



# Onderzoeksrapport

*Bijlagen*

**Jonathan van Denzen**

Hanzehogeschool Groningen | Communicatiesystemen | Web & Mobile Services

In opdracht van Stichting Peter de Grote Festival

27 mei 2014

# Inhoudsopgave

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| I. Vooronderzoek naar festival applicaties.....               | 3  |
| II. Intakegesprek opdrachtgever Peter de Grote Festival ..... | 4  |
| III. Richtlijnen usability voor ouderen .....                 | 5  |
| IV. Heuristiek Model Jacob Nielsen .....                      | 6  |
| V. IOS Human Interface Guidelines.....                        | 7  |
| VI. Online enquêtes.....                                      | 8  |
| VII. Planning .....                                           | 9  |
| VIII. Resultaten online enquêtes.....                         | 11 |
| IX. Wireframes functioneel ontwerp.....                       | 12 |
| X. Opmerkingen bezoekers Peter de Grote Festival .....        | 13 |

## I. Vooronderzoek naar festival applicaties

| Menu                  | Onderdelen |           |           |           |           |            |           |            |
|-----------------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|
|                       | Tabs       | Tegels    | Nieuws    | Locaties  | Programma | Informatie | Artiesten | Favorieten |
| Appelpop              |            | 1         |           | 1         | 1         | 1          | 1         | 1          |
| Best Kept Secret      | 1          |           | 1         | 1         | 1         | 1          | 1         |            |
| Cafe Theater Festival |            | 1         |           | 1         | 1         |            |           |            |
| Defqon                |            | 1         | 1         | 1         | 1         | 1          |           | 1          |
| Emporium              |            | 1         | 1         | 1         | 1         | 1          |           |            |
| Eurosonic             |            | 1         |           | 1         | 1         | 1          | 1         | 1          |
| Fringe                |            | 1         |           | 1         | 1         | 1          |           | 1          |
| Gideon                |            | 1         |           | 1         | 1         | 1          |           |            |
| IDFA                  |            | 1         | 1         | 1         | 1         |            |           | 1          |
| IFFR                  |            | 1         | 1         | 1         | 1         |            |           | 1          |
| Jazzfest              |            | 1         | 1         | 1         | 1         | 1          |           |            |
| Mysteryland           |            | 1         | 1         | 1         | 1         |            |           | 1          |
| Noorderlicht          | 1          |           | 1         |           |           | 1          |           | 1          |
| Noorderzon            | 1          |           | 1         | 1         | 1         | 1          | 1         | 1          |
| PINKPOP               |            | 1         | 1         | 1         | 1         | 1          | 1         | 1          |
| Pukkelpop             |            | 1         | 1         | 1         | 1         | 1          | 1         | 1          |
| Rock Werchter         |            | 1         | 1         | 1         | 1         | 1          | 1         | 1          |
| Sziget                | 1          |           | 1         | 1         | 1         | 1          | 1         | 1          |
| Today's Art           | 1          |           | 1         | 1         | 1         |            | 1         | 1          |
| TT Festival           |            | 1         |           | 1         | 1         | 1          |           |            |
| <b>Aantal</b>         | <b>5</b>   | <b>15</b> | <b>14</b> | <b>19</b> | <b>19</b> | <b>15</b>  | <b>9</b>  | <b>14</b>  |

Een '1' staat voor aanwezig in de applicatie. De vetgedrukte festivals zijn vergelijkbaar met het Peter de Grote Festival qua sfeer en publiek.

## II. Intakegesprek opdrachtgever Peter de Grote Festival

### Notulen intakegesprek

Datum: 21 januari 2014

Aanwezigen: Harrie de Vries (festival coördinator)

Sipke Bakker (festival directeur)

Jonathan van Denzen (student Hanzehogeschool)

### Notulen:

Wens van de organisatie is een iPhone app voor het Peter de Grote Festival. Het festival is een 11 daags festival op verschillende locaties in Noord-Nederland. Het festival had vorig jaar ruim 7000 bezoekers.

