

First Time User Usability Test



MMIO

INFORMATIEKUNDE

UNIVERSITEIT van AMSTERDAM

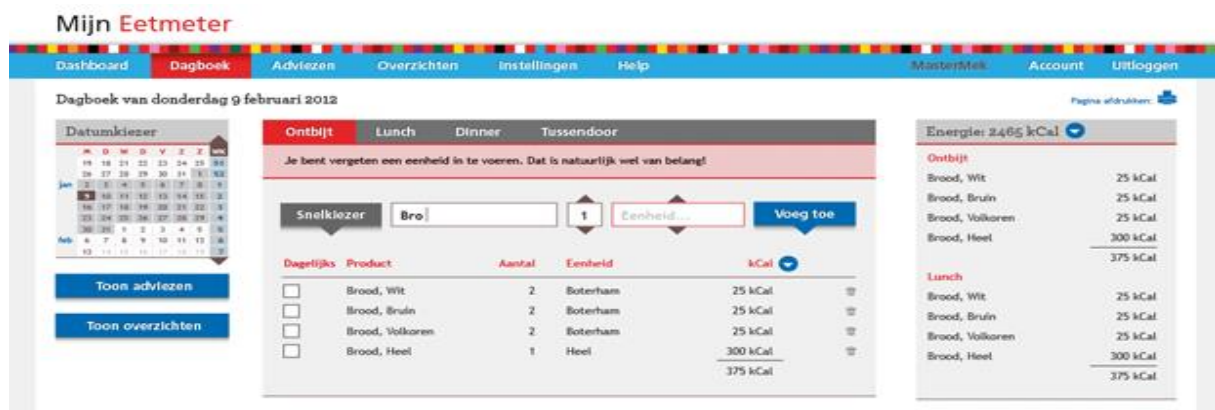
17 februari 2017

In het eerste time usability project is ervoor gekozen gebruik te maken van de webpagina's van *Scoupy.com* en *Mijn Eetmeter*. Deze webpagina's zijn uit eigen interesse gekozen. Omdat ik niemand van studie heb gevonden om het project mee te doen, heb ik ervoor gekozen samen met een vriendin op pad te gaan. Twee personen worden geïnterviewd en bij beide interviews vervul ik een andere rol. Op deze manier hoop ik aan de opdracht te voldoen. Beide interviews vinden plaats in een buurtcentrum. Daar is een kleine ruimte gereserveerd zodat de tests in alle rust kunnen worden afgenomen. Eerst is een onderzoek gedaan naar de *Mijn Eetmeter* applicatie en vervolgens naar de webpagina van *Scoupy.com*. Het doel van dit project is om uit te zoeken of de websites eenvoudig in het gebruik zijn en of de lay-out logisch en functioneel is ingericht. Verder wordt onderzocht of de doelstellingen van de websites worden gehaald.

Casestudie 1 - Mijn Eetmeter

De Eetmeter is een eetdagboek waarin je dagelijks invult wat je eet en drinkt. De tool laat zien of je voldoende voedingsstoffen en energie binnenkrijgt. Bron:

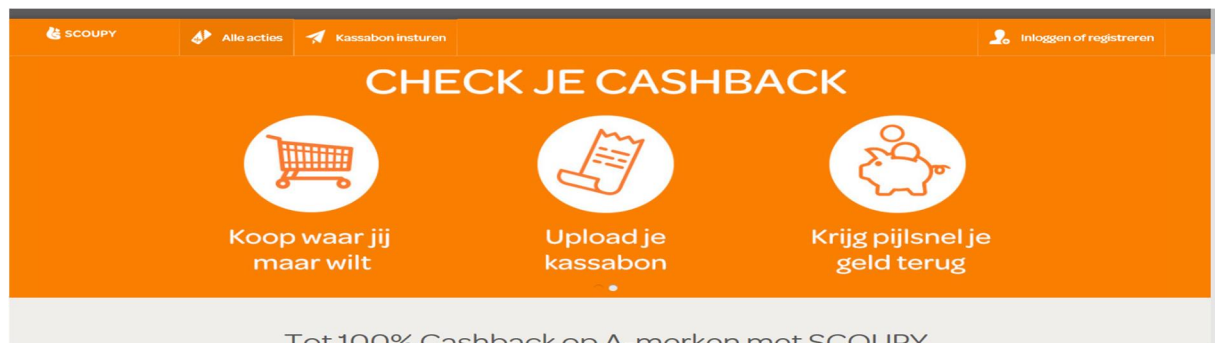
<https://mijn.voedingscentrum.nl/nl/eetmeter/>



figuur 1: voorbeeldscherm dagboek

Casestudie 2 – Scoupy

Tot 100% cashback op A-merken met Scoupy: zo makkelijk kreeg je nooit geld terug



figuur 2: voorbeeldscherm Scoupy



PDF Complete
Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Mijn Eetmeter: Het doel van dit onderzoek is om na te gaan of de gebruiker haar dagmenu zelf weet in te vullen zodat ze uiteindelijk een overzicht krijgt over de hoeveelheid voedingsstoffen en energie die ze binnenkrijgt.

