

DIGITALE COMMUNICATIE

USABILITY REPORT



CAMILLE VAN LANDEGEM
BART DELAHAYE
MELISSA VAN GINDEREN
ELISABETH DE RAEYMAECKER
NICOLAS ANDRE
ASTRID GOOSSENS

MASTER MPC
UANTWERPEN
2018 - 2019

USABILITY REPORT I *uitgebreide versie*

1. Inleiding

Als onderdeel van onze opdracht voor *Digitale Communicatie* moesten we onze eigen website van Gekkoo laten testen door proefpersonen door middel van een *eyetracking test*. We gaven twee proefpersonen tussen de leeftijden van 20 en 25 drie scenario's. Deze scenario's baseerden we op de onderdelen van de website van Gekkoo die we zelf hebben aangepakt, namelijk de webpagina over de verblijven, de webpagina over monitoren en de pagina over de F.A.Q.

Om de *eyetracking test* in te leiden en het doel uit te leggen aan de proefpersonen, lazen we volgende instructie voor:

“Bedankt dat u tijd wou vrijmaken voor ons onderzoek. We hebben voor Gekkoo vzw, een Antwerpse jeugdorganisatie, een conceptversie van een website gemaakt. Om de kwaliteit van deze conceptversie te testen, doen we dit hardopdenkonderzoek. Ik zal u drie scenario's geven, die u hardop moet lezen en vervolgens moet uitvoeren. Het is de bedoeling dat u, terwijl u op de website van Gekkoo surft, alles wat u doet en alle opmerkingen, ideeën en moeilijkheden die in u opkomen hardop meldt. Wij zullen u telkens een signaal geven wanneer u een scenario goed hebt uitgevoerd en met het volgende scenario mag beginnen. Hebt u nog vragen?”

2. Scenario 1

a. Scenario

Sam is een jongen van 17 jaar en is samen met zijn vriendengroep op zoek naar een slaapplek. Ze zijn in totaal met tien en willen graag wat fietsen in een rustige buurt. Hij is op zoek naar de prijs om één nacht met zijn vriendengroep op een van Gekkoo's locaties te slapen. Ze willen op de locatie slapen die het best geschikt is voor hun groep, verder hebben ze geen specifieke eisen.

Het **doel** van dit scenario is dat de proefpersonen op de webpagina van het juiste verblijf raken. Verblijf Natuur in Weert is het meest geschikt voor de groep van Sam.

b. Usability test #1

Het eerste scenario werd uitgevoerd door proefpersoon 1 in **48,37 seconden** en door proefpersoon 2 in **2 minuten en 9,93 seconden**.

Er was een significant verschil in duur, namelijk 1 minuut en 21,56 seconden. In tegenstelling tot proefpersoon 1, was proefpersoon 2 meer gefocust op de prijzen van de verblijven. Proefpersoon 2 besloot dat Verblijf Spelen de beste locatie was, wat niet de verwachte uitkomst was. Bovendien legde proefpersoon 2 ook meer focus op de titels van de verblijven, dus op *Spelen* en *Natuur*. Deze titels kunnen verwarrend zijn, zoals de *usability test* uitwees, waardoor we de titels in de toekomst gaan aanpassen.

3. Scenario 2

a. Scenario

Lisa is 16 jaar en heeft een passie voor kinderen. Daarom wil ze graag animator worden. Ze heeft er reeds een opleiding op zitten en is helemaal klaar om kindjes te begeleiden. Haar kleine broertje zit zelf bij Gekkoo, dus wil zij ook graag daar kampen gaan begeleiden.

Het **doel** van dit scenario is om vanaf de homepage tot bij de knop “Word animator” te raken. Dit kan op twee manieren. De eerste methode is door in de menubalk bovenaan te klikken op “Animatoren”. Op deze pagina zijn er twee nieuwe knoppen, namelijk “Word jij onze supermoni?” en een “Opleidingen”. Aangezien Lisa er al een opleiding op heeft zitten, verwachten we dat de proefpersonen op de eerste knop klikken. De tweede manier om er te geraken, staat op de homepage. Onder de *visual* zijn er verschillende knoppen aanwezig. Een knop daarvan is “Word animator”, waarbij je direct naar de juiste pagina wordt geleid. Op deze pagina staat vervolgens een knop om je in te schrijven als animator.

b. Usability test #2

Het tweede scenario werd uitgevoerd door proefpersoon 1 in **39,83 seconden** en door proefpersoon 2 in **47,35 seconden**.

