

Gemeente VIANEN



Quickscan

Lisette Klok
11011408
Afstudeerder bij Tigges
Februari 2015 tot juni 2015, Voorburg

P.J.G Deters
Begeleidend examiner

Jaap van Beijnum
Tweede examiner

Februari 2015 tot juni 2015

Opleiding: Communicatie en Multimedia Design, CMD
Haagse Hogeschool

Afstudeerbedrijf: Tigges, Voorburg

Opdrachtgever: Gemeente Vianen
Contactpersoon: Indira Scholtmeije

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Onderzoeksvraag	4
3. Heuristics	6
4. Vragenlijsten	9
5. Ingevulde vragenlijst	11
5.1 Lisette Klok	12
5.2 Ilona van Coeveringen	15
5.3 Ajren Verduijn	16
6. Analyse	18
7. Conclusie	20



Inleiding

1. Inleiding

Om snel een beeld te krijgen van de situatie van de website van Gemeente Vianen, maakt de afstudeerder onder meer gebruik van de Quickscan methode. Op basis van de inzichten die hieruit voortvloeien brengt de afstudeerder een advies uit waarna de afstudeerder een plan van aanpak kan opstellen.

In de Quickscan wordt met behulp van zorgvuldig uitgekozen heuristics die betrekking hebben op de gemeente website, vragen opgesteld. Deze vragen gaan over de gemeente website. Vervolgens zal de afstudeerder deze vragen zelf gaan beantwoorden en een waardering geven. Als een vraag een waardering van een '1' krijgt, is dit waarschijnlijk een verbeterpunt. Deze verbetering zal in het verdere proces plaatsvinden.

In hoofdstuk 2 vind u de onderzoeksvraag die is opgesteld voor het maken van deze Quickscan. Vervolgens vindt u in hoofdstuk 3 de uitgekozen heuristics met een korte uitleg wat deze inhouden. Hieruit volgt de vragenlijst, deze staat in hoofdstuk 4. De ingevulde vragenlijst is te vinden in hoofdstuk 5. Als laatste volgt in hoofdstuk 6 de conclusie.

Two decorative blue curved lines that intersect and sweep across the top left of the page, framing the title.

Onderzoeksvraag

2. Onderzoeksvraag

De onderzoeksvraag voor deze Quickscan luid als volgt:

Hoe kan ik de user interface aanpassen zodat hij beter aansluit bij de natuurlijke manier van navigeren op de gemeente website van Vianen.

Deze onderzoeksvraag is zo opgesteld dat de afstudeerder de meeste waarde uit de Quickscan kan halen.



Heuristics

3. Heuristics

Een heuristiek is een mentale snelkoppeling die mensen in staat stelt om problemen op te lossen en snel en efficiënt te oordelen. Deze strategieën verkorten besluitvormingstijd en stelt mensen in staat te functioneren zonder voortdurend te stoppen om na te denken over hun volgende actie.

Bron: <http://psychology.about.com/od/hindex/g/heuristic.htm>

- User control

De interface staat de gebruiker toe om zelf de touwtjes in handen te nemen en zal hierbij een passende controle mogelijk maken.

- Aesthetic Integrity

Het ontwerp is visueel aantrekkelijk en op maat gemaakt voor de doelgroep.

- Simplicity

De interface presenteert de elementen simpel en duidelijk.

- Human Limitations

De interface zal niet de gebruiker overladen met visueel gebruik, auditieve, tastbare, of motorische beperkingen.

- Visibility of system status

Het systeem moet altijd de gebruikers informeren over de stand van zaken, door gepaste feedback te geven op het goede moment.

- Match between system and the real world

Het systeem moet de taal spreken van de gebruikers, met woorden, paragrafen die bekend zijn voor de gebruiker. Dit moet gebeuren op een natuurlijke en logische manier, net zoals in het heden daagse leven.

- Linguïstiek Clarity

De interface communiceert zo efficiënt als mogelijk.

- Predictability

De interface werkt zodanig dat de gebruiker nauwkeurig kan voorspellen wat er zal kunnen gebeuren.

- Cultural Propriety

De interface zal overeenkomen met de gebruiker sociale gewoonten en verwachtingen.



Quickscan

- **Consistency**

De interface zal consistent zijn.

- **Responsiveness**

De interface zal gebruikers informeren over de resultaten van hun acties en de interface-status.

Bron: <http://www.measuringu.com/blog/he-cw.php>



Vragenlijst

4. Vragenlijst

Instrumentele haalbaarheid

Nummer	Vraag	Waarde
1	Bij het zien van de website word ik aangetrokken tot het lezen en verder navigeren op de website.	1-2-3-4-5
2	Ik kan zelf overal naartoe navigeren op de website, de website beslist niet voor mij.	1-2-3-4-5
3	Ik herken dat de website, de gemeentelijke website van Vianen is.	1-2-3-4-5
4	Ik snap dat de website uit 2 delen bestaat.	1-2-3-4-5
5	De iconen op de homepage zijn duidelijk vormgegeven.	1-2-3-4-5
6	De vormgeving van de website komt rustig op mij over.	1-2-3-4-5
7	Ik wordt niet overladen met afbeeldingen en kleurgebruik.	1-2-3-4-5
8	Krijg ik feedback als ik iets verkeerd doe op de website.	1-2-3-4-5
9	Er is een voorlees knop en Engelstalig optie aanwezig.	1-2-3-4-5
10	Het is duidelijk te zien welke elementen klikbaar zijn.	1-2-3-4-5
11	Ik snap de tekst die weergegeven wordt op de website.	1-2-3-4-5
12	Ik kan snel de gemeentelijke informatie vinden die ik nu nodig hebt.	1-2-3-4-5
13	Op de website zijn geen lappen tekst aanwezig.	1-2-3-4-5
14	Het is duidelijk hoe ik kan komen waar ik wil of bij wat ik zoek.	1-2-3-4-5
15	Ik begrijp waar ik uit kom, na het klikken op een interactief element.	1-2-3-4-5
16	Als ik druk op bijvoorbeeld 'Afvalkalender' verwacht ik dat ik meteen een afvalkalender te zien krijg.	1-2-3-4-5
17	Als ik een verhuizing wil doorgeven zie ik duidelijk hoe ik dat kan doen.	1-2-3-4-5
18	De vormgeving is overal consequent toegepast.	1-2-3-4-5
19	De site meld hoe ik er voor sta. (bv. in een invulformulier: 20% ingevuld)	1-2-3-4-5
20	De toptaken bevatten voor mij de belangrijkste opties.	1-2-3-4-5



Ingevulde vragenlijsten

5. Ingevulde vragenlijsten

Hierin staan de ingevulde vragenlijsten door de uitgekozen experts. Een ervan is van de afstudeerder zelf: Lisette Klok. Verder is een mede studiegenoot; Ilona van Coeveringen gevraagd en de directeur van Tigges; Arjen Verduijn.

5.1 Lisette Klok

Nummer	Waarde	Argumentatie
1	3.5	Ik word meteen getrokken naar de 'toptaken'. Deze witte iconen vallen goed op, op de donkerblauwe achtergrond. Vervolgens valt mij de zoekoptie op, daarna de scheiding tussen inwoners & ondernemers en ontdek Vianen. (hoe groter je beeldscherm hoe beter deze scheiding opvalt). Als laatste viel mij pas de 'Maak direct een afspraak!' knop op.
2	2.5	Ik kan via toptaken, A-Z index (die niet erg opvallen en raar onderaan staan) en via de zoekbalk navigeren. Deze toptaken zijn fijn als je die ook daadwerkelijk nodig hebt. Maar zodra je iets anders wilt vinden zonder gebruik te maken van de zoekoptie, is deze mogelijkheid er niet. Ik mis een soort menu. Zie ook overige opmerkingen 2.
3	4	Ik wordt als eerst naar de toptaken getrokken en vervolgens zie ik groot de woorden 'Gemeente Vianen'.
4	4 (op de hoofdpagina) 1.5 (in de verdiepende pagina's) gem: 2.5	Op de hoofdpagina zie ik rechts een scheiding. De Op de hoofdpagina zie ik rechts een scheiding. De onderstreping onder 'Ontdek Vianen', geeft mij de indruk dat ik er op kan klikken. Maar zodra ik in een verdiepende pagina kom valt dit veel minder op. Als mijn scherm groot is zie ik onder de blauwe-heading rechts een kleine link. Als mijn scherm klein staat wordt er ineens een extra icoon hiervoor aan de toptaken toegevoegd. Dat is raar. Ook is bij beide gevallen, wordt de titel ineens 'informatie over ontdek Vianen'.
5	4	De iconen bevatten enigszins wel detail, maar dat is ook nodig om af te beelden waarover het gaat. Toch snapte ik de iconen niet gelijk zonder de ondertitel. Vooral het icoon wat bestaat uit een hamer en een hark. Dit staat blijkbaar voor een project.
6	5	De website komt inderdaad rustig op mij over. Er zijn maar 3 hoofdkleuren gebruikt, wat ervoor zorgt dat de website rustig blijft. Deze hoofdkleuren zijn: donker blauw, oranje en wit.
7	1.5	Het kleurgebruik is rustig. Op de heading na zijn er amper afbeeldingen op de website aanwezig. Voor de 'inwoners & onderneming' kant is dit niet erg, deze kant moet alleen uit informatie bestaan. Maar bij de ontdek kant zou ik graag meer afbeeldingen zien. Hier staat nu namelijk geen één foto, slecht een klein filmpje bij de historie.

Nummer	Waarde	Argumentatie
8	3.5	Als ik een invoerveld vergeet in te vullen krijg ik, nadat ik op verzend heb geklikt, onder elk verplicht veld te zien dat ik die moet invullen. Maar stel ik wil een afspraak maken, dan kan je uit een paar voor gekozen onderwerpen kiezen, maar in plaats van volgende staat er toevoegen. Dit is erg onlogisch.
9	0	Er is een voorleesoptie aanwezig maar deze werkt niet goed. De voorlees optie zegt hele andere dingen dan die er op de website staan. De optie werkt wel beter als je de tekst selecteert die je graag wilt horen. Je ziet dan welk stukje tekst gelezen wordt. Er is geen Engelstalige optie aanwezig. Zie overige opmerking 5.
10	4	Het is duidelijk dat er op de iconen geklikt kan worden. De titels waarop geklikt kan worden zijn voorzien van een onderliggende streep.
11	5	De informatie teksten zijn ruim en met een fijne lettertype (grote) weergegeven.
12	4	Ik weet dat de toptaken gebaseerd zijn op de meest gezochte onderwerpen. Zie bij overige opmerkingen 1.
13	5	Er zijn inderdaad geen lappen tekst aanwezig.
14	3.5	Ja en nee. Ik weet dat ik via toptaken en via de zoekfunctie door de site kan gaan. In de verdiepende pagina's heb je onder de blauwe heading de stappen staan die ik gemaakt heb. Dit valt niet erg op.
15	5	De titels zijn duidelijk genoeg om te weten waar ik op uit kom nadat ik er op hebt geklikt.
16	5	Na het invullen van een postcode en huisnummer, krijg je duidelijk voor de aankomende maand te zien welk afval wordt opgehaald. Deze data wordt versterkt met leuke en duidelijke iconen.
17	4	De titel verhuizen op de verhuispagina valt duidelijk op. Vervolgens valt ook duidelijk de groene grote knop op waarmee je online je verhuizing kan doorgeven.
18	5	Je vindt overal dezelfde vormgeving terug. Dit geeft rust.
19	4.5	Bij een afspraak maken is duidelijk welke stappen je moet doorlopen. Alleen is daar de toevoegknop een beetje raar.
20	4.5	Als ik zo de toptaken zie denk ik inderdaad dit zijn de belangrijkste toptaken. Alleen werken ze bij 'Ontdek Vianen' niet heel goed.
Totaal	76	

Bij deze test kon totaal 100 punten worden gescoord, de afstudeerder kwam uit op een totaal van 76 punten.

Overige opmerkingen die mij tijdens het beantwoorden van de vragen opvielen:

1. Als je in de zoekbalk iets typt krijg je een pop-up over hoeveel suggesties de site te bieden heeft.
 - Carnaval 0 suggesties.
 - Winkels 0 suggesties over daadwerkelijk de winkels daar maar krijg je bedrijfsinvesteringen te zien. Dat is raar.
 - Opening winkels 0 suggesties
 - Hotel 0 suggesties
2. Als je aan de kant van 'Ontdek Vianen' zit en je klikt vervolgens op 'evenementen', krijg je een saaie tabel te zien. Wat mij opviel en vooral raar vond is dat je dan de toptaken van inwoners & ondernemers te zien krijgt en niet de toptaken die horen bij 'Ontdek Vianen'. Dit gebeurde ook bij 'Vianen 2025'. Dit gebeurt niet bij andere 2 toptaken.
3. Bij de historie, zijn 4 onderwerpen waarop je kan klikken. Als je vervolgens op één van de onderwerpen klikt heb je geen mogelijkheid om een ander onderwerp aan te klikken. Je moet hiervoor teruggaan via de hyperlink bovenin of via je browser terug knop.
4. Alleen bij de historie is een filmpje aanwezig. Dit is een leuk filmpje. Wel jammer is, dat hij niet groot (tijdens het afspelen) wordt weergegeven. Ook vreemd is dat wanneer het filmpje afgelopen is er suggesties worden gedaan, alleen deze suggesties slaan totaal niet op Vianen.
5. Als je op de hoofdpagina tekst selecteert en dit vervolgens laat voorlezen, zegt hij op een gegeven moment "Toptaken overslaan". Deze optie is overigens helemaal nergens te zien..

5.2 Ilona van Coeveringen

Nummer	Waarde	Argumentatie
1	4	De categorieën geven duidelijk aan hoe je kan navigeren naar een onderwerp.
2	3	Als je op een website deel zit is het niet duidelijk hoe je kan navigeren naar het andere deel. Boven heb je de menu items die geven alleen bepaalde categorieën weer. Als je anders wilt navigeren moet je of de zoekbalk gebruiken of de AZ Index. De AZ index bevindt zich onderaan de pagina en valt daardoor niet op.
3	5	Dit wordt duidelijk aangegeven in de header.
4	1	Dit is alleen te zien op de begin pagina. Zodra er verder wordt genavigeerd is dit onderscheid niet duidelijk.
5	5	Goed dat de iconen ook nog titels bevatten. Dit ondersteunt de iconen.
6	4	Er worden niet veel verschillende kleuren gebruikt
7	4	Nauwelijks afbeeldingen.
8	3	Als er per ongeluk wordt geklikt op zoeken terwijl er niks is ingevuld komt er een lijst te staan. Maar nergens wordt aangegeven dat de bezoekers geen zoekterm heeft ingevuld.
9	1	De voorleesfunctie is niet duidelijk. Op de home page wordt heel het alfabet voorgelezen vanwege de AZ index. Vertaaloctie is niet aanwezig
10	4	Door de feedback is duidelijk op welke elementen er geklikt kan worden. Wel heb ik op titels geklikt (Verhuizen – digitaal doorgeven), maar hier zat geen actie aan verbonden.
11	5	Duidelijk
12	3	De menu knoppen zorgen voor een overzichtelijke indeling waardoor er snel bepaalde informatie gevonden kan worden.
13	4	Juiste hoeveelheid informatie
14	2	De menu items zijn duidelijk maar als je iets zoekt wat op het andere website deel staat kan je het niet vinden.
15	5	De titels en iconen geven een goede verwachting waar je uit komt.
16	4	Na invullen van gegevens komt een afvalkalender.
17	3	De pagina waarop je dit kan doorgeven is makkelijk te vinden door het menu item “verhuizen”. Echter klikte ik op digitaal doorgeven en zag ik pas later de button rechts.
18	5	Consistent

Nummer	Waarde	Argumentatie
19	5	Bij het doen van een melding zie je precies in welke stap je bent.
20	4	De menu items bevatten belangrijke opties echter is het pas later duidelijk dat er nog meer informatie te vinden is (ook zou hier misschien kunnen worden gewerkt met dropdown menu zodat je sneller kan navigeren en gelijk ziet welke informatie er onder staat)
Totaal	71	

Bij deze test kon totaal 100 punten worden gescoord, Ilona kwam uit op een totaal van 71 punten.

5.3 Arjen Verduijn

Nummer	Waarde	Argumentatie
1	5	De strakke vormgeving nodigt uit tot ontdekken
2	4	Grotendeels, wel suggereren de toptakeniconen dat ik ze moet bezoeken
3	5	Zeker. Vooral door het woordje 'gemeente' boven VIANEN
4	4	Door de schuine lijn en de verschillende beeldtaal zie ik wel twee delen. Dat die verschillend zijn kan ik afleiden uit de titel 'Ontdek Vianen'
5	5	Ja!
6	5	Ja!
7	5	Gelukkig niet, de site is lekker rustig.
8	1	Ik heb blijkbaar niks verkeerd gedaan.
9	3	Voorleesknop wel, maar Engels kan ik niet vinden
10	4	Niet alle, maar de meeste wel goed zichtbaar, door onderstreping of kleurverandering bij mouse-over of 'handje' als cursor.
11	4	Ik vind alle teksten die ik gelezen heb, duidelijk
12	4	Ja, dankzij de duidelijke zoekbalk. Waarbij ik overigens de pop-up met de zoekresultaten wel erg groot en onaantrekkelijk vind.
13	3	Nog steeds veel tekst soms, maar wel minder dan op andere gemeentelijke websites
14	4	NB. Interpreteer ik hetzelfde als vraag 12

Nummer	Waarde	Argumentatie
15	4	Ja, dat is meestal wel duidelijk, maar als ik bij Ontdek Vianen op de A-Z index of op evenementen druk, kom ik terug in het gemeentelijke deel en vormgeving. De A-Z index voegt voor mij overigens weinig waarde toe naast de zoekbalk bovenin.
16	3	Dat verwacht ik eigenlijk wel, maar ik begrijp de tussenstap van het invullen van de postcode.
17	5	Ja, dat is via de icoon heel duidelijk.
18	4	Op vrijwel alle pagina's wel.
19	3	Geeft feedback op niet ingevulde velden en toont het proces, maar het duurde even voor ik dat doorhad.
20	4	De meeste wel. Buiten gewoon zegt mij niets (inwoners waarschijnlijk wel).
Totaal	79	

Bij deze test kon totaal 100 punten worden gescoord, Arjen kwam uit op een totaal van 79 punten.



Analyse

6. Analyse

Gemiddelde scoren van alle vragenlijsten bij elkaar komen uit op:

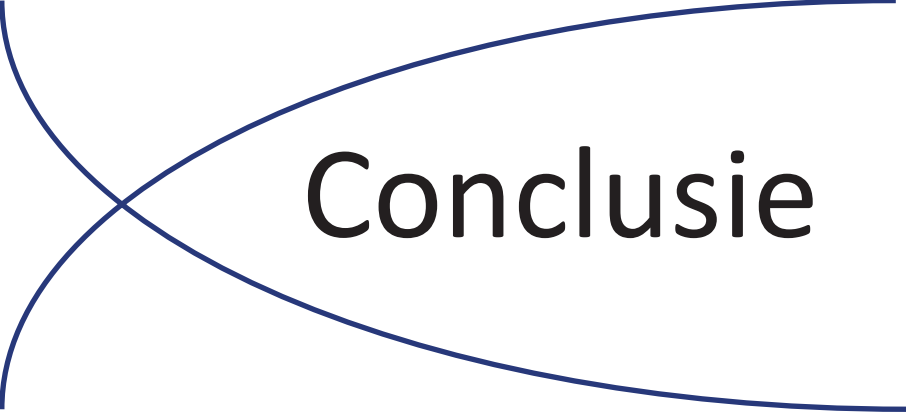
Vraag	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Scoren lisette	3,5	2,5	4	2,5	4	5	1,5	3,5	0	4
Scoren Ilona	4	3	5	1	5	4	4	3	1	4
Scoren Arjen	5	4	5	4	5	5	5	1	3	4
Gem.	4,2	3,2	4,7	2,5	4,7	4,7	3,5	2,5	1,3	4

Vraag	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Scoren lisette	5	4	5	3,5	5	5	4	5	4,5	4,5
Scoren Ilona	5	3	4	2	5	4	3	5	5	4
Scoren Arjen	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4
Gem.	4,7	4,7	4	3,2	4,7	4	4	4,7	4,2	4,2

Over het algemeen scoorde de website bij de expert erg goed. Wel zijn er punten die verbeterd moeten worden. Waar erg slecht op gescoord is, is vraag 9; er is een voorlees knop en een Engelstalige optie aanwezig. De voorleesknop werkt niet goed. Als je op de homepagina op deze knop drukt, worden er woorden opgelezen die er niet staan en zelfs het hele alfabet wordt opgenoemd van de A-Z index. Ook is er geen vertaal optie aanwezig. Omdat de website ook een toeristische kant bied is het handig om deze optie dan juist aan te bieden.

Ook scoorde vraag 4 laag; Ik snap dat de website uit twee delen bestaat. Argumenten hierbij waren dat dit wel duidelijk op de homepagina was, maar zodra je in een verdiepende pagina kwam verdween deze tweedeling. Het is overigens handig als er binnendoor wegen zijn gecreëerd met de toptaken. Maar zodra je iets anders zoekt is dit moeilijk. Er is een zoekoptie of een A-Z index maar deze werken niet altijd optimaal. Er mist iets zoals een menu.

Waar juist erg goed op gescoord werd, waren de vragen: 5, 6, 11, 15 en 18. Deze vragen kregen een gemiddelde van een 4,7. Er werd duidelijk herkend dat het om een gemeentelijke website ging, de vormgeving kwam rustig over, de teksten zijn duidelijk vormgegeven en geschreven. Ook is het duidelijk waar je uitkomt na het klikken op een interactief element.



Conclusie

7. Conclusie

Over het algemeen scoorde de gemeente website erg goed. De site behaalde een gemiddelde van 75 punten. De site bevat veel goede kanten, maar er zijn ook nog een paar punten die verbeterd moeten worden. Wel zijn deze verbeterpunten gemakkelijk te verbeteren.

Wat goed op de hoofdpagina moet opvallen is naam van de website en de toptaken. Deze vallen inderdaad goed op. Wel zijn sommige toptaken zonder ondertiteling moeilijker te begrijpen. Verder valt de zoekfunctie ook goed op. Het enige nadeel van de zoekfunctie is dat hij niet optimaal werkt. Er zijn een paar zoekopdrachten ingevuld die de experts erg standaard leken, maar waar nul suggesties op uitkwamen. Er werd bijvoorbeeld gezocht op: Carnaval of Winkels. Dit zou verbeterd moeten worden.

Naast de toptaken en zoekfunctie kan de gebruiker ook zoeken op de A-Z index. Deze staat raar onderin de pagina, net boven de contact informatie. Deze optie werd niet echt van waarde geschat, maar omdat er niet echt een menu is ben je zowat genoodzaakt het wel te doen.

De site biedt ook de mogelijkheid om direct op de hoofdpagina een afspraak te maken. Dit is heel slim bedacht en vooral handig. Je kan vervolgens kiezen uit voor gekozen onderwerpen. Het is wel apart dat je deze afspraak moet toevoegen. Dit is niet logisch, je wilt een nieuwe afspraak maken en niet iets toevoegen.

De website is verdeelt in twee delen: Inwoner & ondernemers en Ontdek Vianen. Op de hoofdpagina zie je hierin een verschil. Hoe groter je beeldscherm, hoe beter dit opvalt. Zodra je op een van de delen klikt, vervalt deze scheiding. Er komt dan onder de blauwe of oranje heading een hyperlink te staan. Het is jammer dat deze scheiding wegvalt, dit is namelijk typerend voor deze website.

De uitstraling van de website is rustig. Overal zijn dezelfde kleuren gebruikt, deze kleuren bestaan uit donkerblauw, oranje en wit. Ook de tekst wordt rustig weergegeven. Er zit genoeg ruimte tussen de zinnen en letters. De website bevat geen lappen tekst, wat het lezen van de site aantrekkelijk maakt. Wel had de website meer gebruik mogen maken van afbeeldingen. Een goed voorbeeld is bij de 'Ontdek Vianen' kant, De Historie. Het zal echt een toegevoegde waarde zijn om deze historie te versterken met afbeeldingen.

De website biedt ook een voorleesoptie. Deze optie werkt pas goed, als je selecteert wat je voorgelezen wilt hebben. Je ziet dan door arcering wat er voorgelezen wordt. Als je niet selecteert is het moeilijk te volgen wat precies wordt voorgelezen en worden er andere dingen voorgelezen die er helemaal niet staan. Er is geen engelse optie aanwezig voor eventuele buitenlandse stadbewoners of ondernemers. Voor de toekomst zou dit handig kunnen zijn.

Door onderstreping en het gebruik van iconen is het duidelijk waarop geklikt kan worden. Bij een afspraak maken zie je in de bovenbalk goed waar je op dat moment bent. Dit werkte erg fijn.

Gemeente VIANEN



Plan van aanpak

Lisette Klok
11011408
Afstudeerder bij Tigges
Februari 2015 tot juni 2015, Voorburg

P.J.G Deters
Begeleidend examinator

Jaap van Beijnum
Tweede examinator

Februari 2015 tot juni 2015

Opleiding: Communicatie en Multimedia Design, CMD
Haagse Hogeschool

Afstudeerbedrijf: Tigges, Voorburg

Opdrachtgever: Gemeente Vianen
Contactpersoon: Indira Scholtmeije

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Opdracht	4
	2.1 Project	5
	2.2 Opdrachtgever	5
	2.3 Probleemstelling	6
	2.4 Doelstelling	6
	2.5 Resultaat	6
3.	Standaard en richtlijnen	7
	3.1 Documentatie	8
	3.2 Afspraken / richtlijnen	8
	3.3 Project methode	8
4.	Werkzaamheden	9
	4.1 Quickscan	10
	4.2 Doelgroepsanalyse	10
	4.3 Testplan deel A	10
	4.4 Testrapport deel A	10
	4.5 Ontwerprapport	10
	4.6 Prototype	11
	4.7 Testplan deel B	11
	4.8 Testrapport deel B	11
	4.9 Adviesrapport	11
5.	Planning	12



Inleiding

1. Inleiding

De aanleiding voor het schrijven van dit Plan van Aanpak is om duidelijkheid te scheppen hoe het onderzoek naar de gemeente website van Vianen zal gaan voorlopen. Er wordt onderzoek gedaan of de doelstelling die de gemeente een jaar geleden heeft opgesteld voor hun website, ook daadwerkelijk zijn behaald.

De website voor de gemeente is een jaar geleden opgeleverd. Tigges heeft hiervoor de vormgeving voorzien. De website moest aan een paar doelstelling voldoen. Nu een jaar later is het een mooie kans om te onderzoeken of deze doelstellingen ook daadwerkelijk zijn behaald.

In dit Plan van Aanpak begin ik met de opdracht, de standaard en richtlijnen die er zijn tijdens dit project, vervolgens worden de stappen beschrijven die doorlopen zullen worden en een planning voor de komende zeventien weken. Door dit op een rijtje te zetten is het voor de afstudeerder en begeleider duidelijk wat en wanneer op welke manier gaan doen.



Opdracht

2. Opdracht

2.1 Project

Dit project wordt gemaakt door: Lisette Klok. De afstudeerder zal namens Tigges een onderzoek doen naar de gemeente website van Vianen, die een klant van hun is. De website is een jaar opgeleverd, nu een jaar verder is de vraag: 'Zijn de doelstellingen van toen behaald?'. Hierbij is het de bedoeling dat er vooral wordt gekeken wordt hoe de gebruikers met de website omgaan. Voordat er een ontwerp kan worden gemaakt moet er eerst onderzoek worden gedaan naar de exacte doelgroep, de wensen van de doelgroep en hoe de doelgroep om gaat met de huidige website. Vervolgens zal er uit deze resultaten verbeterd prototype worden gemaakt. Deze zal dan opnieuw worden voorgelegd aan de gebruikers en als laatst zal er een adviesrapport gemaakt worden.

2.2 Opdrachtgever

Tigges helpt opdrachtgevers bij het kiezen van de juiste positionering, de formulering van het communicatiebeleid en de vertaling daarvan in plannen en middelen. Ze adviseren, maar voeren zelf ook graag 'in de volle breedte' uit. In print en online, van concept tot campagne, van schets tot magazine, van ontwerp tot huisstijl en van beeldmerk tot belettering. Ze werken voor een gevarieerde klantengroep: zakelijke dienstverlening, overheid en industrie.

Uitgangspunt voor al onze activiteiten zijn de doelstellingen en het verhaal van de klant, die we ontdekken, benoemen en vertalen in een creatief concept waaruit de juiste middelen logisch voortvloeien.

De opdrachtgever tijdens dit project is Arjen Verduijn. Arjen is directeur van Tigges. Hij heeft de opdracht voor de gemeente van Vianen aan de afstudeerder voor gelegd.

2.3 Probleemstelling

Een jaar geleden heeft Tigges voor de gemeente Vianen een nieuwe website ontwikkeld. Nu een jaar later is de vraag, heeft deze website voldaan aan de doelstellingen die destijds zijn gesteld door de gemeente Vianen? Zelf hebben Tigges en de gemeente Vianen hier nog geen tijd voor gehad. Wel willen beide partijen graag antwoorden op dit probleem.

Deze doelstellingen waren:

- Heeft de keuze voor het direct benaderbaar maken op de homepage van de meest gevraagde dienstverlening (vb. 'toptaken', verbeeld door iconen) daadwerkelijk geleid tot een efficiënter gebruik van de website?
- Is de keuze voor het aanbieden van gemeentelijke en toeristische informatie over de gemeente een juiste gebleken?
- Wordt er tussen beide hoofdsegmenten geswitcht of blijven bezoekers vooral binnen het eerste onderdeel van hun keuze?
- Zijn er in functie, vormgeving en techniek keuzes gemaakt die met de kennis van vandaag anders – en beter – kunnen?
- Is de 'responsiviteit' goed? Functioneert de website op kleinere beeldschermen (telefoon, tablet) voldoende?
- Kunnen gebruikers hun weg binnen de website goed vinden?
- Is het taalgebruik voldoende functioneel: begrijpen bezoekers kort en goed wat er wordt bedoeld?

Nu is de taak van de afstudeerder van "Tigges" om dit te onderzoeken. Tigges of de gemeente Vianen hebben hier zelf nog niet aan kunnen werken en willen graag een vernieuwende blik erop.

2.4 Doelstelling

Binnen de afstudeerperiode zal de afstudeerder bij het bedrijf "Tigges" door middel van een advies- en ontwerprapport inzicht geven in de behoefte van de bezoeker voor de gemeente website van Vianen.

2.5 Resultaat

Aan het einde van de afstudeerperiode, heeft de afstudeerder voor Tigges een ontwerp, test en adviesrapport opgeleverd. Hiermee kan de gemeente Vianen zijn website verbeteren en beter op de doelgroep laten aansluiten.



Standaard en richtlijnen

3. Standaard en richtlijnen

3.1 Documentatie

Alle gemaakte documentatie staat met correcte gebruik van versienummers in gepaste map op de computer bij Tigges. Het correct gebruik van versienummers wordt gedefinieerd doormiddel van de volgende punten:

- Bij iedere aanpassing aan het document wordt de versie verandert. Dit wordt op de volgende manier gedaan: 1.0 -1.1 – 1.2 e.t.c.

Alle gemaakte documenten hebben een uniforme vormgeving. Het gebruikte lettertype is: Arial. Het formaat van de tekst is voor alle normale content pt.11. Voor alle headers pt.12 dik en voor alle sub-headers pt.11 dik. In de gepaste map staat een voorblad wat voor ieder document gebruikt moet worden.

Alle gebruikte bronnen moeten direct worden toegevoegd aan de literatuurlijst. Hier is een apart document voor.

3.2 Afspraken en richtlijnen

- Communiceren buiten stage wordt uitsluitend gedaan telefonisch of via de mail.
- Bij ziekte of afwezigheid moet dit in het zo vroeg mogelijke stadium gemeld worden via mail of telefonisch. Zodat hier rekening mee gehouden kan worden.
- Mocht de afstudeerder zijn werk niet afkrijgen binnen de deadline wordt er gewenst dat dit minimaal twee dagen van te voren aangeven word bij de begeleider, Arjen Verduijn. Op deze manier is er nog genoeg tijd om te anticiperen.
- Bij conflicten binnen het project word er een afspraak gemaakt om samen met de begeleider en begeleid examinerator het conflict uit te praten.

3.2 Project methode

Er is gekozen om gebruik te maken van de planes van Jesse James Garret. De reden dat hiervoor gekozen is, is omdat de traditionele waterval methode meer geschikt is voor het project dan een agile werkmethode. Een agile methode is bijvoorbeeld Scrum. De planes van J.J. Garret zijn hier een voorbeeld van. Deze methode bestaat altijd uit een vastgesteld aantal fases om tot het eindproduct te komen. Bijvoorbeeld onderzoeksfase, ontwerpfase, testfase, realisatiefase e.d. De planes van J.J. Garret zorgen er tevens voor dat niets over het hoofd wordt gezien en schept structuur en duidelijkheid geeft in het project. Deze methode zal worden versterkt met de methode van Roel Gritt. De methode richt zich op de voorbereiding, uitvoering en afhandeling van projecten.

Two blue curved lines that start on the left, cross each other, and then curve back towards the right, framing the text.

Werkzaamheden

4. Werkzaamheden

Week 1 Initiatiefase

4.1 Quickscan

In de Quickscan wordt met behulp van zorgvuldig uitgekozen heuristics die betrekking hebben op de gemeente website, vragen opgesteld. Deze vragen gaan over de gemeente website.

Vervolgens zal de afstudeerder deze vragen zelf gaan beantwoorden en een waardering mee geven. Als een vraag een waardering van een '1' krijgt, is dit een punt wat waarschijnlijk verbeterd moeten worden. Deze verbetering zal in het verder proces plaats gaan vinden.

Deadline: vrijdag 13 Februari, 2015 (week 1)

Week 2-3 Definitiefase

4.2 Doelgroepanalyse

De doelgroepanalyse is om een duidelijk beeld te krijgen voor wie de website bedoelt is. Hoe zitten deze doelgroepen in elkaar en wat zijn de verschillen binnen deze doelgroepen. Hoe gaan zij om met technologie en hoe hun leef omgeving eruit ziet ect. Hierbij wordt ook gebruik gemaakt van Persona's.

Deadline: vrijdag 20 Februari, 2015 (week 2)

Week 4-6 Ontwerpfase

4.3 Testplan deel A

In het testplan komt de onderzoeksvraag en de deel- en meetvragen te staan. Het plan dient voor de uiteindelijke test van de huidige website. In het plan beschrijft de afstudeerder de testtaken, testsenarior's en de testopstelling. Het doel van het testplan is om aan te geven hoe de informatie wordt verkregen. De antwoorden zijn terug te vinden in het testrapport.

Deadline: vrijdag 6 Maart, 2015 (week 4)

4.4 Testrapport deel A

Het testrapport is het vervolg van het testplan. In dit document komen de uitkomsten van het testplan testtaken. In het testrapport verwerkt de afstudeerder de uitkomsten van de uitgevoerde test van de website. De analyse geeft inzicht in waar de knelpunten zitten en wat juist goed werkt op de website.

Deadline: vrijdag 20 Maart, 2015 (week 6)

Week 7-10 Voorbereidingsfase

4.5 Ontwerprapport

In het ontwerprapport wordt er naar aanleiding van de Planes (Jesse James Garret) een totstandkoming van het eindproduct uitgelegd.

Deadline: woensdag 15 April, 2015 (week 10)

Week 11-15 Realisatiefase

4.6 Prototype

De mockups die zijn gemaakt in het ontwerprapport worden gebruikt bij het maken van het prototype.

De mockups zullen klikbaar worden om zo de nieuwe navigatie bij de gebruikers te kunnen testen.

Deadline: vrijdag 1 Mei, 2015 (week 12)

4.7 Testplan deel B

In testplan deel B komen de testtaken, testsenario's en de testopstelling te staan die gebruikt gaan worden voor het testen van het prototype. Hierbij worden evenals bij deel A een onderzoeksvraag en de deel- en meetvragen gemaakt.

Deadline: vrijdag 16 Mei, 2015 (week 14)

4.8 Testrapport deel B

Testrapport deel B komen de resultaten van testplan deel B, de resultaten van het prototype. Door de testresultaten te analyseren kan ik in kaart brengen of de veranderingen naar aanleiding van de eerste test daadwerkelijk verbeteringen zijn ten opzichten van de uitgangssituatie (de huidige website).

Deadline: vrijdag 22 Mei, 2015 (week 15)

Week 16 Nazorgfase

4.9 Adviesrapport

De conclusie uit het testplan wordt samen met de verbetervoorstellen een adviesrapport opgericht. De opdrachtgever zou alleen dit document kunnen doorlezen en dan precies weten wat er veranderd moet worden.

Deadline: woensdag 27 Mei, 2015 (week 16)



Planning

5. Planning

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Initiatiefase	X																
Definitiefase		X	X	X	X												
Ontwerpfase					X	X	X	X	X								
Vorbereidingsfase									X	X	X	X					
Realisatiefase												X	X	X	X	X	
Nazorg																	X

Gemeente VIANEN



Doelgroepanalyse

Lisette Klok

11011408

Afstudeerder bij Tigges

Februari 2015 tot juni 2015, Voorburg

P.J.G Deters

Begeleidend examinator

Jaap van Beijnum

Tweede examinator

Februari 2015 tot juni 2015

Opleiding: Communicatie en Multimedia Design, CMD
Haagse Hogeschool

Afstudeerbedrijf: Tigges, Voorburg

Opdrachtgever: Gemeente Vianen
Contactpersoon: Indira Scholtmeijer

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Doelgroep segmentatie	5
2.1 Internetgebruik	8
2.1.1 <i>Gebruik dekstops en laptops</i>	8
2.1.2 <i>Internetvaardigheden</i>	9
2.2 Vrijtijdsbesteding	12
2.2.1 <i>Dagtochten per sector</i>	13
2.2.2 <i>Dagtochten per leeftijdscategorie</i>	14
2.2.3 <i>Dagtochten per provincie</i>	15
2.3 Besteedbaar inkomen	17
2.4 Werkzaam	18
3. Persona's	19
3.1 Bert Duijm	20
3.2 Jan Moers	21
4. Conclusie	22

Inleiding

1. Inleiding

Deze doelgroep analyse geeft inzicht in het gebruik van de gemeente website van Vianen. Wie zijn de gebruikers, waar komen ze vandaan, waar werken ze en wat doen ze in hun vrije tijd. Met deze informatie kan de afstudeerder rekening houden met het opstellen van het testplan.

Voor deze doelgroep analyse is de meeste informatie uit statistieken van het CBS en uit de Google Analytics van de gemeente website van Vianen gehaald. Al deze informatie is gevonden in de periode van 12 en 17 februari 2015.

Korte informatie over Vianen

Vianen telt in totaal 19.637 inwoners. Deze 19.637 inwoners bestaan uit 9.698 mannen en 9.939 vrouwen. De groep 30-50 is niet goed precies af te lezen in deze tabel, vandaar dat er hier gekeken wordt naar: 25 tot 45 jaar. Deze groep bestaat uit **5478** mensen. Op deze groep is het onderzoek gericht.

Bevolking naar leeftijd, herkomstgroepering en burgerlijke staat, 1 januari 2008

	Vianen	
	abs.	%
Inwoners		
jonger dan 5 jaar	1 211	6,2
5 tot 10 jaar	1 302	6,6
10 tot 15 jaar	1 232	6,3
15 tot 20 jaar	1 267	6,5
20 tot 25 jaar	1 015	5,2
25 tot 45 jaar	5 478	27,9
45 tot 65 jaar	5 515	28,1
65 tot 80 jaar	2 076	10,6
80 jaar of ouder	541	2,8
autochtonen	16 882	86,0
allochtonen	2 755	14,0
westerse allochtonen	1 174	6,0
niet-westerse allochtonen	1 581	8,1
Marokko	606	3,1
Ned. Antillen en Aruba	86	0,4
Suriname	294	1,5
Turkije	183	0,9
overige niet-westerse allochtonen	412	2,1
Inwoners van 15 jaar of ouder	15 892	
ongehuwd	4 740	29,8
gehuwd	9 168	57,7
gescheiden	1 095	6,9
verweduwd	889	5,6

bron: <http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/7E3AF4D5-62CA-4B76-BA0C-A205FDF4C511/0/Vianen.pdf> blz. 11

Doelgroepsegmentatie

2. Doelgroep segmentatie

De doelgroep is opgedeeld in twee groepen. Allereerst de primaire doelgroep. Deze bestaat uit mannen/vrouwen tussen de leeftijd van 30 t/m 50 jaar. In samenwerking met Tigges is besloten deze doelgroep te gebruiken, deze groep is het grootst en maakt het meeste gebruik de website. Deze groep heeft meer baat bij het weten en vragen over gemeentelijke informatie.

Google Analytics kon geen inzicht geven in de exacte leeftijdsgegevens.

Belangrijkste locaties:



Sessies

11.819

Gebruikers

8.156

Plaats	Sessies	% Sessies
1. Vianen	3.352	28,36%
2. Utrecht	1.378	11,66%
3. Houten	1.162	9,83%

Deze primaire doelgroep woont voornamelijk in Vianen, dat kon Google Analytics wel vertellen. 3.352 sessies kwamen uit Vianen. Er zijn in totaal 11.819 sessies en 8.156 gebruikers, of terwijl $11.819 / 8.156 = 1,45$ sessies per bezoeker. Van deze sessies is de helft een nieuwe bezoeker, 50,6%.

Plaats ?	Acquisitie		
	Sessies ? ↓	% nieuwe sessies ?	Nieuwe gebruikers ?
	3.352 % van totaal: 28,36% (11.819)	32,37% Gem. voor dataweergave: 50,55% (-35,96%)	1.085 % van totaal: 18,16% (5.974)
1. Vianen	3.352(100,00%)	32,37%	1.085(100,00%)

Vanuit Vianen komen 3.352 sessies, hiervan zijn 1.085 nieuwe gebruikers.

Vianen telt in totaal 19.637 mensen. Van deze groep zullen kinderen onder de 15 jaar en oudere boven de 80 de website waarschijnlijk niet gebruiken. Dan blijft er een

groep van 15.351 mensen over. Van de 15.351 zijn er 3.352 sessies, dat betekent dat 21,8% van de 15.351 gebruik maakt van de website.

De secundaire doelgroep bestaat uit de leeftijdscategorie 51 t/m 75. Dit zijn de oudere mensen die in Vianen of Utrecht wonen.

De doelgroep wordt gesegmenteerd op vier kenmerken. Deze kenmerken zijn gekozen omdat deze voor de meest relevante informatie kunnen dienen voor het verdere onderzoek.

- Internetgebruik
- Vrijtijdsbesteding
- Besteedbaar inkomen
- Werkzaam

Het kenmerk internetgebruik is gekozen omdat het onderzoek over een website gaat. De doelgroep moet internet gebruiken om op de website te kunnen komen. Het is daarom belangrijk te weten hoe deze doelgroep omgaat met internet.

Omdat de gemeente website ook een toeristische kant bevat, is het goed te weten waar deze doelgroep zal zijn vrijetijd aanbesteed. Hier kan de website op inspelen. Mede door de toeristische kant maar ook de financiële kant die de website biedt, zoals: belastingen, ondernemen en verhuizen, is het handig om te weten hoeveel deze doelgroep te besteden heeft. En tot slot inhakend aan het vorige kenmerk, waarin is deze doelgroep werkzaam.

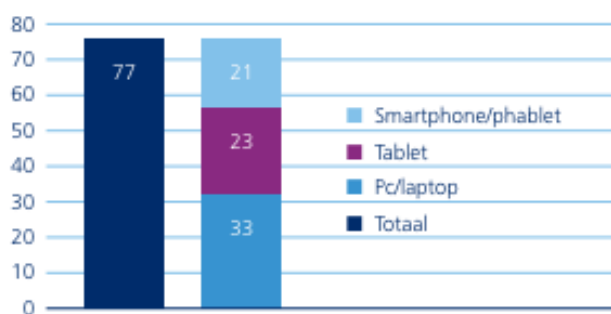
2.1 Internetgebruik

Het is belangrijk om te weten hoe de doelgroep met internet omgaat. Alleen via een pc, laptop, smartphone of tablet is de gemeente website te bereiken. We leven nu in een tijd dat het internetgebruik alleen maar stijgt. Dat is goed nieuws. Mensen zoeken eerder informatie online op dan dat ze gaan bellen. Hier wilt Vianen met hun website op inspelen. Hoe zit het daadwerkelijk met het internet gebruik van de Nederlanders? Zie hieronder de antwoorden.

2.1.1 Gebruik desktops en laptops

Iemand besteed gemiddeld 77 uur per maand aan surfen en apps. De drie meest gebruikte devies zijn: pc of laptop, tablet en smartphone. Schermgrote heeft hier blijkbaar ook effect op. Op een pc zitten mensen langer op internet, maar met een smartphone vaker.

Figuur 2: internetgebruik van gebruikers met pc, tablet en smartphone in uren per maand



Bron: <https://www.sidn.nl/dotAsset/f1c49179-3b54-461e-b1fb-18102d7349a7.pdf> blz. 5

Dit geldt ook voor de bezoekers op de gemeente website.

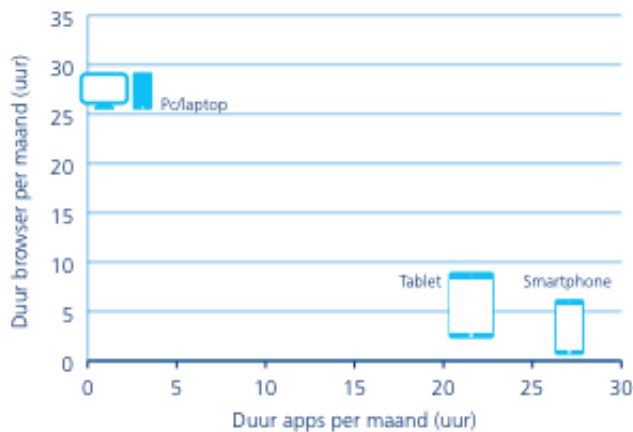
Besturingssysteem	Sessies	% Sessies
1. Windows	6.858	58,56%
2. iOS	2.390	20,41%
3. Android	1.612	13,76%

Bron: Google Analytics

Met een smartphone zijn mensen gemiddeld 137 keer op internet geweest tegenover 51 keer op de pc, wel is het internet gebruik van de smartphone slechts één minuut en op een pc een half uur. De tablet zit hier tussenin, met een gemiddelde sessie van twee á drie minuten.

Mensen maken steeds meer gebruik van smartphones en tablets.

Figuur 3a: gebruik devices o.b.v. duur



Bron: <https://www.sidn.nl/dotAsset/f1c49179-3b54-461e-b1fb-18102d7349a7.pdf>

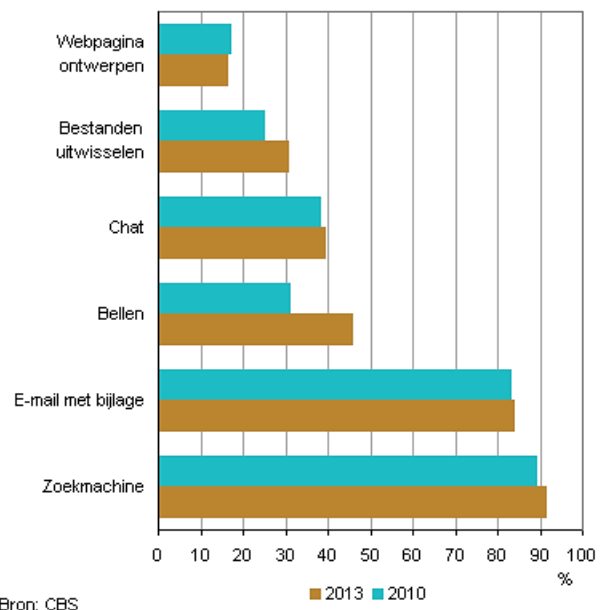
2.1.2 Internetvaardigheden

Negen op de tien Nederlanders kan met de zoekmachine overweg.

De internetvaardigheid die de meeste Nederlanders beheersen, is het gebruik van een zoekmachine, zoals Google. Ongeveer 91% van de 16- tot 75-jarigen kon in 2013 met een zoekmachine overweg. Ook kan een forse meerderheid, 84% e-mail met bijlagen versturen.

Bellen via internet, is de laatste jaren in opkomst en ging van 31% naar 46%. Mensen wisselen ook vaker bestanden, zoals muziek en films, met elkaar via internet uit: dit aandeel steeg van 25% naar 31%.

Internetvaardigheden, personen van 16 tot 75 jaar.



Bron: <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/vrije-tijd/cultuur/publicaties/artikelen/archief/2014/2014-4066-wm.htm>

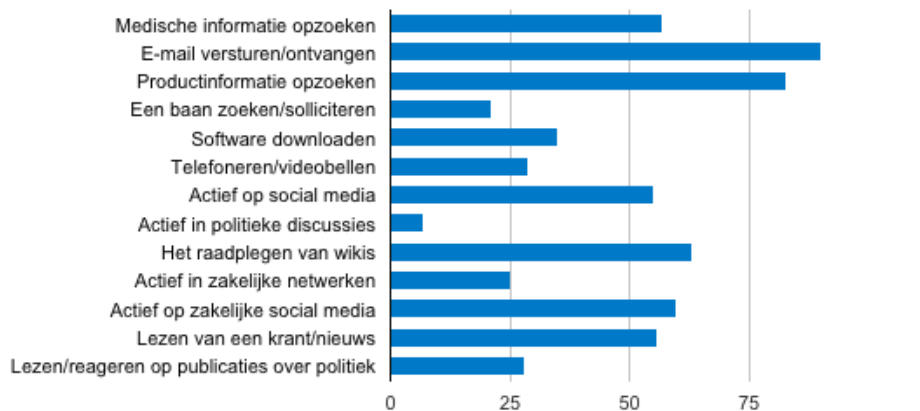
Uit de tabel hieronder blijkt dat 40% van het internetgebruik, gebruikt wordt om actualiteiten op te zoeken. De gemeente website biedt voornamelijk informatie en is hiermee erg in zijn voordeel.

Onderwerpen	Gebruik internet
	Activiteiten op het Internet
	Informatie zoeken
	Informatie zoeken over:
	Actualiteit, nieuwsgroepen
Persoonskenmerken	% van informatie zoekers op internet
Totaal persoonskenmerken	40

bron: <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=60055NED&D1=92&D2=0&HDR=T&STB=G1&VW=T>

Uit de tabel hieronder blijkt dat mensen vooral e-mails versturen en ontvangen met op de voet gevolgd het opzoeken van productinformatie. Dit zijn de twee hoofdgroepen waarvoor mensen het internet gebruiken. Discussies over politiek worden het minst gezocht.

Internetactiviteiten



Bron: [Marketingfacts Stats Dashboard](#). Data afkomstig van [Eurostat](#).

Bron: <http://www.marketingfacts.nl/berichten/de-laatste-cijfers-over-internetgebruik-in-europa>

Wat blijkt uit de afbeelding hieronder, is dat steeds meer mensen de zoekmachine (Google) gebruiken. Vroeger werd Startpagina.nl erg veel gebruikt, deze website is nu helemaal op de achtergrond geraakt. Naast het gebruiken van zoekmachines typen surfers ook vaak de gehele URL in.

Als mensen iets over de gemeente van Vianen willen weten zal de kans groot zijn dat ze via een zoekmachine de woorden 'gemeente Vianen' intypen. Dan moet de gemeente website als eerste naar voren komen. Dit is ook het geval, dat is een goed teken.

Bookmarks verliezen terrein aan apps en social media

Internetgebruik werd in de afgelopen tien jaar gedomineerd door drie navigatiemethoden, ook wel 'De Grote Drie' genoemd:

1. zoekmachines (Google);
2. url intypen;
3. bookmarks.

Bron: <https://www.sidn.nl/dotAsset/f1c49179-3b54-461e-b1fb-18102d7349a7.pdf>

2.2 Vrijtijdsbesteding

De Website van Vianen heeft ook een toeristische kant. Daarom is het belangrijk om te weten hoe de vrijetijdsbesteding verdeelt is onder de Nederlandse bevolking. Hier zou de gemeente op in kunnen spelen.

Kijkend naar de gesegmenteerde doelgroep, voor dit onderzoek, wordt er gekeken naar de cijfers van 25-34, 35-44 en 45-54. Deze groep sport gemiddeld 44%, 1-4 uur in de week. Gaat gemiddeld 14,6%, 3-11 maal per jaar naar een museum en gaat 14,6% 1-3 maal per maand naar een café.

Er is geen categorie waar deze doelgroep in uitspringt.

