

# Onderzoeksrapport

Externe bijlage B

## Het herontwerpen van het KIDS - communicatieplatform

voor basisscholen in Nederland

| Naam:                 | Frank de Graaf                    |
|-----------------------|-----------------------------------|
| Studentennummer:      | 10063226                          |
| Opleiding:            | Communication & Multimedia Design |
| Afstudeerplek:        | Comm.On - Communicatie            |
| Begeleidend examiner: | Alice van Duuren                  |
| Datum:                | 20 maart 2017                     |
| Versie:               | 1.0                               |



## Inhoudsopgave

|                                             |           |
|---------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Inleiding</b>                         | <b>5</b>  |
| <b>2. Literatuuronderzoek</b>               | <b>6</b>  |
| 2.1 De probleemstelling                     | 6         |
| 2.2 Opzet literatuuronderzoek               | 7         |
| 2.3 Resultaten uit het literatuuronderzoek  | 7         |
| 2.4 Conclusies                              | 13        |
| <b>3. Nulmeting</b>                         | <b>15</b> |
| 3.1 De probleemstelling                     | 15        |
| 3.2 Opzet van de nulmeting                  | 15        |
| 3.2.1 opzet Quick Scan analyse              | 16        |
| 3.2.2 opzet SWOT-analyse                    | 16        |
| 3.2.3 opzet Branding analyse                | 16        |
| 3.3 Resultaten uit de quickscan analyse     | 16        |
| 3.3.1 Analyse van de functionaliteiten      | 17        |
| 3.3.2 Analyse van de usability- interactie  | 18        |
| 3.3.3 Analyse van de vormgeving             | 26        |
| 3.4 Resultaten uit de SWOT-analyse          | 27        |
| 3.5 Resultaten het branding onderzoek       | 28        |
| 3.6 Conclusies                              | 30        |
| 3.6.1 conclusies quickscan analyse          | 30        |
| 3.6.2 conclusies van de SWOT - analyse      | 31        |
| 3.6.3 conclusies uit het branding onderzoek | 32        |
| <b>4. Doelgroepanalyse</b>                  | <b>33</b> |
| 4.1 De probleemstelling                     | 33        |
| 4.2 Opzet doelgroepanalyse                  | 33        |
| 4.3 Resultaten                              | 34        |
| 4.3.1 Research ouders                       | 34        |
| 4.3.2 Research leerkrachten                 | 35        |

|                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.3.3 Research Internet gedrag                                   | 35        |
| 4.3.4 Research basisscholen                                      | 36        |
| 4.3.5 Research naar de concurrentie                              | 37        |
| 4.4 conclusies                                                   | 38        |
| 4.4.1 segmentatie                                                | 38        |
| 4.4.2 Eindconclusie                                              | 39        |
| <b>5. Behoefteteonderzoek</b>                                    | <b>41</b> |
| 5.1 De probleemstelling                                          | 41        |
| 5.2 Opzet behoefteonderzoek                                      | 41        |
| 5.3 Resultaten van het behoefteonderzoek                         | 43        |
| 5.4 conclusies                                                   | 47        |
| <b>6. Benchmark</b>                                              | <b>49</b> |
| 6.1 De probleemstelling                                          | 49        |
| 6.2. Onderzoeksopzet                                             | 50        |
| 6.3. resultaten uit de benchhmarkanalyse                         | 50        |
| 6.3.1 resultaten Social Schools                                  | 51        |
| 6.3.2 Resultaten ParnasSys - ouderportaal                        | 53        |
| 6.3.3 Resultaten SchouderCom                                     | 55        |
| 6.4 Conclusies                                                   | 57        |
| <b>Literatuurlijst</b>                                           | <b>59</b> |
| <b>Bijlage A. De heuristics van Jakob Nielsen</b>                | <b>61</b> |
| <b>Bijlage B. Visuele resultaten van de Heuristic Evaluation</b> | <b>62</b> |
| <b>Bijlage C. Visuele resultaten uit de doelgroepanalyse</b>     | <b>71</b> |
| <b>Bijlage D. Visuele resultaten van de benchmarkanalyse</b>     | <b>77</b> |

# 1. Inleiding

Dit onderzoeksrapport is geschreven naar aanleiding van de afstudeeropdracht van Frank de Graaf bij Comm.On communicatie, waarbij Het KIDS - communicatieplatform moet worden voorzien van een herontwerp.

Momenteel is er nog geen helder beeld van de huidige stand van zaken bij het KIDS - communicatieplatform en zijn de behoeften van de gebruikers en stakeholders onduidelijk. Dit rapport dient om, voor zowel betrokkenen als buitenstaanders, duidelijk te maken hoe het onderzoek is uitgevoerd en wat voor resultaten dit heeft opgeleverd. In dit rapport worden de aanpak, probleemstellingen, resultaten en conclusies voor de uitgevoerde onderzoeksactiviteiten beschreven.

In hoofdstuk 2 is het literatuuronderzoek beschreven. Hoofdstuk 3 bevat een beschrijving van de nulmeting. De nulmeting is verdeeld over drie onderdelen, namelijk: een Heuristic Evaluation, een SWOT-analyse en een branding onderzoek. Vervolgens wordt in hoofdstuk 4 de doelgroepanalyse beschreven. In hoofdstuk 5 volgt het behoefteonderzoek en in hoofdstuk 6 is de benchmarkanalyse beschreven. Tot slot volgt nog de literatuurlijst en de interne bijlagen A, B, C en D.

## 2. Literatuuronderzoek

Het eerste onderzoek dat tijdens de afstudeerstage wordt uitgevoerd, is een literatuuronderzoek. Er wordt literatuuronderzoek uitgevoerd, om zicht te krijgen op wat er zich afspeelt rondom het KIDS - Communicatieplatform. Met het literatuuronderzoek dienen er nieuwe relaties en feiten inzichtelijk te worden omtrent het onderwerp van de afstudeeropdracht.

### 2.1 De probleemstelling

Op voorhand van het uit te voeren literatuuronderzoek, ontbreekt er belangrijke kennis bij de afstudeerder. De afstudeerder zal kennis moeten opdoen in alle bijzonderheden omtrent het KIDS - communicatieplatform, zodat er op goede wijze gestart kan worden met het ontwerpproces. Deze kennis is essentieel, omdat het project zelfstandig wordt uitgevoerd en de afstudeerder daarvoor zelf kennis moet kunnen toepassen. Wanneer er onvoldoende kennis wordt opgedaan, bestaat het risico dat er uiteindelijk een ondermaats of ontoereikend ontwerp wordt gerealiseerd.

Tijdens het literatuuronderzoek zal de focus voornamelijk liggen op: communicatie binnen het basisonderwijs en digitale communicatie. Op basis van de verzamelde gegevens zal de afstudeerder voldoende kennis hebben opgedaan, waardoor de volgende stappen tijdens het afstudeertraject resoluut kunnen worden uitgevoerd. Via het literatuuronderzoek moet het mogelijk worden om antwoord te geven op de volgende onderzoeksvragen:

#### Vraagstelling bij het literatuuronderzoek

- Waarom communiceren ouders en leerkrachten binnen een school?
- Hoe belangrijk is de communicatie binnen basisscholen voor ouders, leerkrachten en de school zelf?
- Welke communicatiemiddelen worden er ingezet om te communiceren binnen de school?
- In welke mate hebben basisscholen behoefte aan digitale communicatiemiddelen?
- Waarom kiezen scholen er voor digitale communicatie te gebruiken?
- Wat is de definitie van een communicatieplatform?

*Figuur 1: Onderzoeksvragen bij het literatuuronderzoek*

## 2.2 Opzet literatuuronderzoek

Er is gekozen om literatuuronderzoek uit te voeren, omdat deze methode goed kan worden ingezet wanneer er behoefte is naar het ontdekken van nieuwe relaties en het aan de weet te komen van nieuwe feiten. Daarnaast wordt literatuuronderzoek meestal uitgevoerd wanneer iets al algemeen bekend is, terwijl dit voor de onderzoeker-en of opdrachtgever nog niet het geval is. Iets is literatuuronderzoek vanuit het gezichtspunt van de onderzoeker.

Het literatuuronderzoek is voornamelijk uitgevoerd via deskresearch en fieldresearch. Per opgestelde vraag, zijn verschillende gegevens geanalyseerd tot en met er voldoende kennis was opgedaan en de vragen waren beantwoord. De meeste gegevens zijn gevonden via Google, Google Scholar en door het gesprek aan te gaan met verschillende projectleden.

## 2.3 Resultaten uit het literatuuronderzoek

Het uitvoeren van het literatuuronderzoek heeft de volgende gegevens opgeleverd. (Voor een direct overzicht van de belangrijkste bevindingen verwijs ik u naar hoofdstuk 2.4, conclusies).

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Deelvraag 1:  | Waarom communiceren ouders en leerkrachten binnen een school?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Zoekopdracht: | Wat is communicatie en hoe geldt dit voor ouders en leerkrachten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Bron:         | Communicatie op school: horen en gehoord worden, H. Jansen VOO, 2006                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Resultaat:    | <p>Er zijn twee vormen van communicatie: non-verbaal (lichaamstaal) en verbaal (mondeling, schriftelijk).</p> <p>Daarnaast gebeurt communicatie altijd en is alles communicatie. Bijvoorbeeld: aan welke ouder geeft een leerkracht de meeste aandacht? Zijn ouders aanwezig tijdens ouderavonden? Helpen ouders mee in school? Worden kinderen door hun ouders naar school gebracht en gehaald? Spreken ouder en leerkracht elkaar aan met de voornaam? (allemaal communicatie)</p> <p>Ouders communiceren voornamelijk met de school, omdat zij betrokken willen worden bij datgene wat de school met hun kinderen doet en voorheeft. De enige reden waarom ouders communiceren met de school, is het feit dat hun kind op de school zit. Het kind vormt dus de schakel tussen de school en de ouders. Bij alles wat in de school gebeurt, zijn er drie partijen betrokken: ouders - kind - leerkracht. Deze relatie heet de dynamische driehoek. In iedere situatie staan deze drie partijen met elkaar in verbinding. Je kunt de relatie tussen ouder(s), leerkracht dan ook niet los van elkaar zien.</p> <p>Leerkrachten communiceren met ouders omdat dit onderdeel is van hun werk, en niet om persoonlijke redenen. Het is belangrijk om dit verschil te herkennen, omdat dit voor ruis kan zorgen wanneer ouders met leerkrachten communiceren.</p> |

*Figuur 2: Resultaten voor onderzoeksdeelvraag 1*

**Deelvraag 2:** Hoe belangrijk is de communicatie binnen basisscholen voor ouders, leerkrachten en de school zelf?

**Zoekopdracht:** Hoe belangrijk is de communicatie binnen een school

**Bron:** Communicatie op school: horen en gehoord worden, H. Jansen VOO, 2006

**Resultaat:**

Zowel ouders als de school willen uiteindelijk dat het kind goed presteert. Ze zijn dus partners in het opvoeden en onderwijs. Zowel de school, de leerkracht als de ouder vult dit op zijn eigen manier in. Omdat de ouder, de leerkracht en de school gezamenlijk voor opvoeding van het kind zorgen, is het belangrijk dat de onderlinge relatie optimaal is. Om deze reden is het hebben van regelmatig contact essentieel. Hierbij is het belangrijk dat zowel ouders, als de school tijd steken in de relatie en communicatie. Goede onderlinge communicatie zorgt voor een positieve relatie tussen de school, de leerkrachten en de ouders en een positieve relatie zorgt weer voor een goede onderlinge relatie. Kinderen varen wel bij een positieve relatie tussen hun ouders en de leerkracht. (cirkel maken met positieve relatie, regelmatig contact en goede communicatie)

*Figuur 3: Resultaten voor onderzoeksdeelvraag 2*

**Deelvraag 3:** Welke communicatiemiddelen worden er ingezet om te communiceren binnen de school?

**Zoekopdracht:** Welke communicatiemiddelen worden er ingezet binnen basisscholen en wanneer kiest men voor welk middel?

**Bron:** Dommuniceren met ouders op de basisschool - zo bereik je meer Gabriëlle Bos Aggy Langedijk 2015 B.V. Uitgeverij SWP Amsterdam

**Resultaat:**

**Ouders:**

Ouders gebruiken het liefst alle communicatiemiddelen om te communiceren met school. Dus ook op de Ipad vanaf de bank nog snel even een mailtje sturen is heel handig, voor een ouder.

Ouders gebruiken het liefst alle communicatiemiddelen om te communiceren met school. Dus ook op de Ipad vanaf de bank nog snel even een mailtje sturen is heel handig, voor een ouder.

**Leerkrachten:**

Leerkrachten en school gebruiken liefst een beperkt en overzichtelijk aantal communicatiemiddelen in de communicatie met ouders, waarbij face-to-face veruit de voorkeur heeft.

Leerkrachten en school gebruiken liefst een beperkt en overzichtelijk aantal communicatiemiddelen in de communicatie met ouders, waarbij face-to-face veruit de voorkeur heeft.

| Ouders:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Leerkrachten:                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ouders communiceren 24/7 met school. Op tijden dat het hen uitkomt. Ze kunnen niet even een paar uur vrij nemen omdat ze juf willen spreken.                                                                                                                                                                                     | Leerkrachten willen communicatie met ouders kanaliseren qua tijdstippen. Ze zijn niet op afroep beschikbaar en kunnen niet de hele tijd hun mail en sms-jes bekijken en beantwoorden. Daar hebben ze geen tijd voor.                                 |
| Ouders hebben moeite met de 'autonomie' van leerkrachten. Ze willen precies weten wat er in de klas gebeurt en waarom dan wel. (Waarom kreeg Piet geen beurt tijdens het kringgesprek?)                                                                                                                                          | Leerkrachten vinden het niet nodig ouders álles te vertellen. Ze handelen immers naar de normen van hun vak en daarop kunnen ouders vertrouwen.                                                                                                      |
| Ouders zijn niet gewoon betrokken, maar stellen wanneer zij daaraan behoefte hebben inhoudelijke vragen over het reilen en zeilen op school. (Waarom moest dat schoolreisje nou per se een educatieve inslag hebben, kinderen mogen toch ook wel eens gewoon pret hebben? Bied je mijn kind wel genoeg uitdagend materiaal aan?) | Leerkrachten willen ouderparticipatie op de momenten en onderwerpen die zij aan-geven. Liefst in het verlengde van de vele extra klussen die op school gedaan moeten worden en om het leren op school door aandacht en inzet thuis te optimaliseren. |

*Figuur 4: Resultaten voor onderzoeksdeelvraag 3*

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Deelvraag 4:  | In welke mate hebben basisscholen behoefte aan digitale communicatiemiddelen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Zoekopdracht: | Hebben basisscholen behoefte aan digitale communicatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Bron:         | Digitale oudercommunicatie - welk instrument gebruik ik? Menno van Hasselt (2014)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Resultaat:    | <p>Zo lang er scholen zijn, is ouderbetrokkenheid iets dat scholen bezighoudt. Maar wat is ouderbetrokkenheid eigenlijk? Ouderbetrokkenheid wil zeggen interesse voor en betrokkenheid bij de ontwikkeling van het kind, de school van het kind, het huiswerk van het kind, het bezoeken van ouderavonden en tienminutengespreken etc.</p> <p>Onder invloed van de toename van gezinnen waar beide ouders werken en gezinnen waar niet de Nederlandse taal wordt gesproken, verandert ook de relatie tussen ouders en school en de groei aan mogelijkheden om anders met elkaar te communiceren.</p> <p>Daarnaast is ook de medezeggenschap van ouders over de manier waarop het onderwijs wordt aangeboden toegenomen. Ouders worden steeds kritischer naar de invloed van de leerkracht en de school op de ontwikkeling van hun kind.</p> <p>Het is dan ook niet vreemd dat de communicatie tussen ouders en school in belangrijkheid aan het toenemen is. Dat zou de snelle opkomst van de verschillende digitale platforms kunnen verklaren. Maar niet alleen de groeiende behoefte van ouders is een verklaring. Ook in de school is er een verandering zichtbaar. Het gebruik van ICT is namelijk de afgelopen jaren dermate toegenomen dat het lijkt alsof er een kritische massa is ontstaan.</p> <p>De leerkrachten die liever geen ICT gebruiken hebben niet meer de overhand. De groeiende behoefte van ouders om op een snelle manier te communiceren en de toename in gebruik van ICT binnen de school vormt een voedingsbodem voor nieuwe digitale diensten.</p> <p>Werken aan ouderbetrokkenheid vraagt dus iets van ouders, de school en de leerkracht zelf. Bij communicatie met ouders is niet alleen het 'wat' belangrijk, maar ook de manier waarop scholen dat invullen. Onderzoek toont aan dat scholen die veel tijd en middelen besteden aan ouderbetrokkenheid er beter in slagen ouders te betrekken bij de ontwikkeling van hun kind(eren).</p> <p>Digitale communicatie heeft een aantal voordelen boven de traditionele manieren van het overbrengen van boodschappen. Het is echter nooit een vervanger van persoonlijk contact, maar kan bestaande communicatie versterken. De belangrijkste voordelen zijn het niet meer kwijt kunnen raken van de boodschap, meer inzicht in wat er bij ouders, school en het kind leeft en de snelheid waarmee berichten overgebracht kunnen worden. Tegenover de voordelen staan ook enkele nadelen. Digitale communicatie werkt alleen maar goed, wanneer de school en ouders samenwerken om afspraken te maken over het gebruik van een digitaal middel en wanneer er ondersteuning geboden wordt voor ouders en leerkrachten die niet digivaardig genoeg zijn. Pas dan wordt het een hulpmiddel voor iedereen.</p> |

*Figuur 5: Resultaten voor onderzoeksdeelvraag 4*

| Deelvraag 5:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Waarom kiezen scholen er voor digitale communicatie te gebruiken?                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zoekopdracht:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | waarom kiezen scholen er voor digitale communicatie te gebruiken?                                                                                                             |
| Bron:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Wij leren - Welke voor- en nadelen zien scholen, ouders en besturen in ouderportalen? En waarom gebruikt het primair onderwijs deze minder vaak dan het voortgezet onderwijs? |
| Resultaat:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                               |
| <p>Door het onderzoeks- en adviesbureau Scholen met Succes is in 2015 een enquête gehouden onder een ouderpanel, om de tevredenheid over ouderplatforms in kaart te brengen. Van de ouders uit het panel maakt ongeveer de helft gebruik van een ouderportal.</p> <p>Als de school een ouderportal gebruikt, zijn ouders daar tevreden over. De portalen krijgen als rapportcijfer een ruime 7. De portalen worden volgens dit onderzoek nog niet optimaal gebruikt, de meeste scholen (85%) verspreiden ook nog steeds nieuwsbrieven op papier.</p> <p>Digitale communicatie via ouderportalen kan geen vervanger zijn van persoonlijk contact, maar wel de bestaande communicatie versterken, zo blijkt uit een kwalitatief onderzoek van het Kohnstamm Instituut in 2011. Scholen kunnen ouders met digitale media sneller op de hoogte brengen en informatie is achteraf makkelijker te achterhalen. De persoonlijke contacten, bijvoorbeeld in 10-minuten-gesprekken kunnen daardoor inhoudelijker zijn. Ouders zijn namelijk al op de hoogte van de ontwikkeling van hun kind. Daarnaast geven de scholen aan dat er een hogere opkomst is bij ouderavonden dankzij ouderportalen. Een ander voordeel van digitale communicatie is dat interne begeleiders en leraren goed nadenken over wat ze opschrijven. Dit verhoogt de kwaliteit. Verschillende internationale studies hebben aangetoond dat een hoge betrokkenheid van ouders bij de studieresultaten van hun kinderen een positieve invloed heeft op de resultaten. Een ouderportaal kan die betrokkenheid vergroten.</p> <p>Veel schoolbesturen en scholen zijn nog terughoudend om informatie over leerlingresultaten toegankelijk te maken via een ouderportaal. Ze willen voorkomen dat ouders informatie krijgen die onduidelijk is en daardoor meer vragen oproept dan beantwoordt of tot misverstanden leidt. Sommige scholen vrezen dat het meer tijd kost om rapporten te maken die begrijpelijk zijn voor ouders. Een andere beperking is volgens scholen dat digitale communicatie alleen werkt als scholen en ouders samenwerkingsafspraken maken over het gebruik van digitale middelen en wanneer school ondersteuning biedt. Dit kost extra tijd en niet alle ouders en scholen staan hiervoor open.</p> |                                                                                                                                                                               |

*Figuur 6: Resultaten voor onderzoeksdeelvraag 5*

**Deelvraag 6: Wat is de definitie van een communicatieplatform?**

Zoekopdrachten: Communicatieplatformen voor scholen - en definitie van een webapplicatie

Bronnen: Wij leren - Welke voor- en nadelen zien scholen, ouders en besturen in ouderportalen? En waarom gebruikt het primair onderwijs deze minder vaak dan het voortgezet onderwijs?

Wij leren: <http://wij-leren.nl/voor-en-nadelen-ouderportalen.php>

**Resultaat:**

De afgelopen jaren zijn verscheidene digitale ouderportalen of oudercommunicatieplatforms voor het primair onderwijs op de markt verschenen. Veel gebruikt zijn Digiduif, Mijnschoolinfo, SchouderCom en Social Schools. Daarnaast zijn er nog een aantal kleinere spelers op de markt. Deze ouderportalen zijn bedoeld om de communicatie tussen ouders en school te vergemakkelijken. Via de portalen is bijvoorbeeld informatie te vinden over activiteiten op school (digitale nieuwsbrief), over de vorderingen van de leerlingen, foto's en filmpjes van projecten en festiviteiten. Een andere toepassing is het delen van gegevens over de prestaties van de leerlingen. Voorwaarde is dat er een koppeling wordt gemaakt met het leerlingadministratiesysteem van de school. In het voortgezet onderwijs is dat al zeer gebruikelijk, in het primair onderwijs verschillen de mogelijkheden. Sommige ouderportalen kunnen worden gekoppeld aan één leerlingadministratie-systeem, andere portalen aan verschillende systemen. Tot voor kort was ParnasSys het enige leerlingadministratiesysteem met een eigen ouderportaal.

De ouderportalen zijn niet alleen bedoeld om informatie te verstrekken aan ouders; de communicatie kan twee richtingen opgaan. Ouders kunnen ook de school bereiken en bijvoorbeeld afspraken maken voor 10-minutengesprekken.

Een webapplicatie is een computerprogramma dat is uitgevoerd in de vorm van een interactieve website. Voordelen van dergelijke online software zijn dat ze werken met een centrale database en gegevensopslag, dat de applicaties via het internet en een webbrowser overal te gebruiken zijn en dat deze programma's relatief eenvoudig uit te breiden en door te ontwikkelen zijn. dat ze vaak werken met een centrale database en gegevensopslag;

Om de webapplicatie te kunnen gebruiken is alleen een browser en werkende internet-verbinding noodzakelijk. Vaak moeten gebruikers eerst inloggen met een gebruikersnaam en wachtwoord om toegang te krijgen tot de applicatie. Bij het gebruik van webapplicaties wordt informatie opgevraagd vanaf een webserver, waarop vervolgens lokaal bewerkingen kunnen worden uitgevoerd. Deze informatie wordt vervolgens verwerkt door de server, bijvoorbeeld door mutaties aan te brengen in de achterliggende database.

Webapplicaties kunnen sterk uiteenlopende doeleinden hebben. Een bekend soort webapplicatie is een contentmanagementsysteem, waarmee de inhoud van websites kan worden beheerd. Maar webapplicaties kunnen bijvoorbeeld ook worden gebruikt voor CRM, e-mail, administratiesoftware, ordersystemen, online agendabeheer, bankieromgevingen en intranet- en extranetomgevingen.

*Figuur 7: Resultaten voor onderzoeksdeelvraag 6*

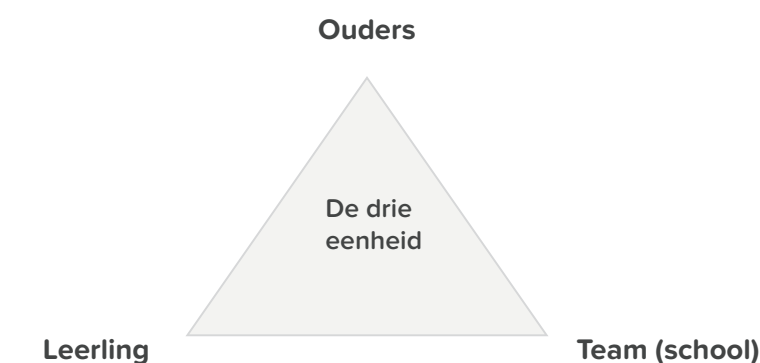
## 2.4 Conclusies

Met het uitvoeren van het literatuuronderzoek heb ik de volgende conclusies getrokken:

### 1. Waarom communiceren ouders en leerkrachten binnen een school?

Ouders, leerkrachten en scholen communiceren ten eerste omdat dit bij voorbaat niet te vermijden is. Bij iedere vorm van interactie tussen de ouder, leerkracht en school is er al sprake van communicatie. Als we kijken naar bewuste communicatie, is het volgende antwoord van toepassing: Ouders communiceren met de school en leerkracht, omdat zij betrokken willen worden bij datgene wat de school met hun kinderen doet en voorheeft. Leerkrachten communiceren met ouders en school omdat dit onderdeel is van hun werk. Zij doen dit niet om persoonlijke redenen of uit eigen behoefte.

Nog belangrijk: kinderen spelen een belangrijke rol bij de communicatie binnen de school. Uiteindelijk wordt er namelijk altijd gecommuniceerd omtrent het kind. Het kind vormt de schakel tussen de school en de ouders en is altijd de bepalende factor om te communiceren. Daarom staat het kind, de ouder en de leerling altijd in elkaar met verbinding. Zie figuur 8.



Figuur 8: Het dynamische driehoek - de drie eenheden

### 2. Hoe belangrijk is de communicatie binnen basisscholen voor ouders, leerkrachten en de school zelf?

De communicatie is erg belangrijk voor ouders, leerkrachten en de school zelf. Goede onderlinge communicatie zorgt voor een positieve relatie tussen de ouders, leerkrachten en de school en een positieve relatie zorgt weer voor een goede onderlinge relatie. Kinderen varen wel bij een positieve relatie tussen hun ouders en de leerkracht. Daarom is communicatie zo belangrijk voor ouders, leerkrachten en de school zelf, omdat al deze partijen uiteindelijk willen dat het kind zich goed ontwikkelt.

### 3. Welke communicatiemiddelen worden er ingezet om te communiceren binnen de school?

Er zijn geen vaste richtlijnen die scholen aanhouden voor de te in te zetten communicatiemiddelen. Wel is het zo dat ouders het liefst alle communicatiemiddelen gebruiken om te communiceren, terwijl leerkrachten juist de voorkeur geven aan een beperkt aantal middelen. Het is per school verschillend, welke communicatiemiddelen zij inzetten voor soortgelijke doeleinden.

Nog belangrijk: leerkrachten hebben voorkeur voor face-to-face communicatie.

#### 4. In welke mate hebben basisscholen behoefte aan digitale communicatiemiddelen?

Basisscholen hebben een steeds grotere behoefte aan digitale communicatiemiddelen. Dit heeft te maken met verschillende oorzaken. Ten eerste is de ouderbetrokkenheid steeds meer toegenomen, waardoor ouders steeds vaker en nadrukkelijker willen communiceren met school. Ten tweede is het gebruik van ICT de afgelopen jaren toegenomen, waardoor de meeste leerkracht digitaal actief en bereikbaar zijn. Toch zijn er nog veel scholen die de voorkeur geven aan non-digitale communicatie. Het valt niet uit te sluiten dat deze scholen uiteindelijk toch digitaal zullen communiceren, aangezien de impact van de ICT-groei niet te voorkomen is.

#### 5. Waarom kiezen scholen er voor digitale communicatie te gebruiken?

Scholen kiezen voor digitale communicatieplatformen, omdat het de communicatie kan versterken. Scholen kunnen ouders met digitale communicatie sneller op de hoogte brengen en informatie achteraf makkelijker achterhalen. De persoonlijke contacten, bijvoorbeeld in 10-minuten-gesprekken kunnen daardoor inhoudelijker zijn. Ouders zijn namelijk al op de hoogte van de ontwikkeling van hun kind. Daarnaast geven de scholen aan dat er een hogere opkomst is bij ouderavonden dankzij ouderportalen.

Een ander voordeel van digitale communicatie is dat interne begeleiders en leraren goed nadenken over wat ze opschrijven. Dit verhoogt de kwaliteit.

Verscheidene internationale studies hebben aangetoond dat een hoge betrokkenheid van ouders bij de studieresultaten van hun kinderen een positieve invloed heeft op de resultaten.

Een ouderportaal kan die betrokkenheid vergroten.

Scholen kiezen mogelijk niet voor digitale communicatieplatformen, omdat veel schoolbesturen en scholen nog terughoudend zijn om informatie over leerlingresultaten toegankelijk te maken via een ouderportaal of communicatieplatform. Ze willen voorkomen dat ouders informatie krijgen die onduidelijk is en daardoor meer vragen oproept dan beantwoordt of tot misverstanden leidt. Sommige scholen vrezen dat het meer tijd kost om rapporten te maken die begrijpelijk zijn voor ouders. Een andere reden is dat scholen vinden dat digitale communicatie alleen werkt als scholen en ouders samenwerkingsafspraken maken over het gebruik van digitale middelen en wanneer school ondersteuning biedt. Dit kost extra tijd en niet alle ouders en scholen staan hiervoor open.

Nog belangrijk: uit onderzoek is gebleken dat gebruikers de ouderportalen in Nederland gemiddeld een 7 geven. Daarnaast is bekend gemaakt dat vele communicatieplatformen nog niet optimaal worden gebruikt door 85% van de scholen.

#### 6. Wat is de definitie van een communicatieplatform?

Een communicatieplatform is een systeem waarmee de communicatie tussen ouders en scholen kan worden vereenvoudigd. Via communicatieplatformen is het bijvoorbeeld mogelijk om informatie te vinden over activiteiten op school, over de vorderingen van de leerlingen en foto's en filmpjes van projecten en festiviteiten. De communicatieplatformen zijn niet alleen bedoeld om informatie te verstrekken aan ouders; de communicatie kan twee richtingen opgaan. Ouders kunnen ook de school bereiken en bijvoorbeeld afspraken maken voor 10-minutengesprekken.

Nog belangrijk: de meeste communicatieplatformen zijn webapplicaties. Dit wil zeggen dat de applicatie via het internet toegankelijk is en daardoor overal te gebruiken is.

### 3. Nulmeting

Na het uitvoeren van het literatuuronderzoek wordt er een nulmeting gehouden. Er is gekozen om een nulmeting uit te voeren, omdat daarmee de huidige situatie in kaart kan worden gebracht.

#### 3.1 De probleemstelling

Aangezien de afstudeeropdracht inhoudt dat het KIDS communicatie moet worden verbeterd, is het belangrijk om eerst een nulmeting uit te voeren. Met het uitvoeren van een nulmeting wordt het mogelijk, om naderhand te kijken of de doorgevoerde veranderingen en verbeteringen daadwerkelijk zin hebben gehad. Aangezien de afstudeerder zonder achtergrond kennis is begonnen aan het afstudeerproject, is er nog geen kennis van het huidige KIDS - Communicatieplatform. Om een goed ontwerptraject uit te kunnen voeren, is het belangrijk om kennis op te doen in de geschiedenis, visie en de eigenschappen van het product. Ook dient het huidige systeem geanalyseerd te worden, om zo helder te krijgen wat de sterke en zwakke punten zijn en waar de mogelijkheden en risico's liggen. Via de nulmeting moet het mogelijk worden om antwoord te geven op de volgende onderzoeks(deel)vragen:

##### Vraagstelling bij de nulmeting

- Hoe scoort het huidige communicatieplatform op het gebied van vormgeving, interactie en functionaliteit en hoe kan het ontwerp worden verbeterd?
- Waar liggen de kansen en bedreigingen voor KIDS en wat zijn de interne en externe zwaktes?
- Wat is de merkidentiteit van KIDS en waar staat het product voor?
  - Wat wil Comm.On met het product bereiken?
  - Wat wil Comm.On met het product uitstralen?

*Figuur 9: Onderzoeksvragen bij de nulmeting*

#### 3.2 Opzet van de nulmeting

Er is gekozen om een nulmeting uit te voeren, omdat deze methode bijdraagt aan het analyseren van de huidige situatie. De methode is breed in te zetten, neemt weinig tijd in beslag en is een goede manier om het project te starten. De nulmetingmethode hanteert geen vaste aanpak, waardoor deze zelf kan worden ingevuld. Om antwoord te krijgen op de opgestelde onderzoeksvragen heb ik besloten om tijdens de nulmeting de technieken uit figuur 10 te gebruiken.

##### Te gebruiken analysetechnieken tijdens de nulmeting

|                    |              |                  |
|--------------------|--------------|------------------|
| Quick Scan analyse | SWOT-analyse | Branding analyse |
|--------------------|--------------|------------------|

*Figuur 10: De te analyseren onderdelen tijdens de nulmeting*

Na het uitvoeren van het literatuuronderzoek wordt er een nulmeting gehouden. Er is gekozen om een nulmeting uit te voeren, omdat daarmee de huidige situatie in kaart kan worden gebracht.

### 3.2.1 opzet Quick Scan analyse

De quickscan wordt uitgevoerd door gebruik te maken van de heuristic evaluation methode (Jakob Nielsen, 1995). De heuristic evaluation is een usability techniek die kan worden in gezet om de gebruiksvriendelijkheid van een interface te toetsen. Met de quickscan dienen de verschillende knelpunten en mankementen zichtbaar te worden, zodat deze onderdeel zullen worden van het iteratieve ontwerpproces. De heuristic evaluation methode wordt uitgevoerd, omdat deze techniek snel en eenvoudig kan worden toegepast en omdat de nadruk op het testen van de user interface en user experience ligt. Het nadeel is dat deze methode pas echt efficiënt is, wanneer meerdere methode de heuristic evaluation uitvoeren. Om deze reden zal de quickscan analyse door drie personen worden uitgevoerd.

### 3.2.2 opzet SWOT-analyse

Een SWOT-analyse is een bedrijfskundig model, dat intern de sterktes en zwaktes en in de omgeving de kansen en bedreigingen analyseert. Op basis hiervan wordt meestal een strategie bepaald, middels een confrontatiematrix. De SWOT-analyse zal voornamelijk worden toegepast, om inzichtelijk te maken hoe de nader te bepalen ontwerpstrategie bevorderd kan worden. De analyse wordt uitgevoerd met leden van het projectteam, om zo een gezamenlijke analyse te creëren.

### 3.2.3 opzet Branding analyse

Er is gekozen om een branding analyse uit te voeren, om op die manier de merkidentiteit van KIDS te achterhalen. Op deze manier dient er een betere band met het product te worden opgebouwd. Het doel is om middels de analyse meer affiniteit te creëren met het systeem, waardoor er uiteindelijk een beter ontwerp kan worden neergezet. De branding analyse is uitgevoerd door gebruik te maken van de merkidentiteit checklist van Hubspot door Kolowich (2015). Deze techniek is gericht op het definiëren van waar je merk voor staat.

### Resultaten uit de nulmeting

Het uitvoeren van de nulmeting heeft de volgende resultaten opgeleverd. (Voor een direct overzicht van de belangrijkste bevindingen verwijs ik u naar hoofdstuk 3.4, conclusies).

### 3.3 Resultaten uit de quickscan analyse

De interface van KIDS bestaat uit twee verschillende onderdelen, namelijk het standaard gedeelte van de interface die gebruikers te zien krijgen wanneer zij inloggen en het CMS gedeelte, waarmee het systeem wordt beheerd.

| Standaard omgeving                                                                          | Beheer omgeving (CMS)                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Deze omgeving wordt zichtbaar zodra een gebruiker inlogt op het KIDS - communicatieplatform | Deze omgeving is alleen toegankelijk voor personen die hier rechten voor hebben. |

*Figuur 11: Het verschil tussen de verschillende omgevingen van het KIDS - communicatieplatform*

Aangezien beide onderdelen van de interface op een verschillende manier zijn ontworpen, zullen deze onderdelen los van elkaar worden geëvalueerd. Tevens zal het design van beide gedeeltes worden beoordeeld. Zoals eerder vermeld zal de evaluatie door meerdere experts worden uitgevoerd. In totaal zullen drie personen de evaluatie uitvoeren, waarvan de afstudeerder er één is. In bijlage A is een lijst te vinden met een beschrijving van de heuristics van Jakob Nielsen.

### 3.3.1 Analyse van de functionaliteiten

Door samen met de backend developer een korte demo te volgen, heb ik een lijst met functionaliteiten kunnen opstellen, zie figuur 12.

| Standaard omgeving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Beheer omgeving (CMS)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inlog functie;</li> <li>• Kalender functie:</li> <li>• Nieuwsberichten functie:</li> <li>• Laatste nieuws functie:</li> <li>• Gastenboek;</li> <li>• Video's bekijken en uploaden;</li> <li>• Foto's bekijken en uploaden;</li> <li>• Overblijf invoeren en inzien;</li> <li>• Aanvragen verlof/absentie;</li> <li>• Berichten per groep bekijken;</li> <li>• Een archief met oudere content;</li> <li>• Account aanvragen en registreren;</li> <li>• Een zoekfunctie;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwsitems plaatsen en beheren;</li> <li>• Kalender beheren;</li> <li>• De groepspagina's beheren;</li> <li>• Foto's plaatsen en beheren</li> <li>• Video's plaatsen en beheren</li> <li>• Nieuwsberichten versturen</li> <li>• Systeem beheren <ul style="list-style-type: none"> <li>Content</li> <li>Functionaliteiten</li> <li>Gebruikers</li> <li>Groepen</li> <li>Statistieken inzien</li> </ul> </li> <li>• Een handleiding van K.I.D.S voor beheerders</li> </ul> |

*Figuur 12: Lijst met functionaliteiten per omgeving*

Tijdens het opstellen van de lijsten met de functionaliteiten, is er tevens een analyse gemaakt van de vormgeving en de huisstijl van het KIDS - Communicatieplatform.

### 3.3.2 Analyse van de usability- interactie

Onderstaand worden voor de verschillende heuristics enkele issues beschreven. Ook is er nog een extra tabel bijgevoegd. Deze laatste tabel bevat beoordelingen die niet binnen de heuristics vallen, maar door de student als noemenswaardig worden beschouwd. Iedere issue wordt individueel beoordeeld en op basis daarvan wordt er een gemiddelde score berekend voor iedere heuristic. Op deze manier kan er een gemiddeld cijfer worden toegewezen aan de huidige gebruiksvriendelijkheid van het KIDS - communicatieplatform. De resultaten zijn gebaseerd op de bevindingen van de afstudeerder en twee mede studenten die het systeem eveneens hebben geanalyseerd. Om de beschreven issues toe te kunnen lichten, zijn er enkele afbeeldingen en tekstuele beschrijving uitgewerkt (te vinden in bijlage B).

| 1. Visibility of System status         |                                                                        |                                                                                                           |               | Standaard omgeving                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Issue nummer                           | Beschrijving issue                                                     | Toelichting issue                                                                                         | score (1 / 5) | commentaar bij issue                                                                                                                                                                                                            |
| 1                                      | Onduidelijke inlogstatus                                               | Er wordt weinig tot geen informatie gegeven over de inlogstatus, wanneer de gebruiker is ingelogd.        | 2             | Alleen rechtsboven in het scherm wordt wat over de status van de ingelogde gebruiker vermeld. Dit is onvoldoende.                                                                                                               |
| 2                                      | Geen terugkoppeling op uitgevoerde handelingen of gemaakte wijzigingen | De status van de gebruiker wordt niet aangepast wanneer er wijzigingen in het systeem worden doorgevoerd. | 2             | Er ontbreekt een notificatiefunctie/ update-scherm, die de gebruiker bijvoorbeeld informatie geeft over uitgevoerde handelingen of gemaakte aanpassingen binnen het systeem. (bijvoorbeeld bij het doorvoeren van de overblijf) |
| 3                                      | Geen zicht op route in de navigatie                                    | Er wordt niet aangegeven waar in de route, de gebruiker zich bevindt                                      | 2             |                                                                                                                                                                                                                                 |
| Gemiddelde score heuristic: <b>2,3</b> |                                                                        |                                                                                                           |               |                                                                                                                                                                                                                                 |

Figuur 13: Heuristic - Visibility of System Status

| 2. Match between system and the real world |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                            |               | Standaard omgeving                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Issue nummer                               | Beschrijving issue                                                  | Toelichting issue                                                                                                                                                                                                          | score (1 / 5) | commentaar bij issue                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1                                          | Plaatsing van bepaalde content onlogisch                            | In de demo verschijnt sommige informatie op een onlogische plek of onnatuurlijke volgorde.                                                                                                                                 | 3             | Voorbeeld: de nieuwspagina kan worden bereikt door te navigeren naar 'over de school', wat onlogisch is                                                                                                                                                         |
| 2                                          | Pagina's vloeien niet en met ouderwetse richtlijnen gestructureerd. | Bijna alle pagina's zijn omlijnd in een boxmodel en hebben daarbij een standaard (kleine) afmeting. Dit betekent dat de gebruiker niet kan scrollen door de pagina's, omdat het einde van de pagina al snel wordt bereikt. | 2             | Niet gebruiksvriendelijk, omdat de gebruiker gewend is om door pagina's heen te kunnen scrollen. Ook betekent dit dat de content te nauw op elkaar is geplaatst. Als de pagina's langer gemaakt worden, kan de content eenvoudiger worden verspreid per pagina. |
| 3                                          | Gebruik van menselijke taal                                         | Bij de demo wordt gebruikt gemaakt van (menselijke) natuurlijke taal. Bij het aanvragen van verlof staat bij iedere handeling wat er gebeurt of wat precies inhoudt.                                                       | 4             | Het systeem praat met de gebruiker en gebruikt hiervoor universele, begrijpelijke taal                                                                                                                                                                          |
| Gemiddelde score heuristic: <b>3</b>       |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                            |               |                                                                                                                                                                                                                                                                 |

Figuur 14: Heuristic - Match between system and the real world

| 3. User control and freedom            |                                                          |                                                                                                                                                               |               | Standaard omgeving                                                                                  |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Issue nummer                           | Beschrijving issue                                       | Toelichting issue                                                                                                                                             | score (1 / 5) | commentaar bij issue                                                                                |
| 1                                      | Matige controle van vrijheid voor de gebruiker           | Het komt niet veel voor dat de gebruiker een ingevoerde actie ongedaan kan maken of dat er bijvoorbeeld om bevestiging vanuit het systeem wordt gevraagd.     | 3             | Er wordt per functionaliteit niet echt een afgebakende "nooduitgang" aangeboden vanuit het systeem. |
| 2                                      | Onvoldoende gebruiksvriendelijke navigatie mogelijkheden | Wanneer de gebruiker naar sommige pagina's navigeert, worden deze geopend in een nieuw tabblad. Hierdoor kan er niet meer eenvoudig terug genavigeerd worden. | 2             | Er missen gebruiksvriendelijke navigatieknoppen of functies die dit soort problemen verhelpen.      |
| Gemiddelde score heuristic: <b>2,5</b> |                                                          |                                                                                                                                                               |               |                                                                                                     |

Figuur 15: Heuristic - User control and freedom

| 4. Consistency and standards |                                                                                                   |                                                                                                                                                            |               | Standaard omgeving                                                                                                                                                     |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Issue nummer                 | Beschrijving issue                                                                                | Toelichting issue                                                                                                                                          | score (1 / 5) | commentaar bij issue                                                                                                                                                   |
| 1                            | Functionaliteiten die het zelfde doel hebben of bijna de zelfde naam hebben en dus dubbelop zijn. | Op de homepage ziet de gebruiker een nieuwsfunctie. Onder 'over de school' vindt de gebruiker een nieuwspagina.                                            | 2             | Het is onduidelijk wat welke functie doet en er wordt geen onderscheid gemaakt.                                                                                        |
| 2                            | Dubbele agenda                                                                                    | Op de homepage van de interface staat een activiteitenagenda, terwijl er ook een agenda gevonden kan worden door te navigeren naar de pagina 'KIDS'.       | 2             | weinig consistentie.                                                                                                                                                   |
| 3                            | Verschillende grote in iconen en fonts                                                            | Er is geen consistentie te vinden in de gebruikte iconen en fonts. Het sleutel icoon op de hoofdpagina is bijvoorbeeld een stuk groter dan het inlog icoon | 1             | Er worden meerdere fonts gebruikt in verschillende grote. Het één is dikgedrukt en het ander niet. Op sommige plekken is het lettertype groter dan bij andere plekken. |
| 3                            | Geen consistentie in kleurgebruik en algemene designkeuzes                                        | Er is geen duidelijke huisstijl te ontdekken.                                                                                                              | 3             | Er worden veel verschillende kleuren gebruikt.                                                                                                                         |

Gemiddelde score heuristic: **2**

Figuur 16: Heuristic - Consistency and standards

| 5. Error prevention |                                                                                        |                                                                                                                 |               | Standaard omgeving                                                                                                                                           |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Issue nummer        | Beschrijving issue                                                                     | Toelichting issue                                                                                               | score (1 / 5) | commentaar bij issue                                                                                                                                         |
| 1                   | Er is sprake van 'actie/bevestiging'                                                   | Er wordt zo nu en dan vanuit het systeem om bevestiging gevraagd, wanneer een gebruiker een handeling uitvoert. | 4             |                                                                                                                                                              |
| 2                   | Het systeem geeft aan wanneer de gebruiker een foutieve handeling dreigt uit te voeren | Wanneer de gebruiker een tekstveld niet volledig invoert, meld het systeem dit bij de gebruiker.                | 5             | Bij vrijwel alle formulieren en invoervelden is er sprake van goede error prevention. Zo voorkomt het systeem dat de gebruiker verkeerde informatie opslaat. |

Gemiddelde score heuristic: **4,5**

Figuur 17: Heuristic - Error prevention

| 6. Recognition rather than recall    |                                                                                  |                                                                                                                                                                                     |               | Standaard omgeving                                                                        |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Issue nummer                         | Beschrijving issue                                                               | Toelichting issue                                                                                                                                                                   | score (1 / 5) | commentaar bij issue                                                                      |
| 1                                    | Voor veel clickable functies is het onduidelijk dat ze aan te klikken zijn.      | De nieuwsflits op de homepagina heeft rechtsboven de functie een klein icoontje dat kan worden aangeklikt. Deze handeling verandert de nieuwsflits content. Dit is erg onduidelijk. | 2             | Een gebruiker zal deze functie alleen begrijpen door middel van herhaling en herinnering. |
| 2                                    | Iconen zijn hebben weinig tot geen relatie met de desbetreffende functionaliteit | Bij veel functies staan nu onlogische icoontjes. Dit kan verwarrend zijn voor de gebruiker, omdat zij zullen denken dat de functies voor andere doeleinden gebruikt worden.         | 2             |                                                                                           |
| Gemiddelde score heuristic: <b>2</b> |                                                                                  |                                                                                                                                                                                     |               |                                                                                           |

Figuur 18: Heuristic - Recognition rather than recall

| 7. Flexibility and efficiency of use   |                                                                                               |                                                                                                                                                                 |               | Standaard omgeving                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Issue nummer                           | Beschrijving issue                                                                            | Toelichting issue                                                                                                                                               | score (1 / 5) | commentaar bij issue                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1                                      | Geen Homepage (navigeer) icoon                                                                | In de banner is geen icoon die de gebruiker naar de hoofdpagina navigeert. Wel is er één te vinden op de KIDS pagina. Dit is inconsistent.                      | 1             | De enige manier om naar de hoofdpagina te navigeren is door de drukken op de knop 'startpagina'. Dit is niet gebruiksvriendelijk.                                                                                                                                                                          |
| 2                                      | Er zijn weinig interactieve elementen die de functies zouden moeten aanduiden of ondersteunen | Functies, knoppen of iconen verspringen niet bij een 'mouse over' handeling. Er is wel wat 'mouse over' input, maar eigenlijk te weinig.                        | 3             | Animaties, verspringingen, kleurveranderingen zouden de interactie positief kunnen beïnvloeden.                                                                                                                                                                                                            |
| 3                                      | Er wordt niet efficiënt omgegaan met de beschikbare ruimte                                    | KIDS heeft een box model als layout. Hierdoor is de body als het ware in een smalle box geplaatst. Hierdoor maak je geen gebruik van de ruimte buiten deze box. | 3             | De lay-out is niet adaptive, responsive & gebruiksvriendelijk. Er wordt niet efficiënt gebruik gemaakt van de totale ruimte. Ook wordt de content hierdoor heel erg nauw op elkaar gedrukt. Het communicatieplatform is hierdoor niet gebruiksvriendelijk te gebruiken met een mobiele telefoon of tablet. |
| Gemiddelde score heuristic: <b>2,3</b> |                                                                                               |                                                                                                                                                                 |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

Figuur 19: Heuristic - Flexibility and efficiency of use

| 8. Aesthetic and minimalist design     |                                                     |                                                                                                                                                                                                  |               | Standaard omgeving                                                                              |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Issue nummer                           | Beschrijving issue                                  | Toelichting issue                                                                                                                                                                                | score (1 / 5) | commentaar bij issue                                                                            |
| 1                                      | De tekst op de startpagina is te oppervlakkig       | Deze tekst wordt overbodig wanneer er vaker wordt ingelogd op het communicatieplatform                                                                                                           | 3             |                                                                                                 |
| 2                                      | Er wordt te vaak iets uitgelegd met (te veel) tekst | Er wordt bij functies vaak één en ander toegelicht middels een stukje tekst. Dit kan een stuk minimaler door gebruik te maken van effectieve iconen of krachtige titels                          | 3             | Dit geldt bijvoorbeeld voor de zoekfunctie, het statusoverzicht rechtsboven, en de KIDS pagina. |
| 3                                      | Overbodige content                                  | Functies als 'vandaag in de spotlight' zijn wellicht handig, maar niet goed neergezet. Op dit moment neemt het een te groot deel van de ruimte in, waardoor de interface onoverzichtelijk wordt. | 2             | De functie zorgt voor nog meer tekst en drukte op de hoofdpagina.                               |
| Gemiddelde score heuristic: <b>2,7</b> |                                                     |                                                                                                                                                                                                  |               |                                                                                                 |

Figuur 20: Heuristic - Aesthetic and minimalist design

| 9. Overige bevindingen |                                       |                                                                                             |               | Standaard omgeving                                                                      |
|------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Issue nummer           | Beschrijving issue                    | Toelichting issue                                                                           | score (1 / 5) | commentaar bij issue                                                                    |
| 1                      | De banner oogt niet professioneel     | Het logo, de stockfoto's de kleur en de border vormen samen tot een slordige ogende banner. | 2             | Tevens bevat de banner geen enkele functionaliteit.                                     |
| 2                      | Er wordt weinig white space gebruikt. | Dit zorgt voor onoverzichtelijkheid en onrust.                                              | 2             | Whitespace zorgt voor structuur en rust.                                                |
| 3                      | De navigatie lijkt op orde            | Er wordt gebruik gemaakt van een linker navigatiebalk.                                      | 3             | Gebruikers zijn vaak al bekend met een navigatiemenu dat zich aan de linkerkant bevindt |
| 4                      | De content is niet uitgelijnd         | Tekst is niet gelijnd en oogt daardoor ongeordend.                                          | 2             |                                                                                         |

|                                 |                                                                                               |                                                                                                                                                                    |   |                                                               |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------|
| 5                               | Video-player is niet gebruiks-vriendelijk                                                     | Er moeten plug-ins worden gedownload om gebruik te maken van de video-player. Wellicht is YouTube een beter idee. Dit is makkelijker toegankelijk voor gebruikers. | 2 | Een algemene pagina voor alle media is gebruiksvriendelijker. |
| 6                               | Selectiemenu's zijn niet gebruiksvriendelijk                                                  | De menu's bevatten veel informatie en zijn erg statisch. Er zijn geen dropdownlists te vinden en de selectiemenu's zijn niet echt interactief.                     | 2 |                                                               |
| 7                               | Onvoldoende samenhang te vinden tussen alle functies en aspecten op het communicatieplatform. | statisch en loopt niet vloeiend                                                                                                                                    | 3 |                                                               |
| 8                               | Bugs                                                                                          | Er zijn enkele handeling uit te voeren die het uiterlijk van de interface ongewild aanpassen.                                                                      | 2 |                                                               |
| Gemiddelde score heuristic: 2,3 |                                                                                               |                                                                                                                                                                    |   |                                                               |

Figuur 21: Overige bevindingen

Hier volgen de beschreven heuristics voor het beheergedeelte (CMS).

| 1. Visibility of system status |                              |                                                                  |               | Beheeromgeving                                                                       |
|--------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Issue nummer                   | Beschrijving issue           | Toelichting issue                                                | score (1 / 5) | commentaar bij issue                                                                 |
| 1                              | Er ontbreekt een hoofdpagina | Een algemene hoofdpagina met navigatiestructuur zou handig zijn. | 3             | Een overzicht met bijvoorbeeld de laatste wijzigingen gekoppeld aan de auteur o.i.d. |
| Gemiddelde score heuristic: 3  |                              |                                                                  |               |                                                                                      |

Figuur 22: Heuristic - Visibility of System Status

| 2. Match between system and the real world |                         |                                           |               | Beheeromgeving                                                                                                       |
|--------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Issue nummer                               | Beschrijving issue      | Toelichting issue                         | score (1 / 5) | commentaar bij issue                                                                                                 |
| 1                                          | Overzichtelijke content | Content is te vinden waar wordt verwacht. | 4             | Uitklapstructuur van het linker navigatiemenu werkt goed. Kan wel wat gebruiksvriendelijker, maar is overzichtelijk. |
| Gemiddelde score heuristic: 4              |                         |                                           |               |                                                                                                                      |

Figuur 23: Heuristic - Match between system and the real world

| 3. User control and freedom   |                    |                   |               | Beheeromgeving                                                            |
|-------------------------------|--------------------|-------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Issue nummer                  | Beschrijving issue | Toelichting issue | score (1 / 5) | commentaar bij issue                                                      |
| 1                             | N.v.t.             | N.v.t.            | 5             | In het CMS kan de gebruiker eenvoudig en vrij zijn handelingen uitvoeren. |
| Gemiddelde score heuristic: 5 |                    |                   |               |                                                                           |

Figuur 24: Heuristic - User control and freedom

| 4. Consistency and standards  |                                                                       |                                                                                                                                         |               | Beheeromgeving                                                                      |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Issue nummer                  | Beschrijving issue                                                    | Toelichting issue                                                                                                                       | score (1 / 5) | commentaar bij issue                                                                |
| 1                             | Goede consistentie tussen de verschillende functionaliteiten pagina's | Elke pagina van het CMS heeft de zelfde gebruiksvriendelijke tool waarmee functies op het communicatieplatform kunnen worden aangepast. | 4             | Het werkt goed, maar het uiterlijk van deze 'aanpas' tool kan wel worden verbeterd. |
| Gemiddelde score heuristic: 4 |                                                                       |                                                                                                                                         |               |                                                                                     |

Figuur 25: Heuristic - Consistency and standards

| 5. Error prevention           |                                      |                                                                                     |               | Beheeromgeving                                                                    |
|-------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Issue nummer                  | Beschrijving issue                   | Toelichting issue                                                                   | score (1 / 5) | commentaar bij issue                                                              |
| 1                             | Er is sprake van 'actie/bevestiging' | Er wordt vaak om bevestiging gevraagd wanneer de gebruiker een actie wil uitvoeren. | 4             | Er is vrijwel bij elke input of handeling sprake van feedback vanuit het systeem. |
| Gemiddelde score heuristic: 4 |                                      |                                                                                     |               | <i>Figuur 26: Heuristic - Error prevention</i>                                    |

| 6. Flexibility and efficiency of use |                                                                                                         |                                                                                           |               | Beheeromgeving                                                            |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Issue nummer                         | Beschrijving issue                                                                                      | Toelichting issue                                                                         | score (1 / 5) | commentaar bij issue                                                      |
| 1                                    | Er moet eerst naar het CMS worden genavigeerd om content aan te passen, toe te voegen of te verwijderen | Vervolgens is er geen preview scherm als de gebruiker content wil bijvoegen of aanpassen. | 3             | Een preview scherm geeft de gebruiker direct feedback op wat hij toepast. |
| Gemiddelde score heuristic: 3        |                                                                                                         |                                                                                           |               | <i>Figuur 27: Heuristic - Flexibility and efficiency of use</i>           |

| 7. Help and documentation     |                                           |                                                                           |               | Beheeromgeving                                       |
|-------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------|
| Issue nummer                  | Beschrijving issue                        | Toelichting issue                                                         | score (1 / 5) | commentaar bij issue                                 |
| 1                             | Er is een handleiding aanwezig in het CMS | Positief, want met de handleiding kunnen onduidelijkheden worden opgelost | 5             |                                                      |
| Gemiddelde score heuristic: 5 |                                           |                                                                           |               | <i>Figuur 28: Heuristic - Help and documentation</i> |

| 8. Overige bevindingen |                                         |                                                                |               | Beheeromgeving       |
|------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------|----------------------|
| Issue nummer           | Beschrijving issue                      | Toelichting issue                                              | score (1 / 5) | commentaar bij issue |
| 1                      | Uitlog knop is lastig te vinden         | Er wordt geen icoon o.i.d. gebruikt.                           | 3             |                      |
| 2                      | Geen status met profiel-rechten         | Er kan nergens worden gezien welke rechten de gebruiker bezit. | 3             |                      |
| 3                      | Digibord functie is misschien overbodig | Het is onduidelijk hoe de functie werkt, of dient te werken    | 3             |                      |

Gemiddelde score heuristic: **3**

Figuur 29: Overige bevindingen

### 3.3.3 Analyse van de vormgeving

Hier volgen de bevindingen die zijn voortgekomen tijdens het analyseren van de vormgeving.

#### Weinig consistentie

Een blik op het KIDS - communicatieplatform leert ons dat de vormgeving weinig consistentie bevat. Het voelt, alsof de verschillende afbeeldingen, lettertypes, kleuren, foto's en ontwerp-keuzes niet met elkaar verbonden zijn.

#### Geen herkenbare unanieme stijl

Er is bij het KIDS - communicatieplatform geen vaste huis-of ontwerpstyl te herkennen. Hierdoor lijkt het alsof KIDS geen eigen identiteit heeft. Doordat het communicatieplatform geen vaste stijl hanteert, oogt het ontwerp erg onrustig.

#### Overschot aan verschillende kleuren en speelse elementen

Tijdens het analyseren van de vormgeving hebben meerdere experts erkend, dat de uitstraling momenteel erg speels en onvolwassen overkomt. Aan de ene kant is dit logisch, omdat het communicatieplatform voor basisscholen is bedoeld. Aan de andere zijn de vaste gebruikers in principe minimaal 18 jaar oud. Dit resultaat is voornamelijk gebaseerd op de verschillende felle kleuren, getekende afbeeldingen en speelse elementen.

#### Minder prettig lettertype

Tijdens de analyse is door drie personen geconstateerd dat het lettertype niet prettig leest. Dit komt doordat er verschillende soorten lettertypes, kleuren en maten worden toegepast.

### 3.4 Resultaten uit de SWOT-analyse

Tijdens het uitvoeren van de SWOT-analyse is een lijst met interne sterkten & zwakten en externe kansen & bedreigingen opgesteld. Deze gegevens zijn te vinden in figuur 31.

| Analyse-inventarisatie                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sterkten                                                                                                                                                                                                                                                    | Zwakten                                                                                                                                                                                                                              | Kansen                                                                                                                                                                                                               | Bedreigingen                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectieve functionaliteiten</li> <li>• Easy to learn</li> <li>• Goede klantenrelaties</li> <li>• Direct in te zetten</li> <li>• Makkelijk aan te passen</li> <li>• zorgt voor vaste jaarlijkse inkomst</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouderwets ontwerp</li> <li>• Uitsluitend geoptimaliseerd voor desktop</li> <li>• Geen eigen huisstijl</li> <li>• Geen herkenbaar productdoel</li> <li>• Geen marketing(uitingen)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatie steeds vaker digitaal</li> <li>• Scholen passen zich aan, aan de groeiende ICT</li> <li>• Veel basisscholen gebruiken nog geen communicatieplatform</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• De concurrentie groeit en ontwikkelt zich</li> <li>• Steeds meer scholen maken gebruik van administratiesystemen, die tevens worden ingezet als ouderportaal</li> <li>• Het aantal basisscholen neemt jaarlijks af</li> </ul> |

Figuur 30: Te analyseren sterke-zwakten en kansen-bedreigingen

Op basis van de opgestelde gegevens, is uiteindelijk SWOT-schema uit figuur 31 opgesteld.

| SWOT     |                                          | Kansen                                                                                                                     |                                               |                                                           | Bedreigingen                                                                                                                                     |                                                                                                         |
|----------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                          | Communicatie steeds vaker digitaal                                                                                         | Scholen passen zich aan, aan de groeiende ICT | Veel basisscholen gebruiken nog geen communicatieplatform | De concurrentie groeit en ontwikkelt zich                                                                                                        | Steeds meer scholen maken gebruik van administratiesystemen, die tevens worden ingezet als ouderportaal |
| Sterkten | Effectieve functionaliteiten             |                                                                                                                            |                                               |                                                           |                                                                                                                                                  |                                                                                                         |
|          | Easy to learn                            | <b>Groeiveld</b><br>Zorgen de sterke punten van het KIDS - communicatieplatform er voor dat de kansen kunnen worden benut? |                                               |                                                           | <b>Verdedigveld</b><br>Zorgen de sterke punten van het KIDS - communicatieplatform voor voldoende weerstand tegen de verschillende bedreigingen? |                                                                                                         |
|          | Goede klantenrelaties                    |                                                                                                                            |                                               |                                                           |                                                                                                                                                  |                                                                                                         |
| Zwakten  | Uitsluitend geoptimaliseerd voor desktop | <b>Verbeterveld</b><br>Verhinderen de zwakke punten van het KIDS - communicatieplatform de te benutten kansen?             |                                               |                                                           | <b>Probleemveld</b><br>Kunnen de zwaktes worden verbeterd, om zodoende in te spelen op de vastgestelde bedreigingen?                             |                                                                                                         |
|          | Geen eigen huisstijl                     |                                                                                                                            |                                               |                                                           |                                                                                                                                                  |                                                                                                         |
|          | Geen marketing(uitingen)                 |                                                                                                                            |                                               |                                                           |                                                                                                                                                  |                                                                                                         |

Figuur 31: Het opgestelde SWOT-schema

### 3.5 Resultaten het branding onderzoek

Om de huidige merkidentiteit te kunnen bepalen is het 5-stappenproces ingezet. Deze methode is gericht op het definiëren van waar je merk voor staat en is gebaseerd op de checklist van Hubspot.

Hier volgen de bevindingen die zijn voortgekomen tijdens het analyseren van de merkidentiteit.

#### De visie van KIDS

- KIDS is een communicatieplatform, dat met effectieve functionaliteiten de communicatie en ouderbetrokkenheid binnen scholen bevordert.
- KIDS is uitsluitend gericht op communicatie en niet op toetsing, resultaten of cijferlijsten.
- KIDS is voor basisscholen uniek, omdat de interface naar de wens van de school kan worden ingericht. Comm.On onderhoudt daarom nauw contact met de scholen die KIDS gebruiken.
- Scholen die gebruikmaken van het KIDS - communicatieplatform omschrijven het product als persoonlijk, betrouwbaar en effectief.

#### De missie met KIDS

- Momenteel gaan steeds meer scholen over op digitale communicatie. Dit komt doordat men steeds meer is gaan inzien dat digitale communicatie hedendaags niet meer te vermijden is. Tegenwoordig is vrijwel iedereen in het bezit van een apparaat waarmee communicatieprocessen eenvoudig uitgevoerd kunnen worden. Hierdoor is het ook voor scholen aantrekkelijk om de communicatie via deze apparaten uit te voeren.
- Het KIDS - communicatieplatform speelt in op deze behoeften, door middel van een omgeving waarbij ouders, leerkrachten en scholen de belangrijkste communicatieprocessen binnen de school kunnen uitvoeren.
- KIDS pakt dit aan door iedere school een eigen versie van KIDS aan te leveren. Er wordt eerst geluisterd naar de specifieke behoeften van een school en gekeken in hoeverre het basispakket van het communicatieplatform hierin al voldoet. Vervolgens worden er eventueel componenten toegevoegd, verwijderd of aangepast naar de wens van de school.
- Dit is de reden waarom scholen in zee gaan met KIDS. Het product is flexibel en wordt aangepast naar de wens van de gebruikers en stakeholders. De concurrentie doet dit niet en leveren uitsluitend standaard pakketten.

### De merkessentie van KIDS

- Personen die in aanraking komen met KIDS, worden blij, vrolijk en gerustgesteld. Dit komt voornamelijk omdat zij door middel van KIDS worden betrokken bij de school en hun kinderen.
- KIDS heeft een betrouwbare, eerlijke, warme en open persoonlijkheid.

### De personaliteit van de organisatie achter KIDS

- De persoonlijkheid van het projectteam van KIDS is professioneel, flexibel, bereikbaar, meedenkend, enthousiast, serieus - maar wel gezellig, open en warm.

### De positionering van KIDS

- KIDS is uniek doordat het communicatieplatform bij iedere school op een eigen manier kan worden ingezet, waarbij het uitgangspunt is dat het systeem altijd voor betere communicatieprocessen zorgt. KIDS wordt naar de eisen en de wensen van de scholen aangeleverd. In goed overleg wordt tezamen bepaald, welke functionaliteiten de school het beste kan implementeren voor optimale communicatie tussen de ouders, leerkrachten en de school. Hierdoor bepaald de school zelf hoe hoog of laag de prijs wordt en op welke manier zij het communicatieplatform in willen zetten. Met deze gedachtegang en positionering gaat Comm. On de concurrentie aan op de markt en is er een jaarlijkse inkomstenbron gecreëerd.

### 3.6 Conclusies

Met het uitvoeren van de nulmeting heb ik de volgende conclusies getrokken:

#### 3.6.1 conclusies quickscan analyse

Door de gemiddelde beoordeling van elke heuristic te berekenen, is in kaart gebracht waar de huidige mankementen liggen op het gebied van usability en interactie. Zie figuur 32 om de beoordelingen te raadplegen

| Standaard omgeving                   |     | Beheeromgeving                       |     |
|--------------------------------------|-----|--------------------------------------|-----|
| 1. Visibility of system status       | 2,3 | 1. Visibility of system status       | 3   |
| 2. Match between system & real world | 3   | 2. Match between system & real world | 4   |
| 3. User control and freedom          | 2,5 | 3. User control and freedom          | 5   |
| 4. Consistency and standards         | 2   | 4. Consistency and standards         | 4   |
| 5. Error prevention                  | 4,5 | 5. Error prevention                  | 4   |
| 6. Recognition rather than recall    | 2   | 6. Flexibility and efficiency of use | 3   |
| 7. Flexibility and efficiency of use | 2,3 | 7. Help and documentation            | 5   |
| 8. Aesthetic and minimalist design   | 2,7 | 8. Overige bevindingen               | 3   |
| 9. Overige bevindingen               | 2,3 | Eindbeoordeling usability:           | 3,9 |
| Eindbeoordeling usability:           | 2,6 |                                      |     |

Figuur 32: De uiteindelijke beoordeling per omgeving  
(schaal 1 = zwaar onvoldoende, 2=onvoldoende, 3 = voldoende, 4 = goed 5= zeer goed)

Op basis van beoordelingen uit de quick scan analyse is de volgende conclusie getrokken.

#### 1. Hoe scoort het huidige communicatieplatform op het gebied van vormgeving, interactie en functionaliteit en hoe kan het ontwerp worden verbeterd?

Met het uitvoeren van de quickscan is het ontwerp van het communicatieplatform grondig getoetst op de onderdelen vormgeving, interactie en functionaliteit. Hieruit is geconcludeerd dat voornamelijk de onderdelen vormgeving en interactie momenteel onvoldoende zijn. Dit komt hoofdzakelijk doordat er geen samenhang is tussen de verschillende componenten, waardoor het ontwerp niet vloeit. -

- De vormgeving is inconsistent, heeft geen herkenbare unanieme stijl en bestaat uit een overschot aan verschillende felle kleuren en speelse elementen. De interactie is minder gebruiksvriendelijk, doordat te veel functionaliteiten in een apart venster worden geopend en sommige functies uitsluitend via het CMS kunnen worden uitgevoerd. Daarnaast geeft het communicatieplatform momenteel onvoldoende terugkoppeling op de doorlopen navigatieroute en uitgevoerde handelingen. Het aanbod aan functionaliteiten lijkt momenteel wel voldoende. Daarentegen zijn niet alle functionaliteiten even gebruiksvriendelijk. De meerderheid van de functionaliteiten werken namelijk te omslachtig en wanordelijk. Om het ontwerp te kunnen verbeteren, zal eerst inzichtelijk moeten worden hoe de ontdekte mankementen rechtgetrokken kunnen worden.

### 3.6.2 conclusies van de SWOT - analyse

Op basis van de gegevens uit de geanalyseerde interne en externe omgeving is de volgende conclusie getrokken.

## 2. Waar liggen de externe kansen en bedreigingen voor KIDS en wat zijn de interne sterkten en zwakten?

Momenteel liggen de kansen voor KIDS voornamelijk bij het feit dat communicatie steeds vaker digitaal gebeurt. Scholen passen zich aan, aan de toenemende groei van ICT en veel basisscholen maken nog geen gebruik van communicatieplatformen. KIDS benut deze kansen momenteel door een communicatieplatform aan te bieden dat easy to learn is en effectieve en functionaliteiten bevat. Hiermee draagt het product daadwerkelijk bij aan het optimaliseren van de digitale communicatieprocessen. Ook wordt er veel tijd en energie gestoken in het onderhouden en opbouwen van goede klantenrelaties. Zo is Comm.On bereid om het communicatieplatform op te leveren en aan te passen naar de wens van de klant. Hierdoor blijven klanten langer verbonden met KIDS en zullen zij minder snel met de concurrentie in zee gaan.

De bedreigingen voor KIDS liggen vooral bij het feit dat de concurrentie groeit en zich door ontwikkelt. Daarnaast gebruiker scholen steeds vaker administratiesystemen die tevens kunnen worden ingezet als ouderportaal of communicatieplatform. Een andere bedreiging is de jaarlijkse daling van het aantal basisscholen. Hierdoor dreigt de potentiële klantenkring en afzetmarkt steeds kleiner te worden. KIDS kan op deze bedreigingen inspelen door de zwakten te verbeteren. Momenteel is KIDS uitsluitend geoptimaliseerd voor desktop en niet voor smartphone, tablet en andere apparaten terwijl dit bij de concurrentie wel het geval is. Ook bezit KIDS geen eigen huisstijl, waardoor het product minder herkenbaar is. Tot slot worden er geen marketing uitingen ingezet, waardoor potentiële gebruikers en stakeholders mogelijk niet bereikt worden. Wanneer KIDS deze zwaktes verbetert, zal dit uiteindelijk moeten resulteren in een grotere klantenkring en een grotere inkomstenbron.

