



Onderzoeksvoorbeeld

Gebruiksonderzoek Food Connect

Tot stand gekomen in het kader van RAAK Vitale Oudere

Auteur

Ing. G.C.M. van Os; docent/onderzoeker lectoraat Industrial Design

Redactie

Ing. K. Overbeek; onderzoeker lectoraat Industrial Design

Ir. K.M.M. van Beurden; lector Product Design

Drs. Mariska van der Meer

© Saxion, januari 2011 (versie 1.0)

Saxion Kenniscentrum Design en Technologie

Saxion Kenniscentrum Gezondheid, Welzijn en Technologie

Partners: Jaarsma+Lebbink, Novay, Pantan, Sentrum, Syntens, en Technologie Kring Twente

Kom verder. Saxion.

55plustoolbox.nl

SAXION

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Onderzoeksprotocol	3
2.1 Food Connect	3
2.2 Onderzoeksvragen	3
2.3 Doelgroep	3
2.4 Onderzoeksmethodiek	4
2.5 Sessieprotocol	4
2.6 Analyse	8
2.7 Rapportage	8
Bijlage 1. Onderzoeksovereenkomst	9
Bijlage 2. Volledig onderzoeksprotocol	10

1. Inleiding

Dit document geeft een voorbeeld van a tot z van het opzetten, uitvoeren, analyseren en rapporteren van een gebruiksonderzoek.

Als voorbeeld wordt een deel van het gebruiksonderzoek gebruikt zoals dat binnen het RAAK project Vitale Ouderen is gedaan voor de nieuwe website van de firma Food Connect uit Almelo, en wel het deel waar onderzoek werd gedaan naar de indeling van de maaltijden.

2. Onderzoeksprotocol

2.1 Food Connect

Food Connect kookt en distribueert maaltijden vooral voor instellingen. Via instellingen bereikt Food Connect op dit moment vooral de zorgbehoevende ouderen, maar wil men ook de vitale ouderen en de drukke tweeverdieners gaan bedienen. Vandaar dat Food Connect haar aanbod wil uitbreiden naar de particuliere markt. In dit segment echter, is er bepaalde weerstand tegen dit 'tafeltje dekje' idee. Mensen kunnen het gevoel krijgen dat ze hulpbehoevend zijn als ze gebruik maken van Food Connect. Dat stigma wil men doorbreken.

Food Connect maakt gebruik van een website om haar particuliere klanten te bereiken. Hier kunnen de klanten een door hun gekozen maaltijd in een winkelmandje plaatsen en deze laten bezorgen op door de klant bepaalde tijden. Diverse aspecten van de website wil men middels gebruiksonderzoek bekijken, met name de indeling van de aangeboden maaltijden. Deze is nu bepaald door werknemers en koks en de vraag is of bezoekers van de website op eenzelfde manier naar de maaltijden kijken.

2.2 Onderzoeksvragen

De keuze voor de huidige maaltjindeling is gebaseerd op wat de eigen Food Connect koks en medewerkers vinden dat de indeling moet zijn. De vraag is echter of dit overeenkomt met hoe bezoekers van de website naar de indeling kijken en hoe bezoekers de maaltijden zouden indelen.

2.3 Doelgroep

In overleg met Food Connect is gekozen voor de volgende doelgroep met bijgaande eigenschappen:

De doelgroep voor dit onderzoek is vitale ouderen. Voor dit onderzoek zullen 10 personen worden gerekruteerd aan de hand van de volgende profielschets. In deze schets is een aantal kenmerken en eigenschappen van vitale ouderen bepaald.

- Vitale ouderen (leeftijd variërend van 50 tot 70 jaar)

- Uitersten (leeftijd van 30 tot 40 en van 70 tot 75 jaar)

Gewenste kenmerken/eigenschappen

- Tenminste één van de twee, de kandidaat zelf of de partner, is werkzaam
- Er is sprake van een ‘druk’ leven. Dat wil zeggen dat de kandidaat druk is met bijvoorbeeld werk/sport/neven activiteiten (vrijwilligerswerk e.d.)
- De kandidaat is vitaal, ondernemend/avontuurlijk (fietsen, wandelen, weekend erop uit/ etc..)
- De kandidaat heeft thuis een computer die voor internet wordt gebruikt en heeft hier ervaring mee.

