

SCRIPTIE

door Jeroen Jacobs



Website

Hoe een intranetsite werd herontworpen



Herontwerp website METc op basis van doelgroeponderzoek

door Jeroen Jacobs

In opdracht van de Medisch Ethische Toetsingscommissie UMCG en C. Gutman, afstudeerbegeleider Hanzehogeschool



Jeroen Jacobs (353864)
Opleiding: Communicatiesystemen
Richting: Media Design & Branding
Datum: 2 juni 2014

Herontwerp website METc op basis van doelgroeponderzoek

Scriptie door Jeroen Jacobs

In opdracht van de Medisch Ethische Toetsingscommissie UMCG en C. Gutman, afstudeerbegeleider Hanzehogeschool



Jeroen Jacobs (353864)
Klas: CSV4D
Opleiding: Communicatiesystemen
Richting: Media Design & Branding
Datum: 2 juni 2014

© 2014 Studentenbureau UMCG Publicaties Groningen, Nederland.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 j° het Besluit van 20 juni 1974, St.b. 351, zoals gewijzigd in Besluit van 23 augustus 1985, St.b. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprerecht. Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

Trefw Design, website, UMCG, eyetracking, webdesign

Samenvatting

Mijn afstudeeropdracht is begin februari gestart op de afdeling Medisch Ethisch Toetsingscommissie van het Universitair Medisch Centrum Groningen. In het begin van het traject heb ik vooronderzoek gedaan, gericht op kennismaking met de METc en hun werkwijze, alsook met theorieën die in een later stadium het te geven advies zouden kunnen ondersteunen. De theorieën die aan de basis staan van het uitgevoerde onderzoek zijn een tweetal boeken, van respectievelijk Jakob Nielsen omtrent eyetracking en Steve Krug omtrent het simpel houden van webdesign. Daarnaast is er een tweetal artikelen gebruikt die zijn gevonden op de trendwatching-website frankwatching.com. Beide artikelen geven inzicht in het juist gebruiken van de laatste trends op het gebied van webdesign. Last but not least is er nog een lijst met usability-principes van wederom Jakob Nielsen gebruikt.

Een van de laatste activiteiten in het vooronderzoek was de inloopsessie. Deze sessie werd georganiseerd door de METc zelf, en gold voor de onderzoekers als een stukje kennismaking met de mensen achter de METc. Vanzelfsprekend is deze sessie ook gebruikt om erachter te komen wat de klant in dit verhaal nu precies denkt van de METc, haar intranetsite en hoe eventuele verbeteringen eruit zouden kunnen zien. Als aanvulling daarop heb ik een aantal interviews afgenomen bij mensen die in de uitvoering van hun functie (veelvuldig) te maken hebben met de intranetsite van de METc.

Op het moment dat het voor mij duidelijk was hoe men te werk ging binnen de METc ben ik dieper ingegaan op het wel en wee van de intranetsite. Wat werd goed gedaan en wat kon beter? Hoe deelden andere METc's in het land hun website in? En wat voor do's en don'ts gaven die andere websites mee? Op die manier kreeg ik een zo compleet mogelijk beeld van waar onderzoekers mee moeten werken en hoe dat mogelijk beter kon.

Naast de inventarisatie van websites van METc's in Nederland wilde ik ook graag gaan kijken of ik de structuur van de huidige informatievoorziening, de intranetsite, kon visualiseren. Ik had het idee dat een dergelijke visualisatie voor mij van grote hulp kon zijn bij het bepalen van een nieuwe en betere structuur voor het nieuwe webdesign.

Dit nieuwe webdesign is vervolgens ontstaan vanuit drie uiteenlopende conceptdesigns, en met behulp van de theorie uit het vooronderzoek. Tevens is bij de afdeling ICT/Voorlichting polshoogte genomen om de mogelijkheden om een dergelijke website intern te realiseren in kaart te brengen. Het webdesign is daarna middels een klikbaar prototype getest in een eyetracking lab. Deze test heeft enorm veel data voortgebracht en vormt de basis voor de laatste verbeteringen aan het ontwerp. Het definitieve design wat hieruit is voortgekomen omvat ontwerpen voor meerdere platformen, zodat de website een *responsive* karakter meekrijgt.

Met het definitieve webdesign op tafel is er aan het einde van het afstudeertraject op navraag van de opdrachtgever ook nog gekeken naar manieren waarop een dergelijke website zou kunnen worden geïmplementeerd. Grofweg zijn hier vier manieren in te onderscheiden, waarbij het verschil zit in intern/extern, kwaliteit en benodigd budget. Het enige wat de METc UMCG nu nog rest is het maken van een keuze om verder te gaan met dit webdesign of niet. Mochten ze besluiten voor dit webdesign te kiezen dan dienen ze inhoudelijk de informatie compleet te maken en een partij te kiezen waardoor ze de realisatie uit laten voeren.

Voorwoord

Voor u ligt mijn scriptie, dat stapsgewijs inzicht zal geven in de gang van zaken van het onderzoek. Hierbij zullen de eerste hoofdstukken gericht zijn op de voorbereiding van het onderzoek. De daaropvolgende hoofdstukken gaan over de uitvoering van het onderzoek en waar dat toe heeft geleid. Deze scriptie is ontstaan aan de hand van de afstudeeropdracht van de METc UMCG, welke is uitgevoerd in het kader van mijn afstuderen van de opleiding Communicatiesystemen, specialisatie Brand- & Designmanagement.

Voor de totstandkoming van deze scriptie wil ik graag een aantal mensen bedanken. Christine Gutman van de Hanzehogeschool voor haar begeleiding tijdens het gehele traject. Jan Davids en Joke Ummels van de METc UMCG voor hun tips en tricks gaandeweg het proces. Jelle de Boer van de Hanzehogeschool voor zijn hulp bij het opzetten van de eyetracking test. Uiteraard het grote aantal mensen dat zijn medewerking heeft verleend in de vele gesprekken en de eyetracking test. De mensen van de clinical research organisation waar ik een dag heb mee mogen lopen. En niet te vergeten: Judith Jacobs, mijn vrouw, mijn steun en toeverlaat gedurende de volledige afstudeerperiode.

Deze scriptie is geschreven door Jeroen Jacobs.

Inhoudsopgave

Inleiding	1
1. Projectkader	2
2. Organisatie	4
3. Theoretisch kader	5
3.1 Usability	5
3.2 Webdesign	5
3.3 Merkidentieit	5
3.4 Vooronderzoek	6
4. Onderzoeksontwerp	7
4.1 Interventiecycclus	7
4.2 Doelstelling	8
4.3 Onderzoeksmodel	9
4.4 Verwoording van het onderzoeksmodel	9
4.5 Centrale vragen & deelvragen	10
4.6 Onderzoeksstrategie en methodologie	11
5. Onderzoeksresultaten	12
5.1 Globaal overzicht activiteiten	13
5.2 Kennis vanuit theorieën	14
5.2.1 Eyetracking Web Usability	14
5.2.2 Ten Usability Heuristics	14
5.2.3 Vijf hardnekkige UX-mythes	14
5.2.4 Don't Make Me Think	14
5.2.5 UX-design: 5 trends & gevolgen voor software-ontwikkelaars	17
5.2.6 Merkidentieit; Build, Bridge, Bond	17
5.3 Inloopsessie en interviews	18
5.3.1 Inloopsessie	18
5.3.2 Interview met onderzoekers	21
5.4 Sterktes en zwaktes van de websites van METc's	22
5.5 Visualisatie van de structuur op de intranetwebsite	24
5.6 Van concept naar combi en van prototype naar definitief	28
5.6.1 Trends in beeld	29
5.6.2 Uiteenlopende concepten	30
5.6.3 Combinatiedesign	33
5.6.4 Prototype	34
5.6.5 Afdeling ICT/Voorlichting	36
5.6.6 De test	36
5.7 Meeloopdag Clinical Research Organisation	49
5.8 Implementatie	50
6. Conclusies	51
7. Advies	52
Literatuurlijst	53
Bijlage 1 Organogram METc UMCG	54
Bijlage 2 Ten Usability Heuristics	55
Bijlage 3 Artikelen uit paragrafen 5.2.3 en 5.2.5	56
Bijlage 4 Ingevulde vragenlijsten interviews	60
Bijlage 5 Testopdrachten	68
Bijlage 6 Ingevulde testopdrachten	69
Bijlage 7 Logboeken testopdrachten	102
Bijlage 8 Ingevulde vragenlijsten	124

Inleiding

De scriptie die voor u ligt is ontstaan vanuit de vraag naar een advies voor een herontwerp voor de intranetsite van de METc UMCG. De afdeling maakt op dit moment gebruik van een intranetsite als primair middel om de doelgroep van informatie te voorzien, maar wil deze intranetsite graag opwaarderen naar een eigentijds vormgegeven website. Dit document geeft inzicht in het uitgevoerde onderzoek, de resultaten daarvan en het uiteindelijke advies van mij aan de METc UMCG.

De METc UMCG is een door de CCMO erkende commissie. Voorstellen voor medisch-wetenschappelijk onderzoek met mensen wordt door onder andere deze METc beoordeeld. Zoals de naam al doet vermoeden is deze METc verbonden aan het Universitair Medisch Centrum Groningen.

De doelstelling van dit afstudeeronderzoek was om een antwoord te krijgen op de volgende vraag: hoe zou een herontwerp voor de intranetsite van de METc UMCG er volgens de doelgroep uit kunnen zien? Deze probleemstelling is vertaald naar de volgende doelstelling: 'Het doen van aanbevelingen aan de METc van het UMCG, in de vorm van een door onderzoek beargumenteerd visueel prototype van de nieuwe website.' Die doelstelling stond centraal in het uitgevoerde onderzoek.

De verschillende onderzoeksobjecten zijn benaderd met de onderzoeksstrategie casestudy. Afhankelijk van het onderzoeksobject is er sprake geweest van zowel diepgang als breedte. Al deze onderzoeksresultaten zijn vervolgens naast elkaar gelegd. Er is gekeken naar overeenkomsten en verschillen en dat heeft mede geresulteerd in het uiteindelijke advies.

Alvorens dit advies aan de orde zal komen zal eerst uitvoerig worden ingegaan op de voorbereiding van het onderzoek. Dit zal gevolgd worden door een chronologische beschrijving van de gebeurtenissen tijdens het onderzoek en het hieruit voortvloeiende prototype van het gekozen webdesign. Vervolgens zal inzicht gegeven worden in de test van het prototype en de conclusies die daar zijn uitgehaald. Een korte blik op de mogelijke implementatie van het definitieve webdesign is wat daarop volgt.

Projectkader

Deze afstudeeropdracht wordt uitgevoerd op een afdeling waar medisch wetenschappelijk onderzoek met mensen ingediend wordt voor toetsing. Dit soort onderzoeken varieert van onderzoeken naar medicijnen tegen kanker tot onderzoeken naar slaapritmes van mensen met een bepaalde aandoening. Zolang het maar vernieuwend medisch wetenschappelijk onderzoek is, en er mensen in de rol van proefpersoon bij zijn betrokken.

Dit type onderzoek moet eerst getoetst en goedgekeurd worden alvorens het onderzoek uitgevoerd mag worden. De toetsing zelf wordt gedaan door een zogeheten Medisch Ethische Toetsingscommissie (METc). De commissie bestaat o.a. uit artsen, klinisch farmacologen en ethici. Tijdens een vergadering vindt er een wetenschappelijke discussie plaats, op basis van persoonlijke expertise en specifiek hiervoor geldende wet- en regelgeving. Uiteindelijk velde de commissie haar oordeel: het onderzoek mag wel of niet uitgevoerd worden, en/of er dient op bepaalde punten nog een en ander uitgelegd te worden.

Voordat er tot toetsing overgegaan kan worden dient er eerst voorwerk gedaan te worden. Dit begint bij de onderzoeker. Hij of zij moet zijn onderzoeksvoorstel indienen, samen met documenten die het onderzoek inhoudelijk ondersteunen en voor toetsing relevant zijn. Om die documenten in dit projectkader nader te behandelen zou betekenen dat er medisch zeer

inhoudelijke informatie besproken wordt. Dat is hier niet relevant, vanwaar ik daar niet verder op inga.

Zodra de onderzoeker alle benodigde documenten voorhanden heeft dient zich een tweede partij in het voortraject aan: het METc Bureau. Het Bureau bestaat uit een secretariaat en een aantal ambtelijk secretarissen, en fungeert als de administratieve ondersteuning van de commissie. De onderzoeker levert zijn voorstel en aanvullende documenten in bij het Bureau. Zij controleren de ingeleverde stukken en regelen administratieve zaken t.b.v. de uiteindelijke toetsing. Grofweg kan gezegd worden dat het secretariaat het planmatige gedeelte van de werkwijze verzorgt, en de ambtelijk secretarissen de communicatie tussen onderzoeker en METc verzorgen. Ter illustratie van die communicatie: stel dat de commissie naar aanleiding van een ingediend onderzoek nog vragen heeft voor de onderzoeker, dan worden deze vragen tijdens de vergadering genoteerd door de ambtelijk secretaris van dienst. Hij of zij verwerkt deze vragen vervolgens in een brief, die vervolgens per post verstuurd wordt naar de onderzoeker.

De wetten en regels waaraan een medisch wetenschappelijk onderzoek met mensen moet voldoen, zijn in te zien op de website van de Centrale Commissie Mensgebonden Onderzoek (CCMO). Dit is de overkoepelende organisatie van alle METc's in

Nederland. De onderzoeker kan hier dus terecht om inzichtelijk te krijgen waar zijn onderzoek precies aan moet voldoen. Daarnaast heeft elke METc in Nederland, er zijn er op dit moment 24, ook eigen administratieve richtlijnen voor het indienen van een onderzoek bij hen. De ene METc wil graag alle documenten op papier ontvangen, de andere METc wil alles digitaal ontvangen en zo zijn er nog veel meer eisen en richtlijnen voor de onderzoeker die zijn onderzoeksvoorstel indient.

Voor wat betreft de METc in het UMCG is al deze informatie, tezamen met de betreffende werkwijze, te vinden op hun intranetwebsite. Dit communicatiemiddel is volgens de opdrachtgever zowel qua vormgeving als inhoud sterk verouderd en voldoet niet meer aan de wensen van de METc over de wijze waarop zij willen informeren. Wat betreft de vormgeving kan ik niet anders dan onderschrijven dat deze hard toe is aan een update, wat betreft de inhoud ga ik af op de inhoudelijke kennis van de opdrachtgever zelf. De METc wil de regels en richtlijnen graag helder en transparant overbrengen aan de onderzoeker. De huidige intranetwebsite voldoet hier niet aan. Daarnaast wil de METc ook externe partijen informeren en dat is momenteel vanwege het intranet niet mogelijk.

Vanuit het perspectief van de onderzoeker is de informatie op de intranetwebsite summier en/of moeilijk toegankelijk en voldoet deze niet aan de verwachting. Onderzoekers zitten vaak met veel vragen omtrent de precieze inleverwijze van het onderzoek en aspecten die het voorstel moet bevatten, wil het überhaupt voor toetsing in aanmerking komen. Hierover willen zij snel en overzichtelijk informatie kunnen inzien op de website. Op dit moment is die informatie globaal gezien wel aanwezig op de intranetwebsite, maar op zo'n onoverzichtelijke manier dat de bezoeker erg lang moet zoeken. Als eenmaal duidelijk is wat er moet worden ingeleverd is het voor de onderzoeker weer erg lastig om op de website na te gaan of alles compleet is. M.a.w.: de website is één grote bak met ongesorteerde informatie en er ontbreekt een checklist van wat er precies van de onderzoeker verwacht wordt.

De onderzoeker kan overigens ook gewoon langsgaan bij het bureau: er heerst een open-door-policy en men staat altijd open voor vragen. Deze houding is vaak echter niet bekend/wordt niet als zodanig ervaren bij de onderzoeker, wat veel telefoontjes tussen onderzoeker en ambtelijk secretaris tot gevolg heeft. Dit zorgt bij beide partijen wel eens voor enig onbegrip.

Vanuit de METc van het UMCG is nu de vraag gekomen naar een goed onderbouwd advies over hoe zij hun doelgroep van informatie moeten voorzien. Daarnaast wil het bureau graag van een visueel ontwerp of prototype voorzien worden, waarin de uitkomsten van het gedane onderzoek zijn uitgewerkt. Het advies omvat dus naast de theoretische onderbouwing ook een visueel voorstel van de herinrichting van haar website, waarbij de nadruk op het visuele gedeelte ligt.

Organisatie

De organisatiebeschrijving van de METc UMCG loopt gezien de complexe materie waarmee zij zich bezighoudt het risico om voor een buitenstaander onnodig moeilijk leesbaar te worden. Vandaar dat ik er voor heb gekozen om een zo simpel mogelijke weergave te schetsen van de METc als organisatie.

De Medisch Ethische Toetsingscommissie van het UMCG is een zelfstandig bestuursorgaan. Je zou de METc in principe kunnen zien als een onderneming zonder winst oogmerk, die enkel verantwoording aflegt aan zichzelf. Er zijn wel een aantal partijen met wie zij te maken hebben. Zo komt de financiering vanuit de Raad van Bestuur van het UMCG. Daarnaast zijn er nog een aantal regels en richtlijnen waaraan de METc zich dient te houden, en die komen vanuit de CCMO. Dit is de overkoepelende organisatie van alle METc's in Nederland. Zij is belast met de erkenning van medisch-ethische toetsingscommissies in Nederland.

De term METc is in feite een verzamelnaam voor twee 'afdelingen'. Er is de commissie, die bestaat uit zeven verplichte disciplines: een arts, lekenlid, methodoloog/statisticus, jurist, ethicus, ziekenhuisapotheker en een klinisch farmacoloog. De achtste discipline is overig, wat zoveel zegt als een discipline die anders is dan voorgenoemde disciplines. De commissie heeft driemaal per maand een vergadering, waarin de ingediende onderzoeksvoorstellen behandeld worden. In zo'n vergadering velt de commissie haar oordeel: het

onderzoek mag wel of niet uitgevoerd worden, en/of er dient op bepaalde punten nog een en ander uitgelegd te worden.

Ter ondersteuning van die commissie is er het METc Bureau. Het Bureau bestaat uit een secretariaat en een aantal ambtelijk secretarissen, en fungeert als de administratieve ondersteuning van de commissie. Zij controleren de ingediende onderzoeksvoorstellen en regelen administratieve zaken t.b.v. de uiteindelijke toetsing. Een uitgebreidere omschrijving van haar taken is reeds in het projectkader aan de orde gekomen.

Hoewel de Medisch Ethische Toetsingscommissie een zelfstandig bestuursorgaan is, legt zij in zekere zin wel verantwoording af aan de Raad van Bestuur van het UMCG. Dit heeft te maken met het feit dat het METc Bureau, die de leden van de commissie administratief ondersteunt, wél onder de directe verantwoording van de RvB valt. Desondanks is de commissie zelf eindverantwoordelijk. De CCMO is vanuit de politiek belast met de erkenning van alle METc's in Nederland en maakt daarnaast de regels en richtlijnen kenbaar voor medisch wetenschappelijk onderzoek met mensen.

Bovenstaand verhaal is in bijlage 1 door middel van een organigram schematisch weergegeven.

3. Theoretisch kader

3.1 Usability

Het boek 'Eyetracking Web Usability' van Jakob Nielsen geeft inzicht in verschillende reeds uitgevoerde eye-tracking-onderzoeken. Met deze kennis wordt vervolgens de stap gemaakt naar goed webdesign. Met de theorie uit dit boek kan een kloppend conceptueel model vormgegeven worden, alsmede een goed advies aan het einde van het project. (Nielsen, 2009)

Het design dient uiteraard getoetst te worden. Leidraad bij het opzetten van deze toetsing, wat bijvoorbeeld een relatief simpele gedragsobservatie kan zijn of een meer uitgebreid *retrospective think aloud protocol*, is de door Jakob Nielsen ontwikkelde lijst 'Ten Usability Heuristics'. Deze lijst biedt handvatten bij het opstellen van een vragenlijst of het ontwikkelen van een uitgebreidere test.

Naast de theorie van Nielsen is er rondom usability een enorm groot aanbod van andere theorieën. Veel van deze theorieën zijn verworden tot heuse conventies, zoals bijvoorbeeld de 'regel' dat alle pagina's binnen drie klikken bereikbaar moeten zijn. Maar in hoeverre hebben dit soort theorieën het nog bij het rechte eind? En hoe neem je er op een goede manier afstand van? Interactive designer Gertjan Melgers van internetadviesbureau Sabel Online heeft hierover een artikel geschreven, '5 hardnekkige UX-mythes: waarom moeten we er vanaf?', waarin hij uitspraken van vele grote namen uit de wereld van webdesign aanhaalt. Het artikel helpt mij bij het ontwerpen van een voor alle gebruikers zo prettig mogelijk functionerend ontwerp. (Melgers, 2014)

3.2 Webdesign

Het boek 'Don't Make Me Think : a common sense to web usability' van Steve Krug geeft op zeer begrijpelijke wijze inzicht in een grote verscheidenheid van *do's* en *don'ts* in webdesign. Het uitgangspunt bij de *do's* en *don'ts* is het principe 'Don't make me think', ofwel 'maak me niet aan het denken'. Ook de theorie uit dit boek zal een bijdrage leveren aan het conceptueel model en het uiteindelijke advies. (Krug, 2009)

Maar er is meer. Er is namelijk een enorm groot gat tussen het design voor consumentensoftware en het design voor businesssoftware. Tel daar de altijd in beweging zijnde wereld van design bij op, en een visuele misstap is gauw gemaakt. Maar wat zijn nu eigenlijk die trends? Wil je het verschil in design tussen de twee eerdergenoemde werelden veranderen? En zo ja, hoe doe je dat dan? *Chief Content Affairs* Jessie Hocks van *Online Department*, een bedrijf dat apps, websites en online software ontwikkelt, heeft hierover een artikel geschreven: 'UX-design: 5 trends & gevolgen voor software-ontwikkelaars'. Vanuit haar eigen werkervaring en citaten van andere professionals benoemt zij actuele trends in de wereld van softwareontwikkeling. Juist vanwege het interactieve karakter dat de website van de METc moet gaan hebben, zal ik bij de ontwikkeling van het webdesign deze trends op het gebied van software gaan gebruiken. (Hocks, 2014)

3.3 Merkidentiteit

Het 'Build-Bridge-Bond' model van Erik Schoppen bekijkt het maken van merken vanuit een neurowetenschappelijk perspectief. Hieruit wordt bepaald op wat voor manier de meest loyale, emotionele vertrouwensband tussen merk en gebruiker kan worden gecreëerd. (buildbrigdebond.com, 2013)

Kanttekening bij het gebruik van dit model is wel dat het model is ontwikkeld ten behoeve van het behalen van merkleiderschap. Dat geldt niet helemaal voor een organisatie als de METc UMCG. Immers, er wordt geen product verkocht, er is geen sprake van enige concurrentie tussen de verschillende METc's en het globale doel is om een zo hoog mogelijke onderzoekskwaliteit te garanderen. De organisatie is eerder non-profit, met eerder het karakter van een verplichte stap voor de onderzoeker (gebruiker) dan een merk.

Toch heeft de opdracht waarmee ik mij bezig houd wel iets weg van een strategisch brand- en designmanagent vraagstuk. De reden waarom ik het model graag wil gebruiken is omdat tijdens het vooronderzoek is gebleken dat er wel degelijk sprake is van een merk-gebruiker-relatie, waarbij door de huidige staat van de informatievoorziening bij beide partijen onbegrip en vragen optreden. Ik ben van mening dat dit model mij kan helpen bij het bepalen van de meest geschikte merkbeleving en merkinteractie. Dat het 'merk' in dit geval een non-profit organisatie is doet voor mij niets af aan het praktisch nut van het model.

Navraag bij de bedenker van het model wijst het volgende uit: Erik denkt dat deze afstudeeropdracht meer richting website-content optimalisatie gaat, dan naar het bouwen van een merk. Echter, het model kan volgens hem wel gebruikt worden om na te gaan of de website de gewenste beleving oproept onder gebruikers. Wordt er bijvoorbeeld op de website aangegeven dat content op een bepaalde manier vindbaar of verwerkbaar is (Belofte)? Is dat dan ook het geval (Beleving)? En is het doel daarvan vervolgens duidelijk (Belang)?

Het achterhalen van de antwoorden op die drie vragen heb ik geprobeerd te verkrijgen door middel van een kort vragengesprek met mijn testpersonen. De bevindingen die ik hieruit heb gehaald zijn te vinden in paragraaf 5.2.6 Merkidentiteit; Build, Bridge, Bond.

Zoals gezegd is tijdens het vooronderzoek gebleken dat er bij beide partijen onbegrip optreedt door de huidige staat van de intranetwebsite. Ik heb dit model gebruikt om te achterhalen of het door mij ontwikkelde nieuwe webdesign dit onbegrip wegneemt, of niet. Ik zie het gebruik van dit model dan ook niet als een heel ander onderzoek, gericht op positionering in plaats van functionaliteit, zoals werd gezegd door de tweede beoordelaar bij het beoordelen van mijn onderzoeksopzet, maar als een extra onderbouwing van mijn webdesign.

3.4 Vooronderzoek

Het vooronderzoek is in de eerste weken van het afstudeertraject uitgevoerd. Het was gericht op zowel de samenstelling van de opdrachtgevende organisatie en haar klanten, als de informatievoorziening van andere METc's in Nederland.

Er moest kennis gemaakt worden met de mensen achter de METc. Ik wilde graag weten wie dat zijn en wat ze precies doen. Om straks een zo goed mogelijk advies te geven vond ik dat ik zo snel mogelijk moest weten waar iedereen zich binnen de METc mee bezig houdt. Vandaar ook dat ik in één van de eerste weken al een commissievergadering heb bijgezet. Maar ik wilde meer weten: hoe werkt het indienen van een onderzoek? Wie zijn die 'onderzoekers'? En hoe kan het dat de intranetwebsite niet al eerder is aangepakt? Kortom, een kennismaking met de mensen aan wie ik straks een advies over de website zal geven. Zo dat ik straks niet een advies geef aan een groot, log instituut, maar aan mensen met een verhaal.

Het vooronderzoek heeft zich niet alleen beperkt tot de interne kant van het verhaal: ook de klanten en concurrenten zijn bekeken, al is er gezien het non-profit- en wettelijke karakter van de METc niet zozeer sprake van een dergelijke uitgesproken relatie met de omgeving. Toch wilde ik graag weten hoe andere METc's in Nederland hun informatievoorziening opgezet hebben. Wat doen zij goed, wat komt overeen met hoe de METc UMCG het doet en wat kan beter? En wie zijn eigenlijk die mensen die al die onderzoeken indienen? Zijn dit individuen of grote groepen mensen? En wat verlangen zij eigenlijk van de website van de METc?

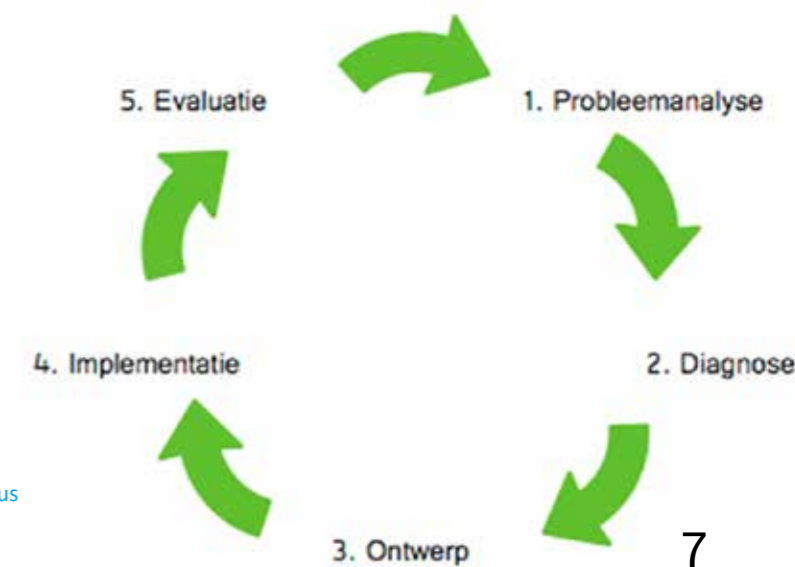
Het vooronderzoek heeft zeer verhelderend gewerkt. Het is mij na een aantal weken duidelijk hoe het indienen en toetsen van medisch wetenschappelijk onderzoek met mensen globaal gezien werkt. Ik heb nu een aardig inzicht in wat er volgens de onderzoeker (klant) ontbreekt aan de website van de METc en hoe dit anders zou kunnen. Ook heb ik sterke en zwakke punten van de websites van andere METc's genoteerd. Met deze kennis kan ik voorzichtig toewerken naar het maken van de lijst met globale webdesigns, hetgeen uiteindelijk getoetst zal worden bij de onderzoeksobjecten.

