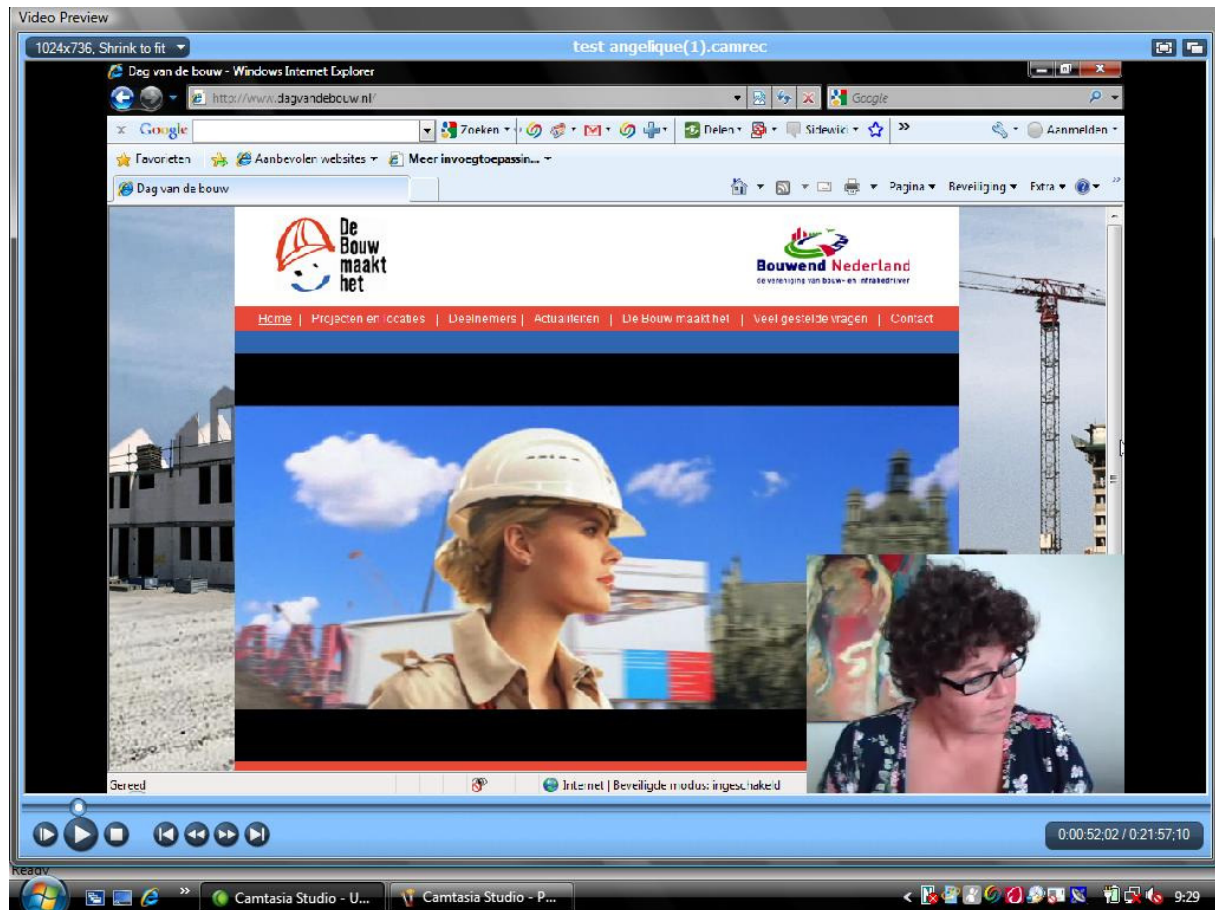




TESTPLAN

IN WELKE MATE IS DE WEBSITE WWW.DAGVANDEBOUW.NL GESCHIKT VOOR DE DOELGROEP?