Onder de 10 kandidaten zullen er kandidaten zijn die tot de uitersten van de doelgroep behoren. Dit betekent 1 à 2 personen tussen de 30 en 40 jaar en 1 à 2 personen van 70 tot 75 jaar. Ook zal er een aantal kandidaten zijn die al gebruik maken van en bekend zijn met Food Connect.

2.4 Onderzoeksmethodiek

Het onderzoek wordt op de locatie van de deelnemers uitgevoerd. Daarbij worden ook foto's genomen van de plek waar de computer staat en welke startpagina is ingesteld. Het hele protocol is te vinden als bijlage 2.

Er is gekozen voor de kaartsorteringmethode. Hierbij wordt de grote variatie aan maaltijden teruggebracht tot 90 maaltijden. Deze 90 maaltijden zijn op kleine kaartjes geprint en moeten door de gebruiker in categorieën worden ingedeeld. Het streven is om richting de zeven categorieën te gaan. De gebruiker wordt ook gevraagd de categorieën een naam te geven. De namen voor de categorieën worden op lege kaartjes geschreven en d.m.v. een elastiek bij de categorie worden gebundeld.

Voor de analyse wordt in dit geval gebruik gemaakt van het programma CardSword, gratis te verkrijgen op internet (cardsword.sourceforge.net). Er zijn andere, soortgelijke pakketten beschikbaar die vergelijkbare resultaten opleveren.

2.5 Sessieprotocol

Het sessieprotocol bestaat uit een aantal onderdelen die hieronder afzonderlijk worden weergegeven en waar nodig uitgelegd. De oorspronkelijke protocoltekst wordt weergegeven met een andere letter, links ingesprongen en tegen een lichtgrijze achtergrond.

Hallo,

Bedankt dat u wilt deelnemen aan dit gebruiksonderzoek. In dit onderzoek wordt u een aantal vragen gesteld over verschillende aspecten van de website van FoodConnect. Het onderzoek neemt ongeveer 40-50 minuten in beslag.

Het onderzoek is opgezet door het Kenniscentrum Design & Technologie, van Saxion in Enschede, in samenwerking met FoodConnect. Ik weet niet of u bekend bent met FoodConnect? FoodConnect is een bedrijf dat kant en klare maaltijden aan huis bezorgt. Het doel van dit onderzoek is om meer inzicht te krijgen hoe potentiële gebruikers van deze dienst naar de lay-out en indeling van de website van FoodConnect kijken.

We maken bij dit onderzoek gebruik van een videocamera waarmee audio- en video-opnames worden gemaakt van alles wat u doet en zegt. Ook kan het zijn dat er foto's worden gemaakt. Deze opnames worden alleen gebruikt voor de analyse van het onderzoek, zodat er tijdens het onderzoek niet meegeschreven hoeft te worden. De audio-, video-opnames en foto's worden dus uitsluitend voor dit onderzoek gebruikt en, als u daar toestemming voor geeft, voor onderwijsdoeleinden. Daarom wil ik u vragen een overeenkomst te tekenen waarin u toestemming voor deze opnames geeft en tevens verklaart vertrouwelijk om te gaan met de inhoud van dit onderzoek.

Het onderzoek bestaat uit de volgende stappen:

- Een inleiding (waar ik nu mee bezig ben)
- Ondertekenen overeenkomst
- Dan krijgt u een aantal vragen en opdrachten. Ik wil u vragen daarbij zoveel mogelijk hardop te denken. Soms zal ik u vragen waarom u iets vindt of doet. Als u vragen aan mij stelt, zal ik aan u vragen wat u verwacht dat het antwoord is. Na het onderzoek is er gelegenheid nog openstaande vragen te beantwoorden.
- Afsluiting onderzoek waar u nog een presentje krijgt.

