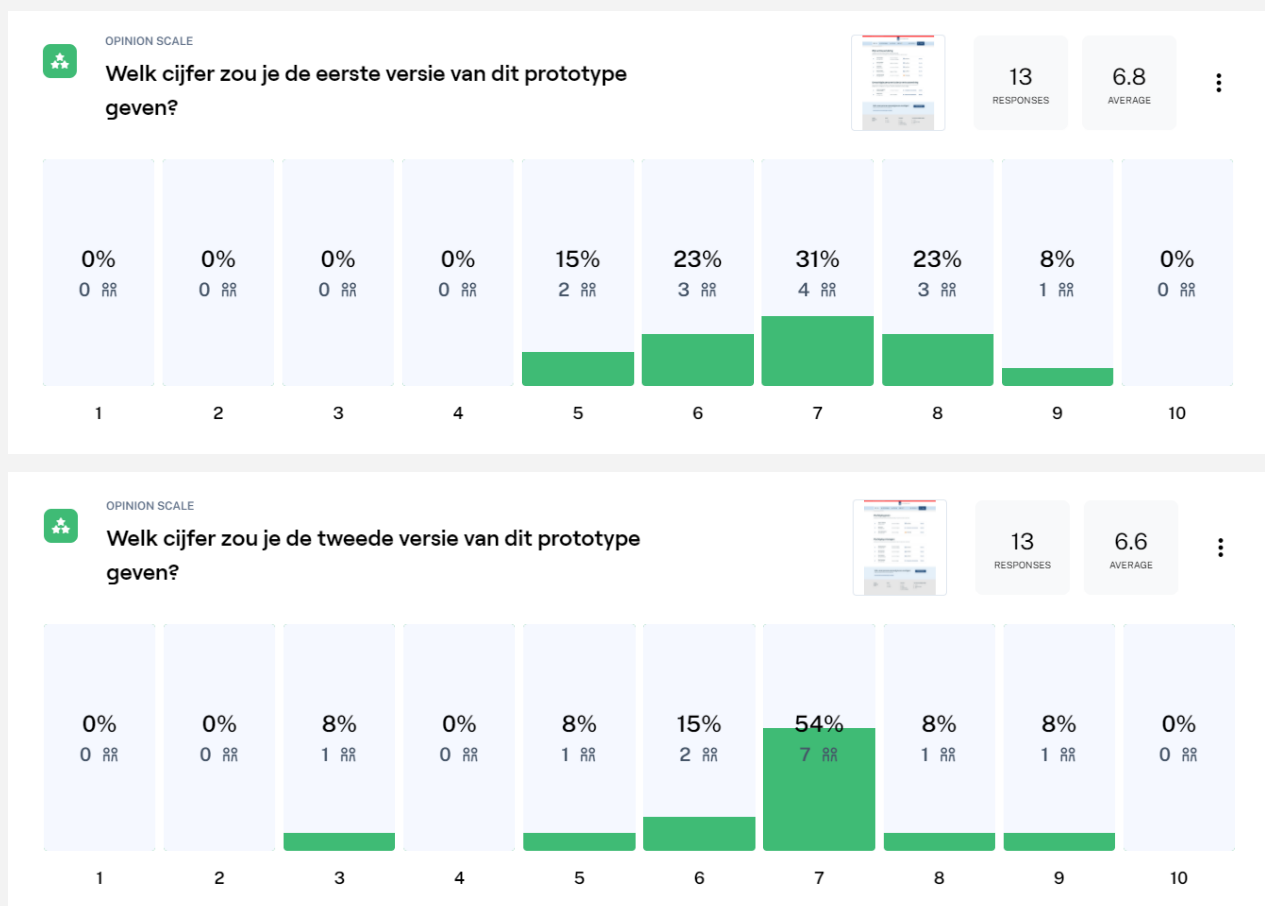
Beide varianten van het prototype scoorden ongeveer gelijk. Prototype 1 scoorde aanzienlijk beter in het weergeven van de vertrouwensbanden, maar minder goed in het aangeven van de richting van machtigingen. Prototype 2 gaf de richting beter weer, maar de vertrouwensbanden waren hier minder duidelijk. Daarnaast werd het toevoegen van een compleet nieuw vertrouwenspersoon als moeilijk bevonden.