### 3.6.3 conclusies uit het branding onderzoek

Met de analyseerde gegevens die zijn voortgekomen uit het uitgevoerde 5-stappenproces, zijn de volgende conclusie getrokken.

### 3. Wat is de merkidentiteit van KIDS en waar staat het product voor?

KIDS is een communicatieplatform, dat met effectieve functionaliteiten de communicatie en ouderbetrokkenheid binnen scholen bevordert en is bijvoorbeeld niet gericht op toetsing, resultaten of cijferlijsten. Het systeem is uniek, omdat de interface naar de wens van de school kan worden ingericht. Comm.On onderhoudt onder andere hierom nauw contact met de scholen die KIDS gebruiken. Het KIDS - communicatieplatform kan worden omschreven een als een persoonlijk, betrouwbaar en effectief product. De missie met KIDS is om in te spelen op het feit dat steeds meer scholen over gaan tot digitale communicatie, door een omgeving aan te bieden waarbij ouders, leerkrachten en scholen de belangrijkste communicatieprocessen binnen de school kunnen uitvoeren. Het is voor KIDS belangrijk om eerst te luisteren naar de specifieke behoeften van een school en om vervolgens te kijken in hoeverre het basispakket van het communicatieplatform hierin al voldoet. Vervolgens worden er eventueel componenten toegevoegd, verwijderd of aangepast naar de wens van de school. Hierdoor bepaald de school zelf hoe hoog of laag de prijs wordt en op welke manier zij het communicatieplatform in willen zetten. Met deze gedachtegang en positionering gaat Comm.On de concurrentie aan op de markt en is er een jaarlijkse inkomstenbron gecreëerd.

#### Wat wil Comm.On met het product uitstralen?

Comm.On wil met het product betrouwbaarheid, eerlijkheid, openheid en warmte uitstralen. Het projectteam achter KIDS moet het zelfde uitstralen als dat het product dient te doen. Het team moet te vertrouwen-en communicatief vaardig zijn, maar ook deskundigheid uitstralen op het gebied van computertechnologie. Personen die in aanraking komen met KIDS, moeten het product direct vertrouwen, interessant vinden en willen gebruiken. Bij ieder persoon moet de gedachtegang ontstaan, dat KIDS een goede aanvulling voor de schoolwebsite is.

## 4. Doelgroepanalyse

Om een helder beeld van de gebruikers en stakeholders te creëren wordt er een doelgroepanalyse uitgevoerd.

### 4.1 De probleemstelling

Tijdens het opstellen van het plan van aanpak is nog maar eens benadrukt dat het herontwerp zal moeten aansluiten op de wensen en behoeften van de gebruikers en stakeholders. Momenteel bezit Comm.On een redelijk beeld van wie de gebruikers en stakeholders zijn. Dit geldt echter niet voor de afstudeerder. Het is daarom belangrijk om over voldoende gegevens van de gebruikers te beschikken en deze overzichtelijk in kaart te brengen, zodat deze helder en inzichtelijk zullen zijn. Door een doelgroep analyse uit te voeren wordt het mogelijk om relevante gegevens van de gebruikers en stakeholders te achterhalen. Deze gegevens zijn belangrijk, omdat ze onder andere bij zullen dragen aan het opstellen van persona's. Via de doelgroep analyse moet het mogelijk worden om antwoord te geven op de volgende onderzoeksvragen:

#### Vraagstelling bij de doelgroepanalyse

- Wie is zijn de gebruikers van KIDS?
  - Wat is de leeftijd van de gebruikers?
  - Waar zijn de gebruikers gevestigd?
  - Wat is het gedrag van de gebruikers?
- Wie zijn de stakeholders?
  - Waar zijn de stakeholders gevestigd?
  - Wat is het gedrag van de stakeholders?

*Figuur 33: Onderzoeksvragen bij de doelgroepanalyse*

### 4.2 Opzet doelgroepanalyse

De doelgroepanalyse wordt uitgevoerd door middel van deskresearch. Er is gekozen om deskresearch uit te voeren, omdat deze techniek bijdraagt aan het verzamelen van secundaire data. Door secundaire data te verzamelen, wordt het mogelijk om sneller inzicht te creëren in de gebruikers en stakeholders. Om het proces goed te laten verlopen zijn de zoekonderwerpen uit figuur 34 opgesteld.

| Gebruikers:      | Stakeholders:           |
|------------------|-------------------------|
| Geslacht         | Huidige stakeholders    |
| Leeftijd         | Potentiele stakeholders |
| Gedrag           | Locatie                 |
| Toegankelijkheid | Mate van ICT gebruik    |

Figuur 34: De zoekonderwerpen tijdens de doelgroepanalyse

### 4.3 Resultaten

Tijdens het deskresearch is als eerste onderscheid gemaakt tussen de verschillende soorten groepen die betrokken zijn bij KIDS. Dit onderscheid is terug te vinden in figuur 35.

| Gebruikers                                                                                                                  |                                                                                                                                                          | Stakeholders                                                                                   |                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Direct betrokken                                                                                                            | Niet direct betrokken                                                                                                                                    | Direct betrokken                                                                               | Niet direct betrokken                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouders</li> <li>• Leerkrachten</li> <li>• Beheerder</li> <li>• Directie</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overig personeel</li> <li>• Opa's en oma's</li> <li>• Broertjes en zusjes</li> <li>• Overige familie</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basisscholen in NL</li> <li>• Concurrentie</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voortgezet onderwijs</li> <li>• Hoger onderwijs</li> </ul> |

Figuur 35: De verschillende soorten gebruikers en stakeholders

#### 4.3.1 Research ouders

Uit gegevens van De Onderwijs in Cijfers-website (<http://www.onderwijsincijfers.nl>) is voortgekomen dat Nederland zo'n 7000 basisscholen telt, waarvan ongeveer 6400 BAO is. Op deze scholen volgen ongeveer anderhalf miljoen kinderen onderwijs. Als er in 2015: 1.443.068 kinderen in het BAO actief waren, moeten zij gezamenlijk rond de 2.886.136 ouders hebben. Dit betekent dat honderduizenden huishoudens in Nederland met basisscholen verbonden zijn. Er is echter niet bekend wat de gemiddelde leeftijd van de ouders binnen deze huishouders is.

De leeftijd die vaders hadden bij de geboorte een kind, was in 2010 gemiddeld 34 jaar. Die van moeders was gemiddeld 31 jaar. Een kind gaat gemiddeld van zijn vierde tot twaalfde jaar naar het PO. Als een kind in 2010 is geboren, betekent dit dat dit kind in 2014 aan het PO is begonnen. Dit betekent dat de leeftijd van vaders destijds gemiddeld 38 jaar was.

Het is hierdoor aannemelijk dat de gemiddelde leeftijd van vaders van kinderen op het PO gemiddeld tussen de 38 en 46 jaar ligt, aangezien kinderen in principe acht jaar onderwijs volgen. Die van moeders ligt gemiddeld op 35 en 43 jaar. Tussen 1996 en 2010 is gemiddelde leeftijd van vaders en moeders bij de geboorte van het (eerste) kind niet veel veranderd. Er kan dus worden aangenomen dat dit in het toekomst ook niet drastisch zal veranderen. De leeftijd van ouders van kinderen op het PO ligt dus gemiddeld tussen de 36 en 44 jaar. De leeftijd van de kinderen ligt gemiddeld tussen de 4 en 12 jaar.

Het gemiddeld aantal kinderen per gezin is op dit moment 1,7. In ongeveer 33% van alle gezinnen in Nederland wonen kinderen.

Vergeleken met het overige onderwijs in Nederland, zijn de ouders van kinderen in het primair onderwijs het meest positief over de ouderbetrokkenheid. Interessant is dat ouders in 2015 positiever zijn over de inspanning van de school om ouderbetrokkenheid tot stand te brengen, dan in 2012. 77% van de ondervraagde ouders geeft aan dat zij de ouderbetrokkenheid voor primair onderwijs voldoende/goed tot excellent vinden.

#### 4.3.2 Research leerkrachten

In 2015 was er ongeveer 110.000 onderwijsgevend personeel in dienst op het BAO. Interessant is, dat de omvang van de leerkrachten afnam van 109,4 duizend personen in oktober 2014 naar 108,4 duizend personen in oktober 2015. Ook daalde het aantal directeuren in het BAO met circa 200 personen, terwijl het aantal onderwijsondersteunende medewerkers met circa 400 personen toenam.

In 2015 is het percentage vrouwelijk onderwijsgevend personeel 83,3%. Dit betekent dat er binnen het onderwijs, ongeveer 91.300 vrouwelijke leerkrachten en 18.700 mannelijke leerkrachten in dienst waren. Het percentage vrouwen werkzaam in het onderwijs, is ten opzichte van de jaren er voor toch weer gestegen.

Uit gegevens blijkt dat de leeftijd van de leerkrachten in het onderwijs erg is veranderd. Ten opzichte van de vorige jaren is er een dip te zien in het aantal leerkrachten tussen de 35 en 50 jaar. Ook valt opdat er een relatief groot aantal leerkrachten ouder dan 55 en jonger dan 35 jaar is. Dit betekent dat de pieken langzaam zijn opgeschoven van links naar rechts. De gemiddelde leeftijd is ongeveer 43 jaar.

#### 4.3.3 Research Internet gedrag

Vrijwel alle mensen tussen de 25 en 65 jaar gebruiken het internet. Voor 25 tot 45 jaar gebruikt ongeveer 98% wel eens internet. Van 45 tot 65 is dit ongeveer 95%. Zes op de tien mensen die geen internet gebruiken, hebben thuis ook geen toegang tot het web. De resterende vier op de tien mensen hebben thuis wel een internetverbinding, maar maken hier geen gebruik van.

Een groot aantal personen tussen de 25 en 65 jaar heeft toegang tot internet. Voor 25 tot 45 jaar is dit ongeveer 98,5% en voor 45 tot 65 is dit ongeveer 97%. Interessant is dat er in 2016, meer dan 7 miljoen breedband aansluitingen zijn. In 2015 waren er ongeveer 7,7 miljoen huishoudens, wat betekent dat ongeveer 91% van de huishoudens een breedband aansluiting heeft.

Zeven op de tien personen in huishoudens zonder internet zijn niet aangesloten omdat ze hierin niet geïnteresseerd zijn. Voor drie op de tien mensen zonder internet geldt dat ze onvoldoende kennis en vaardigheden hebben om te surfen op het web. Daarnaast telt voor 6 procent ook mee dat er in de buurt geen breedbandverbinding beschikbaar is.

In 2015 kwam het voor het eerst voor dat er meer huishoudens met een tablet dan met een desktopcomputer waren. Ook buitenshuis gingen steeds meer mensen online. Interessant is dat inmiddels ook 23 procent van de 65-plussers daarvoor een smartphone gebruikt.

In 2013 had 39 procent een tablet en in 2015 was dit 58 procent. Daarmee verdringt de tablet de desktopcomputer in huis, die bij de helft aanwezig is. De smartphone is inmiddels te vinden in 73 procent van de Nederlandse huishoudens, ook net iets vaker dan een laptop. De desktop heeft de afgelopen jaren terrein verloren, tablets en smartphones rukken op.

Wanneer internet buitenhuis wordt gebruikt gebeurt dit meestal met een smartphone.

De gegevens laten zien dat in 2015 ongeveer 67 procent van de Nederlands bevolking vanaf 12 jaar of ouder een smartphone voor mobiel internet gebruikte. In 2012 lag die percentage nog op 40 procent. Ook de overige devices worden steeds meer onderweg gebruikt. Interessant is dat de tablet de laptop hierbij aan het inhalen is.

Steeds meer 45-plussers maken de laatste jaren gebruik van mobiel internet. Uit de gegevens van figuur 7.3 wordt duidelijk dat het aantal 45- tot 65-jarigen dat mobiel online is, de afgelopen jaren flink is gestegen. Zo was in 2012 41 procent van de 45- tot 65-jarigen mobiel online en was dit vorig jaar gestegen tot 71 procent. Bij 65-plussers steeg het van 11 naar 31 procent. Onder de 45 jaar is in 2015 bijna 90 procent wel eens mobiel online.

Voor alle leeftijdsgroepen is de smartphone het device dat het meest wordt. In 2015 gebruikte 85 procent in de leeftijdscategorie 25- tot 45-jarigen hun smartphone. Voor 45- tot 65-jarigen was dit percentage 64. De laptop wint het alleen bij de 12- tot 25-jarigen nog van de tablet.

Cijfers tonen aan dat de tablet en smartphone het vaakst wordt gebruik om te internetten. Dit wordt gevolgd door e-mailen, social media en spelletjes.

#### 4.3.4 Research basisscholen

Uit de geanalyseerde is voortgekomen dat er in 2015 zeker 7000 basisscholen waren, waarvan 6430 BAO was. Het is daarom aannemelijk dat er minimaal 6400 scholen als potentiële klanten kunnen worden herkend. Hiernaast valt op dat het aantal basisscholen ieder jaar afneemt. In 2015 was er sprake van een afname van 119 basisscholen ten opzichte van jaar er voor.

Aangezien Comm.On is gevestigd in Bodegraven, werken zij logischerwijs veel samen met scholen uit deze omgeving. Het is daarom belangrijk om te weten binnen welke provincies de meeste basisscholen zijn gevestigd. In Zuid-Holland zijn ongeveer 1130 basisscholen gevestigd. In Noord-Holland zijn dit er ongeveer 875. (zie figuur 36 voor de overige aantal scholen per provincie)

| Aantal basisscholen per provincie in NL 1/2 |         | Aantal basisscholen per provincie in NL 2/2 |         |
|---------------------------------------------|---------|---------------------------------------------|---------|
| Provincie:                                  | Aantal: | Provincie:                                  | Aantal: |
| • Zeeland                                   | 200     | • Overijssel                                | 534     |
| • Zuid-Holland                              | 1132    | • Flevoland                                 | 180     |
| • Noord-Holland                             | 875     | • Gelderland                                | 881     |
| • Friesland                                 | 431     | • Utrecht                                   | 450     |
| • Groningen                                 | 277     | • Noord-Brabant                             | 849     |
| • Drenthe                                   | 264     | • Limburg                                   | 360     |

Figuur 36: Aantal basisscholen per provincie in Nederland - 2015

De gemiddelde schoolgrootte in het BAO is tussen 2011 en 2015 weinig veranderd. De gemiddelde schoolgrootte in het SBAO is gedaald van 137 leerlingen in 2011 naar 122 leerlingen in 2015. In 2015 is de gemiddelde schoolgrootte voor BAO 224.

In 2015 is het totaal aantal leerlingen in het primair onderwijs 1.546.429. In het BAO zijn dit er ongeveer 1.443.068. Dit zijn 14.300 leerlingen minder ten opzichte van 2014. Er gaan in totaal ongeveer 34.700 leerlingen naar het speciale basisonderwijs.

Als we kijken naar de rijksuitgaven per leerling in het PO, bedroegen deze in 2015 zo'n 6.400 euro. De gemiddelde rijksuitgaven per leerling in het PO zijn de laatste jaren gestegen. Dit komt onder meer door extra middelen voor beleidsintensivering. Tevens is het budget bijgesteld voor loon- en prijsontwikkelingen. Dit gegeven kan interessant zijn, om eventueel in te schatten hoeveel scholen in Nederland ongeveer te besteden hebben. Momenteel maken er zes scholen gebruik van het KIDS - Communicatieplatform.

#### 4.3.5 Research naar de concurrentie

Tijdens de SWOT-analyse is duidelijk geworden dat het aantal ouderportalen en communicatieplatform toeneemt. In figuur 37 volgt een lijst met de belangrijkste concurrenten van het KIDS - communicatieplatform. Er is voor deze concurrenten gekozen, omdat dit de meest gebruikte communicatieplatformen zijn.

| De concurrentie van KIDS                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• MijnSchool</li> <li>• BasisOnline</li> <li>• OuderPortaal 2.0</li> <li>• Digiduif</li> <li>• SchouderCom</li> <li>• Social Schools</li> <li>• ParnasSys - ouderportaal</li> <li>• Mijnschoolinfo</li> </ul> |

*Figuur 37: De belangrijkste concurrentie in willekeurige volgorde*

Door het onderzoeks- en adviesbureau Scholen met Succes is in 2015 een enquête gehouden onder een ouderpanel, om de tevredenheid over ouderplatforms in kaart te brengen. Van de ouders uit het panel maakt ongeveer de helft gebruik van een ouderportal.

Als de school een ouderportal gebruikt, zijn ouders daar tevreden over. De portalen krijgen als rapportcijfer een ruime 7. De portalen worden volgens dit onderzoek nog niet optimaal gebruikt, de meeste scholen (85%) verspreiden ook nog steeds nieuwsbrieven op papier.

## 4.4 conclusies

Met de gegevens uit het deskresearch wordt het mogelijk om de gebruikers en stakeholders te segmenteren. Dit wordt gedaan om de gegevens zo nog grondiger onder te verdelen. De segmentaties zijn onderverdeeld onder geografisch, demografisch en gedrag.

### 4.4.1 segmentatie

#### Geografisch

Aangezien Comm.On in Bodengraven is gevestigd, liggen de meeste scholen die klant van KIDS zijn ook in deze omgeving. Het is daarom aannemelijk dat de meeste gebruikers van KIDS momenteel in de provincie Zuid-Holland leven. Dit is ook de provincie met het grootste aantal scholen, namelijk rond de 1130. Dit betekent niet dat de overige provincies buiten beschouwing moeten worden gelaten. Maar omdat Zuid-Holland dichtbij is en een groot aantal scholen heeft, is dit wel de locatie waar de meeste gebruikers en stakeholders van KIDS vandaan zullen komen.

#### Demografisch

De gebruikers van KIDS zijn voornamelijk ouders en leerkrachten. Kinderen op het basisonderwijs hebben de leeftijdsgroep 4 tot 12 jaar. Het is lastig om te bepalen wat de leeftijden van de ouders van deze kinderen zijn. Tijdens het deskresearch werd echter duidelijk dat de leeftijdsgroep van de ouders gemiddeld tussen de 36 tot 44 jaar ligt. Dus alhoewel de totale leeftijdsgroep van de ouders tussen de 22 en 65 zal liggen, zullen de meeste ouders die KIDS gebruiken ongeveer tussen de 29 en 54 jaar oud zijn. In principe zullen de gebruikers van KIDS uit zowel vaders als moeders bestaan, waardoor er geen onderscheid gemaakt hoeft te worden in geslacht.

#### Demografisch

Uit het deskresearch is duidelijk geworden dat vrijwel ieder persoon binnen de leeftijdsgroep 25-tot 65-jarigen het internet gebruikt. Voor de leeftijdsgroep 25-tot 45-jarigen gebruikt 98 procent het internet. Bij de leeftijdsgroep 45-tot 65-jarigen is dit 95 procent. Dit betekent dat de kans groot is dat het merendeel van de doelgroep het internet gebruikt. Ook geeft het merendeel van deze leeftijdsgroep aan toegang te hebben tot het internet. 91 procent van de ongeveer 7,7 miljoen huishoudens heeft een breedband aansluiting.

Verder is duidelijk geworden, dat steeds meer huishoudens in het bezit van een tablet zijn. Hierdoor heeft de tablet de desktopcomputer verdrongen, die bij de helft van de huishoudens aanwezig is. De smartphone is in 73 procent van de huishoudens te vinden.

Wanneer internet buitenhuis wordt gebruikt gebeurt dit meestal met een smartphone.

Voor alle leeftijdsgroepen is de smartphone het device dat het meest wordt. In 2015 gebruikte 85 procent in de leeftijdscategorie 25- tot 45-jarigen hun smartphone. Voor 45- tot 65-jarigen was dit percentage 64. Personen gebruiken hun smartphone het meest op de bank, onderweg of op het werk. Hun laptop gebruiken ze heft meest aan de eettafel, op de bank of aan het bureau.

Het tablet wordt het meest gebruik op de bank, aan de eettafel of in de slaapkamer.

Tot slot gebruikt de doelgroep hun smartphone het meest om te bellen. Daarna is dit internetten, e-mailen, foto's maken-of bekijken en chatten via Whatsapp. Het tablet wordt voornamelijk gebruikt om te internetten, te e-mailen, voor social media en om spelletjes te spelen.

Kortom: De doelgroep bestaat uit gebruikers en potentiële gebruikers van KIDS die een aandeel hebben in de communicatie tussen ouders, leerkrachten en de school. Deze gebruikers zijn voornamelijk ouders of leerkrachten en over het algemeen tussen de 20 en 64 jaar oud. De verdeling tussen man en vrouw is in principe gelijk. Kijken we gericht naar alleen de ouders of alleen de leerkrachten als gebruiker, dan verandert de leeftijdsgroep. De leeftijdsgroep van de ouders ligt gemiddeld tussen de 36 en 44 jaar, maar het is aannemelijk om er van uit te gaan dat deze leeftijdsgroep tussen de 29 en 54 jaar zal liggen. De leeftijdsgroep van de leerkrachten ligt tussen de 20 en 64 jaar. Echter zullen de meeste leerkrachten 26-tot 40-jarigen of 50-tot 65-jarigen zijn, aangezien deze leeftijden het meest voorkomen bij leerkrachten in Nederland.

#### 4.4.2 Eindconclusie

##### 1. Wie is de doelgroep?

- Met het uitvoeren van de doelgroepanalyse is de volgende doelgroep vastgesteld.

| Doelgroep segmentatie                    |                                              |
|------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Leeftijd ouders:                         | ouders van 29 tot 54 jaar in Nederland       |
| Leeftijd leerkrachten:                   | Leerkrachten van 20 tot 64 jaar in Nederland |
| Geslacht ouders:                         | 50% man<br>50% vrouw                         |
| Geslacht leerkrachten:                   | 17% man<br>83% vrouw                         |
| Apparaat waarmee internet wordt gebruikt |                                              |
| 25 - 45 jaar:                            | 85% smartphone, 30% tablet-en laptop         |
| 45 - 65 jaar:                            | 65% smartphone, 28% tablet, 25% laptop       |
| Toegang tot het internet:                | 97% (van de totale doelgroep)                |

*Figuur 38: Doelgroepsegmentatie - gebruiker*

## 2. Wie zijn de stakeholders?

- Met het uitvoeren van de doelgroepanalyse zijn de volgende stakeholders vastgesteld.

| Stakeholders KIDS        |                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Huidige stakeholders     | 6 plaatselijke basisscholen rondom Bodegraven                                                                                                                                                     |
| Potentiele stakeholders: | Alle overige basisscholen in Nederland.                                                                                                                                                           |
| Belangrijkste gedrag:    | Basisscholen in Nederland zien steeds meer in, dat communicatieplatformen een toevoeging kunnen zijn. Hierom maken steeds meer basisscholen gebruik van een communicatieplatform of ouderportaal. |

*Figuur 39: Doelgroepsegmentatie - basisscholen*

## 5. Behoeftonderzoek

Nu voor de afstudeerder helder is wie de gebruikers en stakeholders zijn, kunnen hun wensen en behoeften worden achterhaald.

### 5.1 De probleemstelling

De gebruikers en stakeholders hebben meerdere keren aangegeven, dat zij niet helemaal te spreken zijn over de huidige vormgeving, interactie en functionaliteiten van het KIDS - communicatieplatform. Dit betekent dat de gebruikers stakeholders waarschijnlijk behoefte hebben naar verbetering, als het gaat om deze onderdelen. Om te achterhalen wat deze wensen en behoeften precies zijn, wordt er een behoeftonderzoek uitgevoerd. Dit heeft geleid tot het opstellen van de volgende onderzoeksvragen:

#### Vraagstelling bij het behoeftonderzoek

- Waarom kiezen basisscholen er voor om een communicatieplatform te gebruiken, en in hoeverre voldoet het KIDS - communicatieplatform hierin?
- Wat willen basisscholen vooral kunnen uitvoeren met een communicatieplatform?
- Wat zijn voor de gebruikers de redenen om een communicatieplatform te gebruiken en in hoeverre voldoet het KIDS - communicatieplatform hierin?
- Welke onderdelen van de vormgeving, interactie en functionaliteiten vinden de gebruikers en stakeholders momenteel goed of ondermaats en waarom?
- Welke veranderingen zouden de gebruikers en stakeholders graag terugzien bij het KIDS -communicatieplatform als het gaat om vormgeving, interactie en functionaliteit?

*Figuur 40: Onderzoeksvragen bij het behoeftonderzoek*

### 5.2 Opzet behoeftonderzoek

Het behoeftonderzoek is een kwalitatief onderzoek. Deze vorm van onderzoek geeft diepgaande informatie door in te gaan op achterliggende motivaties, meningen, wensen en behoeften van de doelgroep en niet op cijfers en feiten. Om de behoeften van de gebruikers en stakeholders te achterhalen, wordt er gebruik gemaakt van een semigestructureerd interview. Hierbij heb je een algemeen interviewschema met vooropgestelde, wat algemener geformuleerde, vragen, maar je mag hier wel van afwijken. Doordat tijdens de doelgroepanalyse is vastgesteld wie de gebruikers en stakeholders van het KIDS - communicatieplatform zijn, is het mogelijk geworden om geschikte respondenten uit te kiezen. Er is gekozen om op vier verschillende basisscholen interviews uit te voeren. Op iedere school wordt een ouder, leerkracht en directielid geïnterviewd. Van de respondenten zijn er drie reeds bekend met KIDS. Door ook personen en stakeholders te interviewen die nog niet met KIDS bekend zijn, dient ook de behoefte van de potentiële gebruikers en stakeholders helder te worden.

De interviewvragen zijn opgesteld, op basis van de ontdekte knelpunten uit de quickscan analyse.

### Interviewvragen

- 1. Waarom wilde de school een communicatieplatform of ouderportaal gaan gebruiken?
  - Waarom werd er voor het KIDS - communicatieplatform gekozen?
  - Heeft KIDS voldaan aan de verwachtingen?
- 2. Wat is in uw ogen het doel van een communicatieplatform?
- 3. Wat is voor u de belangrijkste reden om het communicatieplatform te gebruiken
  - wat wil u er vooral mee kunnen uitvoeren of kunnen doen?
  - Wat doet u het vaakst op het schoolportaal?
  - Bent u tevreden met wat u er mee kunt doen?
  - Waar gebruikt u het communicatieplatform niet voor?
- 4. Wat is in uw ogen het doel van de schoolwebsite?
  - Vindt u dat het communicatieplatform een goede aanvulling kan zijn voor de schoolwebsite?
- 5. In wat voor setting kiest u er voor om het schoolportaal te bezoeken?
- 6. Wat vindt u van de gebruiksvriendelijkheid van het communicatieplatform en waar kan dit onderdeel op worden verbeterd?
  - Kunt u opnoemen wat u graag anders zou zien voor wat betreft de interactie?
  - Wat vindt u met de structuurverdeling van de verschillende pagina's op het communicatieplatform?
  - Wat vindt u van de navigatie van het communicatieplatform? Hiermee wordt het gemaakt bedoeld waarop u door het systeem heen kunt bewegen.
- 7. Wat vindt u van de vormgeving van het communicatieplatform en waar kan dit onderdeel op worden verbeterd of wat zou u graag anders zien?
- 8. Hoe denkt u over de huidige stijl van het communicatieplatform en is deze herkenbaar voor u?
- 9. Wat vindt u van de functionaliteiten van het communicatieplatform en waar kan dit onderdeel op worden verbeterd?
- 10. Kunt u opnoemen welke onderdelen van het communicatieplatform in uw ogen sowieso verbeterd moeten worden?

*Figuur 41: De gebruikte interviewvragen tijdens het behoefteonderzoek*

De interviews zijn uitgevoerd op de scholen zelf. Hierbij heeft de afstudeerder de interviewvragen gesteld. De gesprekken zijn opgenomen met een microfoon, zodat deze later konden worden terug geluisterd. Na het uitvoeren van de interviews zijn de gesprekken teruggeluisterd. Per vraag zijn de belangrijkste resultaten uitgewerkt tot een alomvattend antwoord.

### 5.3 Resultaten van het behoefteonderzoek

De interviews hebben de volgende resultaten opgeleverd.

| Resultaten uit de interviews                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| De gestelde vraag:                                                                                                                                                                                                   | Alomvattend antwoord:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>1. Waarom wilde de school een communicatieplatform of ouderportaal gaan gebruiken?</b></p> <p>Waarom werd er voor het KIDS - communicatieplatform gekozen?</p> <p>Heeft KIDS voldaan aan de verwachtingen?</p> | <p>Scholen wilde een communicatieplatform gebruiken, omdat zij op dat moment vele handelingen offline regelde, terwijl deze ook eenvoudig online konden worden uitgevoerd. Het ging hierbij om processen als: de absenties beheren, de overblijf regelen, agendapunten delen, nieuwsberichten versturen, evenementen aankondigen enzovoort.</p> <p>Scholen kozen voor KIDS, omdat zij destijds innovatief waren en een goede oplossing boden voor het eerder genoemde probleem. KIDS heeft aan de verwachtingen voldaan, doordat er constant aanpassingen zijn gedaan. Hierdoor voldoet het huidige KIDS - communicatieplatform aan de wensen van de scholen.</p> |
| <p><b>2. Wat is in uw ogen het doel van het communicatieplatform?</b></p>                                                                                                                                            | <p>In de ogen van scholen is het doel van een communicatieplatform, om de communicatieprocessen binnen de school te versoepelen, om zo gericht, sneller, eenvoudiger en meer gestructureerd te communiceren. Een communicatieplatform moet alle communicatieprocessen rondom het kind inzichtelijk maken voor alle betrokkenen binnen de school, zodat hier verder geen onduidelijkheden over kunnen ontstaan.</p> <p>In de ogen van de school, ouders en leerkrachten is een communicatieplatform geen sociaal medium, waar ouders en leerkrachten met elkaar kunnen communiceren door middel van berichten te liken en te delen.</p>                            |
| <p><b>3. Wat is in uw ogen het doel van de schoolwebsite?</b></p> <p>Vindt u dat het communicatieplatform een goede aanvulling kan zijn voor de schoolwebsite?</p>                                                   | <p>Scholen geven aan dat zij hun website voornamelijk inzetten als informatiemedium en als visitekaartje voor de buitenwereld. Daarnaast denken zij dat KIDS een goede aanvulling van hun website is of kan zijn, omdat de website hierdoor puur en alleen kan worden ingezet waar het voor is bestemd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

Figuur 42: Resultaten uit de interviews - Alomvattende antwoorden per interviewvraag 1/4

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>4. Wat is in uw ogen het doel van het communicatieplatform?</p> <p>wat wil u er vooral mee kunnen uitvoeren of kunnen doen?</p> <p>Wat doet u het vaakst op het schoolportaal?</p> <p>Bent u tevreden met wat u er mee kunt doen?</p> <p>Waar gebruikt u het communicatieplatform niet voor?</p> | <p>Ouders geven aan het communicatieplatform het vaakst te (willen) gebruiken om foto's, video's en filmpjes van hun kinderen te zien, wanneer zij hier zelf niet bij kunnen zijn. Ouders gebruiken het communicatieplatform het vaakst om foto's, video's en nieuwsberichten te bekijken. Ook wordt het communicatieplatform vaak gebruikt om absenties door te geven, de overblijf te regelen of de schoolkrant te bezichtigen. Het communicatieplatform wordt niet gebruikt om bijvoorbeeld huiswerk te maken, of in te zien. Men geeft aan tevreden te zijn met het communicatieplatform, mits het bovenstaande eenvoudig en overzichtelijk kan worden uitgevoerd. Tot slot geven ouders aan dat zij vinden dat een communicatieplatform een beveiligde omgeving moet zijn, die alleen toegankelijk is voor de betrokkenen van de school.</p> <p>Leerkrachten geven aan het communicatieplatform het meeste te (willen) gebruiken om informatie te communiceren naar de ouders en om absentie- en overblijfgegevens op te halen. Leerkrachten gebruiken het communicatieplatform uitsluitend als ondersteunend middel en niet voor hun vermaak. Leerkrachten geven tevreden te zijn met het aanbod van functionaliteiten. wel geven zij aan, dat ze het jammer vinden dat verstuurd berichten moeilijk kunnen inzien en terugvinden. Ook vinden ze het omslachtig, dat ze eerst naar het CMS (beheeromgeving) moeten navigeren om foto's en berichten te plaatsen op het communicatieplatform.</p> |
| <p>5. In wat voor setting kiest u er voor om het communicatieplatform te bezoeken?</p>                                                                                                                                                                                                              | <p>Ouders doen dit meestal even tussendoor, via de telefoon. Ook geven zij aan, dat zij dit anders in de avond via de laptop of tablet doen.</p> <p>Leerkrachten bezoeken het communicatieplatform dagelijks via de computer op school. Ook gebruiken ze het communicatieplatform met hun mobiele telefoon, wanneer zij bijvoorbeeld een foto van de klas hebben geplaatst.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

Figuur 43: Resultaten uit de interviews - Alomvattende antwoorden per interviewvraag 2/4

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>6. Wat vindt u van de gebruiksvriendelijkheid van het communicatieplatform en waar kan dit onderdeel op worden verbeterd?</p> <p>Kunt u opnoemen wat u graag anders zou zien voor wat betreft de interactie?</p> <p>Wat vindt u met de structuurverdeling van de verschillende pagina's op het communicatieplatform?</p> <p>Wat vindt u van de navigatie van het communicatieplatform? Hiermee wordt het gemak bedoeld waarop u door het systeem heen kunt bewegen.</p> | <p>Scholen vinden het KIDS - communicatieplatform niet overal even gebruiksvriendelijk. Men is tevreden met het aanbod aan verschillende functionaliteiten, maar geeft wel aan dat gebruikers momenteel te veel stappen moeten zetten om een functionaliteit uit te kunnen voeren. Zo vinden de scholen het omslachtig dat zij enkel foto's op het communicatieplatform kunnen plaatsen door eerst op het CMS in te loggen. Ook wordt aangekaart dat het CMS lastig te vinden is, behalve als je hiervan op de hoogte bent.</p> <p>Wat betreft de interactie zouden scholen graag zien, dat het systeem zich meer zou aanpassen aan de verschillende gebruiker die is ingelogd. Scholen laten weten dat het huidige communicatieplatform vaak informatie en functionaliteiten weergeeft aan ouders, terwijl die helemaal niet relevant zijn voor hen. Scholen geven aan het belangrijk te vinden, dat een communicatieplatform laagdrempelig moet zijn. Vooral leerkrachten moeten in hun ogen makkelijk, snel en effectief handelingen kunnen uitvoeren. Wanneer er veranderingen worden toegepast, mag het functionele gedeelte absoluut niet complexer worden, dan dat het nu is. De opbouw en verdeling van de verschillende pagina's wordt momenteel als prettig ervaren. Dit komt doordat het navigatie eenvoudig en logisch is, en momenteel duidelijk aan de linkerkant wordt opgesteld.</p> |
| <p>7. Wat vindt u van de vormgeving van het communicatieplatform en waar kan dit onderdeel op worden verbeterd of wat zou u graag anders zien?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>De scholen vinden het ontwerp van KIDS momenteel oubollig en geven aan dat het wel wat 'flashier' mag, mits het functionele aspect hier niet door wordt benadeeld. In principe vinden zij het belangrijker dat de vormgeving bijdraagt aan een beter ontwerp, in plaats van dat de vormgeving alleen maar mooi is. Men geeft aan dat enkele stukken tekst soms lastig te lezen zijn, door kleine letters felle kleuren. Scholen zouden bij functionaliteiten graag meer iconen zien en minder tekst. Ouders geven aan dat de vormgeving kan worden verbeterd door een moderner ontwerp toe te passen en minder verschillende kleuren te gebruiken. Zij geven aan dat sommige informatie te nauw op elkaar staat, waardoor het af en toe lastig is om enkele gedeeltes van het communicatieplatform te lezen.</p> <p>Leerkrachten geven aan dat het ontwerp moderner mag. Daarnaast vertellen zij dat hen de vormgeving op zich niet heel veel uitmaakt, mits het overzichtelijk blijft.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

Figuur 44: Resultaten uit de interviews - Alomvattende antwoorden per interviewvraag 3/4

|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>8. Hoe denkt u over de huidige stijl van het communicatieplatform en is deze herkenbaar voor u?</p>                     | <p>Scholen vinden de huidige stijl uniek en denken dat de stijl goed binnen het thema 'basisscholen' past. Wel geven scholen aan, dat zij graag hun logo of kleurencombinatie terug zouden willen zien in het communicatieplatform.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>9. Wat vindt u van de functionaliteiten van het communicatieplatform en waar kan dit onderdeel op worden verbeterd?</p> | <p>Momenteel zijn de scholen te spreken over het aanbod van functionaliteiten. Er kunnen geen functionaliteiten worden opgenoemd die echt noodzakelijk zijn of momenteel ontbreken. Belangrijk voor de scholen is, dat iedere functionaliteit zo effectief mogelijk kan worden uitgevoerd en dit zo weinig mogelijk stappen en tijd in beslag neemt.</p> <p>Ook zou men graag zien dat het uitvoeren van de verschillende functionaliteiten, zo dicht mogelijk bij elkaar komt te liggen. Voor enkele functionaliteiten worden nog specifieke verbeteringen genoemd.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouders krijgen momenteel geen bericht wanneer een absentmelding is goedgekeurd.</li> <li>• De overblijffunctie is te omslachtig, doordat de functie op een nieuwe pagina in het venster moet worden uitgevoerd.</li> <li>• Enkele functionaliteiten kunnen niet op een mobiele telefoon worden uitgevoerd, omdat de interface dan niet overzichtelijk is.</li> </ul> |
| <p>10. Kunt u opnoemen welke onderdelen van het communicatieplatform in uw ogen sowieso verbeterd moeten worden?</p>       | <p><b>Van meest belangrijk naar minder belangrijk:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het communicatieplatform moet voor zowel desktop, smartphone als tablet even prettig werken.</li> <li>• Het CMS mag wat eenvoudiger worden ingericht, zodat beheer-handelingen makkelijker uitgevoerd kunnen worden.</li> <li>• Functionaliteiten mogen worden uitgebreid, zodat ze nog effectiever worden voor de gebruiker, bijvoorbeeld door het systeem nog meer terugkoppeling te laten geven aan de gebruiker.</li> </ul> <p>Content en functionaliteiten moeten zoveel worden getoond, op basis van relevantie aan de gebruikers.</p> <p>De vormgeving mag overzichtelijker en moderner.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                |

Figuur 45: Resultaten uit de interviews - Alomvattende antwoorden per interviewvraag 4/4

## 5.4 conclusies

Met het uitvoeren van het behoefteonderzoek heb ik de volgende conclusies getrokken:

### 1. Waarom kiezen basisscholen er voor om een communicatieplatform te gebruiken, en in hoeverre voldoet het KIDS - communicatieplatform hierin?

Basisscholen kiezen er voor om een communicatieplatform te gebruiken, om zodoende de communicatieprocessen rondom het kind te versoepelen. Hierbij gaat het vooral om digitale communicatie als bijvoorbeeld: het doorgeven, invoeren en bevestigen van absenties, het inplan- nen en inzien van de overblijf, het versturen van de schoolkrant en het delen van foto's, video's en nieuwsberichten. KIDS voldoet momenteel redelijk aan deze behoeftes van basisscholen. Zo bevat het KIDS - communicatieplatform alle eerder genoemde functionaliteiten, alhoewel deze niet allemaal even gebruiksvriendelijk werken.

### 2. Wat willen basisscholen vooral kunnen uitvoeren met een communicatieplatform?

Basisscholen willen met een communicatieplatform voornamelijk de ouderbetrokkenheid ver- hogen en alledaagse communicatieprocessen versoepelen. Alles wat voorheen met briefjes, telefonisch contact of per post werd geregeld, dient met een communicatieplatform te worden opgelost. Scholen willen dat de ouders en leerkrachten gerichter, sneller, eenvoudiger en meer gestructureerd kunnen communiceren, door middel van effectieve en praktische functionaliteit- en.

### 3. Wat zijn voor de gebruikers de reden om een communicatieplatform te gebruiken en in hoeverre voldoet het KIDS - communicatieplatform hierin?

Ouders gebruiken het communicatieplatform het liefst om betrokken te raken bij de dagelijkse gebeurtenissen van hun kinderen. Zij willen het liefst foto's, filmpjes en berichten zien. Daarnaast gebruiken zij het communicatieplatform om praktische communicatieprocessen uit te voeren. Het gaat hierbij om het regelen van de absentie, het invoeren van de overblijf of het aanvragen van verlof.

Leerkrachten gebruiken het communicatieplatform om informatie naar de ouders te communi- ceren en om absentie-en overblijfgegevens op te halen. Leerkrachten gebruiken het communicatie- platform uitsluitend als ondersteunend middel en niet voor hun vermaak. Momenteel voldoet het KIDS - communicatieplatform redelijk aan deze eisen. Zo bevat het communicatieplatform momenteel de functionaliteiten waar de ouders en leerkrachten de meeste behoefte naar hebben.

### 4. Welke onderdelen van de vormgeving, interactie en functionaliteiten vinden de gebruikers en stakeholders momenteel goed of ondermaats en waarom?

Momenteel vinden de gebruikers het communicatieplatform redelijk werken. Het aanbod aan functionaliteiten vinden zij in orde. De vormgeving noemen zij saai, ouderwets en niet echt mooi. De interactie is er in hun ogen niet echt en de gebruikers vinden de gebruiksvriendelijkheid ook niet optimaal. Zij zouden graag zien dat alle functionaliteiten worden bijgewerkt, zodat ze allemaal even effectief zijn en optimaal werken. Zo geven leerkrachten bijvoorbeeld aan, dat zij graag zouden zien dat de berichten functionaliteiten wordt verbeterd. De berichtenfunctie is nu erg weggestopt, waardoor ouders de berichten mogelijk pas laat zien of openen. De vormgeving is in de ogen van de ouders en leerkrachten erg oubollig en onoverzichtelijk. Dit kan in hun ogen worden verbeterd door modernere vormgeving toe te passen en een herkenbare stijl te creëren.

## 5. Welke veranderingen zouden de gebruikers en stakeholders graag terugzien bij het KIDS -communicatieplatform als het gaat om vormgeving, interactie en functionaliteit?

### **Vormgeving:**

De gebruikers zouden graag een moderner communicatieplatform zien. Dit betekent dat de vormgeving strakker en overzichtelijker mag. Het maakt de gebruikers niet uit of het communicatieplatform in de stijl van de school is gekleed.

### **Interactie:**

De gebruikers zouden graag zien dat zij notificaties krijgen tijdens het gebruik van het communicatieplatform, wanneer zij bijvoorbeeld absentie hebben ingevoerd of goedgekeurd. Hierdoor dient voor hen sneller helder te worden, of uitgevoerde handelingen daadwerkelijk succesvol zijn uitgevoerd. Ook zouden de gebruikers graag meer feedback en input willen ontvangen op gemaakte handelingen op het communicatieplatform. Als een gebruiker bijvoorbeeld iets heeft aangeklikt of ergens heen navigeert, dient het systeem dit duidelijk te maken.

### **Functionaliteit:**

De gebruikers zouden graag zien dat de verschillende functionaliteiten worden verbeterd, zodat deze eenvoudiger, effectiever en sneller kunnen worden uitgevoerd. Verder hebben de gebruikers niet direct behoefte aan nieuwe functionaliteiten. Het belangrijkste voor hen is dat de activiteiten op alle verschillende apparaten even goed werken.

## 6. Benchmark

Na het uitvoeren van het behoefteonderzoek is er een benchmarkanalyse gemaakt. Er is gekozen om een benchmarkanalyse uit te voeren, om zo te achterhalen hoe de concurrentie scoort op het gebied van vormgeving, interactie en functionaliteit

### 6.1 De probleemstelling

Tijdens het literatuuronderzoek en de SWOT-analyse is duidelijk geworden dat de concurrentie steeds meer toeneemt en dat steeds meer basisscholen er voor kiezen om een communicatieplatform aan te schaffen. Hierdoor kunnen de stakeholders kiezen uit vele verschillende communicatieplatformen, met ieder sterke en zwakke punten op het gebied van vormgeving, interactie en functionaliteit. Aangezien het KIDS - communicatieplatform wordt verbeterd op het gebied van vormgeving, interactie en functionaliteit, is het van belang om ook de systemen van de concurrentie op deze onderdelen te toetsen. Op deze manier dient inzichtelijk te worden hoe het KIDS - communicatieplatform momenteel scoort in vergelijking met de concurrentie.

Wanneer dit helder is, kan er bepaald worden op welke manier er onderscheid gemaakt zal worden. Hiermee moet ten eerste worden bereikt dat het KIDS - communicatieplatform niet te veel gaat lijken op de systemen van de concurrentie. Ten tweede moeten de zwakke punten op het gebied van vormgeving, interactie en functionaliteit van de concurrerende systemen helder worden. Op deze manier wordt inzichtelijk welke ontwerpkeuzes bij het KIDS - communicatieplatform beter op een andere manier toegepast kunnen worden, of misschien wel helemaal niet toegepast moeten worden tijdens de ontwerpfase.

Via de benchmarkanalyse moet het mogelijk worden om antwoord te geven op de volgende vragen:

#### Vraagstelling bij de benchmarkanalyse

- Hoe scoren de interfaces van concurrerende communicatieplatformen op het gebied van vormgeving, interactie en functionaliteit in vergelijking met KIDS en hoe kunnen deze gegevens worden gebruikt bij het verbeteren van het KIDS - Communicatieplatform?
- Hoe kan er met het herontwerp onderscheid gemaakt worden op het gebied van vormgeving, interactie en functionaliteit, zodat het KIDS - communicatieplatform uniek is en niet te veel lijkt op de concurrentie?

*Figuur 46: Onderzoeksvragen bij de benchmarkanalyse*

## 6.2. Onderzoeksopzet

Er is voor de benchmarkanalyse techniek gekozen, omdat deze techniek bijdraagt aan het vergelijken van de concurrentie. Aangezien er geen algemene methode is om een benchmarkanalyse uit te voeren, was het lastig om de benchmarkanalyse op te zetten. Uiteindelijk is het artikel *Understanding website benchmarking: when is it useful, when is it not* (E. Esparaza 2012) ingezet. In dit artikel wordt beschreven hoe je benchmarking in kan zetten, om vormgeving en usability te toetsen. Andere methoden waren meer gericht op marketing, waardoor ik uiteindelijk voor deze methode heb gekozen.

Tijdens het uitvoeren van de benchmark worden de onderdelen en platformen uit figuur 47 gebenchmarkt.

| Te benchmarken onderdelen en platformen: |                |
|------------------------------------------|----------------|
| onderdelen:                              | platformen     |
| vormgeving                               | Social Schools |
| interactie                               | ParnasSys      |
| functionaliteit                          | SchouderCom    |

*Figuur 47: De gebenchmarkte onderdelen*

De benchmarkanalyse is uitgevoerd door de verschillende communicatieplatformen te analyseren op de eerder genoemde onderdelen. Vervolgens zijn er screenshots genomen van opvallende punten en zijn uiteindelijk per onderdeel en systeem de meest relevante sterke en zwakke punten opgesteld. Hierna zijn de resultaten geanalyseerd en vergeleken met de resultaten uit de quickscananalyse. Zodoende zijn er vergelijkingen gemaakt, waarmee de onderzoeksvragen beantwoord konden worden.

## 6.3. resultaten uit de benchhmarkanalyse

tijdens het analyseren van de verschillende communicatieplatformen, zijn de volgende resultaten opgedaan.

### 6.3.1 resultaten Social Schools

| Vormgeving sterke punten:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Social Schools |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het uiterlijk dat Social Schools toepast voor het communicatieplatform oogt modern, strak en overzichtelijk.</li> <li>• Er is een duidelijke huisstijl herkenbaar, de kleur blauw komt veel terug.</li> <li>• Het ontwerp van Social Schools bevat een eigen iconenset en geïllustreerde afbeeldingen.</li> <li>• Er wordt veel gebruik gemaakt van de kleur blauw. Dit is tevens de kleur die Social Schools binnen hun huisstijl hanteert. Op de achtergrond gebruikt Social Schools vaak een vervaagde schoolfoto. Hiermee wordt contrast gecreëerd tussen de achtergrondaafbeelding en de elementen op de voorgrond.</li> </ul> |                |
| Vormgeving zwakke punten:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Social Schools |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op de achtergrond is een geblurde foto geplaatst. Hierdoor kun je de kinderen op de afbeelding niet goed zien. Dit is een zwakke ontwerpkeuze, omdat de achtergrond foto nu eerder stoort dan dat het bijdraagt aan het ontwerp.</li> <li>• Door de achtergrondfoto zijn er veel verschillende kleuren aanwezig op de interface van Social Schools. Dit stoort met de blauwe kleuren uit de huisstijl van Social Schools;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                |                |

*Figuur 48: resultaten vormgeving - Social Schools*

| Interactie sterke punten:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Social Schools |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het systeem geeft op de startpagina alle relevante informatie weer.</li> <li>• Interface is aangepast aan de gebruiker die is ingelogd, waardoor er bijvoorbeeld alleen nieuwsberichten worden getoond die zijn gekoppeld aan de gebruiker.</li> <li>• De interface van Social Schools reageert op de handelingen van gebruikers. Zo veranderen er kleuren of worden objecten uitgelicht wanneer de gebruiker hier met zijn muis overheen gaat.</li> <li>• De interface geeft de gebruiker op natuurlijke wijze feedback, door middel van tekst en iconen.</li> <li>• De meeste functionaliteiten en content zijn vanaf de startpagina direct beschikbaar. Enkele aspecten zijn pas beschikbaar door eerst naar een andere pagina te navigeren. De gesprekkenplanner is hier een voorbeeld van. Om deze functie te bereiken moet de gebruiker eerst op het tandwielje klikken.</li> <li>• De interface van Social Schools past zich aan per device. Er is hierbij gekozen voor adaptive response.</li> </ul> |                |

| Interactie zwakke punten:                                                                                                                                                                                                                                                                    | Social Schools |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De indeling van de pagina lijkt niet altijd even logisch. Zo kan de gesprekkenplanner pas worden gevonden wanneer er op het tandwielletje geklikt wordt.</li> <li>Enkele functionaliteiten en stukken tekst zijn in het Engels geschreven.</li> </ul> |                |

*Figuur 49: resultaten interactie - Social Schools*

| Functionaliteit sterke punten:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Social Schools |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Social Schools bevat een hoop functionaliteiten, waarvan grotendeels overeenkomt met de functionaliteiten die het KIDS - communicatieplatform ook bevat. Noemenswaardige functionaliteiten voor Social Schools zijn bijvoorbeeld: automatische nieuwsbrief, gesprekkenplanner en spoedberichten.</li> <li>Leerkrachten kunnen onderling bestanden, werk en berichten delen via het communicatieplatform van Social Schools.</li> </ul>                                                                        |                |
| Functionaliteit zwakke punten:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Social Schools |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De verschillende functionaliteiten zitten erg ver van elkaar verstopt.</li> <li>Er ontbreken mogelijkheden om absenties door te voeren of om de overblijf in te plannen.</li> <li>Het is als gebruiker mogelijk om te reageren op geplaatste berichten en foto's.</li> <li>Kinderen kunnen een profiel aanmaken op het communicatieplatform en reageren op foto's en berichten.</li> <li>Kinderen kunnen een digitaal portfolio bijhouden, waar kinderen bestanden en huiswerk op kunnen plaatsen.</li> </ul> |                |

*Figuur 50: resultaten functionaliteit - Social Schools*

### Samenvatting Social schools

Samenvattend scoort Social Schools redelijk op vormgeving en voldoende op interactie en functionaliteit. Doordat iedere pagina een geblurde achtergrondfoto bevat, oogt de vormgeving niet professioneel en onoverzichtelijk. Wel bevat het ontwerp voldoende whitespace, schaduwen en goede kleuren, waardoor de verschillende elementen overzichtelijk zijn en er een goede indruk op de gebruiker wordt achtergelaten. Ook bevat het communicatieplatform van Social Schools een herkenbare huisstijl. De interface is ontworpen rondom de kleur blauw en bevat daarnaast een consistente iconenlijst en handgemaakte illustraties. Deze illustraties komen niet echt professioneel over, maar vallen wel onder het thema 'basisscholen'. De interactie van het platform van Social Schools zit aardig in elkaar. Het systeem geeft de gebruiker voldoende feedback op gemaakte handelingen. Wanneer de gebruiker een knop aanklikt, verandert er altijd wel een kleur of komt er een schaduw tevoorschijn.

Doordat het systeem veel feedback geeft op de gemaakte gebruikershandelingen, is het een stuk aantrekkelijker om het communicatieplatform te gebruiken. Het communicatieplatform is niet overal even duidelijk ingedeeld. Zo zijn enkele functionaliteiten uitsluitend te vinden, door op het tandwielje in de banner te klikken. Ook komt er veel Engelse tekst tevoorschijn wanneer je als gebruiker op een functionaliteit klikt. Hierdoor lijkt het alsof Social Schools is gebouwd vanuit een bestaande template en komt het ontwerp niet echt authentiek of speciaal over. Social Schools kiest er voor om alle gebruikers te laten reageren en liken en noemt deze functie één van de kwaliteiten van hun communicatieplatform. Daarnaast is het bij Social Schools mogelijk om een profiel aan te maken voor kinderen. Hierdoor kunnen kinderen, ouders en leerkrachten op ieder bericht reageren. Social Schools zegt dat het voor kinderen belangrijk is, dat zij in op jonge leeftijd in aanraking komen met social media. Door kinderen gecontroleerd te laten deelnemen aan de communicatie, leren zij bewust gebruik te maken van online mediatools. Dit betekent dat het bij Social Schools mogelijk is om een profiel aan te maken voor kinderen. Hiermee kunnen kinderen naast het reageren en liken, ook een stukje portfolio bijhouden. Dit is een digitale map waar kinderen bestanden op kunnen plaatsen. Leerkrachten kunnen hun eigen omgeving aanmaken op het communicatieplatform van Social. Binnen deze groepen kunnen leraren intern communiceren. Ook hier is het mogelijk om te reageren op berichten, berichten te liken, evenementen aan te maken en bestanden te plaatsen. Het ontwerp van Social Schools past zich, naar het gebruikte device van de gebruiker. Aangezien het Social Schools - communicatieplatform adaptive is ontworpen, heeft ieder apparaat een ander ontwerp.

### 6.3.2 Resultaten ParnasSys - ouderportaal

| Vormgeving sterke punten:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ParnasSys - ouderportaal |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De interface van het ParnasSys - ouderportaal is strak, overzichtelijk en simpel vormgegeven. Hierdoor zijn de verschillende elementen ieder goed zichtbaar.</li> <li>De huisstijl van het ParnasSys - ouderportaal is herkenbaar door de roze kleur die in veel elementen kan worden teruggevonden.</li> <li>Er wordt een mooi contrast gecreëerd door een minimaal aantal kleuren te gebruiken en voornamelijk grijstinten in te zetten. Alleen de belangrijkste elementen hebben een kleur.</li> </ul>                                                                        |                          |
| Vormgeving zwakke punten:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ParnasSys - ouderportaal |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De uitklapmenu's bevatten ieder een hele dikke donkere omlijning. Dit zorgt ervoor dat deze elementen te prominent zichtbaar zijn. Dit is niet in balans met de rest van het ontwerp.</li> <li>Er worden te veel verschillende lettertypes gebruikt. Er worden er alleen op de startpagina al drie gevonden.</li> <li>Links bovenin de startpagina is een heel groot home-icoon geplaatst, met daaromheen allerlei kleinere icoontjes. Deze iconen zijn niet clickable en daardoor erg onduidelijk, omdat de gebruiker waarschijnlijk verwacht dat deze dat wel zijn.</li> </ul> |                          |

Figuur 51: resultaten vormgeving - ParnasSys ouderportaal

| Interactie sterke punten:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ParnasSys - ouderportaal |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>De laatste meldingen worden direct op de startpagina weergegeven, wanneer de gebruiker inlogt.</li> <li>De gebruiker kan het systeem laten weten welke content en informatie hij wil zien en het systeem kan dit vervolgens naar de wens van de gebruiker aanpassen. Zo staat deze functie standaard op 'Toon alles' ingesteld, maar kan dit worden veranderd naar bijvoorbeeld 'Nieuws' of 'Notities';</li> <li>Bij het ParnasSys - ouderportaal worden de kinderen van de ouders aan het account van de gebruiker gekoppeld. Hierdoor kan de gebruiker in het systeem op de naam van het kind klikken en vervolgens verdere functionaliteiten uitvoeren, bijvoorbeeld het melden van absentie.</li> </ul> |                          |
| Interactie zwakke punten:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ParnasSys - ouderportaal |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Niet per se een zwak punt, maar wel opmerkend: het systeem geeft minimale feedback op de gebruikersinput. Enkel op bepaalde handelingen geeft het systeem feedback, bijvoorbeeld wanneer een gebruiker met de muis over de navigatiekolom heen gaat, dan veranderd namelijk de kleur.</li> <li>Niet per se een zwak punt, maar wel opmerkend: er zijn niet zoveel navigatiemogelijkheden binnen ParnasSys. De hoofdpagina biedt namelijk de meeste content aan. Voor sommige functionaliteiten moet de gebruiker echter naar een andere pagina functioneren.</li> </ul>                                                                                                                                     |                          |

*Figuur 52: resultaten interactie - ParnasSys ouderportaal*

| Functionaliteit sterke punten:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ParnasSys - ouderportaal |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>ParnasSys is toegankelijk via desktop, laptop, smartphone en tablet. Het design is flexibel, zodat het voor iedere schermgrootte volledig geoptimaliseerd is.</li> <li>het ParnasSys - ouderportaal bevat een goed aanbod aan functionaliteiten, waarmee voornamelijk administratie kan worden beheerd en uitgevoerd. ParnasSys kiest er voor om enkel relevante functionaliteiten in te zetten en niet zo veel mogelijk.</li> <li>De functionaliteiten kunnen snel en effectief worden uitgevoerd, omdat de handelingen in weinig stappen kunnen gedaan.</li> </ul> |                          |
| Functionaliteit zwakke punten:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ParnasSys - ouderportaal |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>ParnasSys heeft geen CMS. Dit betekent dat het portaal kant-en-klaar wordt aangeleverd en dat er vervolgens niet iets kan worden aangepast aan de structuur van de interface.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          |

*Figuur 53: resultaten functionaliteit - ParnasSys ouderportaal*

## Samenvatting ParnasSys - ouderportaal

het ParnasSys - ouderportaal heeft een modern, strak en professionele uitstraling. Dit komt doordat er geen overbodige illustraties en afbeeldingen worden gebruikt. Wel is het uiterlijk vrij statisch, maar dat komt ook doordat het systeem weinig feedback geeft op uitgevoerde gebruikershandelingen. Wat het meeste aan het ontwerp van het ParnasSys - ouderportaal opvalt, is dat er handelingen per kind uitgevoerd kunnen worden. Hierdoor hoeft je niet elke keer de gegevens van het kind opnieuw in te voeren, maar doet het systeem dit automatisch voor de gebruiker. Verder werken de functionaliteiten van het ParnasSys - ouderportaal prettig. Alhoewel dit communicatieplatform meer is gericht op het communiceren van de resultaten, is het verfrissend om te zien hoe ParnasSys er voor kiest om bepaalde functionaliteiten in te zetten. Zo kan de gebruiker kiezen welke content het systeem moet laten zien, door hier zelf selecties in te maken. Al met al scoort het systeem goed, doordat het het ParnasSys - ouderportaal doet wat het moet doen. Het systeem bevat de verwachte functies-en content en heeft een eenvoudige structuur, waardoor het doel van de gebruiker snel behaald wordt.

### 6.3.3 Resultaten SchouderCom

| Vormgeving sterke punten:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | SchouderCom |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is een duidelijke stijl te herkennen, het platform van SchouderCom gebruikt de kleuren groen, rood en paars.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |             |
| Vormgeving zwakke punten:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | SchouderCom |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is niet altijd consistentie in de vormgeving te vinden, zo is de bovenste grijze lijn bij nieuwsitems niet volledig uitgerekt en de lijn hieronder wel.</li> <li>• De fonts en gebruikte kleuren ogen niet echt professioneel, doordat de kleuren heel fel zijn en de lettertypes heel dun. Zo wordt er in de banner in gekozen voor een font die zowel dikgedrukt, als cursief is en wordt er tevens een spiegeleffect gebruikt. Ook bevat de kleur groen die gebruikt wordt een te lichte tint. Hierdoor is er weinig contrast tussen de achtergrond en de tekst.</li> <li>• De vormgeving voor de mobiele applicatie is te druk en minder overzichtelijk.</li> <li>• Er worden onnodig grote schaduwen gebruikt, om bepaalde elementen te benadrukken. Dit oogt erg onprofessioneel.</li> <li>• Afbeeldingen en tekst is aan de kleine kant.</li> <li>• Er zit te af en toe te veel ruimte tussen de verschillende elementen en af en toe te weinig. De vormgeving vloeit hierdoor niet en lijkt geen geheel.</li> </ul> |             |

*Figuur 54: resultaten vormgeving - SchouderCom*

| interactie sterke punten:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het systeem brengt de gebruiker op de hoogte van errors en waarschuwingen, door middel van onder andere tekstuele ondersteuning.</li> <li>• Wanneer een gebruiker met zijn muis over een button heen gaat, verandert deze van kleur.</li> <li>• Het systeem geeft informatieve pop-ups bij mouse over handelingen.</li> <li>• Wanneer de gebruiker de weg kwijt is kan er op een vraagteken worden geklikt, waarna een duidelijke uit leg volgt. Als de gebruiker er dan nog steeds niet uit komt, is er ook nog de mogelijkheid om een video te bekijken met daarin verdere instructies.</li> </ul> |             |
| Interactie zwakke punten:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | SchouderCom |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• De gebruiker wordt niet heel duidelijk gemaakt, waar die zich tijdens zijn navigatieproces bevindt.</li> <li>• De mobiele versie van de interface is totaal verschillend als de desktop versie. Dit is niet goed voor de leercurve en gebruiksvriendelijkheid.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |             |

*Figuur 55: resultaten interactie - SchouderCom*

| Functionaliteit sterke punten:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | SchouderCom |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ook het SchouderCom - communicatieplatform bevat een hoop effectieve functionaliteiten.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                           |             |
| Functionaliteit zwakke punten:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | SchouderCom |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het lijkt alsof het communicatieplatform functionaliteiten bevat, die overbodig zijn. Zo kunnen gebruikers bijvoorbeeld een forum gebruiken, terwijl ouders meestal geen persoonlijk contact op een communicatieplatform willen.</li> <li>• De functionaliteiten veranderen volledig, wanneer het systeem wordt gebruikt op een smartphone in plaats van desktop.</li> </ul> |             |

*Figuur 56: resultaten functionaliteit - SchouderCom*

## Samenvatting SchouderCom

Het communicatieplatform van SchouderCom scoort degelijk op vormgeving, interactie en functionaliteit. Vooral op vormgeving scoort het communicatieplatform ondermaats. Het ontwerp oogt ouderwets, is en inconsistent. De interactie is redelijk doordat het systeem regelmatig feedback geeft op de handelingen van de gebruiker. Het systeem probeert af en toe te veel te communiceren met de gebruiker, waardoor dit voor afleiding kan zorgen tijdens het gebruiksproces. Wat het meeste opvalt aan het communicatieplatform, is dat het gedeeltelijk gratis wordt aangeboden aan basisscholen. Basisscholen zijn vrij om het systeem te gebruiken, gratis en wanneer zij dit willen.

## 6.4 Conclusies

Met het uitvoeren van de benchmarkanalyse heb ik de volgende conclusies getrokken:

### 1. Hoe scoren de interfaces van concurrerende communicatieplatformen op het gebied van vormgeving, interactie en functionaliteit in vergelijking met KIDS en hoe kunnen deze gegevens worden gebruikt bij het verbeteren van het KIDS - Communicatieplatform?

Momenteel scoren de interfaces van de concurrerende communicatieplatformen op bijna alle onderdelen beter dan KIDS. Zo is de vormgeving van de concurrentie een stuk overzichtelijker en herkenbaarder in vergelijking met de vormgeving van het KIDS - communicatieplatform, waar bijvoorbeeld een hoop elementen niet zijn uitgelijnd en dicht op elkaar staan. De interactie bij de concurrerende systemen is momenteel ook een stuk beter dan bij KIDS. Zo reageren de concurrerende systemen beter op gemaakte handelingen en gebruikersinput. Bij het KIDS - communicatieplatform gebeurt dit momenteel nauwelijks en inconsistent. Alleen op functionaliteit scoort KIDS momenteel goed. Dit komt doordat het KIDS - communicatieplatform functionaliteiten bezit, waar de overige communicatieplatformen geen gebruik van maken. Zo bevat geen enkel van de gebenchmarkte systemen een functie om de overblijf in te voeren of om verlof te melden. Op dit moment is functionaliteit het enige onderdeel waarin het KIDS - communicatieplatform zich onderscheidt. De gegevens uit de benchmarkanalyse laten zien dat het KIDS - communicatieplatform momenteel een stuk minder scoort, in vergelijking met de concurrentie, op de onderdelen vormgeving, interactie en functionaliteit. Hierdoor is duidelijk geworden in welke mate de onderdelen vormgeving, interactie en functionaliteit minimaal moeten worden verbeterd, zodat de verbeterde versie van het KIDS - communicatieplatform minimaal gelijkwaardig of beter is dan de concurrentie. Dit wordt verder toegelicht bij de volgende onderzoeksvraag.

### 2. Hoe kan er met het herontwerp onderscheid gemaakt worden op het gebied van vormgeving, interactie en functionaliteit, zodat het KIDS - communicatieplatform uniek is en niet te veel lijkt op de concurrentie?

KIDS kan zich op de volgende manier onderscheiden op het gebied van vormgeving, interactie en functionaliteit, zodat het KIDS - communicatieplatform wordt verbeterd en niet te veel op de concurrentie zal lijken.

#### Vormgeving

Er kan onderscheid worden gemaakt op het gebied van vormgeving, door een sterke huisstijl te creëren die goed herkenbaar is voor de gebruikers. De concurrentie kiest al voor kinderlijk en speels, waardoor de vormgeving bij het KIDS - communicatieplatform meer professioneel en serieus moet zijn. Dit is tevens belangrijk, omdat de gebruikers ouders en leerkrachten zijn en geen kinderen. Daarnaast hebben zij tijdens het behoefteonderzoek hebben aangegeven, dat de uitstraling moderner en strakker mag, zolang het thema 'basisschool' maar herkenbaar blijft.

### Interactie

Er kan onderscheid worden gemaakt op het gebied van interactie, door een herontwerp te creëren, waarbij het systeem het gedrag van de gebruiker analyseert en hier op inspeelt. Zo dient het systeem de gebruiker te herkennen wanneer een ouder of leerkracht inlogt en dient de interface op basis van het profiel, vervolgens gegevens beschikbaar te stellen. Gebruikers worden bijvoorbeeld automatisch gekoppeld aan hun groepen en kinderen, zodat een ouder nooit meer handmatig de naam en groepen van een kind hoeft in te vullen bij het melden van absenties. Op deze manier kan er een goede gebruikerservaring worden gecreëerd en kunnen gebruikers eenvoudig en snel handelingen uitvoeren.

### Functionaliteit

Er kan onderscheid worden gemaakt op het gebied van functionaliteit, door de huidige functionaliteiten te bewaren en deze te verbeteren op gebruiksvriendelijkheid. Het aanbod van functionaliteiten is momenteel al onderscheidend genoeg, aangezien het KIDS - communicatieplatform functionaliteiten bezit die uniek zijn. Daarnaast hebben de gebruikers en stakeholders tijdens het behoefteonderzoek laten weten, content te zijn met het huidige aanbod. Wel is tijdens de Heuristic Evaluation en het behoefteonderzoek duidelijk geworden, dat de functionaliteiten momenteel niet altijd even prettig werken. Zo wordt de overblijfpagina bijvoorbeeld geopend in een apart venster en moeten er te veel stappen worden uitgevoerd om foto's en video's te plaatsen. Het aanbod van de huidige functionaliteiten is dus goed, maar ze dienen wel goed bereikbaar te zijn, snel kunnen worden uitgevoerd en tevens inzichtelijk te worden de voor de gebruiker.

## Literatuurlijst

Jansen, H. (2006). Communicatie op school: horen en gehoord worden. Almere: Vereniging voor Openbaar Onderwijs.

Bos, G., & Langedijk, A. (2015). Communiceren met ouders op de basisschool. Zo bereik je meer!. Amsterdam: B.V. Uitgeverij SWP

Wij-leren. Welke voor- en nadelen zien scholen, ouders en besturen in ouderportalen? En waarom gebruikt het primair onderwijs deze minder vaak dan het voortgezet?. Geraadpleegd op 8 september, 2016, van <http://wij-leren.nl/voor-en-nadelen-ouderportalen.php>

Van Hasselt, M. (2014, 1 juni). Digitale oudercommunicatie - welk instrument gebruik ik?. Geraadpleegd op 8 september, 2016 van <http://wij-leren.nl/digitale-oudercommunicatie.php>

Marketing Termen. Webapplicatie. Geraadpleegd op 9 september, 2016 van <http://www.marketingtermen.nl/begrip/webapplicatie>

Nielsen, J. (1995, 1 januari). 10 heuristics for User Interface Design. Geraadpleegd op 12 september, 2016 van <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

Nielsen, J. (1995, 1 januari). How to Conduct a Heuristic Evaluation. Geraadpleegd op 12 september, 2016 van <https://www.nngroup.com/articles/how-to-conduct-a-heuristic-evaluation/>

Elshof, H. (2014). Sterke daling leerlingen basisscholen in landelijk gebied. Geraadpleegd op 19 september, 2016 van <http://www.nidi.nl/nl/publications/webart/nidi-webart-2014-01>

Kolowich, L. (2015, 26 oktober). The Marketer's Guide to Developing a Strong Corporate and Brand Identity. Geraadpleegd op 19 september, 2016 van <https://blog.hubspot.com/blog/tabid/6307/bid/34238/The-Marketer-s-Guide-to-Developing-a-Strong-Brand-Identity.aspx#sm.0000cun4su7yrdit10nkkc3mvyl3g>

Onderwijs in Cijfers. Geraadpleegd op 26 september, 2016 van <http://www.onderwijsincijfers.nl/Stamos.De-basistabel,in-basisonderwijs.Geraadpleegd-op-26-september,2016-van-http://www.stamos.nl/index.rfx?verb=showitem&item=3.24.0.93&view=graph&details=all>

CBS. (2016, 3 juni). Acht procent van de Nederlanders nooit op internet. Geraadpleegd op 26 september, 2016 van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/22/acht-procent-van-de-nederlanders-nooit-op-internet>

CBS. (2016, 30 juni). Vaker tablet dan desktop in huis. Geraadpleegd op 26 september, 2016 van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/26/vaker-tablet-dan-desktop-in-huis>

CBS. ICT gebruik van personen naar persoonskenmerken, 2005-2013. Geraadpleegd op 26 september, 2016 van <http://statline.cbs.nl/Statweb/selection/?VW=T&DM=SLNL&PA=71098ned&D1=92,96,99-101,105,109-111&D2=0-5&D3=I&HDR=G1&STB=G2,T>

Oosterveer, D. (2015, 29 juni). Het mobiel gebruik in Nederland: de cijfers. Geraadpleegd op 26 september, 2016 van <http://www.marketingfacts.nl/berichten/het-mobiel-gebruik-in-nederland-de-cijfers>

Rijksoverheid. (2015, 1 december). Bevolkingsomvang en aantal huishoudens, 1980-2015. Geraadpleegd op 26 september, 2016 van <http://www.clo.nl/indicatoren/nl0001-bevolkingsomvang-en-huishoudens>

Diepeveen, L. Doelgroepsegmentatie. Geraadpleegd op 26 september, 2016 van <https://www.marketingportaal.nl/communicatie/doelgroepsegmentatie>

Esparza, E. (2013, 22 augustus). Understanding Website Benchmarking: When Is It Useful, When Is It Not?. Geraadpleegd op 6 oktober, 2016 van <http://www.market8.net/B2B-Web-Design-And-Inbound-Marketing-Blog/Understanding-Website-Benchmarking-When-Is-It-Useful-When-Is-It-Not>

## Bijlage A. De heuristics van Jakob Nielsen

### De heuristics van Jakob Nielsen

#### 1. Visibility of system status

Het systeem moet gebruikers altijd op de hoogte brengen van de actuele status van het systeem door binnen een redelijk termijn passende feedback te geven.

