

GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID VAN SOCIALE NETWERKEN

Plan van Aanpak

Kilian Valkhof

Hogeschool Rotterdam

Stagebegeleider: Sandra Hekkelman

Tweede begeleider:

Bedrijfsbegeleider: Robert Gaal

17 augustus 2009

Inhoudsopgave

1	Aanleiding	3
2	Doelstelling	3
3	Probleemstelling	3
4	Onderzoeksvragen	3
5	Projectactiviteiten en Planning	4
6	Projectgrenzen	4
7	Producten	5
8	Kosten en Baten	5
9	Risico's	5
10	Betrokken partijen	6

1 Aanleiding

In de recente jaren zijn er een tweetal dingen gebeurd: sociale netwerken hebben een explosieve groei doorgemaakt en gebruiksvriendelijkheid voor websites hebben terecht een veel grotere nadruk gekregen dan daarvoor. Hoewel mensen als Jacob Neilsen en Jesse James Garret het ons al jaren vertellen, is het pas de afgelopen jaren ‘normaal’ geworden om ook aandacht te besteden aan gebruiksvriendelijkheid. Veel van de theorie op dit gebied focust zich echter op informatieve websites (nieuwssites, bedrijfswebsites en weblogs) en minder op de nieuwe vorm van websites: social networks.

Doordat mensen op sociale netwerken heel anders bezig zijn dan op gewone informatieve websites — er sprake van interactie in plaats van actief lezen — leek het mij dat dit gevolgen heeft voor de gebruiksvriendelijkheid van sociale netwerken. Mijn afstudeerbedrijf, *Wakoopa*, is zo’n sociaal netwerk, en is daarom met mij geïnteresseerd in het verbeteren van de gebruikersvriendelijkheid van hun site en het uitvinden welke regels er gelden rondom de gebruikersvriendelijkheid van sociale netwerken.

Gedurende mijn minor user experience design heb ik veel aandacht besteed aan gebruiksvriendelijkheid en hoe de gebruiksvriendelijkheid van design goed vertaalt kan worden naar werkende code. Ik hoop dit door te kunnen zetten bij Wakoopa gedurende mijn afstudeertraject.

2 Doelstelling

Het doel van deze afstudeerstage is het uitvinden wat gebruiksvriendelijkheid voor sociale netwerken anders maakt, en welke regels voor dit type websites gelden. Ik hoop met een set aanbevelingen te kunnen komen die specifiek gericht zijn op sociale netwerken, en deze aanbevelingen op de site van Wakoopa door te kunnen voeren als casus.

3 Probleemstelling

Deze afstudeerstage heeft de volgende onderzoeksvraag:

Hebben sociale netwerken andere eisen op het gebied van gebruiksvriendelijkheid dan de huidige inzichten op webgebied, welke zijn dat en hoe verhoudt het sociaal netwerk Wakoopa zich tot deze eisen?

4 Onderzoeksvragen

Wat zeggen andere onderzoeken op het gebied van usability en sociale netwerken?

Er zijn een aantal onderzoeken over sociale netwerken in het algemeen, en een aantal usability onderzoeken specifiek voor Wakoopa. Ik begin met een analyse van deze onderzoeken, waar mogelijk aan de hand van de Heuristics van Nielsen, hier komen een aantal globaal geldende conclusies en een aantal specifiek voor Wakoopa.

Wat vinden gebruikers van het sociaal netwerk Wakoopa op het gebied van usability?

Door gebruikersonderzoek binnen de leden van Wakoopa doe ik onderzoek naar hun meningen. Dit wil ik kwantitatief d.m.v. A/B-testen, statistiekanalyse en een survey en analyse daarvan, en kwalitatief door middel van interviews en remote/lab tests onderzoeken.

Hoe verhouden de bevindingen van de onderzoeken zich tot algemeen geaccepteerde usability standaarden?