In tegenstelling tot het eerste scenario is er geen aanzienlijk verschil in duur tussen de twee proefpersonen. Het gaat slechts om een verschil van 7,52 seconden. Toch was er wel een groot verschil in uitvoering: proefpersoon 1 vond vrij direct de knop *Word monitor*, terwijl proefpersoon 2 er enkele malen over keek. Tijdens het controleren van de *eyetracking* bleek dat hij de knop wel had gezien, maar de tekst niet registreerde. Een mogelijke oplossing voor dit probleem is de kleur van de *button* aanpassen, zodat deze meer opvalt.

4. Scenario 3

a. Scenario

Kristien is op zoek naar een activiteit voor haar zoon Ben, een jongen van zes jaar oud die zich snel verveelt. Ze beslist om haar zoon in te schrijven voor het speelplein van Gekkoo, maar weet niet hoe ze dat hem moet inschrijven. Ga naar de pagina met de juiste informatie voor Kristien.

Het **doel** van dit scenario is dat de proefpersonen op de webpagina van F.A.Q. belanden, waar de vraag van Kristien te vinden is.

b. Usability test #3

Het derde scenario werd uitgevoerd door proefpersoon 1 in **2 minuten en 19,34 seconden** en door proefpersoon 2 in **45,69 seconden**.

Beide proefpersonen probeerden eerst de info te verkrijgen via de webpagina van *Activiteiten* om vervolgens naar *Speelplein* te gaan. Deze pagina's zijn (nog) niet aangevuld. Terwijl proefpersoon 2 al na enkele seconden beseftte dat hij het best naar *F.A.Q.* kon gaan, bleef proefpersoon 1 doelloos rondklikken op de website. Bij de nabespreking binnen onze groep namen we de term *F.A.Q.* onder de loep. Een mogelijke oplossing is om de titel van deze webpagina te veranderen in *Vragen?*. Ook moet de gebruiker op meerdere manieren naar deze webpagina kunnen gaan, zodat de gebruiker makkelijker zijn of haar weg vindt naar de meest gestelde vragen.

5. Leerpunten

Over het algemeen kreeg onze website een score van 8/10, waar we tevreden mee zijn. Toch zijn er enkele verbeterpunten. Uit de antwoorden van de vragenlijst bleek dat de website er aantrekkelijk uitziet, geen tot weinig moeilijke woorden bevat en het taalgebruik en de beschikbare info duidelijk is. Op de vraag over de laadtijd van de webpagina's scoorden we tweemaal een drie. Uit de tests van de scenario's hebben we zelf drie oplossingen afgeleid om de website te verbeteren. De eerste oplossing is om de namen van de verblijven aan te passen, van *Verblijf Spelen* en *Natuur* naar iets anders, bijvoorbeeld *Verblijf Brecht* en *Verblijf Weert*. Het resultaat is een simpelere aanduiding en geen verwarring meer. Een tweede oplossing voor een probleem, namelijk de *Word animator* knop, is het aanpassen van de kleur van de button. Bijgevolg zou die meer moeten opvallen, waardoor gebruikers de knop sneller herkennen en aanklikken. Een laatste aanpassing die we kunnen doorvoeren is de *F.A.Q.* hernoemen en zichtbaarder maken.

6. Bijlagen

a. Audiotekst Lien (proefpersoon 1)

Tussenkoms van mevrouw Leijten

Tussenkoms van de groep

SCENARIO 1

Lien: Sam is een jongen van 17 jaar en is samen met zijn vriendengroep op zoek naar een slaappleats. Ze zijn in totaal met tien en ze willen graag wat fietsen in een rustige buurt. Hij is op zoek naar de prijs om één nacht met zijn vriendengroep op een van Gekkoo's locaties te slapen. Ze willen op de locatie slapen die het best geschikt is voor hun groep, verder hebben ze geen specifieke eisen. Ga naar de pagina met de nodige informatie voor Sam.