#### 2. Match between system and the real world

Het systeem moet de taal van de gebruikers spreken, met woorden, zinnen en concepten die vertrouwd zijn voor de gebruiker, in plaats van op het systeem gerichte termen. Volg de real-world conventies, waardoor informatie in een natuurlijke en logische volgorde verschijnt.

#### 3. User control and freedom

Gebruikers maken soms een vergissing en zullen in zo'n geval een duidelijk afgebakende "nooduitgang" nodig hebben om de ongewenste situatie snel en op een logische manier te verlaten. Bied een undo en redo mogelijkheid aan in het systeem.

#### 4. Consistency and standards

Gebruikers dienen zich niet af te vragen of de verschillende woorden, situaties of acties hetzelfde betekenen. Volg platformconventies.

#### 5. Error prevention

Nog beter dan goede foutmeldingen is een zorgvuldig ontwerp dat een probleem weet te voorkomen. Elimineer foutgevoelige voorwaarden of spoor ze op en laat de gebruiker een actie bevestigen voordat de actie daadwerkelijk uitgevoerd wordt.

#### 6. Recognition rather than recall

Minimaliseer de geheugenbelasting van de gebruiker door objecten, acties en opties zichtbaar te maken. Het moet niet zo zijn dat de gebruiker informatie uit een onderdeel van een dialoog moet onthouden voor in een ander deel van het dialoog. Instructies voor het gebruik van het systeem moeten, waar nodig, zichtbaar zijn of gemakkelijk terug te vinden zijn.

#### 7. Flexibility and efficiency of use

Accelerators en shortcuts kunnen een interactie vaak sneller maken voor de ervaren gebruiker, hierdoor kan het systeem inspelen op zowel de onervaren als ervaren gebruikers.

#### 8. Aesthetic and minimalist design

Dialogen mogen geen informatie bevatten die irrelevant of zelden nodig is. Alle extra informatie in een dialoog concurreert met de relevante informatie en vermindert hun relatieve zichtbaarheid.

#### 9. Help users recognize, diagnose, and recover from errors

Foutmeldingen moeten worden uitgedrukt in duidelijke taal (geen codes), de precieze vermelding van het probleem geven, en constructief wijzen op een oplossing.

#### 10. Help and documentation

Hoewel het beter is als het systeem gebruikt kan worden zonder dat daarvoor documentatie geraadpleegd hoeft te worden, kan het in sommige gevallen toch nodig zijn om hulp en documentatie aan te bieden. Dergelijke informatie moet goed te bereiken zijn.

Figuur A1: De Heuristics van Jakob Nielsen

## Bijlage B. Visuele resultaten van de Heuristic Evaluation

### Toelichting op de standaard omgeving

De interface mist consistentie tussen de functionaliteiten.

Zo zijn sommige functies dubbelop en is het onderscheid tussen de functies lastig te bepalen. Ook is er geen consistentie in de stijl te herkennen tussen verschillende functionaliteiten. Zie Figuur B1 en Figuur B2 voor een voorbeeld



Figuur B1: Activiteitenkalender KIDS - communicatieplatform



Figuur B2: Tweede kalender bij KIDS - communicatieplatform

Iconen en fonts verschillen in grote en de tekst is niet goed uitgelijnd. Ook is het ene bold, het andere lichtgrijs enz. Zie Figuur B3 voor een voorbeeld.



Figuur B3: Inconsistentie uitlijning, iconen en font

De layout is niet adaptive of responsive, het ontwerp past zich niet aan op mobiele devices. Zie Figuur B4 voor een voorbeeld van hoe de interface wordt weergegeven op een smartphone. Tevens laat deze afbeelding de navigatie aan de linkerkant goed zien.



Figuur B4: Ontwerp van KIDS - communicatieplatform is niet responsive

De overblijffunctie opent in een aparte pagina. De functie kan niet worden geopend binnen de zelfde ruimte. Het is onduidelijk of dit een bewuste ontwerpkeuze is. Zie Figuur B5 voor een overzicht van de overblijffunctie.



Figuur B5: Het overblijfscherm dat is een apart venster opent

Er is geen consistentie te vinden in de informatie structuur en usability. functies zijn niet gebruiksvriendelijk, omdat ze niet meer actueel zijn of moeten worden geüpdatet. In Figuur B6 is te zien dat de interface niet vloeit. Er is weinig white space en de verschillende elementen zijn heel nauw op elkaar geplaatst.



Figuur B6: Weinig whitespace, veel borders en elementen die nauw op elkaar staan

Het platform bevat interessante functies die helaas niet prominent worden weergegeven. Hierdoor zullen gebruikers niet weten dat de functies bestaan. In Figuur B7 zie je dat een gebruiker kan klikken op: toon alleen nieuws van mijn gezin.



Figuur B7: Voorbeeld van een goed verstopte functionaliteit

Er is niet echt sprake van een eigen profielruimte binnen het communicatieplatform. Er is alleen een ruimte met de gegevens van de gebruiker. Ook is er geen notificatiesysteem of statusupdate functie. Zie Figuur B8 voor een voorbeeld.

**Ingelogd als familie: Afstudeeronderzoek**  
 Mijn gegevens Uitloggen  
☐ Toon alleen nieuws van mijn gezin

**Mijn gegevens**  
 Hieronder kunt u uw eigen gegevens bekijken en eventueel wijzigen.

**Mijn gegevens**  
 Achternaam: Afstudeeronderzoek  
 Straat: niet van belang  
 Huisnummer: 1  
 Woonplaats: Bodegraven  
 E-mail adres(sen): frank@comm-on.nu  
 Meerdere adressen scheiden door een komma  
 Nieuws via e-mail: ☒  
 Opslaan

**Mijn kinderen**

| Kind           | Groep   | Status |
|----------------|---------|--------|
| Afstudeerder   | Groep 4 |        |
| Afstudeerder 2 | Groep 1 |        |
| Afstudeerder 5 | Groep 1 |        |

Kind toevoegen

**Activiteitenkalender**  
 September 2016

| Zo | Ma | Di | Wo | Do | Vr | Za |
|----|----|----|----|----|----|----|
|    |    |    | 1  | 2  | 3  | 35 |
| 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |

Printversie Overzicht per jaar

**Vandaag in de spotlight!**

Trip-trap stoel gevraagd  
 Door Meester Karel op 20-08-2014

Figuur B8: Geen profielruimte of huidige status weergave

In de Figuur B9 is zichtbaar dat er gebruik wordt gemaakt van zowel radio buttons als een dropdownlist.

☐ Groep 1  
☐ Groep 2  
☐ Groep 3  
☐ Groep 4  
☐ Groep 5  
☐ Groep 6  
☐ Groep 7  
☐ Groep 8

om de lessen vanaf datum:

tot en met datum:

dagdeel:  Hele dag

Figuur B9: Veel verschillende soorten UI-elementen

Wanneer deze handeling wordt uitgevoerd verandert de tekst van nieuwsflits, zodat deze relevanter wordt voor de gebruiker. Zie Figuur B10 voor het voorbeeld.

Tevens kan de nieuwsflits worden uitgeklaapt door op het icoontje rechtsboven in te drukken, zie Figuur B10.



Figuur B10: De nieuwsflits zoals die standaard wordt weergegeven

Dit resulteert in een uitgeklapte nieuwsflits. Het is onduidelijk dat dit icoontje de nieuwsflits uitklapt. Zie Figuur B11 voor een voorbeeld.



Figuur B11: De nieuwsflits wanneer je op het icoontje rechtsboven in drukt

Het gastenboek bevat geen navigatiemogelijkheden. Zie Figuur B12 voor een voorbeeld.



Figuur B12: Het gastenboek van het KIDS - communicatieplatform

Figuur B13 geeft een voorbeeld van een functie die niet helemaal gebruiksvriendelijk is. Om video's te kijken moet er eerst een plug-in worden gedownload.



Figuur B13: De plug-in om video's te bekijken ontbreekt.

Figuur B14 laat goed zien dat het formulier niet lekker oogt. De invoervelden zijn niet even lang, de tekst zit te dicht op elkaar. Veel van de elementen worden hierdoor onoverzichtelijk.

**Uw gegevens**

Achternaam \*

Straat \*

Huisnummer \*

Woonplaats \*

Gebruikersnaam \*

Wachtwoord \*

Herhaal wachtwoord \*

E-mailadres(sen) \*

Meerdere adressen scheiden door een komma

**Leerlingen (minimaal 1)**

Voornaam 1e leerling \*  Groep 1

Voornaam 2e leerling  Groep 1

Voornaam 3e leerling  Groep 1

Voornaam 4e leerling  Groep 1

Voornaam 5e leerling  Groep 1

Voornaam 6e leerling  Groep 1

Voornaam 7e leerling  Groep 1

Voornaam 8e leerling  Groep 1

Nieuws via e-mail ☒

Figuur B14: Benauwde vormgeving en plaatsing van de elementen

Wanneer een formulier is ingevuld en de gebruiker zijn gegevens wil verzenden, moet hij eerst een code invoeren. Op zich is dit een goed idee, aangezien dit spam tegenhoudt. Helaas moet de gebruiker alle gegevens opnieuw invullen als de code verkeerd wordt ingevuld. De gebruiker wordt namelijk teruggestuurd en komt weer voor het lege invoerformulier terecht. Zie Figuur B15 voor een overzicht van de beveiligingscode.



The screenshot shows a login interface. At the top, a large, stylized number '683499' is displayed with a green circular icon to its right. Below this, the text 'Neem bovenstaande code over:' is followed by a small rectangular input field. Underneath the input field is a grey button labeled 'Aanmelden'. At the bottom, there is a message: 'Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld. \* verplicht veld'.

Figuur B15: Er moet een anti-spam code worden ingevoerd

Zie Figuur B16 voor de melding die wordt weergegeven als je de code niet goed invoert.

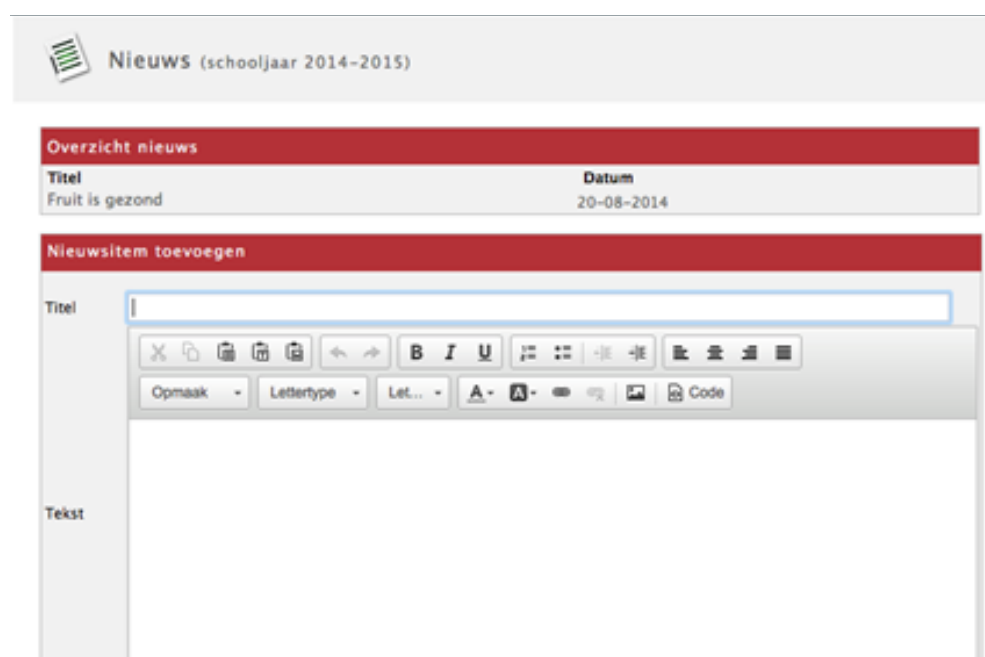


The screenshot shows a blue-bordered error message box. The title bar at the top is blue and contains the text 'Aanvraag verlof'. The main body of the box is white and contains the text 'De code is niet correct. Probeer het nog eens.' in a bold, black font.

Figuur B16: Foutmelding - beveiligingssysteem

### Toelichting op het beheergedeelte

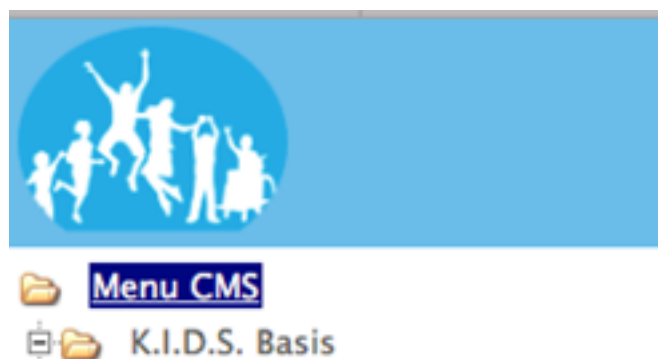
Wanneer de gebruiker inlogt komt hij direct op de pagina terecht om het nieuws te beheren. Dit betekent dat er geen hoofdpagina is. Figuur B17 bevat de pagina die gebruiker ziet wanneer hij inlogt op de beheeromgeving.



The screenshot shows a web application interface for managing news. At the top, there is a header bar with a document icon and the text 'Nieuws (schooljaar 2014-2015)'. Below this, there is a table titled 'Overzicht nieuws' with two columns: 'Titel' and 'Datum'. The first row of the table shows 'Fruit is gezond' and '20-08-2014'. Below the table, there is a section titled 'Nieuwsitem toevoegen'. This section contains a form with a 'Titel' label and a text input field. Below the input field is a rich text editor with various formatting tools like bold, italic, underline, and bullet points. At the bottom of the form, there is a 'Tekst' label and a large text area.

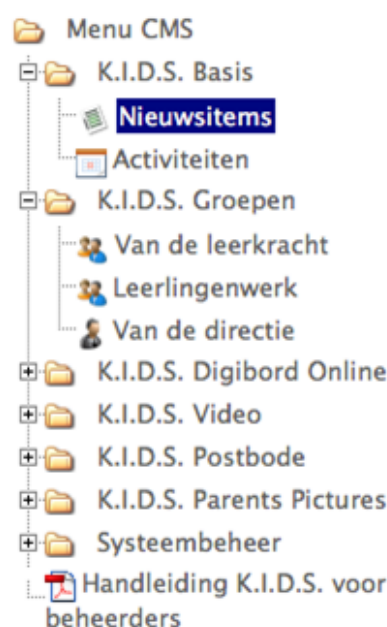
Figuur B17: Het CMS, met een andere vormgeving

Er is geen navigatieknop naar de hoofdpagina. Het mapje 'Menu CMS' heeft geen functie, evenals het logo in de banner. Je verwacht dat één van de twee je naar de hoofdpagina navigeert. Zie figuur B18 voor een voorbeeld.



Figuur B18: Het uitklap-navigatiemenu

Figuur B19 weergeeft de navigatiestructuur en indeling van het functionaliteitenbeheer. Als een gebruiker op een mapje klikt, klapt deze uit en verschijnen er subcategorieën. Hierdoor is het makkelijk om een functionaliteit te beheren.

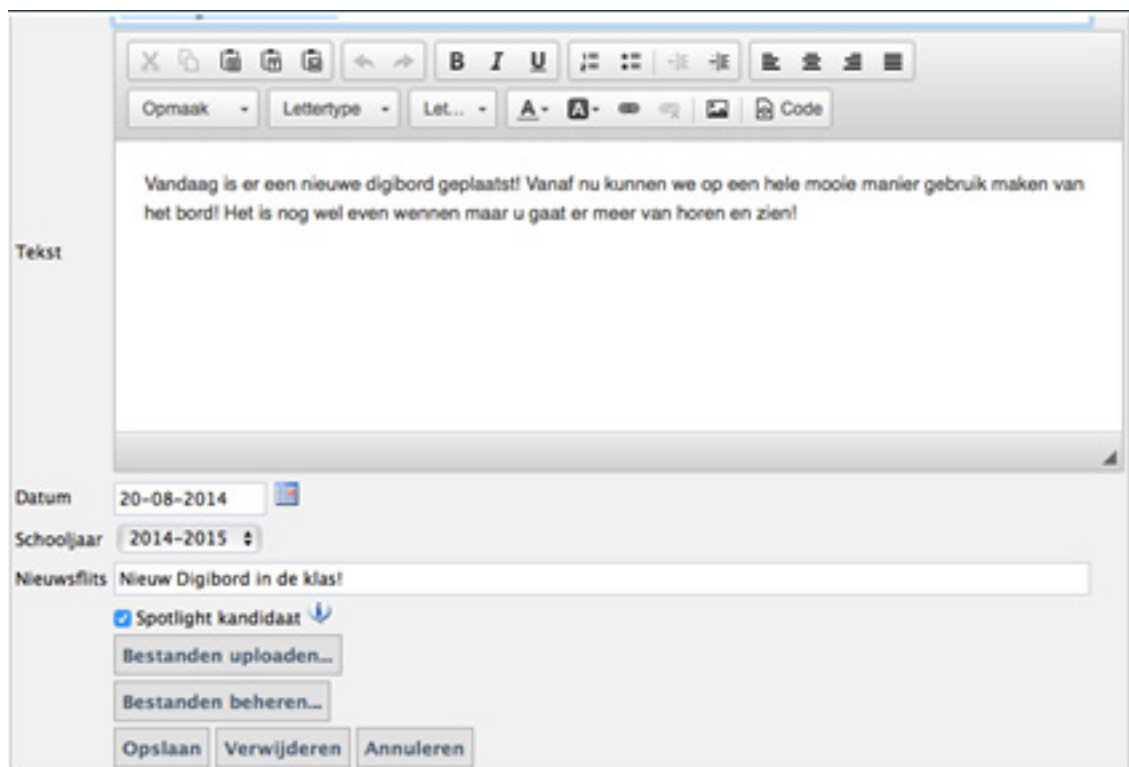


Figuur B19: Voorbeeld van het uitgeklapte navigatiemenu

Sommige iconen hebben een onduidelijke functie. Het wolkje in met het uitroepteken in Figuur B20 lijkt klikbaar, maar heeft geen functie. De agenda kan echter wel worden aangeklikt. Hier ontbreekt consistentie.

Figuur B20: Onduidelijk of iconen aangeklikt kunnen worden

Content van het communicatieplatform kan door middel van het CMS eenvoudig worden geplaatst, aangepast of worden verwijderd. De lay-out en stijl is gedateerd, maar heeft geen invloed op de effectiviteit van het CMS. In Figuur B21 zie je een voorbeeld van het functiebeheer.



Figuur B21: Functiebeheer

Je kunt afmelden in het systeem. Deze functie is echter slecht te vinden. Rechtsboven in de banner staat het kopje afmelden, die deze handeling mogelijk maakt. Zie Figuur B22 voor een voorbeeld van dit kopje.



Figuur B22: Er bestaat geen uitlogknop

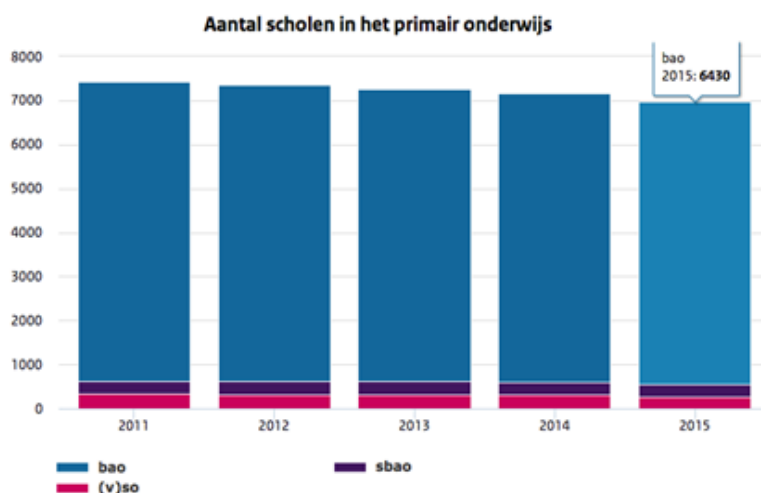
Voor het gebruik van bepaalde functies dient extra software te worden geïnstalleerd. Digibord is hier een voorbeeld van. Dit is niet consistent met de rest van de functies. Zie figuur B23 voor een voorbeeld.



Figuur B23: Ontbreken van benodigde software

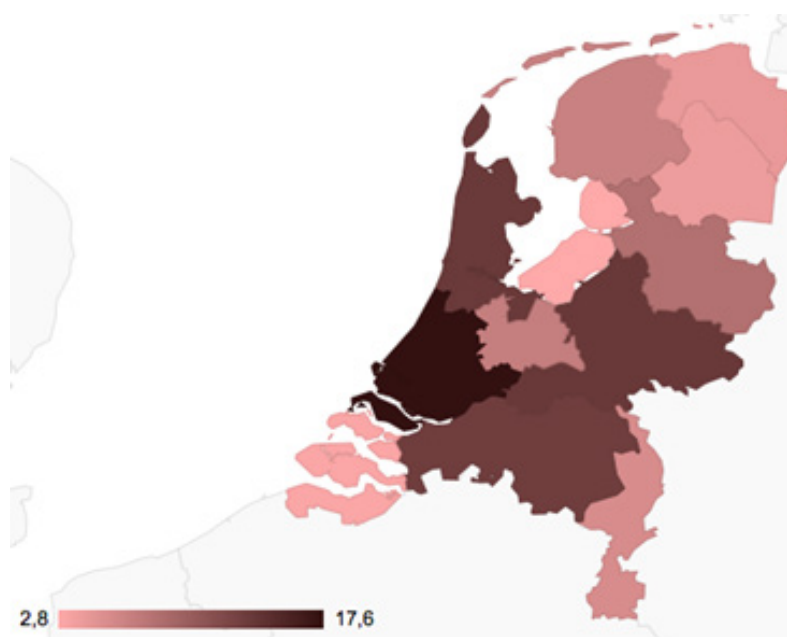
## Bijlage c. Visuele resultaten uit de doelgroepanalyse

Uit de geanalyseerde is voortgekomen dat er in 2015 zeker 7000 basisscholen waren, waarvan 6430 BAO was. Het is daarom aannemelijk dat er minimaal 6400 scholen als potentiële klanten kunnen worden herkend. Daarnaast valt op dat het aantal basisscholen ieder jaar afneemt. In 2015 was er sprake van een afname van 119 basisscholen ten opzichte van jaar er voor. Zie figuur C1 voor de cijfers.



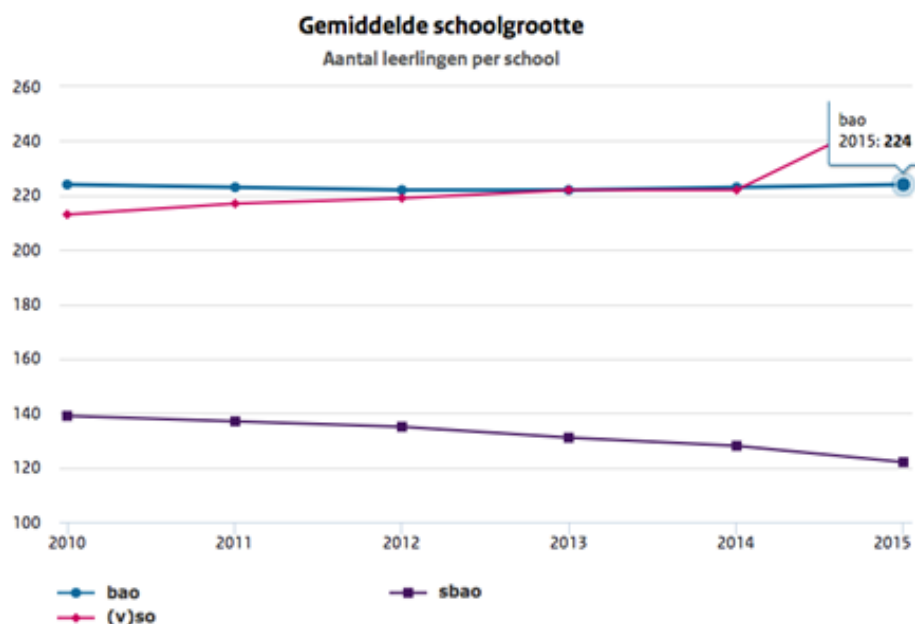
Figuur C1: Aantal scholen basisonderwijs 2015

Het aantal scholen per provincie. Zuid-Holland had in 2015 de meeste scholen met een aantal van ongeveer 1130 basisscholen.

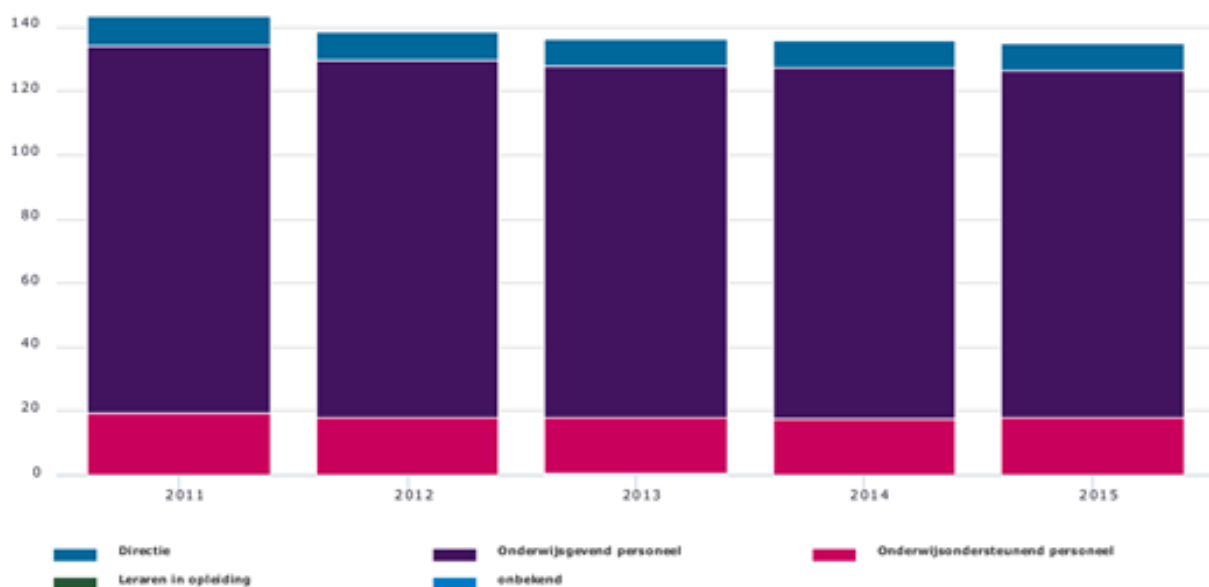


Figuur C2: Aantal scholen per provincie in Nederland 2015

De gemiddelde schoolgrootte in het BAO is tussen 2011 en 2015 weinig veranderd. De gemiddelde schoolgrootte in het SBAO is gedaald van 137 leerlingen in 2011 naar 122 leerlingen in 2015. In 2015 is de gemiddelde schoolgrootte voor BAO 224.



Figuur C3: Gemiddelde schoolgrote tussen 2010 - 2015



Figuur C4: Aantal werkzaam personeel basisonderwijs

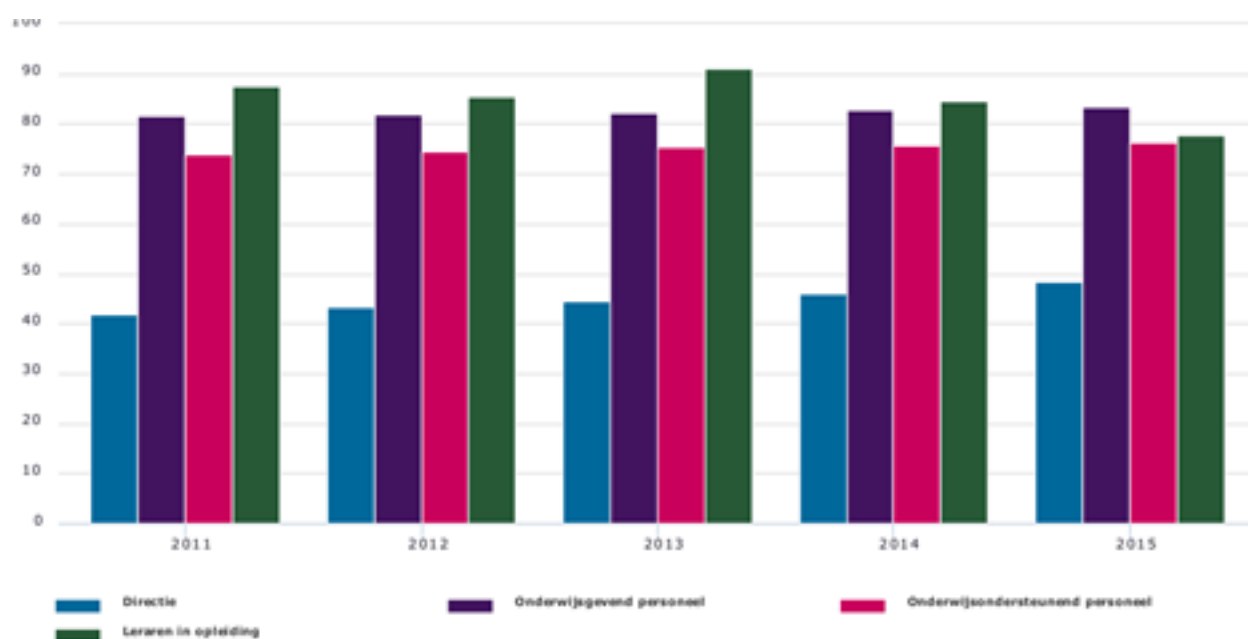
Naast het aantal scholen is het ook belangrijk om weten hoeveel BAO werkzaam personeel er in Nederland actief is. In 2015 was er ongeveer 110.000 onderwijsgevend personeel in dienst op het BAO. Interessant is, dat de omvang van de leerkrachten afnam van 109,4 duizend personen in oktober 2014 naar 108,4 duizend personen in oktober 2015. Ook daalde het aantal directeuren in het BAO met circa 200 personen, terwijl het aantal onderwijsondersteunende medewerkers met circa 400 personen toenam.

Uit gegevens blijkt dat de leeftijd van de leerkrachten in het onderwijs erg is veranderd. Ten opzichte van de vorige jaren is er een dip te zien in het aantal leerkrachten tussen de 35 en 50 jaar. Ook valt op dat er een relatief groot aantal leerkrachten ouder dan 55 en jonger dan 35 jaar is. Dit betekent dat de pieken langzaam zijn opgeschoven van links naar rechts. De gemiddelde leeftijd is ongeveer 43 jaar.



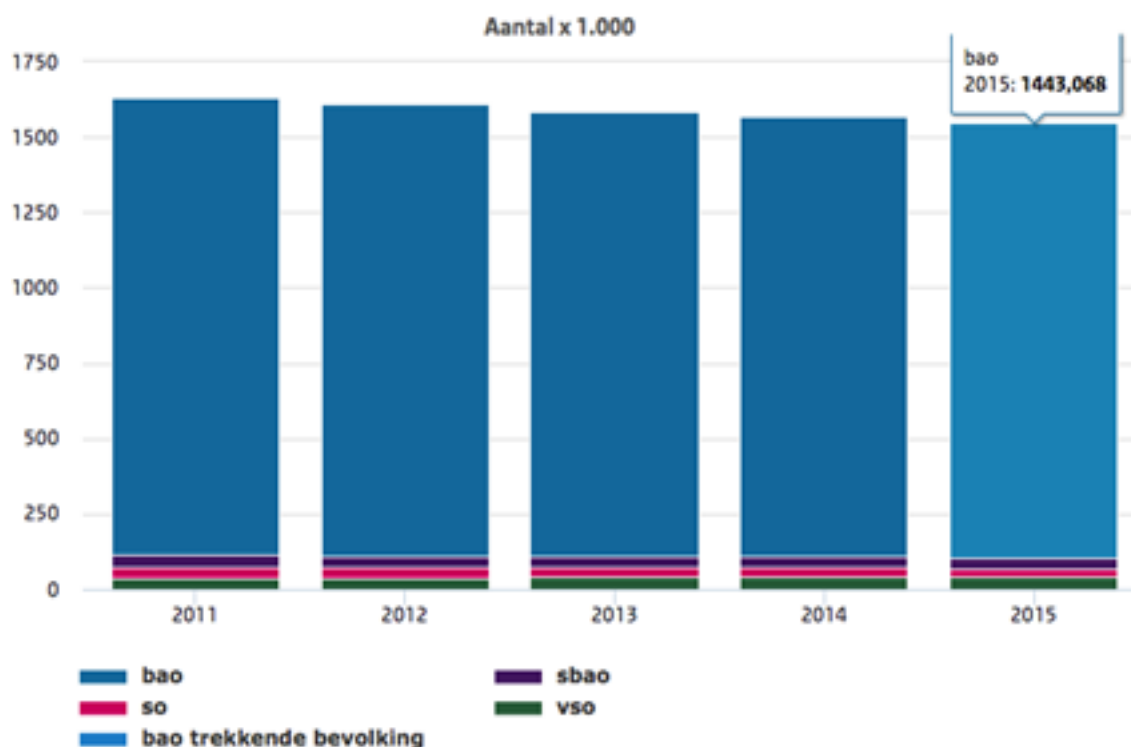
Figuur C5: Leeftijd leerkrachten basisonderwijs 2015

in 2015 is het percentage vrouwelijk onderwijsgevend personeel 83,3%. Dit betekent dat er binnen het onderwijs, ongeveer 91.300 vrouwelijke leerkrachten en 18.700 mannelijke leerkrachten in dienst waren. Het percentage vrouwen werkzaam in het onderwijs, is ten opzichte van de jaren er voor toch weer gestegen.



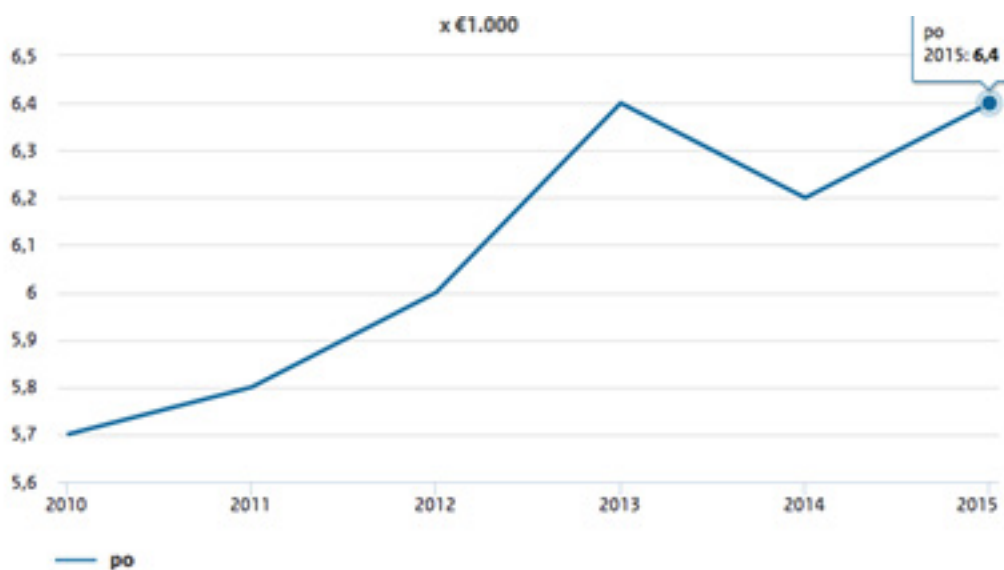
Figuur C6: Percentage geslacht van leerkrachten basisonderwijs in 2015

In 2015 is het totaal aantal leerlingen in het primair onderwijs 1.546.429. In het BAO zijn dit er ongeveer 1.443.068. Dit zijn 14.300 leerlingen minder ten opzichte van 2014. Er gaan in totaal ongeveer 34.700 leerlingen naar het speciale basisonderwijs. Als er in 2015: 1.443.068 kinderen in het BAO actief waren, moeten zij gezamenlijk rond de 2.886.136 ouders hebben.



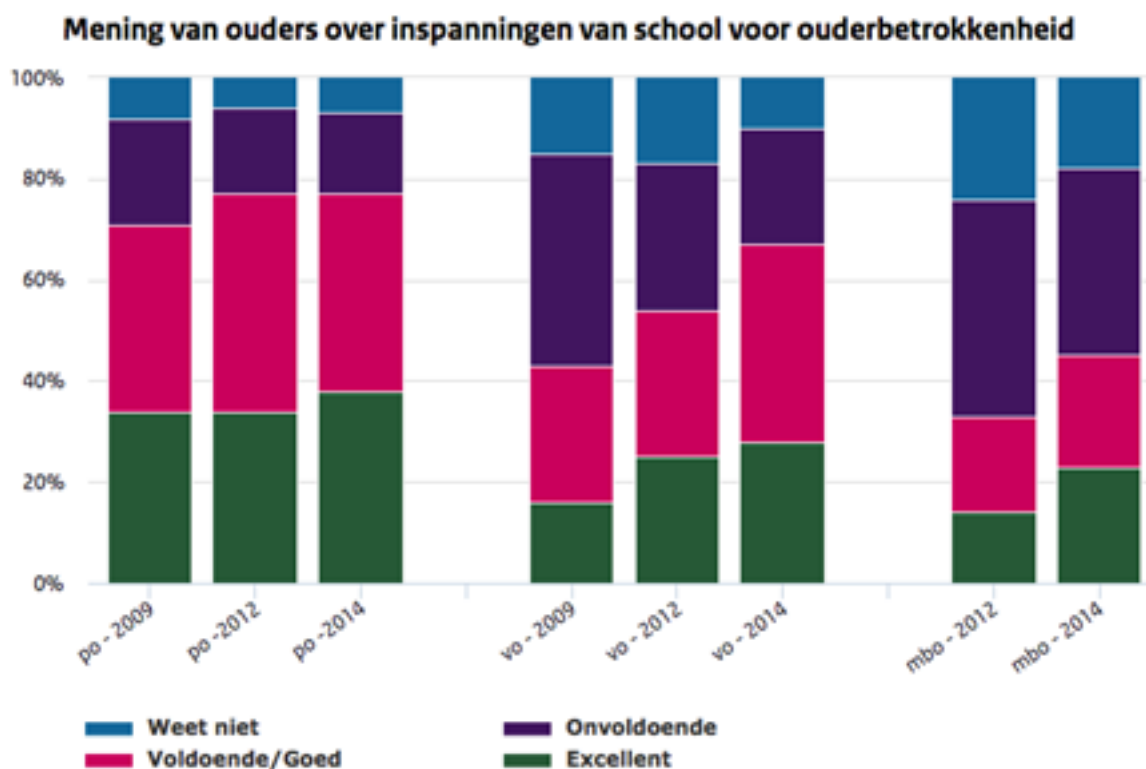
Figuur C7: Aantal leerlingen in het primair onderwijs in 2015

Als we kijken naar de rijksuitgaven per leerling in het PO, bedroegen deze in 2015 zo'n 6.400 euro. De gemiddelde rijksuitgaven per leerling in het PO zijn de laatste jaren gestegen. Dit komt onder meer door extra middelen voor beleidsintensivering. Tevens is het budget bijgesteld voor loon- en prijsontwikkelingen. Dit gegeven kan interessant zijn, om eventueel in te schatten hoeveel scholen in Nederland ongeveer te besteden hebben.



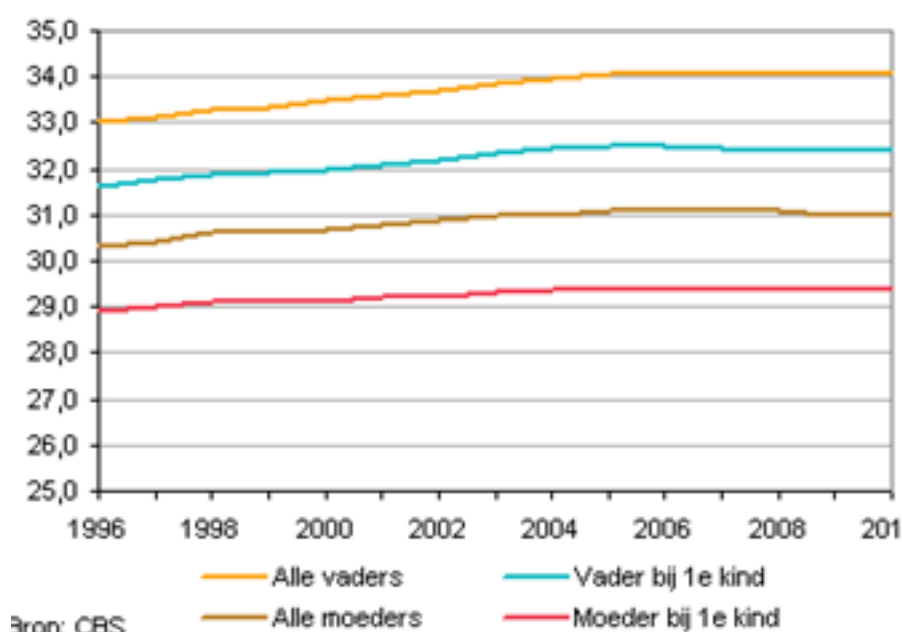
Figuur C8: Rijksuitgaven per leerlingen in het PO in 2015

Vergeleken met het overige onderwijs in Nederland, zijn de ouders van kinderen in het primair onderwijs het meest positief over de ouderbetrokkenheid. Interessant is dat ouders in 2015 positiever zijn over de inspanning van de school om ouderbetrokkenheid tot stand te brengen, dan in 2012. 77% van de ondervraagde ouders geeft aan dat zij de ouderbetrokkenheid voor primair onderwijs voldoende/goed tot excellent vinden.



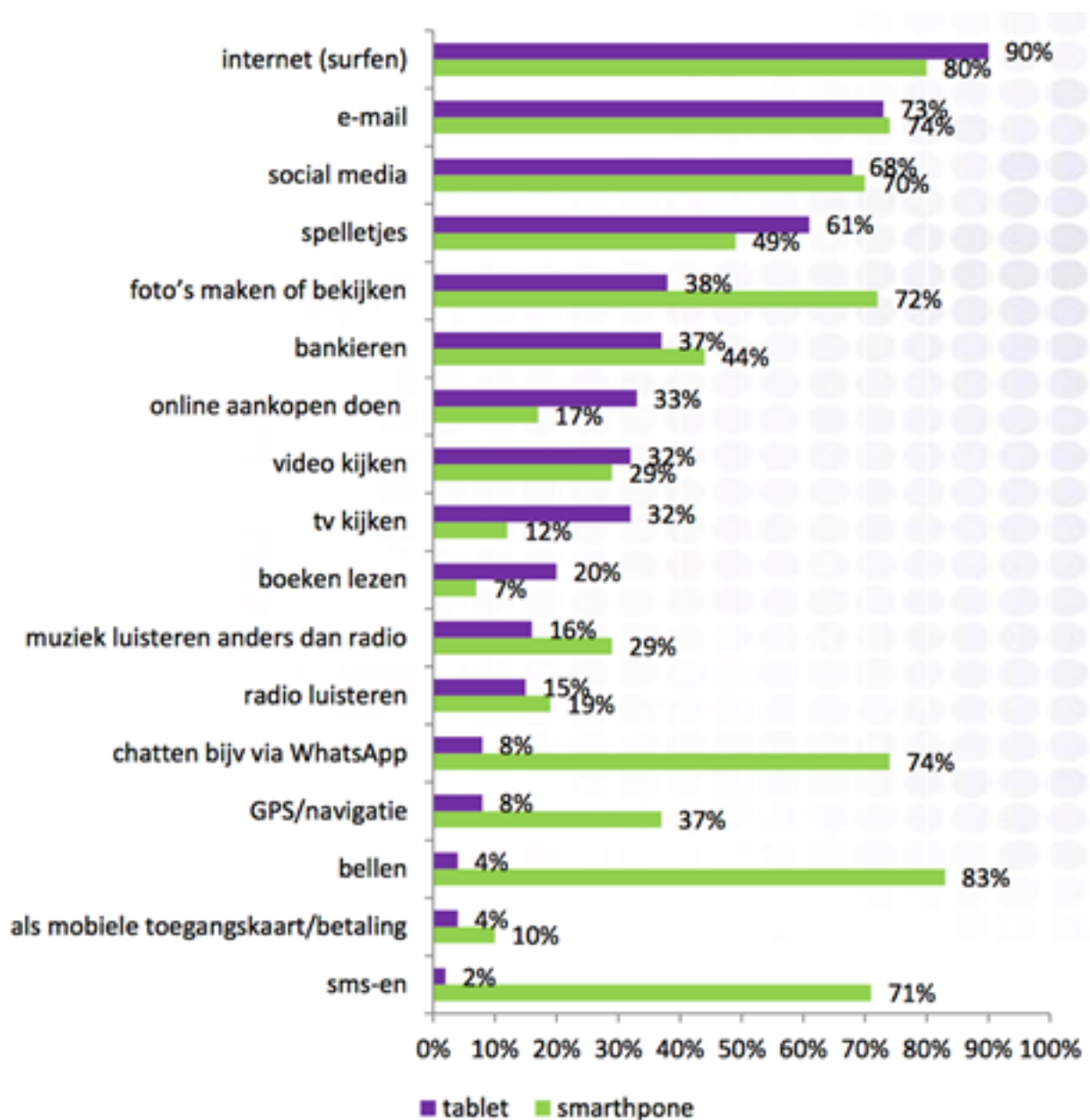
Figuur C9: Mening ouders over inspanningen van school voor ouderbetrokkenheid

De leeftijd die vaders hadden bij de geboorte een kind, was in 2010 gemiddeld 34 jaar. Die van moeders was gemiddeld 31 jaar. Een kind gaat gemiddeld van zijn vierde tot twaalfde jaar naar het PO. Als een kind in 2010 is geboren, betekent dit dat dit kind in 2014 aan het PO is begonnen. Dit betekent dat de leeftijd van vaders destijds gemiddeld 38 jaar was.



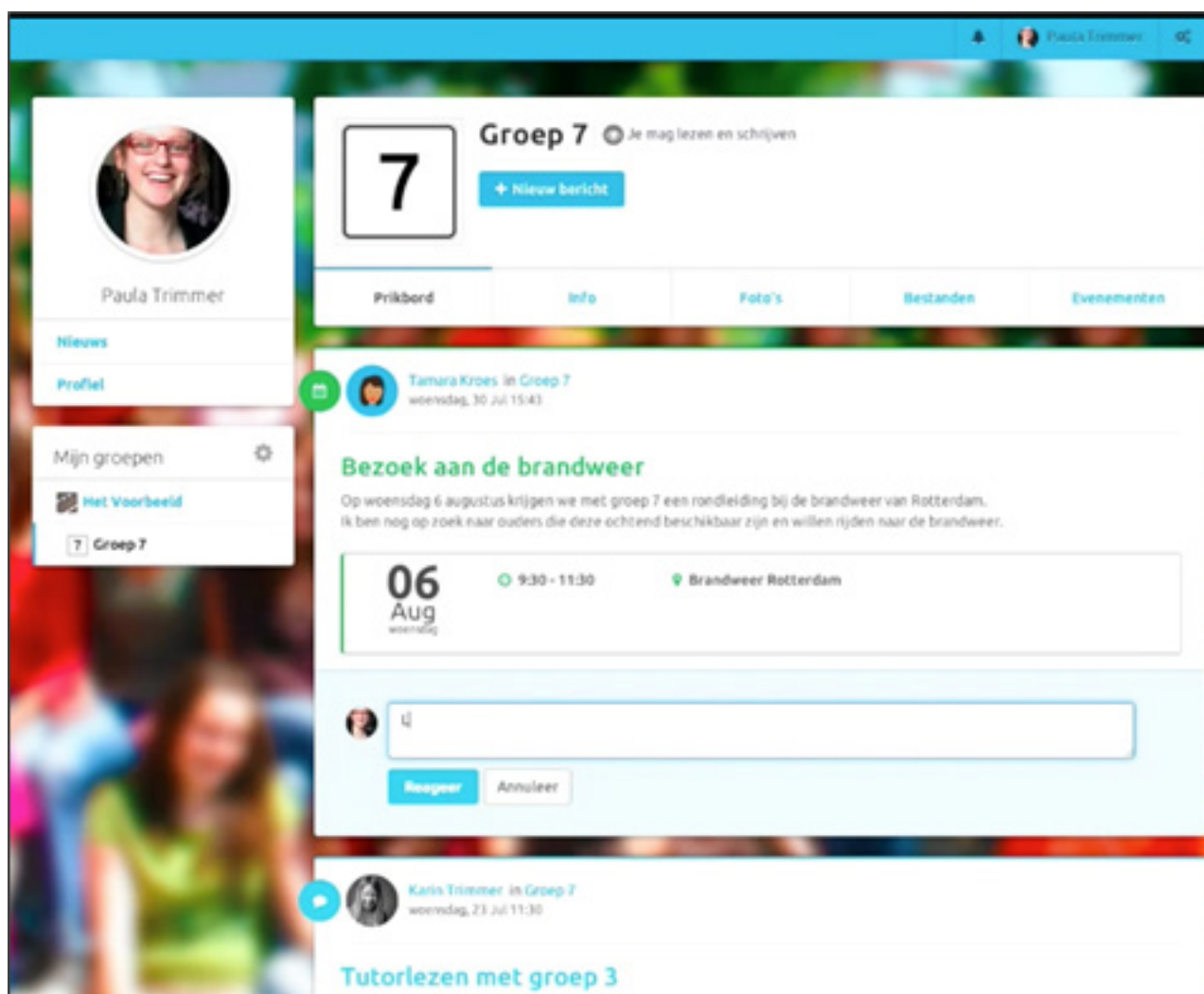
Figuur C10: Leeftijd van vaders en moeder bij geboorte kind

Wat doet de gebruiker dan met mijn zijn smartphone of tablet?

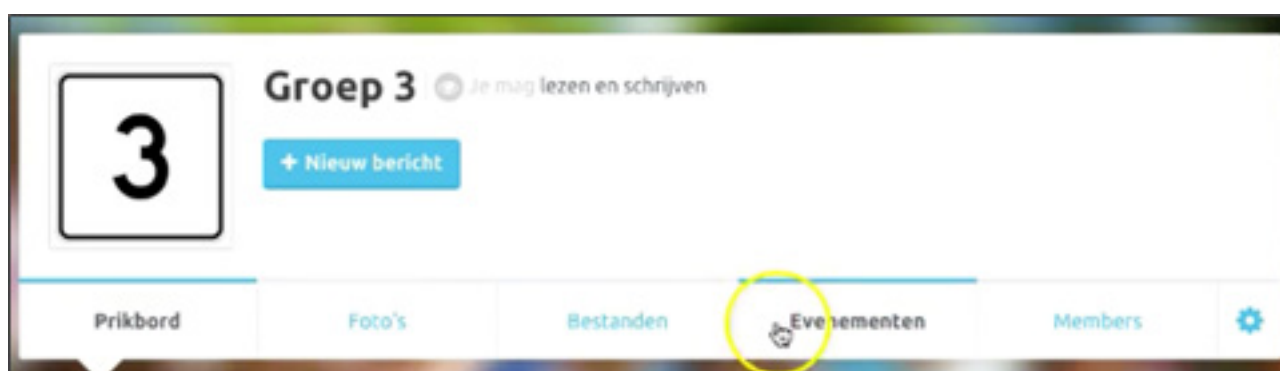


Figuur C11: Doel van gebruik smartphone en tablet

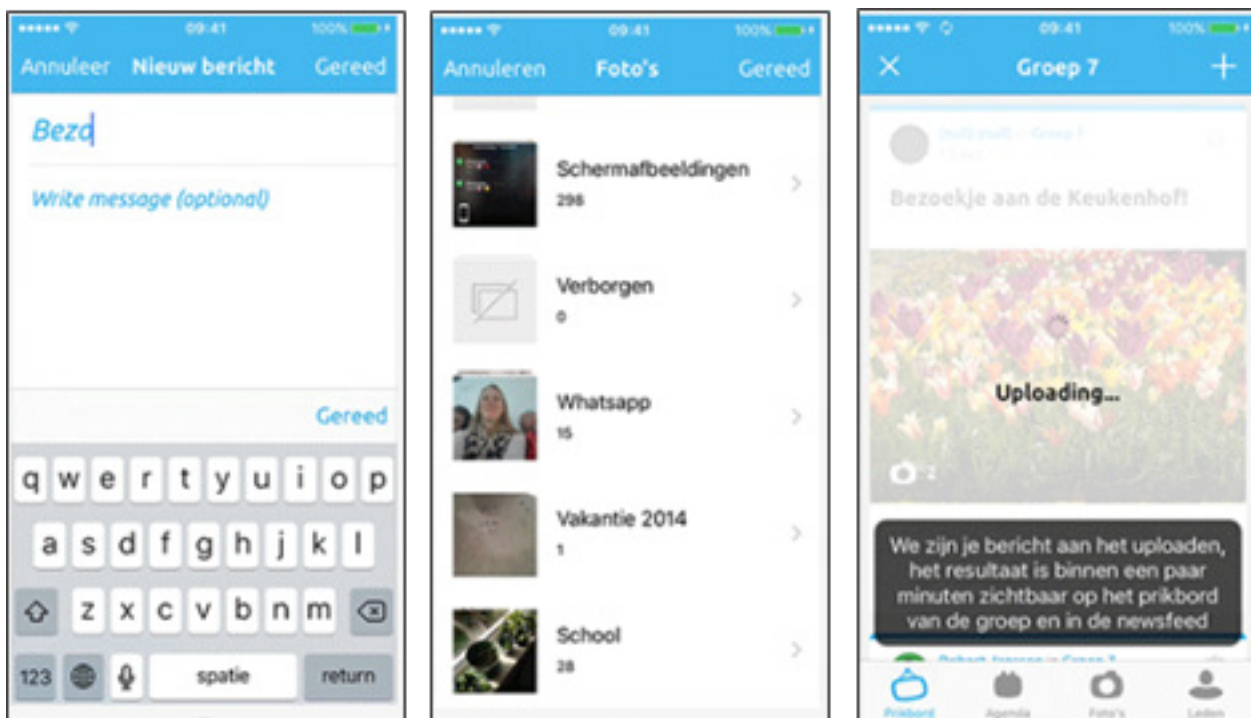
## Bijlage D. Visuele resultaten van de benchmarkanalyse



Figuur D1: De te analyseren gegevens voor de doelgroepanalyse



Figuur D2: Startpagina Social Schools



Figuur D3: Mobiele ontwerpen Social Schools

## Rijden naar de apenheul

Wie kan er rijden naar de apenheul?

28 Aug vrijdag

09:00 - 15:15

Apeldoorn

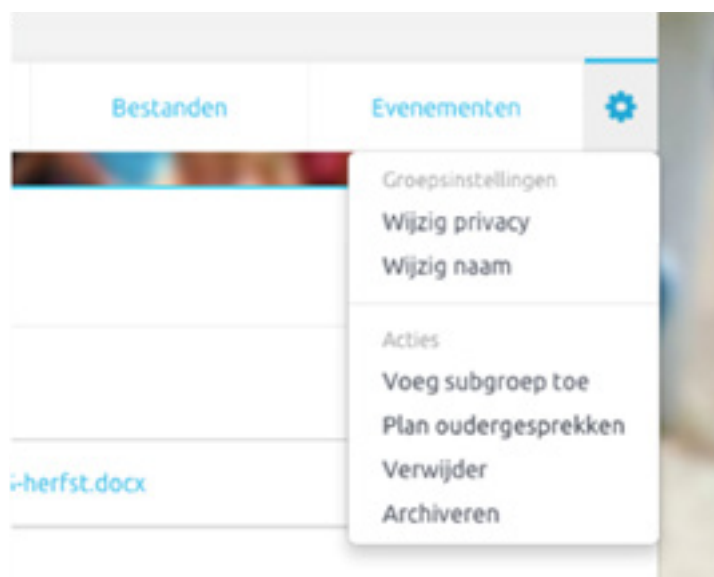
Ben je erbij? **5 mensen** hebben gereageerd

Ja Misschien Nee

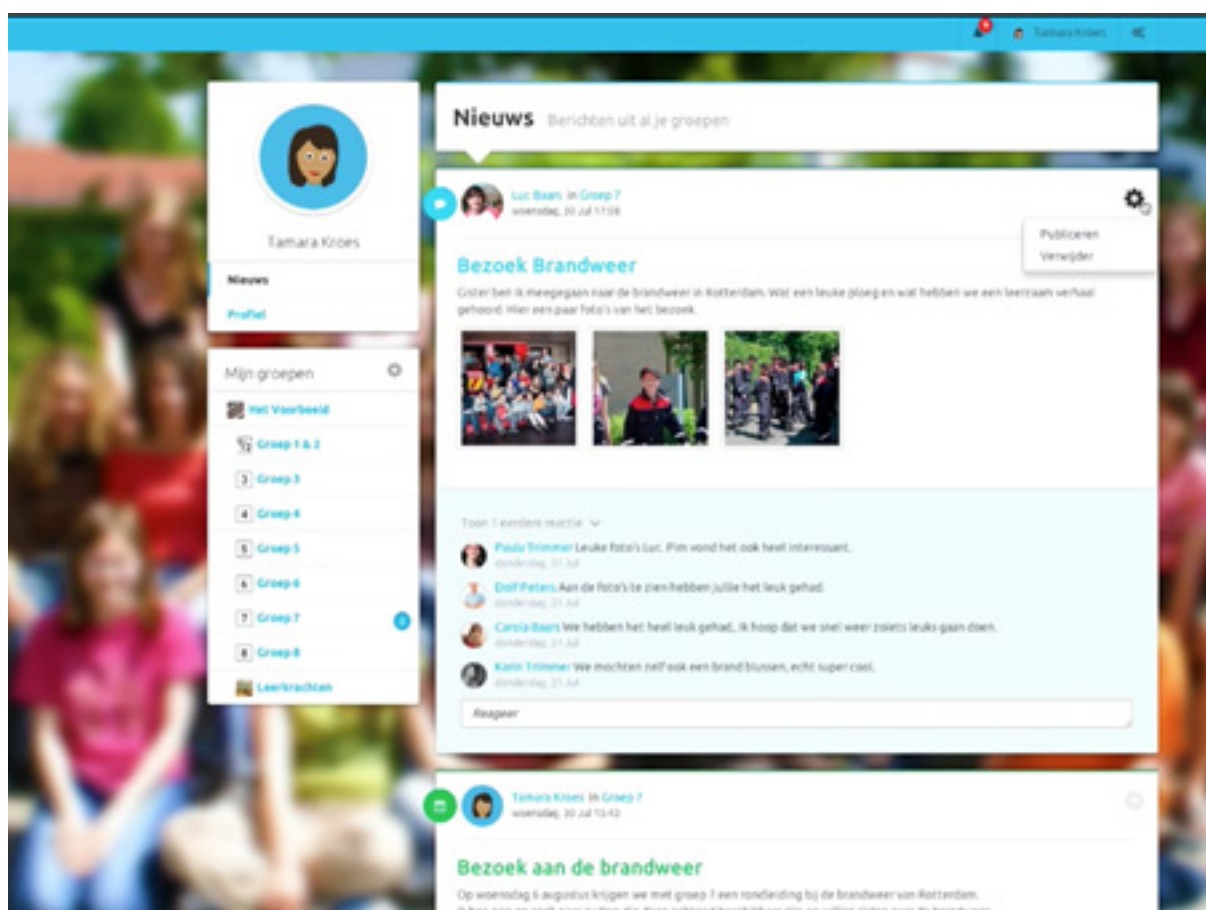
Figuur D4: Aanmelden als hulouder bij evenement



Figuur D5: Interactie systeem, na klik



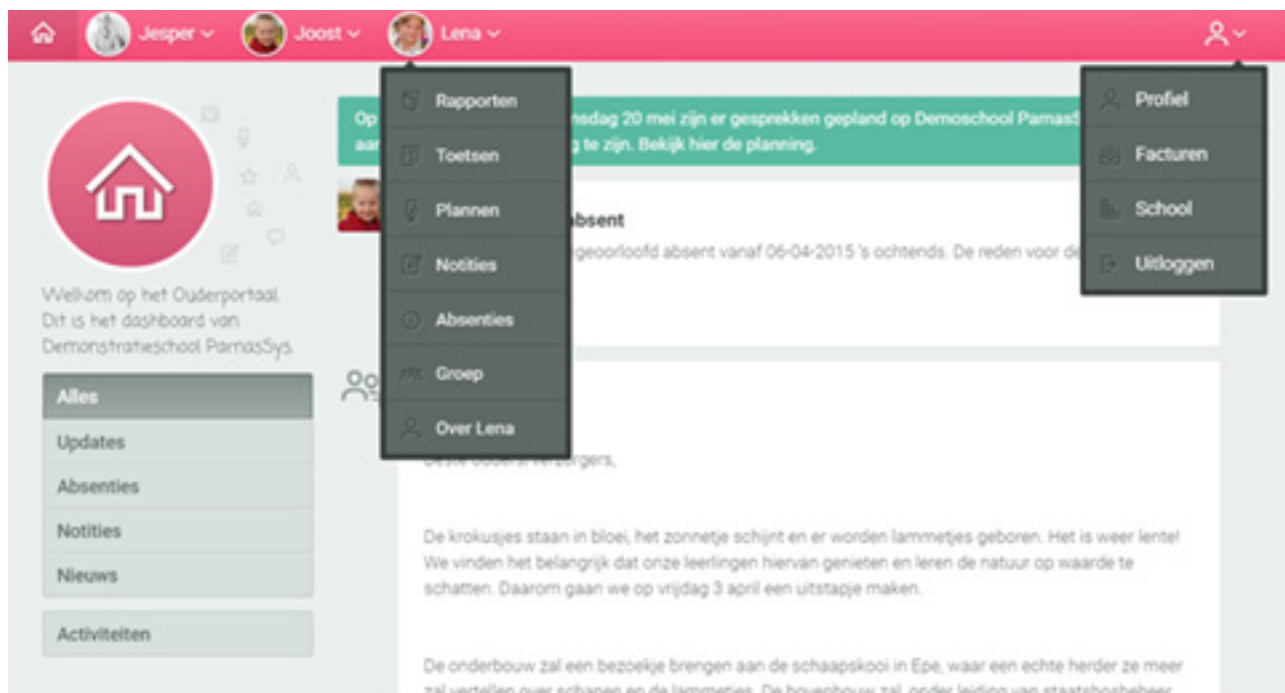
Figuur D6: Voorbeeld van klik op het tandwiel - Social Schools



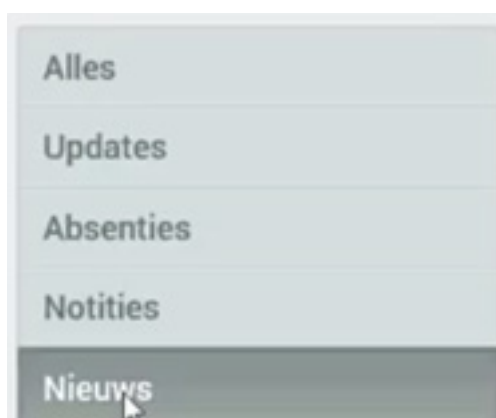
Figuur D7: Interface wanneer een kind als gebruiker inlogt



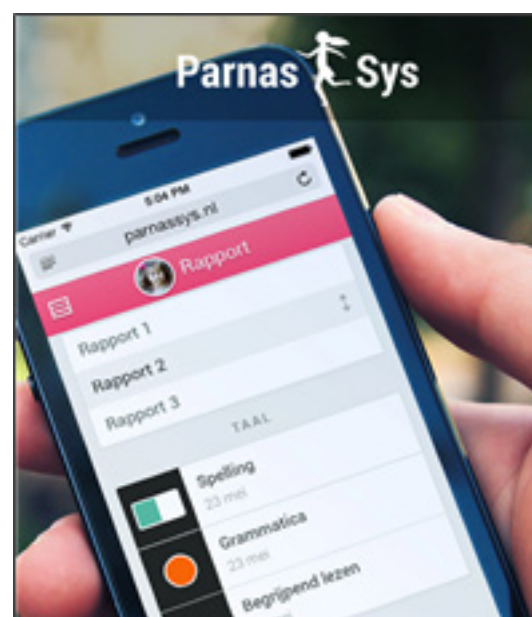
Figuur D8: Rechten instellen op Social Schools



Figuur D9: De Interface van ParnasSys - ouderportaal



Figuur D10: Voorbeeld van navigatiemenu



Figuur D11: Voorbeeld mobiele interface ParnasSys

Gebruikersnaam

Wachtwoord

☒ Laat mij 4 weken ingelogd blijven

☒ Gebruikersnaam onthouden

Inloggen

Wachtwoord vergeten?

Gebruikersnaam vergeten?

Uitnodigingsemail opvragen

Figuur D13: Inlogvenster SchouderCom

The screenshot shows the SchouderCom web interface. At the top, there's a logo and the text 'School-ouder communicatie'. Below this is a navigation bar with tabs: OVERZICHT, POSTVAK (5), KALENDER, DOCUMENTEN, and BLOGS/FORUMS. A 'Menu' dropdown is on the left. The main content area is divided into several sections: 'Laatste berichten (5)' with a list of messages, 'Agenda' with a calendar view, and a 'Poll' overlay asking about a continuation of a poll. The poll question is 'Bij een continuïteit blijven alle kinderen over op school en zijn ze 's middags eerder klaar. Zou u voor invoering zijn?' with options 'a. ik ben voor' and 'b. ik ben tegen'. There are also buttons for 'Versturen' and 'Antwoorden'. At the bottom, there's a 'Laatste nieuwsbrief' section and a 'feedback' button on the right.

Figuur D14: De interface van SchouderCom

The image shows three screenshots of the SchouderCom mobile app interface. The first screenshot is a home screen with a grid of icons: Postvak (2), Agenda (26), Groepen, Blogs/Forums, Afwezigheid melden, Nieuws (1), Documenten, and Handige links. The second screenshot shows the 'Events week 40' view with a calendar for '3 okt - 9 okt 2016 (40)'. It lists events for 3 okt (Islamitisch nieuwjaar, Joods nieuwjaar), 4 okt (Joods nieuwjaar, Dierendag), and Gisteren (Geen events). The third screenshot shows the 'Postvak' view with a search bar and a list of messages from 'Karen Brasem' (Ontvangen, Concepten, Uitstaand, Verzonden, Verwijderd) and 'Ouders van Kitty, Karlien, Kai' (Ontvangen (2)).

Figuur D15: De mobiele interfaces van SchouderCom

# Ontwerprapport

Externe bijlage C

## Het herontwerpen van het KIDS - communicatieplatform

voor basisscholen in Nederland

| Naam:                 | Frank de Graaf                    |
|-----------------------|-----------------------------------|
| Studentennummer:      | 10063226                          |
| Opleiding:            | Communication & Multimedia Design |
| Afstudeerplek:        | Comm.On - Communicatie            |
| Begeleidend examiner: | Alice van Duuren                  |
| Datum:                | 20 maart 2017                     |
| Versie:               | 1.0                               |



## Inhoudsopgave

|                                              |           |
|----------------------------------------------|-----------|
| 1. Inleiding                                 | 5         |
| 2. Onderzoeksresultaten                      | 6         |
| 3. Toelichting op de gebruikte ontwerpmethod | 7         |
| <b>De Strategy Plane</b>                     | <b>8</b>  |
| 4. De Site Objectives                        | 9         |
| 5. De User Needs                             | 10        |
| 5.1 Persona's                                | 10        |
| 5.2 User Scenarios                           | 15        |
| 5.3 User Stories                             | 17        |
| <b>De Scope Plane</b>                        | <b>19</b> |
| 6. Eisen opstellen                           | 19        |
| 7. Eisen prioriteren                         | 21        |
| <b>De Structure Plane</b>                    | <b>24</b> |
| 8. Interaction Design                        | 24        |
| 8.1 Koppelsysteem                            | 24        |
| 8.2 Zoekvelden                               | 24        |
| 8.3 Foutmeldingen- en waarschuwingen         | 25        |
| 9. Information architecture                  | 26        |
| 9.1 De huidige omgevingen                    | 26        |
| 9.2 Interactieve structuur                   | 28        |
| 9.3 Flowcharts                               | 29        |
| <b>De Skeleton Plane</b>                     | <b>34</b> |
| 10. Interface Design                         | 34        |
| 11. Navigation Design                        | 35        |
| 11.1 Navigatiesystemen uitkiezen             | 35        |
| 11.2 Navigatiemappen                         | 36        |
| 12. Information Design                       | 37        |
| 13. Wireframes                               | 38        |
| 13.1 Responsive ontwerp wireframen           | 38        |

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| 13.2 Functionaliteiten wireframen | 41        |
| <b>De Surface Plane</b>           | <b>46</b> |
| <b>14. Style guide</b>            | <b>46</b> |
| 14.1 Kleuren                      | 46        |
| 14.2 Lettertypen                  | 47        |
| 14.3 Logo                         | 47        |
| 14.4 Iconen                       | 47        |
| <b>15. Mockups</b>                | <b>48</b> |
| <b>16. Hi-Fi prototype</b>        | <b>50</b> |
| 16.1 Guerrilla test               | 50        |
| 16.2 Screenshots Hi-Fi prototype  | 51        |
| <b>Literatuurlijst</b>            | <b>63</b> |

# 1. Inleiding

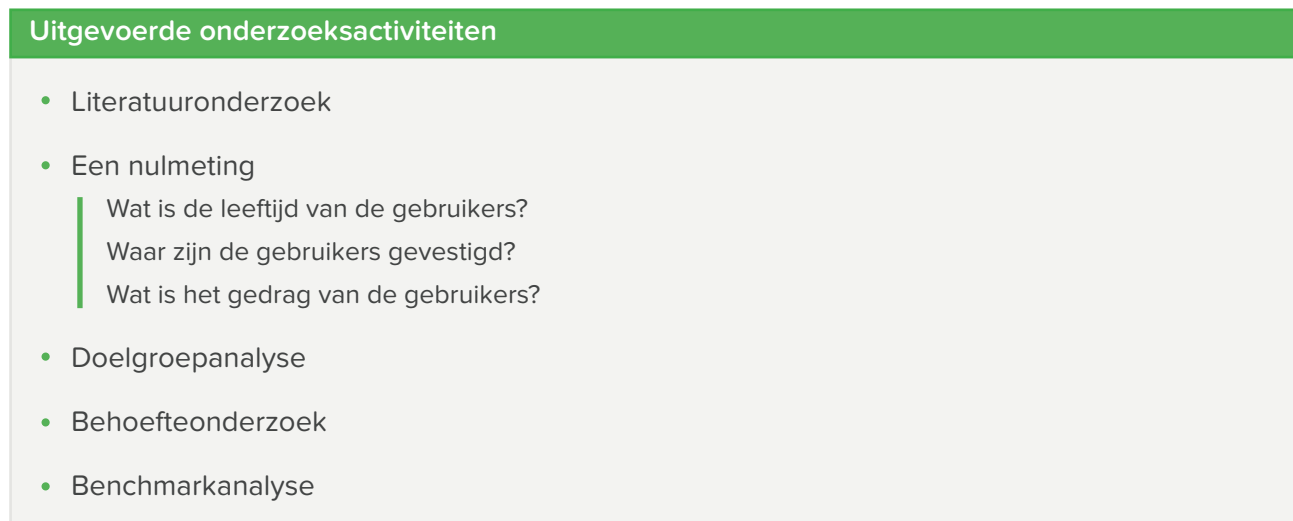
Dit ontwerprapport is geschreven naar aanleiding van de afstudeeropdracht van Frank de Graaf bij Comm.On communicatie, waarbij Het KIDS - communicatieplatform moet worden voorzien van een herontwerp.