De organisatie gebruikt nu de volgende pr-middelen:

- Concertfolder (18000 stuks): folder met alle informatie over de concertserie. Deze wordt jaarlijks verstuurd naar het adressenbestand van ca. 7.000 bezoekers van voorgaande edities van het festival. Daarnaast wordt deze folder verspreid op diverse strategische locaties in concertzalen, de horeca, toeristische locaties als campings en vakantieparken etc.
- Posters (800 stuks): op diverse strategische plaatsen worden posters opgehangen, in ieder geval in alle gemeenten waar concerten zullen plaatsvinden.
- Driehoeksborden (600 stuks): in de gemeentes waar concerten van het festival plaatsvinden worden driehoeksborden geplaatst.
- Advertenties: indien de financiën het toelaten worden er in regionale dagbladen, magazines etc. advertenties geplaatst.
- Website: [www.peterdegrotefestival.nl](http://www.peterdegrotefestival.nl) hierop staat de uitgebreide informatie over het festival. Alle informatie over de concerten, musici, locaties, kaartverkoop etc. en uiteraard over de Summer Academy (algemene informatie, docenten, lesprogramma etc.). Afgelopen jaar is de website bezocht door 23.000 unieke bezoekers.
- Digitale nieuwsbrief: ca. 1.500 personen krijgen met enige regelmaat de nieuwsbrief per e-mail gestuurd.
- Facebook: om de facebookpagina van het Peter de Grote Festival worden regelmatig vooraankondigingen gedaan. Het Peter de Grote Festival heeft meer dan 1.000 vrienden.
- Twitter: ook via Twitter worden geïnteresseerde volgers op de hoogte gehouden van de laatste nieuwtjes rondom het Peter de Grote Festival. Ca. 200 volgers.

Harrie en Sipke wisselen zelf vaak apps voor iPhone uit en zien bij andere festivals dat het gebruiken van een applicatie eenvoudig is.

Gewenste functionaliteit:

- Programma met de concerten (Naam, Prijs, Tijd)
- Locaties van de concerten
- Verwijzing naar Summer Academy
- Componist en uitvoerende artiesten
- Omschrijving van een concert

### III. Richtlijnen usability voor ouderen

#### III.I. Karde AS

- Veel ouderen kampen met cognitieve problemen, zoals dementie (iOS Press, 2012). Het is daarom van belang dat een communicatiesysteem informatie op diverse manieren aanbiedt om hen te ondersteunen. Hierdoor is verwarring over de betekenis van symbolen te vermijden.
- Het communicatiesysteem en het taalgebruik moet zo simpel mogelijk gehouden worden.
- Herkenning is zeer belangrijk voor ouderen.
- Visuele elementen en taalgebruik moeten relevant zijn en modern.
- Het moet erg eenvoudig zijn voor ouderen om terug te keren.
- Voor ouderen is het erg ingewikkeld om visuele expressies zoals een draaiende zandloper te begrijpen.
- Het is belangrijk om de gebruikers in het ontwerpproces te betrekken. Zij beschikken over de mogelijkheid om niet uitgesproken belangen en wensen te onderzoeken.

#### III.II. U.S. National Library of Medicine

- Een schreefloos lettertype zoals Arial of Helvetica is aan te raden.
- Tekst moet minimaal 12pt groot zijn voor de beste leesbaarheid.
- In teksten moet normale interpunctie en hoofdlettergebruik worden aangehouden.
- Achtergronden moeten rustig zijn en mogen geen extra textuur bevatten.
- Er dient gebruik te worden gemaakt van een medium of vetgedrukt lettertype.
- Teksten dienen links uitgelijnd te zijn.
- Afbeeldingen moeten alleen gebruikt worden als ze gerelateerd zijn aan de tekst.
- Het is zeer belangrijk dat alle pagina's dezelfde opbouw hebben en er zo min mogelijk veranderd op de specifieke inhoud van de pagina na.
- Gebruik iconen waar kan met tekst.
- Maak knoppen groot en voldoende klikbaar.
- Het systeem moet een 'volgende' en 'vorige' knop bevatten.

## IV. Heuristiek Model Jacob Nielsen

De 10 meest generieke principes voor interactie design volgens Jacob Nielsen van de Nielsen Norman Group. (Nielsen J. , 1995)

- Het systeem moet aangeven waar het mee bezig is en hoever het daar mee is.
- Het systeem moet zoveel mogelijk overeenkomsten bieden met de echte wereld.
- Het systeem moet de gebruiker laten denken dat hij de controle heeft.
- Het systeem moet consistent zijn en zoveel mogelijk gebruik maken van bekende standaarden.
- Het systeem moet ervoor zorgen dat de gebruiker zo weinig mogelijk fouten maakt.
- Het systeem moet de gebruiker assisteren wanneer er fouten optreden.
- Het systeem moet zich snel kunnen aanpassen aan de wensen van de doelgroep.
- Zaken die niet nodig zijn moeten weggelaten worden.
- Het is makkelijker om te herkennen dan te onthouden; het systeem moet tonen wanneer je iets al hebt gedaan.
- Het systeem moet hulp en documentatie aanbieden.