Onderzoeks- ontwerp



4.1 Interventiencyclus

Op basis van de theorie van Verschuren en Doorewaard heb ik de interventiencyclus geformuleerd. Het probleem (fase 'Probleemanalyse') is in dit project bekend: de huidige intranetpagina's voldoen niet meer aan de wensen van zowel de METc zelf als de bezoeker van de pagina's. Wat die wensen precies zijn is reeds behandeld in het projectkader. De oorzaak (fase 'Diagnose') van dit probleem ligt hem in het feit dat de intranetwebsite enorm verouderd is en er binnen de huidige infrastructuur geen ruimte is voor verbetering. De opdrachtgever heeft wel een wens: ik wil een goed onderbouwd advies over de herinrichting van de intranetwebsite en een prototype waarin deze adviezen zijn uitgewerkt. Het is aan mij om de opdrachtgever van dit advies te voorzien. De juiste fase van de interventiencyclus voor deze afstudeeropdracht is dan ook 'Ontwerp'. Dit is de derde fase van de cyclus en heeft als doel om de oplossing voor het probleem vorm te geven. (Verschuren en Doorewaard, 2007)



Figuur 1 - Schematische weergave van de interventiencyclus

4.2 Doelstelling

De doelstelling van deze afstudeeropdracht is aanbevelingen te doen aan de METc van het UMCG, in de vorm van een door onderzoek beargumenteerd visueel prototype van de nieuwe website.

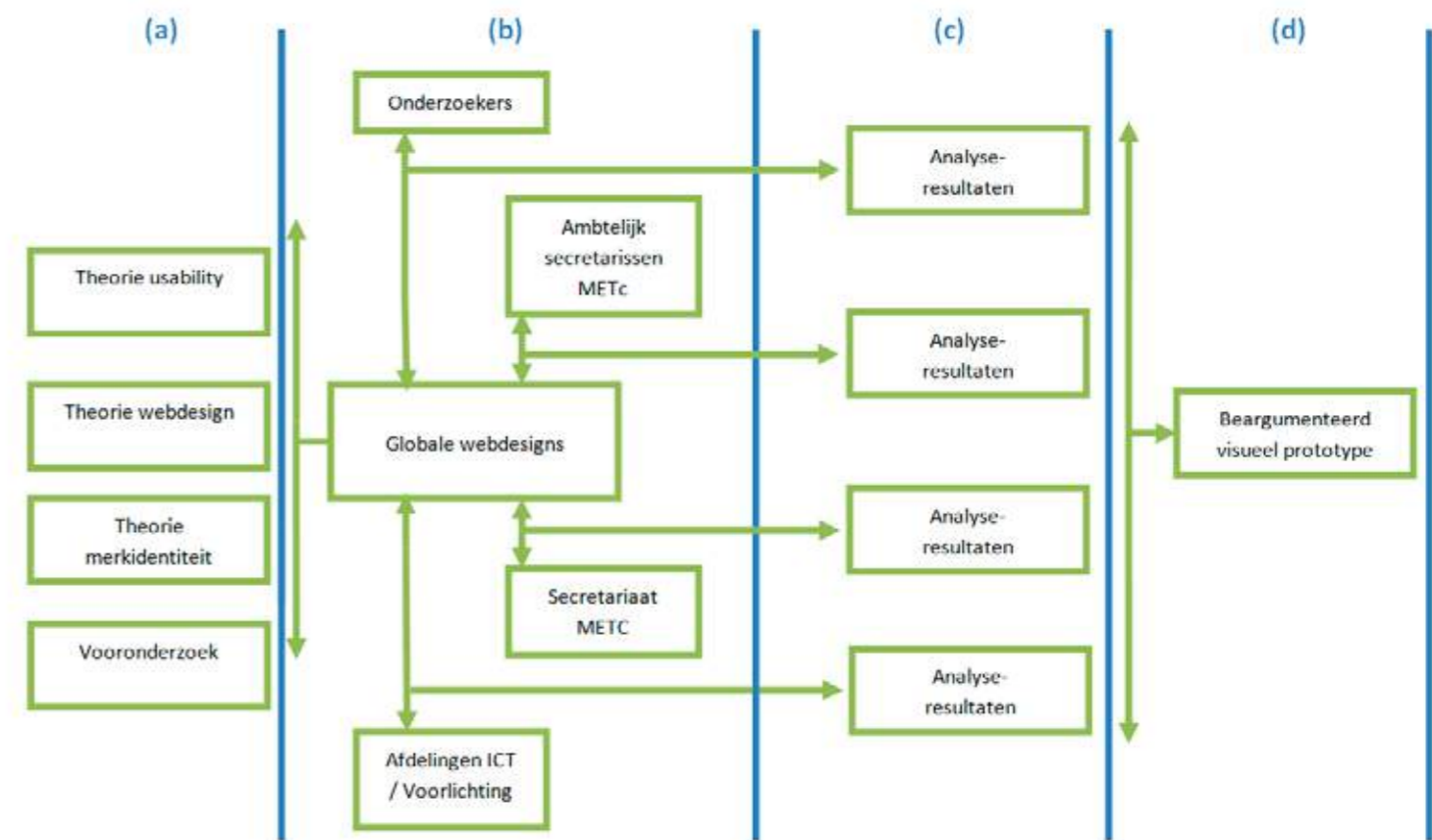
De definitieve versie van het prototype (visueel ontwerp) ontstaat door een overzicht te geven van de verschillen en overeenkomsten in de meningen van de onderzoeksobjecten (onderzoekers, ambtelijk secretarissen METc, secretariaat METc en afdeling ICT en Voorlichting van het UMCG) over de globale webdesigns.

Deze globale webdesigns zijn ontstaan op basis van theorieën over usability, webdesign en merkidentiteit, alsmede een vooronderzoek gericht op zowel de samenstelling van de opdrachtgevende organisatie en haar klanten, als de informatievoorziening van andere METc's in Nederland.

De beredenering van de doelstelling hierboven is gemaakt door het onderzoeksmodel, dat te vinden is op de volgende pagina, van rechts naar links te 'lezen'. Deze leeswijze verklaart dat het B-deel van de doelstelling begint met de verschillen en overeenkomsten in de meningen van de onderzoeksobjecten, en eindigt met het benoemen van de verschillende gebruikte theorieën en het vooronderzoek.

Doelen zijn er
om gehaald te worden.

4.3 Onderzoeksmodel



Figuur 2 - Het onderzoeksmodel

4.4 Verwoording van het onderzoeksmodel

A Een bestudering van theorieën over usability, webdesign en merkidentiteit, alsmede een vooronderzoek gericht op zowel de samenstelling van de opdrachtgevende organisatie en haar klanten, als de informatievoorziening van andere METc's in Nederland, leveren een lijst met globale webdesigns op.

B Deze lijst met globale webdesigns zal worden voorgelegd aan een viertal onderzoeksobjecten, te weten de onderzoekers, de ambtelijk secretarissen van de METc, het secretariaat van de METc en een aantal n.t.b. mensen van de afdelingen ICT en/of Voorlichting.

De ambtelijk secretarissen en het secretariaat hebben geen verdere uitleg nodig; het is duidelijk wie dit zijn en vanuit hun functie zullen zij hun mening geven over de webdesigns. Met 'de onderzoekers' doel ik op een selectie van een aantal mensen die als onderzoeker een onderzoeksvoorstel hebben ingediend bij de METc van het UMCG. De ICT'ers of mensen van Voorlichting kunnen vanuit hun expertise een oordeel geven of de aangedragen webdesigns binnen de bestaande infrastructuur en regelgeving toegepast kunnen worden of niet.

C Een vergelijking van de resultaten van deze vier evaluaties resulteert in (D) een definitief ontwerp/prototype, en daarmee de op de onderzoeksresultaten gebaseerde aanbevelingen voor de website van de METc.

4.5 Centrale vragen & deelvragen

Vraag 1

Tot welke globale webdesigns kom ik na combinatie van de theorieën over usability, webdesign, merkidentiteit en het vooronderzoek?

Deelvragen

1.1 Welke lijst met globale webdesigns kan ik ontleen aan theorieën over eye-tracking-onderzoek?

1.2 Welke lijst met globale webdesigns kan ik ontleen aan theorieën over webdesign?

1.3 Als ik kijk naar de bevindingen vanuit het vooronderzoek, gericht op zowel de samenstelling van de opdrachtgevende organisatie en haar klanten, als de informatievoorziening van andere METc's in Nederland; verandert er dan nog wat aan de reeds uit de twee voorgaande theorieën ontleende designs?

1.4 Leveren de bevindingen uit het vooronderzoek, gericht op zowel de samenstelling van de opdrachtgevende organisatie en haar klanten, als de informatievoorziening van andere METc's in Nederland, nog nieuwe globale webdesigns op?

Vraag 2

Wat is de mening van de vier betrokken partijen (onderzoeksubjecten) over de lijst met globale webdesigns?

Deelvragen

2.1 Staan de onderzoekers positief tegenover de lijst met globale webdesigns? M.a.w.: voldoen de designs aan de eisen en wensen die zij stellen aan de website van de METc UMCG?

2.2 Wat is de visie van de ambtelijk secretarissen m.b.t. de globale webdesigns?

2.3 Wat vindt het secretariaat van de lijst met globale webdesigns en kunnen zij zich hierin vinden?

2.4 Zijn de nieuwe webdesigns haalbaar en/of toelaatbaar vanuit het perspectief van de afdelingen ICT en Voorlichting? M.a.w.: passen de nieuwe webdesigns binnen de hiervoor geldende regels?

2.5 Welke overeenkomsten en verschillen zijn er te noteren tussen de meningen van betrokken partijen (onderzoeksubjecten)?

Vraag 3

Wat leert mij de vergelijking van de analyseresultaten van de vier benaderde onderzoeksubjecten met het oog op het doen van aanbevelingen voor het nieuwe prototype van de website van de METc?

4.6 Onderzoeksstrategie en methodologie

De onderzoeksstrategie kan per onderzoeksobject verschillen: aan een groep van duizend mensen stel je niet dezelfde vragen als aan een individu, de één blijft oppervlakkig waar de ander meer diepgang vraagt.

Om tot een juiste onderzoeksstrategie te komen geven Verschuren en Doorewaard een hulpmiddel: een drietal kernvragen. Een eerste kernvraag bij de keuze voor een onderzoeksstrategie omvat de keuze voor breedte of diepgang. De tweede kernvraag omvat de keuze voor kwantificeerbare resultaten of kwalificeerbare resultaten. De derde en laatste vraag betreft de voorkeur van de groep omtrent doen of denken. Voordat ik een antwoord ga geven op de drie kernvragen, benoem ik allereerst de onderzoeksobjecten die ik heb bij dit onderzoek:

- Onderzoekers
- Ambtelijk secretarissen van de METc
- Secretariaat METc
- Afdelingen ICT en/of Voorlichting

Aan de hand van het drietal kernvragen worden nu de juiste onderzoeksstrategieën gekozen.

Om een zo representatief mogelijk beeld te krijgen van de mening van de onderzoekers zal ik van dat onderzoeksobject tussen de tien en vijftien mensen middels een interview (casestudy) benaderen. Dit omdat ik het idee heb dat dit aantal een goed beeld geeft van hun mening. Deze resultaten zullen kwalitatief van aard zijn en zullen worden verwerkt tot cirkeldiagrammen en tabellen. Hieruit worden vervolgens conclusies getrokken.

De onderzoekstrategie die ik bij de ambtelijk secretarissen en het secretariaat van de METc wil gaan hanteren is wederom de casestudy, omdat ik de verschillende webdesigns uitvoerig en diepgaand met de desbetreffende mensen wil bespreken. Het gaat hier om een drietal ambtelijk secretarissen en twee leden van het secretariaat. De resultaten vanuit deze gesprekken zijn kwalificerend van aard aangezien ze direct aan de opdrachtgever voorgelegd worden. Het is een vergelijkende casestudy, vanwege het feit dat er meerdere cases zijn (de verschillende webdesigns). De subvariant is de sequentiële methode. De resultaten uit deze casestudy zullen worden verwerkt tot een tekstuele conclusie.

Minder diepgaand, maar zeker uitvoerig, zullen de webdesigns besproken worden met één afgevaardigde van de afdelingen ICT en/of Voorlichting. Vanwege dezelfde reden als in de alinea hierboven zijn ook hier de resultaten van het gesprek kwalificerend van aard. Tevens betreft het een vergelijkende casestudy, met de subvariant sequentiële methode. De resultaten uit deze casestudy zullen worden verwerkt tot een tekstuele conclusie, waarbij opgemerkt moet worden dat afhankelijk van het resultaat van de gesprekken door de opdrachtgever aangegeven zal worden of de resultaten van belang zijn of niet. Het kan namelijk zijn dat de betreffende afdelingen aangeven dat er weinig tot geen speelruimte is in het webdesign, omdat de website in de infrastructuur van de overkoepelende UMCG-website komt te staan. Mocht dit het geval zijn dan kan ik qua design alsnog door op de ingezette route, maar zal de opdrachtgever zelfstandig een website-infrastructuur moeten zien te regelen, die losstaat van het UMCG.

De tweede kernvraag heeft het over kwantitatief vs. kwalitatief. Waar bij de eerste vooral de nadruk legt op tabellen, grafieken en cijfers legt de tweede de nadruk op verbaal en beschouwend. Als ik dan kijk naar de theorieën en onderzoeksubjecten valt op dat dit vooral kwalitatieve gegevens betreft. Ter illustratie: de theorie omtrent webdesign zal niet resulteren in een grafiek, maar eerder in een lijst met uitgeschreven te gebruiken webdesign regels/*do's* en *don'ts*.

De derde kernvraag gaat over doen of denken. Met andere woorden: empirisch of bureauonderzoek. De beginfase van het project bestaat uit het bestuderen van bestaande theorieën, ofwel bureauonderzoek. Dit alleen is niet genoeg. Daarom zal ik van het bureauonderzoek overgaan tot een empirische aanpak, wat leidt tot eventuele webdesigns. Van één uitgesproken methode (doen of denken) is dus geen sprake. Het is meer een combinatie van beiden.



De hoofdstukken 1 tot en met 4 hebben voornamelijk inzicht gegeven in het voorbereidende werk van het onderzoek. Waar het uiteindelijk om gaat is het onderzoek zelf en het daaruit voortvloeiende advies. Voordat het onderzoek echter kon uitmonden in een advies is er een heleboel gebeurd. Een deel daarvan ging volgens planning, weer een ander deel ontstond door te anticiperen. Om een zo goed mogelijk inzicht te geven van wat er in de weken vanaf begin februari tot aan nu is gebeurd, zullen alle belangrijke activiteiten uit de afgelopen weken in de volgende paragrafen uitgebreid behandeld worden. Om daarin het overzicht te bewaren zal paragraaf 5.1 eerst een globaal overzicht geven van de te bespreken activiteiten.

5.1 Globaal overzicht activiteiten

Het afstudeertraject is gestart met een vooronderzoek, gericht op kennismaking met de METc en hun werkwijze, alsook met theorieën die in een later stadium het te geven advies zouden kunnen ondersteunen. Een van de laatste activiteiten in het vooronderzoek was de inloop sessie. Deze sessie werd georganiseerd door de METc zelf, en gold voor de onderzoekers als een stukje kennismaking met de mensen achter de METc. Vanzelfsprekend heb ik deze sessie ook gebruikt om erachter te komen wat de klant in dit verhaal nu precies denkt van de METc, haar intranetsite en hoe eventuele verbeteringen eruit zouden kunnen zien. Als aanvulling daarop heb ik een aantal interviews afgenomen bij mensen die in de uitvoering van hun functie (veelvuldig) te maken hebben met de intranetsite van de METc.

Op het moment dat het voor mij duidelijk was hoe men te werk ging binnen de METc ben ik dieper ingegaan op het wel en wee van de intranetsite. Wat werd goed gedaan en wat kon beter? Hoe deelden andere METc's in het land hun website in? En wat voor do's en don'ts gaven die andere websites mee? Op die manier kreeg ik een zo compleet mogelijk beeld van waar onderzoekers mee moeten werken en hoe dat mogelijk beter kon.

Naast de inventarisatie van websites van METc's in Nederland wilde ik ook graag gaan kijken of ik de structuur van de huidige informatievoorziening, de intranetsite, kon visualiseren. Ik had het idee dat een dergelijke visualisatie voor mij van grote hulp kon zijn bij het bepalen van een nieuwe en betere structuur voor het nieuwe webdesign.

Dit nieuwe webdesign is vervolgens ontstaan vanuit drie uiteenlopende concept-designs, en met behulp van de theorie uit het vooronderzoek. Tevens is bij de afdeling ICT/Voorlichting polshoogte genomen wat betreft de mogelijkheden om een dergelijke website intern te realiseren. Het webdesign is daarna middels een klikbaar prototype getest in een eyetracking lab. Het definitieve design wat hieruit is voortgekomen omvat ontwerpen voor meerdere platformen. Met het definitieve webdesign op tafel is er aan het einde van het afstudeertraject op navraag van de opdrachtgever ook nog gekeken naar manieren waarop een dergelijke website zou kunnen worden geïmplementeerd.

Nu alle belangrijke activiteiten uit de afgelopen weken zijn benoemd zullen ze in de hierop volgende paragrafen nader worden besproken. De volgorde die hierbij wordt aangehouden is dezelfde als die in de alinea's hierboven.

5.2 Kennis vanuit theorieën

5.2.1 Eyetracking Web Usability

Ik heb dit boek, dat geschreven is door Jakob Nielsen, uiteindelijk slechts marginaal gebruikt. Het heeft mij op weg geholpen in mijn besluit om gebruik te gaan maken van het eyetracking lab. Echter, ik heb er geen inhoudelijke informatie uit gehaald om mijn onderzoek nader te ondersteunen. Dat valt te wijten aan het feit dat ik de informatie omtrent het gebruik van de eyetracking apparatuur en het opzetten van een goede vragenlijst heb geleerd van Jelle de Boer. Ik heb bij hem een tweedelige workshop gevolgd, die benodigd was om überhaupt toegang te krijgen tot het lab. Daarnaast heb ik meerdere malen uitvoerig met hem gesproken, bijvoorbeeld over hoe je zo'n test nu precies moet vormgeven, hoeveel mensen je nodig hebt en wat slim is qua planning. (Nielsen, 2009)

5.2.2 Ten Usability Heuristics

Tijdens de zojuist genoemde workshop die ik bij Jelle de Boer heb gevolgd gaf hij mij de, wederom door Jakob Nielsen ontwikkelde, lijst met tien van de meest gebruikte principes voor *interaction design*. Deze principes hebben mij geholpen met het ontwikkelen van het prototype van het webdesign. Hierbij moet gezegd worden dat niet aan elk van de tien principes voldaan kon worden wegens het ontbreken van de desbetreffende functionaliteiten in het programma dat ik heb gebruikt voor de ontwikkeling van het prototype. De lijst is te vinden in bijlage 2.

5.2.3 Vijf hardnekkige UX-mythes

Er is zo ontzettend veel geschreven rondom het onderwerp usability dat ik af en toe door de bomen het bos niet meer zie. Mede daarom viel mijn oog op een artikel van *interactive designer* Gertjan Melgers van internetadviesbureau *Sabel Online*. Hij schrijft in dit artikel over (vaak als dusdanig geïnterpreteerde) vormgevingsmythes. (Melgers, 2014)

Eén van de eerste mythes die hij noemt is het belang van de homepage van een website. Hij vraagt zich af waarom zoveel professionals nog steeds zoveel aandacht besteden aan deze pagina, en daarbij vaak de andere pagina's op een lager pitje zetten. Hij onderschrijft het belang van een goede homepage, maar stelt dat een goede website zijn bezoeker daarna zeker niet in de steek laat. Ik ben het daar volledig mee eens, omdat ik denk dat een goede indruk, die wordt gewekt door een goede homepage, moet worden vastgehouden door dezelfde goede uitstraling van de andere pagina's. Mede daarom heb ik er in het definitieve webdesign voor gekozen om op elke pagina, of dat nu de homepage is of een pagina ergens onderaan de website, dezelfde vormgeving aan te houden.

De tweede, derde en vierde mythe gaan respectievelijk over het hebben van een goede zoekfunctie op je website, het maximum aantal klikken waarbinnen alle pagina's bereikbaar moeten zijn en het beperken van het aantal keuzes in een menustructuur tot zeven. Melgers geeft in zijn beschrijving van deze mythes een frisse kijk op tot conventies verworden usability-onderwerpen.

De vijfde mythe gaat over de originaliteit van design. Hij zegt dat het vaak voorkomt dat webdesigners bij elk project dat zij aanpakken weer met iets totaal anders op de proppen willen komen. Maar hoe groot die verleiding soms ook is, het is niet verkeerd om je als designer af en toe aan te sluiten bij bestaande, en bij de gebruiker reeds bekende, eerder uitgebreid geteste designs. Mede daarom heb ik mij bij de vormgeving van de webdesigns niet alleen laten leiden door mijn eigen inspiratie, maar ook gekeken naar de laatste trends. Zo viel het mij op dat steeds meer websites gebruikmaken van een *responsive* webdesign: een webdesign waarvan de vormgeving (en soms ook inhoud) zich aanpast aan de schermgrootte van het apparaat waarmee de website bezocht wordt. Ook heb ik gekeken naar de steeds groter wordende migratie van computer naar tablet, niet alleen bij consumenten maar ook steeds meer bij bedrijven. Omdat dit ook geldt voor de METc heb ik ervoor gekozen om gebruik te maken van grote, vierkante knoppen. Dit benaderd de ervaring op een tablet of smartphone, en maakt de website tegelijkertijd weer meer geschikt voor een *responsive* webdesign.

Het artikel heeft mij goed op weg geholpen bij het ontwikkelen van een zo geschikt mogelijk webdesign voor de nieuwe website van de METc UMCG: een modern en toekomstbestendig design dat aansluit bij de wensen van zowel de METc zelf, alsook haar klanten.

5.2.4 Don't Make Me Think

Dit boek van Steve Krug geeft op een begrijpelijke en verhelderende manier inzicht in het ontwijken van een heleboel valkuilen in het designen van websites. De titel van het boek geeft meteen de essentie weer van waar het om gaat:

een goed webdesign laat de bezoeker niet nadenken. In het meest ideale geval zou de bezoeker volledig op de automatische piloot moeten kunnen navigeren op de website. De schrijver van het boek laat zien dat dit nadenken al in hele kleine dingen kan zitten: maak duidelijk dat een knop ook echt een knop is, geef altijd en overal toegang tot de homepage en ontwijk *fancy* naamgeving van knoppen. (Krug, 2009)

Ondanks de leeftijd van het boek, de tweede editie die ik heb gebruikt komt uit 2006, zijn er nog een heleboel dingen relevant. De plaatjes waarmee de uitspraken worden ondersteund zijn wat gedateerd, maar de essentie van die uitspraken is nog steeds geldig. De meest belangrijke passages uit dit boek die ik heb gebruikt bij de vormgeving van de webdesigns staan hieronder genoteerd:

- *'Whem I'm looking at a page that doesn't make me think, all the thought balloons over my head say things like "OK, there's the And that's a And there's the thing that I want." But when I'm looking at a page that makes me think, all the thought balloons over my head have question marks in them.'* (Krug, 2009, p. 12)

Ik wilde dat het design voor zich zou spreken en daardoor zo weinig mogelijk vraagtekens zou oproepen.

- *'On the Internet, the competition is always just one click away, so if you frustrate users they'll head somewhere else.'* (Krug, 2009, p. 18)

Het citaat hierboven geldt niet zo letterlijk voor de METc. Immers, veel van de bezoekers op de website zijn aangewezen op het indienen van hun onderzoeksvoorstel bij de METc UMCG. Het zal dan ook niet (vaak) voorkomen dat iemand naar de website van een andere METc zal gaan als ze er even niet uitkomen. Wat wel vaak voorkomt is dat men het antwoord op hun vraag niet kan vinden op de intranetsite en dan naar de telefoon grijpt. Hoewel er met die keuze *an sich* niets mis is kost het beide partijen wel onnodig veel tijd.

Navraag bij het METc-bureau wijst uit dat een aanzienlijk deel van de onderzoekers die bellen met een vraag relatief simpele antwoorden ontvangen. Antwoorden die dus ook makkelijk op een goed vormgegeven website kunnen staan, waar ze makkelijk gevonden kunnen worden door de bezoeker. Dat scheelt beide partijen een hoop tijd, en zo nu en dan ook een hoop frustratie.

Figuur 3 - Usability goeroe Steve Krug



Pull-downs

such short
ing for ways to
each is using
hout it:

blems:
ick on

documenten

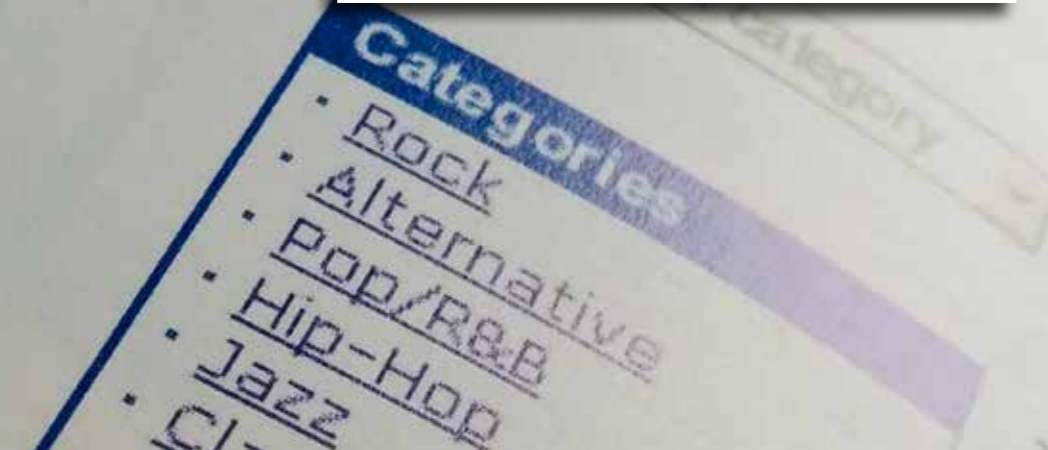
proefperso
Formulier

- Proefpersonen informatie
- Geheimhoudingsverklaring
- Toestemmingverklaring
- Vertrouwelijkheidsverklaring
- Verzekeringsverklaring algemeen
- ABR-formulier
- Onderzoeksverklaring UMCG
- Onderzoeksverklaring algemeen
- en toelichting

- Steve Krug over pull-downs 'You have to seek them out, (...) they're hard to scan (...) and they're twitchy.' (Krug, 2009, p. 110)

Pull-downs bieden een handige functionaliteit. Toch zoekt het niet altijd even prettig, vanwege het feit dat je als bezoeker nog steeds in het diepe wordt gegooid: alle keuzeopties worden in een keer voorgeschoteld en bij veel keuze kan dat erg verwarrend werken. Vandaar ook dat ik in alle webdesigns heb gekozen voor interactieve lijsten, waarin je kunt vinden door te zoeken op zoektermen. Er is dus een zoekveld wat alle door Steve Krug getypeerde nadelen volledig van tafel veegt.

Figuur 4 en 5 - Een voorbeeld van een pull-down-menu en een impressie van een interactieve lijst in één van de webdesigns.



5.2.5 UX-design: 5 trends & gevolgen voor software-ontwikkelaars

De migratie van computer naar tablets waar ik in 5.2.3 over sprak wordt ook in dit artikel aangehaald. Een artikel dat is geschreven door *Chief Content Affairs* Jessie Hocks van *Online Department*, een bedrijf dat apps, websites en online software ontwikkeld, en o.a. gaat over de gedwongen aanpassing van traditionele softwareontwikkelaars. Jessie ziet dat de keuze van zakelijke klanten steeds meer beïnvloed wordt door ontwikkelingen in de consumentensoftware. Men wil op het werk dezelfde ervaring als thuis. (Hocks, 2014)

Onderwerpen als mobiliteit, gebruikersgemak en instapniveau zijn daarmee automatisch aangestipt. De standaard wordt gezet door alledaagse apps als Facebook en NU.nl. Applicaties moeten overal toegankelijk zijn en het gebruik ervan moet intuïtief zijn. Dit artikel drukte me nogmaals met de neus op dit soort feiten en heeft me gesterkt in de overtuiging dat het webdesign voor de METc *responsive* moest zijn en dat de gebruikservaring zo veel als mogelijk richting die van applicaties moest gaan. Uiteraard zonder daarbij aan functionaliteiten in te boeten.

5.2.6 Merkidentieit; Build, Bridge, Bond

De theorie vanuit het Build-Bridge-Bond-model van Erik Schoppen is, zoals eerder vermeld, wellicht verrassend in dit afstudeerproject. De reden waarom ik het model graag wil gebruiken is omdat tijdens het vooronderzoek is gebleken dat er wel degelijk sprake is van een merk-gebruiker-relatie, waarbij door de huidige staat van de informatievoorziening bij beide partijen onbegrip en vragen optreden. Navraag bij de bedenker van het model wees uit dat het model inderdaad niet specifiek bedoeld is voor dit doeleinde, maar volgens hem wel gebruikt kan worden om na te gaan of de website de gewenste beleving oproept onder gebruikers. Dat zou dan kunnen door een aantal specifieke vragen.

