



Welkom bij het webinar

Doel genoeg kennis en gereedschap om zelfstandig usabilitytests te kunnen organiseren



Programma

Inleiding
Walktrough door een testplan
Detail uitleg
Korte pauze
Uitleg van breakout
Breakout oefening
plenaire afsluiting

Inhoud			Uitvoering		Downloads
Wat willen we leren van dit onderzoek? LEERDOELEN ARTICULEREN	Toepasbare regels WAT GAAN WE TESTEN?	Participanten WAT IS DE DOELGROEP?	Test setup • OP AFSTAND • OP LOCATIE • ...	Actiepunten en data PLANNING/TIJD SINDELING	
	Testtaken TAKEN OM DE REGELS MEE TE TESTEN		Testobject SOORT PROTOTYPE	Uitvoerende rollen WIE GAAT WAT DOEN	

Stappenplan

1-2 maanden

Opstellen testplan

3 weken

start werving respondenten

1-3 dagen

Reminder sturen respondenten

1 dag

Checken apparatuur

Testdag

Kennis maken met participant

globale indruk van het loket

Uitvoeren van de taken

Vragen van observanten

Bedanken en afronden

Verwerken en terugkoppen inzichten

Testscript opzet

Opzet testscript

Opening

- Welkomstwoord
- Uitleg over usabilitytests
- Tijdsindeling aangeven
- Wederzijdse introductie



Testopdracht(en)

- Context
 - Situatiebeschrijving
 - Doel van de opdracht
- Materiaal
 - Website of applicatie
 - Gegevens voor de opdracht
- Taken



Afsluiting

- Nabranders (positief/negatief)
- Dingen die gemist werden
- Vragen van observanten
- Bedank moment



Gewenste uitkomst

- Contact leggen
- Open atmosfeer
- Duidelijkheid over verloop

- Juiste mindset/verhaallijn
- Gegevens aanreiken (factsheet)
- Opdracht neerzetten

- Ruimte voor reflectie
- Afronding

Werving van respondenten

Eigen netwerk



Vrienden, familie, collega's, etc.

Voordelen

- Laagdrempelig
- Inhoudelijke selectie mogelijk

Nadelen

- Beperkte selectie pool
- Selectie bias
- Sociaal wenselijke feedback

Klantcontact



Fysieke lokaties



Digitale kanalen



Helpdesk

Voordelen

- Relevante doelgroep
- Bestaande/beschikbare informatie

Nadelen

- Geen lastig bereikbare doelgroepen
- GDPR issues?

Recruitment bureaus



Respondenten.nl



Voordelen

- Kan tijd besparen
- Betaalde participanten

Nadelen

- Extra kosten
- Monetaire motivatie
- Veel digitaal vaardige participanten

Via vergadersoftware



Whereby

Voordelen

- Geen reistijd
- Laagdrempelig
- Comfortabel voor participanten

Nadelen en beperkingen

- Beperkte non-verbale communicatie
- Technische issues
- Weinig inzicht in omgeving
- Interrupties door omgeving

Op een eigen locatie



Voordelen

- Persoonlijker contact
- Non-verbale communicatie
- Inzicht in de omgeving
 - Workflow
 - Fysieke omgeving
 - Techniek