6.1.1 Vrijtijdsbesteding door de bevolking naar leeftijd, 2008

Leisure activities of the population by age, 2008

	Totaal	0-14 jaar	15-19 jaar	20-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar	75-84 jaar	85 jaar en ouder
Sport	%										
Lichamelijke sport ¹⁾											
1-4 uur per week	42	60	40	41	46	46	41	35	31	21	14
5 uur of meer per week	18	30	36	28	14	11	14	16	16	9	0
Cultuur											
Bezoek aan museum ¹⁾											
12 maal per jaar	1	0	0	1	1	1	1	3	2	1	0
3-11 maal per jaar	15	19	13	10	10	13	16	20	21	13	5
Uitgaan											
Cafébezoek											
minstens 1 maal per week	10	1	22	31	14	7	6	6	5	4	1
1-3 maal per maand	18	5	29	40	30	21	13	9	6	4	0
Frequentie vakantie											
1 maal per jaar	30	36	35	33	33	31	31	23	21	23	13
meer dan 1 maal per jaar	47	49	47	45	48	48	49	53	44	23	8
Mediagebruik											
TV kijken											
20 uur of meer per week	30	12	23	22	23	26	33	41	52	60	58
10-19 uur per week	37	37	34	41	40	43	39	35	31	28	22
5-9 uur per week	19	28	25	22	21	18	17	14	11	6	5
1-4 uur per week	11	16	16	13	14	10	9	8	4	5	7
minder dan 1 uur per week	3	7	3	2	1	2	1	2	1	1	8

Bron: CBS Permanent Onderzoek Leefsituatie.

¹⁾ Cijfers hebben betrekking op personen vanaf 4 jaar oud.

2.2.1 Dagtochten per sector

Een van de belangrijkste dagtochten in 2006/07 was: uiteten en naar cafés en discotheken gaan. Dit waren 159,600,000 mensen. Dit aantal is iets afgenomen ten opzichte van 2001/02, namelijk met 4%. Op de tweede plek stond recreatief winkelen en op de derde plaats stond een bezoek aan een attractiepunt, bezienswaardigheid en/of evenement. Deze dagtochten zijn juist iets gestegen ten op zichte van 2001/02. Reactief winkelen steeg met 19% en een bezoek aan een attractiepunt met 8%.

7.1.1 Dagtochten naar belangrijkste activiteit¹⁾

Day trips by most important activity

	1995/'96	2001/'02	2006/'07	Ontwikkeling 2006/'07 ten opzichte van 2001/'02
	x mln			%
Zonnen, zwemmen, picknicken, dagkamperen e.d.	53,2	58,0	41,4	-29
Sport en sportieve recreatie				
Wandelen	59,4	65,9	48,1	-27
Fietsen	43,0	47,9	34,8	-27
Golfen	3,8	6,2	6,8	9
Trimmen, hardlopen, fitness e.d.	31,2	33,4	28,4	-15
Overig	160,4	150,7	130,4	-13
Onbekend	0,0	0,3	2,2	
Toeschouwer/begeleider bij sport	33,1	36,3	38,0	5
Toeren	17,4	21,5	10,9	-49
Bezoek attractiepunt, bezienswaardigheid, evenement	89,8	109,8	119,0	8
Recreatief winkelen	129,1	112,8	134,3	19
Uitgaan				
Film, toneel, concert e.d.	41,3	58,0	56,7	-2
Uit eten, café, disco e.d.	144,9	165,6	159,6	-4
Overig (verenigingen, hobby's)	129,3	115,0	96,0	-17
Totaal	935,8	981,6	906,6	-8

Bron: Onderzoek dagrecreatie 1995/'96, 2001/'02, 2006/'07.

¹⁾ Exclusief dagtochten vanaf een vakantieadres.

Frequentie: vijfjaarlijks.

Bron: <http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/47980AD3-ABB2-4267-9F9E-149DF35103E5/0/2013g82pub.pdf>

Hoofdstuk 7 blz.99

Aansluitend op de top drie, hierboven genoemd, gaan we nu bekijken wanneer deze dagtochten per jaargetijden het meest zijn uitgevoerd.

De top drie:

1. Uiteten, naar cafés en discotheken gaan.
2. Recreatief winkelen.
3. Een bezoek brengen aan een attractiepunt, bezienswaardigheid en/of evenement.

Wat blijkt is dat uiteten gaan vooral in de winter wordt uitgevoerd, namelijk 44% en in de zomer maar 36,3%. Recreatief winkelen had zijn grootste capaciteit in de herfst en de winter. Een bezoek aan een attractiepunt was vooral in de zomer, met 35,6%.

7.1.2 Dagtochten naar jaargetijde en belangrijkste activiteit¹⁾, 2006/'07

Day trips by season and main activity, 2006/'07

	Winter	Voorjaar	Zomer	Herfst	Totaal
	x mln				
Zonnen, zwemmen, picknicken, dagkamperen e.d.	7,2	11,7	14,7	7,7	41,4
Sport en sportieve recreatie					
Wandelen	11,9	14,1	9,0	13,0	48,1
Fietsen	2,8	13,6	12,3	6,1	34,8
Golfen	0,7	1,9	2,3	1,8	6,8
Trimmen, hardlopen, fitness e.d.	9,1	7,2	3,2	9,0	28,4
Overig	32,7	35,8	20,9	41,0	130,4
Onbekend	0,4	0,3	0,4	1,2	2,2
Toeschouwer/begeleider bij sport	8,5	11,8	5,2	12,5	38,0
Toeren	1,1	3,0	4,1	2,7	10,9
Bezoek attractiepunt, bezienswaardigheid, evenement	22,4	31,9	35,6	29,1	119,0
Recreatief winkelen	38,7	30,3	26,0	39,3	134,3
Uitgaan					
Film, toneel, concert e.d.	15,6	13,4	13,2	14,4	56,7
Uit eten, café, disco e.d.	44,4	37,4	36,3	41,5	159,6
Overig (verenigingen, hobby's)	27,1	26,9	12,3	29,7	96,0
Totaal	222,8	239,5	195,4	248,9	906,6

Bron: Onderzoek dagrecreatie 2006/'07.

¹⁾ Exclusief dagtochten vanaf een vakantieadres.

Frequentie: vijfjaarlijks.

Bron: <http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/47980AD3-ABB2-4267-9F9E-149DF35103E5/0/2013g82pub.pdf>

Hoofdstuk 7 blz.100

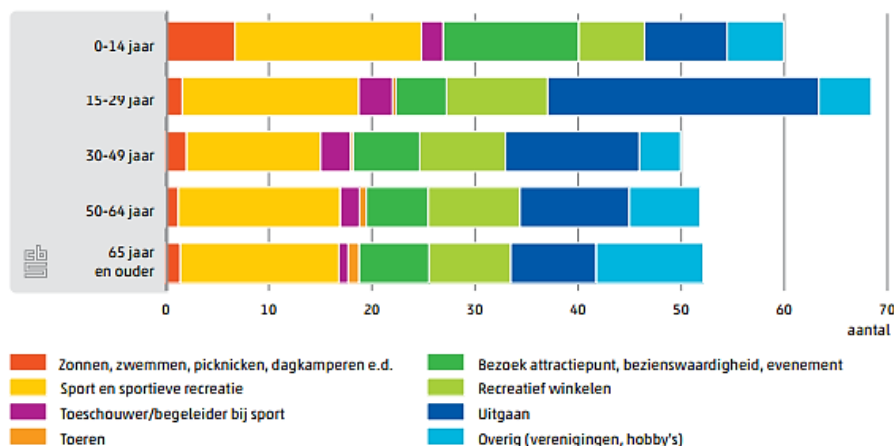
2.2.2 Dagtochten per leeftijdscategorie

De doelgroep zijn mannen/vrouwen tussen een leeftijd van 30 en 50 jaar. Deze groep is over het algemeen het minst actief qua dagtochten. De groep doet maar 50 gemiddelde dagtochten per jaar tegenover de 68 keer in de leeftijdscategorie van 15-29 jaar.

De 30-49 groep houdt zich het meest bezig met sportieve recreatie en uitgaan (de vakken geel en donkerblauw), namelijk 13 keer ongeveer. Deze groep doet nauwelijks aan toeren.

7.1.3 Gemiddeld aantal dagtochten per persoon naar leeftijd en belangrijkste activiteit¹⁾, 2006/'07

Average number of day trips per person by age and main activity, 2006/'07



Bron: Onderzoek dagrecreatie 2006/'07.

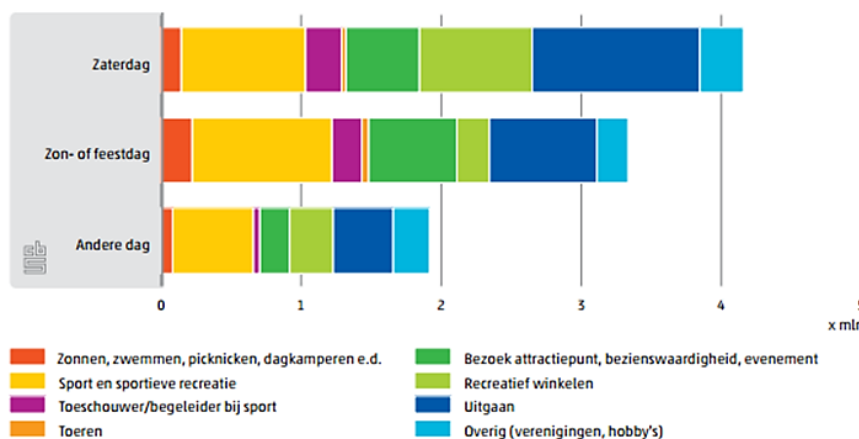
Bron: <http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/47980AD3-ABB2-4267-9F9E-149DF35103E5/0/2013g82pub.pdf>

Hoofdstuk 7 blz.101

De sportieve recreatie en uitgaan worden voornamelijk gedaan in de weekend dagen. Dit kan komen omdat de meeste mensen in deze leeftijdscategorie door de weeks werken. Uitgaan wordt vooral op zaterdag gedaan en recreatief sporten op zon- of feestdagen.

7.1.4 Aantal dagtochten naar weekday en belangrijkste activiteit¹⁾, 2006/'07

Number of day trips by day of the week and main activity, 2006/'07



Bron: Onderzoek dagrecreatie 2006/'07.

Bron: <http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/47980AD3-ABB2-4267-9F9E-149DF35103E5/0/2013g82pub.pdf>

Hoofdstuk 7 blz.101

2.2.3 Dagtochten per provincie

Deze tabel geeft weer hoe de bevolking van hun woonplaats naar een bestemming gaat. Deze tabel wordt onderverdeeld in de provincies van Nederland.

Vianen valt onder de provincie Utrecht. Wat opvalt is dat Utrechters het meest in hun eigen provincie een dagtocht maken, namelijk 49.380.000. Op plek twee staat de provincie Zuid-Holland met 6.550.000. Een stuk lager.

Hieruit kan men concluderen dat volgens deze tabel mensen uit Utrecht het dicht bij huis zoeken als het gaat om dagtochten.

Over het algemeen staat Utrecht op plaats zes als het gaat om het totaal aan dagtochten, 67.990.000 dagtochten per jaar. Zuid-Holland staat aan kop met: 190.460.000 dagtochten per jaar.

Bron:

<http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/47980AD3-ABB2-4267-9F9E-149DF35103E5/0/2013g82pub.pdf>

Hoofdstuk 7 blz.106/107

7.1.9 Dagtochten¹⁾ naar bestemmingsprovincie en woonprovincie, 2006/'07

Day trips: province of residence and of destination, 2006/'07

Provincie														
Woonprovincie	Bestemming	Provincie											Buitenland, onbekend	
		Groningen	Friesland	Drenthe	Overijssel	Flevoland	Gelderland	Utrecht	Noord-Holland	Zuid-Holland	Zeeland	Noord-Brabant		Limburg
	x 1 000													
Groningen	31 090	24 010	1 420	3 570	520	90	620	170	230	70	0	100	0	300
Friesland	33 710	1 690	27 510	1 140	860	300	850	250	700	180	30	140	0	60
Drenthe	25 130	3 450	510	17 690	1 570	110	320	190	360	100	0	180	30	610
Overijssel	55 680	270	290	1 390	45 070	600	3 570	700	890	930	100	500	160	1 200
Flevoland	16 200	90	320	180	620	10 150	1 170	1 210	1 740	420	0	120	130	70
Gelderland	103 950	280	250	370	3 830	540	79 240	6 480	3 570	2 480	250	3 700	690	2 260
Utrecht	67 990	90	110	250	600	610	4 040	49 380	6 550	3 670	70	1 610	600	410
Noord-Holland	148 210	790	640	260	690	1 230	1 710	4 340	130 370	6 150	310	1 120	230	350
Zuid-Holland	190 460	750	280	200	860	330	2 510	5 160	7 380	164 700	1 370	5 500	590	810
Zeeland	18 630	40	40	30	60	60	100	130	240	930	14 610	1 430	0	950
Noord-Brabant	140 010	180	30	140	470	70	4 230	1 340	2 490	4 960	1 880	115 960	3 310	4 960
Limburg	75 580	50	0	60	130	100	1 800	360	810	610	230	3 610	60 420	7 390
Totaal	906 640	31 690	31 390	25 290	55 300	14 200	100 160	69 730	155 330	185 200	18 860	133 980	66 160	19 370

Bron: Onderzoek dagrecreatie 2006/'07.

¹⁾ Exclusief dagtochten vanaf een vakantieadres. Frequentie: vijfjaarlijks.

7.1.5 Dagtochten naar provincie van bestemming en belangrijkste activiteit¹⁾, 2006/'07

Day trips by province of destination and main activity, 2006/'07

	Nederland				
	Groningen	Friesland	Drenthe	Overijssel	Flevoland
	x mln				
Zonnen, zwemmen, picknicken, dagkamperen e.d.	1,5	1,0	1,6	2,8	0,7
Sport en sportieve recreatie	7,6	10,7	6,9	16,0	3,2
Toeschouwer/begeleider bij sport	1,6	1,5	1,5	2,8	0,5
Toeren	0,7	0,5	0,5	0,7	0,2
Bezoek attractiepunt, bezienswaardigheid, evenement	3,6	3,6	4,0	6,4	2,2
Recreatief winkelen	5,5	3,9	3,9	8,5	3,0
Uitgaan	6,4	7,0	4,2	13,5	2,7
Overig (verenigingen, hobby's)	4,8	3,2	2,8	4,6	1,7
Totaal	31,7	31,4	25,3	55,3	14,2

Bron: Onderzoek dagrecreatie 2006/'07.

¹⁾ Exclusief dagtochten vanaf een vakantieadres.
Frequentie: vijfjaarlijks.

Gelderland	Utrecht	Noord-Holland	Zuid-Holland	Zeeland	Noord-Brabant	Limburg	Buitenland	Totaal
3,9	2,3	7,6	10,3	1,9	4,6	2,4	0,8	41,4
30,9	18,8	42,1	50,5	5,0	36,8	18,1	4,3	250,8
3,8	2,6	6,4	7,1	0,3	6,7	2,9	0,4	38,0
1,4	0,5	1,8	1,7	0,3	1,3	0,8	0,6	10,9
13,5	10,6	21,2	22,2	2,5	17,3	7,5	4,6	119,0
14,4	10,2	22,0	27,2	2,8	18,9	9,3	4,8	134,3
21,4	17,4	40,2	46,7	3,8	34,7	15,0	3,4	216,3
11,2	7,3	14,0	19,6	2,2	13,7	10,2	0,6	96,0
100,2	69,7	155,3	185,2	18,9	134,0	66,2	19,4	906,6

Als mensen een dagtocht maken naar Utrecht is het vooral voor de sportieve recreatie en uitgaan. 18.800.000 wordt besteed aan sportieve recreatieve dagtochten en 17.400.000 aan uitgaan. Aan toeren wordt het minst besteed in Utrecht, namelijk maar 500.000.

In Zuid-Holland vinden de meeste dagtochten plaats, dit komt vooral door de sport en sportieve recreatie die de provincie biedt.

2.3 Besteedbaar inkomen

De bevolking in Vianen heeft in de doelgroep 25 tot 45 jaar een gemiddeld inkomen van 20.700 euro. Alleen de doelgroep 45 tot 65 jaar verdient iets meer. De totale bevolking van Vianen heeft een besteedbaar inkomen van 13.900 euro. Dit is net iets boven het Nederlands gemiddeld besteedbaar inkomen: 13.300 euro.

De mannen in Vianen verdienen ruim meer dan de vrouwen in Vianen.

De mannen verdienen gemiddeld 24.400 euro en vrouwen 14.200 euro.

Personen, gemiddeld besteedbaar inkomen in 1 000 euro, 2006¹⁾

	Vianen	Provincie Utrecht	Nederland
Totale bevolking	13,9	14,2	13,3
personen 15 jaar of ouder met 52 weken inkomen	19,5	20,1	18,6
mannen	24,4	24,9	22,9
vrouwen	14,2	15,1	14,0
15 tot 25 jaar	8,9	8,6	8,8
25 tot 45 jaar	20,7	21,2	19,7
45 tot 65 jaar	23,5	24,0	21,9
65 jaar of ouder	15,4	18,0	16,4
werknemers	21,5	22,5	20,9
zelfstandigen	27,9	27,0	24,6
met werkloosheids- of bijstandsuitkering	12,3	12,4	12,3
pensioenontvangers	15,7	17,8	16,5
autochtonen	19,7	20,5	18,9
allochtonen	17,6	17,9	17,2
westerse allochtonen	18,5	20,6	19,1
niet-westerse allochtonen	16,7	15,3	15,1

¹⁾ Gemeentelijke indeling 2007.

Bron: <http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/7E3AF4D5-62CA-4B76-BA0C-A205FDF4C511/0/Vianen.pdf> blz. 22

2.4 Werkzaamheden

Wat heel duidelijk in deze tabel te zien is, is dat de werkende bevolking van Vianen allemaal in Vianen zelf werken. Er is 0 km afstand tussen woon- en werkgemeente.

	Onderwerpen	Banen van werknemers	Afstand tussen woon- en werkgemeente
	Werkregio's	Vianen	Vianen
Woonregio's	Perioden	x 1 000	km
Vianen	2006 december	2,9	0,0
	2007 december	3,0	0,0
	2008 december	3,0	0,0
	2009 december	2,8	0,0
	2010 december	2,5	0,0
	2011 december	2,9	0,0

© Centraal Bureau voor de Statistiek, Den Haag/Heerlen 12-2-2015

Bron: <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=81251ned&D1=a&D2=464&D3=464&D4=a&VW=T>

De streepjes in deze tabel betekenen dat het CBS geen gegevens heeft over die categorieën en de kruisje betekenen dat er geen gegevens zijn, omdat deze niet bestaan.

Kijkend naar 2012 in de tabel, werkt 11,380 in economische activiteiten en 30 in de landbouw, bosbouw en/of visserij. Over de andere sectoren is niets bekend of is niet in Vianen aanwezig.

	Onderwerpen	Banen van werknemers					Banen van werknemers, mutatie				
	Perioden	2008 december**	2009 december**	2010 december**	2011 december**	2012 december*	2008 december**	2009 december**	2010 december**	2011 december**	2012 december*
Bedrijfstakken/branches (SBI 2008)	Regio's	x 1 000									
A-U Alle economische activiteiten	Vianen	11,98	11,13	10,73	11,23	11,38	.	-0,85	.	.	0,15
A Landbouw, bosbouw en visserij	Vianen	0,03	0,05	0,03	0,03	0,03	.	0,02	.	.	0,00
B Delfstoffenwinning	Vianen	x	.	.	.	.	.	x	.	.	.
C Industrie	Vianen	0,71	x	x	x	x	.	x	.	.	x
D Energievoorziening	Vianen	x	.	.	.	.	.	x	.	.	.

© Centraal Bureau voor de Statistiek, Den Haag/Heerlen 12-2-2015

Bron: <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=81402ned&D1=a&D2=0-1,4-6&D3=475&D4=0-1,3,5-6&VW=T>

Persona's

3. Persona's



Naam: Bert Duijn
Leeftijd: 46 jaar
Woonplaats: Vianen
Burgerlijke staat: Gehuwd
Beroep: Directeur

Bert Duijn, woont en werkt al zijn hele leven (46 jaar) in Vianen. Hij is hier geboren en getogen. Bert is erg trots op zijn mooie dorp Vianen. Bert werkt als directeur bij zijn eigen agrarische bedrijf. Hier werkt Bert al 13 jaar, met veel plezier.

“Het is hier zalig wonen, iedereen is altijd vriendelijk, het is hier lekker rustig en als je de drukte op wil zoeken ben je zo in Utrecht.”

**Vianen**

Vianen is het dorp waar de meeste familie van hem woont. Dat is ook een van de grootste redenen waarom hij hier graag wil blijven wonen. Hij is erg betrokken bij zijn gemeente en wilt daarom ook goed op de hoogte zijn van alles wat er gebeurt.

“Het is een familie dorp.”

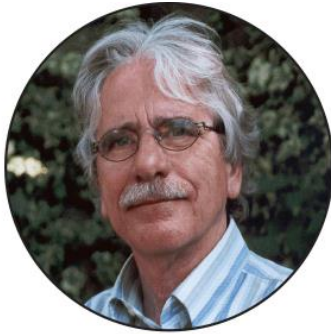
Het is een fijn dorp met veel natuur. Daarom wandelt Bert graag met zijn vrouw in het weekend. Vroeger gingen we vaak met de jongens naar de recreatieplas de Put.

**Werkervaring**

Bert begon op zijn 16de met werken bij Café de Rooie Reiger. Hier begon hij als bediende en later stond hij achter de bar. Nadat hij zijn agrarische diploma in zijn zak had is hij gaan werken bij een agrarisch bedrijf buiten Vianen. Toen hij samen met zijn vriend genoeg ervaring had opgedaan, begonnen ze hun eigen agrarische bedrijf in Vianen. Nu 13 jaar verder zijn ze steeds verder uit gegroeid en gaan de zaken goed

**Internet**

Zijn bedrijf heeft een eigen website. Hij heeft de website laten bouwen, maar beheert hem nu zelf. Hij is er niet heel handig, vandaar dat de site niet erg up-to-date is. Hij vindt de website van de gemeente erg mooi, al kan hier niet altijd alles vinden.



Naam: Jan Moers
Leeftijd: 66 jaar
Woonplaats: Vianen
Burgerlijke staat: Gehuwd
Beroep: Met pensioen

Jan Moers is 66 jaar en net met pensioen. Nadat hij met pensioen is gegaan wilde hij met zijn vrouw graag wat rustiger wonen. Hij kwam oorspronkelijk uit Utrecht en wilde wel iets vinden wat nog in de buurt was van Utrecht. Zo kwam hij in Vianen terecht. Hij woont hier pas sinds een jaar en kent de gemeente nog niet heel goed. Daarom kijkt hij wel eens op de gemeente website om achter gemeentelijke informatie te komen.

“Ik woon pas een jaar in Vianen en het bevalt mij erg goed hier. Het is een fijn klein, gezellig dorpje”



Vianen

Hij kende de plaats niet goed, voordat hij hier kwam wonen. Hij wist dat het een gemeente was in de buurt bij Utrecht, aan de andere kant van de Lek rivier. Jan heeft een sloep en vaart regelmatig over de Lek en andere binnenwateren in de buurt. Vianen hij toen voornamelijk gezien vanaf het water.



Werkervaring

Jan heeft jaren gewerkt als manager bij een bank die gevestigd zit in Utrecht. Hij deed dit met veel plezier. Wel heeft de crisis er flink in gehakt bij hem. Hij moest toen veel werknemers ontslaan, om een ondergang te voorkomen. Hierdoor heeft hij wel tegen een burn-out gezeten. Nu hij met pensioen is kan hij eindelijk rust nemen.



Internet

Jan leest graag de krant nu hij daar alle tijd voor heeft. Om een beetje zijn tijd mee te gaan heeft hij een tablet aangeschaft om hier op de krant te lezen.

“Heerlijk dat ding, overal en altijd kan ik de krant lezen”

Vroeger als manager moest Jan veel bedrijfszaken regelen, dit deed hij altijd via zijn computer. Hij weet dus goed hoe hij om moet gaan met internet in het algemeen en met websites.

Conclusie

4. Conclusie

De doelgroep bestaat uit zowel mannen als vrouwen tussen de leeftijd van 30 t/m 50 jaar, wonend in Vianen. De gemeente van Vianen wil weten of hun gemeente website aansluit op de doelgroep. Deze doelgroep bestaat uit 5478 mensen.

Het internet gebruik groeit nog steeds. Nu zit iemand gemiddeld 77 uur op internet. Schermgrote heeft hier grote invloed op. Mensen zitten langer op internet als het scherm groot is. Een smartphone wordt vooral gebruikt om snel iets even op te zoeken.

De ervaringen in het gebruik van internet worden ook steeds beter. Internetgebruikers kunnen goed overweg met zoekmachines en zoeken voornamelijk op actualiteit en nieuwsgroepen. Andere activiteiten die veel worden gedaan zijn het versturen van e-mails en het opzoeken van product- informatie.

De doelgroep is het meest actief op de vlakken sportieve recreatie en uitgaan. Deze activiteiten beslaat ongeveer 26 keer van de totaal 50 uitstapjes die de doelgroep doet.

Voor de gemeente Vianen is het ook goed om te weten waar in het algemeen de meeste dagtochten naar toe gaan. Hier kan de gemeente dan op inspelen.

De top drie in dagtochten zijn:

1. Uiteten, naar cafés en discotheken gaan
2. Recreatief winkelen
3. Een bezoek aan een attractiepunt, bezienswaardigheid en/of evenement.

Het is nu ook duidelijk wanneer (welke jaargetijde) verschillende dagtochten erg in trek zijn. Nu kan de gemeente er per sector rekening mee houden en er op inspelen. In de winter moet vooral aandacht gegeven worden aan het uiteten gaan en aan recreatief winkelen. In de zomer moet vooral aandacht geschonken worden aan attractiepunten. In 2006/07 waren de activiteiten: sportieve recreatie en uitgaan, vooral aantrekkelijk.

De doelgroep (wonend in Vianen) heeft een gemiddeld inkomen van 20.700 euro. Er is 0 km afstand tussen woon en werkgemeente. Omdat de werkende bevolking in Vianen werkt, kan de gemeente website hier goed op aansluiten. De gemeente website kan zo zorgen voor een betere band/communicatie tussen gemeente, werkende inwoners en de inwoners zelf.

Gemeente VIANEN



Testplan A

Lisette Klok

11011408

Afstudeerder bij Tigges

Februari 2015 tot juni 2015, Voorburg

P.J.G Deters

Begeleidend examinator

Jaap van Beijnum

Tweede examinator



Februari 2015 tot juni 2015

Opleiding: Communicatie en Multimedia Design, CMD
Haagse Hogeschool

Afstudeerbedrijf: Tigges, Voorburg

Opdrachtgever: Gemeente Vianen
Contactpersoon: Indira Scholtmeijer

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Globale onderzoeksvraag en deelvragen	5
2.1 Operationalisering gebruikerstest	7
2.2 Operationalisering performancetest	9
3. Beschrijving van de doelgroep	10
3.1 Doelgroepomschrijving	11
3.2 Segmentatie	12
3.3 Persona's	14
4. Testmethode	15
4.1 Testmethode gebruikerstest	16
4.2 Testmethode performancetest	17
5. Beschrijving testtaken	18
5.1 Testtaken gebruikerstest	20
5.2 Testtaken performancetest	27
5.3 Testscenario's gebruikerstest	28
6. Testopstelling	29
6.1 Beschrijving testen	31
6.2 Test benodigdheden	31
6.3 Testopstelling gebruikerstest	32
7. Literatuurlijst	33
 Bijlage A: Testformulier testpersoon	 35
Bijlage B: Testformulier performancetest	39
Bijlage C: Observatieformulier gebruikerstest	41

Inleiding

1. Inleiding

Dit testplan is gemaakt voor een onderzoek naar de gemeente website van Vianen, <http://www.vianen.nl/>. De gemeente website bestaat een jaar en het is nu tijd om deze website te testen. Hoe goed slaat hij aan bij de gebruikers, snappen de gebruikers de website en kunnen zij alles vinden? Ook goed om te testen is hoe presteert de website, laad de website snel, werkt alles zoals de bedoeling ooit was etc.

De website is opgezet voor de inwoners en bezoekers in/aan Vianen. Bij het opzetten is vooral gekeken en gelet op de eisen van de overheid. Nu is het belangrijk om te kijken hoe de website aansluit bij de gebruikers. Aan het begin van het opzetten van de website zijn er doelstellingen opgezet. Deze doelstellingen zullen getest moeten getest om hier een antwoord op te kunnen krijgen.

De doelstellingen waren:

- Heeft de keuze voor het direct benaderbaar maken op de homepage van de meest gevraagde dienstverlening (vb. 'toptaken', verbeeld door iconen) daadwerkelijk geleid tot een efficiënter gebruik van de website?
- Is de keuze voor het aanbieden van gemeentelijke en toeristische informatie over de gemeente een juiste gebleken?
- Wordt er tussen beide hoofdsegmenten geswitcht of blijven bezoekers vooral binnen het eerste onderdeel van hun keuze?
- Zijn er in functie, vormgeving en techniek keuzes gemaakt die met de kennis van vandaag anders – en beter – kunnen?
- Is de 'responsiviteit' goed? Functioneert de website op kleinere beeldschermen (telefoon, tablet) voldoende?
- Kunnen gebruikers hun weg binnen de website goed vinden?
- Is het taalgebruik voldoende functioneel: begrijpen bezoekers kort en goed wat er wordt bedoeld?

Dit is testplan deel A. Deel A zal gaan over de eerste test die wordt uitgevoerd op de gemeente website hoe hij nu is. Vanuit deze test wordt een verbeterend ontwerp gemaakt en zal dit ontwerp vervolgens getest worden in deel B.

In deel A wordt de performance en de navigatie getest. De performance zullen wij (Tigges) zelf testen, dit hoeft niet te gebeuren met testpersonen. De navigatie en het gevoel bij de website wordt door middel van testpersonen getest.

In deel B worden de aanpassingen die zijn gebaseerd op deel A getest. De problemen die naar boven zijn gekomen en opmerkingen van de testpersonen zorgen voor een verbeterd ontwerp. Dit ontwerp zal in deel B worden getest om te kijken of de testpersonen deze aanpassingen inderdaad beter vinden.

Globale onderzoeksvraag en deelvragen

2. Globale onderzoeksvraag en deelvragen

De globale onderzoeksvraag is:

Onderzoeken of de doelstellingen van de nieuwe website van de gemeente Vianen van een jaar geleden zijn behaald?

Om tot een antwoord te komen op deze onderzoeksvraag, heeft de afstudeerder hier deelvragen bij gemaakt.

Gebruikerstest

- Werkt een gebruiker met de toptaken?
 - o Snapt de testpersoon het principe van toptaken?
 - o Ziet de gebruiker de toptaken?
 - o Herkent en begrijpt de testpersoon de iconen?
 - o Mist de testpersoon toptaken?
 - o Navigeert de testpersoon door middel van de toptaken?
- Snapt de gebruiker dat er ook een toeristisch deel is?
 - o Zijn de testpersonen uit Vianen geïnteresseerd in het toeristische deel?
 - o Zijn de testpersonen van buiten Vianen geïnteresseerd in het toeristische deel?
 - o Wat wil de testpersoon hier zien?
 - o Mist de testpersoon hier informatie?
- Wat voor gevoel roept de website bij de testpersoon op?
 - o Geeft de website een vertrouwd gevoel bij de testpersonen uit Vianen: herkennen ze hun gemeente daarin?
 - o Begrijpen testpersonen van buiten Vianen dat het een gemeentelijke website is?
 - o Geeft de website testpersonen het gevoel dat de afzender een betrouwbare en 'officiële' instantie (een gemeente) is?
- Gebruiken de inwoners / ondernemers de website als informatiebron?
 - o Weten inwoners / ondernemers van het bestaan van de website?
 - o Weten inwoners / ondernemers wat ze op de website kunnen vinden?
- Kunnen testpersonen gemakkelijk over de website navigeren?
 - o Hoe gaat een testpersoon over de website?
 - o Kan de testpersoon binnen de gegeven tijd de informatie vinden die hij nodig heeft op de website?
 - o Hoe zoekt de testpersoon iets op de website?
- Is het taalgebruik op de website voor de testpersoon begrijpelijk?
 - o Vind de testpersoon de teksten goed van lengte?
- Maken testpersonen gebruik van de digitale aanvraagmogelijkheden?
 - o Gebruikt de testpersoon de digitale aanvraag optie? Waarom wel/niet.

Performancetest

- Zijn er in functie, vormgeving en techniek keuzes gemaakt die met de kennis van vandaag anders – en beter – kunnen?
 - o Zijn er nieuwe technieken die de website zouden kunnen verbeteren?
 - o Is de responsiviteit goed, op zowel grote als kleine schermen?
 - o Wat zoeken de gebruikers voornamelijk?
 - o Welke toptaken worden het meest gebruikt?

2.1 Operationalisering gebruikerstest

Deelvraag	Meetvraag	Meetmoment	Meeteenheid	Bereik
Werkt een testpersoon met de toptaken?	Snapt de testpersoon het principe van toptaken?	Vragenlijst	Snappen (Ordinaal)	Ja voor., nee
	Ziet de gebruiker de toptaken?	Usability test	Ziet (Ordinaal)	ja, beetje, nee
	Herkent en begrijpt de testpersoon de iconen?	Vragenlijst	Begrijpen	Openvraag
	Mist de testpersoon toptaken?	Vragenlijst	Missen	Openvraag
	Navigeert de testpersoon doormiddel van de toptaken?	Usability test	Navigeren (Binaire)	Ja / Nee
Snapt de testpersoon dat er ook een toeristische kant is?	Zijn de testpersonen uit Vianen geïnteresseerd in het toeristische deel?	Usability test/ Vragenlijst	Geïnteresseerd (Ordinaal)	ja, beetje, nee
	Zijn de testpersonen van buiten Vianen geïnteresseerd in het toeristische deel?	Usability test/ Vragenlijst	Geïnteresseerd (Ordinaal)	ja, beetje, nee
	Wat wil de testpersoon hier zien?	Usability test / vragenlijst	Wat zien (Nominaal)	Ik mis hier, ik had hier verwacht
	Mist de testpersoon hier informatie?	Usability test	Missen (Nominaal)	Ja ik mis..... nee.
Wat voor gevoel roept de website bij de testpersonen op?	Geeft de website een vertrouwd gevoel bij de testpersonen uit Vianen: herkennen ze hun gemeente daarin?	Vragenlijst	Sfeer (Nominaal)	rust, vrolijk, betrouwbaar
	Begrijpen testpersonen van buiten Vianen dat het een gemeentelijke website is?	Vragenlijst	Begrijpen (Binaire)	Ja / Nee
	Geeft de website testpersonen het gevoel dat de afzender een betrouwbare en 'officiële' instantie (een gemeente) is?	Vragenlijst	Gevoel (Binaire)	Ja / Nee

Gebruiken de inwoners / ondernemers de website als informatie bron?	Weten inwoners / ondernemers van het bestaan van de website?	Vragenlijst	Weten (Binaire)	Ja / Nee
	Weten inwoners / ondernemers wat ze op de website kunnen vinden?	Vragenlijst	Weten (Binaire)	Ja / Nee
Kunnen testpersonen gemakkelijk over de website navigeren?	Hoe gaat een testpersoon over de website?	Usability test	Navigeren (Ordinaal)	Gemakkelijk, slecht
	Kan de testpersoon binnen de gegeven tijd de informatie vinden die hij nodig heeft op de website?	Usability test	Uitgevoerd (Continu)	30 sec, 1 minuut, 1:30 minuut
	Hoe zoekt de testpersoon iets op de website?	Usability test	Zoeken (Nominaal)	Via toptaken, via index
Is het taalgebruik op de website voor iedere gebruiker begrijpelijk?	Vind de testpersoon de teksten goed van lengte?	Vragenlijst	Taal (Ordinaal)	Begrijpelijk, oké, niet begrijpelijk
Maken testpersonen gebruik van de digitale aanvraag mogelijkheden?	Gebruikt de testpersoon de digitale aanvraag optie? Waarom wel/niet.	Usability test	Uitgevoerd (Binaire)	Ja / Nee

(1,5)

2.2 Operationalisering performance

Deelvraag	Meetvraag	Meetmoment	Meeteenheid	Bereik
Zijn er in functie, vormgeving en techniek keuzes gemaakt die met de kennis van vandaag anders en beter kunnen?	Zijn er nieuwe technieken die de website zouden kunnen verbeteren?	Vragenlijst	Technieken	Openvraag
	Is de responsiviteit goed, op zowel grote als kleine schermen?	Vragenlijst	Responsiviteit	Openvraag
	Wat zoeken de gebruikers voornamelijk?	Google Analytics	Zoeken	Openvraag

(1,5)

Beschrijving van de doelgroep

3. Beschrijving van de doelgroep(2)

Met de beschrijving van de doelgroep wordt duidelijk wie de gebruikers van de website zijn. Als de afstudeerder weet wie de doelgroep is en wat hun bezig houdt kan de test beter op deze doelgroep worden aangepast. Er wordt voornamelijk gekeken naar de primaire doelgroep van de gemeente website. Hoe staat deze doelgroep in het leven: leeftijd, woonachtig en web techniek. Ook wordt er gekeken naar de secundaire doelgroep op deze vlakken.

3.1 Doelgroep omschrijving

De doelgroep bestaat uit zowel mannen als vrouwen tussen de leeftijd van 30 t/m 50 jaar, wonend in Vianen. De gemeente van Vianen wil weten of hun gemeente website aansluit op de doelgroep. Deze doelgroep bestaat uit 5478 mensen.

Het internet gebruik groeit nog steeds. Nu zit iemand gemiddeld 77uur op internet. Schermgrote heeft hier grote invloed op. Mensen zitten langer op internet als het scherm groot is. Een smart Phone wordt vooral gebruikt om snel even iets op te zoeken.

De ervaringen in het gebruik van internet worden ook steeds beter. Internetgebruikers kunnen goed overweg met zoekmachines en zoeken voornamelijk op actualiteit en nieuwsgroepen. Andere activiteiten die veel worden gedaan zijn het versturen van e-mails en het opzoeken van product- informatie.

De doelgroep is het meest actief op de vlakken sportieve recreatie en uitgaan. Deze activiteiten beslaan ongeveer 26 keer van de totaal 50 uitstapjes die de doelgroep doet.

Voor de gemeente Vianen is het ook goed om te weten waar in het algemeen de meeste dagtochten naar toe gaan. Hier kan de gemeente dan op inspelen.

De top drie in dagtochten zijn:

1. Uiteten, naar cafés en discotheken gaan.
2. Recreatief winkelen.
3. Een bezoek aan een attractiepunt, bezienswaardigheid en/of evenement.

Het is nu ook duidelijk wanneer (welke jaargetijde) verschillende dagtochten erg in trek zijn. Nu kan de gemeente er per sector rekening mee houden en erop inspelen. In de winter moet vooral aandacht gegeven worden aan het uiteten gaan en aan recreatief winkelen. In de zomer moet vooral aandacht geschonken worden aan attractiepunten. In 2006/07 waren de activiteiten: sportieve recreatie en uitgaan, vooral aantrekkelijk.

De doelgroep (wonend in Vianen) heeft een gemiddeld inkomen van 20.700 euro. Er is 0 km afstand tussen woon en werkgemeente. Omdat de werkende bevolking in Vianen werkt, kan de gemeente website hier goed op aansluiten. De gemeente website kan zo zorgen voor een betere band/communicatie tussen gemeente, werkende inwoners en de inwoners zelf.

3.2 Segmentatie

De doelgroep is opgedeeld in twee groepen. Allereerst de primaire doelgroep. Deze bestaat uit mannen/vrouwen in de leeftijdsgroep van 30 t/m 50 jaar. In samenwerking met Tigges is besloten deze doelgroep te gebruiken, deze groep is het grootst en maakt het meeste gebruik van de website. Deze groep heeft meer baat bij het weten en vragen over gemeentelijke informatie.

Google Analytics kon geen inzicht geven in de exacte leeftijdsgegevens.

Belangrijkste locaties:



Sessies

11.819

Gebruikers

8.156

Plaats	Sessies	% Sessies
1. Vianen	3.352	28,36%
2. Utrecht	1.378	11,66%
3. Houten	1.162	9,83%

Deze primaire doelgroep woont voornamelijk in Vianen, dat kon Google Analytics wel vertellen. 3.352 sessies kwamen uit Vianen. Er zijn in totaal 11.819 sessies en 8.156 gebruikers, of terwijl $11.819 / 8.156 = 1,45$ sessies per bezoeker. Van deze sessies is de helft een nieuwe bezoeker, 50,6%.

Plaats ?	Acquisitie		
	Sessies ? ↓	% nieuwe sessies ?	Nieuwe gebruikers ?
	3.352 % van totaal: 28,36% (11.819)	32,37% Gem. voor dataweergave: 50,55% (-35,96%)	1.085 % van totaal: 18,16% (5.974)
1. Vianen	3.352(100,00%)	32,37%	1.085(100,00%)

Vanuit Vianen komen 3.352 sessies, hiervan zijn 1.085 nieuwe gebruikers. Vianen telt in totaal 19.637 mensen. Van deze groep zullen kinderen onder de 15 jaar en oudere boven de 80 de website waarschijnlijk niet gebruiken.

Dan blijft er een groep van 15.351 mensen over. Van de 15.351 zijn er 3.352 sessies, dat betekent dat 21,8% van de 15.351 gebruik maakt van de website.

De secundaire doelgroep bestaat uit de leeftijdscategorie 51 t/m 75. Dit zijn de oudere mensen die in Vianen of Utrecht wonen.

De doelgroep wordt gesegmenteerd op vier kenmerken. Deze kenmerken zijn gekozen omdat deze voor de meest relevante informatie kunnen dienen voor het verdere onderzoek.

- Internetgebruik.
- Vrijtijdsbesteding.
- Besteedbaar inkomen.
- Werkzaam.

Het kenmerk internetgebruik is gekozen omdat het onderzoek over een website gaat. De doelgroep moet internet gebruiken om op de website te kunnen komen. Het is daarom belangrijk te weten hoe deze doelgroep hiermee omgaat.

Omdat de gemeente website ook een toeristische kant bevat, is het goed om te weten waar deze doelgroep zoal zijn vrijetijd aan besteed. Hier kan de website op inspelen. Mede door de toeristische kant maar ook de financiële kant die de website biedt, zoals: belastingen, ondernemen en verhuizen, is het handig om te weten hoeveel deze doelgroep te besteden heeft. En tot slot inhakend aan het vorige kenmerk, waarin is deze doelgroep werkzaam.

3.3 Persona's



Naam: Bert Duijn
Leeftijd: 46 jaar
Woonplaats: Vianen
Burgerlijke staat: Gehuwd
Beroep: Directeur

Bert Duijn, woont en werkt al zijn hele leven (46 jaar) in Vianen. Hij is hier geboren en getogen. Bert is erg trots op zijn mooie dorp Vianen. Bert werkt als directeur bij zijn eigen agrarische bedrijf. Hier werkt Bert al 13 jaar, met veel plezier.

“Het is hier zalig wonen, iedereen is altijd vriendelijk, het is hier lekker rustig en als je de drukte op wil zoeken ben je zo in Utrecht.”

**Vianen**

Vianen is het dorp waar de meeste familie van hem woont. Dat is ook een van de grootste redenen waarom hij hier graag wil blijven wonen. Hij is erg betrokken bij zijn gemeente en wilt daarom ook goed op de hoogte zijn van alles wat er gebeurt.

“Het is een familie dorp.”

Het is een fijn dorp met veel natuur. Daarom wandelt Bert graag met zijn vrouw in het weekend. Vroeger gingen we vaak met de jongens naar de recreatieplas de Put.

**Werkervaring**

Bert begon op zijn 16de met werken bij Café de Rooie Reiger. Hier begon hij als bediende en later stond hij achter de bar. Nadat hij zijn agrarische diploma in zijn zak had is hij gaan werken bij een agrarisch bedrijf buiten Vianen. Toen hij samen met zijn vriend genoeg ervaring had opgedaan, begonnen ze hun eigen agrarische bedrijf in Vianen. Nu 13 jaar verder zijn ze steeds verder uit gegroeid en gaan de zaken goed

**Internet**

Zijn bedrijf heeft een eigen website. Hij heeft de website laten bouwen, maar beheert hem nu zelf. Hij is er niet heel handig, vandaar dat de site niet erg up-to-date is. Hij vindt de website van de gemeente erg mooi, al kan hier niet altijd alles vinden.

Testmethode

4. Testmethode

In de testmethode wordt uitgelegd met welke methode er getest gaat worden. Er wordt besloten welke testmethode het beste is voor elke test. Zo zal er bij de gebruikerstest een andere methode worden uitgevoerd dan voor de performancetest.

4.1.1 Testmethode gebruikerstest

De testmethode die uitgevoerd zal worden is: User testing. Er is voor deze testmethode gekozen, omdat hiermee duidelijk wordt hoe de testpersoon met de website omgaat. Zo kunnen punten waar testpersonen op vastlopen, opgespoord worden. De testpersonen worden geselecteerd op leeftijd, afkomstig uit gemeente en web-ervaring. De testpersonen zullen taken uitvoeren die de afstudeerder van tevoren heeft gemaakt. Deze testtaken zijn gebaseerd op de deel- en meetvragen van hoofdstuk 2. Omdat er geen budget is voor User testing in een lab, zal de afstudeerder persoonlijk de test afnemen bij de testpersoon met behulp van een observatie programma Morae (7). Deze programma's zijn duur maar Morae heeft een 30 dagen gratis trial. Morae neemt het beeldscherm op, het muis klikken en beeld en geluid van de testpersonen. Wegens privacy schending zullen de beelden alleen door de afstudeerder worden bekeken. Het voordeel aan deze test is dat het snel en goedkoop is en vooral de feedback die tijdens de test wordt gemaakt over het algemeen van goede kwaliteit is. De test zal per testpersoon worden afgenomen.(3,6)

De testpersoon zal eerst vijf vragen van een vragenlijst beantwoorden. Deze zijn gebaseerd op de eerste indruk van de website, vervolgens moet de testpersoon zes opdrachten maken. Dit kunnen opdrachten zijn zoals 'Zoek de informatie hierover' of 'Doe een aanvraag naar...', hiervan moeten de testpersoon zijn antwoord vertellen aan de afstudeerder. Lukt het de testpersoon niet of het duurt te lang dan betekend het dat de opdracht niet is behaald. Na de opdrachten volgen er nog acht vragen van de vragenlijst. Deze vragen bestaan uit zowel open- als meerkeuze vragen.

De afstudeerder zal vragen of de testpersonen willen meewerken aan synchroon testen (tijdens de test hardop te praten, dit wordt ook wel Think aloud genoemd). Het observeren van de testpersoon geeft al veel informatie over het gedrag van de testpersoon, maar om ook nog eens de testpersoon te horen over zijn gedachten, geeft nog meer informatie. (9)

Voor deze test zal ik per persona die gemaakt zijn in de doelgroepsanalyse, vijf testpersonen gebruiken. Er is voor vijf testpersonen gekozen omdat onderzoek heeft aangetoond dat je met vijf testpersonen al 75% van de fouten eruit kan halen. In totaal zal de test bij tien mensen worden afgenomen.(3)

4.2 Testmethode performancetest

De performancetest zal door de afstudeerder zelf worden uitgevoerd. Er is hiervoor gekozen, omdat deze test niets te maken heeft met de gebruiker op de website. Deze test gaat puur om de performance van de website en of hij voldoet aan de uiterlijke eisen die aan het begin van het opzetten van de website zijn opgesteld. Dit kan vanaf elke computer worden getest.

Ook deze test zal gebruik maken van een voor opgestelde vragenlijst. In deze vragenlijst zullen vragen komen als: 'Start de website binnen 3 seconde op?' of 'Blijft de website duidelijk als het scherm verkleind wordt?' Met antwoord op dit soort vragen kan de website verbeterd worden op het performance vlak.

Beschrijving Testtaken

5. Beschrijving testtaken

Door middel van testtaken en testvragen kan antwoord worden verkregen op de deel- en meetvragen in hoofdstuk 2. De test zal in het gemeentehuis van gemeente Vianen plaatsvinden. Voor de test zal de afstudeerder tien testpersonen nodig hebben. De test wordt afgenomen via een laptop, hiermee moeten de testpersonen testtaken maken. De officiële testformulieren staan in de bijlage.

De meetvragen die door middel van testtaken beantwoord worden, zijn:

- Navigeert de testpersoon door middel van de toptaken?
- Ziet de gebruiker de iconen
- Zijn de testpersoon uit Vianen geïnteresseerd in het toeristische deel?
- Zijn de testpersoon van buiten Vianen geïnteresseerd in het toeristische deel?
- Hoe gaat een testpersoon over de website?
- Kan de testpersoon binnen de gegeven tijd de informatie vinden die hij nodig heeft op de website?
- Hoe zoekt de testpersoon iets op de website?
- Gebruikt de testpersoon de digitale aanvraag optie? Waarom wel/niet.
- Mist de testpersoon hier informatie?
- Wat wil de testpersoon hier zien?

De meetvragen die door middel van testtaken beantwoord worden, zijn:

- Snapt de testpersoon het principe van toptaken?
- Herkent en begrijpt de testpersoon de iconen?
- Mist de testpersoon toptaken?
- Zijn de testpersonen uit Vianen geïnteresseerd in het toeristische deel?
- Zijn de testpersonen van buiten Vianen geïnteresseerd in het toeristische deel?
- Geeft de website een vertrouwd gevoel bij de testpersonen uit Vianen: herkennen ze hun gemeente daarin?
- Begrijpen de testpersonen van buiten Vianen dat het een gemeentelijke website is?
- Geeft de website de testpersonen het gevoel dat de afzender een betrouwbare en 'officiële' instantie (een gemeente) is?
- Weten inwoners / ondernemers van het bestaan van de website?
- Weten inwoners / ondernemers wat ze op de website kunnen vinden?
- Vind de testpersoon de teksten goed van lengte?

De meetvragen die door middel van performance test beantwoord worden, zijn:

- Zijn er nieuwe technieken die de website zouden kunnen verbeteren?
- Is de responsiviteit goed, op zowel grote als kleine schermen?
- Wat zoeken de gebruikers voornamelijk volgens Google Analytics?

5.1 Testtaken gebruikerstest

De gebruikerstest bestaat uit testtaken en testvragen die de testpersonen zullen gaan maken en beantwoorden. Eerst zal de testpersoon een aantal vragen beantwoorden op met hun eerste indruk, vervolgens testtaken maken en afsluiten met nog een paar vragen over de website.

Vragen

Vraag 1: Had u al eens van deze website gehoord / gebruikt?

- ☐ Ik had er van gehoord
- ☐ Ik heb de website wel eens gebruikt voor
-
-
- ☐ Nee ik had nog nooit van deze website gebruikt, nu ik het zo zie verwacht ik
-
-

De testpersonen voor deze test komen uit Vianen. Nu is de vraag of de burgers uit Vianen de website wel kennen en gebruiken.

Meetvragen:

- *Weten inwoners / ondernemers van het bestaan van de website?*
- *Begrijpen de testpersonen van buiten Vianen dat het een gemeentelijke website is?*
- *Weten inwoners / ondernemers wat ze op de website kunnen vinden?*

Vraag 2: Wat voor gevoel roept de website bij u op?

- ☐ Betrouwbaar
- ☐ Vertrouwd
- ☐ Zakelijk
- ☐ Simpel
- ☐ Informatief
- ☐ Vrolijk
- ☐ Anders

De gemeente wilde graag weten wat voor gevoel de website oproept bij de gebruikers/testpersonen. Of de testpersonen het gevoel hebben dat het een betrouwbare website is.

Meetvragen:

- *Geeft de website een vertrouwd gevoel bij de testpersonen uit Vianen: herkennen ze hun gemeente daarin?*
- *Geeft de website de testpersonen het gevoel dat de afzender een betrouwbare en 'officiële' instantie (een gemeente) is?*

Vraag 3: Wat verwacht u hier te vinden, als u zo naar het hoofdscherm kijkt?

.....

.....

.....

.....

Wat verwachten de testpersonen bij de eerste keer zien van de website?

Meetvragen:

- *Weten inwoners / ondernemers wat ze op de website kunnen vinden?*

Vraag 4: Snapt u de iconen op de hoofdpagina?

- ☐ Ja, van zichzelf al
- ☐ Ja, maar wel met de ondertitel
- ☐ Sommige: welke snapt u niet
- ☐ Nee snap er geen

De toptaken kunnen heel handig zijn maar snappen de testpersonen überhaupt de iconen van de toptaken wel?

Meetvragen:

- *Snapt de testpersoon het principe van toptaken?*
- *Herkent en begrijpt de testpersoon de iconen?*

Vraag 5: Zal u de toptaken gebruiken?

- ☐ Ja handige short-cut
- ☐ Mijn hoofdonderwerpen zie ik niet
- ☐ Ik werk liever met een menu
- ☐ Mist u toptaken, zo ja welke.....
-

Hoe denken de testpersonen over de toptaken. Vinden zij het handig of begrijpen zij de toptaken niet echt.

Meetvragen:

- *Herkent en begrijpt de testpersoon de iconen?*
- *Mist de testpersoon toptaken?*

Testtaken

Testtaak 1: Ga op zoek naar informatie over verhuizen van Vianen naar het buitenland. Vertel wat u moet doen als u gaat verhuizen naar het buitenland.

