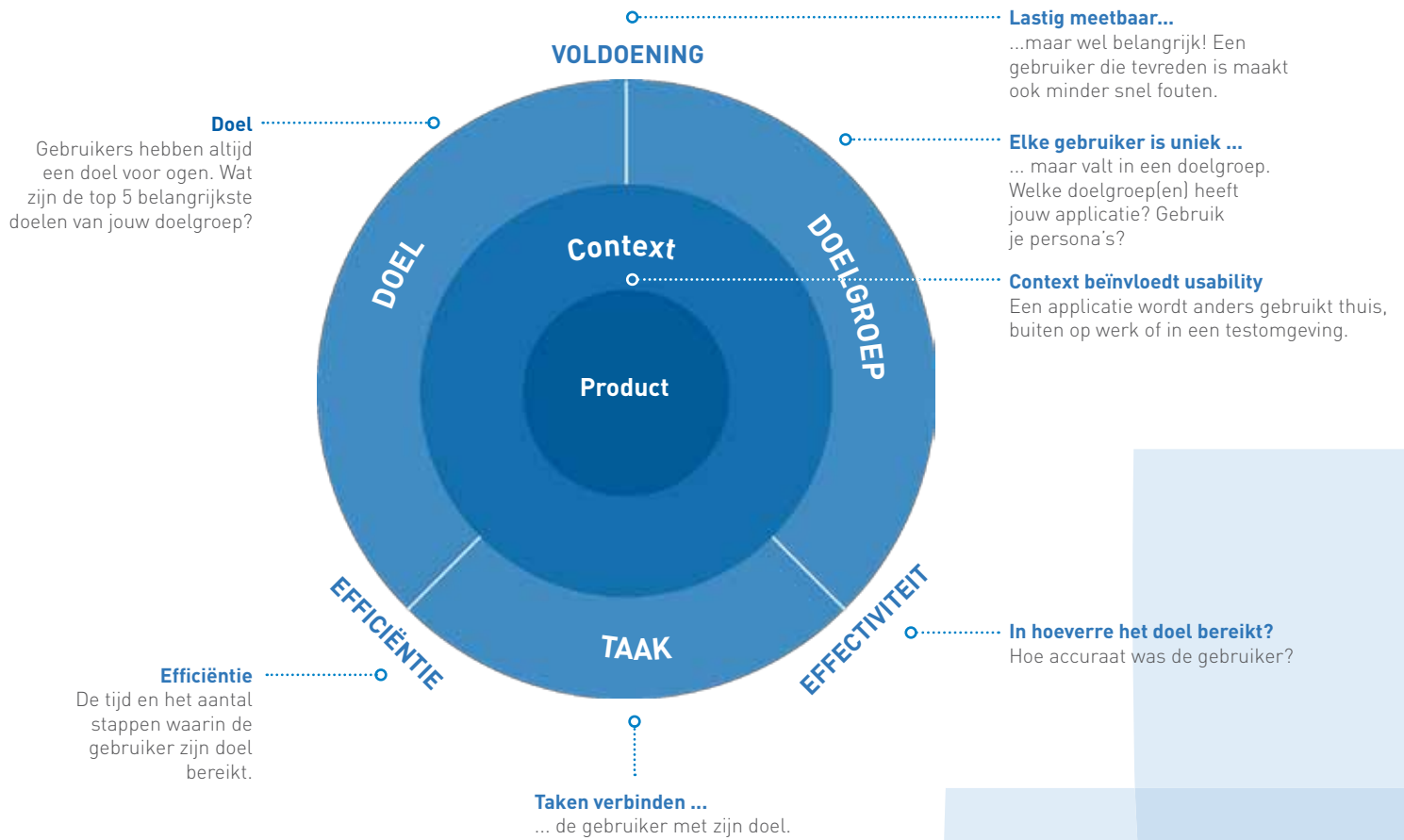


Usability Introductie

Wat is usability?

Usability is de bruikbaarheid van een product voor een specifieke doelgroep om specifieke doelen effectief, efficiënt en met voldoening te bereiken in een specifieke context.
ISO 9241-11



Kan de gebruiker van jouw applicatie zijn doelen snel en met een goed gevoel bereiken?

En weet je wie je doelgroep is? Wat hun doelen zijn? In hoeveel stappen zij deze kunnen bereiken? Wat het gevoel is van de gebruiker tijdens het uitvoeren van de taken? Of zij hun doelen bereiken? Of de applicatie aansluit bij de verwachting die de gebruiker heeft?

Usability verbeteren in 6 stappen

1. Betrek de gebruiker

Je applicatie moet aansluiten op zijn mentaal model. Betrek de gebruiker zo vroeg mogelijk, want net als bij software-ontwikkeling is het fixen van bugs achteraf duurder. Betrek de gebruiker met interviews, een gebruikersgroep en usabilitytests. Een betrokken gebruiker zal ook positiever zijn over het eindresultaat.

2. Usabilitytesten

Met weinig effort, veel resultaat. Test maximaal 3 personen die binnen de doelgroep vallen. Prik eens per maand een ochtend en betrek hierbij het hele team, zodat iedereen ziet hoe zijn code gebruikt wordt. Setup: een computer, opnamesoftware en een begeleider. Test de applicatie in de context van de gebruiker.

3. Doe de usabilitycheck

De usability focusgroep heeft een usability-checklist opgesteld met meer dan 100 checks. Onderwerpen: navigatie, leesbaarheid, formulieren, witruimtes, afbeeldingen, kleurenblindheid, captcha's, positionering en meer. Elke check bevat uitleg en referenties naar onderzoek.