ORGANISATIE: BOUWEND NEDERLAND
 OPDRACHTGEVER: ANITA VAN DEN BERG
 PLAATS, DATUM: ZOETERMEER, 23 AUGUSTUS 2010
 OPDRACHTNEMER: DINY BIJ DE VAATE
 VERSIE: 0.1

Inhoud

1	INLEIDING.....	2
2	USABILITYASPECTEN.....	3
2.1	EFFECTIVITEIT	3
2.2	EFFICIËNTIE	4
2.3	VERGEMAKKELIJKING	4
3	TESTOPSTELLING	5
3.1	TESTOMGEVING	5
3.2	TESTUITVOERING	6
4	DOELGROEP VERSUS TESTPERSONEN	7
5	TESTPERSONEN EN BEGELEIDER.....	8
5.1	TESTPERSONEN	8
5.2	BEGELEIDER	10
6	PLANNING TESTSESSIES.....	11
7	DATAVERZAMELINGSMETHODEN	12
8	DATATEMPLES	13
9	TESTTAKEN EN -SCENARIO'S.....	14
10	INTERVIEW.....	17

1 Inleiding

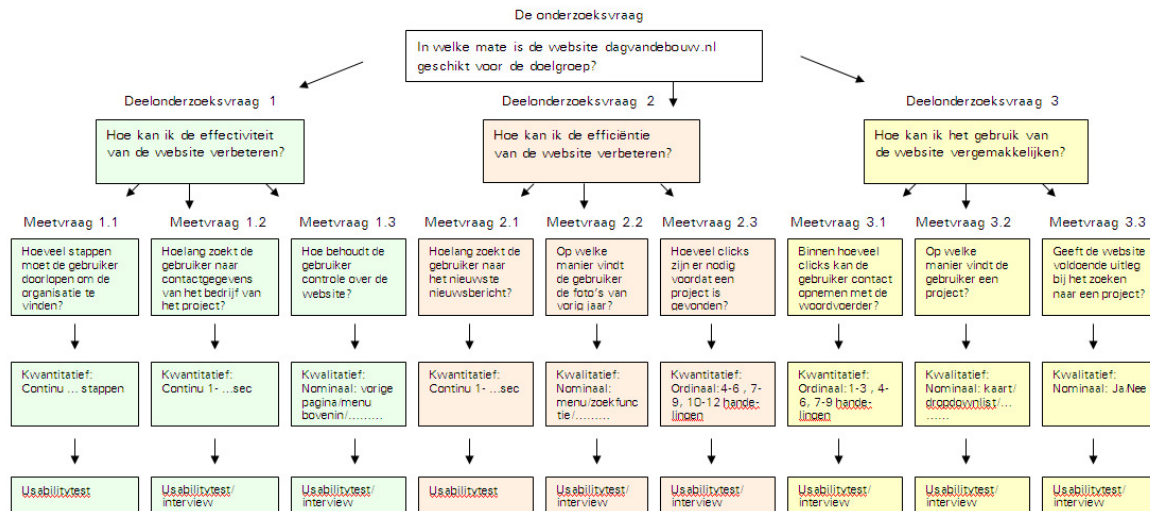
In dit testplan wordt beschreven welke tests er tijdens de usabilitytest worden uitgevoerd. Dit testplan geeft een helder beeld op welke manier de website www.dagvande bouw.nl wordt getest. Het plan begint met de deelonderzoeksvragen en meetvragen. De deelonderzoeksvragen zijn de usabilityaspecten. Vanuit de meetvragen zijn de afgenomen testtaken en interviewvragen opgesteld. Vervolgens omschrijft dit plan hoe de testopstelling eruit ziet en op welke manier de testsessies worden uitgevoerd. De testpersonen zijn beschreven en de link in overeenkomst met de doelgroep. Er is één begeleider aanwezig tijdens de testsessies, deze wordt ook beschreven in dit plan.

Doel van het testplan is een juiste uitvoering van de test om vervolgens antwoord te krijgen op de onderzoeksvragen.