Nadelen en beperkingen

- Reistijd
- Lokale technische issues

Fysiek testlab



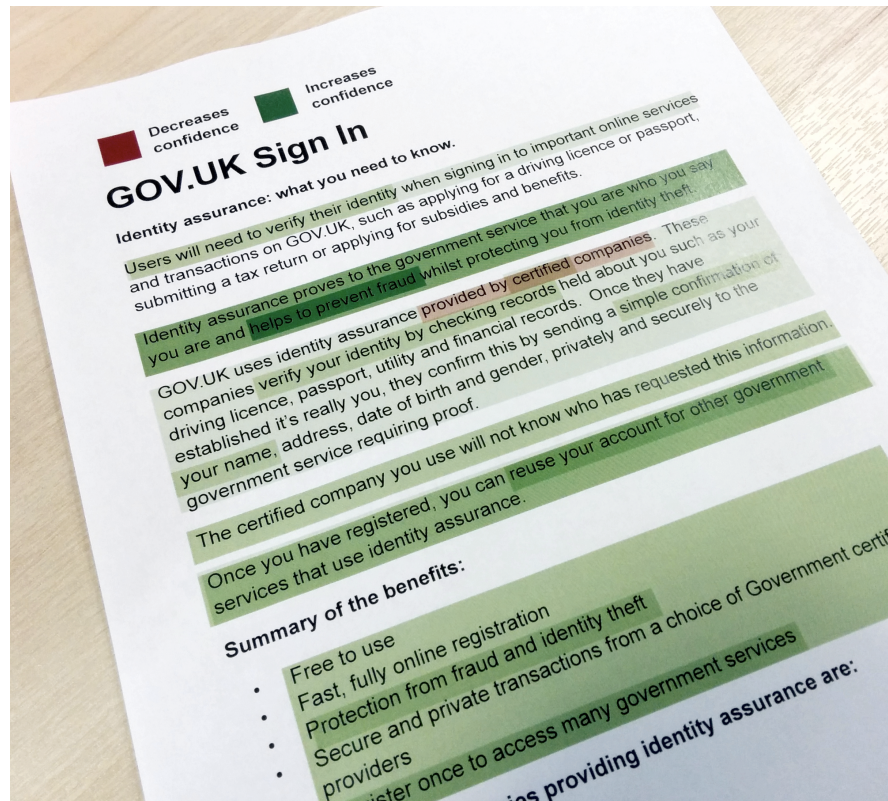
Voordelen

- Controle omgeving en techniek
- Live meekijken observanten

Nadelen en beperkingen

- Reistijd
- Kosten
- Kunstmatige setting

Highlighter test



Voordelen

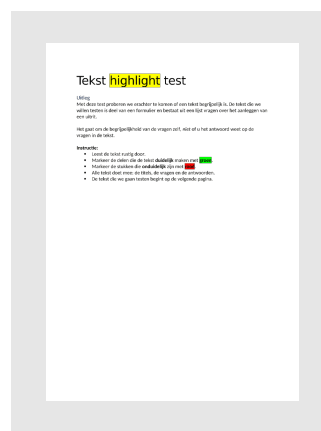
- Focus begrijpelijkheid tekst
- Eenvoudig te maken
- Eenvoudig af te nemen
- Digitaal of fysiek

Nadelen en beperkingen

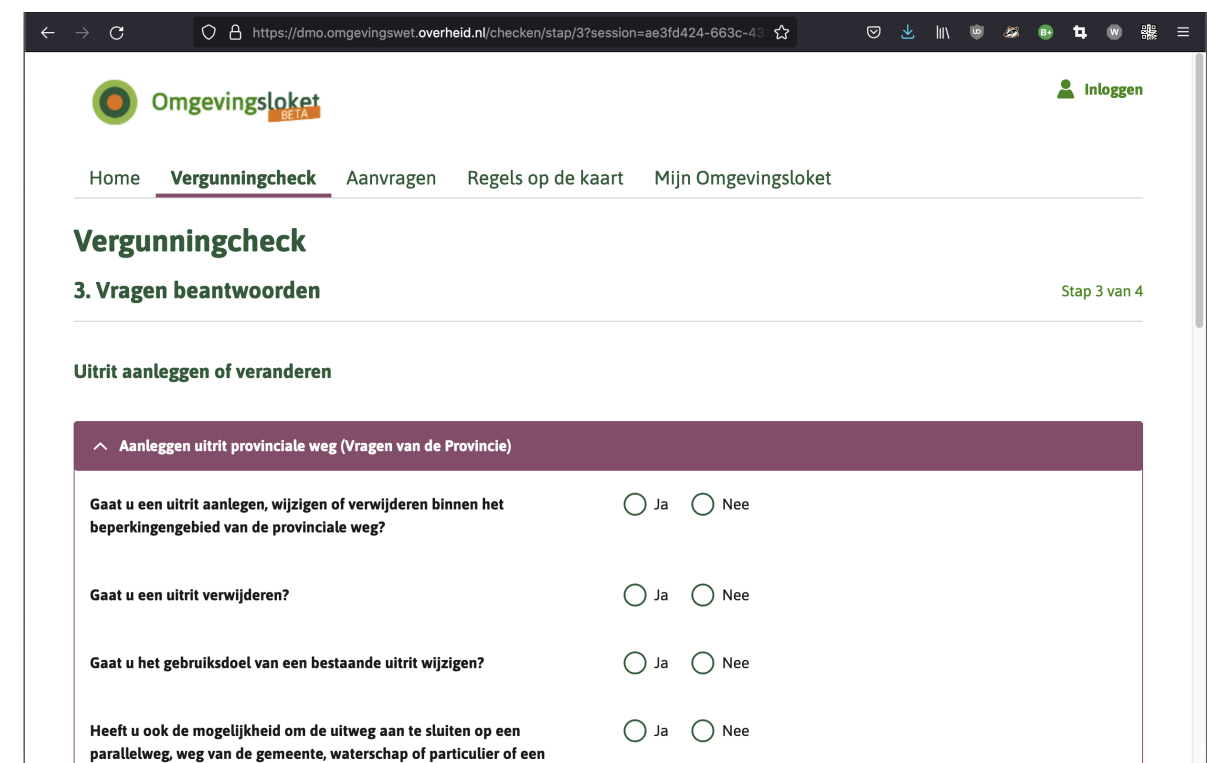
- Niet interactief
- Context v.d. applicatie mist

