



Gebruikersonderzoek website DEN

Bijlage 2

Observaties

Inhoud

| | |
|--|---|
| Omschrijving | 2 |
| Script | 3 |
| Algemene informatie: | 3 |
| Instructies observator: | 3 |
| Tijdschema | 3 |
| Instructie voor de proefpersoon (uit te leggen door de observator) | 4 |
| Voorbeeld observatieformulier | 5 |
| Taken | 6 |
| Taak 1 | 6 |
| Taak 2 | 6 |
| Taak 3 | 6 |
| Interview vragen | 7 |

Omschrijving

Uit de groep respondenten van de enquête die hebben aangegeven mee te willen werken aan een vervolgonderzoek zijn 8 proefpersonen geselecteerd. Deze personen hebben wij vooral geselecteerd op basis van:

- hun bekendheid met DEN (we hebben de 'usuals suspects' uitgesloten)
- de soort instelling waarbij zij werken (zoveel mogelijk verschillende soorten instellingen)
- Locatie (zoveel mogelijk verspreid over Nederland)

Het vervolgonderzoek bestond uit een scenario waarbij 3 taken uitgevoerd werden en een kort interview.

De 3 taken uit het scenario zijn gebaseerd op veelvoorkomende zoekopdrachten die door Google Analytics zijn gemeten. Elke taak had een tijdslimiet van 10 minuten en proefpersonen moesten hardop praten tijdens de uitvoering. Dit gedeelte van het onderzoek moest inzicht geven in de knelpunten op het gebied van usability.

In het interview werden 10 vragen gesteld die vooral een aanvulling waren op de vragen in de enquête. Dit gedeelte nam ongeveer een half uur in beslag per proefpersoon.

Hieronder volgt een script voor de uitvoering van de observaties.

Script

Algemene informatie:

- De observaties duren ongeveer een uur, waarvan 30 minuten gebruikt worden voor het uitvoeren van de taken.
- Elke taak duurt maximaal 10 minuten
- De observaties vinden plaats op locatie
- Benodigdheden: pen, papier, geluidsopname apparatuur, script, stopwatch/timer

Instructies observator:

- Scherm met www.den.nl en scherm met surveymonkey aanzetten.
- Er zijn geen foute of goede antwoorden en de proefpersoon mag niet geholpen worden tijdens het uitvoeren van de taken
- De gegevens worden bijgehouden in het observatieformulier en via een opname apparaat
- De proefpersoon moet waar nodig aangemoedigd worden om hardop te blijven praten.
- Proefpersonen mogen geen vragen stellen over de uitvoering van de taak of over andere aspecten van de website.
- De proefpersoon bepaalt zelf wanneer een taak is afgerond, behalve wanneer deze langer duurt dan 10 minuten.
- De onderzoeker geeft een seintje wanneer de 10 minuten voorbij zijn. Is de proefpersoon eerder klaar, dan mag deze natuurlijk doorgaan naar de tweede taak. De timer begint dan weer vanaf 0
- De proefpersoon vult de gevonden antwoorden in in het online surveymonkey formulier.
- Nadat de taken afgerond zijn houdt de observator een interview. Ook dit interview wordt opgenomen.

Tijdschema

5-10 minuten uitleg

30 minuten uitvoering taken

+/- 20 minuten interview.

Instructie voor de proefpersoon (uit te leggen door de observator)

- “Fijn dat je mee wilt werken aan ons vervolgonderzoek in de vorm van een observatie en een interview. De hele sessie zal ongeveer een uur duren. In het eerste half uur krijg je 3 opdrachten die je moet uitvoeren op de website van DEN, www.den.nl.”
- “Het is de bedoeling dat je hardop praat tijdens de uitvoering van de taken. We nemen dit op om later nog terug te luisteren, maar de gegevens worden geanonimiseerd in het onderzoeksrapport. Dat geldt trouwens ook voor het interview.”
- “Heb je er bezwaar tegen dat er opnames worden gemaakt?”
- “De antwoorden die betrekking hebben op de taak kun je online invullen via surveymonkey. Er zijn geen goede of foute antwoorden en geen goede of foute manieren om de taken uit te voeren. We willen vooral inzicht krijgen in de knelpunten en problemen waar gebruikers tegen aan lopen.”
- “Je mag zelf bepalen wanneer jij vindt dat je de taak hebt afgerond en verder gaan met de volgende taak. Voor elke taak krijg je maximaal 10 minuten en ik geef een seintje wanneer deze voorbij zijn. Je mag dan verder gaan met de volgende taak.”
- “Het is niet erg als je een taak niet hebt afgerond, want dit heeft te maken met de gebruiksvriendelijkheid van het systeem. Als je een taak niet begrijpt geef je dat aan in het antwoordveld en ga je door met de volgende taak.”
- “Tijdens de test is er geen mogelijkheid om vragen te stellen, dus als je nu nog vragen hebt kun je die nu stellen.”
(eventueel beantwoorden van vragen)
- “Dan mag je nu beginnen met de eerste taak en vergeet niet om hardop te blijven praten. Succes.”

Voorbeeld observatieformulier

Naam observator:

Naam proefpersoon:

Datum:

Locatie:

Gebruikte browser:

Taak 1

Starttijd:

Eindtijd:

Observaties acties taak 1

Taken

Taak 1

Je bent betrokken bij een digitaliseringsproject waarbij diverse gedigitaliseerde collecties online beschikbaar worden gemaakt. Je hebt informatie nodig over de juridische aspecten hiervan en over de juridische mogelijkheden waaronder materiaal beschikbaar gesteld kan worden. Je gebruikt daarvoor de website van DEN.

Geef in het antwoordveld de links naar de pagina's die volgens jou van toepassing zijn.

Taak 2

Je wilt een deel van je digitale collectie beschikbaar maken via OAI en wil hierover advies inwinnen bij andere instellingen die hiermee ervaring hebben. Je gebruikt daarvoor de website van DEN.

Geef in het antwoordveld de links naar de pagina's die volgens jou van toepassing zijn.

Taak 3

Voor je instelling ga je een informatieplan schrijven en je gebruikt de website van DEN om hier meer over te weten te komen.

Geef in het antwoordveld de links naar de pagina's die volgens jou van toepassing zijn.

Interview vragen

- Komen de taken die je net hebt uitgevoerd overeen met de informatie die je normaal zoekt op de DEN-website?
Waarom wel/waarom niet?
- Vind je de gevonden informatie toereikend genoeg?
Waarom wel/waarom niet?
- Wat voor soort informatie heb je nodig en kun je deze bij DEN vinden?
- Wat valt er te verbeteren aan het gedeelte over de standaarden?
- Wat zou er anders kunnen bij het gedeelte over de projecten en instellingen?
- Wat vind je van de manier waarop de kennisdossiers worden gepresenteerd?
- Wat vind je van de huidige zoekfunctie?
- Gebruik je de tags wel eens en vind je dat handig?