



Praktijkvoorbeeld

Testen van website

Gertjan Slappendel

INTRO



- Presentatie “Usability on a shoestring” DTC 2010
- Business gericht
- Succesvol testen met beperkte middelen
- Testing back 2 basics

WAT IS TESTING BACK 2 BASICS?



De ware kunst van het testen is om het juiste “wapen” te kiezen op het moment van “de strijd”.
Elke situatie is uniek, elk bedrijf is uniek.
Evalueer altijd de situatie en plan vervolgens.

SITUATIE - Uitgangspunt



Klant:

Woningcorporatie Noord-Brabant

Website:

Aanbieden + verhuren woonruimte

Informatievoorziening potentiële + bestaande huurders

Doelgroep/eindgebruikers:

Woningzoekenden en bestaande huurders 18 tot 88 jaar



Tegenvallende bezoekersresultaten

- Te weinig (terugkerende) bezoekers
- Te korte bezoeken

Binnenkomende klachten (usability) website

- Website onduidelijk
- Terugvallen op oude inschrijfprocedure (per post!)



Inzicht usability (kwaliteit?) website

Mening professionals

Ervaringen 'echte' gebruikers

Handvatten verbetering/vervanging website

Behoeftte gebruikers in kaart

Wat gaat er fout?

Hoe kan het beter?

Aanbevelingen SEO / SEM



Vindbaarheid (SEO, SEM)

Hoe gemakkelijk wordt de website gevonden?

Ranking zoekmachines

Usability

Hoe eenvoudig is de website in gebruik? Wijst alles zich vanzelf?

Kan men doen wat men wil doen?

Aantrekkelijkheid (UX, User Experience)

Eenmaal gevonden, blijft u ook hangen?

Wat zou u nog graag op de website zien?

SITUATIE – Voorwaarden



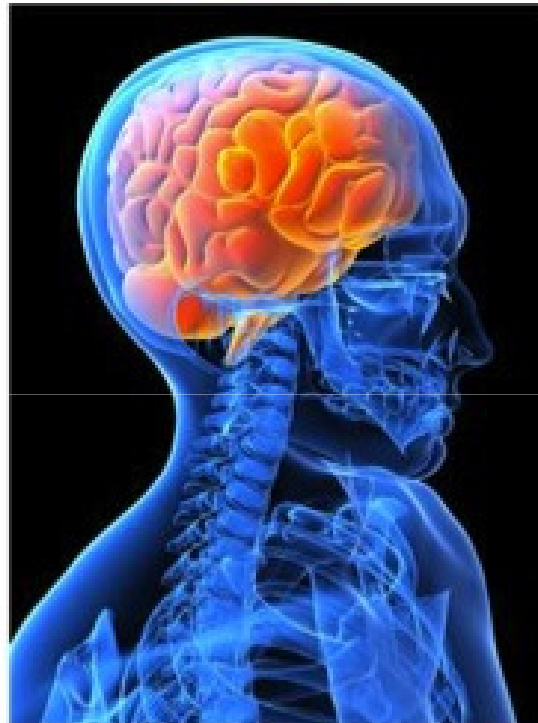
Tijd

rapport binnen 2 maanden af

Geld

360 manuren

EN NU?



Evalueer situatie en plan vervolgens

WAT HEBBEN WE?



Google™



usability

Zoeken

[Geavanceerd zoeken](#)

Doorzoek: het internet pagina's in het Nederlands pagina's uit Nederland

Web [+ Opties weergeven...](#)

Resultaten 1 - 10 van circa **15.100.000** voor **usability** (0,27 seconden)

[Usability - Wikipedia, the free encyclopedia](#) - [[Vertaal deze pagina](#)]

In design, **Usability** is the study of the ease with which people can employ a particular tool or other human-made object in order to achieve a particular ...

[Introduction](#) - [Definition](#) - [Investigation](#) - [ISO standards](#)
en.wikipedia.org/wiki/Usability - [In cache](#) - [Vergelijkbaar](#)

[Usabilityweb](#)

De kennisbank over User Centered Design, User Innovation, UX research.

www.usabilityweb.nl/ - [In cache](#) - [Vergelijkbaar](#)

[Wat is usability? < Webplatform < Rijksuniversiteit Groningen](#)

Een veelgebruikt synoniem voor gebruiksvriendelijkheid is **usability**. In de term **usability** zijn een aantal andere woorden te herkennen, namelijk: ...

www.rug.nl/webplatform/usability/ - [In cache](#) - [Vergelijkbaar](#)