Momenteel is er een helder beeld van de huidige stand van zaken bij het KIDS - communicatieplatform en zijn de behoeften van de gebruikers en stakeholders duidelijk. Zodoende is het mogelijk geworden om te kunnen starten aan het herontwerpproces. Dit rapport dient om, voor zowel betrokkenen als buitenstaanders, duidelijk te maken hoe het ontwerpproces is uitgevoerd en wat voor resultaten dit heeft opgeleverd. In dit rapport worden de verschillende ontwerpactiviteiten beschreven en getoond. Het rapport is opgebouwd volgens de 'planes' uit de ontwerpmethode van Jesse James Garrett. Dit wordt nader toegelicht in hoofdstuk 3.

Hoofdstuk 2 bevat een korte beschrijving van het uitgevoerde onderzoek. Hierna volgt er per plane een beschrijving van de uitgevoerde ontwerpactiviteiten. Zo wordt er bijvoorbeeld in hoofdstuk 5 beschreven hoe de user needs zijn bepaald en bevat hoofdstuk 13 een beschrijving van de ontwikkelde wireframes. Tot slot volgt nog de literatuurlijst.

## 2. Onderzoekresultaten

Met het uitvoeren van de afstudeerstage is tijdens de ontwerpfase op voorhand onderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek is gedaan, om zodoende de afstudeeropdracht succesvol uit te kunnen voeren. Tijdens de afstudeerstage wordt het huidige ontwerp van het communicatieplatform verbeterd op het gebied van vormgeving, interactie en functionaliteit en naar de behoefte van de gebruikers en stakeholders. De onderzoeken die zijn uitgevoerd hebben gegevens opgeleverd, die zullen bijdragen aan het vaststellen van de ontwerpstrategie en ontwerpomvang. Hiervoor zijn de onderzoeksactiviteiten uit figuur 1 uitgevoerd.



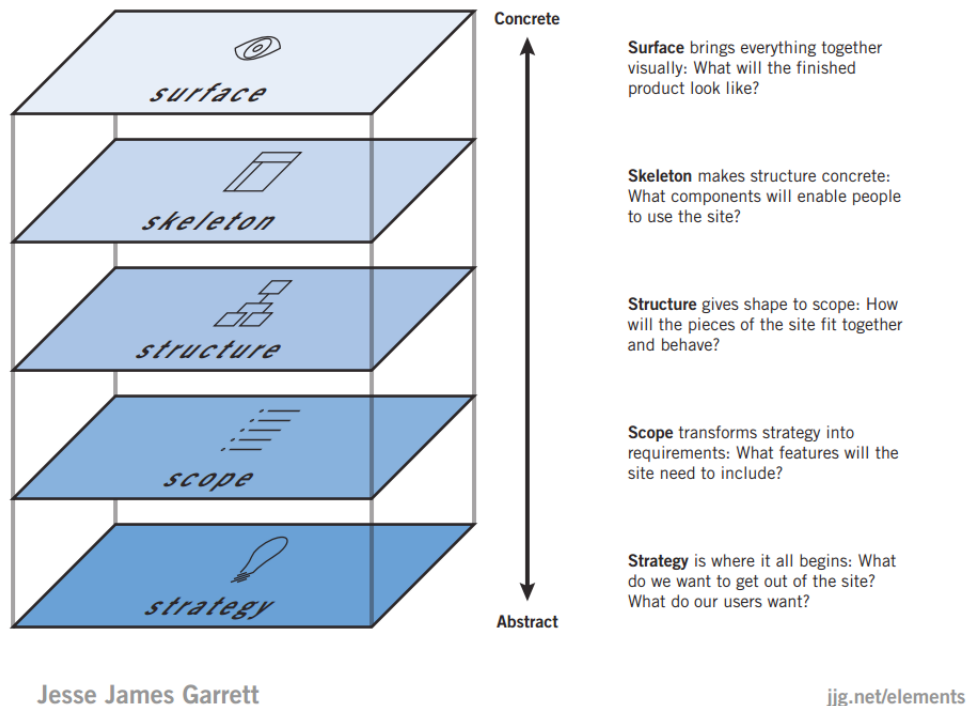
*Figuur 1: Uitgevoerde onderzoeksactiviteiten*

Voor het raadplegen van de resultaten en conclusies uit de uitgevoerde onderzoeken, verwijs ik u naar externe bijlage: onderzoeksrapport.

### 3. Toelichting op de gebruikte ontwerpmethod

De methode die is gekozen voor het herontwerpen van het KIDS – communicatieplatform, is de ontwerpmethod van Jesse James Garrett. Deze ontwerpmethod bestaat uit vijf fases, die (Garrett, 2011) de ‘planes’ worden genoemd. Wanneer de vijf planes tezamen worden uitgevoerd, worden alle belangrijke stappen ondernomen om een ontwerp te creëren. Tijdens iedere plane wordt een apart onderdeel van het ontwerpproces uitgevoerd. Wanneer deze fasen stapsgewijs worden uitgevoerd, eindigt dit normaliter in een geschikt eindontwerp.

De ontwerpmethod van JJG is gericht op het vergroten van de user experience. Dit betekent dat er tijdens het uitvoeren van de ontwerpmethod, vanuit het perspectief van de gebruiker wordt ontworpen. Voor het KIDS – communicatieplatform is dit essentieel, aangezien de gebruikers (ouders en leerkrachten) het succes van het product zullen bepalen. In figuur 2 volgt een overzicht en beschrijving van de verschillende planes. Het ontwerpproces wordt gestart tijdens de strategy plane, wanneer er nog wordt gesproken van een abstract ontwerp. Hierna worden de scope, structure, skeleton en surface plane uitgevoerd, waarmee uiteindelijk een concreet ontwerp wordt gerealiseerd.



Figuur 2: De planes van Jesse James Garrett

## De Strategy Plane

Tijdens de eerste plane uit de ontwerpmethode van JJG, wordt de strategie voor het ontwerp bepaald. Op voorhand van de strategy plane is enkel nog onderzoek uitgevoerd. Op basis van de opgedane resultaten uit dit onderzoek, is het mogelijk geworden om te starten aan het bepalen van de ontwerpstrategie. Om de strategie te kunnen bepalen dienen de twee vragen uit figuur 3 beantwoord te worden.

### De ontwerpstrategie bepalen

- **De Site objectives**
  - | Wat willen we met het herontwerp van het communicatieplatform bereiken?
- **De User Needs**
  - | Wat hebben de gebruikers nodig bij het vernieuwde communicatieplatform?

*Figuur 3: Bepalen van de ontwerpstrategie d.m.v. de site objectives en user needs*

De site objectives worden in hoofdstuk 4 beschreven. De user needs worden in hoofdstuk 5 beschreven door eerst persona's te ontwikkelen, user scenarios te schetsen en uiteindelijk user stories op te stellen. De user stories in paragraaf 5.3 bevatten in dit geval de beschreven user needs.

## 4. De Site Objectives

Door de site objectives te beschrijven wordt er specifiek vastgesteld wat er met het communicatieplatform bereikt moet worden. Middels gesprekken met de opdrachtgever zijn uiteindelijk enkele site objectives beschreven. Hieronder volgen de beschreven doelstellingen die projectteam van KIDS met het herontwerp willen bewerkstelligen.

- De vormgeving van het communicatieplatform sluit aan op de visie van KIDS en moet voor ieder persoon herkenbaar zijn;
  - | De vormgeving dient consistent te zijn over het gehele communicatieplatform en er mogen geen pagina's zijn, die niet binnen de stijl van KIDS passen.
- Het systeem moet op effectieve wijze reageren op de handelingen van de gebruiker, zodat onduidelijkheden en irritaties worden voorkomen;
  - | Met goede interactie dient de gebruikerservaring constant hoog te blijven;
  - | Met goede interactie moeten verwarringen bij de gebruikers worden voorkomen, zodat zij effectief gebruik kunnen maken van het communicatieplatform;
- Het communicatieplatform moet op alle mogelijke apparaten toegankelijk zijn, zonder dat de gebruikerservaring hierbij verminderd wordt;
  - | De pagina's moeten snel laden, zodat het communicatieplatform ook effectief kan worden gebruikt met een smartphone en een lagere data snelheid;
- De navigatie moet vanaf het eerste moment eenvoudig kunnen worden uitgevoerd, zodat alle pagina's en content direct bereikt kunnen worden;
- Iedere functionaliteit werkt gebruiksvriendelijk en draagt bij aan het versoepelen van communicatieprocessen op basisscholen;
  - | Iedere individuele gebruiker moet direct en op effectieve wijze aan de slag kunnen met het KIDS – communicatieplatform, zonder dat er onduidelijkheden of fouten optreden;
- Functionaliteiten en content moeten eenvoudig te begrijpen zijn;
  - | Er moet zo weinig mogelijk, tot geen tekst zijn toegevoerd aan het communicatieplatform ter ondersteuning van de functionaliteiten en content;
- KIDS moet eenvoudig en snel geïntegreerd kunnen worden binnen een school;
  - | Functionaliteiten moeten eenvoudig kunnen worden toegevoegd, verwijderd of worden aangepast;

## 5. De User Needs

In dit hoofdstuk worden de user needs opgesteld. Door de user needs te beschrijven, wordt vastgesteld wat de gebruiker met het KIDS – communicatieplatform wil uitvoeren. Op deze manier zal helderder worden, op welke manier en in welke richting het ontwerp verbeterd moet worden. Aangezien er al een doelgroepanalyse en behoefteonderzoek is uitgevoerd, zijn er reeds gegevens beschikbaar die zullen bijdragen aan het bepalen van de user needs. Om deze gegevens toegankelijker te maken, worden deze eerst in kaart gebracht door middel van het opstellen van persona's en user scenario's. Met deze ontwerptechnieken, kunnen de gegevens uit het onderzoek worden omgezet tot fictieve persona en gedachtegangen van de gebruikers van het KIDS - communicatieplatform. Op deze manier wordt de gebruiker een stuk helderder en wordt het mogelijk om in de huid van de ouders en leerkrachten te verplaatsen. Aangezien tijdens de doelgroepanalyse duidelijk werd dat de belangrijkste gebruikers bestaan uit ouders en leerkrachten, worden er voor beide verschillende persona's en user scenario's opgesteld.

### 5.1 Persona's

Met het uitvoeren van de doelgroepanalyse en voornamelijk het behoefteonderzoek, is er een goed beeld gecreëerd van de gebruikers en stakeholders. Zo is duidelijk geworden wie zij zijn, waarom zij een communicatieplatform gebruiken en wat hun behoeften zijn. Om al deze resultaten goed in beeld te brengen, worden er persona's opgesteld. De persona's zijn fictieve gebruikers van het KIDS-communicatieplatform, die zijn gebaseerd op de gesproken gebruikers rondom het afstudeerproject. Door de persona's op te stellen, wordt het eenvoudiger om telkens opnieuw in de huid van de gebruiker te kruipen en om zodoende vanuit hun perspectief te denken. Op deze manier wordt er een gebruiksvriendelijk communicatieplatform gerealiseerd, dat voldoet aan de behoefte van de gebruikers. Dit is belangrijk, aangezien tijdens het onderzoek duidelijk is geworden dat de gebruikers het succes voor KIDS bepalen. Voor een grondigere beschrijving over dit onderwerp, verwijst ik u naar het onderzoeksrapport. Hieronder volgen de opgestelde persona's.

### 5.1.1 Anke Maria – Wielaert (leerkracht)



43

PABO

Leerkracht basisonderwijs

Bodegraven

Maakt wel gebruik van het huidige KIDS - communicatieplatform

- “ Ik ben graag creatief bezig ”
- “ Ik vind het leuk om te organiseren ”
- “ Ik ben onderlijk en houdt van overzicht ”
- “ Het leuke aan mijn werk, is het lesgeven aan kinderen ”
- “ Graag draag ik bij aan de ontwikkeling van een kind ”
- “ In mijn vrijetijd bedenken ik creatieve en leerzame lessen ”
- “ Ik deel graag foto's en verhalen van de lessen met ouders en collega's ”

Anke is al 23 jaar met veel plezier werkzaam op een basisschool in Bodegraven. Momenteel geeft zij vier dagen in de week les aan groep vier. Anke is dol op haar werk en heeft veel plezier in het werken met kinderen.

Aangezien Anke een creatief type is, maakt zij graag gebruik van het communicatieplatform. Met dit platform plaatst zij regelmatig foto's, filmpjes en verhalen over de lessen uit de klas. Zij deelt dit graag met de ouders van de kinderen uit haar klas. Zij vindt het erg leuk wanneer de ouders en haar collega's enthousiast reageren op de berichten die zij deelt. Anke is er van overtuigd dat het belangrijk is, om voornamelijk de ouders van de kinderen bij de klas te betrekken.

Anke vindt het fijn dat haar school gebruik maakt van een communicatieplatform. Dit stimuleert haar om nog betere lessen te bedenken en te delen met de ouders en haar collega's. Wel heeft zij gemerkt, dat het huidige communicatieplatform enkele onderdelen bevat, die verbeterd kunnen worden. Anke kan met haar smartphone geen gebruikmaken van het huidige communicatieplatform. Ook werken enkele functionaliteiten omslachtig en ineffectief, waardoor zij hier maar weinig gebruik van maakt. Ook merkt Anke dat de uitstraling van het communicatieplatform niet echt modern is. Ze vindt dat veel onderdelen erg nauw op elkaar geplaatst zijn en daarnaast herkent ze ook geen vaste stijl.

Al met al, zou Anke het communicatieplatform nog vaker gebruiken wanneer deze onderdelen zouden worden verbeterd. Het aantal functionaliteiten vindt ze goed, maar de manier waarop sommige werken weer minder. De vormgeving kan in haar ogen moderner, herkenbaarder en overzichtelijker. Ook zou zij graag zien dat het communicatieplatform bruikbaar wordt voor smartphone en tablet.

### 5.1.2 Johan in het Veld



56

PABO

Directeur bij een basisschool

Gouda

Maakt geen gebruik van het KIDS - communicatieplatform

- “ De relatie tussen mijn personeel en de ouders moet altijd optimaal zijn ”
- “ Graag leg ik mijn personeel geen extra en onnodige werkzaamheden voor ”
- “ Ik vind het belangrijk dat de ouders worden betrokken bij de school ”
- “ De communicatieprocessen binnen onze school moeten helder en soepel verlopen ”
- “ Ik mis momenteel een systeem waarmee we de communicatie kunnen verzorgen binnen de school ”
- “ Ik schaf uitsluitend nieuwe systemen aan, wanneer ik zeker weten dat de ouders en het personeel het actief zullen gebruiken ”

Johan is directeur van een basisschool in Gouda. Als directeur is hij verantwoordelijk voor het managen en realiseren van de belangrijkste processen binnen de school. Hierom is hij blij, dat er tegenwoordig allerlei digitale systemen zijn die hem hierbij helpen.

Aangezien Johan een ondernemende en innovatieve directeur is, streeft hij constant naar verbetering en vooruitgang op het gebied van de ontwikkeling van de kinderen. De schoolwebsite die recent is verbeterd, heeft positieve reacties opgeleverd van zowel interne-als externe ouders. Door dit succes, wil Johan meerdere onderdelen digitaliseren.

Momenteel maakt de school van Johan nog geen gebruik van een communicatieplatform. Aangezien collega's van een school uit Bodegraven hier erg positief over zijn, wilt hij wellicht een soortgelijk systeem aanschaffen. Johan heeft al uitgewerkt waar het communicatieplatform aan moet voldoen. Het is voor hem belangrijk dat een soortgelijk systeem makkelijk en snel geïmplementeerd kan worden binnen de school. Ook dient het systeem er modern en overzichtelijk uit te zien, zodat de ouders en zijn personeel zich kunnen vinden in deze uitstraling. Het belangrijkste voor Johan is dat een communicatieplatform gebruiksvriendelijk, effectief en eenvoudig te bedienen is en daadwerkelijk bijdraagt aan het verbeteren van het communicatieproces. Wanneer dit niet het geval is, zullen de ouders en leerkrachten van zijn school het systeem wellicht niet gebruiken en zal er geen optimale communicatie worden bereikt.

### 5.1.3 Ralph van Gool



38

Maatschappelijk Werk en Dienstverlening

Indicatie adviseur

Alphen aan den Rijn

Maakt wel gebruik van het huidige KIDS - communicatieplatform

- “ Ik kan goed met computers overweg ”
- “ Ik download en gebruik graag nieuwe applicaties voor mijn computer en mobiele telefoon ”
- “ Ik werk erg graag met mensen ”
- “ Ik ben sociaal ingesteld ”
- “ Ik hecht veel waarde aan het gezin en de ontwikkeling van mijn kinderen ”
- “ Ik ben actief in de ouderraad binnen de school van mijn kinderen ”

Ralph is een sociaal en vrolijk persoon die veel plezier haalt uit zijn werk. Als indicatie adviseur is hij dagelijks werkzaam met andere mensen. Het leukste aan zijn werk vindt hij het persoonlijke contact dat hij met mensen heeft. Op een doordeweekse avond maakt hij graag een wandeling of kijkt hij televisie met het gezin.

Ralph is graag betrokken bij de ontwikkelingen en gebeurtenissen van zijn kinderen. Zo is hij coach op de plaatselijke hockeyclub en gaat hij vaak met zijn kinderen wandelen bij het Bedelaarsbos. Ralph vindt het dan ook erg prettig dat hij foto's, video's en berichten van de lessen van zijn kinderen kan zien, met het communicatieplatform die de school afgelopen jaar is gaan gebruiken.

Ralph vindt het een positieve ontwikkeling dat de school van zijn kinderen is gestart met het communicatieplatform. Zo was recent één van zijn kinderen ziek, en kon hij via het platform eenvoudig snel melding maken van de absentie. Aangezien Ralph in de ouderraad zit, heeft hij meerdere rechten op het communicatieplatform. Hij kan namens de ouderraad bijvoorbeeld berichten schrijven.

Al met al is Ralph te spreken over het feit dat de school er voor heeft gekozen om een communicatieplatform beschikbaar te stellen. Wel heeft Ralph nog wat punten die verbeterd zouden kunnen worden. Zo ziet hij op het huidige communicatieplatform allerlei berichten op de startpagina, die niet voor hem van toepassing zijn. Ook is het momenteel erg omslachtig om de overblijf in te voeren, doordat deze functie in een aparte pagina wordt geopend. Ook vindt Ralph het vervelend dat hij geen bevestiging krijgt, wanneer hij absenties of verlof heeft aangevraagd. Wanneer het communicatieplatform toch wordt verbeterd, zou Ralph ook graag zien dat de verschillende onderdelen meer eensgezind worden. De vormgeving is in Ralph zijn beleving erg inconsistent en aan de ouderwetse kant. Wanneer deze verbeteringen zouden worden doorgevoerd, weet Ralph zeker dat de andere ouders het communicatieplatform nog veel meer zouden gebruiken.

### 5.1.4 Marion Verhoeven



31

MBO Toerisme

Receptiemedewerkster bij Centerparks

Harderwijk

Maakt geen gebruik van het KIDS - communicatieplatform

- 
- “ ik heb een drukke baan en heb onregelmatige werktijden ”
  - “ Ik zie mijn kinderen minder dan dat ik zou willen ”
  - “ Ik zou graag, meer betrokken willen zijn bij mijn kinderen ”
  - “ In mijn vrije tijd, maak ik graag gebruik van het internet ”
- 

Marion is moeder van drie kinderen, wonend in Harderwijk. Aangezien Mario gescheiden is, ziet zij haar kinderen onregelmatig. Haar ex-partner woont in Boskoop, waar tevens de kinderen om de twee weken zijn. Doordat Marion geen vaste wekelijkse uren heeft, kan zij de kinderen niet altijd verzorgen. Om deze reden ziet zij haar kinderen onregelmatig, waar zij erg teleurgesteld in is.

De kinderen van Marion gaan naar school in Boskoop. Deze school is erg ouderwets ingesteld en heeft pas recent een schoolwebsite gecreëerd. Ook wordt bijna alle post nog via brieven verstuurd en ging voorheen bijna niets digitaal. Marion vindt dit erg jammer, aangezien zij hierdoor nauwelijks bij de school is betrokken. De schoolwebsite heeft hier gelukkig verandering in gebracht, doordat veel informatie nu ook digitaal beschikbaar is.

Wat Marion mist is een omgeving waarbij het mogelijk wordt om inzicht te krijgen in de ontwikkelingen en gebeurtenissen van haar kinderen. Marion zou het prettig vinden wanneer de school van haar kinderen een systeem gebruikt, waarbij zij foto's, filmpjes en berichten van de lessen van haar kinderen kan inzien en die specifiek voor haar zijn bestemd.

Al met al ontbreekt de ouderbetrokkenheid momenteel bij Marion. Ze wordt weinig op de hoogte gehouden van wat er op school gebeurt en is hierdoor nauwelijks betrokken bij de gebeurtenissen en ontwikkelingen van haar kinderen.

---

## 5.2 User Scenarios

Om de persona's nog meer tot leven te laten komen en om nog beter in kaart te brengen hoe de gebruikers het huidige communicatieplatform ervaren, zijn er User scenarios opgesteld. Ook de user scenarios zijn gebaseerd op de opmerkingen, observaties, antwoorden en interpretaties die zijn voortgekomen uit de gesprekken met de gebruikers en stakeholders van KIDS. Er is gekozen om enkel scenario's uit te werken voor de persona's van de huidige gebruikers van het KIDS – communicatieplatform. Deze persona's beschrijven het beste, welke mankementen en knelpunten het communicatieplatform momenteel kent, op het gebied van vormgeving, interactie en functionaliteit.

### 5.2.1 Scenario van leerkracht-Anke

De volgende user scenario is gebaseerd op de persona leerkracht-Anke. Deze fictieve persoon maakt reeds gebruik van het KIDS – communicatieplatform. Het scenario is voornamelijk geschetst op basis van de gevoerde gesprekken tijdens het behoefteonderzoek.

Het is vrijdagmiddag, de schoolbel gaat, de kinderen gaan naar huis en Anke doet haar laatste werkzaamheden voordat het weekend ook voor haar begint. Nu de kinderen weg zijn, is het voor haar makkelijker om het communicatieplatform te gebruiken. Ze logt in op het communicatieplatform en zoekt naar de agenda-functionaliteit. Via de agenda kijkt ze naar de beschreven agenda-punten voor de aankomende week. Ze ziet dat de directeur als herinnering heeft opgeschreven dat de schoolfotograaf over drie weken langskomt. Ze besluit om voor de zekerheid een herinnering naar de ouders van de kinderen uit haar klas te sturen. Ze logt als leerkracht in op het CMS en maakt een nieuw bericht. Ze klikt alle ouders van haar klas aan en drukt op verzenden. Terwijl ze het bericht verstuurt, bedenkt ze zich opnieuw hoe omslachtig deze huidige functionaliteit werkt. Ze vindt het vervelend om eerst in te moeten loggen op het CMS, alvorens ze een bericht kan delen met de ouders. Ze leest het verstuurde berichten opnieuw door en constateert een spelfout. Geïrriteerd navigeert Anke opnieuw naar het CMS en voert hier opnieuw enkele handelingen uit. Na in totaal 10 minuten tijd, is het dan toch gelukt om het bericht te schrijven en vertrekt Anke naar de lerarenkamer.

Eenmaal aangekomen in de lerarenkamer komt Anke een collega tegen. Hij verteld haar over zijn les die hij die dag heeft gegeven en hoe enthousiast de kinderen hierop reageerde. Hij verteld Anke dat hij de foto's van de les op het communicatieplatform heeft geplaatst. Anke wil de foto's graag bekijken, maar beseft dat ze daar eerst de computer opnieuw moet opstarten. Het is namelijk zo dat Anke het communicatieplatform niet op haar mobiel kan gebruiken. De lettertjes zijn dan veel te klein, waardoor ze het scherm constant moet vergroten. Ook kan ze moeilijk op onderdelen drukken, omdat deze in haar beleving veel te klein zijn. Anke verteld dat ze de foto's thuis zal bekijken en gaat enigszins teleurgesteld richting huis.

Wanneer Anke na haar drukke werkdag thuis komt, moet zij helaas nog koken. Ook beseft ze dat ze nog enkele voorbereidingen moet treffen voor de speciale les op dinsdagmiddag. Anke wil dit graag nog vroeg op de avond voorbereiden, zodat ze hierna van haar weekend kan genieten. Na het koken en eten gaat Anke naar de studeerkamer, om de les voor te bereiden. Ze opent haar internetbrowser en zoekt via Google naar leuke ideeën voor haar les. Aangezien de schoolfotograaf binnenkort langskomt, wil ze iets met dit thema doen. Ze besluit een tekenles voor te bereiden, waarbij de kinderen een schoolfoto van een klasgenootje moeten natekenen. Ze is hierdoor geïnspireerd door een knutselsite die ze via Google heeft ontdekt. Anke realiseert zich dat de kinderen hiervoor voldoende kleurpotloden moeten meenemen en wil hierom een bericht op de klassenpagina plaatsen. Ze navigeert naar het communicatieplatform en schrijft de aankondiging op het CMS. Wanneer het bericht is geplaatst navigeert Anke terug naar de klassenpagina.

Het duurt even voor ze eindelijk op de klassenpagina is, maar vindt uiteindelijk haar bericht. Ze leest het bericht door en is tevreden met de uitkomst. Ze beseft ineens dat het bericht heel dicht op de andere berichten is geplaatst en dat het vrij lastig is om het bericht te lezen. Anke zou het prettig vinden wanneer het uiterlijk hierop zou worden aangepast. Ook weet ze niet of de ouders de berichten op tijd zullen lezen. Had het systeem maar een notificatiesysteem, waardoor de ouders er op werden geattendeerd dat er een nieuw bericht was geplaatst.

Nadat het weekend weer is afgelopen gaat Anke op maandagochtend weer naar school, om te beginnen aan haar werkdag. Wanneer ze wil beginnen met haar les, neemt ze eerst de absenties door en ze ziet dat er enkele kinderen afwezig zijn. Anke start vlug de computer en opent het communicatieplatform. Hier navigeert ze naar het CMS, waarbij het mogelijk wordt om de gemelde absenties te bekijken. Ze noteert de gemelde absenties en schrijft dit op een papiertje. Het is in haar beleving onhandig, dat ze de absentie niet kan goedkeuren. Nu krijgen de ouders namelijk geen bevestiging dat de absentie is doorgevoerd en goed is aankomen. Anke beseft dat het communicatieplatform een goede toevoeging is van de schoolwebsite. Toch herkent ze dat er nog voldoende ruimte is voor verbetering.

### 5.2.2 Scenario van ouder Ralph

De volgende user scenario is gebaseerd op de persona ouder-Ralph. Deze fictieve persoon maakt reeds gebruik van het KIDS – communicatieplatform. Het scenario is voornamelijk geschetst op basis van de gevoerde gesprekken tijdens het behoefteonderzoek.

Het is dinsdag 6:45 in de ochtend, de wekker gaat dat betekent voor Ralph het begin van weer een nieuwe dag. Hij moet vlug zijn bed uit, aangezien hij zijn drie kinderen later in de ochtend naar school moet brengen. Het eerste dat hij doet, is zijn kinderen wakker maken. Zijn zoontje geeft aan erg misselijk te zijn en blijkt koorts te hebben. Ralph merkt dat zijn kind vandaag niet naar school kan gaan. Hij moet vlug één en ander regelen voor hij zelf naar zijn werk gaat. Hij gaat naar beneden, pakt zijn laptop en navigeert naar het KIDS - communicatieplatform. Hij tipt het adres van de schoolwebsite in, navigeert hierheen en klikt rechts op 'inloggen communicatieplatform'. Nu hij is ingelogd, navigeert hij in het linker menu naar de absentie-functionaliteit. Ralph vindt het eenvoudig om pagina's en functionaliteiten te vinden, doordat het linker navigatiemenu naar zijn mening erg overzichtelijk is. Hij vult het absentieformulier in, controleert de naam van zijn kind en drukt op verzenden. Tot zijn verbazing heeft Ralph de beveiligingscode niet goed ingevuld en moet hij al de gegevens opnieuw invoeren. Geïrriteerd voert hij de gegevens nog eens in en drukt weer op bevestigen. Dit keer is Ralph wel succesvol en krijgt hij een bevestiging dat de gegevens zijn ingevoerd. Ook krijgt hij een mailtje met een overzicht van de door hem ingevulde gegevens. Hij leest het mailtje snel door, ziet dat de gegevens kloppen en verteld zijn zoontje dat hij thuis kan blijven.

Ralph regelt snel een oppas, eet wat en brengt zijn twee dochters naar school. Wanneer hij op het punt staat om naar zijn werk te vertrekken, vraagt hij zich af of de absentie van zijn zoontje goed is doorgekomen. Hij heeft nog geen bevestiging vanuit school gehad, terwijl de lessen al zijn begonnen. Hij besluit voor de zekerheid naar school te bellen. School geeft aan dat ze de absentie hebben doorgekregen en dat de leerkracht er van op de hoogte is. Ralph wordt hierdoor gerustgesteld en rijdt naar zijn werk, nog nadenkend over het ontbreken van een bevestigingssysteem in het schoolportaal.

Tijdens de lunchpauze besluit Ralph even kort naar huis te bellen. Hij wil weten hoe het met zijn zoontje gaat. Zijn zoontje geeft aan dat hij zich al iets beter voelt, maar dat hij het jammer vindt dat hij precies vandaag ziek is. Er is namelijk een speciaal gymevenement, dat vandaag op school wordt georganiseerd. Ralph begrijpt de teleurstelling van zijn zoon, neemt afscheid en hangt op.

Aangezien Ralph nog vijf minuten pauze heeft, besluit hij om kort met zijn smartphone naar het communicatieplatform te navigeren. Aangenaam verrast ziet hij op de startpagina, een kort nieuwsbericht over het gymevenement. Ook ziet hij dat er wat foto's zijn geplaatst. Hij besluit naar de groepspagina's van zijn dochters te navigeren en bekijkt wat foto's. Hij merkt dat het schoolportaal niet echt goed te bezichtigen is via zijn smartphone. Ook vindt hij het lastig om met zijn smartphone gebruik te maken van het navigatiemenu, omdat deze nu wel erg klein is. Gelukkig heeft hij zijn laptop bij zich, waardoor hij besluit het communicatieplatform met zijn laptop te gebruiken. Licht geïrriteerd opent hij zijn laptop, navigeert hij naar het schoolportaal en bekijkt hij de foto's. Hij vindt het leuk dat de school zo snel wat deelt met de ouders. Wel ziet hij in dat als zijn kinderen niks hadden gezegd, hij ook niks had geweten over het evenement. Hij bedenkt ineens dat het handig zou zijn als het communicatieplatform een vermeldingssysteem zou bevatten. Hij logt uit en gaat verder aan zijn werk.

Nadat zijn werkdag er op zit gaat Ralph om 18:00 weer naar huis. Hij wil vlug wat eten, zodat hij hierna gezamenlijk met zijn kinderen de hond uit kan laten. Nadat hij klaar en net wil vertrekken, attendeert zijn vrouw hem er op dat hij de overblijf nog moet invullen. Ralph pakt snel zijn mobiele telefoon en logt in op het communicatieplatform. Hij navigeert naar de overblijf-functie, wil twee dochters aanklikken maar merkt dat dit niet kan. Hierdoor moet hij de overblijftijden per kind, handmatig invoeren. Hij moet continu inzoomen met zijn mobiele telefoon en vindt dit niet erg handig werken. Hij besluit het proces voort te zetten omdat hij geen zin heeft om zijn laptop te pakken. Na een tijdje is het dan toch gelukt. Ralph is blij dat hij de overblijf kan regelen met het communicatieplatform, zodat hij dit niet telefonisch op een bepaald tijdstip moet doen. Wel vindt hij het vervelend dat hij de functionaliteiten niet goed met zijn smartphone kan uitvoeren. Hij logt met gemengde gevoelens uit, trekt zijn jas en schoenen aan en gaat wandelen. Hiermee eindigt Ralph zijn dag. Hij zet zijn wekker, kijkt nog één keer op zijn telefoon en doet zijn ogen dicht. De laatste gedachte die hij heeft gaan over zijn zieke zoontje en of hij morgen al beter zal zijn. Als zijn zoontje inderdaad nog ziek is, regelt hij dat morgen wel met het communicatieplatform denkt hij, alvorens hij in slaap valt.

### 5.3 User Stories

De user needs zijn beschreven aan de hand van user stories. Op deze manier wordt vanuit de gebruikers beschreven, wat zij nodig hebben en waarom.

#### De beschreven user stories/user needs

- Als **Leerkrachten en ouders** hebben we een communicatieplatform nodig dat op zowel desktop, mobiel en tablet even toegankelijk is. Wij hebben dit nodig omdat we op ieder moment van de dag gebruik willen maken van het communicatieplatform, zonder dat het gebruiksgemak wordt benadeeld. Om deze reden moet het ontwerp geoptimaliseerd worden voor alle eerder genoemde devices.
- Als **leerkrachten en ouders** hebben we een communicatieplatform nodig dat de gebruiker voorziet van feedback, wanneer een handeling verkeerd of onvolledig wordt uitgevoerd. Wij hebben hier belang bij, omdat er vaak situaties ontstaan waarbij de functionaliteiten van KIDS worden gebruikt om belangrijke informatie over de kinderen te communiceren. Wanneer zo'n situatie optreedt, is het belangrijk dat de interface feedback geeft op de handelingen en acties van de gebruiker. Bij het versturen van de absentie van kinderen verwachten wij als ouders dat het systeem aangeeft of de absentie is verstuurd en rekenen we op een overzicht van de ingevulde gegevens. Vervolgens willen wij als leerkrachten de mogelijkheid hebben om de absentiemelding te bevestigen en terug te koppelen aan de ouders.

- Als **leerkrachten en ouders** hebben we functionaliteiten nodig die praktisch, eenvoudig en effectief werken. We hebben dit nodig omdat we niet altijd te spreken zijn over de werking van enkele functionaliteiten. Om deze reden moet alle functionaliteiten even gemakkelijk werken, zodat het fijner en effectiever wordt om alle functionaliteiten te gebruiken.
- Als **leerkracht** heb ik een communicatieplatform nodig waarbij zelfgeplaatste en verstuurd berichten- en content eenvoudig opnieuw kunnen worden geraadpleegd. Ik heb dit nodig, omdat ik na het versturen of plaatsen van berichten soms fouten maak en deze dan graag wil verbeteren. Op deze manier wordt het communicatieproces voor mij nog inzichtelijker en kan ik foutjes makkelijker opsporen en corrigeren.
- Als **leerkracht** heb ik een functionaliteit nodig, die er voor zorgt dat ouders sneller op de hoogte raken van de berichten die ik heb verstuurd. Ik heb dit nodig, omdat ouders berichten zo nu en dan niet kunnen vinden of zien. Graag zou ik zien dat de berichtenfunctie een prominenter rol krijgt op het communicatieplatform.
- Als **ouder** heb ik een communicatieplatform nodig, waarop de foto's, video's en berichten van mijn kinderen op een overzichtelijke en toegankelijke wijze worden gepresenteerd. Ik heb dit nodig, omdat ik het communicatieplatform voornamelijk gebruik om foto's, video's en berichten van mijn kinderen te bekijken. Op deze manier raak ik nog meer bij mijn kind en de school betrokken. Graag zou ik zien dat dit onderdeel een prominenter rol krijgt op het communicatieplatform.
- Als **ouder** heb ik een omgeving nodig, waarbij enkel content, informatie en functionaliteiten worden getoond die uitsluitend betrekking hebben tot mijn gezin en mijn kinderen. Ik heb dit nodig, omdat ik graag relevante informatie zie met betrekking tot de activiteiten en gebeurtenissen van mijn eigen kinderen. Ik zou graag zien dat de content en functionaliteiten meer op mij als unieke gebruiker zijn gericht. Ik hoef bijvoorbeeld liever geen berichten te lezen over groep 8, terwijl mijn kinderen in groep 3,4 en 5 zitten.
- Als **ouder** heb ik een beveiligde omgeving nodig, zodat de privacy van mijn kind is beschermd voor buitenstaanders van de school. Ik heb dit nodig, omdat ik het belangrijk vind dat sommige informatie niet voor iedereen toegankelijk is. Ik vind het essentieel dat het communicatieplatform voldoende is beveiligd, zodat ik me een gerust hart gebruik kan maken van het communicatieplatform.
- Als **directeur** van de school heb ik een communicatieplatform nodig waarbij iedere klas een eigen pagina heeft, die voor alle gebruikers inzichtelijk zijn. Ik heb dit nodig, omdat ik het belangrijk vind dat ouders en leerkrachten ook bij andere klassen kunnen meekijken. Ik ben van mening dat de betrokkenheid op deze manier wordt vergroot.

## De Scope Plane

Tijdens de tweede plane uit de ontwerpmethode van JJG, wordt de omvang voor het ontwerp bepaald. Met het opstellen van de site objectives en user needs, is een aardig beeld gecreëerd van hoe het communicatieplatform verbeterd moet worden. Aangezien dit vooralsnog erg abstract is, dient dit concreter te worden gemaakt. Daarom worden er tijdens de scope plane functionele eisen- en niet functionele eisen opgesteld. Vervolgens worden deze eisen geprioriteerd via de MoSCoW-methode, zodat de omvang wordt afgebakend tot concrete ontwerpeisen.

## 6. Eisen opstellen

Op basis van het uitgevoerde onderzoek heeft de afstudeerder een lijst met functionele-en niet functionele eisen opgesteld. De opgestelde lijst met eisen wordt weergegeven in figuur 4 en figuur 5.

### Functionele eisen voor het herontwerp van het KIDS - communicatieplatform

- Het systeem bevat een in-en uitlog functie;
- Het systeem bevat een ruimte waar alle relevante berichten, foto's en video's worden getoond aan de gebruiker;
- Als een gebruiker een bericht plaatst, is het mogelijk om hier een 'belangrijk' bericht van te maken, zodat dit bericht bovenaan in de berichtenlijst blijft staan en gebruikers zien dat het in dit geval om een belangrijk bericht gaat;
- Het is met het systeem mogelijk om berichten op het communicatieplatform te plaatsen. Deze berichten kunnen tekst, foto's en video's bevatten;
- Het is met het systeem mogelijk om content te sorteren op verschillende niveaus;
- Het is met het systeem mogelijk om een kind aan te melden voor de overblijf op verschillende data;
- Het is met het systeem mogelijk om de absentie van een kind te melden;
- Het is met het systeem mogelijk om verlof voor een kind aan te vragen;
- Het is met het systeem mogelijk om op geplaatste berichten te reageren of deze te liken en pinnen;
- Het is met het systeem mogelijk om via het communicatieplatform berichten te schrijven en die vervolgens te versturen naar de e-mailaccounts van de gebruikers;
- Het is met het systeem mogelijk om foto's, video's en bestanden te uploaden;
- Het is met het systeem mogelijk om voor alle klassen in de school een eigen pagina aan te maken en te beheren;
- Het is met het systeem mogelijk om ook voor overige groepen een eigen pagina aan te maken en te beheren, bijvoorbeeld voor de MR-raad;
- Het is met het systeem mogelijk om evenementen in te plannen en gebruikers hiervoor uit te nodigen;
- Een gebruiker kan instellingen aanpassen binnen het systeem en kan dan bijvoorbeeld aangeven om geen nieuwsbrief via mail te krijgen;
- Het is met het systeem mogelijk om gesprekken voor bijvoorbeeld ouderavonden in te plannen;
- Het is met het systeem mogelijk om een agenda bij te houden die voor alle gebruikers toegankelijk zijn;
- Het is met het systeem mogelijk om een huiswerkrooster bij te houden;
- Het is met het systeem mogelijk om cijfers, resultaten en prestaties in te zien;
- Het is met het systeem voor iedere gebruiker mogelijk om zijn persoonlijke profiel te bezoeken en aan te passen. Dit profiel wordt automatisch aangemaakt wanneer een gebruiker registreert en is gekoppeld aan gebruikersrol, bijvoorbeeld leerkracht;

- Het systeem bevat een logboek die de recent uitgevoerde handelingen en wijzigingen weergeeft;
- Het systeem bevat een notificatiesysteem waarbij de belangrijkste berichten van de afgelopen weken staan vermeld;
- Het systeem bevat een zoekfunctie, waarmee gebruikers gevonden kunnen worden;
- Het systeem bevat een poll;
- Het systeem bevat altijd een escape route voor de gebruiker;
- Elke functie bevat een uitlegfunctie, die duidelijk maakt hoe de functie werkt;
- Het is met het systeem mogelijk om statische content te beheren zoals bijvoorbeeld tekst;
- Het is met het systeem mogelijk om gebruikers te beheren;
- Het is met het systeem mogelijk om de interface naar wens aan te passen;
- Het moet binnen het systeem mogelijk worden om één op één berichten te sturen in de vorm van een gesprek;
- Het systeem bevat een beheeromgeving;
- De interface is geoptimaliseerd voor smartphones, desktop en tablets;
- De interface is interactief en communiceert op natuurlijke wijze met de gebruiker;
- De interface is easy to learn, en laagdrempelig, maar blijft ook fijn te gebruiken voor een ervaren gebruiker;
- Handelingen nemen weinig tijd in beslag;
- Er moet altijd een escape route zijn;
- De interface voorkomt errors en lost deze op;
- De interface is tevens beschikbaar als mobiele applicatie;

*Figuur 4: De opgestelde functionele eisen voor het KIDS - communicatieplatform*

#### Niet-functionele eisen voor het herontwerp van het KIDS - communicatieplatform

- De interface gebruikt tekstuele informatie om functionaliteiten en navigatie te ondersteunen;
- De interface gebruikt iconen ter ondersteuning van functionaliteiten, navigatie en structuur;
- Het systeem bevat enkele statische pagina's waarop enkel tekstuele informatie is te vinden;
- De interface bevat visuele verduidelijking in de vorm van illustraties, foto en video wanneer een gebruiker bijvoorbeeld de uitlegfunctie gebruikt;
- Het systeem bevat een archief met content van de afgelopen schooljaren;
- Het systeem bevat een nieuwspagina die uitsluitend bestemd is voor de betrokkenen van de school;
- Het systeem bevat documentatie die alleen van belang is voor de betrokkenen van de school;
- Elke klas heeft binnen het systeem een eigen pagina;
- Elke gebruiker heeft binnen het systeem een eigen profielruimte;
- Het is binnen het systeem mogelijk om content te sorteren middels een specifiek schooljaar;
- Het uiterlijk is modern;
- Het uiterlijk is consistent;
- Het uiterlijk is overzichtelijk;
- Het uiterlijk heeft een herkenbare stijl;
- Het systeem bevat duidelijke iconen, lettertypes en kleuren;
- Er is consistentie tussen de iconen;

- Er is consistentie tussen de lettertypes;
- Belangrijke elementen moeten opvallen;
- Buttons met de zelfde actie, hebben het zelfde uiterlijk;

*Figuur 5: De opgestelde niet-functionele eisen voor het KIDS - communicatieplatform*

## 7. Eisen prioriteren

Tezamen met de opdrachtgever, een lid van het projectteam en een externe specialist zijn de eisen geprioriteerd. Dit is gebeurd via een brainstormsessie en met behulp van de MoSCoW-Methode.

### De Must-Haves voor het herontwerp van het KIDS - communicatieplatform

- Het systeem bevat een in-en uitlog functie;
- Het systeem bevat een ruimte waar alle relevante berichten, foto's en video's worden getoond aan de gebruiker;
- Het is met het systeem mogelijk om content te sorteren op verschillende niveaus;
- Het is met het systeem mogelijk om een kind aan te melden voor de overblijf op verschillende data;
- Het is met het systeem mogelijk om de absentie van een kind te melden;
- Het is met het systeem mogelijk om verlof voor een kind aan te vragen;
- Het is met het systeem mogelijk om berichten op het communicatieplatform te plaatsen. Deze berichten kunnen tekst, foto's en video's bevatten;
- Het is met het systeem mogelijk om via het communicatieplatform berichten te schrijven en die vervolgens te versturen naar de e-mailaccounts van de gebruikers;
- Het is met het systeem mogelijk om foto's, video's en bestanden te uploaden;
- Het is met het systeem mogelijk om voor alle klassen in de school een eigen pagina aan te maken en te beheren;
- Het is met het systeem mogelijk om ook voor overige groepen een eigen pagina aan te maken en te beheren, bijvoorbeeld voor de MR-raad;
- Het is met het systeem mogelijk om een agenda bij te houden die voor alle gebruikers toegankelijk zijn;
- Het is met het systeem voor iedere gebruiker mogelijk om zijn persoonlijke profiel te bezoeken en aan te passen. Dit profiel wordt automatisch aangemaakt wanneer een gebruiker registreert en is gekoppeld aan gebruikersrol, bijvoorbeeld leerkracht;
- Het systeem bevat altijd een escape route voor de gebruiker;
- Het is met het systeem mogelijk om statische content te beheren zoals bijvoorbeeld tekst;
- Het is met het systeem mogelijk om gebruikers te beheren;
- De interface gebruikt tekstuele informatie om functionaliteiten en navigatie te ondersteunen;
- De interface gebruikt iconen ter ondersteuning van functionaliteiten, navigatie en structuur;
- Het systeem bevat een beheeromgeving;
- Elke klas heeft binnen het systeem een eigen pagina;
- Elke gebruiker heeft binnen het systeem een eigen profielruimte;
- De interface is geoptimaliseerd voor smartphones, desktop en tablets;

- De interface is interactief en communiceert op natuurlijke wijze met de gebruiker;
- De interface is easy to learn, en laagdrempelig, maar blijft ook fijn te gebruiken voor een ervaren gebruiker;
- Handelingen nemen weinig tijd in beslag;
- Er moet altijd een escape route zijn;
- Het uiterlijk is modern;
- Het uiterlijk is consistent;
- Het uiterlijk is overzichtelijk;
- Het uiterlijk heeft een herkenbare stijl;
- Het systeem bevat duidelijke iconen, lettertypes en kleuren;
- Er is consistentie tussen de iconen;
- Er is consistentie tussen de lettertypes;
- Belangrijke elementen moeten opvallen;
- Buttons met de zelfde actie, hebben het zelfde uiterlijk;

*Figuur 6: De geprioriteerde Must-Haves*

#### De Should-Haves voor het herontwerp van het KIDS - communicatieplatform

- Het is met het systeem mogelijk om op geplaatste berichten te reageren of deze te liken en pinnen;
- Het is met het systeem mogelijk om evenementen in te plannen en gebruikers hiervoor uit te nodigen;
- Het is met het systeem mogelijk om gesprekken voor bijvoorbeeld ouderavonden in te plannen;
- Het is met het systeem mogelijk om een huiswerkrooster bij te houden;
- Het is met het systeem mogelijk om de interface naar wens aan te passen;
- Het systeem bevat enkele statische pagina's waarop enkel tekstuele informatie is te vinden;
- Het systeem bevat een archief met content van de afgelopen schooljaren;
- Het systeem bevat een nieuwspagina die uitsluitend bestemd is voor de betrokkenen van de school;
- Het systeem bevat documentatie die alleen van belang is voor de betrokkenen van de school;
- De interface voorkomt errors en lost deze op;

*Figuur 7: De geprioriteerde Should-Haves*

#### De Could-Haves voor het herontwerp van het KIDS - communicatieplatform

- Het is met het systeem mogelijk om cijfers, resultaten en prestaties in te zien;
- Het systeem bevat een logboek die de recent uitgevoerde handelingen en wijzigingen weergeeft;
- Het systeem bevat een notificatiesysteem waarbij de belangrijkste berichten van de afgelopen weken staan vermeld;
- Het systeem bevat een zoekfunctie, waarmee gebruikers gevonden kunnen worden;
- Het systeem bevat een poll;
- Elke functie bevat een uitlegfunctie, die duidelijk maakt hoe de functie werkt;
- Het moet binnen het systeem mogelijk worden om één op één berichten te sturen in de vorm van een gesprek;
- De interface bevat visuele verduidelijking in de vorm van illustraties, foto en video wanneer een gebruiker bijvoorbeeld de uitlegfunctie gebruikt;

- Het is binnen het systeem mogelijk om content te definiëren middels een specifiek schooljaar;
- De interface is tevens beschikbaar als mobiele applicatie;

*Figuur 8: De geprioriteerde Could-Haves*

## De Structure Plane

Tijdens de derde plane uit de ontwerpmethode van JJG, wordt de structuur voor het ontwerp bepaald. Nadat de omvang van het ontwerp is bepaald tijdens de Scope Plane, is de volgende stap om de belangrijkste eisen te verdelen en groeperen. Om deze stap te zetten wordt er interaction design en information architecture uitgevoerd.

## 8. Interaction Design

Met het uitvoeren van de heuristic evaluation en het behoefteonderzoek werd duidelijk dat niet alle functionaliteiten even prettig werken. Om deze reden is gesteld dat de gebruikers behoeften hebben aan een communicatieplatform, dat beter inspeelt op de handelingen en activiteiten van de gebruiker, om zo de gebruikerservaring te verbeteren. Om de interaction design te kunnen bepalen, is het belangrijk om de verschillende gebruiksdoelen te kennen van de ouders en leerkrachten.

| De verschillende gebruikersdoelen                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ouders</b>                                                                                                                                                                              |
| Een ouder gebruikt het communicatieplatform om geïnformeerd te worden, om betrokken te raken binnen de school en om belangrijke informatie over hun kind te communiceren richting school.  |
| <b>Leerkrachten</b>                                                                                                                                                                        |
| Leerkrachten gebruiken de interface om ouders te informeren en op de hoogte te houden over verschillende recente en aankomende gebeurtenissen en om bijvoorbeeld absenties goed te keuren. |

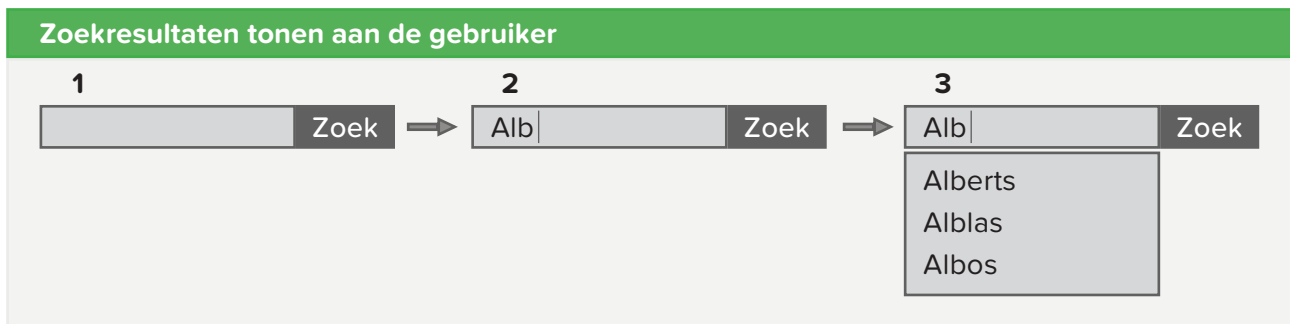
*Figuur 9: Het verschillende gebruiksdoel van ouders en leerkrachten*

### 8.1 Koppelsysteem

Wanneer een gebruiker wordt aangemeld op het communicatieplatform, moet er direct een gebruikersrol worden gekoppeld aan het profiel van de gebruiker. Op deze manier wordt in het systeem opgeslagen of een gebruiker een ouder, leerkracht of bijvoorbeeld beheerder is. Zodoende kan het systeem naderhand lezen welke rol een gebruiker heeft en vervolgens de (interface) content en functionaliteiten aan het profiel van de gebruiker aanpassen. Op dezelfde manier moeten ouders kunnen worden gekoppeld aan hun kinderen, zodat in het systeem wordt opgeslagen welke kinderen bij welke ouders horen. Als een ouder vervolgens de overblijf wil invoeren, laat het systeem uitsluitend de kinderen zien, die aan de gebruiker zijn gekoppeld.

### 8.2 Zoekvelden

Het zal vaak voorkomen dat een leerkracht of beheerder een bericht wil versturen naar meerdere ouders. Wanneer dit gebeurt, is het belangrijk dat gebruikers eenvoudig kunnen worden opgezocht, bij het selecteren van de geadresseerden. Alle gebruikers zullen in het systeem worden gekoppeld aan een voornaam, een achternaam, kinderen en groepen. Wanneer een leerkracht dan een bericht naar groep 3 stuurt, krijgen alle ouders die aan groep 3 zijn gekoppeld een bericht. Ook dient het zoekveld in te spelen op de invoer van de gebruiker. Wanneer een gebruiker bijvoorbeeld: "Alb" intypt, dient het systeem een lijst met alle achternamen te tonen die hiermee overeen komen. Zie figuur 10 voor een voorbeeld, van hoe de zoekresultaten getoond moeten worden aan de gebruiker



Figuur 10: Een voorbeeld van hoe de zoekresultaten moeten worden getoond aan de gebruiker

### 8.3 Foutmeldingen- en waarschuwingen

Het is belangrijk dat het systeem voldoende feedback geeft op de handelingen van de gebruiker. Dit is duidelijk geworden tijdens het uitvoeren van het behoefteonderzoek. Zoals in de userscenario van Ralph al werd geschetst, vinden gebruikers het vervelend om beveiligingscodes in te moeten voeren. Tijdens de heuristic evaluation is al bekend geworden, dat formulieren volledig opnieuw moeten worden ingevuld wanneer een gebruiker de beveiligingscode verkeerd invoert. Voor het herontwerp zijn enkele keuzes gemaakt voor het weergeven van foutmeldingen-en waarschuwingen. Deze zijn te zien in figuur 11.

**Weergeven van foutmeldingen-en waarschuwingen**

- Het systeem bevat geen beveiligingscodes, die moeten worden ingevoerd bij het invullen van formulieren;
- Het systeem waarschuwt de gebruiker, wanneer de gebruiker een pagina wil verlaten terwijl de gebruiker met een handeling bezig is;
  - “Weet u zeker dat u de pagina wil verlaten? u heeft nog onvoltooide activiteiten openstaan”
- Het systeem waarschuwt de gebruiker, wanneer de gebruiker op het punt staat om gegevens te versturen of op te slaan;
  - “Weet u zeker dat u het bericht wil versturen?”
- Het systeem waarschuwt de gebruiker, wanneer de gebruiker een actie wil bevestigen terwijl de handeling nog niet volledig is uitgevoerd;
- Het systeem dient het betreffende onderdeel vervolgens goed uit te lichten, of aan te wijzen;
  - “U heeft enkele onderdelen nog niet volledig of incorrect ingevuld.”

Figuur 11: Een voorbeeld van hoe de foutmeldingen-en waarschuwingen getoond moeten worden aan de gebruiker

## 9. Information architecture

Wanneer een ontwerper over met information architecture bezig is, bedenkt hij moet de informatie en functionaliteiten het beste gestructureerd kunnen worden. Op deze manier wordt de inhoud van het communicatieplatform gegroepeerd en verdeeld over verschillende lagen.

### 9.1 De huidige omgevingen

Tijdens het uitvoeren van de heuristic evaluation werd duidelijk dat het huidige communicatieplatform bestaat uit twee omgevingen, namelijk de standaard omgeving en de beheeromgeving. Dit is een prima idee, omdat iedere applicatie een beheerruimte nodig heeft. Toch is tijdens het gebruikersonderzoek ook duidelijk geworden, dat gebruikers het omslachtig vinden om enkele functionaliteiten uitsluitend via het CMS te kunnen uitvoeren. Momenteel moeten leerkrachten bijvoorbeeld naar het CMS navigeren, om berichten te versturen en afbeeldingen-en filmpjes te plaatsen. Om dit te verbeteren, zullen functionaliteiten als, het opstellen van berichten, het plaatsen van foto's, video's en het inzien van absentiemeldingen naar de standaard omgeving worden verplaatst. Zodoende zal het CMS voortaan uitsluitend gaan fungeren als beheerruimte waar content en gebruikers kunnen worden beheerd en zal de standaardomgeving alle functionaliteiten en content bevatten. In figuur 12, 13 en 14 worden de nieuwe omgevingen nader toegelicht.

| De nieuwe standaardomgeving voor ouders |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Functie:                                | Mogelijkheid:                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Profiel                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• bekijken en aanpassen;</li> <li>• Groepen bekijken;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                               |
| Tijdslijn                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geplaatste berichten, foto's en filmpjes inzien (gekoppeld aan de ouder);</li> <li>• Berichten, foto's of filmpjes plaatsen (mits hier rechten voor zijn toegekend);</li> <li>• Berichten, foto's en filmpjes sorteren op relevantie (bijvoorbeeld meest recent);</li> </ul> |
| Overblijf                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overblijf invoer inzien;</li> <li>• Overblijf invoer veranderen;</li> <li>• Overblijf invoer invullen;</li> </ul>                                                                                                                                                            |
| Absenties                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Absenties inzien;</li> <li>• Absentie melden;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                     |
| Verlof                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verlof inzien;</li> <li>• Verlof melden;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                          |
| Kalender                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kalenderpunten inzien;</li> <li>• Evenementen inzien;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                             |
| Berichten                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontvangen berichten lezen;</li> <li>• Berichten opstellen;</li> <li>• Verzonden berichten inzien;</li> </ul>                                                                                                                                                                 |
| Klassen pagina's                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagina's van alle klassen inzien;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                 |
| Informatie                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatieve pagina's inzien (bijvoorbeeld zwemrooster);</li> </ul>                                                                                                                                                                                                          |

|              |                                                                                                                                         |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Notificaties | <ul style="list-style-type: none"> <li>Meldingen inzien van recente en relevante ontwikkelingen op het communicatieplatform;</li> </ul> |
| Instellingen | <ul style="list-style-type: none"> <li>Instellingen aanpassen;</li> <li>Uitloggen;</li> </ul>                                           |

*Figuur 12: De nieuwe standaardomgeving zoals die voor de ouder zichtbaar wordt*

| De nieuwe standaardomgeving voor leerkrachten & overig personeel |                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Functie:                                                         | Mogelijkheid:                                                                                                                                                                                                                 |
| Profiel                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Profiel bekijken en aanpassen;</li> <li>Groepen bekijken en aanpassen ;</li> </ul>                                                                                                     |
| Tijdslijn                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Geplaatste berichten, foto's en filmpjes inzien (gekoppeld aan de leerkracht);</li> <li>Berichten, foto's of filmpjes plaatsen op de tijdslijn per één of meerdere groepen;</li> </ul> |
| Overblijf                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Overblijf week-en dagoverzicht inzien;</li> </ul>                                                                                                                                      |
| Absenties                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Absentiemeldingen inzien;</li> <li>Absentiemeldingen goedkeuren en bevestigen;</li> </ul>                                                                                              |
| Verlof                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Verlofmeldingen inzien;</li> <li>Verlofmeldingen goedkeuren en bevestigen;</li> </ul>                                                                                                  |
| Kalender                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kalender inzien;</li> <li>Kalender invullen of gegevens aanpassen/verwijderen;</li> <li>Evenementen aanmaken of verwijderen;</li> <li>Evenementen inzien;</li> </ul>                   |
| Berichten                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Berichten opstellen;</li> <li>Berichten inzien;</li> <li>Verzonden berichten inzien;</li> </ul>                                                                                        |
| Klassen pagina's                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pagina's van alle klassen inzien;</li> <li>Klassenpagina's beheren en berichten, foto's of video's toevoegen;</li> </ul>                                                               |
| Informatie                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informatieve pagina's inzien (bijvoorbeeld zwemrooster);</li> </ul>                                                                                                                    |
| Notificaties                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Meldingen inzien van recente en relevante ontwikkelingen op het communicatieplatform;</li> </ul>                                                                                       |
| Instellingen                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Instellingen aanpassen;</li> <li>Uitloggen;</li> </ul>                                                                                                                                 |
| Beheer                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruikers beheren (wanneer rechten);</li> <li>Groepen beheren (wanneer rechten);</li> <li>Klassen beheren (wanneer rechten);</li> </ul>                                               |

*Figuur 13: De nieuwe standaardomgeving zoals die voor de leerkracht en het overige personeel zichtbaar wordt*

| De nieuwe CMS/beheeromgeving voor de beheerder (of gebruikers met beheerrechten) |                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Functie:                                                                         | Mogelijkheid:                                                                                                                                                                                                          |
| Profielen beheren                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitgebreid gebruikers beheren (wanneer rechten);</li> <li>• Uitgebreid Groepen beheren (wanneer rechten);</li> <li>• Uitgebreid Klassen beheren (wanneer rechten);</li> </ul> |
| Uiterlijk beheren                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kleuren veranderen;</li> <li>• School logo toevoegen;</li> </ul>                                                                                                              |
| Pagina's beheren                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagina's toevoegen;</li> <li>• Pagina's aanpassen;</li> <li>• Pagina's verwijderen;</li> </ul>                                                                                |

*Figuur 13: De nieuwe beheeromgeving zoals die voor gebruikers met beheerrechten zichtbaar wordt*

## 9.2 Interactieve structuur

Aangezien gebruikers het communicatieplatform met meerdere devices zullen gebruiken, is het belangrijk om te bepalen hoe de content per device wordt gestructureerd. De twee overwogen manier om de informatie te structureren zijn: responsive en adaptive.

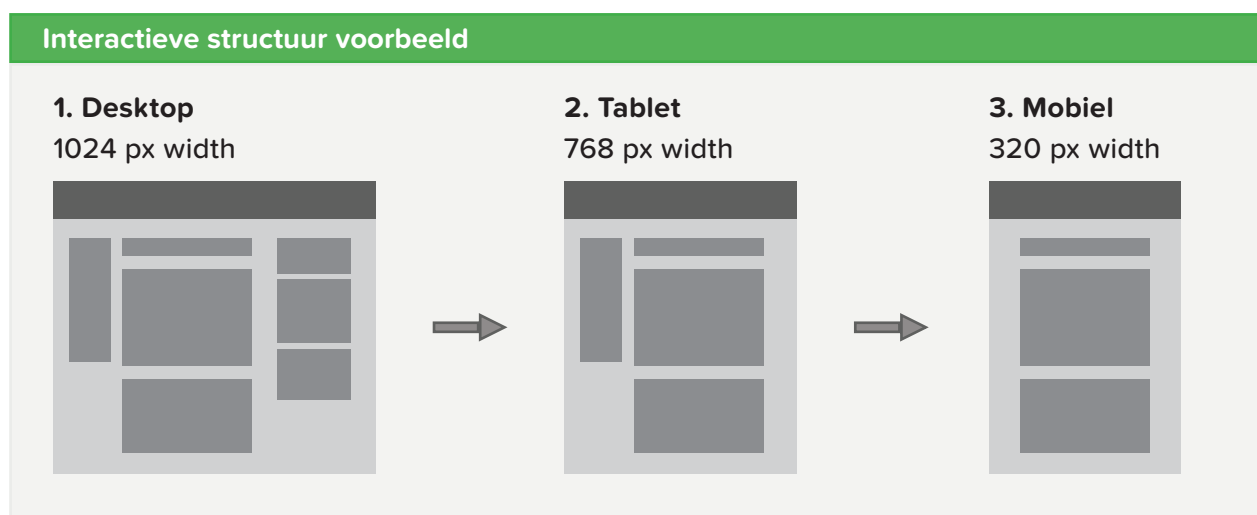
### Responsive design

Bij responsive design past het ontwerp zich aan, naar de grote van de gebruiker zijn scherm. Dit betekent dat het ontwerp enkel in verhouding groter of kleiner wordt, naarmate de gebruiker zijn scherm verandert. Het ontwerp blijft exact het zelfde voor ieder device, op uitzondering van formaat. Het voordeel van responsive design, is dat er een duidelijke verbinding te herkennen zal zijn tussen het ontwerp voor ieder device en dat er maar één ontwerp gemaakt hoeft te worden. Het nadeel is dat responsive design voor lange laadtijden kan zorgen bij het gebruik van een smartphone.

### Adaptive design

Bij adaptive design past het ontwerp zich ook aan per device, alleen is het ontwerp hierbij voor iedere device geoptimaliseerd. Dit betekent dat het ontwerp er anders uit zal komen te zien, wanneer de gebruiker een smartphone gebruikt. Het voordeel hiervan is dat ieder ontwerp per device wordt geoptimaliseerd. Het nadeel is dat het ontwerp minder consistent wordt, doordat de ontwerpen minder op elkaar zullen lijken en dat het meer tijd kost.

Aangezien na de heuristic evaluation is gesteld dat het ontwerp consistent moet worden, zal er voornamelijk responsive design worden toegepast. Op deze manier dienen de verschillende ontwerpen op elkaar aan te sluiten op het gebied van vormgeving, interactie en functionaliteit. Toch zal er enigszins onderscheid worden gemaakt tussen de verschillende ontwerpen. Aangezien de desktop en tablet grotere resoluties bezitten, is er meer ruimte om de structuur te verdelen. Om deze reden zullen deze twee ontwerpen af en toe iets anders zijn ingedeeld. Het gaat hierbij voornamelijk om snelkoppelingen en shortcuts, waar in het ontwerp van de mobiele versie geen ruimte voor is. In figuur 14 is een visueel voorbeeld gecreëerd, van hoe de structuur per device kan veranderen.