Als eerste de vraag of u dit formulier wilt tekenen. (formulier laten tekenen)

Heeft u nog vragen?

Dan gaan we beginnen.

Dit is de volledige inleiding zoals die voor het betreffende onderzoek gedaan is. Merk op dat expliciet toestemming wordt gevraagd voor het nemen en gebruiken van het audio- en videomateriaal. Dit wordt geregeld in een onderzoeksovereenkomst, waarvan u een voorbeeld vindt als bijlage 1. In de overeenkomst wordt ook de geheimhouding geregeld. In het voorbeeld van bijlage 1 wordt ook expliciet toestemming gevraagd om het materiaal (mogelijk) te gebruiken voor promotiedoeleinden.

Verder wordt er in bovenstaande uitleg gegeven over hoe het onderzoek zal verlopen en wat er van de deelnemer tijdens het uitvoeren van de opdrachten wordt verwacht ("hardop denken").

Merk ook op dat er in het protocol aanwijzingen staan voor de onderzoeker zelf, bijvoorbeeld de opmerking ("formulier laten tekenen"). Het is gebruikelijk dat dit soort aanwijzingen ook in het protocol staan. In de vaart van het onderzoek kan de onderzoeker makkelijk iets vergeten dat wel moet gebeuren. Dit soort aanwijzingen helpen daarbij.

Nadat de onderzoeksovereenkomst is getekend en eventuele vragen van de deelnemer zijn beantwoord, gaat het onderzoek verder met een aantal openingsvragen om een beter inzicht te krijgen van de ervaringen van de deelnemer met internet en Food Connect.

→ Camera aanzetten !!

Openingsvragen

1. Kunt u vertellen wat uw ervaring is met internet?
2. Welke websites bezoekt u regelmatig?

→ Ik wil u eraan herinneren om hardop na te denken. Waar het ons vooral om gaat is waarom u ergens voor kiest of waarom u iets doet.

3. Hoe vaak bezoekt u die websites?
4. Waar zoekt u precies naar op die websites?

Bij dit onderzoek is er voor gekozen dat er maar één onderzoeker is. Opmerkingen van deelnemers worden op video vastgelegd voor latere analyse. Tijdens het onderzoek maakt de onderzoeker wel wat aantekeningen, maar alleen voor zover ze van direct belang zijn voor het verloop van het onderzoek.

Omdat het onderzoek gaat over een nieuwe website van Food Connect, wordt er gericht gevraagd naar de ervaring van mensen met internet. Een mogelijke uitbreiding had kunnen zijn om de deelnemers ook wat te laten doen op hun favoriete website zodat inzicht kan worden verkregen over de internetervaring die iemand heeft, maar gezien de grootte van het onderzoek is dat achterwege gelaten.

Zoals hierboven al gezegd, omvat het onderzoek meerdere opdrachten (bijlage 2) maar wordt hier alleen het kaartsorteren beschreven. In dit geval is er voor gekozen om ongeveer zeventig maaltijden op kaartjes te zetten, zonder een foto of andere uitleg omdat ook op de website maaltijdplaatjes pas zichtbaar worden nadat een maaltijd gekozen is.

Opdracht 5. Maaltijden categoriseren

Voor u op tafel ligt een stapel kaartjes met op elk kaartje een maaltijd. Het is de bedoeling dat u die gaat categoriseren. U bent helemaal vrij om te kiezen hoe u dat doet.

- 1) Deel de maaltijden, die voor u op tafel liggen, in categorieën in.
- 2) Categorieën samenvoegen

- Bij meer dan 10 categorieën: breng de categorieën terug tot 10 categorieën. Het is mogelijk om een subcategorie te maken, dus een categorie die binnen een andere categorie past, maar losstaat van de maaltijden uit die categorie.
- Bij minder dan 10 categorieën: breid de categorieën uit tot 10 categorieën. Het is mogelijk om een subcategorie te maken, dus een categorie die binnen een andere categorie past, maar losstaat van de maaltijden uit die categorie.