In hoofdstuk twee staat de onderzoeksvraag afgebeeld met de deelonderzoeksvragen en de meetvragen. De subparagrafen zijn verdeeld per onderzocht usabilityaspect. Het derde hoofdstuk beschrijft de testopstelling, de omgeving met plattegrond waarin de test wordt uitgevoerd en de manier waarop de test wordt uitgevoerd. Hoofdstuk vier beschrijft de doelgroep versus de testpersonen. De testpersonen zelf en de begeleider van de test worden in hoofdstuk vijf omschreven. Het zesde hoofdstuk geeft de planning van de testsessies weer. De gebruikte dataverzamelmethode staat in hoofdstuk zeven. In hoofdstuk acht bevinden zich de datatemplates voor het vastleggen van de recordings. Alle testtaken en testscenario's zijn opgenomen in hoofdstuk negen. De 21 vragen die de testpersonen worden gesteld tijdens/na de usabilitytest staan in het laatste hoofdstuk, hoofdstuk tien.

2 Usabilityaspecten

Vanuit de onderzoeksvraag (afbeelding 1.1) worden drie usabilityaspecten getest. Deze vragen komen voort uit eerder onderzoek. (zie het Benchmarkrapport en de Quickscore). De testmethode van de drie usabilityaspecten worden in de subparagrafen van dit hoofdstuk beschreven.



Afbeelding 1.1

2.1 Effectiviteit

"Effectiveness is the accuracy and completeness with which specified users can achieve specified goals in particular environments."

Bron: User Interface Design and Evaluation

Effectiviteit heeft betrekking op realisatie van het doel. Het design, de inhoud en de structuur van een website moeten passen bij de inhoud en het doel van de website.

Bij het testen van de effectiviteit van de dagvandebouw.nl wordt per testtaak gemeten of deze tot een succesvol einde is gebracht door de proefpersonen. De testpersoon kan daarin wel of niet slagen. Uiteindelijk kan door deze uitkomst inzichtelijk worden gemaakt hoeveel testpersonen deze testtaken succesvol hebben afgerond.

Om de effectiviteit van de website te bepalen wordt met de usabilitytest onderzocht in welke mate de gebruikers de juiste informatie kunnen vinden binnen de website. Voor de navigatie geldt dat deze de gebruiker dient te brengen naar die plek waar hij daadwerkelijk heen wil en of hij het doel bereikt wat voor ogen is. (meetvraag 1.1; testtaak 6.1, meetvraag 1.2; testtaak 4.1). Om te testen of de gebruiker en hoe de gebruiker controle houdt over de website wordt getest op welke manier hij navigeert. (meetvraag 1.3; testtaak 2).

2.2 Efficiëntie

“Efficiency is defined as the resources expended in relation to the accuracy and completeness of the goals achieved”.

Bron: User Interface Design and Evaluation

De structuur van de website moet duidelijk en direct zijn om de route/het proces naar het doel te verkorten. Een proces wordt efficiënt genoemd als weinig middelen worden gebruikt om het doel te bereiken.

Om dit testen wordt tijdens de usabilitytest gemeten hoelang de gebruiker zoekt naar een item binnen de website (meetvraag 2.1; testtaak 2). De gebruiker moet de structuur van de website begrijpen om snel het doel te bereiken (meetvraag 2.2; testtaak 3.1). De tijd wordt berekend voor een doel bereikt is, maar ook het aantal clicks wat de gebruiker nodig heeft om het doel te bereiken (meetvraag 2.3; testtaak 5.1).

2.3 Vergemakkelijking

“Easy to learn is how well the product supports both initial orientation and deepening understanding of its capabilities.”

Bron: User Interface Design and Evaluation

De gebruikers moeten het design, de structuur en inhoud van de website direct begrijpen. Dit vergemakkelijkt het gebruik van de website. Of de website makkelijk te gebruiken is wordt gemeten met drie meetvragen onderverdeeld in dit usabilityaspect. Snapt de gebruiker waar hij bepaalde informatie kan vinden (meetvraag 3.1; testtaak 7, meetvraag 3.2; testtaak 5.1). Geeft de website al voldoende uitleg bij het uitvoeren van een taak? (meetvraag 3.3; interviewvraag 16).

3 Testopstelling

De opstelling van de test is van belang voor de testpersonen die de gebruikerstest afleggen en van belang voor de begeleider die de gebruikerstest afneemt.