## V. IOS Human Interface Guidelines

De richtlijnen die van toepassing zijn voor het ontwerp van de Peter de Grote Festival app zijn hieronder beschreven.

### V.I. Navigatie

- Mensen zijn meestal niet bewust van de navigatiewijze in een app totdat het niet aan hun verwachtingen voldoet. Het is de taak van ontwerper om de navigatie zo te implementeren dat het de structuur en het doel van de app ondersteunt zonder aandacht te trekken.
- In een hiërarchisch app navigeren gebruikers door per scherm een keuze te maken tot dat ze hun bestemming bereikt hebben. Om te navigeren naar een andere bestemming binnen de app moeten de gebruikers hun stappen herstellen – of opnieuw beginnen - en andere keuzes maken.
- Segmented Control. Een ‘Segmented Control’ geeft de gebruiker de mogelijkheid verschillende categorieën of aspecten van de inhoud op het scherm te zien; er wordt niet naar een nieuw scherm genavigeerd.
- Maak het gemakkelijk voor gebruikers om interacteren met inhoud en knoppen door elke interactief element genoeg ruimte te geven. Geef interactieve elementen een ruimte van ongeveer 44 x 44 pt om aan te kunnen raken.

### V.II. Feedback

- Feedback zorgt voor bevestiging van de acties van de gebruiker, geeft de gebruiker resultaat en houdt hem op de hoogte van zijn of haar progressie.
- Subtiële animatie kan de gebruiker betekenisvolle feedback geven die hem helpt de resultaten van zijn of haar acties beter te begrijpen. De ingebouwde iOS apps geven bijvoorbeeld feedback door lijst items en knoppen kort op te laten lichten als de gebruiker deze aanraakt.
- Een hoofdkleur is een sterke visuele indicator voor interactiviteit, vooral in apps die niet veel verschillende kleuren gebruiken.

### V.III. Terminologie

- Gebruik terminologie waar je zeker van weet dat de gebruiker het kan begrijpen. Gebruik wat de gebruikers weten om te bepalen of de woorden die je gebruikt geschikt zijn. Bijvoorbeeld, technisch jargon helpt vrijwel nooit in een app gericht op niet technische gebruikers, maar in een app gericht op techneuten is het wel de juiste keuze.

### V.IV. Branding

- Wanneer het nodig is om een merk of beeldmerk zoals een logo of ander element dat de identiteit van een organisatie vertegenwoordigt te integreren, volg dan deze richtlijnen:
- Implementeer elementen in een subtiële en niet opdringende wijze. Mensen gebruiken jouw app om zaken gedaan te krijgen; ze willen niet het gevoel hebben dat ze een advertentie bekijken. Om je gebruikers toch te herinneren aan jouw organisatie, kun je op subtiële wijze lettertype, kleur en afbeeldingen gebruiken.



## VI. Online enquêtes

Enquête voor bezoekers Peter de Grote Festival:

<https://festival.typeform.com/to/Yy8nP6>



---

Enquête voor bezoekers andere festivals:

<https://festival.typeform.com/to/pFlwWr>



## VII. Planning

In de onderstaande planning zijn alle benodigde activiteiten opgenomen. Ook buiten de ingeplande contactmomenten zal er regelmatig contact zijn met de begeleider en opdrachtgever. Dit contact met de opdrachtgever zal voornamelijk over de voortgang van de applicatie gaan. Het contact met de begeleider zal voornamelijk gaan over de voortgang van de rapportage.