Scoupy.com: Het doel van dit onderzoek is om na te gaan of de gebruiker na een aankoop in staat is geld terug te krijgen van de website.

Verwacht wordt dat de tests maximaal 30 minuten in beslag nemen. Voor dit onderzoek is gebruikgemaakt van twee laptops: Op de eerste laptop moet de gebruiker de taken uitvoeren en de tweede laptop is voor de testafnemer bestemd. Aan de gebruiker is gevraagd of zij het erg vindt als er een opname gemaakt wordt. Deze methode maakt het terugkijken van beelden bij twijfel en wanneer nodig mogelijk. De camera wordt slechts op het beeldscherm gericht. De testafnemer stelt de gebruiker op haar gemak en vraagt haar stap voor stap precies uit te leggen welke stappen ze neemt om een taak uit te voeren. Dit stelt de testafnemer enigszins in staat de gebruiker te volgen. Achteraf door het zien van de beelden kan de testafnemer aannames bijstellen. De persoon die observeert bedient de camera, verder mengt dat persoon zich niet in het onderzoek. Verwacht wordt dat het onderzoek zal resulteren in een stappenplan van hoe een *first time* gebruiker omgaat met de functionaliteiten in een webpagina. Voor de *Scoupy* test is er nog gezorgd voor nep bonnen om in te scannen.

Testscript

Het testscript voor de twee websites is als volgt vastgesteld: Voor deze test is het dichtstbijzijnde buurtcentrum bezocht. Aan de potentiële testpersonen werd gevraagd of ze bekend waren met de websites. Deze vraag werd gesteld om ervoor te zorgen dat de gebruiker een *First Time User* is. Het benaderen van potentiële testpersonen is als volgt gescript:

Goede middag mevrouw zou ik u een vraag mogen stellen? Wij zijn namelijk bezig met een project waarbij we kijken naar de functionaliteiten van websites. Waarom wij u aanspreken is omdat desbetreffende site over voeding gaat. Bent u bekend met de website *Mijn Eetmeter*? Heeft u misschien tijd om in dat geval dan enkele handelingen op die website voor ons uit te voeren?

Box 1: Introductie voor Mijn Eetmeter

Goede middag mevrouw zou ik u een vraag mogen stellen? Wij zijn namelijk bezig met een project waarbij we kijken naar de functionaliteiten van websites. Bent u bekend met de website *Scoupy*? Heeft u misschien tijd om in dat geval dan enkele handelingen op die website voor ons uit te voeren?

Box 2: Introductie voor Scoupy



PDF
Complete

Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

es voor enkele minuten even hardop door te nemen. van de site, welke diensten worden aangeboden en voor wie de site bedoeld is. Na het ontvangen van deze feedback is voor de gebruiker een scenario schetst en een taak is daaraan gekoppeld. Met deze taken kan achterhaald worden of aan de doelstellingen van de webpagina's wordt voldaan.

Stel je voor dat je pas van de dokter komt die je heeft aangeraden minder calorieën te consumeren. Het gemiddelde aantal calorieën voor vrouwen per dag is 2000 en jij zit er gemiddeld boven. Hij verteld erbij dat de kans groot is dat dit in de toekomst tot een hartziekte leidt. Probeer op de *Mijn Eetmeter* site te achterhalen hoeveel calorieën je gisteren in totaal hebt geconsumeerd.

Stel je voor dat je iedere week voor het boodschappen doen controleert welke acties er zijn, om gericht boodschappen te halen. Ga naar Scoupy en regel de teruggave van geld.