3.1 Testomgeving

De testomgeving beïnvloedt het gebruik van de website. Hiervoor zijn een aantal aspecten te noemen.

- **Veiligheid van de omgeving:** Is het een veilige plek, zijn kledingvoorschriften vereist, wordt er gewerkt met bepaalde stressniveaus?
- **Fysieke omgeving:** Is de omgeving aangenaam, is het licht goed, is de temperatuur aangenaam, is de omgeving schoon, is de omgeving luidruchtig, hoeveel mensen zijn er aanwezig?
- **Sociale omgeving:** staan de gebruikers onder druk, werken gebruikers samen, is er een bepaalde hiërarchie?
- **Organisatorische omgeving:** werktijden, functies, welk beleid wordt gehandhaafd.
- **User support omgeving:** welke ondersteuning krijgt de gebruiker.

De test vindt plaats in het Bouwhuis (hoofdkantoor Bouwend Nederland) te Zoetermeer (afbeelding 1.2)

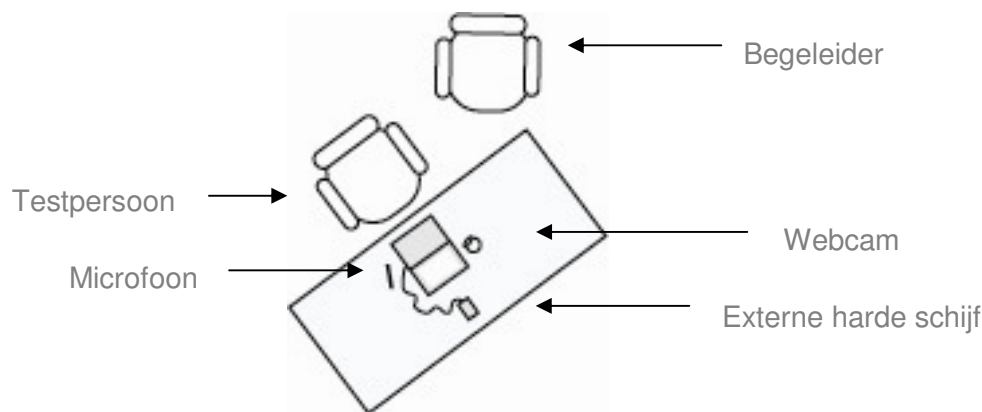


Afbeelding 1.2

Het is van belang dat de testomgeving voldoet aan bovenstaande aspecten om zo goed mogelijk de test af te leggen. De mediatheek in het Bouwhuis is een aangename, ruime omgeving met veel ramen (licht). Goede temperatuur (niet te warm), omdat deze ruimte een grote oppervlakte heeft. De mediatheek is een rustige omgeving, waar geen andere mensen aanwezig zijn dan de testpersoon en de begeleider. De omgeving is veilig en er zijn geen stressniveaus aanwezig. De gebruiker heeft alle tijd om de test uit te voeren, er wordt geen

druk gelegd op de testpersoon. De testpersonen zijn allemaal 'potentiële' bezoekers van de Dag van de Bouw en in functie dus gelijk. De begeleider is aanwezig ter ondersteuning voor vragen of onduidelijkheden over de testtaken.

Tijdens de usabilitytest wordt gebruik gemaakt van een eigen laptop. Deze is voorzien van de software Camtasia Studio. Deze software kan op een eenvoudige manier opnamen maken van het computerscherm en neemt zo alle handelingen die de gebruiker uitvoert op. Hierna wordt het product opgeslagen, zodat dit later nog teruggekeken kan worden. Naast deze software zal 1 begeleider de test waarnemen en de gebruiker assisteren wanneer nodig. De testopstelling ziet er als volgt uit:



Afbeelding 1.3

3.2 Testuitvoering

Voordat de test wordt uitgevoerd krijgen de testpersonen kort een mondelinge uitleg over de inhoud van de test, over hoelang de test zal gaan duren en wat ze ervan kunnen verwachten.

