

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 eruitziet

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**

Opmerkingen vooraf

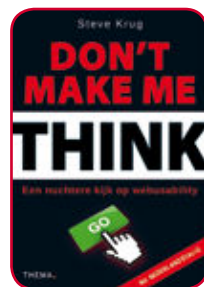
Hoe dit boek tot stand kwam, een paar disclaimers en wat huishoudelijke mededelingen

Ik ben dol op deadlines. Ik ben dol op het zoevende geluid dat ze maken als ze voorbijkomen.

Douglas Adams, auteur van *Het transgalactisch liftershandboek*, die erom bekend stond dat hij altijd te laat was met zijn manuscripten

Ik wist negen jaar geleden al dat ik dit boek wilde schrijven, direct nadat ik *Don't make me think* had geschreven. Tijdens het schrijven ervan was ik onbedoeld van drie dingen overtuigd geraakt:

- Usability testing is een van de beste dingen die mensen kunnen doen om websites (en bijna al het andere waarmee we een interactie moeten aangaan) te verbeteren.
- Omdat de meeste organisaties het zich niet kunnen veroorloven geregeld iemand in te huren om tests voor ze te doen, moet iedereen het zelf leren. En ...
- Ik zou waarschijnlijk best een goed boek kunnen schrijven waarin ik uitleg hoe je dat moet doen.



Maar er was één probleempje: ik heb een hekel aan schrijven. Of laat ik zeggen: ik heb er niet zozeer een *hekel* aan, maar vind het, tja, waarschijnlijk is het meest toepasselijke woord ervoor een *kwelling*. En dan geen kwelling in de zin van: 'Zal ik nu de witte iPhone of de zwarte iPhone kopen?' Meer een kwelling in de zin van gloeiend hete poken in je ogen. Ik ben altijd al van mening geweest dat schrijven het zwaarste werk is dat ik ken en dat ik niet kan begrijpen waarom iemand het doet tenzij iemand anders een revolver tegen zijn hoofd houdt (wat een deadline natuurlijk in feite is).

Uiteindelijk is het waarschijnlijk goed geweest dat ik niet direct stond te springen om dit boek te schrijven. Een van de prettigste bijkomstigheden van het eerste boek was namelijk dat het me de gelegenheid gaf om workshops te geven, wat beter bij me past dan schrijven of advieswerk.¹

De eerste vijf jaar hadden mijn workshops de vorm van een lezing c.q. demonstratie. Ik deed korte expertreviews van de sites van deelnemers om te laten zien hoe

ik over usabilityproblemen dacht. Ik wilde mensen leren hoe ze zelf konden testen, maar ik wist niet goed hoe ik dat in een workshop van een dag moest doen.

Uiteindelijk ontdekte ik drie jaar geleden, na een hoop denkwerk, hoe ik een workshop moest geven waarin ik mensen in één dag leerde hoe ze zelf konden testen – inclusief wat praktische oefeningen. Ik veranderde de opzet zodanig dat de hele dag in het teken kwam te staan van het onderwerp van dit boek: je eigen usability-tests uitvoeren.

Toen ik een paar jaar met deze nieuwe opzet had gewerkt, begreep ik veel beter wat mensen moesten weten. (Het is echt waar: als je goed wilt leren hoe je iets moet doen, moet je het andere mensen proberen te leren.) En doordat ik het een heleboel mensen heb zien leren, ben ik nog overtuigder geraakt van de waarde van doe-het-zelftests.

Uiteindelijk heb ik vorig jaar, in een moment van zwakte, toegegeven en een contract getekend (en mezelf met de noodzakelijke deadline/revolver opgezadeld) voor het schrijven van dit boek. Niet iedereen kan zich immers een workshop van een hele dag veroorloven. Ik hoop dat het lezen van dit boek een goede vervanging is.



Is er echt behoefte aan het zoveelste boek over usability testing?

Ik ben niet de eerste die hiermee komt. Usability testing bestaat al heel lang, en een heleboel mensen – van wie Jakob Nielsen de opvallendste en invloedrijkste is – proberen al minstens twintig jaar een lans te breken voor goedkope usability-tests.