U heeft nu alle categorieën ingedeeld.

- Geef elke categorie nu een naam van maximaal 3 woorden. Hier heeft u wat lege kaartjes om de naam op te schrijven en bij de categorie te leggen.

In dit deel wordt de deelnemers gevraagd om de maaltijdkaartjes in te delen in een voor hun zinvolle sortering. Ook dit kan op video worden vastgelegd: deelnemers hebben vaak wat te vertellen tijdens het sorteren. Aan het eind van het sorteren zorgt de onderzoeker ervoor dat de kaartjes van elke categorie bij elkaar worden gehouden met een elastiek zodat ze later in de computer ingevoerd kunnen worden.

Het is nu tijd voor de afsluiting:

Afsluiting van het onderzoek

Hiermee zijn we aan het einde van dit onderzoek gekomen. Heeft u nog vragen of opmerkingen over wat u gedaan heeft?

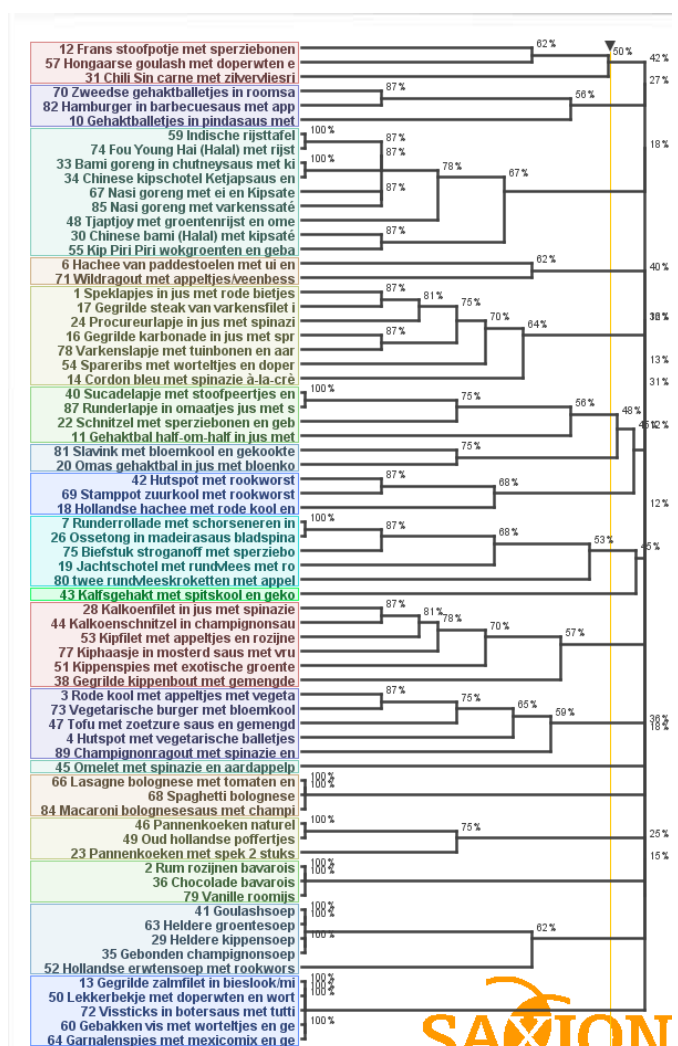
Dan wil ik u heel erg bedanken voor uw deelname en u een presentje aanbieden.

Dank u wel.

In dit geval is er voor gekozen om alleen over de sessie zelf te praten. Wat ook kan is dat gevraagd wordt naar de mening van de deelnemer over Food Connect, wat ze Food Connect willen zeggen over een nieuwe of misschien wel de huidige website of diensten. Het is wel belangrijk dat dit soort vragen achteraf worden gesteld, waardoor de deelnemer zichzelf niet op een al te negatief of positief spoor zet tijdens het onderzoek zelf.