De testpersoon wordt gevraagd hardop te denken (Think-Aloud techniek). Dit maakt voor de begeleider duidelijk waarom de testpersoon bepaalde keuzes maakt. De begeleider krijgt direct feedback over wat de testpersoon vindt van de interface en tegen welke problemen hij aanloopt. Hardop denken helpt de testpersoon te focussen en te concentreren tijdens de test.

Enkele voordelen van hardop denken zijn (Bron: User Interface Design and Evaluation):

“You get immediate feedback on the way the participant is thinking about the interface and any problems or surprises”.

“Thinking aloud can help the participants to focus and concentrate during the evaluation session”.

Na uitleg van het verloop van de test krijgt de testpersoon de testtaken op papier en gaat de test van start. Tussendoor stelt de begeleider vragen behorende bij de testtaak en het meten van de usabilityaspecten.

4 Doelgroep versus testpersonen

De testpersonen vallen onder doelgroep 3 (gericht op de website): de doelgroepen los van project en bedrijf. Mensen die interesse hebben in de bouw op grond van hobby, studie of beroep, toevallige passanten, dagje-uit-mensen. Er worden acht personen getest.

"If you have five or more users trying the same task on the same interface, you will keep coming across the same problems"

"if the user profile is reasonably homogeneous, then recruit five users"

Bron: Caroline Jarret, private communication

De gebruikers zullen allemaal dezelfde taken op dezelfde website uitvoeren, maar de groep is niet homogeen. Vandaar de acht testpersonen. Deze personen bevatten de volgende criteria:

- | | | |
|----------------------------|---|-----------------------|
| - 4: studie/beroepsgericht | & | - 4: dagje-uit-mensen |
| - 4: 20-40 jaar | & | - 4: 40-65 jaar |
| - 4: met kinderen | & | - 4: zonder kinderen |
| - 4: MBO niveau | & | - 4: HBO niveau |

Hobbyisten en toevallige passanten kunnen niet als testpersoon optreden, omdat dit een niet definieerbare doelgroep is. Het is van belang dat de testpersonen zo weinig mogelijk tot geen kennis hebben van de website. Zie onderstaand schema met de acht personen en hun criteria.

Criteria		Testpersonen							
		Joop	Pim	Jos	Hans	Diane	Marcel	Angelique	Rob
1	Studie/beroepsgericht								
	Dagje-uit-mensen								
2	20 - 40 jaar								
	40 - 65 jaar								
3	met kinderen								
	zonder kinderen								
4	MBO niveau								
	HBO niveau								

Afbeelding 1.4

5 Testpersonen en begeleider

In deze subparagrafen worden de acht testpersonen genoemd met hun geselecteerde criteria waarom ze fungeren als testpersoon. De begeleider observeert de testpersonen tijdens het afleggen van de usabilitytest.

5.1 Testpersonen

Testpersoon 1

Naam:	Joop Letteboer
Leeftijd:	63 jaar
Beroep:	projectcoördinator
Leefsituatie:	getrouwd, geen kinderen
Studie:	communicatiewetenschappen
Doel gebruik website:	dagje uit
Dag van de Bouw bezocht:	ja
Website Dag van de Bouw bezocht:	nee

Testpersoon 2

Naam:	Pim Nusselder
Leeftijd:	45 jaar
Beroep:	communicatieadviseur
Leefsituatie:	getrouwd, 3 kinderen
Studie:	communicatiewetenschappen
Doel gebruik website:	dagje uit
Dag van de Bouw bezocht:	ja
Website Dag van de Bouw bezocht:	nee

Testpersoon 3

Naam:	Jos Stekelenburg
Leeftijd:	58 jaar
Beroep:	leidinggevende Financiën
Leefsituatie:	getrouwd, geen kinderen
Studie:	accountancy
Doel gebruik website:	beroepsgericht
Dag van de Bouw bezocht:	ja
Website Dag van de Bouw bezocht:	nee

Testpersoon 4

Naam:	Hans Bij de Vaate
Leeftijd:	24 jaar
Beroep:	technical assistant
Leefsituatie:	getrouwd, 1 kind
Studie:	werktuigbouwkunde
Doel gebruik website:	studiegericht
Dag van de Bouw bezocht:	nee
Website Dag van de Bouw bezocht:	nee