En er zijn inderdaad verschillende uitstekende boeken te koop waarin gedetailleerd wordt uitgelegd hoe je een usabilitytest moet uitvoeren. Ik raad je aan om er ten minste één van te lezen nadat je een aantal tests hebt kunnen doen.²

Maar dit boek is anders, en wel in twee belangrijke opzichten:

- **Het is *niet* allesomvattend.** Dit boek gaat ervan uit dat usability niet je levenswerk is; waarschijnlijk behoort het niet eens tot je officiële functieomschrijving. Daarom zijn er grenzen aan hoeveel je moet weten en aan hoeveel tijd je eraan kunt besteden. Net als bij *Don't make me think* heb ik geprobeerd het kort genoeg te houden om het in één lange vliegreis uit te kunnen lezen.³ Dit boek wil geen usabilityprofessional of deskundige op het gebied van usability testing van je maken. Het wil je alleen leren hoe je wat tests kunt doen.

Sommigen van jullie zullen erdoor worden gegrepen en alles van usability willen weten wat er te weten valt. Voor jullie heb ik op pagina 119 een lijst met *Aanbevolen boeken* gezet. Maar je hoeft niet meer te leren dan wat er in dit boek staat om enorm veel profijt uit het testen te halen.

- **Het gaat niet puur om het vinden van usabilityproblemen.** In tegenstelling tot de andere boeken over testen gaat dit boek over het vinden én oplossen van problemen. In hoofdstuk 10 tot en met 13 wordt uitgelegd hoe je moet bepalen met welke problemen je aan de slag moet en worden de beste manieren beschreven om ze op te lossen. Hier is nog niet eerder uitgebreid bij stilgestaan, terwijl het eigenlijk best wel belangrijk is.

Noem me onverantwoordelijk

Sommige mensen uit het usabilityvak vinden dat het onverantwoordelijk is om tegen 'amateurs' te zeggen dat ze zelf moeten gaan testen. Dit zijn intelligente mensen en ik neem hun mening serieus. Hun twee belangrijkste argumenten zijn:

- **Amateurs zijn er niet goed in**, en daardoor (a) maken ze dat wat ze testen slechter in plaats van beter, en (b) geven ze mensen de indruk dat usability testing niet waardevol is.
- **Amateurs zijn er goed in**, waardoor professionals minder te doen krijgen.

Voordat ik op deze zorgen inga, wil ik één ding duidelijk hebben:

Als je het je kunt veroorloven om een usabilityprofessional in te huren die tests voor je uitvoert, moet je dat vooral doen.⁴

Een goede usabilityprofessional is beter in testen dan jij: dat staat als een paal boven water. Hij heeft niet alleen ervaring met het ontwerpen en faciliteren van tests, hij is dezelfde usabilityproblemen al talloze keren eerder tegengekomen en weet een heleboel over de oplossingen.

Bovendien is een frisse kijk op wat je aan het bouwen bent altijd meegenomen. En in de prijs van het testen zit meestal een gratis expert review inbegrepen, omdat de professional je bouwsel eerst zal moeten gebruiken voordat hij kan vaststellen hoe hij het moet testen.

En dan heb je nog de factor objectiviteit: omdat een usabilityprofessional een buitenstaander is, is hij waarschijnlijk in een betere positie om je op onplezierige (en belangrijke) feiten te wijzen, zoals het feit dat je een product hebt gemaakt dat niet werkt of dat niemand nodig heeft.

Helaas is er voor de overgrote meerderheid van de websites geen geld om een professional in te huren – niet voor meer dan één testronde althans. En zelfs als dat er wel was, zijn er niet genoeg professionals.⁵

Belangrijker nog is dat *amateurs er volgens mij helemaal niet zo slecht in zijn*. Ik heb het persoonlijk in ieder geval nog niet meegemaakt. Ik vraag al jaren rond of mensen gevallen kennen waarbij iemand iets *minder* bruikbaar heeft gemaakt door een usabilitytest, en ik heb er nog nooit iemand over gehoord.⁶

Niet dat ik denk dat het niet *kán* gebeuren, ik denk alleen dat het zelden gebeurt. En in de meeste gevallen zal het dan gebeuren doordat iemand doet alsof hij onbevooroordeeld te werk gaat, maar in werkelijkheid het proces manipuleert om er een persoonlijke agenda door te drukken.

Ook betwijfel ik of testen door amateurs werk bij professionals weghaalt. Het is sowieso niet het soort werk waar professionals zich mee bezig zouden moeten houden.

