

VERVOLG OP BESTSELLER
'DON'T MAKE ME THINK'

ROCKET SURGERY MADE EASY

Verbeter zelf je usability

Steve Krug

THEMA



Inhoud

Opmerkingen vooraf 7

Hoe dit boek tot stand kwam, een paar disclaimers en wat huishoudelijke mededelingen

1 Zie jij hier olifanten lopen dan? 15

Wat doe-het-zelf usability testing is, waarom het altijd werkt en waarom het zo weinig wordt gedaan

2 En nu ga ik mijn liefvallige assistente in tweeën zagen 21

Hoe een doe-het-zelftest eruit ziet

3 Eén ochtend per maand, meer vragen we niet 23

Een plan dat echt uitvoerbaar is

4 Wat test je, en wanneer test je het? 29

Waarom vroeg genoeg beginnen het lastigste is van alles

5 Werf nonchalant en houd rekening met de verschillen 37

Met wie je moet testen en hoe je hen moet vinden

6 Bedenk wat dingen die ze kunnen doen 47

Taken selecteren en scenario's schrijven

7 Een paar saaie checklists 53

En waarom je ze moet gebruiken, zelfs als je, net als ik, niets met checklists hebt

8 De kunst van het gedachtelezen 57

Zo voer je de testsessie uit

9 Maak er een kijkspport van 79

Haal iedereen over om te komen kijken en vertel hun waar ze op moeten letten

- 10 Basiscursus evalueren 89**
Zo leg je je aantekeningen naast elkaar en besluit je wat je gaat aanpakken
- 11 Het minimale doen voor het maximale effect 95**
Waarom zo min mogelijk doen vaak de beste manier is om dingen op te lossen
- 12 Altijd dezelfde boosdoeners 103**
Een paar problemen die vaak voorkomen en hoe je ze moet aanpakken
- 13 Zo zorg je ervoor dat de boel er echt beter op wordt 109**
De kunst van het subtiel bespelen van anderen
- 14 Teleportatie voor iedereen 113**
Testen op afstand: snel, goedkoop en niet helemaal beheersbaar
- Aanbevolen boeken 119**
- Goede reis, beste lezer! 123**
Een paar laatste bemoedigende opmerkingen
- Script voor voorbeeldtest en toestemmingsformulier 125**
- Dankwoord 129**
- Noten 131**
- Trefwoorden 135**
- Over de auteur 137**

Zie jij hier olifanten lopen dan?

Wat doe-het-zelf usability
testing is, waarom het altijd
werkt en waarom het
zo weinig wordt gedaan

1

Waarom sta je met die kip boven je hoofd te zwaaien?

Om de olifanten uit de buurt te houden.

Helpt het?

Zie jij hier olifanten lopen dan?

zeer oude grap

Oké, voordat we met doe-het-zelf usability testing beginnen: wat is 'usability testing' eigenlijk? Dat is heel simpel:

Je observeert mensen die proberen te gebruiken wat jij maakt/ontwerpt/bouwt (of wat je al gemaakt/ontworpen/gebouwd hebt) met het doel (a) het gebruiksvriendelijker te maken of (b) te bewijzen dat het gebruiksvriendelijk is.

Usability testing heb je in een heleboel verschillende 'smaken', maar wat ze allemaal gemeen hebben is dat er mensen voor worden geobserveerd die het ding in kwestie daadwerkelijk *gebruiken*. Dit element is wat usability testing zo anders maakt dan enquêtes, interviews en focusgroepen, waarbij je mensen vraagt naar hun mening over dingen, of naar hun ervaringen met het gebruik van dingen in het verleden.

Al die verschillende smaken zijn onder te verdelen in kwalitatief of kwantitatief. Met een *kwantitatieve* test wil je graag iets *bewijzen* ('Is deze nieuwste versie beter dan de vorige?' 'Is onze site net zo gemakkelijk te gebruiken als de sites van onze concurrenten?') en dat doe je door dingen te *meten*, zoals het succespercentage (hoeveel mensen de taken die je hun geeft tot een goed einde brengen) of de bestede tijd (hoe lang ze erover doen).