Klaar met lezen.

Uhm, dan ga ik naar verblijven.

Beschrijf wat je ziet he.

Lien: Ik zie verblijf Spelen en verblijf Natuur. Dan kies ik verblijf natuur. En lees meer. Uhm, ik lees praktische info. En onze troeven. Ik zie dat het in de natuur gelegen is, dus goed om te fietsen. En dan heb ik de informatie gevonden?

Zijn jullie tevreden?

Ja.

Astrid: Maar op basis van wat heb je nu één van de twee gekozen?

Elisabeth: Qua inleidend tekstje misschien?

Lien: Ja. Verblijf Spelen dacht ik dat ze niet nodig hadden omdat ze wouden fietsen in een rustige buurt.

Oke, dan mag je het tweede scenario lezen.

Camille: je mag teruggaan naar de homepagina. Dat doe je door linksboven op het Gekkoo logo te klikken. Dus nu opnieuw beginnen timen voor het tweede scenario.

Hardop voorlezen he, het scenario

SCENARIO 2

Lien: Lisa is 16 jaar en heeft een passie voor kinderen. Daarom wil ze graag animator worden. Ze heeft er reeds een opleiding op zitten en is helemaal klaar om kindjes te begeleiden. Haar kleine broertje zit zelf bij Gekkoo, dus wil zij ook graag daar kampen gaan begeleiden. Ga naar de pagina met de nodige informatie voor Lisa.

Klaar met lezen.

Dan ga ik naar het titeltje animatoren. Dan ga ik naar 'word je onze supermoni', want ze heeft al een opleiding gehad.

Dan heb ik het gevonden, denk ik? Ah nee toch niet.

Uhm, dan lees ik het stukje over 'word jij onze supermoni'. Uhm, en klik ik op 'word animator'?

Camille: Ja. Het bestaat nog niet echt.

Bart: Maar dat was het inderdaad.

Camille: goed gedaan, merci.

Bart: alright, dus dan het laatste scenario, alstublieft.

SCENARIO 3

Lien: Kristien is op zoek naar een activiteit voor haar zoon Ben, een jongen van 6 die zich snel verveelt. Ze beslist om haar zoon in te schrijven voor het speelplein van Gekkoo, maar weet niet hoe ze hem moet inschrijven. Ga naar de pagina met de nodige informatie voor Kristien.

Klaar met lezen.

Uhm, dus dan ga ik naar activiteiten. En dan naar speelplein. En dan heb ik de informatie gevonden?

Bart: nee, het is ergens anders.

Lien: Ah, oke. Uhm, *klikt* dan heb ik de informatie nu gevonden?

Bart: Nee. Je moet eigenlijk zoeken naar hoe ze het zou moeten vinden.

Lien: *klikt* hmm... Terug naar homepagina. Ah, naar het speelplein. Heb ik de informatie nu gevonden?

Nee.

Lien: oke, dan ga ik terug naar de homepagina.

Wat moet je doen denk je? Hoe interpreteer je de opdracht?

Lien: uhm. Informatie zoeken eerst, over hoe ik mij moet inschrijven. Alleja, hoe Kristien zich moet inschrijven. Uuhm...

Probeer te zeggen wat je doet hé.

Lien: ja ik ben aan het denken waar het kan staan. Misschien bij Frequently Asked Questions? Uhm, hoe schrijf ik me in voor een speelplein. Dan moet ik het online inschrijvingsformulier vinden. En...

Bart: Ja dat is het eigenlijk. Je hebt de informatie gevonden. Oke super, dankjewel.

b. Audiotekst Vincent (proefpersoon 2)