[Uitleg op userresearch.blog.gov.uk](https://userresearch.blog.gov.uk)

Voorbeeld document
highlighter test



Pre.omgevingswet.overheid.nl



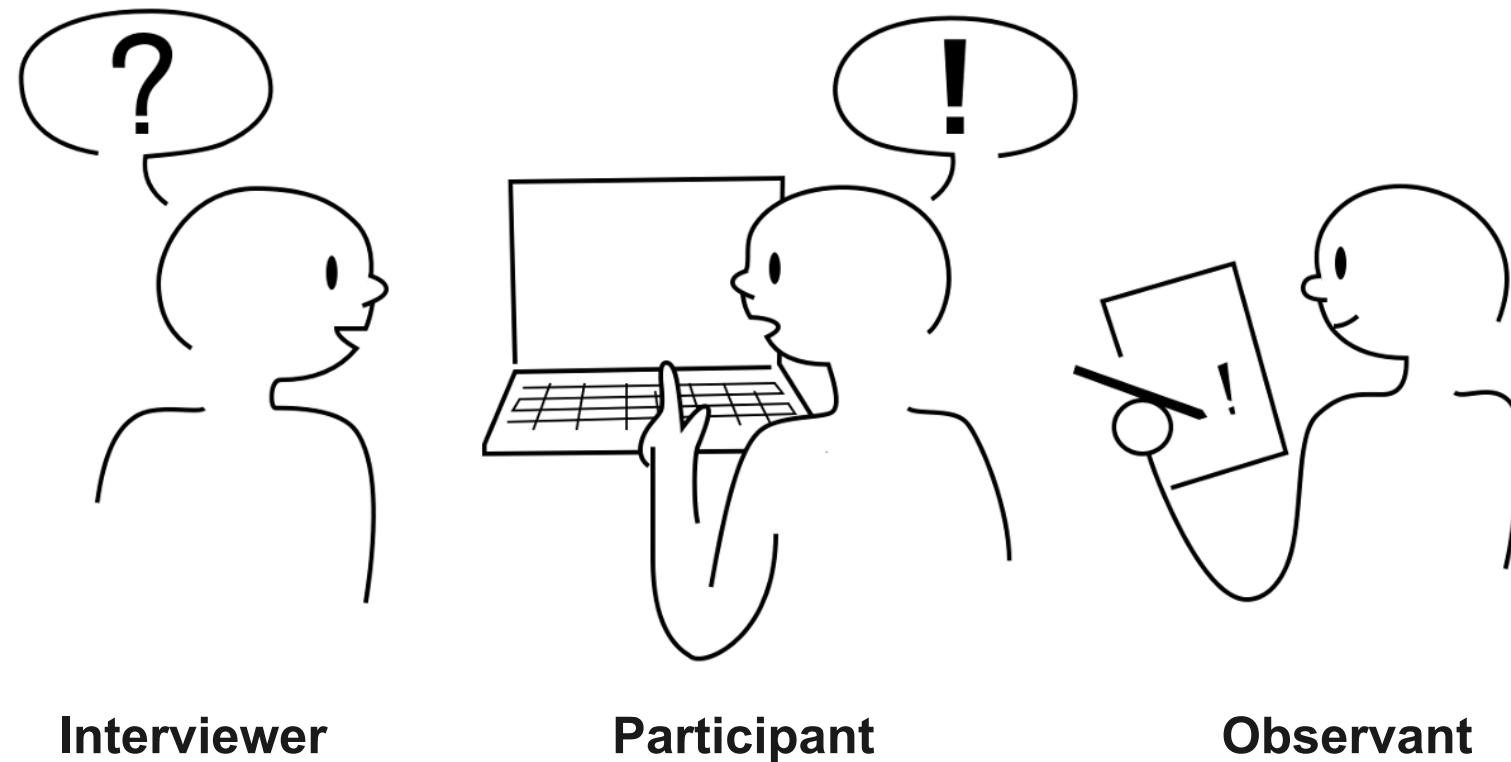
Voordelen

- Realistische ervaring
- Bewegingsvrijheid binnen prototype

Nadelen en beperkingen

- Late beschikbaarheid
- Afhankelijkheid van ontwikkelteam
- Beperkt tot huidige versie