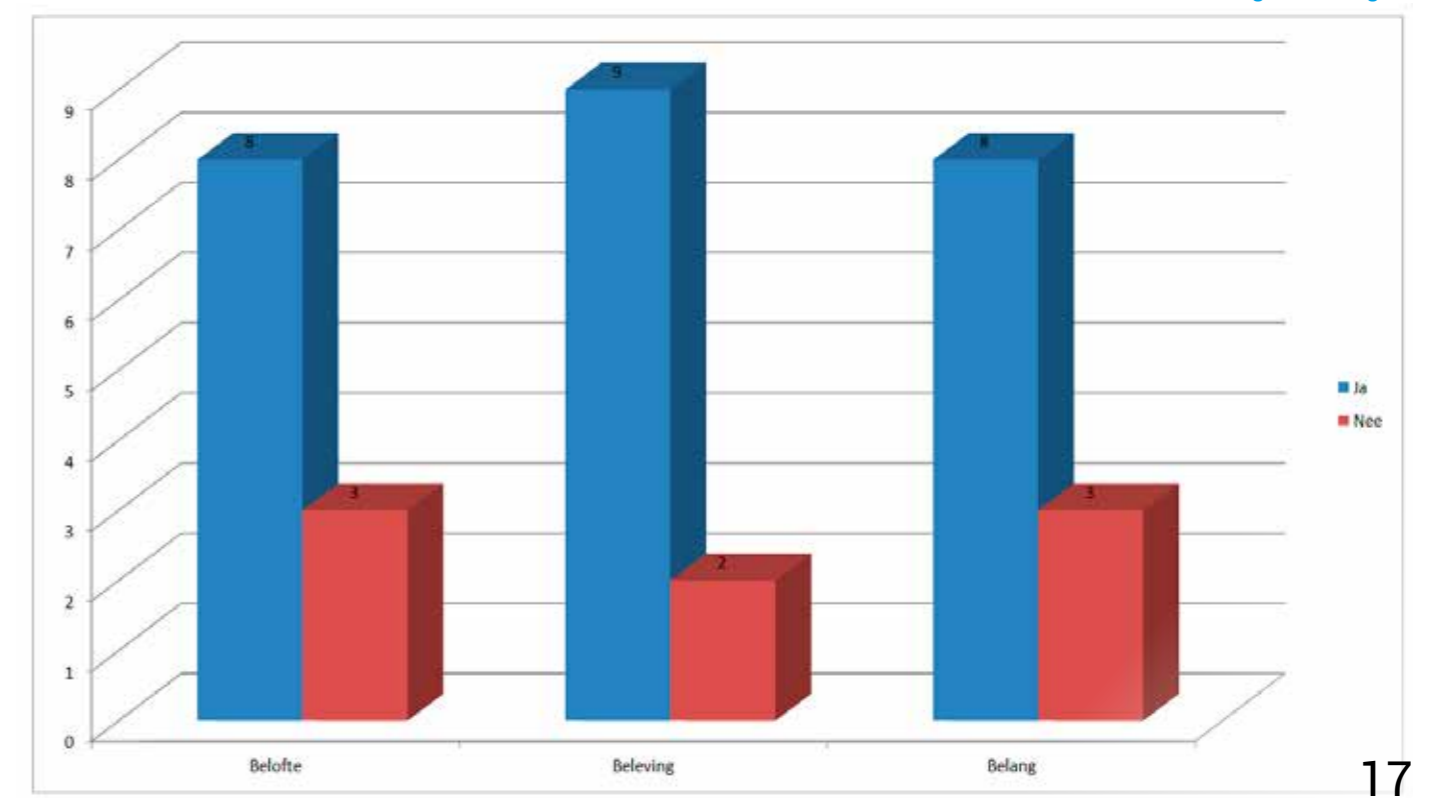
Ik heb besloten die specifieke vragen aan mijn testpersonen voor te leggen, direct nadat zij de test hadden afgerond. De vragen en bijbehorende resultaten staan hieronder. In de antwoorden was het aspect vormgeving zwaarder dan het aspect inhoud. Dit vanwege de nadruk op het visuele gedeelte in de uitvoering van dit afstudeeronderzoek.

Gericht op Belofte - Heeft u het idee dat de website u op een bepaalde manier de content heeft laten vinden? M.a.w. : werd u gestuurd in uw zoektocht?

Gericht op Beleving - Kon u de informatie ook op die manier vinden?

Gericht op Belang - Was het u duidelijk waarom de informatie op de website juist op deze manier gesorteerd/geplaatst was?

Tabel 1 - Resultaten van merkidentieit-gerichte vragen



Kijkend naar de gegevens in tabel 1 is te zien dat de overgrote meerderheid de gestelde vragen met 'ja' beantwoordt. Hieruit concludeer ik dat de eerdergenoemde frustratie bij gebruik van de huidige intranetsite drastisch zal verminderen met dit webdesign. De METc en haar klanten zullen veel meer op één lijn liggen, gezien de voorkeur van de METc voor het geteste webdesign en het begrip bij de klant omtrent de uitstraling en structuur van datzelfde design.

5.3 Inloopsessie en interviews

Toen ik de theorieën die ik wilde gaan gebruiken voorhande had ben ik doorgegaan naar het volgende onderdeel van het vooronderzoek. Ik wilde namelijk graag zo snel mogelijk de stem van de klant te horen krijgen. Ik wilde weten wat hij vond van de huidige situatie en hoe de meest ideale situatie er volgens hem uit zou zien. Ik heb deze informatie op twee manieren weten te vergaren. Allereerst middels een zogeheten inloopsessie, die in de vooronderzoeksfase werd georganiseerd door de METc zelf en voor de onderzoekers gold als een stukje kennismaking met de mensen achter de METc. Daarnaast heb ik een aantal interviews afgenomen bij mensen die in de uitvoering van hun functie (veelvuldig) te maken hebben met de intranetsite van de METc. Er volgt nu eerst een beschrijving van de inloopsessie. De interviews komen aan bod in paragraaf 5.3.2 Interview met onderzoekers.

5.3.1 Inloopsessie

De bevindingen vanuit deze sessie zijn geformuleerd op basis van aantekeningen van het METc-bureau en van de twee momenteel op deze afdeling lopende afstudeerders. De bevindingen dienen als input voor beide afstudeeronderzoeken, die zijn gericht op de verbetering van de dienstverlening en op de verbetering van de website. De bevindingen zullen naar verwachting meer relevantie vertonen voor de opdrachtgever, dan voor het opleidingsinstituut.

5.3.1.1 Digitaal indienen

Er is heel veel gezegd over de huidige manier van het indienen van een onderzoek. Veel mensen zijn hier niet over te spreken. Het is omslachtig, arbeidsintensief, achterhaald en inefficiënt. Er zijn gelukkig voldoende ideeën over hoe het beter zou moeten.

De meest voor de hand liggende oplossing zou een zogenaamde *webportal* zijn. Deze zou zich bevinden op de nieuw te realiseren website van de METc en binnen deze portal zou men pas naar een volgende stap kunnen gaan als alle benodigde bestanden geüpload zijn. Na indiening ontvangt de indiener een automatisch gegenereerde ontvangstbevestiging, waarin staat beschreven wat de vervolgstappen in het proces zijn. Deze ontvangstbevestiging is niet te verwarren met de daadwerkelijke goedkeuring van hetgeen is ingediend, en betekent dus nog niet dat het onderzoek al wordt doorgespeeld naar de commissie. Deze melding kan pas volgen nadat de ingediende stukken nader zijn bekeken en compleet zijn bevonden door een ambtelijk secretaris.

Kanttekening bij de *webportal* is wel dat het een vrij kostbare en qua realisatie tijdrovende oplossing is. Of deze oplossing haalbaar is zal nadere studie moeten uitwijzen.

Een andere oplossing is het indienen van de benodigde documenten en formulieren middels een .zip-bestand. Deze wijze van indienen zou betekenen dat er geen fysieke overdracht van een CD-ROM nodig is, en zou daardoor tijdbesparend kunnen zijn. Deze oplossing is vooral voor mensen van buiten het UMCG wenselijk. Het voordeel van deze oplossing is dat hij vrij gemakkelijk valt te implementeren.

Tot slot wat betreft het onderwerp 'digitaal', de meest populaire term van de dag: de digitale handtekening. Momenteel wordt hier nog geen gebruik van gemaakt, wat betekent dat veel onderzoekers of ondersteuners van die onderzoekers een boel meerwerk hebben aan het verkrijgen van en/of plaatsen van zogeheten natte handtekeningen. Het gebruikmaken van een digitale handtekening zou al deze rompslomp tot het verleden veroordelen. Vraag is echter wel of deze oplossing wettelijk gezien ooit aangewend kan worden.

5.3.1.2 Website

Over de huidige website zijn grofweg twee oordelen te onderscheiden: de informatie an sich is in orde, de plaatsing en sortering ervan is niet in orde. Met andere woorden: idee een 8, uitvoering een 3. Maar wat schort er dan precies aan?

De informatie op de huidige website is overall gezien best in orde, maar hier en daar zijn toch best wat storende achterhaalde informatiebronnen te vinden. Een voorbeeldbrief die niet meer geldig is, maar nog wel steeds wordt aangeboden is hier een voorbeeld van. Daarnaast zijn er wat betreft sommige aspecten twee verhalen die beiden wat anders vertellen. Dit heeft de nodige vraagtekens bij de indiener tot gevolg. Over deze dubbelingen wordt overigens verderop in deze scriptie meer duidelijk.

Het blijkt moeilijk zoeken op de website van de METc. De enorme bak met informatie wordt ook als zodanig gepresenteerd en het zijn enkel die mensen met een jarenlange ervaring op de website die zaken snel gevonden krijgen. Helaas blijft er dan nog wel een grote groep bezoekers over die geen antwoorden op hun vragen kunnen vinden. Het begin van de oplossing voor dit probleem zou het weergeven van het door de METc gebruikte stappenplan zijn. Hiermee kan de indiener zien wanneer er wat staat te gebeuren en krijgt hij/zij bovendien inzicht in wat er allemaal precies moet worden ingeleverd.

Als aanvulling op dit stappenplan zouden voorbeelden van ingevulde formulieren op de website moeten zijn in te zien. Zo krijgt hetgeen de METc verlangt van de onderzoeker een praktische invulling en is de kans op verkeerde interpretatie bij de indiener een stuk kleiner. Bij beide partijen zou dit het werkproces aanzienlijk kunnen verkorten.

Voor externen is de huidige website (intranetpagina's) überhaupt niet te bezoeken. Het switchen van intranet naar internet zou de oplossing zijn en men heeft dit ook voor ogen. De overige suggesties en opmerkingen met betrekking tot de website zijn te vinden in de desbetreffende wensenlijst, verderop in deze paragraaf.

5.3.1.3 Werkwijze/Inconsistentie commissie

In sommige gevallen treedt bij de METc het fenomeen 'van het kastje naar de muur' op. Een onderzoek wordt wel eens doorgestuurd voor een aanmelding bij het trial-register. Echter, dit wordt afgewezen vanwege het feit dat het geen experimenteel onderzoek betreft. Ook wordt vaak doorverwezen naar de NTR, maar ook die heeft niet altijd een oplossing.

Er blijkt nogal eens inconsistentie op te treden in de communicatie vanuit de commissie. De beantwoording en stelling van vragen vindt plaats over een periode van meerdere weken. Hierbij behandelt een wisselende samenstelling van de commissie hetgeen is ingediend. Bij de onderzoeker wekt dit soms de indruk dat er inconsistent geantwoord en/of besloten wordt. Het METc-bureau fungeert in deze als filter en haalt dit soort inconsistentie er meestal wel uit, maar niet volledig. Al blijft dit ook altijd een verschil in beleving van de desbetreffende vraag.

Ook in de terugkoppeling en communicatie tussendoor wordt niet altijd even eenduidig gecommuniceerd. Zo verschilt het bijvoorbeeld per ambtelijk secretaris of er een tijdsindicatie omtrent de behandeling van het onderzoek wordt gegeven. Vanuit dit soort onduidelijkheden komt bij veel onderzoekers de vraag naar een statusupdate naar voren. Ook het vermelden van de precieze werkwijze van zowel de commissie als het bureau zou voor de onderzoeker verhelderend kunnen werken.

5.3.1.4 Statusupdate/Communicatie

Een ander veelgenoemde vraag was 'Hoe weet ik wat de voortgang is van de behandeling van mijn onderzoek?'. Momenteel kan men hier alleen achter komen door te bellen naar het METc-bureau, of na ontvangst van de goedkeuring. Het zou mooi zijn als er op de nieuwe website een tool zou zijn die aangaf waar in de beslisboom/het stappenplan jouw onderzoek zich op dat moment bevindt.

Wat betreft de verbale communicatie van de METc zijn de meesten zeer positief. Het bureau wordt als behulpzaam, geduldig en verhelderend ervaren. Er heerst een inloopcultuur, al is dat gegeven nog niet bij iedereen kenbaar. De METc heeft een dienende functie, die in de verbale communicatie vaak goed doordringt. Op de website is dit zoals gezegd wat minder.

5.3.1.5 Wensenlijst website:

Samengevat komt de input vanuit de inloopsessie neer op de volgende wensenlijst voor de website:

- Informatie actualiseren (Voorbeeldbrieven op website zijn verouderd, handleiding coderen van bestanden)
- Toegang tot laatste actuele documenten en informatie
- Info als er een update is (nieuwsbericht) van zowel METc als CCMO
- Digitaal/Online indiening van documenten (via webportal bijv.)
- Op de website wil men graag praktische informatie over wet- en regelgeving, eventueel middels een link.
- Casuïstiek
- Benadrukken van lage drempel METc
- Digitale brieven voor vragen
- Zichtbaarheid eisen omtrent onderzoeken lokale uitvoerbaarheid
- Stappenplan/beslisboom weergeven
- Statusupdates
- Auto-reply na indiening (denk aan mails bij kopen via bol.com bijv.)
- Informatie groeperen per onderzoeksoort (wel/geen geneesmiddelen)
- Mogelijkheid plaatsen op website voor spreker METc op n.t.b. afdeling UMCG en/of extern
- Informatie op website over veelvoorkomende valkuilen, zoals versienummer en datum
- Links naar trialregisters
- Voor buitenlandse instanties/mensen duidelijkheid geven omtrent betekenis BROK-certificering
- Meertalige website (EN, NL, DE, FR)
- Duidelijke contrasten op website en duidelijk lettertype
- Snel overzicht van wat er nodig is
- Meer differentiatie in informatieweergave op website
- Het moet een WEBSITE worden --> extern benaderbaar
- CCMO-website is duidelijk --> voorbeeld wellicht
- Nieuws op de website
- Wie zijn wie op de website

Het is zaak om zoveel mogelijk van deze wensen mee te nemen in de te ontwikkelen webdesigns.

5.3.2 Interview met onderzoekers

In hoofdstuk 4.6 'Onderzoeksstrategie en methodologie' heb ik het onder andere gehad over tien à vijftien onderzoekers, die ik graag middels een interview zou willen benaderen. Uiteindelijk heb ik zes personen geïnterviewd.

Niet alle zes personen waren onderzoekers; dat was er slechts één. In het zestal zaten ook medewerkers van het UMCG die onderzoekers helpen bij het correct indienen van hun onderzoeksvoorstellen. Daarnaast heb ik gesproken met een tweetal mensen die nauw betrokken waren bij de ontwikkeling van een applicatie binnen het UMCG. Deze applicatie heeft qua functionaliteiten een overlap met de nieuwe website van de METc. Het zestal werd gecompleteerd door een promovendus uit het midden van het land. Allen hebben zij gemeen dat zij in de uitoefening van hun functie meermaals op de website van de METc terecht moeten. Het feit dat ik in het begin van het afstudeertraject heb gezegd dat ik graag tien à vijftien onderzoekers wilde interviewen was volledig gebaseerd op die eigenschap. Ik heb uiteindelijk dus minder mensen benaderd voor een interview dan ik vooraf had bedacht. Echter, afgezien van het verschil in aantal en functie maakt deze wijziging inhoudelijk gezien geen verschil.

Wat is uw eerste gedachte bij de intranet-site van de METc? '...Nou, amateuristisch'

Daarnaast had ik tijdens de inloopsessie reeds veel onderzoekers gesproken. Ik had liever een grote verscheidenheid aan mensen aan wie ik vragen kon stellen over de website, dan een groter aantal mensen met eenzelfde type functie. Met andere woorden: ik had het idee dat ik met de mensen die ik had gesproken tijdens de inloopsessie plus het groepje mensen dat ik gebruikte voor de interviews een zo compleet mogelijk beeld kon krijgen van wat de klant in dit verhaal nu precies verwacht van een nieuwe website van de METc.

Meer inhoudelijk gezien zijn grofweg dezelfde punten naar voren gekomen tijdens de interviews als tijdens de inloopsessie. Men vindt de informatie an sich in orde, maar het ontbreekt aan enige logica in de sortering. Het ontbreken van toegankelijkheid buiten het UMCG wordt als zeer vervelend ervaren en het is vaak enorm zoeken naar de juiste informatie. Tevens wil men heel graag inzichtelijk hebben wat de METc bij een indiening nu precies verwacht.

De ingevulde vragenlijsten van de afgenomen interviews zijn te vinden in bijlage 4.

5.4 Sterktes en zwaktes van de websites van METc's

Toen mij duidelijk was wat de klant in dit verhaal vond van de METc en haar informatievoorziening ben ik gaan kijken naar de 'concurrenten' van de METc UMCG. Er zijn in Nederland op dit moment 24 erkende METc's. Een groot deel van die METc's heeft een eigen website. Toch dekt die term vaak net niet helemaal de lading van wat het echt is; het is vaak namelijk een serie met pagina's die hangt onder de website van de zorginstelling waaraan de desbetreffende METc aan verbonden is.

Dat gezegd hebbende is het geen verrassing dat veel van de 'websites' van METc's een vrij simpele structurering hebben. Er is een menubalk aan de linkerkant, waarin subonderwerpen verschijnen als er op het hoofdonderwerp geklikt wordt. Er wordt gebruik gemaakt van kopjes in de tekst en er is vaak veel witruimte. Om een indruk te geven van waar ik het over heb volgen nu enkele screenshots van de desbetreffende websites.

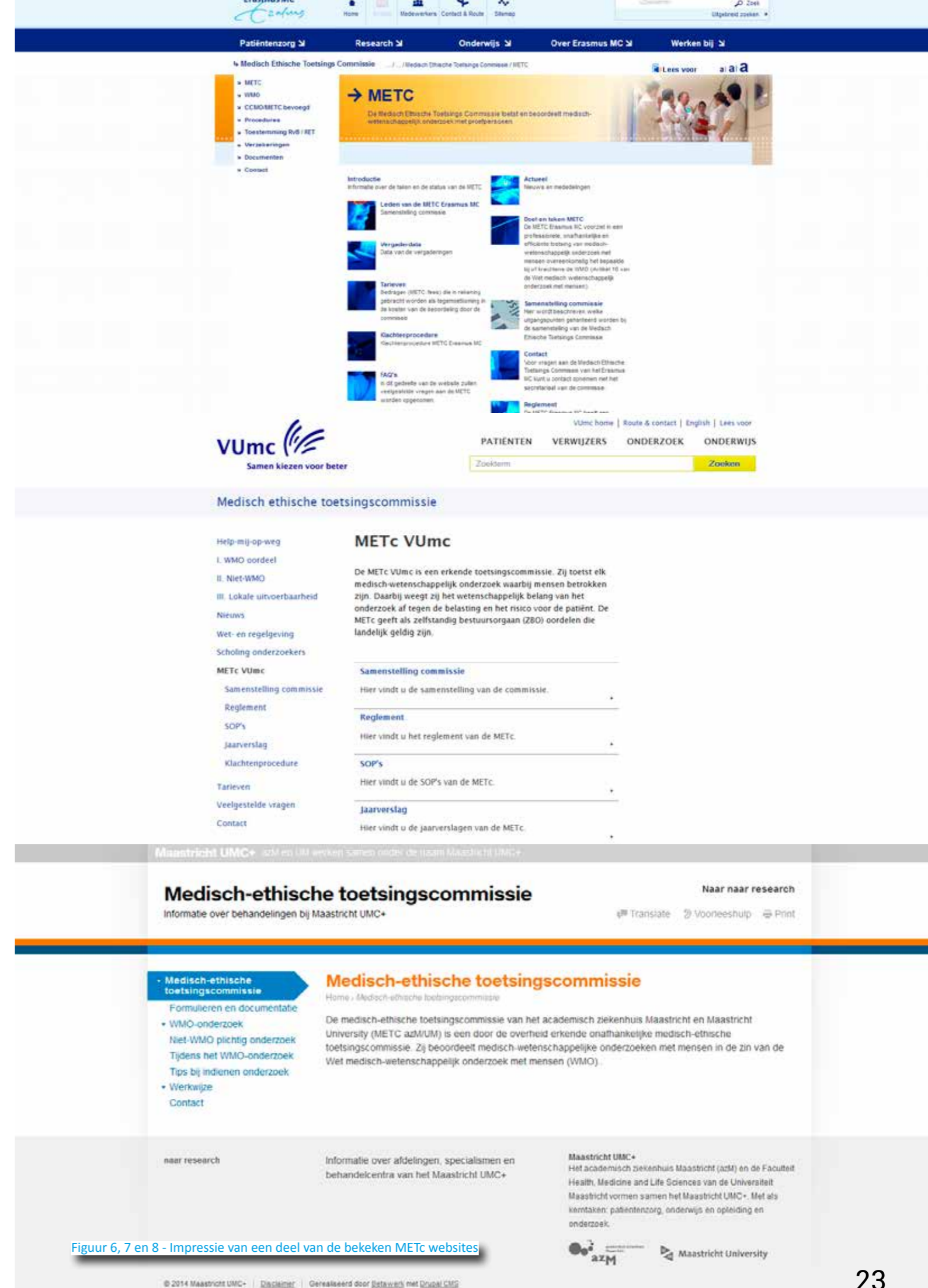
De eerste afbeelding op de pagina hiernaast is afkomstig van de website van de METc van het Erasmus. De menubalk aan de linkerkant is al besproken. Verder valt op dat deze website gebruik maakt van plaatjes, iets wat niet veelvoorkomend is op deze websites. Er is veel witruimte en de vormgeving volgt de uitstraling van de overkoepelende website van het Erasmus MC.

De middelste afbeelding is afkomstig van de website van de METc van het VUmc. De menubalk aan de linkerkant is al besproken. Verder valt op dat deze website gebruik maakt van een visuele onderbreking in de tekst en veel links heeft in de tekst. Ook hier is er veel witruimte en volgt de vormgeving de uitstraling van de overkoepelende website van het VUmc.

De derde en laatste afbeelding die ik wil bespreken is afkomstig van de website van het Maastricht UMC. Dezelfde elementen komen hier weer naar voren: de menubalk links, de vormgeving van de overkoepelende website van de zorginstelling en de hoeveelheid witruimte.

De reden waarom ik er slechts drie van de 24 laat zien is omdat het gros toch wel de uitstraling aanhoudt van de website van de zorginstelling waaraan zij zijn verbonden. Vaak is de structuur zoals bij de getoonde afbeeldingen. Dat kan als prettig ervaren worden door de bezoeker. Immers, de navigatie is bekend en informatie staat vaak wel ongeveer op dezelfde plek. Wat betreft inhoudelijke aspecten zoals naamgeving van knoppen en de informatie zelf ben ik dan ook van mening dat de nieuwe website van de METc UMCG een voorbeeld moet nemen aan websites als de zojuist getoonde. In de vormgeving van de webdesigns die ik heb gemaakt heb ik dat in ieder geval wel gedaan.

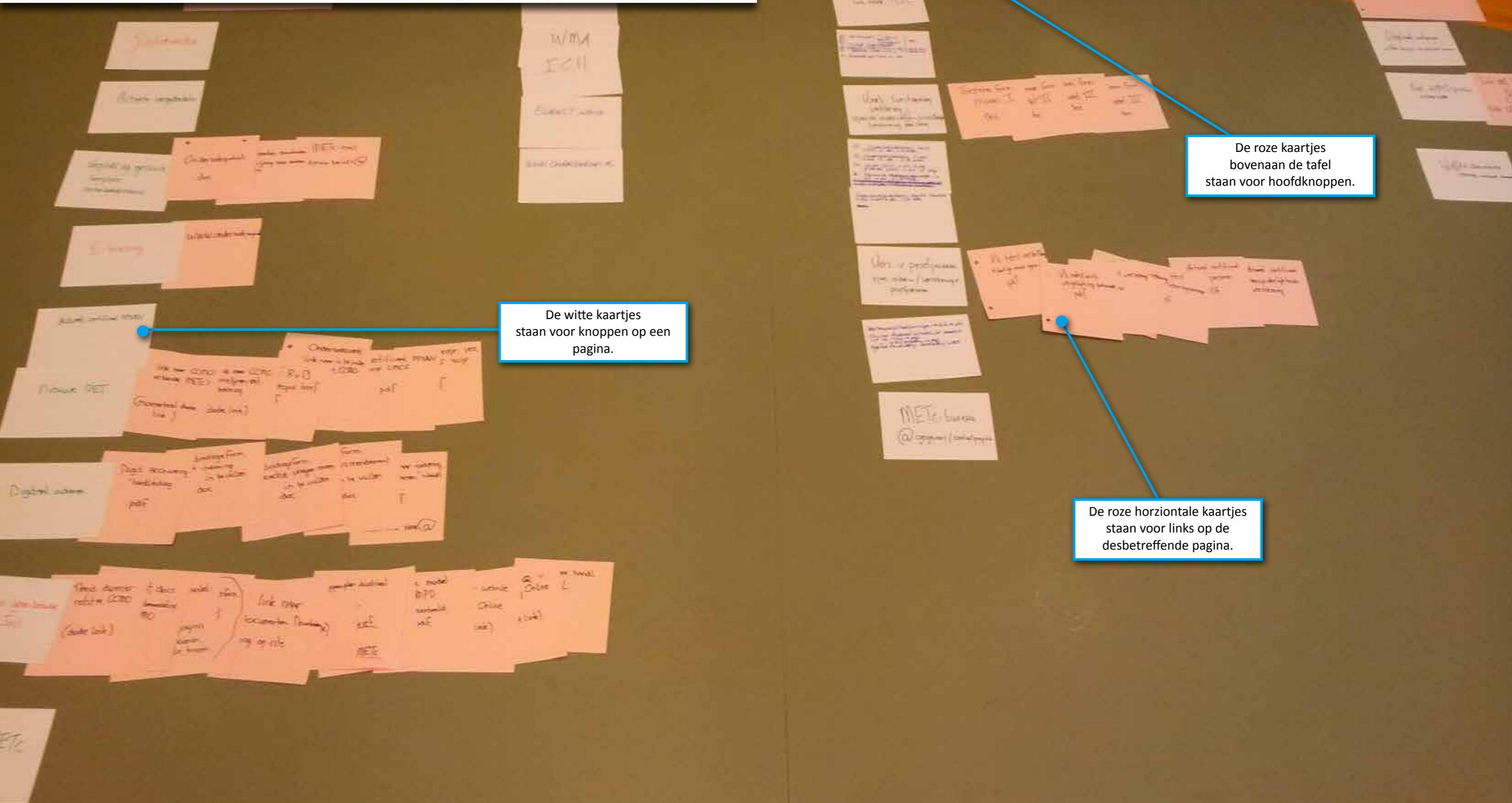
Toch vind ik dat er nadelen kleven aan deze vormgeving. Het is een ramp om deze websites te bezoeken vanaf een tablet of smartphone, de pagina's zijn vaak moeilijk te vinden als de bezoeker vanuit de overkoepelende website zoekt en het overzicht raakt al snel kwijt bij grote lappen tekst. Tel daarbij de wetenschap op dat METc's doorgaans zelfstandige bestuursorganen binnen een zorginstelling zijn en het ontbreekt voor mij aan elk praktisch nut om zo strak in het vormgevingsharnas van de overkoepelende website te blijven zitten.



Figuur 6, 7 en 8 - Impressie van een deel van de bekeken METc websites

5.5 Visualisatie van de structuur op de intranetwebsite

Met de wensen en eisen van de klant én een goed beeld van de prestaties van de 'concurrenten' in mijn achterhoofd ben ik gaan kijken of ik de structuur van de intranetsite kon visualiseren. Deze visualisatie kon mij weer helpen bij het bepalen van een nieuwe structuur voor het nieuwe webdesign. Bij de visualisatie is gekeken naar alle aspecten van de intranetsite: waar staan welke knoppen, waar leiden ze naartoe, welke bestanden staan waar, enzovoort. In de eerste van twee sessies met Jan en Joke is toen onderstaande visualisatie ontstaan.

