

### **Bijlage 3. Scenario gebruikerstest website samenvatting**

Het onderzoek betrof de gebruikerservaring van twee verschillende personen, een vrouw van 51 jaar (persoon 1) en een man van 23 jaar (persoon 2). Tijdens het navigeren op de website van Fontys voor informatie over de deeltijdopleiding ICT hebben ze beiden zes taken uit, variërend van het vinden van informatie over specifieke opleidingen tot het bekijken van toelatingseisen en contactinformatie.

Over het algemeen vonden beide gebruikers de website gemakkelijk te vinden en te navigeren. Persoon 1 merkte op dat het vinden van informatie over de 2-jarige opleiding wat lastiger was, terwijl persoon 2 geen specifieke problemen ondervond. Beide personen vonden de toelatingseisen en aanmeldingsprocedure duidelijk en goed vindbaar. Persoon 1 had echter kritiek op de hoeveelheid informatie bij de inschrijffvoorwaarden, wat verwarrend en overweldigend was.

Wat betreft de visuele aantrekkelijkheid van de website gaven beide gebruikers positieve beoordelingen, hoewel persoon 1 enigszins overweldigd werd door de continue animerende achtergrond en alle afbeeldingen. Beide gebruikers vonden de website uitnodigend genoeg om verder te verkennen en gaven aan dat het ontwerp en de inhoud hun beslissing om zich al dan wel of niet aan te melden voor de opleiding zouden beïnvloeden.

#### Conclusie:

Over het algemeen biedt de Fontys-website een redelijk positieve gebruikerservaring voor potentiële studenten die op zoek zijn naar informatie over deeltijdopleiding ICT. De website is over het algemeen gemakkelijk te navigeren en biedt duidelijke informatie over toelatingseisen, aanmeldingsprocedures en contactgegevens. Echter, er zijn enkele gebieden waar verbetering mogelijk is, zoals het verminderen van de overweldigende hoeveelheid informatie bij de inschrijffvoorwaarden, minder drukke aspecten, en het makkelijker kunnen zoeken tussen 2- en 4-jarige opleiding. Over het algemeen is de website echter aantrekkelijk genoeg om de interesse van potentiële studenten te wekken, maar biedt het niet een onderscheidende ervaring ten opzichte van andere hogescholen.

### **Bijlage 4. Scenario gebruikerstest website antwoorden**

Persoon 1: Vrouw, 51 jaar, momenteel ziektewet, maar wil wel weer iets gaan doen.

Persoon 2: Man, 23 jaar, momenteel werkzaam bij PostNL systeembeheer, heeft opleiding HBO-ICT gedaan, is momenteel niet gelukkig in huidige functie.

#### **Taak 1: Website over opleidingen opzoeken.**

*De gebruiker wil meer weten over deeltijdopleidingen bij Fontys.*

Taak: Zoek in uw internetbrowser naar informatie over de deeltijdopleiding van ICT aan de Fontys.

Hoe makkelijk kon u de website met informatie over de deeltijdopleidingen van ICT wel of niet vinden?

P1: Heel makkelijk. Via Chrome heb ik in de zoekmachine Google het volgende ingetypt: ICT-deeltijd Fontys.

Daarna kwam ik bij de resultaten en zag al meteen een link naar de website van Fontys. Ik heb hierop geklikt en kwam meteen bij de juiste pagina uit over deeltijdopleidingen | ICT aan Fontys.

P2: Makkelijk. Eerste resultaat duckduckgo obv “deeltijdopleiding ict fontys”.

### **Taak 2: Informatie over de opleiding.**

*De gebruiker twijfelt tussen de 2- en 4-jarige opleiding.*

*Taak: Ga naar <https://www.fontys.nl/Professionals-en-werkgevers/Opleidingen-en-cursussen/HBO-ICT-deeltijd.htm>. Zoek de informatie over de 2-jarige (ad) en 4-jarige (bachelor) deeltijd variant.*

Hoe eenvoudig is het om informatie over de twee opleidingen te vinden?

P1: Het vinden van alle informatie over de 4-jarige opleiding is gemakkelijk en duidelijk. Je komt hier namelijk meteen automatisch op uit en kunt met de tabbladen duidelijk de informatie vinden die je nodig hebt.

Over een 2-jarige opleiding zie ik nergens iets en ik kan ook niet vinden dat deze mogelijkheid er überhaupt is. Ik zie ergens heel klein iets staan over versnelde instroom maar dit lijkt me iets anders te zijn wanneer je bijvoorbeeld al een bepaalde vooropleiding hebt. Aanvulling na lang zoeken (omdat je schrijft dat er blijkbaar ook een 2-jarige opleiding is en ik AD in je vraag lees: Dit vind ik niet duidelijk en bovendien erg kort en summier. Pas wanneer ik helemaal terugga naar de home pagina van fontys en dan klik op ICT en deeltijd komt de AD-ICT opleiding voor het eerst echt in beeld en kan ik erop doorklikken voor meer info. Met de hierboven meegezonden link kom ik daarop niet uit.

P2: Redelijk eenvoudig dmv zoekbalk rechtsbovenin met zoekterm “hbo ict”. Hoer vind ik beide deeltijd varianten en de twee voltijd varianten.

Hoe eenvoudig is het om tussen de informatie van de twee opleidingen te schakelen?

P1: Ik moet twee pagina's naast elkaar openen om te kunnen schakelen tussen de informatie van de twee opleidingen.

P2: De zoekfunctie werkt prima en vanaf daar kan ik eenvoudig beide opleidingen openen. Op de inhoudspagina's zie ik geen knop om specifiek tussen de twee te schakelen.