Resultaten en Conclusie - *Mijn Eetmeter*

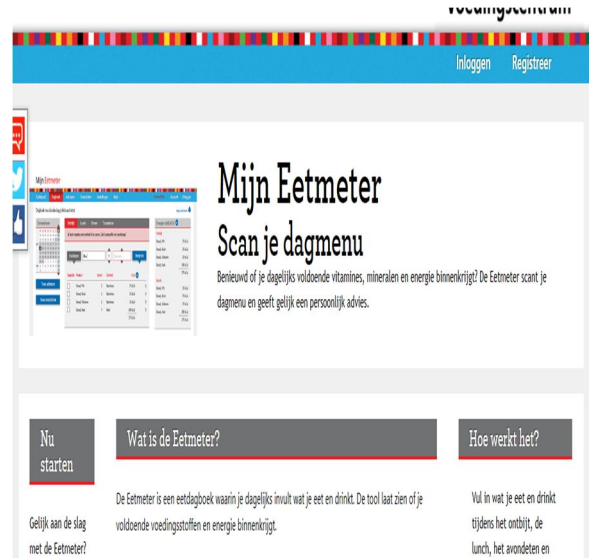
Om de taak volgens de scenario te kunnen uitvoeren is de gebruiker verplicht de volgende handeling te doen: registreren, inloggen en het invullen van het dagboek.

Bij het lezen van de eerste zin op de hoofdpagina was het voor de testpersoon al duidelijk waar de website voordient. De reactie was direct: "dit is fijn dat kan ik goed gebruiken". Heel enthousiast ging ze eerst naar het knopje inloggen. Op de inlogpagina komt ze erachter dat ze eerst moet een account moet hebben. Bij het registreren wordt ook het gewicht gevraagd, die wist ze niet precies dus heeft ze een schatting gedaan. Ze hoopt dat ze dat gewicht op een ander tijdstip kan aanpassen. Bij het inloggen is te zien dat haar BMI rood is gekleurd, dat is raar want het is een zeer slanke dame. Blijkt dat ze in plaats van 63 kg bij haar gewicht 163 kg heeft ingevuld. Om de taak uit te voeren gaat de testpersoon eerst naar het boxje *Mijn Caloriechecker*, daar blijkt dat ze geen datum kan invullen. Vervolgens ziet ze een ander boxje *Mijn Eetmeter*, ze besluit die te proberen. Het is voor haar duidelijk dat dit de functie waarmee ze de taak kan voltooien. Bij het invullen werd gevraagd naar de *eenheid*. Daarmee werd de hoeveelheid bedoeld, daar had ze moeite mee omdat ze niet wist hoeveel gram er in haar scheplepel gaat. Dat gedeelte moest ze dus schatten. Na ongeveer 15 minuten heeft ze haar taak kunnen voltooien. Indien er nog tijd over was kreeg de testpersoon de taak haar gewicht aan te passen. Ze gebruikte haar home knopje en zag meteen waar ze haar gewicht kon veranderen. Haar is vervolgens gevraagd of ze tegen dingen is aangelopen. Ze gaf aan dat ze het stom vond dat ze niet eerst is gaan registreren, maar probeerde in te loggen. Dat deed me denken aan het werkcollege waarin gezegd werd dat de inlog en registratie knoppen logisch gepositioneerd moeten zijn. Via *Google* kan de site vanuit verschillende manieren benaderd worden. Hieronder staan twee screenshots naast elkaar. Figuur 2a geeft een logischere positionering van de *inloggen* en *registreren* knoppen dan figuur 2b. Het beste zou zijn om via het CSS bestand veranderingen aan te brengen in de header. De headers van alle pagina's worden dan automatisch veranderd naar de juiste lay-out.

aanpassingen gedaan. De testpersoon heeft de tekeningen
Dat resulteerde in een voor en na scherm en een pop-
upscherm als extra. Deze pop-upscherm verschijnt wanneer het knopje *Inloggen of Registreren*
wordt ingedrukt.



<https://mijn.voedingscentrum.nl/nl/>



: <https://mijn.voedingscentrum.nl/nl/eetmeter/>

Resultaten en Conclusie - Scoupy

Om de taak volgens de scenario te kunnen uitvoeren is de gebruiker verplicht de volgende handeling te doen: registreren, inloggen en met een kassabon cashback krijgen op bepaalde producten.

De testpersoon beschreef de site als een webpagina waar het mogelijk is korting te krijgen op huishoudelijke producten. Haar taak heeft ze redelijk snel uitgevoerd, alleen had ze in de eerste instantie geen zin om te registreren. De registratie bleek echter snel te gaan, zodat we aan de slag konden. Ze is met twee bonnen aan de slag gegaan. De website van *Scoupy* was volgens haar eenvoudig te volgen maar, ze kon niet een manier vinden om twee bonnen tegelijkertijd toe te voegen. Het proces echter vond ze wel eenvoudiger dan bij andere cashback sites.

