

### **Interview 1. 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.

## **Interview 1. 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 linkeronder 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.

## Interview 2. Tweede keer user scenario testen iteraties Figma

### Taak 1 Navigatie

*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.*

*Doe hetzelfde in iteratie 1 en 2.*

Iteratie 1: Hoe eenvoudig is het om informatie te vinden over de 2-jarige en 4-jarige opleiding. De dropdown in de subtitle was wel duidelijk dat je daar de 2 jarige opleiding kon kiezen toen ik m vond. Echter ik zou deze dropdown niet verwachten in een subtitle. Eerder zou ik hem als een aparte sectie zien in het Plaatje waar je naar 2 jarig gaat.

Iteratie 2: De back pijl brengt me tot een hoger level screen waar ik kan kiezen tussen 2 en 4 jarige opleiding. Op zich wel logisch maar ik zie het dan echt als een back actie en niet zozeer als voor het selecteren van 2 jarig. Als je dit scherm van de andere kant benaderd, dus eerst het hogere niveau scherm dan is het wel logisch, want dan kun je van daaruit kiezen voor 2 of 4 jarige opleiding. Ik zou dit scherm dan graag als eerste willen zien.

Bij het huidige ontwerp kan ik de 2jarige opleiding helemaal niet vinden, ik zou niet weten dat deze er is.

Bij de 2 jarige opleiding wordt ook de term “HBO-ICT” opleiding gebruikt. Is dit niet misleidend/verwarrend? Het betreft weliswaar een ICT opleiding maar niet op HBO niveau. Dit kan erg verwarrend zijn omdat mensen kunnen denken dat je ook HBO ict kunt doen middels een 2 jarige opleiding, terwijl het om een AD opleiding gaat die niet een HBO bachelor diploma geeft.

Iteratie 2: Ik wil terug naar de vorige pagina, zag de pijl over het hoofd. Ik zou graag word “Terug” toegevoegd zien, dan begrijp ik hoe ik een pagina terug kan

Ik vind het bijzonder dat er wel staat deeltijd 2 jarige opleiding, maar bij ICT volwaardig staat niet dat het gaat om voltijd en deeltijdopleidingen. Tip is woorden “voltijd” en “deeltijd 4 jarig” gebruiken om meteen duidelijk te krijgen welke informatie je achter de tab kunt vinden

Iteratie 1: Bij de pagina 4 jarige HBO opleiding staat rechts een pijl omlaag en als ik die aanklik blijkt er ineens zowel een 4 als 2 jarige opleiding te zijn. Ik zou dit 2 jarige opleidingsplan al op de voorpagina van de deeltijdopleiding HBO bachelor vermelden, maar dan wel tussen haakjes erbij “Associate degree” en de uitleg als je hierop doorklikt dat dit niet opleidt voor een HBO bachelor diploma maar voor een associate degree.

Vind je de navigatie in het huidige ontwerp, iteratie 1 of 2 het beste, en waarom?

Iteratie 2 omdat in het hogere level screen direct te selecteren is tussen 2 en 4.

Iteratie 1, want je blijft dan op de pagina voor deeltijd ICT. Wel zou ik al bij het pijltje vermelden dat je er ook informatie over een 2 jarige AD informatie kunt vinden, anders zou ik niet erop hebben geklikt.

### Taak 2 Informatie zoeken

*De gebruiker wil weten wat de inschrijfeisen zijn, de kosten van de opleiding en wat het inschrijfproces is.*

*Taak: Zoek van de inschrijfeisen zijn, wat de kosten zijn en wat het inschrijfproces is als hij in September wil beginnen met de studie. Doe dit bij het huidige ontwerp en bij iteratie 1.*

Hoe duidelijk en vindbaar was de informatie?

Bij beiden is de informatie goed vindbaar. In iteratie 1 is het gekozen lettertype minder aantrekkelijk. Komt heel druk over. In het huidige ontwerp is het veel rustiger. Met betrekking tot navigatie is de balk met onderwerpen in huidige ontwerp heel rustig en blijft continue op zelfde plek staan, terwijl in iteratie 1 deze mee beweegt als je boven in het scherm staat, dit is onrustiger. De opmaak van deze balk in iteratie 1 is wel mooier.

Huidige ontwerp: het is duidelijk en vindbaar: ik zou alleen de tekst over werk/stage niet naast de andere tekst zetten, maar eronder, zodat je deze info apart leest. Dit lijkt me ook logischer gezien het feit dat er een apart tabje voor is.