Hiermee is deze sessie afgerond en kan op weg worden gegaan naar de volgende.

RAAK Vitale Oudere - Onderzoeksvoorbeeld (versie 1.0)



Figuur 1. Analyseresultaat kaartsorteren

2.6 Analyse

Alle kaartjes worden in het programma CardSword ingevoerd in dezelfde volgorde en categorieën zoals de deelnemers ze hebben gesorteerd. Het programma voert dan een analyse uit en genereert het vorkdiagram van *Figuur 1*. Hieruit komt naar voren hoe alle deelnemers de kaarten hebben gegroepeerd.

De kleurblokken geven de categorie-indeling van het programma aan op basis van de positie van de gele verticale lijn. Deze lijn is te verplaatsen waardoor andere kleurblokken ontstaan. De kleurblokken hebben overeenkomsten met de categorie-indeling van de deelnemers maar is niet per definitie hetzelfde, maar een soort van gemiddelde over de deelnemers heen. De ervaring leert dat bij 7 à 8 deelnemers al een redelijk stabiele indeling wordt verkregen.

Wat het vorkdiagram alleen maar laat zien is welke kaarten door deelnemers vaak in de buurt van elkaar worden gebruikt. Dat betekent niet dat dat meteen ook de nieuwe indeling moet worden. Als ontwerper kun je beslissen om toch wat groepen bij elkaar te voegen tot een grotere categorie. Bovendien moet er nog een titel voor de categorie worden gekozen: daarvoor kan geput worden uit de titels die deelnemers aan hun categorieën meegaven, maar in het programma verder niet meer worden gebruikt.

2.7 Rapportage

Omdat het bij dit onderzoek ging om een activiteit binnen het RAAK Vitale Ouderen project, is er een volledig rapport geschreven. In deze rapportage staan de overwegingen voor het type onderzoek, de antwoorden/opmerkingen van deelnemers, een beschrijving van het analyseproces, overzicht van foto's en video's, het sessieprotocol, getekende onderzoeksovereenkomsten, alle notities etc.. Dit rapport is ter inzage beschikbaar bij Saxion.

Bijlage 1. Onderzoeksovereenkomst

Gebruiksonderzoeksovereenkomst

Kenniscentrum Design & Technologie ('Onderzoeker') heeft u gevraagd om deel te nemen aan het gebruiksonderzoek met betrekking tot de website van FoodConnect ('Product').

Tijdens dit onderzoek krijgt u van de Onderzoeker informatie over het Product ('Informatie'), zodat u zo goed mogelijk aan het onderzoek kunt meedoen. Door plaatsing van uw paraaf verklaart u zich akkoord om de Informatie vertrouwelijk te behandelen en om deze voor de duur van 2 jaar na de datum van uw ondertekening niet voor enig ander doel te gebruiken dan voor het gebruiksonderzoek.

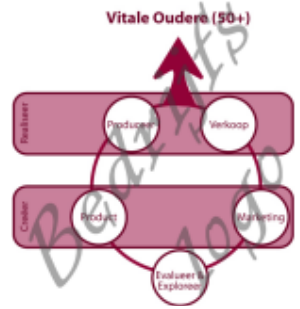
Door het plaatsen van uw paraaf gaat u ermee akkoord dat alle ideeën en suggesties voor verbeteringen van het Product gedurende het onderzoek eigendom worden van de Onderzoeker. In ruil daarvoor ontvangt u een deelnamebonus van de Onderzoeker.

Tijdens het onderzoek observeren wij u terwijl u met het Product werkt en maken we daarvan aantekeningen ('Studiemateriaal'). We maken daarbij gebruik van geluid- en video-opnames ('Studiemateriaal'). Ook vragen wij u vragenlijsten in te vullen en zullen wij een interview afnemen ('Studiemateriaal'). Ten alle tijden wordt Studiemateriaal vertrouwelijk behandeld en zal het anoniem zijn.

Door het plaatsen van uw paraaf geeft u toestemming om delen van het Studiemateriaal op te nemen in de presentatie van de resultaten van de Onderzoeker.