Rolverdeling tijdens de test



Tips voor de interviewer

- Open atmosfeer
- Aandacht
- Test de applicatie, niet de participant!
- Rustig tempo
- Hardop denken
- Stel open verdiepingsvragen
- Ruimte voor zijpaden

Vermijden

- Sturende vragen
- (Non)verbale signalen

Tips voor observanten

- Noteer alles wat opvalt
- Daden zijn relevanter dan woorden
- Bondige notities
- Noteer vragen voor de participant

Vermijden

- Aannames als feiten noteren

Verwerken van de resultaten

Notities verzamelen

	Vergunningcheck	Aanvragen	Homepag
Sessie 1 9:00 - 10:00			
Sessie 2 11:00 - 12:00			

Tabel structuur voor notities

- Participanten
- Onderdelen van de test

Clusteren en categoriseren

Onduidelijke begrippen

beperkingengebied Zou niet weten wat dat betekend?"	geen twijfel over openbare weg	ze heeft behoefte aan begripsomschrijving: waardevolle oever
Beperkingengebied onduidelijk	Hoe weet een gebruiker of een weg al dan niet een openbare weg is.	Reageert met tegenzin bij het zien van de vragen over 'Waardevolle Oever'.
term beperkingengebied zegt niet veel	Onduidelijkheid over verschil gemeentelijke openbare en provinciale wegen	Waardevolle oever onduidelijk

Thema's en patronen destilleren

Lokaliseren

Uitrit aanleggen of veranderen

Aanleggen uitrit provinciale weg (Vragen van de Provincie)

Gaat u een uitrit aanleggen, wijzigen of verwijderen binnen het beperkingengebied van de provinciale weg? ☐ Ja ☐ Nee

Gaat u een uitrit verwijderen? ☐ Ja ☐ Nee

Gaat u het gebruiksdoel van een bestaande uitrit wijzigen? ☐ Ja ☐ Nee

Heeft u ook de mogelijkheid om de uitweg aan te sluiten op een parallelweg, weg van de gemeente, waterschap of particulier of een andere weg van lagere orde? ☐ Ja ☐ Nee

Heeft u al een uitrit voor de woning, bedrijf, agrarisch perceel of tijdelijke werkzaamheden waarvoor u de uitrit gaat aanleggen? ☐ Ja ☐ Nee

Voor welk doel gaat u de uitrit aanleggen? ☐ woning, bedrijf of agrarisch perceel ☐ tijdelijke werkzaamheden

Is het gebruik als woning, bedrijf of agrarisch perceel toegestaan in het omgevingsplan? ☐ Ja ☐ Nee

Volgende

Maken of veranderen uitrit (Vragen van de Gemeente)