Testpersoon 5

Naam:	Diane Parlevliet
Leeftijd:	32 jaar
Beroep:	directiesecretaresse
Leefsituatie:	getrouwd, 2 kinderen
Studie:	schoevers
Doel gebruik website:	beroepsgericht
Dag van de Bouw bezocht:	ja
Website Dag van de Bouw bezocht:	ja

Testpersoon 6

Naam:	Marcel Hofstede
Leeftijd:	37 jaar
Beroep:	archief & documentatie
Leefsituatie:	getrouwd, 2 kinderen
Studie:	informatiedienstverlening
Doel gebruik website:	dagje uit
Dag van de Bouw bezocht:	ja
Website Dag van de Bouw bezocht:	nee

Testpersoon 7

Naam:	Angelique Grobben
Leeftijd:	55 jaar
Beroep:	secretaresse
Leefsituatie:	getrouwd, geen kinderen
Studie:	scheidegger
Doel gebruik website:	beroepsgericht
Dag van de Bouw bezocht:	ja
Website Dag van de Bouw bezocht:	ja

Testpersoon 8

Naam:	Rob Hogendorp
Leeftijd:	30 jaar
Beroep:	kwaliteits-, arbo-, milieucoördinator
Leefsituatie:	alleenstaand
Studie:	facility management
Doel gebruik website:	dagje uit
Dag van de Bouw bezocht:	nee
Website Dag van de Bouw bezocht:	nee

5.2 Begeleider

Naam:	Diny Bij de Vaate
Studie:	communication & multimedia design
Beroep:	communicatiemedewerker
Taak:	testpersonen begeleiden

6 Planning testsessies

Om de usabilitytest zo soepel en efficiënt mogelijk te laten verlopen is een planning opgesteld. Alle testpersonen weten van te voren hoeveel tijd het gaat kosten en wanneer ze verwacht worden.