Hiermee wil de afstudeerder zien hoe de testpersoon deze informatie opzoekt. Of de testpersoon daadwerkelijk de toptaken gebruikt om het zo sneller te vinden. Of juist de toptaken niet begrijpen en de zoekoptie of de A-Z index gebruiken.

Maximale duur: 40 seconde

Minimale clicks: 1 klik

Meetvragen:

- Navigeert de testpersoon door middel van de toptaken?
- Hoe gaat een testpersoon over de website?
- Kan de testpersoon binnen de gegeven tijd de informatie vinden die hij nodig heeft op de website?
- Hoe zoekt de testpersoon iets op de website?
- Mist de testpersoon hier informatie?
- Wat wil de testpersoon hier zien?
- Ziet de testpersoon de iconen?

Testtaak 2: U heeft twee honden. Hoeveel betaald u aan belasting? Als de optie er is, wijs aan hoe u de honden kunt aangeven. Vertel hoeveel u aan belasting betaald.

Hoe gaan de testpersonen verder op de website als ze na opdracht 1 nog iets moeten opzoeken. Hoe gaat de testpersoon opzoek naar deze informatie. Er is een mogelijkheid om online je honden aan te geven in Vianen zien de testpersonen die ook?

Maximale duur: 35 seconde

Minimale clicks: 3

Meetvragen:

- Navigeert de testpersoon door middel van de toptaken?
- Hoe gaat een testpersoon over de website?
- Kan de testpersoon binnen de gegeven tijd de informatie vinden die hij nodig heeft op de website?
- Gebruikt de testpersoon de digitale aanvraag optie?
- Hoe zoekt de testpersoon iets op de website?
- Mist de testpersoon hier informatie?
- Wat wil de testpersoon hier zien?

Testtaak 3: Kijk welk evenement er op zaterdag 4 april er is. Vertel wat er is.

Hiermee wil de afstudeerder zien of de testpersoon door heeft dat er een toeristische kant is op de website en hoe de testpersoon hiermee omgaat.

Maximale duur: 40 seconde

Minimale clicks: 2

Meetvragen:

- Navigeert de testpersoon door middel van de toptaken?
- Zijn de testpersonen uit Vianen geïnteresseerd in het toeristische deel?
- Zijn de testpersonen van buiten Vianen geïnteresseerd in het toeristische deel?
- Hoe gaat een testpersoon over de website?
- Kan de testpersoon binnen de gegeven tijd de informatie vinden die hij nodig heeft op de website?
- Hoe zoekt de testpersoon iets op de website?
- Wat wil de testpersoon hier zien?

Testtaak 4: In welk jaar werd een deel van het kasteel in Vianen verwoest door brand. Zoek het juiste jaartal.

Omdat de toeristische kant ook informatie bied over de stad, is de afstudeerder benieuwd wat de testpersonen vinden van deze informatie. Is het logisch/handig dat dit vermeld staat op de website. Wat verwachten testpersonen hier te vinden. Kunnen ze deze kant vinden.

Maximale duur: 50 seconde

Minimale clicks: 2

Meetvragen:

- Navigeert de testpersoon door middel van de toptaken?
- Zijn de testpersoon uit Vianen geïnteresseerd in het toeristische deel?
- Zijn de testpersoon van buiten Vianen geïnteresseerd in het toeristische deel?
- Hoe gaat een testpersoon over de website?
- Kan de testpersoon binnen de gegeven tijd de informatie vinden die hij nodig heeft op de website?
- Hoe zoekt de testpersoon iets op de website?
- Wat wil de testpersoon hier zien?

Testtaak 5: Maak direct een afspraak voor een paspoort aanvragen voor één persoon, kies een tijd en stop waar u, uw gegevens moet invullen.

Dit is een belangrijke en handige optie die de website bied. De gemeente doelt er op om nog alleen maar online afspraken te maken. Maar gebruiken de testpersonen het en snappen ze de optie.

Maximale duur: 1 minuut

Minimale clicks: 8

Meet vragen:

- Hoe gaat een testpersoon over de website?
- Kan de testpersoon binnen de gegeven tijd de informatie vinden die hij nodig heeft op de website?
- Gebruikt de testpersoon de digitale aanvraag optie?
- Mist de testpersoon hier informatie?

Testvragen

Vraag 6: Nu is de website in twee delen inwoners & ondernemers en ontdek Vianen. Zou u het prettig en handig vinden om de inwoners en ondernemers kant los van elkaar te maken.

- ☐ Ik zie **niet** de meerwaarde in om die 2 onderwerpen te scheiden
- ☐ Ik zie **wel** de meerwaarde in om die 2 onderwerpen te scheiden

De website is nu opgedeeld in twee delen. De gemeente wilt graag weten of er behoefte is om de inwoners & ondernemers kant te scheiden.

Meetvragen:

- *Hoe gaat een gebruiker over de website?*
- *Weten inwoners / ondernemers wat ze op de website kunnen vinden?*

Vraag 7: Zag u meteen dat de website uit twee delen bestond, een inwoners kant en een toeristische kant?

- ☐ Ja, dat zag ik meteen
- ☐ Nee, dat zag ik niet meteen
- ☐ Nu pas valt mij dat op

Valt het de testpersoon op dat er twee delen zijn? Of denkt de testpersoon dat het een vormgeving aspect is?

Meetvragen:

- *Zijn de testpersonen uit Vianen geïnteresseerd in het toeristische deel?*
- *Zijn de testpersonen van buiten Vianen geïnteresseerd in het toeristische deel?*
- *Begrijpen de testpersonen van buiten Vianen dat het een gemeentelijke website is?*

Vraag 8: Wat vind u ervan dat er een toeristische kant is?

- ☐ Ja, slim. Twee vliegen in één klap
- ☐ Ja, wel goed had het hier alleen niet verwacht
- ☐ Niet zo, had hier liever alleen zakelijke informatie gezien
- ☐ Ik zou hier niet gaan zoeken/kijken voor toeristische informatie

Is de testpersoon geïnteresseerd in de toeristische kant?

Meetvraag:

- *Zijn de testpersonen uit Vianen geïnteresseerd in het toeristische deel?*
- *Zijn de testpersonen van buiten Vianen geïnteresseerd in het toeristische deel?*
- *Begrijpen de testpersonen van buiten Vianen dat het een gemeentelijke website is?*

Vraag 9: Wat vind u van de informatie in de toeristische kant?

- ☐ Ja goed zo, niet te veel informatie
- ☐ Er zal hier en daar wat bij kunnen, bijvoorbeeld bij.....
- ☐ Te weinig! Ik mis hier heel wat aspecten op toerisme

Missen er informatieve onderwerpen die de testpersoon graag zou terug willen zien?

Meetvragen:

- Zijn de testpersonen uit Vianen geïnteresseerd in het toeristische deel?
- Zijn de testpersonen van buiten Vianen geïnteresseerd in het toeristische deel?
- Begrijpen de testpersonen van buiten Vianen dat het een gemeentelijke website is?
- Vind de testpersoon de teksten goed van lengte?

Vraag 10: Wat zou u graag nog willen zien aan de toeristische kant?

.....

.....

.....

.....

Hebben de testpersonen een toevoeging voor de toeristische kant van de website?

Meetvragen:

- Zijn de testpersonen uit Vianen geïnteresseerd in het toeristische deel?
- Zijn de testpersonen van buiten Vianen geïnteresseerd in het toeristische deel?

Vraag 11: Zal u na deze test vaker gebruik gaan maken van deze website?

- ☐ Ja, ik vind dat er handige informatie opstaat
- ☐ Ja, maar echt alleen als iets specifiek over de gemeente wil weten
- ☐ Nee, ik heb niks met de gemeente Vianen.

Nu de testpersonen de website hebben gezien en mee hebben gewerkt is de afstudeerder benieuwd of de testpersonen ook daadwerkelijk de website verder/blijven gebruiken.

Meetvragen:

- Weten inwoners / ondernemers wat ze op de website kunnen vinden?
- Zijn de testpersonen van buiten Vianen geïnteresseerd in het toeristische deel?
- Begrijpen de testpersonen van buiten Vianen dat het een gemeentelijke website is?

Vraag 12: Wat vindt u van de vormgeving van de website?

- ☐ Simpel
- ☐ Zakelijk
- ☐ Strak
- ☐ Vrolijk
- ☐ Anders

Hoe denken de testpersonen over de vormgeving van de website. Vinden ze het goed passen bij een informatieve website?

Meetvragen:

- Geeft de website een vertrouwd gevoel bij de testpersonen uit Vianen: herkennen ze hun gemeente daarin?
- Geeft de website de testpersonen het gevoel dat de afzender een betrouwbare en 'officiële' instantie (een gemeente) is?

Vraag 13: Wat vind u van de fotografie op de website?

- ☐ Simpel
- ☐ Zakelijk
- ☐ Strak
- ☐ Vrolijk
- ☐ Heb ik niet gezien
- ☐ Anders

Hoe denken de testpersonen over de fotografie op de website.

Meetvragen:

- *Geeft de website een vertrouwd gevoel bij de testpersonen uit Vianen: herkennen ze hun gemeente daarin?*

5.2 Testtaken performancetest

De performancetest bestaat alleen uit testvragen.

Vraag 1: Reageert de website goed als het scherm kleiner gemaakt wordt?

Werkt de website goed mee als de pagina kleiner wordt gemaakt?

Meetvraag:

- *Is de responsiviteit goed, op zowel grote als kleine schermen.*

Vraag 2: Is de scheiding tussen inwoners en toerisme duidelijk?

De website is zo opgemaakt dat er in het hoofdscherm te zien is dat de website uit twee delen bestaat. Maar valt dit ook nog wel op als het scherm kleiner is.

Deelvraag:

- *Zijn er in functie, vormgeving en techniek keuzes gemaakt die met de kennis van vandaag anders en beter kunnen?*

Vraag 3: Laad de pagina binnen 3 seconde?

Duurt dit langer dan 3 seconde wordt het als vervelend en als traag beschouwen. (8)

Deelvraag:

- *Zijn er in functie, vormgeving en techniek keuzes gemaakt die met de kennis van vandaag anders en beter kunnen?*

Vraag 4: Zijn er nieuwe technieken die de website zouden kunnen verbeteren?

De afstudeerder gaat op zoek naar de trends/technieken die op dit moment in zijn om zo de website met zijn tijd mee te laten gaan.

Meetvragen:

- *Zijn er nieuwe technieken die de website zouden kunnen verbeteren?*

Vraag 5: Waar zoeken gebruikers voornamelijk op, volgens Google Analytics?

Om te kijken of de toptaken nog steeds gebaseerd zijn op de meest gezochte zoekacties van nu.

Meetvraag:

- *Wat zoeken de gebruikers voornamelijk.*

Vraag 6: Zijn alle koppelingen goed gekoppeld?

Kloppen alle links, of gebeuren er rare dingen? Zijn er koppelingen onlogisch.

Deelvraag:

- *Zijn er in functie, vormgeving en techniek keuzes gemaakt die met de kennis van vandaag anders en beter kunnen?*

5.3 Testscenario's gebruikerstest

Testtaak 1: Ga op zoek naar informatie over verhuizen van Vianen naar het buitenland. Vertel wat u moet doen.

A: De testpersoon klikt op de toptaken 'Verhuizen', scrolt vervolgens naar beneden en verteld wat er gedaan moet worden als je naar het buitenland wilt verhuizen.

B: De testpersoon typt in de zoekbalk 'verhuizen'. Klikt op de suggestie 'Verhuizen', scrolt vervolgens naar beneden en verteld wat er gedaan moet worden als je naar het buitenland wilt verhuizen.

C: De testpersoon klikt op de 'V' in de A-Z index. Zoekt vervolgens in de lijst verhuizen op, klikt hier op en scrolt vervolgens naar beneden en verteld wat er gedaan moet worden als je naar het buitenland wilt verhuizen.

Testtaak 2: U heeft twee honden. Hoeveel betaald u aan belasting? Als de optie er is, wijs aan hoe u de honden kunt aangeven. Vertel hoeveel u aan belasting betaald.

A: De testpersoon scrolt naar boven, klikt op de toptak belastingen en kiest hier vervolgens 'Hondenbelasting'. Wijst het groene aanmeld vlak aan.

B1: De testpersoon scrolt naar beneden en gebruikt de A-Z index. Klikt hier op 'H' voor honden en klikt vervolgens op 'hondenbelasting'. Wijst het groene aanmeld vlak aan.

B2: De testpersoon scrolt naar beneden en gebruikt de A-Z index. Klikt hier op 'B' voor belasting en klikt vervolgens op belastingen overzicht. Klikt op de verdiepende pagina op 'Hondenbelasting'. Wijst het groene aanmeld vlak aan.

C: De testpersoon scrolt naar boven, typt honden(belasting), klikt op 'Hondenbelasting'. Wijst het groene aanmeld vlak aan.

Testtaak 3: Kijk welk evenement er op zaterdag 4 april is. Vertel wat er is.

A: De testpersoon klikt op het logo van de gemeente en komt zo op de hoofdpagina. Hier klikt de testpersoon rechts op de toeristische kant. Klikt op evenementen. Scrolt naar beneden voor de juiste data.

B: De testpersoon gebruikt de hyperlink rechts (onder de blauwe bovenbalk) 'Informatie over ontdek Vianen'. De testpersoon komt zo op de toeristische kant en klikt hier op evenementen. Scrolt naar beneden naar de juiste data.

C: De testpersoon typt in de zoekbalk 'Evenementen' klikt hier op evenementenkalender. Scrolt naar beneden naar de juiste data.

D: De testpersoon zoekt doormiddel van de A-Z index, klikt hier de 'E' van evenementen aan. Klikt hier vervolgens evenementenkalender aan. Scrolt naar beneden naar de juiste data.

Testtaak 4: In welk jaar werd een deel van het kasteel in Vianen verwoest door brand. Zoek het juiste jaartal.

A: De testpersoon klikt op de hyperlink rechts (onder de blauwe bovenbalk) 'Informatie over ontdek Vianen'. Klik vervolgens op de toptaak 'Historie'. Op deze verdiepende pagina klikt de testpersoon vervolgens op de eerste optie van de vier die hier aan worden geboden 'Historie'. Lees de tekst en zegt vervolgens het antwoord.

B: De testpersoon klikt op het logo van de gemeente en komt zo op de hoofdpagina. Hier klikt de testpersoon rechts op de toeristische kant. Klik op 'Historie'. Op deze verdiepende pagina klikt de testpersoon vervolgens op de eerste optie van de vier die hier aan worden geboden 'Historie'. Lees de tekst en zegt vervolgens het antwoord.

C: De testpersoon typt in de zoekbalk 'Historie', klikt hier op 'Historie'. Lees de tekst en zegt vervolgens het antwoord.

D: De testpersoon zoekt doormiddel van de A-Z index, klikt hier de 'H' van Historie aan. Vind hier geen optie 'Historie'. Probeer dan maar een van de optie hierboven.

Testtaak 5: Maak direct een afspraak voor een paspoort aanvragen voor één persoon, kies een tijd en stop waar u, u gegevens moet invullen.

A: De testpersoon klikt op het logo/naam van de gemeente en komt zo op de hoofdpagina. Hier klikt de testpersoon op 'Direct een afspraak maken!'. Hierna verloopt de testpersoon de stappen zoals beschreven in de opdracht.

B: De testpersoon typt in de zoekbalk 'Afspraak', klikt hier op 'Afspraak. Hierna verloopt de testpersoon de stappen zoals beschreven in de opdracht.

C: De testpersoon zoekt doormiddel van de A-Z index, klikt hier de 'A' van Afspraak aan. Vind hier geen optie 'Afspraak'. Probeer dan maar een van de optie hierboven.

Testopstelling

6. Testopstelling (10)

In dit hoofdstuk wordt duidelijk hoe er getest gaat worden, wat er voor nodig is en wanneer er getest gaat worden. Dit geeft inzicht hoe de daadwerkelijke test zal gaan verlopen.

6.1 Beschrijving testen

Voor deze test is het belangrijk dat een rustige ruimte wordt gereserveerd, waar de test afgenomen kan worden. Zo worden de testpersonen niet afgeleid door alles om hun heen. Er moet een laptop aanwezig zijn met de juiste observatie software er op, observatieformulier en de vragenlijstformulieren voor de testpersonen moeten aanwezig zijn. De ruimte zal door de gemeente Vianen geregeld worden. Er zal, voor het onderzoek, een spreekkamer vlakbij de hoofdingang ter beschikking worden gesteld.

De testpersonen zullen op straat of in de gemeente hal worden aangesproken of zij willen meewerken aan een test voor hun gemeente website. De testpersonen moeten wel voldoen aan de segmentatie eisen uit de doelgroepsanalyse.

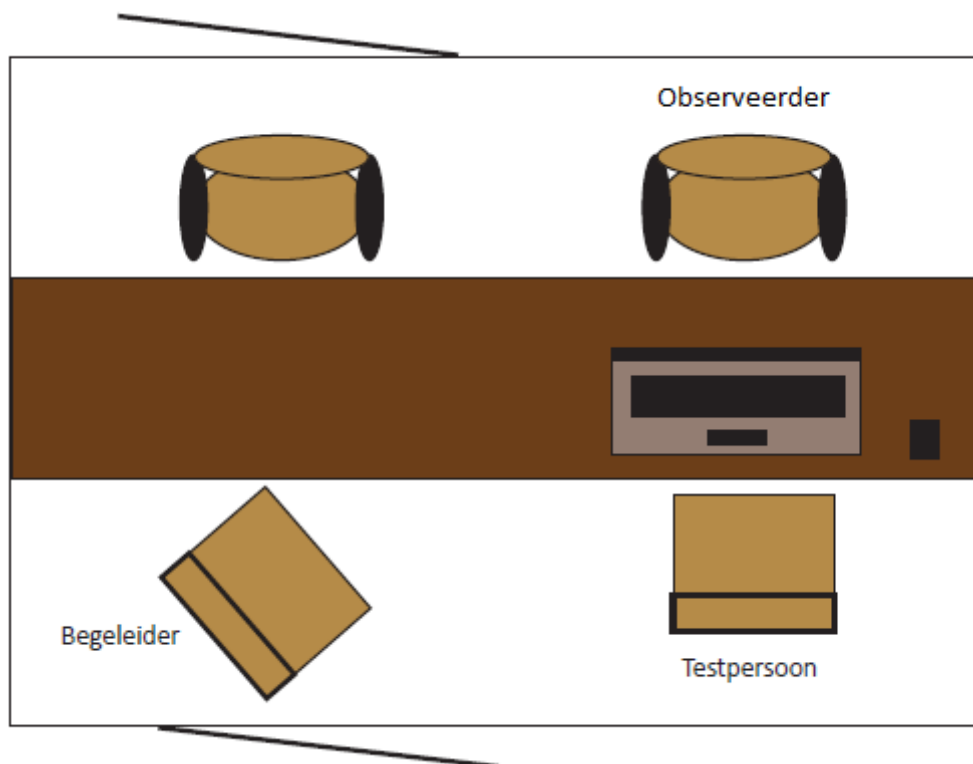
Als de testpersoon mee wilt werken, wordt hij/zij naar de desbetreffende spreekkamer geleid. Hier wordt koffie of thee aangeboden en nogmaals duidelijk uitgelegd waarvoor de test dient en hoe het in zijn werk gaat. Hiermee probeert de afstudeerder de testpersoon te kalmeren en het niet als een druk te zien. Bij de eerste keer testen gaat er een mede afstudeerder mee om te zorgen dat de test goed verloopt en als het moet helpen of met suggesties komen, de volgende keer doet de afstudeerder de test alleen.

De test zal bestaan uit vijf opdrachten die in totaal uit 13 vragen bestaan. Dit zal bij elkaar niet meer dan 10 á 15 minuten duren. Na afloop zal de afstudeerder nog om algemene feedback vragen op de website en de test zelf. Zodat dit toegepast kan worden in een verder stadium.

6.2 Test benodigdheden

- Een rustige spreekkamer.
- Laptop met daarop de desbetreffende observatie software.
- Testformulier gebruikerstest.
- Observatieformulieren gebruikerstest.
- Pennen.
- Koffie, thee en water.

6.3 Testopstelling gebruikerstest



Literatuurlijst

7. Literatuurlijst

1. Selma Boenders () *Reader Interactiondesign CMD 3, Usabilityonderzoek (pp. 5-8)(versie 1.1)*. [Haagse Hogeschool, opleiding CMD] Geraadpleegd op 24 februari 2015
2. Lisette Klok (2015) *Doelgroepsanalyse*.
3. Lonneke Theelen (27 augustus, 2012) *Usability testing: goede voorbereiding is het halve werk*. [Frankwatching]
Geraadpleegd op 23 februari 2015 van
<http://www.frankwatching.com/archive/2012/08/27/usability-testing-goede-voorbereiding-is-het-halve-werk/>
4. Jacob Nielsen (19 maart, 2000) *Why you only need to test with 5 users*. [Nielsen Norman Group]
Geraadpleegd op 23 februari 2015 van
<http://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>
5. Wikipedia (8 februari, 2015 bijgewerkt) *Meetschaal*.
Geraadpleegd op 25 februari 2015 van
<http://nl.wikipedia.org/wiki/Meetschaal>
6. Bart Hilhorst en Louise Nell (31 januari, 2011) *18 slimme tools voor usability onderzoek*. [Frankwatching]
Geraadpleegd op 26 februari, 2015 van
<http://www.frankwatching.com/archive/2011/01/31/18-slimme-tools-voor-usability-onderzoek/>
7. Tech Smith (z.d) *Morea*
Geraadpleegd op 26 februari, 2015 van
<http://www.techsmith.com/morae.html>
8. Robert Roose (28 augustus, 2014 bijgewerkt) *Hoe snel moet mijn website zijn?* [Vaneldijk]
Geraadpleegd op 2 maart, 2015 van
<http://www.vaneldijk.nl/artikelen/hoe-snel-moet-mijn-website-zijn>
9. Usability.gov (z.d) *Running usability test*
Geraadpleegd op 3 maart, 2015 van
<http://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/running-usability-tests.html>
10. Haagse Hogeschool (2013) *Plannen en uitvoeren usability test* (studiejaar 2012/2013) Hoorcollege 3, CMD-3vt Interaction Design HHS. Den Haag: Haagse Hogeschool

Bijlage A: Testformulier gebruikerstest

Bijlage A: Testformulier gebruikerstest

Welkom op de gemeente website van Vianen. Kijk even rustig rond. Straks krijgt u een opdracht die u op de site moet gaan uitvoeren. Dit kunnen opdrachten zijn als 'Zoek de informatie hierover' of 'Doe een aanvraag naar...'. Van elke opdracht gaat u over in de volgende opdracht, u start dus niet elke keer vanaf het hoofdscherm. Er wordt gevraagd om u antwoord op te schrijven als u het antwoord niet kan vinden zet dan een duidelijke kruis. De testafnemer kan een opdracht afbreken, dit betekent dat u over de maximale tijd bent.

Zou u gelieve hardop willen nadenken, hierdoor krijgt de testafnemer nog meer informatie tot zijn beschikking. Mocht u dit niet fijn vinden, hoeft u dit niet te doen. U moet de test alleen maken alleen als u het echt niet meer weet mag u iets vragen aan de testafnemer.

Vraag 1: Had u al eens van deze website gehoord / gebruikt?

- ☐ Ik had er van gehoord
- ☐ Ik heb de website wel eens gebruikt voor
-
-
- ☐ Nee ik had nog nooit van deze website gebruikt, nu ik het zo zie verwacht ik.....
-
-

Vraag 2: Wat voor gevoel roept de website bij u op?

- ☐ Betrouwbaar
- ☐ Vertrouwd
- ☐ Zakelijk
- ☐ Simpel
- ☐ Informatief
- ☐ Vrolijk
- ☐ Anders

Vraag 3: Wat verwacht u hier te vinden, als u zo naar het hoofdscherm kijkt?

.....

.....

.....

.....

Vraag 4: Snapt u de iconen op de hoofdpagina?

- ☐ Ja, van zichzelf al
- ☐ Ja, maar wel met de ondertitel
- ☐ Sommige: welke snapt u niet
- ☐ Nee snap er geen

Vraag 5: Zal u de toptaken gebruiken?

- ☐ Ja handige short-cut
- ☐ Mijn hoofdonderwerpen zie ik niet
- ☐ Ik werk liever met een menu
- ☐ Mist u toptaken, zo ja welke.....

Dit waren de eerste vragen. Op de andere kant staan de testtaken en de laatste vragen. Voel geen druk, doe gewoon wat u denkt dat goed is. **Er is niks fout.**

Testtaak 1:

Ga op zoek naar informatie over verhuizen van Vianen naar het buitenland. Vertel wat u moet doen als u gaat verhuizen naar het buitenland.

Testtaak 2:

U heeft twee honden. Hoeveel betaald u aan belasting? Als de optie er is, wijs aan hoe u de honden kunt aangeven. Schrijf op hoeveel u aan belasting betaald.

Testtaak 3:

Kijk welk evenement er op zaterdag 4 april er is. Schrijf op wat er is.

Testtaak 4:

In welk jaar werd een deel van het kasteel in Vianen verwoest door brand. Schrijf het jaar op.

Testtaak 5:

Maak direct een afspraak aan voor een paspoort aanvragen voor persoon, kies een tijd en stop waar u, uw gegevens moet invullen.

Vraag 6: Nu is de website in twee delen inwoners & ondernemers en ontdek Vianen. Zou u het prettig en handig vinden om de inwoners en ondernemers kant los van elkaar te maken.

- ☐ Ik zie niet de meerwaarde in om die 2 onderwerpen te scheiden
- ☐ Ik zie wel de meerwaarde in om die 2 onderwerpen te scheiden

Vraag 7: Zag u meteen dat de website uit twee delen bestond een inwoners kant en een toeristische kant?

- ☐ Ja, dat zag ik meteen
- ☐ Nee, dat zag ik niet meteen
- ☐ Nu pas valt mij dat op

Vraag 8: Wat vindt u ervan dat er een toeristische kant is?

- ☐ Ja, slim. Twee vliegen in één klap
- ☐ Ja, wel goed had het hier alleen niet verwacht
- ☐ Niet zo, had hier liever alleen zakelijke informatie gezien
- ☐ Ik zou hier niet gaan zoeken/kijken voor toeristische informatie

Vraag 9: Wat vindt u van de informatie in de toeristische kant?

- ☐ Ja goed zo, niet te veel informatie
- ☐ Er zal hier en daar wat bij kunnen, bijvoorbeeld bij.....
- ☐ Te weinig! Ik mis hier heel wat aspecten op toerisme

Vraag 10: Wat zou u graag nog willen zien aan de toeristische kant?

.....

.....

.....

.....

Vraag11: Zal u na deze test vaker gebruik gaan maken van deze website?

- ☐ Ja, ik vind dat er handige informatie opstaat
- ☐ Ja, maar echt alleen als iets specifiek over de gemeente wil weten
- ☐ Nee, ik heb niks met de gemeente Vianen.

Vraag 12: Wat vindt u van de vormgeving van de website?

- ☐ Simpel
- ☐ Zakelijk
- ☐ Strak
- ☐ Vrolijk
- ☐ Anders

Vraag 13: Wat vindt u van de fotografie op de website?

- ☐ Simpel
- ☐ Zakelijk
- ☐ Strak
- ☐ Vrolijk
- ☐ Heb ik niet gezien
- ☐ Anders

Bijlage B: Testformulier performancetest

Bijlage B: Testformulier performancetest

De performancetest bestaat alleen uit testvragen.

Vraag 1: Reageert de website goed als het scherm kleiner gemaakt wordt?

Vraag 2: Is de scheiding tussen inwoners en toerisme duidelijk?

Vraag 3: Laad de pagina binnen 10 seconde?

Vraag 4: Zijn er nieuwe technieken die de website zouden kunnen verbeteren?

Vraag 5: Waar zoeken gebruikers voornamelijk op, volgens Google Analytics?

Vraag 6: Zijn alle koppelingen goed gekoppeld?



Bijlage C : Observatieformulier gebruikerstest

Bijlage C: Observatieformulier gebruikerstest

Naam testpersoon:

Leeftijd testpersoon:

Sessie datum:

Start sessie:

Einde sessie:

Opdr	Gehaald	Tijdsduur	Aantal clicks	Opmerkingen (bewegingen, commutatieve handelingen ect.)
1: Ga op zoek naar informatie over verhuizen van Vianen naar het buitenland. Vertel wat u moet doen dan.	Ja / Nee / Half			
2: Geef aan dat u een hond heeft.	Ja / Nee / Half			
3: Kijk welk evenement er op zaterdag 4 april er is. Schrijf op wat er is.	Ja / Nee / Beetje			
4: In welk jaar werd een deel van het kasteel in Vianen verwoest door brand. Vertel dit jaar getal.	Ja / Nee / Beetje			
5: Maak direct een afspraak aan voor een paspoort aanvragen voor persoon, kies een tijd en stop waar u, uw gegevens moet invullen.	Ja / Nee / Beetje			

Gemeente VIANEN



Testrapport A

Lisette Klok

11011408

Afstudeerder bij Tigges

Februari 2015 tot juni 2015, Voorburg

P.J.G Deters

Begeleidend examinator

Jaap van Beijnum

Tweede examinator

Februari 2015 tot juni 2015

Opleiding: Communicatie en Multimedia Design, CMD
Haagse Hogeschool

Afstudeerbedrijf: Tigges, Voorburg

Opdrachtgever: Gemeente Vianen
Contactpersoon: Indira Scholtmeijer

Management samenvatting

In dit testrapport komen de antwoorden uit de gebruikerstest en performancetest naar voren. Uit deze twee testen komen van verschillende kanten antwoorden aan het licht. De gebruikerstest is afgenomen bij de doelgroep in Vianen. De performance test is afgenomen door de afstudeerder op kantoor.

De gemeentelijke website bestaat nu een jaar, maar is nooit getest bij de daadwerkelijke gebruikers. Hierdoor zijn de doelstellingen, die hiervoor opgesteld waren, nooit getest. Door deze doelstelling te testen bij de doelgroep door middel van testvragen en testtaken komen hier antwoorden op. Met deze antwoorden kan de website verbeterd worden om zo nog beter bij de doelgroep aan te slaan.

De website bestaat uit twee delen: 'Inwoners en ondernemers' en 'Ontdek Vianen'. Bij niemand viel het 'Ontdek Vianen' gedeelte op. De testpersonen kwamen er alleen terecht door middel van de zoekbalk. Dit kan opgelost worden door een duidelijkere titel te gebruiken en een mouse-over.

De toptaken worden door de testpersonen goed gebruikt, maar deze zijn niet meer gerelateerd aan de meest gezochte onderwerpen op de website. Ook was het voor de testpersonen onduidelijk waar zij hun antwoord konden vinden als er geen toptaak van dat onderwerp was.

In beide gedeeltes werden onderwerpen gemist. In het 'Inwoners en ondernemers' gedeelte werden de onderwerpen: een plek waar je een klacht of compliment kunt indienen, politie, nieuws en de stadswerf, gemist. In het 'Ontdek Vianen' gedeelte: het pondje, centrum informatie als winkels, restaurants, koopzondagen en een Twitter feed waar de actieve evenementen van de gemeente op voorbij komen.

De knoppen die de website biedt als: 'Geef uw verhuizing door' of 'Tijd opvragen', vallen niet altijd op. Ze worden niet gezien. Dit kan verholpen worden door de knoppen een uitstraling te geven van klikbaarheid. Ook is het slim om de knoppen onderaan de pagina nogmaals te tonen.

De 'Direct een afspraak maken' knop op de hoofdpagina moet in een groter lettertype. Er lezen nu nog testpersonen overheen. Het is belangrijk dat deze knop goed opvalt omdat nu alle afspraken online geregeld moeten worden.

De responsiviteit van de website verschilt erg qua beeldscherm grootte. Als het scherm kleiner wordt gemaakt valt de schuine lijn weg en wordt de tweedeling van de website helemaal niet meer gezien. Dit probleem moeten de web builders kunnen oplossen.

Na dit testrapport wordt een ontwerprapport opgesteld, waarin deze resultaten verwerkt zullen worden tot een verbeterd ontwerp. Dit ontwerp zal uitgewerkt en getest worden. Na deze uiteindelijke test wordt een adviesrapport opgesteld. Met dit adviesrapport kan de Gemeente Vianen precies lezen wat er aangepast moet worden om de website zo optimaal mogelijk te maken voor de gebruikers.

Om alle aanbevelingen te lezen, kijk in hoofdstuk 4.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Testresultaten	6
2.1	Testresultaten gebruikerstest vragenlijst	7
2.2	Testresultaten observatieformulieren testtaken	17
2.3	Testresultaten performancetest	26
3.	Analyse gebruikerstest	34
4.	Conclusie en aanbevelingen testresultaten	44
	Bijlage A: Ingevulde testformulieren	48

Inleiding

1. Inleiding

Dit testrapport is het vervolg van het eerder gemaakte testplan deel A. In dit testplan werd duidelijk wat er getest gaat worden en hoe. Er wordt onderzocht hoe gebruikers omgaan met de gemeentelijke website van Vianen.

In dit testrapport staan de resultaten die uit de usability test naar voren zijn gekomen. Ik heb een vragenlijst en testtaken opgesteld en deze laten uitvoeren bij de geselecteerde testpersonen. Met de verkregen resultaten wil ik een duidelijk beeld creëren hoe de gebruiker/testpersoon met de website omgaat en waar eventuele fouten liggen en deze opsporen. De resultaten zijn eerst gestructureerd en vervolgens heb ik hier een analyse en een conclusie met daarbij horende aanbevelingen geschreven.

In hoofdstuk 2 vindt u de resultaten van de gebruikerstest, de resultaten van de performancetest en de observatie resultaten. In hoofdstuk 3 staat de analyse van de gebruikerstest. Vervolgens is in hoofdstuk 4 de conclusie met de daarbij horende aanbevelingen / testresultaten terug te vinden.

Testresultaten

2. Testresultaten

2.1 Testresultaten gebruikers test

Vraag 1: Had u al eens van deze website gehoord / gebruikt?

	Primair	Secundair
Ik had er van gehoord.	1	2
Ik heb de website wel eens gebruikt voor..... informatie en afspraken.	3	2
Ik heb de website wel eens gebruikt voor..... WMO loket		1
Nee ik had nog nooit van deze website gebruikt, nu ik het zo zie verwacht ik.....	1	1

De primaire groep zei:

Jacqueline	Nee, ik heb nog nooit de website gebruikt, nu ik het zo zie verwacht ik veel informatie over alles wat met de gemeente te maken heeft.
Dennis	-
Diana	-
Dennis	"Ja ik werk hier bij de gemeente dus ik ken de website goed".
Lisa	"Ja ik heb er wel eens van gehoord. Ik heb de website gebruikt voor het opzoeken van openingstijden van het gemeentehuis".

De secundaire groep zei:

Bianca	-
Jan	"Ik heb wel eens informatie opgevraagd".
Rob	"Ik heb het wel eens gebruikt voor het WMO loket."
Christien	"Nooit van gehoord, maar als ik het zo zie zal ik het wel gaan gebruiken."
Fons	'Ik heb de website eens gebruikt voor taxatierapport TBV aanslag OZB'.

Vraag 2: Wat voor gevoel roept de website bij u op? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Primair	Man	Vrouw
Betrouwbaar	1	2
Vertrouwd		
Zakelijk	2	1
Simpel	1	
Informatief		3
Vrolijk		
Anders...		1
Gestructureerd		

Secundair	Man	Vrouw
Betrouwbaar	1	2
Vertrouwd	1	
Zakelijk		
Simpel	1	
Informatief	1	1
Vrolijk		
Anders...	1	
Mooi		

Totaal	
Betrouwbaar	6
Vertrouwd	1
Zakelijk	3
Simpeel	2
Informatief	5
Vrolijk	0
Anders...	2
Gestructureerd	

De primaire groep zei:	
Jacqueline	"Ik vind de website er betrouwbaar en ook informatief en gestructureerd uitzien".
Dennis	-
Diana	"Ik vind het er informatief uitzien".
Dennis	"Ik heb voor mijn baan toen naar alle gemeentelijke websites gekeken. En ik vind dat deze het meest overzichtelijk is. Er staat niet te veel informatie op en de toptaken werken erg fijn".
Lisa	"Ik vind het er betrouwbaar, zakelijk en informatief er uitzien."

De secundaire groep zei:	
Bianca	-
Jan	"Ik vind het er mooi uitzien sowieso en informatief".
Rob	Vertrouwd. "Ik ben de gemeente wel een beetje gewend dus wel vertrouwd."
Christien	"Ja ik vind hem er betrouwbaar uitzien en ik mag er dus meer aankruisen, dan kruis ik ook informatief aan."
Fons	"Ja betrouwbaar en simpel".

Vraag 3: Wat verwacht u hier te vinden, als u zo naar het hoofdscherm kijkt?

De primaire groep zei:	
Jacqueline	Informatie en nieuws. Eigenlijk alles wat belangrijk is in de gemeente.
Dennis	"Ja wat verwacht ik". Informatie over de getoonde onderwerpen.
Diana	Alle informatie over de gemeente Vianen.
Dennis	Kopje terugkoppeling vanuit de burger-review! Stukje gemeente peiling naar de burgers toe, dat de burger het idee heeft dat hij serieus wordt genomen. "Dat er een plek komt waar de burger een klacht maar ook een compliment kan indienen en dat de gemeente daarop reageert. Maar dat moet niet te commercieel worden want dat is de gemeente niet. Maar ik hoor wel dat burgers dat graag zouden willen."
Lisa	Algemene burgerlijke zaken.

De secundaire groep zei:	
Bianca	Overzichtelijk
Jan	Antwoord op mijn vraag.
Rob	"De directe dingen op mijn vragen. De afvalkalender en buiten gewoon staan er goed op maar het Wmo loket is niet te vinden."
Christien	Alles wat ik van de gemeente Vianen wil weten.
Fons	Hij kijkt wat rond op de website. Als hij voorbeeld iets wilt weten over paspoort ziet hij de toptak niet en gebruikt hij de A-Z index. 'Alle categorieën, duidelijk aangegeven'.

Vraag 4: Snapt u de iconen op de hoofdpagina? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	Primair	Secundair
Ja, van zichzelf al	2	2
Ja, maar wel met de ondertitel	2	3
Sommige: welke snapt u niet ... 'Buiten gewoon'	2	1
Nee snap er geen		

De primaire groep zei:	
Jacqueline	"Ja ik snap de iconen wel, maar dan wel met de ondertitel erbij"
Dennis	-
Diana	-
Dennis	"Ja ik vind dat helemaal duidelijk. Maar de iconen/toptaken zijn niet meer van deze tijd. Ik vind het inderdaad wel een goed idee om de koopzondagen en markten te benoemen aan de 'Ontdek' kant. Dat die er niet staan vind ik inderdaad wel een beetje raar."
Lisa	"Ja ik snap ze wel, wel vind ik 'Buiten gewoon' een beetje vaag".

De secundaire groep zei:	
Bianca	-
Jan	"Ja ik snap de iconen wel".
Rob	Rob ging alle iconen af. Hij vond 'Buiten gewoon' en het icoontje bij de verkiezingen vond hij niet duidelijk. Maar met de tekst eronder vond hij het wel beter te doen.
Christien	"Ja dat is duidelijk toch. Ja, ja maar sommige wel met ondertitel. Die Buiten gewoon snap ik niet echt."
Fons	"Ja ik snap het wel".

Vraag 5: Zal u de toptaken gebruiken? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	Primair	Secundair
Ja handige short-cut.	5	4
Mijn hoofdonderwerpen zie ik niet.		
Ik werk liever met een menu	1	1
Mist u toptaken, zo ja welke.... winkels + openingstijden en politie	1	1

	De primaire groep zei:
Jacqueline	Ja is een handige shot-cut maar niet alleen toptaken.
Dennis	-
Diana	-
Dennis	Mist u toptaken, zo ja welke: winkels + openingstijden en politie
Lisa	"Ik zal de toptaken wel gebruiken, ja".

	De secundaire groep zei:
Bianca	Handige short-cut, zou wel winkels of zo iets willen zien.
Jan	Handige short-cut
Rob	"Ik kom dan eerder uit op de zoekbalk. Ik werk ook liever met een menu."
Christien	Ze wist niet precies wat een short-cut was, nadat te hebben uitgelegd vond ze dat inderdaad erg handig. Ook kon ze niets bedenken wat ze zou missen.
Fons	-

Deze vragen zijn beantwoord na het maken van de testtaken.

Vraag 6: Nu is de website in twee delen inwoners & ondernemers en Ontdek Vianen. Zou u het prettig en handig vinden om de inwoners en ondernemerskant los van elkaar te maken?

	Primair	Secundair
Ik zie niet de meerwaarde in om die 2 onderwerpen te scheiden.	4	4
Ik zie wel de meerwaarde in om die 2 onderwerpen te scheiden.	1	1

	De primaire groep zei:
Jacqueline	"Nee ik vind het nu al verwarrend genoeg deze twee delen".
Dennis	-
Diana	"Het zou rommelig kunnen worden".
Dennis	"Ja daar zie ik wel wat in, sterker nog ik zou de beginpagina in drieën delen, met schuine lijnen".
Lisa	"Nee zie ik niet. Nu heb je een burgerlijke zakelijke kant en een evenementen kant".

De secundaire groep zei:	
Bianca	-
Jan	-
Rob	"Nee dat hoeft niet. Dat staat er duidelijk".
Christien	"Even denken hoor. Ja ik denk dat ik daar wel meer waarde inzie. Als je zelf geen bedrijf hebt, ben je snel klaar met die kant".
Fons	"Nee ik vind het wel goed zo".

Vraag 7: Zag u meteen dat de website uit twee delen bestond een inwoners kant en een toeristische kant?

	Primair	Secundair
Ja, dat zag ik meteen		
Nee, dat zag ik niet meteen	5	2
Nu pas valt mij dat op		3

De primaire groep zei:	
Jacqueline	"Nee dat zag ik niet meteen. Ik merkte het pas tijdens de test".
Dennis	"Zo onduidelijk. Ik wist niet eens dat, dat er op zat. Het gekke is dat je gewoon niet weet dat je daarop (Ontdek Vianen) kan klikken. Je zou die iconen beter kunnen laten doorlopen".
Diana	De link 'Ontdek Vianen' en toerisme werkt niet meteen. "Een andere benaming zou het duidelijker kunnen maken".
Dennis	"Nee ik zag het niet in een keer".
Lisa	"Ik zag het niet meteen nee".

De secundaire groep zei:	
Bianca	-
Jan	"Nee dat zag ik niet meteen".
Rob	"Nee daar las ik overheen. Nu je het hebt gezegd".
Christien	"Haha, nee ik zag dat niet meteen, pas na jouw aanwijzingen zag ik het verschil pas".
Fons	"Nee pas nadat het mij verteld werd".

Vraag 8: Wat vind u ervan dat er een toeristische kant is?

	Primair	Secundair
Ja, slim. Twee vliegen in één klap	5	4
Ja, wel goed had het hier alleen niet verwacht	1	1
Niet zo, had hier liever alleen zakelijke informatie gezien		
Ik zou hier niet gaan zoeken/kijken voor toeristische informatie		

De primaire groep zei:	
Jacqueline	"Ik vind het slim dat er ook een toeristische kant is, maar je kan niet makkelijk switchen tussen die twee. Het is niet duidelijk waar welke informatie staat, bijvoorbeeld: inwoners willen misschien ook iets over evenementen weten".
Dennis	"Ja goeie, ik wist niet eens dat het er was. Maar ik vind het wel handig. De evenementen en de toekomst. Ik snap wel dat het interessant is voor inwoners. En ja, winkelinformatie en hotelinformatie zou ook handig zijn".
Diana	-
Dennis	"Vanuit de kern site had je het niet verwacht. Omdat hij blauw is en zakelijk verwacht je er niet gauw een toeristische kant."
Lisa	"Ja slim".

De secundaire groep zei:	
Bianca	-
Jan	"Ja is wel handig".
Rob	"De benaming was niet goed. Ik zou daar historie Vianen van maken. "
Christien	Ze kijkt hiervoor nog even rond. Eerst gaat ze via de hoofdpagina naar de 'Ontdek' kant. Hier klikt ze op evenementen. Hierdoor is ze terug aan de inwoners kant al valt haar dit niet gelijk op. Om terug te komen gebruikt ze de hyperlink 'Ontdek Vianen'.
Fons	"Ja vind ik best wel goed. Je hebt nu een zakelijk kant en een toerisme kant".

Vraag 9: Wat vind u van de informatie in de toeristische kant?

	Primair	Secundair
Ja goed zo, niet te veel informatie		4
Er zal hier en daar wat bij kunnen, bijvoorbeeld bij.....	3	1
Te weinig! Ik mis hier heel wat aspecten op toerisme	2	

De primaire groep zei:	
Jacqueline	"Winkel informatie (openingstijden) zou ze er graag nog bij willen zien. Er staat nu alleen evenementen en historie".
Dennis	"Ja wat centrum informatie".
Diana	"Er zou bij kunnen: winkels, markt, hotel, reis informatie (openbaarvervoer naar Vianen), koopavonden".
Dennis	"Ik vind het goed dat je met een foto de andere kant laat zien. Maar het is verwarrend dat de foto van de kant waarop je bent gekleurd is. Ik zou het juist andersom doen. Als je op de ontdek kant zit zie je de foto van de oldtimer en niet met de oranje waas er overheen. Wel vind ik het slim om hier een soort Twitter feed te plaatsen. Dat zal erg handig zijn voor als er evenementen zijn."
Lisa	"Het kan iets aantrekkelijker gemaakt worden."

De secundaire groep zei:	
Bianca	-
Jan	"Het zou handig zijn als op de hoofdpagina ook de iconen van de toerisme kant zouden doorlopen."
Rob	"Het mag wel iets directer worden."
Christien	-
Fons	-

Vraag 10: Wat zou u graag nog willen zien aan de toeristische kant?

De primaire groep zei:	
Jacqueline	Winkels en openingstijden.
Dennis	Nieuws en winkels.
Diana	Zie antwoord vraag 9.
Dennis	Slaat de plank volledig mis. Promotie + burger / publiek enthousiasmeren. Denk aan Twitter feed en evenementen.
Lisa	Horeca knop bijvoorbeeld: restaurants, uitgangsgelegenheid ect.

De secundaire groep zei:	
Bianca	"Nee ik heb hier niets".
Jan	De geschiedenis van Vianen.
Rob	-
Christien	"Staat er iets over restaurants of zoiets? Want dat zou ik graag willen zien. Dat vind ik wel bij toerisme horen."
Fons	

Vraag11: Zal u na deze test vaker gebruik gaan maken van deze website?

	Primair	Secundair
Ja, ik vind dat er handige informatie opstaat.	3	2
Ja, maar echt alleen als ik iets specifieks over de gemeente wil weten.	2	3
Nee, ik heb niks met de gemeente Vianen		

De primaire groep zei:	
Jacqueline	"Ja als ik informatie nodig heb".
Dennis	-
Diana	"Als er handige informatie opstaat wel ja".
Dennis	"Voor sommige dingen is het erg makkelijk"
Lisa	"Ja".

De secundaire groep zei:	
Bianca	"Ja ik denk het wel".
Jan	-
Rob	-
Christien	"Als ik iets specifieks wil weten."
Fons	-

Vraag 12: Wat vind u van de vormgeving van de website?

Primair	Man	Vrouw
Simpel	1	1
Zakelijk	2	1
Strak	2	2
Vrolijk		
Anders... netjes / duidelijk		1

Secundair	Man	Vrouw
Simpel	1	1
Zakelijk	1	1
Strak		1
Vrolijk	2	
Anders... mooi	1	

De primaire groep zei:	
Jacqueline	"Ja ik vind de vormgeving netjes, strak en duidelijk. De kleuren zijn duidelijk, het is niet onleesbaar."
Dennis	-
Diana	Wel simpel zei ze.
Dennis	"Het is simpel en daardoor zakelijk en strak. Wat jammer is voor 'Ontdek Vianen'."
Lisa	"Ik vind hem zakelijk en strak".

De secundaire groep zei:	
Bianca	"Ja wel oké zo."
Jan	"Ja mooi."
Rob	-
Christien	"Nou hij is behoorlijk strak. Niet echt vrolijk. Ik vind hem zakelijk en strak".
Fons	"Nou vind hem wel vrolijk en simpel".

Vraag 13: Wat vind u van de fotografie van de website?

Primair	Man	Vrouw
Simpel		1
Zakelijk		1
Strak		1
Vrolijk		
Heb ik niet gezien	1	
Anders... Ik zie alleen de achtergrond foto's, die zijn mooi.		1
Anders ... Geen uitstraling	1	

Secundair	Man	Vrouw
Simpel		
Zakelijk	1	
Strak		
Vrolijk	1	
Heb ik niet gezien	1	
Anders... Tekst is makkelijker		1
Anders... Mooi		1

De primaire groep zei:	
Jacqueline	"Ik heb eigenlijk heel weinig foto's gezien. Ik zie alleen de achtergrondfoto's".
Dennis	"Zag ik niet".
Diana	Simpel.
Dennis	Vind het niet echt iets uitstralen. "Ik vind er weinig in zitten er zou veel meer mee gedaan kunnen worden. Die oldtimer snap ik nog wel maar die foto bij 'Inwoners & ondernemers' die is echt slecht. Je ziet daar alleen maar lucht."
Lisa	-

De secundaire groep zei:	
Bianca	"Ja er zijn eigenlijk geen plaatjes. Als het de tekst zou kunnen verduidelijken zou het wel handig kunnen zijn".
Jan	"Ik zou niet meer foto's willen"
Rob	-
Christien	-
Fons	"Ik vind de foto's wel oké".

2.2 Testresultaten observatieformulieren testtaken

Testtaak 1:

Ga op zoek naar informatie over verhuizen van Vianen naar het buitenland. Vertel wat u moet doen als u gaat verhuizen naar het buitenland.

Testpersoon	Gehaald	Tijdsduur minuten	Aantal clicks	Opmerkingen
1, Jacqueline	Ja	0:45	2	Ik ga eerst via 'verhuizen' (toptaak), ze scrollt, vind het kopje verhuizen naar het buitenland en later pas de groene knop na het opnieuw omhoog scrollen. Maar het is haar niet duidelijk of je nou je verhuizing naar het buitenland ook online kan doorgeven, omdat er staat geef persoonlijk door.
2, Dennis	Deels	0:41	2	Dennis ging gelijk naar de toptaak verhuizen. Zag daarna gelijk de groene aanmeldknop. Dit is goed maar hij heeft niet gelezen of gevonden wat je moet doen als je naar het buitenland gaat verhuizen.
3, Diana	Ja	0:29	2	Ze vond gemakkelijk via de toptaak verhuizen de informatie. Maar wat wel onduidelijk was, was hoe je de verhuizing precies moest doorgeven. Of dat nou persoonlijk moet of via de groene knop. Misschien is het slim om nog een kopje te maken onder normaal verhuizen en een knop te maken voor verhuizen naar het buitenland.
4, Dennis	Ja	0:38	1	Dit ging hem heel gemakkelijk af. Wel merkte hij op (door gesprekken met burgers) dat de informatie over het verhuizen naar het buitenland erg schaars is. Mensen weten niet goed hoe zij dit moeten aangeven.
5, Lisa	Ja	0:23	1	"Nou dan neem ik de toptaak verhuizen". En vind vervolgens de informatie. Maar niet de groene knop.
6, Bianca	Nee	1:36 (kind leidde wel af) zonder dit: 0:47	3	Ging gelijk naar de zoekbalk en typte hier: verhuizen buitenland. Hier kreeg ze suggesties te zien en toch klikte ze ook nog op zoeken. Ze klikt op legalisatie. Maar vind niet de juiste informatie
7, Jan	Ja	0:24	1	Jan ging gelijk via de toptaak 'Verhuizen' en zag vervolgens de groene knop.

8, Rob	Ja	0:53	1	Hij vind de verhuispagina snel. Maar hij zou graag kopjes bovenin willen hebben staan, zodat hij gelijk naar het stukje tekst kan gaan over verhuizen naar het buitenland. Een beetje zoals hoe alle belastingen staan aangegeven. Dat er twee hoofdkeuzes komen. verhuizen Nederland en verhuizen buitenland.
9, Christien	Deels	0:40	1	Ze gaat gelijk naar de toptaak 'Verhuizen'. "Ja deze moest ik hebben." Ze vind de informatie, maar niet de groene knop.
10, Fons	Ja	0:35	1	Hij ging gelijk naar de toptaak 'Verhuizen'. Vond vervolgens gelijk de groene knop
	Ja - 7 Nee - 1 Deels - 2	Ja - 0:35 Nee - 0:47 Deels - 0:40	Ja - 1.3 Nee - 3 Deels - 1.5	

Testtaak 2:

U heeft twee honden. Hoeveel betaalt u aan belasting? Als de optie er is, wijs dan aan hoe u de honden kunt aangeven en schrijf op hoeveel u aan belasting betaald.