Komt de uitrit uit op een openbare weg van de gemeente? ☐ Ja ☐ Nee

Heeft u straks meer dan 1 uitrit? ☐ Ja ☐ Nee

Volgende

Issues lokaliseren binnen

- interactie flows
- schermen

DSO Usabilitytest canvas

Inhoud			Uitvoering		Downloads
Wat willen we leren van dit onderzoek? Algemeen We willen er achter komen of de vergunningcheck en aanvraag flow bruikbaar en begrijpelijk zijn voor burgers. Specifiek We gaan kijken naar werkzaamheden waar vragenbomen van meerdere bevoegd gezagen doorlopen moeten worden. Begrijpelijkheid We willen weten of de informatie en vragen binnen de vragenbomen voldoende begrijpelijk zijn om de check en aanvraag succesvol te doorlopen. Gebruiksvriendelijkheid We willen weten of de interactieve vorm en structuur binnen de check en aanvraag gebruiksvriendelijk genoeg is om deze succesvol te doorlopen.	Toepasbare regels Werkzaamheid - Uitrit aanleggen of veranderen Vragenbomen - Aanleggen uitrit provinciale weg (provincie) - Maken of veranderen uitrit (gem.) - Verkeersveiligheid (gem.) - Openbare ruimte (gem.) - Afmetingen uitrit (gem.) - Handelen in of boven een waardevolle oever (waterschap)	Participanten Kenmerken - Eigenaren grondgebonden woning - Vergunning ervaring niet noodzakelijk Opleidingsniveau 3x lager dan HBO 2x HBO plus Leeftijd 1 20er 1 30er 1 40er 1 50er 1x 60+ Geografische spreiding - Maximaal 2 personen uit de Randstandprovincies incl. Flevoland Participanten werving Participanten worden geworven door bureau (Happy Labs / Respondenten.nl)	Test setup De test wordt afgenomen in de online omgeving van Happy Labs. Deze online omgeving heeft een aparte interview- en observatieruimte en wordt technisch gefaciliteerd door medewerkers van Happy Labs.	Actiepunten en data Vijf interviews verspreid over één dag. 09.30 – 10.30 Interview 1 11.00 – 12.00 Interview 2 13.00 – 14.00 Interview 3 14.30 – 15.30 Interview 4 16.00 – 17.00 Interview 5 17.30 – 18.30 Reserve participant	Testscript voor interviewer Usabilitytest 7 oktober Testscript voor participant Usabilitytest 7 oktober
	Testtaken Participanten wordt gevraagd of men kan nagaan of het toegestaan is om een uitrit aan te leggen. Deelnemers wordt gevraagd dit voor twee verschillende situaties na te gaan zodat de vragenbomen op verschillende manieren doorlopen worden.		Testobject De testtaken worden uitgevoerd op de 'demo' omgeving waar de vragenbomen op geïnstalleerd zijn. De demo omgeving is een werkende versie van het omgevingsloket waarop alle functionaliteit het doet. Demo testomgeving https://dmo.omgevingswet.overheid.nl	Uitvoerende rollen Testleider (interviewer) - Interviewer (Stephan) Observanten - Teamleden DSO UX team - Medewerkers bevoegd gezagen Technische facilitator - Happy Labs	

Stappenplan

1-2 maanden

3 weken

1-3 dagen

1 dag

Testdag

Opstellen testplan

start werving respondenten

Reminder sturen respondenten

Checken apparatuur

Kennis maken met participant

globale indruk van het loket

Uitvoeren van de taken

Vragen van observanten

Bedanken en afronden

Verwerken en terugkoppelen inzichten

Groep 1

Inhoud			Uitvoering		Downloads
Wat willen we leren van dit onderzoek? Begrijpen mensen de vragen Volgorde logisch Hoeveelhgeid vragen vervelend	Toepasbare regels Activiteit dakkapellen Activiteit dakkapellen	Participanten goede demografische spreidingspreiding	Test setup Online en meekijken via camera Opname maken	Actiepunten en data	
	Testtaken Zoek uit of je vergunningsplichtig bent Doe een vergunning saanvraag		Testobject Pre omgeving	Uitvoerende rollen	
Stappenplan 1-2 maanden Opstellen testplan 3 weken start werving respondenten 1-3 dagen Reminder sturen respondenten 1 dag Checken apparatuur Testdag Kennis maken met participant globale indruk van het loket Uitvoeren van de taken Vragen van observanten Bedanken en afronden Verwerken en terugkoppeen inzichten					

Groep 2

Inhoud			Uitvoering		Downloads
Wat willen we leren van dit onderzoek? helder? b1 volgorde logisch? te lang? duidelijke website?/ weg vinden voldoende info op website/ bij vragen?/ welke vorm?	Toepasbare regels uitrit aanleggen - vragenboom testen vellen van houtopstand meenemen	Participanten - taalvaardigheid b1 (link in chat)- opleidingsniveau, MBO of lager, HBO 5-10 participanten geen ervaring met aanvragen vergunning leeftijd tussen 20 en 60+ werving: sociale domein, communicatie	Test setup online (platform? teams, zoom - scherm delen) / afhankelijk van dig. vaardigheid	Actiepunten en data	
	Testtaken 2 verschillende situatieschetsen meegeven (je wilt een uitrit maken maar er staat een boom - geef diameter, etc.) Ze doen een vergunningcheck op basis van de informatie in de taak		Testobject	Uitvoerende rollen	
Stappenplan					
1-2 maanden	3 weken	1-3 dagen	1 dag	Testdag	
Opstellen testplan	start werving respondenten	Reminder sturen respondenten	Checken apparatuur	Kennis maken met participant	globale indruk van het loket
					Uitvoeren van de taken
					Vragen van observanten
					Bedanken en afronden
					Verwerken en terugkoppeen inzichten