Figuur 14: Een voorbeeld van hoe de structuur van een pagina mogelijk kan veranderen per device

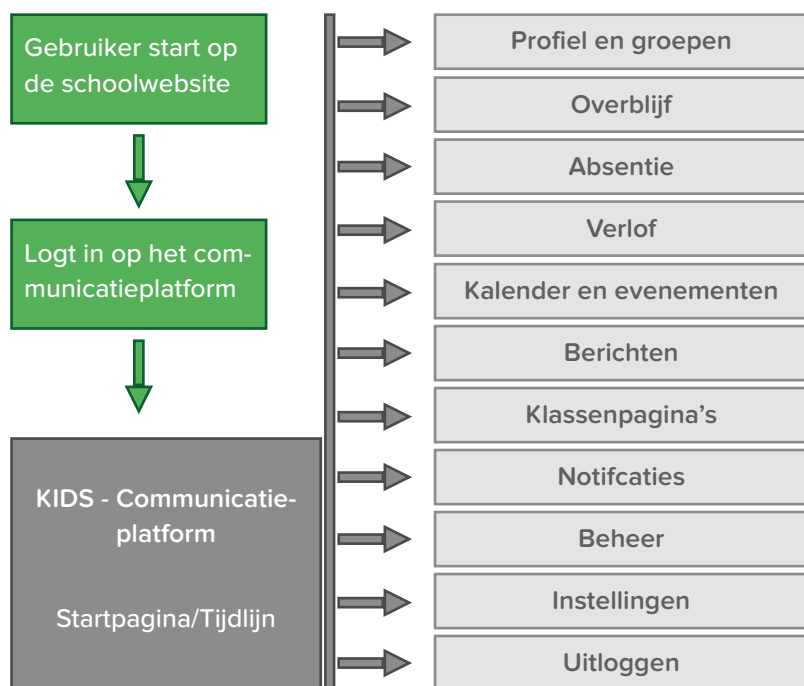
### 9.3 Flowcharts

Om de structuur voor het ontwerp goed in beeld te kunnen brengen zijn er flowcharts ontwikkeld. De flowcharts zijn schematische diagrammen die de gebruiksprocessen laten zien, die worden doorlopen tijdens het uitvoeren van de verschillende functionaliteiten op het KIDS - communicatieplatform. Door de flowcharts te ontwikkelen wordt van te voren nagedacht, over hoe de gebruikers het communicatieplatform gebruiken en de belangrijkste processen uitvoeren. Op deze manier wordt inzichtelijk hoe de informatie gestructureerd moet worden. In figuur 15 volgt een legenda met een beschrijving van de verschillende symbolen, die zijn gebruikt bij het ontwikkelen van de flowcharts.

| Legenda: gebruikte symbolen flowcharts |                                                       |                   |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------|
| Titel van symbol:                      | Beschrijving van symbol:                              | Voorbeeld symbol: |
| Indicator                              | Geeft het begin of de start van het proces aan        |                   |
| Proces / activiteit                    | Toont een proces of actie                             |                   |
| Beslissingsmoment                      | Geeft een keuze momenten weer                         |                   |
| Error/waarschuwing                     | Toont aan waar mogelijke errors kunnen optreden       |                   |
| Tijdspad / richtingswijzer             | Geeft de stroomrichting van het schema aan            |                   |
| Verbinder                              | Wordt gebruikt om verschillende processen te koppelen |                   |

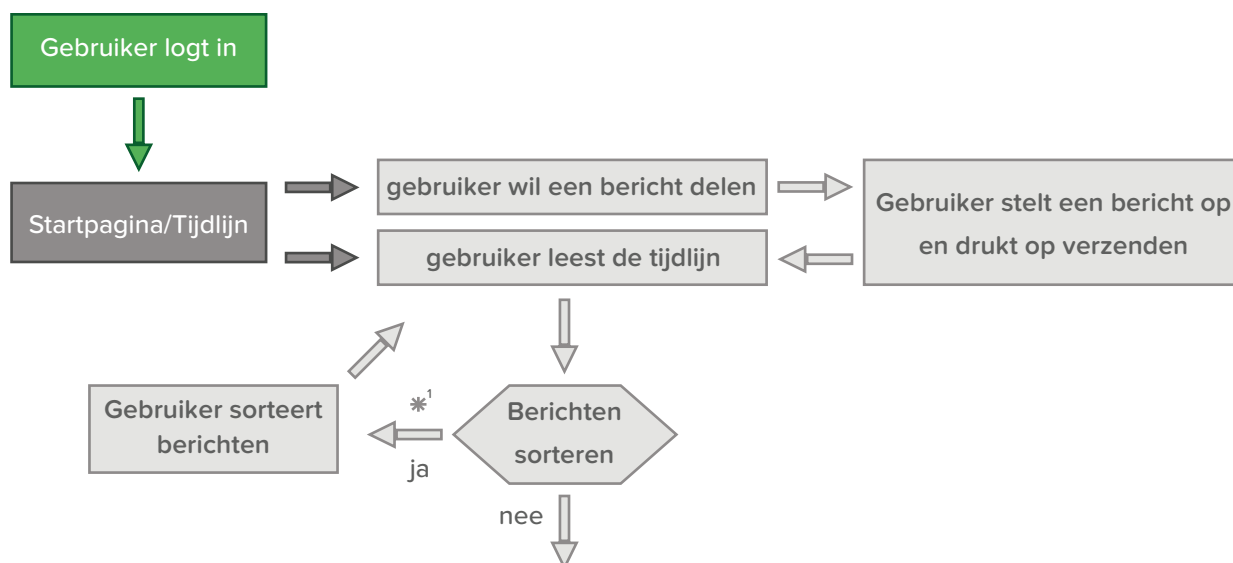
Figuur 15: Beschrijving van de gebruikte symbolen tijdens het ontwikkelen van de flowcharts

### 9.3.1 Arriveren op het communicatieplatform



Figuur 16: Flowcharts arriveren op het communicatieplatform

### 9.3.2 Gebruikmaken van de tijdljn

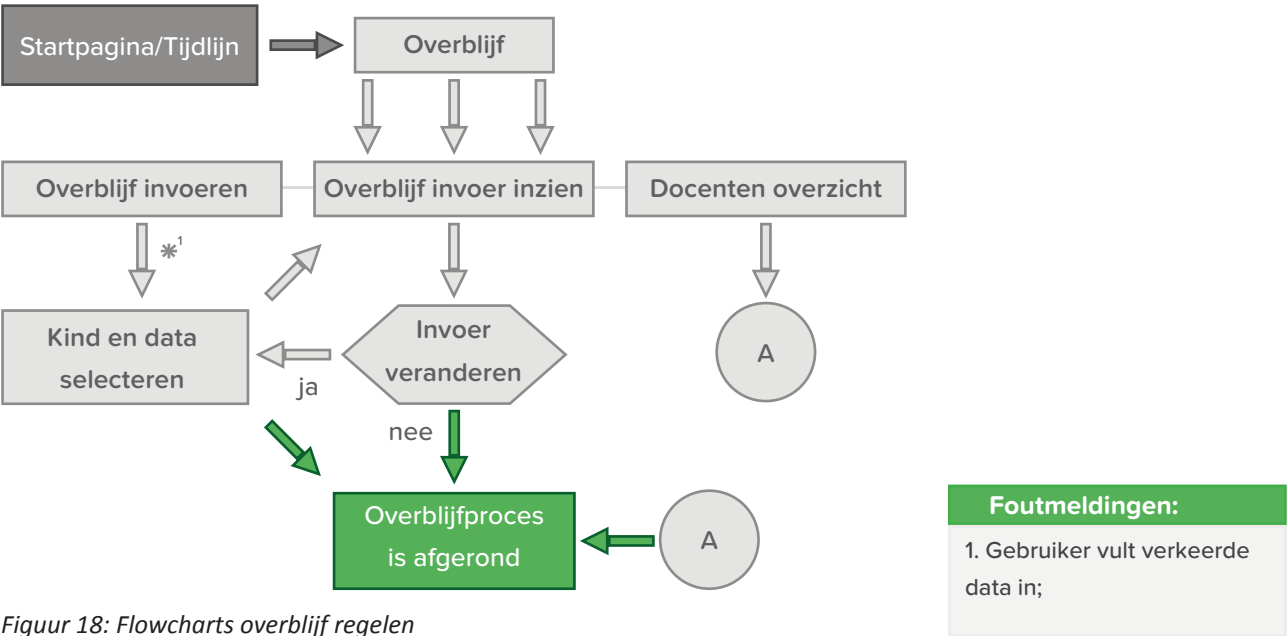


Figuur 17: Flowcharts tijdljn gebruiken

#### Foutmeldingen:

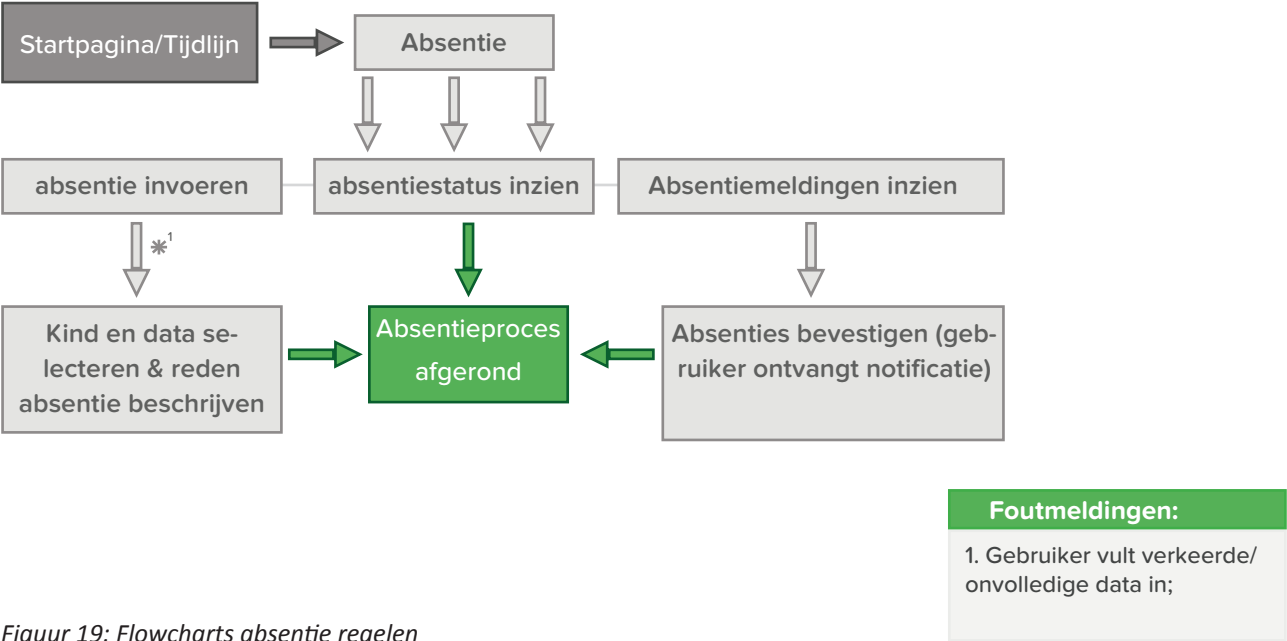
1. Gebruiker sorteert de berichten perongeluk en is daardoor het overzicht kwijt;

9.3.3 Gebruikmaken van de overblijffunctie



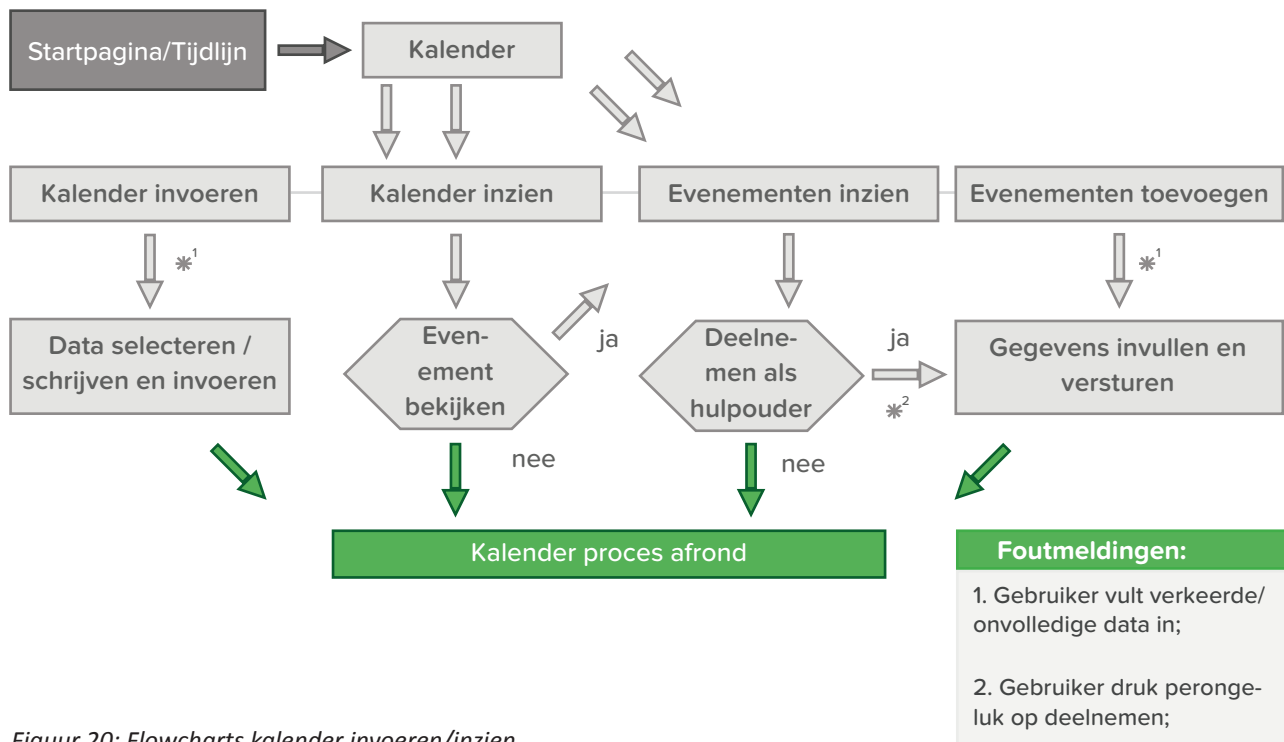
Figuur 18: Flowcharts overblijf regelen

9.3.4 Gebruikmaken van de absentiefunctie



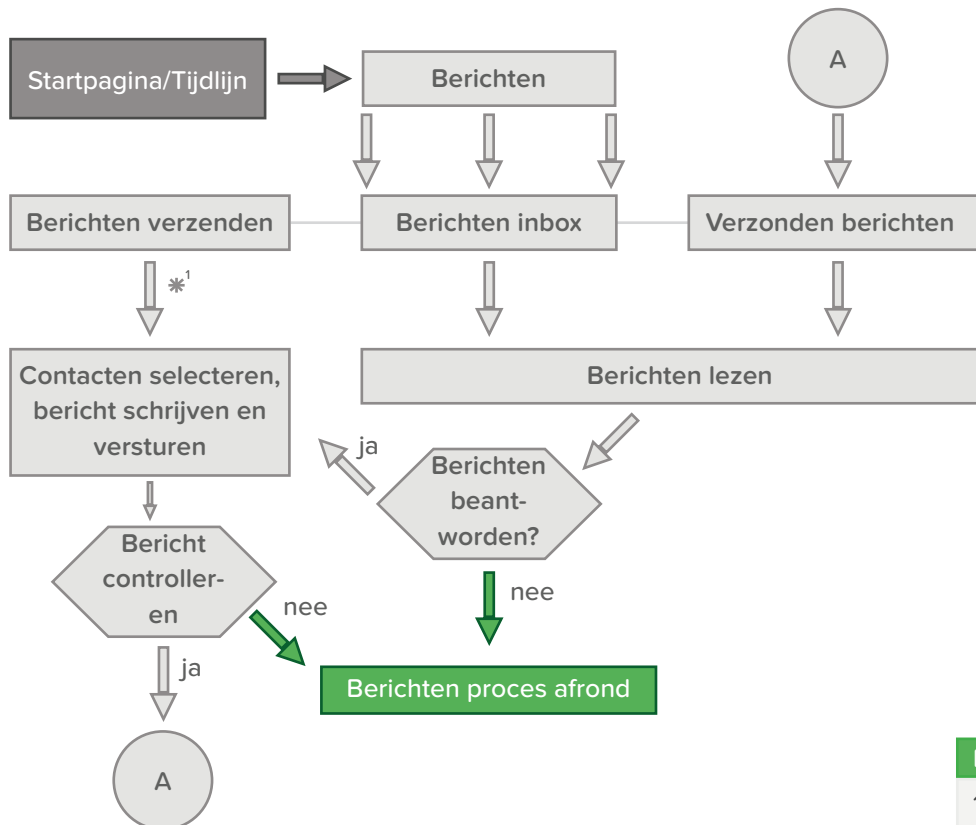
Figuur 19: Flowcharts absentie regelen

### 9.3.5 Gebruikmaken van de kalender



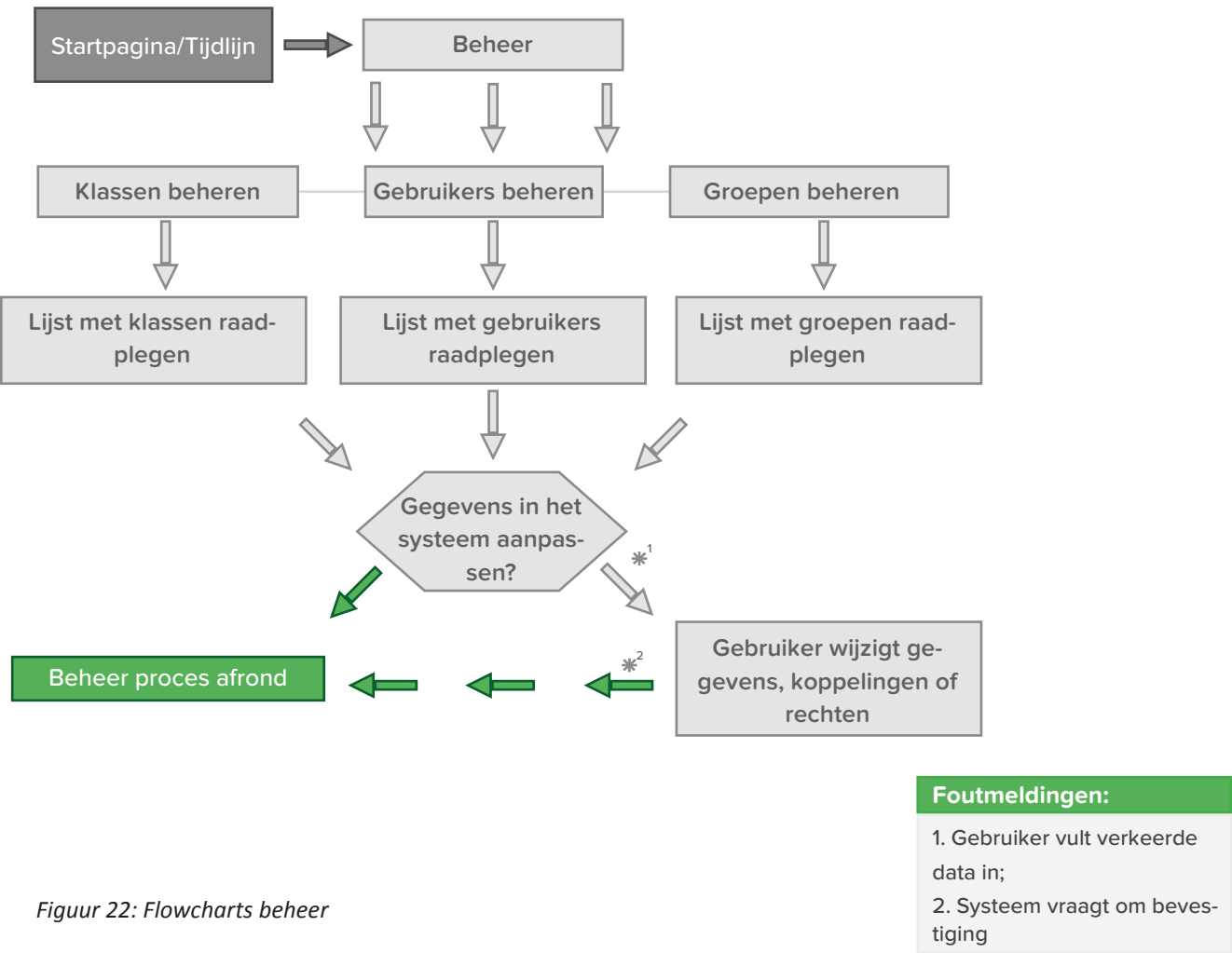
Figuur 20: Flowcharts kalender invoeren/inzien

### 9.3.6 Gebruikmaken van de berichtenfunctie



Figuur 21: Flowcharts berichten opsturen/inzien

9.3.7 Gebruikmaken van beheer



Figuur 22: Flowcharts beheer

## De Skeleton Plane

Tijdens de vierde plane uit de ontwerpmethode van JJG, wordt het skelet voor het ontwerp bepaald. Nadat de structuur van het ontwerp is bepaald tijdens de Structure Plane, is de volgende stap om dit verder uit te werken tot specifiekere aspecten op het gebied van interface design, navigation design en information design. Om de gemaakte keuzes te verbinden en goed in kaart te brengen, worden de gemaakte keuzes samen gevoegd met wireframing. De wireframes zijn digitale schetsen van het skelet van herontwerp en zijn gebaseerd op de gemaakte stappen tijdens de verschillende planes.

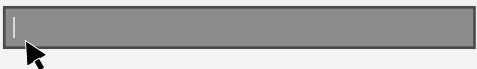
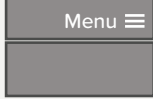
## 10. Interface Design

Bij het vernieuwde ontwerp van het KIDS – communicatieplatform zullen situaties voorkomen, waarbij de gebruiker bijvoorbeeld opties moet selecteren of verborgen informatie wil raadplegen. Om deze reden is er nagedacht over welke User Interface elementen het KIDS – communicatieplatform sowieso moet bevatten. Hieronder volgen de vastgestelde UI-elementen en nieuwe richtlijnen voor het herontwerp van het KIDS-communicatieplatform.

### Consistentie belangrijk

In principe komt ieder UI element in aanmerking voor het ontwerp van het KIDS - communicatieplatform. Het is namelijk onmogelijk om op voorhand vast te stellen welke UI-elementen er uitsluitend zullen worden ingezet. Wanneer er in de toekomst nieuwe UI-elementen worden toegevoegd aan het communicatieplatform, dienen deze daadwerkelijk bij te dragen aan het verbeteren van de functionaliteiten en interactie. Ook is het belangrijk dat er consistentie te herkennen is tussen de werking en uitstraling van de verschillende UI-elementen.

| UI-elementen KIDS - Communicatieplatform |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Soort UI-element:                        | Beschrijving UI-element:                                                                                                                                                                                  | Voorbeeld UI-element:                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Dropdown list                            | De dropdownlist schuift uit wanneer de gebruiker hier op klikt of drukt. Op deze manier wordt er nieuwe informatie-en content zichtbaar of heeft de gebruiker toegang tot nieuwe opties en mogelijkheden. | <div>1. ingeklapt</div>  <div>2. uitgeklaapt</div>                                                       |
| Checkboxes & Radiobuttons                | De checkboxes worden ingezet wanneer gebruikers meerdere opties moeten selecteren. Radiobuttons worden ingezet wanneer de gebruiker maar een enkele optie moet kiezen.                                    | <div>1. Niet geselecteerd</div> <div>checkbox: <input type="checkbox"/></div> <div>radiobutton: <input type="radio"/></div> <div>2. Wel geselecteerd</div> <div>checkbox: <input checked="" type="checkbox"/></div> <div>radiobutton: <input checked="" type="radio"/></div>      |
| Submit buttons & Buttons                 | Buttons zullen altijd rond zijn, omdat ze hierdoor eerder worden aangezien als clickable. Belangrijke buttons krijgen een prominentere en meer opvallende kleur.                                          | <div>1. buttons</div> <div>Button: <input type="button" value="Button"/></div> <div>Submit: <input type="button" value="Submit"/></div> <div>2. Mouseover</div> <div>Button: <input type="button" value="Button"/></div> <div>Submit: <input type="button" value="Submit"/></div> |

|                                  |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Home pagina                      | Homepagina kan altijd worden bereikt door op het icoon te klikken.                          | N.v.t.                                                                                                                                                                                                                       |
| Invoervelden                     | Invoervelden bevatten op voorhand al tekst, die verdwijnt zodra de gebruiker hier op klikt. | <p>1. nog niet aangeklikt</p>  <p>2. Wel aangeklikt</p>  |
| Caret teken:<br><                | Het Caret teken wordt gebruikt om aan te geven dat iets uitklapbaar is.                     | <p>1. niet aangeklikt</p>  <p>2. Wel aangeklikt</p>     |
| Hamburgertje<br>- Menu in banner | Menu's in de banner worden gedefinieerd middels het universele hamburger icoon.             | <p>1. niet aangeklikt</p>  <p>2. Wel aangeklikt</p>     |

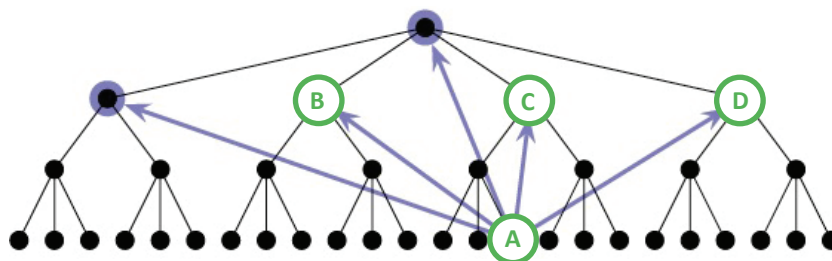
Figuur 23: UI-elementen die zullen worden gebruikt voor het herontwerp

## 11. Navigation Design

Alhoewel tijdens de structure plane is bepaald, hoe de content-en functionaliteiten gestructureerd zullen worden, is nog niet bepaald hoe de gebruiker deze onderdelen kan bereiken. Om deze reden wordt er navigation design toegepast en zal de navigatie voor het herontwerp worden vastgesteld.

### 11.1 Navigatiesystemen uitkiezen

In de methode van JJG wordt beschreven dat er vier navigatiesystemen zijn. De navigatiesystemen die bij het herontwerp zullen worden toegepast zijn: global navigation en contextual navigation. Wanneer global navigation wordt toegepast, heeft de gebruiker op ieder moment toegang tot alle content en functionaliteiten op het communicatieplatform. Zoals in figuur 24 wordt weergegeven, kan de gebruiker hierdoor eenvoudig en op ieder moment van locatie A naar B, C, D enz. navigeren. Het is belangrijk om dit navigatiesysteem aan te houden, omdat tijdens de user needs is vastgesteld dat gebruiker snel en eenvoudig functionaliteiten willen kunnen uitvoeren. Ook zal contextual navigation worden toegepast bij het herontwerp. Dit navigatiesysteem wordt ingezet, wanneer gebruikers via hyperlinks in de tekst kunnen navigeren. Het zal bij het KIDS – communicatieplatform zo nu en dan voorkomen, dat gebruikers vanuit een tekst bericht naar een andere locatie willen navigeren. Op zo'n moment is het handig, om contextual navigation toe te passen.

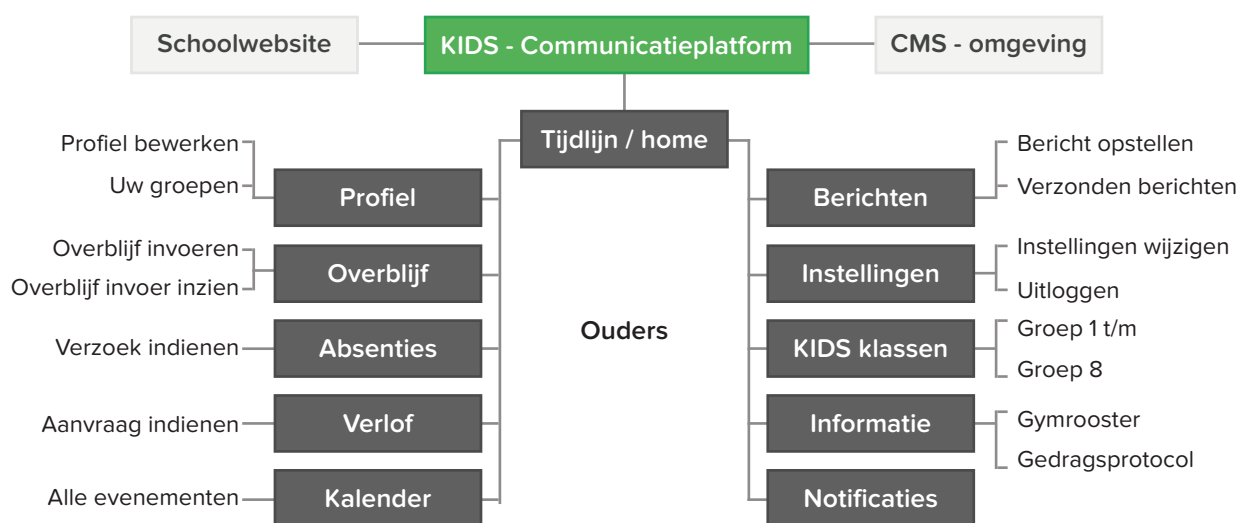


Figuur 24: Global navigation system voorbeeld volgens methodiek van JJG

## 11.2 Navigatiemappen

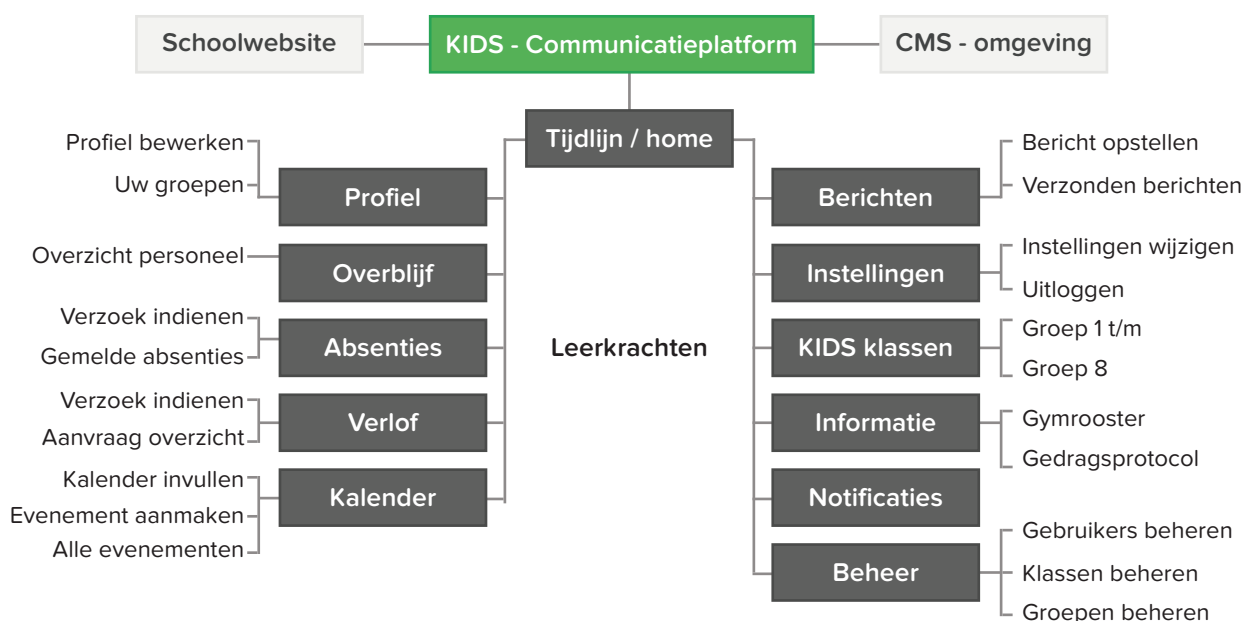
Om de navigatie te ontwerpen, zijn er navigatiemappen gecreëerd. Met de navigatiemappen wordt in kaart gebracht hoe de verschillende pagina's, functionaliteiten en content met elkaar in verbinding zullen staan. Zo wordt inzichtelijk hoe en vanaf waar de gebruiker de verschillende pagina's kan bereiken. Er is voor wel zowel de leerkrachten, als voor de ouders een navigatiemap ontworpen. Dit is gedaan, omdat tijdens de structure plane is vastgesteld dat de interface de gebruikers verschillende informatie zal voorleggen. Hierdoor zullen sommige pagina's niet relevant zijn voor leerkrachten en andersom weer voor ouders.

### 11.2.1 Navigatiemap ouders



Figuur 25: Navigatiemap ouders

### 11.2.2 Navigatiemap Leerkrachten



Figuur 26: Navigatiemap leerkrachten

## 12. Information Design

Tijdens de structure plane is in het hoofdstuk information architecture bepaald, wanneer welke informatie gepresenteerd moet worden aan de gebruikers. Bij Information Design wordt nagedacht hoe de verschillende informatie het beste gepresenteerd kan worden, zodat de gebruiker dit het makkelijkst begrijpt. De gemaakte keuzes voor de information design, zijn gebaseerd op de bevindingen uit de heuristic evaluation, benchmark analyse en het behoefteonderzoek.

| Information Design                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Soort informatie:                  | Beschrijving informatie:                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Voorbeeld van informatie:                                                                                                                                                                                |
| Categoriseren van informatie       | Klassen, groepen, kinderen worden allemaal gekoppeld aan een kleur. Op deze manier gaan gebruikers informatie sneller herkennen. Hiermee moet worden bereikt dat gebruikers informatie sneller kunnen toepassen of gebruiken.                                                                                                     | <p>Groep 1</p> <p>Groep 2</p> <p>Groep 3</p>                                                                                                                                                             |
| De navigatie route zichtbaar maken | Het systeem zal constant moeten laten zien waar de gebruiker zich momenteel bevindt en vandaan komt. Hiervoor zal iedere pagina worden voorzien van een kruimelpad.                                                                                                                                                               | Home > Overblijf > Overblijf invoeren                                                                                                                                                                    |
| Sorteren van content               | De content op het communicatieplatform dient altijd te zijn gesorteerd op meest recent, wanneer de gebruik opnieuw inlogt. Op deze manier kan er worden voorkomen, dat de gebruiker berichten zal missen.                                                                                                                         | <p>1. Voor het uitloggen      2. Na het uitloggen</p> <p>Recent      ➡      Recent</p>                                                                                                                   |
| Navigatiemenu uitklappen           | Wanneer een gebruiker het navigatiemenu gebruikt, zullen eerst alleen de voorste pagina's uit de navigatiemappen (figuur 25 & 26) zichtbaar zijn. De pagina's hierachter komen pas tevoorschijn, wanneer de gebruiker het menu verder uitklapt.                                                                                   | <p>1. niet aangeklikt      2. Wel aangeklikt</p> <p>Overblijf &lt;      ➡      Overblijf v</p> <p>Absentie &lt;      Invoeren</p> <p>Verlof &lt;      Inzien</p> <p>Absentie &lt;</p> <p>Verlof &lt;</p> |
| Home Icoon                         | Het home icoon moet altijd zichtbaar zijn voor de gebruiker en wordt links bovenin geplaatst. Deze keuze wordt gemaakt, omdat gebruikers op ieder moment naar de startpagina moeten kunnen navigeren. Door het home icoon links bovenin te plaatsen, is deze altijd zichtbaar voor de gebruiker en is er altijd een escape route. |                                                                                                                      |
| Iconen                             | Iedere functionaliteit dient zijn eigen icoon te bezitten. Deze dienen voor de gebruiker vanzelfsprekend te worden.                                                                                                                                                                                                               | VB: De verlof-functie bevat een vliegtuig als icoontje enz. In de volgende plane zullen visuele iconen worden ontwikkeld.                                                                                |

Figuur 27: Information Design keuzes voor KIDS

## 13. Wireframes

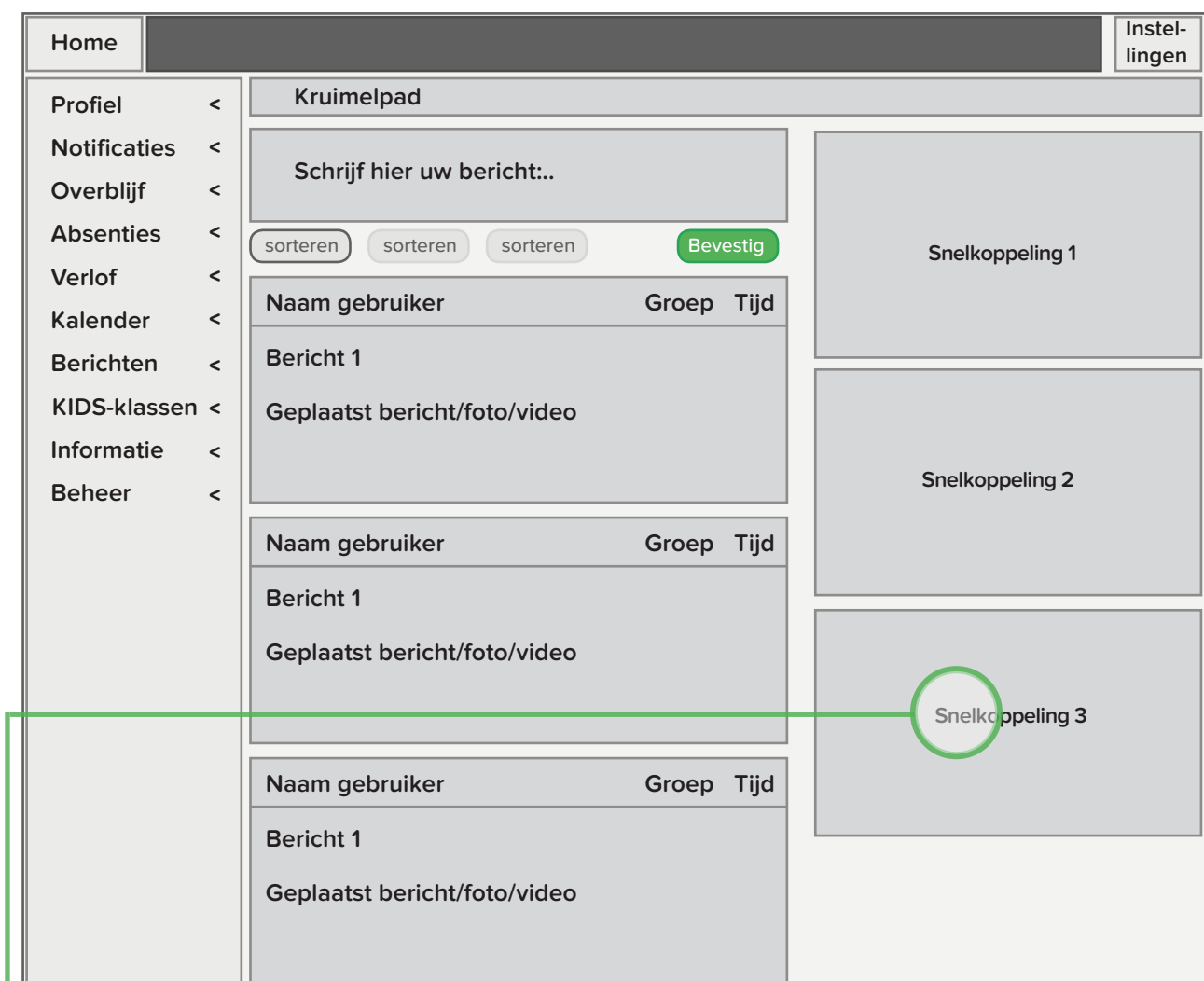
Aan het einde van de skeleton plane is de interaction design, navigation design en information bepaald. De volgende stap is om deze onderdelen te verwerken in schetsen. Met wireframing maak je digitale schetsen van het skelet van het ontwerp. Zodoende komen alle elementen uit de strategy plane, scope plane en structure plane tezamen en wordt het ontwerp visueel in beeld gebracht. Bij wireframing ligt de nadruk niet op het visuele aspect, maar gaat het puur om het functionele en interactieve gedeelte. Tijdens de volgende plane, wordt pas over het uiterlijk nagedacht. De wireframes worden eerst gecontroleerd door de opdrachtgever en getest bij de gebruikers. Op deze manier wordt het skelet op voorhand geoptimaliseerd, alvorens er tijd gestoken wordt in het optimaliseren van het uiterlijk.

### 13.1 Responsive ontwerp wireframes

#### 13.1.1 Tablet - tijdlijn

- Boven in de banner, is er bij het ontwerp van de tablet ruimte voor snelkoppelingen. Hier kunnen gebruikers links plaatsen naar functionaliteiten, die zij vaak gebruiken
- De tijdlijn heeft bij ieder ontwerp sorteer buttons, waarmee de berichten op de tijdlijn kunnen worden gesorteerd naar eigen wens
- Het navigatiemenu is bij het ontwerp van de tablet aan de linkerkant gepositioneerd.
- In de linker bovenhoek wordt het logo van KIDS geplaatst. Hiermee kan de gebruiker altijd en direct naar de startpagina navigeren.

Figuur 28: Wireframe tablet - tijdlijn/startpagina



Figuur 29: Wireframe desktop - tijdlijn/startpagina

### 13.1.2 Desktop - tijdlijn

Wanneer een gebruiker het communicatieplatform met een desktop bezoekt, zullen alle elementen in verhouding groter zijn dan bij tablet en smartphone.

- Bij de desktopversie worden de snelkoppelingen grondiger en visueler uitgewerkt, in het midden van de body bij de tijdlijn (startpagina). Dit is bij desktop mogelijk, omdat er meer ruimte beschikbaar is om de elementen te plaatsen. Op deze manier kan een gebruiker bijvoorbeeld snel een kind selecteren en dit kind vervolgens absent melden.



Figuur 30: Wireframe smartphone



Figuur 31: Wireframe smartphone

### 13.1.3 Smartphone - tijdlijn/startpagina

Het ontwerp voor smartphone is in verhouding een stuk kleiner dan de ontwerpen van desktop en tablet. Om deze reden is het navigatiemenu verplaatst naar de banner.

- Het navigatiemenu komt tevoorschijn wanneer een gebruiker op menu drukt. Het menu klapt vervolgens uit en kan zodoende worden gebruikt.

13.2 Functionaliteiten wireframen

|                |                                    |                 |                 |              |          |
|----------------|------------------------------------|-----------------|-----------------|--------------|----------|
| Home           | Snelkoppeling 1                    | Snelkoppeling 2 | Snelkoppeling 3 | Instellingen |          |
| Profiel <      | Kruimelpad                         |                 |                 |              |          |
| Notificaties < | < maand + jaar >   Kind selecteren |                 |                 |              |          |
| Overblijf <    | week                               | maandag         | dinsdag         | donderdag    | vrijdag  |
| Absenties <    | 2                                  | X               |                 |              |          |
| Verlof <       | 3                                  |                 | X               | X            | X        |
| Kalender <     | 4                                  |                 | X               |              |          |
| Berichten <    | 5                                  |                 |                 | X            |          |
| KIDS-klassen < | 6                                  |                 |                 |              |          |
| Informatie <   |                                    |                 |                 |              | Bevestig |
| Beheer <       |                                    |                 |                 |              |          |

Figuur 32: Wireframe overblijf-functie

|                     |                         |  |
|---------------------|-------------------------|--|
| Profiel <           | Kruimelpad              |  |
| Notificaties <      | Kind selecteren Kind ▾  |  |
| Overblijf ▾         | Dagen selecteren        |  |
| invoeren            | dagen ▾                 |  |
| Overzicht personeel | Maandag                 |  |
| Absenties <         | Dinsdag..               |  |
| Verlof <            | Ingangsdatum selecteren |  |
| Kalender <          | Datum van Datum tot     |  |
| Berichten <         |                         |  |
| KIDS-klassen <      | Bevestig                |  |

Figuur 33: Wireframe overblijf-functie

|                     |                                                        |  |
|---------------------|--------------------------------------------------------|--|
| Profiel <           | Kruimelpad                                             |  |
| Notificaties <      | Dag + datum                                            |  |
| Overblijf ▾         | groep                                                  |  |
| invoeren            | kind 1, kind 2, kind 3, kind 4, kind 5, kind 6, kind 7 |  |
| Overzicht personeel |                                                        |  |
| Absenties <         | groep                                                  |  |
| Verlof <            | kind 1, kind 2, kind 3, kind 4, kind 5, kind 6, kind 7 |  |
| Kalender <          |                                                        |  |
| Berichten <         | groep                                                  |  |
| KIDS-klassen <      | kind 1, kind 2, kind 3, kind 4, kind 5, kind 6, kind 7 |  |

Figuur 34: Wireframe overblijf-functie

13.2.1 Overblijffunctie

• Wanneer de gebruiker naar de overblijfpagina navigeert, ziet hij de pagina uit figuur 32. De gebruiker krijgt hier een interactief overzicht te zien, waarmee eenvoudig de overblijf kan worden ingevoerd of gewijzigd. Wanneer de gebruiker op een dag klikt, wordt deze geselecteerd. Wanneer de gebruiker de selectie bevestigt, slaat het systeem de gegevens op en kan het personeel deze gegevens inzien.

• De gebruiker kan de overblijf ook handmatig invoeren. Dit is handig, wanneer gebruikers de overblijf voor een langere periode willen invoeren of wijzigen. Wanneer de gebruiker de overblijf handmatig invoert, zal deze tevens zichtbaar worden op het scherm uit figuur 32.

• Wanneer het personeel het overzicht voor de overblijf wil inzien, navigeren zij naar de overzichtspagina. Hier krijgen zij een zelfde soort venster te zien als in figuur 32. Wanneer de gebruiker vervolgens op een dag klikt, wordt het venster uit figuur 34 voor hen beschikbaar. Een gebruiker kan zodoende, per daghet overzicht voor de overblijf aanvragen. Dit overzicht is gesorteerd per klas.

| Home           | Snelkoppeling 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Snelkoppeling 2 | Snelkoppeling 3 | Instellingen |         |              |        |          |                     |                |          |                     |              |          |                     |              |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|--------------|---------|--------------|--------|----------|---------------------|----------------|----------|---------------------|--------------|----------|---------------------|--------------|
| Profiel <      | Kruimelpad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |                 |              |         |              |        |          |                     |                |          |                     |              |          |                     |              |
| Notificaties < | sorteer gegevens      Kind selecteren: Kind ▼<br>absentie melden: Bevestig                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |                 |              |         |              |        |          |                     |                |          |                     |              |          |                     |              |
| Overblijf <    | Absenties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |                 |              |         |              |        |          |                     |                |          |                     |              |          |                     |              |
| Absenties <    | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Gemeld:</th> <th>Beschrijving</th> <th>Status</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ma 3 dec</td> <td>lees beschrijving &lt;</td> <td>in behandeling</td> </tr> <tr> <td>ma 2 dec</td> <td>lees beschrijving &lt;</td> <td>goed gekeurd</td> </tr> <tr> <td>ma 1 dec</td> <td>lees beschrijving &lt;</td> <td>goed gekeurd</td> </tr> </tbody> </table> |                 |                 |              | Gemeld: | Beschrijving | Status | ma 3 dec | lees beschrijving < | in behandeling | ma 2 dec | lees beschrijving < | goed gekeurd | ma 1 dec | lees beschrijving < | goed gekeurd |
| Gemeld:        | Beschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Status          |                 |              |         |              |        |          |                     |                |          |                     |              |          |                     |              |
| ma 3 dec       | lees beschrijving <                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | in behandeling  |                 |              |         |              |        |          |                     |                |          |                     |              |          |                     |              |
| ma 2 dec       | lees beschrijving <                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | goed gekeurd    |                 |              |         |              |        |          |                     |                |          |                     |              |          |                     |              |
| ma 1 dec       | lees beschrijving <                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | goed gekeurd    |                 |              |         |              |        |          |                     |                |          |                     |              |          |                     |              |
| Verlof <       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |                 |              |         |              |        |          |                     |                |          |                     |              |          |                     |              |
| Kalender <     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |                 |              |         |              |        |          |                     |                |          |                     |              |          |                     |              |
| Berichten <    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |                 |              |         |              |        |          |                     |                |          |                     |              |          |                     |              |
| KIDS-klassen < |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |                 |              |         |              |        |          |                     |                |          |                     |              |          |                     |              |
| Informatie <   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |                 |              |         |              |        |          |                     |                |          |                     |              |          |                     |              |
| Beheer <       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |                 |              |         |              |        |          |                     |                |          |                     |              |          |                     |              |

Figuur 35: Wireframe absentie-functie

### 13.2.2 Absentiefunctie

- Wanneer een ouder naar de absentiepagina navigeert, ziet de gebruiker het scherm uit figuur 35. De gebruiker krijgt hier een overzicht met lopende en afgehandelde absenties te zien.

- Deze gegevens kunnen per kind gesorteerd worden via het bovenste element. Wanneer de gebruiker op 'lees beschrijving' klikt' klapt het element uit en wordt de beschrijving zichtbaar.

|                   |                        |
|-------------------|------------------------|
| Profiel <         | Kruimelpad             |
| Notificaties <    | Kind selecteren Kind ▼ |
| Overblijf <       | Beschrijf de reden     |
| Absenties v       |                        |
| verzoek indienen  |                        |
| absentiemeldingen |                        |
| Verlof <          |                        |
| Kalender <        |                        |
| Berichten <       |                        |
| KIDS-klassen <    | Bevestig               |

Figuur 36: Wireframe absentie-functie

- Als de gebruiker nieuwe absentie wil melden kan hij naar de pagina 'verzoek indienen' navigeren. Op deze manier kan de gebruiker vervolgens een kind selecteren en de reden voor absentie invoeren.

|                   |                   |        |       |          |        |          |  |
|-------------------|-------------------|--------|-------|----------|--------|----------|--|
| Profiel <         | Kruimelpad        |        |       |          |        |          |  |
| Notificaties <    | Gemelde absenties |        |       |          |        |          |  |
| Overblijf <       | Gemeld:           | Groep: | Naam: | beschr.. | Status | Beheer   |  |
| Absenties v       | ma 3 dec          | 1      | Piet  | lees <   | in b.. | bevest.. |  |
| verzoek indienen  | ma 2 dec          | 2      | Jan   | lees <   | goed.. | bevest.. |  |
| absentiemeldingen | ma 1 dec          | 3      | Rik   | lees <   | goed.. | bevest.. |  |
| Verlof <          |                   |        |       |          |        |          |  |
| Kalender <        |                   |        |       |          |        |          |  |
| Berichten <       |                   |        |       |          |        |          |  |
| KIDS-klassen <    |                   |        |       |          |        |          |  |

Figuur 37: Wireframe absentie-functie

- Leerkrachten krijgen het scherm uit figuur 37 te zien, wanneer zij gebruikmaken van de absentiefunctie. Op deze pagina zien zij de gemelde absenties. Ook hier kan de gebruiker op een melding klikken, zodat deze uitklapt en de beschrijving zichtbaar wordt.

|                |                                                    |                 |                 |              |       |       |       |
|----------------|----------------------------------------------------|-----------------|-----------------|--------------|-------|-------|-------|
| Home           | Snelkoppeling 1                                    | Snelkoppeling 2 | Snelkoppeling 3 | Instellingen |       |       |       |
| Profiel <      | Kruimelpad                                         |                 |                 |              |       |       |       |
| Notificaties < | < Dec 2016 > maand week dag invullen               |                 |                 |              |       |       |       |
| Overblijf <    | maa                                                | din             | woe             | don          | vrij  | zat   | zon   |
| Absenties <    | 1 dec                                              | x dec           | x dec           | x dec        | x dec | x dec | x dec |
| Verlof <       | x dec                                              | x dec           | x dec           | x dec        | x dec | x dec | x dec |
| Kalender <     | x dec                                              | x dec           | x dec           | x dec        | x dec | x dec | x dec |
| Berichten <    | x dec                                              | x dec           | x dec           | x dec        | x dec | x dec | x dec |
| KIDS-klassen < | x dec                                              | x dec           | x dec           | x dec        | x dec | x dec | x dec |
| Informatie <   | 1 dec Soort: Data en gegevens                      |                 |                 |              |       |       |       |
| Beheer <       | Hier kan tekst worden ingevuld over het evenement. |                 |                 |              |       |       |       |

Figuur 38: Wireframe Agenda-functie

### 13.2.3 Agendafunctie

- Als een gebruiker naar de agendapagina navigeert, wordt het scherm uit figuur 38 weergegeven. Dit scherm bevat een standaard agenda lay-out, die gesorteerd kan worden per maand, week en dag.
- Als een gebruiker een agenda-punt (een dag) aanklikt, zal onder aan het venster een nieuw element tevoorschijn komen. Dit element bevat een beschrijving van het aangeklikte agendapunt.

|                  |                          |
|------------------|--------------------------|
| Profiel <        | Kruimelpad               |
| Notificaties <   | voeg een titel toe...    |
| Overblijf <      | selecteer data           |
| Absenties <      | selecteer tijd           |
| Verlof <         | selecteer tijd           |
| Kalender v       | voeg locatie toe         |
| kal.. invullen   | selecteer groep          |
| evenement maken  | voeg beschrijving toe... |
| alle evenementen |                          |
| Berichten <      | Bevestig                 |

Figuur 39: Wireframe Agenda-functie

- Leerkrachten kunnen de agenda handmatig invoeren. Hierbij moeten zij de gegevens uit figuur 39 invullen.

|                  |                                 |
|------------------|---------------------------------|
| Profiel <        | Kruimelpad                      |
| Notificaties <   | Titel evenement 1               |
| Overblijf <      | Data: groep: toon informatie: < |
| Absenties <      | aantal hulpouders: 8            |
| Verlof <         | aanmelden                       |
| Kalender v       | Titel evenement 2               |
| kal.. invullen   | Data: groep: toon informatie: < |
| evenement maken  | aantal hulpouders: 6            |
| alle evenementen | aanmelden                       |
| Berichten <      |                                 |

Figuur 40: Wireframe agenda-functie

- Het evenementen overzicht, is ingedeeld volgens het scherm uit figuur 40. De gebruiker ziet hier een lijst met verschillende evenementen.
- De knop 'toon informatie' kan worden ingedrukt, om een beschrijving van het evenement te tonen.
- De knop 'aanmelden' kan worden ingedrukt, om als hulpouder aan te melden bij het evenement.

|                       |                 |                 |                  |              |
|-----------------------|-----------------|-----------------|------------------|--------------|
| Home                  | Snelkoppeling 1 | Snelkoppeling 2 | Snelkoppeling 3  | Instellingen |
| Profiel <             | Kruimelpad      |                 |                  |              |
| Notificaties <        | Inbox           |                 |                  |              |
| Overblijf <           | Zoek in mail..  |                 | < 20/40 mail >   |              |
| Absenties <           | naam            | titel           | 8 uur geleden    |              |
| Verlof <              | naam            | titel           | 10 uur geleden   |              |
| Kalender <            | naam            | titel           | 14 uur geleden   |              |
| <b>Berichten &lt;</b> | naam            | titel           | 5 dagen geleden  |              |
| KIDS-klassen <        | naam            | titel           | 7 dagen geleden  |              |
| Informatie <          | naam            | titel           | 9 dagen geleden  |              |
| Beheer <              | naam            | titel           | 10 dagen geleden |              |
|                       |                 |                 | < 20/40 mail >   |              |

Figuur 41: Wireframe berichten-functie

|                     |                        |              |
|---------------------|------------------------|--------------|
| Profiel <           | Kruimelpad             |              |
| Notificaties <      | aan:                   |              |
| Overblijf <         | onderwerp..            |              |
| Absenties <         | tekst opmaak           | tekst opmaak |
| Verlof <            | tekst opmaak           | tekst opmaak |
| Kalender <          | tekst opmaak           | tekst opmaak |
| <b>Berichten v</b>  | Typ hier uw bericht... |              |
| Bericht opstellen   |                        |              |
| Verzonden berichten |                        |              |
| KIDS-klassen <      |                        |              |
| Informatie <        | Bevestig               |              |

Figuur 42: Wireframe berichten-functie

### 13.2.4 Berichtenfunctie

- Als een gebruiker naar de berichtenfunctie navigeert, wordt het scherm uit figuur 41 zichtbaar. In dit scherm kan bovenin worden gezocht naar berichten, door zoektermen in te voeren. Hieronder volgen de ontvangen berichten, gesorteerd op meest recent.

- De gebruiker kan een bericht opstellen via het scherm uit figuur 42. De 'test opmaak' buttons zullen in een later stadium worden uitgewerkt tot bruikbare 'tekst-opmaak' elementen.

|                    |                 |                                              |                 |                          |
|--------------------|-----------------|----------------------------------------------|-----------------|--------------------------|
| Home               | Snelkoppeling 1 | Snelkoppeling 2                              | Snelkoppeling 3 | Instellingen             |
| Profiel            | <               | Kruimelpad                                   |                 |                          |
| Notificaties       | <               | gebruikers beheren                           |                 |                          |
| Overblijf          | <               | zoek naar een gebruiker... filteren sorteren |                 |                          |
| Absenties          | <               | naam                                         | kinderen:       | jan groep 3, jim groep 2 |
| Verlof             | <               | naam                                         | kinderen:       | jan groep 3, jim groep 2 |
| Kalender           | <               | naam                                         | kinderen:       | jan groep 3, jim groep 2 |
| Berichten          | <               | naam                                         | kinderen:       | jan groep 3, jim groep 2 |
| KIDS-klassen       | <               | naam                                         | kinderen:       | jan groep 3, jim groep 2 |
| Informatie         | <               | naam                                         | kinderen:       | jan groep 3, jim groep 2 |
| Beheer             | v               | naam                                         | kinderen:       | jan groep 3, jim groep 2 |
| Gebruikers beheren |                 | naam                                         | kinderen:       | jan groep 3, jim groep 2 |
| Groepen beheren    |                 |                                              |                 |                          |
| Klassen beheren    |                 |                                              |                 |                          |

Figuur 43: Wireframe beheer-functie

|                    |   |                                 |          |
|--------------------|---|---------------------------------|----------|
| Profiel            | < | Kruimelpad                      |          |
| Notificaties       | < | groep selecteren                | groep ▾  |
| Overblijf          | < | groepsnaam: Ouderraad           | Wijzigen |
| Absenties          | < | Beheerders: Jan, willem         | Wijzigen |
| Verlof             | < | Leden: Jan, Willem, Anke, Ralph | Wijzigen |
| Kalender           | < |                                 |          |
| Berichten          | < |                                 |          |
| KIDS-klassen       | < |                                 |          |
| Informatie         | < |                                 |          |
| Beheer             | v |                                 |          |
| Gebruikers beheren |   |                                 |          |
| Groepen beheren    |   |                                 |          |
| Klassen beheren    |   |                                 |          |

Figuur 44: Wireframe beheer-functie

13.2.5 Beheerfunctie

- De ‘gebruikers beheren’ pagina bestaat uit het scherm uit figuur 43. Op deze pagina wordt een lijst met alle gekoppelde gebruikers getoond.
- De gebruiker kan boven in de balk naar een gebruiker zoeken. Hierbij kunnen de zoekopdrachten gefilterd worden en de zoekresultaten gesorteerd.

- Als de gebruiker groepen wil beheren, krijgt hij te maken met het scherm uit figuur 44. In dit scherm kan de gebruiker een groep selecteren en vervolgens de gegevens voor deze tevoorschijn halen.
- Het is vervolgens mogelijk om de gegevens te wijzigen, door op het woord ‘wijzigen’ te drukken.

## De Surface Plane

Tijdens de vijfde en laatste plane uit de ontwerpmethode van JJG, wordt het uiterlijk voor het ontwerp bepaald. Tijdens deze plane, worden alle doorlopen stappen uit de ontwerpmethode samen gevoegd tot visuele mockups. Zodoende wordt bepaald, hoe het uiterlijk van het communicatieplatform er uit zal komen te zien.

## 14. Style guide

Voordat er stappen worden gezet in het ontwerpen van de mockups, zal eerst de style guide worden bepaald. Dit is een lijst met de richtlijnen, die zijn vastgesteld voor het herontwerp van het KIDS – communicatieplatform.

### 14.1 Kleuren

Voor het nieuwe ontwerp van het communicatieplatform zijn de volgende kleuren vastgesteld. Het betekent niet, dat overige kleuren niet meer in aanmerking komen voor het communicatieplatform. Wel moeten de kleuren aansluiten op de vastgestelde stijl.

#### 14.1.1 Primaire kleuren

Er is gekozen voor een fijne kleur groen als primaire kleur. Er is tevens voor een donkere toon gekozen, om contrast te kunnen creëren. Deze kleur zal worden toegepast op de banner van het ontwerp. Zie figuur 50 in hoofdstuk 15 voor een voorbeeld van de banner.



Figuur 45: Primaire kleuren

#### 14.1.2 secundaire kleuren

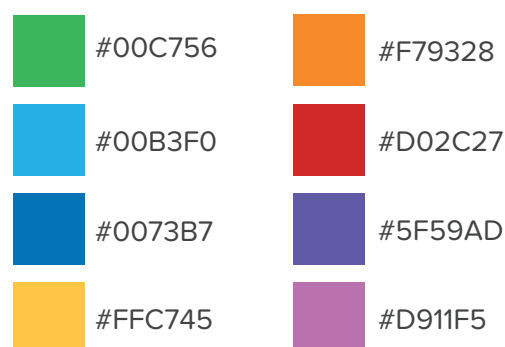
De secundaire kleuren worden ingezet voor alle 'normale' elementen. Door de primaire en secundaire kleuren te combineren, kan er een sterk contrast gecreëerd worden.



Figuur 46: Secundaire kleuren

#### 14.1.3 Overige kleuren

De overige kleuren zijn gecreëerd om te ondersteunen bij het groeperen van de informatie. Zo zal iedere groep of klas uiteindelijk een eigen kleur hebben op het communicatieplatform. Als voorbeeld kan figuur 50 of 51 worden geraadpleegd.



Figuur 46: Secundaire kleuren

## 14.2 Lettertypen

Het font dat is gekozen voor het communicatieplatform is: Proxima nova Soft. Dit lettertype is tevens gebruikt voor de opmaak van dit document. Het is een strak en overzichtelijk lettertype, dat daarnaast ook goed leesbaar is. Zie figuur 47 voor een overzicht van het lettertype.

| Proxima Nova Soft: | Regular | Medium | Semibold | Bold |
|--------------------|---------|--------|----------|------|
| Proxima Nova Soft: | Regular | Medium | Semibold | Bold |

Figuur 47: Gekozen font

## 14.3 Logo

Comm.On had al een logo ontworpen voor KIDS. Dit is het standaard logo uit figuur 48. Bij het herontwerp zal het logo met achtergrond worden toegepast.

Standaard  
logo KIDS:



Logo voor  
Hi-fi prototype:



Logo met  
achtergrond:



Figuur 48: Het logo

## 14.4 Iconen

Aangezien er behoefte is aan nieuwe iconen, is er voor het prototype een selectie met iconen gemaakt. De selectie is te zien in figuur 49.

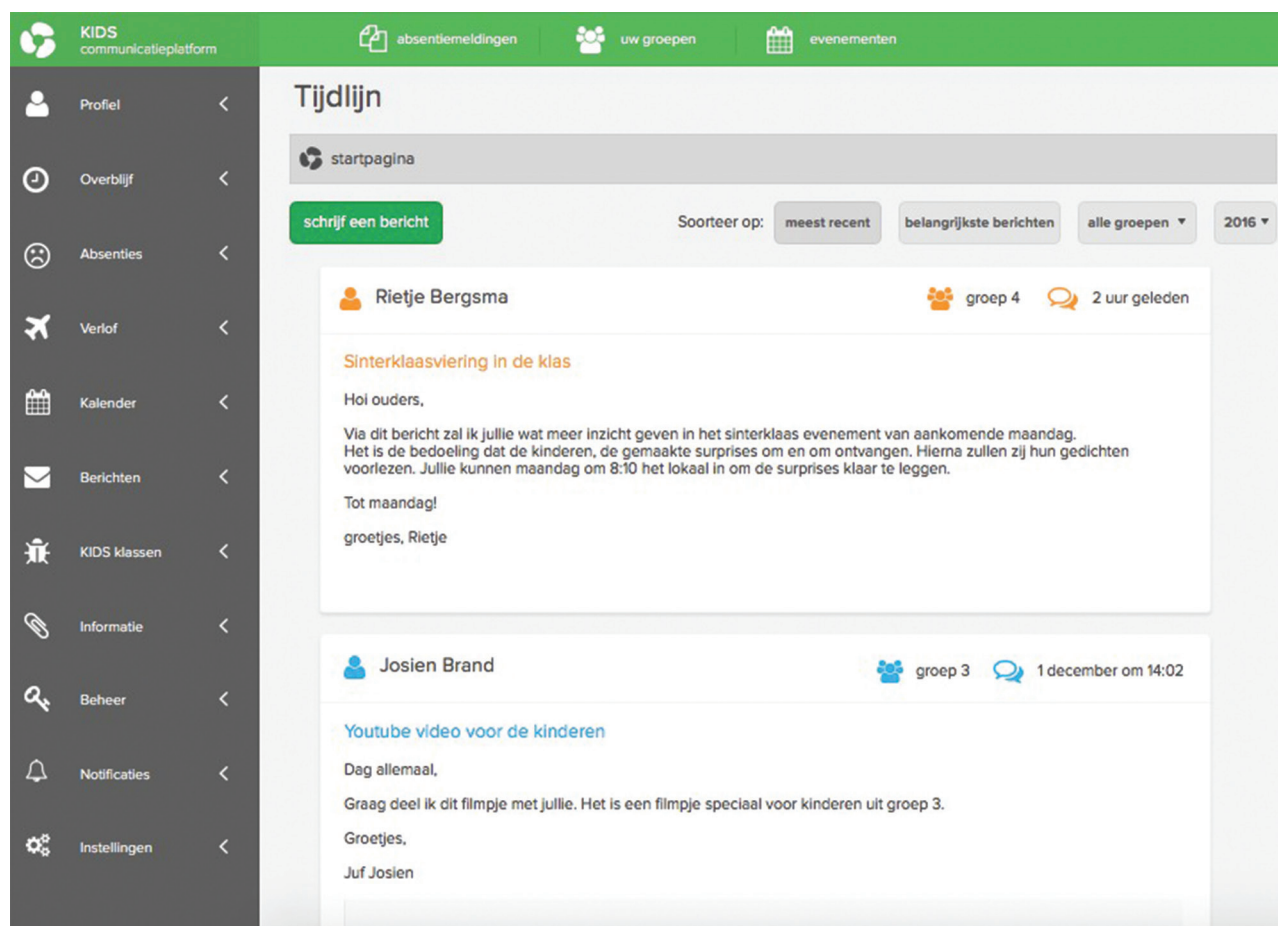
|                                                                                                           |                                                                                                          |                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  KIDS - klassen pagina |  Tijdslijn berichten  |  Absenties pagina        |
|  Zoekfunctie           |  Notificaties pagina  |  Groepen                 |
|  Informatie pagina     |  Foto/video toevoegen |  Overblijf pagina        |
|  Gebruikers            |  Berichten pagina     |  Verlof pagina           |
|  Kalender pagina       |  Verstuurd door       |  Absenties snelkoppeling |
|  Overblijf pagina      |  Telefoonnummer       |  Beheerpagina            |
|  Bericht niet geopend  |  Bericht geopend      |  Instellingen            |

Figuur 49: De iconen

## 15. Mockups

Op basis van de opgestelde style guide, zijn enkele wireframes uitgewerkt tot mockups. De mockups zijn visuele schetsen en zijn gemaakt met als doel, om een visuele impressie te geven van het eindontwerp. Op deze manier kunnen de visuele schetsen worden getest bij de gebruikers, alvorens het hi-fi prototype gerealiseerd wordt. Hierdoor kan op voorhand belangrijke feedback worden verwerkt en kan er optimaal worden gestart met het realiseren van het prototype.

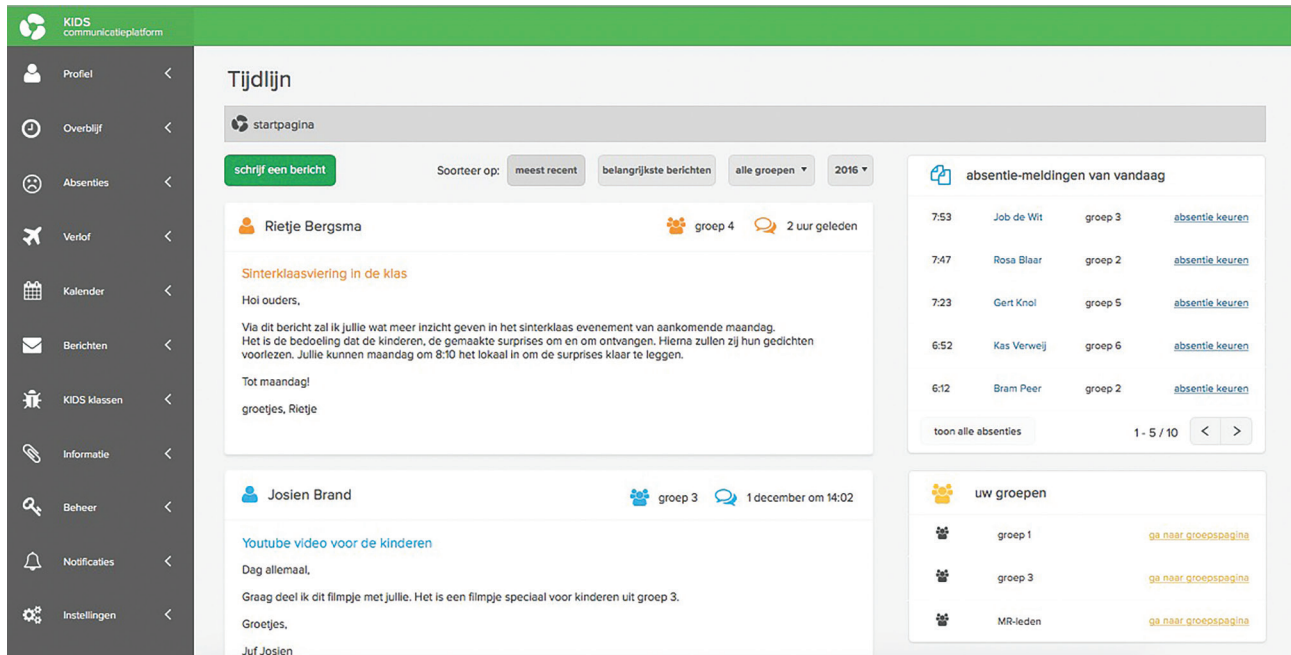
### Mockup tablet



*Figuur 50: Mockup startpagina tablet*

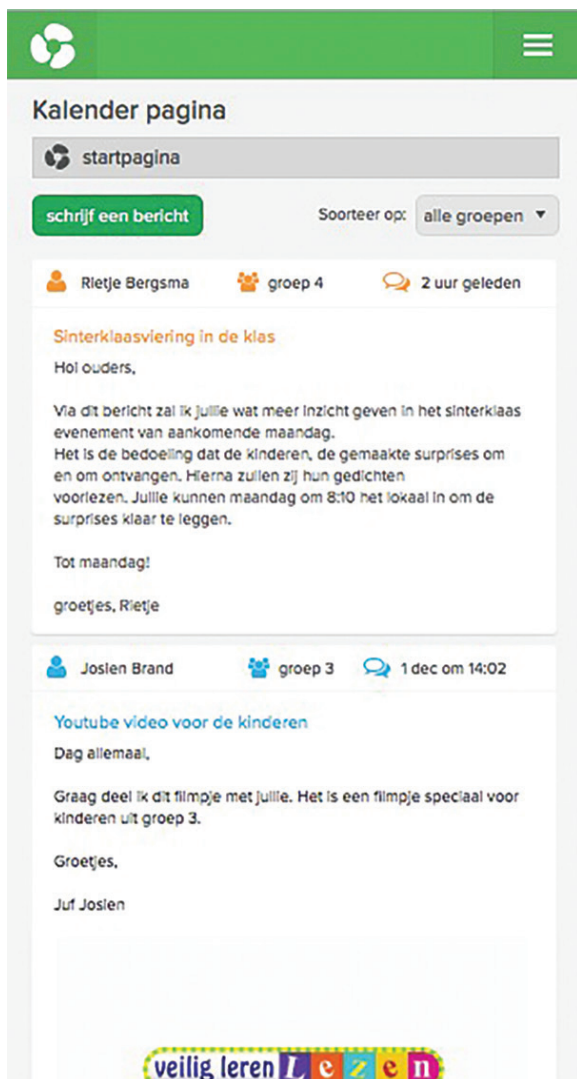
De mockups zijn opgebouwd in de vastgestelde 'nieuwe' huisstijl van KIDS. Daarnaast is rekening gehouden met consistentie. Zo is de vormgeving is bij ieder ontwerp gelijk. Ook zijn de verschillende snelkoppelingen per device uitgewerkt. Zo is te zien, dat de snelkoppeling bij de desktopversie in figuur 51 grondiger is uitgewerkt dan bij de tablet versie in figuur 50.

## Mockup Desktop

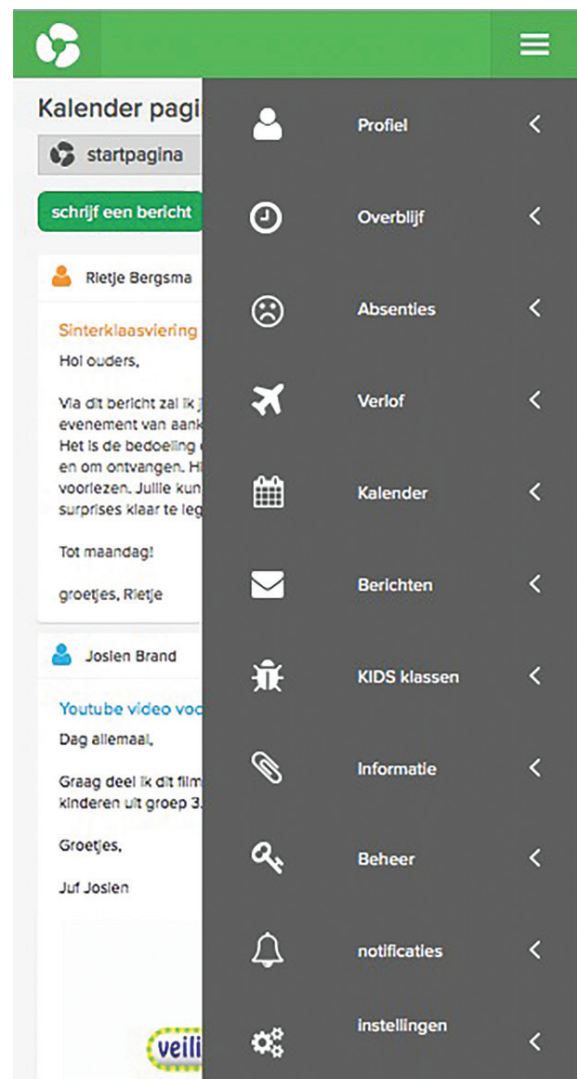


Figuur 51: Mockup startpagina desktop

## Mockups mobiel



Figuur 52: Mockup startpagina mobiel (1/2)



Figuur 51: Mockup startpagina mobiel (2/2)

## 16. Hi-Fi prototype

Nadat alle planes van JJG zijn doorlopen, kan het eindontwerp gerealiseerd worden. Dit eindontwerp is een high fidelity prototype, wat betekent dat het een realistische nabootsing van het uiteindelijke product is. Het prototype is gebouwd op basis van de onderzoeksgegevens (externe bijlage, onderzoeksrapport) en planes van JJG en is daadwerkelijk functioneel. Met het prototype zal een grondige usability test worden uitgevoerd, om te achterhalen of het doel van het herontwerp daadwerkelijk behaald is. Op basis van deze test, zal er een advies worden gegeven. Om de resultaten uit deze test en het advies te bezichtigen kunt u de externe bijlage, testrapport raadplegen.

