

Samenvatting proefschrift Sanne Elling

Organisaties plaatsen steeds meer informatie en diensten op internet en een steeds grotere groep mensen maakt gebruik van die informatie. Het is daarom belangrijker dan ooit om aandacht te besteden aan de evaluatie van de gebruiksvriendelijkheid van websites. Methoden die in de praktijk voor evaluaties gebruikt worden, zijn aan kritiek onderhevig. In dit proefschrift hebben we onderzoek gedaan naar evaluatiemethoden, om meer inzicht te krijgen in deze methoden en ze op een hoger niveau te brengen. Het onderzoek richt zich op doelgroepgerichte evaluatiemethoden waarbij proefpersonen opinies geven of taken uitvoeren.

De bekendste manier om opinies te verzamelen is via vragenlijsten. We hebben een wetenschappelijk gefundeerde vragenlijst ontwikkeld waarmee oordelen van websitebezoekers worden verzameld over de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van informatie. Opinies op een meer gedetailleerd niveau kunnen worden verzameld door proefpersonen feedback te laten geven op websites. Proefpersonen blijken goed in staat te zijn om zinvolle feedback te geven die gebruikt kan worden om gebruikersproblemen op te sporen.

Bij evaluaties met de hardopdenkmethode voeren proefpersonen taken uit en verwoorden ze hardop hun gedachten tijdens de taakuitvoer (synchroon) of achteraf (retrospectief). Onderzoek waarin de synchrone hardopdenkmethode en eye tracking gecombineerd worden, laat zien dat voor een optimale evaluatie zowel verbalisaties als observaties nodig zijn. Met de retrospectieve hardopdenkmethode verbaliseren proefpersonen achteraf tijdens het bekijken van een opname van hun handelingen. Ons onderzoek toont aan dat het toevoegen van oogbewegingen aan de opname geen effect heeft op het aantal en type problemen dat in de evaluatie wordt gevonden.