| Weeknummer                        | Activiteit                                                                                                                                            | Inlever- & contactmomenten                                                                                                   | Bijzonderheden           |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>Week 1</b><br>3 feb - 7 feb    | Oriëntatie op bedrijf, o.a. interviews i.v.m. opdracht. Resultaten vastleggen.                                                                        |                                                                                                                              |                          |
| <b>Week 2</b><br>10 feb - 14 feb  |                                                                                                                                                       |                                                                                                                              |                          |
| <b>Week 3</b><br>17 feb - 21 feb  |                                                                                                                                                       | Training onderzoeksopzet<br>17 februari & 19 februari                                                                        |                          |
| <b>Week 4</b><br>24 feb - 28 feb  | Onderzoeksopzet<br>- Vooronderzoek<br>- Methodologische verantwoording<br>- Planning                                                                  |                                                                                                                              | <u>Voorjaarsvakantie</u> |
| <b>Week 5</b><br>3 mrt - 7 mrt    | Feedback van docenten en begeleiders ontvangen en verwerken in de onderzoeksopzet<br>Applicatie ontwerpen maken                                       | Training onderzoeksopzet<br>3 maart & 5 maart<br><br>Uiterlijk 7 maart inleveren onderzoeksopzet                             |                          |
| <b>Week 6</b><br>10 mrt - 14 mrt  | Onderzoeksopzet verbeteren aan de hand van de feedback van eerste en tweede begeleider.<br>Applicatie ontwerpen maken<br>Opstellen onderzoeksmethodes | Contact met opdrachtgever over praktische zaken rond de onderzoeksmethodes<br>Contact met begeleider over de onderzoeksopzet |                          |
| <b>Week 7</b><br>17 mrt - 21 mrt  | Onderzoek bij de onderzoeksobjecten                                                                                                                   | Contact met opdrachtgever over ontwerpen                                                                                     |                          |
| <b>Week 8</b><br>24 mrt - 28 mrt  |                                                                                                                                                       | Contact met begeleider over voortgang                                                                                        |                          |
| <b>Week 9</b><br>31 mrt - 4 apr   |                                                                                                                                                       |                                                                                                                              |                          |
| <b>Week 10</b><br>7 apr - 11 apr  |                                                                                                                                                       |                                                                                                                              |                          |
| <b>Week 11</b><br>14 apr - 18 apr | Analyse van onderzoeksresultaten<br>Ontwerpen bijwerken en verwerken tot applicatie                                                                   | Contact met begeleider en opdrachtgever over voortgang                                                                       | <u>Goede vrijdag</u>     |

|                                   |                                                                                        |                                                                                                                                                 |                           |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>Week 12</b><br>21 apr - 25 apr | Ontwerpen bijwerken en verwerken tot applicatie                                        |                                                                                                                                                 | <u>Maandag 2e paasdag</u> |
| <b>Week 13</b><br>28 apr - 2 mei  | Ontwerpen bijwerken en verwerken tot applicatie                                        | Contact met begeleider en opdrachtgever over voortgang                                                                                          |                           |
| <b>Week 14</b><br>5 mei - 9 mei   | Ontwerpen bijwerken en verwerken tot applicatie<br>Productspecificaties                |                                                                                                                                                 | <u>Meivakantie</u>        |
| <b>Week 15</b><br>12 mei - 16 mei | Ontwerpen bijwerken en verwerken tot applicatie<br>product en schriftelijke rapportage | Contact met begeleider en opdrachtgever over voortgang                                                                                          |                           |
| <b>Week 16</b><br>19 mei - 23 mei | Ontwerpen bijwerken en verwerken tot applicatie                                        |                                                                                                                                                 |                           |
| <b>Week 17</b><br>26 mei - 30 mei | Ontwerpen bijwerken en verwerken tot applicatie<br>Rapportage afmaken                  | 26 mei 2014: Inleveren aanmeldingsformulier examengesprek via e-mail m.buis-akker@pl.hanze.nl                                                   |                           |
| <b>Week 18</b><br>2 jun - 6 jun   | Reflectieverslag<br>gesprek SLB-er                                                     | 2 juni Inleveren afstudeeropdracht voor 12.00, Onderwijsbureau D222, cd-rom etc.                                                                |                           |
| <b>Week 19</b><br>9 jun - 13 jun  |                                                                                        |                                                                                                                                                 |                           |
| <b>Week 20</b><br>16 jun - 20 jun | Uitslag afstudeeropdracht checken<br>Diploma aanvragen                                 | 19 juni 14.00 uitslag afstudeeropdrachten<br><br>19 juni inleveren aanvraagformulier diploma<br><br>19 juni publicatie rooster examengesprekken |                           |
| <b>Week 21</b><br>23 jun - 27 jun | Examengesprek                                                                          | 25 juni, 26 juni, 27 juni, examengesprekken                                                                                                     |                           |
| <b>Week 22</b><br>30 jun - 4 jul  |                                                                                        |                                                                                                                                                 |                           |
| <b>Week 23</b><br>7 jul - 11 jul  | Diplomering                                                                            | 10 juli – Martiniplaza                                                                                                                          |                           |