Testpersoon	Gehaald	Tijdsduur minuten	Aantal clicks	Opmerkingen
1, Jacqueline	Ja	0:32	2	Via de toptaak belasting naar hondenbelasting en klaar.
2, Dennis	Ja	0:21	2	Hij ging via de toptaak belasting en daarna naar hondenbelasting zonder enige moeite
3, Diana	Ja	0:25	2	Belasting toptaak → hondenbelasting
4, Dennis	Ja	0:44	2	Wat hij merkt is dat als mensen de informatie hebben gevonden dan verder naar beneden scrollen en dan een knop verwachten. Het zou misschien slim zijn om de aanmeld knop 2 keer te tonen op zo een pagina.
5, Lisa	Ja	0:27	2	"Nou dan ga ik naar de homepage, o het staat hierboven nog". Ze klikt op de toptaak 'Belastingen', dan hondenbelasting. Vervolgens ziet ze snel de groene knop.

6, Bianca	Ja	0:15	2	Ze typt gelijk in de zoekbalk 'Honden' in en vind hier als suggestie honden belasting. Als ik vraag ziet u hoe u deze honden kunt aangeven, reageert mevrouw met: "ja met deze site". maar mevrouw geeft niet aan waar en hoe.
7, Jan	Ja	1:02 (Jan sprak veel over andere dingen) zonder dit: 0:30	2	Hij leest eerst de toptaken. "Buiten gewoon, dat zou kunnen. O belasting".
8, Rob	Deels	2:03 (met praten er tussen door) zonder dit: 0:43	2	Hij gaat naar de belasting. Hij vind de tussen pagina met alle belastingen erg handig en overzichtelijk. Hij vind het te betalen bedrag maar niet en hoe je dat kan melden.
9, Christien	Ja	1:30	2	Ze gaat weer omhoog, ze ziet dan de belasting toptaak maar denkt eerst dat het alleen voor W.O.Z is. Later probeert ze het toch en ziet dan inderdaad dat er meerdere opties belastingen achter zitten.
10, Fons	Ja	0:30	2	Hij gaat eerst via het pijltje terug naar het hoofdscherm. Klinkt vervolgens op de toptaak 'Belasting' daarna op honden belasting.
Gemiddeld	Ja - 9 Nee - 0 Deels - 1	Ja - 0:35 Nee - 0 Deels - 0:43	Ja - 2 Nee - 0 Deels - 2	

Testtaak 3:

Kijk welk evenement er op zaterdag 4 april 2015 is. Schrijf op wat er is.

Testpersoon	Gehaald	Tijdsduur minuten	Aantal clicks	Opmerkingen
1, Jacqueline	Ja	0:42	2	Zoekt via de zoekbalk op 'evenementenkalender' en vind zo haar antwoord. Wel zei de testpersoon dat ze het zonder de zoekbalk niet zou kunnen vinden of niet zou weten hoe anders te zoeken.
2, Dennis	Ja	0:19	2	"Ja dat is een goeie. Ik gok eigenlijk, ik ga het via de zoekbalk doen". Typt evenementen in.

3, Diana	Ja	0:27	2	"Ik gebruik heel vaak de zoekbalk, overal eigenlijk." Ze typt evenementen in en vind de kalender.
4, Dennis	Ja	0:50	3	Hij gaat eerst naar het hoofdmenu. Moest even nadenken en vervolgens klikt hij op de 'Ontdek' kant. Klikt hier op evenementen en vind 4 april. "Ik vind wel dat de tabel heel slordig is opgemaakt."
5, Lisa	Ja	0:31	3	Ze gaat eerst naar de toptaak 'Buiten gewoon'. "Even kijken waar ik dat ga doen. Ik denk bij 'Informatie over ontdek Vianen'". Ze klikt op de hyperlink. Dan klikt ze op 'Evenementenkalender', en vind de informatie bij 4 april.
6, Bianca	Nee	0:58	3	Ze typt in de zoekbalk '4 april 2015', hierop vind ze nieuws verslagen. Hier vind ze het niet. Ze ziet alleen de afvalkalender in de toptaken maar kan de evenementen niet vinden.
7, Jan	Ja	2:39 (Jan sprak wel veel tussen door over andere dingen) Zonder dit: 1:23	8	Jan gaat eerst via de pijltjes helemaal terug naar de hoofdpagina. Klikt hier op de toptaak 'Buiten gewoon'. "Nee dit is het niet". Gaat dan terug via de pijltjes. Gaat dan naar de zoekbalk en typt hier evenementen in. "He evenementenkalender". Vervolgens zoekt hij in de lijst naar 4 april, door de kleine letters kon hij het maar moeilijk vinden.
8, Rob	Nee	0:36	1	Hij gaat eerst alle toptaken af (gewoon met zijn muis eroverheen). Hij denk dat het dan maar 'Buiten gewoon' moet zijn, omdat hij geen andere optie ziet. Het staat er niet maar hij weet niet waar het dan moet staan.
9, Christien	Ja	1:16	3	"O nou dat vind ik bij 'Buiten gewoon'". O nee toch niet dit was dat speciale project. Ja, hij staat er niet tussen." Ze kijkt erg zoekend naar de toptaken, uiteindelijk vindt ze de zoekbalk en typt hier evenementen in. Vervolgens vind ze gemakkelijk 4 april.

10, Fons	Ja	1:00	2	Eerst gaat hij naar 'Buiten gewoon'. Ziet al snel dat dit fout is. Daarna typt hij in bij de zoekbalk 'evenementen' en vind hier de evenementenkalender.
Gemiddeld	Ja - 8 Nee - 2 Deels - 0	Ja - 0:48 Nee - 0:47 Deels - 0	Ja - 3.1 Nee - 2 Deels - 0	

Testtaak 4:

In welk jaar werd een deel van het kasteel in Vianen verwoest door brand. Schrijf dit jaartal op.

Testpersoon	Gehaald	Tijdsduur minuten	Aantal clicks	Opmerkingen
1, Jacqueline	Nee	2:42 (te lang)	11	Ze verwacht eigenlijk een nieuws knop. Vervolgens zoekt ze in de zoekbalk op brand, krijgt hier geen goede suggestie te zien. Vervolgens zoekt ze op nieuws. Op deze pagina vind ze het ook niet. Ziet dan ineens de ontdek kant, klikt hier op historie. Vervolgens op archief, is fout en daarna pas op historie. Ze vond het erg verwarrend.
2, Dennis	Nee	0:50	5	Hij zoekt in de zoekbalk op brand kasteel. Vind hier niks. Zoekt vervolgens op nieuws. Klikt daarna op de K in de A-Z index. "Goed ik kan het niet vinden".
3, Diana	Ja	0:41	7	"Euh ik probeer eerst kasteel. Nee o. Historie dan?" uiteindelijk vind ze het.
4, Dennis	Ja	0:48	3	Via de hyperlink 'informatie over Ontdek Vianen' dan op historie en weer op historie.
5, Lisa	Ja	1:25	6	"Ik ga denk ik weer via de 'informatie over Ontdek Vianen'. Dan historie. Ik kijk even of ik het bij erfgoed zie staan. Nee hier staat het niet. Ik kan natuurlijk ook zo zoeken". Ze gaat nu zoeken via de zoekbalk. Ze zoekt op 'kasteel', 'Kasteel Vianen'. Hier klikt ze op Vianen toen en nu. Dan komt ze weer bij historie uit en probeert dan 'Historie', ze vind dan de informatie.
6, Bianca	Nee	0:48	3	Zoekt op 'Kasteel'. Ze krijgt hier geen resultaten. Ze zegt dat ze het via Google anders zou zoeken. Vervolgens kijkt ze nog in de A-Z index.

7, Jan	Nee	1:07	6	Weer gaat Jan via de pijltjes terug naar het begin scherm. Typt in de zoekbalk brand, vind niets. Vervolgens typt hij er kasteel achter, weer niets. Hij gaat terug naar de toptaken en probeert het nog bij 'Buiten gewoon'. Hierna geeft hij het op.
8, Rob	Nee	2:20	5	Omdat hij nu van de 'Ontdek' kant wist zag hij gemakkelijk de historie kant. Maar toen wist hij niet goed op welke van de vier onderwerpen hij dit antwoord kon vinden. "Historie, historie is een beetje raar. Erg dubbel op."
9, Christien	Nee	2:11	6	Eerst zoekt ze weer tussen de toptaken. Dan typt ze bij zoeken in: kasteel Vianen, in. Ook al ziet ze de lijst met suggesties al, nog klikt ze op de knop zoeken. Ze ziet dan in de lijst suggesties 'Vianen toen en nu staan', ze klikt dan op het icoontje wat er bij staat, maar die is niet klikbaar. Ze klikt dan op 'Erfgoed'. Verder komt ze niet.
10, Fons	Deels	2:12	5	"Ja wat gaan we dan doen? Ik zou dan gaan kijken bij kasteel". Eerst zoekt hij op kasteel, vind hier niks. Daarna op kasteel Vianen, geschiedenis kasteel Vianen. Ook hij drukt nogmaals op de knop zoeken. Hij vindt de suggestie 'Vianen toen en nu'. En klikt vervolgens op 'Historie'.
Gemiddeld	Ja - 3 Nee - 6 Deels - 1	Ja - 0:58 Nee - 1:39 Deels - 2:12	Ja - 5.3 Nee - 6 Deels - 5	

Testtaak 5:

Maak direct een afspraak voor een paspoort aanvragen voor een persoon, kies een tijd en stop waar u, uw gegevens moet invullen.

Testpersoon	Gehaald	Tijdsduur minuten	Aantal clicks	Opmerkingen
1, Jacqueline	Ja	1:01	7	Typt in de zoekbalk 'paspoort'. Dit doet zij aan de toeristische kant. Hierdoor komt ze na de zoekopdracht terug aan de inwonerskant. Dit vond zij erg verwarrend. Maakt vervolgens de afspraak via de groene knop en verloopt de stappen goed.

2, Dennis	Ja	0:37	4	Gaat terug naar het hoofdscherm. Klikt hier op 'direct een afspraak maken'. Hij vindt het goed en gemakkelijk werken. De groene knoppen vallen er goed op. De link op de homepage 'Direct een afspraak maken', zou van hem groter mogen zijn omdat alles nu via afspraak gaat.
3, Diana	Ja	0:40	8	Ze klikt eerst op het logo. Ziet dat ze zo niet terug komt. Vervolgens haalt ze in de link bezoekers weg zodat ze weer www.vianen.nl heeft staan. Maakt vervolgens de afspraak.
4, Dennis	Ja	0:33	4	Gaat via het logo terug naar de hoofdpagina. En klikt op direct afspraak maken.
5, Lisa	Ja	1:06	6	Ze gaat eerst terug naar het hoofdscherm. "Dat is jammer dat je nergens een home knop hebt. Dan maar via 'Informatie over Vianen' en dan ga ik naar het paspoort icoontje". Het verder aanmelden vond ze erg gemakkelijk.
6, Bianca	Nee	0:59	3	Uit de A-Z index gaat ze via de pijl terug naar het beginscherm. Hier klikt ze op de P in de A-Z index. Vervolgens klikt ze op passpoort. Ze kan niet vinden hoe je online een afspraak kan maken.
7, Jan	Ja	0:54	5	Via de toptaak, de groene knop komt Jan bij het afspraak scherm uit. "Ja dit ging wel gemakkelijk".
8, Rob	Nee	1:49	7	Deze opdracht duurde mede ook zolang omdat meneer niet wist hoe hij terug moest komen naar de hoofdpagina. Zodra hij de hoofdpagina terug heeft gevonden. Gaat hij via de toptaak 'Paspoort'. Dit vindt hij allemaal verder wel erg duidelijk.
9, Christien	Deels	2:23	7	Via de pijltjes gaat ze terug naar het hoofdmenu. Via de toptaak 'Paspoort' vindt ze de informatie wel maar de groene knop niet, met wat hulp vindt ze het wel. Ik gaf wat aanwijzingen omdat ik wilde zien hoe zij het 'afspraak maken' formulier vond. In het invulformulier probeert ze te klikken op de 'Datum en tijd' in de balk die aangeeft hoever je bent in de handeling. Later vind ze de groene knop 'Tijd ophalen'.

10, Fons	Deels	1:07	8	Hij klikt heel handig op het logo om zo op het home scherm te komen maar omdat hij aan de toeristische kant zit, komt hij daar niet. Hij gaat dan maar terug met de pijltjes. Klikt dan op de toptak 'Paspoort' Dan op de groene knop en vult de lijst in.
Gemiddeld	Ja - 6 Nee - 2 Deels - 2	Ja - 0:48 Nee - 1:24 Deels - 1:45	Ja - 5.7 Nee - 5 Deels - 7.5	

Uiteindelijke feedback

De primaire groep zei:	
Jacqueline	"Ik heb nu veel de zoekbalk gebruikt omdat ik niet alles uit de toptaken kon halen en omdat ik het heel onduidelijk vind dat er twee delen zijn. Als je aan de Ontdek kant zit en je zit in een verdiepende pagina en je drukt op het logo verwacht je terug te komen op de homepage maar je komt dan bij de toptaken van de Ontdek kant. Dit is verwarrend".
Dennis	Wat hij ook nog wilde zeggen, was iets over de stadswerf. Deze informatie is haast niet te vinden van wat er nu wel en niet mag. Mensen laten weten waar ze hun vet kwijt kunnen en batterijen enzo. Verder vind hij een afspraak maken erg gemakkelijk, maar het navigeren op de website soms erg onduidelijk.
Diana	-
Dennis	Wat hij wel miste en ook hoorde van de burgers; omdat het politiebureau nu weg is en in het gemeentehuis zit, zijn de openingstijden en regels die hiervoor gelden niet duidelijk. Je kan het wel vinden op de website, maar dan moet je het eerst intypen in de zoekbalk en dan alsnog vind je alleen de openingstijden, maar niet de regels.
Lisa	"Op zich is hij wel duidelijk, maar ik zou hem wel wat aantrekkelijker willen zien. De schuine delen zijn wel handig. Het viel mij eerst niet op omdat je eerst naar de iconen kijkt. Het zou voor mij handiger zijn als die tweede kant duidelijker wordt weergegeven. Niet dat alleen het woordje aanklikbaar is".

De secundaire groep zei:	
Bianca	(had verder geen tijd meer)
Jan	“Nou ik hier toch zit, kan ik dit mooi zeggen. Wat een tekortkoming is, is het pondje bij de Lek. Veel toeristen komen juist daarvoor, maar nergens zijn hier de vertrektijden voor te vinden. Dit heb ik zelf al voor gelegd aan de schipper. Er moet hard nodig een bord komen. En als ik nou iets over sport wil weten? Dat staat er niet op! En ook niets over de openingstijden van het zwembad. Dat vind ik wel erg jammer”.
Rob	-
Christien	“Ik vind het wel een duidelijke website, maar je moet het wel even weten hoe de website precies werkt en waar je alles kan vinden”.
Fons	“De website werkt best wel makkelijk. Wel zal ik het bestuur op de hoofdpagina willen hebben. Dat lijkt mij toch wel erg belangrijk. De toptaken zouden wel iets meer aandacht mogen hebben, ze hadden er iets meer van kunnen maken”.

2.3 Testresultaten performance test

Vraag 1: Reageert de website goed als het scherm kleiner gemaakt wordt?

Bij deze vraag speelt schermresolutie een grote rol. De verhoudingen van de website zijn anders op een groot scherm dan op een klein scherm.

Schermafbeeldingen van een groot scherm van een computer zien er zo uit (scherm heeft een resolutie van 27inch, 65cm breed en 52cm hoog).

Dit is volledig scherm. Wat opvalt is dat de website een maximum breedte heeft, alleen de 'Footer' met contact informatie loopt over de volledige breedte van het scherm. Het blauwe vlak achter 'Body' is erg apart. Ook valt op dat de A-Z index tussen de 'Body' en de 'Footer' hangt.



Hier is de lengte aangepast zodat de A-Z index weer goed afgebeeld staat.

Het scherm heeft hier een breedte van 65cm en een hoogte van 50cm (de bladwijzer balk wordt niet meegerekend).



Pas met een breedte van 44cm en een hoogte van 50cm, is de website afgebeeld zoals hij hoort te zijn.



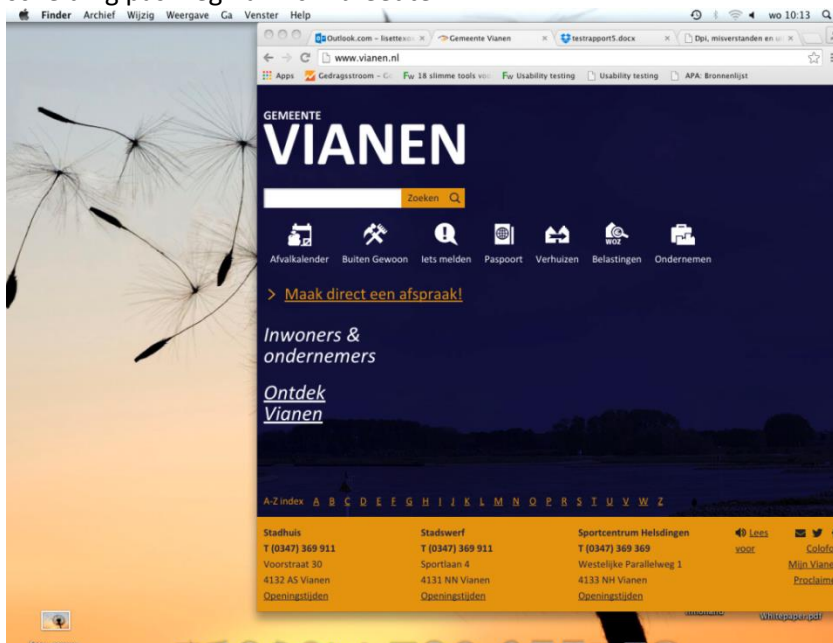
Op een scherm van 19 inch (43cm breed en 21,5 cm hoog), is de website zo in zijn geheel te zien.



Als het scherm met de grote resolutie waarde (27 inch) kleiner wordt gemaakt 21cm in de breedte, valt de schuine lijn van 'Ontdek Vianen' weg.



Als het scherm met een kleinere resolutie waarde (19 inch) kleiner wordt gemaakt, valt de scheiding pas weg na 24cm breedte.



Hoe de website nu wordt afgebeeld, zonder scheiding, zo is de website ook te zien op een tablet.

Het is apart dat er verschil zit in breedte als de schermweergave zo klein wordt gemaakt dat de 'Ontdek' scheiding weg valt met verschillende schermresoluties.

Ook is dit verschil terug te zien wanneer de schermweergave zo smal mogelijk gemaakt wordt. Bij groot scherm blijft alles tot de footer te zien en bij klein scherm valt de hele footer weg en moet er gescrold worden.

27 inch scherm



19 inch scherm



Hoe de website wordt afgebeeld met 19 inch, zo is de website ook te zien op smartphones.

Als de bezoeker met een schermweergave van 22,5cm breed op een verdiepende pagina zit, wordt de 'Ontdek' kant niet meer met een hyperlink (onder de blauwe header) weergegeven maar als een toptak, met icoon! Er is ineens een icoon bijgekomen.



Vraag 2: Is de scheiding tussen inwoners en toerisme duidelijk?

Als de gebruiker op een computer/laptop zit en de volledige schermbreedte gebruikt, is de scheiding goed te zien, al ziet iemand met een breder scherm het duidelijker. Wel vind ik dat de oldtimer die afgebeeld staat voor de 'Ontdek' kant niet staat voor de toeristische kant van Vianen. Deze auto staat en rijdt niet in Vianen. Ik zou hier iets afbeelden dat echt met toerisme van Vianen te maken heeft, bijvoorbeeld De Stadspoort.

Als je in de zoekbalk zoekt op:

- Carnaval
- Winkels (krijg je bedrijfsinvesteringen te zien)
- Opening winkels
- Hotel

Dit zijn wel onderwerpen die ik, op deze website, verwacht te vinden. Vooral op de website die een toeristische kant biedt.

Vraag 3: Laad de pagina binnen 10 seconde?

De pagina laad binnen één seconde. Dit is erg positief. In de tijd van nu willen gebruikers niet wachten tot een website geladen is. De website moet gelijk klaar staan als er op geklikt wordt en dat gebeurt.

Vraag 4: Zijn er nieuwe technieken die de website zouden kunnen verbeteren?

Als er wordt gekeken naar de trends die de website nu biedt. Zit de gemeente helemaal goed. Volgens de website Frankwatching.com (een onafhankelijk crossmediaal platform dat zich richt op kennisdeling rondom online trends, tips & tricks) vermeld: "Toptaken zijn de trend". <http://www.frankwatching.com/archive/2014/11/17/10-webdesigntrends-voor-2015/> Ook zegt Frankwatching dat transparante lagen en schuine lijnen helemaal van nu zijn.

Marketingfacts.nl heeft de zelfde insteek punt als Frankwatching.com, meldt dat mobiel het primaire kanaal gaat worden <http://www.marketingfacts.nl/berichten/trends-en-ontwikkelingen-in-web-design>. Als de gemeente hierin mee wilt gaan moet er een ontwerp komen dat ook op een mobiel de scheiding tussen de twee gedeeltes duidelijk te zien is. Het responsive zijn is daarom heel belangrijk. Dit wordt op een verschillende site vermeld in de top 10. De website is responsive maar nog niet optimaal.

Ook wordt de spookknop vaak aangeduid. Integritydesign.nl zegt hierover: "Een knop met transparante achtergrond, die je nauwelijks ziet. Ziet er niet te schreeuwerig uit en verstoord niet een mooie afbeelding." <http://www.integritydesign.nl/webdesign-trends-2015/>



Ook worden video's niet meer gezien als een extraatje maar als een standaard onderdeel. Een video kan tekst makkelijker voor de gebruiker uitleggen. Ook kan de gebruiker door het toenemen van de mobiliteit steeds vaker makkelijker een filmpje kijken.

Vraag 5: Waar zoeken gebruikers voornamelijk op, volgens Google Analytics?

Meest op gezocht

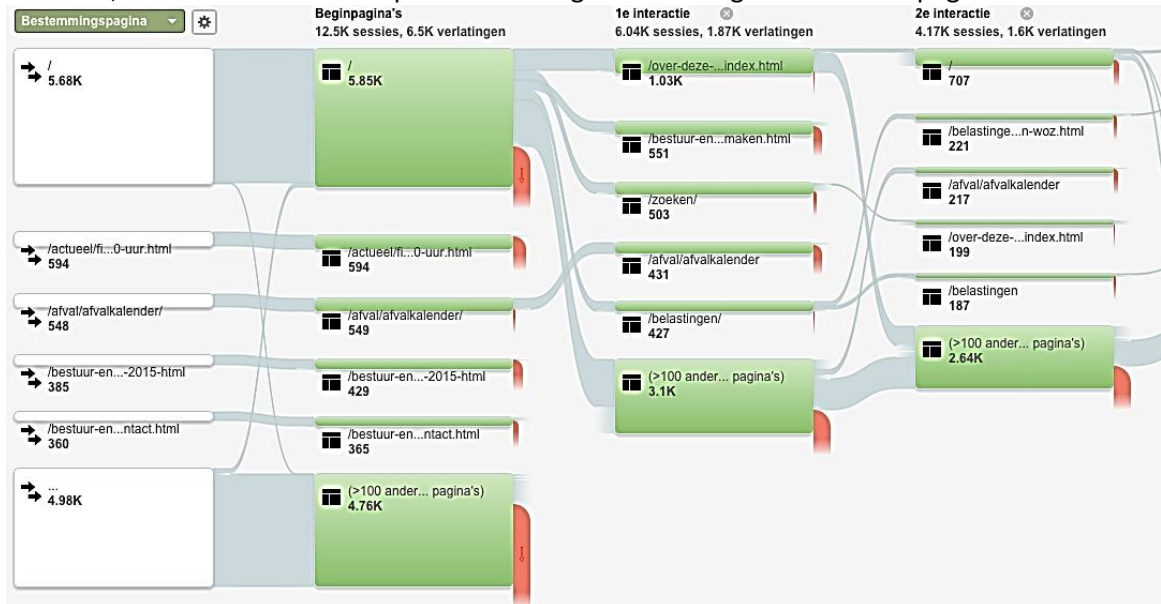
Er wordt het meest op paspoort gezocht. 24 keer is deze afgelopen maand op de term paspoort gezocht. Terwijl paspoort een van de toptaken op homepage is. Verder wordt er 10 keer in de maand op nieuws gezocht. Hiervan is geen toptak. Op een gedeelte derde plek staan de termen: gemeenteraad en vacatures, met 9 zoekopdrachten.

Site-inhoud	Zoekterm	Totaal aantal unieke zoekopdrachten	% Totaal aantal unieke zoekopdrachten
Zoekterm			
Zoekcategorie voor site	1. paspoort	24	2,07%
Startpagina	2. nieuws	10	0,86%
	3. gemeenteraad	9	0,78%
	4. vacatures	9	0,78%
	5. Nieuws	8	0,69%
	6. trouwen	8	0,69%
	7. urgentie	8	0,69%
	8. bekendmakingen	7	0,60%
	9. Rijbewijs	7	0,60%
	10. aantal inwoners	6	0,52%

Gedragstroom

Als gebruikers binnenkomen op de homepagina, gaat 70% door op de website. De grootste groep hiervan maakt gebruik van de A-Z index. Hier verlaat maar 8% de website en gaat 91% door. Wat mij opvalt is dat zoveel sessies gebruik maken van deze A-Z index, terwijl dit geen dagelijkse structuur is om mee te zoeken. Uit de usability test is ook gebleken dat het merendeel de toptaken gebruikte om te navigeren en als er geen toptak van was dan de zoekbalk te gebruiken.

Van de 1,63 K die binnen komt op de A-Z index gaat 168 terug naar de homepagina



Bestemmingspagina

Als ik ga kijken wat de bestemming pagina's zijn volgens Google Analytics, valt mij op dat de pagina's actueel en bestuur - en organisatie ieder drie keer in de top 10 staan van bestemmingspagina's. Deze pagina zijn dus erg informatief voor de gebruiker, maar geen van deze twee is een toptak.

	Bestemmingspagina ?	Acquisitie
		Sessies ? ↓
		12.543 % van totaal: 100,00% (12.543)
☐	1. /	5.671 (45,21%)
☐	2. /actueel/financieel-medewerker-v oor-20-uur.html	594 (4,74%)
☐	3. /afval/afvalkalender/	548 (4,37%)
☐	4. /bestuur-en-organisatie/verkiezing en-provinciale-staten-waterschap pen-2015.html	385 (3,07%)
☐	5. /bestuur-en-organisatie/openingsti jden-en-contact.html	360 (2,87%)
☐	6. /actueel/vacatures.html	243 (1,94%)
☐	7. /afval/stadswerf	217 (1,73%)
☐	8. /over-deze-website/a-z-index.html	189 (1,51%)
☐	9. /actueel/nieuws/2015/02/09/wie-b edenkt-een-mooie-naam-voor-de- brug-in-de-pontwaard	179 (1,43%)
☐	10. /bestuur-en-organisatie/afpraak- maken/afpraak-maken.html	175 (1,40%)

(deze vraag is beantwoord op 4 maart, 2015)

Vraag 6: Zijn alle koppelingen goed gekoppeld?

Uit de eerder gemaakte Quicksan kwam al naar voren, dat als je aan de kant van 'Ontdek Vianen' zit en je vervolgens klikt op 'evenementen', dan zijn de toptaken van inwoners & ondernemers te zien, en niet de toptaken die horen bij 'Ontdek Vianen'. Dit gebeurde ook bij 'Vianen 2025'. Je zit dus nu weer aan de 'Inwoners' kant, met de mogelijkheid om via de hyperlink terug te gaan naar de 'Ontdek' kant. Deze koppeling klopt dus niet.



[Inwoners & ondernemers](#) / [Actueel](#) / [Evenementen kalender](#)

[>> Informatie over ontdek Vianen](#)

Evenementenkalender

Analyse gebruikerstest

3. Analyse gebruikerstest

In de analyse wordt een duidelijk beeld geschept over wat de uiteindelijke uitkomsten en handige feedback opmerkingen zijn, die naar voren zijn gekomen tijdens het maken van de test.

Vraag 1: Had u al eens van deze website gehoord / gebruikt?

8 van de 10 testpersonen had wel eens van de website gehoord en soms ook gebruikt. De website werd vooral gebruikt om gemeentelijke informatie op te zoeken, zoals openingstijden of bestuur.

Vraag 2: Wat voor gevoel roept de website bij u op? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Het hoogst werd gescoord bij betrouwbaar. Dit kreeg in totaal 6 stemmen. Vooral vrouwen stemde hiervoor. Ook stemde vrouwen voor informatief. De secundaire groep mannen stemde heel erg verspreid. Zakelijk werd bij de primaire groep mannen het meest gestemd.

Score primair en secundair bij elkaar.

Totaal	
Betrouwbaar	6
Vertrouwd	1
Zakelijk	3
Simpel	2
Informatief	5
Vrolijk	0
Anders...	2
Gestructureerd	

Vraag 3: Wat verwacht u hier te vinden, als u zo naar het hoofdscherm kijkt?

De primaire groep verwachtte vooral informatie over de gemeente, zowel nieuws als burgerlijke zaken. Dennis (balie medewerker gemeente Vianen) kwam nog met de opmerking dat hij had opgemerkt dat mensen het fijn zouden vinden dat er een plek komt waar mensen een klacht maar ook een COMPLIMENT kunnen indienen.

Secundaire groep wilde vooral antwoord op hun vraag krijgen.

Vraag 4: Snapt u de iconen op de hoofdpagina? (Meerdere antwoorden mogelijk)

De iconen werden door iedereen wel gesnapt, al werden sommige iconen pas duidelijk met de ondertitel. Een goed voorbeeld hierbij is de toptak 'Buiten gewoon'. Niemand wist wat het hamertjes en hark betekende. Bij deze vraag werd er alleen gekeken naar de iconen van de inwoners en ondernemers kant.

Vraag 5: Zal u de toptaken gebruiken? (Meerdere antwoorden mogelijk)

De testpersonen vonden de toptaken erg handig als een snelle short-cut. Wel misten ze iets als winkels, openingstijden en politie.

Deze vragen zijn beantwoord na het maken van de testtaken.

Vraag 6: Nu is de website in twee delen inwoners & ondernemers en Ontdek Vianen. Zou u het prettig en handig vinden om de inwoners en ondernemerskant los van elkaar te maken?

8 van de tien testpersonen zagen geen meerwaarde in het scheiden van de inwoners en ondernemers kant. 4 testpersonen van de primaire en secundaire groep dachten hier net zo over. Mensen vonden het nu al verwarrend genoeg. De 2 testpersonen die het wel een goed idee vonden zouden het scherm graag in drie delen willen splitsen.

Vraag 7: Zag u meteen dat de website uit twee delen bestond, een inwoners kant en een toeristische kant?

Niemand van de testpersonen groep zag meteen dat de website uit twee delen bestond. Pas nadat het duidelijk werd gemaakt zagen de testpersonen het. Sommige testpersonen merkte ook op dat ze de benaming van de toerisme kant 'Ontdek Vianen', niet duidelijk genoeg vonden. Ook vond een testpersoon het handig als de iconen van de toerisme ook te zien zouden zijn op het hoofdscherm.

Vraag 8: Wat vind u ervan dat er een toeristische kant is?

Nadat de testpersonen de toeristische kant hadden gezien vonden ze het wel heel handig. 2 vliegen in 1 klap. Wel vonden de testpersonen het moeilijk om te switchen tussen de delen. Dit leverde ook veel verwarring op. Vooral omdat 2 toptaken van de toerisme kant weer leiden naar de inwoners kant.

Vraag 9: Wat vind u van de informatie in de toeristische kant?

De secundaire groep vond de informatie wel goed zo. De primaire kant had suggesties die ze daar graag zouden willen zien. Ze zouden graag informatie willen zien over winkels: wanneer er koopzondag of markt is. Wat ook een opmerking was, was om hier een Twitter feed te plaatsen over de evenementen die er zijn.

Vraag 10: Wat zou u graag nog willen zien aan de toeristische kant?

Onderwerpen die werden genoemd waren: winkels, horeca, uitganggelegenheden. het publiek moet aan deze kant geënthousiasmeerd worden, zei een van de testpersonen.

Vraag11: Zal u na deze test vaker gebruik gaan maken van deze website?

Elke testpersoon zou de website na de test nog wel eens gebruiken. Ze vonden de website allemaal wel handig, om gemeentelijke informatie te vinden.

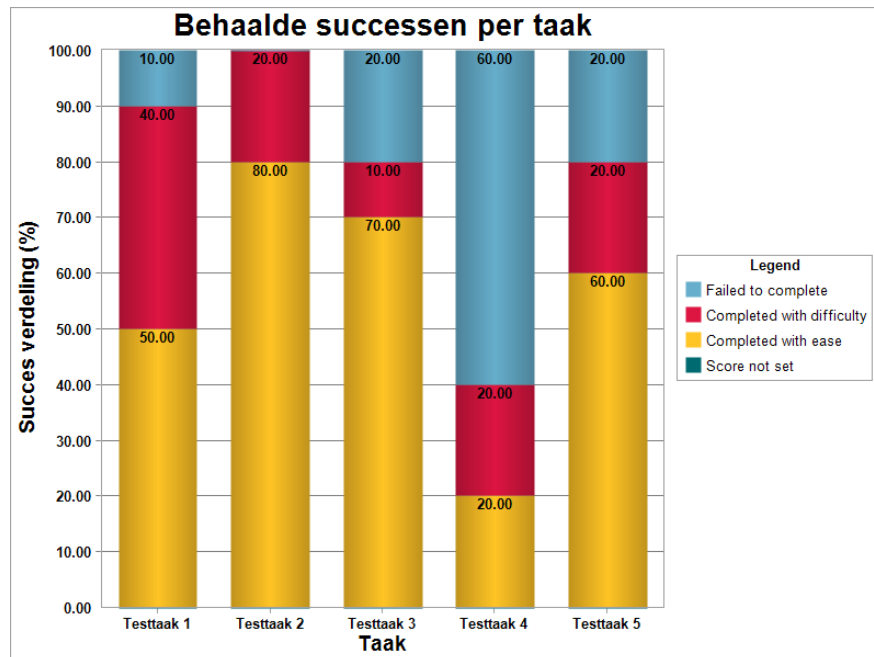
Vraag 12: Wat vind u van de vormgeving van de website?

Zoals in de tabel hieronder te zien is, zijn de drie meest voorkomende antwoorden: simpel, zakelijk en strak.

Totaal	
Simpel	4
Zakelijk	5
Strak	5
Vrolijk	2
Anders... netjes / duidelijk	1
Anders... mooi	1

Vraag 13: Wat vind u van de fotografie van de website?

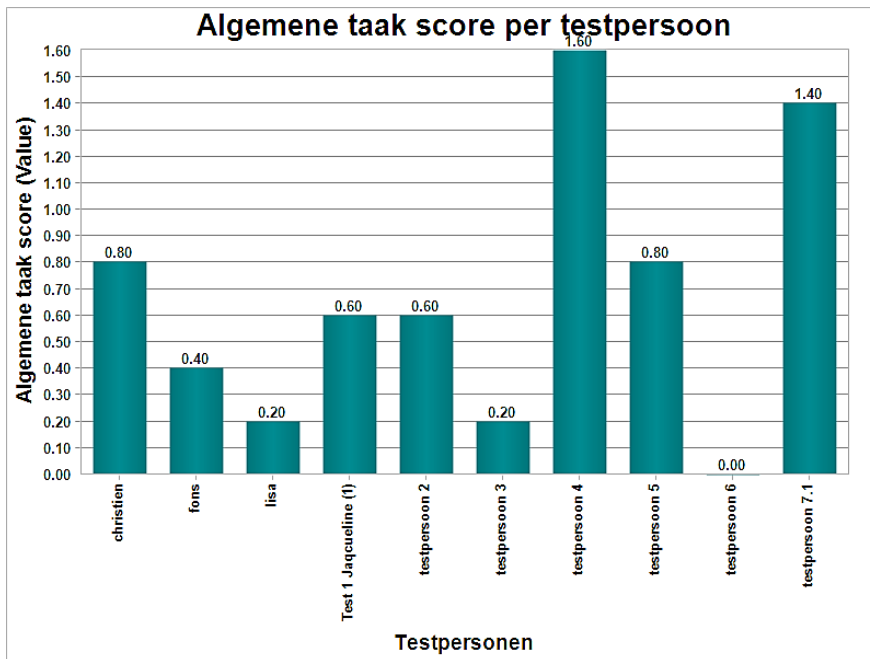
De meeste testpersonen zagen eigenlijk geen foto's. ze zagen alleen de achtergrondfoto's en op deze foto's kwamen allerlei verschillende opmerkingen: simpel, zakelijk en heb ik niet gezien. Als de achtergrond wel werd gezien, was de oldtimer geliefd, maar aan de andere kant werd het niet echt gesnapt, waarom een oldtimer? Die foto bevatte ook teveel lucht.

Testtaken uitslagen

Als een taak gemakkelijk ging kreeg de testpersoon een cijfer van een 0, behaalde de testpersoon wel de opdracht maar met wat problemen dan kreeg hij een 1 en lukte het niet kreeg de testpersoon een 2.

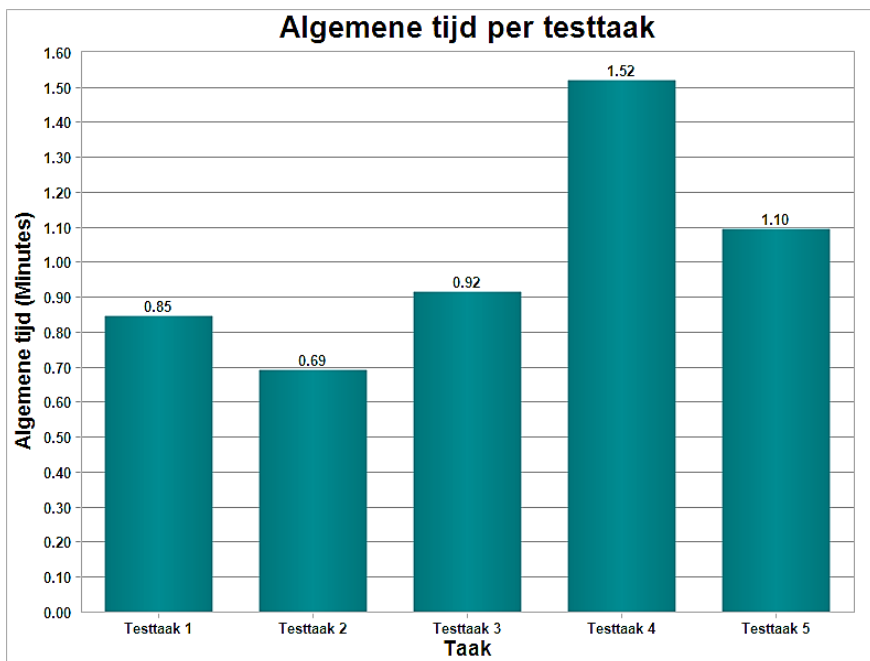
De taak die het beste werd behaald is testtaak 2, het aanmelden voor de hondenbelasting. 8 van de 10 behaalde deze test met gemak, 2 hadden het er wat moeilijker mee. Testtaak 4 werd het slechts gemaakt. Maar 2 testpersonen behaalde deze test met gemak en 6 testpersonen behaalde de test niet.

Testtaak 3 werd ook goed gemaakt. 7 van de 10 testpersonen wist gemakkelijk de evenementen op 4 april te vinden. 2 testpersonen wisten het niet te vinden.



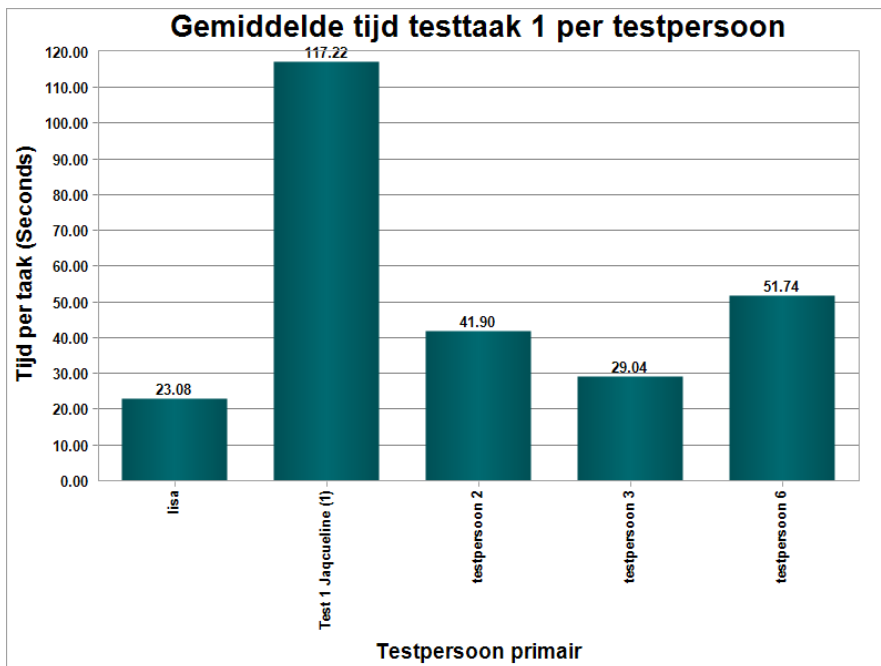
Er was 1 testpersoon waarbij alles gemakkelijk ging dat was testpersoon 6, Dennis (primaire). Hij kreeg daardoor 0 punten. Lisa en testpersoon 3: Diana, zijn beide uit de primaire doelgroep en hebben maar 0,2 punten over alle testtaken behaald. De primaire groep heeft de testtaken makkelijker kunnen doorlopen dan de secundaire groep.

Er waren 2 testpersonen die moeite hadden met de testtaken, dat waren de testpersonen 4: Bianca(secundair) en testpersoon 7: Rob (secundair). Zij behaalde sommige testtaken niet.



Testtaak 1:

Ga op zoek naar informatie over verhuizen van Vianen naar het buitenland. Vertel wat u moet doen als u gaat verhuizen naar het buitenland.



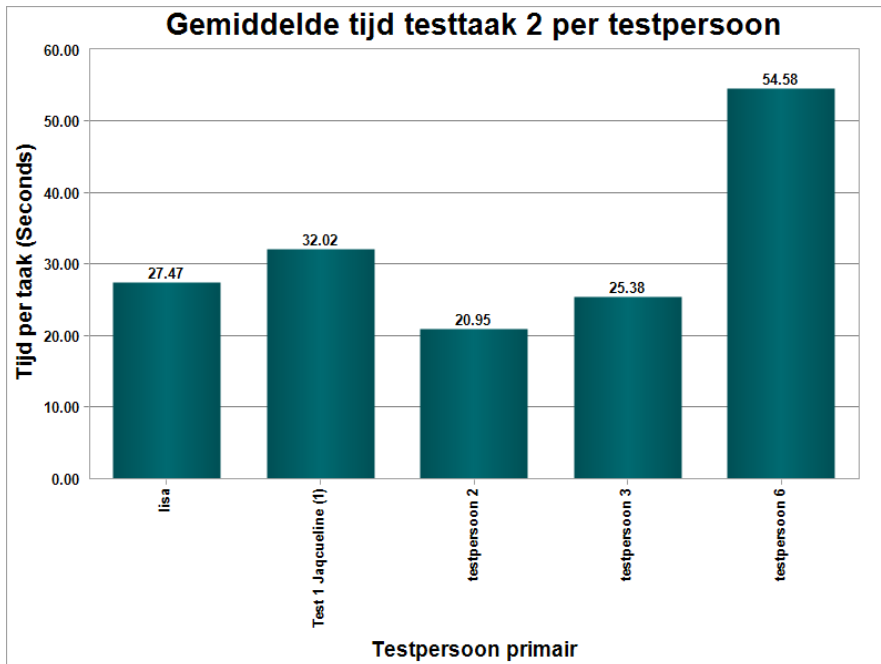
Alleen Jacqueline had moeite met deze testtaak. De maximum tijd voor deze testtaak was 40 sec. Maar 2 van de 5 primaire testpersonen behaalde het binnen de tijd. In totaal behaalde 7 van de 10 testpersonen de opdracht, de gemiddelde tijd hiervan was 0:35 minuten en zij deden dit in gemiddeld 1.3 clicks.

Gehaald	Tijd	Clicks
Ja - 7	Ja - 0:35	Ja - 1.3
Nee - 1	Nee - 0:47	Nee - 3
Deels - 2	Deels - 0:40	Deels - 1.5

Bijna iedereen gebruikte ook de toptaak 'Verhuizen' om bij de informatie te komen. Eenmaal hier gekomen zag niet iedereen de groene knop en de testpersonen die hem wel zagen wisten niet zeker of ze zo'n soort verhuizing hier konden doorgeven, omdat er staat dat deze verhuizing persoonlijk moet.

Testtaak 2:

U heeft twee honden. Hoeveel betaald u aan belasting? Als de optie er is, wijs aan hoe u de honden kunt aangeven . Schrijf op hoeveel u aan belasting betaald.



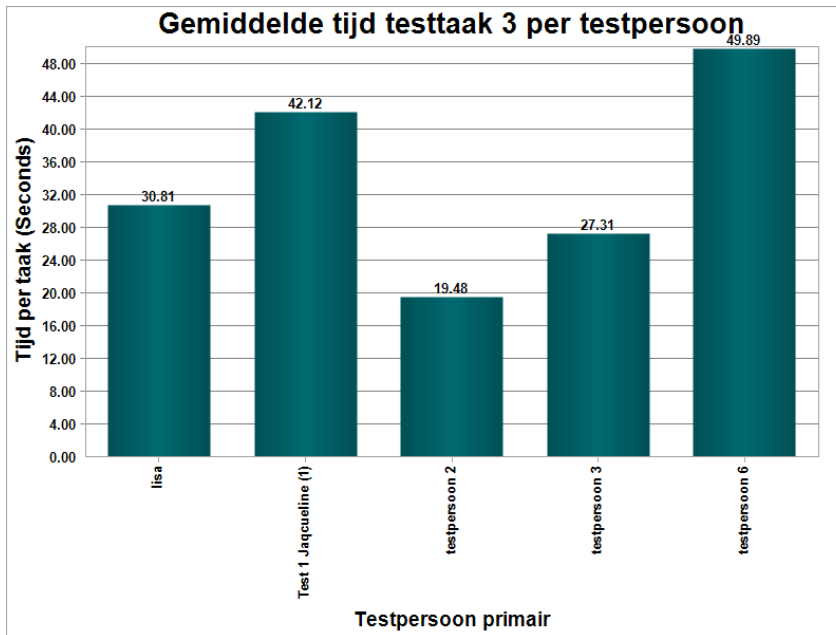
Deze toptaak ging bij bijna iedereen goed. 9 van de 10 testpersoon haalde het.

De taak werd gemiddeld binnen de tijd en aantal clicks behaald. 2 testpersonen merkte ook op dat zij het handig zouden vinden dat de aanmeldknop onderaan de pagina wordt getoond, zodat je niet weer omhoog hoeft te scrollen.

Gehaald	Tijd	Clicks
Ja - 9	Ja - 0:35	Ja - 2
Nee - 0	Nee - 0	Nee - 0
Deels - 1	Deels - 0:43	Deels - 2

Testtaak 3:

Kijk welk evenement er op zaterdag 4 april er is. Schrijf op wat er is.



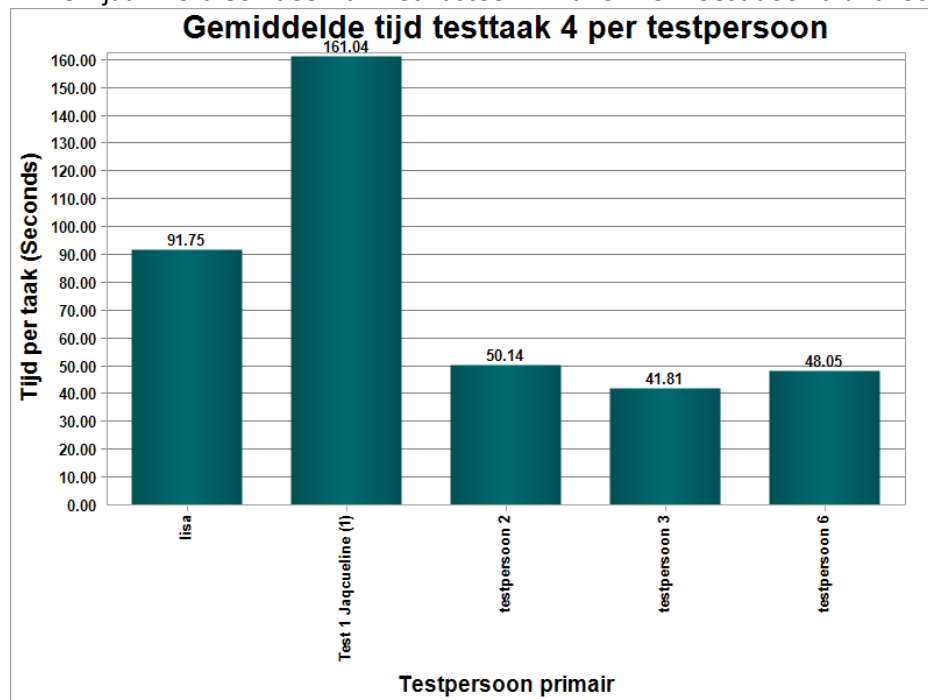
Deze testtaak werd als moeilijker ervaren dan de eerste twee. Veel testpersonen dachten het te vinden bij de toptaak 'Buiten gewoon'. Dit kwam, omdat haast niemand de toptaak snapte. Verder zochten 7 testpersonen met de zoekbalk. "Ja dat is een goeie. Ik gok eigenlijk, ik ga het zo via de zoekbalk doen". Maar 1 testpersoon (primair) vond de hyperlink om zo naar de ontdek kant te gaan.

De gemiddelde tijd ligt ook boven de maximum norm die de afstudeerder van te voren had vast gelegd.

Gehaald	Tijd	Clicks
Ja - 8	Ja - 0:48	Ja - 3.1
Nee - 2	Nee - 0:47	Nee - 2
Deels - 0	Deels - 0	Deels - 0

Testtaak 4:

In welk jaar werd een deel van het kasteel in Vianen verwoest door brand. Schrijf dit jaartal op.



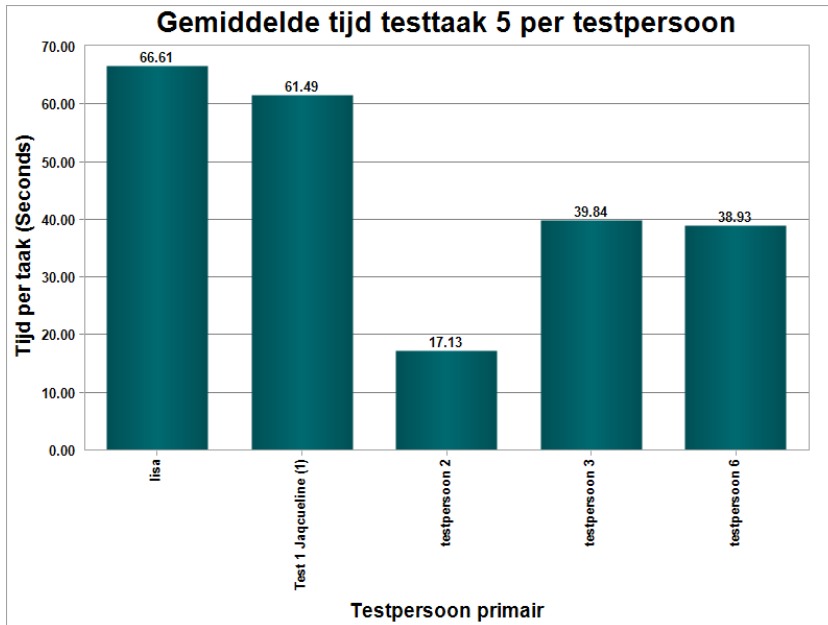
Maar 3 testpersonen wist deze vraag te beantwoorden. Er werd vaak gezocht op: brand, nieuws en kasteel. De testpersonen verwachten hiermee een link tot de vraag te krijgen. Dit leiden vaak tot niets. Wel kregen 2 testpersonen die 'kasteel Vianen' in typte de suggestie 'Vianen toen en nu'. De testpersonen gaven aan dat ze het niet wisten te vinden of de afstudeerder zei dat de tijd om was.

De testpersonen die de informatie vonden, vonden het wel raar dat je 'Historie', 'Historie' hebt. Wat ook een grote rol speelde, was dat de meeste testpersonen niks van de 'Ontdek Vianen' kant afwisten.

Gehaald	Tijd	Clicks
Ja - 3	Ja - 0:58	Ja - 5.3
Nee - 6	Nee - 1:39	Nee - 6
Deels - 1	Deels - 2:12	Deels - 5

Testtaak 5:

Maak direct een afspraak voor een paspoort aanvragen voor een persoon, kies een tijd en stop waar u, uw gegevens moet invullen.