### 16.1 Guerrilla test

Voordat het high-fidelity prototype wordt uitgewerkt, zullen als eerste de wireframes en mockups worden getest. Dit zal gebeuren via een guerrilla test. Deze test is minder uitgebreid en wordt op voorhand van de usability test uitgevoerd. Het doel van deze test is om de meest opzichtige verbeterpunten te achterhalen, alvorens het hi-fi prototype gerealiseerd wordt. Om de opzet en resultaten uit deze test te bezichtigen verwijs ik u naar de externe bijlage, testrapport. Hieronder volgt een samenvattend overzicht met de belangrijkste resultaten uit deze eerste test.

#### Verplaatsing notificaties en instellingen - Alle devices

- De knoppen voor de functionaliteiten notificaties en instellingen zijn onlogisch geplaatst. Deze moeten prominenter worden weergegeven op het communicatieplatform.

#### Body - Tablet

- De body van de tablet is te breed. Het menu is te veel aanwezig;

#### Locatie menu - Mobiel

- Gebruikers verwachten de locatie van het menu aan de linkerkant bij het mobiele ontwerp;

#### Verstoort menu - Mobiel

- Gebruikers klikken pas laat op het menu icoon. Het menu is te weinig aanwezig;

#### Onduidelijkheid logo - Mobiel

- Men weet niet of het logo van KIDS clickable is bij het mobiele ontwerp;

#### Snelkoppelingen - Berichten pagina

- Er ontbreekt een snelkoppeling naar bericht opstellen bij het inbox-scherm op de berichten pagina;

#### Onduidelijkheid functie - Overblijf pagina

- Het nieuwe scherm van de overblijfpagina is prettig, alleen moet het visueel worden versterkt. De kruisjes zijn onduidelijk;

#### Opmerking functie - Absentiepagina

- Er moet onderscheid worden gemaakt tussen absentiemeldingen die in behandeling zijn en die reeds zijn goedgekeurd;

## 16.2 Screenshots Hi-Fi prototype

Deze paragraaf bevat screenshots van het Hi-Fi prototype waarmee de usability test is uitgevoerd. Het prototype staat tevens online en is via de onderstaande adressen te bezichtigen. Het kan zijn, dat het originele font niet laad. In dit geval dienen de fonts uit figuur 53 te worden geïnstalleerd. Er zijn voornamelijk screenshots genomen van de mobiele interface, omdat deze minder ruimte in beslag nemen voor dit rapport. De werking van de functionaliteiten en interface is verder vrijwel gelijk, waardoor dit visueel weinig verschil maakt. Voor de beste impressie dienen de prototypes online te worden bezichtigd.

### Prototype Tablet

<http://esqblt.axshare.com/#c=2>

### Prototype Desktop

<http://ak6iph.axshare.com/#c=2>

### Prototype Mobiel

<http://58c2vj.axshare.com/#c=2>

wachtwoord:

afstuderen1

### Benodigde fonts voor bij het prototype

ProximaNova-Light

**ProximaNova-Black**

ProximaNovaSoft-Regular

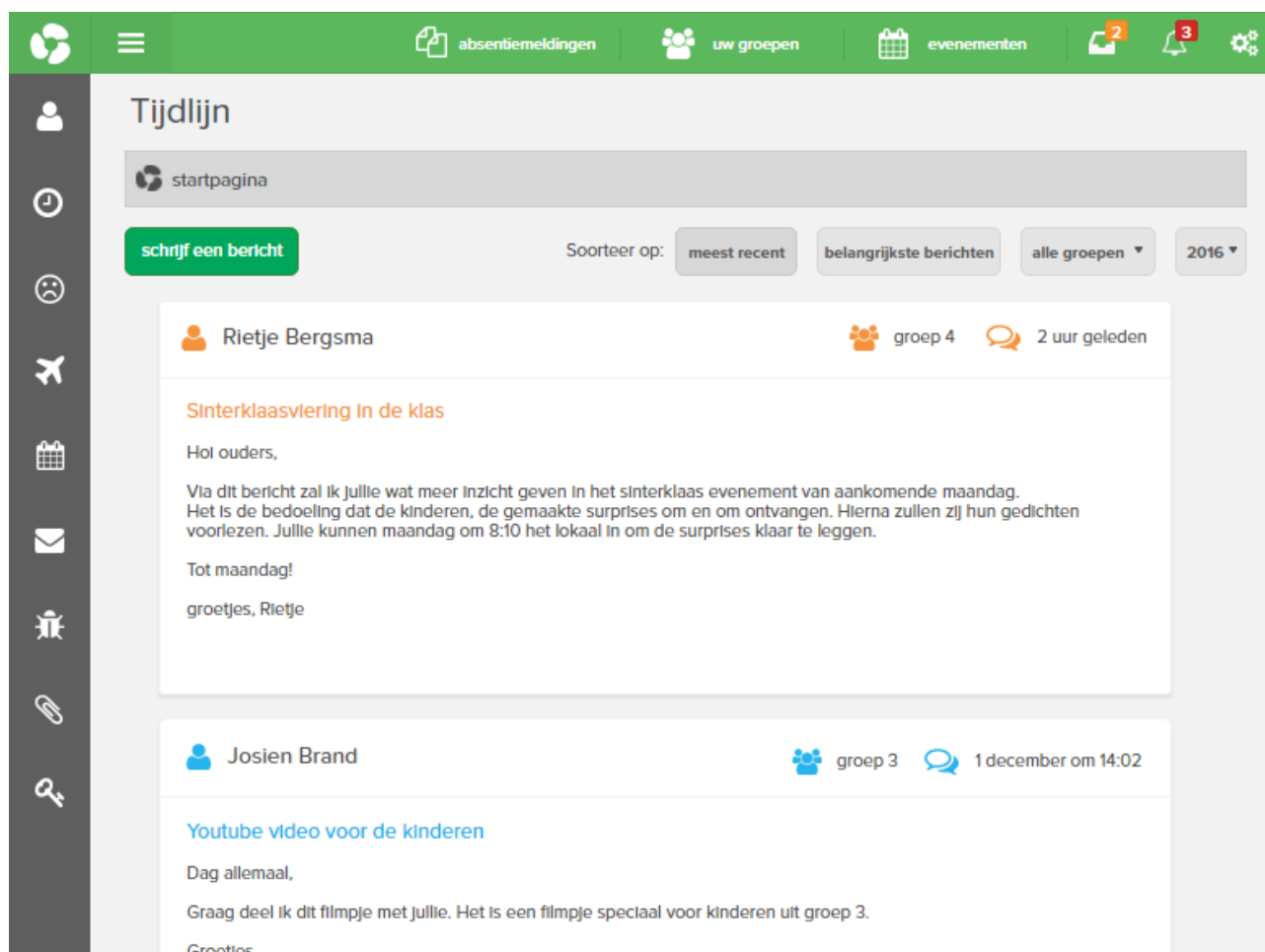
ProximaNovaSoft-Medium

**ProximaNovaSoft-Semibold**

**ProximaNovaSoft-Bold**

Figuur 53: Gebruikte fonts bij het prototype

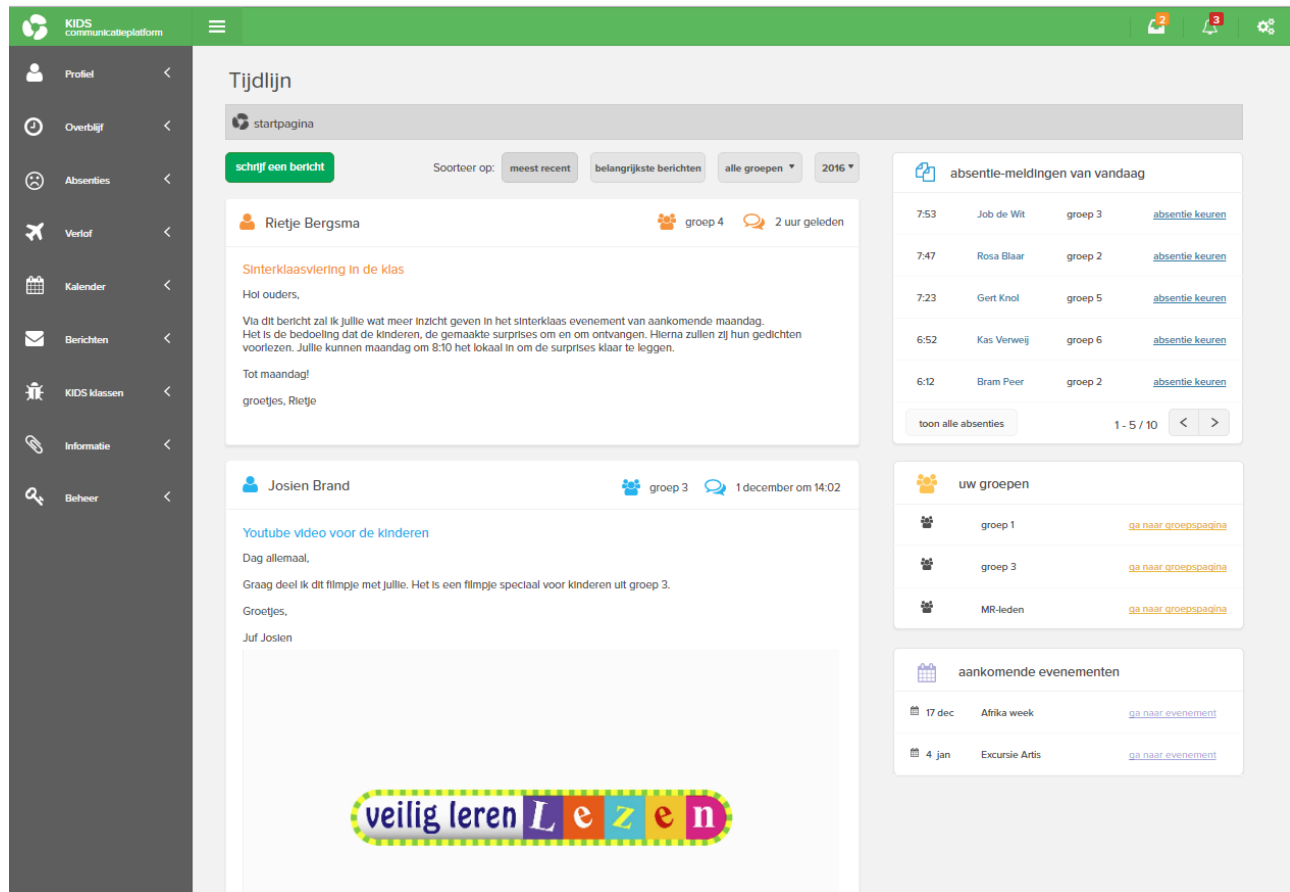
### 16.2.1. Tablet



Figuur 54: Screenshot interface Hi-Fi prototype Tablet

In figuur 54 wordt de interface van de tablet getoond. Sinds de guerrilla test, zijn de knoppen 'notificaties' en 'instellingen' vanuit het linker navigatiemenu naar de banner verplaatst. Ook is er een menuknop toegevoegd in de banner. Wanneer de gebruiker hier op klikt of drukt, zal het menu verder uitklappen. Dit gaat het zelfde als bij de mobiele interface in figuur 56 en 57 wordt weergegeven.

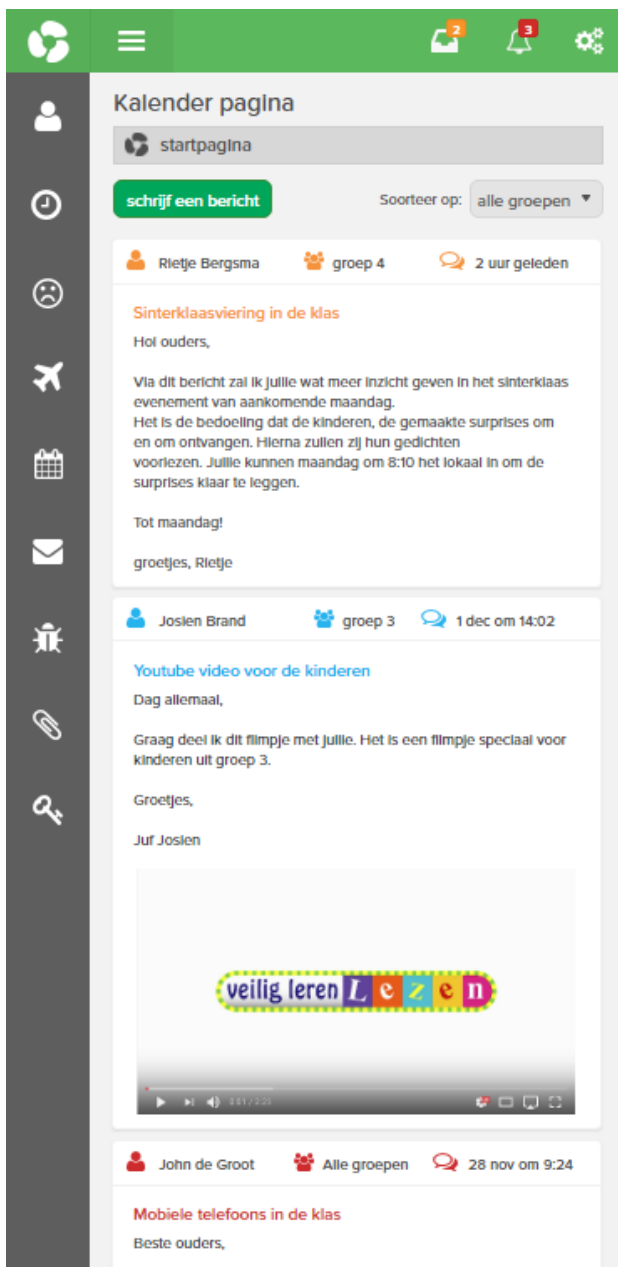
### 16.2.2. Desktop



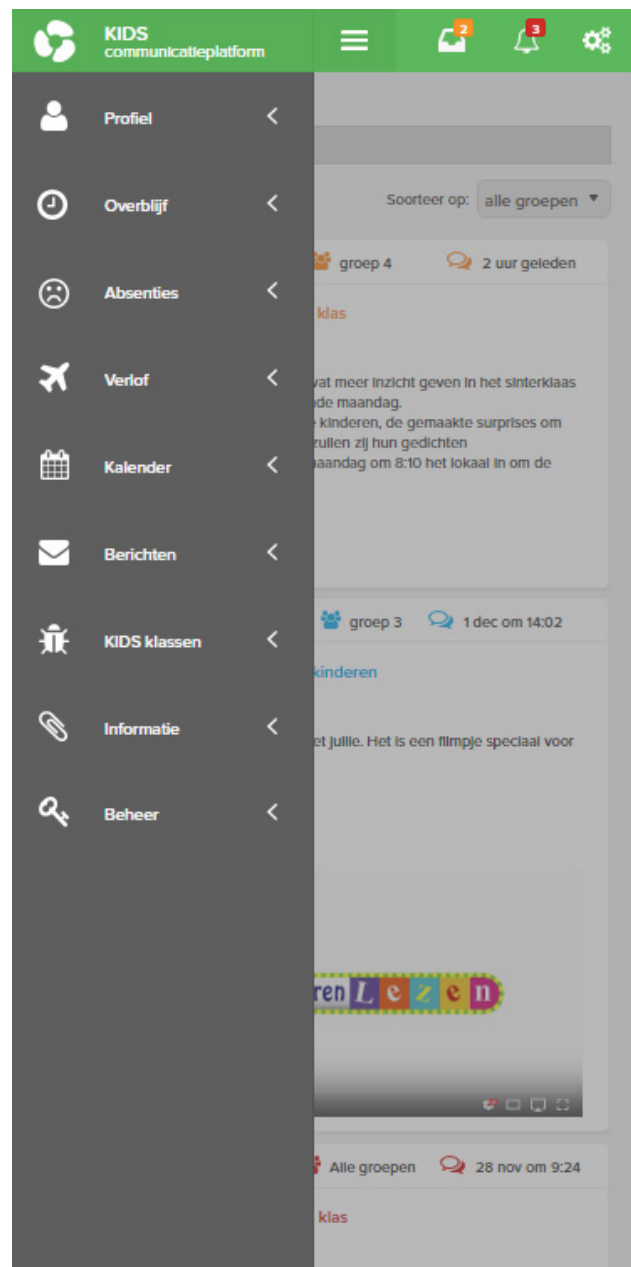
Figuur 55: Screenshot interface Hi-Fi prototype Desktop

De interface voor desktop is tijdens de guerrilla test niet veel veranderd. In de banner zijn snelkoppelingen voor berichten en notificaties gekomen. Ook bevat de banner nu een menu knop. Wanneer de gebruiker hierop klikt, schuift het menu in. Bij de interface voor desktop, gaat het menu niet over de body heen, maar schuift het menu de body juist op. Dit is mogelijk, omdat er bij desktop genoeg ruimte beschikbaar is. Op deze manier blijft de content van de body altijd zichtbaar.

## 16.2.3. Mobiel



Figuur 56: Screenshot interface mobiel (1/2)

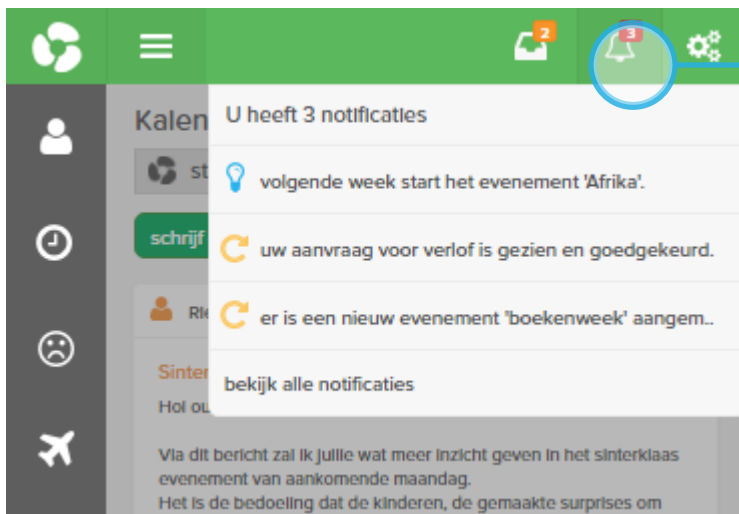


Figuur 57: screenshot interface mobiel (2/2)

De interface voor mobiel bevat nu net als tablet en desktop snelkoppelingen voor berichten en notificaties. Sinds de guerrilla test is het menu van rechts naar links verplaatst. Ook is de pagina-navigatie bij het verbeterde ontwerp altijd zichtbaar en bereikbaar. Wanneer de gebruiker op het menu klikt, schuift deze uit en wordt er tekstuele ondersteuning zichtbaar. Ook kan de gebruiker de koppen nu verder uitschuiven, om zodoende de achterliggende pagina's te bereiken. De body krijgt een filter over zicht heen, wanneer het menu wordt uitgeklaapt. Hierdoor komt de focus op het menu terecht.

## 16.2.4. Functionaliteiten

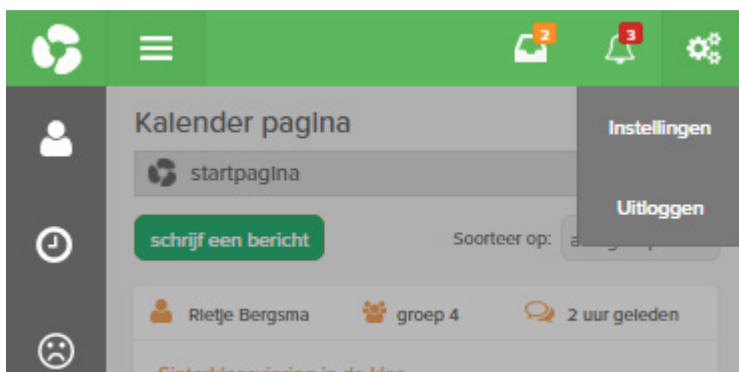
### Notificaties uitklappen



Wanneer de gebruiker op de notificatieknop in de banner drukt of klikt, opent het menu, als weergegeven in figuur 58. Hier kan de gebruiker tevens door navigeren naar de notificaties pagina.

Figuur 58: handeling - druk/klik op notificaties

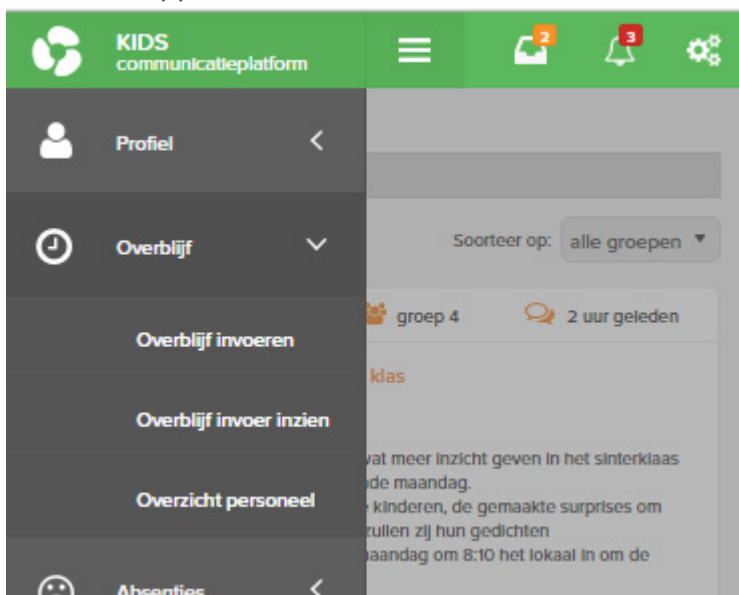
### Instellingen uitklappen



Wanneer de gebruiker op de tandwielletjes in de banner drukt of klikt, opent het menu, als weergegeven in figuur 59. Hier kan de gebruiker navigeren naar de instellingen of er voor kiezen om uit te loggen.

Figuur 59: handeling - druk/klik op instellingen

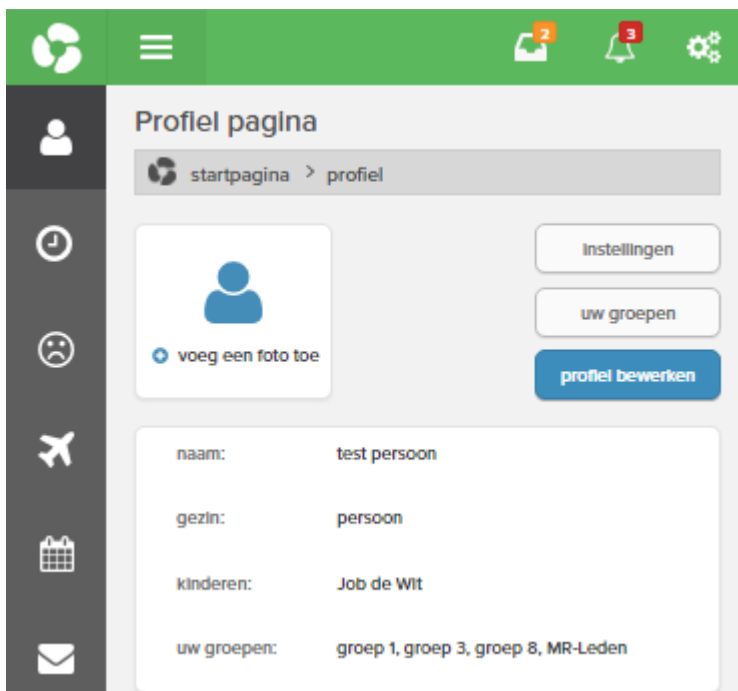
### Menu uitklappen



Wanneer de gebruikers op het 'caret' drukt of klikt, openen de verschillende menukopjes. Hiermee zijn alle 'subpagina's' bereikbaar. De bezochte pagina krijgt in het navigatiemenu een donkere achtergrondkleur. Op deze manier weet de gebruiker snel en direct waar hij gebleven is.

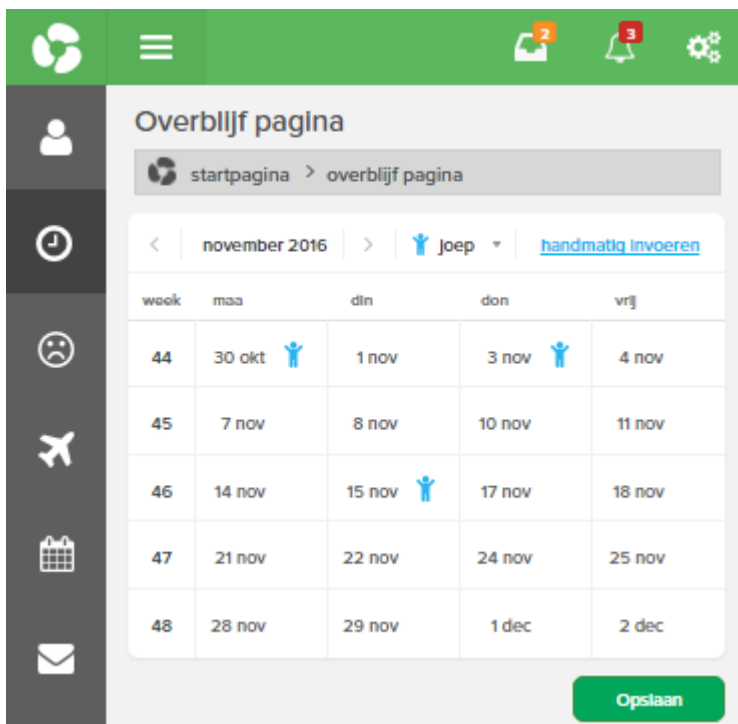
Figuur 60: handeling - druk/klik op menu 'caret'

## Profiel pagina



Figuur 61: Overzicht van de profiel pagina

## Overblijf pagina (1/2 mobiel)



Figuur 62: Overzicht overblijfpagina - handeling overblijf invoeren

De profielpagina is een persoonlijke ruimte waarbij gebruikers hun profiel kunnen aanpassen. Hier kunnen zij bijvoorbeeld een eigen profielfoto toevoegen of hun gegevens inzien.

Figuur 62 geeft een weergave van de overblijfpagina. Wanneer een gebruiker op een dag klikt, komt er icoontje van een kind tevoorschijn. Ieder kind heeft een eigen kleur. Als een gebruiker op 11 november de overblijf wil invoeren, dient er enkel op 11 nov gedrukt te worden en vervolgens op 'opslaan'. In figuur 63 wordt de functionaliteit weergegeven voor tablet.

## Overblijfpagina (2/2 tablet)

| week | maandag             | dinsdag | donderdag           | vrijdag |
|------|---------------------|---------|---------------------|---------|
| 44   | 30 okt  overblijven | 1 nov   | 3 nov               | 4 nov   |
| 45   | 7 nov               | 8 nov   | 10 nov              | 11 nov  |
| 46   | 14 nov              | 15 nov  | 17 nov  overblijven | 18 nov  |
| 47   | 21 nov              | 22 nov  | 24 nov              | 25 nov  |
| 48   | 28 nov              | 29 nov  | 1 dec               | 2 dec   |

**Opslaan**

figuur 63: het scherm om de overblijf in te voeren voor tablet

## Overblijf handmatig invoeren

**Overblijf pagina**

startpagina > overblijf pagina > overblijf invoeren

Selecteer uw kind: Joep ▼

Selecteer de dagen :

- maandag
- dinsdag ✓
- donderdag
- vrijdag

Selecteer de Ingangsdatum:

van: maandag, 12 december 2016

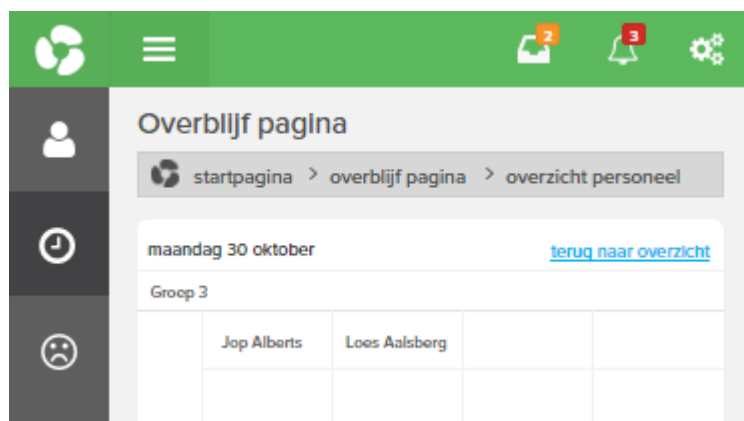
tot: vrijdag, 24 februari 2017

**Opslaan**

Als een gebruiker de overblijf toch liever handmatig wil invoeren, kan dit via het scherm uit figuur 64. Dit is handig, wanneer een ouder zijn kind voor een langere periode wil aanmelden. De gebruiker kiest een kind of alle kinderen, het aantal dagen en de start-en einddatum. Vervolgens zullen de gegevens zichtbaar worden in het venster uit figuur 63 en 64.

figuur 64: handeling - overblijf handmatig invoeren

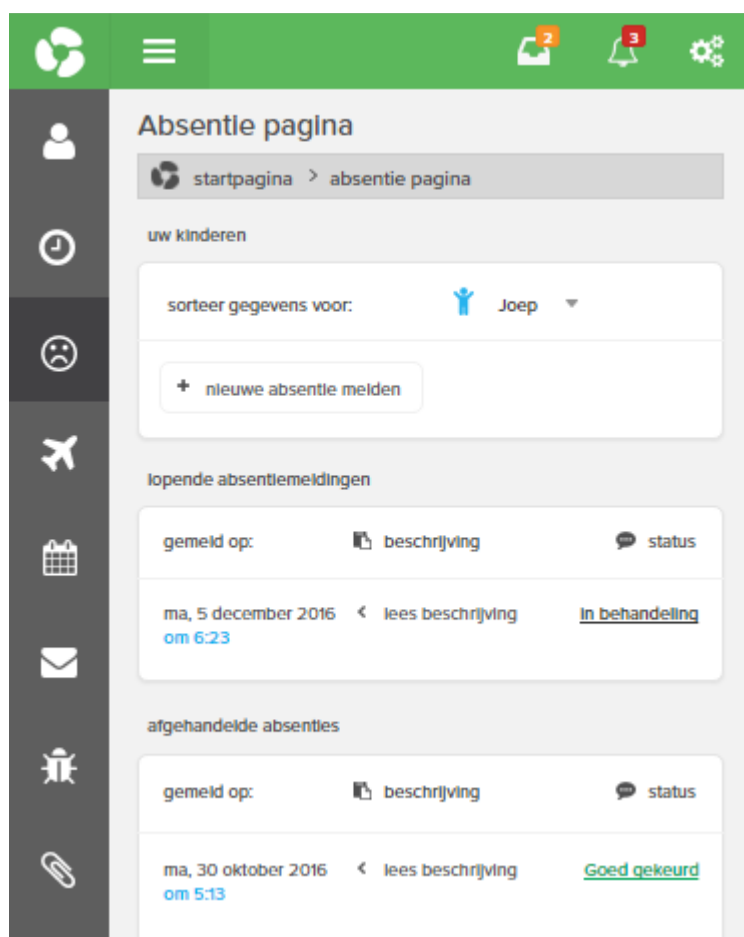
## Overblijf: overzicht personeel



Figuur 65: overblijf inzien personeel

Leerkrachten kunnen per dag, de overblijf opvragen. Op basis van de ingevoerde gegevens van de ouders, krijgen zij per groep een overzicht te zien. Zo is direct duidelijk welke kinderen die dag zullen overblijven. Deze lijsten kunnen worden doorgemailed of uitgeprint.

## Absentiepagina ouders



Figuur 66: De absentie pagina zoals ouders die zien

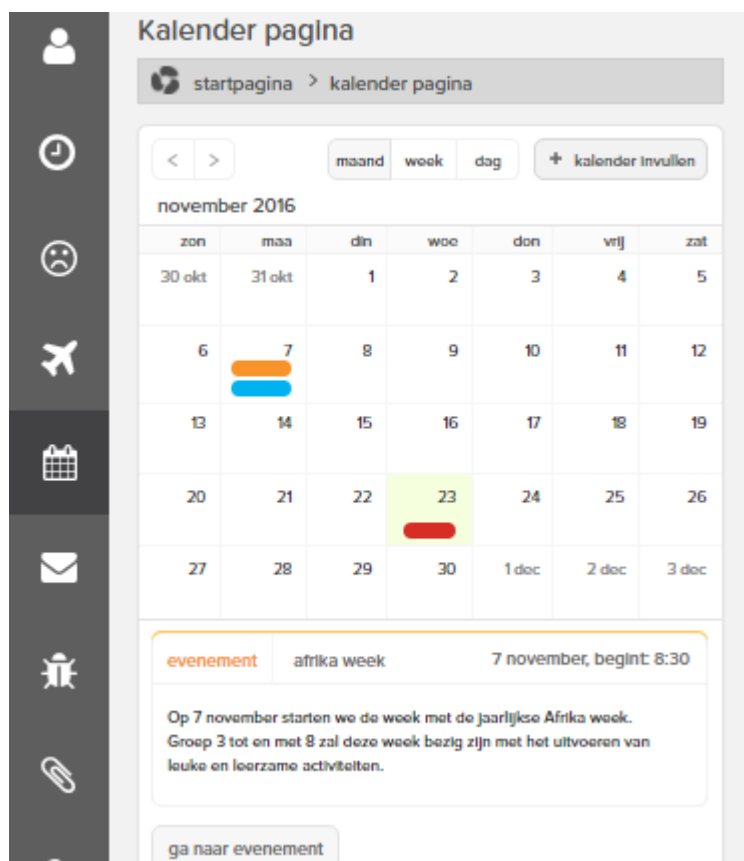
Wanneer een ouder naar de absentie pagina navigeert, ziet hij het venster zoals in figuur 66 wordt weergegeven. Bovenin kan de gebruiker de gegevens sorteren per kind. Hier onder volgen vervolgens de lopende-en afgehandelde absentiemelding van dit kind. Als er op 'lees beschrijving' wordt gedrukt, klapt het systeem uit en wordt de beschreven melding zichtbaar.

## Absentiepagina leerkrachten



Figuur 67: De absentiepagina met de meldingen

## De kalender pagina

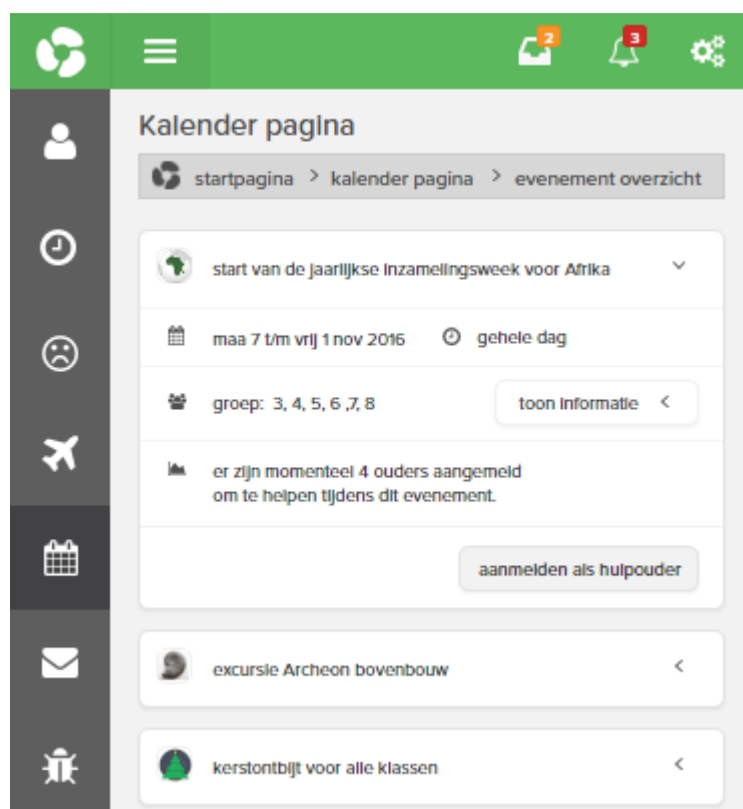


Figuur 68: Handeling - Kalenderpunt indrukken/aanklikken

Leerkrachten zien het overzicht, zoals wordt weergegeven in figuur 68. Hier ontvangen de leerkrachten alle meldingen, die ze vervolgens kunnen goedkeuren. In het onderste venster staan alle afgehandelde absenties. De leerkrachten kunnen afgehandelde absenties verwijderen. Wanneer ze dit niet doen, zullen de meldingen na een bepaalde periode vanzelf verwijderd worden.

De kalender pagina kan worden gesorteerd op maand, week of dag. De kleurtjes op de dagen zijn de agendapunten voor die dag. Bij mobiel bevatten deze geen tekst, aangezien daar te weinig ruimte voor is. Als de gebruiker op een agendapunt drukt, komt onderin het scherm extra informatie beschikbaar over dit punt. Iedere kleur staat voor een bepaald agendapunt. Zo staat oranje voor evenementen, zoals wordt weergegeven in figuur 68.

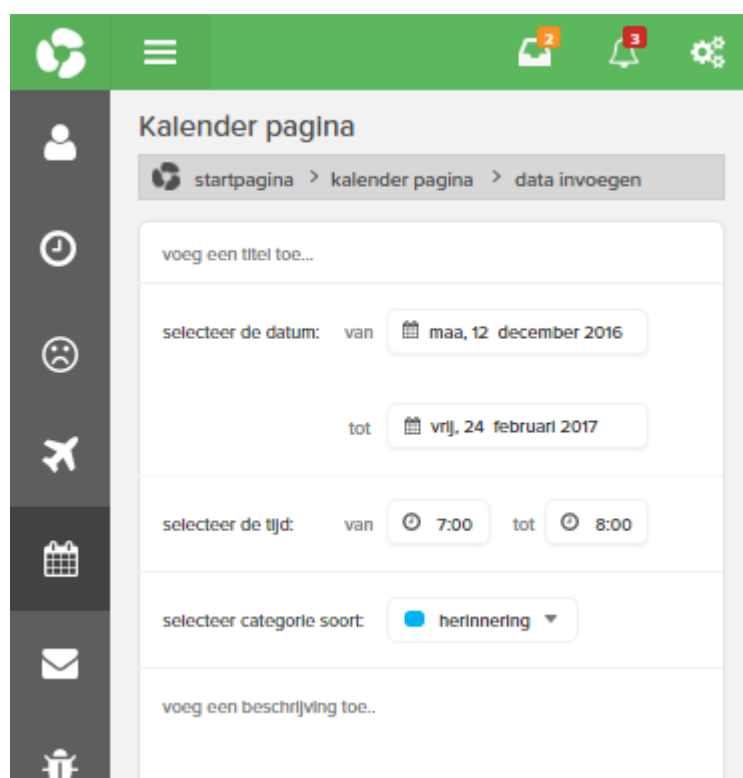
## Evenementen overzicht



Figuur 69: Het overzicht met de aankomende evenementen

Als een gebruiker op een evenement klikt, komt hij terecht op het scherm uit figuur 69. Dit scherm bevat een overzicht met alle aanstaande evenementen. Als een gebruiker op 'toon informatie' drukt, wordt de beschrijving van het evenement zichtbaar. Ook kan de gebruiker onderin zien, hoeveel ouders zich reeds hebben aangemeld als hulpouder. Wanneer de gebruiker zichzelf wil aanmelden, kan er op de knop 'aanmelden als hulpouder' worden gedrukt. De leerkracht krijgt op dat moment een notificatie melding en kan eventueel via de berichtenfunctie contact opnemen met de gebruiker.

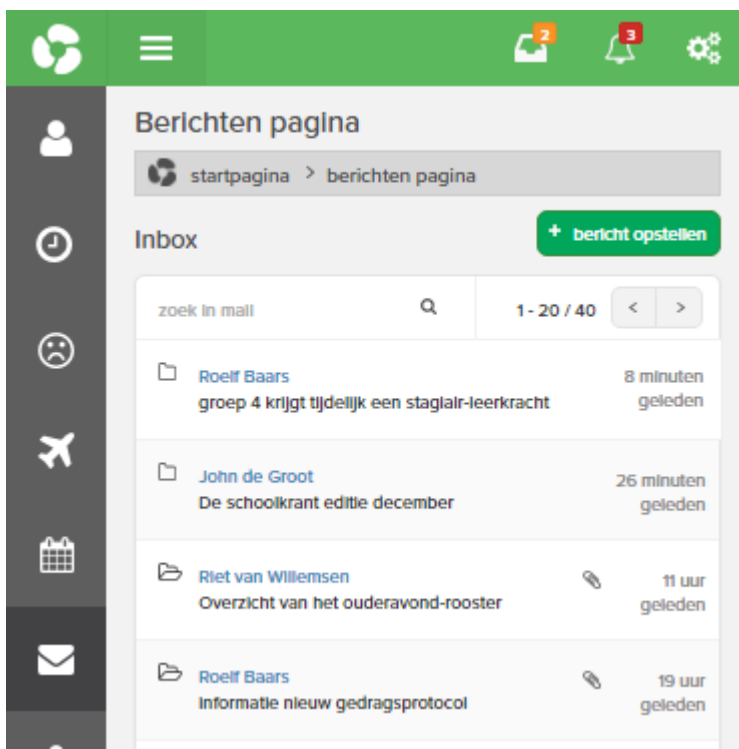
## Kalender data invoegen



Figuur 70: Kalenderdata invoegen

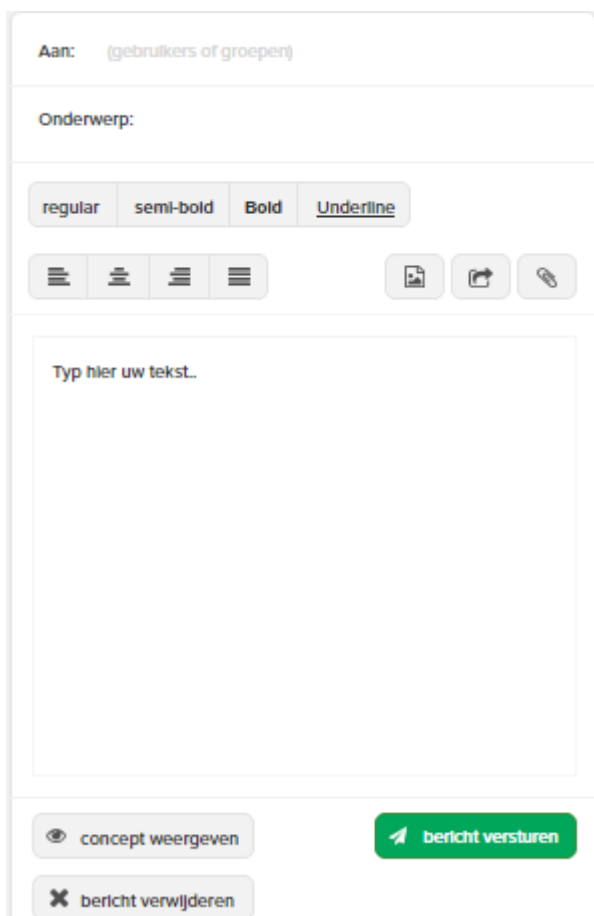
Als een leerkracht een nieuw agendapunt of evenement wil aanmaken, kan het venster uit figuur 70 worden gebruikt.

## Berichtenpagina - Inbox



Figuur 71: Het berichtenscherm met de ontvangen berichten

## Een bericht opstellen

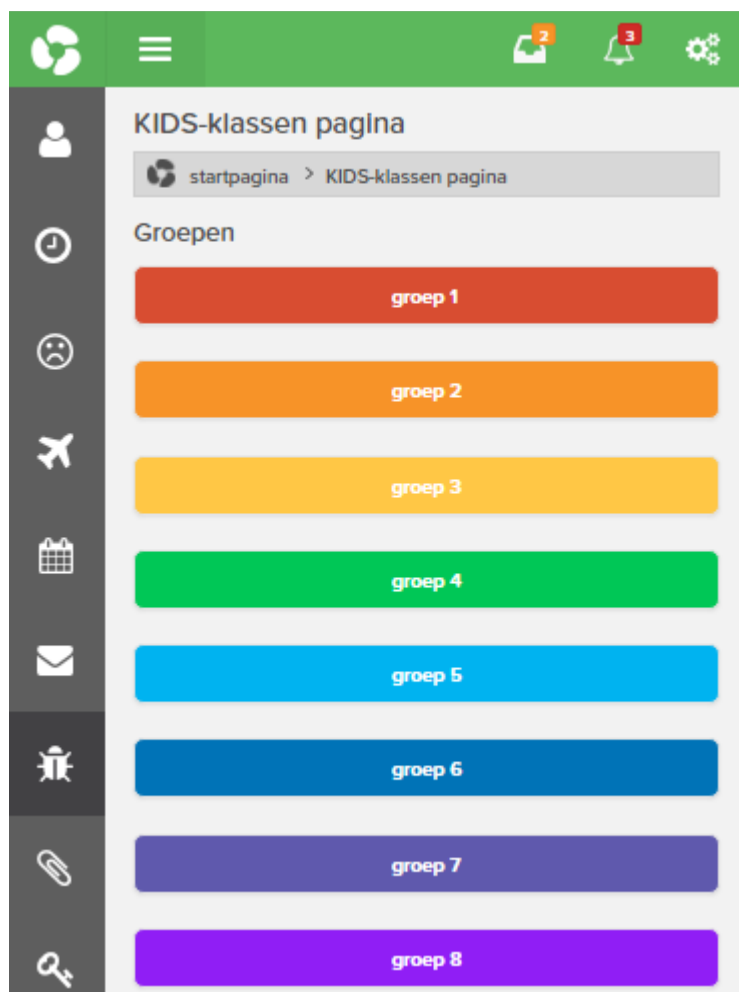


Figuur 72: Het scherm voor het opstellen van de berichten

De inbox wordt weergegeven zoals is te zien in figuur 71. De gebruiker kan hierheen navigeren via de berichten-snelkoppeling uit de banner of via het navigatiemenu. Op deze pagina is een overzicht te zien, met alle ontvangen berichten. Ook bevat de pagina een knop, waarmee kan worden genavigeerd naar de 'berichten opstellen' pagina.

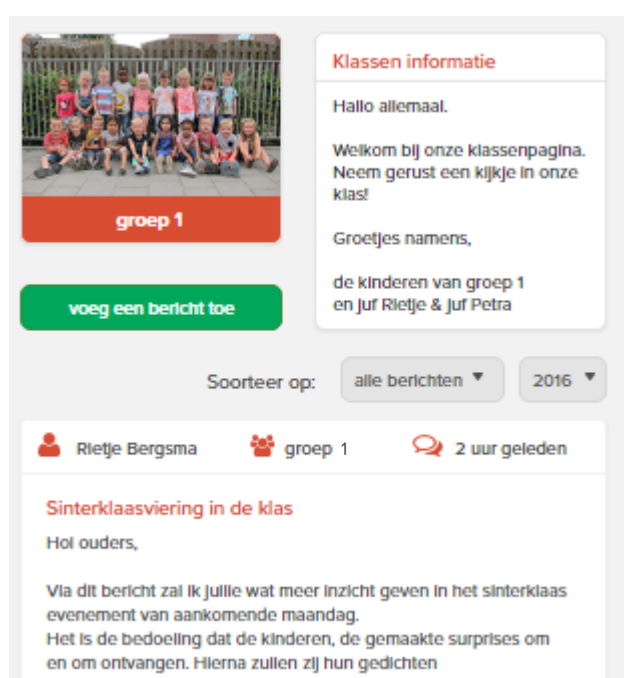
Als de gebruiker een bericht opstelt, dient het scherm uit figuur 72 te worden gebruikt. Voordat de gebruiker het bericht verstuurd, kan er tevens een concept van het bericht weergegeven worden. Op deze manier kan de gebruiker het bericht eerst zorgvuldig controlleren, alvorens het bericht verstuurd wordt.

## KIDS - klassen



Figuur 73: De pagina naar de klassen

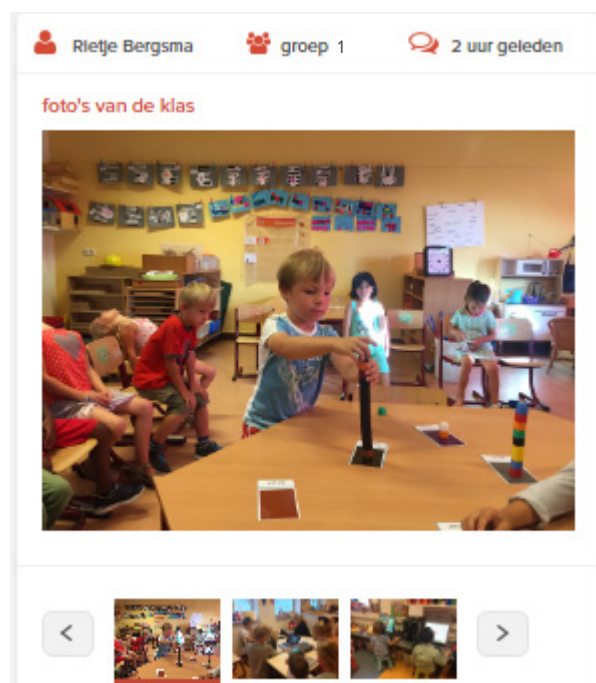
## KIDS - klassenpagina (groep 1)



Figuur 74: De pagina van een klas

In figuur 73 wordt de KIDS - klassenpagina getoond. Via deze pagina kan de gebruiker eenvoudig naar alle klassenpagina's navigeren.

In figuur 74 en 75 is te zien, hoe zo'n klassenpagina er ongeveer uit kan zien.



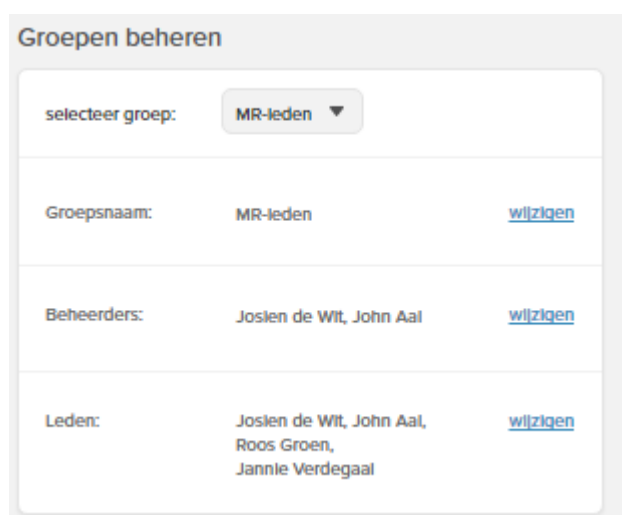
Figuur 75: VB fotobericht voor groep 1

## Beheerpagina - gebruikers beheren



Figuur 76: het beheren van de gebruikers

## Groepen beheren scherm



Figuur 77: Het beheren van groepen

Beheerders en gebruikers met beheerrechten kunnen gebruik maken van de beheerpagina uit figuur 76 en 77. In het CMS kunnen nieuwe gebruikers worden aangemaakt.

Groepen kunnen worden beheerd, met het scherm uit figuur 77. Op deze manier kunnen de rechten van gebruikers worden beheerd per groep. In het CMS kunnen nieuwe groepen worden aangemaakt.

## Literatuurlijst

Garrett, J. (2011). The elements of user experience. Berkely, CA: New Riders.

# Plan van aanpak

Externe bijlage A

## Het herontwerpen van het KIDS - communicatieplatform

voor basisscholen in Nederland

| Naam:                     | Frank de Graaf                    |
|---------------------------|-----------------------------------|
| Studentennummer:          | 10063226                          |
| Opleiding:                | Communication & Multimedia Design |
| Afstudeerplek:            | Comm.On - Communicatie            |
| Begeleidend examinerator: | Alice van Duuren                  |
| Datum:                    | 20 maart 2017                     |
| Versie:                   | 1.0                               |



## Inhoudsopgave

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 1. Inleiding                          | 4  |
| 2. de organisatie                     | 5  |
| 3. Aanleiding van de opdracht         | 7  |
| 4. Probleemstelling                   | 8  |
| 5. Doelstelling en resultaat          | 9  |
| 6. Op te leveren producten            | 10 |
| 7. Methoden en technieken             | 11 |
| 7.1. Kiezen van de projectmethode     | 13 |
| 7.2. Kiezen van de ontwerpmethode     | 13 |
| 7.3. bepalen van de onderzoeksmethode | 14 |
| 7.4. Vaststellen van de testmethode   | 14 |
| 9. Gedetailleerde planning            | 17 |
| 10. Kwaliteitszorg en projectgrenzen  | 18 |
| Literatuurlijst                       | 19 |

## 1. Inleiding

Dit Plan van Aanpak is geschreven naar aanleiding van de afstudeeropdracht van Frank de Graaf bij Comm.On communicatie. Dit rapport dient om, voor zowel betrokkenen als buitenstaanders, duidelijk te maken wat er tijdens het project gaat gebeuren. In dit document worden de producten en activiteiten beschreven die zullen leiden tot de ontwikkeling van het nieuwe communicatieplatform.

Het doel van dit document is om het te doorlopen project, voor alle lezers zo duidelijk mogelijk in kaart te brengen. Op deze manier heeft de student zicht op de opdracht en de opdrachtgever zicht op de interpretatie van de student. Na het lezen van het Plan van Aanpak moet het duidelijk zijn, wat er tijdens het project gaat gebeuren.

In hoofdstuk 2 is de achtergrond van het bedrijf beschreven, met daarbij de bedrijfsorganisatie en de aanleiding voor het project. Hoofdstuk 3 staat in teken van de projectbeschrijving, gevolg met de projectactiviteiten in hoofdstuk 4. Hoofdstuk 5 beschrijft de op te leveren tussenproducten en in hoofdstuk 6 worden de projectgrenzen aangegeven. In hoofdstuk 7 wordt een gedetailleerde planning weergegeven. Vervolgens bestaat hoofdstuk 8 uit een stukje kwaliteitsgarantie. Hoofdstuk 9 en 10 bestaan uit organisatie en risico's. Tot slot volgt nog de literatuurlijst.

## 2. de organisatie

Comm.On is een in Bodegraven gevestigd communicatiebureau, dat is gespecialiseerd in het ontwerpen en realiseren van effectieve communicatiemiddelen. Het is een jonge organisatie, die op het moment zeven werknemers in dienst heeft.

Al hoewel het bedrijf losvast al sinds 2007 bestaat, is Comm.On in 2013 officieel begonnen. Comm.On is destijds ontstaan uit de overgang van zelfstandig zonder personeel naar besloten vennootschap.

Comm.On is actief binnen de communicatiesector en verleent diensten aan het midden- en kleinbedrijf. De organisatie bedenkt, ontwerpt en realiseert communicatiemiddelen en ondersteunt het MKB met fullservice marketing- en communicatieadvies, grafisch ontwerp en web development. Tegenwoordig is Comm.On voornamelijk gericht op het verlenen van web optimalisatie en web development.

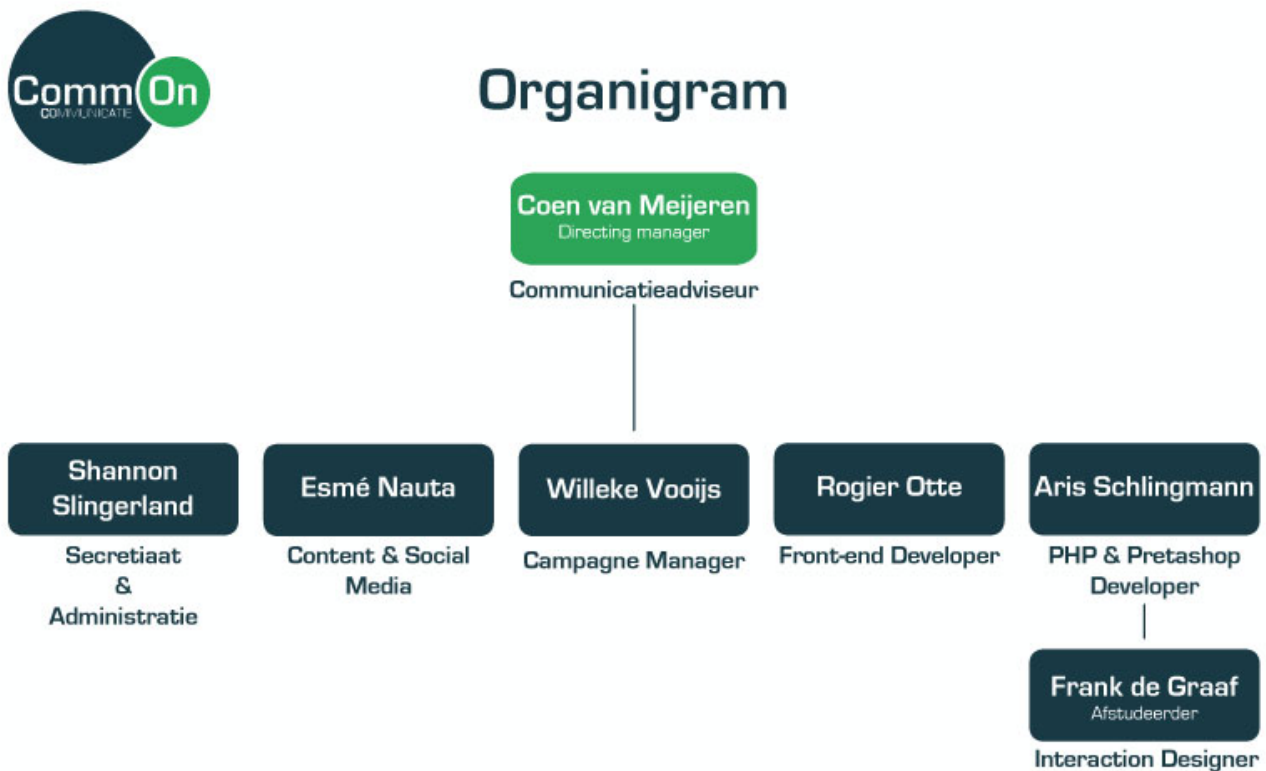


*Figuur 1: Bedrijfsactiviteiten*

### Organigram

Tegenwoordig zijn zeven werknemers in dienst. Het team bestaat uit een campagne manager, communicatieadviseur, front-end developer, content & social manager, PHP & prestashop developer, project manager en een medewerker communicatie.

Alle werknemers werken binnen de zelfde afdeling. Het team wordt aangestuurd door Coen van Meijeren, project manager en tevens communicatieadviseur. Er wordt per project gekeken welke expertise er nodig is, waarna er vervolgens wordt besloten welke werknemers er aan het project zullen deelnemen.



*Figuur 2: Organigram*

De afstudeerder komt te werken binnen de projectgroep 'ontwikkeling KIDS 2.0', waarin hij een intern project verwerkt als Interaction Designer. Coen van Meijeren – opdrachtgever en Aris Schlingmann – Backend Developer vormen gezamenlijk met de afstudeerder de projectgroep. De rol van Coen van Meijeren is die van de opdrachtgever. Hij is het vaste aanspreekpunt binnen het project en voorziet de afstudeerder van begeleiding waar nodig. Aris Schlingman zal uiteindelijk de back-end voor het ontwerp uitvoeren en is dus nauw betrokken bij het project. Alhoewel Aris Schlingman mee zal denken tijdens het uit te voeren project, heeft Coen van Meijeren de leidinggevende rol.

### 3. Aanleiding van de opdracht

Comm.On heeft begin 2016 een communicatieplatform voor basisscholen overgenomen, dat 5 jaar geleden door 'Involution' op de markt is gebracht. Het platform vereenvoudigt de communicatie en interactie tussen de ouders, leerkrachten en school.

Docenten kunnen met het communicatieplatform bijvoorbeeld nieuwsberichten, foto's en lesmateriaal plaatsen. Ouders kunnen bijvoorbeeld de overblijf voor hun kind regelen en berichten lezen die de docenten hebben geplaatst.

De vraag vanuit de bestaande klanten naar nieuwe functies voor het communicatieplatform is groter geworden. Tevens is het uiterlijk en de interface van de online applicatie niet up to date. Dit heeft gezorgd voor de totstandkoming van het project 'ontwikkeling KIDS 2.0. De uitgangspositie is om het huidige communicatieplatform te voorzien van een herontwerp. Tot nu toe heeft Comm.On voorzichtig naar de concurrentie gekeken, waaruit is gebleken dat de concurrentie er in vergelijking met KIDS, erg op vooruit is gegaan. Zo is er momenteel veel nagedacht over hoe het communicatieplatform verbeterd kan worden, maar is er nog niets met de vele ideeën gedaan.

Als gevolg van bovenstaande, is er besloten om iemand met expertise van deze zaken in te zetten op KIDS 2.0.

Doormiddel van deze opdracht wil de student meer ervaring opdoen op het gebied van Interaction Design. De afstudeeropdracht Ontwikkeling KIDS 2.0 is hier een uitstekende opdracht voor, omdat er grote nadruk op User Experience en User Interface Design ligt

#### **Opdrachtformulering bij aanvang afstuderen:**

Om de opdracht goed uit te kunnen voeren, dient er een duidelijke rode draad te worden vastgesteld. Door de opdracht te kaderen, wordt het project uiteindelijk overzichtelijk en makkelijker meetbaar. Tevens wordt het voor alle betrokkenen duidelijk hoe de student denkt, en hoe de opdracht zal worden uitgevoerd. Hierdoor kan er ten alle tijden worden terugverwezen naar deze opdrachtformulering, mocht er iets niet meer helder zijn.

De opdrachtformulering is als volgt: In het huidige online tijdperk is gebruiksgemak een belangrijk aspect binnen onze samenleving. Schoolactiviteiten als afspraken maken, de overblijf inplannen en het publiceren van nieuwsberichten gebeurde recent nog allemaal offline. Hedendaags wordt er vanuit de scholengemeenschappen gewenst, om dit soort activiteiten online te kunnen uitvoeren. Hierom moeten deze functies in een vernieuwde webapplicatie (lees: communicatieplatform) worden geplaatst, zodat op die manier de communicatie op een school kan worden vereenvoudigd. Het is bij een communicatieplatform voor scholen van belang, dat een gebruiker eenvoudig en gericht handelingen kan uitvoeren. Bijvoorbeeld: als een ouder via het communicatieplatform een absentiemelding plaatst, is het gewenst om vervolgens in de zelfde omgeving een bevestiging te ontvangen van school. Het ideaalbeeld is een modern, gebruiksvriendelijk en consistent ontwikkelde interface voor het communicatieplatform, waardoor het systeem lang (duurzaam) bruikbaar is.

## 4. Probleemstelling

Het afgelopen jaar is Comm.On tot de conclusie gekomen, dat men niet volledig tevreden is met het huidige KIDS - Communicatieplatform. Dit komt doordat KIDS in de loop der jaren steeds meer is veranderd van schoolwebsite naar communicatieplatform, terwijl het interactie- en visueel ontwerp nog steeds is gebaseerd op die van een schoolwebsite. Om deze reden is het ook steeds lastiger geworden om nieuwe functies te implementeren, omdat de interface hier niet voor is geoptimaliseerd. Daarnaast is de huisstijl van het KIDS - communicatieplatform steeds onherkenbaarder geworden voor Comm.On en de stakeholders.

Ook hebben de scholen die KIDS momenteel gebruiken, meerdere keren duidelijk gemaakt dat ze niet helemaal te spreken zijn over het gebruiksgemak en de toegankelijkheid van de interface. Zo is KIDS op dit moment niet geoptimaliseerd voor smartphones en tablets en is er meerdere keren gezegd dat het ontwerp ouderwets oogt. Het aantal scholen dat KIDS gebruikt neemt steeds meer af en het wordt voor Comm.On steeds moeilijker om nieuwe scholen te werven. Daarnaast is geconstateerd dat de concurrentie toeneemt, op het gebied van communicatieplatformen en ouderportalen voor basisscholen. Er is daarom nagedacht over hoe er beter ingespeeld kan worden op de behoeftes van basisscholen op het gebied van digitale communicatie. Uiteindelijk is er besloten om KIDS volledig te veranderen van functionele website naar een online communicatieplatform voor basisscholen in Nederland. Het probleem is dat er onvoldoende inzicht is, in de behoefte van de gebruikers en stakeholders voor wat betreft de nieuwe interface van KIDS. Ook is onduidelijk hoe Comm.On moet inspelen op de toenemende concurrentie, zodat KIDS zich kan onderscheiden van de concurrerende communicatieplatformen. Al met al is momenteel voornamelijk onduidelijk, in hoeverre KIDS moet worden verbeterd op het gebied van functionaliteit, interactie en vormgeving.

## 5. Doelstelling en resultaat

### Doelstelling

Binnen de afstudeerperiode zal de student Comm.On voorzien van een verbeterd en getest communicatieplatform, dat aansluit op de wensen en behoeften van de doelgroep (gebruikers en stakeholders) op het gebied van vormgeving, interactie en functionaliteit. Op de lange termijn dient de verbeterde versie van het communicatieplatform voor een grotere klantenkring te zorgen, zodat er een vaste inkomstenbron kan worden opgebouwd en de positie van Comm.On op de markt verder kan worden verstevigd.

### Resultaat

Aan het eind van de afstudeerperiode zal er een onderzoeksrapport en ontwerprapport gemaakt zijn, waarmee de student een concept van het communicatieplatform ontwikkelt. Uiteindelijk zal de projectgroep 'ontwikkeling KIDS 2.0' worden voorzien van een getest high-fidelity prototype, zodat het communicatieplatform herbouwd kan worden en dit uiteindelijk een commercieel rendabel product wordt. Het communicatieplatform zal gebruiksvriendelijk ontworpen zijn, conform de wensen van de stakeholders en gebruikers. Dit prototype zal door de student onder de gebruikers getest worden op Usability. Een testrapport zal het resultaat zijn van deze testen. Alle opgeleverde producten zullen daadwerkelijk bijdragen aan de interactie, vormgeving en functionaliteiten van het uiteindelijke product. Het KIDS projectteam zal met deze producten het uiteindelijke communicatieplatform kunnen ontwikkelen.

## 6. Op te leveren producten

De volgende producten zullen worden opgeleverd aan de opdrachtgever:

| Onderzoeksrapport:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Ontwerprapport                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Literatuur onderzoek</li> <li>• Nulmeting               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heuristic Evaluation</li> <li>• SWOT-analyse</li> <li>• Branding onderzoek</li> </ul> </li> <li>• Doelgroepanalyse               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deskresearch</li> <li>• Segmentatie</li> </ul> </li> <li>• Behoeft onderzoek, (interviews)</li> <li>• Benchmark analyse</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Product objectives &amp; User needs</li> <li>• Systeemeisen (MoSCoW)</li> <li>• Sitemap</li> <li>• Flowcharts</li> <li>• Wireframes</li> <li>• Styleguide &amp; mockups</li> <li>• Guerilla test</li> <li>• Hi-Fi prototype</li> </ul> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Testrapport                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Testplan</li> <li>• Testrapport (resultaten, analyse, conclusies en aanbevelingen)</li> </ul>                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Getest Hi-Fi prototype                                                                                                                                                                                                                                                          |

*Figuur 3: Op te leveren deelproducten aan de opdrachtgever*

## 7. Methoden en technieken

Tijdens dit project zullen er verschillende methoden en technieken worden ingezet, om het project aan te pakken. Het doel hierbij is om het begin van de “rode draad” voor het uit te voeren project vast te stellen. Met de term “de rode draad” bedoel ik in feite de structuur binnen het project, die de verschillende fases, producten en activiteiten met elkaar verbindt.

### Eisen waar de projectmethoden aan moeten voldoen

Met de vele projecten die ik tijdens mijn opleiding succesvol heb uitgevoerd, heb ik geleerd dat de beginfase van een project erg belangrijk is. Wanneer je het project goed begint, vorm je een goede basis om het project goed uit te kunnen voeren. Het was voor mij dan ook belangrijk om een projectmethode te kiezen waarmee ik de afstudeeropdracht het succesvolst zou kunnen uitvoeren. Dit leidde er toe dat ik voor mijzelf enkele eisen en criteria heb opgesteld waaraan de projectmethode moest voldoen.

#### Eisen en criteria projectmethoden

- Het project dient te worden afgerond in een tijdsperiode van 17 weken;
- Het project zal zelfstandig worden uitgevoerd;
- De methoden moet daadwerkelijk bijdragen aan het structureren van het uit te voeren afstudeerproject en is bij voorkeur opgebouwd in fases;

*Figuur 4: Eisen en criteria voor de vast te stellen projectmethoden*

### Onderzochte projectmethoden

Na op het opstellen van de eisen en criteria ben ik begonnen met het zoeken naar geschikte projectmethoden. Tijdens het opstellen van mijn afstudeerplan heb ik al een eerste voorstel moeten doen voor een projectmethode. Hiervan was de uitkomst de Roel Grit methode. Ik had destijds voor deze projectmethode gekozen omdat ik in het verleden al eerder succesvol projecten heb afgerond met Roel Grit. Om deze reden besloot ik deze projectmethode opnieuw te onderzoeken en te vergelijken met twee andere projectmethoden, namelijk Scrum en Prince2. Met scrum ben ik bekend geraakt tijdens mijn meeloopstage bij Bearingpoint Caribbean in Curaçao tijdens het derde leerjaar. Ik heb deze projectmethode destijds als prettig en succesvol ervaren en heb er goede resultaten mee behaald. Prince2 ben tijdens mijn research tegengekomen en wilde ik mee nemen in mijn onderzoek omdat het toepasbaar is op alle projecten en een grote flexibiliteit kent.

## Roel Grit

Bij de projectmethode van Roel Grit ligt de nadruk op het faseren van het project. Deze aanpak is beschreven in het bijbehorende boek Projectmanagement (Grit 2011), is erg breed inzetbaar en wordt geroemd om zijn laagdrempeligheid. Wat deze projectmethode voor mijn afstudeeropdracht interessant maakt, is dat de methode ook door één persoon kan worden uitgevoerd. Daarnaast heb ik deze projectmethode eerder succesvol gebruikt voor een soortgelijk project, waarbij ik bijvoorbeeld een User-Centered interface moest herontwerpen. Ook noemenswaardig is dat er geen tijdslimiet is gebonden aan deze projectmethode. Tot slot wordt er bij de Roel Grit projectmethode veel aandacht besteed aan de opstart van een project, door via een plan van aanpak structuur te brengen in het geheel. Bij de projectmethode van Roel Grit ligt de nadruk op het faseren van het project. Deze aanpak is beschreven in het bijbehorende boek Projectmanagement bron, is erg breed inzetbaar en wordt geroemd om zijn laagdrempeligheid. Wat deze projectmethode voor mijn afstudeeropdracht interessant maakt, is dat de methode ook door één persoon kan worden uitgevoerd. Daarnaast heb ik deze projectmethode eerder succesvol gebruikt voor een soortgelijk project, waarbij ik bijvoorbeeld een User-Centered interface moest herontwerpen. Ook noemenswaardig is dat er geen tijdslimiet is gebonden aan deze projectmethode. Tot slot wordt er bij de Roel Grit projectmethode veel aandacht besteed aan de opstart van een project, door via een plan van aanpak structuur te brengen in het geheel.