Aangezien je er iets mee wilt bewijzen, zijn kwantitatieve tests te vergelijken met wetenschappelijke experimenten: ze moeten nauwkeurig zijn, anders zijn de resultaten niet betrouwbaar. Dat betekent dat je een testprotocol moet opstellen en je daar bij alle deelnemers consistent aan moet houden.¹ Je moet zorgvuldig gegevens verzamelen. Je steekproef moet groot genoeg zijn om je conclusies statistisch significant te maken, en de proefpersonen moeten lijken op je daadwerkelijke gebruikers, zodat je de resultaten naar een grotere groep kunt extrapoleren. Bij kwantitatieve tests probeer je meestal de interactie met de deelnemer tot een minimum te beperken om te voorkomen dat je de resultaten beïnvloedt. Soms zit de deelnemer zelfs in zijn eentje in een ruimte en geeft een facilitator hem aanwijzingen via een intercom, terwijl een observant achter een doorkijkspiegel zit en aantekeningen maakt. (Dit wordt ook wel 'Voice of God testing' genoemd.)

En wat is dan 'doe-het-zelf' usability testing?

Zoals je inmiddels wel hebt begrepen, ligt het soort tests dat ik je aanraad helemaal aan het andere einde van het kwalitatief-kwantitatiefspectrum. Doe-het-zelf usabilitytests zijn absoluut *kwalitatief*. Je wilt er niet iets mee bewijzen; je wilt er inzichten mee genereren waarmee je dat wat je aan het bouwen bent, kunt verbeteren.

Daarom mogen doe-het-zelftests veel informeler en tja, onwetenschappelijker zijn. Dit betekent dat je minder gebruikers hoeft te testen (zolang je maar de inzichten krijgt die je nodig hebt) en dat je zelfs halverwege het protocol kunt veranderen. Als de eerste deelnemer een bepaalde taak bijvoorbeeld niet kan uitvoeren en de reden daarvoor duidelijk is, kun je die taak voor de rest van de deelnemers aanpassen of zelfs achterwege laten. Dat kun je bij een kwantitatieve test niet doen, omdat het de resultaten ongeldig zou maken.

Waar het op neerkomt, is dat een facilitator met een deelnemer in één ruimte zit, hem een aantal taken te doen geeft en hem vraagt hardop te denken terwijl hij ze uitvoert. Er komt geen gegevensverzameling bij kijken. In plaats daarvan observeren leden van het ontwikkelingsteam en andere belanghebbenden de sessie met behulp van screen sharing software vanuit een andere ruimte. Als de tests klaar zijn, houden de observanten een evaluatie, waarin ze hun bevindingen naast elkaar leggen en beslissen welke problemen moeten worden verholpen en hoe dat moet gebeuren. Meer heeft het in feite niet om het lijf.

Het leuke is: het werkt gewoon

Als ik een workshop usability testing geef, begin ik altijd met een live demotest – 'live' in de zin van totaal onvoorbereid. De enige voorbereiding die ik tref, is dat ik een site kies die van een van de deelnemers is en die ik precies lang genoeg gebruik om iets te bedenken wat mensen naar mijn idee op die site willen doen. (Als het een gezondheidssite is, kan dat bijvoorbeeld het maken van een afspraak zijn.)

Vervolgens vraag ik een vrijwilliger om een kwartier lang deel te nemen aan een verkorte versie van een test. (Echte tests duren meestal ongeveer een uur, hoewel ze ook na vijf minuten klaar kunnen zijn of een hele dag in beslag kunnen nemen.)

Dit levert bijna altijd dezelfde resultaten op:

- De deelnemer vermaakt zich prima en krijgt aan het einde applaus, omdat hij het lef had om zich als vrijwilliger op te werpen.
- De 'eigenaar' van de site is het hele kwartier lang verwoed bezig aantekeningen te maken over problemen die hij moet verhelpen en vraagt of hij de opname mag hebben om aan zijn team en zijn baas te laten zien.²

- Alle anderen denken na afloop: 'Jeetje. Is dat nou alles? Dat kan ik zelfs.'
- Na afloop vraag ik: 'Waren die vijftien minuten nuttig besteed of niet?' en dan knikt iedereen instemmend.