[Beeldresultaten voor usability](#) - [Afbeeldingen melden](#)



[Handboek website usability](#)

De website bij het Handboek website **usability** - homepage.

www.handboekusability.nl/ - [In cache](#) - [Vergelijkbaar](#)

[Usarchy: Usability & Online Marketing door Ruben Timmerman](#)

Usarchy weblog, nieuws en artikelen over **usability** (gebruiksvriendelijkheid), online marketing en zoekmachine marketing. Door Ruben Timmerman.

www.usarchy.com/ - [In cache](#) - [Vergelijkbaar](#)

[Ben Vroom usability: usability test websites, expert reviews, advies](#)

Ben Vroom **usability**. Ik test websites bij gebruikers, beoordeel websites op gebruiksvriendelijkheid/effectiviteit (quick scans) en adviseer over de ...

www.benvroom.nl/ - [In cache](#) - [Vergelijkbaar](#)

Gesponsorde links

[Usability experts nodig?](#)

Geen dikke rapporten en dure consultants, maar direct resultaat!
www.unitid.nl

[the people's valley](#)

bureau genoeg om te verleiden
online genoeg om te activeren
www.thepeoplesvalley.nl

[Usability](#)

De **usability** specialist van NL.
Zeer professioneel & betrouwbaar
www.usabilitytester.nl

[Usability Onderzoek](#)

Estate test | benaderd uw doelgroep
& biedt een helder verbetertraject.
www.estate.nl/usability
Zuid-Holland

[Usability](#)

Finalist bouwt software waarmee uw
personeel echt plezierig kan werken
www.finalist.nl

[Usability Engineering](#)

Ontwerpen, Test en Review voor een
Gebruiksvriendelijke User Interface
www.redmarker.nl

[Cursus Usability](#)

Kom uw doelgroep tegemoet.
Vraag nu de gratis brochure aan!

WAT IS TESTING BACK 2 BASICS?

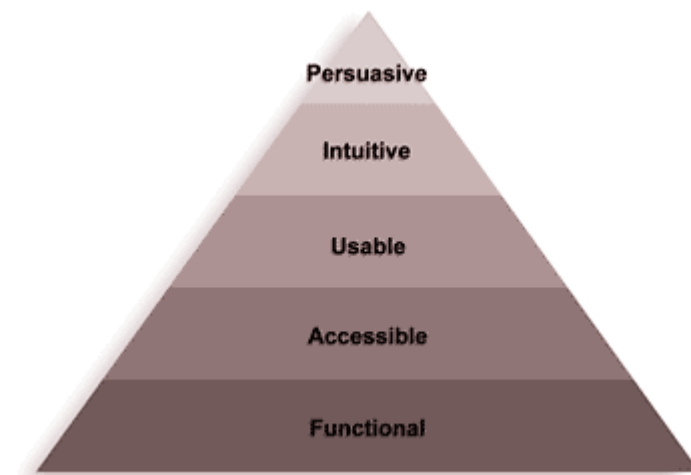


Did we made testing too complex?

Usability

- Usability test
- Gebruikerstest
- Paneltest
- Concept test
- Eye tracking
- Emotion tracking
- Expert Review
- Contextanalyse
- Behoeftte onderzoek
- Usability metrics
- Card sorting
- Paper prototyping
- A/B Multivariate testen

- Usability laboratoria
- Heuristic evaluation
- Cognitive walkthrough
- SUMI
- WAMMI
- Use cases



GEBRUIKERS!!



Gebruikers



Expert review

Expert heeft kennis 'in huis'

Off-site uitvoerbaar, flexibel en efficiënt (low cost)

Usability paneltest met ECHTE GEBRUIKERS

Meest betrouwbare informatie

Goed voor imago

Betrokkenheid/draagvlak gebruikers

Goedkoop



- Checklist
- Meerdere browsers (IE6, 7 en 8, Firefox, Safari)
- Structuur (Navigatie)
- Inhoud
- Tekst
- Lay-out, consistentie
- Vormgeving (Lay-out, kleur, tekst, etc)
- SEO, SEM (bovenstaand, links, inhoud, navigatie, etc..)
- Usability (bovenstaand, flows, etc..)