Door het plaatsen van uw paraaf geeft u toestemming om delen van het Studiemateriaal te gebruiken voor onderwijsdoeleinden.

Ondergetekende heeft kennis genomen te hebben van bovenstaande en met een paraaf aangegeven met welke voorwaarden akkoord wordt gegaan.



Paraaf

Paraaf

Paraaf

Paraaf

Paraaf

<u>Onderzoeker</u>		<u>Deelnemer</u>	
Naam:		Naam:	
Handtekening:		Handtekening:	
Datum:		Datum:	

Ingeval u vragen over deze overeenkomst heeft of nadere informatie wenst, kunt u contact opnemen met Kenniscentrum Design & Technologie, 053 - 487 1731, bedrijfsbureau.kcdent@saxion.nl.

Bijlage 2. Volledig onderzoeksprotocol¹

Hallo,

Bedankt dat u wilt deelnemen aan dit gebruiksonderzoek. In dit onderzoek zal u een aantal vragen worden gesteld over verschillende aspecten van de website van FoodConnect. Het onderzoek zal ongeveer 40–50 minuten in beslag nemen.

Dit onderzoek is opgezet door het Kenniscentrum Design & Technologie, van Saxion Hogescholen in Enschede, in samenwerking met FoodConnect. Ik weet niet of u bekend bent met FoodConnect, maar FoodConnect is een bedrijf dat kant en klare maaltijden aan huis bezorgd. Het doel van dit onderzoek is om meer inzicht te krijgen hoe potentiële gebruikers van deze dienst naar de layout en indeling van de website van FoodConnect kijken.

We maken bij dit onderzoek gebruik van een videocamera waarmee audio- en video-opnames worden gemaakt van alles wat u doet en zegt. Ook kan het zijn dat er foto's worden gemaakt. Deze opnames zullen alleen gebruikt worden voor de analyse van het onderzoek, zodat er tijdens het onderzoek niet meegeschreven hoeft te worden. Deze audio-, video-opnames en foto's worden dus uitsluitend gebruikt voor dit onderzoek en, als u daar toestemming voor geeft, voor onderwijsdoeleinden. Daarom zou ik u ook willen vragen een gebruiksonderzoeksovereenkomst te tekenen waarin u toestemming kunt geven voor deze opnames en tevens verklaart vertrouwelijk om te gaan wat betreft de inhoud van dit onderzoek.

Het onderzoek bestaat uit de volgende stappen:

- De inleiding waar ik nu mee bezig ben
- Ondertekenen overeenkomst
- Dan krijgt u een aantal vragen en opdrachten. Ik wil u vragen daarbij zoveel mogelijk hardop te denken. Soms zal ik u vragen waarom u iets vindt of doet. Als u vragen aan mij stelt, zal ik aan u vragen wat u verwacht dat het antwoord is. Na het onderzoek zal er gelegenheid zijn nog openstaande vragen te beantwoorden.
- Afsluiting onderzoek waar u nog een presentje krijgt.

Als eerste de vraag of u dit formulier in wilt tekenen. (formulier laten tekenen)

Zoals gezegd duurt het onderzoek ongeveer 40–50 minuten.

Heeft u nog vragen?

Dan gaan we beginnen.

¹ Deze bijlage is een ongecorrigeerde kopie van het originele onderzoeksprotocol en bevat derhalve diverse taalfouten.

→ Camera aanzetten !!

Openingsvraag

Kunt u vertellen wat uw ervaring is met internet?

Welke websites bezoekt u regelmatig?

→ Ik wil u er aan herinneren om hardop na te denken en waar het ons vooral om gaat, is waarom u ergens voor kiest of waarom u iets doet.

Hoe vaak bezoekt u die websites?

Waar zoekt u precies naar op die websites?

Opdracht 1. Kleurgebruik

U krijgt van mij 4 kleurencombinaties en de lay-out van de website op overheadsheets. De lay-out kunt u over de kleurencombinaties leggen om een indruk te krijgen van de mogelijke kleuren voor de website.