Zie ook: <https://app.maze.co/report/ks3fcjgd3kpdsbrhh>

### Waardering

Allereerst de waardering van beide prototypes: In het algemeen scoorden de prototypes gelijk. Over het eerste prototype waren de meningen iets meer verdeeld, terwijl de score voor prototype 2 meer unaniem waren.

De tweede versie heeft een gemiddelde dat net iets lager ligt dan de eerste variant mede door een uitschieter naar onder. (zie figuur 4)

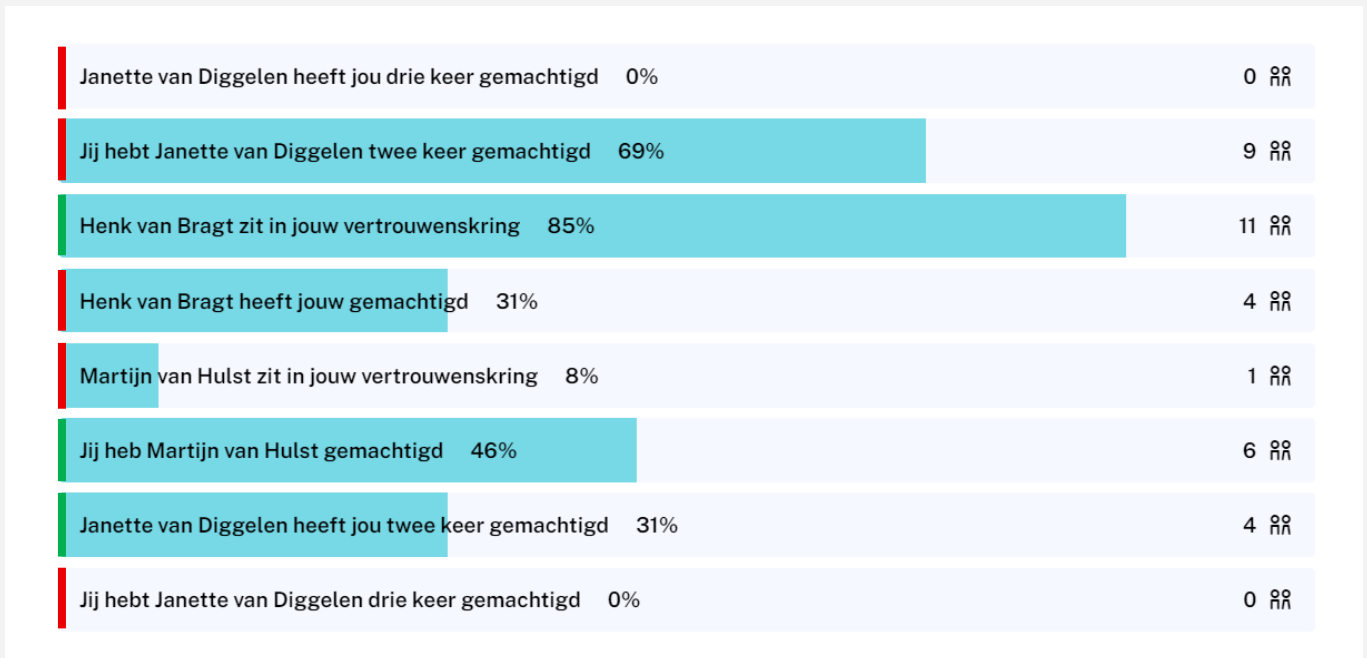


Figuur 4: Waardering prototypes

## Meerkeuzevragen

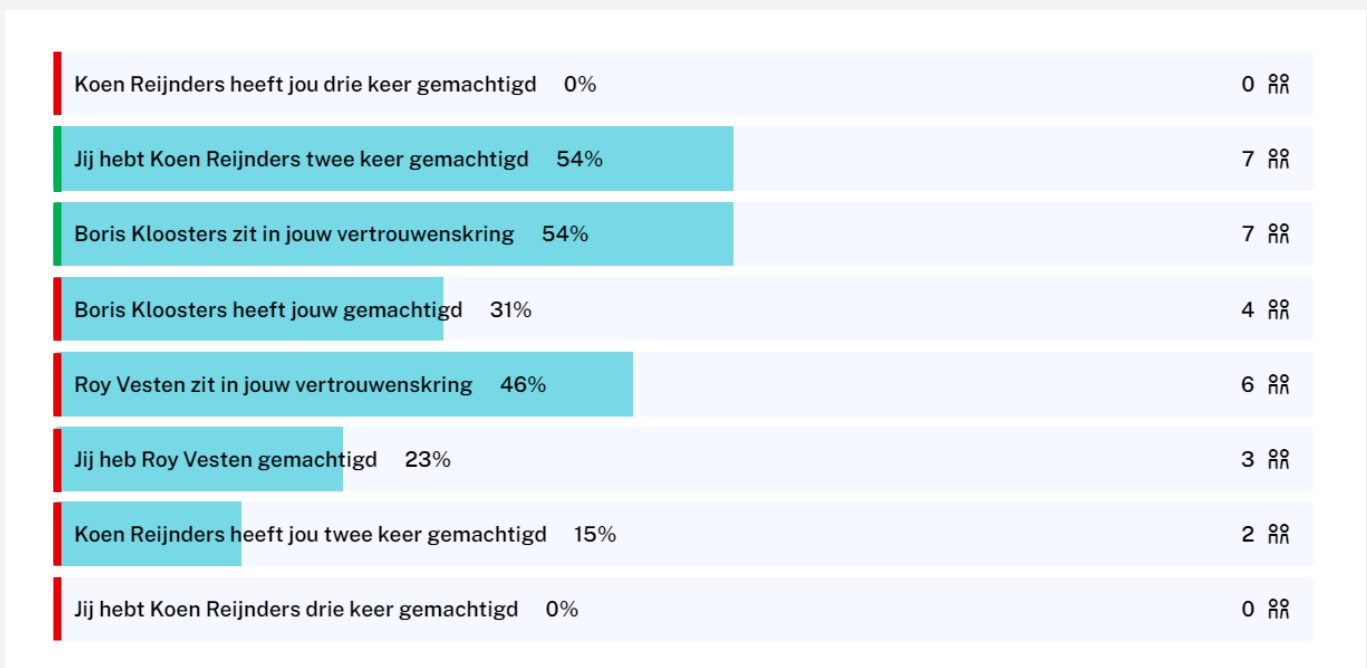
Onderstaande figuren geven alle stellingen weer en het percentage personen dat een stelling heeft aangevinkt. Alle correcte stellingen zijn aangeduid met een groene rand en alle incorrecte stellingen met een rode rand.