woensdag 4 augustus 2010

9.00u Opstellen testomgeving

10.00u 1e testpersoon: Joop

12.00u Lunch

13.30u 2e testpersoon: Pim

15.00u 3e testpersoon: Jos

16.00u Afbreken testopstelling

18.00u Diner

19.00u Opstellen testomgeving

20.00u 4e testpersoon: Hans

21.30u Afbreken testopstelling

donderdag 5 augustus 2010

9.00u Opstellen testomgeving

10.00u 5e testpersoon: Diane

12.00u Lunch

13.00u 6e testpersoon: Marcel

14.00u 7e testpersoon: Angelique

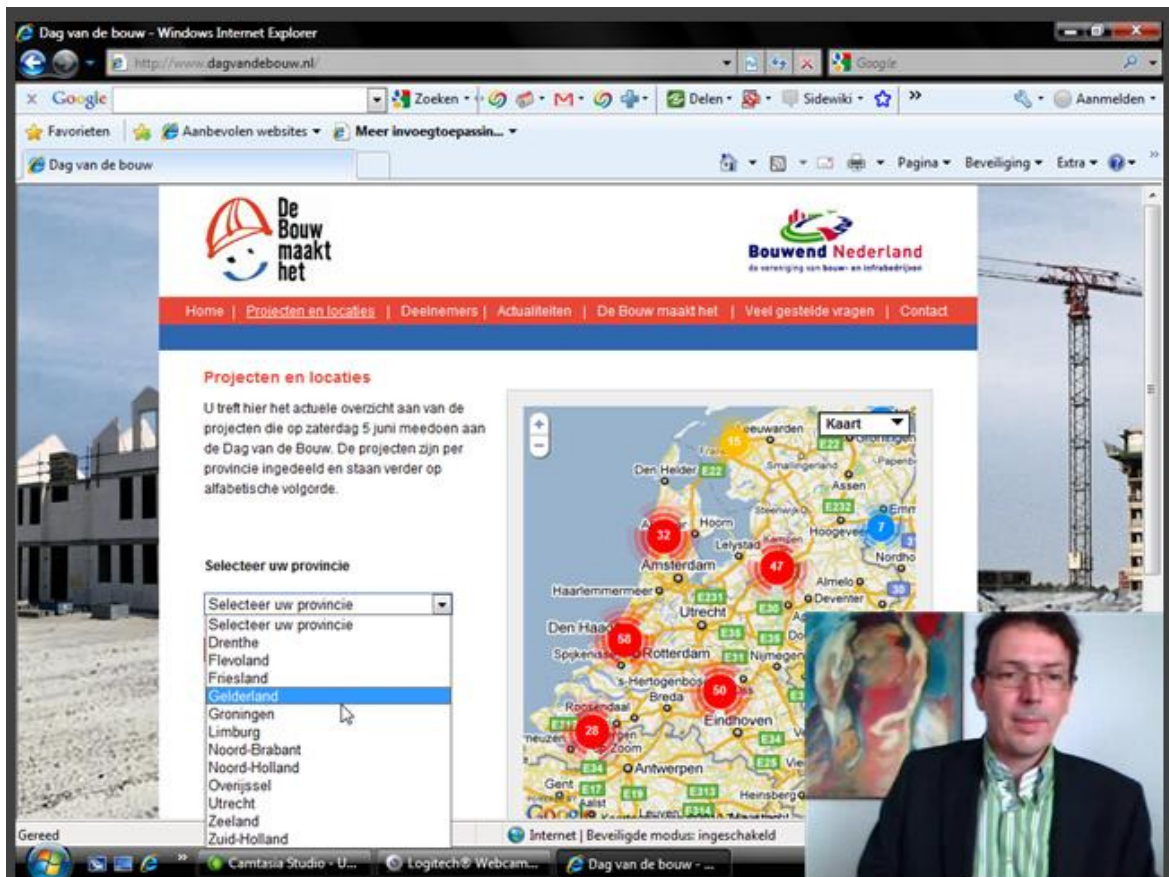
15.30u 8e testpersoon: Rob

17.00u Afbreken testopstelling

7 Dataverzamelmethode

De gebruikte dataverzamelmethode zijn de usabilitytest en het interview.

Voor de usabilitytest wordt gebruik gemaakt van een laptop met internetverbinding, een microfoon en webcam. Op de laptop is het softwareprogramma Camtasia Studio geïnstalleerd. Camtasia Studio is een programma met een full-motion recording capaciteit. Dit houdt dat het scherm, de webcam (video) en audio worden opgenomen om na afloop terug te kijken en te resultaten te analyseren. Zie afbeelding 1.5.



Afbeelding 1.5

8 Datatemplates

Individueel score formulier

Naam: Nummer: Datum en tijd:

Testtaak –							
Stap	Omschrijving	Usability observation	Evaluators comments	Tijds duur (Sec)	Juiste handelingen (# clicks)	Foute handelingen (# clicks)	Cause of the usability defect
1							
2							

Totale score formulier

Stap	Omschrijving	Usability observation	Evaluators comments	Tijds duur (Sec)	Juiste handelingen (# clicks)	Foute handelingen (# clicks)	Cause of the usability defect
1.1							
1.2							
2.1							
3.1							
4.1							
5.1							
5.2							
5.3							
6.1							
7.1							

9 Testtaken en -scenario's

Testtaak 1 – Zoeken naar informatie over de Dag van de Bouw			
Omschrijving	U heeft op tv een commercial over de Dag van de Bouw gezien en bent benieuwd wat dit evenement precies inhoudt.		
Stappen	1) Zoek naar informatie over de Dag van de Bouw. 2) Ga terug naar home.		
Vast te leggen data	Kwalitatief	Kwantitatief	
		Continu: stappen	

Testtaak 2 – Zoeken naar het meest actuele nieuwsbericht			
Omschrijving	U heeft gehoord dat de Dag van de Bouw onlangs heeft plaats-gevonden en u bent benieuwd hoeveel bezoekers er op af zijn gekomen.		
Stappen	1) Zoek het nieuwsbericht over de bezoekersaantallen van de Dag van de Bouw 2010. 2) Ga terug naar home.		
Vast te leggen data	Kwalitatief	Kwantitatief	
	Nominaal: vorige pagina/ menu/.....	Continu: 1 – sec	