Hierin kijk ik naar welke usabilitystandaarden voor het wel web er nu zijn. Na dit geïntroduceerd te hebben zal ik de conclusies uit de vorige hoofdstukken vergelijken met deze standaarden.

Welke verbeteringen zijn er specifiek voor Wakoopa door te voeren?

Kijkend naar de conclusies van de vorige hoofdstukken, hoe kan Wakoopa verbeterd worden?

Welke eisen hebben sociale netwerken op het gebied van usability?

Hierin beantwoord ik het belangrijkste gedeelte van de hoofdvraag, met conclusies gebaseerd op de vorige hoofdstukken

Wat zijn de quick wins op het gebied van usability voor sociale netwerken?

In dit hoofdstuk wil ik een checklist voor sociale netwerken opzetten waarmee andere bedrijven hun sociale netwerk onder de loep kunnen nemen.

5 Projectactiviteiten en Planning

Deze afstudeerstage bestaat uit een aantal fasen:

- Analyse van bestaande literatuur
- Onderzoek onder gebruikers van Wakoopa
- Analyseren onderzoeksresultaten
- Vergelijken met bestaande literatuur
- Doorvoeren op de website van Wakoopa
- Evalueren

6 Projectgrenzen

Dit project zal zich, hoewel het in beginsel over sociale netwerken in het algemeen gaat, richten op het sociale netwerk Wakoopa. Dit doen we omdat hier naast een expert review ook andere analyse op kan worden toegepast, zoals analyse van de statistieken en interviewen van gebruikers.

In hoeverre we gebruik kunnen maken van technieken zoals A/B testen is nog niet bekend, en zal per item moeten worden besproken met de bedrijfsbegeleider om er voor te zorgen dat het niet nadelig voor Wakoopa werkt.

7 Producten

- i Een usability onderzoeksverslag met daarin de bevindingen van:
 - a De geanalyseerde expert reviews
 - b De geanalyseerde literatuur
 - c De enquête
 - d De gebruikersinterviews
 - e Analyse van de statistieken en A/B testen
 - f Eigen Expert review
- ii Usabilityverbeteringen doorgevoerd op Wakoopa
De bevindingen uit het onderzoek worden doorgevoerd op de website van Wakoopa en verbeteringen gemeten.
- iii Artikel met aanbevelingen voor social networks
De best werkende aanbevelingen worden gebundeld in een kort "Best practices-artikel"
- iv Scriptieverslag
Dit alles wordt beschreven in het scriptieverslag

8 Kosten en Baten

De kosten voor dit project bedragen 24 fte, ofwel 80 dagen en 32 uur scriptie schrijven. De baat van dit project is de verbeterde gebruiksvriendelijkheid van het sociaal netwerk Wakoopa en aanbevelingen voor soortgelijke sociale netwerken.

9 Risico's

De volgende risico's zijn aanwezig in dit project:

- Werk voor Wakoopa haalt tijd weg van mijn afstuderen.
Dit ondervang ik door duidelijke afspraken met mijn bedrijfsbegeleider qua opdrachten en per week een dag waar ik volledig met schrijven bezig ben.
- Het niet volledig kunnen onderzoeken van usability vanwege de benodigde aanpassingen aan de website.
Dit ondervang ik door de grote hoeveelheid onderzoek die er al is gedaan, wat ik kan analyseren.
- Niet toekomen aan het doorvoeren van de wijzigingen vanwege de grootte van het onderzoek.
Door een goede planning te maken qua onderzoek hou ik voldoende tijd over om wijzigingen ook in de praktijk te brengen

10 Betrokken partijen

De betrokken partijen bij deze afstudeerscriptie zijn:

	Functie	E-mail	Telefoonnummer
Kilian Valkhof	Afstudeerder	kilian@wakoopa.com	06 40 96 84 20
Robert Gaal	Bedrijfsbegeleider	Robert@wakoopa.com	06 41 24 23 58
Sandra Hekkelman	Stagebegeleider		