4. Vraag de audit aan

De usability focusgroep voert op verzoek audits uit. Zo hebben we de trainingswebsite en knowNow gecontroleerd. Het resultaat is een handig document waarin de belangrijkste verbeterpunten en de quick fixes staan. Deze presenteren we ook. Zo kan je zonder grote investering zien waar je staat!

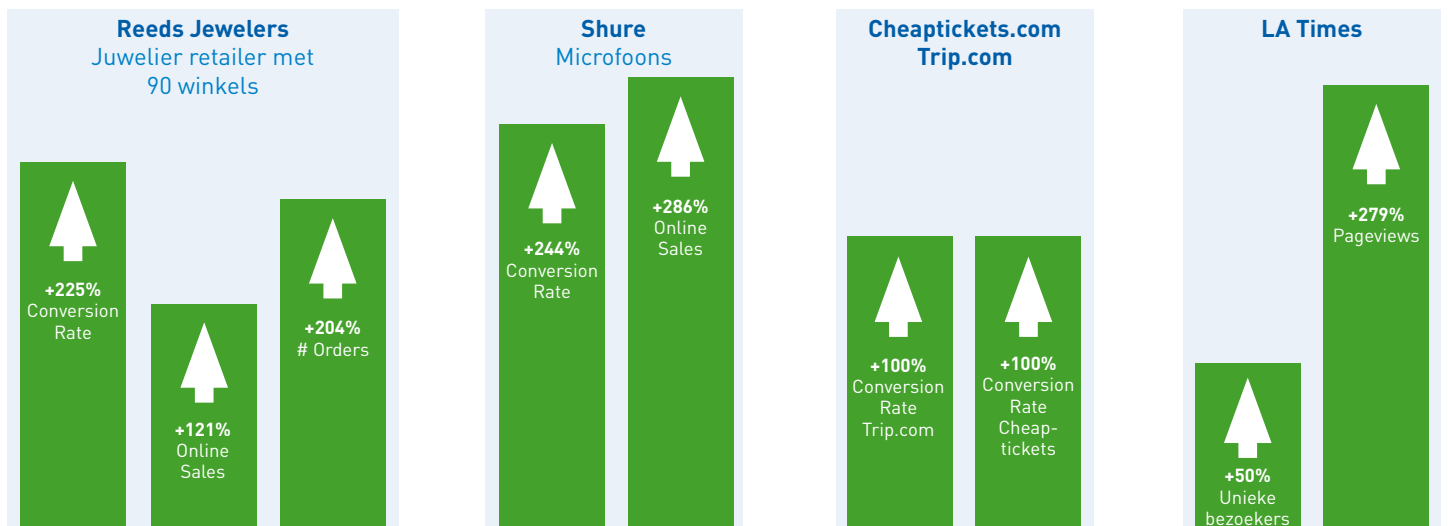
5. De business case

Usability is meetbaar. Stel vast welke meetwaarden (bijvoorbeeld gebruikers-tevredenheid of flow exit rate) voor jou belangrijk zijn en monitor deze. Je hebt nu een baseline die je kan gebruiken om te controleren of de wijzigingen die je doorvoert de usability bevorderen.

6. A/B testen

A/B testen is niet alleen voor de grote jongens. Er komt steeds meer tooling beschikbaar om met weinig effort gebruikers meerdere varianten van je website te tonen. Denk bijvoorbeeld aan Google Content Experiments, die volledig geïntegreerd kan worden in Google Analytics

De business case van usability



© Creative Good, het resultaat van usabilityprojecten waarin aan de hand van usabilitytesten verbeteringen zijn doorgevoerd



Joop Snijder
Product owner knowNow
Info Support

"Dankzij onze focus op usability is knowNow een product geworden die met meer plezier gebruikt wordt en die beter aansluit bij onze doelgroep."



Alex van Assem
C2WMO en trainingswebsite
Projectleider Info Support

"Dankzij de usabilitycheck hebben wij inzicht gekregen in de usability van ons product. De wijzigingen zorgden ervoor dat onze applicatie makkelijker in gebruik is geworden."

Praktijkvoorbeeld: voorpagina knowNow

Voor



Na



Waarom usability belangrijk is voor bedrijfsapplicaties

- Minder training**
De gebruiker heeft minder uitleg nodig
- Minder fouten**
Fouten van gebruikers kosten tijd en geld
- Minder helpdesk**
Zodat de helpdesk zich kan focussen op anderen
- Meer productiviteit**
In minder stappen meer doen
- Minder frustraties**
En meer tevreden gebruikers
- Minder rework**
Omdat de gebruiker bij de ontwikkeling is betrokken

Usability is meetbaar

- Homepage exit rate**
Aantal gebruikers dat de site verlaat zonder gebruik
- Workflow exit rate**
Aantal gebruikers dat tijdens een workflow afhaakt
- Aantal telefoontjes**
Of andere vormen van communicatie met helpdesk
- Conversion rate**
Van bezoeker naar productafnemer
- Tevredenheid**
Zichtbaar bij usabilitytests of middels enquêtes
- Gevonden fouten**
Het aantal usability-problemen en de ernst

De usability focusgroep heeft een usabilitycheck uitgevoerd op knowNow. Hieruit kwam naar voren dat een van de meest uitgevoerde acties van een gebruiker (het zoeken) niet prominent naar voren kwam. De focusgroep heeft in totaal 35 verbetervoorstellen gedaan, waarvan een groot deel zijn geïmplementeerd.