UITVOER – PANELTEST



Selectie kandidaten

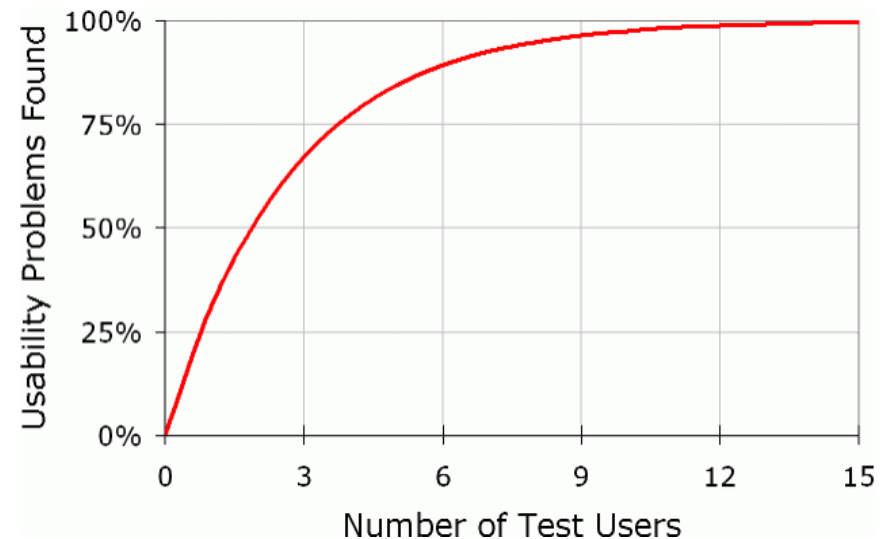
Korte vragenlijst (leeftijd, ervaring Internet + website)

Uitnodigen

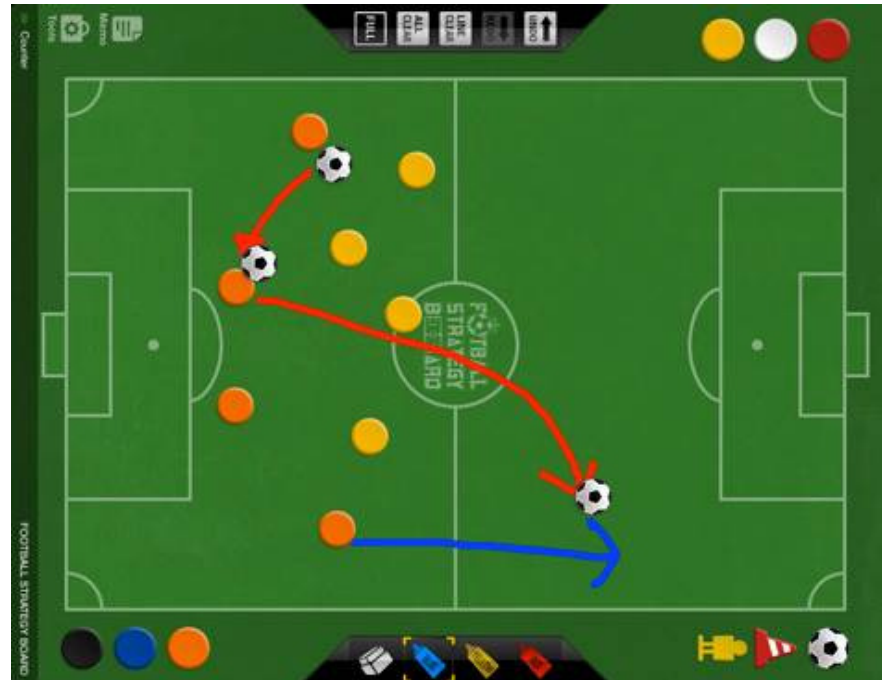
Per brief + email (+ dag van tevoren nabellen)

2 avondsessies

- 6 gebruikers + 3 testprofessionals Polteq
- Enquête gedeelte (WAMMI, SUMI)
- Open opdrachten gedeelte (surfsessie)



WAT IS TESTING BACK 2 BASICS?



Testen = Teamwork

WAT IS TESTING BACK 2 BASICS?



Organiseren



ANALYSE - BEVINDINGEN

Zoeken en navigeren

- Navigatieknoppen niet prominent
- Zoekresultaat onduidelijk
- *Terug* knop
- Actueel woningaanbod (!!!)
- Reageren op woning (!!!)

