

# Datapunt 5C. Usability Test

Lucas Salomons, 2133137, 24/25

## Webshop:

Ik gebruik de webshop van Van Der Velde Boeken.

Link naar website: <https://www.vanderveldeboeken.nl/>

**Testscript usability test** *BC 5.1.1 Je hebt het onderzoek doelgericht voorbereid en uitgevoerd volgens aangereikte methodes.*

## Introductietekst

Welkom bij de gebruikerstest van de website van Boekenwinkel Vandervelde in Zwolle. Het doel van deze test is om te begrijpen hoe gebruiksvriendelijk de website is en hoe gemakkelijk je informatie kunt vinden. Je zult verschillende scenario's uitvoeren waarbij je specifieke taken op de website moet doen, zoals boeken zoeken of een bestelling plaatsen. Voor en na elke taak stellen we je een paar korte vragen over je ervaring. Er zijn geen juiste of foute antwoorden, we willen gewoon weten hoe de website voor jou werkt.

## Toestemmingsformulier

Door deel te nemen aan deze gebruikerstest, geef ik mijn toestemming voor het opnemen van mijn testresultaten. Ik begrijp dat de gegevens die verzameld worden, uitsluitend gebruikt zullen worden voor informatieve doeleinden om de gebruikerservaring van de website van Boekenwinkel Vandervelde te verbeteren.

Ik geef toestemming voor:

- Het opnemen van mijn acties tijdens de test.
- Het gebruiken van mijn feedback en bevindingen als data voor verdere analyse en verbetering van de website.

Ik ben me ervan bewust dat mijn deelname anoniem is en dat mijn persoonlijke gegevens niet zullen worden gedeeld of gebruikt voor andere doeleinden.

Naam (optioneel): \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Handtekening: \_\_\_\_\_

Als test niet fysiek uitgevoerd wordt vraag ik naar toestemming voor opnemen

### **Vragen die je vooraf aan de gebruiker wilt stellen**

Maakt u vaker gebruik van online webshops/ zo ja wat is uw ervaring hiermee?

Heb je eerder gebruikgemaakt van deze specifieke website/webshop? Zo ja, hoe vaak?

Hoe zou je je eigen digitale vaardigheid beoordelen? (Bijvoorbeeld beginner, gemiddeld, gevorderd)?

Op welke apparaten bezoek je meestal websites/webshops? (Laptop, mobiel, tablet)?

### **De taakscenario's**

*Doel 1: Kan de gebruiker het assortiment doorzoeken als zij zich willen oriënteren op een product met specifieke eigenschappen?*

Scenario 1: Je Duitse vriend is een echte reisliehebber, maar hecht ook veel waarde aan milieubewust leven. Daarom besluit je hem een tweedehands Duits reisboek cadeau te doen. Omdat je je vandaag extra gul voelt, kies het exemplaar wat het meeste geld kost.

*Stel vragen over wat je opvalt tijdens scenario*

*Doel 2: Kan de gebruiker een geïnformeerde keuze maken door meerdere producten met elkaar te vergelijken?*

Scenario 2: Je oma is binnenkort jarig, je weet dat jouw oma erg van boeken houdt dus je wilt haar een van de populairste boeken op het moment geven. Wel heb jij niet veel geld te besteden dus kies de goedkoopste optie.

*Stel vragen over wat je opvalt tijdens scenario*

*Doel 3: Kan de gebruiker één of meerdere producten aankopen waarbij bewuste keuzes worden gemaakt met betrekking tot betaalmethodes en manier van levering?*

Je kunt helaas niet bij de verjaardag van je oma zijn, maar je wilt haar toch verrassen met een boek. Je besluit om het gekozen boek naar haar huis te laten bezorgen op Beuk 17 in Almere. Omdat je op dit moment niet veel geld te besteden hebt, kies je voor de optie om achteraf te betalen. Zodra je de optie vindt om achteraf te betalen, is het scenario gelukt en is je taak afgerond.

Als het boek uit het vorige scenario niet beschikbaar is, kies je voor het eerste fysieke boek dat je op de pagina ziet.

*Stel vragen over wat je opvalt tijdens scenario*

## Vragen achteraf

Hoe vond je het om deze website/webshop te gebruiken?