Reflectie

Dit experiment heb met iemand los van mijn studie uitgevoerd, omdat ik geen partner had.

De usability test was leuker dan ik verwacht had. In het begin zag ik er tegenop omdat ik niet kon kiezen welke site te reviewen. De knoop doorhakken is bij mij altijd een lang proces. Toen ik eindelijk wist hoe ik het project wou aanpakken, heb ik mijn ideeën op papier gezet. Het was voor mij al duidelijk waar ik het experiment zou uitvoeren. In het buurtcentrum heb ik contacten, daar kon ik voor maximaal twee uurtjes gratis een ruimte ter beschikking krijgen.

In de eerste test (*Mijn Eetmeter*) was ik de testafnemer. Het is zeer moeilijk om de testpersoon niet te helpen. Zoals bij het invullen van het gewicht zie ik dat het verkeerd wordt ingevuld, maar ik kan er



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

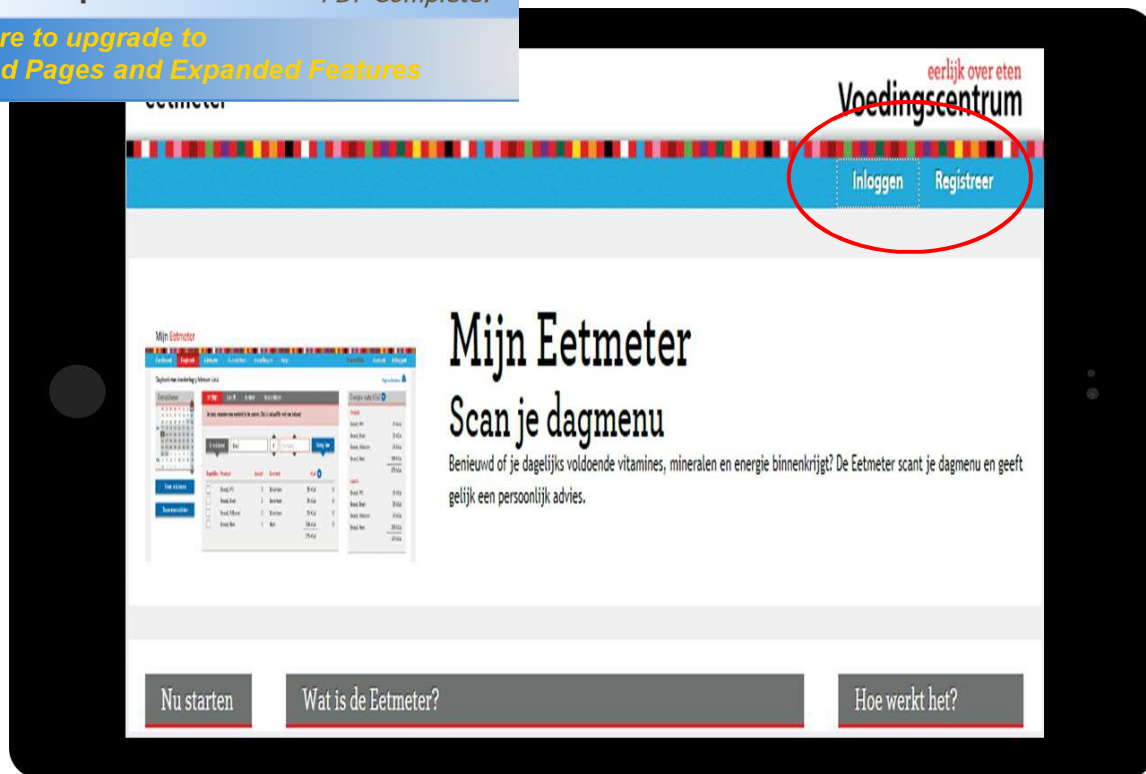
om vervolgens een extra taak toe te voegen, zodat de
Ik kijk niet mee op het scherm van de testpersoon wat
het enigszins moeilijk maakte om alle stappen te volgen, ondanks dat de testpersoon hardop sprak.
Het systeem dat *Valsplat* tijdens het hoorcollege liet zien, zou ideaal geweest zijn. Er zijn twee
schermen, die van de testafnemer en die van de testpersoon. De testafnemer kan op het eigen
scherm precies zien wat de testpersoon doet, hoe die erbij kijkt en waar op het scherm de ogen
gericht zijn.