Iteratie 1: het is duidelijk en vindbaar: ik zou alleen de tekst over werk/stage niet naast de andere tekst zetten, maar eronder, zodat je deze info apart leest. Dit lijkt me ook logischer gezien het feit dat er een apart tabje voor is.

Wat vind je van de stappen die er staan.

Informatie is bij beide duidelijk en zou voor mij duidelijk zijn om te weten wat te doen.

Huidig: logisch

Iteratie 1: logisch, alleen begrijp ik het tekststukje over de kosten niet waar dit voor bedoeld is en waarom dit hier staat.

Vind je de informatie beter vindbaar bij het huidige ontwerp of bij het nieuwe ontwerp.

Bij beide werkt het goed, behalve voor kosten. Aangezien hier geen header voor is om naar te klikken was het even zoeken, maar werd op zich wel snel gevonden. Als kosten dusdanig belangrijk is dan zou er misschien ook een link aan header moeten worden toegevoegd.

Doordat het ontwerp nu steeds verspringt is het huidige ontwerp makkelijker.

### **Taak 3 Algemene indruk**

Wat was je eerste indruk bij het huidige ontwerp en bij de eerste iteratie?

Huidige ontwerp komt rustiger over. Iteratie komt druk over met enigszins schreeuwend lettertype.

De balk met links zag er mooier uit in iteratie 1, maar bij scrollen door pagina werkte deze niet heel fijn.

Huidige: helder, degelijk, informatief, beetje druk

1e iteratie: helder, degelijk, informatief, rustiger door alleen foto's

Welke website zou je voorkeur hebben en waarom?

Op dit moment het huidige ontwerp. Is rustiger

Ik zou 1<sup>e</sup> iteratie kiezen als deze goed werkt zonder verspringen, met nog enige aanpassingen zodat er duidelijker informatie te vinden is over de 2 jarige deeltijdopleiding.

Hoe beoordeel je de visuele aantrekkelijkheid van het huidige ontwerp en de iteratie op een schaal van 1 tot 10 (1 slechtste en 10 beste?)

Huidig 8, iteratie 5

Huidig: 7, iteratie: 7,5

Wat mis je nog op de website?

Rustiger overzicht.

Misschien wat algemene links naar bijv DUO (studiefinanciering)

Ik mis nog wat meer kleuren in de letters en omlijning etc zodat het wat meer aansprekend wordt, het is nu beetje saai met het 'degelijke' blauw en veel wit

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

[Ja als je geïnteresseerd ben in de informatie die je zoekt.](#)

[Ja maar het is duidelijk en nodigt uit om op zoek te gaan naar meer informatie over de opleiding.](#)

## **Interview 2. Samenvatting**

De eerste gebruiker geeft de voorkeur aan Iteratie 2 voor de navigatie, omdat het hogere niveau scherm direct de keuze biedt tussen de 2- en 4-jarige opleiding, wat logisch is voor hen. Echter, ze stellen voor om de term "Terug" toe te voegen om de functionaliteit van de terugknop duidelijker te maken. Ook suggereren ze om de term "Associate degree" toe te voegen naast de 2-jarige opleiding om verwarring te voorkomen. Voor Taak 2 vonden ze beide ontwerpen duidelijk en goed vindbaar, maar ze geven de voorkeur aan het huidige ontwerp vanwege het minder verwarrende verspringen van de tekst.

De tweede gebruiker verkiest Iteratie 1 voor de navigatie omdat het hen op de pagina voor deeltijd ICT houdt, maar suggereert om te vermelden dat er ook informatie over een 2-jarige Associate Degree te vinden is. Ze vinden de informatie in het huidige ontwerp beter vindbaar, maar suggereren meer kleur en minder verspringende tekst voor Iteratie 1 om het aantrekkelijker te maken.

De derde gebruiker geeft de voorkeur aan Iteratie 1 vanwege de pijl naar beneden, maar benadrukt dat de huidige zoekbalk moet blijven. Ze vinden het nieuwe ontwerp mooier en minder druk, maar missen meer kleur in de letters en een minder saaie uitstraling.

Over het algemeen lijkt Iteratie 1 de voorkeur te hebben vanwege het rustigere ontwerp en de duidelijkere navigatie, maar er zijn suggesties voor verbeteringen voor beide ontwerpen.