In het eerste prototype (zie figuur 2) is 69% procent van de stellingen correct beantwoord. Voornamelijk de vragen over wie er tot de vertrouwenskring behoren werden overwegend correct beantwoord (89% correct). De vragen over of je gemachtigd bent of gemachtigd hebt waren vaak incorrect (37% correct).



Figuur 5: Resultaten meerkeuzevragen - Prototype 1

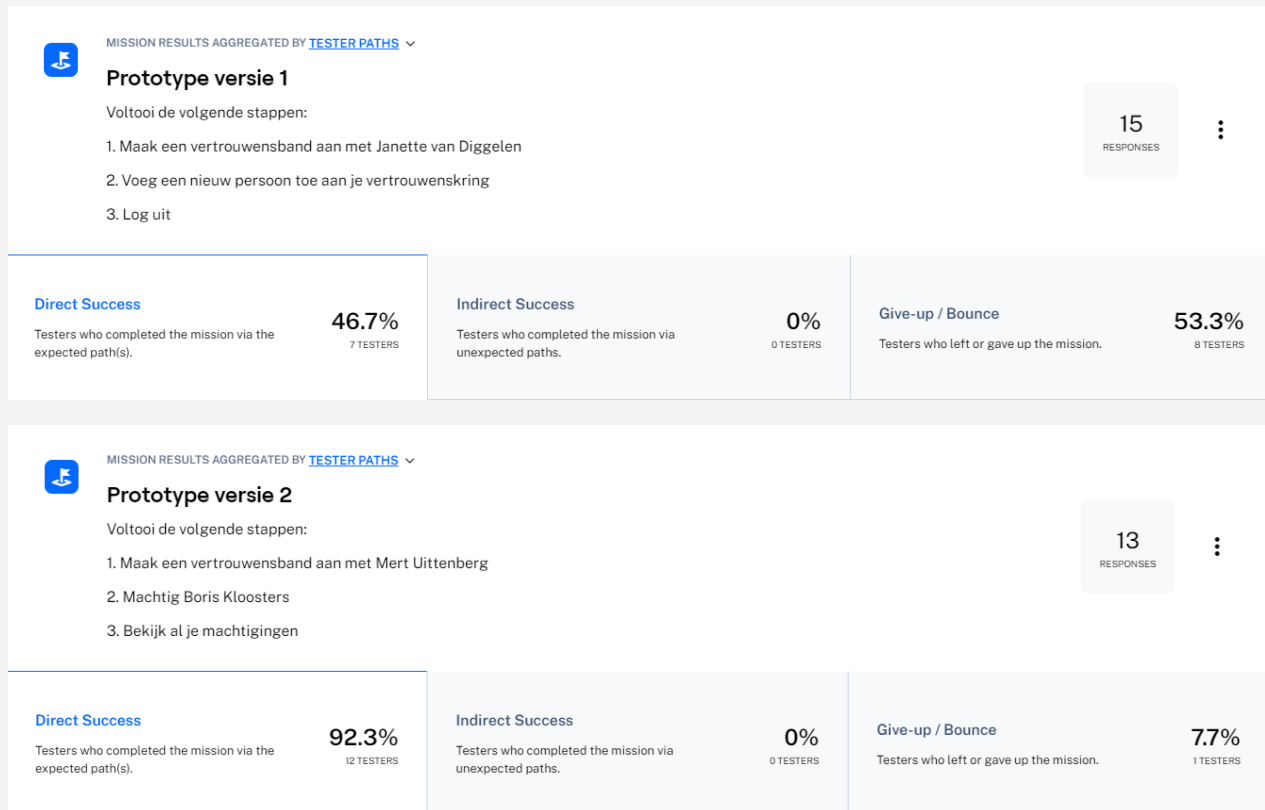
In het tweede prototype waren de antwoorden meer verdeeld. Ditmaal is 73% van de stellingen correct beantwoord en was het duidelijker wie er was gemachtigd en wie een machtiging had afgegeven (71% correct). De vertrouwensbanden daarentegen waren niet meer goed te onderscheiden en hadden een veel lager succesratio (54% correct).