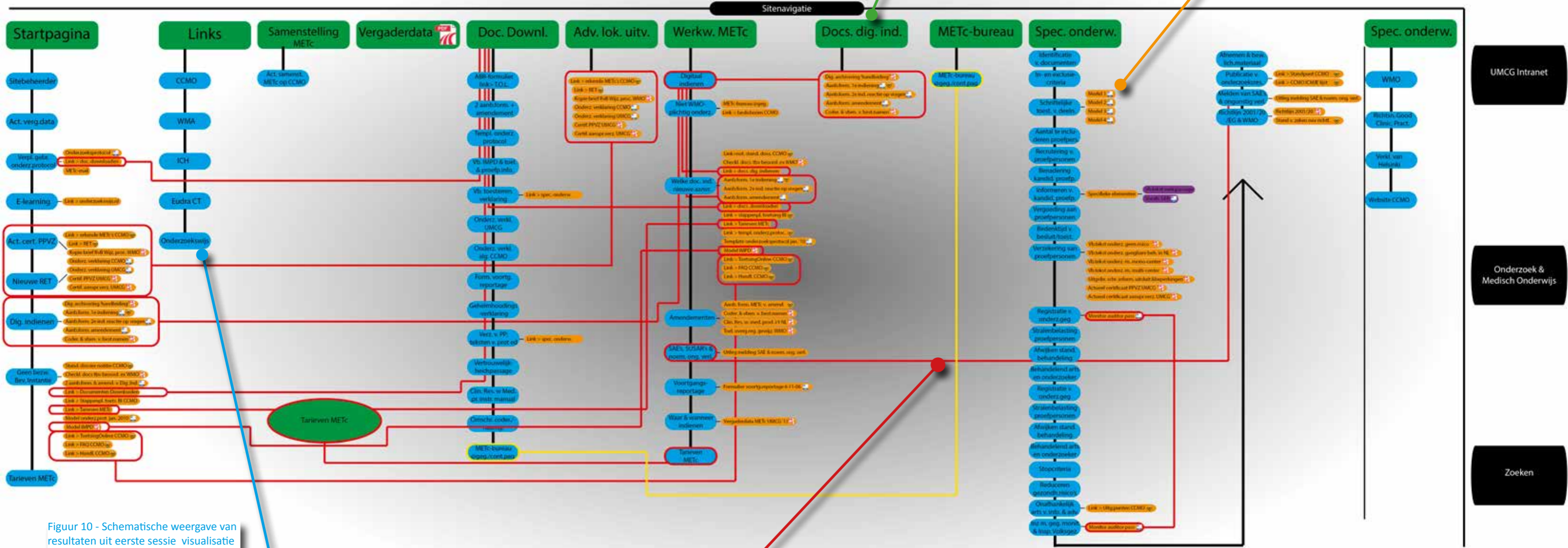


Het resultaat vanuit sessie één in een overzichtelijkere manier resulteert in figuur 10.

Ondanks het feit dat sommige tekst vanwege de beperkte grootte niet valt te lezen, valt meteen al op dat er een overkill aan informatie is, en een grote hoeveelheid dubbele plekken waarop die informatie toegankelijk is. Daarnaast mist er een duidelijke hiërarchie in de ordening van informatie. Er gebeurt simpelweg te veel, er is te veel keuze en te weinig geleiding in het keuzeproces.

De groene vakken bovenaan staan voor hoofdknoppen.

De oranje vakken staan voor links.



Figuur 10 - Schematische weergave van resultaten uit eerste sessie visualisatie

De blauwe vakken staan voor subknoppen.

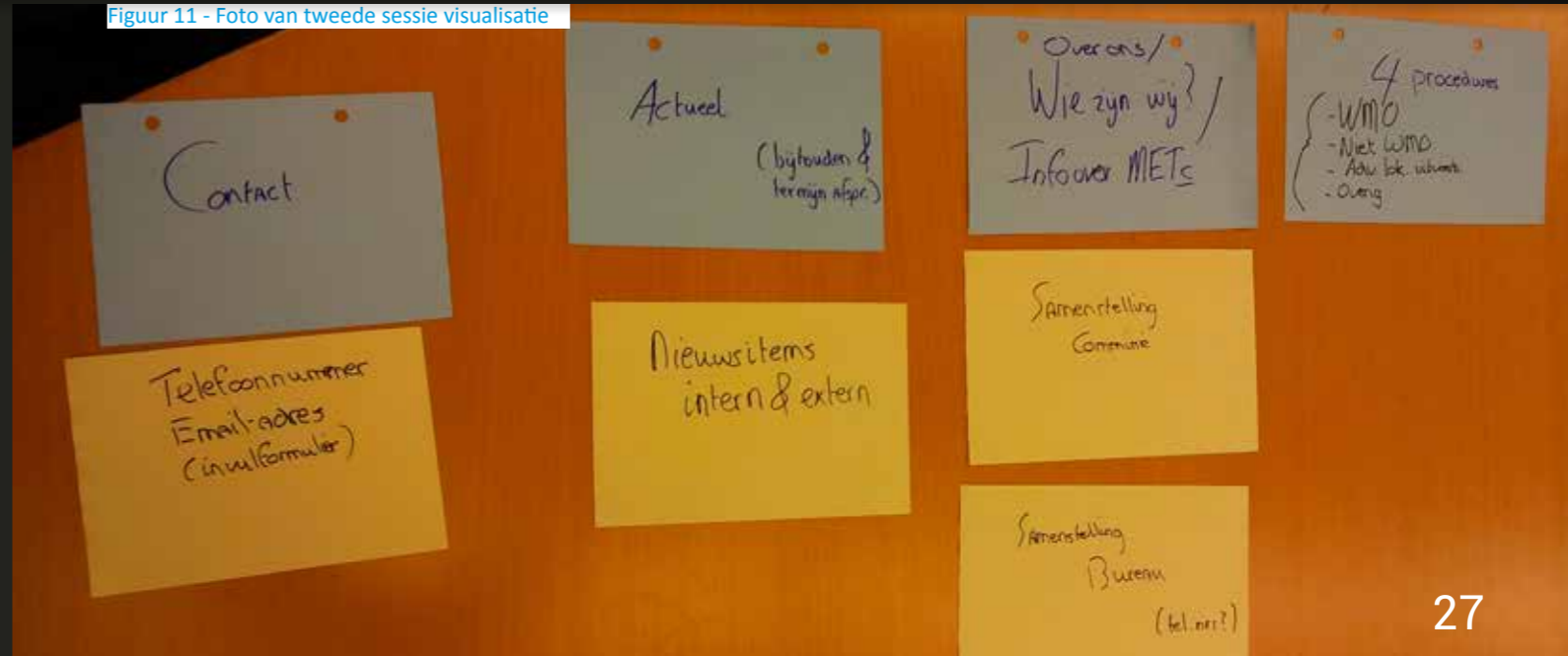
De rode lijnen staan voor dubbelingen.

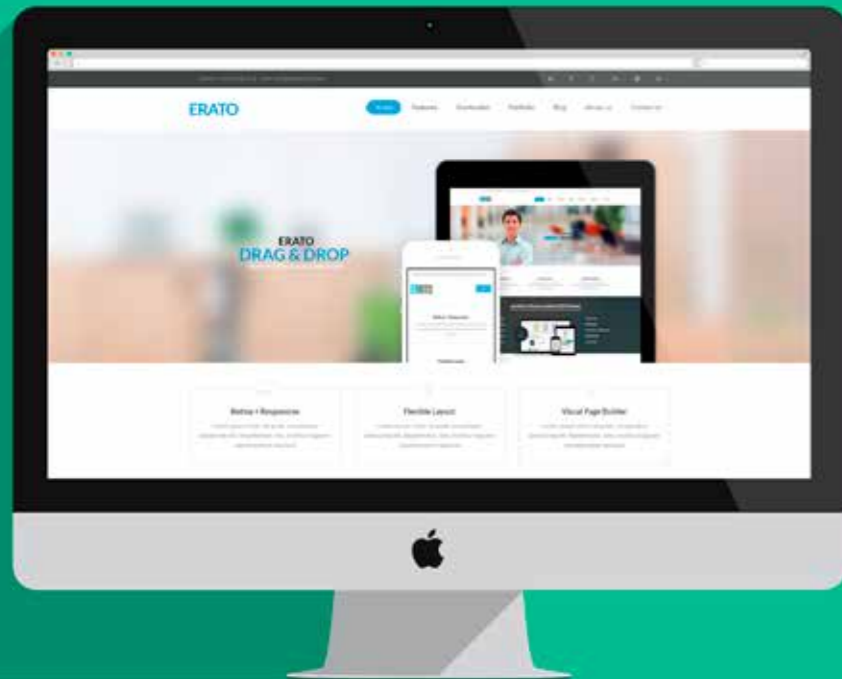
Sessie twee had als doel om een mogelijke nieuwe structuur vorm te geven. Dit werd gedaan vanuit de bevindingen uit sessie één, alsook vanuit de wensen van de klant en de specifieke werkervaring van Jan en Joke. Het resulteerde in de in figuur 11 weergegeven mogelijke opzet.

Meer rust op de website en een vermindering van keuzeopties aan de oppervlakte zouden moeten leiden tot meer sturing en overzicht. Het geheel zou vervolgens rustiger moeten overkomen op de bezoeker van de

website en een positieve uitwerking moeten hebben op de snelheid waarmee zaken gevonden konden worden. Dat is natuurlijk een aanname van jewelste, maar daar ben ik op dat moment bewust van uitgegaan, omdat ik verderop in het onderzoek een prototype van het ontwerp met daarin deze structuur nog uitgebreid zou gaan testen. Eventuele misvattingen in de aanname zouden op die manier zeker aan het licht komen.

Figuur 11 - Foto van tweede sessie visualisatie





5.6 Van concept naar combi en van prototype naar definitief

5.6.1 Trends in beeld
Met de bevindingen vanuit de zojuist besproken visualisatie ben ik gaan kijken naar wat op dit moment trends zijn op het gebied van webdesign. Inhoudelijk zijn die trends reeds besproken in paragraaf 5.2.3 en 5.2.5. Maar alleen die tekst spreekt niet echt tot de verbeelding. Vandaar dat ik ervoor heb gekozen om hiernaast een aantal afbeeldingen te laten zien van websites waardoor ik ben geïnspireerd.

Wat meteen opvalt is de hoeveelheid beeld die tegenwoordig gebruikt wordt op websites. En dat terwijl de getoonde websites zowel zijn gericht op consumenten als op business. De tekst in webdesign verschuift meer en meer naar de achtergrond en het navigeren op de website gaat vaak via vastgestelde waarden: scrollen of vegen brengt de bezoeker naar een vastgesteld nieuw gedeelte op dezelfde pagina. Sommige van de getoonde websites hebben zelfs maar één pagina, waarop alle informatie staat en een nieuwe pagina is te bereiken door te scrollen of te vegen.



Menu's zijn vaak bereikbaar middels een klik op een button met horizontale streepjes, witruimte is heilig en iconen worden gebruikt om aan te geven wat er schuilgaat achter een button. Op geen van deze websites vind je een design terug zoals dat van de websites van de verschillende METc's, benoemd in paragraaf 5.4.



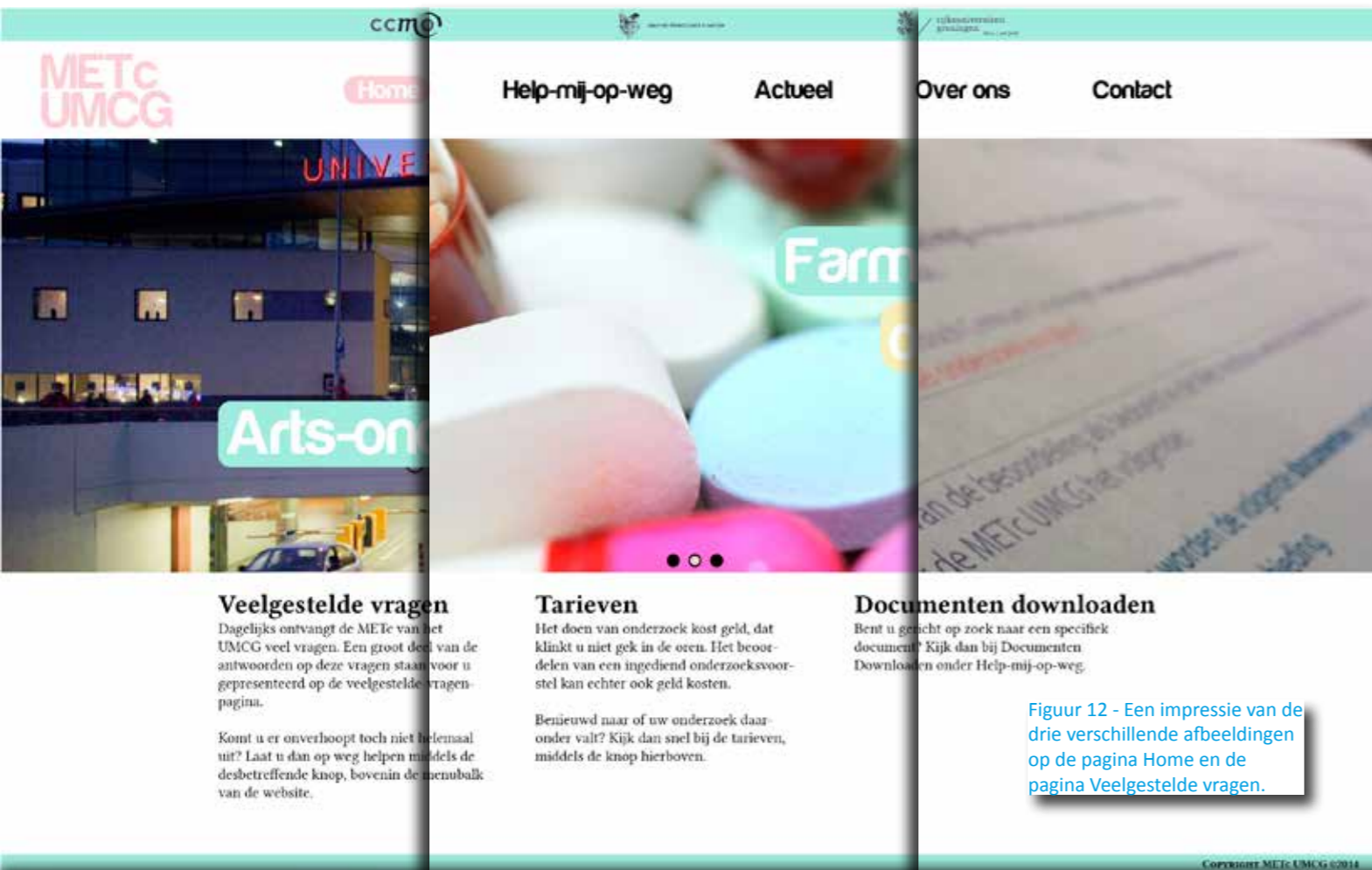
Is het devies dan om helemaal rechtsomkeert te maken? Nee, want daarmee zul je onnodig de reeds opgedane webkennis van de gemiddelde bezoeker van een METc-website overboord gooien. Ook hier is het toverwoord 'balans'. Dus gepast modernisering doorvoeren, waarbij het doel van de website (informerend) niet vergeten wordt. Modern, maar met mate.

5.6.2 Uiteenlopende concepten

De trends in webdesign heb ik naast de theorie uit het boek 'Don't Make Me Think : a common sense to web usability' van Steve Krug gelegd. Op die manier kreeg ik een antwoord op de vraag hoe ik modern design toch zo simpel mogelijk kon houden. Daarmee was het vergaren van informatie voor het ontwikkelen van de globale webdesigns afgerond. Ik heb vervolgens drie uiteenlopende webdesigns gemaakt, waarbij het inhoudelijke uitgangspunt steeds de structuur uit de tweede visualisatiesessie was. Het ene design is moderner dan het andere. Dit is gedaan om een antwoord te krijgen op de vraag of de doelgroep van mening is dat de meest actuele trends beter of slechter zijn dan wat er doorgaans voor vormgeving gebruikt wordt op een website van een METc. Alle designs maken gebruik van een schreefloos lettertype voor de knoppen en een lettertype mét schreef voor de broodtekst. De gebruikte tekst in de webdesigns is fictief, doch inhoudelijk relevant, om de kijker een zo goed mogelijke indruk te geven van wat waar precies staat. De webdesigns zullen nu kort beschreven worden.

5.6.2.1 Webdesign 1

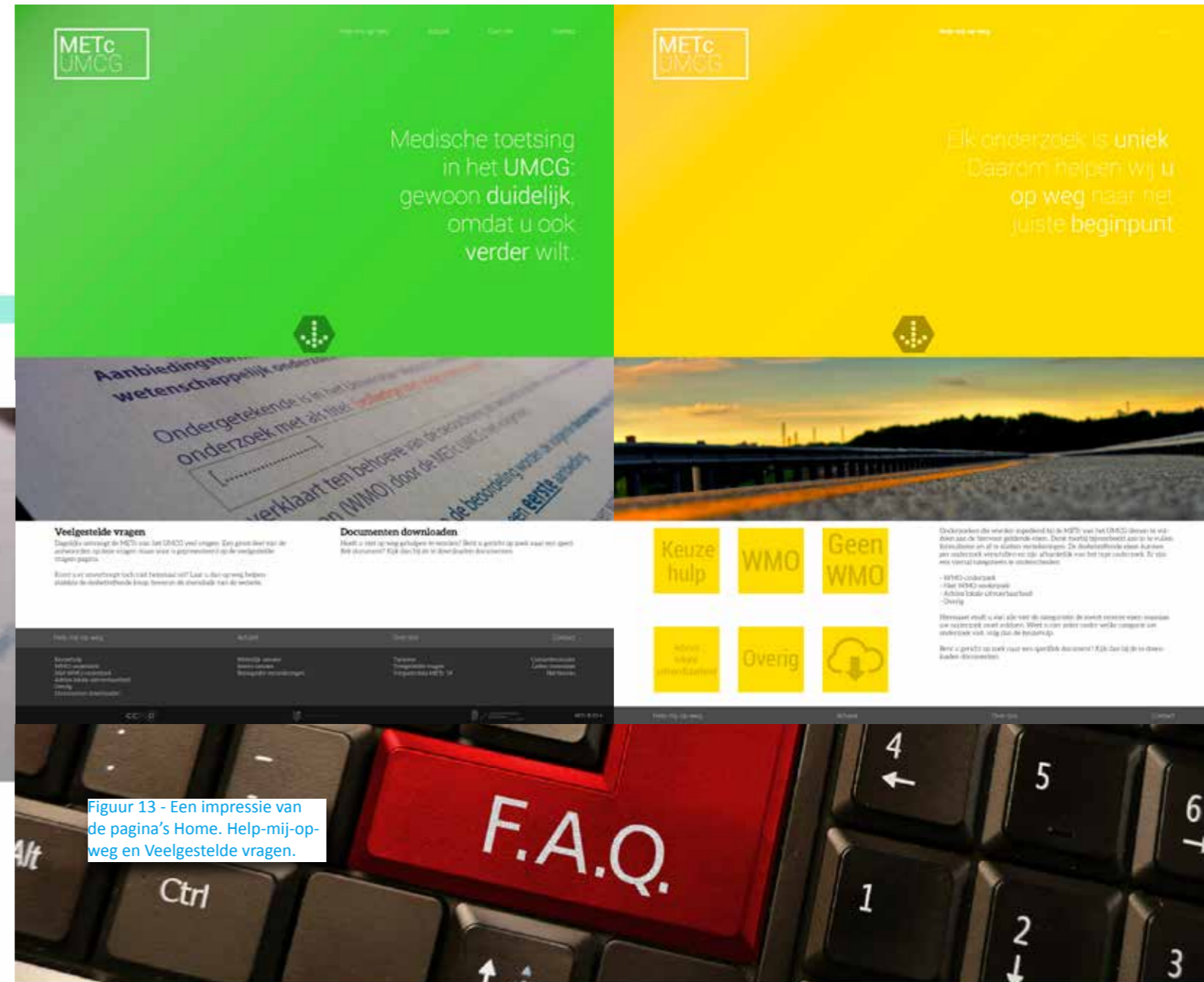
Webdesign 1 bestaat uit een homepagina met daarop wisselende afbeeldingen. Navigatie geschiedt door te klikken op de knoppen in de bovenste menubalk. Eenmaal aangekomen op een pagina verschijnt er aan de linkerkant een menubalk met de subonderwerpen. Het design borduurt voort op de bekende designs in de ziekenhuiswereld, met hier en daar een interactief element. Aan de rechterkant is een altijd aanwezig element met daarin het meest actuele nieuws van dat moment. De kleuren zijn zachte pasteltinten, om het geheel een frisse uitstraling mee te geven.



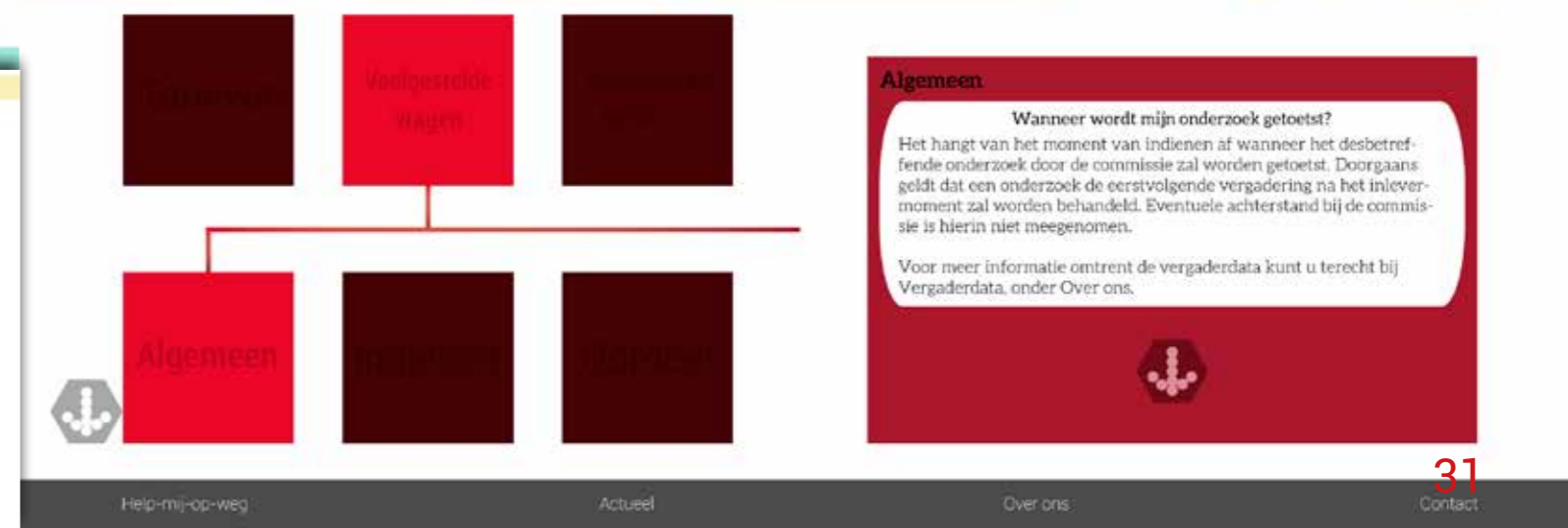
Figuur 12 - Een impressie van de drie verschillende afbeeldingen op de pagina Home en de pagina Veelgestelde vragen.

5.6.2.2 Webdesign 2

Het responsive webdesign van de drie. Een homepagina waarop weinig gebeurt. Wel is er ruimte voor een slogan, die relevant is voor de desbetreffende pagina. De slogan heeft als doel om het behulpzame karakter van de METc vanuit het contact in *real life* nu ook op de website over te brengen. Navigatie geschiedt door te klikken op de knoppen in de bovenste menubalk, of door te klikken op een van de knoppen in de footer. Eenmaal aangekomen op een pagina fungeren grote vierkante buttons als de navigatie binnen dat onderwerp. Interactiviteit speelt in dit design een grote rol. De kleuren zijn harde basiskleuren, om het geheel een vriendelijke en eigentijdse uitstraling mee te geven.

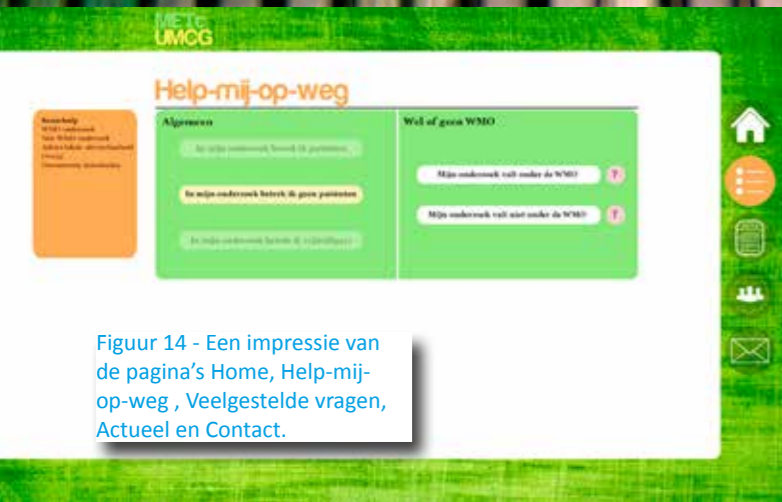


Figuur 13 - Een impressie van de pagina's Home, Help-mij-op-weg en Veelgestelde vragen.

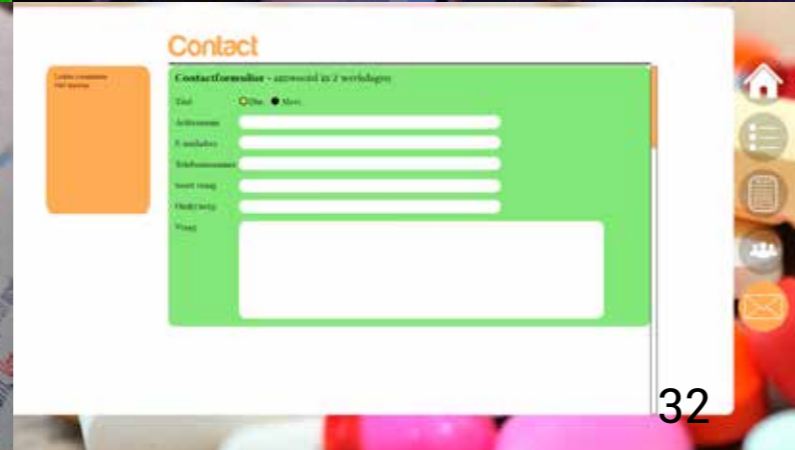


5.6.2.3 Webdesign 3

Een mix tussen webdesign 1 en 2 resulteert in webdesign 3. Een homepagina met veel ruimte voor beeld. Nieuw zijn de statistieken, die de bezoeker een indruk geeft van hetgeen er in de METc omgaat aan data. Navigatie geschiedt door te klikken op de puur visuele knoppen aan de rechterkant van het scherm. Als de muis op een knop staat verschijnt de naam van de knop. De weergave van tekst en navigatie op de pagina's lijkt op die van webdesign 1. De kleuren worden ingegeven door de op dat moment actieve afbeelding, die de tekst op hun beurt versterken.



Figuur 14 - Een impressie van de pagina's Home, Help-mij-op-weg, Veelgestelde vragen, Actueel en Contact.

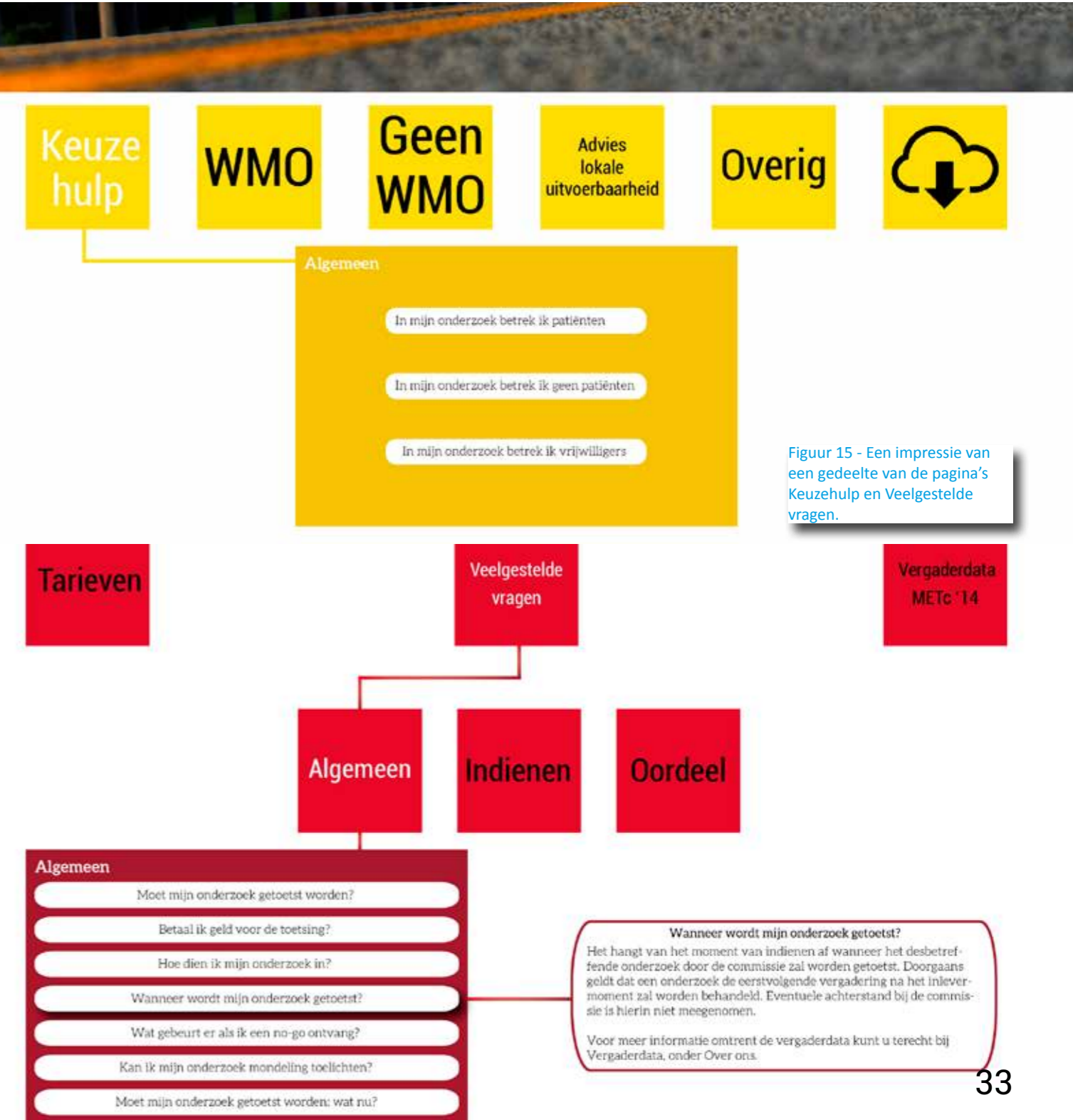


5.6.2.4 Keuzemoment

Het officiële B-deel van het onderzoek, waarin de onderzoeksobjecten benaderd worden met, in dit geval, globale webdesigns, startte met een keuzemoment. Met de drie webdesigns ben ik langs het tweetal onderzoeksobjecten binnen het METc-bureau geweest: de ambtelijk secretarissen en het secretariaat. De drie designs zijn ook gepresenteerd aan de commissie zelf. Ik heb aan iedereen gevraagd wat zijn of haar persoonlijke voorkeur was, en waarom ze juist voor die optie gingen. Op deze manier heb ik een heleboel input gekregen over wat volgens hen wel of niet goed was aan de desbetreffende designs. Ik heb al die input verwerkt in een combinatiedesign, wat vervolgens ter goedkeuring nog eenmaal de route langs de onderzoeksobjecten binnen het METc-bureau heeft afgelegd.