## VIII. Resultaten online enquêtes

Resultaten bezoekers Peter de Grote Festival:

<https://festival.typeform.com/report/Yy8nP6/m4Z2>



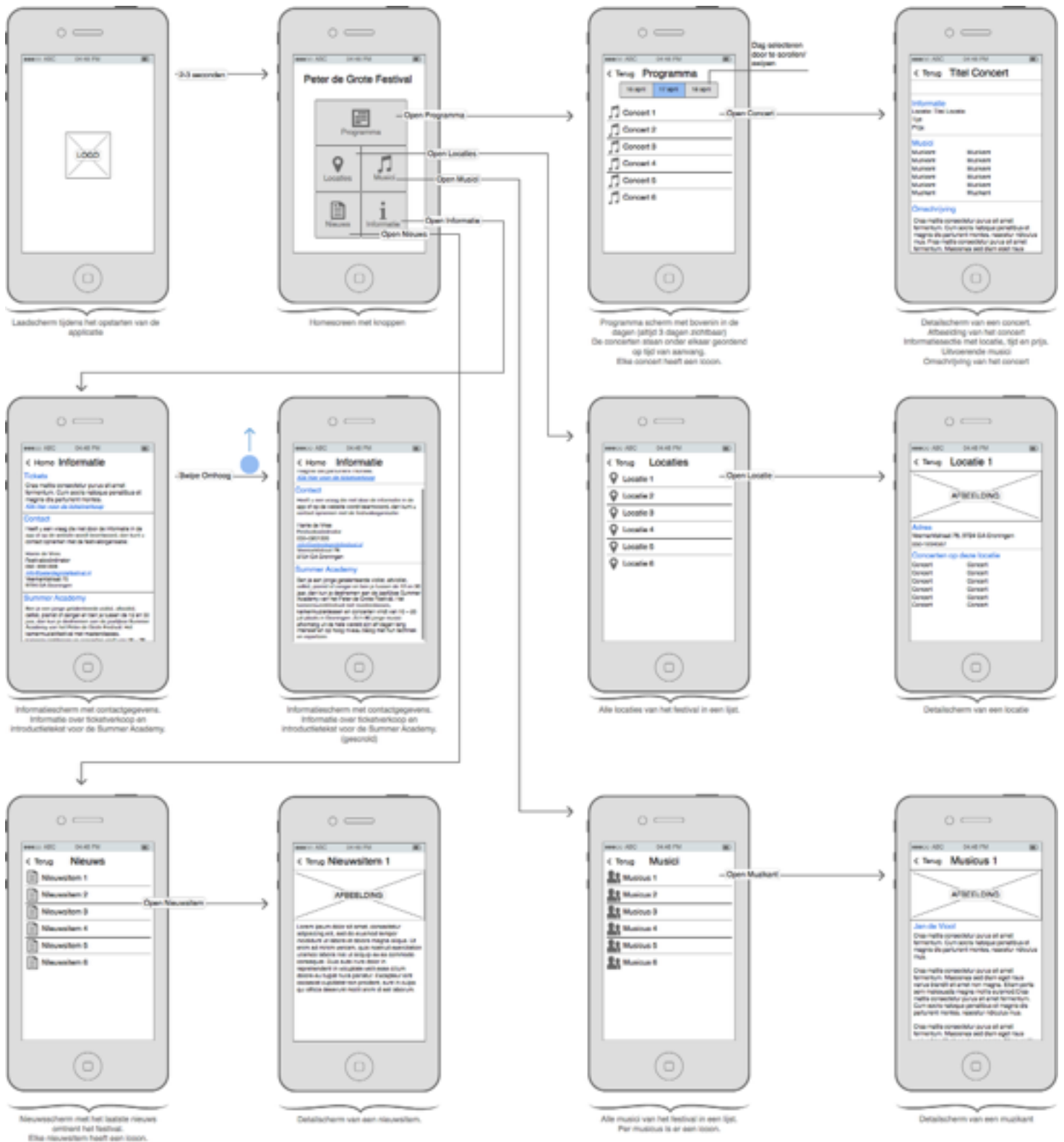
---

Resultaten bezoekers andere festivals:

<https://festival.typeform.com/report/pFlwWr/ZhUf>



## IX. Wireframes functioneel ontwerp



## X. Opmerkingen bezoekers Peter de Grote Festival

| Id  | Ruimte voor op- of aanmerkingen:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 167 | Zorg ervoor dat info up to date blijft!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 253 | Wordt vast prachtig!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 176 | Wil graag de bestelde voorstellingen rechtstreeks in mijn iPhone agenda geplaatst zien                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 34  | Weet niet of ik app zal gebruiken, heb nog maar net een smartphone en moet nog veel leren!<br>Doe alles via website.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 168 | Waarom ook niet voor Android??????                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 74  | waarom geen app voor androidgebruikers?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 144 | succes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 146 | Succes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 65  | Prettig dat u deze enquete uitstuurt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 88  | Ook graag een app voor Android.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 235 | nvt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 161 | Niet te druk, goed leesbaar en toegankelijk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 58  | mooi dat jullie dat ons voorleggen, super.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 89  | Maak de app ook geschikt voor Ipad en Android toestellen!                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 186 | leuk plan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 291 | Leuk om zo eens "mee te denken"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 78  | Is de App ook geschikt voor de iPad ?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 127 | Ik vind het kleine opvouwbare papieren programma nog altijd het gemakkelijkste om bij me te hebben. Zelf zou ik de app hoofdzakelijk thuis gebruiken voor het plannen van mijn concert agenda. Het mooie van dat er geen app is dat je met medebezoekers aan de praat raakt in plaats van met je neus en vingers op een tablet of telefoon scherm geplakt te zijn..... |
| 17  | Ik neem aan dat ik de app-to-be ook op mijn ipad zal kunnen gebruiken en zie er zeer naar uit!                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 145 | Ik hoop dat jullie de app niet alleen voor Iphone, maar ook voor Android maken                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 250 | Ik heb maar beperkte opslag-ruimte en geef de voorkeur aan kleine apps, grote verwijder ik direct anders loopt de boel (weer) vast.                                                                                                                                                                                                                                    |
| 185 | Ik heb helaas een door Android gestuurd toestel. Is daar iets voor te regelen?                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 56  | Ik heb geen Appleningen :( Wel android!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 62  | Ik ben zelf geen app-gebruiker, maar geef aan wat ik prettig zou vinden                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 220 | Ik ben niet zo'n app-consument                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 181 | Hoed u voor teveel informatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 98  | Het zal duidelijk zijn . voor mij hoeft een app niet . Ik heb liever een boekje.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 222 | het werd wel erg gedetailleerd zodanig dat de keuze niet altijd erg scherp kan zijn....                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|     |                                                                                                                                                              |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 101 | graag ook voor Android!                                                                                                                                      |
| 39  | Graag ook een Adroid app                                                                                                                                     |
| 73  | Graag ook beschikbaarheid voor Androidgebruikers.                                                                                                            |
| 124 | Goed plan. Ook bestemd voor iPad ?                                                                                                                           |
| 48  | geldt dit alleen voor een iphone en niet voor android systeem? dat zou jammer zijn en een gemiste kans.<br>mvg anke huisman                                  |
| 226 | geen. Ik werk nog niet met dit apparaat.                                                                                                                     |
| 11  | geen                                                                                                                                                         |
| 23  | Geen                                                                                                                                                         |
| 57  | geen                                                                                                                                                         |
| 114 | Geen                                                                                                                                                         |
| 232 | geen                                                                                                                                                         |
| 126 | dus.....geen enkele interesse voor smartphonecommunicatie                                                                                                    |
| 158 | Dit is een leuk initiatief!                                                                                                                                  |
| 87  | De app zou ook geschikt gemaakt moeten worden voor een iPad.                                                                                                 |
| 150 | De afbeeldingen waarop nu beoedeeld moet worden zijn wel heeeel klein afgebeld, waarddor de details niet of onvoldoende zichtbaar zijn.<br>vraag 2a; 2f, 2i; |
| 207 | Ben benieuwd hoe het wordt!                                                                                                                                  |
| 10  | App, prima idee!!                                                                                                                                            |
| 295 | App voor andere systemen dan iPhone zou handig zijn                                                                                                          |
| 259 | App ook in verschillende talen                                                                                                                               |
| 83  | Alles is helder.                                                                                                                                             |