5 testpersonen gingen via de toptaak 'Paspoort' en klikte dan op de groene knop. 4 testpersonen gebruikte de optie 'Direct een afspraak maken'. Als ze bij het afspraakscherm kwamen, vonden zij het wel gemakkelijk gaan. Hun mening: "Ja dit ging wel gemakkelijk". Wat de afstudeerder weer opviel is dat de testpersonen vaak de groene doorgaanknop niet zagen en verder probeerde te gaan via de statusbalk.

Gehaald	Tijd	Clicks
Ja - 6	Ja - 0:48	Ja - 5.7
Nee - 2	Nee - 1:24	Nee - 5
Deels - 2	Deels - 1:45	Deels - 7.5

Conclusie en aanbevelingen testresultaten

4. Conclusie en aanbevelingen testresultaten

De website werd bij de testpersonen goed ontvangen. Wel zijn er hier en daar een paar punten die verbeterd moeten worden. Het grootste minpunt, is dat bijna niemand het 'Ontdek Vianen' gedeelte opmerkte of zich realiseerde dat dit een apart deel is. De testpersonen dachten dat het een achtergrond afbeelding was voor sfeerimpressie en verwachten er geen doorverwijzing achter. Dit is zonde van de informatie die hier staat. Een andere benaming en het duidelijker maken door middel van mouse-over zou meer duidelijkheid geven.

Wel merkte de afstudeerder op dat hoe langer de testpersonen de website gebruikten, hoe beter zij er mee om konden gaan. Dit kan als een positief punt worden gezien, maar aangezien gebruikers de website vooral bezoeken om een afspraak te maken of antwoord op hun vraag te vinden, is de tijd die zij op de website doorbrengen maar kort. Het 'leereffect' zal dus lang niet altijd optreden.

De vormgeving werd als betrouwbaar en informatief bestempeld. Dit is ook wat de Gemeente Vianen graag wilde bereiken. Als de testpersonen zo naar de website kijken verwachten ze antwoord op al hun vragen die over de gemeente gaan. Hier misten sommigen wel een aantal onderwerpen, zoals: een plek waar je een klacht of compliment kunt indienen, politie, nieuws en de stadswerf.

De meeste testpersonen snappen de iconen, maar iedereen heeft de ondertitel erbij nodig om de betekenis werkelijk te begrijpen. De toptaak 'Buiten gewoon', leverde veel verwarring op. Niemand wist waar het icoon op sloeg of wat het onderwerp inhoud. Ook het icoon voor de nieuwe toptaak 'Verkiezingen' was voor de bezoekers niet duidelijk.

De toptaken werden wel als handige short-cuts ervaren. Sommige toptaken bleken niet goed gekoppeld. Drie toptaken aan de 'Ontdek' kant – Evenementen, Vianen 2025 en Webcam Ooievaars – leiden terug naar de 'Inwoners en ondernemers' kant. Dit levert verwarring op. Een studie van Google Analytics toonde overigens aan dat de toptaken meer gericht moeten zijn op de onderwerpen die nu veel gezocht worden, zoals: nieuws en bestuur en organisatie.

De testtaken werden door 8 van de 10 testpersonen behaald. Alleen testtaak 4 over het kasteel bleek moeilijk. Dit ligt waarschijnlijk aan de vraagstelling. Mensen zochten op 'brand', 'kasteel' of 'nieuws', wat geen resultaat opleverde. Met de vraag 'Zoek de geschiedenis van Vianen op', was het slagingspercentage vast hoger geweest, omdat mensen dit wel konden vinden.

Voor de testtaken 'Geef uw verhuizing naar het buitenland door', 'Geef aan hoeveel belasting u kwijt bent aan twee honden' en 'Maak direct een afspraak voor een paspoort aanvragen voor één persoon', werden de toptaken door de testpersonen goede gebruikt. Elke testpersoon heeft een toptaak gebruikt. Dit is een goed teken. Wel raad de afstudeerder aan om de toptaken te richten op de vraag van de gebruiker. Dit is af te lezen in Google Analytics.

Als de testpersonen eenmaal op de bestemmingspagina waren aangekomen, zag niet iedere testpersoon de groene knop rechts boven aan de pagina, waarmee de verhuizing doorgegeven kan worden. Wat handig zou zijn, is om nog een knop onderaan de pagina's te plaatsen. Hierdoor hoeven de gebruikers niet meer omhoog te scrollen en te gaan zoeken. Een invulformulier heeft dezelfde instelling met onderaan de pagina een verstuurknop. De 'Direct een afspraak maken' knop op het hoofdscherm moet groter. Niet iedereen viel de knop op. Vooral bij de secundaire groep, mensen van 51 tot 75 jaar, werd aangegeven dat een groter lettertype beter zou opvallen.

Het maken van een afspraak via de website, ging gemakkelijk bij de testpersonen. Maar ook hier werd de groene 'doorgaan' knop niet altijd gezien. Testpersonen klikten vaak in de statusbalk, op de tijd in plaats van op de groene knop met 'Tijd ophalen'. Verder was iedereen hier erg tevreden over.

De testpersonen zagen geen meerwaarde in het plan om de inwoners- en ondernemers-kant te scheiden. De testpersonen hadden al moeite met de twee gedeeltes die er nu zijn. Er is nu een burgerlijke/zakelijke kant en een toerisme kant.

Toen de testpersonen doorkregen dat er een toeristische kant was, vonden zij het erg handig om deze twee onderwerpen op één website te hebben. Ook hier misten sommige testpersonen de onderwerpen zoals: het pondje, centrum informatie als winkels, restaurants, koopzondagen en een Twitter feed waar de actieve evenementen van de gemeente op voorbij komen. De informatie die de website nu biedt, werd als 'Goed' beschouwt. De testpersonen voelden zich niet overladen met informatie.

De afbeeldingen die de website biedt, werden niet door de testpersonen gezien. Als de afbeeldingen wel opvielen werden ze als simpel en zakelijk aangekruist. De achtergrond foto bij de hoofdpagina van het 'Inwoners en ondernemers' gedeelte, is voornamelijk lucht. De uitsnede van deze foto zou anders moeten. De weergave van de website verschilt erg qua grootte van het beeldscherm. Op een scherm van 27 inch is een blauw vlak achter de hoofdpagina te zien. Bij een groot scherm vallen ook de achtergrondfoto's beter op dan op kleinere schermen. Bij kleinere schermen worden delen van de afbeelding gehaald. Als het scherm zo klein wordt gemaakt, valt de scheiding van de twee gedeeltes helemaal weg.

Zodra de testpersonen hun onderwerp niet zagen bij het rijtje toptaken iconen, was het even onduidelijk waar ze het dan moesten zoeken. In de test werd de zoekbalk vaak gebruikt.

Aanbevelingen:

- Het 'Ontdek Vianen' gedeelte moet duidelijker naar voren komen.
 - o Andere titel.
 - o Betere aanduiding van dit gedeelte: mouse-over, iconen laten zien, etc.
 - o Duidelijk weergeven als het scherm kleiner wordt.
- Informatie die werd gemist in het 'Inwoners en ondernemers' gedeelte:
 - o Een plek waar een klacht of compliment ingediend kan worden.
 - o Informatie over de stadswerf, wat mag wel en wat mag niet.
 - o Informatie over de politie.
 - o Nieuws.
- Informatie die werd gemist in het 'Ontdek Vianen' gedeelte:
 - o Informatie over het pondje.
 - o Informatie over de winkels: wanneer zijn er koopzondagen, openingstijden, etc.
 - o Een Twitter feed over de evenementen die in de gemeente actueel zijn.
- De toptaken moeten meer worden gericht op de aspecten waarop het meest gezocht wordt.
 - o De toptak 'Buiten gewoon', kan weg. Deze levert veel verwarring op en wordt niet begrepen. Ook zoekt hier niemand op.

- De toptaken moeten goed gekoppeld worden: als er een toptaak aan de 'Ontdek Vianen' kant wordt aangeklikt, moet de gebruiker ook aan deze kant blijven. Dit gebeurt niet altijd en dat geeft verwarring. Het gaat op de toptaken: 'Evenementen', 'Vianen 2025' en de 'Webcam Ooievaars'.
 - De 'Direct een afspraak maken' knop op het hoofdscherm moet groter.
 - Een extra aanmeld/doorgeef knop onderaan de pagina's opnemen waar het van toepassing is.
 - Knoppen moeten meer de uitstraling krijgen van knoppen, zodat bezoekers beter begrijpen dat daarop geklikt kan worden.
 - Het wordt niet als meerwaarde gezien om de inwoners en ondernemers van elkaar te scheiden. De tweedeling wordt als voldoende beschouwd.

Bijlage A: Ingevulde testformulieren

Gemeente VIANEN



Ontwerprapport

Lisette Klok

11011408

Afstudeerder bij Tigges

Februari 2015 tot juni 2015, Voorburg

P.J.G Deters

Begeleidend examinator

Jaap van Beijnum

Tweede examinator

Februari 2015 tot juni 2015

Opleiding: Communicatie en Multimedia Design, CMD
Haagse Hogeschool

Afstudeerbedrijf: Tigges, Voorburg

Opdrachtgever: Gemeente Vianen
Contactpersoon: Indira Scholtmeijer

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Strategy plane	6
2.1. Opdrachtoomschrijving	7
2.1.1. <i>Probleembeschrijving</i>	7
2.1.2. <i>Doelstelling</i>	7
2.1.3. <i>Resultaat</i>	8
2.1.4. <i>Concept omschrijving</i>	9
2.2. Product doelstellingen	9
2.2.1. <i>Bedrijfsidentiteit</i>	9
2.2.2. <i>Bedrijfsdoelen & succes metrics</i>	10
2.3. Gebruikers behoeften	10
2.3.1. <i>Doelgroepsegmentatie</i>	10
2.3.2. <i>Persona's</i>	11
2.4. Testrapport deel A: Conclusie en aanbevelingen	13
3. Scope plane	16
3.1. Functionele specificaties	17
3.2. Content eisen	19
4. Structure plane	20
4.1. Interaction design	21
4.1.1. <i>Iconen set</i>	21
4.2. Informatie architectuur	22
4.2.1. <i>Architectuur beschrijving</i>	22
4.2.2. <i>Organisatie van content</i>	24

5. Skeleton plane	25
5.1. Interface design	26
5.2. Navigation design	28
5.2.1. <i>Soort navigatie</i>	28
5.2.2. <i>Sitemap</i>	29
5.3. Information design (wireframes)	29
6. Surface plane	31
6.1. Kleurgebruik en typografie	32
6.2. Logo	33
6.3. Moodboards & ideeën	34
6.4. Definitieve ontwerpen	37
 Literatuurlijst	 42

Inleiding

1. Inleiding

In dit ontwerprapport vindt u uitleg over hoe het verbeterde uiterlijk van de gemeentelijke website van Vianen tot stand is gekomen en de door mij gemaakte keuzes. De website is bedoeld voor inwoners en ondernemers van/in de gemeente Vianen. De huidige website bestaat nu een jaar en is toen vooral opgericht aan de hand van overheidseisen en web-richtlijnen.

In het voortraject is hiervoor een gebruikerstest met de huidige website uitgevoerd. Hier zijn aanbevelingen uit voort gekomen. Tijdens het opzetten van dit verslag zijn vanuit Vianen voorstellen gekomen, om de 'Ontdek Vianen' kant, weg te laten vallen en hier 'Ondernemers' van te maken. De wethouder had vernomen, vanuit zijn perspectief, dat hier toch wel veel vraag naar was. Dit wil de gemeente dan ook graag gaan doorvoeren. Het 'Ontdek Vianen' gedeelte, wordt een toptaak en voor meer toerisme informatie over Vianen, worden gebruikers doorgestuurd naar de toerisme-website die Vianen bezit: <http://www.invianenuit.nl/>.

Door deze voorstellen, worden de aanbevelingen uit de eerder gemaakte test op deze voorstellen aangepast.

Het verslag is geschreven naar de richtlijnen van het boek 'The Elements of User Experience' geschreven door Jesse James Garret. Hierin worden vijf 'Planes' behandeld welke te volgen zijn om de totstandkoming van een project in goede banen te leiden. De vijf planes zijn: Strategy, scope, structure, skeleton en surface. Door te beginnen bij de user needs en product objectives wordt er steeds verder omhoog gewerkt tot het uiteindelijke ontwerp.

Het tweede hoofdstuk van dit verslag gaat over de Strategy Plane. In deze Plane wordt uitgelegd wat de probleemstelling is en welke doelstellingen er zijn. Het derde hoofdstuk gaat over de Scope Plane waarin verschillende eisen worden omschreven waaraan de website moet voldoen. Hierop kan het ontwerp o.a. worden gebaseerd. Hoofdstuk vier gaat over de Structure Plane waar de manier van interactie wordt omschreven. In hoofdstuk vijf wordt de Skeleton Plane beschreven waarin een basis wordt gelegd voor het ontwerp door het maken van Wireframes. De laatste Plane is de Surface Plane, die wordt beschreven in hoofdstuk zes. In dit hoofdstuk zijn de definitieve ontwerpen te zien.

Strategy plane

2. Strategy plane

In de strategy plane komt alles te staan wat voorafgaand aan het ontwerpen belangrijk is om te weten. Het dient tevens als een terugkoppeling voor de verdere fases van het project. Allereerst komt de opdrachtschrijving aan bod. Gevolgd door de productdoelstellingen en de gebruikersbehoeften. Als laatste de uitkomst uit het testrapport deel A waarin de aanbevelingen staan.

2.1. Opdrachtschrijving

Dit project is door afstudeerder: Lisette Klok, uitgevoerd. De afstudeerder zal namens Tigges een onderzoek doen naar de gemeente website van Vianen. Gemeente Vianen is een klant van Tigges. De website is een jaar geleden opgeleverd, nu een jaar verder is de vraag: 'Zijn de doelstellingen van toen behaald?'.

2.1.1. Probleemstelling

Een jaar geleden heeft Tigges voor de gemeente Vianen een nieuwe website ontwikkeld. Nu een jaar later de vraag, heeft deze website voldaan aan de doelstellingen die destijds zijn gesteld door de gemeente Vianen? Zelf hebben Tigges en de gemeente Vianen hier nog geen tijd voor gehad. Wel willen beide partijen hier graag een antwoord op.

Deze doelstellingen waren:

- Heeft de keuze voor het direct benaderbaar maken op de homepage van de meest gevraagde dienstverlening (vb. 'toptaken', verbeeld door iconen) daadwerkelijk geleid tot een efficiënter gebruik van de website?
- Is de keuze voor het aanbieden van gemeentelijke en toeristische informatie over de gemeente een juiste gebleken?
- Wordt er tussen beide hoofdsegmenten geswitcht of blijven bezoekers vooral binnen het eerste onderdeel van hun keuze?
- Zijn er in functie, vormgeving en techniek keuzes gemaakt die met de kennis van vandaag anders – en beter – kunnen?
- Is de 'responsiviteit' goed? Functioneert de website op kleinere beeldschermen (telefoon, tablet) voldoende?
- Kunnen gebruikers hun weg binnen de website goed vinden?
- Is het taalgebruik voldoende functioneel: begrijpen bezoekers kort en goed wat er wordt bedoeld?

Nu is het de taak van de afstudeerder van "Tigges" om dit te onderzoeken. Tigges of de gemeente Vianen hebben hier zelf nog niet aan kunnen werken en willen er graag een vernieuwende blik op.

2.1.2. Doelstelling

Binnen de afstudeerperiode zal de afstudeerder bij het bedrijf "Tigges" door middel van een advies- en ontwerprapport inzicht geven in de behoefte van de bezoeker voor de gemeente website van Vianen.

2.1.3. Resultaat

Aan het einde van de afstudeerperiode, heeft de afstudeerder voor Tigges een ontwerp, test en adviesrapport opgesteld. Hiermee kan de gemeente Vianen zijn website verbeteren en dit beter op de doelgroep laten aansluiten.

QUICKSCAN

In de Quickscan wordt met behulp van zorgvuldig uitgekozen heuristics die betrekking hebben op de gemeente website, vragen opgesteld. Deze vragen gaan over de gemeente website. Vervolgens zal de afstudeerder deze vragen zelf gaan beantwoorden en een waardering geven. Als een vraag een waardering van een '1' krijgt, is dit een punt wat waarschijnlijk verbeterd moet worden. Deze verbetering zal in het verdere proces plaatsvinden.

DOELGROEPSANALYSE

De doelgroepsanalyse is om een duidelijk beeld te krijgen voor wie de website bedoeld is. Hoe zitten deze doelgroepen in elkaar en wat zijn de verschillen binnen deze doelgroepen. Hoe gaan zij om met technologie en hoe ziet hun leefomgeving eruit etc. Hierbij wordt ook gebruik gemaakt van Persona's.

TESTPLAN DEEL A

In het testplan komt de onderzoeksvraag en de deel- en meetvragen te staan. Het plan dient voor de uiteindelijke test van de huidige website. In het plan beschrijft de afstudeerder de testtaken, testscenario's en de testopstelling. Het doel van het testplan is om aan te geven hoe de informatie wordt verkregen. De antwoorden zijn terug te vinden in het testrapport.

TESTRAPPORT DEEL A

Het testrapport is het vervolg van het testplan. In dit document staan de uitkomsten van het testplan. In het testrapport verwerkt de afstudeerder de uitkomsten van de uitgevoerde testen over de website. De analyse geeft inzicht waar de knelpunten zitten en geeft ook aan wat juist goed werkt op de website.

ONTWERPRAPPORT

In het ontwerprapport wordt naar aanleiding van de Planes (Jesse James Garret) een totstandkoming van het eindproduct uitgelegd.

PROTOTYPE

De mockups die zijn gemaakt in het ontwerprapport worden gebruikt bij het maken van het prototype. De mockups zullen klikbaar worden om zo de nieuwe navigatie bij de gebruikers te kunnen testen.

TESTPLAN DEEL B

In testplan deel B komen de testtaken, testscenario's en de testopstelling te staan die gebruikt gaan worden voor het testen van het prototype. Hierbij worden evenals bij deel A een onderzoeksvraag en deel- en meetvragen gemaakt.

TESTRAPPORT DEEL B

Testrapport deel B komen de resultaten van testplan deel B, de resultaten van het prototype. Door de testresultaten te analyseren kan in kaart gebracht worden of de veranderingen naar aanleiding van de eerste test daadwerkelijke verbeteringen zijn ten opzichte van de uitgangssituatie (de huidige website).

ADVIESRAPPORT

De conclusie uit het testplan samen met de verbetervoorstellen wordt het uiteindelijke adviesrapport. De opdrachtgever zou alleen dit document kunnen doorlezen en weet dan precies wat er eventueel veranderd moet worden.

2.1.4. *Conceptomschrijving*

Om er achter te komen of de doelstellingen zijn behaald, moest er getest worden met daadwerkelijke gebruikers.

Hierbij is het de bedoeling dat vooral wordt gekeken hoe de gebruikers met de website omgaan. Voordat een ontwerp gemaakt kan worden, moet eerst een onderzoek naar de exacte doelgroep plaatsvinden, de wensen van de doelgroep in kaart brengen en hoe de doelgroep omgaat met de huidige website. Vanuit deze resultaten zal vervolgens een verbeterd prototype worden gemaakt. Deze zal dan opnieuw worden voorgelegd aan de gebruikers en tot slot wordt een adviesrapport opgesteld.

2.2. **Product doelstellingen**

In dit subhoofdstuk gaat het over, wat moet het product oplossen? Wat is de achtergrond van de opdrachtgever en wat zijn de bedrijfsdoelen?

2.2.1. *Bedrijfsidentiteit*

Vianen is een middeleeuws vestingstadje gelegen in het poldergebied De Vijfheerenlanden. Binnen de grachten en stadsmuren is het streng geometrische stratenpatroon uit de middeleeuwen bewaard gebleven. De 15^e eeuwse Lekpoort is in volle glorie te zien.

Opvallende monumenten zijn verder het Stadhuis (1425/1473) en de Grote Kerk (1542). In het Stedelijk Museum is ook de VVV gevestigd.

De kern Vianen heeft allerlei voorzieningen, zoals een bibliotheek, een bloeiend winkelbestand en vele horecagelegenheden. Voor inwoners en bezoekers is er veel te beleven op het gebied van sport en cultuur. (1)

De gemeente is sinds een jaar overgestapt om alleen nog maar online afspraken te maken. Dit heeft de gemeente ingevoerd, om ervoor te zorgen dat de inwoners geen lange wachttijden hebben en precies weten wanneer ze aan de buurt zijn.

2.2.2. Bedrijfsdoelen & succes metrics

- Onderzoeken of de doelstelling van een jaar geleden met betrekking tot de gemeentelijke website zijn behaald.
- Zorgen dat de gemeentelijke website beter aansluit bij de natuurlijke manier van navigeren van de gebruikers.
- De website beter responsive maken.
- De tweedeling op de website beter naar voren laten komen.
- De 'Toptaken' beter aan laten sluiten bij de meest gezochte onderwerpen.

Door het verbeterde ontwerp bij de gebruikers te testen, kan achteraf gekeken worden of de bedrijfsdoelstellingen zijn behaald. Door te kijken wat op dit moment de ervaringen van de gebruikers met de verbeterde website zijn, kan een conclusie worden getrokken. Krijgt het verbeterde ontwerp een positievere feedback? Als het vernieuwde ontwerp daadwerkelijk wordt doorgevoerd kan ook naar de metingen in Google Analytics gekeken worden of deze verbeterd zijn.

2.3. Gebruikers behoeften

In dit hoofdstuk gaat het over de doelgroep en wat deze doelgroep wil. Hierin staat de belangrijkste informatie in het kort samengevat. Wanneer u de hele doelgroepsanalyse wilt inzien kunt u deze vinden in externe bijlage: Doelgroepsanalyse.

2.3.1. Doelgroep segmentatie

De doelgroep bestaat uit zowel mannen als vrouwen in de leeftijd tussen 30 t/m 50 jaar, wonend in Vianen. De gemeente van Vianen wil weten of hun gemeente website aansluit op de doelgroep. Deze doelgroep bestaat uit 5478 mensen.

Het internetgebruik groeit nog steeds. Op dit moment zitten mensen gemiddeld 77 uur op internet. De schermgrote heeft hier grote invloed op. Mensen zitten langer op internet als het scherm groot is. Een smartphone wordt vooral gebruikt om snel even iets op te zoeken.

De ervaringen in het gebruik van internet worden ook steeds beter. Internetgebruikers kunnen goed overweg met zoekmachines en zoeken voornamelijk op actualiteit en nieuwsgroepen. Andere activiteiten die veel gedaan worden zijn het versturen van e-mails en het opzoeken van product-informatie.

De doelgroep is het meest actief op de vlakken sportieve recreatie en uitgaan. Deze activiteiten beslaan ongeveer 26 keer van de totale 50 uitstapjes die de doelgroep verricht.

Voor de gemeente Vianen is het ook goed om te weten waar in het algemeen de meeste dagtochten naar toe gaan. Hier kan de gemeente dan op inspelen.

De top drie in dagtochten zijn:

1. Uiteten, naar cafés en discotheken gaan.
2. Recreatief winkelen.
3. Een bezoek aan een attractiepunt, bezienswaardigheid en/of evenement.

Het is nu ook duidelijk wanneer (welke jaargetijde) verschillende dagtochten erg in trek zijn. Nu kan de gemeente er per sector rekening mee houden en erop inspelen. In de winter moet vooral aandacht besteedt worden aan de categorieën “uiteten” en “recreatief winkelen”. In de zomer moet vooral aandacht geschonken worden aan attractiepunten. In 2006/07 waren de activiteiten: sportieve recreatie en uitgaan, vooral aantrekkelijk.

De doelgroep (wonend in Vianen) heeft een gemiddeld inkomen van 20.700 euro. Er is 0 km afstand tussen woon- en werkgemeente. Omdat de werkende bevolking in Vianen werkt, kan de gemeente website hier goed op aansluiten. De gemeente website kan zo zorgen voor een betere band/communicatie tussen gemeente, werkende inwoners en de inwoners zelf.

2.3.2. Persona's

Vanuit de doelgroep segmentatie zijn er 2 persona's opgesteld. Eén voor de primaire groep en één voor de secundaire groep. Met behulp van een persona wordt een duidelijk beeld geschept over de daadwerkelijke gebruikers. Hieronder staat één van de twee persona's. Alle persona's zijn terug te vinden in de externe bijlage: Doelgroepsanalyse.



Naam: Bert Duijn
Leeftijd: 46 jaar
Woonplaats: Vianen
Burgerlijke staat: Gehuwd
Beroep: Directeur

Bert Duijn, woont en werkt al zijn hele leven (46 jaar) in Vianen. Hij is hier geboren en getogen. Bert is erg trots op zijn mooie dorp Vianen. Bert werkt als directeur bij zijn eigen agrarische bedrijf. Hier werkt Bert al 13 jaar, met veel plezier.

“Het is hier zalig wonen, iedereen is altijd vriendelijk, het is hier lekker rustig en als je de drukte op wil zoeken ben je zo in Utrecht.”



Vianen

Vianen is het dorp waar de meeste familie van hem woont. Dat is ook een van de grootste redenen waarom hij hier graag wil blijven wonen. Hij is erg betrokken bij zijn gemeente en wilt daarom ook goed op de hoogte zijn van alles wat er gebeurt.

“Het is een familie dorp.”

Het is een fijn dorp met veel natuur. Daarom wandelt Bert graag met zijn vrouw in het weekend. Vroeger gingen we vaak met de jongens naar de recreatieplas de Put.



Werkervaring

Bert begon op zijn 16de met werken bij Café de Rooie Reiger. Hier begon hij als bediende en later stond hij achter de bar. Nadat hij zijn agrarische diploma in zijn zak had is hij gaan werken bij een agrarisch bedrijf buiten Vianen. Toen hij samen met zijn vriend genoeg ervaring had opgedaan, begonnen ze hun eigen agrarische bedrijf in Vianen. Nu 13 jaar verder zijn ze steeds verder uit gegroeid en gaan de zaken goed



Internet

Zijn bedrijf heeft een eigen website. Hij heeft de website laten bouwen, maar beheert hem nu zelf. Hij is er niet heel handig, vandaar dat de site niet erg up-to-date is. Hij vindt de website van de gemeente erg mooi, al kan hier niet altijd alles vinden.

2.4. Testrapport deel A; Conclusie en aanbevelingen

Hier vindt u de uiteindelijke conclusie en aanbevelingen die naar voren zijn gekomen uit de gebruikerstest en de performance test van de huidige gemeentelijke website van Vianen. Voor het gehele verslag, zie externe bijlage: Testrapport.

De website werd bij de testpersonen goed ontvangen. Wel zijn hier en daar een paar punten die verbeterd moeten worden. Het grootste minpunt is dat bijna niemand het 'Ontdek Vianen' gedeelte opmerkte of zich realiseerde dat dit een apart deel is.

De testpersonen dachten dat het een achtergrond afbeelding was voor een sfeerimpressie en verwachten er geen doorverwijzing achter. Dit is zonde van de informatie die hier staat. Een andere benaming en het duidelijker maken door middel van een mouse-over zou een oplossing zijn.

Wel merkte de afstudeerder op dat hoe langer de testpersonen de website gebruikten, hoe beter zij ermee om konden gaan. Dit kan als een positief punt worden gezien, maar aangezien gebruikers de website vooral bezoeken om een afspraak te maken of antwoord op hun vraag te vinden, is de tijd die zij op de website doorbrengen maar kort. Het 'leereffect' zal dus lang niet altijd optreden.

De vormgeving werd als betrouwbaar en informatief bestempeld. Dit is ook wat de Gemeente Vianen graag wilde bereiken. Als de testpersonen zo naar de website kijken verwachten ze antwoord op al hun vragen die over de gemeente gaan. Hier misten sommigen wel wat onderwerpen, zoals: een plek waar je een klacht of compliment kunt indienen, politie, nieuws en de stadswerf.

De meeste testpersonen snappen de iconen, maar iedereen heeft wel de ondertitel erbij nodig om de daadwerkelijke betekenis te begrijpen. De toptaak 'Buiten gewoon', leverde veel verwarring op. Niemand wist waar het icoon op sloeg of wat het onderwerp inhoud. Ook het icoon voor de nieuwe toptaak 'Verkiezingen' was voor de bezoekers niet duidelijk.

De toptaken werden wel als erg handige short-cuts ervaren. Sommige toptaken bleken niet goed gekoppeld te zijn. Drie toptaken aan de 'Ontdek' kant – Evenementen, Vianen 2025 en Webcam Ooievaars – leiden terug naar de 'Inwoners en ondernemers' kant. Dit levert verwarring op. Een studie van Google Analytics toonde overigens aan dat de toptaken meer gericht moeten worden op de onderwerpen die veel gezocht worden zoals: nieuws en bestuur en organisatie.

De testtaken werden door 8 van de 10 testpersonen behaald. Alleen testtaak 4 over het kasteel bleek moeilijk. Dit ligt waarschijnlijk aan de vraagstelling. De testpersonen zochten op 'brand', 'kasteel' of 'nieuws', wat geen resultaat opleverde. Met de vraag 'Zoek de geschiedenis van Vianen op', was het slagingspercentage vast hoger geweest, omdat de testpersonen dit wel gelijk vonden.

Voor de testtaken 'Geef uw verhuizing naar het buitenland door', 'Geef aan hoeveel belasting u kwijt bent aan twee honden' en 'Maak direct een afspraak aan voor een paspoort aanvragen voor één persoon', werden de toptaken goed gebruikt. Elke testpersoon heeft een toptaak gebruikt. Dit is een goed teken. Wel raad de afstudeerder aan om de toptaken te richten op de vraag van de gebruiker. Dit is af te lezen in Google Analytics.

Als de testpersonen eenmaal op de bestemmingspagina waren aangekomen, zag niet iedere testpersoon de groene knop rechts bovenaan de pagina waarmee de verhuizing doorgegeven kan worden. Wat handig zou zijn, is om nog een knop onderaan de pagina's te vermelden. Hierdoor hoeven de gebruikers niet meer omhoog te scrollen en te gaan zoeken.

Een invulformulier heeft dezelfde instelling met onderaan het scherm een verzendknop. De 'Direct een afspraak maken' knop op het hoofdscherm moet groter. Niet iedereen viel deze knop op. De secundaire groep, inwoners tussen de 51 tot 75 jaar, gaven aan dat het duidelijker zou zijn als een groter lettertype gebruikt zou worden.

Het maken van een afspraak via de website, ging bij de testpersonen gemakkelijk. Maar ook hier werd de groene 'doorgaan' knop niet altijd gezien. Testpersonen klikten vaak in de statusbalk, op de tijd in plaats op de groene knop met 'Tijd ophalen'. Verder was hier iedereen erg tevreden over.

De testpersonen zagen geen meerwaarde in het plan om de inwoners- en ondernemerskant te scheiden. De testpersonen hadden al moeite met de twee gedeeltes die er nu zijn. Er is nu een burgerlijke/zakelijke kant en een toeristische kant.

Toen de testpersonen doorkregen dat er een toeristische kant was, vonden zij het erg handig om deze twee onderwerpen op één website te hebben. Ook hier misten sommigen de onderwerpen zoals: het pondje, centrum informatie als winkels, restaurants, koopzondagen en een Twitter feed waar de actieve evenementen van de gemeente op voorbij komen. De informatie die de website nu biedt, werd als 'Goed' beschouwd. De testpersonen voelden zich niet overladen met informatie.

De afbeeldingen die de website biedt, werden niet door de testpersonen gezien. Als de afbeeldingen wel opvielen werden ze als simpel en zakelijk aangekruist. De achtergrond foto bij de hoofdpagina van het 'Inwoners en ondernemers' gedeelte, is voornamelijk lucht. De uitsnede van deze foto zou anders moeten. De weergave van de website verschilt erg qua grootte van het beeldscherm. Op een scherm van 27 inch is een blauw vlak achter de hoofdpagina te zien. Bij een groot scherm vallen ook de achtergrond foto's beter op dan op kleinere schermen. Bij kleinere schermen worden delen van de afbeelding gehaald. Als het scherm zo klein wordt gemaakt, valt de scheiding van de twee gedeeltes helemaal weg.

Zodra de testpersonen hun onderwerp niet bij het rijtje toptaken iconen zagen staan, was het voor hen even onduidelijk waar ze het dan moesten zoeken. In de test werd de zoekbalk vaak gebruikt.

Aanbevelingen:

- Het 'Ontdek Vianen' gedeelte moet duidelijker naar voren komen.
 - o Andere titel.
 - o Betere aanduiding van dit gedeelte: mouse-over, iconen laten zien, etc.
 - o Duidelijk weergeven als het scherm kleiner wordt.
- Informatie die werd gemist in het 'Inwoners en ondernemers' gedeelte:
 - o Een plek waar een klacht of compliment in gediend kan worden.
 - o Informatie over de stadswerf, wat mag wel en wat mag niet.
 - o Informatie over de politie.
 - o Nieuws.
- Informatie die werd gemist in het 'Ontdek Vianen' gedeelte:
 - o Informatie over het pondje.
 - o Informatie over de winkels: wanneer zijn er koopzondagen, openingstijden, etc.
 - o Een Twitter feed over de evenementen die in de gemeente actueel zijn.
- De toptaken moeten meer worden gericht op de aspecten waarop het meest gezocht wordt.
 - o De toptaak 'Buiten gewoon', kan weg. Deze levert veel verwarring op en wordt niet begrepen. Niemand zoekt hier op.
 - o De toptaken moeten goed gekoppeld worden: als er een toptaak aan de 'Ontdek Vianen' kant wordt aangeklikt, moet de gebruiker ook aan deze kant blijven. Dit gebeurt niet altijd en dat geeft verwarring. Het gaat om de toptaken: 'Evenementen', 'Vianen 2025' en de 'Webcam Ooievaars'.
- De 'Direct een afspraak maken' knop op het hoofdscherm moet groter.
- Een extra aanmeld/doorgeefknop onderaan de pagina's opnemen waar het van toepassing is.
- Knoppen moeten meer de uitstraling krijgen van knoppen, zodat bezoekers beter begrijpen dat daarop geklikt kan worden.
- Het wordt niet als meerwaarde gezien om de inwoners en ondernemers van elkaar te scheiden. De tweedeling wordt als voldoende beschouwd.

Scope plane

3. Scope plane

De scope plane geeft een duidelijk beeld wat er gebouwd en veranderd gaat worden aan de huidige gemeente website van Vianen. Dit om de website beter aan te laten sluiten bij de wensen van de gebruikers. Uit de test is al gebleken dat het niet om drastische veranderingen gaat, maar vooral om het verduidelijken van de website.

Hierin komen de functionele specificaties en de content eisen aanbod.

Tijdens het opzetten van dit verslag zijn vanuit Vianen voorstellen gekomen, om de 'Ontdek Vianen' kant, weg te laten vallen en hier 'Ondernemers' van te maken. De wethouder had vernomen vanuit zijn perspectief dat hier toch meer vraag naar was. Dit wil de gemeente dan ook graag doorvoeren. De 'Ontdek' gedeelte, wordt een toptak en voor meer toerisme informatie over Vianen, worden gebruikers doorgestuurd naar de toerisme-website die Vianen bezit: <http://www.invianenuit.nl/>.

Door deze voorstellen, worden de aanbevelingen uit de eerder gemaakte test aangepast.

Dit is terug te zien in de tabel hieronder

3.1. Functionele specificaties

De functionele eisen worden gebruikt om in kaart te brengen aan welke extra eisen de gemeentelijke website van Vianen moet voldoen om beter aan te sluiten bij de behoefte en het navigeren van de gebruikers. Het dient daarbij als overzicht en terugkoppeling in verdere fases.

- De website moet op elke device werken.
- De website moet op elke device responsive zijn.
- De tekst die de website biedt moet voor iedere gebruiker begrijpelijk zijn.
- De website blijft gebruik maken van toptaken.
- Via de hoofdpagina moet direct een afspraak gemaakt kunnen worden.
- De koppeling tussen toptaken en website gedeeltes (inwoners en ondernemers) moeten kloppen.

Systeemeisen

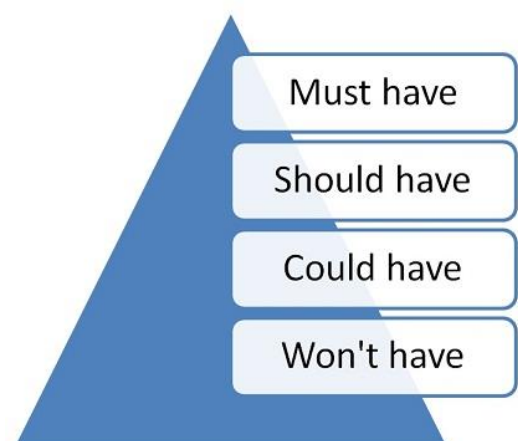
De eisen worden onderverdeeld in prioriteiten door middel van de MoSCoW methode (Must have, Should have, Could have en Won't have). Wat zijn de aspecten die de website maken tot wat het is en wat zijn de aspecten die – mocht er nog tijd en geld over zijn – geïntegreerd kunnen worden. (2)

M – must have: deze aspecten *moeten* in het eindresultaat terugkomen, zonder deze aspecten kunnen we niet verder.

S – should have: deze aspecten zijn zeer gewenst, maar zonder is het product wel bruikbaar.

C – could have: deze aspecten zullen alleen aan bod komen als er genoeg tijd is.

W – won't have: deze aspecten zullen in dit project niet aan bod komen maar kunnen in de toekomst, interessant zijn.



Must have

- 1.1 De 'Direct een afspraak maken' knop op het hoofdscherm moet groter.
- 1.2 Het 'Ontdek Vianen' gedeelte veranderen in 'Ondernemers'.
 - betere aanduiding van dit gedeelte: mouse-over.
- 1.3 De toptak 'Buiten gewoon', kan beter weg. Deze levert veel verwarring op en wordt niet begrepen. Niemand zoekt hier ook op.
- 1.4 Een extra aanmeld-/doorgeefknop onderaan de pagina's, waar het van toepassing is, opnemen.
- 1.5 Knoppen moeten meer de uitstraling krijgen van knoppen, zodat bezoekers beter begrijpen dat daarop geklikt kan worden.
- 1.6 Elke verdiepende pagina moet een 'Kruimel pad' hebben.
- 1.7 De gebruiker moet kunnen inzien dat hij de toptaken kan gebruiken als een 'snelle binnendoor weg'.
- 1.8 De gebruiker moet antwoord kunnen vinden op al zijn gemeentelijke vragen.

Should have

- 1.9 Informatie die werd gemist in het 'Inwoners en ondernemers' gedeelte:
 - Een plek waar een klacht of compliment kan worden ingediend.
 - Informatie over de stadswerf, wat mag wel en wat niet.
 - Informatie over de politie.
 - Nieuws.
- 1.10 Informatie die werd gemist in het 'Ontdek Vianen' gedeelte:
 - Informatie over het pondje.
 - Informatie over de winkels: wanneer zijn er koopzondagen, openingstijden, etc.
 - Een Twitter feed over de evenementen die in de gemeente actueel zijn.
- 1.11 De toptaken moeten meer gericht worden op de aspecten waarop het meest wordt gezocht.
- 1.12 De website moet nog beter responsiever worden dan hij nu al is.
 - Duidelijk weergeven als het scherm kleiner gemaakt wordt.

Could have

- 1.13 Het inrichten van de 'Ondernemers' kant.
- 1.14 Tekst verduidelijken met een video.

Won't have

- 1.15 Het wordt niet als meerwaarde gezien om de inwoners en ondernemers van elkaar te scheiden. De tweedeling wordt als voldoende beschouwd.
- 1.16 Een Engelstalige optie op de website aanbieden.
- 1.17 A-Z index. Deze werd niet gebruikt tijdens het testen.

Niet functionele eisen

De niet functionele eisen zijn de kwaliteitseisen waaraan het systeem moet voldoen of anders gezegd, ze geven aan hoe het systeem aan de functionele eisen moet voldoen.

Interface-eisen

- 2.1 De website moet vertrouwelijk, betrouwbaar en een informatieve uitstraling hebben.
- 2.2 De website moet overzichtelijk ingedeeld zijn.
- 2.3 Toptaken zullen ondersteund worden door iconen.
- 2.4 Toptaken moeten over een ondertitel beschikken.
- 2.5 Elke button beschikt over een mouse-over.

Integriteitseisen

- 2.6 De website moet altijd online zijn behalve tijdens onderhoud (wanneer dit het geval is moet een melding komen waarom de website niet online is).
- 2.7 Koppeling tussen toptaak en gedeelte (inwoners of ondernemers) moeten goed gekoppeld zijn.

Performance eisen

- 2.8 De website moet op elke browser goed te bekijken zijn en moet aangepast worden aan het formaat van het scherm.
- 2.9 Het laden van de website moet niet langer dan 6 seconden duren.
- 2.10 De responsiviteit moet goed werken op alle soorten device.

Operationele eisen

- 2.11 De gebruiker moet voor deze website ervaring hebben met internetgebruik.

Technische eisen

- 2.12 Het meest voor de hand liggende is dat de website wordt gemaakt door middel van HTML en CSS.
- 2.13 De minimale resolutie van de website is 640 x 480 pixels.

3.2. Content eisen

De content van de huidige gemeentelijke website, werd bij de testpersonen goed ontvangen. De tekst is duidelijk leesbaar en er zijn geen grote lappen tekst aanwezig. Toch zijn er onderdelen die verbeterd moeten worden. Deze vindt u hieronder.

- Als een 'Toptaak' meerdere hoofdstukken heeft, moet er een verdiepende pagina zijn waarin deze hoofdstukken staan genoemd. Zo kan een gebruiker makkelijker zijn hoofdstuk kiezen en hoeft hij niet door alle informatie te scrollen.
- Er zal meer gebruik worden gemaakt van afbeeldingen om te tekst toe te lichten.
- De titels van de pagina's beschikken over een tekstgrootte van: 29.
- De subtitels van de pagina's beschikken over een tekstgrootte van: 17.
- De afspraakknop op de hoofdpagina beschikt over een tekstgrootte van: 50.
- Foto's en video's beschikken over een ondertitel.
- De huidige kleuren van de website worden doorgevoerd.

Structure plane

4. Structure plane

Met de structure plane wordt duidelijk hoe de applicatie wordt doorlopen. Welke stappen de gebruiker precies doorloopt. De structure plane wordt verdeeld in 2 onderdelen: Interaction design en in Information architecture.

4.1 Interaction design

Met interaction design wordt juist gekeken hoe de gebruiker door de applicatie heenloopt dan hoe de applicatie het beste technisch werkt. De gebruiker moet er uiteindelijk mee omgaan en wil dit zo gemakkelijk mogelijk.

4.1.1 Iconen set

Om de gebruiker te helpen de website beter te begrijpen heeft Tigges iconen gemaakt om titels, onderwerpen en handelingen te verduidelijken. Hieronder zijn een paar iconen afgebeeld, die terug te vinden zijn op de gemeentelijke website.

Iconen zijn bedoeld als hulpsteuntje. Een icoon wordt makkelijker en sneller herkend dan een woord.

De toptaken zijn het middelpunt op de hoofdpagina's, een paar voorbeelden hier van zijn:



Door middel van de toptaken kunnen gebruikers sneller naar de desbetreffende onderwerpen, als een soort snelle 'binnendoor weg'. Ook als een bezoeker een onderwerp zoekt in de zoekbalk zullen de onderwerpen worden ondersteund door middel van een icoon. De iconen op de hoofdpagina's (als toptaken) hebben een witte kleur, omdat deze kleur een rustige uitstraling geeft en ook goed opvalt op de donker blauwe of oranje achtergrond. De iconen die te zien zijn als de gebruiker zoekt door middel van de zoekbalk zijn donker blauw. Dit is dezelfde kleur als de achtergrond op de hoofdpagina. Ze zijn blauw omdat de suggesties in een wit vlak worden afgebeeld.

Ook het logo/ naam van de gemeente dient als icoon / knop. Door hierop te drukken kunnen de gebruikers direct terugkeren naar de hoofdpagina van het desbetreffende gedeelte waarop de gebruiker zich bevindt.

Klikt de gebruiker op onderstaande, dan komt hij terug op de hoofdpagina van de 'Inwoners' gedeelte.



Als de gebruiker aan de 'Ondernemers' kant is en dan op het logo/naam klikt, komt hij terug bij de hoofdpagina van de 'Ondernemers'.

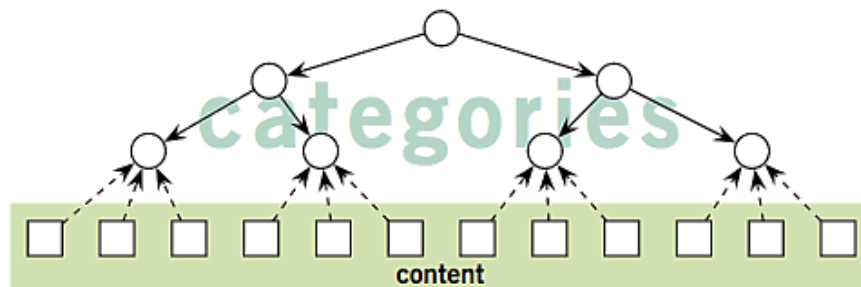


4.2 Informatie architectuur

Informatie architectuur gaat over het maken van keuzes over de structuur van de informatie op de gemeentelijke website. Door dit vast te leggen wordt duidelijk hoe een toekomstige gebruiker over de website heen en weer kan navigeren. Er zal niet veel veranderen aan de informatie architectuur die de website nu bevat. Tijdens de test konden de testpersonen over het algemeen gemakkelijk navigeren over de website. Hieronder wordt precies beschreven hoe een gebruiker over de website kan navigeren.

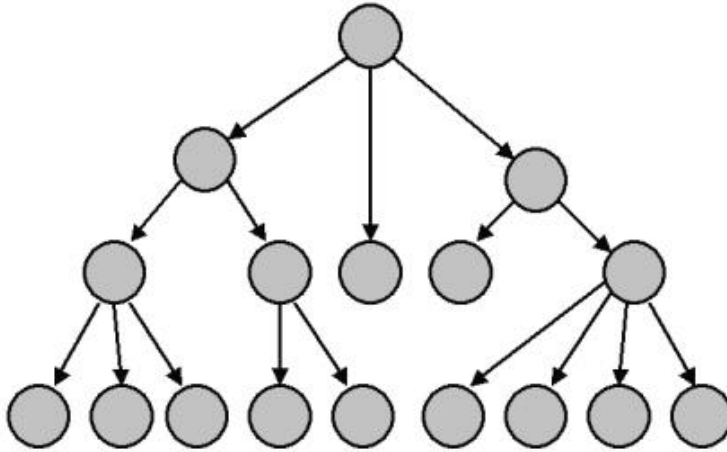
4.2.1 Architectuur beschrijving

Als er gekeken wordt naar de structuur van de website is deze gedeeltelijk een gestructureerde top-down approach. Door middel van toptaken kan de gebruiker snel naar een van deze desbetreffende onderwerpen toe. Zo hoeft de gebruiker niet eerst nog te zoeken, of extra te klikken. De gebruiker is gelijk bij het goede onderwerp en zoekt vanaf hier naar de specifieke informatie dat hij wil weten.



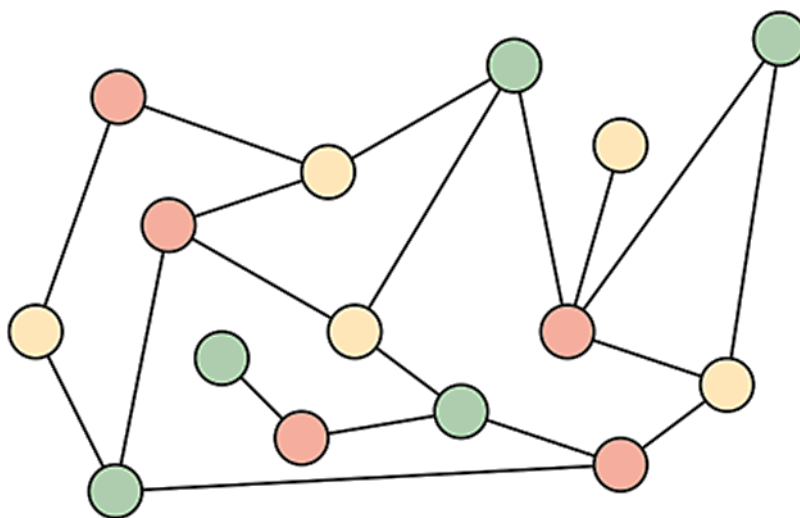
Maar als het onderwerp er niet tussen staat moet de gebruiker de zoekbalk gebruiken. Dan werkt de website als een down-top approach. De gebruiker zoekt dan uit alle onderwerpen die er zijn, zijn onderwerp door middel van de zoekbalk. En komt uiteindelijk bij zijn specifieke stukje informatie/tekst.

Als er gekeken wordt naar de architectuur benadering, werkt de website voornamelijk hiërarchisch. De gebruikers werken voornamelijk door middel van de toptaken. De toptaken zijn immers gebaseerd op de meest gezochte onderwerpen.



Een goed voorbeeld van de hiërarchische structuur is: een gebruiker klikt op de toptak 'Belasting', vervolgens krijgt de gebruiker een lijst met soorten belastingen, hier kiest hij de gene die hij nodig heeft en dient vervolgens zijn aanvraag in. De gebruiker gaat zo stap voor stap dieper in de informatie.

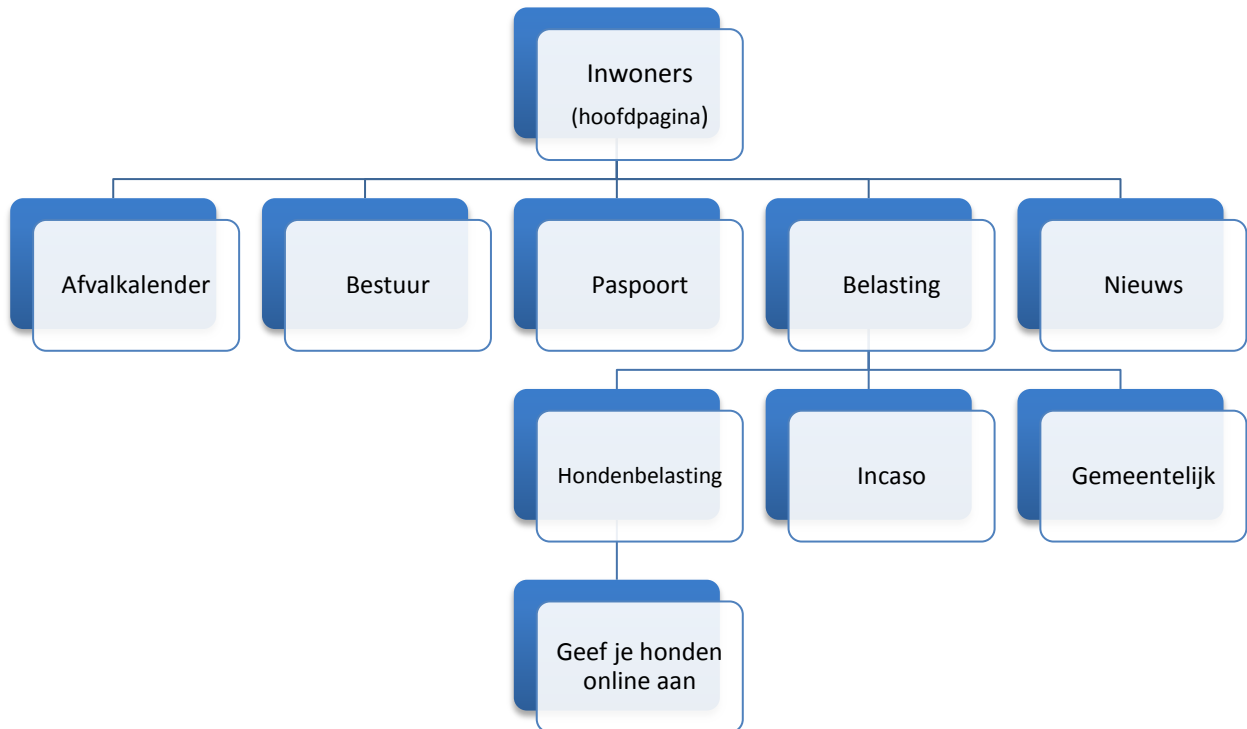
Maar de gebruiker kan vanaf elk moment, overal naartoe op de website. Deze structuur wordt organisch genoemd. De gebruiker kan van elke plek in het 'Inwoners' gedeelte naar de 'Ondernemers' gedeelte, door de rechterkant van de header. Maar ook door de header met de toptaken en de zoekbalk kan de gebruiker daarmee naar elke andere plek binnen de website.



Organic structure.

4.2.2 Organisatie van content

Omdat tijdens dit project het vooral gaat over het verbeteren van het ontwerp en de navigatie van de website en niet over de inhoud van de pagina is de flowchart beperkt. Hiermee is wel te zien hoe de navigatie op website gaat.