Jakob Nielsen legde dat haarfijn uit in een speech over zijn visie op de toekomst van usability tijdens de jaarconferentie van de UPA⁷ in 2001. Hij zei dat *iedereen* zich zou moeten bezighouden met wat hij 'eenvoudige gebruikerstests' noemde (fouten uit een ontwerp halen), terwijl professionals zich moeten bezighouden met dingen die meer vaardigheden en ervaring vergen, zoals kwantitatieve tests, vergelijkende tests en het testen van nieuwe technologieën. En professionals met heel veel ervaring, zo zei hij, zouden echt complexe dingen moeten doen, zoals internationaal testen en nieuwe methodologieën ontwikkelen (dat wil zeggen: over diepzinnige dingen nadenken en met collega-genieën keuvelen).

Volgens mijn ervaring raken mensen die een usabilitytest meemaken er bijna altijd van overtuigd dat het waardevol is. Ik zou dus zeggen dat als meer mensen hun eigen tests doen (en meer mensen die tests observeren), er uiteindelijk meer werk zal zijn voor professionals, en niet minder.

Als ik persoonlijk wat geld te besteden had aan usability, zou ik een professional inhuren voor een expert review en het testen vervolgens zelf doen. Of ik zou een professional inhuren voor een eerste testronde en hem vragen of hij me wilde leren hoe ik het zelf kon doen.

Dit vind je niet in dit boek

Er zijn een paar dingen die je niet in dit boek zult aantreffen:

- **Verschillende testmethodes.** Er bestaan een heleboel verschillende soorten usabilitytests – kwalitatieve, kwantitatieve, summatieve, formatieve, formele, informele, grootschalige, kleinschalige, vergelijkende, benchmarktests, ga zo maar door – en ze hebben allemaal hun eigen verdiensten.

Aan het begin van het volgende hoofdstuk bespreek ik een paar van deze variaties, maar in feite gaat dit boek maar over één specifiek soort: de simpele, informele, kleinschalige doe-het-zelf usabilitytest (die ik ook wel 'de usabilitytest voor een bodemprijs' noem).

- **Manieren om instrumentenpanelen voor kernreactoren of luchtverkeerscontrolesystemen te testen**, of andere systemen waarbij mensen gewond kunnen raken of het leven kunnen laten als iemand even niet meer weet hoe hij ze moet gebruiken. Het soort tests dat in dit boek wordt beschreven is niet bedoeld om dingen *onfeilbaar* te maken, het is puur bedoeld om te zorgen dat ze *gemakkelijker* te gebruiken zijn. Voor situaties op leven en dood heb je allesomvattende, zorgvuldig opgezette, kwantitatieve, grootschalige, reproduceerbare, wetenschappelijke onderzoeken nodig die statistisch significante resultaten opleveren. Ik in ieder geval wel.
- **De enige juiste manier om dingen te doen**. Er zijn een heleboel manieren om de meeste dingen uit dit boek aan te pakken. Als er een keuzemogelijkheid was, heb ik meestal de manier gekozen waarvan ik denk dat hij voor de meeste mensen het beste werkt, of de manier die het gemakkelijkst is voor een beginner. Maar dat betekent niet dat ik denk dat het de enige manier is.

De verplichte begeleidende website

Ja, er is een begeleidende website (www.rocketsurgerymadeeasy.com), met bestanden die je kunt downloaden, zoals de demotest-video en alle scripts, formulieren en samenvattingen uit het boek. Deze bestanden zijn voor iedereen beschikbaar, omdat ik echt graag wil dat zo veel mogelijk mensen zelf tests uitvoeren. Misschien worden ze op een gegeven moment geactualiseerd, hoewel ik moet toegeven dat dat, mezelf kennende, vrij onwaarschijnlijk is.

Stelregels? Weet je zeker dat je ze 'stelregels' wilt noemen?

Wat je wél zult vinden in dit boek, is een reeks van wat ik – bij gebrek aan een beter woord – stelregels noem. Zo zien ze eruit:

Werf nonchalant en houd rekening met de verschillen

Wat zijn het? Waarschijnlijk zouden sommige mensen het kritische succesfactoren noemen. Tijdens mijn pogingen om mensen te leren zelf te testen heb ik gemerkt dat er eigenlijk maar een paar dingen zijn die je in je achterhoofd moet houden om het goed te doen. Maar om de een of andere reden hebben mensen er moeite mee om die te onthouden. Daarom heb ik ze in de loop der tijd gereduceerd tot een paar hopelijk gemakkelijker te onthouden stelregels.

Als je al het andere uit dit boek vergeet, probeer die stelregels dan in ieder geval te onthouden; het zijn mijn belangrijkste adviezen. In hoofdstuk 16 vind je een lijst waar ze allemaal in staan. Die kun je inlijsten en boven je bureau hangen.