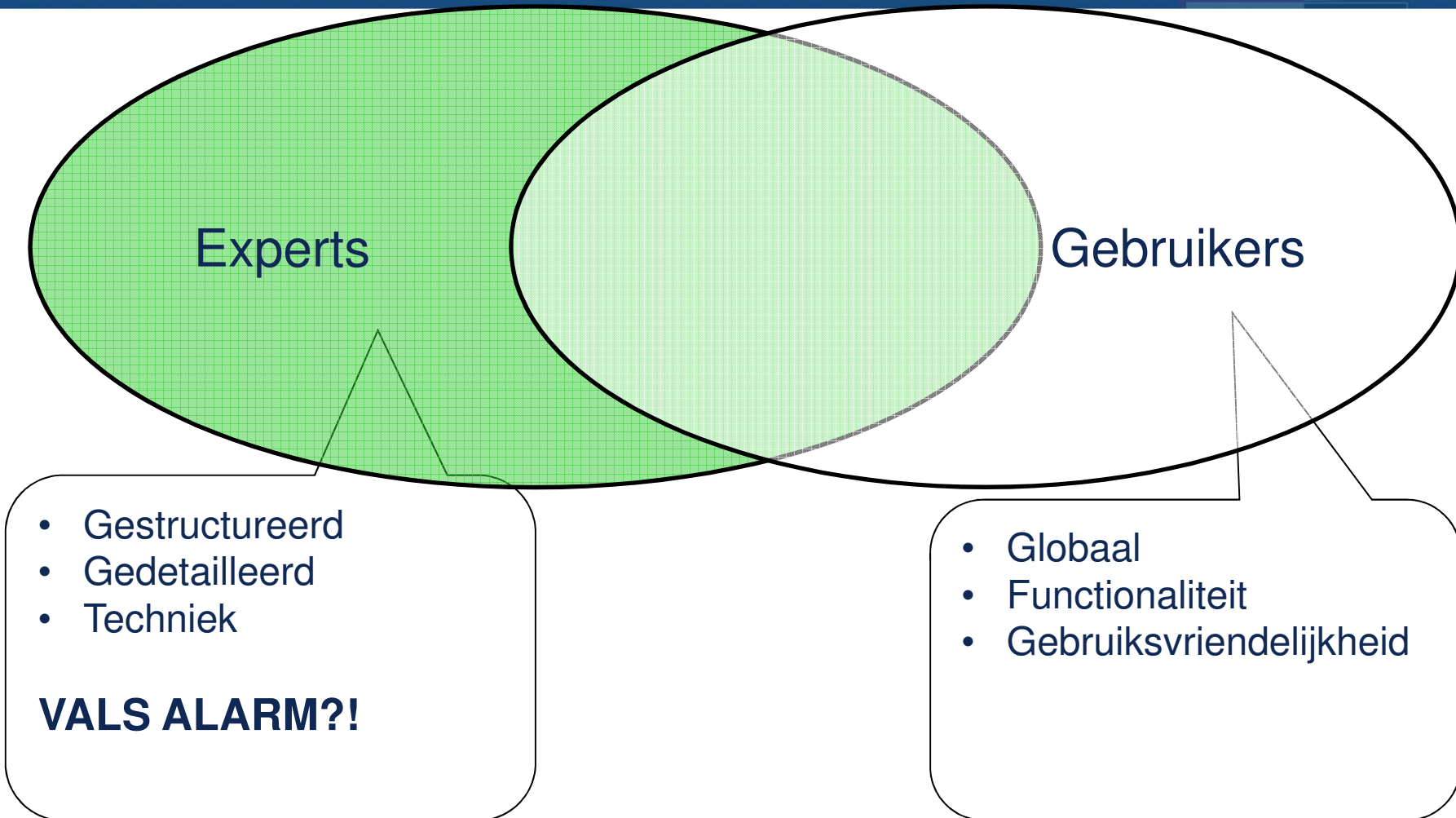
Inhoud

- Homepage:
geen info woningcorporatie
- Info woningaanbod
- FAQ' s
- Afbeeldingen
slaan niet op tekst -> verwarrend!
- Nieuws te dominant op homepage