Skeleton plane

5. Skeleton plane

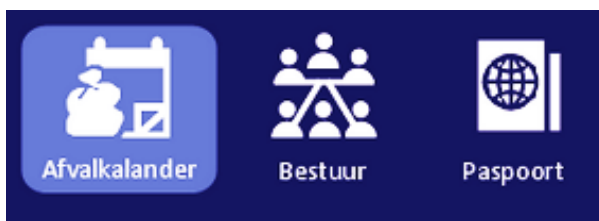
De skeleton plane bepaalt welke vorm de functies in de applicatie gaan krijgen. In deze fase wordt goed nagedacht over hoe elementen eruit komen te zien en waar deze geplaatst zullen worden. Dit wordt uitgelegd in drie onderdelen: Interface design, Navigation design en Information design.

5.1 Interface design

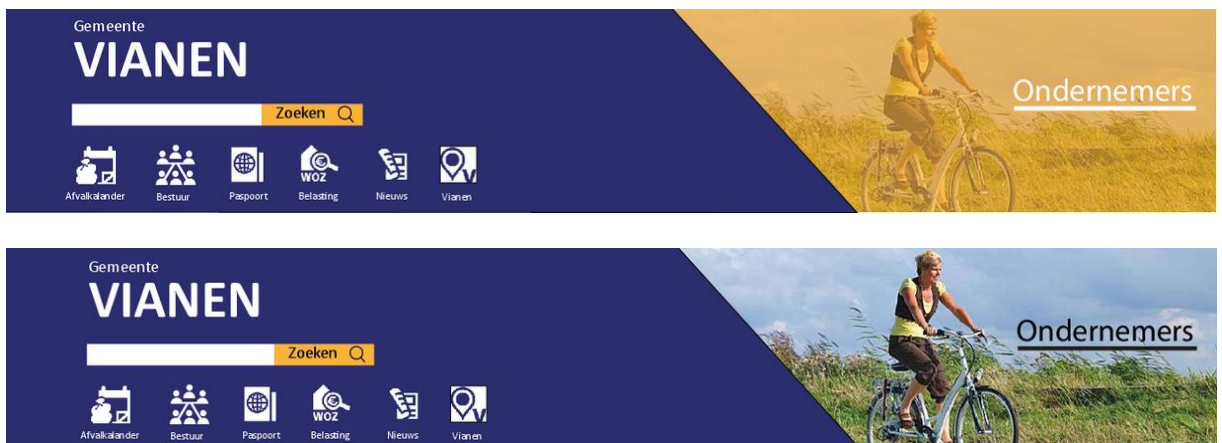
Interface design houdt in: dat het zich bewust is van het mogelijke gedrag van een gebruiker en hoe het systeem op dit gedrag reageert. Elke keer als een gebruiker een product gebruikt, gebeurt er iets tussen deze twee, een soort dans. De gebruiker gaat rond in het product en het product reageert daarop.

In het ontwerp, zoals in het hoofdstuk hiervoor (4.1.1) is beschreven dienen alle iconen ook als een knop. Wanneer een gebruiker met zijn muis over een icoon gaat zal er een hover komen. Hieronder zijn een paar knoppen beschreven die op de website zijn terug te vinden.

Als een gebruiker over een toptak gaat, krijgt die toptak een hover.



Om van een verdiepende pagina naar het 'Ondernemers' gedeelte te gaan, kan dat via het rechter gedeelte in de header. Door de hover wordt de gebruiker duidelijk gemaakt dat hij zo naar de ondernemers gedeelte kan.



Met de groene knoppen kunnen de gebruikers iets 'regelen'. De groene knop staat aan de linkerkant van de tekst en aan de onderkant van een verdiepende pagina. In de knoppen staan acties als: 'Geef uw verhuizing door', 'Uw taxatieverslag opvragen' of 'Maak online uw afspraak'.

Maak nu online uw afspraak >

Maak nu online uw afspraak >

Ook is de groene knop te vinden bij het invullen van een online afspraak. De gebruiker kan door middel van deze knop verder of terug. De groene knoppen bevatten een hover, zodra de gebruiker er met zijn muis over heen gaat, wordt de knop donkerder groen.

Kies u datum en tijd

Datum			Ochtend	Middag	Avond	Kies tijdstip:
Ma.	1	Apr	✓	✓	✗	Kies tijdstip: ▼
Di.	2	Apr	✗	✓	✓	Kies tijdstip: ▼
Woe.	3	Apr	✓	✓	✗	Kies tijdstip: ▼
Do.	4	Apr	✗	✓	✓	Kies tijdstip: ▼

< Vorige stap

Volgende stap >

Allen op de pagina 'Afspraak maken' wordt gebruik gemaakt van andere soort knoppen, zoals een dropdown lijst en radio buttons. De dropdown lijst wordt gebruikt waar de gebruiker een onderwerp van de afspraak moet aanklikken en bij het moment dat de gebruiker een geschikte tijd moet invullen.

-- kies tijd -- ▼

De radio button wordt gebruikt, waar de gebruiker in het invulformulier aan moet geven of hij een man of vrouw is.

Geslacht: * ☐ Man ☐ Vrouw

5.2 Navigation design

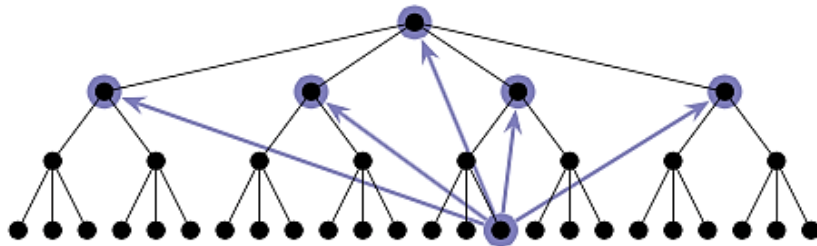
Navigation design, gaat over het verstrekken om een gebruiker ergens te krijgen. Hoe de gebruiker door de website heen kan, uitgebeeld in een sitemap. Het is belangrijk om van te voren hier goed over na te denken en dit terug te laten komen in het ontwerp.

5.2.1 Soort navigatie

Ook moet gekeken worden naar wat voor soort navigatie er gebruikt gaat worden op de website. Het is belangrijk dat het goed aansluit op de content, omdat navigatie een grote rol speelt bij het makkelijk bedienen van de website.

Het navigatie systeem dat toegepast wordt, is global navigation.

Global navigation.



Je kunt overal, van elke plek op de website, naartoe navigeren. De toptaken die altijd te zien zijn, zijn hiervoor een goed voorbeeld. Waar je ook op de website bent, door te klikken op bovenstaande toptaken, komt de gebruiker direct bij dat onderwerp terecht. Dit zorgt voor snelle navigatie voor de gebruiker.

Wel komt er een verandering in de gekozen toptaken. Vier toptaken vervallen of worden vervangen. Die toptaken zijn: 'Buiten gewoon', 'iets te melden', 'Verhuizen' en 'Ondernemers'. Ondernemers wordt een eigen gedeelte, zoals hiervoor al is uitgelegd in de inleiding en in hoofdstuk 3. De vervangende toptaak wordt: 'Vianen'. Deze toptaak zal de gemeente vertegenwoordigen op grond van evenementen en geschiedenis. De toptaak 'Nieuws' wordt nieuw toegevoegd. Deze is toegevoegd omdat hier veel belangstelling voor was en een hoge score had in het zoekpercentage op Google Analytics. Ook toonde Google Analytics aan dat de toptaken 'iets melden' en 'Verhuizen', niet vaak werden gebruikt. Daardoor zijn deze weggevallen. De toptaak 'Buiten gewoon' is weggevallen omdat bijna niemand van de testpersonen snapte wat deze toptaak inhield en bezorgde veel verwarring. De testpersonen gaven aan dat gebruikers graag eerder bestuur informatie wilde zien en ook Google Analytics toonde dit door een hoog zoek percentage aan. Ook is gekozen om het bij zes toptaken te houden en geen zeven. Dit komt omdat zes toptaken overzichtelijk is in het ontwerp. Door het schuine gedeelte valt er ruimte weg. Met zeven toptaken werd alles opgekropt.

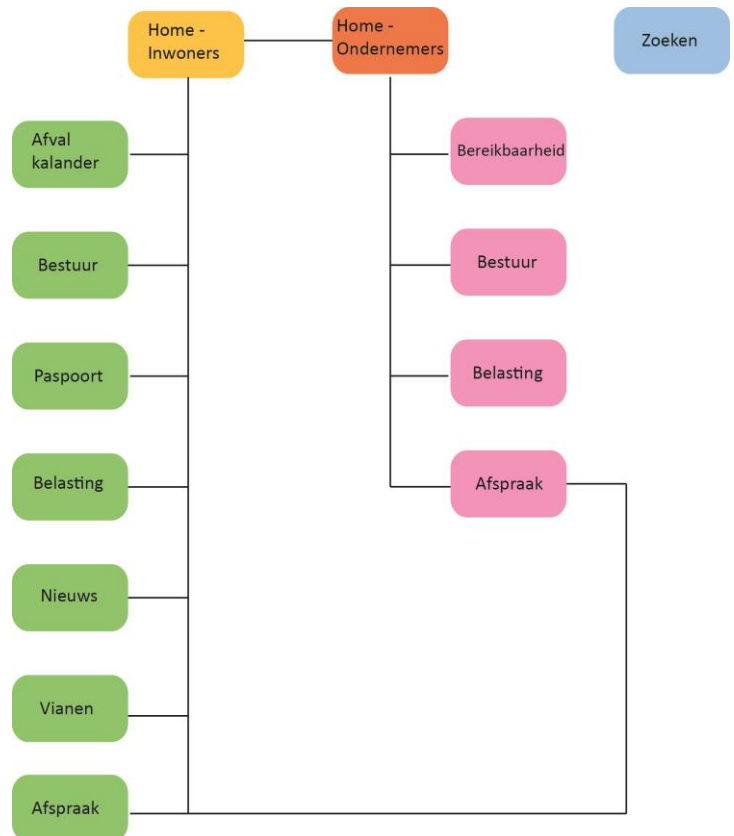
In het vernieuwde ontwerp zullen het de volgende zes toptaken zijn:

- Afvalkalender
- Bestuur
- Paspoort
- Belasting
- Nieuws
- Vianen

5.2.2 Sitemap

Een sitemap is vergelijkbaar met een inhoudsopgave in een boek. Het is een systematische ordening van de pagina's op de website, met als doel de gebruiker snel inzicht te geven in de structuur van de website.

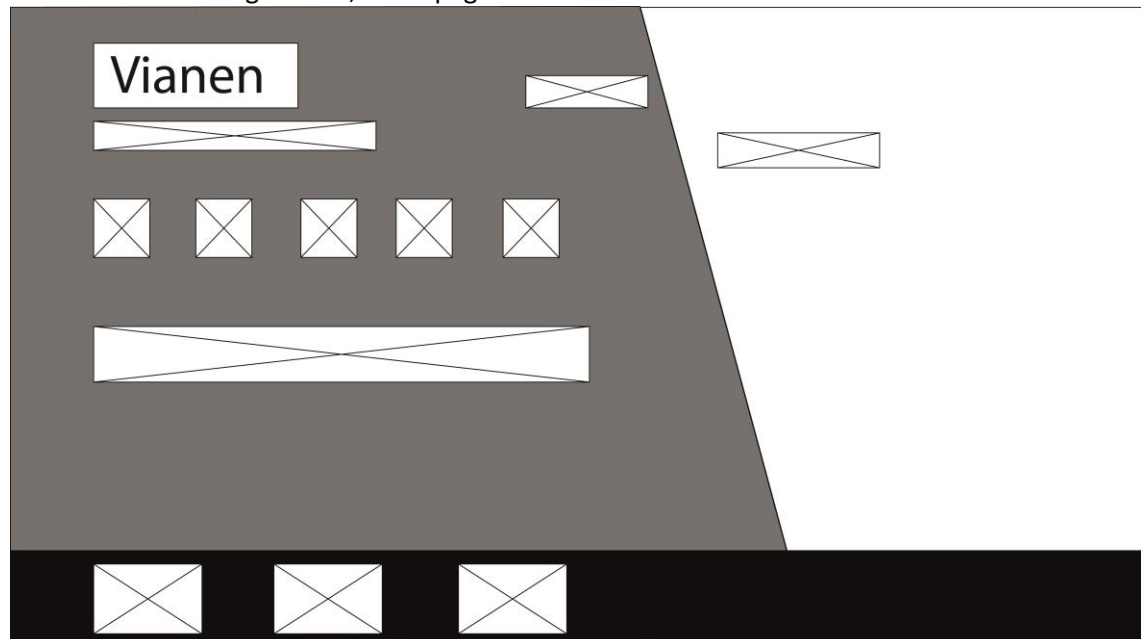
(3)



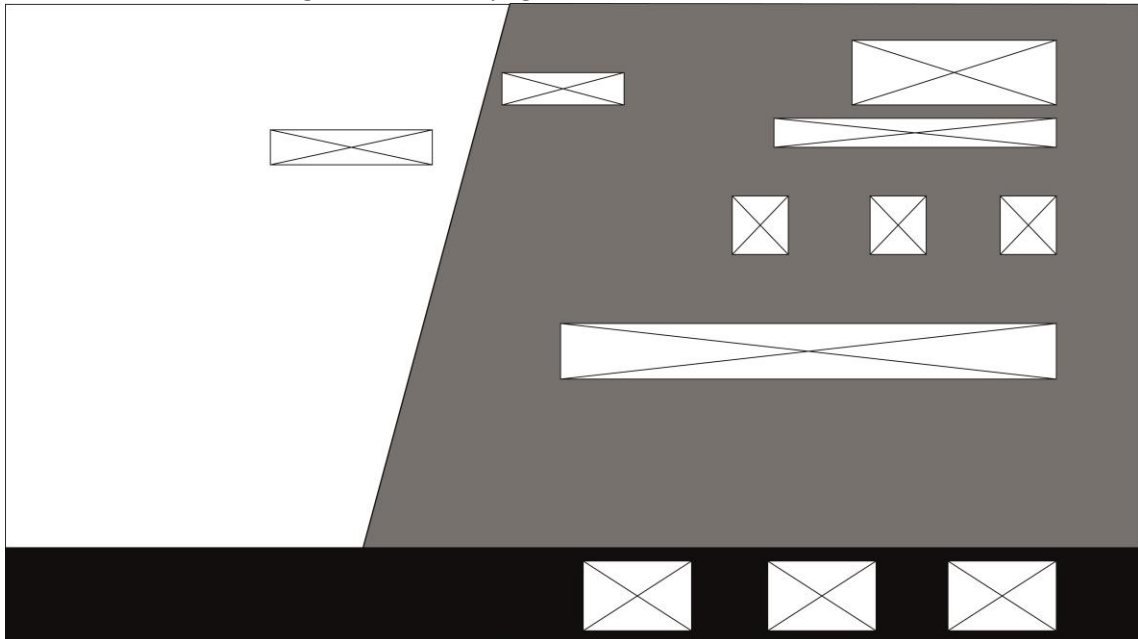
5.3 Information design (wireframes)

Als laatste komt het subhoofdstuk: information design. Information design gaat over het communiceren van ideeën naar de gebruikers, dit wordt duidelijk gemaakt door middel van wireframes.

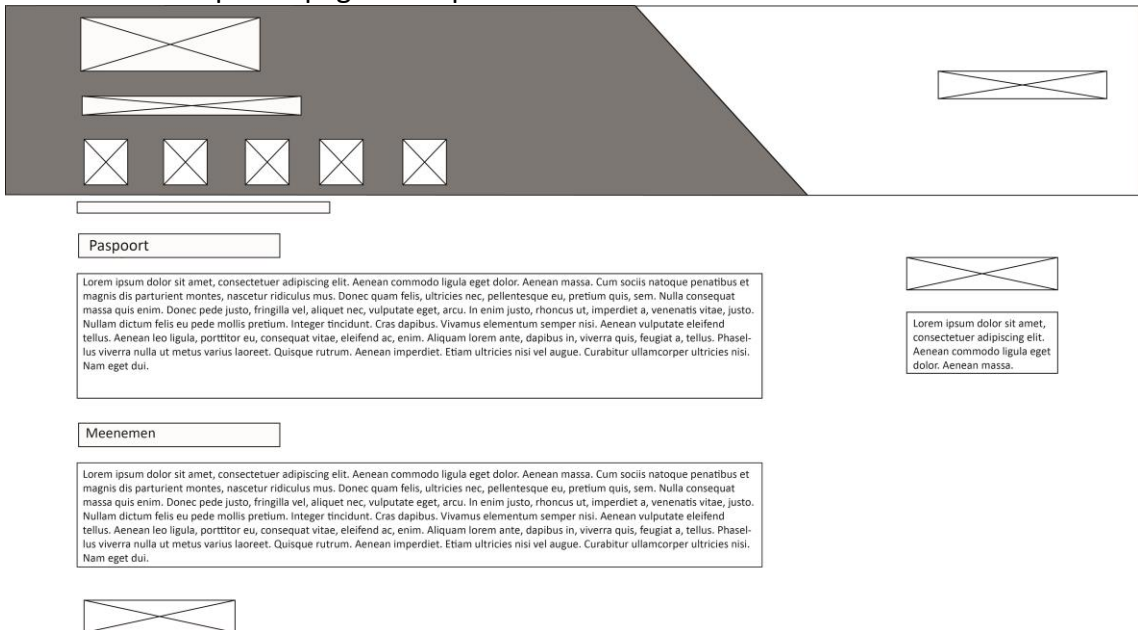
Dit is de 'Inwoners' gedeelte, hoofdpagina.



Dit is de 'Ondernemers' gedeelte, hoofdpagina.



Dit is een verdiepende pagina: Paspoort.



Dit is een verdiepende pagina: Afspraak maken – tijd en datum.

Afspraak maken

Onderwerp

Datum / Tijd

Uw gegevens

Overzicht

Bevestiging

Uw afspraak

Lorem ipsum

Lorem ipsum

Lorem ipsum

Lorem ipsum

Kies uw datum en tijd

Datum	Ochtend	Middag	Avond	Kies tijdstip

Surface plane

6. Surface plane

In deze laatste plane gaat het over hoe de definitieve ontwerpen tot stand zijn gekomen en worden de definitieve ontwerpen ook afgebeeld. Hierin is ook te lezen welke kleuren er gekozen zijn en de moodboards die tijdens dit proces zijn gebruikt. Na dit rapport zullen deze ontwerpen worden getest en mogelijk nogmaals worden aangepast.

6.1. Kleurgebruik en typografie

Er zal niet worden afgeweken van de kleur en typografie die de website nu al biedt. Uit de test zijn hier geen klachten of opmerkingen gekomen. Ook de gemeente heeft hier geen verzoek voor gehad.

Het lettertype dat werd gebruikt op de website is: Calibri

Calibri

ABCDabcd - Regular

ABCDabcd - Bold

ABCDabcd - Italic

ABCDabcd - Bold Italic

Het kleurgebruik van de website, is afkomstig van het logo van de gemeente Vianen. Dit is gedaan om de consistentie te houden, de gemeente, gemeente logo en de gemeentelijke website.



Dit zijn de hoofdkleuren van de website. De hoofdpagina van het 'Inwoners' gedeelte, bestaat uit een donker blauwe kleur: # 2B2C6E. De hoofdpagina van het 'Ondernemers' gedeelte is geel/oranje, met de waarde #F7AB16. De verdiepende pagina waar informatie te vinden is, heeft de achtergrond een witte kleur. De kleur is wit, omdat hierop de zwarte tekst beter naar voren komt. Ook is de witte kleur terug te vinden in de iconen/toptaken.



2B2C6E



F7AB16



FFFFFFFF

Om duidelijkheid te geven dat de gebruiker ergens op kan klikken, wordt gebruik gemaakt van hovers. Bij de toptaken verschijnt er een vierkant vlak achter dat lichter is dan de eigenlijke achtergrond. Omdat kleurverandering in de icoon bij de toptaken erg klein is, is gekozen voor een vlak erachter met een andere kleur. Dit geeft veel meer contrast.



727DBB



F6C983

De knoppen waarmee gebruikers een verhuizing kunnen doorgeven of verder / terug kunnen in het afspraak maken menu, bevatten ook een hover. Alleen hier veranderd de knop wel zelf van kleur. Omdat de knoppen meer oppervlakte bevatten is gekozen om hier geen extra vlak achter te doen.



4DAD32



2D602A

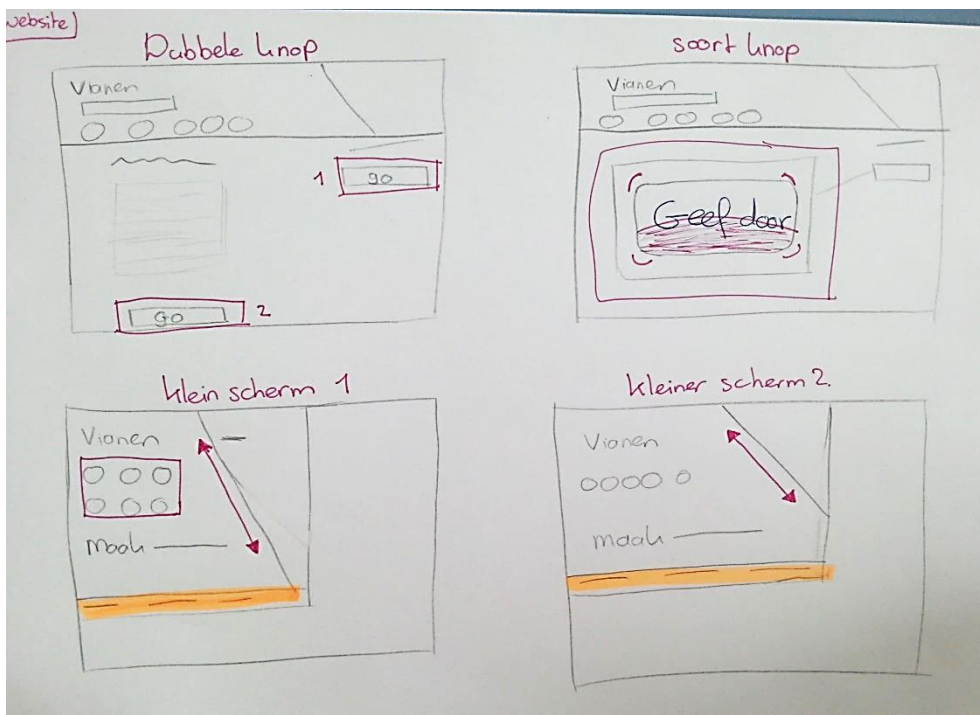
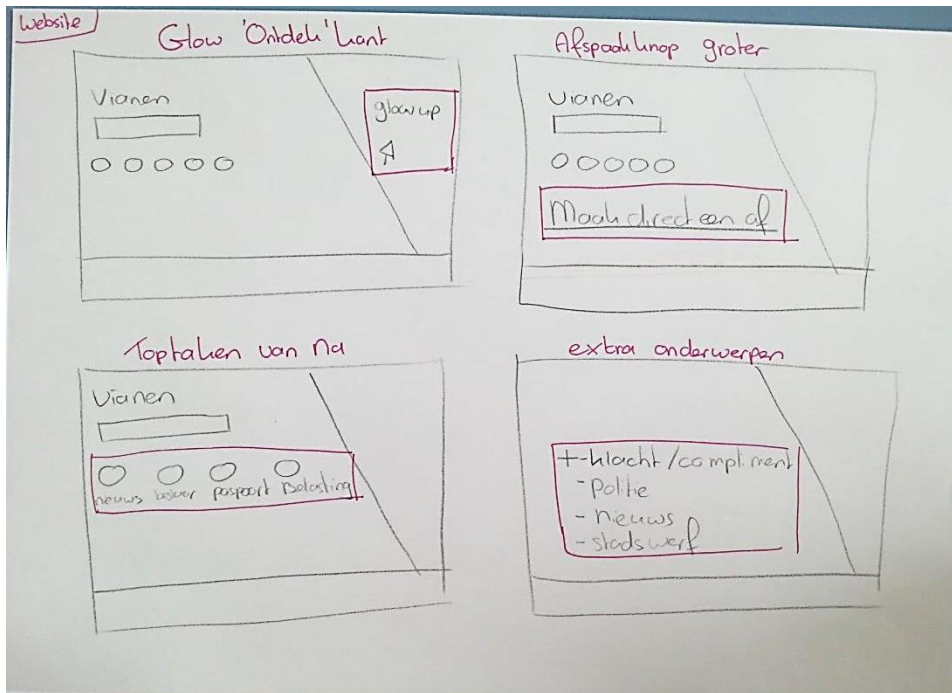
6.2. Logo

Ook het logo op de website blijft hetzelfde. Aan de 'Inwoners' kant is hij blauw en aan de 'Ondernemers' kant geel. Door middel van het klikken op het logo kunnen de gebruikers terugkeren naar de desbetreffende hoofdpagina. Ook al kan het logo gebruikt worden als knop, zal hiervoor geen hover worden gebruikt om dit te verduidelijken. Het logo is een op zichzelf staand iets, een hover zou verwarring kunnen geven.



6.3. Moodboards & ideeën

Na het testen kwamen gelijk ideeën naar boven die de website eventueel kunnen verbeteren. Deze ideeën zijn direct op papier uitgewerkt, zie hieronder. Om niet gelijk in een tunnelvisie terecht te komen, zijn deze tekeningen aan de kant gelegd. Als eerst is er een begin gemaakt met het schrijven van het verslag.



Moodboards



Inwoners



Ondernemers



6.4. Definitief ontwerp

Dit was één van de eerste ideeën die Tigges voorlegde bij de gemeente Vianen. Het idee kwam voort uit het gemeente logo, de golf. Dit was niet precies de visie die de gemeente voor ogen had. De gemeente was het wel eens met de toptaken en de zoekbalk.



Daarna kwam dit ontwerp. Dit ontwerp lijkt heel erg op het huidige ontwerp, maar wat opvalt, is dat hier elementen inzitten die door de testpersonen werden genoemd. Dit zijn de elementen als nieuws en dat het toerisme gedeelte op de website 'Bezoekers' wordt genoemd, dit is duidelijker dan 'Ontdek Vianen'.



Hieronder zijn de verbeterde ontwerpen weergegeven. Met deze ontwerpen wordt later een prototype gebouwd en zal getest worden.



Op het eerste gezicht is er geen grote verandering te zien. De volgende zaken zijn veranderd: het 'Ontdek Vianen' gedeelte is vervangen door 'Ondernemers', bij de toptaken is 'Nieuws' erbij gekomen en de 'Direct een afspraak maken' knop is een stuk groter in beeld gebracht. Deze veranderingen maken de website alleen maar aansluitbaar bij de wensen van de gebruikers. Ook is te zien dat 'Ontdek Vianen' nu een toptak 'Vianen' is geworden.



Wat ook een grote verandering is, is dat het rechter gedeelte van de website nu over een hover beschikt. De testpersonen hadden niet door dat je via de rechterkant naar een ander gedeelte op de website kon.

Door middel van een hover, die gebruikt wordt op het hele vlak, wordt dit een stuk duidelijker. Ook is het hele vlak als een knop te gebruiken en hoeft de gebruiker niet precies op de naam 'Ondernemers' te klikken.

Dit is de hoofdpagina van het 'Ondernemers' gedeelte. Wat veranderd kan worden zijn de toptaken. De toptaken moeten gericht worden, op de zaken die ondernemers met betrekking tot Vianen belangrijk vinden. Omdat deze kant vernieuwd is moet dit getest worden terwijl de website in werking is.



Ook hier bevat het schuine gedeelte 'Inwoners' een hover, zodat het duidelijk is dat een gebruiker ook weer op dezelfde manier een stap terug kan.

Als een gebruiker op een verdiepende pagina zit, is dat ook weer bovenin het schuine gedeelte terug te vinden. Dit had de bestaande website ook al maar daar kon een gebruiker niets mee. Via een hyperlink die onder het schuine gedeelte stond kon een bezoeker naar het andere gedeelte van de website. Dit viel vaak niet op. Door het doorvoeren van hovers die gebruikt worden op de hoofdpagina's, blijft er eenheid in de website en weten de gebruikers dat ze deze manier van navigeren overal op de website terugvinden.

Gemeente
VIANEN

Afvalkalender

Bestuur

Paspoort

Belasting

Nieuws

Vianen

Ondernemers

Inwoners / Persoonlijke documenten / Paspoort

Paspoort

Een paspoort is een reisdocument waarmee u zich ook kunt identificeren. U kunt met een paspoort naar alle landen van de wereld reizen. Voor sommige landen hebt u bovendien een visum nodig.

De nieuwe paspoorten zijn 10 jaar geldig voor personen van 18 jaar en ouder.

Voor aanvragers onder de 18 jaar blijft de geldigheid 5 jaar.

Wilt u een (nieuw) paspoort aanvragen? Maak daarvoor een afspraak op het Stadhuis. Na 5 werkdagen kunt u uw nieuwe paspoort afhalen.

Maak nu online uw afspraak >

Na 5 werkdagen kunt u uw nieuwe paspoort afhalen bij de receptie. Hier-voor hoeft u geen afspraak te maken.

Meenemen

- Alle reisdocumenten (paspoort en/of identiteitskaart) die u nog heeft (ook als ze verlopen zijn)
- Een pasfoto die voldoet aan de eisen
- Pinpas of contant geld: u betaalt de kosten bij aanvraag
- Als uw paspoort kwijt is of gestolen: het proces-verbaal van de Nederlandse politie
- Bij minderjarigen (tot 18 jaar): schriftelijke toestemming en identiteitsbewijs van gezaghebbende ouder(s) of gezaghouder(s)

Maak nu online uw afspraak >

Gemeente
VIANEN

Afvalkalender

Bestuur

Paspoort

Belasting

Nieuws

Vianen

Ondernemers

Inwoners / Persoonlijke documenten / Paspoort

Paspoort

Een paspoort is een reisdocument waarmee u zich ook kunt identificeren. U kunt met een paspoort naar alle landen van de wereld reizen. Voor sommige landen hebt u bovendien een visum nodig.

De nieuwe paspoorten zijn 10 jaar geldig voor personen van 18 jaar en ouder.

Voor aanvragers onder de 18 jaar blijft de geldigheid 5 jaar.

Wilt u een (nieuw) paspoort aanvragen? Maak daarvoor een afspraak op het Stadhuis. Na 5 werkdagen kunt u uw nieuwe paspoort afhalen.

Maak nu online uw afspraak >

Na 5 werkdagen kunt u uw nieuwe paspoort afhalen bij de receptie. Hier-voor hoeft u geen afspraak te maken.

Meenemen

- Alle reisdocumenten (paspoort en/of identiteitskaart) die u nog heeft (ook als ze verlopen zijn)
- Een pasfoto die voldoet aan de eisen
- Pinpas of contant geld: u betaalt de kosten bij aanvraag
- Als uw paspoort kwijt is of gestolen: het proces-verbaal van de Nederlandse politie
- Bij minderjarigen (tot 18 jaar): schriftelijke toestemming en identiteitsbewijs van gezaghebbende ouder(s) of gezaghouder(s)

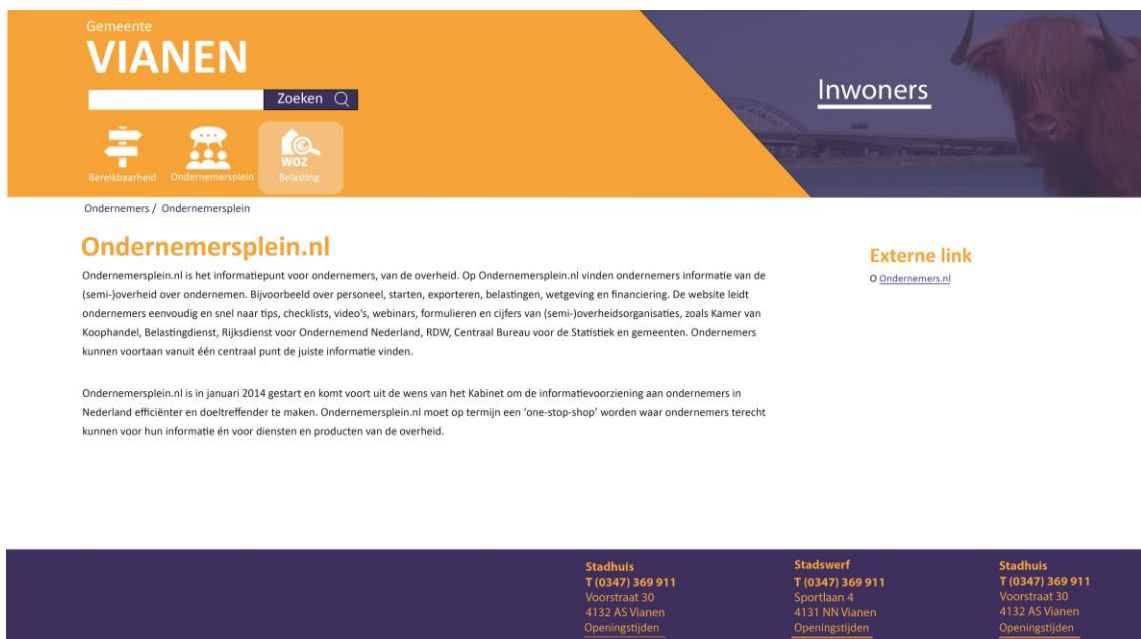
Maak nu online uw afspraak >

Wat ook veranderd is, zijn de knoppen die op de website te zien zijn. Eerst was er alleen aan de rechterkant van de website een groene knop te zien, waarmee de gebruikers iets konden aangeven/aanvragen op de desbetreffende pagina. Deze knop is op grond van verschillende zaken veranderd t.w.:

1. De knop stond helemaal bovenaan de pagina, als een pagina veel informatie bevat en de gebruikers naar beneden moesten scrollen om alle informatie te kunnen lezen, zagen zij deze knop niet meer.
2. Door punt 1 verwachten de gebruikers ook een knop beneden aan de pagina te vinden. Een opmerking van een gebruiker was bijvoorbeeld: "Een online invulformulier bevat altijd onderaan een verzendknop en dit is toch een soort gelijk iets".
3. Ook is de vorm veranderd. De uitstraling die de knop had was een rechthoek met harde punten. Ook beschikte de knop niet over een hover, waardoor de gebruikers niet konden zien dat de knop klikbaar was.

Door bovenstaande redenen is er voor een dubbele knop gekozen. De vorm van de knop is ook veranderd en heeft nu ronde hoeken en heeft nu meer de uitstraling van een knop. Ook beschikt deze knop nu over een hover. De knoppen worden donkerder groen van kleur zodra een gebruiker zijn muis over de knoppen verplaatst.

De hover is ook doorgevoerd in de toptaken, die te zien zijn als een gebruiker op een verdiepende pagina zit.



Dit heeft de huidige website niet. Door hier ook de hover toe te passen blijft de consistentie op de website. De gebruiker kent door het hoofdscherm deze vorm van navigeren en door dit door te voeren ontstaat er geen verwarring.

Literatuur lijst

1. *Kern Vianen* [Vianen.nl]
Geraadpleegd op 20 maart, 2015 van
<http://www.vianen.nl/kernen-en-dorpen/kern-vianen.html>
2. Pieter van Osch (z.d.). *Prioriteiten stellen met MoSCoW*
Geraadpleegd op 23 maart, 2015 van
<http://sparkeducation.nl/prioriteiten-met-moscow/>
3. Wat is een sitemap? [Webdesign-gids.nl]
Geraadpleegd op 8 april, 2015 van
http://www.webdesign-gids.nl/wat_is_een_sitemap

Gemeente VIANEN



Testplan B

Lisette Klok

11011408

Afstudeerder bij Tigges

Februari 2015 tot juni 2015, Voorburg

P.J.G Deters

Begeleidend examinator

Jaap van Beijnum

Tweede examinator

Februari 2015 tot juni 2015

Opleiding: Communicatie en Multimedia Design, CMD
Haagse Hogeschool

Afstudeerbedrijf: Tigges, Voorburg

Opdrachtgever: Gemeente Vianen
Contactpersoon: Indira Scholtmeijer

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Testmethode	6
3. Beschrijving testtaken	8
3.1 Testtaken gebruikerstest	10
3.2 Testscenario's gebruikerstest	17
4. Testopstelling	19
4.1 Beschrijving testen	20
4.2 Test benodigdheden	20
4.3 Testopstelling gebruikerstest	21
5. Literatuurlijst	22
 Bijlage A: Testformulier testpersoon	 24
Bijlage B: Observatieformulier gebruikerstest	28

Inleiding

1. Inleiding

Dit testplan is gemaakt voor een onderzoek naar de gemeente website van Vianen, <http://www.vianen.nl/>. De gemeente website bestaat nu een jaar en het is nu tijd om deze website te testen. Hoe goed slaat hij aan bij de gebruikers, snappen de gebruikers de website en kunnen zij alles vinden? Ook goed om te testen is hoe presteert de website, laad de website snel, werkt alles zoals de bedoeling ooit was etc.

De website is opgezet voor de inwoners en bezoekers in/aan Vianen. Bij het opzetten is er vooral gekeken en gelet op de eisen van de overheid. Nu is het belangrijk om te kijken hoe de website aansluit bij de gebruikers ervan. Aan het begin van het opzetten van de website zijn er doelstellingen opgezet. Deze doelstelling zullen moeten worden getest om hier een antwoord op te kunnen krijgen.

De doelstellingen waren:

- Heeft de keuze voor het direct benaderbaar maken op de homepage van de meest gevraagde dienstverlening (vb. 'toptaken', verbeeld door iconen) daadwerkelijk geleid tot een efficiënter gebruik van de website?
- Is de keuze voor het aanbieden van gemeentelijke en toeristische informatie over de gemeente een juiste gebleken?
- Wordt er tussen beide hoofdsegmenten geswitcht of blijven bezoekers vooral binnen het eerste onderdeel van hun keuze?
- Zijn er in functie, vormgeving en techniek keuzes gemaakt die met de kennis van vandaag anders – en beter – kunnen?
- Is de 'responsiviteit' goed? Functioneert de website op kleinere beeldschermen (telefoon, tablet) voldoende?
- Kunnen gebruikers hun weg binnen de website goed vinden?
- Is het taalgebruik voldoende functioneel: begrijpen bezoekers kort en goed wat er wordt bedoeld?

Dit is testplan deel B. In deel A ging over het uitvoeren van de eerste test die werd uitgevoerd op de huidige gemeente website. Vanuit deze test wordt een verbeterend ontwerp gemaakt en zal dit ontwerp vervolgens getest worden in dit deel, deel B.

In deel A werd de performance en de navigatie getest. De performance zullen wij (Tigges) zelf testen, dit hoeft niet te gebeuren met testpersonen. De navigatie en het gevoel bij de website wordt doormiddel van testpersonen getest.

In deel B worden de aanpassingen die zijn gebaseerd op deel A in een prototype getest. De problemen die naar boven zijn gekomen en opmerkingen van de testpersonen zorgen voor een verbeterd ontwerp. Dit ontwerp zal in deel B worden getest om te kijken of de testpersonen deze aanpassingen inderdaad beter vinden.

Na de eerste test kwam de gemeente zelf ook nog met een verandering die zij graag wilde doorvoeren. De toerisme kant 'Ontdek Vianen' zou moeten worden vervangen door 'Ondernemers' van de 'Inwoners en ondernemers' kant. Dit had de wethouder voorgesteld. Door deze verandering kan de test niet meer precies het zelfde worden afgenomen op het gebied qua vragen en testtaken maar ook op het gebied van testpersonen. De vragen en testtaken die over de 'Ontdek Vianen' kant gingen, worden nu gericht worden op wat te vinden is in het 'Ondernemers' gedeelte. Doordat 'Ontdek Vianen' is vervangen door ondernemers en 'Inwoners en ondernemers' uit elkaar getrokken is, is de focus van inwoners en toerisme naar inwoners en ondernemers gegaan. Hierdoor wordt de doelgroep ook net iets anders. Op toerisme wordt nu niet meer gelet maar juist op de ondernemers.

Bij de eerste test zijn de burgers van Vianen gebruikt, omdat uit Google Analytics aantoonde dat hier de meeste gebruikers vandaan komen. Deze burgers hadden baat bij beide gedeeltes op de website. Nu ondernemers meer aanbod moet gaan komen, moet hierop ook getest gaan worden. Ondernemers kunnen vanuit heel Nederland gebruik gaan maken van de website. Vandaar dat de test bij vijf burgers uit Vianen zal worden afgenomen en bij vijf ondernemers die niet uit de gemeente Vianen komen. De testmethode blijft het zelfde als in deel A. Er zullen eerste vragen worden gesteld vervolgens testtaken en na de testtaken weer vragen. De vragen en testtaken zullen over een komen voor zover mogelijk met testplan A. Ook wordt het zelfde observatieprogramma Morae gebruikt.

Het prototype is te zien op: <http://invis.io/ZU2KXQKJ8>

Testmethode

2. Testmethode

In de testmethode wordt uitgelegd met welke methode er getest gaat worden. Er wordt besloten welke testmethode het beste is voor elke test. Zo zal er bij de gebruikerstest een andere methode worden uitgevoerd dan voor de performancetest.

Testmethode gebruikerstest

De testmethode die uitgevoerd zal worden is: User testing. Er is voor deze testmethode gekozen, omdat hiermee duidelijk wordt hoe de testpersoon met de website omgaat. Zo kunnen punten waar testpersonen op vastlopen, opgespoord worden. De testpersonen worden geselecteerd op leeftijd, afkomstig uit gemeente en web-ervaring. De testpersonen zullen taken uitvoeren die de afstudeerder van tevoren heeft gemaakt. Deze testtaken zijn gebaseerd op de deel- en meetvragen van hoofdstuk 2. Omdat er geen budget is voor User testing in een lab, zal de afstudeerder persoonlijk de test afnemen bij de testpersoon met behulp van een observatie programma Morae (7). Deze programma's zijn duur maar Morae heeft een 30 dagen gratis trial. Morae neemt het beeldscherm op, het muis klikken en beeld en geluid van de testpersonen. Wegens privacy schending zullen de beelden alleen door de afstudeerder worden bekeken. Het voordeel aan deze test is dat het snel en goedkoop is en vooral de feedback die tijdens de test wordt gemaakt over het algemeen van goede kwaliteit is. De test zal per testpersoon worden afgenomen.(3,6)

De testpersoon zal eerst vijf vragen van een vragenlijst beantwoorden. Deze zijn gebaseerd op de eerste indruk van de website, vervolgens moet de testpersoon zes opdrachten maken. Dit kunnen opdrachten zijn zoals 'Zoek de informatie hierover' of 'Doe een aanvraag naar...', hiervan moeten de testpersoon zijn antwoord vertellen aan de afstudeerder. Lukt het de testpersoon niet of het duurt te lang dan betekend het dat de opdracht niet is behaald. Na de opdrachten volgen er nog acht vragen van de vragenlijst. Deze vragen bestaan uit zowel open- als meerkeuze vragen.

De afstudeerder zal vragen of de testpersonen willen meewerken aan synchroon testen (tijdens de test hardop te praten, dit wordt ook wel Think aloud genoemd). Het observeren van de testpersoon geeft al veel informatie over het gedrag van de testpersoon, maar om ook nog eens de testpersoon te horen over zijn gedachten, geeft nog meer informatie. (9)

Voor deze test zal ik per persona die gemaakt zijn in de doelgroepsanalyse, vijf testpersonen gebruiken. Er is voor vijf testpersonen gekozen omdat onderzoek heeft aangetoond dat je met vijf testpersonen al 75% van de fouten eruit kan halen. In totaal zal de test bij tien mensen worden afgenomen.(3)

Beschrijving Testtaken

3. Beschrijving testtaken

De test zal plaats vinden in de gemeente Vianen, in het gemeentehuis. Voor de test zal de afstudeerder 10 testpersonen nodig hebben. De test wordt afgenomen via een laptop, hiermee moeten de testpersonen testtaken maken. De meetvragen hieronder zijn iets aangepast, zodat deze slaan op het prototype. Dit zal gaan over de meetvragen die gingen de 'Ontdek kant'.

De officiële testformulieren staan in de bijlage.

De meetvragen die beantwoord zullen worden doormiddel van testtaken zijn:

- Navigeert de testpersoon doormiddel van de toptaken?
- Ziet de gebruiker de iconen
- Hebben de testpersonen van buiten Vianen baat bij het ondernemers gedeelte?
- Hoe gaat een testpersoon over de website?
- Kan de testpersoon binnen de gegeven tijd de informatie vinden die hij nodig heeft op de website?
- Hoe zoekt de testpersoon iets op de website?
- Gebruikt de testpersoon de digitale aanvraag optie? Waarom wel/niet.
- Mist de testpersoon hier informatie?
- Wat wil de testpersoon hier zien?

De meetvragen die beantwoord zullen worden doormiddel van testvragen zijn:

- Snapt de testpersoon het principe van toptaken?
- Herkent en begrijpt de testpersoon de iconen?
- Mist de testpersoon toptaken?
- Hebben de testpersonen van buiten Vianen baat bij het ondernemers gedeelte?
- Geeft de website een vertrouwd gevoel bij de testpersonen uit Vianen: herkennen ze hun gemeente daarin?
- Begrijpen de testpersonen van buiten Vianen dat het een gemeentelijke website is?
- Geeft de website de testpersonen het gevoel dat de afzender een betrouwbare en 'officiële' instantie (een gemeente) is?
- Weten inwoners / ondernemers van het bestaan van de website?
- Weten inwoners / ondernemers wat ze op de website kunnen vinden?
- Vind de testpersoon de teksten goed van lengte?

3.1 Testtaken gebruikerstest

De gebruikerstest bestaat uit testtaken en testvragen die de testpersonen zullen gaan maken en beantwoorden. Eerst zal de testpersoon een aantal vragen beantwoorden op met hun eerste indruk, vervolgens testtaken maken en afsluiten met nog een paar vragen over de website.

Vragen

Vraag 1: Had u al eens van deze website gehoord / gebruikt?

- ☐ Ik had er van gehoord
- ☐ Ik heb de website wel eens gebruikt voor
-
-
- ☐ Nee ik had nog nooit van deze website gebruikt, nu ik het zo zie verwacht ik
-

De testpersonen voor deze test komen uit Vianen. Nu is de vraag of de burgers uit Vianen de website wel kennen en gebruiken.

Meetvragen:

- *Weten inwoners / ondernemers van het bestaan van de website?*
- *Begrijpen de testpersonen van buiten Vianen dat het een gemeentelijke website is?*
- *Weten inwoners / ondernemers wat ze op de website kunnen vinden?*

Vraag 2: Wat voor gevoel roept de website bij u op?

- ☐ Betrouwbaar
- ☐ Vertrouwd
- ☐ Zakelijk
- ☐ Simpel
- ☐ Informatief
- ☐ Vrolijk
- ☐ Anders

De gemeente wilde graag weten wat voor gevoel de website oproept bij de gebruikers/testpersonen. Of de testpersonen het gevoel hebben dat het een betrouwbare website is.

Meetvragen:

- *Geeft de website een vertrouwd gevoel bij de testpersonen uit Vianen: herkennen ze hun gemeente daarin?*
- *Geeft de website de testpersonen het gevoel dat de afzender een betrouwbare en 'officiële' instantie (een gemeente) is?*

Vraag 3: Wat verwacht u hier te vinden, als u zo naar het hoofdscherm kijkt?

.....

.....

.....

.....

Wat verwachten de testpersonen bij de eerste keer zien van de website?

Meetvragen:

- *Weten inwoners / ondernemers wat ze op de website kunnen vinden?*

Vraag 4: Snapt u de iconen op de hoofdpagina?

- ☐ Ja, van zichzelf al
- ☐ Ja, maar wel met de ondertitel
- ☐ Sommige: welke snapt u niet
- ☐ Nee snap er geen

De toptaken kunnen heel handig zijn maar snappen de testpersonen überhaupt de iconen van de toptaken wel?

Meetvragen:

- *Snapt de testpersoon het principe van toptaken?*
- *Herkent en begrijpt de testpersoon de iconen?*

Vraag 5: Zal u de toptaken (iconen) gebruiken?

- ☐ Ja handige short-cut
- ☐ Ik werk liever met een menu
- ☐ Mist u toptaken, zo ja welke.....
-

Hoe denken de testpersonen over de toptaken. Vinden zij het handig of begrijpen zij de toptaken niet echt.

Meetvragen:

- *Herkent en begrijpt de testpersoon de iconen?*
- *Mist de testpersoon toptaken?*

Testtaken

Testtaak 1: Ga op zoek naar het nieuwsbericht over 'Burgemeester sluit hennepanden'.

Hiermee wil de afstudeerder zien hoe de testpersoon deze informatie opzoekt. Of de testpersoon daadwerkelijk de toptaken gebruikt om het zo sneller te vinden. Of juist de toptaken niet begrijpen en de zoekoptie gebruiken.

Maximale duur: 20 seconde

Minimale clicks: 2 klik

Meetvragen:

- *Navigeert de testpersoon doormiddel van de toptaken?*
- *Hoe gaat een testpersoon over de website?*
- *Kan de testpersoon binnen de gegeven tijd de informatie vinden die hij nodig heeft op de website?*
- *Hoe zoekt de testpersoon iets op de website?*
- *Mist de testpersoon hier informatie?*
- *Wat wil de testpersoon hier zien?*
- *Ziet de testpersoon de iconen?*

Testtaak 2: U heeft twee honden. Hoeveel betaald u aan belasting? Als de optie er is, wijs aan hoe u de honden kunt aangeven. Vertel hoeveel u aan belasting betaald.

Hoe gaan de testpersonen verder op de website als ze na opdracht 1 nog iets moeten opzoeken. Hoe gaat de testpersoon opzoek naar deze informatie. Er is een mogelijkheid om online je honden aan te geven in Vianen zien de testpersonen die ook?

Maximale duur: 35 seconde

Minimale clicks: 3

Meetvragen:

- *Navigeert de testpersoon doormiddel van de toptaken?*
- *Hoe gaat een testpersoon over de website?*
- *Kan de testpersoon binnen de gegeven tijd de informatie vinden die hij nodig heeft op de website?*
- *Gebruikt de testpersoon de digitale aanvraag optie?*
- *Hoe zoekt de testpersoon iets op de website?*
- *Mist de testpersoon hier informatie?*
- *Wat wil de testpersoon hier zien?*

Testtaak 3: Zoek de informatie op over het 'Ondernemersplein'.

Hiermee wil de afstudeerder zien of de testpersoon door heeft dat er een ondernemers kant is op de website en hoe de testpersoon hiermee omgaat.

Maximale duur: 30 seconde

Minimale clicks: 2

Meetvragen:

- *Navigeert de testpersoon doormiddel van de toptaken?*
- *Hebben de testpersonen van buiten Vianen baat bij het ondernemers gedeelte?*
- *Hoe gaat een testpersoon over de website?*
- *Kan de testpersoon binnen de gegeven tijd de informatie vinden die hij nodig heeft op de website?*
- *Hoe zoekt de testpersoon iets op de website?*

Testtaak 4: Kijk bij de toptaak Vianen naar evenementen. Welk evenement is er op maandag 11 mei.

Omdat de toeristische kant van de huidige website, nu in het prototype is verwerkt als een toptaak, is de afstudeerder benieuwd wat de testpersoon hiervan vindt. Is het logisch/handig dat dit vermeld staat op de website. Wat verwachten testpersonen hier te vinden.

Maximale duur: 30 seconde

Minimale clicks: 2

Meetvragen:

- *Navigeert de testpersoon doormiddel van de toptaken?*
- *Hoe gaat een testpersoon over de website?*
- *Kan de testpersoon binnen de gegeven tijd de informatie vinden die hij nodig heeft op de website?*
- *Hoe zoekt de testpersoon iets op de website?*
- *Wat wil de testpersoon hier zien?*

Testtaak 5: Maak direct een afspraak aan voor een paspoort aanvragen voor één persoon, kies een tijd en stop waar u een tijd kan kiezen.

Dit is een belangrijke en handige optie die de website bied. De gemeente doelt er op om nog alleen maar online afspraken te maken. Maar gebruiken de testpersonen het en snappen ze de optie.

Maximale duur: 1 minuut

Minimale clicks: 8

Meet vragen:

- *Hoe gaat een testpersoon over de website?*
- *Kan de testpersoon binnen de gegeven tijd de informatie vinden die hij nodig heeft op de website?*
- *Gebruikt de testpersoon de digitale aanvraag optie?*
- *Mist de testpersoon hier informatie?*

Testvragen

Vraag 6: Nu is de website in twee delen 'inwoners' en 'ondernemers'. Vind u dit handig dat deze 2 nu zijn gescheiden en dat 'Ontdek Vianen' nu een toptaak is.

- ☐ Ik zie **niet** de meerwaarde hiervan in.
- ☐ Ik zie **wel** de meerwaarde hiervan in.

De website is nu opgedeeld in twee delen. De gemeente wilt graag weten of de testpersonen het handig vinden dat inwoners en ondernemers nu is gescheiden.

Meetvragen:

- *Hoe gaat een gebruiker over de website?*
- *Weten inwoners / ondernemers wat ze op de website kunnen vinden?*

Vraag 7: Zag u meteen dat de website uit twee delen bestond een 'Inwoners' kant en een 'Ondernemers' kant?

