

Usability-onderzoek (1)

Erik Barendsen

R&D1, 24 april 2012

Aanbevolen

Barnum, C.M. (2011). Usability testing essentials: Ready, set... test!
Amsterdam: Elsevier



Gebruiksonderzoek: waarom?

- “Your best guess is not good enough” (Jakob Nielsen)



Eisen en ergernissen?

IT'ers over IT-gebruikers

- “deze gebruiker is onhandig”
- “dit knopje is moeilijk te vinden”
- “het invoerscherm werkt best wel goed”
- “hij is tevreden”



Wat?

- effectiviteit
- efficiëntie
- satisfactie

toegevoegde waarde:
'beter dan de huidige manier'

desirability factor

Usability (ISO 9241-11):

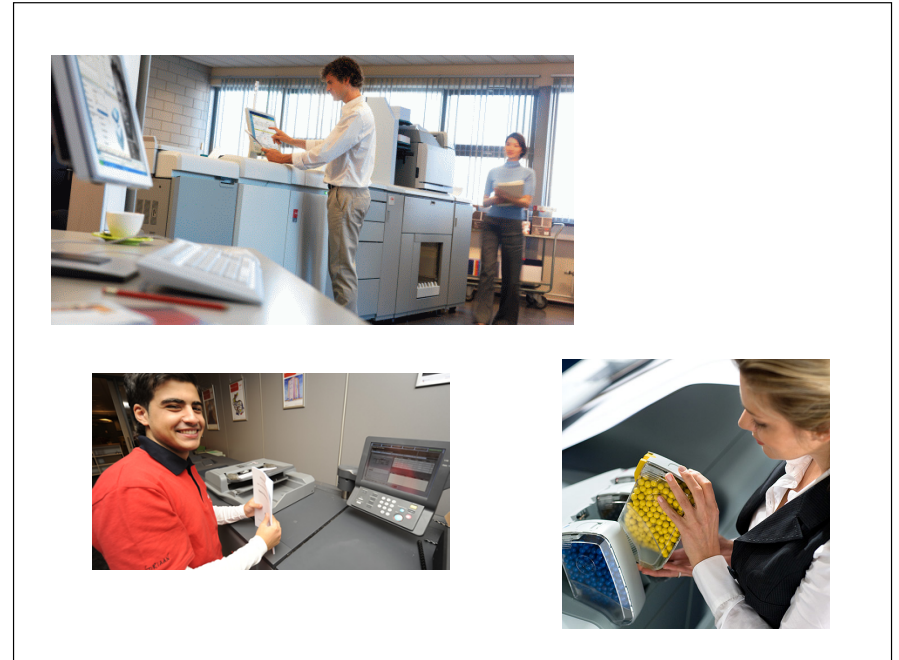
“The extent to which a product can be used by specified users to achieve specified goals with effectiveness, efficiency, and satisfaction in a specified context of use”

Wat? (2)

- Whitney Quesenberry (www.wqusability.com): 5Es

Effective	How completely and accurately the work or experience is completed or goals reached
Efficient	How quickly this work can be completed
Engaging	How well the interface draws the user into the interaction and how pleasant and satisfying it is to use
Error tolerant	How well the product prevents errors and can help the user recover from mistakes that do occur
Easy to learn	How well the product supports both the initial orientation and continued learning throughout the complete lifetime of use

Hoe?



CTO zeker weten

Radboud Universiteit Nijmegen

Naam interactie	Grafiektool
Onderdeel van	antwoord
Doel	Het tekenen van een grafiek
Samenvatting	Door middel van het invullen van waarden op de verticale as en vervolgens het zetten van punten en het trekken van lijnen tussen deze punten kan een grafiek worden getekend waarmee vervolgens een gevraagde waarde kan worden afgelezen.
Preconditie	Een lege gr op de vert
Gebruikelijke acties	Gebruiker
1	Vul de waarden op de vert
2	Klik op locaties binnen de gr
3	Kies voor de functie 'teken g
4	Klik achternevolgens op tw binnen de grafiek
Alternatieve acties	Gebruiker
1a	Ga direct door naar 'zet pun grafiek'
2a	Klik op [wis punt]
2b	Kies voor de functie 'teken g
3a	Klik op [wis punt]
4a	Klik op [wis lijn]
*	Klik door naar de volgende c
Regels	Er kunnen ingevuld. Als na het alle lijnen j
Aandachtspunten	<ul style="list-style-type: none"> Naa Funs Inhc Fees Swit Mul Bug Vom Niet Knoppen zijn altijd aanwezig en actief Verschuiven van slider(s)

Radboud Universiteit Nijmegen

Hoe?

- precies, valide, betrouwbaar
- formatief versus summatief
- kleine studies versus grote studies

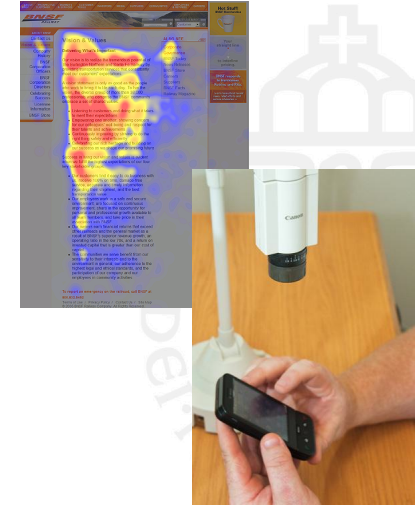
Kleine studies

- definieer gebruikersprofiel
- construeer taakgerichte scenario's
- gebruik een hardop-denk-proces
- stel het product bij en test opnieuw

Methoden:

- observatie
- vragenlijst
- interview
- *stimulated recall* interview (zonder hardop denken)
- *eye tracking*
- ...

Dataverzameling en data-analyse



Expert review (heuristische evaluatie)

- inspectie door experts
- aan de hand van heuristieken (principes, vuistregels)
- bijvoorbeeld:
http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html
- 3-5 reviewers
- bepaal 'target user' en eventueel een aantal taken (scenario)
- elke reviewer evalueert 2 keer
 - vertrouwd raken met het product
 - inspecteren aan de hand van de heuristieken
- verzamel de resultaten en classificeer:
 - ramp ('show-stopper')
 - groot probleem (significante potentiële impact op usability)
 - klein probleem (lage prioriteit, maar moet worden opgemerkt)
 - cosmetisch probleem (herstel als er tijd is en het niet teveel moeite kost)
- wees specifiek!



Inspiratie

- Whitney Quesenbery, Caroline Jarrett: Conducting a (user centered) expert review
- <http://www.slideshare.net/whitneyq/user-centered-expert-reviews>
- pdf: http://www.wqusability.com/handouts/expert_reviews_stc2007.pdf

Rapportage

- titel, auteurs
- introductie: wat, waar, wanneer
- heuristieken, 'personas', taken
- resultaten
- conclusie