Waren er momenten waarop je vastliep of twijfelde wat je moest doen?

Wat vond je van de navigatie en indeling van de site? Kon je snel vinden wat je zocht?

Wat zou je veranderen aan deze website om het gebruik makkelijker of fijner te maken?

## Een observatieformulier

Ik schrijf mijn aantekeningen op in een klein notitieboekje dat ik fysiek bij de hand houd.

(zie hier wat voorbeelden uit mijn notitieschriftje)



## Opnameapparatuur of software om de test op te nemen

Ik gebruik dictafoon van de iPhone om de gesprekken op te nemen.

## **Waarom mijn participanten voldoen aan de wervingscriteria**

Voor de usability-testen hebben drie verschillende participanten de test uitgevoerd. Ik heb een participant geselecteerd die veel op de computer zit en zichzelf gemiddeld/ervaren vindt achter de computer. Daarnaast heb ik iemand gekozen die beginnend tot gemiddeld is, en iemand die goed met de computer om kan gaan en veel aan online winkelen doet. Dit heb ik gedaan zodat ik vanuit de werving criteria diverse resultaten heb.

Eén van de participanten moest een beperking hebben. Helaas ken ik niemand met een beperking die impact zou hebben op online winkelen. Daarom heb ik een oplossing gebruikt die ik vorig jaar ook tijdens een usability-test van de HTML-cursus heb geleerd. Ik heb de testpersoon op haar computer de kleurenblinde modus aangezet, zodat alle kleuren omgedraaid werden. Zo kon ik testen of de geteste website kleurenblindvriendelijk was.

Aangezien ik dus diverse participanten heb gebruikt die allemaal aan verschillende onderdelen van de werving criteria voldoen ben ik ervan overtuigd dat mijn participanten goed aansluiten op de werving criteria.

Zie hieronder beter beschreven per participant aan welke wervingscriteria zij voldeden.

### **Participant 1**

- Participant kan met de computer omgaan maar heeft hulp nodig bij nieuwe of complexe taken
- Participant heeft 1 – 5 keer in totaal een online aankoop gedaan
- Participant doet meerdere malen per jaar een online aankoop

### **Participant 2**

- Participant voelt zich zeer vaardig met de computer
- Participant doet wekelijks meerdere keren een online aankoop

### **Participant 3**

- Participant doet meerdere malen per jaar een online aankoop
- Participant heeft een visuele beperking (bv kleurenblind, slechtziend, blind)

## **Key findings en verbeterpunten** *BC 5.1.2 Je hebt op basis van de onderzoeksresultaten relevante inzichten opgedaan voor het vervolg van het ontwerpproces.*

In dit stuk zijn meerdere van mijn key findings uit de usability test dikgedrukt terug te vinden, met onder iedere key finding een verbeterpunt voor de desbetreffende key finding.

### **Verwarring over de tweedehands pagina**

- **Alle participanten gingen naar de tweedehands pagina op zoek naar een tweedehands boek in plaats van bij het kopje boeken, maar deze bleek alleen bedoeld voor het verkopen of inkopen van boeken. Dit wekte verwarring, omdat zij hier een lijst met tweedehands boeken verwachtten. Uiteindelijk hebben de gebruikers de taak wel voltooid alleen zorgde voor een hogere uitvoeringstijd. ( test 1 2:16, test 2:48, test 3 1:25)**



Verbeterpunt:

Haal het kopje "Tweedehands" weg en vervang het door een knop met de tekst "Verkopen aan ons", zodat gebruikers van de website hier niet naar tweedehands boeken gaan zoeken. Als dit niet mogelijk is, zou ik in ieder geval bovenaan deze pagina een banner plaatsen met de tekst: "Deze pagina bevat alleen informatie over de verkoop/inkoop van tweedehands boeken. Voor de webshop met tweedehands boeken, zie: Boeken > Filter Tweedehands." Dit zorgt ervoor dat de gebruiker meteen weet waar ze wél op de juiste pagina zouden zijn.