5.6.3 Combinatiedesign

Het combinatiedesign is hieronder te zien in figuur 15 en heeft de visuele basis van webdesign 2. De horizontale plaatsing van de interactieve elementen (Keuzehulp & Veelgestelde vragen) is gebaseerd op webdesign 3. De tekst in de vierkante buttons heeft een groter contrast gekregen met de achtergrond. Het geheel heeft meer witruimte gekregen voor meer rust en het design is door het verminderen van kleurverloop vlakker geworden.



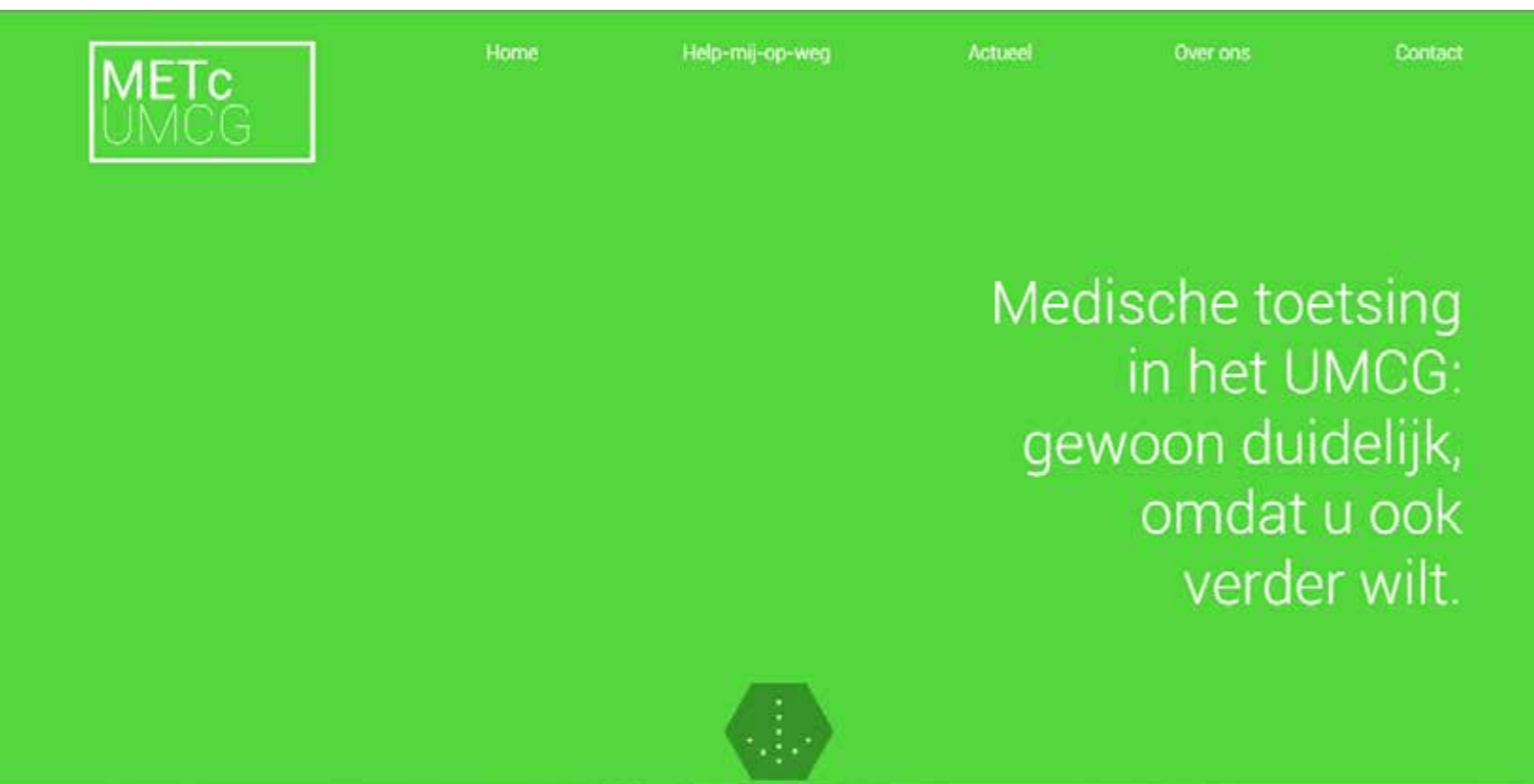
Figuur 15 - Een impressie van een gedeelte van de pagina's Keuzehulp en Veelgestelde vragen.

5.6.4 Prototype

Het combinatiedesign was nu naar wens van zowel de onderzoeksobjecten als de opdrachtgever. Maar meer dan plaatjes was het op dat moment nog niet. Om dit ontwerp te testen moest er eerst een klikbaar prototype worden gemaakt. Dit prototype, ook wel *wireframe* genoemd, is gemaakt met behulp van het programma Axure. Dit programma stelt de gebruiker in staat om op een relatief simpele manier toch een werkende website vorm te geven. Hier en daar heb ik vanwege beperkte functionaliteiten in het programma concessies moeten doen. De belangrijkste concessies staan hieronder:

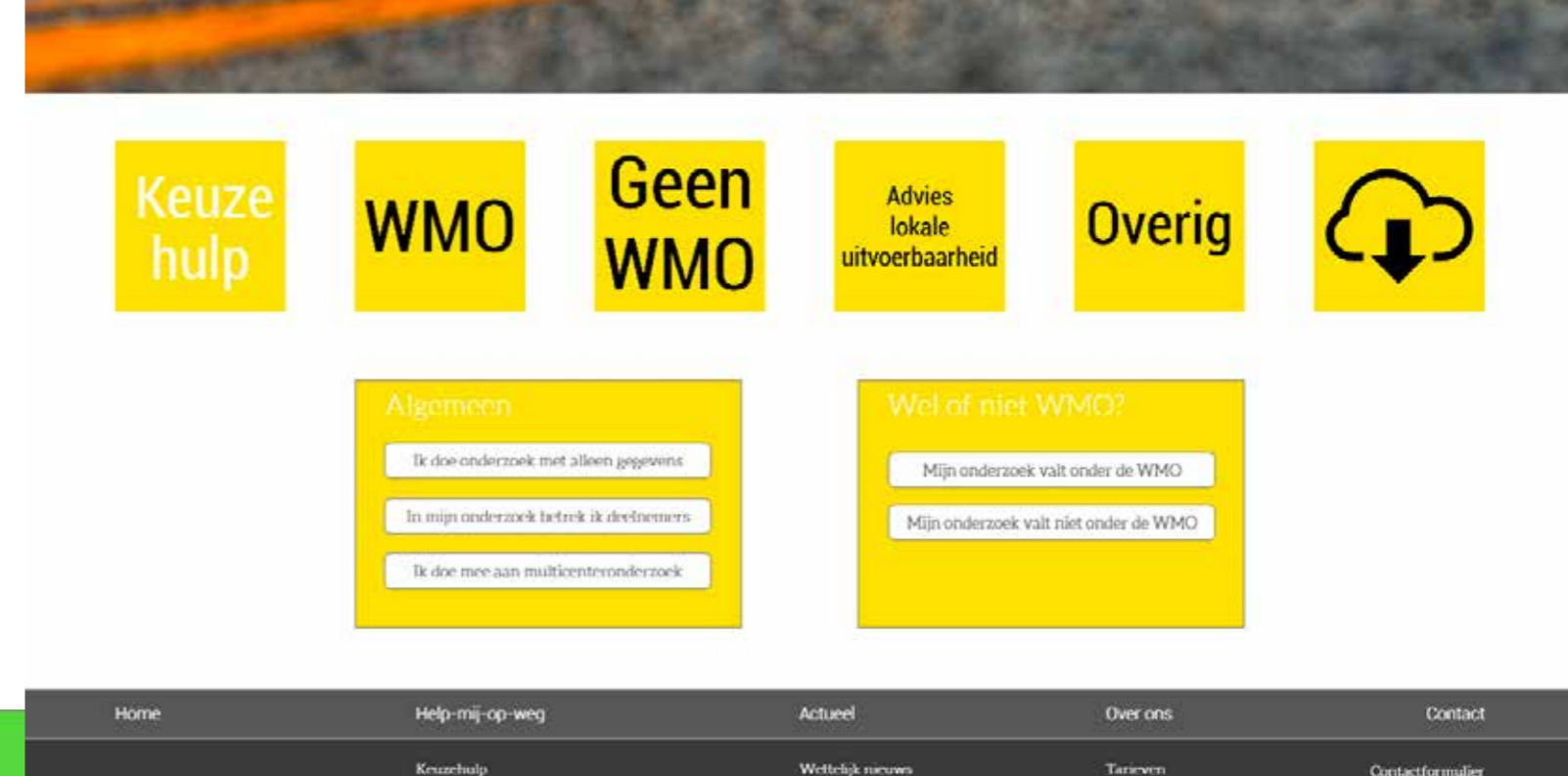
Een inhoudelijke concessie betrof de correcte, doch beperkte informatie. Omdat de uiteindelijke website een grote hoeveelheid data zal weergeven was het bij de realisatie van dit prototype geen doen om alles van A-Z door te voeren. Erg is dat echter niet, want de test heeft als voornaamste doel om aan te tonen of dit ontwerp werkt of niet.

Het was in het prototype tevens niet mogelijk om een kleurverloop in de kleurige vakken door te voeren. Vandaar dat het prototype een solid bevat, in plaats van de gradient uit het combinatiedesign. Ook was het niet mogelijk om de nuances in de lettertypes van de slogan mee te geven. In het combinatiedesign zijn slechts een aantal woorden van de zin dikgedrukt; het prototype heeft de volledige zin dikgedrukt.



Figuur 16 - Een impressie van de concessies betreffende het kleurverloop en het lettertype van de slogan.

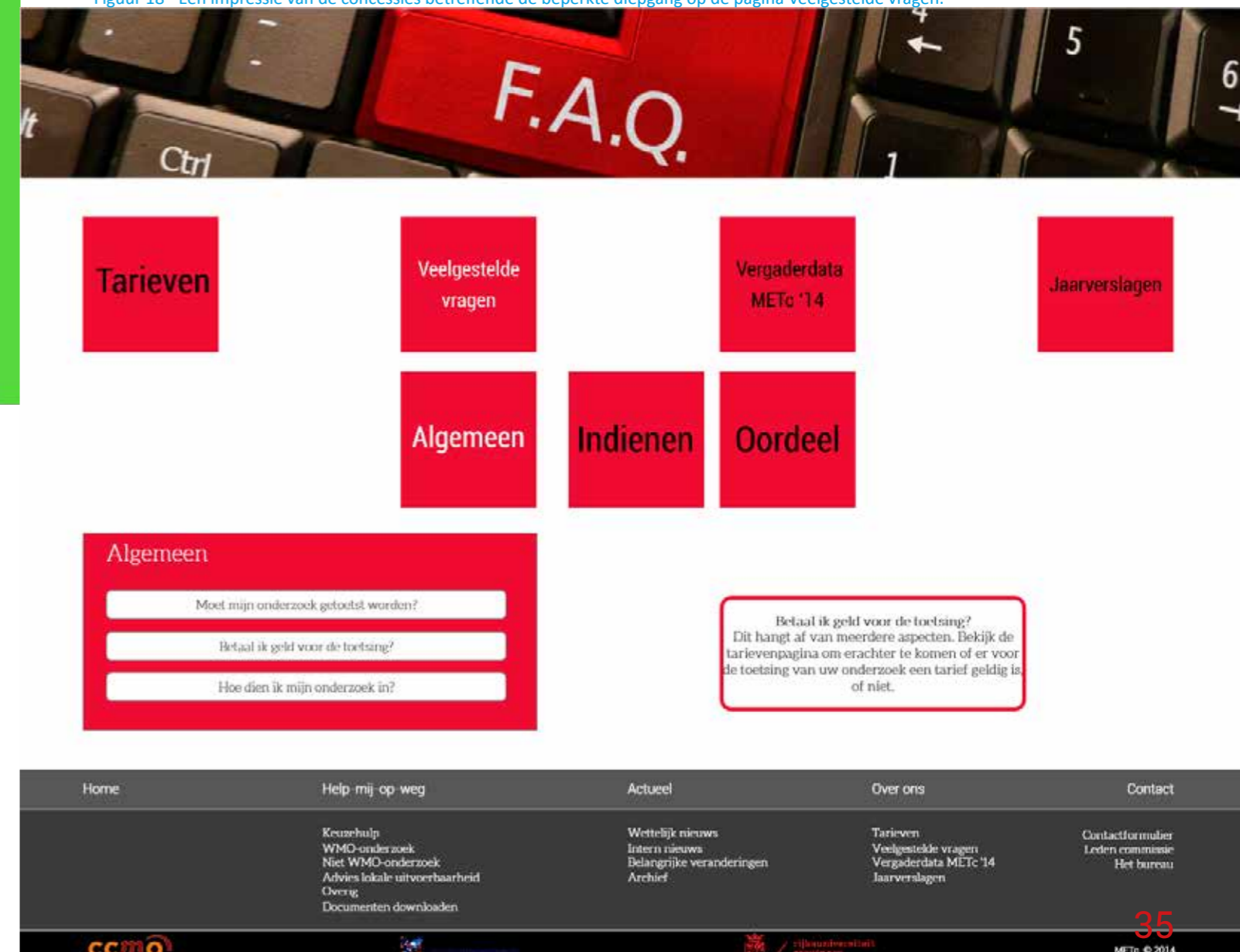
In figuur 17 op de volgende pagina is de Keuzehulp-pagina te zien. Het aantal keuzes is in deze keuzehulp nog zeer beperkt, en komt niet in de buurt van het idee uit het combinatiedesign waarin de keuzehulp ook echt van enorme hulp is. De reden achter het ontbreken van enige diepgang in dit prototype zit hem deels in het reeds genoemde inhoudelijke aspect: er is nu eenmaal weinig informatie om de keuzehulp naar te laten verwijzen. Daarnaast was het gezien de beperkte functionaliteit van Axure erg lastig/onmogelijk om meerdere niveaus in de keuzehulp aan te brengen. Twee vragen was wel het maximale en het idee achter de keuzehulp is juist dat de bezoeker tot op een heel verfijnd niveau geleid kan worden naar daar waar hij/zij moet zijn.



Figuur 17 - Een impressie van de concessies betreffende de beperkte diepgang in de Keuzehulp.

Dezelfde concessie als bij de keuzehulp treedt ook op bij de Veelgestelde vragen-pagina. Wederom zijn inhoud en functionaliteiten van het gebruikte programma de 'boosdoener'. Erg is dat echter niet, want de belangrijkste elementen van het combinatiedesign komen meer dan voldoende naar voren.

Figuur 18 - Een impressie van de concessies betreffende de beperkte diepgang op de pagina Veelgestelde vragen.



5.6.5 Afdeling ICT/Voorlichting

Met het prototype naar wens kon ik mij opmaken voor de eyetracking test. Voordat deze test plaatsvond ben ik echter eerst langs de afdeling ICT/Voorlichting gegaan, één van de onderzoeksobjecten. Hier heb ik besproken wat de wensen voor een nieuwe website vanuit de METc waren en in hoeverre de desbetreffende afdeling daarin van hulp kon zijn. Al gauw bleek dat zij gebonden zijn aan de vormgeving van reeds bestaande pagina's en dat er binnen die infrastructuur weinig speelruimte is om zowel op visueel als op inhoudelijk vlak tegemoet te komen aan de wensen van de METc. Tevens werd gezegd dat het bijhouden van een intern gerealiseerde website dient te gebeuren middels een complex tot content management systeem omgebouwde applicatie, en dat er cursussen gevolgd moeten worden wil men überhaupt in staat zijn om die applicatie te bedienen. Begrijpelijke punten, maar in het kader van het onderzoek niet zinvol om lang bij stil te staan. Des te meer niet omdat de opdrachtgever reeds had aangegeven dat een realisatie door de afdeling ICT/Voorlichting best wat haken en ogen met zich mee zou brengen.

5.6.6 De test

In het begin van het afstudeertraject is het idee bij mij naar boven gekomen om het te ontwikkelen webdesign te testen door middel van de eyetracking faciliteit die mijn opleidingsinstituut aanbiedt. Dit idee is, zoals reeds is beschreven in paragraaf 5.2.1 Eyetracking Web Usability, al snel meer geworden dan een idee alleen. De eyetracking test die ik heb afgenomen fungeert binnen mijn onderzoeksmodel als een soort van hoofdpunt in het B-deel. Ik benader in de test drie van de vier onderzoeksobjecten met een webdesign, waarna ik in het C-deel de data vanuit die test analyseer.

5.6.6.1 Testpersonen en hun rol

De test vond plaats in het eyetracking lab, dat gelegen is op het Zernike-complex. Een elftal testpersonen, waarbij ik heb geprobeerd om een zo breed mogelijk deel van de doelgroep aan bod te laten komen, heeft vervolgens het prototype getest.

Testpersoon	Rol
# 1	Leek
# 2	Onderzoeker
# 3	Commissielid
# 4	METc-bureau-lid
# 5	Datamanager
# 6	METc-bureau-lid
# 7	Onderzoeker / coördinator
# 8	METc-bureau-lid
# 9	Datamanager
# 10	Oud-commissielid
# 11	Onderzoeker

Tabel 2 - Een inzage in de verschillende rollen van de testpersonen.

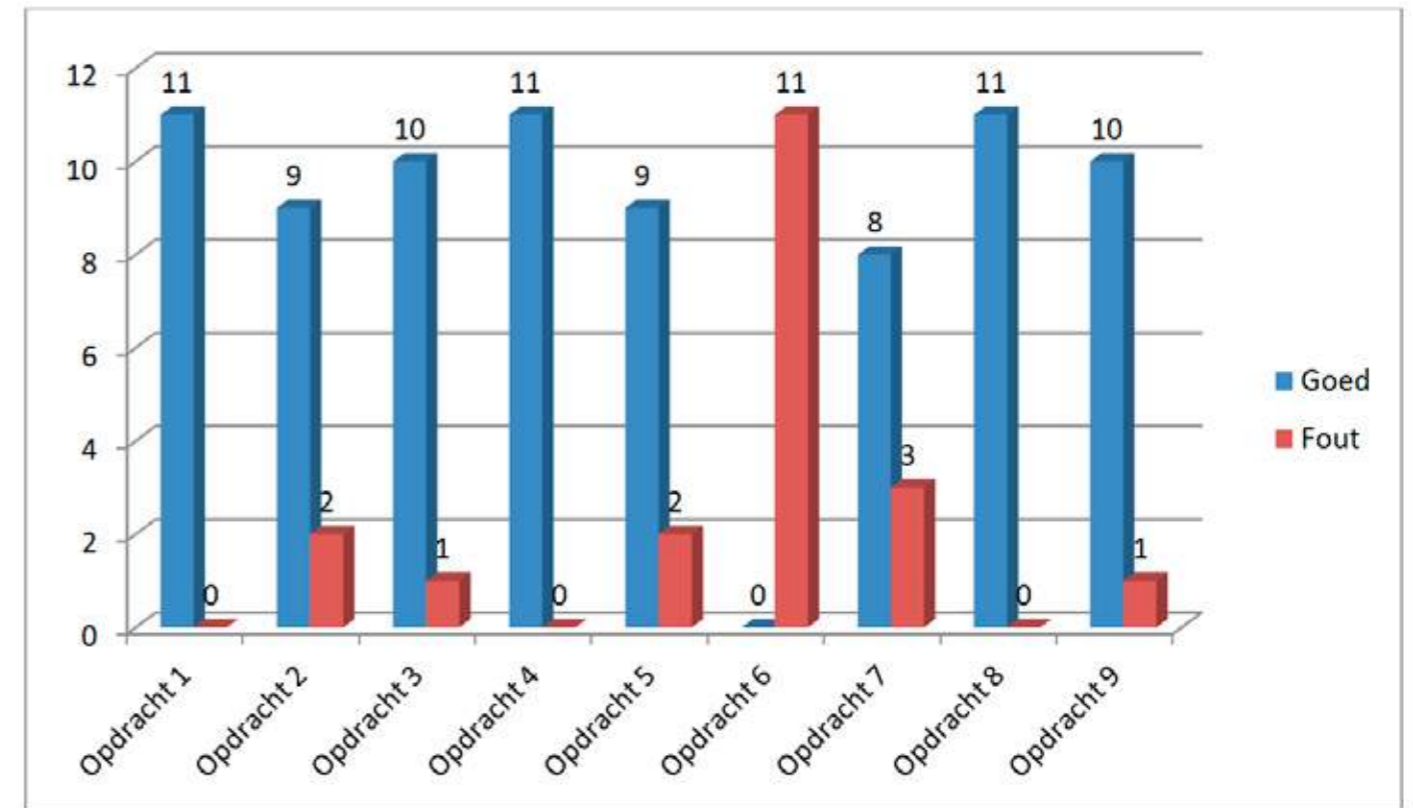
5.6.6.2 Testopdrachten

De test die ik de testpersonen voor heb gelegd heb ik samen met mijn directe begeleider Joke Ummels gemaakt. De opdrachten zijn gebaseerd op de meest voorkomende taken die worden uitgevoerd op de website. Die kennis is voorhanden vanuit de ervaring van Joke. De vragen lopen uiteen van relatief simpele vragen als 'Wat kost het om een bepaald onderzoek te laten beoordelen' tot meer complexe vraagstukken als 'Uw onderzoek bevat ... en Valt het onder de reikwijdte van de Wet Medisch wetenschappelijk Onderzoek met mensen (WMO)?' Daarnaast was er één opdracht waarvan het antwoord niet op de website stond. De manier waarop de testpersonen zochten naar dat ontbrekende antwoord verschaft veel inzicht in het verwachtingspatroon omtrent de plaatsing van bepaalde informatie. Een compleet overzicht van alle opdrachten is te vinden in bijlage 5.

Het C-deel van mijn onderzoek, waarin de resultaten worden geanalyseerd, wordt nu beschreven.

De testopdrachten werden doorgaans goed gemaakt. Halverwege de test was een duidelijk patroon te zien in het zoekproces. Er werd globaal gezien door iedereen naar dezelfde items op de website gekeken, waaruit blijkt dat veelal door de juiste dingen de aandacht van de bezoeker wordt getrokken. Het navigeren middels de knoppenbalk onderin de website, ook wel *footer* genoemd, blijkt de meest succesvolle. Men doorliep over het algemeen gezien ook dezelfde zoekroute bij de vraag zonder antwoord; vraag zes. Van elke testpersoon is overigens een uitgebreid logboek bijgehouden. Hierin staat aangegeven wanneer de testpersoon waar op drukte, wat hij/zij mogelijk hardop zei en of het antwoord werd gevonden. Al deze logboeken zijn te vinden in bijlage 7. De originele, door de testpersonen zelf ingevulde vragenlijsten zijn te vinden in bijlage 6.

Het percentage juist beantwoorde testopdrachten blijkt uit onderstaande tabel:



Tabel 3 - Een inzage in het aantal goed beantwoorde testopdrachten.

Afgezien van opdracht 6, de instinker in de test, wist het overgrote deel voor elke opdracht het juiste antwoord te vinden. De een deed er soms langer over dan de ander, maar het toont in ieder geval aan dat dit ontwerp zeer zeker geschikt is om gebruikt te worden in de nieuwe website van de METc. Om een beter inzicht te geven in hoe de website werd gebruikt, volgt nu het belangrijkste deel van de data uit de eyetracker zelf.

5.6.6.3 Eyetracking data

Er volgen nu een aantal zogenaamde *heatmaps*. Op deze heatmap zijn vlekken te vinden, verschillend in kleur van groen tot rood en alles wat daartussen zit. Elke vlek staat voor een fixatiepunt, wat zoveel wil zeggen als dat de testpersonen naar dat punt hebben gekeken. Hoe warmer de vlek van kleur is, hoe langer er is gekeken naar het desbetreffende punt. De rood-witte icoontjes in de vlekken zijn kleine computermuisjes, die aangeven dat er op dat punt is geklikt met de muis.

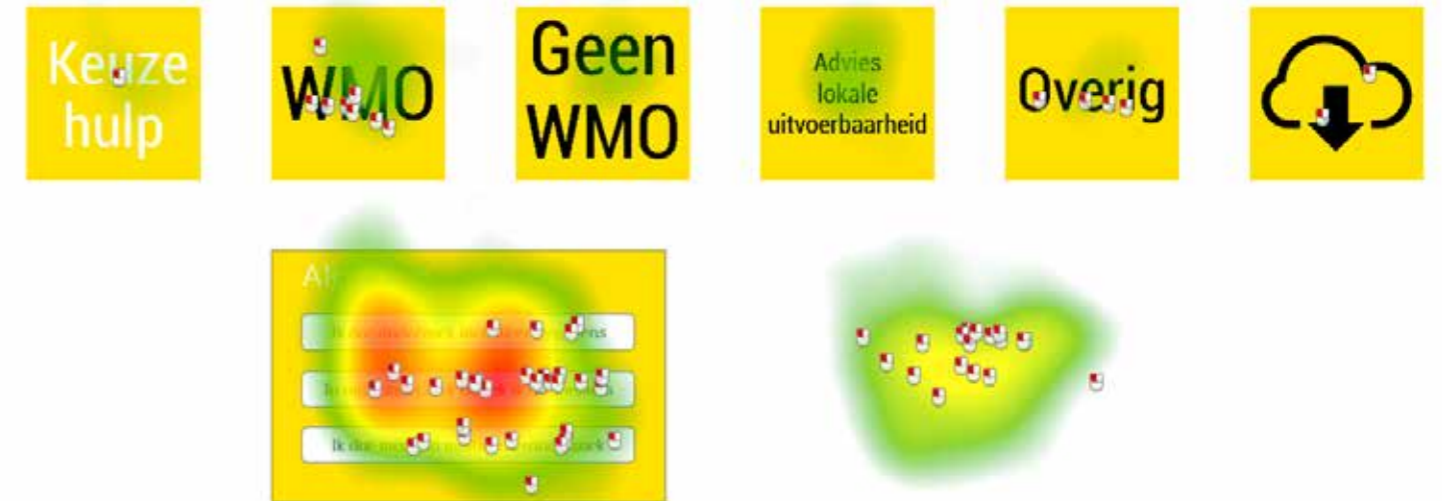


Figuur 19 - Een heatmap van de Homepagina.

De slogan is wel bekeken, maar dat is slechts door een aantal testpersonen gedaan. Hij valt een heleboel mensen niet op, maar als hij wordt gezien vinden ze de tekst vaak wel erg sterk. Een prominentere plek en/of uitstraling voor de slogans zou dus geen slecht idee zijn.

Wat hiernaast in figuur 19 opvalt is dat de vormgeving de bezoeker stuurt naar de goede punten. Er zijn geen fixatiepunten te zien waaronder geen enkele informatie te vinden is: er is weinig ruis in dit ontwerp en dat is goed. Tevens is te zien dat zowel de bovenste knoppenrij, als de footer veelvuldig bekeken en gebruikt zijn bij de navigatie op de website. Uit eigen observatie blijkt dat er onder de testpersonen een voorkeur is voor het navigeren via de footer. Dit komt doordat hierin alle knoppen voor alle pagina's op de website zijn te vinden en hij vaak het dichtst bij het fixatiepunt van dat moment gelegen is.