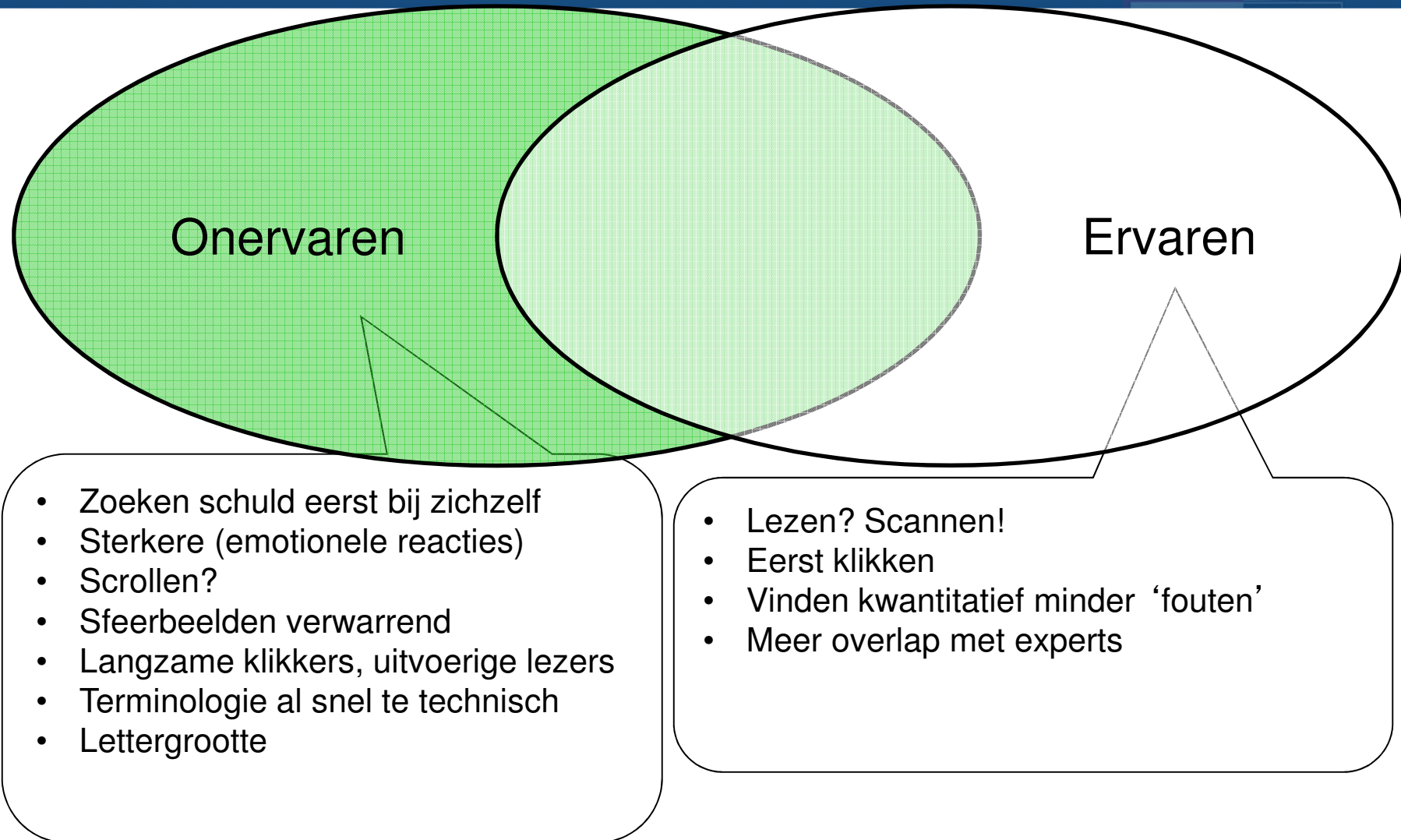
Aantrekkelijkheid

- Snelheid
- Inloggen
- Kleur reeds gebruikte links
- Bevestiging na wijzigen
- Interactiviteit
- Waarde van informatie

ANALYSE - BEVINDINGEN



ANALYSE - BEVINDINGEN





Professionele aanpak van testen

Zet experts in op kritieke en technische gebieden

Let users test the rest!

Gebruikers zijn de ware experts en leveren graag een bijdrage!

Eerder bewezen theorieën bieden geen garantie, uiteindelijk bepaalt de gebruiker van de website

Gebruikers waarderen de kans om 'mee te denken'

Verschillen tussen ervaren/onervaren gebruikers

Het missen van een <terug> knop op de pagina is knap lastig als men de <Back> knop van een browser niet kan vinden!

WAT IS TESTING BACK 2 BASICS?



Testen = Big Business

WAT IS TESTING BACK 2 BASICS?



Testen = Service

WAT IS TESTING BACK 2 BASICS?



Sales



“Tevreden, maar teleurgesteld”

- Herkenbaar als tester, nietwaar...

Acties korte termijn

- Update bestaande website conform advies
- Online en offline promotiecampagne

Acties langere termijn

- Opstellen Pakket van Eisen
- Plannen voor nieuwe website, inclusief testen!

Belang van testen! Betrek de gebruikers/doelgroep!

WAT IS TESTING BACK 2 BASICS?



Testing Back 2 Basics = A Context-Driven Approach?