Die live demotest doe ik omdat ik mensen wil laten zien dat (a) er niets aan is en (b) het altijd werkt. Sommigen zullen ongetwijfeld denken dat het bij mij gemakkelijk oogt omdat ik het al zo vaak gedaan heb. Maar aan het einde van de workshop, als iedereen zelf een test heeft uitgevoerd, begrijpen ze allemaal dat er echt geen magie bij komt kijken en dat het werkelijk zo eenvoudig is als het eruitziet.

Ik moet toegeven dat ik de eerste paar keer dat ik live demotests voor een publiek deed wel een beetje zenuwachtig was. Maar ik heb er inmiddels waarschijnlijk een stuk of vijftig gedaan en het werkt elke keer, welke site ik ook kies en wie de deelnemer ook is.

Het werkt gewoon. Iedereen die usabilitytests heeft afgenomen zal je vertellen dat het zo goed als altijd werkt. Als je iemand – het maakt eigenlijk niet uit wie – laat proberen te gebruiken wat jij aan het maken bent, komt hij onvermijdelijk een aantal van de problemen tegen die de meeste mensen gaan tegenkomen.

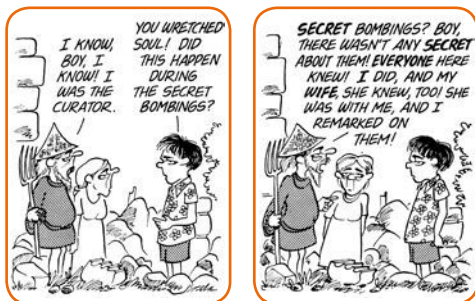
Maar hoe komt het dan dat het werkt?

Het klinkt misschien niet logisch dat iets wat zo simpel is (gewoon mensen iets te doen geven en hen observeren terwijl ze het doen) stevast grote usabilityproblemen blootlegt. Maar als je er een tijdje over nadenkt (of zoals in mijn geval een paar jaar), snap je wel waarom het werkt:

- **Het werkt omdat alle sites problemen hebben.** Dat weten we allemaal uit eigen ervaring. Hoe vaak heb je een website gebruikt waarop je niet tegen een usabilityprobleem aanliep? En meestal zijn het grote problemen die je zwaar frustreren of je zelfs belemmeren in wat je van plan was. Sommige volwassen sites hebben minder grote problemen, vooral als er verschillende usabilitytestrondes op zijn losgelaten. Maar hou jezelf niet voor de gek: ook jouw site heeft usabilityproblemen. Zelfs mijn eigen site heeft usabilityproblemen, wat zoals je je kunt voorstellen behoorlijk gênant kan zijn. En ja: ook Amazon heeft usabilityproblemen, terwijl iedereen inmiddels wel weet hoe hoog ik Amazon heb zitten.³
- **Het werkt doordat de meeste ernstige problemen gemakkelijk te vinden zijn.** Denk maar weer aan de usabilityproblemen die je op de websites van andere mensen bent tegengekomen. Bekruipt je dan niet regelmatig de gedachte: 'Hoe bestaat het dat ze niet van dit probleem op de hoogte zijn?' Veel van de ernstigste problemen springen gewoon direct in het oog, en bijna iedereen stuit erop.

Maar als het om onze eigen sites gaat, menen we op de een of andere manier altijd dat ze moeilijk te vinden zijn. Dat doet me denken aan een Doonesbury-

cartoon over het Vietnam-tijdperk, waarin Phred de curator van een met de grond gelijk gemaakt Cambodjaans museum vraagt of het museum tijdens de geheime bombardementen is vernietigd.



Doonesbury © 1973 G.B. Trudeau. Met toestemming van: Universal Press Syndicate. Alle rechten voorbehouden.

De usabilityproblemen op je site vallen jou misschien niet op, omdat jij weet hoe je site werkt – of zou moeten werken. Maar de meeste gebruikers weten dat niet, en daar zit 'm de crux.

Natuurlijk bestaan er ook ernstige usabilityproblemen die niet direct in het oog springen, het soort waar minder mensen op stuiten. Maar als je maar weinig middelen aan usability te besteden hebt (als het niet je fulltime baan is), raad ik je sterk aan om je eerst te concentreren op de voor de hand liggende problemen. De meeste mensen weten die nog niet eens weg te werken.