In de tweede test moest ik observeren en filmen. Door het bedienen van de camera zat ik minder
goed in het experiment. Mijn aandacht ging meer naar alles goed in beeld brengen. Met deze
opdracht ben ik zo vaak opnieuw begonnen dat ik zelfs mijn verslag voor een tijd heb moeten
parkeren. Dat is zeer nadelig voor me uitpak

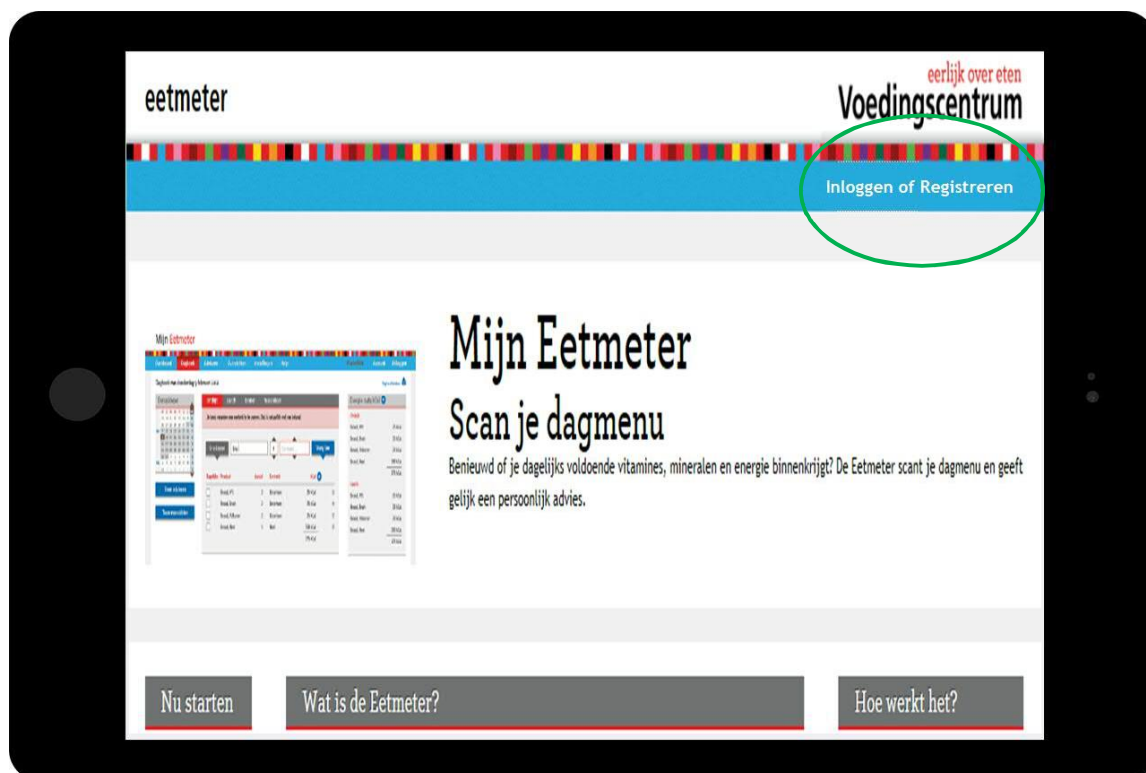
 **PDF Complete**

Your complimentary use period has ended.
Thank you for using PDF Complete.

[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)



Voor en na scherm Inloggen/Registreren Eetmeter

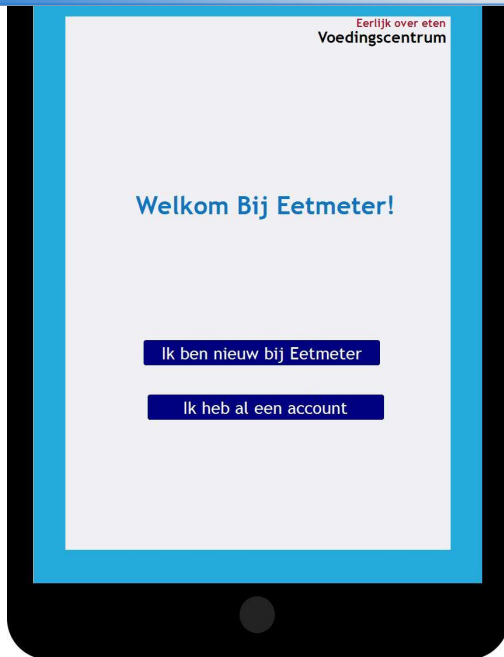




PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

**Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features**



Pop-upscherf Inloggen of Registreren Eetmeter



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)