Helaas zijn de knoppen in de footer zelf weggefallen bij het verwerken van de data door het programma, maar desondanks is goed te zien dat men in die footer vooral kiest voor de pagina's onder Help-mij-op-weg. De logo's van het CCMO, UMCG en de RUG die helemaal onderin de zwarte balk staan en fungeren als link naar de desbetreffende externe pagina zijn door niemand uit de testgroep als zodanig gespot en/of gebruikt. Linken naar dergelijke websites werkt dus niet op die manier.



Figuur 20 - Een heatmap van de pagina Keuzehulp. Het bovenste deel van de afbeelding wordt niet getoond, omdat daar niet naar is gekeken door de testpersonen en er dus geen data valt te zien.

De heatmap hierboven is van de Keuzehulp-pagina. Deze pagina werd veelvuldig gebruikt om te vinden wat men zocht. Het idee achter deze Keuzehulp is dat hij de bezoeker van de website op weg helpt bij het bepalen van het type onderzoek en het bijbehorende in te dienen papierwerk. Er is reeds benoemd dat de inhoud van deze Keuzehulp marginaal was in het prototype en dat hij daardoor zijn doel voorbij schoot. Echter, uit de test is gebleken dat men de Keuzehulp breder benaderd dan enkel voor de vraag 'Is mijn onderzoek WMO-plichtig, of niet?' De Keuzehulp zou ook een hulp bij het navigeren moeten zijn, en dus in principe vragen moeten bevatten die de bezoeker naar elke plek op de website zou kunnen leiden.

Meer gericht op wat de *heatmap* aan data weergeeft: op de Keuzehulp pagina wordt de bovenste knoppenrij geen enkele keer bekeken en/of gebruikt. Dit ondersteunt mijn eerdere uitspraak dat men een voorkeur heeft om te navigeren via de footer. Ook is er geen ruis op de pagina. Dit komt natuurlijk doordat exacte hetzelfde design wordt gebruikt als op de Homepagina, waar ook geen ruis te bekennen valt. Toch is het altijd prettig om zo iets bevestigd te zien in de data.

De heatmap hieronder is de laatste heatmap die ik graag wil laten zien. Hij is afkomstig van de Tarievenpagina. Het antwoord van opdracht 8 is te vinden op deze pagina. Wat opviel bij deze opdracht is dat men er vaak heel snel naartoe ging. Navraag wees uit dat men de term 'Tarieven' bij de eerdere opdrachten al veelvuldig voorbij had zien komen. Een simpele optelsom was wat volgde, waardoor het antwoord vaak supersnel gevonden was. De informatie op deze pagina is ook al aardig compleet. Er ligt dus een verband tussen de snelheid van het vinden van informatie en de compleetheid van de pagina waarop die informatie is te vinden. Met andere woorden: het design als raamwerk is dik in orde, het puntje op de i moet nog gezet worden in de vorm van aanvulling van alle tekstuele informatie en interactieve elementen.

De vlek zelf toont overigens aan dat men het tekstvak vaak vluchtig scant en vervolgens uitkomt bij het antwoord in de tekst: het rode gedeelte in de vlek. Ook hier is weer geen ruis te bekennen, afgezien van kleine uitstapjes naar knoppen in de footer.

Maar er is meer dan heatmaps alleen, Zo is er ook meer specifieke data omtrent de vraag of slogans worden gelezen of niet. Zie hiervoor de tabellen op de volgende pagina.

Figuur 21 - Een heatmap van de pagina Tarieven. Het bovenste deel van de afbeelding wordt niet getoond, omdat daar niet naar is gekeken door de testpersonen en er dus geen data valt te zien.



Voor de tekstontwikkeling van een onderzoek (protocol) als bedoeld in de WMO gelden de volgende tarieven:

Bij een van vier testpersonen geldt een

Tarief van € 1000,- voor een onderzoek dat in Nederland alleen wordt uitgevoerd in het UMCG.

Voor alle andere landen die in Nederland vaak het UMCG ook in andere instellingen wordt uitgevoerd gelden de volgende tarieven:

€ 3000,- bij participatie (in Nederland) tot en met 5 testpersonen

€ 4000,- bij participatie (in Nederland) van 6 tot en met 10 testpersonen

€ 5000,- bij participatie (in Nederland) van 11 of meer testpersonen

Alle tarieven zijn inclusief BTW

Vervolgtaarif van € 800,- voor elk jaar (of deel daarvan) dat de METc voor een onderzoek als oordelende commissie optreedt (en dat gereviseerd kan worden om amendementen, SAI's e.d. te beoordelen). Dit vervolgtaarif is verschuldigd vanaf 1 jaar na datum van het eerste positieve oordeel over een onderzoek protocol. Het vervolgtaarif is verschuldigd totdat aan de METc UMCG is gemeld.

Voor de werkzaamheden ten behoeve van de Raad van Bestuur van het UMCG Groningen, die moeten worden uitgevoerd bij een multilateraal onderzoek volgens richtlijn Extracorporele Toetsing, wordt een tarief van € 1200,- in rekening gebracht.

Alle genoemde tarieven zijn inclusief BTW

De tarieven zijn slechts van toepassing bij zogenaamd 'instandhoudend' onderzoek. Er is sprake van 'instandhoudend' onderzoek indien een organisatie niet commercieel direct of indirect als initiator, sponsor of (mede) sponsor bij het onderzoek is betrokken. Deze betrokkenheid kan financieel en/of materiële aard zijn.

Voor investigator initiated onderzoek wordt geen tarief gerekend.

Time to First Fixation					Contact					Help-mij-op-weg					
Actueel					Slogan					Slogan					
N (Count)	Mean (Seconds)	Max (Seconds)	Min (Seconds)	Sum (Seconds)	N (Count)	Mean (Seconds)	Max (Seconds)	Min (Seconds)	Sum (Seconds)	N (Count)	Mean (Seconds)	Max (Seconds)	Min (Seconds)	Sum (Seconds)	
1	10,42	10,42	10,42	10,42	-	-	-	-	-	1	0,49	0,49	0,49	0,49	
1	0,86	0,86	0,86	0,86	1	0,52	0,52	0,52	0,52	1	0,81	0,81	0,81	0,81	
1	0,31	0,31	0,31	0,31	1	0,67	0,67	0,67	0,67	1	0,92	0,92	0,92	0,92	
1	0,83	0,83	0,83	0,83	-	-	-	-	-	1	0,97	0,97	0,97	0,97	
1	0,89	0,89	0,89	0,89	1	0,50	0,50	0,50	0,50	1	1,10	1,10	1,10	1,10	
-	-	-	-	-	1	0,66	0,66	0,66	0,66	1	0,71	0,71	0,71	0,71	
-	-	-	-	-	1	1,66	1,66	1,66	1,66	1	1,06	1,06	1,06	1,06	
-	-	-	-	-	1	21,79	21,79	21,79	21,79	1	19,25	19,25	19,25	19,25	
1	0,64	0,64	0,64	0,64	1	0,90	0,90	0,90	0,90	1	0,59	0,59	0,59	0,59	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
1	0,62	0,62	0,62	0,62	1	0,81	0,81	0,81	0,81	1	0,69	0,69	0,69	0,69	
Allen	7	2,08	10,42	0,31	14,57	8	3,44	21,79	0,50	27,51	10	2,66	19,25	0,49	26,59

Home					Over ons				
Slogan					Slogan				
N (Count)	Mean (Seconds)	Max (Seconds)	Min (Seconds)	Sum (Seconds)	N (Count)	Mean (Seconds)	Max (Seconds)	Min (Seconds)	Sum (Seconds)
1	0,92	0,92	0,92	0,92	1	0,59	0,59	0,59	0,59
1	2,16	2,16	2,16	2,16	1	0,59	0,59	0,59	0,59
1	0,57	0,57	0,57	0,57	1	0,62	0,62	0,62	0,62
1	1,91	1,91	1,91	1,91	-	-	-	-	-
1	0,39	0,39	0,39	0,39	1	1,47	1,47	1,47	1,47
1	0,65	0,65	0,65	0,65	1	0,84	0,84	0,84	0,84
1	0,88	0,88	0,88	0,88	-	-	-	-	-
1	0,26	0,26	0,26	0,26	1	20,00	20,00	20,00	20,00
1	0,37	0,37	0,37	0,37	1	0,74	0,74	0,74	0,74
1	31,97	31,97	31,97	31,97	-	-	-	-	-
1	1,16	1,16	1,16	1,16	1	19,68	19,68	19,68	19,68
11	3,75	31,97	0,26	41,23	8	5,56	20,00	0,59	44,52

De eerste tabel geeft inzicht in de tijd voordat men voor het eerst heeft gefixeerd op de slogan. Alle vijf de slogans komen aan bod, net als alle individuele en groepsdata. Niet iedereen heeft gefixeerd op de slogans. In dat geval staat er een streepje. Hoe langer het duurde voordat er een fixatie was, hoe minder interessant de slogan was voor de desbetreffende testpersoon. Het grootste deel van de mensen die de slogans hebben gezien waren daar echter binnen een seconde. De slogans trekken dus over het algemeen wel snel de aandacht.

Tabel 4 - Data die inzicht geeft in hoelang het duurde voordat de eerste fixatie plaatsvond.

Actueel					Contact					Help-mij-op-weg				
Slogan					Slogan					Slogan				
N (Count)	Mean (Seconds)	Max (Seconds)	Min (Seconds)	Sum (Seconds)	N (Count)	Mean (Seconds)	Max (Seconds)	Min (Seconds)	Sum (Seconds)	N (Count)	Mean (Seconds)	Max (Seconds)	Min (Seconds)	Sum (Seconds)
1	0,23	0,23	0,23	0,23	-	-	-	-	-	5	0,17	0,20	0,10	0,83
7	0,15	0,22	0,08	1,08	1	0,13	0,13	0,13	0,13	10	0,15	0,28	0,07	1,50
18	0,21	0,38	0,15	3,83	11	0,17	0,30	0,07	1,85	30	0,21	0,43	0,07	6,40
3	0,22	0,30	0,15	0,67	-	-	-	-	-	12	0,21	0,37	0,08	2,56
6	0,18	0,23	0,15	1,07	8	0,18	0,27	0,07	1,45	13	0,16	0,30	0,07	2,07
-	-	-	-	-	2	0,17	0,20	0,15	0,35	12	0,15	0,33	0,07	1,83
-	-	-	-	-	8	0,20	0,30	0,12	1,57	18	0,18	0,37	0,08	3,31
-	-	-	-	-	8	0,14	0,23	0,08	1,12	12	0,14	0,28	0,07	1,65
3	0,09	0,13	0,07	0,28	3	0,16	0,18	0,13	0,48	15	0,15	0,30	0,04	2,25
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	0,17	0,38	0,07	2,22	3	0,18	0,22	0,17	0,55	38	0,18	0,40	0,07	6,85
51	0,18	0,38	0,07	9,38	44	0,17	0,30	0,07	7,50	165	0,18	0,43	0,04	29,25

Home					Over ons				
Slogan					Slogan				
N (Count)	Mean (Seconds)	Max (Seconds)	Min (Seconds)	Sum (Seconds)	N (Count)	Mean (Seconds)	Max (Seconds)	Min (Seconds)	Sum (Seconds)
7	0,15	0,20	0,10	1,03	1	0,17	0,17	0,17	0,17
16	0,17	0,30	0,08	2,76	6	0,16	0,28	0,08	0,97
52	0,19	0,38	0,08	9,95	10	0,20	0,42	0,12	2,03
40	0,21	1,15	0,07	8,26	-	-	-	-	-
17	0,17	0,32	0,07	2,87	5	0,14	0,25	0,07	0,68
9	0,18	0,28	0,07	1,32	5	0,13	0,20	0,08	0,63
31	0,20	0,43	0,08	6,21	-	-	-	-	-
41	0,16	0,32	0,08	6,56	12	0,20	0,37	0,12	2,36
36	0,14	0,39	0,05	5,11	2	0,15	0,18	0,12	0,30
6	0,07	0,10	0,07	0,45	-	-	-	-	-
32	0,16	0,52	0,07	5,26	9	0,17	0,28	0,07	1,52
287	0,17	1,15	0,08	49,78	50	0,17	0,42	0,07	8,66

Tabel 5 - Data die inzicht geeft in hoelang de fixatie, als die heeft plaatsgevonden, precies duurde.

De tweede tabel geeft inzicht in hoelang die fixatie, als die er is, heeft geduurd. Hieruit valt af te leiden of de tekst daadwerkelijk gelezen is, of slechts vluchtig bekeken. Wat hier meteen opvalt is dat er voor een aantal testpersonen meerdere keren zijn geweest dat zij de slogans hebben bekeken. De tijd dat ze er echter naar kijken is ontzettend kort: voor de hele groep komt het gemiddelde niet boven de halve seconde uit, en dat gemiddelde ontstaat zonder een duidelijke piek. De slogans worden dus veelvuldig bekeken, maar echt lezen gebeurt praktisch nooit. En dat is best grappig, want uit de vele gesprekken die ik heb gevoerd en waarin ik dit ontwerp liet zien was iedereen zeer te spreken over die slogans. Het waren volgens hen zeer klantvriendelijke teksten die volledig de lading dekten van de werkwijze en het doel van de METc.

Veel van de testpersonen vertelden mij na afloop van de test dat die slogans wel een prominentere plek zouden mogen hebben. Sommige anderen gaven te kennen dat die slogans wat hun betreft wel weggelaten mochten worden. Ik concludeer echter op basis van de informatie uit de gesprekken en de data uit de test dat de slogans moeten blijven, mogelijk op een prominentere plek. Baat het niet, dan schaadt het niet. En als het wel baat, dan worden de teksten ook echt gewaardeerd. Bovendien is het een weerspiegeling van de klantvriendelijkheid van de METc; iets wat onderzoekers in het real life contact zo ontzettend waarderen.

De data op de volgende pagina, tabel 6, 7 & 8, geeft inzicht in hoe vaak en hoelang de footer als navigatie wordt gebruikt. De pagina's waarvan deze data afkomstig is zijn, van links naar rechts: home, keuzehulp en veelgestelde vragen. Deze drie pagina's zijn het meest bekeken in de test en verschaffen daarom de meest interessante data.

Bij elk van de drie pagina's betekenen de balken het volgende:

- De bovenste balk geeft inzicht in hoelang het gemiddeld heeft geduurd voordat de eerste fixatie op de footer plaatsvond.
- De tweede balk geeft inzicht in hoeveel fixatiepunten er gemiddeld waren geweest, voordat de fixatie op de footer viel.
- De derde balk geeft inzicht in hoelang de fixatie op de footer gemiddeld heeft geduurd.
- De vierde en laatste balk geeft aan hoeveel muisklikken er gemiddeld zijn geweest op de footer.

Home:

- Het duurt lang voordat men uitkomt bij de footer
- Er zijn veel fixatiepunten alvorens men fixeert op de footer
- Als die fixatie er eenmaal is dat van zeer korte duur
- Gemiddeld gezien klikt men bijna zes keer op een knop in de footer.

Keuzehulp:

- Vergeleken met de homepagina duurt het niet lang voordat men uitkomt bij de footer
- Ook hier zijn veel fixatiepunten alvorens men fixeert op de footer
- Als die fixatie er eenmaal is dat van zeer korte duur
- Gemiddeld gezien klikt men net iets meer dan een keer op een knop in de footer.

Veelgestelde vragen:

- Vergeleken met de homepagina duurt het niet lang voordat men uitkomt bij de footer
- Wederom veel fixatiepunten alvorens men fixeert op de footer
- Als die fixatie er eenmaal is dat van zeer korte duur
- Gemiddeld gezien klikt men net iets meer dan twee keer op een knop in de footer.

Als ik terugkijk naar het verloop van de test was de footer zeer succesvol in de navigatie op de website. De data hiernaast lijkt echter anders doen te geloven. De fixatiepunten zijn erg kort en er wordt naar veel andere dingen gekeken, voordat men uitkomt bij de footer. Toch zit de werkelijkheid meer richting de indruk uit de test dan de data hiernaast. Dit wordt onderbouwd door de logboeken in bijlage 7, en ook door figuur 22 op de eerstvolgende pagina na de tabellen hiernaast. In figuur 22 zijn zogenaamde *gaze plots* te zien: een afbeelding met daarop alle fixatiepunten en de daarbij horende oogbewegingen, ook wel saccade genoemd.

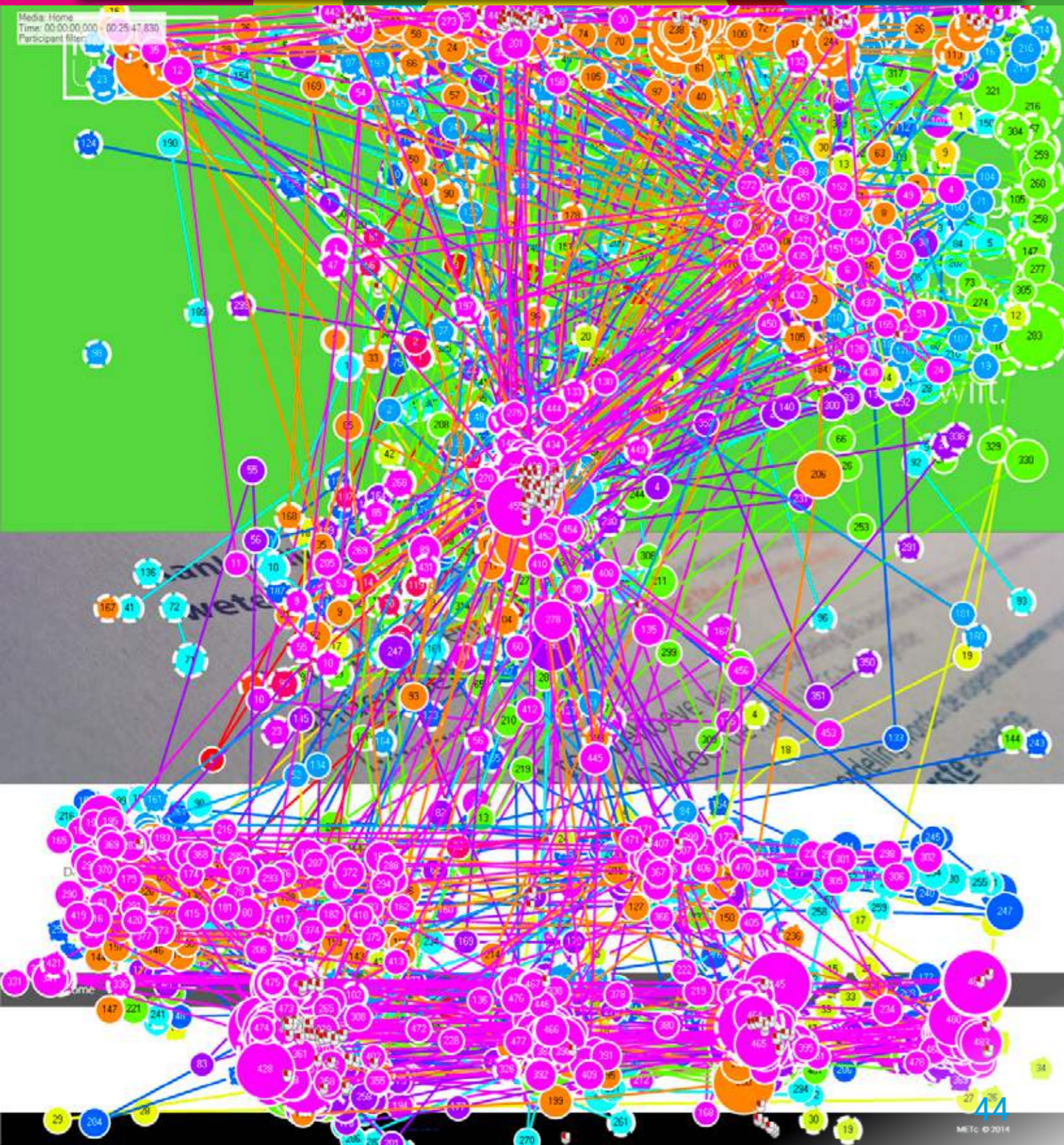
Tabel 6, 7 & 8 - Data die inzicht geeft in hoe vaak en hoelang de footer als navigatie wordt gebruikt.



Allereerst een stukje uitleg over wat er te zien valt in zo'n *gaze plot*: elk fixatiepunt is een rondje, hoe groter het rondje, des te langer de fixatie en elke kleur is een aparte testpersoon.

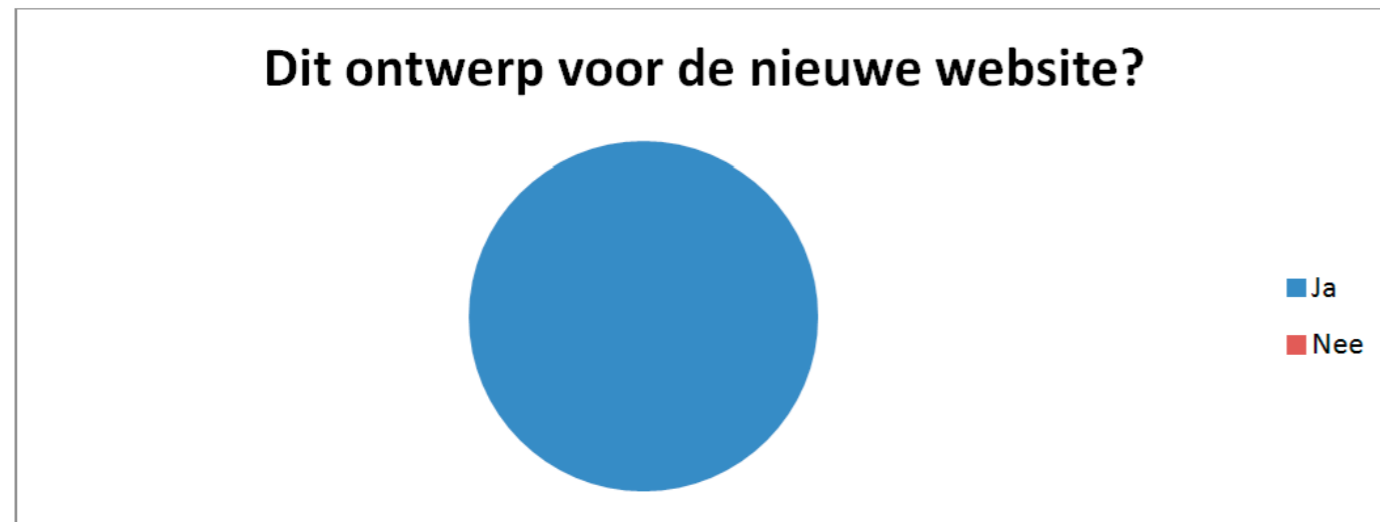
De data op deze *gaze plots* zijn afkomstig uit de volledige tijdslengte van de test en geven wederom dezelfde drie pagina's weer: home, keuzehulp en veelgestelde vragen. De volledige tijdslengte verklaart ook de enorme hoeveelheid rondjes en strepen. Wat dit echter aantoonst is hoeveel saccades er worden gemaakt bij het kijken en/of zoeken naar informatie op een website. De ogen bewegen razendsnel, wat terug te zien is in de korte fixatietijden. Dat houdt echter ook in dat de ogen ook weer razendsnel terug zijn bij de footer. Met andere woorden: er wordt doorlopend scannend gekeken en uiteindelijk geklikt. En men klikt heel vaak op een knop in de footer. Dus ook al lijkt de data uit de tabellen 6, 7 & 8 aan te geven dat de footer geen geslaagd navigatie-element is, figuur 22 en de logboeken in bijlage 7 tonen aan dat deze wel degelijk geslaagd en veelgebruikt is.

Figuur 22 - Een gaze plot van de pagina's Home, Keuzehulp en Veelgestelde vragen.



5.6.6.4 Testvragen

Direct nadat de testpersoon de test had afgerond heb ik hem/haar een aantal vragen gesteld. Deze waren voornamelijk gericht op de vormgeving van de website. Een deel van de resultaten uit die testvragen is reeds aan bod gekomen in paragraaf 5.2.6 'Merkidentiteit; Build, Bridge, Bond'. Men antwoordde als volgt op de vraag 'Wel of niet dit ontwerp voor de nieuwe website?'



Tabel 9 - Ja of nee tegen het nieuwe webdesign

Deze 100%-score bevat wel een kanttekening, want men zou graag nog een aantal aanpassingen zien. Bijna al die aanpassingen bevinden zich op contentniveau. Wat men allemaal graag aangepast ziet is te lezen in bijlage 8. Heel kort samengevat komt het op het volgende neer:

- meer keuzeopties op de pagina's keuzehulp en veelgestelde vragen
- meer kopjes in de tekst, zodat de grote stukken tekst opgebroken worden en daardoor beter leesbaar
- een duidelijker eisenpakket vanuit de METc: wat willen ze wanneer hebben
- een overkoepelende zoekfunctie
- juiste y-waardes achter elke link, zodat de website meteen naar het juiste item springt na het laden
- breadcrumbs toevoegen
- kleinere kleurige vlakken

5.6.6.5 Verbeterpunten leiden tot definitief ontwerp

De test heeft op verschillende manieren een heleboel data opgeleverd. Een deel van deze data betrof ingevulde vragenlijsten en logboeken, een ander deel meer specifiek gerichte visuele feedback vanuit het eyetracking lab. Wat alle data gemeen hebben is dat ze terug te voeren zijn tot praktische verbeterpunten voor het webdesign. Die verbeterpunten hebben geresulteerd in een definitief ontwerp dat te bewonderen valt op de volgende pagina's.

. De veranderingen zijn als volgt:

- Een overkoepelende zoekfunctie is toegevoegd aan elke hoofdpagina. Dat zijn Home, Help-mij-op-weg, Actueel, Over ons en Contact. De zoekfunctie heeft een auto-aanvul functionaliteit waarmee tijdens het typen al direct suggesties worden gegeven.
- De slogans zijn iets groter geworden en hebben een iets prominentere plek gekregen
- De kleurige vakken zijn een flink stuk minder lang geworden. Hierdoor is er meer ruimte voor de afbeeldingen en zal het voor velen een stuk duidelijker zijn dat de informatie zich onderin bevindt.
- Er zijn breadcrumbs toegevoegd, die zich direct onder de vierkante buttons bevinden. Het is voor de bezoeker zo duidelijker op welke pagina hij/zij bevindt. Bovendien fungeert het als een extra navigatieoptie.
- Er zijn kopjes toegevoegd aan de tekst. Hierdoor worden grotere lappen tekst opgebroken en dat komt de leesbaarheid ten goede. Ook is de verwachting dat hierdoor specifieke informatie sneller gevonden zal worden.
- Er is een aparte pagina toegevoegd voor links. Deze pagina heet 'Partners' en is te vinden onder Over ons. De nieuwe pagina is een aanvulling op de logo's onderin de footer en zal dezelfde links bevatten, hetzij tekstueel.



Figuur 23 - Een impressie van het definitieve webdesign.

5.7 Meeloopdag Clinical Research Organisation

Los van mijn afstudeeronderzoek ben ik, in het kader van een stukje inhoudelijke verdieping, aan het einde van het afstudeertraject naar een meeloopdag geweest. Tijdens deze dag is het door mij ontwikkelde definitieve webdesign ook ter sprake gekomen. Omdat de mensen die ik daar heb gesproken binnen de doelgroep van de METc UMCG vallen, heb ik ervoor gekozen om in deze scriptie een korte beschrijving van de meeloopdag toe te voegen.