Testtaak 3 – Zoeken foto's van de Dag van de Bouw van 2009			
Omschrijving	U bent benieuwd hoe de Dag van de Bouw eruit ziet en wil graag wat impressies van voorgaande jaren bekijken.		
Stappen	1) Zoek naar foto's van de Dag van de Bouw van vorig jaar. 2) Ga terug naar home.		
Vast te leggen data	Kwalitatief	Kwantitatief	
	Nominaal: menu/zoekfunctie/.....		

Testtaak 4 – Zoeken naar contactgegevens van een deelnemend bedrijf			
Omschrijving	U heeft een interessant project gezien en wilt graag meer informatie over het project.		
Stappen	1) Zoek naar de contactgegevens van het bedrijf van het project. 2) Ga terug naar home.		
Vast te leggen data	Kwalitatief	Kwantitatief	
		Continu: 1 - sec	

Testtaak 5 – Zoeken naar een project			
Omschrijving	U wilt een project bezoeken in uw regio.		
Stappen	1) Zoek een project in uw regio. 2) Open het project. 3) Zoek vervolgens een project in Gelderland. 4) Ga terug naar home.		
Vast te leggen data	Kwalitatief	Kwantitatief	
	Nominaal: kaart/dropdownlist/....	Ordinaal: 4-6, 7-9, 10-12 handelingen	

Testtaak 6 – Zoeken naar de organisatie van de Dag van de Bouw			
Omschrijving	U hebt via via over het evenement de Dag van de Bouw gehoord. U bent benieuwd wie dit evenement organiseert.		
Stappen	1) Zoek naar de organisatie van de Dag van de Bouw. 2) Ga terug naar home.		
Vast te leggen data	Kwalitatief	Kwantitatief	
		Continu: stappen	

Testtaak 7 – Contact opnemen met de woordvoerder van de Dag van de Bouw		
Omschrijving	U heeft een artikel over de Dag van de Bouw gelezen in het dagblad Cobouw. U heeft een vraag hierover en bent op zoek naar de woordvoerder van de Dag van de Bouw.	
Stappen	1) Zoek het telefoonnummer van de woordvoerder van de Dag van de Bouw. 2) Ga terug naar home.	
Vast te leggen data	Kwalitatief	Kwantitatief
		Ordinaal: 1-3, 4-6, 7-9 handelingen

10 Interview

Naam:..... Nummer:..... Datum en tijd:.....

Vooraf

1. Weet u waarom de Dag van de Bouw georganiseerd wordt?
2. Wat verwacht u dat de website te bieden heeft?

Attractiveness

3. Vindt u de website er aantrekkelijk uitzien? Heeft u suggesties?

Control

4. Wat vindt u een overzichtelijk navigatie? Heeft u een voorbeeldwebsite hiervan?
Wat vindt u daar goed aan?
5. Hoe onthoudt u waar u bent op de website?
6. Wat vindt u van de contactpagina?
7. Waar verwacht u het contactkopje op de website?

Efficiency

8. Wat vindt u de snelste manier om een project te openen?
9. Waarop zou u willen zoeken bij een project?
10. Heeft u behoefte aan zoekfunctie door de gehele website?
11. Heeft u behoefte aan links naar andere interessante website met toelichtende informatie?

Helpfulness

12. Vindt u dat de homepage duidelijke informatie bevat?
13. Vindt u de website logisch ingedeeld?
14. Wat verwacht u van de zoekfunctie? Ziet u de zoekfunctie liever uitgebreider?
15. Ziet u verbetering in de benaming van de labelling?

Learnability

16. Heeft u behoefte aan uitleg bij het zoeken naar een project?
17. Vindt u het makkelijk deze website voor de eerste keer te gebruiken?
18. Spreekt de toon van de teksten u aan?

Achteraf

19. Wat vindt u opvallend goed aan de website?
20. Wat vindt u opvallend slecht aan de website?
21. Heeft u verbeteringsuggesties voor de website?