- ☐ Ja, dat zag ik meteen
- ☐ Nee, dat zag ik niet meteen
- ☐ Nu pas valt mij dat op

Valt het de testpersoon op dat er twee delen zijn? Of denkt de testpersoon dat het een vormgeving aspect is?

Meetvragen:

- *Hebben de testpersonen van buiten Vianen baat bij het ondernemers gedeelte?*
- *Begrijpen de testpersonen van buiten Vianen dat het een gemeentelijke website is?*

Vraag 8: Wat vind u ervan dat er een nu een 'Ondernemers' kant is?

- ☐ Ja, slim. Twee vliegen in één klap
- ☐ Niet zo, had liever Inwoners en ondernemers bij elkaar gehouden en de ontdek kant gehouden.
- ☐ Ik zou hier niet gaan zoeken/kijken voor toeristische informatie

Is de testpersoon geïnteresseerd in de toeristische kant?

Meetvraag:

- *Zijn de testpersonen uit Vianen geïnteresseerd in het toeristische deel?*
- *Hebben de testpersonen van buiten Vianen baat bij het ondernemers gedeelte?*
- *Begrijpen de testpersonen van buiten Vianen dat het een gemeentelijke website is?*

Vraag 9: Wat vind u van de informatie in de 'Ondernemers' kant? (Dit is een prototype, daardoor bevatten de andere twee toptaken geen informatie.

- ☐ Ja goed zo, niet te veel informatie
- ☐ Er zal hier en daar wat bij kunnen, bijvoorbeeld bij.....

Missen er informatieve onderwerpen die de testpersoon graag zou terug willen zien?

Meetvragen:

- *Zijn de testpersonen van buiten Vianen geïnteresseerd in het toeristische deel?*
- *Hebben de testpersonen van buiten Vianen baat bij het ondernemers gedeelte?*
- *Vind de testpersoon de teksten goed van lengte?*

Vraag 10: Zal u na deze test vaker gebruik gaan maken van deze website?

- ☐ Ja, ik vind dat er handige informatie opstaat
- ☐ Ja, maar echt alleen als iets specifiek over de gemeente wil weten
- ☐ Nee, ik heb niks met de gemeente Vianen.

Nu de testpersonen de website hebben gezien en mee hebben gewerkt is de afstudeerder benieuwd of de testpersonen ook daadwerkelijk de website verder/blijven gebruiken.

Meetvragen:

- *Weten inwoners / ondernemers wat ze op de website kunnen vinden?*
- *Hebben de testpersonen van buiten Vianen baat bij het ondernemers gedeelte?*
- *Begrijpen de testpersonen van buiten Vianen dat het een gemeentelijke website is?*

Vraag 11: Wat vind u van de vormgeving van de website?

- ☐ Simpel
- ☐ Zakelijk
- ☐ Strak
- ☐ Vrolijk
- ☐ Anders

Hoe denken de testpersonen over de vormgeving van de website. Vinden ze het goed passen bij een informatieve website?

Meetvragen:

- *Geeft de website een vertrouwd gevoel bij de testpersonen uit Vianen: herkennen ze hun gemeente daarin?*
- *Geeft de website de testpersonen het gevoel dat de afzender een betrouwbare en 'officiële' instantie (een gemeente) is?*

Vraag 12: Wat vind u van de fotografie op de website?

- ☐ Simpel
- ☐ Zakelijk
- ☐ Strak
- ☐ Vrolijk
- ☐ Heb ik niet gezien
- ☐ Anders

Hoe denken de testpersonen over de fotografie op de website.

Meetvragen:

- *Geeft de website een vertrouwd gevoel bij de testpersonen uit Vianen: herkennen ze hun gemeente daarin?*

3.2 Testscenario's gebruikerstest

Testtaak 1: Ga op zoek naar het nieuwsbericht over 'Burgemeester sluit hennepanden'.

A: De testpersoon klikt op de toptaken 'Nieuws', klikt vervolgens op het juiste nieuws artikel.

B: De testpersoon typt in de zoekbalk 'Nieuws'. Klikt op de suggestie 'Nieuws', klikt vervolgens op het juiste nieuws artikel. (Deze optie moet de testpersoon vertellen als ze het zou zouden willen doen. De doekfunctie werkt niet in het prototype).

Testtaak 2: U heeft twee honden. Hoeveel betaald u aan belasting? Als de optie er is, wijs aan hoe u de honden kunt aangeven . Vertel hoeveel u aan belasting betaald.

A: De testpersoon scrolt naar boven, klikt op de toptaak belastingen en kiest hier vervolgens 'Hondenbelasting'. Wijst het groene aanmeld vlak aan.

B: De testpersoon scrolt naar boven, typt honden(belasting) in bij de zoekbalk, klikt op 'Hondenbelasting'. Wijst het groene aanmeld vlak aan. (Deze optie moet de testpersoon vertellen als ze het zou zouden willen doen. De doekfunctie werkt niet in het prototype).

Testtaak 3: Zoek de informatie op over het 'Ondernemersplein'.

A: De testpersoon klikt op het logo van de gemeente en komt zo op de hoofdpagina. Hier klikt de testpersoon rechts op de 'Ondernemers' kant. Klikt op 'Ondernemersplein'.

B: De testpersoon gebruikt het schuine gedeelte rechts, wat als knopt werkt om naar het andere gedeelte te kunnen komen. De testpersoon komt zo op de 'Ondernemers' kant en klikt hier op 'Ondernemersplein'.

C: De testpersoon typt in de zoekbalk 'Ondernemersplein' klikt hier op. (Deze optie moet de testpersoon vertellen als ze het zou zouden willen doen. De doekfunctie werkt niet in het prototype).

Testtaak 4: Kijk bij de toptaak Vianen naar evenementen. Welk evenement is er op maandag 11 mei.

A: De testpersoon gebruikt het schuine gedeelte rechts, wat als knopt werkt om naar het andere gedeelte te kunnen komen. Klikt vervolgens op de toptaak 'Vianen'. Op deze verdiepende pagina klikt de testpersoon vervolgens op 'Evenementen'. Lees de tekst en zegt vervolgens het antwoord.

B: De testpersoon klikt op het logo van de gemeente en komt zo op de hoofdpagina. Hier klikt de testpersoon rechts op de 'Inwoners' kant. Klikt op 'Vianen'. Op deze verdiepende pagina klikt de testpersoon vervolgens op 'Evenementen'. Lees de tekst en zegt vervolgens het antwoord.

C: De testpersoon typt in de zoekbalk 'Historie', klikt hier op 'Historie'. Lees de tekst en zegt vervolgens het antwoord. (Deze optie moet de testpersoon vertellen als ze het zou zouden willen doen. De doekfunctie werkt niet in het prototype).

Testtaak 5: Maak direct een afspraak aan voor een paspoort aanvragen voor persoon, kies een tijd en stop waar u, u gegevens moet invullen.

A: De testpersoon klikt op het logo/naam van de gemeente en komt zo op de hoofdpagina. Hier klikt de testpersoon op 'Direct een afspraak maken!'. Hierna verloopt de testpersoon de stappen zoals beschreven in de opdracht.

B: De testpersoon typt in de zoekbalk 'Afspraak', klikt hier op 'Afspraak. Hierna verloopt de testpersoon de stappen zoals beschreven in de opdracht. (Deze optie moet de testpersoon vertellen als ze het zou zouden willen doen. De doekfunctie werkt niet in het prototype).

Testopstelling

4. Testopstelling

In dit hoofdstuk wordt duidelijk hoe er getest gaat worden, wat er voor nodig is en wanneer er getest gaat worden. Dit geeft inzicht in hoe de daadwerkelijke test zal gaan verlopen.

4.1 Beschrijving testen

Voor de test is het belangrijk dat er een rustige ruimte wordt gereserveerd, waar de test afgenomen kan worden. Zo kunnen de testpersonen niet worden afgeleid door alles om hun heen. Er moet een laptop aanwezig zijn met de juiste observatie software er op, observatieformulier en de vragenlijstformulieren voor de testpersonen moeten aanwezig zijn. De ruimte zal worden geregeld door de gemeente Vianen. Er zal een spreekkamer vlakbij de hoofdingang ter beschikking worden gesteld voor het onderzoek.

De testpersonen die gebruikt zullen worden voor de 5 die uit Vianen moeten komen worden op straat of in de gemeente hal aangesproken of zij willen mee werken aan een test voor hun gemeente website. De testpersonen moeten wel voldoen aan de segmentatie eisen uit de doelgroepsanalyse.

De testpersonen die gebruikt zullen worden voor de 5 ondernemers, kunnen overal vandaan komen uit heel Nederland. Het kunnen klanten zijn van Tigges die tijd hebben voor de test tot buurbedrijven in de omgeving van Tigges. Ook voor deze test zal er steeds een rustige plek worden geregeld.

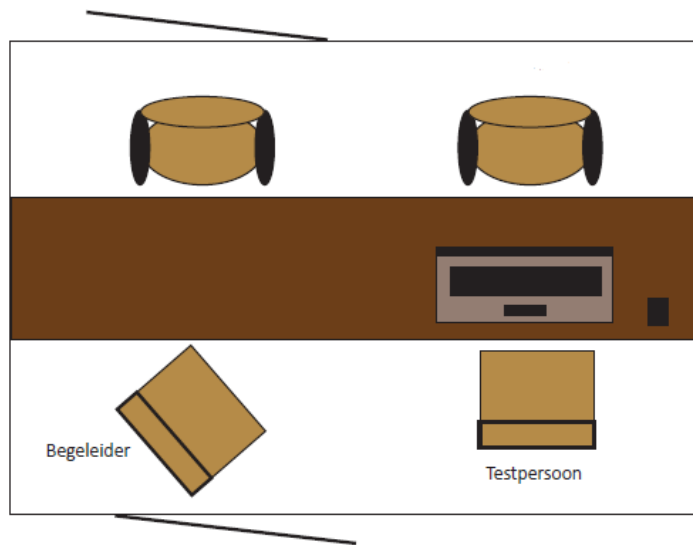
Als de testpersoon mee wilt werken, wordt hij/zij naar de desbetreffende spreekkamer geleid. Hier wordt koffie of thee aangeboden en nogmaals duidelijk uitgelegd waarvoor de test dient en hoe het in zijn werk gaat. Hiermee probeert de afstudeerder de testpersoon te kalmeren en het niet als een druk te zien. Vervolgens wordt het observatieprogramma gestart.

De test zal bestaan uit 5 opdrachten en in totaal 12 vragen bestaan. Dit zal bij elkaar niet meer dan 10 á 15 minuten duren. Na afloop zal de afstudeerder nog om algemene feedback vragen op de website en de test zelf. Zo dit toegepast kan worden in een verder stadium.

4.2 Test benodigdheden

- Een rustige spreekkamer.
- Laptop met daarop de desbetreffende observatie software.
- Testformulier gebruikerstest.
- Observatieformulieren gebruikerstest.
- Pennen.
- Koffie, thee en water.

4.3 Testopstelling gebruikerstest



Literatuurlijst

5. Literatuurlijst

1. Tech Smith (z.d) *Morea*
Geraadpleegd op 26 februari, 2015 van
<http://www.techsmith.com/morae.html>
2. Usability.gov (z.d) *Running usability test*
Geraadpleegd op 3 maart, 2015 van
<http://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/running-usability-tests.html>
3. Lonneke Theelen (27 augustus, 2012) *Usability testing: goede voorbereiding is het halve werk*. [Frankwatching]
Geraadpleegd op 23 februari 2015 van
<http://www.frankwatching.com/archive/2012/08/27/usability-testing-goede-voorbereiding-is-het-halve-werk/>

Bijlage A: Testformulier gebruikerstest

Bijlage A: Testformulier gebruikerstest

Welkom op de prototype van de gemeentelijke website van Vianen. Kijk even rustig rond. Straks krijgt u een opdracht die u op de site moet gaan uitvoeren. Dit kunnen opdrachten zijn als 'Zoek de informatie hierover' of 'Doe een aanvraag naar...'. Van elke opdracht gaat u over in de volgende opdracht, u start dus niet elke keer vanaf het hoofdscherm. Er wordt gevraagd om u antwoord op te schrijven als u het antwoord niet kan vinden zet dan een duidelijke kruis. De testafnemer kan een opdracht afbreken, dit betekent dat u over de maximale tijd bent.

Zou u gelieve hardop willen nadenken, hierdoor krijgt de testafnemer nog meer informatie tot zijn beschikking. Mocht u dit niet fijn vinden, hoeft u dit niet te doen. U moet de test alleen maken alleen als u het echt niet meer weet mag u iets vragen aan de testafnemer.

Vraag 1: Had u al eens van deze website gehoord / gebruikt?

- ☐ Ik had er van gehoord
- ☐ Ik heb de website wel eens gebruikt voor
-
- ☐ Nee ik had nog nooit van deze website gebruikt, nu ik het zo zie verwacht ik
-

Vraag 2: Wat voor gevoel roept de website bij u op?

- ☐ Betrouwbaar
- ☐ Vertrouwd
- ☐ Zakelijk
- ☐ Simpel
- ☐ Informatief
- ☐ Vrolijk
- ☐ Anders

Vraag 3: Wat verwacht u hier te vinden, als u zo naar het hoofdscherm kijkt?

.....

.....

.....

.....

Vraag 4: Snapt u de iconen op de hoofdpagina?

- ☐ Ja, van zichzelf al
- ☐ Ja, maar wel met de ondertitel
- ☐ Sommige: welke snapt u niet
- ☐ Nee snap er geen

Vraag 5: Zal u de toptaken (iconen) gebruiken?

- ☐ Ja handige short-cut
- ☐ Ik werk liever met een menu
- ☐ Mist u toptaken, zo ja welke.....
-

Dit waren de eerste vragen. Op de andere kant staan de testtaken en de laatste vragen. Voel geen druk, doe gewoon wat u denkt dat goed is. **Er is niks fout.**

Testtaak 1:

Ga op zoek naar het nieuwsbericht over 'Burgemeester sluit hennepanden'.

Testtaak 2:

U heeft twee honden. Hoeveel betaald u aan belasting? Als de optie er is, wijs aan hoe u de honden kunt aangeven. Schrijf op hoeveel u aan belasting betaald.

Testtaak 3:

Zoek de informatie op over het 'Ondernemersplein'.

Testtaak 4:

Kijk bij de toptaak Vianen naar evenementen. Welk evenement is er op maandag 11 mei.

Testtaak 5:

Maak direct een afspraak aan voor een paspoort aanvragen voor persoon, kies een tijd en stop waar u, uw gegevens moet invullen.

Vraag 6: Nu is de website in twee delen 'inwoners' en 'ondernemers'. Vind u dit handig dat deze 2 nu zijn gescheiden en dat 'Ontdek Vianen' nu een toptaak is.

- ☐ Ik zie **niet** de meerwaarde hiervan in.
- ☐ Ik zie **wel** de meerwaarde hiervan in.

Vraag 7: Zag u meteen dat de website uit twee delen bestond een 'Inwoners' kant en een 'Ondernemers' kant?

- ☐ Ja, dat zag ik meteen
- ☐ Nee, dat zag ik niet meteen
- ☐ Nu pas valt mij dat op

Vraag 8: Wat vindt u ervan dat er een nu een 'Ondernemers' kant is?

- ☐ Ja, slim. Twee vliegen in één klap
- ☐ Niet zo, had liever Inwoners en ondernemers bij elkaar gehouden en de ontdek kant gehouden.
- ☐ Ik zou hier niet gaan zoeken/kijken voor ondernemers informatie

Vraag 9: Wat vindt u van de informatie in de 'Ondernemers' kant? (Dit is een prototype, daardoor bevatten de andere twee toptaken geen informatie.

- ☐ Ja goed zo, niet te veel informatie
- ☐ Er zal hier en daar wat bij kunnen, bijvoorbeeld bij.....
-

Vraag 10: Zal u na deze test vaker gebruik gaan maken van deze website?

- ☐ Ja, ik vind dat er handige informatie opstaat
- ☐ Ja, maar echt alleen als iets specifiek over de gemeente wil weten
- ☐ Nee, ik heb niks met de gemeente Vianen.

Vraag 11: Wat vindt u van de vormgeving van de website?

- ☐ Simpel
- ☐ Zakelijk
- ☐ Strak
- ☐ Vrolijk
- ☐ Anders

Vraag 12: Wat vindt u van de fotografie op de website?

- ☐ Simpel
- ☐ Zakelijk
- ☐ Strak
- ☐ Vrolijk
- ☐ Heb ik niet gezien
- ☐ Anders

Bijlage B: Observatieformulier gebruikerstest

Bijlage B: Observatieformulier gebruikerstest

Naam testpersoon:

Leeftijd testpersoon:

Sessie datum:

Start sessie:

Einde sessie:

Opdr	Gehaald	Tijdsduur	Aantal clicks	Opmerkingen (bewegingen, commutatieve handelingen ect.)
1: Ga op zoek naar informatie over verhuizen van Vianen naar het buitenland. Vertel wat u moet doen dan.	Ja / Nee / Half			
2: Geef aan dat u een hond heeft.	Ja / Nee / Half			
3: Kijk welk evenement er op zaterdag 4 april er is. Schrijf op wat er is.	Ja / Nee / Beetje			
4: In welk jaar werd een deel van het kasteel in Vianen verwoest door brand. Vertel dit jaar getal.	Ja / Nee / Beetje			
5: Maak direct een afspraak aan voor een paspoort aanvragen voor persoon, kies een tijd en stop waar u, uw gegevens moet invullen.	Ja / Nee / Beetje			

Gemeente VIANEN



Testrapport B

Lisette Klok

11011408

Afstudeerder bij Tigges

Februari 2015 tot juni 2015, Voorburg

P.J.G Deters

Begeleidend examinator

Jaap van Beijnum

Tweede examinator

Februari 2015 tot juni 2015

Opleiding: Communicatie en Multimedia Design, CMD
Haagse Hogeschool

Afstudeerbedrijf: Tigges, Voorburg

Opdrachtgever: Gemeente Vianen
Contactpersoon: Indira Scholtmeijer

Management samenvatting

In dit testrapport komen de antwoorden uit de tweede gebruikerstest naar voren. De gebruikerstest is afgenomen bij twee doelgroep: inwoners van Vianen en bij ondernemers. De splitsing in de doelgroep is zo gekomen door het voorstel van de wethouder om 'Inwoners en ondernemers' te gaan splitsen. Hij had vernomen dat hier veel vraag naar was. Dit kwam niet uit mijn eerste test naar voren, maar omdat de gemeente mee wilde gaan in het voorstel van de wethouder is deze verandering toch doorgevoerd.

Het prototype bestaat uit twee delen: 'Inwoners' en 'Ondernemers'. Door het laten verdwijnen van de gele waas door middel van een mouse-over die over het schuine rechter gedeelte van de website gaat, viel de scheiding veel beter bij de testpersonen op. Door deze mouse-over door te voeren op de verdiepende pagina konden de gebruikers gemakkelijker navigeren tussen beide delen. Eerst kon dit alleen via een kleine hyperlink.

De toptaken werden nog steeds goed door de testpersonen gebruikt. De testpersonen vonden het handig en slim om 'Nieuws' als toptaak te hebben. De voorlopige optie om van de 'Ontdek' kant een toptaak te maken, werd als erg fijn ervaren. Wel vonden de testpersonen het icoon erbij niet logisch. Testpersonen verwachten een plattegrond te zien en niet meer informatie over Vianen. Dit is op te lossen door een icoon te gebruiken die voor Vianen als gemeente staat, bijvoorbeeld het gemeente logo.

De knoppen die de huidige website biedt zoals: 'Geef uw verhuizing door' of 'Tijd opvragen', vallen niet altijd op. Dit probleem is opgelost door de knoppen meer een knop uitstraling te geven door middel van ronde hoeken en een mouse-over effect. Ook werd het als handig ervaren om de knoppen twee keer te tonen, linksboven en onderaan de pagina. Zo werd er altijd wel één van de knoppen gebruikt, vooral de knop onderaan de pagina is handig als er gescrold moet worden op een pagina.

De 'Direct een afspraak maken' knop op de hoofdpagina was nu in een groter lettertype gemaakt, deze viel nu beter op.

Na dit testrapport wordt een adviesrapport opgesteld, waarin deze resultaten verwerkt zullen worden tot een verbeterd ontwerp. Met dit adviesrapport kan de Gemeente Vianen precies lezen wat er aangepast moet worden om de website zo optimaal mogelijk voor de gebruikers te maken.

Om alle aanbevelingen te lezen, zie hoofdstuk 3.

Het prototype is te zien op: <http://invis.io/ZU2KXQKJ8>

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Testresultaten	5
2.1	Testresultaten gebruikerstest vragenlijst	6
2.2	Testresultaten observatieformulieren testtaken	16
2.3	Uiteindelijke feedback	23
3.	Analyse gebruikerstest	24
4.	Conclusie en aanbevelingen testresultaten	32
	Bijlage A: Ingevulde testformulieren	34

Inleiding

Inleiding

Dit testrapport is het vervolg op het eerder gemaakte testplan deel B. In dit testplan werd duidelijk wat er getest gaat worden en hoe. Er wordt onderzocht hoe gebruikers omgaan met het verbeterde prototype van de gemeentelijke website van Vianen.

In dit testrapport staan de resultaten die uit de tweede usability test naar voren zijn gekomen. Ik heb een vragenlijst en testtaken opgesteld en deze laten uitvoeren door de geselecteerde testpersonen. Met de verkregen resultaten wil ik een duidelijk beeld creëren hoe de gebruiker/testpersoon met de website omgaat en waar nog eventuele fouten liggen en deze vervolgens op te sporen. De resultaten zijn eerst gestructureerd en vervolgens heb ik een analyse en een conclusie met de daarbij horende aanbevelingen geschreven.

De test is bij twee doelgroepen afgenomen, bij de inwoners van Vianen en bij ondernemers. Deze verdeling is voortgekomen, omdat in de nieuwe website inwoners/ondernemers gescheiden zijn. De gemeente wil de website meer gaan richten op ondernemers en minder op toerisme. Hiervoor wilde ik vijf inwoners en vijf ondernemers testen. Door de mei vakantie hadden sommige inwoners geen tijd of waren met partner/kinderen op stap. Hierdoor heb ik toen maar vier inwoners kunnen testen. Om toch aan tien testpersonen te komen test ik nu zes ondernemers. Ook heb ik een inwoner alleen de vragen gesteld en naar de bevindingen van de website gevraagd. Deze persoon wilde graag meewerken, allen had ze maar tijd totdat haar afspraak kwam. Toch heb ik deze persoon als testpersoon gebruikt, omdat ze laatst de website nog had gebruikt en met goede op- en aanmerkingen kwam.

In hoofdstuk 2 vindt u de resultaten van de gebruikerstest en de resultaten van de observatie. In hoofdstuk 3 treft u de analyse van de gebruikerstest aan. Vervolgens is in hoofdstuk 4 de conclusie met de daarbij horende aanbevelingen / testresultaten terug te vinden.

Het prototype is te zien op: <http://invis.io/ZU2KXQKJ8>

Testresultaten

2. Testresultaten

2.1 Testresultaten gebruikerstest

Vraag 1: Had u al eens van deze website gehoord / gebruikt?

	Burger	Ondernemer
Ik had er van gehoord.	1	3
Ik heb de website wel eens gebruikt voor..... paspoort info	2	
Ik heb de website wel eens gebruikt voor..... gevonden tas aangeven	1	
Nee ik had nog nooit van deze website gebruikt, nu ik het zo zie verwacht ik.....Duidelijkheid		1
Nee ik had nog nooit van deze website gebruikt, nu ik het zo zie verwacht ik..... Er gebruik van zal maken		3
Nee ik had nog nooit van deze website gebruikt, nu ik het zo zie verwacht ik..... Informatie die ik nodig zou moeten hebben voor onder nemen in Vianen.		1

	De burger groep zei:
Maaïke	Ja hoor, voor mijn paspoort
Els	Ze had er wel eens van gehoord. Ze heeft wel eens een afspraak gemaakt.
Lieke	"Ja ik heb de website laatst nog gebruikt om een gevonden tas aan te geven, de informatie vond ik snel, alleen het juiste telefoonnummer niet werd steeds doorverwezen naar houten". "Maar ik kon de informatie snel vinden door middel van de zoekbalk".
Willem	"Ja ik heb er van gehoord maar nog niet hoeven te gebruiken".

	De ondernemer groep zei:
Paul	"Ik heb er wel van gehoord maar niet gebruikt nu ik het zo zie verwacht ik duidelijkheid".
Nathalie	"nu ik het zo zie verwacht ik er gebruik van zal gaan maken".
Mark	"Ja hier heb ik wel eens van gehoord".
Hans	"Ik heb er wel van gehoord ja". Hij verwacht alle informatie te vinden die hij nodig heeft voor het ondernemen in Vianen.
Sofie	Nee, nog nooit van gehoord maar als ik het zo zie verwacht ik dat ik de website vaker zal gaan gebruiken voor zakelijke instantie met betrekking tot Vianen.
Marcel	"Nee ik had er nog nooit van gehoord maar als ik zaken zou gaan doen in Vianen zou ik de website zeker gaan gebruiken".

Vraag 2: Wat voor gevoel roept de website bij u op? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Burger	Man	Vrouw
Betrouwbaar	1	1
Vertrouwd		1
Zakelijk	1	1
Simpel		1
Informatief	1	1
Vrolijk		
Anders... duidelijk		

Ondernemer	Man	Vrouw
Betrouwbaar	2	2
Vertrouwd	1	1
Zakelijk	2	2
Simpel	2	
Informatief	2	1
Vrolijk		2
Anders... duidelijk	1	

Totaal	
Betrouwbaar	6
Vertrouwd	3
Zakelijk	5
Simpel	3
Informatief	5
Vrolijk	2
Anders... Duidelijk	1

	De burger groep zei:
Maaïke	Ja zakelijk en simpel in positieve zin dan wel.
Els	Informatief
Lieke	"Ik vind de website er wel betrouwbaar en vertrouwd uitzien".
Willem	Betrouwbaar, zakelijk en informatief

	De ondernemer groep zei:
Paul	Simpel en informatief
Nathalie	"Nou hij ziet er betrouwbaar, zakelijk en vrolijk uit".
Mark	"Vertrouwd wel".
Hans	Betrouwbaar en zakelijk.
Sofie	"Ja als ik zo kijk alles eigenlijk wel. Betrouwbaar, vertrouwd, zakelijk, informatief en vrolijk".
Marcel	"Ik vind het sowieso betrouwbaar, zakelijk, simpel in positieve zin, informatief en duidelijk".

Vraag 3: Wat verwacht u hier te vinden, als u zo naar het hoofdscherm kijkt?

De burger groep zei:	
Maaïke	Antwoord op al mijn gemeente vragen.
Els	Dat de informatie duidelijk is en makkelijk te benaderen.
Lieke	-
Willem	"Mijn vrouw is in verwachting en ik wil graag te weten komen hoe ik straks mijn kind moet inschrijven"

De ondernemer groep zei:	
Paul	"Ik verwacht hier informatie over vergunningen te vinden die voor ondernemers belangrijk zijn. Doelgerichte zaken voor ondernemers."
Nathalie	"Als ik zo kijk verwacht ik hier vergunningen, belasting en informatie voor ondernemers".
Mark	"Informatie over benodigde vergunningen als starter-ZZP'er, projecten in de buurt".
Hans	Zie vraag 1. Acquisitie, projecten, informatie over ondernemen in Vianen en rondom.
Sofie	Alle zakelijke acties zoals: belasting, vergunningen aanvragen, acquisitie-doeleinden etc.
Marcel	Informatie m.b.t. het ondernemerschap in de gemeente Vianen. "Acquisitie, kosten en zo".

Vraag 4: Snapt u de iconen op de hoofdpagina? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	Burger	Ondernemer
Ja, van zichzelf al	3	4
Ja, maar wel met de ondertitel	1	1
Sommige: welke snapt u niet ... Vianen	1	1
Nee, ik snap er geen		

De burger groep zei:	
Maaïke	Ja snap ik
Els	Ze snapte waar de iconen voor stonden.
Lieke	"Ja naar wat ik mij herinner, had ik er wel een ondertitel bij nodig, ik snapte niet alles".
Willem	"Ik snap ze wel alleen die van Vianen daar had ik een plattegrond achter verwacht. Een i zou ik duidelijker vinden".

De ondernemer groep zei:	
Paul	"Lekker simpel die iconen werkt makkelijker dan een menubalk".
Nathalie	"Ja ik snap de iconen van zichzelf al".
Mark	Ja
Hans	"Bij die toptaak Vianen had ik een kaart verwacht maar er zitten hele andere dingen achter".
Sofie	Ze snapte ze allemaal.
Marcel	"Ik snap de iconen allen dat WOZ leid mij wel af. Ik zou nu niet de link leggen dat hier alle belastingen onder te vinden zijn. En ik heb wel de ondertiteling erbij nodig".

Vraag 5: Zal u de toptaken gebruiken? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	Burger	Ondernemer
Ja handige short-cut.	4	6
Mijn hoofdonderwerpen zie ik niet.		
Ik werk liever met een menu		
Mist u toptaken, zo ja welke....		

De primaire groep zei:	
Maaïke	Ja je bent er dan lekker snel.
Els	"Ja zeker heb ik laatst nog gedaan".
Lieke	Vond ze wel als handige short-cut
Willem	Vond het inderdaad handig.

De secundaire groep zei:	
Paul	Hij zou eerder op de toptaken gebruiken.
Nathalie	"Ja handige short-cut".
Mark	Ja
Hans	"Zeker handige short-cut".
Sofie	Short-cut
Marcel	"Inderdaad een handige short-cut".

Deze vragen zijn beantwoord na het maken van de testtaken.

Vraag 6: Nu is de website in twee delen 'inwoners' en 'ondernemers'. Vindt u dit handig dat deze 2 nu zijn gescheiden en dat 'Ontdek Vianen' nu een toptaak is.

	Burger	Ondernemer
Ik zie niet de meerwaarde in om die 2 onderwerpen te scheiden.		
Ik zie wel de meerwaarde in om die 2 onderwerpen te scheiden.	4	6

De burger groep zei:	
Maaïke	Ja dat zie ik wel zo ja.
Els	Ziet ze wel de meerwaarde van in.
Lieke	Ze vond het wel slim dat deze twee nu gescheiden waren, want toen ik vertelde dat Vianen al een aparte toerisme website heeft, vond ze het inderdaad erg omslachtig dat de zelfde informatie hier ook zou staan.
Willem	Hij zag daar wel de meerwaarde van in.

De ondernemer groep zei:	
Paul	Wel
Nathalie	"Daar zie ik wel een meerwaarde in en dat Vianen nu een toptaak is vind ik ook heel goed".
Mark	"Ja, vind ik wel"
Hans	"Ja zeker wel, nou kan ik gerichter zoeken".
Sofie	"Ja als je mij zo de oude website laat zien vind ik dit wel beter".
Marcel	Hij snapte het wel, alleen omdat er in de vraagstelling 'Ontdek Vianen' stond leiden hem dit wel af omdat de toptaak nu alleen 'Vianen' heet. Hij vond dat de toptaak beter ontdek Vianen kan heten.

Vraag 7: Zag u meteen dat de website uit twee delen bestond een 'Inwoners' kant en een 'Ondernemers' kant?

	Burger	Ondernemer
Ja, dat zag ik meteen	3	6
Nee, dat zag ik niet meteen	1	
Nu pas valt mij dat op		

De burger groep zei:	
Maaïke	Ja zag ik meteen omdat ik met mijn muis er overheen ging en de verspringing zag.
Els	Ja zag ik meteen.
Lieke	Ze moest toegeven dat ze op de huidige website dit nog niet door had gehad, maar ze was er wel van overtuigd door de aanpassing die ik had gedaan dat meer duidelijkheid zou scheppen.
Willem	"O nee dat zag ik niet meteen pas nadat deze vraag kwam".

De ondernemer groep zei:	
Paul	"Ja dat verspringen vind ik goed. Duidelijker".
Nathalie	Ja maar wel nadat ze er met haar muis overheen was gegaan.
Mark	"Ik vind de scheiding wel goed".
Hans	"Die schuine lijn is apart, dat trekt aan maar ook geeft het inderdaad een soort splitsing aan".
Sofie	"Ja door het verspringen werd mij dat wel duidelijk".
Marcel	"Ja dat zag ik meteen"

Vraag 8: Wat vindt u ervan dat er een nu een 'Ondernemers' kant is?

	Burger	Ondernemer
Ja, slim. Twee vliegen in één klap	4	6
Niet zo, had liever Inwoners en ondernemers bij elkaar gehouden en de ontdek kant gehouden.		
Ik zou hier niet gaan zoeken/kijken voor ondernemers informatie		

De burger groep zei:	
Maaïke	Ja zo heb je alles netjes bij elkaar.
Els	Twee vliegen in een klap.
Lieke	"Ja nu ik dit verhaal zo van je heb gehoord geloof ik daar wel in".
Willem	Ja dat vond hij handig.

De ondernemer groep zei:	
Paul	"Ja twee vliegen in een klap".
Nathalie	"Ja dat vind ik zeker handig, nu heeft ieder zijn eigen deel".
Mark	"Ja ik had zeker hier ondernemers informatie verwacht".
Hans	Twee vliegen in een klap.
Sofie	Sofie vond het inderdaad handig gezien vanuit haar werk kant.
Marcel	"Ja ik vind het slim als inwoners heb je een eigen kant en als ondernemer heb je een eigen kant".

Vraag 9: Wat vindt u van de informatie in de 'Ondernemers' kant? (Dit is een prototype, daardoor bevatten de andere twee toptaken geen informatie.

	Burger	Ondernemer
Ja goed zo, niet te veel informatie	1	
Er zal hier en daar wat bij kunnen, bijvoorbeeld bij..... vergunningen, apv		4
Er zal hier en daar wat bij kunnen, bijvoorbeeld bij..... Subsidies, alles voor ondernemers	1	3
Er zal hier en daar wat bij kunnen, bijvoorbeeld bij..... Links naar bedrijven en verenigingen	1	
Er zal hier en daar wat bij kunnen, bijvoorbeeld bij..... Projecten		2

De burger groep zei:	
Maaïke	Voor subsidies en alles wat met ondernemers te maken heeft.
Els	Ze ging voor deze vraag even terug kijken wat er al stond. Toen merkte ze op dat ze graag links hier zou willen zien naar alle bedrijven in Vianen en informatie over alle verenigingen.
Lieke	-
Willem	"Ik vind het wel goed zo. Zou niks weten te noemen nu".

De ondernemer groep zei:	
Paul	Vergunningen, apv "apv voor beide kanten eigenlijk".
Nathalie	"Vergunningen uitgebreid en voor wat gerichtere zaken zou ik de zoekbalk gebruiken".
Mark	"Vergunningen, contact met kamer van koophandel, beleid gemeente t.a.v. ondernemers".
Hans	Projecten, acquisitie en vergunningen.
Sofie	Een 'snelknop' naar bijvoorbeeld projecten die zich in de gemeente Vianen op dit moment plaats vinden.
Marcel	"Toptaken toevoegen dan zou ik denken aan een ondernemerslijst en ergens waar alle kosten vermeld staan".

Vraag10: Zal u na deze test vaker gebruik gaan maken van deze website?

	Burger	Ondernemer
Ja, ik vind dat er handige informatie opstaat.	4	5
Ja, maar echt alleen als ik iets specifiek over de gemeente wil weten.		1
Nee, ik heb niks met de gemeente Vianen		1

	De burger groep zei:
Maaïke	Ja, ik heb hem toch nodig als ik iets moet regelen bij de gemeente.
Els	Er staat handige informatie op.
Lieke	"Ja, ik vond die keren dat ik de website heb gebruikt er handige informatie op staan".
Willem	"Ja, ik ben wel tevreden over wat ik zo zie nu".

	De ondernemer groep zei:
Paul	"Op dit moment heb ik nog niets met de gemeente"
Nathalie	"Jawel, als ik zaken moet doen met Vianen vind ik dat er handige informatie opstaat".
Mark	"Ja, ik vind dat er handige informatie opstaat".
Hans	"Ja, als de website wordt aangevuld met de informatie die ik net heb genoemd en ik zou hier zaken gaan doen dan zeker wel ja".
Sofie	"Als de ondernemers kant wordt uitgebreid ben ik van mening dat er handige informatie op zal staan".
Marcel	"Ja, als er handige informatie opstaat en als ik iets nodig heb voor werk in de toekomst". Beide eerste antwoorden dus.

Vraag 11: Wat vindt u van de vormgeving van de website?

Burger	Man	Vrouw
Simpel		2
Zakelijk	1	2
Strak	1	2
Vrolijk		
Anders... netjes / duidelijk		

Ondernemer	Man	Vrouw
Simpel	1	
Zakelijk	3	2
Strak	2	1
Vrolijk	2	2
Anders... mooi		
Anders... uitnodigend	1	
Anders... Duidelijk	1	

Totaal	Man	Vrouw	Samen
Simpel	1	2	3
Zakelijk	4	4	8
Strak	3	3	6
Vrolijk	2	2	4
Anders... mooi			
Anders... uitnodigend	1		1
Anders... Duidelijk	1		1

De burger groep zei:	
Maaïke	"Euh simpel zakelijk en strak maar weer in positieve zin".
Els	Strak.
Lieke	"Ja, ik vind de website er goed uit zien, simpel en zakelijk"
Willem	Strak en zakelijk

De ondernemer groep zei:	
Paul	"Strak en vrolijk vind ik hem"
Nathalie	Zakelijk en vrolijk
Mark	Zakelijk, vrolijk en uitnodigend
Hans	Zakelijk en strak.
Sofie	"Ja weer alles bijna, zakelijk, strak en vrolijk".
Marcel	Simpel zakelijk en duidelijk

Vraag 12: Wat vindt u van de fotografie van de website?

Burger	Man	Vrouw
Simpel		
Zakelijk	1	
Strak		
Vrolijk	1	1
Heb ik niet gezien		
Anders ... oké		1
Anders ... informatief		1

Ondernemer	Man	Vrouw
Simpel	2	
Zakelijk	1	1
Strak		1
Vrolijk	2	2
Heb ik niet gezien		
Anders... Tekst is makkelijker	1	
Anders... Duidelijk	2	
Anders... nodigt uit tot lezen		1

De burger groep zei:	
Maaïke	Vrolijk
Els	Ze wilde graag bij ondernemers iets zien van bedrijven. Toen liet ik haar zien als je aan de inwoners kant zit en je wilt naar ondernemers de afbeelding van 'handen schudden', dat vond ze erg toepasselijk. Ook de afbeeldingen die de tekst ondersteunen vind ze handig. "Mensen willen wat te kijken hebben".
Lieke	"Vind het wel oké"
Willem	"Wat bedoel je precies met fotografie, de foto's om naar het andere gedeelte te gaan"? Ik legde uit dat ik nu ook afbeeldingen bij tekst had toegevoegd. Hij zag daar wel meerwaarde in. Zakelijk en vrolijk.

De ondernemer groep zei:	
Paul	"Ik vind ze simpel, vrolijk en ook wel duidelijk"
Nathalie	"Ja, euh ik vind zeker vrolijk en wat ik vooral vind is dat zij mij uitnodigen tot lezen. Mensen kijken nou eenmaal graag afbeeldingen, ik ben daar één van".
Mark	Vrolijk.
Hans	"Het verduidelijkt de tekst nog meer".
Sofie	"Ja verduidelijk alles net iets meer". Zakelijk, strak en vrolijk.
Marcel	Simpelelel zakelijk en niet overdreven wel verhelderend

2.2 Testresultaten observatieformulieren testtaken

1 tot en met 5 zijn de inwoners en 6 tot en met 10 zijn de ondernemers.

Testtaak 1:

Ga op zoek naar het nieuwsbericht over 'Burgemeester sluit hennepanden'.

Testpersoon	Gehaald	Tijdsduur minuten	Aantal clicks	Opmerkingen
1, Maaïke	Ja	0:19	2	Ze zag meteen de toptaak nieuws en vond gelijk het nieuwsbericht. "handig dat nieuws nu meer op de voorgrond staat"
2, Els	Ja	0:17	1	Ze ziet gelijk de toptaak nieuws en vind daarna het bericht. Opent deze niet vandaar 1 klik. Ze vind het heel goed dat de gemeente nu meer het nieuws aan geeft.
3, Lieke	-	-	-	-
4, Willem	Ja	0:14	2	"Dan ga ik via nieuws". En hij vind het bericht.
5, Paul	Ja	0:22	2	"Ja, natuurlijk is het handig om nieuws als toptaak te hebben! Ik vind sowieso dat de politiek meer naar de mensen toe moet komen nu alles steeds meer digitaal gaat".
6, Nathalie	Ja	0:36	2	Ze gaat via de nieuws-toptaak en vind zo snel het bericht. ""Nou ziet er goed uit".
7, Mark	Ja	0:28	3	"Dat zal wel aan de inwoners kant zijn. Kijk nieuws". Hij klikt op de toptaak nieuws en vervolgens op het juiste bericht.
8, Hans	Ja	0:24	2	"O, dat is simpel. Ik ga via nieuws". Hij zoekt tussen de nieuws berichten en vind het bericht.
9, Sofie	Ja	0:11	2	Ze ging gelijk naar de toptaak nieuws en drukte vervolgens op het nieuws bericht.
10, Marcel	Ja	0:22	2	"Ik zal naar inwoners gaan. O daar zit ik al en dan zal ik naar nieuws gaan"
Totaal en gemiddeld	Ja - 9 Half - 0 Nee - 0	Ja - 0:21	Ja - 2	

Testtaak 2:

U heeft twee honden. Hoeveel betaalt u aan belasting? Als de optie er is, wijs dan aan hoe u de honden kunt aangeven en schrijf op hoeveel u aan belasting betaald.

Testpersoon	Gehaald	Tijdsduur minuten	Aantal clicks	Opmerkingen
1, Maaïke	Ja	0:26	2	“Nou ik denk bij belasting, en daar is een toptaak van. O jammer dat deze lijst niet op alfabetische volgorde staat”. Ze vindt vervolgens de informatie en ziet snel de groene knop.
2, Els	Ja	0:37	2	Het WOZ onder de icoon van belasting leiden haar wel af, ze had wel door dat het over alle belastingen ging maar zonder dat WOZ zou het voor haar duidelijker zijn. Verder vond ze de informatie over de honden gelijk alleen zag ze de groene knop niet. Toen ik het voorbeeld van de paspoort pagina liet zien met twee knoppen vond ze dat heel handig.
3, Lieke	-	-	-	-
4, Willem	Half	0:34	2	“Dan ga ik terug. Nee, ik zie hier belasting staan”. Hij klikt op hondenbelasting. Hij ziet echter de groene knop niet pas nadat ik hem er op had geattendeerd.
5, Paul	Ja	0:39	2	Het WOZ in het icoon spreekt iets te erg voor zichzelf. Ik dacht nu dat dit alleen om de WOZ belasting ging en niet om alle belastingen. Dit leidt mij af. Ziet later wel de groene knop snel.
6, Nathalie	Half	1:11	2	Ze gaat gelijk weer naar de toptaken, kiest belasting moet vervolgens even zoeken naar de juiste belasting en vind de informatie. “Het zou handig zijn als de belastingen op alfabetische volgorde waren gezet”. Alleen ziet ze de groene knop niet gelijk, na wat langer zoeken wel. Toen ik haar het voorbeeld liet van de paspoort-pagina met twee knoppen vond ze dat heel handig.
7, Mark	Half	0:18	2	Hij heeft deze test half gehaald omdat hij niet de groene knop zag. Wel ging hij heel snel naar de toptaak belasting en zag ook snel de honden belasting.

8, Hans	Ja	0:31	2	Hij kijkt eerst even goed rond, vervolgens drukt hij op belasting. "De belastingen staan niet op alfabetische volgorde. Dat zou ik wel fijn vinden".
9, Sofie	Half	0:34	2	Weer gaat ze direct naar de toptaak belasting, hondenbelasting dan. Ze ziet de groene knop pas na een tijdje. Ze zou de groene knop liever naast het oranje woord aanmelden willen zien.
10, Marcel	Ja	0:44	3	Gaat eerst voor de 'netheid' terug naar de hoofdpagina, klikt hier vervolgens op belasting en dan op hondenbelasting. "Nou dat is makkelijk te vinden. Door middel van de knop kan je ze aangeven".
Totaal en gemiddeld	Ja - 5 Half - 4 Nee - 0	Ja - 0:37 Half - 0:39	Ja - 2 Half - 1.9	

Testtaak 3:

Zoek de informatie op over het 'Ondernemersplein'.

Testpersoon	Gehaald	Tijdsduur minuten	Aantal clicks	Opmerkingen
1, Maaïke	Ja	0:12	2	"Nou dat zal denk ik dan wel bij ondernemers staan" ze klikt vervolgens op het schuine gedeelte bovenin. En vind de toptaak gelijk.
2, Els	Ja	0:15	3	Wat opviel aan Els is dat ze eerst een pagina terug ging naar het overzicht van alle belastingen en vervolgens op die pagina rechts bovenin klikte op het schuine gedeelte en niet op de hondenpagina. Ze had dus door dat je zo naar ondernemers kon gaan en vond hier snel de toptaak.
3, Lieke	-	-	-	-
4, Willem	Ja	0:26	2	Hij moest even zoeken hoe hij naar ondernemers kon komen. Verder verloopt het soepel
5, Paul	Ja	0:36	3	Hij ging terug naar de hoofdpagina via de pijltjes toetsen van internet. Toen vervolgens naar de ondernemers kant en klikte daar op de toptaak.

6, Nathalie	Ja	0:25	2	"O dan moet ik weer naar ondernemers". Ze gaat soepel via de rechterbovenhoek naar de ondernemers kant en klikt op de juiste toptaak.
7, Mark	Ja	0:11	2	"De scheiding valt nu een stuk beter op zo". Hij gaat gemakkelijk naar de ondernemers kant en klikt op de toptaak.
8, Hans	Ja	0:22	3	Hij gaat gelijk terug naar het hoofdscherm want hij had daar 'Ondernemers' gezien. Hij klikt daar op en vind de toptaak.
9, Sofie	Ja	0:06	2	"Dan ga ik naar ondernemers". Dat doet ze door rechts bovenin te klikken. Kiest vervolgens de toptaak.
10, Marcel	Ja	0:21	2	Hij gaat soepel naar de ondernemers kant toe en klikt vervolgens op het logo.
Totaal en gemiddelde	Ja - 9 Half - 0 Nee - 0	Ja - 0:19	Ja - 2.3	

Testtaak 4:

Kijk bij de toptaak Vianen naar evenementen. Welk evenement is er op maandag 11 mei.

Testpersoon	Gehaald	Tijdsduur minuten	Aantal clicks	Opmerkingen
1, Maaïke	Ja	0:43	2	"hier zie ik geen Vianen staan dus daardoor denk ik dat het aan de andere kant moet staan. O he het schuine gedeelte verspringt dat is handig nu weet ik zeker dat ik er op kan klikken".
2, Els	Ja	0:23	3	De toptaak Vianen had ze al eerder in de test gezien. Wel vind ze de icoon er niet goed bij passen. Evenementen vond ze zo ook vond ze dat de tabel er een stuk overzichtelijker uitzag door de duidelijkere lijnen en kleurgebruik
3, Lieke	-	-	-	-

4, Willem	Nee	1:03	4	“Dan ga ik terug via het logo. O dan ben ik hier”. Hij wist niet hoe hij moest terug komen naar de inwoners kant, hiermee heb ik hem een beetje geholpen. Vervolgens weet hij niet waar hij het moet zoeken. Hij zei wel dat het logo bij de toptaak Vianen niet vond kloppen hij vindt een ‘i’ duidelijker.
5, Paul	Ja	0:25	3	Verliep heel soepel hij ging via het schuine gedeelte naar de inwoners kant en drukte hier binnen 2 seconde op de toptaak en vervolgens op evenementen.
6, Nathalie	Ja	0:50	3	“En nu moet ik weer terug naar ondernemers en dan denk ik bij nieuws”. Voordat ze er op klik ziet ze de toptaak Vianen en klikt toch uiteindelijk daarop. “Overzichtelijk al de informatie over Vianen en ook de evenemententabel vind ik een stuk duidelijker. Meer rust en de informatie ‘waar’ vind ik ook erg handig”.
7, Mark	Ja	0:22	3	“Duidelijk schema zo” zegt hij nadat ik ook het huidige schema heb laten zien.
8, Hans	Half	0:34	4	“Ik ga weer via het hoofdscherm, ik weet nu dat je ook via de rechter bovenkant maar ga voor nu nog even zo”. Door het begin wist hij wat hij kon vinden bij de toptaak Vianen. De tabel vond hij overzichtelijk.
9, Sofie	Ja	0:28	3	“Dan ga ik naar de inwoners kant”. Ze doet dit doormiddel van de rechter boven kant. Ze moet nog eens de vraag lezen om te weten dat ze de toptaak Vianen nodig heeft. Ze vindt het verbeterde ontwerp er beter uitzien.
10, Marcel	Ja	0:28	2	“Ik ga naar de afdeling inwoners en dan naar Vianen en hier weer dan evenementen”. Dat waar bij evenementen is ook heel handig. Layout technisch vind ik dat ze niet netjes geordend staan. Nummers netjes onder elkaar.
Totaal	Ja - 7 Half - 1 Nee - 1	Ja - 0:30 Half - 1:03 Nee - 0:34	Ja - 2.7 Half - 4 Nee - 4	

Testtaak 5:

Maak direct een afspraak aan voor een paspoort aanvragen voor persoon, kies een tijd en stop waar u, uw gegevens moet invullen.

Testpersoon	Gehaald	Tijdsduur minuten	Aantal clicks	Opmerkingen
1, Maaike	Ja	0:21	3	"vanaf deze pagina zie ik niks staan dus ik ga maar even terug naar de hoofdpagina. Ik zou eigenlijk nu willen gaan zoeken maar dat werkt nu niet dus vandaar dat ik het nu zo doe. O wat een knop, was ik al weer vergeten dat er zo een grote knop was". Vind verder de afspraak-schermen erg overzichtelijk.
2, Els	Ja	0:19	3	Ze gaat naar de toptaak paspoort ziet nu gelijk de groene knop rechts en doorloopt de afspraak schermen soepel door.
3, Lieke	-	-	-	-
4, Willem	Ja	0:41	2	Hij gaat via de toptaak paspoort, drukt op de rechter groene knop.
5, Paul	Ja	0:33	5	Ging weer via de pijltjes toetsen terug. Hij wist niet dat het logo werkt als een terug knop. Hij gaat via de toptaak, hij gebruikt de onderste groene knop.
6, Nathalie	Ja	0:43	4	Ze ging via de toptaak paspoort, vervolgens gelijk via de groene knop rechts bovenin om een afspraak te maken. Het doorlopen van het afspraak maken ging goed. Ze vond de blauwe balk duidelijk aangeven waar ze was in het proces. Ook de groene knoppen als vorige een veder vond ze duidelijker dan bij de huidige website.
7, Mark	Ja	0:45	4	Hij keert eerst terug naar de inwoners kant, klikt op de toptaak 'paspoort', ziet beide groene knoppen. "Handig afspraak scherm".
8, Hans	Ja	0:32	3	Hij gaat direct naar de toptaak. Hij gebruikt de onderste groene knop. "Die kies knop vind ik een beetje dubbel op. Je moet selecteren en daarna nog een keer kiezen".

9, Sofie	Ja	0:30	4	Weer gaat ze direct naar de toptaak. Klik op de paspoort pagina op de onderste groene knop. Ze klikt vervolgens in de statusbalk op onderwerp en op datum. Zij gaf als verklaring dat ze dit deed op dat selecteren niet werkte (komt doordat dit een prototype is).
10, Marcel	Ja	0:35	2	Hij gaat via de toptaak paspoort. "Waarom zie ik de knop twee keer" ik leg hem dit uit en hij vind het idee heel logisch "Ga paspoort echt alleen over paspoort". "De 'Kies' knop zou ik veranderen in ga. Kies zou ook nog kunnen betekenen dat je daarmee een onderwerp kan kiezen".
Totaal	Ja - 10 Half - 0 Nee - 0	Ja - 0:33	Ja - 3.3	

2.3 Uiteindelijke feedback

De burger groep zei:	
1, Maaike	"Ja, zoals je al zei soms kunnen kleine dingen iets een stuk duidelijker maken. Daar ben ik het helemaal met je mee eens als ik het zo zie".
2, Els	Ze vond het icoon wat nu was gebruikt voor de toptak Vianen, niet duidelijk hier had ze graag iets anders gezien als het vrijstad logo of gemeente logo. Toen ik haar later uitlegde wat ik bij de afspraken schermen had aangepast zoals de vorige knop en het doorlopen van de balk was ze daar zeer te spreken over. Ook dat het schuine gedeelte rechts bovenin nu een knop is op een verdiepende pagina vond ze veel duidelijker. Ook liet ik haar het idee zien van een bericht (compliment of klacht) achter laten. Dat vond ze heel slim. Ze denkt dat als mensen iets te vertellen hebben het hier eerder inzetten dan te gaan bellen of een formulier invullen. Of 'Mijn Vianen' gaan invoeren. Eigen persoonlijke pagina.
3, Lieke	"Na hoe ik er laatst mee om ging vond ik het een prettige website, maar dat is de huidige website ik denk als ik jou zo hoor dat het daardoor wel overzichtelijker wordt".
4, Willem	"Die Vianen knop zou ik persoonlijk graag anders willen zien. Verder vond ik het een overzichtelijke website."