## Scrum

Bij de Scrum projectmethode ligt de nadruk op het voltooien van korte sprints. Verschillende teams werken samen, waarbij ieder zijn eigen taak taken en rollen heeft om tezamen tot resultaten te komen. Tijdens mijn stage in Curaçao heb ik gebruik gemaakt van Scrum. Ik heb destijds kennis opgedaan in deze projectmethode en geleerd dat deze methode voornamelijk wordt gebruikt om in korte periodes software te ontwikkelen. Alhoewel Scrum doorgaans in teamverband wordt uitgevoerd, kan je deze methode ook bij individuele projecten toepassen. Echter werkt deze methode het effectiefst wanneer je in teams naar dezelfde sprints toewerkt. Hier dient rekening mee gehouden te worden, aangezien ik tijdens de afstudeerperiode in principe de enige persoon ben die aan de afstudeeropdracht zal werken. Zo zal ik me naar verloop van tijd zelfstandig bezig gaan houden met het uitvoeren van een onderzoek, terwijl de overige projectleden van KIDS hier in principe niet aan mee zullen werken. Ook ligt de focus bij mijn opdracht meer op gebruiksvriendelijkheid en minder op het technische aspect van de ontwikkeling van de interface.

## Prince2

Bij Prince2 ligt de nadruk op vooraf gestelde principes, thema's en processen. Hierbij bepaalt het toepassen van de principes of iets een Prince2 project is of niet. Prince2 is toepasbaar op alle projecten, en kent een grote flexibiliteit. Echter is deze methode niet bedoeld om alle aspecten van projectmanagement af te dekken. Bij het inlezen van Projectmanagement volgens Prince2 (van Craen en Janssen 2011) kreeg ik dan ook niet het gevoel, dat deze projectmethode de meest praktische is. Doordat je bij deze projectmethode strikt moet vasthouden aan vooraf gestelde principes, heeft deze methode een hoge leercurve. Wanneer je van de principes afwijkt, kun je namelijk niet meer spreken van een Prince2 project. Dit betekent dat je goed moet weten hoe je de zeven principes dient te hanteren, omdat je anders afwijkt van de projectmethode.

## 7.1. Kiezen van de projectmethode

| Roel Gritt                                        | Scrum                                                           | Prince2                                |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Structuur en overzicht door de indeling van fases | Effectieve resultaten door korte sprints en sterke samenwerking | Flexibel en op ieder project inzetbaar |
| Geen tijdlimiet                                   | Iteratief                                                       | Geen tijdlimiet                        |
| Niet teamgebonden                                 | Teamgeboden                                                     | Teamgebonden                           |

*Figuur 5: Gegevens van de verschillende projectmethoden*

Bij het maken van de keuze voor een definitieve projectmethode heb ik alle verzamelde gegevens met elkaar vergeleken. Dit heb ik gedaan door de kenmerken van iedere projectmethode in een tabel te plaatsen en deze vervolgens met elkaar vergelijken zie figuur 0.4.

Ik was er al vrij snel uit om tijdens mijn project toch gebruik te maken van de Roel Grit methode. Dit kan ik beargumenteren door te stellen dat ik deze projectmethode al eerder succesvol heb gebruikt voor een soortgelijke opdracht. Aangezien ik de afstudeeropdracht zelfstandig uitvoer, is het daarnaast belangrijk dat ik vanaf moment één een duidelijke structuur breng in het project. Door het project aan het begin van de afstudeerperiode te verdelen in fases, creëer je overzicht en zekerheid. Scrum valt af omdat het voornamelijk is gericht op groepswerk en het creëren van software en daarom niet goed aansluit bij mijn afstudeeropdracht. Daarnaast heb ik niet voor Prince2 gekozen omdat de leercurve hierbij te hoog lag en ik nog niet eerder met de methode heb gewerkt.

## 7.2. Kiezen van de ontwerpmethode

Nu de projectmethode is vastgesteld, zal ik een ontwerpmethode moeten kiezen waarmee het ontwerpproces succesvol zal verlopen. Ik heb hiervoor in eerste instantie advies gevraagd aan mijn collega's binnen het projectteam. Zij gaven aan geen vaste ontwerpmethoden aan te houden binnen de projecten die Comm.On uitvoert. Toch adviseerde Coen van Meijeren mij om een ontwerpmethode te kiezen waarbij in ieder geval aandacht wordt besteed aan onderzoek. Hij gaf aan dat een goed onderzoek bepalend kan zijn om uiteindelijk te voldoen aan de behoeften van de stakeholders en gebruikers. Samen zijn wij tot het besluit gekomen om de Jesse James Garrett ontwerpmethode toe te gaan passen tijdens het afstudeerproject. Deze keuze is gebaseerd op het feit dat de methode van Jesse James Garrett uitgaat van User-Centered design en nadruk legt op gebruiksvriendelijkheid. Daarnaast wordt er bij deze ontwerpmethode tevens nadruk gelegd op het vastleggen van een strategie, middels onder andere onderzoek.

### **7.3. bepalen van de onderzoeksmethode**

Aansluitend op de gekozen ontwerpmethode dient er ook een onderzoeksmethode te worden vastgesteld. De te maken ontwerpkeuzes tijdens het ontwerpproces zullen namelijk moeten worden onderbouwd met onderzoek. Dit zal bijdragen aan het vaststellen van de “rode draad”, waar eerder in dit hoofdstuk over is geschreven. Het boek “Leren communiceren” (Steehouder et al., 2006) heeft mij in het verleden succesvol geholpen bij het uitvoeren van onderzoek en het opstellen van onderzoeksrapportage. Wat deze methode sterk maakt, is dat de theorie in het boek altijd wordt uitgelicht met voorbeelden. Hierdoor is de methode overzichtelijk en eenvoudig in te zetten. Om deze reden kies ik er voor om “Leren communiceren” als mijn onderzoeksmethode te gebruiken.

### **7.4. Vaststellen van de testmethode**

Voor het uitvoeren van de tests zal ik gebruik gaan maken van usability testing. Deze methode gaat dieper in op het testen van de gebruiksvriendelijkheid van bijvoorbeeld een “applicatie”. De kracht van deze methode ligt in het feit dat de gebruiker bij usability testing centraal staat.

Halverwege het project zal er tevens een minder uitgebreide test worden uitgevoerd. Met deze test wil ik het eerste concept voor het prototype toetsen. Ik heb er voor gekozen om tijdens dit testmoment gebruik te maken van de methode, Guerilla testing. Deze methode is eenvoudig toe te passen doordat Guerilla testing weinig voorbereiding kent en de test hierdoor snel kan worden uitgevoerd. Uiteindelijk kies ik voor deze methode omdat het met Guerilla testing mogelijk is om in een korte periode een grote groep personen te bereiken, waardoor je snelle resultaten kunt boeken in een vroeg stadium.

## 8. Werkzaamheden en mijlpalen

### Initiatiefase (2 dagen)

Tijdens deze fase wordt het project gestart. Dit betekent dat er een probleem bekend is en dat hier iets aan moet gebeuren. In deze fase wordt dus de eerste stap gezet voor het project. In het geval van de student betekent dit dus, de sollicitatieprocedure en het formuleren van de opdracht. Dit betekent dat het probleem wordt vastgelegd, de doelstelling wordt geformuleerd en het eindresultaat wordt bepaald. Door goedkeuring vanuit school wordt het voor de student mogelijk om te beginnen bij zijn afstudeerbedrijf.

### Definitiefase (3 dagen)

De student begint bij Comm.On, maakt kennis met het bedrijf, de collega's en leest verschillende documentatie. Het vergaderen met het projectteam en het schrijven van het plan van aanpak is onderdeel van deze fase.

### Ontwerpfase (20 dagen)

Nu de student is begonnen aan zijn afstudeerstage en het plan van aanpak heeft opgesteld, is de volgende stap om het ontwerp te creëren. Deze fase bestaat voornamelijk uit het uitvoeren van onderzoek en het bepalen van de ontwerpstrategie en omvang. Met de resultaten die voortkomen uit het onderzoek, zal de basis worden gelegd voor het nader uit te voeren ontwerpproces en wordt er een oplossing bedacht voor het opgestelde probleem. Binnen deze fase zullen de eerste twee 'planes' uit de Jesse James Garrett ontwerpmethode worden toegepast.

#### Strategy plane

De strategy plane staat in het teken van onderzoek. Alle resultaten zullen aan het einde van deze fase worden gerapporteerd in een onderzoeksrapport. De doelgroep zal in kaart gebracht worden door middel van beschikbare gegevens vanuit Comm.On en deskresearch. Daarnaast zal er vanuit eigen expertise worden gekeken naar het huidige 'KIDS' en zal één en ander in kaart worden gebracht met behulp van een Quik Scan analyse. Op basis van de gegevens uit de doelgroepanalyse zullen de User Needs worden opgesteld. Ter aanvulling van de doelgroepanalyse zal er een Customer Journey Map worden gemaakt. Tot slot zal er met de opdrachtgever moeten worden gebrainstormd, om de product objectives helder te krijgen.

#### Scope plane

Bij de scope plane wordt er vastgelegd, welke eisen er aan het prototype moeten worden gesteld. Dit zal gebeuren aan de hand van een benchmarkanalyse. Op basis van de resultaten uit het onderzoeksrapport, zal de benchmark worden opgesteld. Daarnaast zal er een brainstormsessie met de stakeholders worden gehouden, om de functionaliteiten te kunnen bepalen. De resultaten uit de benchmarkanalyse, de brainstormsessie en het onderzoeksrapport kunnen vervolgens worden vertaald, naar concrete systeemeisen.

### Vorbereidingsfase (15 dagen)

Nu het ontwerp is vastgesteld, zullen er voorbereidingen worden gedaan om het ontwerp uiteindelijk te kunnen realiseren. Tijdens deze fase zal de structuur, het skelet en het uiterlijk van het ontwerp worden bepaald, waarmee er een low-fidelity prototype kan worden ontworpen. Met dit lo-fi prototype zal vervolgens guerrilla testing worden uitgevoerd. Aan het einde van deze fase zullen alle voorbereidingen getroffen zijn, om het high-fidelity prototype te kunnen realiseren.

**Structure plane**

In deze plane wordt de structuur van het prototype bepaald. Dit wordt gedaan door een sitemap te maken en door flowcharts te ontwikkelen. Hierdoor kan worden bepaald hoe de informatie gestructureerd en weergegeven moet worden.

**Skeleton plane**

In de skeleton plane wordt de structuur vertaald naar een indeling van de schermen. Dit wordt gedaan in de vorm van wireframes zodat de layout van het prototype duidelijk is. Het ontwikkelen van de wireframes zal een iteratief proces zijn

**Surface plane**

In de vijfde en laatste plane zullen de wireframes worden voorzien van een visueel ontwerp. Door middel van style sheets en mockups, dient het uiteindelijke design voor het prototype te worden vastgesteld. Nadat deze plane is afgerond, zal er een guerilla test worden uitgevoerd, waarna het prototype kan worden ontworpen.

**Realisatiefase (15 dagen)**

Tijdens de realisatiefase wordt een high-fidelity prototype gerealiseerd, waarmee de usability test uitgevoerd kan worden.

**Nazorgfase (15 dagen)**

Eenmaal aangekomen bij de nazorgfase zal de usability test worden voorbereid en uitgevoerd. Hierna worden de testresultaten uitgewerkt en worden er aanbevelingen gedaan, waarmee het voor de programmeurs mogelijk wordt om te starten met de ontwikkeling van het daadwerkelijke product. Indien er tijd beschikbaar is, zal de student in deze fase het prototype uitwerken in HTML/CSS.

## 9. Gedetailleerde planning

| Planning<br>Afstudeerproject Frank de Graaf |                 |                                           |        |       |
|---------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------|--------|-------|
| Fase:                                       |                 | Activiteit:                               | Dagen: | Week: |
| Initiatie                                   |                 | Kennismaking bedrijf                      | 2      | 1     |
| Definitie                                   |                 | Schrijven van het plan van aanpak         | 2      | 1     |
| Ontwerp                                     | Strategy plane  | Literatuur onderzoek uitvoeren            | 2      | 2     |
|                                             |                 | Uitvoeren van een nulmeting               | 3      | 2     |
|                                             |                 | Wensen van de opdrachtgever achterhalen   | 2      | 3     |
|                                             |                 | Doelgroep analyse maken                   | 2      | 3     |
|                                             |                 | Gebruiker definiëren                      | 3      | 4     |
|                                             |                 | Behoeftte onderzoek, (interviews)         | 5      | 4     |
|                                             |                 | User Needs & Product objectives opstellen | 2      | 5     |
|                                             | Scope plane     | Benchmark analyse                         | 4      | 5     |
|                                             |                 | Systeemeisen vaststellen                  | 2      | 6     |
| Vorbereiding                                | Structure plane | Ontwerpen van de structuur                | 4      | 6     |
|                                             | Skeleton plane  | Ontwerpen van het skelet                  | 4      | 7     |
|                                             | Surface plane   | Ontwerpen van de surface                  | 4      | 8     |
|                                             |                 | Wireframes en mockups opleveren           | 2      | 9     |
|                                             |                 | Guerilla test uitvoeren                   | 2      | 9     |
| Realisatiefase                              |                 | Realiseren Hi-Fi prototype                | 10     | 10-11 |
| Nazorg                                      |                 | Opstellen testplan                        | 3      | 12    |
|                                             |                 | Afnemen van usability test                | 5      | 12-13 |
|                                             |                 | Verwerken van resultaten                  | 4      | 14    |
|                                             |                 | Verbetervoorstellen maken                 | 3      | 14    |
| Totaal:                                     |                 |                                           | 70     | 14    |

Figuur 7: Uitwerking van de gedetailleerde planning

## 10. Kwaliteitszorg en projectgrenzen

In dit hoofdstuk wordt beschreven aan welke kwaliteit de producten moeten voldoen.

| Richtlijnen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| De Documenten worden geschreven in correct en zakelijk Nederlands;                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| De documenten zullen netjes worden opgemaakt, in de stijl van Comm.On;                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Producten zullen worden onderbouwd, aan de hand van literatuur;                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Begeleiding                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Wekelijks zal er een begeleidingsmoment worden ingepland, waarbij de student ruimte heeft om feedback te krijgen van een begeleider.                                                                                                                                                                                                                                   |
| Advies                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Wanneer de student tijdens het afstuderen tegen problemen aanloopt, kan de student hiermee terecht bij Coen van Meijeren of Aris Schlingmann.                                                                                                                                                                                                                          |
| Methoden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Door de methoden van Roel Grit en Jesse James Garrett in te zetten, zal de student de activiteiten gestructureerd en vakkundig kunnen volbrengen.                                                                                                                                                                                                                      |
| Looptijd project:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| De voorgeschreven looptijd vanuit de Haagse Hogeschool is 17 weken. De uiterste startdatum is 29 augustus. Omdat de student bij dit project eerder is begonnen dan deze datum is de looptijd wat langer, namelijk 18 weken. De eerste 15 weken zullen worden besteed aan de afstudeeropdracht. De resterende weken zullen in het teken van het afstudeerverslag staan. |
| Randvoorwaarden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Het succesvol beëindigen van het afstudeertraject kan alleen behaald worden als er aan de volgende randvoorwaarden wordt voldaan.                                                                                                                                                                                                                                      |
| De Documenten worden geschreven in correct en zakelijk Nederlands;                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| De documenten zullen netjes worden opgemaakt, in de stijl van Comm.On;                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Producten zullen worden onderbouwd, aan de hand van literatuur;                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

*Figuur 8: beschreven Kwaliteitszorgen en projectgrenzen*

## Literatuurlijst

Grit, R. (2015, 7e druk). Projectmanagement. Groningen: Noordhoff.

Garret, J(2011). The Elements Of User Experience. Berkeley,CA: New Riders

van Craen, J & Janssen, P (2011, 3e druk). Projectmanagement volgens Prince2. Amsterdam: Pearson Benelux BV

# Testrapport

Externe bijlage D

## Het herontwerpen van het KIDS - communicatieplatform

voor basisscholen in Nederland

| Naam:                 | Frank de Graaf                    |
|-----------------------|-----------------------------------|
| Studentennummer:      | 10063226                          |
| Opleiding:            | Communication & Multimedia Design |
| Afstudeerplek:        | Comm.On - Communicatie            |
| Begeleidend examiner: | Alice van Duuren                  |
| Datum:                | 20 maart 2017                     |
| Versie:               | 1.0                               |



## Inhoudsopgave

|                                                  |           |
|--------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Inleiding</b>                              | <b>4</b>  |
| <b>2. Guerrilla test</b>                         | <b>5</b>  |
| 2.1 Aanleiding                                   | 5         |
| 2.2 Opzet                                        | 6         |
| 2.3 Procedure                                    | 7         |
| 2.4 Resultaten                                   | 8         |
| 2.5 Conclusies                                   | 9         |
| <b>3. Testplan</b>                               | <b>11</b> |
| 3.1 Aanleiding                                   | 11        |
| 3.2 Doel van de usability test                   | 11        |
| 3.3 Usability test opzet                         | 11        |
| 3.4 Procedure tijdens de usability test          | 16        |
| 3.5 Analyseren van de gegevens                   | 17        |
| 3.6 Te testen onderdelen                         | 17        |
| <b>4. Testresultaten</b>                         | <b>19</b> |
| 4.1 Resultaten testtaken                         | 19        |
| 4.2 Resultaten testvragen                        | 24        |
| 4.3 Conclusies per deelvraag                     | 25        |
| 4.4 Conclusie op de hoofdvraag                   | 28        |
| <b>5. Aanbevelingen</b>                          | <b>29</b> |
| <b>Literatuurlijst</b>                           | <b>32</b> |
| <b>Bijlage A. Testresultaten per testpersoon</b> | <b>33</b> |

## 1. Inleiding

Dit testrapport is geschreven naar aanleiding van de uitgevoerde testmomenten, tijdens de afstudeerstage van Frank de Graaf bij Comm.On communicatie, waarbij Het KIDS - communicatieplatform moet worden voorzien van een herontwerp. Dit document borduurt voort op het onderzoeksrapport en ontwerprapport. Tijdens dit rapport wordt er antwoord gegeven op de vraag, “Is het herontwerp voor het KIDS - communicatieplatform daadwerkelijk verbeterd op het gebied van vormgeving, interactie en functionaliteit en wordt hiermee voorzien in de wensen en behoeften van de gebruikers en stakeholders?”.

De inhoud van dit document is geschreven voor Comm.On - communicatie en de Haagse Hogeschool om het gedane onderzoek inzichtelijk te maken.

Hoofdstuk 2 bevat een beschrijving van de guerrilla test. Hierna volgt in hoofdstuk 3 de beschrijving van het testplan. In hoofdstuk 4 worden de resultaten en conclusies uit de usability test beschreven. Tot slot worden in hoofdstuk 5 aanbevelingen beschreven en volgen de literatuurlijst en bijlage met daarin de testresultaten.

## 2. Guerrilla test

Na het uitvoeren van de skeleton Plane (Garrett, 2011), is er gekozen om een guerrilla test uit te voeren. In dit hoofdstuk wordt deze testactiviteit beschreven.

### 2.1 Aanleiding

Tijdens de ontwerpfase zijn er op basis van de systeemeisen, wireframes opgesteld. Dit zijn digitale schetsen, waarmee de eerder bepaalde user interface design, navigation design en information design in kaart gebracht zijn. De wireframes zijn gecreëerd, ter voorbereiding van de realisatie van het high fidelity prototype. Deze stap is belangrijk, omdat het ontwikkelen en aanpassen van wireframes weinig tijd in beslag neemt. Hierdoor kunnen verschillende ideeën voor de ontwerpkeuzes in een korte periode, op meerdere manieren worden toegepast en uitgetoetst. Zodoende wordt er eerst nagedacht over het geraamte van het ontwerp, alvorens er direct wordt gestart met het realiseren van het hi-fi prototype. Wanneer de afstudeerder content is met de wireframes, zullen deze in detail worden uitgewerkt tot het hi-fi prototype. Om de wireframes te beoordelen zullen deze eerst getest moeten worden. Hiervoor zal aan personen uit de doelgroep gericht worden gevraagd, of zij willen opmerken wat hen opvalt aan de ontworpen wireframes. Op deze manier moeten de meest twijfelachtige en mindere ontwerpkeuzes worden achterhaald. Met de bevindingen uit de test moet inzichtelijk worden, of de wireframes reeds voldoende zijn en of er op basis hiervan kan worden gestart met het ontwerpen van hi-fi prototype. Wanneer blijkt dat gemaakte ontwerpkeuzes als onduidelijk of onlogisch worden ervaren, zullen deze naderhand verbeterd worden. Zodoende kan er efficiënt en gericht worden gestart met het realiseren van het hi-fi prototype.

Om gericht te kunnen starten aan het testen van de wireframes, zijn enkele vragen opgesteld. Aan het einde van de test moet het mogelijk worden, om deze vragen te kunnen beantwoorden.

| Vraagstelling naar aanleiding van de Guerrilla test                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Hoodvraag:</b>                                                                                                                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Hoe kan het ontwerp worden verbeterd, voordat er wordt gestart met het realiseren van het Hi-Fi prototype?</li></ul>                                                                                       |
| <b>Deelvragen:</b>                                                                                                                                                                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Is de navigatie duidelijk voor de testpersonen?</li><li>Zijn de vernieuwde functies duidelijk voor de testpersonen?</li><li>Is de vormgeving duidelijk, overzichtelijk en passend bij het thema?</li></ul> |

*Figuur 1: Vraagstelling voor het uitvoeren van de Guerrilla test*

Om de wireframes te toetsen, is er gekozen om guerrilla testing toe te passen. Deze keuze is ontstaan, uit enkele eisen vooraf opgestelde eisen. Zo is er een kort onderzoek uitgevoerd, met de vraag “Met welke testmethode kan er direct en gericht worden getest, zonder dat hier een grondige voorbereiding aan vooraf gaat. Na enkele methoden te hebben overwogen, is er gekozen om de guerrilla testmethode te gebruiken. Guerrilla testing kan direct worden ingezet, kent weinig voorbereiding en kan op iedere locatie, met iedere beschikbare persoon worden uitgevoerd.

## 2.2 Opzet

De guerrilla test is opgezet op basis van, de zeven stappen voor guerrilla testing (Pirker 2016). In deze blogpost beschrijft de auteur de te zetten stappen, voor het opzetten en uitvoeren van een guerrilla test. Het doel van de guerrilla test, is om de meest twijfelachtige-en mindere ontwerpkeuzes te achterhalen. Aangezien niet alle wireframes en ontwerpkeuzes getest kunnen worden, wordt er eerst bepaald op welke onderdelen er wordt gefocust. De keuzes voor de te testen onderdelen, zijn voortgekomen uit gesprekken met de opdrachtgever en zijn gebaseerd op de ontwerpkeuzes die het meeste zijn veranderd, sinds het uitvoeren van de heuristisch evaluation. Door deze onderdelen te testen, dient er antwoord te worden gegeven op de gestelde hoofd-en deelvragen uit paragraaf 2.1.

| Te testen onderdelen:                                                                                      |                                                                                                      |                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vormgeving:                                                                                                | Interactie:                                                                                          | Functionaliteit:                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Kleurgebruik en lettertype</li> <li>Logo</li> <li>Iconen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Navigatie</li> <li>Notificaties</li> <li>Berichten</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tijdslijn</li> <li>Overblijf</li> <li>Absentie</li> </ul> |

*Figuur 2: Te testen onderdelen tijdens de Guerrilla test*

Aangezien het uiterlijk met de wireframes nog niet is uitgewerkt, zal de vormgeving worden getest via een aantal mockups (zie externe bijlage, ontwerprapport). Om de onderdelen uit figuur 2 te testen, zijn de volgende testtaken en vragen opgesteld.

### Testtaken

#### 1. Maak een keuze uit testtaak A of B.

- A: Zoek de pagina waar u de overblijf voor uw kind kunt invoeren
- B: Zoek een notificatiemelding over een absentiemelding

#### 2. Ga verder, gebaseerd op uw eerder gemaakte keuze uit A of B

- A: Gebruik het mobiele ontwerp en navigeer naar de overblijf pagina
- B: Gebruik het mobiele ontwerp en navigeer naar de absentiepagina

#### 3. Ga verder, gebaseerd op uw eerder gemaakte keuze uit A of B

- A: Verander de overblijf data voor een kind en sla dit op in het systeem
- B: Selecteer een kind en lees een afgehandeld absentiebericht

## Testvragen

1. Ga verder, gebaseerd op uw eerder gemaakte keuze uit A of B
  - A: Wat vindt u van het kleurgebruik en het gebruikte lettertype? (openvraag)
  - B: Wat vindt u van de logo en de iconen?
2. Vindt u het logisch dat de tijdlijn functie op de startpagina is geplaatst?
3. Is het voor u duidelijk, dat het linker navigatiemenu verder uitgeklaapt kan worden?

De guerrilla test zal worden uitgevoerd op de laptop van de afstudeerder. De wireframes zullen worden getoond op het scherm en zullen worden geraadpleegd door de testpersonen. Hierna kiest de testpersoon, tussen optie A: overblijf en optie B: absentie. Vervolgens zullen de testpersonen de betreffende testtaken uitvoeren, door op de wireframes te klikken. Wanneer een testpersoon op het correcte onderdeel klikt, zorgt de afstudeerder er voor dat de volgende wireframe wordt getoond. Na het uitvoeren van de testtaken, zullen er nog enkele vragen gesteld worden.

## 2.3 Procedure

Door een strakke planning, was het gewenst om de guerrilla test direct in te zetten. De guerrilla test is op een woensdagmiddag uitgevoerd bij de Verhoeff-Rollmanschool in Bodegraven. Op voorhand zijn de mockups, testtaken en testvragen uitgeprint. De guerrilla test is uitgevoerd in koffiekamer van de school. Hier zijn in totaal meer dan 15 personen getest. Dit waren ouders, leerkrachten en overig personeel. Tijdens de guerrilla test zijn de belangrijkste opmerkingen genotuleerd. Na het uitvoeren van de test zijn deze opmerkingen per onderdeel uitgewerkt tot samenvattende resultaten.



*Figuur 3: Setting tijdens de Guerrilla test*

## 2.4 Resultaten

Met het uitvoeren van de guerrilla test zijn enkele belangrijke resultaten opgedaan. Hieronder volgen de belangrijkste resultaten per onderdeel.

### 2.4.1 Vormgeving

#### Kleurgebruik en lettertype

De groene kleur wordt als prettig ervaren door de geteste personen.

Wel geven de testpersonen terecht aan, dat scholen waarschijnlijk hun eigen kleuren willen kunnen toepassen op het communicatieplatform.

Over het lettertype is vrijwel iedereen te spreken. Het leest erg makkelijk weg en is daardoor erg overzichtelijk.

#### Logo

Veel testpersonen gaven aan dat zij niet direct wisten dat het logo uit de mockups, het logo van KIDS is. Er is gezegd, dat dit met tekstuele ondersteuning waarschijnlijk een stuk helderder zou zijn. Ook is het voor de enkele testpersonen niet vanzelfsprekend, dat er op het logo kan worden geklikt om naar de startpagina te navigeren.

#### Iconen

De meeste testpersonen zijn erg te spreken over de toevoeging van de iconen aan het navigatiemenu. Er is meerdere keren aangegeven, dat het icoontje voor 'absenties' misschien niet voor iedereen duidelijk zal zijn.

### 2.4.2 Interactie

#### Navigatie

De meeste testpersonen geven aan, dat het navigatiemenu op een logische plek is gepositioneerd. De meeste testpersonen geven aan, dat zij begrijpen dat het menu verder kan worden uitgeklaapt. Voor een aantal testpersonen is dit niet direct duidelijk. Zij denken dat de 'caret' naast de koppen in het navigatiemenu, geen doel heeft. Wanneer de testpersonen de wireframes voor mobiel zien, geven de meeste aan dat zij hadden verwacht dat het navigatiemenu links zou zijn gevestigd. Dit komt, doordat dit bij de overige ontwerpen ook het geval is. Ook geven een aantal testpersonen aan het niet handig te vinden, dat het navigatiemenu pas tevoorschijn komt wanneer zij op het 'hamburger icoon' klikken. Tevens geeft men aan, dat het navigatiemenu bij de tablet te veel ruimte in beslag neemt. Hierdoor vinden enkele testpersonen dat de body te breed wordt.

#### Notificaties

Vrijwel alle testpersonen hebben aangegeven het handig te vinden, dat er een notificatiefunctie in het systeem zit. Toch heeft ook een groot deel van de testpersonen aangegeven, dat zij vinden dat de notificaties liever ergens anders zouden zien. Doordat de notificatiefunctie nu zit verstopt, is het onduidelijk of er een nieuwe melding binnen is. Hierdoor dient de functie meer in het zicht te komen. Veel testpersonen wijzen de banner als geschikte locatie aan en verwijzen naar de manier, waarop de overige snelkoppelingen zijn geplaatst. (externe bijlage, ontwerprapport, figuur 28)

#### Berichten

De testpersonen vragen zich af, hoe je als gebruiker op de hoogte wordt gesteld als er een nieuw bericht wordt ontvangen. Hierbij geldt eigenlijk hetzelfde principe als bij notificaties.

### 2.4.3 Functionaliteit

#### Tijdslijn

Een hoop personen zijn te spreken over het feit dat de tijdslijn op de startpagina wordt weergegeven. Vooral het scherm van de desktop versie, wordt hierbij genoemd. Een hoop testpersonen vinden de combinatie van de tijdslijn en de snelkoppelingen hierbij erg goed. Ook is een aantal keer opgemerkt, dat de tijdslijn op den duur erg vol zal worden. Enkele testpersonen vroegen zich dan ook af, hoe de tijdslijn er naar bijvoorbeeld 4 jaar uit zal zien. Toch gaven een handvol personen aan, het verschil tussen de tijdslijnfunctie en berichtenfunctie niet echt te begrijpen

#### Overblijf

Testpersonen vinden de vernieuwde overblijffunctie verfrissend, interessant en praktisch. Wel is er door een boel testpersonen opgemerkt, dat een kruisje (externe bijlage, ontwerpbericht, figuur 32) waarschijnlijk geen goede selectietool is.

#### Absentie

Testpersonen geven aan dat zij zijn te spreken over het feit, dat de absentiepagina direct een status geeft over alle lopende absentiemeldingen. Er is door een hoop mensen opgemerkt, dat zij een optie missen om vanuit deze pagina absentie aan te vragen. Ook is door een aantal mensen opgemerkt dat er wellicht onderscheid kan worden gemaakt, tussen lopende absentiemeldingen en afgehandelde absentiemeldingen. Hierdoor verwachten zij, dat de pagina overzichtelijker wordt.

Een opmerking die vaak terugkeerde tijdens de guerrilla test, was over de plaatsing van 'uitloggen'. Een hoop testpersonen vroegen zich af, waar deze functie verstopt zat. Nadat ik hen vertelde dat deze onder 'instellingen' te vinden was, waren de meningen verdeeld. Toch vond het merendeel van de testpersonen het logischer, als de uitlogfunctie prominenter in beeld zou worden gebracht. Als oplossing wordt de banner genoemd.

## 2.5 Conclusies

### Is de navigatie duidelijk voor de testpersonen?

De testpersonen zijn ten eerste positief over het feit, dat het erg duidelijk is waar men zich op het communicatieplatform bevindt. Dit komt voornamelijk door het kruimelpad en ook doordat de pagina die wordt bezocht van contrast verandert, in het navigatiemenu. Uit de guerrilla test is gebleken, dat het navigatiemenu goed is gepositioneerd. Veel testpersonen vinden het bij dit ontwerp logisch, dat het menu links is geplaatst en dat de functionaliteiten direct bereikbaar zijn. Dit geldt niet helemaal voor het navigatiemenu bij mobiel. Er was tijdens de ontwerpfase gekozen om het navigatiemenu te verstoppen, zodat er meer ruimte beschikbaar zou zijn voor de content in de body. Ook was het menu aan de rechterkant geplaatst, omdat de meeste gebruikers hun mobiele telefoon met rechts vasthouden en daardoor het meeste 'touchen' met hun duim. Toch is uit de test gebleken, dat de gebruikers het navigatiemenu liever aan de linker kant zien. Ook zouden de meeste testpersonen willen zien, dat het navigatiemenu altijd zichtbaar is. Verder vinden de testpersonen het over het algemeen handig, dat het navigatiemenu verder kan worden uitgeklapt. Een aantal personen wist niet direct wat het doel van de 'caret' was, die naast de paginakoppen in het navigatiemenu is geplaatst. Wanneer dit voor hen duidelijk werd, waren ook zij te spreken over het feit dat het navigatiemenu kan worden uitgeklapt. De testpersonen zagen in, dat de achterliggende pagina's waarschijnlijk minder zouden worden gebruikt als de voorliggende pagina's.

### **Zijn de vernieuwde functies duidelijk voor de testpersonen?**

De testpersonen zijn erg te spreken over de vernieuwde functies. Zij hebben overblijffunctie, tijdelijfnfunctie en absentiefunctie gezien. De meeste testpersonen noemen de functionaliteiten vernieuwend, gebruiksvriendelijk en efficiënt. Ook verwachten de meeste testpersonen, dat iedere gebruiker om kan gaan met de functionaliteiten. Enkele personen zijn nog skeptisch over het klik-en touch element bij de overblijfpagina, omdat de wireframe in hun ogen onvoldoende liet zien, hoe dit proces zou werken. In dit geval geven de testpersonen aan, dat zij de functionaliteiten beter zouden kunnen beoordelen via het prototype.

### **Is de vormgeving duidelijk, overzichtelijk en passend bij het thema?**

De vormgeving is duidelijk, overzichtelijk en passend bij het thema. Ook past het uiterlijk bij het huidige tijdperk en sluit het goed aan op wat men bij een communicatieplatform verwacht. Het is niet helemaal duidelijk dat het logo in de linkerbovenhoek, het logo van KIDS is. Ook is het uiterlijk tussen de verschillende ontwerpen niet helemaal consistent. Dit heeft te maken met het mobiele ontwerp, waarbij het navigatiemenu zit verstopt en aan de rechter kant is geplaatst.

### **Hoe kan het ontwerp worden verbeterd, voordat er wordt gestart met het realiseren van het Hi-Fi prototype?**

- Belangrijk, is dat het navigatiemenu bij ieder apparaat aan de linkerkant wordt geplaatst. Daarnaast moet het navigatiemenu bij ieder apparaat, altijd zichtbaar zijn. Op die manier heeft de gebruiker altijd de mogelijkheid, om te navigeren naar een andere pagina. Hierdoor wordt de kans klein, dat de gebruiker de weg kwijt raakt tijdens een gebruikssessie. Bij het hi-fi prototype zal het navigatiemenu ingeklapt kunnen worden, maar niet volledig. De iconen in het navigatiemenu zullen altijd zichtbaar zijn. Hierdoor is het navigatiemenu altijd in beeld, maar neemt het niet onnodig veel zicht in beslag. Als de gebruiker de navigatie verder uitklapt, zal deze over de body uitschuiven.
- De status van notificaties en de berichten-inbox, moet altijd zichtbaar zijn. Tijdens de test is duidelijk geworden, dat deze functies beter kunnen worden verplaatst. Om deze reden zullen er snelkoppelingen voor notificaties en berichten-inbox, in de banner aan de rechterkant worden geplaatst. Hierbij komt in cijfers te staan, hoeveel nieuwe meldingen er zijn. Ook zal er een snelkoppeling naar instellingen in de banner worden geplaatst. Hieronder kan de gebruiker zijn instellingen inzien en aanpassen, maar ook uitloggen.
- De overblijffunctie kan worden verbeterd, door de selectie-iconen te verbeteren. Bij het hi-fi prototype, zal dan ook gebruik worden gemaakt van nieuwe iconen. De absentiefunctie zal worden verbeterd, door onderscheid te maken tussen lopende meldingen en afgehandelde meldingen. Ieder onderdeel krijgt hierbij zijn eigen blok.
- Het logo in de linker bovenhoek zal worden voorzien van tekst, zodat duidelijk wordt dat het hierbij om het logo van KIDS gaat.

## 3. Testplan

Tijdens het afstudeertraject, is toegewerkt naar het herontwerpen van het KIDS - communicatieplatform. Nu het hi-fi prototype daadwerkelijk is gerealiseerd, zal deze grondig worden getoetst door middel van een usability test. Om dit proces gericht uit te kunnen voeren, zal er een testplan worden opgesteld. In dit testplan worden alle belangrijke voorbereidingen beschreven, naar aanloop van het uitvoeren van de usability test. Door van te voren in detail uit te werken, zal de procedure soepeler verlopen en kunnen er daardoor betere resultaten behaald worden.

### 3.1 Aanleiding

Op basis van onderzoeksgegevens, de vijf planes van JJG (Garrett, 2011) en de resultaten uit de guerrilla test, is een volledig functioneel high-fidelity prototype gerealiseerd. Dit hi-fi prototype is gerealiseerd met als doel om de werking van het vernieuwde systeem aan te tonen op het gebied van vormgeving, interactie en functionaliteit.

Momenteel is nog onduidelijk, of het oorspronkelijke doel voor het herontwerpen van het communicatieplatform daadwerkelijk is behaald. Door het hi-fi prototype te testen, moet duidelijk worden of het communicatieplatform daadwerkelijk is verbeterd op het gebied van vormgeving, interactie en functionaliteit en of hiermee wordt voorzien in de wensen en behoeften van de gebruikers en stakeholders.

Met het uitvoeren van de test moet antwoord worden gegeven op de volgende onderzoekshoofdvraag.

- Is het herontwerp voor het KIDS - communicatieplatform daadwerkelijk verbeterd op het gebied van vormgeving, interactie en functionaliteit en wordt hiermee voorzien in de wensen en behoeften van de gebruikers en stakeholders?

### 3.2 Doel van de usability test

Het doel van de usability test, is om te achterhalen of de onderdelen vormgeving, interactie en functionaliteit daadwerkelijk zijn verbeterd. Met deze gegevens moet het voor de afstudeerder mogelijk worden, om gerichte adviezen en aanbevelingen op te stellen. Het hi-fi prototype zal gezamenlijk met de adviezen en aanbevelingen worden overgedragen aan Comm.On. Zodoende moeten de ontwikkelaars het systeem direct kunnen realiseren en mogen er hierbij geen onduidelijkheden meer optreden.

### 3.3 Usability test opzet

#### Testmethode

De testmethode die wordt ingezet, is usability testing tezamen met user scenario testing. Usability testing is een testmethode, waarbij de nadruk ligt op het testen van de mate waarop gebruikers een applicatie of systeem ervaren. De manier waarop gebruikers KIDS ervaren is essentieel, omdat tijdens de doelgroep analyse duidelijk werd dat de gebruikers het succes van het KIDS - communicatieplatform bepalen. (externe bijlage, afstudeerverslag, doelgroep analyse). De usability test zal worden opgezet door middel van testtaken, die de testpersonen moeten uitvoeren. Door de testtaken in verhalende vormen te gieten, wordt er een beter scenario van de werkelijkheid geschetst. Deze testtaak scenarios komen voort uit de opgestelde persona's, user scenarios en user story stories (externe bijlage, ontwerprapport, 5. user needs).

Om gerichte resultaten uit de test te halen, zijn enkele deelvragen en meetvragen opgesteld. De deelvragen en meetvragen zijn gebaseerd op resultaten en opmerkingen uit de guerrilla test en feedback van de opdrachtgever. Door antwoord te krijgen op de deelvragen, zal uiteindelijk antwoord gegeven moeten worden op de hoofdvraag uit paragraaf 3.1. Na het opstellen van de meetvragen zijn er 10 testpersonen geworven, die 9 testtaken hebben uitgevoerd en 6 interviewvragen hebben beantwoord.

### Testpersonen

Er is gekozen om 10 testpersonen te gebruiken voor de usability test. In 2010, beschreef Nielsen dat de beste testresultaten worden behaald, wanneer er maximaal vijf testpersonen worden ingezet. Aangezien tijdens de doelgroep analyse vast is gesteld dat de belangrijkste gebruikers van KIDS uit ouders en leerkrachten bestaan, zullen er vijf ouders en vijf leerkrachten getest worden. Om de testpersonen uit te kiezen heb zijn er enkele scholen benaderd. Via telefonisch contact is het doel van de test voorgelegd. Op deze manier zijn er uiteindelijk vijf leerkrachten als testpersonen gestrikt. Het liefst wilde ik twee mannelijke-en drie vrouwelijke leerkrachten gebruiken als testpersoon. Ook wilde ik leerkrachten met verschillende leeftijden testen. Uiteindelijk zijn er vier vrouwelijke leerkrachten geworven en één mannelijke. Hierbij zijn twee leerkrachten actieve gebruikers van het huidige KIDS, twee leerkrachten onbekend met KIDS, maar wel bekend met andere communicatieplatformen en één leerkracht volledig onbekend met communicatieplatformen. Het werven van ouders ging anders, dan het werven van leerkrachten. Er was behoefte aan minimaal één ouder die al bekend was met het huidige ontwerp van KIDS. Uiteindelijk is het gelukt om één ouder te werven, die KIDS momenteel actief gebruikt. De overige ouders zijn uit de omgeving van de afstudeerder geworven, maar sluiten perfect aan op de vastgestelde doelgroep. Bij voorkeur was de verhouding man/vrouw ongeveer gelijk. Uiteindelijk zijn er vier mannelijke ouders en is er één vrouwelijke ouder geworven als testpersoon.

| Testpersonen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Leerkrachten:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Testpersoon 1:</b> Juffrouw basisonderwijs, 63 jaar (Heeft geen ervaring met het gebruik van communicatieplatformen)</li> <li>• <b>Testpersoon 2:</b> Juffrouw basisonderwijs, 56 jaar (Heeft het vorige ontwerp van KIDS niet gebruikt, maar is wel bekend met communicatieplatformen)</li> <li>• <b>Testpersoon 3:</b> Juffrouw basisonderwijs, 27 jaar (Heeft het vorige ontwerp van KIDS actief gebruikt)</li> <li>• <b>Testpersoon 4:</b> Juffrouw basisonderwijs, 22 jaar (Heeft het vorige ontwerp van KIDS actief gebruikt)</li> <li>• <b>Testpersoon 5:</b> Meester basisonderwijs, 24 jaar (Heeft het vorige ontwerp van KIDS niet gebruikt, maar is wel bekend met communicatieplatformen)</li> </ul> |

*Figuur 4: Geteste leerkrachten tijdens de usability test*

| Testpersonen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ouders:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Testpersoon 6: Vader van 1 kind, 38 jaar</li> <li>• Testpersoon 7: Vader van 3 kinderen, 43 jaar</li> <li>• Testpersoon 8: Vader van 2 kinderen, 34 jaar</li> <li>• Testpersoon 9: Vader van 3 kinderen, 42 jaar</li> <li>• Testpersoon 10: Moeder van 3 kinderen, 42 jaar</li> </ul> |

*Figuur 5: Geteste ouders tijdens de usability test*

### Instrumentarium usability test

Om het de usability test succesvol uit te kunnen voeren, dienen enkele materialen ingezet te worden.

- Ten eerste is er een rustige en gesloten ruimte nodig, waarbij de testpersoon zich op zijn gemak voelt en zich gefocust met de test kan bezighouden. Ook vermindert gesloten ruimte de kans, dat de testprocedure zal worden verstoord of onderbroken. Hiervoor zal de vergaderruimte op het kantoor van Comm.On, worden gebruikt.
- Ten tweede is er een laptop met muis nodig, waarmee het prototype kan worden gebruikt voor de testdoeleinden.
- Ten derde is er een testdocument nodig, waarin het doel van de test, de testtaken en de testvragen zijn beschreven. En zal de afstudeerder gebruikmaken van een observatieformulier, waarbij belangrijke opmerkingen kunnen worden genoteerd. Dit testdocument is te vinden in figuur 6.

| Testdocument                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Hoe verloopt de test?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je krijgt een stapeltje met testtaken, doorloop deze van begin tot eind en denk hardop.</li> <li>• Het prototype van het vernieuwde KIDS communicatieplatform is een demo en nog geen volledig product. Sommige onderdelen van het prototype zullen nog niet volledig werken.</li> <li>• Na het uitvoeren van de testronde zijn er nog enkele vragen die beantwoord moeten worden. Met de beantwoorde vragen en de geobserveerde testronde weet de student waar de applicatie verbeterd kan worden.</li> </ul> <p><b>Doel van de test:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erachter komen of het opgestelde prototype voldoet aan de wensen van de gebruikers op het gebied van vormgeving, interactie en functionaliteit en of het apparaat daadwerkelijk bijdraagt, aan het vereenvoudigen van de communicatie op basisscholen.</li> </ul> |

*Figuur 6: Het testdocument - een beschrijving van de uitvoering van de test*

De testpersonen hebben de volgende testtaken moeten uitvoeren.

**Testtaak 1, Leerkracht**

Je hebt een leuke les voorbereid en de kinderen van groep 1 net aan het werk gezet. Je maakt hier een foto van en wil dit graag delen met de ouders van de kinderen uit groep 1. Schrijf een kort bericht, voeg een foto toe en deel deze met de ouders uit groep 1. Beschrijf hardop wat je doet.

**Testtaak 2, Leerkracht**

Je bent net begonnen aan de les en wil de dagelijkse absenties doornemen. Je hebt al gezien dat er een kind afwezig is en besluit daarom KIDS te gebruiken. Gebruik de absentiefunctie om er achter te komen of er absenties zijn ingevoerd. Mits er absentiemeldingen zijn ingevoerd dienen deze te worden goedgekeurd en bevestigd. Beschrijf hardop wat je doet.

**Testtaak 3, Leerkracht**

U geeft zelf les aan de kinderen van groep 3 maar heeft tijdens de lunch gehoord dat de leerkracht van groep 1 een leuk bericht op het communicatieplatform heeft geplaatst. Zoek dit bericht op en beschrijf hardop wat je doet.

**Testtaak 4, Leerkracht**

U bent na een zware werkdag weer thuis en heeft een vervelende ervaring achter de rug. Eén van de leerlingen heeft zich erg misdragen en daarom voel je je genoodzaakt om de ouders een persoonlijk bericht te sturen. Gebruik het communicatieplatform om een privébericht te sturen naar het gezin van Aambracht. Beschrijf hardop wat je doet.

**Testtaak 5, Leerkracht**

Bij jullie op school vinden er maandelijkse activiteiten en evenementen plaats. Je bent benieuwd of het jaarlijkse 'goede doel evenement' ook dit jaar weer terugkeert. Gebruik de agenda en kijk of er een evenement in de maand november plaatsvindt. Probeer meer informatie over dit evenement te vinden. Beschrijf hardop wat je doet.

**Testtaak 1, Ouders**

Er is namens de directeur een belangrijk bericht op KIDS geplaatst. Probeer dit bericht te vinden. Beschrijf hardop wat u doet.

**Testtaak 2, Ouders**

U wordt wakker en komt er al snel achter dat uw kind ziek is. Helaas kan uw kind echt niet naar school. U besluit uw kind absent te voeren via de KIDS applicatie. Meld uw kind absent via de applicatie en beschrijf hardop wat u doet.

**Testtaak 3, Ouders**

Door veranderingen op uw werk moet u plots op andere dagen werken. Om deze reden wilt u de overblijfdagen van uw kind aanpassen. Gebruik KIDS om de overblijf voor uw kind aan te passen en opnieuw te regelen. Beschrijf hardop wat u doet.

**Testtaak 4, Ouders**

U heeft even wat vrije tijd en besluit eens op het KIDS communicatieplatform te kijken. U ziet dat u nieuwe notificaties heeft ontvangen. Bekijk deze notificaties, en navigeer naar de evenementen pagina. Vertel hardop wat u doet.

De testpersonen hebben na het uitvoeren van de scenario testtaken, de volgende vragen moeten beantwoorden:

**Vragenlijst, usability test KIDS**

Naam:

Leeftijd:

Geslacht: man / vrouw

Functie: Ouder / Leerkracht / Directeur

**Vraag 1:**

Waar ben je fouten tegen gekomen? (waarom is dit fout?) Hoeveel fouten zijn dit?

Hoe kunnen ze volgens jou het beste opgelost worden?

**Vraag 2:**

Vind je het design aansluiten bij basisscholen en passen bij een communicatieplatform. Waarom wel/niet?

**Vraag 3:**

Vind je het design prettig? Waarom wel/niet?

**Vraag 4:**

Is het ontwerp consistent? Vind je dat de pagina's op elkaar aansluiten? Waarom wel/niet?

**Vraag 5:**

Heb je het gevoel dat er nog iets ontbreekt in dit ontwerp?

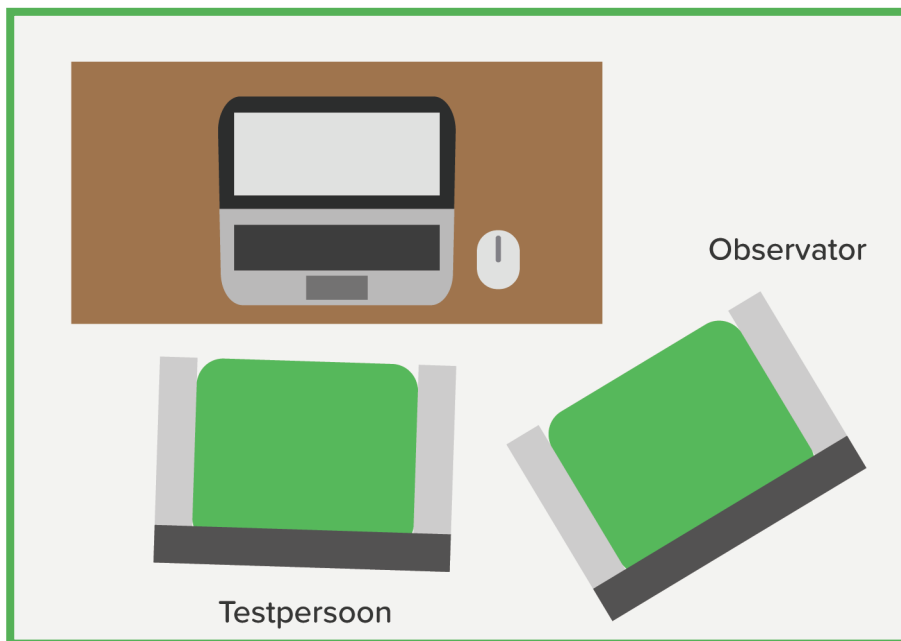
Of: heb je het idee dat er iets beter anders zou kunnen?

**Vraag 6:**

Denkt u dat deze versie van KIDS daadwerkelijk bijdraagt aan het versoepelen van de communicatie tussen de school, leerkrachten en de ouders?

De usability tests zullen worden opgenomen met het programma Quicktime. Hiermee kan het scherm en het geluid van de laptop worden opgenomen. Zodoende worden de gemaakte muisbewegingen en clicks opnieuw inzichtelijk. Hierdoor kunnen de uitgevoerde tests, achteraf gericht worden teruggekeken.

Tijdens de usability tests zal er een vaste testopstelling gehanteerd worden. De testpersoon zit achter de laptop en voert hardop de testtaken uit, die op een papier zijn opgesteld. De afstudeerder zit naast de testpersoon, observeert en noteert opvallende informatie. Het prototype zal van te voren, door de afstudeerder klaar worden gezet. De beoogde testopstelling is te vinden in figuur 7.



Figuur 7: De testopstelling

### 3.4 Procedure tijdens de usability test

Bij de usability test, worden de leerkrachten en ouders op verschillende momenten getest. Hierdoor kan de afstudeerder zich beter focussen op een enkele groep van testpersonen. Tijdens het uitvoeren van de usability test, overhandigt de afstudeerder het testdocument aan de testpersonen. Vervolgens zullen de testpersonen de taken uitvoeren. De testpersonen dienen de testtaken zoveel mogelijk zelfstandig uit te voeren. Zij zullen uitsluitend worden geholpen, wanneer er merkwaardig veel tijd wordt besteed aan een individuele testtaak. De testpersonen zullen worden gevraagd, om hardop te vertellen wat zij denken en welke stappen zij uitvoeren. Als de testtaken zijn uitgevoerd, worden er enkele vragen gesteld aan de testpersonen. Hierbij wordt hen gevraagd, of zij tijdens het beantwoorden van de testvragen door het communicatieplatform heen willen klikken. Hierbij is de testpersoon volledig vrij in zijn route en keuzes. Nadat alle vragen zijn beantwoord, is eventueel ruimte over voor een ronde met laatste opmerkingen en vragen.

### 3.5 Analyseren van de gegevens

De gegevens uit de testresultaten zullen geanalyseerd worden, door als eerste de notities uit de observatieformulieren per testtaak uit te schrijven. Hierna zullen de opnames teruggekeken worden en daarna worden per testtaak de belangrijkste resultaten uitgeschreven. Dit zelfde proces zal tevens worden uitgevoerd per gestelde testvraag. Wanneer alle gegevens zijn verwerkt en geanalyseerd, zal voor iedere testtaak en interviewvraag de belangrijkste conclusie worden getrokken. Met de conclusies die voortkomen uit de testresultaten, wordt vervolgens iedere deelvraag beantwoord. Met de antwoorden op de deelvragen, zal uiteindelijk een conclusie worden getrokken en antwoord worden gegeven op de hoofdvraag. Tot slot zal er aansluitend op de hoofdvraag, een advies-en aanbevelingen worden gegeven.

### 3.6 Te testen onderdelen

#### 1. Errors en knelpunten

##### Deelvraag:

- Tegen welke fouten lopen de gebruikers het meeste aan, tijdens het doorlopen van het vernieuwde communicatieplatform?

##### Meetvragen:

- Welke problemen komen de gebruikers tegen?
- Hoeveel problemen zijn dit?
- Hoe zou de gebruiker dit anders willen zien?

#### 2. Informatiestructuur

##### Deelvraag:

- Is de content die de gebruiker op het communicatieplatform ziet het meest logisch?

##### Meetvragen:

- Is het voor een gebruiker direct vanzelfsprekend, dat de tijdslijnfunctie op de startpagina staat?
- Worden de iconen direct begrepen?

#### 3. Gebruiksvriendelijkheid

##### Deelvraag:

- Hoe wordt het gebruiksgemak en het uiterlijk van het communicatieplatform ervaren?

##### Meetvragen:

- Hoe goed sluit het uiterlijk aan, bij een communicatieplatform voor basisscholen?
- In hoeverre wordt het uiterlijk als prettig ervaren?
- In hoeverre ervaart de gebruiker dat het systeem met hen communiceert?

#### 4. Navigatie

##### Deelvraag:

- Is de vernieuwde navigatiestructuur duidelijk en effectief?

##### Meetvragen:

- Is de huidige volgorde in het navigatiemenu de meest logische voor een gebruiker
- Maakt de tester direct gebruik van de uitklapfunctie in het navigatiemenu?

#### 5. Gebruiksgemak functionaliteiten

##### Deelvraag:

- Begrijpen de gebruikers de werking van de verschillende functionaliteiten op het communicatieplatform?

##### Meetvragen:

- Wordt de tijdslijnfunctie op de startpagina gebruikt wanneer een leerkracht een foto, video of nieuwsbericht wil delen met de ouders?
- Wordt de berichtenfunctie gebruikt, om 1 op 1 berichten te versturen?
- Wordt de KIDS-Klassenpagina gebruikt, om bijvoorbeeld fotoberichten te bekijken van andere klassen?

#### 6. Gebruiksgemak functionaliteiten

##### Deelvraag:

- Dragen de vernieuwde functionaliteiten bij aan het versoepelen van de communicatieprocessen binnen scholen?

##### Meetvragen:

- Hoe effectief werken de functionaliteiten?
- Welke functionaliteiten dragen daadwerkelijk bij aan het versoepelen van de communicatie tussen ouders, leerkrachten en scholen?
- Mist de gebruiker nog functionaliteiten?
- Hoe snel heeft een gebruiker door hoe de vernieuwde functionaliteiten werken?

#### 7. Consistentie

##### Deelvraag:

- Hoe wordt de consistentie binnen het uiterlijk, de interactie en de vormgeving van het communicatieplatform ervaren?

##### Meetvragen:

- Zijn de verschillen in werking tussen de UI elementen direct vanzelfsprekend voor de gebruiker?
- Bij hoeveel elementen begrijpen de gebruikers dat een element interactief is en bij hoeveel niet?
- Ervaart de gebruiker consistentie tussen het uiterlijk van de verschillende pagina's?

## 4. Testresultaten

Met het uitvoeren van de usability test, zijn er veel testresultaten opgedaan. In dit hoofdstuk worden als eerste de testresultaten beschreven en vervolgens worden er conclusies getrokken. Dit zijn alomvattende antwoorden van de belangrijkste resultaten uit de gehele usability test. In bijlage A zijn alle opmerkingen en observatienotities beschreven per testtaak en testpersoon.

### 4.1 Resultaten testtaken

#### Testtaak 1

##### Resultaat:

Bij testtaak 1 startte de testers op de startpagina. Wat opviel, was dat de testers bij de eerste testtaak meteen wilde navigeren naar een andere pagina. Dit was niet de bedoeling, aangezien het bericht moest worden gezocht op de startpagina zelf. Deze verwarring werd voornamelijk veroorzaakt, omdat vrijwel alle testpersonen het verschil niet zagen tussen de berichtenfunctie en de tijdlijnfunctie. De meeste testpersonen gaven aan, dat het systeem niet goed laat zien dat de tijdlijnfunctie op de startpagina is te vinden. Ook was het hen niet meteen duidelijk, wat de verschillende werkingen waren tussen beide functies. Wanneer de testpersonen eenmaal op de startpagina zochten naar de knop om een bericht te schrijven, werd deze door bijna iedereen vrij eenvoudig gevonden. Enkel de testpersoon, zonder ervaring met communicatieplatformen had hierbij moeite. De knop om foto's of video's aan het bericht toe te voegen, werd wel door iedereen eenvoudig en snel gevonden. Bij desktop werd aangegeven, dat de pagina wat te druk was.

##### Conclusie:

De tijdlijnfunctie is te veel uit het zicht en daardoor lastig te vinden voor de gebruikers. Ook is het onduidelijk, dat de tijdlijnfunctie hetzelfde is als de startpagina. De button om een bericht te schrijven is goed te vinden. Wanneer de testpersonen de tijdlijnfunctie een keer gebruikt hebben, is deze over het algemeen logisch en vanzelfsprekend. De zichtbaarheid van de tijdlijnfunctie moet worden verbeterd, zodat gebruikers de tijdlijnfunctie sneller kunnen bereiken. Ook moet de tijdlijn worden aangepast, zodat het doel van de tijdlijnfunctie sneller duidelijk wordt.

## Testtaak 2

### Resultaat:

Bij testtaak 2 werd meestal direct geklikt op het absentie-icoon in het navigatiemenu. Wat tijdens testtaak 2 opviel, is dat de meeste leerkrachten nog geen gebruik maakte van het 'dropdown' element in het navigatiemenu. Bij mobiel en tablet werd het menu icoon niet veel gebruikt. Wanneer de leerkrachten op de absentiepagina zijn, weten zij de absentiemeldingen gauw te vinden en te beoordelen.

### Conclusie:

De absentiepagina wordt snel gevonden. Leerkrachten zijn te spreken over de vernieuwde absentiefunctie en dan vooral, omdat er met één klik een absentie kan worden behandeld. Tijdens deze testtaak werd helder dat het onduidelijk is, dat het navigatiemenu kan worden uitgeklaapt. Dit komt doordat de 'carets' naar links wijzen, terwijl wordt verwacht dat deze naar beneden wijzen. Ook werd duidelijk dat gebruikers het navigatiemenu de eerste keer meestal gebruiken, zonder deze van te voren uit te klappen. Het navigatiemenu wordt pas uitgeklaapt, wanneer de gebruiker leert dat dit mogelijk is. Het navigatiemenu is dus niet direct vanzelfsprekend en moet worden aangepast.

## Testtaak 3

### Resultaat:

De berichten op de KIDS-klassenpagina worden makkelijk gevonden. Een meerderheid van de testpersonen geeft ook hier aan, dat zij niet direct het verschil zien tussen de tijdlijnfunctie en de KIDS-klassenpagina.

### Conclusie:

Het is niet vanzelfsprekend dat gebruikers het verschil tussen de tijdlijnpagina en de KIDS-klas-senpagina direct zullen herkennen. Leerkrachten zijn te spreken over de KIDS-klassenpagina, maar vragen zich af en toe af, waar de tijdlijnfunctie dan nog voor dient. Wanneer dit naderhand voor hen duidelijk wordt, zijn leerkrachten wel te spreken over hoe de twee functies samenw-erken. Het feit dat er een omgeving is, waarbij leerkrachten de lessen, berichten en foto's van andere klassen kunnen bekijken wordt als logisch en functioneel ervaren. Wanneer de testper-son de KIDS-klassenpagina, tijdlijnfunctie en berichtenfunctie alleen een paar keer heeft gebrui-kt, is het meteen duidelijker wat het doel van iedere functie is. Om dit eerder duidelijk te maken moeten hier verbeteringen worden toegepast

**Testtaak 4****Resultaat:**

De berichtenfunctie wordt makkelijk gevonden. Uit de resultaten is naar voren gekomen, dat testpersonen erg snel geneigd zijn om op het berichtenicoon te drukken. Ook valt op, dat bijna alle testpersonen deze testtaak hebben uitgevoerd zonder daarbij het menu uit te klappen. De functionaliteit wordt door iedere testpersoon eenvoudig uitgevoerd. Wat ook opvalt, is dat niemand de snelkoppeling uit de banner gebruikt bij deze testtaak.

**Conclusie:**

Het berichtenicoon is erg herkenbaar en vanzelfsprekend. De snelkoppeling uit de banner wordt amper gebruikt. Het komt niet in de gebruiker op, om via de snelkoppeling naar de berichtenpagina te gaan. Dit betekent dat de gebruiker er van uit gaat, dat zij het beste het navigatiemenu kunnen gebruiken.

Gebruikers kunnen direct overweg met de berichtenfunctionaliteit en zien de functie als logisch. Om het icoon in de banner duidelijker te maken, zal deze moeten worden aangepast. Ook moet het doel van de berichtenfunctie duidelijker worden aangegeven, zodat deze niet meer wordt verward met de berichtenfunctie uit de tijdlijn.

**Testtaak 5****Resultaat:**

De evenementen worden over het algemeen bereikt, door direct op het kalendericoon uit het navigatiemenu te klikken. Enkele personen verwachtten, dat zij de evenementen kunnen vinden via de notificaties of berichtensnelkoppeling uit de banner. Ook wordt er een paar keer op de tijdlijn gezocht. Dit zijn positieve resultaten, omdat dit logisch gedrag is. Wat tevens opmerkend is, is dat de kleurencategorieën door enkele testpersonen wordt opgemerkt. Een belangrijk resultaat, is de opmerking dat deze kleuren hetzelfde zijn als die van de gebruikers en kinderen. Dit werd als verwarrend ervaren. De leerkrachten merken op, dat ouders zich kunnen aanmelden als hulpouder. Hierbij werd meerdere keren gevraagd, hoe de leerkrachten hiervan op de hoogte werden gebracht. De kalenderfunctie werkt verder goed. Het is alleen bij smartphone niet direct duidelijk, dat de gekleurde kalenderpunten interactief zijn.

**Conclusie:**

Nadat er enkele testtaken zijn uitgevoerd, worden de evenementen op meerdere plekken gezocht. Dit betekent dat er een leercurve te herkennen is bij de gebruikers en dat zij de functie van de verschillende pagina's begrijpen. Leerkrachten zoeken nieuwe evenementen op de kalenderpagina, maar ook op de KIDS-klassepagina, de tijdlijn en in de berichten- en notificatiesnelkoppelingen. Dit is positief, aangezien dit allemaal locaties zijn waarbij de evenementen (in)direct gevonden kunnen worden. De kleuren van de kalenderpunten zijn onduidelijk voor de gebruikers en moeten worden veranderd. Wel zijn de kalenderpunten bij tablet en desktop duidelijk, omdat de blokken tekstuele ondersteuning bevatten. De kalenderpunten bij mobiel, worden door de gebruiker niet vanzelfsprekend als interactief beschouwd. Het moet dus duidelijker worden, dat er op de agendapunten kan worden geklikt om meer informatie te tonen. Ook is de getoonde informatie die zichtbaar wordt, te ver weggestopt. Deze moet eerder zichtbaar worden voor de gebruiker.

**Testtaak 6****Resultaat:**

Uit de resultaten is naar voren gekomen, dat ook ouders het verschil niet direct begrijpen tussen de berichtenfunctie en de tijdlijnfunctie. Als hen wordt gevraagd om een 'belangrijk bericht' te vinden, navigeren zij naar de berichtenpagina of wordt de 'berichtensnelkoppeling' uit de banner gebruikt. Als zij eenmaal op de tijdlijnpagina zoeken, zien zij de 'sorteer berichten op' knop ook niet meteen. Ook wordt de knop niet vaak gebruikt, maar kiezen de ouders er voor om naar beneden te scrollen op de tijdlijn en zodoende het bericht te vinden. Ook wordt er een paar keer gezocht bij de notificaties, wat een positief resultaat is. Tot slot is tijdens deze testtaak een paar keer opgemerkt, dat het icoon voor de berichtensnelkoppeling onduidelijk is.

**Conclusie:**

Uit de resultaten van testtaak 6 kan worden geconcludeerd, dat ook ouders het verschil niet begrijpen tussen de verschillende doelen van de tijdlijnfunctie en de berichtenfunctie. Als een ouder het communicatieplatform bezoekt om een belangrijk bericht of een mededeling te lezen, zullen zij op dit moment de berichtenfunctie gebruiken. Dit moet worden verbeterd, zodat ouders het verschil beter begrijpen. De berichtenfunctie moet worden herkend als een 1-op-1 berichtensysteem en de tijdlijnfunctie moet worden herkend als een openbaar berichtensysteem. Het is daarbij vooral belangrijk dat ouders snel begrijpen, dat de berichtenfunctie is bedoeld voor gerichte en formele berichten en dat de tijdlijn is bedoeld voor informele en openlijke nieuwsberichten, evenementen, foto's en video's,

**Testtaak 7****Resultaat:**

De absentiepagina wordt door iedereen gevonden. Dit gebeurt iedere keer doordat er meteen op het absentie-icoon wordt gedrukt. Ook bij tablet en mobiel wordt het navigatiemenu van tevoren niet uitgeklaapt en begrijpt de gebruiker direct dat het absentie-icoon naar de absentiepagina navigeert. De snelkoppeling voor 'absentiemeldingen', wordt in de banner bij tablet eenvoudig gevonden en tevens gebruikt. Wat opvalt, is dat de snelkoppelingen bij desktop niet gebruikt worden. De absentiefunctie wordt verder als duidelijk, functioneel en effectief beschouwd. Geen enkele testpersoon heeft moeite gehad met de functie en daarnaast wordt de functie erg positief ontvangen.

**Conclusie:**

De absentiefunctie werkt goed en wordt als vanzelfsprekend ervaren. Gebruikers kunnen de functie bij mobiel, tablet en desktop eenvoudig vinden en kunnen de functie vanaf het eerste moment, direct gebruiken. Het icoon dat is gekozen voor de absentiepagina, wordt als vanzelfsprekend ervaren en tevens worden de snelkoppelingen bij tablet gebruikt. Enkel bij desktop worden de snelkoppelingen niet gebruikt. Dit komt onder andere, doordat de tijdlijnpagina erg vol staat. Dit moet worden verbeterd, zodat de snelkoppelingen eerder opvallen en daardoor sneller worden gebruikt.

**Testtaak 8****Resultaat:**

Meer dan de helft van het aantal testpersonen, maakt gebruik van de 'touchfunctie' op de overblijfpagina. Voor sommige ouders is het niet meteen duidelijk, dat het overblijfoverzicht interactief is. Dit is alleen onduidelijk, als het overzicht leeg is en er nog geen dagen zijn ingevoerd. Ouders zien op dat moment namelijk een leeg overzicht en verwachten daardoor niet dat er iets gebeurt, wanneer zij op een dag in het overzicht drukken of klikken. In dit geval kiezen de ouders er voor, om de overblijf handmatig in te voeren. Beide manieren om de overblijf in te voeren, worden als eenvoudig en effectief beschouwd. Wel verwachten ouders dat zij automatisch terugkeren naar de het overblijfoverzicht, nadat zij de overblijf handmatig hebben ingevoerd. De meeste ouders wilde na het invullen direct het overzicht opzoeken en inzien, om zo te controleren of de gegevens correct waren ingevoerd.

**Conclusie:**

De overblijffunctie werkt goed. Het verschil tussen handmatig invoeren en 'normaal' invoeren wordt herkend en begrepen. Wel moeten gebruikers een keer zien, dat de overblijffunctie interactief is. Als de overblijf handmatig is ingevoerd, moeten ouders automatisch naar het overzicht worden gebracht. Dit is namelijk de eerstvolgende handeling die een gebruiker wil uitvoeren en verwacht.

**Testtaak 9****Resultaat:**

De kalenderpagina en evenementen worden ook bij de ouders eenvoudig gevonden. Deze worden door de meeste ouders bereikt, via de notificatiesnelkoppeling uit de banner. Een enkeling kiest er voor om het navigatiemenu uit te klappen en vervolgens te navigeren naar het overzicht met evenementen.

**Conclusie:**

Ook bij ouders is een leercurve te herkennen. Nadat zij enkele testtaken hebben uitgevoerd, kunnen zij functionaliteiten snel en eenvoudig vinden.

## 4.2 Resultaten testvragen

### Testvraag 1

#### Resultaat:

- Het is voor zowel ouders, als leerkrachten onduidelijk dat de startpagina kan worden bereikt via het KIDS-logo;
- Vooral de leerkrachten geven aan, dat zij het fijn zouden vinden als er een hulpknop of hulpmiddel komt. Ze zouden dit vooral bij de eerste keren willen gebruiken;
- De letters worden door zowel leerkrachten als ouders als klein ervaren. Het gaat hierbij voornamelijk om het ontwerp voor tablet en mobiel;
- Voornamelijk leerkrachten twijfelen eraan of de 'informatiepagina' wel effectief is. Het doel van deze pagina is voor hen onduidelijk;
- Ouders en leerkrachten verwachten meer mouse-over interactie bij de desktop versie;

### Testvraag 2 en 3

#### Resultaat:

Het design wordt door zowel de ouders en leerkrachten als prettig ervaren. Het uiterlijk is overzichtelijk, duidelijk, functioneel en vanzelfsprekend. Het communicatieplatform heeft een zakelijke, serieuze, professionele en herkenbare uitstraling. Ouders en leerkrachten vinden het ontwerp mooi en netjes, maar sommigen zouden wel willen zien dat de kleuren en het logo van de school kunnen worden toegevoegd.