Figuur 6: Resultaten meerkeuzevragen - Prototype 2

## Taken

Behalve de resultaten van de vragen, kwamen er ook bijzondere resultaten voort uit de specifieke taken die gebruikers moesten voltooien in de twee verschillende prototypes. De eerste versie heeft namelijk een significant hogere bounce rate (afhaak percentage) dan het tweede prototype (zie figuur 7) en dit had te maken met een specifieke opdracht.



Figuur 7: Bounce Rate

Gebruikers hadden namelijk weinig tot geen moeite met het toevoegen en machtigen van personen uit hun bestaande overzicht. Echter het toevoegen van nieuwe personen bleek een uitdaging. De call-to-action werd weinig aangeklikt in tegenstelling tot de kleinere linkjes die al naast de personen stonden (zie figuur 8).



Figuur 8: Heatmap

# CONCLUSIE

*Wat kan er uit de resultaten geconcludeerd worden?*

## Een vertrouwensband werkt het beste in één richting

In het eerste prototype konden de testpersonen slecht onderscheiden welke richting machtigingen op werken. "Soms is het wat verwarrend wie nou waarvoor gemachtigd is." aldus een testpersoon.

Je wilt liever kunnen vastleggen wie zaken voor wie regelt, zodat dit niet voor elke machtiging zelf bepaald hoeft te worden. Het tweede prototype dient echter wel aangepast te worden om het verschil tussen mensen binnen en buiten je vertrouwenskring te benadrukken, omdat hier in de helft van de gevallen nog over gestruikeld wordt.

# DISCUSSIE

*Welke factoren kunnen invloed hebben gehad op de resultaten?*

- Omdat de twee schermen na elkaar worden getest, kunnen de resultaten van het tweede prototype worden beïnvloed door de ervaring met het eerste prototype.
- De taken die de gebruikers moeten doen kunnen beïnvloeden hoe ze de prototypes waarderen.
- De testgroep is relatief klein voor een AB test.
- Het prototype gaf de gebruikers maar beperkte vrijheid om mee te experimenteren. De test was heel gericht.

# AANBEVELINGEN

*Wat zijn de vervolgacties aan de hand van het resultaat?*

## Itereren prototype 2

Bijwerken van het concept en het tweede prototype aan de hand van de resultaten die verkregen zijn uit deze en vorige test.

De belangrijkste aspecten zijn het benadrukken van vertrouwde personen en het vereenvoudigen van de vertrouwensband zelf.

## Proof of concept

Een technisch werkend prototype bouwen en testen waarin de gebruikers meer vrijheid hebben om zelf te experimenteren met het systeem en het aanleggen van vertrouwensbanden.