De ondernemer groep zei:	
5, Paul	Het gebruik van meer afbeeldingen vind hij handig, ook dat er een optie zou kunnen komen om een mededeling kwijt te kunnen. Hij gaf wel toe dat je dat eerst moet uitproberen of er niet te veel klachten op gaan komen. "Ik vind de website helder".
6, Nathalie	"Een bericht achter laten van een compliment of zo vind ik inderdaad heel leuk en slim. Meer interactie tussen gemeente en gebruikers".
7, Mark	"Handig dat er nu ook een Engelstalige optie er is, er kunnen inderdaad ondernemers van overal de website gebruiken. Ook de scheiding vind ik nu veel duidelijker dan dat ik precies op het woord moet klikken". Het kunnen plaatsen van berichten vind hij een leuk idee. Wel rade hij aan om op te letten dat niet er alleen maar klachten op komen.
8, Hans	"Ik vind het een overzichtelijke website. Je kunt gemakkelijk overal heen navigeren. Ook het werken met de toptaken vind ik erg handig".
9, Sofie	Het posten van berichten vond ze een leuke optie.
10, Marcel	"Dat idee dat mensen een bericht achter kunnen laten vind ik leuk en slim alleen wat doe je met informatie die te ver gaat. Zoals scheldwoorden. Ik vind het heel leuk maar je moet het wel controleren".

Analyse gebruikerstest

3. Analyse gebruikerstest

In de analyse wordt een duidelijk beeld geschept over wat de uiteindelijke uitkomsten en handige feedback opmerkingen zijn, die naar voren zijn gekomen tijdens het maken van de test.

Vraag 1: Had u al eens van deze website gehoord / gebruikt?

Vier inwoners hadden de website wel eens gebruikt. Bij de ondernemers hadden er drie wel eens van de website gehoord, de rest niet. De ondernemers die nog niet van de website hadden gehoord verachten vooral duidelijkheid te krijgen.

Vraag 2: Wat voor gevoel roept de website bij u op? (Meerdere antwoorden mogelijk)

De meningen waren hier in totaal erg verdeeld, maar allemaal in positieve zin. Simpel is drie keer genoemd maar, als feedback werd gezegd dat het zorgde voor overzicht, geen onnodige dingen.

Totaal	
Betrouwbaar	6
Vertrouwd	3
Zakelijk	6
Simpel	3
Informatief	5
Vrolijk	2
Anders...	1
Gestructureerd	

Marcel: "Ik vind het betrouwbaar sowieso, zakelijk, simpel in positieve zin, informatief en duidelijk".

Vraag 3: Wat verwacht u hier te vinden, als u zo naar het hoofdscherm kijkt?

De inwoners antwoorden hier op als: antwoord op al mijn gemeentelijke vragen. De ondernemers antwoorden als; *informatie over ondernemen met Vianen of binnen Vianen en alle facetten die daarbij te maken hebben als: projecten, vergunningen, subsidies ect.*

Vraag 4: Snapt u de iconen op de hoofdpagina? (Meerdere antwoorden mogelijk)

De iconen werden over het algemeen goed gesnapt. Eén werd er niet begrepen dat was het icoon voor de toptak 'Vianen'. Testpersonen dachten hier een plattegrond te krijgen en niet de informatie over Vianen zelf. Ook het WOZ bij het icoon belasting leidde deze keer af. Niet elke testpersoon verwachten hier alle soorten belastingen te vinden.

Vraag 5: Zal u de toptaken gebruiken? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Unaniem was elke testpersoon het er over eens, dat de toptaken een handige short-cut zijn.

Deze vragen zijn beantwoord na het maken van de testtaken.

Vraag 6: Nu is de website in twee delen 'inwoners' en 'ondernemers'. Vindt u dit handig dat deze twee nu zijn gescheiden en dat 'Ontdek Vianen' nu een toptak is.

Op vraag zes waren de antwoorden unaniem. Iedereen zag er een meerwaarde in dat inwoners en ondernemers waren gescheiden.

Vraag 7: Zag u meteen dat de website uit twee delen bestond een 'Inwoners' kant en een 'Ondernemers' kant?

Eén van de tien testpersonen zag niet meteen dat de website uit twee delen bestond. Pas nadat ze de vraag hadden gelezen snapte ze dit. De overige testpersonen zagen het wel door het mouse-over effect. Hierdoor vonden zij de scheiding een stuk duidelijker.

Vraag 8: Wat vindt u ervan dat er een nu een 'Ondernemers' kant is?

Er werd hier positief op gereageerd. *Nathalie: "Ja dat vind ik zeker handig, nu heeft ieder zijn eigen deel"*, en zo dachten alle testpersonen erover.

Vraag 9: Wat vindt u van de informatie in de 'Ondernemers' kant? (Dit is een prototype, daardoor bevatten de andere twee toptaken geen informatie.

Onderwerpen die ondernemers vooral miste aan de 'Ondernemers' kant waren:

- Vergunningen.
- Subsidies.
- Alles voor ondernemers 'in het algemeen'.
- Links naar bedrijven en verenigingen.
- Projecten
- APV.
- Ondernemerslijst.

Vraag 10: Zal u na deze test vaker gebruik gaan maken van deze website?

Bijna elke testpersoon vond de informatie die de website/prototype vermeldde goed.

De ondernemers zouden zeker de website nog eens gebruiken vooral als ze zaken in Vianen gaan doen.

Vraag 11: Wat vindt u van de vormgeving van de website?

Zakelijk werd het meeste gekozen, namelijk zeven keer gevolg door strak met vijf stemmen en vrolijk met vier stemmen. Het commentaar was heel lovend.

Totaal	Man	Vrouw	Samen
Simpel	1	2	3
Zakelijk	3	4	7
Strak	2	3	5
Vrolijk	2	2	4
Anders... mooi	-	-	-
Anders... uitnodigend	1	-	1
Anders... Duidelijk	2	-	1

Vraag 12: Wat vindt u van de fotografie van de website?

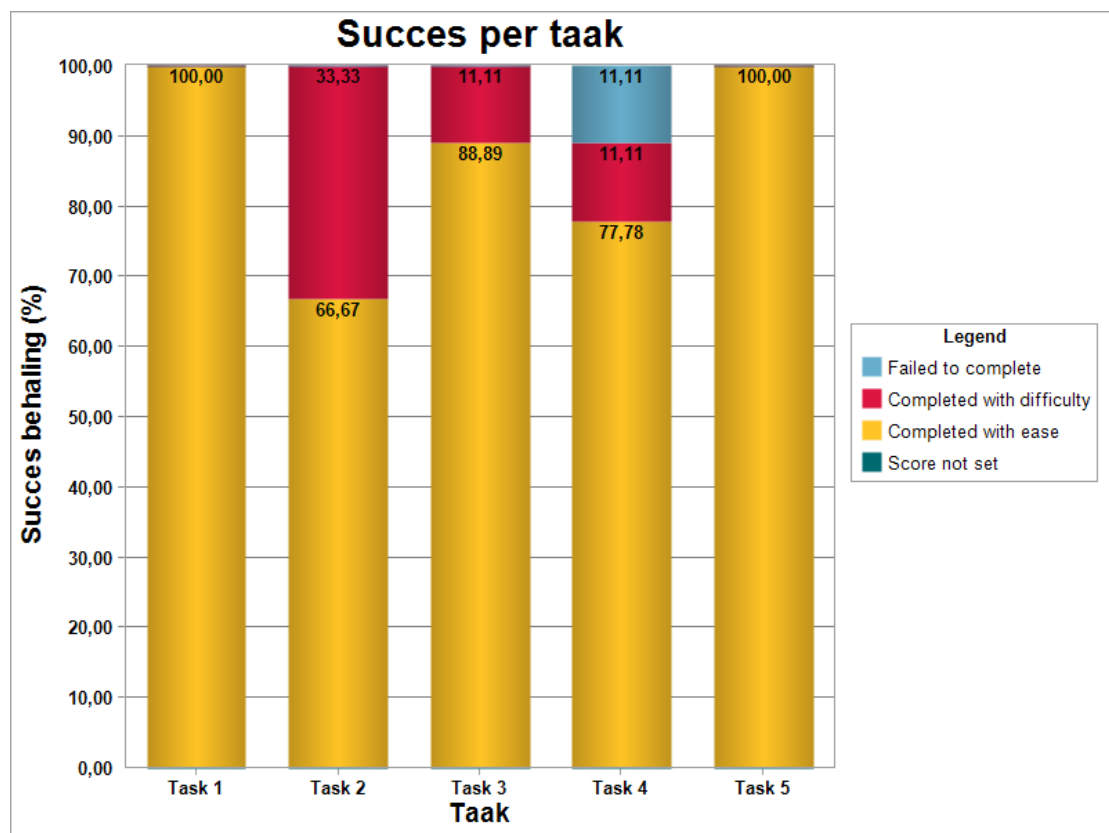
Els: "Mensen willen wat te zien hebben".

Nathalie: "Ja, euh ik vind het zeker vrolijk en wat ik vooral vind is dat zij mij uitnodigen tot lezen.

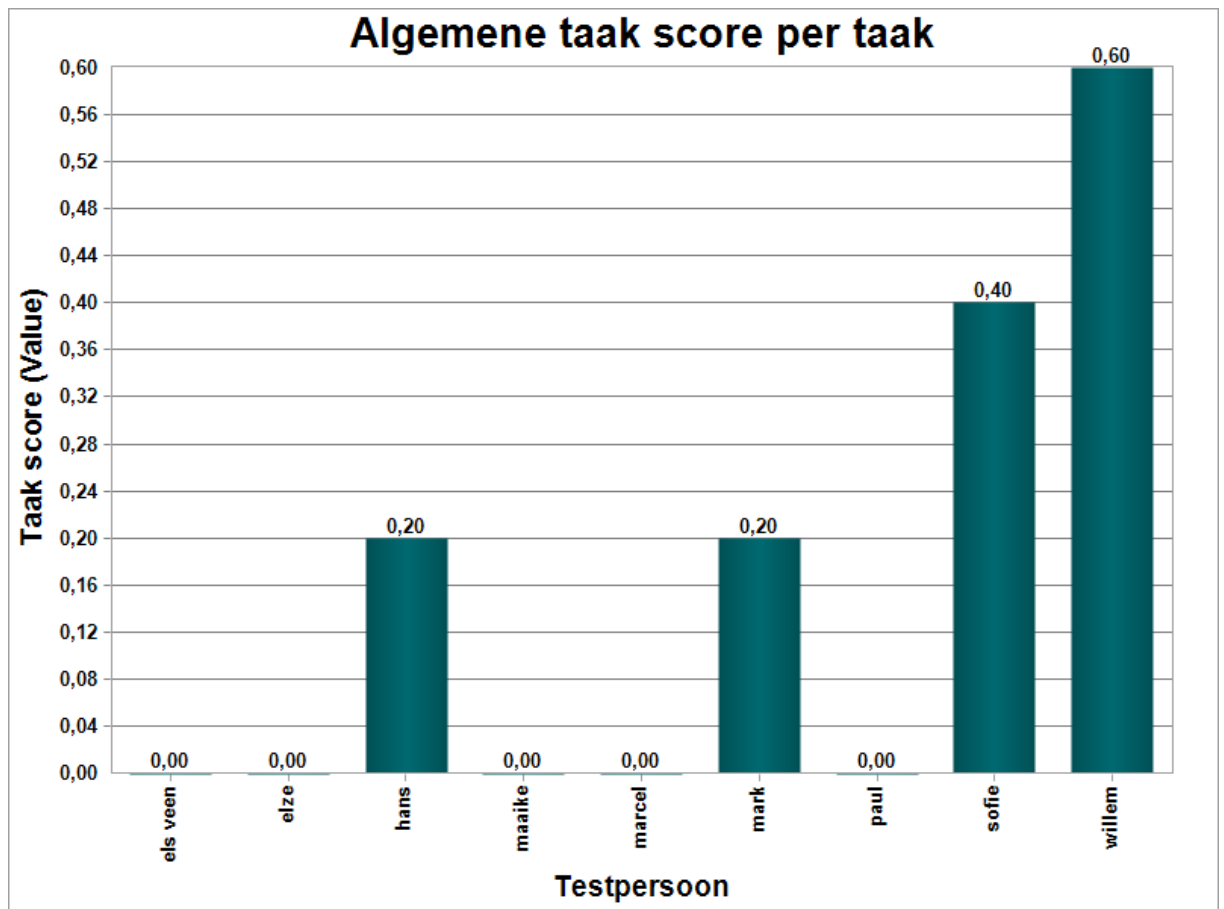
Mensen kijken nu eenmaal graag naar afbeeldingen, en ik ben daar één van"

Dit waren opmerkingen die deze vraag goed verduidelijken. De foto's bij de tekst werden positief bevonden.

Testtaken uitslagen



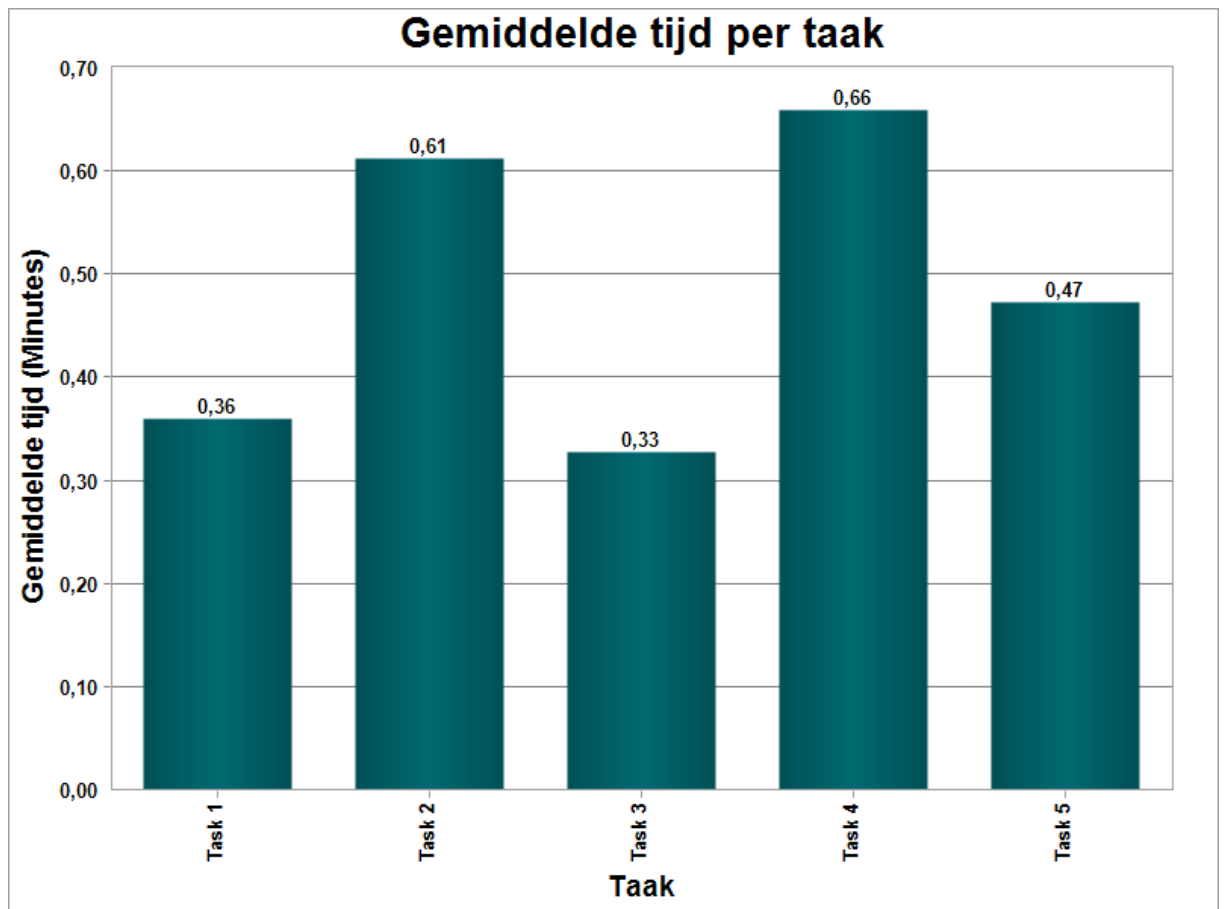
Als een taak gemakkelijk ging kreeg de testpersoon een cijfer van een 0, behaalde de testpersoon wel de opdracht maar met wat problemen dan kreeg hij een 1 en lukte het niet kreeg de testpersoon een 2.



De taak die het beste werd behaald is testtaak 2, het aanmelden voor de hondenbelasting. Acht van de tien testpersonen behaalde deze test met gemak. Twee testpersonen hadden er iets meer moeite mee.

Testtaak 4 werd het slechts gemaakt. Maar twee testpersonen behaalde deze test en zes testpersonen behaalde de test niet.

Testtaak 3 werd ook goed gemaakt. Zeven van de tien testpersonen wist gemakkelijk de evenementen op 4 april te vinden. Twee testpersonen wisten het niet te vinden.



Testtaak 1: Ga op zoek naar het nieuwsbericht over ‘Burgemeester sluit hennepanden’.

Elke testpersoon ging gelijk naar de toptaak toe. Ook was elke testpersoon positief op het feit dat ‘Nieuws’ nu een toptaak is.

“handig dat nieuws nu meer op de voorgrond staat”

Testpersoon	Gehaald	Tijdsduur minuten	Aantal clicks
Totaal en gemiddeld	Ja - 9 Half - 0 Nee - 0	Ja - 0:21	Ja - 2

Testtaak 2: U heeft twee honden. Hoeveel betaalt u aan belasting? Als de optie er is, wijs dan aan hoe u de honden kunt aangeven en schrijf op hoeveel u aan belasting betaald.

Het icoon leidde wel bij sommige testpersonen af. Zij dachten dat het alleen ging om de WOZ belasting en niet om alle belastingen. Ook werd er opgemerkt dat het fijn zou zijn als de belastingen op alfabetische volgorde zouden staan. De groene doorgeefknop werd niet altijd gezien. Na het tonen van het voorbeeld van twee groene knoppen als op de paspoort-pagina, werd dat als erg positief beaamd.

Testpersoon	Gehaald	Tijdsduur minuten	Aantal clicks
Totaal en gemiddeld	Ja - 5 Half - 4 Nee - 0	Ja - 0:37 Half - 0:39	Ja - 2 Half - 1.9

Testtaak 3: Zoek de informatie op over het 'Ondernemersplein'.

Bij deze taak was het goed te merken dat de testpersonen de scheiding veel beter door hadden. De testpersonen switchten gemakkelijk tussen de gedeeltes, dit is terug te zien in tijd en het aantal clicks. Wel gingen sommige testpersonen eerst terug naar de hoofdpagina en vanuit daar naar de ondernemers kant.

Testpersoon	Gehaald	Tijdsduur minuten	Aantal clicks
Totaal en gemiddeld	Ja - 9 Half - 0 Nee - 0	Ja - 0:19	Ja - 2.3

Testtaak 4: Kijk bij de toptaak Vianen naar evenementen. Welk evenement is er op maandag 11 mei.

De weg naar het antwoord werd op verschillende manier doorlopen. Sommige testpersonen gebruikte het schuine gedeelte rechts bovenin. Andere gingen eerst terug naar de hoofdpagina en daarna naar de inwoners kant. Het nieuwe schema werd als een overzichtelijker beschouwd dan het huidige evenementen schema.

"Overzichtelijk al die informatie over Vianen en ook de evenemententabel vind ik een stuk duidelijker. Meer rust en de informatie 'waar' vind ik ook erg handig"

Testpersoon	Gehaald	Tijdsduur minuten	Aantal clicks
Totaal en gemiddeld	Ja - 7 Half - 1 Nee - 1	Ja - 0:30 Half - 1:03 Nee - 0:34	Ja - 2.7 Half - 4 Nee - 4

Testtaak 5: Maak direct een afspraak aan voor een paspoort aanvragen voor 1 persoon, kies een tijd en stop waar u, uw gegevens moet invullen.

Maar 1 keer is de afspraakknop op het hoofdscherm gebruikt, verder werd elke keer de toptaak 'Paspoort' gebruikt. Die werd steeds snel gevonden. Vier keer werd de groene links gebruikt en vier keer de onderste groene knop. Het idee om twee keer dezelfde knop te gebruiken vonden de testpersonen erg slim. De afspraak maken verliep ook soepel. De testpersonen zagen duidelijk dat de status balk vol liep naar mate ze een stap verder kwamen. Wel was er nog één opmerking om de knop 'Kies' in 'Ga' te veranderen, omdat je dit al selecteert en dan moet je nog eens kiezen was zijn opmerking.

Testpersoon	Gehaald	Tijdsduur minuten	Aantal clicks
Totaal en gemiddeld	Ja - 9 Half - 0 Nee - 0	Ja - 0:33	Ja - 3.3

Conclusie en aanbevelingen testresultaten

4. Conclusie en aanbevelingen testresultaten

Aan de uitslagen is goed te zien dat de testpersonen gemakkelijker over de website heen gaan. Bij de eerste test was er met elke testtaak wel iemand die er moeite mee had, of niet behaalde. Bij deze test zijn er twee taken door iedereen behaald en drie testtaken net niet. Ook is de tijd waarin de testtaken werd behaald een stuk naar beneden gegaan. Zo werd de evenementkalender in de eerste test met 1,52 minuten gemiddeld behaald, nu met 0,66 minuten.

Ook is de algemene taak score naar beneden gegaan. Eerst was er maar één iemand die alles had behaald nu vijf. De score die bij deze is behaald is gemiddeld ook lager dan bij de eerste test. Wat sterk naar voren kwam is dat alle testpersonen het er over eens waren dat het schuine gedeelte nu veel beter opviel. Hierdoor ging het navigeren bij elke testpersoon een stuk gemakkelijker en kan de website optimaler gebruikt worden. Het leereffect is door het mouse over effect veel sneller geworden.

De website werd weer als betrouwbaar, informatief en zakelijk bestempeld. Ook werd simpel wel eens genoemd maar altijd in positieve zin. Als ondernemers er zo naar keken verachten ze alle informatie die ze nodig zouden moeten hebben voor het ondernemen met of in Vianen.

Er werden wel een paar iconen nu niet gesnapt. Dat waren de iconen van de toptaken: belasting en Vianen. Bij belasting werd gezegd dat het WOZ gedeelte in het icoon leiden tot verwarring. Testpersonen dachten niet hier alle soorten belastingen onder te vinden. Dit werd bij de eerste test ook wel gezegd door één testpersoon maar bij deze test kwam het nog meer naar voren. Het icoon voor de toptak Vianen leiden af omdat de testpersonen door het icoon een plattengrond/kaart verwachten. Ze zouden hier graag een algemener logo willen zien.

Bij de eerste test werd duidelijk dat de testpersonen er niks in zagen om 'Inwoners' en ondernemers' te splitsen. De rede hiervoor dat de testpersonen niet nog eens een derde gedeelte wilde hebben. Maar door van de 'Ontdek Vianen' kant een toptak te maken en 'Ondernemers' te plaatsen op de 'Ontdek Vianen' kant werd wel heel positief beaamt. Elke testpersoon was het hiermee eens. "Zo heeft iedereen: inwoner en ondernemer, zijn eigen kant". Dit scheelt ook zoeken voor toekomstige gebruiker.

Wel waren er veel suggesties die ondernemers graag zouden willen zijn aan hun kant:

- Vergunningen
- Subsidies
- Alles voor ondernemers in het algemeen
- Links naar bedrijven en verenigingen
- Projecten
- APV
- Ondernemerslijst

Het gebruik van meer afbeeldingen en foto's werd positief benaderd. Testpersonen gaven als rede: "Mensen willen wat te kijken hebben", "Het nodigt mij meer uit tot lezen, het ondersteunt". Het plaatsen van een paspoort afbeelding bij de toptak 'Paspoort', klinkt heel simpel maar het geeft de gebruiker meer bevestiging dat ze op de juiste pagina zitten.

Het behalen van de testtaken was een veel hoger percentage dan bij de eerste test. Er werd maar één keer door één testpersoon een taak niet behaald. Verder 5 keer met moeite. Dat is positief tegenover de 39 van de totale 45 keer dat een taak wel in een keer werd behaald. Door de hier boven eerder genoemde iconen: belasting en Vianen, niet altijd werden gesnapt zijn ook deze testtaken minder goed gemaakt. Als hier meer duidelijkheid voorkomt zal het slagingspercentage hoger worden.

Het plaatsen van een nieuws toptaak, vonden de testpersonen slim en ook vooral handig. Het duidelijker maken van de groene doorgeef knoppen viel bij de testpersonen ook beter op. Het plaatsen van een extra groene knop aan de eind van de pagina vonden de testpersonen een slim idee.

Het overzichtelijker maken van de evenementen kalender viel in goeie smaak bij de testpersonen. Vooral de optie waar vonden zij erg handig.

De verduidelijking in het afspraak maken was met deze test goed te merken. De testpersonen zagen nu duidelijker dat de statusbalk vol liep naar mate zij verder kwamen in het proces. Wel was er een opmerking op de 'Kies' knop bij het kiezen van een onderwerp dubbel op werd gevonden door het eerder genoemde 'selecteer'. Voor 'Kies' zou deze testpersoon liever 'Ga' zien.

Aanbevelingen:

- Icoon belasting aanpassen
 - o WOZ weg laten
- Icoon Vianen aanpassen
 - o Het gebruiken van het logo van de gemeente
- Aanvullen informatie ondernemers
 - o Vergunningen
 - o Subsidies
 - o Alles voor ondernemers in het algemeen
 - o Links naar bedrijven en verenigingen
 - o Projecten
 - o APV
 - o Ondernemerslijst

De 'Kies' knop bij een afspraak maken, vervangen voor het woord 'Ga'.

Bijlage A: Ingevulde testformulieren

Gemeente VIANEN



Adviesrapport

Lisette Klok

11011408

Afstudeerder bij Tigges

Februari 2015 tot juni 2015, Voorburg

P.J.G Deters

Begeleidend examinator

Jaap van Beijnum

Tweede examinator

Februari 2015 tot juni 2015

Opleiding: Communicatie en Multimedia Design, CMD
Haagse Hogeschool

Afstudeerbedrijf: Tigges, Voorburg

Opdrachtgever: Gemeente Vianen
Contactpersoon: Indira Scholtmeijer

Management samenvatting

In dit adviesrapport komen de antwoorden uit de gebruikerstesten en de performancetest naar voren. De eerste gebruikerstest is afgenomen bij de inwoners van Vianen, de tweede gebruikerstest werd verdeeld over de inwoners van Vianen en ondernemers. De performance test is afgenomen door de afstudeerder op kantoor.

De gemeentelijke website bestaat nu een jaar, maar is nooit getest bij de daadwerkelijke gebruikers. Hierdoor zijn de doelstellingen, die hiervoor opgesteld waren, nooit getest. Door deze doelstelling te testen bij de doelgroep door middel van testvragen en testtaken komen hier antwoorden op. Met deze antwoorden kan de website verbeterd worden en zodoende nog beter aanslaan bij de doelgroepen.

Eerste test

Bij de eerste test bestond de website uit de twee delen: 'Inwoners en ondernemers' en 'Ontdek Vianen'. Bij niemand viel het 'Ontdek Vianen' gedeelte op. De testpersonen kwamen er alleen terecht door middel van de zoekbalk.

De toptaken worden door de testpersonen goed gebruikt, maar deze waren niet meer gerelateerd aan de meest gezochte onderwerpen op de website.

De knoppen die de website biedt zoals: 'Geef uw verhuizing door' of 'Tijd opvragen', vielen niet altijd op. Dit kan verholpen worden door de knoppen een uitstraling te geven van klikbaarheid. Ook is het slim om de knoppen onderaan de pagina nog een keer te tonen.

De 'Direct een afspraak maken' knop op de hoofdpagina moet in een groter lettertype. Er lezen nu nog testpersonen overheen. Het is belangrijk dat deze knop goed opvalt omdat nu alle afspraken online geregeld moeten worden.

De responsiviteit van de website verschilt erg qua beeldscherm grootte. Als het scherm kleiner wordt gemaakt valt de schuine lijn weg en wordt de tweedeling van de website helemaal niet meer gezien. Dit is zonde omdat dit juist zo typerend is voor de website. Dit probleem moeten de web builders kunnen oplossen.

Tweede test

Bovenstaande punten zijn verwerkt tot een aangepast design. Dit nieuwe design is ook weer getest. Deze test werd een stuk positiever gemaakt, zowel op tijd als in slagingspercentage. De tweedeling van de website viel tijdens deze test, bij de testpersonen, veel meer op. De hover heeft hier vooral aan bijgedragen. Wat ook heeft bijgedragen is dat het schuine gedeelte nu als één knop te gebruiken is.

Om alle aanbevelingen te lezen, kijk in hoofdstuk 4.

Het prototype is te zien op: <http://invis.io/ZU2KXQKJ8>

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Gevonden knelpunten	6
2.1 Gebruikerstest 1	7
2.2 Gebruikerstest 2	8
2.3 Performancetest	9
3. Aanbevelingen	10

Bijlage: Overzicht met de opgeloste punten

Inleiding

1. Inleiding

Een jaar geleden heeft Tigges voor de gemeente Vianen een nieuwe website ontwikkeld. Nu een jaar later is de vraag, heeft deze website voldaan aan de doelstellingen die destijds zijn gesteld door de gemeente Vianen? Zelf hebben Tigges en de gemeente Vianen hier nog geen tijd voor gehad. Wel willen beide partijen hier graag antwoorden op.

Deze doelstellingen waren:

- Heeft de keuze voor het direct benaderbaar maken op de homepage van de meest gevraagde dienstverlening (vb. 'toptaken', verbeeld door iconen) daadwerkelijk geleid tot een efficiënter gebruik van de website?
- Is de keuze voor het aanbieden van gemeentelijke en toeristische informatie over de gemeente een juiste gebleken?
- Wordt er tussen beide hoofdsegmenten geswitcht of blijven bezoekers vooral binnen het eerste onderdeel van hun keuze?
- Zijn er in functie, vormgeving en techniek keuzes gemaakt die met de kennis van vandaag anders – en beter – kunnen?
- Is de 'responsiviteit' goed? Functioneert de website op kleinere beeldschermen (telefoon, tablet) voldoende?
- Kunnen gebruikers hun weg binnen de website goed vinden?
- Is het taalgebruik voldoende functioneel: begrijpen bezoekers kort en goed wat er wordt bedoeld?

De taak van de afstudeerder van "Tigges" was om dit te onderzoeken. Tigges of de gemeente Vianen hebben hier zelf nog niet aan kunnen werken en willen er graag een vernieuwende blik op.

In dit adviesrapport geeft de afstudeerder antwoord op deze doelstellingen onderverdeeld in twee categorieën: gebruikerstest en performancetest.

In hoofdstuk 2 vind u de knelpunten onderverdeelt per test. De aanbevelingen hierop zijn te vinden in hoofdstuk 3 en wordt afgesloten met een conclusie.

Knelpunten

2. Knelpunten

Met dit hoofdstuk worden de knelpunten die uit de testen naar voren zijn gekomen, genoemd. Er zijn twee categorieën testen uitgevoerd: gebruikerstest en performancetest.

De gebruikerstest is twee keer uitgevoerd. De eerste keer werd deze uitgevoerd op de huidige gemeente website. Deze test werd gedaan met inwoners uit Vianen met een leeftijd tussen de 30 en 50 jaar. Uit onderzoek bleek dat dit de primaire doelgroep van de website is. Vanuit deze test is een verbetervoorstel gekomen en een prototype. Dit prototype is door een nieuwe groep testpersonen getest. De testpersonen waren nu onderverdeeld in inwoners van Vianen en ondernemers. Deze scheiding is gekomen doordat er tijdens het onderzoek een voorstel kwam vanuit de gemeente om de 'Inwoners en ondernemers' kant te scheiden. De gemeente wil zich meer op ondernemers gaan richten. Wel zijn de opdrachten voor zover mogelijk gelijk gebleven om te kunnen controleren of de verbeteringen daadwerkelijk tot verbeteringen hebben geleid. De performancetest heeft de afstudeerder op het kantoor van Tigges getest door middel van verschillende beeldschermformaten.

Hieronder worden de knelpunten per test genoemd.

2.1 Gebruikerstest 1

Scheiding

Het grootste minpunt, is dat bijna niemand het 'Ontdek Vianen' gedeelte opmerkte of zich realiseerde dat dit een apart gedeelte is. De testpersonen dachten dat het een achtergrond afbeelding was voor sfeerimpressie en ze verwachten er geen doorverwijzing achter. Dit is zonde van de informatie die hier staat.

Iconen

De meeste testpersonen snappen de iconen, maar iedereen heeft de ondertitel erbij nodig om de betekenis werkelijk te begrijpen. De toptak 'Buiten gewoon', leverde veel verwarring op. Niemand wist waar het icoon op sloeg of wat het onderwerp inhield.

De toptaken werden wel als handige short-cuts ervaren. Sommige toptaken bleken alleen niet goed gekoppeld te zijn. Drie toptaken aan de 'Ontdek' kant – Evenementen, Vianen 2025 en Webcam Ooievaars – leiden terug naar de 'Inwoners en ondernemers' kant. Dit levert verwarring op. Een studie van Google Analytics toonde overigens aan dat de toptaken meer gericht moeten zijn op de onderwerpen die nu veel gezocht worden, zoals: nieuws en bestuur en organisatie.

Groene doorgeefknop

Als de testpersonen eenmaal op de bestemmingspagina waren aangekomen, zag niet iedereen de groene knop rechts bovenaan de pagina, waarmee iets online aangegeven kon worden.

Afspraak maken knop (hoofdscherm)

Niet iedereen viel deze knop op. Vooral de secundaire groep, inwoners in de leeftijd van 51 tot 75 jaar, gaven aan dat een groter lettertype beter zou opvallen.

Afspraak maken

Het maken van een afspraak via de website, ging gemakkelijk bij de testpersonen. Maar ook hier werd de groene 'doorgaan' knop niet altijd gezien. Testpersonen klikten vaak in de statusbalk, op de tijd in plaats van op de groene knop met 'Tijd ophalen'.

Gemiste onderwerpen in het inwoners gedeelte

Als de testpersonen naar de website kijken verwachten ze antwoord op al hun vragen die over de gemeentelijke zaken gaan. Sommigen testpersonen misten hier wel een aantal onderwerpen, zoals: een plek waar je een klacht of compliment kunt indienen, politie, nieuws en de stadswerf.

Gemiste onderwerpen in het ontdek gedeelte

Hier misten sommige testpersonen de onderwerpen zoals: het pondje, centrum informatie als winkels, restaurants, koopzondagen en een Twitter feed waar de actieve evenementen van de gemeente op voorbij komen.

Afbeeldingen

De afbeeldingen die de website biedt, werden niet door de testpersonen gezien. Als de afbeeldingen wel opvielen werden ze als simpel en zakelijk aangeduid. De achtergrondfoto bij de hoofdpagina van het 'Inwoners en ondernemers' gedeelte, is voornamelijk lucht. De uitsnede van deze foto zou anders moeten. Ook werden er over de hele website afbeeldingen, ter verduidelijking van sommige zaken, gemist.

Zoekbalk

Zodra de testpersonen hun onderwerp niet in het rijtje toptaken iconen zagen, was het even onduidelijk waar ze het dan moesten zoeken. In de test werd vaak de zoekbalk gebruikt.

2.2 Gebruikerstest 2

Iconen

Dat waren de iconen van de toptaken: belasting en Vianen. Bij belasting werd gezegd dat het WOZ gedeelte in de icoon tot verwarring leidden. Testpersonen hadden niet de verwachting hier alle soorten belastingen terug te vinden. Dit werd bij de eerste test ook wel gezegd door één testpersoon maar tijdens deze test kwam het nog meer naar voren. De icoon voor de toptak Vianen leidden af omdat de testpersonen door de icoon een plattegrond/kaart verwachten.

Gemiste onderwerpen in het ondernemers gedeelte

Wel waren er veel suggesties die ondernemers graag aan hun kant willen zien:

- Vergunningen.
- Subsidies.
- Alles voor ondernemers in het algemeen.
- Links naar bedrijven en verenigingen.
- Projecten.
- APV.
- Ondernemerslijst.

2.3 Performancetest

Responsiviteit

Wat opvalt, is dat als de website een maximum breedte heeft (op een 27inch scherm), komt er een blauw vlak achter de 'body' te staan. Ook de A-Z index tussen de 'Body' en de 'Footer' hangt. Het enige wat wel zich aanpast aan de volledige breedte is de 'footer' met de contactgegevens.

Als het window te klein wordt gemaakt verdwijnt er een gedeelte van de afbeelding. De knop ('Ontdek Vianen') staat dan ineens onderaan de pagina.



Als de bezoeker met een schermweergave van 22,5cm breed op een verdiepende pagina zit, wordt de 'Ontdek' kant niet meer met een hyperlink (onder de blauwe header) weergegeven maar als een toptak, met icoon! Er is ineens een icoon bijgekomen.



Aanbevelingen

3. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk komen de aanbevelingen naar voren die de knelpunten van hoofdstuk 2 moeten oplossen. Na de eerste gebruikerstest zijn er aanpassingen doorgevoerd. Deze zijn in de tweede test getest. Deze aanpassing zijn goed bevallen bij de testpersonen. Ook zijn er uit de tweede test nieuwe aanbevelingen gekomen en wordt een beeld gegeven of de doelstellingen zijn opgelost en hoe.

3.1 Gebruikerstesten

De doelstellingen waren:

Doelstelling	Behaald	Waarmee	Hoe
Heeft de keuze voor het direct benaderbaar maken op de homepage van de meest gevraagde dienstverlening (vb. 'toptaken', verbeeld door iconen) daadwerkelijk geleid tot een efficiënter gebruik van de website?	Ja	Gebruikerstest	Door te vragen wat de testpersonen vonden van de toptaken, of ze handig waren. Dit werd ondersteund door de gemaakte testtaken waarin af te zien is hoe de testpersonen navigeerde over de website. Vaak door middel van de toptaken.
Is de keuze voor het aanbieden van gemeentelijke en toeristische informatie over de gemeente een juiste gebleken?	Ja / nee	Gebruikerstest	Uit de eerste test kwam naar voren dat de testpersonen toeristische informatie niet verwachten op de gemeente website, maar wel handig vonden. Echter is er tijdens het project besloten om deze kant te laten vervallen en er ondernemers van te maken. Dit kwam door een voorstel van de wethouder.
Wordt er tussen beide hoofdsegmenten geswitcht of blijven bezoekers vooral binnen het eerste onderdeel van hun keuze?	Ja	Gebruikerstest	In het verbeterde prototype was goed te zien dat de testpersonen gemakkelijker van kant verwisselde door middel van de schuine gedeeltes. Zoals via de hoofdpagina als via het rechter schuine gedeelte aan de bovenkant.

Zijn er in functie, vormgeving en techniek keuzes gemaakt die met de kennis van vandaag anders – en beter – kunnen? Techniek keuzes gemaakt die met de kennis van vandaag anders – en beter – kunnen?	Ja	Performance test	Na onderzoek bleek dat de website erg up-to-date was van alle technieken en trends op website gebied. Te denken aan de toptaken en het gebruiken van het schuine gedeelte om zo de andere kant van de website te belichten. Waar de gemeente wel aan kan denken is het plaatsen van video's. In deze tijd kijken gebruikers liever dan dat ze de informatie moeten lezen.
Is de 'responsiviteit' goed? Functioneert de website op kleinere beeldschermen (telefoon, tablet) voldoende?	Probleem gevonden	Performance test	Ik heb kunnen constateren dat er fouten zitten in de responsiviteit van de website. De responsiviteit verschilt per beeldscherm grote. Wat ook apart en vooral zonde is, is dat het schuine gedeelte vervalt naarmate het beeldscherm te klein daarvoor wordt. Dit moment verschilt per beeldscherm grote. Als het scherm nog kleiner wordt komt er ineens een icoon bij. Dit werkt verwarrend.
Kunnen gebruikers hun weg binnen de website goed vinden?	Ja	Gebruikerstest	Door de toptaken meer te laten slaan op de onderwerpen waar de gebruikers nu het meest op zoeken, is deze informatie zo sneller te vinden. Ook door meer gebruik te maken van het mouse-over effect hadden de testpersonen sneller door waar op geklikt kon worden. Dit verbeterde de navigatie.
Is het taalgebruik voldoende functioneel: begrijpen bezoekers kort en goed wat er wordt bedoeld?	Ja	Gebruikerstest	De informatie werd als voldoende en duidelijk beschouwd. Hier ben ik achter gekomen door hier vragen over te stellen.

Aanbevelingen test 1:

- Het 'Ontdek Vianen' gedeelte moet duidelijker naar voren komen.
 - o Andere titel.
 - o Betere aanduiding van dit gedeelte: mouse-over, iconen laten zien, etc.
 - o Duidelijk weergeven als het scherm kleiner wordt.
- Informatie die werd gemist in het 'Inwoners en ondernemers' gedeelte:
 - o Een plek waar een klacht of compliment ingediend kan worden.
 - o Informatie over de stadswerf, over wat mag wel en wat mag niet.
 - o Informatie over de politie.
 - o Nieuws.
- Informatie die werd gemist in het 'Ontdek Vianen' gedeelte:
 - o Informatie over het pondje.
 - o Informatie over de winkels: wanneer zijn er koopzondagen, openingstijden, etc.
 - o Een Twitter feed over de evenementen die in de gemeente actueel zijn.
- De toptaken moeten meer gericht zijn op de aspecten waar het meest opgezocht wordt.
 - o De toptak 'Buiten gewoon', kan weg. Deze levert veel verwarring op en wordt niet begrepen. Ook zoekt niemand hier op.
 - o De toptaken moeten goed gekoppeld worden: als er een toptak aan de 'Ontdek Vianen' kant wordt aangeklikt, moet de gebruiker ook aan deze kant blijven. Dit gebeurt niet altijd en dat geeft verwarring. Het gaat om de toptaken: 'Evenementen', 'Vianen 2025' en de 'Webcam Ooievaars'.
 - De 'Direct een afspraak maken' knop op het hoofdscherm moet groter.
 - Een extra aanmeld/doorgeefknop onderaan de pagina's opnemen waar het van toepassing is.
 - Knoppen moeten meer de uitstraling krijgen van knoppen, zodat bezoekers beter begrijpen dat daarop geklikt kan worden.
 - Het wordt niet als meerwaarde gezien om de inwoners en ondernemers van elkaar te scheiden. De tweedeling wordt als voldoende beschouwd.

Aanbevelingen test 2:

- Icoon belasting aanpassen
 - o WOZ weglaten.
- Icoon Vianen aanpassen
 - o Gebruik maken van het logo van de gemeente.
- Aanvullen van informatie ondernemers
 - o Vergunningen.
 - o Subsidies.
 - o Alles voor ondernemers 'in het algemeen'.
 - o Links naar bedrijven en verenigingen.
 - o Projecten.
 - o APV.
 - o Ondernemerslijst.
- De 'Kies' knop bij een afspraak maken, vervangen door het woord 'Ga'.

Door middel van een mouse-over effect wordt het duidelijker om van het ene schuine gedeelte naar het andere schuine gedeelte van de website te gaan.

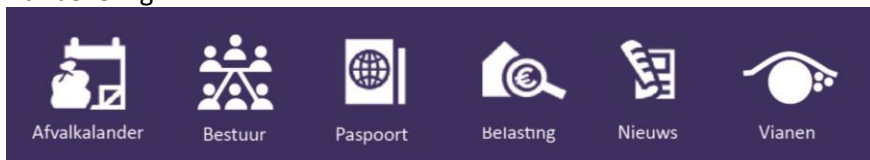


De toptak 'Buiten gewoon' is weggehaald omdat deze niet werd begrepen. In het prototype zijn er drie nieuwe toptaken bijgekomen: 'Bestuur', 'Nieuws' en 'Vianen'. Met de toptak 'Nieuws' waren de testpersonen van de tweede test erg blij. Alleen werd het icoon voor de toptak 'Vianen' en de toptak 'Belasting' niet door iedereen begrepen. De oplossing hiervoor kan zijn; om bij belasting het WOZ gedeelte weg te halen en het Vianen icoon te vervangen door het logo van de gemeente Vianen.

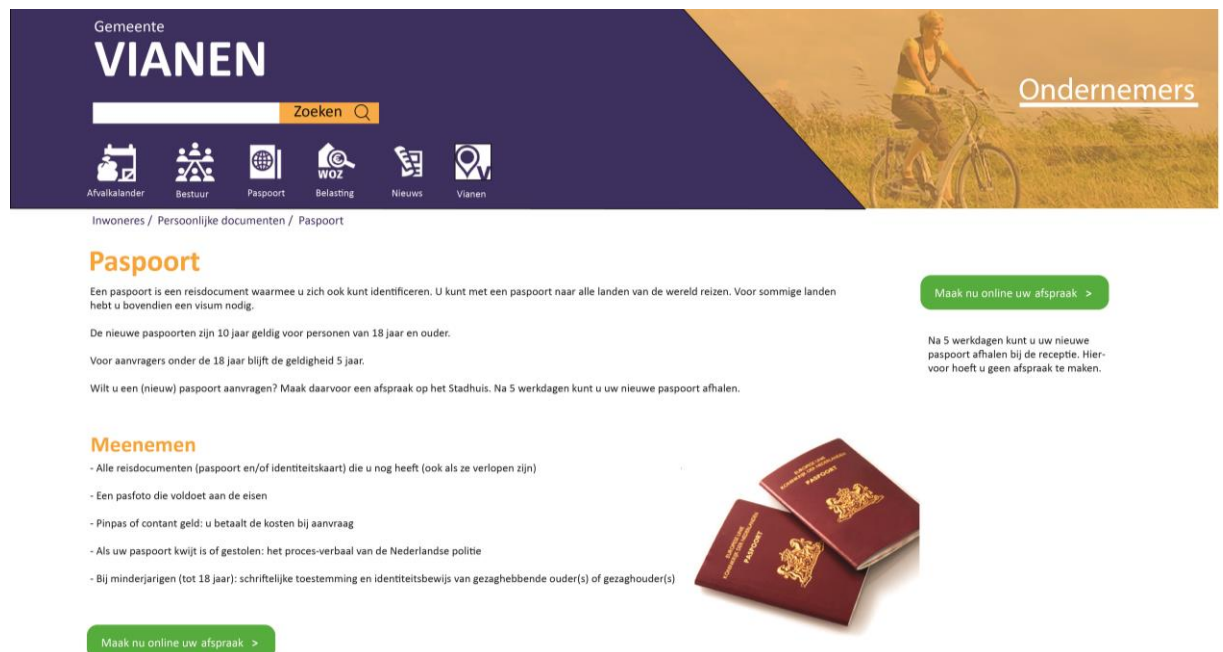
Toptaken prototype:



Aanbeveling :



De groene doorgeefknoppen worden nu twee keer op de website afgebeeld.



Het twee keer vermelden heeft ertoe geleid dat de groene doorgeefknop beter wordt gezien. Dit is erg belangrijk, omdat de gemeente nu alles digitaal wilt gaan doen.

Bijlage: Overzicht met de opgeloste punten

Nr.	Probleem	Opgelost door	Van waaruit kwam dit probleem	Opmerkingen
1	Het schuine gedeelte van de website op de hoofdpagina's viel niet op.	Door een hover te gebruiken. Als een gebruiker met zijn muis over het schuine gedeelte gaat verdwijnt de doorzichtige gele laag.	Quickscan Testrapport, met name vraag 7.	Het hele vlak is nu een knop.
2	A-Z index, werd niet gebruikt en leverde verwarring soms	De A-Z index is niet terug te vinden in mijn verbeterd ontwerp. Het gaf geen toegevoegde waarde.	Quickscan, Testrapport	
3	Afspraak maken knop op de hoofdpagina viel niet goed genoeg op.	Ik heb de afspraak maken knop een stuk groter gemaakt, zodat hij meer in het oog springt en ik heb er een duidelijkere hover achter gemaakt.	Quickscan, Testrapport	Eerst verdween alleen het onderste lijntje nu komt er een vlak achter.
4	De hyperlinks op de verdiepende pagina's om naar het andere gedeelte van de website te komen, vielen niet op.	Dit heb ik vervangen door de schuine banner die al aanwezig was maar niet werd gebruikt als knop. Door de consistentie van de hoofdpagina hierop door te voeren, leren gebruikers sneller hoe zij de website kunnen gebruiken.	Quickscan, Testrapport	Ook hier bevat het schuine gedeelte een hover.
5	Geen gebruik van afbeeldingen om tekst te verduidelijken.	Ik heb wel gebruik gemaakt van afbeeldingen om de tekst toe te lichten.	Testrapport	

6	Toptaak 'Buiten gewoon' werd niet herkend.	Deze is niet meegenomen in mijn ontwerp	Testrapport	
7	De groene doorgeef knoppen op de verdiepende pagina's vielen niet op.	De vorm is aangepast, meer rond. Rond wordt eerder gezien als knop dan vierkant. En de hover is duidelijker aanwezig en er is een knop extra aan de onderkant toegevoegd.	Testrapport	
8	Afspraak maken (de stappen) zijn niet duidelijk. Onderwerp 'Toevoegen' leid tot verwarring. De gebruiker ziet niet duidelijk hoever hij is in de stappen.	De knop toevoegen heet nu 'Kies'. De balk loopt nu duidelijker vol met de status waar een gebruiker is.	Testrapport	
9	De zoekbalk moet duidelijker. Dat gebruikers weten dat ze iets kunnen invullen.	Er staat nu in de zoekbalk 'Zoek hier uw onderwerp'.	Testrapport	
10	De zoekknop reageert niet op de gebruiker. Als de gebruiker iets zoekt in de zoekbalk, komen er al direct suggesties onder te staan. Alsnog drukken gebruikers op de zoekknop. Omdat deze niet responsiviteit is, drukken de gebruikers nog een paar keer.	De direct suggesties blijven, maar om de gebruiker meer het gevoel te geven dat de zoekknop werkt, zal deze responsiviteit worden door middel van een hover.	Testrapport	
11	De evenementen tabel werd niet als duidelijk ervaren.	De tabel heeft meer ruimte gekregen. Zo kreeg het een luchtigere uitstraling en is de tabel beter af te lezen.	Testrapport	

Aanbevelingen die naar voren zijn gekomen tijdens het project maar die ik niet zelf kan aanpassen door technische redenen.

Nr.	Probleem	Opgelost door	Van waaruit kwam dit probleem	Opmerking
1	Onderwerpen die werden gemist: winkel informatie, politie, stadswerf.	Deze informatie kan toegevoegd worden aan de bestaande website.	Quickscan, Testrapport	
2	De interface beter laten aansluiten bij de beeldformaten. De responsiviteit beter maken.	Dit moet in het opmaak programma van de web bouwer worden aangepast.	Quickscan, Testrapport	
3	Engelse optie, omdat de website nu ook meer voor ondernemers is bedoeld, is een Engelstalige optie erg van belang.	Onderaan in de footer naast de adresgegevens is er een talen optie toegepast. Dit wordt uitgebeeld met vlaggen.	Quickscan	De Engelse vlag heb ik wel al toegepast in het ontwerp.
4	De voorlees optie leest dingen voor die niet te zien zijn. Dit gebeurt als de gebruikers niets selecteert.	Als de gebruiker (zonder tekst te selecteren) op de knop drukt, moet de voorlees optie alleen de tekst oplezen die te zien is.	Quickscan	
5	De koppelingen zijn niet altijd goed gekoppeld. Als een gebruiker aan de 'Ontdek' kant zit en op de toptaak 'Evenementen' klikt, komt de gebruiker terug bij de 'Inwoners'.	Dit moet rechtgezet worden in het programmeer-programma.	Quickscan	
6	Toptaken up-to-date houden.	De Google-Analytics goed bijhouden waar er vaak los naar gezocht wordt. En welke toptaak wordt haast niet meer gebruikt.	Testrapport	Nieuws wordt veel gezocht bijvoorbeeld.

7	Aan de 'Ontdek' kant heb je de toptaak 'Historie' en daarna weer een kopje link 'Historie'. Dit wekt verwarring op.	Histories vervangen door bijvoorbeeld 'Geschiedenis'.	Quickscan, Testrapport	
8	Aan de 'Ontdek' kant werden onderwerpen gemist als: markten, winkel openingstijden, het pondje etc.	Dit zou de gemeente zelf aan hun bestand moeten toevoegen.	Quickscan, Testrapport	
9	Meer informatie over het verhuizen naar het buitenland. Testpersonen vonden dat ze niet genoeg werden geïnformeerd.	De gemeente kan hier zelf meer informatie voor aanleveren.	Testrapport	
10	Gebruikers moeten bij de verhuis pagina nu erg scrollen en zoeken voor de specifieke informatie.	Om net zoals bij belasting een voor pagina te maken, met onderwerpen. Dit scheelt de gebruiker zoeken.	Testrapport	