SCENARIO 1

Camille: Hoi, dus je kent waarschijnlijk al enkelen van ons. Voor het vak digitale communicatie hebben wij een website gemaakt voor Gekkoo. Gekkoo is bekend voor zijn activiteiten met kinderen, onder andere speelpleinen, kampen, de woensdagbende. Wij hebben een website voor hen gemaakt en de vraag is of jij die voor ons een beetje wil testen. Je krijgt van ons enkele scenario's en wij vragen om die uit te voeren en terwijl luidop te zeggen wat je aan het doen bent. Wij willen weten waarom je ergens op klikt, als je iets niet vindt. Als je denkt dat je klaar bent zeg je dat je klaar bent en dat je de informatie hebt gevonden. Dan weten wij ongeveer hoe lang het duurt en wat je allemaal gelezen hebt. Belangrijk is het om op te merken dat er enkele pagina's zijn die niet relevant zijn voor de scenario's en daarom zijn die pagina's dus ook niet bijgewerkt. Dan staat er 'aan deze pagina wordt nog gewerkt'. De zoekbalk werkt ook niet dus die kan je ook niet gebruiken. Verder zijn er enkele hyperlinks die je nergens naar verbinden. Ik denk dat we alles hebben gezegd. Dus wij gaan jou drie keer een scenario geven dat je luidop mag lezen en als je daarmee klaar bent mag je dat lezen.

Vincent: Sam is een jongen van 17 jaar en is samen met zijn vriendengroep op zoek naar een slaappleats. Ze zijn in totaal met tien en ze willen graag wat fietsen in een rustige buurt. Hij is op zoek naar de prijs om één nacht met zijn vriendengroep op een van Gekkoo's locaties te slapen. Ze willen op de locatie slapen die het best geschikt is voor hun groep, verder hebben ze geen specifieke eisen. Ga naar de pagina met de nodige informatie voor Sam.

Dus ik moet een slaappleats zoeken voor een vriendengroep van 10 personen. Verblijven, dat kan al interessant zijn. Kijk, in Brecht of in Weert. Dan hangt het ervan af waar ze zich bevinden. Een locatie die het meest geschikt is voor een groep en voor 1 nacht. We zullen eens kijken. Misschien staan er ook prijzen bij want ze zijn nog maar 17 jaar dus ik vermoed dat ze nog niet al te veel geld hebben. Euhm, de prijzen, 20 euro per persoon per nacht of 17 euro per persoon. Er staat wel niet bij of je hier kan slapen met 10 personen. Beschikbaarheid en reservatie, dat is misschien wel handig. Hopelijk staat er daar ook of je er met 10 kan slapen.

Camille: Euhm, daar moet je nu niet op klikken want dat is voor als je echt wil reserveren. Dat is al wel een goede stap maar niet voor ons scenario.

Vincent: Ahja, oke. Dan ga ik hier niet wijzer uit worden. Dan ga ik eens naar Weert kijken.

Camille: Het internet is ook een beetje traag.

Vincent: Dan ga ik eerst naar verblijven en dan ga ik eens naar Weert kijken he. Euhm, dit lijkt me precies op het eerste gezicht meer voor echte jeugdbewegingen of verenigingen. Je kan hier ook wel tenten plaatsen maar dat is voor 20 personen en ze zijn maar met 10 personen. Dan denk ik toch dat Brecht een betere locatie is. 20 euro.

Camille: Oke, super.

Bart: Hier is het tweede scenario. Dan mag je eerst terug naar de homepagina gaan.

SCENARIO 2

Vincent: Lisa is 16 jaar en heeft een passie voor kinderen. Daarom wil ze graag animator worden. Ze heeft er reeds een opleiding op zitten en is helemaal klaar om kindjes te begeleiden. Haar kleine broertje zit zelf bij Gekkoo, dus wil zij ook graag daar kampen gaan begeleiden. Ga naar de pagina met de nodige informatie voor Lisa.

Oke, animatoren, daar zal ik eens op klikken. Euhm, animatoren, onze vrijwilligers, de vrijwilligersbende. Word jij onze supermoni? Ja, want dat andere is een knop voor opleidingen en die heeft ze al gehad. Dus dan zal ik eens gaan kijken bij supermoni. Euhm, dankzij onze fantastische

animatoren is elke activiteit een succes. Interesse? Bekijk dan een gedetailleerd overzicht van de mogelijkheden. Ja, daar wordt waarschijnlijk aan gewerkt. Hier vertellen enkele oud-leiders over hun ervaringen. Ik denk dat dit, 'word animator' de juiste informatie is.

Camille: Super, dankuwel.

Bart: Ga dan maar terug naar de homepage en dan geef ik je het laatste scenario.