1) Welke kleur zou u kiezen voor de site van FoodConnect en vooral waarom?

- Aantrekkelijkheid
- Smakelijk
- Gezond
- Prettige indruk
- Leesbaar
- Uitnodigend
- Rustig
- Druk
- Op- en aanmerkingen

Opdracht 2. Website lay-out

U heeft in opdracht 1 de lay-out van de website al kunnen bekijken.

1) Wat vindt u van deze lay-out voor de website van FoodConnect? Wat vindt u er goed en wat vindt u niet goed aan?

- Opmaak
- Duidelijk
- Aantrekkelijk
- Smakelijk

- Overzichtelijk
- Leesbaar
- Op- en aanmerkingen

Opdracht 3. Web-winkel lay-out

Voor u liggen twee lay-outs van het onderdeel 'web-winkel' van de website.

- 1) Wat is volgens u het verschil tussen beide lay-outs?
 - Overzichtelijkheid
 - Gebruikersgemak
 - Duidelijkheid
 - Herkenbaarheid
 - Navigatie links of bovenin
 - Informatievelden links of bovenin
- 2) Welke van de twee lay-outs zou u het liefst op de website zien en waarom?
 - Overzichtelijkheid
 - Gebruikersgemak
 - Duidelijkheid
 - Herkenbaarheid
 - Navigatie links of bovenin
 - Informatievelden links of bovenin
 - Op- en aanmerkingen
- 3) Wat verwacht u dat er in 'UW' profiel staat?
 - Nawa-gegevens
 - Dieet
 - Allergieën
 - Voorkeuren (vetarm/natriumarm/etc...)
- 4) Hoe verwacht u dat de wijze van betalen zou zijn? En wat zou uw voorkeur hebben?
 - Acceptgiro
 - Pay-pal
 - Ideal
 - Anders?
- 5) Zou u het prettig vinden om een video/audio-instructiefilmje te kunnen bekijken over hoe alles werkt op een website?
 - Waarom wel/niet?

- Onderwerpen selecteren (bijv. hoe moet ik inloggen, of hoe moet ik me registreren?)
- Op- en aanmerkingen.

Opdracht 4. Maaltijden lay-out

U krijgt van mij vier verschillende weergaven voor de maaltijden.

- 1) Welk van de vier opties zou u het liefst op de website zien en waarom?
 - is de extra informatie nuttig
 - overzichtelijkheid
 - zijn de knoppen van toegevoegde waarde
 - gebruiksgemak
 - Welke is het meest duidelijk
 - Is een plaatje vereist

Opdracht 5. Maaltijden categoriseren

Voor u op tafel ligt een stapel kaartjes met op elk kaartje een maaltijd. Het is de bedoeling dat u die gaat categoriseren. U bent helemaal vrij om te kiezen hoe u dat doet.

- 4) Deel de maaltijden, die voor u op tafel liggen, in in categorieën.
- 5) Categorieën samenvoegen
 - a. Bij meer dan 10 categorieën: Breng de categorieën terug tot 10 categorieën. Het is mogelijk om een subcategorie te maken, dus een categorie die binnen een andere categorie past, maar losstaat van de maaltijden uit die categorie.
 - b. Bij minder dan 10 categorieën: Breid de categorieën uit tot 10 categorieën. Het is mogelijk om een subcategorie te maken, dus een categorie die binnen een andere categorie past, maar losstaat van de maaltijden uit die categorie.

U heeft nu alle categorieën ingedeeld.

- 6) Geef elke categorie nu een naam van maximaal 3 woorden. Hier heeft u wat lege kaartjes om de naam op te schrijven en bij de categorie te leggen.

Afsluiting van het onderzoek

Hiermee zijn we aan het einde van dit onderzoek gekomen. Heeft u nog vragen of opmerkingen over wat u gedaan heeft?

Dan wil ik u heel erg bedanken voor uw deelname en wil ik u een presentje aanbieden.

Dank u wel.