### **Taak: 3 Toelatingseisen bekijken.**

*De gebruiker wil graag weten of hij voldoet aan de toelatingseisen.*

*Taak: Zoek naar de toelatingseisen voor de 4-jarige (bachelor) opleiding.*

Hoe duidelijk en vindbaar zijn de toelatingseisen?

P1: Deze zijn goed vindbaar en duidelijk.

P2: Eenvoudig door te scrollen of dmv knop “Toelating”.

### **Taak 4: Aanmeldingsprocedure.**

*De gebruiker wil zich aan melden voor de 4-jarige (bachelor) opleiding.*

*Taak: Zoek naar hoe je je kunt aanmelden en lees de stappen voor de aanmeldprocedure.*

Hoe duidelijk en vindbaar is het aanmeldprocedure?

P1: De aanmeldingsprocedure is vindbaar en duidelijk

P2: Idem door te scrollen of dmv knop "Aanmelden". Ook weer zeer eenvoudig.

Wat vind je van de stappen die er staan?

P1: Wanneer ik klik op de tab Aanmelden kom ik op een uitlegpagina hoe aan te melden voor een deeltijdopleiding. Duidelijk is dat er verschil is tussen start in februari of september. Dus helder waar ik verder moet zoeken naar hoe ik kan aanmelden. Dat is via Studielink. Tot hier geen probleem.

Maar om ingeschreven te kunnen worden moet je OOK voldoen aan alle inschrijfvoorwaarden. En dan als ik op deze link inschrijfvoorwaarden klik zie ik heel veel (lees alle!) regelingen en codes en voorwaarden) van Fontys. En dat is overweldigend, teveel info die niet relevant is voor waarnaar ik op zoek ben. Want ik als gebruiker moet op zoek naar de voorwaarden en als ik die vind is het ook nog eens per collegejaar dat ik moet zoeken naar de juiste en bovendien zijn er ook per jaar nog meerdere documenten. Dit is erg onoverzichtelijk allemaal. Ik zou alleen de voor mij geldende inschrijfvoorwaarden willen zien. Aan deze stap kan mijns inziens het nodige worden verbeterd.

De link eronder naar Studiekeuzecheck is prima en ook de pagina waarop je komt wanneer je erop doorklikt is duidelijk qua gebruiksgemak en leesbaarheid.

P2: Heldere stappen en duidelijk waar je op moet letten.

#### **Taak 5: Contactinformatie.**

De gebruiker heeft een vraag over de opleiding en wil contact opnemen.

Taak: Vind de contactinformatie van de opleiding.

Hoe duidelijk en vindbaar is de contactinformatie?

P1: Deze informatie is duidelijk en vindbaar. Wat is mis hierin is een Whatsapp mogelijkheid voor sneller contact met de opleiding wanneer de gewone telefoon niet wordt beantwoord en e-mail te lang gaat duren.

P2: Zoals verwacht, onderaan de pagina. Logisch en makkelijk vindbaar.

#### **Taak 6: Algemene indruk.**

Wat was je eerste indruk toen je de website bezocht?

P1: Mijn eerste indruk van de website is goed. Leuke banner met het filmpje, helder en duidelijk kan ik de informatie kiezen van de deeltijd ICT opleiding.

P2: In een webbrowser op een desktop vind ik de website overzichtelijk overkomen. Wel wat druk in mijn beleving met de continue animerende achtergrond.

Hoe beoordeel je de visuele aantrekkelijkheid van de website op een schaal van 1 tot 10 (1 slechtste en 10 beste?)

P1: 8

P2: 7

Is de website gemakkelijk te navigeren en waarom?

P1: Ja, je kunt makkelijk met een muisklik snel naar het gewenste deelonderwerp gaan maar ook naar beneden scrollen gaat gemakkelijk.

P2: Ja, zoekfunctie werkt naar verwachting en kopjes zijn logisch ingedeeld.

Vind je de website uitnodigend en aantrekkelijk genoeg om verder te verkennen en waarom?

P1: Ja, in de eerste plaats omdat ik er de informatie zou willen vinden waarnaar ik op zoek ben, maar ook zijn de gebruikte foto's en video's prima.

P2: Ik denk het wel als ik geïnteresseerd zou zijn. Website dient natuurlijk als informatievoorziening mbt de opleidingen die de hogeschool aanbiedt en als ik geïnteresseerd zou zijn verwacht ik de nodige informatie hier te kunnen vinden door verder te lezen.

Zou het ontwerp van de website je beïnvloeden in je beslissing om je wel of niet aan te melden voor de opleiding en waarom?

P1: Het ontwerp van de pagina en de gebruikte foto's beïnvloeden wel mijn keuze om me aan te melden. Deze moeten aantrekkelijk eruitzien, duidelijk en gemakkelijk de informatie geven waarnaar ik op zoek ben en je wilt jezelf erin herkennen dat je je er thuis zult voelen op de opleiding. Dus meerdere culturen, vooral jongeren maar ook wat oudere personen en zowel mannen als vrouwen in beeld, zodat iedereen zich wel herkent in een van deze personen die nu deze opleiding doen.

P2: Jawel, de website geeft een bepaalde indruk over de hogeschool en de opleiding. Het is het digitale visitekaartje van de opleiding.

Zijn er dingen van de website die je zouden overtuigen om de opleiding van Fontys te kiezen boven andere hogescholen?

P1: De opleiding wordt aantrekkelijk gepresenteerd met vele mogelijkheden. Jammer genoeg krijg ik het filmpje niet geopend vanwege mijn cookie instellingen op mijn laptop en door hierop te klikken zie ik wel [cookieinstellingen} staan maar wanneer ik hierop doorklik gebeurt er niets waardoor ik dit kan aanpassen. Dat is erg jammer.

P2: Nee, de website springt er niet uit en doet in mijn beleving niets anders dan andere hogescholen.