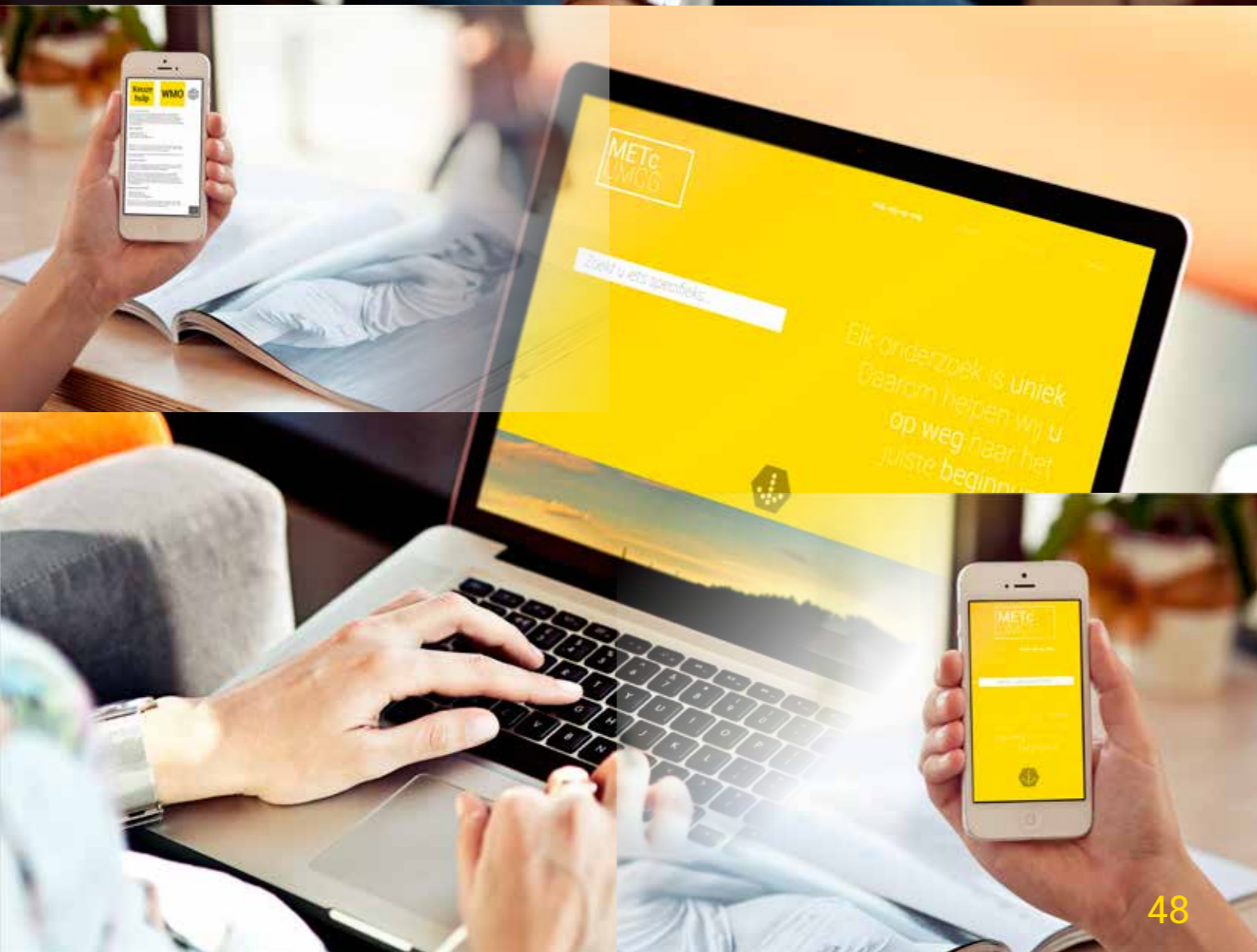
Deze meeloopdag, die ik samen met de andere afstudeerder van de METc bijwoonde, vond plaats bij een zogeheten *Clinical Research Organisation*. Dit is een bedrijf dat als een soort tussenpersoon fungeert tussen farmaceutische bedrijven aan de ene kant en zorginstellingen en onderzoekers aan de andere kant. Zij koppelen de juiste onderzoekers en instellingen aan de juiste onderzoeken. Er is bij hen dan ook zeer veel internationale ervaring aanwezig omtrent het indienen van onderzoeken bij verschillende METc's.

Er werd ons tijdens deze meeloopdag een en ander verteld over hun werkwijze en wat zij prettig en/of minder prettig vonden in de samenwerking met de METc UMCG. Vanzelfsprekend kwam daarbij ook de website aan de orde. Daar de huidige website van de METc UMCG een intranetsite is hebben zij, als externe partij, die nog nooit gezien. Toch hadden zij een aantal wensen vanuit hun ervaring met andere websites. Punten die zij graag anders zouden willen zien kwamen volledig overeen met hetgeen mij in de eerdere fases van mijn onderzoek al duidelijk was geworden. Men wilde een duidelijk eisenpakket omtrent hetgeen dat moest worden ingeleverd, ze wilden inzicht hebben in wanneer het door hun ingeleverde onderzoek behandeld zou worden en ze wilden informatie kunnen verkrijgen omtrent de precieze werkwijze van deze METc. Dat die wensen volledig overeenkwamen met de wensen van alle andere partijen was zeer aangenaam.

Toen ik hen het combinatiedesign liet zien waren zij er dan ook zeer over te spreken. In hoeverre dat kon in de gegeven tijd, waren zij het er unaniem over eens dat een dergelijk webdesign een welkome verbetering zou zijn in de samenwerking tussen hen en de METc UMCG.

Dit definitieve ontwerp is een *responsive design*. Hoe dit webdesign er op andere platformen uit zou kunnen zien is te zien op deze pagina. De functionaliteiten op de website voor de computer en tablet zijn gelijk. Wel heeft de tablet minder vierkante buttons naast elkaar: drie naast elkaar in twee rijen tegenover zes naast elkaar in een rij. De weergave op een smartphone is wel erg verschillend. Er staan twee vierkante buttons naast elkaar. De overige vier kunnen bekeken worden door te vegen of te klikken op de pijl. Daarnaast is er geen ruimte voor de footer. Alle pagina's kunnen wel via een soortgelijke functionaliteit bekeken worden; daarvoor wordt er rechtsonderin geklikt op het vierkantje met de horizontale strepen. Alle pagina's kunnen daarin benaderd worden.

Het definitieve ontwerp vormt het D-deel van het onderzoek: het beargumenteerde visuele prototype.



5.8 Implementatie

De opdrachtgever heeft halverwege het afstudeertraject de wens geuit dat ik kort zou kijken naar welke partijen een dergelijke site zouden kunnen maken. Dit heb ik gedaan en mijn bevindingen zal ik bespreken in deze paragraaf. De bevindingen moeten gezien worden als een tekstueel aspect van het beargumenteerde prototype, en maken daarmee deel uit van het D-deel van het onderzoek.

Er is natuurlijk de mogelijkheid om de nieuwe website binnen het UMCG te realiseren. Wat dit aan voor- en nadelen met zich meebrengt is reeds uitgebreid besproken met de opdrachtgever, alsook genoemd in paragraaf 5.6.5. Vandaar dat ik er in dit hoofdstuk voor kies om enkel externe partijen te benoemen.

- De nieuwe website zou gerealiseerd kunnen worden door studenten van een ICT-gerichte opleiding. De METc UMCG zou hiervoor een hogeschool kunnen benaderen met de vraag of een dergelijke opdracht binnen een daarvoor geldend blok zou kunnen worden uitgezet. Het is wellicht zelfs mogelijk om hier een keuzeblok of minor voor aan te wenden, waardoor de studenten die het moeten uitvoeren veel meer tijd voor het project hebben dan wanneer zij ernaast nog een heel vakkenpakket volgen. Het grote voordeel van deze optie is financieel: een dergelijke realisatie kost geen / zeer weinig geld. Het nadeel is mogelijk het niveau van oplevering: anders dan bij gearriveerde professionals staat de kwaliteit bij studenten niet bij voorbaat vast.

- De website zou ook gerealiseerd kunnen worden door een gerenommeerd bedrijf. Men zou hierbij kunnen denken aan het full service internetbureau The Factor E. Dit bedrijf is reeds bekend binnen het UMCG, daar zij de ontwikkeling van umcg.nl voor hun rekening hebben genomen. Dit heeft als voordeel dat het bedrijf waarmee je in zee gaat al bekend is met de opdrachtgevende organisatie. Daarnaast heeft het bedrijf een prima naam in zijn branche en zijn er zonder twijfel voldoende middelen aanwezig om een dergelijke website te realiseren.

- Een derde keuze zou zijn om de website te laten ontwikkelen door een klein, beginnend bedrijf. In het artikel 'UX-design: 5 trends & gevolgen voor softwareontwikkelaars', dat reeds is besproken in paragraaf 5.2.5 en te vinden is in bijlage 2, wordt ook genoemd dat relatief kleine bedrijven meer en meer en in een razend tempo *Software as a Service*-applicaties ontwikkelen. De voordelen van deze kleine bedrijven zijn dat er korte lijntjes zullen zijn en er een niet al te hoge prijs zal worden gerekend. Het nadeel is een beperkte ervaring. Echter, zoals het artikel ook benoemt, zit die ervaring wel in de juiste hoek. Jonge(re) internetbureaus in Groningen zijn Slash2 of bijvoorbeeld Custom Website.

Wat de keuze ook zal worden, zaak is om zo snel als mogelijk de realisatie op gang te brengen. Bij een groot deel van de klanten van de METc UMCG is momenteel duidelijk dat er aan gewerkt wordt. Daarnaast heeft een deel reeds kennis gemaakt met het mogelijke design van de nieuwe website. Uit alle gesprekken die ik heb gevoerd blijkt dat mensen erg naar de nieuwe website uitkijken. Het zou zonde zijn om al die mensen teleur te stellen. In hoofdstuk 7. Advies worden nog een aantal aandachtspunten genoemd die van belang zijn bij de realisatie.

6. Conclusies

De doelstelling van dit onderzoek luidde als volgt:

Het doen van aanbevelingen aan de METc van het UMCG, in de vorm van een door onderzoek beargumenteerd visueel prototype van de nieuwe website.

Zoals er vele wegen leiden naar Rome, zo zijn er ook vele manieren om een nieuwe website vorm te geven. Ik ben tot mijn definitieve voorstel gekomen door middel van een aantal stappen.

Allereerst heb ik mij in mijn vooronderzoek verdiept in de theorieën waarop ik het te geven advies kan baseren. De theorieën die aan de basis staan van het uitgevoerde onderzoek zijn een tweetal boeken, van respectievelijk Jakob Nielsen omtrent eyetracking en Steve Krug omtrent het simpel houden van webdesign. Daarnaast is er een tweetal artikelen gebruikt die zijn gevonden op de trendwatching-website frankwatching.com. Beide artikelen geven inzicht in het juist gebruiken van de laatste trends op het gebied van webdesign. Last but not least is er nog een lijst met usability-principes van wederom Jakob Nielsen gebruikt.

Vervolgens heb ik in kaart gebracht wat de klant in dit verhaal denkt over de METc, en wat hij graag wil zien op hun nieuwe website. Dit heb ik gedaan middels interviews en korte een-op-een gesprekken tijdens een speciaal daarvoor georganiseerde inloop sessie. Toen ben ik gaan kijken naar andere METc's in Nederland: hoe hebben zij hun informatievoorziening geregeld? En in hoeverre sluit dat aan bij het wensenlijstje van de klanten van de METc UMCG?

Tot slot heb ik een visualisatie gemaakt van de structuur die wordt gebruikt op de huidige intranetsite. Een dergelijke visualisatie was mij van grote hulp bij het bepalen van een nieuwe en betere structuur voor het nieuwe webdesign.

Op basis van alle informatie die is vergaard tijdens het vooronderzoek heb ik een drietal uiteenlopende conceptontwerpen gemaakt, om die vervolgens voor te leggen aan de onderzoeksobjecten. Na het drietal conceptontwerpen is er op basis van de input van de onderzoeksobjecten een combinatiedesign ontstaan. Dat design is vervolgens op drie van de vier onderzoeksobjecten getest in een eyetracking lab. Uit deze test is een heleboel data gekomen die de basis vormden voor verdere verbeteringen aan het ontwerp. Door die verbeteringen door te voeren is er een definitief webdesign ontstaan.

Er zijn naast dit webdesign nog wel 101 mogelijke alternatieven. Toch denk ik dat mijn ontwerp het meest geschikt is voor waar de website voor gebruikt gaat worden. Het is simpel, eigentijds, toekomstgericht en volledig geaccepteerd door de doelgroep. Het zijn de boeken, artikelen en gesprekken die mij tot dit inzicht hebben doen komen en het is de eyetracking test die dit inzicht heeft bevestigd. Het webdesign wat ik heb ontwikkeld is de beste optie voor de nieuwe website van de METc UMCG.

7. Advies

Zoals ik in paragraaf 5.8 reeds benoemde, brengt een goed webdesign je nog maar halverwege. De METc van het UMCG heeft een dik halfjaar geleden twee afstudeeropdrachten uitgezet met als gemeenschappelijke doel om de dienstverlening aan haar klanten te verbeteren.

Wat betreft mijn onderzoek kan ik zeggen dat dit ontwerp een hele grote en goede stap in de richting is. Maar zodra de website eenmaal in de lucht is begint een evenzo belangrijke klus. Juist dan begint het proces van het afstemmen van de website op zijn gebruikers. Er moet goed gekeken worden naar welke vragen er binnen komen zodat de veelgestelde vragen aangevuld kunnen worden. Men moet kijken naar wat de stappen zijn die de bezoeker zet op de website, zodat er een steeds beter gestroomlijnde flow ontstaat waarin de bezoeker kan vinden wat hij zoekt. Een goed content management systeem kan hierbij van grote hulp zijn. Tegenwoordig werkt bijna elk internetbedrijf met zo'n systeem en bij aanvang van de realisatie zullen de mogelijkheden die het gebruikte systeem bevat uitvoerig besproken moeten worden. Altijd met als doel om een zo prettig mogelijke gebruikerservaring neer te zetten.

Daarnaast is het bij de realisatie van groot belang dat er naast een gedegen visueel plaatje ook erg goed gekeken wordt naar de inhoud van de website. Dit zal gedaan moeten worden door mensen met inhoudelijke kennis, de mensen van de METc zelf. Wat betreft mijn taak heb ik een mogelijke verpakking ontwikkeld en een overall plaatje aangeleverd van wat waar moet staan. Het inhoudelijke puntje op de i, waar bijna alle kritiek van de testpersonen op gericht was, moet gezet worden door de METc zelf. De data uit mijn onderzoek kan hierbij als handvatten fungeren.

Omdat het zo ontzettend belangrijk is in het succes van een website zeg ik het afsluitend nogmaals: als de website eenmaal gelanceerd is moet er praktisch gezien invulling gegeven kunnen worden aan het bijhouden van de website. Hier moet dus mankracht voor aanwezig zijn. Is dat er niet, dan zullen de zo zorgvuldig op een lijn gebrachte partijen na verloop van tijd weer uit elkaar groeien.

Literatuurlijst

Bij naam genoemde bronnen

buildbridgebond.com (2013). Geraadpleegd op 17 februari, 2014, van Miazio <http://www.buildbridgebond.com/nl/method.html>

Verschuren en Doorewaard (2007). Het ontwerpen van een onderzoek. Den Haag: Uitgeverij LEMMA

Jakob Nielsen (2009). Eyetracking Web Usability.

Melgers, G. (2014). 5 hardnekkige UX-mythes: waarom moeten we er vanaf? Geraadpleegd op 1 mei 2014, van <http://www.frankwatching.com/archive/2014/01/13/5-hardnekkige-ux-mythes-waarom-moeten-we-er-vanaf/>

Krug (2006). Don't Make Me Think! A Common Sense Approach to Web Usability, Second Edition. Berkeley, CA: Uitgeverij New Riders

Hocks, J. (2014). UX-design: 5 trends & gevolgen voor softwareontwikkelaars Geraadpleegd op 1 mei 2014, van <http://www.frankwatching.com/archive/2013/09/27/ux-design-vijf-trends-en-gevolgen-voor-software-ontwikkelaars/>

Niet bij naam genoemde bronnen

intranet.umcg.nl/navigatie/onderzoek_onderwijs/frames/frame_metc.html

<http://www.atriummc.nl/index.php?id=7587>

<http://www.awwwards.com/websites/business-corporate/>

<http://www.awwwards.com/websites/business-corporate/?page=2>

<http://www.awwwards.com/awards-of-the-day/>

<http://www.awwwards.com/awards-of-the-day?page=2>

<http://www.awwwards.com/awards-of-the-day?page=3>

<http://www.awwwards.com/awards-of-the-day?page=4>

<http://www.awwwards.com/awards-of-the-day?page=5>

<http://www.awwwards.com/awards-of-the-month/>

<http://www.awwwards.com/awards-of-the-month/?page=2>

<http://www.awwwards.com/awards-of-the-month/?page=3>

<https://www.catharinaziekenhuis.nl/wetenschap/paginas/35-medisch-ethische-toetsingscommissie.html>

<http://www.ccmo.nl/>

<http://www.ccmo.nl/nl/erkende-metc-s>

<http://www.cmoregio-a-n.nl/>

<http://www.erasmusmc.nl/commissies/metc/metc/>

http://www.irbn.nl/index_bestanden/Page266.htm

<http://www.isala-academie.nl/onderzoek-overzicht/metc/Pages/default.aspx>

<https://www.lumc.nl/con/1091/>

http://www.maasstadziekenhuis.nl/Informatie_over_het_ziekenhuis/Kwaliteit_van_zorg/Wetenschappelijk_onderzoek/Toetsingscommissie_Onderzoek_Rotterdam_e_o_TWOR

<http://www.metc.nl/>

<http://metcbrabant.nl/>

<http://www.metczwh.nl/>

<http://www.mmc.nl/professionals/metc/algemeen>

<https://www.mst.nl/metctwente/>

<http://www.stbebo.nl/>

<http://www.umcutrecht.nl/subsite/Medisch+Ethische+Toetsingscommissie/>

<http://www.vcmo.nl/>

<http://www.vumc.nl/afdelingen/METc/>

<https://www.wageningenur.nl/nl/Expertises-Dienstverlening/Faciliteiten/httpswww.wageningenur.nlmetcwu.htm>

<http://www.webdesignrazzi.com/2014/free-psd-mockups/>

<http://wiki.mumc.nl/medisch-ethische-toetsingscommissie>

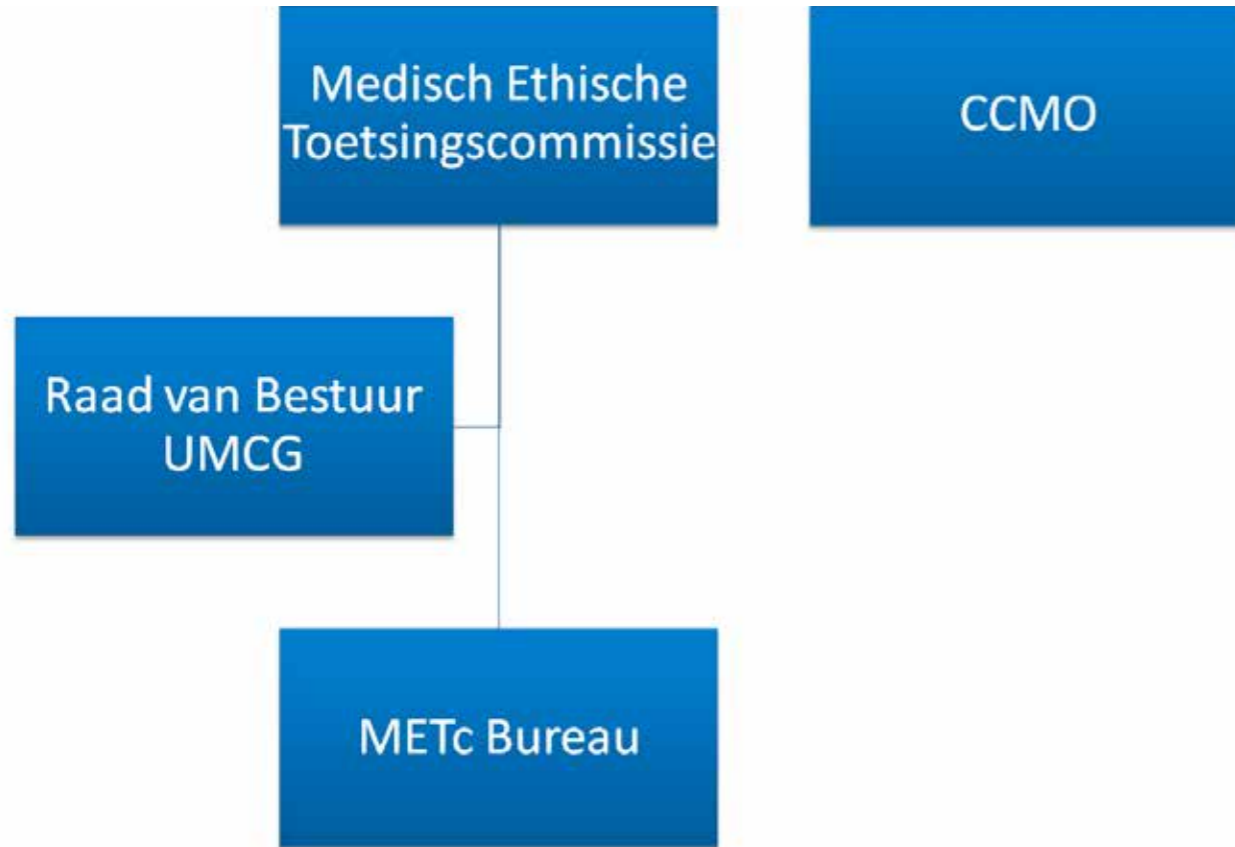
<http://skillcrush.com/2013/10/03/5-killer-web-design-tips-that-will-make-your-websites-awesome/http://>

<http://graphicburger.com/photo-mockups-iphone-ipad-macbook/>

<http://www.tablet.nl/nederland-heeft-44-procent-tablet-bezitters> (en andere cijfers die het stijgende gebruik van tablets aantonen)

Bijlage 1 Organogram METc UMCG

De commissie staat bovenaan; zij is zelfstandig en legt enkel verantwoording af aan zichzelf. Wel moeten ze werken volgens de regels en richtlijnen vanuit de Wet Medisch wetenschappelijk Onderzoek (WMO). Deze worden kenbaar gemaakt door de overkoepelende organisatie van de METc's in Nederland: de CCMO. Onder de commissie bevindt zich het METc Bureau, dat wel valt onder de verantwoording van de RvB.



Bijlage 2 Ten Usability Heuristics

by Jakob Nielsen

Visibility of system status

The system should always keep users informed about what is going on, through appropriate feedback within reasonable time.

Match between system and the real world

The system should speak the users' language, with words, phrases and concepts familiar to the user, rather than system-oriented terms. Follow real-world conventions, making information appear in a natural and logical order.

User control and freedom

Users often choose system functions by mistake and will need a clearly marked "emergency exit" to leave the unwanted state without having to go through an extended dialogue. Support undo and redo.

Consistency and standards

Users should not have to wonder whether different words, situations, or actions mean the same thing. Follow platform conventions.

Error prevention

Even better than good error messages is a careful design which prevents a problem from occurring in the first place.

Recognition rather than recall

Make objects, actions, and options visible. The user should not have to remember information from one part of the dialogue to another. Instructions for use of the system should be visible or easily retrievable whenever appropriate.

Flexibility and efficiency of use

Accelerators -- unseen by the novice user -- may often speed up the interaction for the expert user such that the system can cater to both inexperienced and experienced users. Allow users to tailor frequent actions.

Aesthetic and minimalist design

Dialogues should not contain information which is irrelevant or rarely needed. Every extra unit of information in a dialogue competes with the relevant units of information and diminishes their relative visibility.

Help users recognize, diagnose, and recover from errors

Error messages should be expressed in plain language (no codes), precisely indicate the problem, and constructively suggest a solution.

Help and documentation

Even though it is better if the system can be used without documentation, it may be necessary to provide help and documentation. Any such information should be easy to search, focused on the user's task, list concrete steps to be carried out, and not be too large.

References:

Molich, R., and Nielsen, J. (1990). Improving a human-computer dialogue, Communications of the ACM 33, 3 (March), 338-348. Nielsen, J., and Molich, R. (1990). Heuristic evaluation of user interfaces, Proc. ACM CHI'90 Conf. (Seattle, WA, 1-5 April), 249-256. Nielsen, J. (1994a). Enhancing the explanatory power of usability heuristics. Proc. ACM CHI'94 Conf. (Boston, MA, April 24-28), 152-158. Nielsen, J. (1994b). Heuristic evaluation. In Nielsen, J., and Mack, R.L. (Eds.), Usability Inspection Methods, John Wiley & Sons, New York, NY.

Bijlage 3 Artikelen uit paragrafen 5.2.3 en 5.2.5

5 hardnekkige UX-mythes: waarom moeten we er vanaf?

Wie kent ze niet: van die handige vuistregels om het succes van je app, website of intranet te garanderen. Hardnekkige, ongeschreven regels die niet altijd (meer) opgaan. Om daar voor eens en voor altijd mee af te rekenen, leek de start van het nieuwe jaar mij een mooi moment voor een opfrisser. Daarom de vijf meest gehoorde UX-mythes van afgelopen jaar op een rij.

Mythe 1: De homepage is de belangrijkste pagina van de website

Marketing- en communicatiespecialisten, usability experts, webdesigners en ontwikkelaars. Allemaal benaderen we de homepage nog vaak als één de meest waardevolle pagina's van de website. We besteden veel tijd aan het ontwerpen van de ideale homepage – de pagina's die volgen zijn minder boeiend en relevant. Waarom?

We gaan ervan uit dat de bezoeker binnenkomt op de homepage en vandaar verder wordt geholpen om zijn of haar taak te voltooien. Belangrijk dus om er voor te zorgen dat hij of zij haar weg kan vinden, absoluut. Het resultaat is alleen vaak dat we teveel doelstellingen willen verwezenlijken via het design van de homepage. Terwijl een bezoeker eigenlijk helemaal niets geeft om de homepage. Sterker nog, een bezoeker wil helemaal niet op de homepage zijn, zegt ook Gerry McGovern in zijn artikel the decline of the homepage.

“More and more customers are going straight to specific pages on your website, rather than the homepage. People don't vaguely browse on the web. When was the last time you arrived at Google and said to yourself: “I just don't know what to search for. Someone give me a word.” As web usage matures, it becomes more specific.” - Gerry McGovern

Vergelijk je homepage met de lobby van een hotel

Jared Spool gebruikt een mooie analogie in zijn podcast waarom de homepage eigenlijk de minst belangrijke pagina is van je website: je kunt de homepage van je site het beste vergelijken met de lobby van een hotel. Wanneer je naar een hotel gaat, is de lobby niet de belangrijkste ruimte in het hotel. Na een lange, vermoeiende vlucht, wil je zo snel mogelijk naar je slaapkamer, je opfrissen in de badkamer of wat te eten regelen. Waar je niet wilt zijn, is de lobby van het hotel, het zijn de andere ruimtes in het hotel die er toe doen en een indruk achter zullen laten. Je bent alleen in de lobby, omdat je iets anders wilt regelen.

Om McGovern nog maar eens aan te halen, ook de websitestatistieken bevestigen the decline of the homepage. Het (zoek)gedrag van gebruikers is de laatste jaren flink veranderd, waardoor de homepage steeds minder page views krijgt. Ontwikkelingen als de long tail en search versus browse zorgen ervoor dat veel bezoekers de homepage tegenwoordig simpelweg overslaan. Het mag dan ook duidelijk zijn dat een homepage een gebruiker helpt om zijn weg te vinden, maar daarmee zeker niet de belangrijkste pagina is van je website. Behandel dus elke (landings)pagina alsof het je homepage is.

Mythe 2: Een goede zoekfunctie maakt navigatie overbodig

Met de populariteit van Google, groeit ook de populariteit van de zoekfunctie bij de ontwikkeling van een website of intranet. Vanuit de gedachte dat gebruikers steeds beter begrijpen hoe search werkt, wordt een goede zoekfunctie vaak aangedragen als (de) oplossing voor navigatieproblemen.

Hoewel gebruikers wel standaard de search zullen gebruiken om bijvoorbeeld een boek of een dvd te bestellen via bol.com, scannen gebruikers een website gewoonlijk eerst op relevante termen of zoekwoorden. De search komt pas in beeld zodra een bezoeker zijn of haar term niet kan vinden in de navigatie. Zegt ook Jared Spool. Tot zover lijkt die zoekfunctie dus zo slecht nog niet, toch?

Mensen zijn beter in herkennen dan graven in het geheugen

Klopt. Waar het vooral om gaat, is dat navigatie belangrijker is dan de zoekfunctie. En visa versa: de zoekfunctie verbetert ook, wanneer er kwalitatief goede navigatie beschikbaar is. Gerry McGovern schrijft hier ook over in zijn artikel navigation is more important. De reden? Mensen zijn beter in het herkennen van dingen dan het terug halen van informatie uit het geheugen. Eén van de basisprincipes die Jeff Johnson onderstreept in zijn artikel over perceptie en cognitie op UXMatters. Het is nu eenmaal een stuk makkelijker én vooral ook sneller om op een link te klikken, dan spontaan de juiste zoekterm te bedenken.

Een zoekfunctie draagt dus bij aan de vindbaarheid van informatie. Maar is absoluut niet zaligmakend. Zeker: hoe groter de website, des te belangrijker die zoekfunctie wordt. Het is onmogelijk om alles op te nemen in je navigatie. Maar de fundering van een goede site is en blijft de navigatie.

Mythe 3: Alle pagina's moeten binnen 3 klikken bereikbaar zijn

De 3-klik regel. Eén van de bekendste (onofficiële) regels van het web. Helaas hoor ik hem toch nog regelmatig voorbij komen. Veel mensen hebben inmiddels wel meegekregen dat deze regel niet altijd op gaat. Maar om ervoor te zorgen dat deze mythe niet wordt vervangen met een 4-kliks óf 5-kliks regel, voor de zekerheid toch even wat feiten op een rij.

In tegenstelling tot wat de 3-klik regel beweert, verlaten bezoekers je website echt niet wanneer ze na drie klikken niet de juiste informatie vinden. Sterker nog: onderzoek van UIE toont aan dat de hoeveelheid kliks helemaal geen invloed heeft op de tevredenheid van de bezoeker of het succes van je website. Ook usability-goeroe Jakob Nielsen onderstreept dit in zijn onderzoek prioritizing usability.