### **Onvindbare of niet-gebruikte filters**

- **De meeste participanten gebruikten geen filters tijdens het zoeken naar een boek, omdat ze deze niet nodig vonden of niet konden vinden. De participanten hebben het desondanks dit probleem het scenario wel uit kunnen voeren maar het duurde langer maar heeft niet geleid tot frustratie. ( test in het algemeen hier is geen tijd aan gebonden aangezien ik dit overal deed waarnemen )**

Verbeterpunt:

Als de participanten het niet nodig vinden, kan ik er vrij weinig aan doen. Maar in situaties waarin ze het niet konden vinden, weet ik wel een verbetering. Dit probleem ontstond doordat de filters niet bovenaan de pagina staan. Om het vinden van de filters makkelijker te maken, zou ik ze op een horizontale lijn bovenaan de pagina plaatsen, zodat de filters altijd in beeld blijven, ongeacht waar je je op de pagina bevindt.

- Een specifieke zoekopdracht via de tweedehands zoekfunctie leverde geen resultaten op als je hier bij alleen onderwerp ging zoeken, wat voor verwarring zorgde. En onnodig voor een hogere uitvoering tijd zorgde uiteindelijk heeft participant 1 ergens anders gezocht en is de taak toch uitgevoerd (test 1 3:20)

Reisboeken X Tweedehands Wis alle filters

① Toelichting zoekresultaten

Geavanceerd zoeken ^

Titel	Uitgever
Auteur	ISBN
Serie	Onderwerp

GEAVANCEERD ZOEKEN

Verbeterpunt:

De geavanceerde zoekfunctie leverde geen resultaten op toen de participant op zoek was naar een tweedehands boek. Er zijn meerdere onderwerpen geprobeerd, maar dit leverde niets op. Aangezien de meeste van deze zoekcriteria ook in de reguliere zoekopdracht of filters verwerkt kunnen worden, zou ik geavanceerd zoeken als optie weghalen. Dit voorkomt dat een gebruiker eindeloos naar zoekresultaten blijft zoeken die toch niks opleveren, terwijl de boeken wel op de website beschikbaar zijn.

- Participant 3 vond dat er een knop ontbrak om boeken op prijs te sorteren dit deed zich voor bij het zoeken van het duurste reisboek waar alleen gebruik gemaakt kon worden van hoe duur het boek mocht zijn (ook al waren er geen boeken die zo duur waren op de site). dit leverde geen frustratie op maar zorgde wel voor een langere uitvoeringstijd van het scenario (bijvoorbeeld oplopend/aflopend). (test 3 2:30 en test 3 12:50)

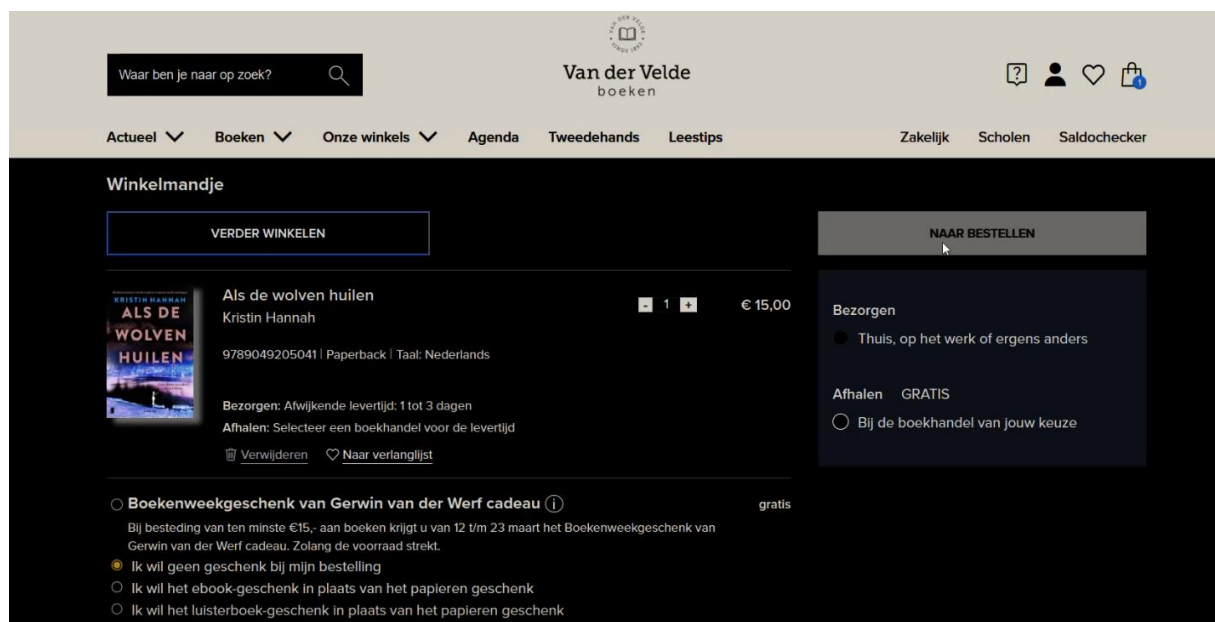
Verbeterpunt:

Zoals ik al eerder zei, waren filters moeilijk te vinden of ontbraken ze. Bij een van de usability-tests vond de participant dat hier een duidelijk gebrek aan was. Om dit op te lossen, zou ik

tussen de filters een optie toevoegen om de pagina van goedkoop naar duur of van duur naar goedkoop te sorteren, zoals veel andere webshops dit doen. Dit zorgt ervoor dat bijvoorbeeld gebruikers met een beperkt budget alleen goedkopere boeken te zien krijgen. Mijn oplossing is dus het toevoegen van een extra filteroptie.

## Problemen met bestellen

- Twee participanten konden een boek dat ze wilden bestellen niet aanschaffen, zonder dat de webshop een foutmelding gaf. Hierdoor liepen ze vast en konden ze het scenario niet voltooien. Hierdoor heeft een testpersoon het scenario helemaal niet kunnen halen en de ander door iets af te wijken van het scenario een participant heeft hier geen last van gehad. Bij de participanten waar het helemaal niet is gelukt leverde dit probleem vooral teleurstelling op. (test 2 12:03 en 14:46, test 3 9: 51)



## Verbeterpunt:

De gebruiker wist hierdoor niet wat ze moesten doen, iets wat ik niet vind kunnen voor een gebruiksvriendelijke website. Mijn oplossing hiervoor is om de gebruiker een melding te geven in de vorm van een kleine instructietekst op het scherm wanneer een veld onjuist of niet ingevuld is tijdens het bestelproces, iets wat veel webshops doen. Hierdoor weet de gebruiker, als hij of zij vastloopt tijdens het bestellen, waar het fout gaat en wat er moet gebeuren om een succesvolle bestelling te plaatsen.

- Wanneer een boek alleen opgehaald kan worden in de winkel, staat de optie voor "levering" nog steeds standaard aangevinkt. Dit zorgde voor verwarring, omdat participanten goed moesten kijken om te ontdekken dat bezorgen geen optie was. Uiteindelijk kon hierdoor het taakscenario niet correct worden afgerond. Dit leverde participant niet echt frustratie op maar vond het vooral raar (test 3 13:20)



Verbeterpunt:

Hiervoor heb ik twee simpele oplossingen: of selecteer niet automatisch de optie voor thuislevering en geef de gebruiker een melding dat het niet mogelijk is, of haal het bolletje voor thuislevering helemaal weg als dit niet mogelijk is, zodat de gebruiker hier niet in de war kan raken tussen de opties.

## Navigatieproblemen

- Twee van de drie participanten vonden dat er te veel keuzes in de navigatiekopjes waren, wat het vinden van de juiste pagina hinderde aangezien er te veel opties waren waaruit gekozen moest worden dit zorgde in deze twee testen voor een hogere uitvoeringstijd aangezien hier nu nagedacht moest worden over waar er gekeken zou moeten worden. (test 1 13:20, test 3 11:42)



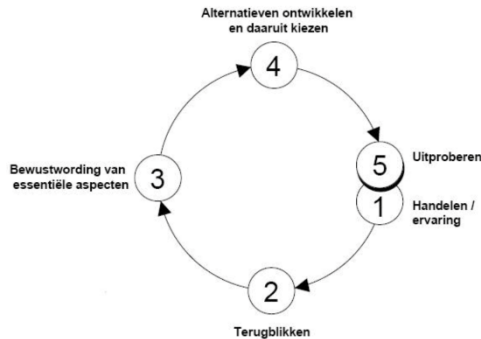
Verbeterpunt:

Dit is een standpunt waar ik compleet achter sta, dus ik ben het ermee eens dat hier een oplossing voor moet komen. Ik zou het aantal navigatiekopjes verminderen door "Actueel" onder "Boeken" te plaatsen. "Leestips" zou ik hier ook plaatsen, aangezien dit allemaal met boeken te maken heeft. "Agenda" zou ik bij "Onze winkels" plaatsen, aangezien iedere winkel een andere agenda heeft. Door de kopjes bovenaan de pagina te verminderen en ze te plaatsen onder een kopje waar ze bij horen, heeft de gebruiker een stuk minder keuzestress over waar ze moeten zijn voor een bepaald doel.



## **Zelfreflectie korthagen** *BC 5.5.1 Je hebt gereflecteerd op een specifieke ontwerpactiviteit en formuleert concrete lessen voor een volgende keer.*

Ik hier reflecteren via de korthagen methode deze doe ik zoals korthagen op onderwijsonline beschreven staat in de PowerPoint S2 Week 06 – cursus 5 leercoach



### **1. Ervaring**

Voor de eerste usability-test heb ik er bewust voor gekozen om alleen geluid op te nemen, zonder beeld. Ik dacht dat dit voldoende zou zijn voor de analyse aangezien ik mee zou kijken naar het scherm tijdens de test. Alleen tijdens het terugluisteren merkte ik dat ik belangrijke niet hard op gezegde interacties met de webshop miste. Dit maakte de analyse moeilijker, omdat ik niet met beeld kon zien waar de testpersoon moeite mee had of hoe ze met de interface omging als ze hier niks over zij.

### **2. Terugblikken**

Toen ik merkte dat alleen een audio opname via dictafoon niet goed genoeg informatie gaf voor de analyse, voelde ik teleurstelling aangezien ik dacht dat ik het opnieuw moest doen. Dit gevoel had ik omdat ik vind dat dit de kwaliteit van mijn analyse van de test van testpersoon 1 heeft verminderd. Daarnaast voelde ik me verantwoordelijk, omdat ik deze keuze zelf had gemaakt en niet had overwogen hoe fijn beeldmateriaal zou zijn in deze situatie.

### **3. Bewustwording van essentiële aspecten**

Ik besefde me dus dat het vastleggen van zowel beeld als geluid eigenlijk nodig is voor een succesvolle usability-test. Hoewel audio opnames nuttig kunnen zijn, bied beeld wat je terug kunt kijken aanvullende inzichten die handig zijn om goed te begrijpen op welke punten een participanten zich bevindt. Dit voorval heeft me doen inzien dat een weloverwogen keuze over de opnamevorm belangrijk is en dat een combinatie van beeld en geluid de meest complete resultaten oplevert.

#### **4. Alternatieven ontwikkelen en daaruit kiezen**

Om dit in de toekomst te verbeteren, kan ik met de volgende dingen rekening houden: Altijd zowel beeld als geluid opnemen, tenzij er een specifieke reden is om dit niet te doen. Vooraf een testopname maken om te beoordelen of de gekozen methode alle benodigde informatie vastlegt en het bijvoorbeeld niet overbodig is. Na elke test direct controleren of de opname geslaagd is, zodat eventuele problemen sneller opgemerkt worden en niet pas weer tijdens de analyse. Voor een toekomstige usability-test ga ik standaard zowel beeld als geluid opnemen en vooraf testen of de opnamevorm geschikt is. Zodat ik alles opnieuw een keer me kan krijgen door het terug te kijken wat mij als ontwerper helpt met een analyse zoals ik hier moest doen.

#### **5. Uitproberen**

Tijdens usability test twee en drie moest ik opnieuw een keuze maken of ik alleen geluid wilde gebruiken of ook beeldmateriaal erbij. In tegenstelling tot de eerste usability-test, heb ik nu wel beeldmateriaal opgenomen om de analyse makkelijker voor mezelf te maken.

Tijdens deze analyse merkte ik al dat ik nu een stuk beter begreep waar de participant het precies over had tijdens het terug kijken, en kon ik beter zien wat er allemaal op het scherm van de participant gebeurde wat erg fijn was.