SCENARIO 3

Vincent: Danku. Kristien is op zoek naar een activiteit voor haar zoon Ben, een jongen van 6 die zich snel verveelt. Ze beslist om haar zoon in te schrijven voor het speelplein van Gekkoo, maar weet niet hoe ze hem moet inschrijven. Ga naar de pagina met de nodige informatie voor Kristien.

Euhm, dat lijkt mij dat er een soort knop zou moeten zijn met informatie voor de ouders maar dan zullen we eerst eens gaan kijken bij de activiteiten. Dus Ben is 6 jaar en wil speelplein volgen. Deze pagina werkt niet. Op deze pagina kan ik niet klikken maar dit lijkt mij wel een goede oplossing. Dan zal ik nog eens gaan kijken bij de woensdagbende want dat is misschien ook een oplossing voor Ben. Maar ze weet niet hoe ze hem moet inschrijven. Misschien bij de FAQ dan. Hoe schrijf ik mij in voor een kamp.

Camille: Super, dankjewel. Dat is de informatie die we moeten hebben.

Vincent: Graag gedaan.

c. Vragenlijsten

Beste bezoeker,

Fijn dat u deze vragenlijst wilt invullen! Het invullen van de vragenlijst zal ongeveer 5 minuten in beslag nemen.

1. Wat is uw oordeel over deze website? Geef een rapportcijfer tussen de 1 en de 10.

8

Schaal met de waarden:

1. Zeer mee oneens
2. Mee oneens
3. Beetje mee oneens, beetje mee eens
4. Mee eens
5. Zeer mee eens

Geef je mening over de volgende uitspraken. Zet een kruisje in de juiste waarde.

		1	2	3	4	5
1	Deze website bevat informatie waar ik wat aan heb					x
2	Ik vind het taalgebruik op de website duidelijk					x
3	Ik vind de website gemakkelijk in het gebruik			x		
4	De startpagina leidt mij gemakkelijk naar de informatie die ik zoek				x	
5	Ik vind dat het laden van een nieuwe pagina lang duurt			x		
6	Ik vind het uiterlijk van de website onaantrekkelijk	x				
7	De links op de website leiden mij naar de informatie die ik eronder verwacht					x
8	Ik vind dat er op deze website veel moeilijke woorden gebruikt worden	x				
9	Ik heb weinig aan de informatie op deze website				x	
10	De opbouw van de website helpt me om de informatie te vinden die ik zoek			x		
11	Ik vind het lastig om met deze website te werken		x			
12	De vormgeving van deze website spreekt mij aan				x	
13	De startpagina maakt mij direct duidelijk waar ik de informatie kan vinden die ik zoek					x

Hartelijk dank voor je medewerking.

Beste bezoeker,

Fijn dat u deze vragenlijst wilt invullen! Het invullen van de vragenlijst zal ongeveer 5 minuten in beslag nemen.

1. Wat is uw oordeel over deze website? Geef een rapportcijfer tussen de 1 en de 10.

8

Schaal met de waarden:

1. Zeer mee oneens
2. Mee oneens
3. Beetje mee oneens, beetje mee eens
4. Mee eens
5. Zeer mee eens

Geef je mening over de volgende uitspraken. Zet een kruisje in de juiste waarde.

		1	2	3	4	5
1	Deze website bevat informatie waar ik wat aan heb				☒	
2	Ik vind het taalgebruik op de website duidelijk				☒	
3	Ik vind de website gemakkelijk in het gebruik				☒	
4	De startpagina leidt mij gemakkelijk naar de informatie die ik zoek				☒	
5	Ik vind dat het laden van een nieuwe pagina lang duurt			☒		
6	Ik vind het uiterlijk van de website onaantrekkelijk		☒			
7	De links op de website leiden mij naar de informatie die ik eronder verwacht				☒	
8	Ik vind dat er op deze website veel moeilijke woorden gebruikt worden		☒			
9	Ik heb weinig aan de informatie op deze website		☒			
10	De opbouw van de website helpt me om de informatie te vinden die ik zoek				☒	
11	Ik vind het lastig om met deze website te werken		☒			
12	De vormgeving van deze website spreekt mij aan				☒	
13	De startpagina maakt mij direct duidelijk waar ik de informatie kan vinden die ik zoek				☒	

Hartelijk dank voor je medewerking.