### Testvraag 4

#### Resultaat:

Het design wordt als consistent ervaren en dat komt voornamelijk, doordat iedere pagina overzichtelijk is. Ouders en leerkrachten geven aan dat dit geldt voor vormgeving, interactie en functionaliteit. De pagina's vloeien, de functies zijn gelijkwaardig en de iconen worden allemaal als duidelijk ervaren.

### Testvraag 5

#### Resultaat:

Er kan niet worden opgemerkt of er nog iets ontbreekt. Het verbeterde communicatieplatform wordt als compleet ervaren. Enkele functies die nog worden genoemd zijn: de automatische nieuwsbrief en een functie voor de BSO-en naschoolse opvang. Wel wordt genoemd, dat de indeling van het navigatiemenu anders kan. Zo wordt genoemd, dat profiel onnodig hoog in het navigatiemenu staat.

**Testvraag 6****Resultaat:**

Alle ouders en leerkrachten denken dat dit herontwerp bijdraagt aan het vereenvoudigen van de communicatie op een basisschool. Dit komt vooral, doordat de functies makkelijk en effectief werken. Daarnaast vinden zij het belangrijk, dat er kan worden gecommuniceerd in een beschermde omgeving. Een echte verbetering, is de mogelijkheid om het systeem overal te gebruiken. Wel wordt opgemerkt, dat het systeem goed moet worden bijgehouden en actief moet worden gebruikt. Als dit gebeurt, verwacht iedereen dat het zeker bijdraagt aan de communicatie op een school.

**4.3 Conclusies per deelvraag****1. Tegen welke fouten lopen de gebruikers het meeste aan, tijdens het doorlopen van het vernieuwde communicatieplatform?**

Op basis van de usability test kan worden geconcludeerd dat er drie fouten zijn, waar gebruikers het meeste tegen aanlopen. De fout die het meeste voorkomt, is dat de startpagina moeilijk kan worden teruggevonden wanneer gebruikers deze verlaten. Dit komt doordat gebruikers niet weten dat er op het logo van KIDS gedrukt kan worden, om naar de startpagina te navigeren. Daarbij is het voor de gebruikers onduidelijk, dat de tijdlijnfunctie op de startpagina is gevestigd. Hierdoor kunnen de gebruikers de tijdlijnfunctie moeilijk vinden, vergeten zij snel dat het communicatieplatform deze functie bevat en wordt de functie vaak over het hoofd gezien.

De fout die hierna het vaakst terugkeerde, was het onduidelijke navigatiemenu. Veel gebruikers wisten niet direct, dat het navigatiemenu kon worden uitgeklapd. Dit komt doordat de 'carets' in het navigatiemenu naar de titelkoppen wijzen. Gebruikers verwachten dat iets uitklapbaar is, wanneer de caret naar beneden wijst. Hierdoor kan het probleem ontstaan dat verschillende pagina's niet gevonden zullen worden, omdat de gebruiker niet dat het menu kan worden uitgeklapd.

Een fout die ook vaak werd geconstateerd, was dat de kleurcategorieën onduidelijk zijn. Dit komt omdat een enkele kleur bij het prototype, voor meerdere doeleinden wordt gebruikt. Hierdoor raakt de gebruiker in de war en komt de informatie niet gestructureerd over.

**2. Is de content die de gebruiker op het communicatieplatform ziet het meest logisch?**

Op basis van de usability test kan worden geconcludeerd dat de content goed is ingedeeld. Gebruikers zijn geneigd om bij het prototype, direct op de iconen in het navigatiemenu te klikken. Hieruit kan worden opgemaakt, dat de iconen aansluiten bij de betreffende pagina's en functionaliteiten. Aangezien gebruikers er vaak voor kiezen om direct op de iconen in het navigatiemenu te klikken, is het nog belangrijker dat de verwachte content of functie meteen op de eerste pagina wordt weergegeven. Gebruikers willen namelijk liever niet eerst het navigatiemenu hoeven uitklappen tijdens het navigeren. De pagina die een gebruiker als eerste ziet kan verschillen voor ouders en leerkrachten. Een goed voorbeeld hiervan is bijvoorbeeld de absentiefunctie. Ouders vinden de status van de absentiemeldingen voor hun eigen kinderen het belangrijkste, terwijl leerkrachten juist het liefst de gemelde absenties voor de kinderen uit hun eigen klas willen zien.

Nog belangrijk, is dat de beslissing om de tijdlijnfunctie op de startpagina te plaatsen een goede keuze is gebleken. Ouders vinden het positief dat zij hierdoor direct de laatste nieuwsberichten, foto's en video's van hun kinderen kunnen zien. Leerkrachten vinden het handig, dat zij na het inloggen direct een foto of video kunnen delen.

### 3. Hoe wordt het gebruiksgemak en het uiterlijk van het communicatieplatform ervaren?

Op basis van de usability test kan worden geconcludeerd dat het prototype als gebruiksvriendelijk wordt ervaren. Dit komt deels door de overzichtelijke informatiestructuur en vormgeving. Veel iconen, titels en iconen werden hierdoor als vanzelfsprekend genoemd. Nog belangrijker weegt het feit dat de gebruikers het systeem als interactief erkennen. Deze conclusie komt voort uit de usability test, waarbij de gebruikers vooral de notificatiefunctie in positieve zin opmerkten. De manier waarop en wanneer de interface notificatiemeldingen toont, wordt door de gebruiker als erg handig beoordeeld. Het enige minpunt hierbij, is dat de gebruikers geen notificatiemeldingen ontvangen als zij geen gebruikmaken van het communicatieplatform. Hierdoor bestaat het gevoel, dat zij mogelijke notificatiemeldingen pas laat ontvangen.

Op basis van de guerrilla test en usability test kan worden geconcludeerd dat het uiterlijk als prettig en effectief wordt ervaren. Tijdens beide testmomenten is door meer dan 25! testpersonen beoordeeld dat de vormgeving goed past bij een communicatieplatform voor basisscholen. Het kleurgebruik wordt voldoende beoordeeld en de indeling is overzichtelijk. Wel is de startpagina bij desktop te druk, doordat sommige gebruikers vinden dat de onderdelen te nauw op elkaar zijn geplaatst. Een enkele keer wordt er gevraagd of de kleuren van de school gebruikt kunnen worden, maar over het algemeen heeft de gebruiker hier geen directe behoefte aan. Knoppen en iconen worden snel gevonden, doordat er een goed verschil in contrast is toegepast tussen de achtergrondkleuren en voorgrondkleuren. Ook is het lettertype goed leesbaar, mits de tekst niet te klein wordt opgesteld.

### 4. Is de vernieuwde navigatiestructuur duidelijk en effectief?

Op basis van de usability test kan worden geconcludeerd dat de navigatiestructuur momenteel niet duidelijk en effectief is. Alhoewel de gebruiker het vernieuwde navigatiemenu direct waarneemt en de functie snel kan gebruiken, is dit onderdeel niet optimaal. Gebruikers weten namelijk niet dat het navigatiemenu kan worden uitgeklaapt, waardoor de subpagina's tevoorschijn komen. Dit komt doordat bij iedere kop, de caret naar de paginatitel wijst, waardoor de gebruiker verwacht dat het menu hiermee weer kan worden ingeklapt. Hierdoor zullen de subpagina's minder snel worden bereikt en ontdekt. Door deze verwarring is de kans groot, dat het navigatiemenu onduidelijk is voor een nieuwe gebruiker. Ook de indeling van het huidige navigatiemenu wordt enigszins negatief ervaren. Zo vindt de gebruiker het bijvoorbeeld onlogisch, dat het kopje 'profiel' zo hoog in het navigatiemenu staat. Wel is duidelijk geworden dat de navigatiestructuur goed is opgebouwd. Wanneer gebruikers namelijk leren dat het menu kan worden uitgeklaapt, kunnen zij de subpagina's vrij eenvoudig vinden. Ook het kruimelpad wordt als positief ervaren.

## 5. Begrijpen de gebruikers de werking van de verschillende functionaliteiten op het communicatieplatform?

Op basis van de usability test kan worden geconcludeerd dat de werking van de verschillende functionaliteiten over het algemeen goed wordt begrepen. De enige functies waarvan het doel niet meteen duidelijk is, zijn de berichtenfunctie, de tijdlijnfunctie en de KIDS-klassenpagina. Als een gebruiker een bericht wil lezen, delen of inzien, wordt de eerste keer meestal voor de berichtenfunctie gekozen. Er wordt niet direct verwacht, dat er nieuwsberichten, foto's en video's worden geplaatst op de startpagina en tijdlijn. Ook is het niet direct duidelijk, dat berichten op de tijdlijn uitsluitend zijn gericht op de gebruiker en dat deze zijn geordend op relevantie. Gebruikers zien hierdoor het verschil niet met de KIDS-klassenpagina, omdat er wordt gedacht de berichten hier op de zelfde manier zijn gesorteerd. Nadat gebruikers iets meer bekend raken met het communicatieplatform, wordt het doel van iedere functie al snel duidelijk. Dit geldt ook voor de vernieuwde overblijffunctie, omdat gebruikers niet meteen weten dat de selecteerfunctie interactief. Wel kunnen de gebruikers erg makkelijk overweg met de overblijffunctie, wanneer zij eenmaal weten dat de selecteerfunctie interactief is.

## 6. Dragen de vernieuwde functionaliteiten bij aan het versoepelen van de communicatieprocessen binnen scholen?

Op basis van de usability test kan worden geconcludeerd dat de vernieuwde functionaliteiten bijdragen aan het versoepelen van de communicatieprocessen binnen scholen. De vernieuwde functionaliteiten worden allen als effectief, toepasselijk en functioneel genoemd. Dit komt vooral, doordat de leercurve voor iedere functionaliteit erg laag ligt. Testpersonen met verschillende leeftijden en digitale achtergrondkennis, leerde binnen 20 minuten hoe de meeste functionaliteit en werkte. Ook zijn gebruikers te spreken over het feit, dat de gebruikers in het systeem worden gekoppeld aan hun kinderen en alleen relevante groepen. Hierdoor toont de interface alleen de belangrijkste informatie en zijn de functionaliteiten een stuk gericht en eenvoudiger uit te voeren. Ook wordt het communicatieplatform als compleet ervaren. Vooral, omdat de belangrijkste dagelijkse communicatieprocessen met het systeem kunnen worden uitgevoerd.

## 7. Hoe wordt de consistentie tussen het uiterlijk, de interactie en de functionaliteiten binnen het communicatieplatform ervaren?

Op basis van de usability test kan worden geconcludeerd dat de consistentie tussen het uiterlijk, de interactie en de vormgeving positief wordt ervaren. Gebruikers waren tijdens de usability test vooral content met de paginastructuur. Dit kwam voort uit het feit, dat deze overzichtelijke structuur op iedere pagina is doorgevoerd. Ook is men positief over het feit, dat het navigatiemenu op ieder moment zichtbaar blijft. Hierdoor kan de gebruiker altijd en meteen bij een functie terecht komen. De vormgeving wordt goed beoordeeld, doordat het uiterlijk overzichtelijk en duidelijk is. Gebruikers constateren, dat de vormgeving bij iedere pagina wordt doorgetrokken. Ook is duidelijk geworden, dat de gebruikers weinig verschil ondervinden tussen het gebruiksgemak van het ontwerp bij mobiel, tablet en desktop. Enkel de grote van het navigatiemenu is bij het mobiele ontwerp niet in verhouding met de rest van het uiterlijk. De werking van de verschillende UI elementen zijn vanzelfsprekend voor de gebruikers. Alleen bij de overblijffunctie is niet direct duidelijk dat de functie interactief is.

#### 4.4 Conclusie op de hoofdvraag

Is het herontwerp voor het KIDS - communicatieplatform daadwerkelijk verbeterd op het gebied van vormgeving, interactie en functionaliteit en wordt hiermee voorzien in de wensen en behoeften van de gebruikers en stakeholders?

Om antwoord te geven op de hoofdvraag, zijn er enkele belangrijke conclusies samengevat tot een samenhangend verhaal. Deze conclusies zijn gebaseerd op het uitgevoerde afstudeerproject en de eerder opgestelde conclusies per deelvraag uit paragraaf 4.3 van dit testrapport.

Op basis van de usability test kan worden geconcludeerd dat het herontwerp voor het KIDS - communicatieplatform daadwerkelijk is verbeterd op het gebied van vormgeving, interactie en functionaliteit. Met de resultaten uit onder andere het behoefteonderzoek, is mede vanuit het perspectief van de gebruikers en stakeholders een ontwerpstrategie vastgesteld. In de ontwerpstrategie werd vastgesteld wat de gebruikers en stakeholders nodig hadden bij het herontwerp van het communicatieplatform. Deze ontwerpstrategie is uitgewerkt tot een high-fidelity prototype, waarin alle functionele-en niet functionele eisen op het gebied van vormgeving, interactie en functionaliteit zijn verwerkt. Dit high-fidelity prototype is vervolgens getest op de gebruikers van KIDS, waardoor de onderdelen vormgeving, interactie en functionaliteit zijn getest op de doelgroep. Uit de testresultaten is voortgekomen, dat zowel de vormgeving, interactie en functionaliteiten bijdragen aan het vereenvoudigen van de communicatieprocessen binnen een school. Al met al, noemen de gebruikers het herontwerp consistent, overzichtelijk, gebruiksvriendelijk effectief en passend bij het thema.

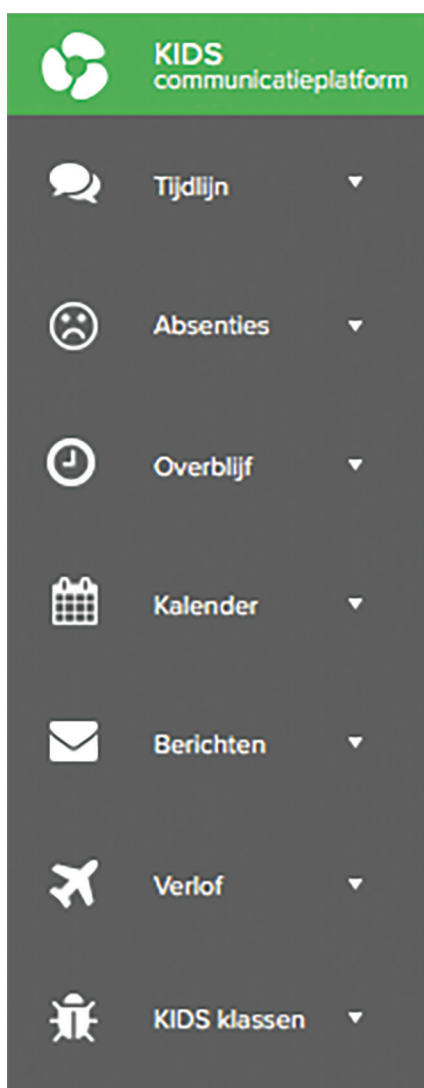
Wanneer de resultaten uit de usability test worden vergeleken met de resultaten uit de heuristic evaluation, is snel zichtbaar dat het herontwerp een verbetering is ten opzichte van het oude ontwerp. Alle onderdelen die tijdens de heuristic evaluation lage scoorde, zijn veranderd en verbeterd. Toch zijn er nog enkele essentiële punten, waarmee rekening gehouden moet worden als het herontwerp daadwerkelijk zal worden gebruikt. Hierom zijn de belangrijkste aanbevelingen uitgeschreven in het volgende hoofdstuk.

## 5. Aanbevelingen

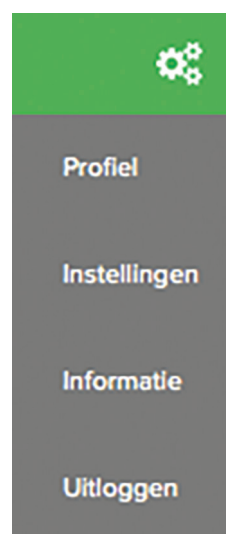
Op basis van de conclusies uit het hoofdstuk 4 van dit rapport, zijn de volgende aanbevelingen beschreven.

### 1. De tijdlijn beter zichtbaar maken

De tijdlijnfunctie op de startpagina wordt lastig gevonden. Dit kan worden verbeterd, door een titelkop en icoon voor 'tijdlijn' toe te voegen aan het navigatiemenu. Op deze manier kan ook de tijdlijnfunctie vanuit het navigatiemenu worden bereikt. Ook moet het navigatiemenu voor zowel leerkracht als ouder op de meest relevante manier worden ingedeeld. Dit betekent dat 'profiel', en 'informatie' naar het 'instellingenmenu' kunnen worden verplaatst. Dit zal de consistentie en gebruiksvriendelijkheid van het ontwerp verbeteren. Zie figuur 8 en 9 voor het aangepaste navigatiemenu.



Figuur 8: Advies voor het aanpassen van het navigatiemenu

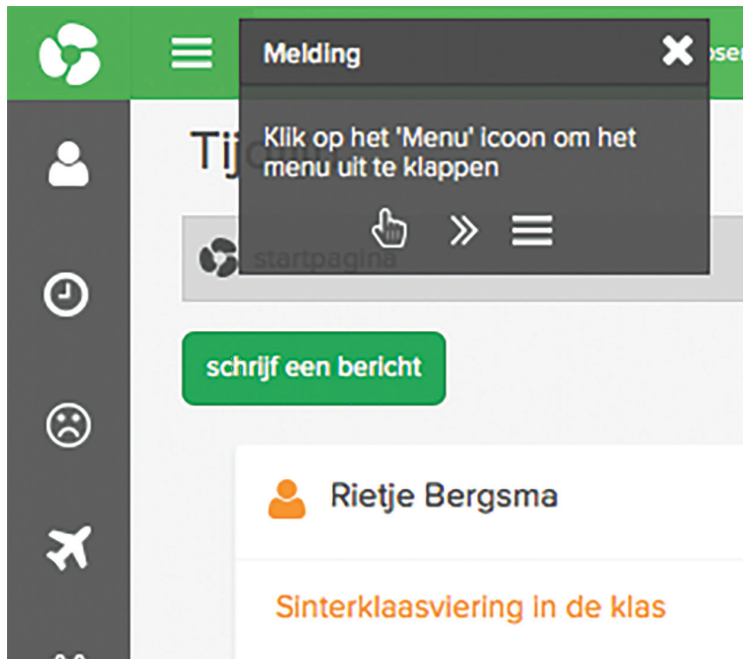


Figuur 9: Advies voor het aanpassen van het menu voor instellingen

## 2. Inzetten van interactieve meldingen

Het is momenteel onduidelijk dat het navigatiemenu kan worden uitgeklaapt. Dit kan worden verbeterd, door de 'carets' in de menukoppen naar beneden te laten wijzen (figuur 8).

Wanneer de gebruiker voor de eerste keer inlogt, moet het systeem een korte interactieve rondleiding geven aan de gebruiker. Zo moet met korte bewegende meldingen duidelijk worden gemaakt, dat het navigatiemenu bijvoorbeeld kan worden uitgeklaapt. Deze interactieve rondleiding moet vanuit de instellingen opnieuw geraadpleegd kunnen worden. Zie figuur 10.



Figuur 10: Advies voor het toevoegen van het helpmeldingen

## 3. Notificatiemeldingen koppelen aan e-mail

Tijdens de usability test is duidelijk geworden, dat gebruikers het notificatiesysteem erg prettig vinden. Wat duidelijk werd, is dat gebruikers ook notificaties willen ontvangen wanneer zij niet zijn ingelogd op het communicatieplatform. Als er bijvoorbeeld een absentiemelding is bevestigd en er hiervoor een nieuwe notificatie wordt gemeld, moet de gebruiker tevens een mail krijgen met “u heeft een nieuwe notificatie ontvangen omtrent de absentie, klik hier om de notificatie te lezen”. Gebruikers moeten via instellingen kunnen instellen, bij welke soort notificaties zij een mail willen ontvangen en bij welke niet.

## 4. Vaste kleurengroepen per categorie

Er moet een vaste kleurengroep komen per categorie. Nu worden dezelfde kleuren bij alle verschillende categorieën toegepast. Hierdoor, wordt deze informatiestructuur onduidelijk voor de gebruiker. Dit geldt voor: gebruikers, kinderen, kalenderpunten, groepen en klassen.

6. Verberen information design, overblijffunctie

Tijdens de usability test werd duidelijk, dat gebruikers niet direct weten dat het overzicht bij de overblijffunctie interactief is. Dit kan verbeterd worden, door legen dagen in het overzicht te vullen met de teskt: “klik hier om over te blijven”. Dit wordt geillustreerd in figuur 11.

| week | maandag                                                                                                                  | dinsdag                                                                                             |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 44   | 30 okt<br>Klik om over te<br>blijven..  | 1 nov  overblijven |

Figuur 11: Advies voor het aanpassen van de overblijffunctie

7. Verberen information design, overblijffunctie

Het icoon voor de berichtensnelkoppeling wordt niet gauw herkend. Deze moet daarom worden aangepast naar hetzelfde icoon als de berichten functie, zoals is te zien in figuur 12.



Figuur 12: Advies voor het aanpassen van het icoon voor de berichtensnelkoppeling

## Literatuurlijst

Garrett, J. (2011). The elements of user experience. Berkely, CA: New Riders.

Pirker, M. (2016, 24 maart). 7 Step Guide to Guerrilla Usability Testing: DIY Usability Testing Method. Geraadpleegd op 24 december, 2016 van <https://userbrain.net/blog/7-step-guide-guerrilla-usability-testing-diy-usability-testing-method>

Simon, D. P. (2013, 2 juli). The Art of Guerrilla Usability Testing. Geraadpleegd op 24 december, 2016 van <http://www.uxbooth.com/articles/the-art-of-guerrilla-usability-testing/>

Loop11. (2014, 10 november). The importance of planning in guerilla testing. Geraadpleegd op 24 december, 2016 van <https://www.loop11.com/the-importance-of-planning-in-guerilla-testing/>

Nielsen, J. (2000, 19 maart). Why You Only Need to Test with 5 Users. Geraadpleegd op 29 december, 2016 van <http://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>

usabilityfirst. Usability Testing. Geraadpleegd op 29 december, 2016 van <http://www.usabilityfirst.com/usability-methods/usability-testing/>

usability.gov. Scenarios. Geraadpleegd op 29 december, 2016 van <https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/scenarios.html>

## Bijlage A. Testresultaten per testpersoon

In deze bijlage volgen alle testresultaten, opmerking en observatienotities die zijn voortgekomen uit de usability test.

### Leerkrachten

Testpersoon 1, leerkracht, desktop ■

#### Testtaak 1

##### Aantekeningen: observatie

Tijdens de usability test is duidelijk geworden, dat gebruikers het notificatiesysteem erg prettig vinden. Wat duidelijk werd, is dat gebruikers ook notificaties willen ontvangen wanneer zij niet zijn ingelogd op het communicatieplatform. Als er bijvoorbeeld een absentiemelding is bevestigd en er hiervoor een nieuwe notificatie wordt gemeld, moet de gebruiker tevens een mail krijgen met “u heeft een nieuwe notificatie ontvangen omtrent de absentie, klik hier om de notificatie te lezen”. Gebruikers moeten via instellingen kunnen instellen, bij welke soort notificaties zij een mail willen ontvangen en bij welke niet.

##### Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

“Waarom heb ik hierboven niet start staan, nu weet ik niet hoe ik terug kom bij het eerste?”  
“Ik ga naar berichten en bericht opstellen”  
“ik schrijf hier een verhaaltje, maar mag dit eigenlijk tijdens de les niet doen”  
“ik ga dan naar de startpagina”  
“ik moet hier een lege bladzijde kunnen krijgen”  
“oh hier is de schrijf een bericht knop, die had ik niet gezien”  
“ik keek heel erg naar de witte vlakken, terwijl de knop groen is. Nu zie ik het pas!”

#### Testtaak 2

##### Aantekeningen: observatie

Testpersoon gaat met de cursor naar het navigatiemenu en drukt op absenties  
Het menu klapt uit en de testpersoon leest de menukoppen.  
De testpersoon klikt op absenties leerkrachten  
De knop goed keuren wordt direct opgemerkt

##### Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

“Ik zie hier absenties staan dus ik denk dat ik daar op ga klikken”  
“ik druk op het hoekje, oh nu klapt het menu uit”  
“Ik zie absentie leerkrachten staan, daar klik ik op”  
“oh, dit is een handige pagina”  
“De woorden goed keuren horen niet aan elkaar”  
“Het is heel goed dat er opmerkingen geplaatst kunnen worden bij het melden van een absentie, want dit is wettelijk verplicht geworden op basisscholen”

### Testtaak 3

#### Aantekeningen: observatie

De testpersoon zegt eerst dat dit een lastige testtaak lijkt

De testpersoon neemt haar tijd, denkt even na en klikt vervolgens in het navigatiemenu op 'KIDS klassen'

De testpersoon beweegt de pagina naar onder en gaat met de muis naar het geplaatste foto-bericht

De testpersoon klikt meerdere keren door de foto's, beweegt de pagina weer terug naar boven en heeft tijdig aandacht voor de 'voeg een bericht toe aan de pagina' knop

De 'sorteer' knoppen worden genegeerd

#### Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

"Ik klik weer op het menu en ik ga naar 'KIDS klassen' en klap het weer uit"

"Ik klik op groep 1 \*leest de berichten door op de pagina\*\*"

### Testtaak 4

#### Aantekeningen: observatie

De testpersoon twijfelt enigszins, maar gaat dat naar berichten (de twijfel lijkt te komen, door de eerste verwarring tussen de berichtenfunctie en tijdlijnfunctie)

De testpersoon kiest er uiteindelijk voor om de berichtenfunctie aan te klikken. Deze keer wordt het menu niet uitgeklapt. De snelkoppeling voor berichten in de banner, wordt niet opgemerkt.

#### Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

"Nu moet ik even weer nadenken, wat ga ik doen"

"Ik zit nu in het communicatieplatform"

"Nu ga ik naar deze, berichten opstellen"

"Klopt dit?"

"ik zou nu de naam van de gebruikers typen bij aan en dan een bericht schrijven"

"moet ik de namen nu helemaal uit mijn hoofd typen?"

### Testtaak 5

#### Aantekeningen: observatie

Testpersoon gaat ondertussen resoluut met de muis naar het navigatiemenu, houdt de cursor een tijdje stil op verlof maar klikt dan direct op agenda.

Testpersoon gaat direct naar de evenementen pagina

Testpersoon probeert het hierna via de kalenderpagina

De testpersoon neemt niet het initiatief om op de agendapunten te klikken, het is niet direct duidelijk dat dit interactief is

#### Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

"Ja, dat is nu wel een makkie"

"Ik ga naar de kalender, en vervolgens naar kalender invullen. Oh nee, ik ga toch naar alle evenementen"

"Klaar. Dit is makkelijk. Of is dit niet wat je bedoelt?"

"Anders probeer ik de kalender zelf"

"uhm, ja. Als het januari is, hoe ga ik dan naar januari? Ik zou dan op dit pijltje klikken"

"oh, ik kan op een gekleurd vakje drukken? Dat wist ik niet. Dat is handig."

## Overige opmerkingen

“Ik heb het een erg mooie website. Ik vind het makkelijk om te gebruiken en dat is niet vanzelfsprekend. Af en toe moet ik wel goed kijken, omdat sommige letters klein zijn. Sommige dingen werken nog niet”.

### Vraag 1:

Sommige onderdelen waren nog niet klikbaar, maar dit wordt verholpen in het uiteindelijke product. IK wist niet waar de knop naar de startpagina was. Ik begreep dat verschil tussen de berichtenfuncties niet.

### Vraag 2:

Ik vind het zeker van wel, het past helemaal bij het digitale tijdsperk. En zeker met de communicatie naar ouders toe, is het een toevoeging voor basisscholen

### Vraag 3:

Ik vind een soms een beetje aan de kleine kant, maar ik kan het met mijn bril goed lezen. Het moet af en toe niet te druk worden, want op de startpagina staat een beetje te veel. Hierdoor zag ik die knop om een bericht te schrijven niet. Dit zal misschien aan het begin een probleem kunnen opleveren, maar naar loop van tijd zal dit geen problemen moeten opleveren.

### Vraag 4:

Ja, het is gewoon duidelijk. Het sluit mooi op elkaar over.

### Vraag 5:

Nee, ik kan nu niet zo snel iets nieuws opnoemen. De overblijf en absenten zijn denk ik het belangrijkste. Misschien dat er ook nog een pagina kan komen voor naschoolse opvang, net zoals de overblijfpagina. Van mij mag zou de ‘informatie pagina’ er uit mogen. Alle communicatie wordt namelijk al met de functionaliteiten gedaan.

### Vraag 6:

Ja dat zeker. Ik kan individueel communiceren, ik kan in groepen communiceren. Ik vind de kalender erg handig. Hierin zou ik dagelijks kunnen zien wat er allemaal op de planning staat. Heel goed!

**Testpersoon 2, leerkracht, tablet ■****Testtaak 1****Aantekeningen: observatie**

Testpersoon klikt op snelkoppeling uw groepen in banner  
Testpersoon klikt in het linker navigatiemenu op het icoontje voor de 'informatie pagina'  
Testpersoon klikt in het linker navigatiemenu op het icoontje voor 'mijn profiel'  
Testpersoon klikt in het linker navigatiemenu op het icoontje voor 'berichten'  
Testpersoon opent de snelkoppelingen: notificaties en inbox uit de banner  
Testpersoon opent 'op goed geluk' de overblijfpagina  
Testpersoon opent hierna alle functionaliteiten een keer  
Testpersoon klikt overal op, maar weet niet dat de tijdlijn op de startpagina is gevestigd.  
Testpersoon zoekt (na korte begeleiding) naar de startpagina en klikt nu op het menu icoon  
Testpersoon gaat nu weer naar berichten en klikt weer op bericht opstellen  
Testpersoon gaat weer naar de startpagina en ziet nu de berichten. Uiteindelijk vindt ze de "schrijf een bericht" knop en schrijft de testpersoon een bericht. (de fotoknop wordt aangeklikt)

**Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon**

"Ik ben op de tijdlijn, ik lees het bericht op dat bovenaan staat"  
"Ik klik op uw groepen, nee dat is het niet. Ik klik op de paperclip, dit is het ook niet"  
"ik ben nu op mijn profiel"  
"nu zit ik op inbox en ik klik op een bericht opstellen"  
"ik vul de naam van de ouders in en het onderwerp in"  
"Zit ik goed? Oke ik moet ergens anders een bericht plaatsen"  
"waar kan ik een bericht plaatsen?, dit is de klok (icoon naar overblijfpagina) ik klik hierop"  
"Ik zou het dan toch proberen via de KIDS – klassen pagina"  
"Oh, ik kan het menu uitklappen. Ik wil naar de startpagina, maar hoe doe ik dit?"  
"Oke ik moet op het rondje linksboven in klikken, dat is een belangrijke"  
"Dat wist ik niet, nu begrijp ik het"

**Testtaak 2****Aantekeningen: observatie**

Testpersoon klikt direct op het absentie-icoontje  
Hier zit de testpersoon al gauw, dat er absenties zijn gemeld en afgehandeld

**Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon**

"Ik ga naar de absentiepagina"  
"nu kijk ik wie er afwezig zijn afgemeld"  
"hier kan ik meldingen goedkeuren en hier kan ik verwijderen"  
"vandaag is alleen Joep uit groep 4 absent gemeld"

### Testtaak 3

#### Aantekeningen: observatie

Testpersoon navigeert eerst naar de startpagina (het valt op dat de testpersoon constant op de startpagina wil beginnen, wanneer ze aan een nieuwe testtaak begint)

#### Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

“dan klik ik eerst hier \*KIDS logo\*”

“KIDS klassen, groep 1. Daar klik ik op”

“ik zit nu in de klassen informatie en klik op alle berichten”

“ik scroll nu naar beneden en zie de foto's van de les, leuk!”

### Testtaak 4

#### Aantekeningen: observatie

Testpersoon klikt zonder het navigatiemenu uit te klappen, op het bericht icoon

De testpersoon lijkt zich af te vragen, of dit een functie is waarmee privé berichten verstuurd kunnen worden.

#### Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

Ik ga naar “berichten pagina”

Dit lijkt me de goede pagina.

“Zitten alle leerkrachten en ouders in deze mailbox? Ik zou hier het bericht versturen”

### Testtaak 5

#### Aantekeningen: observatie

De testpersoon gaat direct met de muis richting het navigatiemenu, er wordt niet meer eerst naar de startpagina genavigeerd.

Het lijkt alsof de testpersoon het navigatiemenu, sneller onder controle krijgt.

De testpersoon klikt op het menu icoon en schuift het menu uit.

De testpersoon navigeert naar ‘evenementen overzicht’

Op de evenementen pagina klikt de testpersoon dubbel op ‘toon informatie’ knop, terwijl dit een enkele klik moet zijn. De tweede keer gaat dit wel meteen goed

Op de agendapagina, is het evenement dat onderin verschijnt wel goed verstoppt voor de testpersoon

#### Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

“ik ga weer naar het menu en druk op kalender en dan op evenementen”

“als het goed is moet het hier tevoorschijn komen en ik zie hier inderdaad een goed doel”

“ik heb het goede doel voor Afrika gevonden, toon meer informatie. Ik lees het bericht”

#### Overige opmerkingen

“Ik vind het op het begin lastig om met het systeem goed te gaan, maar wanneer ik op een paar dingen klik wordt het al snel helder. En doordat er heel wordt aangewezen met pijltjes en lijnen is het heel overzichtelijk. Ik vind het heel bruikbaar”

**Vraag 1:**

Nee, ik ben niet echt fouten tegengekomen. Ik vond het op het begin een beetje moeilijk, maar dit ging snel over. Misschien kan er bij een eerste keer wat hulp worden toegevoegd aan het systeem.

**Vraag 2:**

Overzichtelijk en rustig. Ik vind de kleur groen professioneel ogen. Groen is de kleur die goed bij scholen past. Groen staat voor natuur en dat past mooi bij een imago van een school. Ik heb het gevoel dat ik met een serieus product te maken heb.

**Vraag 3:**

Ik vind het prettig, het is goed leesbaar voor mij.

**Vraag 4:**

Ik heb het idee dat alles met elkaar te maken heeft. Alles komt aan bod en dat kan je eigenlijk door de icoontjes die voor de pagina's staan, goed zien. Hierdoor zie je snel wat elke pagina bevat.

**Vraag 5:**

Ik zou het eerlijk gezegd, op dit moment niet kunnen zeggen. Misschien een huiswerkpagina? De jaarplanning kan in de evenementen. Verder zit alles er in om te communiceren en is het heel overzichtelijk zo.

**Vraag 6:**

Nou dat denk ik zeker. Er zal met dit systeem veel minder ruis ontstaan binnen de communicatie op een basisschool, doordat je terug kan lezen wat er is gecommuniceerd. Hierdoor wordt het voor iedereen inzichtelijk en wordt de communicatie een stuk helderder.

**Testpersoon 3, leerkracht, mobiel ■****Testtaak 1****Aantekeningen: observatie**

- | Testpersoon klikt eerst op de snelkoppelingen rechtsboven in de banner.
- | Hierna klikt de testpersoon op het menu icoon en hierna op het logo van het communicatieplatform.
- | Hierna wordt de 'schrijf een bericht' knop de tijdlijnpagina snel opgemerkt

**Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon**

- | "Oké ik begin met de test en klik hierboven op dit bakje."
- | "Misschien moet ik eerst naar de startpagina."
- | "Ik klik hierboven in op 'KIDS communicatieplatform' en nu zie ik dat ik een bericht kan schrijven."

**Testtaak 2****Aantekeningen: observatie**

- | Gebruiker klikt meteen op het icoon voor de absentiepagina, in het linker navigatiemenu. Hier ziet ze de gemelde absenties en klikt ze op goedkeuren.

**Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon**

- | "Moet ik nu zelf het kind absent melden of is dit al gedaan? Dit moest ik wel bij het oude systeem"

**Testtaak 3****Aantekeningen: observatie**

- | De testpersoon zoekt deze berichten op de tijdlijn en niet op de klassenpagina.

**Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon**

- | "Ik vind de tijdlijn echt handig, zoiets heb ik echt gemist bij het oude ontwerp"
- | "Ik weet niet of het fijn werkt, als je alle berichten van alle groepen ziet, het zou fijn zijn als je dit zelf zou kunnen selecteren"

**Testtaak 4****Aantekeningen: observatie**

- | Gebruiker drukt in dit geval direct op het berichten icoon en klapt het menu niet uit

**Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon**

- | "Ik ga weer naar het navigatiemenu en klik op het enveloppe"
- | "Hier voer ik het bericht in en de naam van de ouders en dan stuur ik het bericht"
- | "Ik zou zelf eerder persoonlijk contact opnemen in deze situatie, maar de functionaliteit werkt goed"

## Testtaak 5

### Aantekeningen: observatie

Het is duidelijk dat de testpersoon al achtergrondkennis over KIDS heeft. De testtaken worden makkelijk en eenvoudig uitgevoerd.

### Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

“Ik ga naar het kalender plaatje”

“en dan ga ik naar november \*klikt op een agendapunt\* en nu zie ik dat op 7 november de Afrika week start”

“Ik kan ook nog op ‘ga naar het evenement’ klikken, dat zag ik eerst niet. Ik dacht dat mijn testtaak al was uitgevoerd”

### Overige opmerkingen

“Ik kan het wel lezen, maar de lettertjes zijn wel aan de kleine kant. Op mijn mobiele telefoon kan ik dit wel goed lezen. Het ziet er echt leuk uit!”

### Vraag 1:

Nee, alleen dat de lettertjes wel klein zijn. Maar opzich is dit logisch, want het is een mobiel ontwerp.

### Vraag 2:

Het past goed bij een communicatieplatform, het is overzichtelijk en heeft een logische indeling. Ik denk dat gebruikers alles snel kunnen vinden en gebruiken.

### Vraag 3:

Ja, ik vind het prettig, alleen vind ik het niet handig dat sommige onderdelen in het menu zijn weggestopt. Het icoontje voor absentie vind ik wel een beetje storen.

### Vraag 4:

De pagina's zijn zeker consistent. Iedere pagina is gewoon overzichtelijk en werkt prettig.

### Vraag 5:

Ik heb niet het gevoel dat er iets ontbreekt. In het oude ontwerp kon er een automatische nieuwsbrief worden samengesteld. Dit kan hier geloof ik niet meer, dus dat is op zich wel jammer.

### Vraag 6:

Ik denk het zeker wel. Ouders willen altijd een goed beeld krijgen van wat er gedaan wordt in de klas en dat biedt dit communicatieplatform. Verder werkt de applicatie gewoon prettig en het is naar mijn mening zeker een verbetering.

**Testpersoon 4, leerkracht, mobiel ■****Testtaak 1****Aantekeningen: observatie**

- | Testpersoon start op de tijdlijn/startpagina en ziet al heel gauw de 'schrijf een bericht' knop.
- | Testpersoon gaat mooi van links naar rechts te werk, zo is het ontwerp ook opgezet.
- | De testtaak wordt eenvoudig en op correcte wijze uitgevoerd.

**Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon**

- | "Er staat hier 'schrijf een bericht' dus daar klik ik op"
- | "En hier staat 'voor:' en kan ik een groep selecteren, dus daar zou ik op klikken"

**Testtaak 2****Aantekeningen: observatie**

- | Testpersoon heeft het menu eerst ingeklapt, maar klikt dan op het menu knopje om het navigatiemenu uit te klappen. Hierna wordt ook op de 'caret' geklikt om de achterliggende absentiepagina's te tonen. Testpersoon gaat met haar ogen van linksboven naar rechtsonder en ziet daardoor eerst de 'lopende absentiemeldingen' en daarna de 'afgehandelde absenties'.

**Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon**

- | "Ik zou dan eerst op het menu klikken en ik zie hier absenties, dus ik zou dan daar op klikken. Ik klik op dit pijltje en nu zie ik dat er pagina's tevoorschijn komen. Ik klik op 'absentiemeldingen'.
- | "Dit werkt wel handig, want ik kan hier dus alle meldingen zien? Is dat alleen voor mijn klas, of voor alle kinderen? En kan je ook meldingen weigeren? Ik zou nog een berichtje willen kunnen terug typen"

**Testtaak 3****Aantekeningen: observatie**

- | De testpersoon leert snel. Het navigatiemenu is snel onder de knie. Het scheelt dat de testpersoon snel doorhad, dat het menu kan worden uitgeklaapt. Ook is duidelijk, dat de iconen logisch zijn voor de testpersoon. De muis gaat ook bij deze testtaak snel naar het icoon van de KIDS-klas-pagina.

**Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon**

- | "Ik klik op dit lieveheersbeestje en daar zie ik allemaal groepen. Wat leuk! De berichten zijn wel en beetje weggestopt, maar daar kan ik natuurlijk doorheen scrollen."
- | "laden alle berichten in één keer? Want anders wordt de pagina wel lang"

**Testtaak 4****Aantekeningen: observatie**

- | Menu wordt deze keer niet uitgeklaapt, berichtenpagina wordt eenvoudig gevonden via het navigatiemenu. De snelkoppeling wordt in dit geval niet gebruikt.

**Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon**

- | "Ik zou op berichten klikken en dan daar een bericht opstellen en versturen naar de ouders"
- | "Hier typ ik dan de namen in"

## Testtaak 5

### Aantekeningen: observatie

Testpersoon klikt uit zichzelf op de agendapunten en heeft door, dat de verschillende kleuren een betekenis hebben. Testpersoon gaat via de agenda, naar het agendapunt en vanaf het agendapunt naar het evenement. Hierbij wordt er direct op 'toon informatie' geklikt. Het is duidelijk dat de testpersoon snel leert en het 'caret-uitklap element' snel herkent en toepast.

### Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

"Erg handig dat ik hier kan zien welke ouders er zijn aangemeld. Ik kan alleen niet zien welke ouders zich hebben aangemeld als leerkracht. Krijg ik hier nog een bericht van? (\*Testexpert: Ja die komt in de notificaties\*)"

### Overige opmerkingen

"Ik vind het onduidelijk dat het 'KIDS logo' naar de tijdlijn gaat. Moet die balk aan de linkerkant altijd uitgekapt zijn? Kan je niet beter de balk pas uitklappen, zodra er op het menu icoon wordt geklikt"? De navigatiebalk kan dan misschien wat smaller en kleiner, het is niet echt in verhouding met de rest van de pagina"

### Vraag 1:

Het enige wat ik minder vond was, dat logo om naar de tijdlijn te gaan. Dat was niet echt duidelijk voor mij. Verder is voor mij alles overzichtelijk, maar het zijn allemaal iconen en dingen die ik al herken. Hierdoor kan ik er makkelijk mee omgaan, het is gewoon modern en erg bekend. Misschien dat de 'informatie pagina' overbodig is. Beheer kan misschien naar 'instellingen'. Er zijn best veel functionaliteiten in het navigatiemenu.

### Vraag 2:

Ik vind het ontwerp overzichtelijk en in goede zin, simpel. Het past gewoon bij basisscholen.

### Vraag 3:

Ik vind het goed dat er met kleurtjes gewerkt wordt, omdat je daardoor sneller dingen kan onderscheiden. Ik vind het alleen lastig met het menu, moet ik nou in één keer op een icoontje klikken, of moet ik eerst het menu uitklappen. Je verwacht, dat je direct op de goede pagina zit als je op het icoontje klikt. Maar nu moet je af en toe eerst het menu uitklappen. Hierom moet de belangrijkste pagina worden getoond, als je op het icoon klikt.

### Vraag 4:

Jawel, dat vind ik. Het is elke keer hetzelfde layout. Ik vind het goed.

### Vraag 5:

Misschien een functie om BSO te regelen, net als bij de overblijf.

### Vraag 6:

Ik denk het wel, want alleen al de 'absentiemelden-functie' is al super handig. Je kan meteen in de ochtend zien, hey pietje heeft afgemeld en dit maakt het een stuk helderder. Je kan ook eenvoudig zelf absenties invoeren, als er een kind ziek naar huis gaat of ontbreekt. Dit moet nu allemaal via de telefoon worden geregeld en dat kost heel veel tijd. Het is ook handig dat je als school zijnde, foto's en video's kan delen achter gesloten deuren. Vooral dat ik dat dan gelijk met mijn mobiel zou kunnen doen. Super!

## Testpersoon 5, leerkracht, Desktop ■

### Testtaak 1

#### Aantekeningen: observatie

De testpersoon gaat met de cursor naar het menu en drukt op berichten.  
Op deze pagina klikt de testpersoon op bericht opstellen  
De testpersoon verwacht dat de testtaak op deze manier goed is uitgevoerd, maar wordt gecorrigeerd.  
De testpersoon gaat nu verder en klikt op instellingen, het is onduidelijk waarom omdat er niets bij wordt gezegd.  
Nu gaat de gebruiker naar overblijf  
Nu gaat de gebruiker naar KIDS-klassen  
De testpersoon navigeert door de KIDS-klassen pagina en klikt op voeg een bericht toe aan de pagina.  
De testpersoon schrijft een bericht drukt op het foto icoon en plaatst het bericht.  
Het is opvallend dat de testpersoon een foto deelt via de KIDS klassen pagina en niet via de tijdlijn

#### Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

“Oke ik start met de lijst met testtaken”  
“dus ik moet deze taken uitvoeren en dat kan allemaal op dit systeem?”  
“Ik ga een bericht sturen, dus ik klik op berichten”  
“Hier klik ik op bericht opstellen en dan stuur ik het naar de ouders”  
“Blijkbaar doe ik het nog niet goed, want de testtaak is niet goed uitgevoerd”  
“\*gebruiker klikt op KIDS klassen\* Ik ben leerkracht van groep 3 dus klik op groep 3”  
“ik zou hier een bericht schrijven”  
“ik schrijf een bericht en druk op dit blokje met foto/video. Nu plaats ik het bericht”  
“ik dacht eerst dat ik bij de berichtenfunctie een bericht kon versturen. Dat is wel onduidelijk”

### Testtaak 2

#### Aantekeningen: observatie

Testpersoon gaat met de muis naar het navigatiemenu en klikt eerst op KIDS-klassen en daarna pas op Absenties.  
Testpersoon klikt enigszins ‘per ongeluk’ op een caret in het navigatiemenu, waardoor het menu uitklapt  
Nu ziet de testpersoon pas dat er veel meer pagina’s beschikbaar zijn op het systeem.

#### Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

“Even kijken”  
“We gaan naar KIDS-klassen”  
“Hier moet dan een lijst met de kinderen staan”  
“Oh, er stond in de testtaak dat ik KIDS moest gebruiken, ik dacht dat dit om de pagina ging.”  
“In dat geval ga ik naar absenties”  
“oh ik kan het menu uitklappen, dat wist ik helemaal niet”  
“Ik klik op absenties en zie daar een lijst met de gemelde absenties”  
“Hier zie ik een gemelde absentie, maar waar kan ik hem invullen?” “oh ik moet de absentie hier vast goedkeuren? Oke dan klik ik op absentie goedkeuren”  
“Nu snap ik hoe het werkt, ouders vullen eerst een absentie in en ik keur hem dan hier goed. Dat is handig.”

### Testtaak 3

#### Aantekeningen: observatie

| Testpersoon gaat eerst naar de tijdlijn in plaats van naar de KIDS-klassenpagina.

#### Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

| “Dan ga ik gewoon naar de hoofdpagina, deze lijkt op Facebook”  
| “Dan kijk ik hier op de tijdlijn naar berichten”  
| “Anders zou ik naar de KIDS-klassenpagina gaan.”

### Testtaak 4

#### Aantekeningen: observatie

| De testpersoon heeft de berichtenfunctie tijdens testtaak 1 al gezien en kan deze daardoor snel vinden.  
| Testpersoon klikt direct op berichten in het nav-menu en schuift het menu niet uit.  
| Er wordt vanuit de berichtenpagina op de knop ‘bericht opstellen’ gedrukt.

#### Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

| “deze is niet moeilijk uit te voeren, omdat ik dit al tijdens de eerste testtaak heb gedaan”  
| “Je gaat naar berichten en dan klik je op bericht opstellen”  
| “nu klik je hier (\*bij aan\*) en klik je de ouders aan en vul je onderwerp in, dan maak je het bericht en deel je het met de ouders”

### Testtaak 5

#### Aantekeningen: observatie

| De testpersoon weet de agendafunctie snel te vinden, via het navigatiemenu  
| Er wordt op de pijltjes geklikt om van maand te veranderen, maar de testpersoon klikt niet uit zichzelf op de agendapunten  
| De testpersoon kan de beschrijving van het evenement niet direct vinden

#### Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

| “Je gaat naar de kalender, hier staan alle evenementen in en deze kan ik er zelf als leerkracht inzetten”  
| “Ik klik op het pijltje om naar de huidige maand te gaan”  
| “Oh, ik kan ook nog op een agendapunt klikken. Het is echter niet direct zichtbaar, omdat ik eerst moet scrollen”

#### Overige opmerkingen

| “De absentiepagina is erg goed. Ik zou graag zien, dat mijn school dit ook zou toepassen. Wij moeten nu alles nog met briefjes doen.”

**Vraag 1:**

Fouten niet echt, maar ik begreep op het begin niet zo goed wat je bedoelde met de berichten-functie. Nu snap ik dit wel beter. Het is misschien onduidelijk, dat het menu kan worden uitgeklapt. Verder weet ik niets te noemen. Als ik op instellingen klik, moet ik opnieuw op het icoon klikken om het menu weer in te klappen.

**Vraag 2:**

Het ziet er zakelijk uit. Ik vraag me alleen af waarom er voor groen en grijs is gekozen, ik zou graag zien dat de kleuren van een school of een organisatie in het ontwerp worden verwerkt. Hierdoor wordt het dan persoonlijker en minder oppervlakkig.

**Vraag 3:**

Ik vind het prettig, alleen zou ik de pijltjes in het menu de andere kant op zetten. (carets)  
Bij profiel zou ik graag mijn eigen foto willen toevoegen.

**Vraag 4:**

Ja, ik vind dat zeker. Ik vind het erg goed dat het navigatiemenu altijd zichtbaar blijft, aan de linker kant. Ik vind dit balkje hierboven (kruimelpad) ook handig, maar ik denk dat ik dit naar een tijdje niet meer zal gebruiken. Het is wel heel handig voor nieuwe gebruikers.

**Vraag 5:**

Nee op zich niet, maar ik zou graag willen zien dat leerkrachten een eigen ruimte op het communicatieplatform zouden hebben. Hier zouden ze dan bijvoorbeeld loonstroken kunnen zien of vrijedagen kunnen opvragen.

**Vraag 6:**

Ja, dat denk ik zeker. Het is wel belangrijk dat de privacy en beveiliging goed op orde is. Verder werken de functionaliteiten erg goed. Ik ben erg te spreken over dit communicatieplatform.

## Ouders

Testpersoon 6, ouder, mobiel ■

### Testtaak 1

Aantekeningen: observatie

Testpersoon kijkt eerst naar de iconen in het navigatiemenu en probeert te raden, welke pagina's dit zijn. Hierna klikt de testpersoon op enkele iconen en gaat langs de pagina's. Ook wordt er geklikt op de notificaties-snelkoppeling, maar niet op de berichtensnelkoppeling. Uiteindelijk wordt er op de startpagina/tijdslijn naar de berichten gezocht. Er wordt niet geklikt op de 'sorteer berichten' knop.

Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

"Ik ga zoeken naar het belangrijke bericht"  
"Je zou zeggen dat die op de home-pagina wordt geplaatst of het is een mailtje die ik heb ontvangen"  
"misschien bij notificaties?"  
"denk dat het bericht op de KIDS-klassen pagina staat"  
"Ik zou zo'n bericht verwachten in de inbox of bij de notificaties"  
"Het moet wel duidelijk zijn, dat de berichten langer doorlopen op de startpagina"

### Testtaak 2

Aantekeningen: observatie

Testpersoon kiest er voor, om direct op absenties te klikken en niet het menu uit te klappen. Er wordt gebruik gemaakt van het contextuele navigatiesysteem op de absentiepagina  
Testpersoon constateert de melding en klikt hierop om terug te keren naar het absentie-overzicht

Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

"Dit is niet heel moeilijk, want hier is absenties. Dan kan ik hier een kind selecteren en mijn kind absent melden"  
"Ik krijg een melding dat de absentie is doorgevoerd en ik kan op 'hier' klikken om naar het overzicht met de meldingen te gaan"

### Testtaak 3

Aantekeningen: observatie

Testpersoon start voor deze testtaak op de startpagina/tijdslijn  
Er wordt gebruik gemaakt van de overblijf touch interface, er worden dagen aangeklikt.  
De touch interface wordt direct begrepen. De handmatige invoer wordt wel genoemd en er wordt begrepen dat dit kan worden gebruikt, om voor langere periodes in te voeren.

Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

"Ik klik weer op het menu, want dan zie ik gelijk wat de pagina's zijn"  
"Dat is het klokje, en dan kan ik hier, zo te zien handmatig invullen wat de overblijftijden zijn"  
"Ik zie verder nog geen overblijfddata ingevoerd, dus ik naam aan dat ik hier gewoon kan klikken en kan zeggen \*overblijven\* en kijk, dan kan ik hier op opslaan klikken"  
"Ik kan ook nog van maanden verwisselen, dus dan kan ik meteen voor meerdere dagen invullen"

## Testtaak 4

### Aantekeningen: observatie

Testpersoon klikt eerst op de notificaties knop en constateert dat er een notificatie is voor een nieuw evenement. Testpersoon klikt er op en gaat naar het evenement.

De testpersoon probeert de evenementenpagina ook zonder de 'notificatiekoppeling' te vinden.

De testpersoon verwacht deze pagina onder, 'KIDS-klassen' of 'informatie' en kiest er voor om naar de KIDS-klassenpagina te gaan. Hier worden de evenementen niet direct gevonden, dus zoekt de testpersoon door. Via informatie gaat de testpersoon door naar het kalenderpagina-kopje en klapt het menu uit. Nu vindt de gebruiker de benodigde evenementenpagina.

### Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

"Ik zou deze taak via de notificatiekoppeling uitvoeren"

"Ik wist nog niet dat ik het menu kon uitklappen, daardoor kon ik de evenementen in eerste instantie niet vinden, nu vind ik dat wel logisch"

"Het is wel verwarrend dat gebruikers eigen kleuren hebben, kinderen eigen kleuren hebben en agendapunten diezelfde kleuren gebruiken"

"Kan je de agenda koppelen met je telefoon? Het zou handig zijn als ik dit importeren en exporteren met mijn telefoon"

### Overige opmerkingen

"Het ontwerp komt bekend voor en is erg logisch naar mijn mening. Ik vind de navigatie redelijk intuïtief, alleen moet je eerst leren dat het menu kan worden uitgeklaapt."

### Vraag 1:

Ja, ik wist niet dat het navigatiemenu verder kon worden uitgeklaapt. Sommige dingen zijn nog niet clickable, maar het is natuurlijk een demo. Verder vind ik het goed hoor!

### Vraag 2:

Uhm, ja, ik denk het wel. Het is voor een ouder en leerkracht en die kunnen hier goed mee omgaan. Het is een redelijk intuïtief programma en het uiterlijk is gewoon goed en overzichtelijk. Ik vind het mooi dat het strak is en er niet te veel kleuren worden gebruikt. Hierdoor raak ik niet snel afgeleid.

### Vraag 3:

Ik vind het menu heel handig, vooral omdat je op het 'menu icoon' kan klikken en daardoor alle pagina's extra zichtbaar worden. Het werkt snel en je kunt hierdoor makkelijk alle pagina's bereiken. Wel moet je even weten, dat het menu kan worden uitgeklaapt. Op gegeven moment leer je welke icons, bij welke pagina's horen en dan is het systeem heel eenvoudig en effectief te gebruiken. Ik vind het goed dat het menu altijd zichtbaar is, misschien kan die wat smaller. Hierdoor wordt er meer zichtbaar van de body, alhoewel ik het nu ook niet echt storend vind.

### Vraag 4:

Zoals ik al zei, kan de navigatiebar misschien wat kleiner en meer in verhouding. Ook moet overal worden doorgevoerd, dat ik alleen de content voor mijn kinderen zie. Dat is belangrijk voor de consistentie, denk ik. Het design wordt overal mooi doorgevoerd. Ik vind het prima!

**Vraag 5:**

Ik zou het menu anders indelen. Profiel kan wat mij betreft weg, die gebruik ik namelijk maar heel zelden. Ik wil eigenlijk de pagina's bovenaan, die ik het meeste gebruik. Verlof kan bijvoorbeeld lager. De notificaties, zou ik ook graag op mijn telefoon ontvangen als een pushbericht of emailadres. Zodoende mis ik belangrijke berichten niet.

**Vraag 6:**

Ja, ik denk het wel. Je moet iets van een online medium hebben en ik het liever dat dit in een beschermde omgeving gebeurt. En op deze manier kan je eenvoudig en gericht absentie melden. En je kan eenvoudig zien, hoe het zit met alles wat er op school gebeurt. Het is handig, dat dit ook onderweg kan.

## Ouders

Testpersoon 7, ouder, tablet ■

### Testtaak 1

#### Aantekeningen: observatie

Testpersoon kijkt eerst naar het navigatiemenu en vervolgens naar de snelkoppelingen in de banner. Testpersoon klikt als eerste op de snelkoppeling voor notificaties.

Hierna klikt de testpersoon op de snelkoppeling voor berichten en zoekt hier naar het bericht van de directeur. Aangezien de testpersoon het bericht niet kan vinden, wordt er genavigeerd naar de startpagina. Nu ziet de testpersoon dat hier ook berichten zijn. De testpersoon klikt op sorteer op: 'belangrijke berichten'. Nu ziet de testpersoon het 'belangrijke bericht'.

#### Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

"Ik zie geen berichten, dus ik klik eerst op dit \*notificaties snelkoppeling\*"

"Wat betekent dit icoontje? \*berichtensnelkoppeling\*"

### Testtaak 2

#### Aantekeningen: observatie

Testpersoon maakt slim gebruik van de "absentiesnelkoppeling" in de banner. Deze wordt snel geconstateerd. Testpersoon kijkt eerst naar de gemelde absenties en ziet daarna 'uw kinderen' en 'nieuwe absentie melden' Hier wordt op geklikt en daarna voert de testpersoon de absentie in.

#### Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

"Ik zie hier absentiemeldingen, daar ga ik heen!"

"Ja, ik klik op nieuwe absentiemeldingen en selecteer het kind en typ dan maar een bericht."

"Ik krijg een melding, de absentie is verstuurd. Dat is mooi!"

### Testtaak 3

#### Aantekeningen: observatie

Testpersoon heeft geleerd hoe het navigatiesysteem werkt en maakt hier nu zelfverzekerder en enthousiaster gebruik van. Testpersoon maakt geen gebruik van het touch-element op de overblijfpagina. De testpersoon blijkt niet door te hebben, dat het 'overzicht' interactief is.

#### Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

"Ik denk dat ik het menu nog eens open, want dat ging wel handig!"

"Dan klik ik op de overblijf"

"Ik kies een maand en het kind en ik wil niet handmatig invoeren. Ik wil gewoon data veranderen"

"Ik klik toch op handmatig invoeren, want ik weet niet hoe dit anders moet"

"Hier klik ik dan nieuwe dagen aan en vul de nieuwe datum in en sla het op."

### Testtaak 4

#### Aantekeningen: observatie

De testpersoon had de notificaties al gezien, dus kon die makkelijk terugvinden.

De testpersoon klikt op de notificaties en navigeert vanaf hier naar de evenementenpagina.

De testpersoon klikt hierna ook nog eens op de 'evenementen' snelkoppeling in de banner.

#### Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

"Dit is mooi hoor! \*evenementen pagina\*"

**Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon**

“De pijltjes moeten naar beneden in het navigatiemenu. Ik wist niet dat ze uitgekapt konden worden. Ik dacht dat dit betekende, dat het menu weer zou inklappen als je er op drukte. De interactieve overblijf is echt handig! Alleen moet je wel weten dat dit element interactief is. Het kruimelpad had ik niet gebruikt en ik wist niet dat ik daar op kon klikken. Het is wel handig”

**Vraag 1:**

Op tablet zijn sommige elementen niet interactief. Er ontbreekt bijvoorbeeld mouse-over interactie in het menu. Misschien kan hier iets voor worden bedacht.

**Vraag 2:**

Erg leuk en het past goed bij het thema, alleen zijn de letters misschien wat klein.

**Vraag 3:**

Submenu aanduiding moet anders worden aangegeven.

**Vraag 4:**

De pagina's zijn herkenbaar, dus ik heb hier niets op aan te merken.

**Vraag 5:**

Ik mis een helpknop, of iets van ondersteuning. Vooral bij een eerste keer kan dit handig zijn.

**Vraag 6:**

Zolang het systeem goed wordt bijgehouden en het actief wordt gebruikt, lijkt het mij zeker bijdragen aan de communicatie op een school.

## Ouders

Testpersoon 8, ouder, mobiel ■

### Testtaak 1

#### Aantekeningen: observatie

Testpersoon gaat naar de berichtenfunctie, om het belangrijke bericht te zoeken. Er wordt niet vanuit gegaan dat een belangrijk bericht op de tijdlijnpagina kan staan.

Wanneer de testpersoon het belangrijke bericht niet kan vinden bij de berichtenfunctie, gaat hij naar de startpagina. "Testpersoon merkt op dat ieder bericht apart is gekleurd."

#### Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

"Ik probeer een bericht te vinden, dus ik klik dan als eerste op het envelopje"

"Hier zie ik berichten staan, in mijn inbox dus ik denk dat ik het bericht hier kan vinden"

"Ik ga er vanuit, dat hier belangrijke berichten geplaatst worden \*Berichtenfunctie\*"

"Als die hier niet staat, ga ik er vanuit dat het bericht op de startpagina staat"

### Testtaak 2

#### Aantekeningen: observatie

Testpersoon klikt direct op het absentie-icoontje in het navigatiemenu.

Het kind wordt snel ziek gemeld, de melding wordt hierna niet meer opnieuw ingekeken. Er wordt dus niet gekeken of de absentie is doorgevoerd.

#### Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

"Dit gezichtje ziet er uit, alsof er iemand ziek is"

"Ik selecteer een kind en schrijf een bericht en druk op melding versturen"

"dit ging redelijk makkelijk!"

### Testtaak 3

#### Aantekeningen: observatie

Testpersoon gaat naar agenda via het icoon in het navigatiemenu en drukt op 'agenda invullen'.

De testpersoon verwacht hier overblijfdata in te kunnen voeren. Hierna beseft de testpersoon dat dit niet kan en hierna kijkt de testpersoon opnieuw naar het navigatiemenu. Zodoende klikt de testpersoon op het klokje. Op de overblijfpagina maakt de testpersoon direct gebruik van de overblijf interface. Er wordt op enkele dagen gedrukt en de invoer wordt opgeslagen.

#### Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

"Ik gok dat dit hier bij de agenda zit \*drukt op icoontje voor agenda\*"

"\*Testpersoon heeft op agendadata invoeren geklikt\* Ik dacht, dan kan ik hier de overblijfdata invoeren" "Ik sla de data op en daarna krijg ik een bevestiging. Ik vind het alleen het klokje niet de beste keuze. Ik dacht dat dit soortement, instellingen zouden zijn. Op zich is het nu wel logisch, dat het een icoon voor de overblijf is"

## Testtaak 4

### Aantekeningen: observatie

Testpersoon wil naar evenementenpagina navigeren, en klikt daarbij op de 'inbox-snelkoppeling' in de banner. Hierna wordt het zelfde gedaan bij notificaties. Vanuit notificaties wordt het evenement gevonden en wordt er geklikt op de notificatie naar het evenement.

Uiteindelijk wordt het evenement gevonden, via het navigatiemenu onder kalender.

### Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

"Ik klik op notificaties en daar zie ik het evenement Afrika"

"Ik kan ook de agenda uitklappen en dan zie ik alle evenementen"

### Overige opmerkingen

"oh je kan het menu uitklappen, dat wist ik niet"

### Vraag 1:

Ik had pas heel laat door, dat er een optie was om het menu uit te klappen. Het is wel handig, want bij Android zit onder het zelfde icoontje, dezelfde functie. Als je dat weet, dan werkt het wel heel goed. Ook wist ik niet dat er verschil was tussen de tijdlijnberichten en de privé berichten. Maar nu snap ik het wel. Misschien kan er iets van een hulpscherm in het systeem komen.

### Vraag 2:

Ja, het is redelijks speels. Het is bedoeld voor volwassenen, dus het ook weer niet te speels en het is simpel en effectief. Wat dat betreft vind ik het wel goed aansluiten.

### Vraag 3:

Ja, als ouder van een kind vind ik het gewoon eenvoudig werken. De icoontjes zijn wel voordehand liggend. Maar je moet het wel één keer gezien hebben, want dan weet je wat alles is. Ook het menu moet je even doorhebben.

### Vraag 4:

Ja, de pagina's sluiten goed op elkaar aan. Ook door de snelkoppelingen. Het vloeit wel.

### Vraag 5:

Ik vind het icoon voor de KIDS-klassenpagina niet zo duidelijk. Waarom wordt er gebruik gemaakt van een beestje? Het is verder jammer dat er niet mouse-overs acties zijn op de mobiele versie, maar dat is logisch. Ik zou dat wel op de desktopversie doen.

### Vraag 6:

Ja, ik denk het wel. Maar het ligt er aan hoeveel de ouders het communicatieplatform gebruiken. Ik denk dat het de communicatie kan bevorderen, maar dat dit te maken heeft door de mate van actieve gebruikers. Daarvoor is de notificatie-optie erg goed.

## Ouders

Testpersoon 9, ouder, desktop ■

### Testtaak 1

Aantekeningen: observatie

- | Testpersoon klikt op het berichtenicoon en navigeert naar de berichtenpagina.
- | Het bericht wordt niet via de tijdlijn gevonden.

Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

- | "Ik ben ingelogd op het communicatieplatform en ben op de startpagina. Ik zoek naar berichten"

### Testtaak 2

Aantekeningen: observatie

- | Testpersoon gaat naar absenties en ziet het geselecteerde kind. Vervolgens wordt er op 'nieuwe absentie' gedrukt en wordt er een absentie ingevoerd.

Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

- | "Ik gebruik weer het navigatiemenu en klik op absenties"
- | "Ik verstuur een bericht en zie een melding dat het is gelukt. Dat is mooi!"

### Testtaak 3

Aantekeningen: observatie

- | Testpersoon kiest er voor om 'handmatig' in te voeren en maakt geen gebruik van de touch functie.

Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

- | "Ik druk op het kopje overblijf"
- | "Ik klik op de pijltjes om van maand te wisselen. Handmatig invoeren."
- | "Hier selecteer ik de overblijf dagen en druk op opslaan."

### Testtaak 4

Aantekeningen: observatie

- | Het valt op dat de testpersoon niet weet, dat de notificatiefunctie in de banner is geplaatst.
- | Er wordt gekozen, om direct naar de kalenderpagina te navigeren via het navigatiemenu. Hierna klikt de testpersoon 'agenda' uit en klikt vervolgens op alle evenementen.

Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

- | "Notificaties, waar kan ik die vinden? Misschien onder informatie?"
- | "Ik vind de evenementen onder de agenda. Die was makkelijk te vinden, alleen weet ik niet waar de notificaties zijn"

**Overige opmerkingen**

“Het lijkt net of die het logo of de naam van het programma is, dus daar zal je niet snel op drukken  
\*Logo naar startpagina\*”

**Vraag 1:**

Het is niet duidelijk, dat de startpagina via het logo kan worden bereikt. Ook wist ik niet dat het menu kon worden uitgeklapt, omdat de pijltjes dit niet aanduiden.

**Vraag 2:**

Ja absoluut. Het ziet er echt gelikt en netjes uit. Het past absoluut bij een communicatieplatform.  
Het werkt handig en het ziet er goed uit.

**Vraag 3:**

Heel prettig, ik zou wel graag zien dat er push-up bericht zou komen op mijn mobiele telefoon.

**Vraag 4:**

Ja, het vloeit. Het ziet er allemaal goed uit.

**Vraag 5:**

Zoals eerder vermeld, zou ik het fijn vinden als er een ping-mogelijkheid was.

**Vraag 6:**

Ik vind het een prima product. Het werkt perfect en ik denk dat het heel goed werkt voor basisscholen. Vooral de absentie-en overblijffunctie zijn erg functioneel voor de communicatie binnen scholen. Ook word een ouder goed betrokken, doordat de foto's op de tijdlijn staan. Super!

## Ouders

Testpersoon 10, ouder, desktop ■

### Testtaak 1

Aantekeningen: observatie

Testpersoon klikt op berichten in het navigatiemenu

Hier wordt gezocht naar het bericht van de directeur. Na hulp van de testexpert, gaat de testpersoon verder met zoeken. Hierna wordt er op 'informatie' geklikt. Als hier geen berichten worden gevonden, wordt er op de startpagina geklikt. Dit wordt gedaan met het logo aan de linker bovenkant. Hier vindt de testpersoon het bericht.

Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

"Ik moet een bericht zoeken, dus dan verwacht ik dat dit onder berichten staat"

"Nu ben ik op de tijdlijn en daar scroll ik naar beneden, oké gevonden. Dit is wel duidelijk"

### Testtaak 2

Aantekeningen: observatie

Testtaak wordt via navigatiemenu uitgevoerd.

Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

"ik moet naar absenties, dus klik ik op absenties in het navigatiemenu"

"Dan zou ik hier op, 'nieuwe absentiemelders' klikken"

"En dan kan ik hier invoeren, dat mijn kind absent is en versturen. Handig"

### Testtaak 3

Aantekeningen: observatie

Het valt op dat de testpersoon de overblijf handmatig wil invoeren en geen gebruik maakt van de touchfunctie.

Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

"Het kopje overblijf, en dan zie ik de maandkalender"

"Ik klik op 'handmatig invoeren', waarom weet ik niet"

"Nu kan ik de dagen aanklikken en kan ik de overblijf invoeren"

### Testtaak 4

Aantekeningen: observatie

Testpersoon gaat direct met de muis naar de banner. Hier wordt geklikt op de snelkoppeling naar notificaties. Vervolgens wordt via deze route het evenement gevonden.

Hier klikt de testpersoon op 'toon meer informatie'

Aantekeningen: opmerkingen van testpersoon

"Notificaties zou ik bovenin bekijken, omdat hier over het algemeen alle meldingen staat die er zijn" "Hier zie je gewone berichten staan en het klokje, dus ik klik op het klokje"

"Nu zie ik een notificatie over het evenement, dus daar klik ik op"

## Overige opmerkingen

| “ - “

### Vraag 1:

| Ik mis een beetje het speelse, ik zou graag uitstraling terug zien van de betreffende school.  
| Ook vind ik de startpagina een beetje druk. Hierdoor moet je echt goed kijken, waar je nu op gaat klikken

### Vraag 2:

| Ja absoluut, het is heel herkenbaar. Gewoon duidelijk en overzichtelijk. De menubalk links met de icoontjes en de banner boven, dat zijn gewoon bekende zekerheden.

### Vraag 3:

| Ik vind het ontwerp vrij zakelijk en vrij recht toe, recht aan

### Vraag 4:

| Ja. Met alles. Dus uiterlijk en functionaliteit

### Vraag 5:

| Ik zou graag een vraagtekentje willen zien, bij lastige onderdelen. Zo zou je kunnen zien, waar je op moet klikken als je het niet meer snapt

### Vraag 6:

| Ik denk dat de communicatie zeker bevordert en dat het op den duur, een schoolwebsite gaat vervangen.