En tot slot:

- Het werkt doordat je er een betere ontwerper van wordt als je gebruikers observeert. Hoewel je de meeste webmakers tegenwoordig hoort praten over zaken als 'gebruikersgericht ontwerp' en 'gebruikerservaring', hebben relatief weinig ontwerpers, ontwikkelaars, managers en rekeningbetalers – die allemaal een aandeel hebben in het ontwerpproces – ooit geobserveerd hoe mensen websites gebruiken. We ontwerpen dus voor een abstract beeld van 'de gebruiker', dat voornamelijk gebaseerd is op onszelf.

Het observeren van gebruikers levert je meer kennis op van hoe mensen dingen gebruiken en hoe dingen kunnen worden ontworpen voor dat gebruik. Ik vind het een mooi idee dat het je ontwerpcapaciteiten voedt, zoals reizen je horizon verbreedt.

Waarom het zo weinig wordt gedaan

Als het zo eenvoudig en waardevol is, waarom is usability testing dan geen standaard onderdeel van elk webproject? Ook tegenwoordig zijn er nog heel weinig organisaties die aan usability testing doen, en als ze het doen, doen ze het meestal maar één keer, tegen het einde van het project.

Dat komt waarschijnlijk vooral doordat de meeste mensen zelf nog steeds geen ervaring hebben met usability testing en dus niet weten hoe waardevol het kan zijn. Maar ook als ze er wel ervaring mee hebben, zijn er legio plausibele redenen om het niet te doen.

Tijdgebrek bijvoorbeeld. Testen lijkt een hoop werk, en de meeste mensen hebben toch al meer op hun bord dan ze aankunnen. De meeste plannings voor webontwikkeling zijn zo krap dat de gangbare opvatting is: 'Doe het maar de deur uit, dan schaven we het later wel bij.'

En dan heb je nog de vanzelfsprekende – en bijna universele – tegenzin van mensen om werk te laten zien voordat het af is. Er zijn altijd problemen met de dingen waaraan we werken, dus waarom zouden we ze aan andere mensen laten zien en onze tijd (en die van hen) verdoen met hen laten vertellen wat we toch al weten? (En trouwens, wie vindt het nou leuk als anderen de fouten in zijn werk zien?)

Dit zijn allemaal best begrijpelijke redenen, maar je zult zien dat ze niet per se legitiem zijn.

Veelgestelde vraag

Je hebt het over heel kleine steekproeven. Leveren methodes waarmee je gegevens kunt verzamelen over een heleboel mensen, zoals bezoekersmetingen en -analyses, geen betrouwbaarder beeld op?

Ja, bezoekersmetingen en -analyses kunnen een heel nauwkeurig beeld geven van wat mensen op je site doen ('72% van alle bezoekers verliet de homepage na minder dan 15 seconden'). De omvang van de steekproef is heel groot (al je gebruikers in feite), de gegevens zijn gebaseerd op daadwerkelijk gebruik en met behulp van de querytools kun je bijna elke statistische vraag stellen en direct een antwoord krijgen. Met de komst van Google Analytics voor zo'n aantrekkelijke prijs (gratis) zijn dit soort gegevens bovendien voor iedereen beschikbaar.

Maar hoewel deze cijfers je heel gedetailleerd kunnen vertellen wat mensen op je site doen, vertellen ze je niet waaróm ze die dingen doen. Als gebruikers bijvoorbeeld een heleboel tijd op een specifieke pagina doorbrengen, kunnen de cijfers je niet vertellen of dat is omdat ze de inhoud ervan heel nuttig vonden en die zijn gaan lezen, of omdat ze er niets van snapt en er wijs uit probeerden te worden. Usability testing is bij uitstek de manier om je te helpen begrijpen waaróm mensen dingen doen.

Als ik usabilityproblemen moest opsporen en verhelpen en zou moeten kiezen tussen indrukwekkende cijfers die me precies vertellen wat mijn gebruikers doen (maar die me niet laten weten wat ze denken terwijl ze het doen), of een uur lang naast één gebruiker zitten, horen wat hij denkt en hem diepgaande vragen stellen, zou ik altijd voor de gebruiker kiezen.