Een paar woorden ter aanmoediging

Drie woorden, om precies te zijn: *je kunt het*. Mijn bedrijfsmotto luidt al jaren 'Het is geen rocket surgery'^{TM8}, omdat ik geloof dat het meeste usabilitywerk in de kern niet heel erg moeilijk is. Ik ben nog nooit iemand tegenkomen die geen fatsoenlijke usabilitytest kan uitvoeren – voor wie het beter is om het testen te laten dan het te doen.

Omdat jij dit boek leest, is de kans groot dat jij binnen je organisatie of afdeling de feitelijke pleitbezorger voor de gebruikers bent, de persoon die het meest gemotiveerd is om ervoor te zorgen dat jullie 'product' (of dat nu een website, een web- of desktopapplicatie of iets anders is) gebruiksvriendelijk is.

Misschien krijg je niet veel (of helemaal geen) steun voor dat doel. Of krijg je wel morele steun, maar geen middelen. Dan zul je er waarschijnlijk mee aan de slag moeten in wat ik gekscherend je 'zeeën van vrije tijd' noem.

Maar houd de moed erin en blijf vrolijk: het is eenvoudig, er kan vrijwel niets fout gaan en je kunt er volgende week al mee beginnen. En wat mensen er altijd vergeten bij te zeggen: het is leuk. Iedereen die ik ken die al jaren usabilitytests doet, krijgt er nog steeds een kick van en blijft het fascinerend vinden om te doen. Dus: ga er zo snel mogelijk mee aan de slag, houd het zo eenvoudig mogelijk en zie de lol ervan in.

Veelgestelde vragen

Is dit niet gewoon een slap aftreksel van je eerste boek?

Heb je nog meer van die leuke vragen? Nee, echt niet. In mijn eerste boek stond hoe je moet *denken* over usability, in dit boek staat hoe je het moet *doen*.

In sommige opzichten is dit boek een uitgebreide versie van het hoofdstuk in *Don't make me think* waarin ik uitleg hoe je een usabilitytest moet uitvoeren.⁹ Het was erg fijn om allemaal brieven te krijgen van mensen die me vertelden dat ze hun eigen tests waren gaan doen op basis van het kleine beetje informatie dat daarin stond. Dit boek is bedoeld als een complete praktische handleiding.

Stel dat ik niet van plan ben om zelf tests te doen?

Moet ik dit boek dan toch lezen?

Ja. Zelfs als je zeker weet dat je nooit het soort tests gaat uitvoeren dat ik hier aanbeveel, denk ik dat het de moeite waard is om over het proces te lezen, met name de hoofdstukken over het verhelpen van problemen.

Daarnaast raad ik je ten zeerste aan om jezelf, ook al ga je je niet uitgebreid met testen bezighouden, te dwingen een half uur uit te trekken voor een heel eenvoudige usabilitytest van iets waar je mee bezig bent. Als je het een keer probeert, ontdek je misschien dat een snelle, informele usabilitytest een heel handig instrument is om tot je beschikking te hebben.

Stel je de zaken niet een beetje te eenvoudig voor?

Ja. Dat is ook precies waar het om draait. Dit soort tests is enorm waardevol om te doen, maar mensen doen het niet omdat ze de indruk hebben dat het gecompliceerder is dan het hoeft te zijn. Dus doe ik heel erg mijn best om het zo eenvoudig mogelijk te houden.

Werkt dit alleen voor websites?

Ik richt me in dit boek op het testen van websites, omdat dat is waar de meeste mensen zich tegenwoordig mee bezighouden, en om het boek kort en ongecompliceerd te houden. Maar de methode en de principes zijn bruikbaar voor het testen en verbeteren van bijna alles wat mensen gebruiken. Webapplicaties en desktopsoftware zijn voor de hand liggende kandidaten, maar je kunt ook denken aan stembiljetten, mobiele telefoons, PowerPoint-presentaties, instructies voor digitale camera's en de formulieren die je bij de dokter invult. Overal waar ik naar 'je website' verwijs, zou je ook 'je product' kunnen invullen.

Hoe kun je 'veelgestelde vragen' hebben in een splinternieuw boek?

Goeie vraag. Het zijn de vragen die altijd naar voren komen tijdens mijn workshops. Volgens mij kan ik er veilig van uitgaan dat de lezers dezelfde vragen hebben.

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