Het gaat om het gemak waarmee je navigeert

Waar het dan wel om gaat? Het gemak waarmee je navigeert. Een constant spoor van goed gelabelde links die de gebruiker bij elke klik weer een stapje dichterbij zijn doel brengt. En de bezoeker dus bij elke klik bevestigt dat hij op de juiste weg is. Dit wordt ook wel 'the scent of information' genoemd. Een idee van Jared Spool, waar hij al veel over heeft geschreven.

“The users coming to your site all have one thing in common: their animal instinct. When a user wants to find something on your site, they are on the hunt. Just like a fox in a forest, they'll be most successful when they pick up a strong scent.” - Jared Spool

Een praktische tip van Jared: maak gebruik van lange, beschrijvende links. Richtlijn? Zo'n zeven tot twaalf woorden per link.

Mythe 4: Beperk de keuzes in de menustructuur tot 7

Een vuistregel die veel wordt gebruikt bij het opstellen van de menustructuur van de website: beperk het aantal items in de topnavigatie of een dropdown tot maximaal zeven items. De reden? De wet van Miller: mensen onthouden niet meer dan zeven (plus of minus twee) onderwerpen in hun kortetermijngeheugen.

Bijzonder, zeker als je er van uitgaat dat de menustructuur van een website altijd beschikbaar is op de pagina. Gebruikers hoeven helemaal geen items te onthouden, en zijn dus prima in staat om een breder palet aan keuzes te verwerken. Wat niet suggereert dat het kortetermijngeheugen helemaal niet belangrijk is bij het ontwerpen van een gebruiksvriendelijke website.

Overigens een grappig detail: George Miller reageerde geschokt op de misinterpretatie van zijn theorie, waarbij hij in zijn reactie aangeeft dat de theorie niks te maken heeft met de wijze waarop mensen 'geprinte tekst' interpreteren. Kortom, het getal 7 is niet zaligmakend bij het ontwerpen van een nieuwe sitestructuur. Ook Jared Spool onderstreept dit in zijn artikel waarin hij de voordelen van een linkrijke homepage uiteenzet. Een concept dat de website gov.uk mooi in de praktijk heeft gebracht.

“The need for more transparency drives sites to add more links and as designers find creative ways to display all this rich information, users are finding the sites more useful. Link Poor home pages will become a thing of the past.” - Jared Spool

Mythe 5: design moet origineel zijn

Veel designers voelen de behoefte om bij elk project weer een nieuw, vernieuwend en origineel design neer te zetten. En eerlijk is eerlijk, ook ik val regelmatig in dezelfde valkuil. Want ook klanten worden blij van een nieuw, innovatief, wild of creatief idee. Terwijl het juist de bestaande, bij de gebruiker reeds bekende, eerder uitgebreid geteste design-patronen zijn die de perfecte basis vormen voor het concept van een website, intranet of app.

De juiste balans vinden tussen vorm en functie

Niet (te) origineel (willen) zijn: ik denk dat juist dat de kracht is van een goede UX-designer. De juiste balans vinden tussen vorm en functie. Weten welke bestaande patronen en design-conventies je hoe, wanneer en voor welk probleem kunt inzetten, zodat je het ontwerpproces sneller, simpeler en winstgeverder maakt. En de eindgebruiker helpt met de beste oplossing voor zijn probleem.

En jij?

Bovenstaande lijst is een samenvatting van de mythes die ik afgelopen jaar voorbij zag komen in mijn werk. Maar er zijn er natuurlijk nog veel meer. Dus: welke UX-mythes hebben jullie het afgelopen jaar vaak gehoord? En welke verwacht je in 2014 ook nog regelmatig te horen?

UX-design: 5 trends & gevolgen voor software-ontwikkelaars

Het gat tussen consumenten- en businesssoftware is groot en moet zo snel mogelijk worden gedicht. Mensen willen, net als thuis achter hun pc en op hun mobiel, op het werk gebruik maken van gebruikersvriendelijke software en slimme apps. Relatief kleine bedrijven produceren in razend tempo SaaS (Software as a Service)-applicaties die uitblinken in eenvoud en helderheid.

Wat is er aan de hand?

Wat al deze producten gemeen hebben: ze worden gemaakt om het dagelijks leven van mensen makkelijker te maken. Deze ontwikkeling, die met name op de consumentenmarkt plaatsvindt, beïnvloedt de keuze van zakelijke klanten (lees: gebruikers) voor software-applicaties. Wat betekent dit voor traditionele softwareontwikkelaars? Kunnen ze nog op tijd bijsturen? Wat is er aan de hand?

1. Lean startups

Steeds meer software wordt lean ontwikkeld. Kenmerkend voor de ontwikkelmethode van lean startups is dat zo snel mogelijk bij gebruikers wordt getoetst of ideeën voor functionaliteiten ook echt waarde toevoegen en pijnpunten oplossen. Deze startups zijn daardoor eerder succesvol. Niet de techniek, maar de gebruiker staat centraal.

Of zoals Erik Ries, auteur van The Lean Startup het zegt: “Echt productief zijn zit hem voor een startup niet in een ongebreidelde bouwdrift, maar juist in het systematisch uitzoeken van wat de juiste dingen zijn om te bouwen. [...] Stel jezelf de vraag: Weten consumenten wel dat zij het probleem hebben dat je probeert op te lossen?”

Startups zetten de markt op zijn kop

Maar er is meer aan de hand. Startups zetten de markt op zijn kop, het zijn de speedbootjes die behendig en snel de mammoettankers voorbij laveren. Traditionele softwaremakers, met name aan de top van de markt, hebben een probleem. Ze zien niet alleen hun marges en omzet dalen, ze hebben jarenlang doorgebouwd aan hun software en release op release gestapeld. Op verzoek van klanten voegden ze allerlei custom made onderdelen aan de software toe. Zo raakte de software enorm vertakt, met tientallen unieke varianten voor verschillende klanten. Willen ze nu de bezem nog door hun software halen, dan is dat vaak onbetaalbaar. Die legacy maakt het heel complex.

Startups hebben daar geen last van en kunnen leren van de fouten van anderen. Nieuwe technieken geven ook nog eens een voorsprong. Maar met of zonder legacy: er zijn altijd manieren om verbeteringen door te voeren, aan de voor- of achterkant. Startups doen het ook zo goed, omdat er met passie gewerkt wordt en die passie zie je terug in de producten. Gebrek aan passie is een groter probleem dan welke legacy ook.

2. User experience design

Ontwerpen voor de gebruiker, met een diepgaand begrip voor zijn behoeften, verwachtingen en frustraties, user experience design, heeft de vraag onmiskenbaar veranderd. Gebruikers hebben steeds hogere verwachtingen van software, omdat ze in ieder geval privé dagelijks met de intuïtieve gebruikersinterfaces van apps in aanraking komen. En wat een gebruiker privé meemaakt, wil hij ook op zijn werk ervaren: gebruikersgemak.

Niet alleen het MKB, maar ook grote bedrijven kiezen daarom steeds vaker voor de gebruikersvriendelijke software van de ‘kleine’ ontwikkelaars. Ze gebruiken het dan niet wereldwijd op alle vestigingen, maar bijvoorbeeld wél in Nederland: dan werken er toch 1000 man mee.

3. Mobiliteit

Gebruikers verwachten ook dat applicaties altijd en overal toegankelijk zijn. On-the-go bellen, mailen en kopen is de norm, maar menigeen moet nog altijd zijn werk onderbreken om administratieve taken uit te voeren op een desktop computer, waar met een beetje pech al een collega achter zit (een veelvoorkomende situatie in bijvoorbeeld zorginstellingen).

Mobiliteit moet al in de prilste conceptfase worden meegenomen in de overwegingen. Komt er een app of een webversie die geschikt is voor tablet? Die keuze beïnvloedt hoe je het platform ontwikkelt, die moet weloverwogen en op tijd worden gemaakt.

4. Geen training nodig

Er is in ruime mate software voorhanden die zo gebruiksvriendelijk is, dat trainingen overbodig zijn. Klanten accepteren het niet langer veel geld kwijt te zijn aan softwaretrainingen voor hun personeel. Software moet vanzelfsprekend zijn en zelf zijn werk kunnen doen.

Slimme tooltips en functionele copy geven zelfs software voor de meest complexe werkprocessen voldoende ondersteuning. Een goede introductietour zorgt ervoor dat de gebruiker meteen aan de slag kan. En is er toch meer training nodig, dan zijn er altijd nog efficiënte webinars, die vaak gratis worden aangeboden.

5. Heldere abonnementsvormen

SaaS-applicaties draaien tegen een helder maandtarief, zonder (verborgen) kosten voor onderhoud of updates. De makers zijn volstrekt transparant over het verdienmodel en een abonnement is ook nog eens per direct opzegbaar. Daarnaast zijn deze apps zonder veel uitleg direct inzetbaar: dankzij goede user experience komt er zelfs geen helpdesk aan te pas.

Makkelijk in- én uitstappen is dus kenmerkend voor al deze applicaties. De kunst is klanten locked in te houden zonder wurgcontract. Een goede user experience en een onvergetelijke gebruikerservaring bieden bindt klanten en het zorgt er ook nog eens voor dat ze hun positieve ervaring delen met vrienden en vakgenoten. Helder en open communiceren over hoe er dan wel geld wordt verdiend is een must, want anders vrezen gebruikers een addertje onder het gras.

Er zijn tal van SaaS-applicaties die zo de software markt opschudden, maar goede software kan wel meer markten opschudden (denk alleen al aan nieuws, advertising, televisie en de uitgeefwereld). Dat opent enorme perspectieven voor ontwikkelaars.

Wat nu?

De belangrijkste vraag is hoe software-ontwikkelaars de transitie maken van een IT-gerichte organisatie naar een klantgerichte organisatie. Dat betekent voor velen een radicale koerswijziging – en dat is zeker geen eenvoudige. Het gebruikersvriendelijk maken van software is in ieder geval een vereiste om te kunnen overleven.

Ontwikkel daarom samen met de gebruiker. Denk goed na over mobiele toegankelijkheid. Maak de software zo gebruikersvriendelijk dat er geen training of helpdesk meer nodig is. Zorg voor een heldere abonnementsvorm en een transparant verdienmodel. Dan zijn er kansen genoeg voor zowel traditionele softwarebedrijven als snelle startups, want software speelt een steeds grotere rol in ons dagelijks leven, privé en op het werk.

Bijlage 4 Ingevulde vragenlijsten interviews

Om de privacy van de benaderde mensen te waarborgen zijn in alle bijlagen de namen onleesbaar gemaakt.

Vragenlijst oriënterend gesprek

intranet.umcg.nl/navigatie/onderzoek_onderwijs/frames/frame_metc.html

Datum: vrijdag 14 februari 2014
Naam: [REDACTED]
Functie: Datamanager radiotherapie (logistiek op het gebied van data regelen)
Taken/functie m.b.t. METc: Indiening van het onderzoek bij de METc; zorgt ervoor dat het compleet is. Het zo centraal doen is voordeliger/snelser/completer.
Eerste gedachte bij website METc: "Oubollig, is aan verbetering toe. Dan krijg je dit; dit leest toch niet. De tekst is ook oud."

Digitale indiening > 1e indiening > dode link

- Op wat voor manier komt u in aanraking met de METc?
Het indienen van onderzoek, het schrijven van de jaarlijkse voortgangsrapportage. Contact loopt vooral via mail/telefoon.
- Hoe vaak heeft u in de afgelopen 2 jaar iets ingediend bij de METc?
Een keer of 3, 4.
- Op welke wijze komt u aan de juiste informatie omtrent de indiening van uw onderzoek(en)? Heeft u hierbij gebruik gemaakt van internet?
De website wordt gebruikt voor het downloaden van in te vullen formulieren. Als je eenmaal op de juiste pagina zit is wat je moet doen opzich wel duidelijk.

Toch kan het op een of andere manier wel wat overzichtelijker. Het is vaak in het begin even zoeken. Het snel komen waar je moet zijn zou het ideaalplaatje voor deze website zijn. Helemaal voor nieuwe onderzoekers, die tot nu toe vaak veel vragen heeft.

- Wanneer maakt u gebruik van de intranetwebsite van de METc?
Bij het indienen van een onderzoek. Ook als er in een onderzoek iets gebeurt (bijv. Een SAE: Serious Adverse Event / dikke koorts of iets).
- Wat vindt u goed aan de website van de METc?
Op zich de informatie an sich is redelijk in orde. Inhoudelijk gezien is het goed.

Wat vindt u minder goed (lees: slecht) aan de website van de METc?

De verpakking; heeft een update nodig. Neem bijv. Advies Lokale Uitvoerbaarheid; absoluut niet leesbaar, kan allemaal wel wat minder breed. Kleurgebruik is onduidelijk. Knoppen bovenin vallen helemaal niet op, hij kwam er toevallig tijdens het gesprek achter.

- Kunt u voorbeelden noemen van wat, volgens u, hele goede websites zijn? Wat is daar precies goed aan?
nu.nl -->even snel up-to-date, en de site helpt je daarbij. Met 1 klik weet je de actuele stand. Links bevindt zich een overzichtelijke en gemakkelijke menubalk.
praxis.nl --> overzichtelijk, de basis blijft hetzelfde, ongeacht wat voor product je zoekt. Vanuit die basis kun je overal weer naartoe, zonder dat je terug moet naar home.
- Wat vindt u prettig aan het werken met/voor/t.b.v. de METc? Kortom; wat vindt u goede punten van hen?
Zou dit toepasbaar zijn op de website, denkt u?
Wat prettig is, is dat elk onderzoek dat ingediend moet worden gaat via hetzelfde type documenten. Je weet op wat voor manier je een reactie krijgt: in principe is alles duidelijk en je komt niet voor verrassingen te staan.

De website benadert dit gevoel tot op zekere hoogte: je komt niet zozeer voor verrassingen te staan. Echter, je moet wel erg op je hoede zijn om niks te vergeten.

- Voor mijn onderzoek ben ik, in een later stadium, van plan een aantal van mijn webdesigns te onderwerpen aan een eye-tracking test. Zou ik u t.z.t. mogen benaderen met de vraag of u hieraan mee zou willen werken? Op dat moment kan ik u ook voorzien van huishoudelijke details e.d.
[REDACTED] wil wel.
- Wat betreft de knop Aanmelding: je hebt na het klikken op de knop nog weer meerdere keuzes in de tekst. Eigenlijk zou dit gewoon zichtbaar moeten zijn na het klikken op de knop Aanmelding.
- Punten van Laurens voor mij: een help-mij-op-weg keuze, zoals bij de METc VUmc, is wel erg handig.

Vragenlijst oriënterend gesprek

intranet.umcg.nl/navigatie/onderzoek_onderwijs/frames/frame_metc.html

Datum: donderdag 20 februari 2014
Naam: ██████████
Functie: (Oncologie datamanager)
Taken/functie m.b.t. METc: (Indienen van protocollen)
Eerste gedachte bij website METc: ██████████ "Onduidelijk wat ze nou wel of niet willen"
██████████ "Onoverzichtelijk; wat ik mis een duidelijke stappenweergave/stroomdiagram van wat je moet doen. Een soort van checklist. "

- Op wat voor manier komt u in aanraking met de METc?
Per mail, of via het bericht van de METc dat naar de arts gaat. Indienen van protocollen.
- Hoe vaak heeft u in de afgelopen 2 jaar iets ingediend bij de METc?
██████████ 5 maal (veelal amendementen en externe studies)
██████████ Ongeveer hetzelfde als ██████████
- Op welke wijze komt u aan de juiste informatie omtrent de indiening van uw onderzoek(en)? Heeft u hierbij gebruik gemaakt van internet?
Meeste informatie komt van de onderzoeker zelf. In het dossier staat een boel informatie; dat is de houvast. Af en toe ook wel op de website.
- Wanneer maakt u gebruik van de intranetwebsite van de METc?
Bij het opzoeken van regels; het vinden is geen gemakkelijke taak. Dit zou vergemakkelijkt kunnen worden door een stappenplan/beslisboom/nieuws
- Wat vindt u goed aan de website van de METc?
Wordt lang nagedacht. Uiteindelijk: er is wel wat te vinden. Hij is bereikbaar en werkt op zich altijd prima.

Wat vindt u minder goed (lees: slecht) aan de website van de METc?
Wel grappig: vanuit de vorige vraag gaan ze automatisch over naar slechte punten. De onoverzichtelijkheid van eisen.
- Kunt u voorbeelden noemen van wat, volgens u, hele goede websites zijn? Wat is daar precies goed aan?
CCMO-website.
Facebook-website --> duidelijk, prettig ogend, wekt de nieuwsgierigheid
Rustige, duidelijke website. Niet teveel 'poespas': heel veel kopjes geeft chaos.
UMCG-website --> overzichtelijk, horizontale knoppen worden meteen aangeduid als 'handig, overzichtelijk'
- Wat vindt u prettig aan het werken met/voor/t.b.v. de METc? Kortom; wat vindt u goede punten van hen?
Zou dit toepasbaar zijn op de website, denkt u?
Wordt lang nagedacht: als je wat hebt kun je er terecht. Joke Ummels wordt als vb. Genomen: zij legt het goed uit en je wordt direct geholpen. Dit zou ook prettig zijn als dat op de website naar voren kwam; het vermelden van de open-deur-cultuur.
- Voor mijn onderzoek ben ik, in een later stadium, van plan een aantal van mijn webdesigns te onderwerpen aan een eye-tracking test. Zou ik u t.z.t. mogen benaderen met de vraag of u hieraan mee zou willen werken?
Op dat moment kan ik u ook voorzien van huishoudelijke details e.d.

Jazeker, beiden kunnen benaderd worden.

- Het gaat vooral om de indeling, vormgeving is een tweede.
- ██████████ het stellen van vragen voelt vaak wat bezwaarlijk. Wellicht is het een idee om een aanspreekpunt in te stellen. Het feit dat er altijd een spreekuur is, is niet bekend bij beide dames.
- Wat te doen vooraf, tijdens en na
- Het duidelijk weergeven van een aantal voorbeeldbrieven
- Indienen via CD-rom is prettig; papieren rommel is verleden tijd. Is geen probleem volgens hen. Wat wel onduidelijk is wanneer iets wel of niet per mail mag, en naar wie is ook vaak onduidelijk.

Vragenlijst oriënterend gesprek

intranet.umcg.nl/navigatie/onderzoek_onderwijs/frames/frame_metc.html

Datum: dinsdag 4 maart 2014
Naam: [REDACTED]
Functie: Projectleider CRU Implementatie en Jr. Stafadviseur UMC Staf (Management Trainee) / Kwaliteit & Veiligheid
Taken/functie m.b.t. METc: (...)
Eerste gedachte bij website METc: (...)

[REDACTED] is verbonden aan Professionaliseren en Faciliteren van Investigator Initiated Trials. In UMCG is vrij weinig geregeld voor die onderzoekers, en dit moet eigenlijk een gestroomlijnd 'kwaliteits-management systeem' worden (wat heeft de onderzoeker wanneer nodig). Ze is bezig met een toolbox, maar haar rol daarin is gelijk aan de mijne (meer visueel).

Overlap met onze projecten zit hem in het feit dat de templates voor wat de onderzoeker moet inleveren op zowel de METc-website zit als in de toolbox van [REDACTED]. Deze toolbox is in wezen een checklist voor de onderzoeker en een verzamelbak met allerlei verschillende templates, t.b.v. de onderzoeker.

Voor elkaar van betekenis zijn in: visueel voorstel & hoe de informatievergaring in zijn werk gaat binnen het UMCG.

- Samen met Jan en Joke ergens in de komende weken met z'n 5-en afspreken om te bekijken of de website van de METc in- of extern komt en of en hoe een samenwerking tussen de toolbox en de METc-website kan ontstaan.

- Wat is een/de CRU? Wat moet er geïmplementeerd worden? En waarin lijkt het op de METc; qua informatie? Of puur qua website?
- Hoever zijn jullie in de realisatie van het project website? Hoe pakken jullie het aan/hebben jullie het aangepakt? Denk aan vormgeving, keuze van informatie, manier van onderzoek doen.

Project sinds januari aan de gang.

- Kunnen jullie iets laten zien van hoe het juist wel of niet moet?
- Is het net als bij de METc dat er een oudere website is, die wordt vervangen door een nieuwe? Of wordt deze website de eerste voor 'de CRU'?

Het betreft een nieuwe webomgeving.

- Als straks de website af is, hoe gaan jullie dan testen of ie naar wens is?
Middels gesprekken met de onderzoekers. Mogelijk ook dat de Hanzehogeschool hier nog een rol van betekenis in kan spelen.
- Zijn er leerpunten/te vermijden obstakels die jullie vanuit jullie ervaring in het project mee willen geven aan mij?
Niet van toepassing.

Vragenlijst oriënterend gesprek

intranet.umcg.nl/navigatie/onderzoek_onderwijs/frames/frame_metc.html

Datum: vrijdag 7 maart 2014
Naam: [REDACTED]
Functie: (promovendus (psycholoog)/ junior onderzoeker / OJO)
Taken/functie m.b.t. METc: (...)
Eerste gedachte bij website METc: (...)

Heeft gezocht op google naar METc UMCG, maar vond niks.

Instituut heeft beurs aangevraagd bij Pink Ribbon; zij voert nu onderzoek uit naar '(minder)angst voor kanker'.

Loopt sinds mei '13. Onderzoeksprotocol is goedgekeurd door (TWOR) Rotterdam. [REDACTED] is hoofdonderzoeker, zij coördineert alles. De onderzoekers in het ziekenhuis zijn contactpersoon, de verpleegkundigen werven, de patiënten krijgen een brief en melden zich mogelijk aan.

Een tool die inzicht geeft in de deadlines, behandeldata en status van het ingediende onderzoek zou wel prettig zijn. (mogelijk dat dit ook bij Toetsing Online te zien is, of iets soortgelijks)

- Kunt u mij wat meer vertellen over uw functie?
- Op wat voor manier komt u in aanraking met de METc?
- Hoe vaak heeft u in de afgelopen 2 jaar iets ingediend bij de METc?
- Op welke wijze komt u aan de juiste informatie omtrent de indiening van uw onderzoek(en)? Heeft u hierbij gebruik gemaakt van internet?
Ligt aan de METc. Voor Elisabeth ziekenhuis Tilburg googlede ze een term en kwam ze op de pagina terecht. Dat werkte super.
- Wanneer maakt u gebruik van de intranetwebsite van de METc?
- Wat vindt u goed aan de website van de METc?
Vindbaar op Google. Als een website overzichtelijk is, is dat prettig. Goede contactgegevens, met mogelijk meerdere personen. Het is ook prettig als de formulieren te downloaden zijn, i.p.v. te mailen.
- Wat vindt u minder goed (lees: slecht) aan de website van de METc?
Aan de zijkant moet er staan wat er precies te vinden is. Ook als het er niet op te vinden is, geef dat dan aan. Geef je indieningseisen duidelijk aan!! Er zit zo veel verschil in die wijzen van indiening bij de verschillende METc's; geef de werkwijze aan.
- Kunt u voorbeelden noemen van wat, volgens u, hele goede websites zijn? Wat is daar precies goed aan?
Blijft vaak bij social media websites. Binnen het werk-gebied: de CCMO-website is wel prettig. Het is overzichtelijk en als het niet te vinden is dan is dat ook vrij duidelijk.
- Wat vindt u prettig aan het werken met/voor/t.b.v. de METc? Kortom; wat vindt u goede punten van hen?
Zou dit toepasbaar zijn op de website, denkt u?
- Wat zou u vanuit uw ervaring graag willen zien op de toekomstige versie van de website van de METc? Met andere woorden: wat is voor u de ideale METc-website?

De zoekfunctie moet goed functioneren, er moeten overzichtelijke knoppen zijn, de benodigde documenten moeten erop staan. De algemene dingen voor mensen van buitenaf.

- Voor mijn onderzoek ben ik, in een later stadium, van plan een aantal van mijn webdesigns te onderwerpen aan een eye-tracking test. Zou ik u t.z.t. mogen benaderen met de vraag of u hieraan mee zou willen werken? Op dat moment kan ik u ook voorzien van huishoudelijke details e.d.

Ze vindt het wel leuk om eventuele designs ergens in de komende weken te bekijken.

Vragenlijst oriënterend gesprek

intranet.umcg.nl/navigatie/onderzoek_onderwijs/frames/frame_metc.html

Datum: maandag 10 maart 2014
Naam: ██████████
Functie: Radiotherapeut
Taken/functie m.b.t. METc: Patiëntenonderzoek indienen
Eerste gedachte bij website METc: “(Nou...amateuristisch.)”

- Op wat voor manier komt u in aanraking met de METc?
Het gebeurt niet veel, dus de te nemen stappen zijn duidelijk. Het gaat om het downloaden van formulieren.
- Hoe vaak heeft u in de afgelopen 2 jaar iets ingediend bij de METc?
Twee keer, lokale uitvoerbaarheid.
- Op welke wijze komt u aan de juiste informatie omtrent de indiening van uw onderzoek(en)? Heeft u hierbij gebruik gemaakt van internet?
Dan belt hij Petra.
- Wanneer maakt u gebruik van de intranetwebsite van de METc?
- Wat vindt u goed aan de website van de METc?
Dat het er is. Er is een mogelijkheid.
- Wat vindt u minder goed (lees: slecht) aan de website van de METc?
De volledige lay-out van de website, kleurkeuzes, ordening. Eigenlijk zouden de te gebruiken documenten per proces geordend moeten zijn. Hij denkt dat kleur heel belangrijk is voor het behalen van een goede sortering. Het gaat erom dat de hoofdkoppen helder zijn. Bij het METc wil je advies over welke protocollen nodig zijn, wanneer wie wat doet of nodig heeft; volgens dat uitgangspunt zou de website opgebouwd moeten worden.
- Kunt u voorbeelden noemen van wat, volgens u, hele goede websites zijn? Wat is daar precies goed aan?
Een diepe zucht, komt na een aantal seconden met Maastro. De dingen die je moet vinden zijn in 1 oogopslag te vinden.
- Wat vindt u prettig aan het werken met/voor/t.b.v. de METc? Kortom; wat vindt u goede punten van hen?
Zou dit toepasbaar zijn op de website, denkt u?
Directe contact met Petra is gemakkelijk, gebruiksvriendelijk. Dat laatste moet op de website terug te zien zijn in de vorm van hetgeen al is gezegd over vormgeving. In het meest ideale geval werkt de zoekfunctie belvervangend.
- Voor mijn onderzoek ben ik, in een later stadium, van plan een aantal van mijn webdesigns te onderwerpen aan een eye-tracking test. Zou ik u t.z.t. mogen benaderen met de vraag of u hieraan mee zou willen werken? Op dat moment kan ik u ook voorzien van huishoudelijke details e.d.
██████████ wil wel.
- Digitaal indienen zou het mooist zijn.

Bijlage 5 Testopdrachten

Naam:

Leeftijd:

Rol in UMCG: Onderzoeker / METc-lid / Anders, namelijk

Vraag 1:

U wilt onderzoek doen waarbij u bij uw proefpersonen één extra buisje bloed wilt afnemen. Kunt u op basis van de informatie op de website achterhalen of uw onderzoek wel of niet onder de reikwijdte van de Wet Medisch wetenschappelijk Onderzoek met mensen (WMO) valt?

Vraag 2:

U wilt als onderzoeker meedoen aan een multicenteronderzoek, dat al is goedgekeurd door de MEC van het AMC. Kunt u achterhalen of u direct mag beginnen met het onderzoek in het UMCG, of niet?

Vraag 3:

U moet documenten indienen ten behoeve van de beoordeling van uw onderzoek, waaronder een schriftelijke informatiebrief voor proefpersonen. Is hiervan een voorbeeld beschikbaar op de website?

Vraag 4:

U bent als ambtelijk secretaris werkzaam bij de METc Noord-Holland. U heeft vernomen dat de METc van het UMCG is gaan werken met iPads. Kunt u hier iets over vinden op hun website?

Vraag 5:

U bent als promovendus actief in het midden van het land. U coördineert een multicenteronderzoek, dat is goedgekeurd door de METc in het Erasmus MC. U heeft een aantal vragen, waarvan u het antwoord niet direct op de website kunt vinden. Op wat voor manieren kunt u toch een antwoord krijgen op uw vragen?

Vraag 6:

U doet onderzoek met een medisch hulpmiddel. Welke documenten dient u op basis van de informatie op deze website in te dienen bij de METc?

Vraag 7:

U heeft twee weken geleden uw onderzoeksvoorstel ingediend bij de METc. Sindsdien heeft u niets meer van hen vernomen. Hoelang moet u nog wachten voordat u antwoord krijgt?

Vraag 8:

U bent hoofdonderzoeker van een door Novartis gesponsord onderzoek. Het betreft multicenteronderzoek waaraan vier centra mee zullen doen. Zal er door de METc een tarief in rekening worden gebracht voor de toetsing van uw onderzoek? Zo ja, hoeveel? Zo nee, waarom niet?

Vraag 9:

U bent de afgelopen weken druk bezig geweest met het gereedmaken van uw onderzoeksvoorstel. Vandaag is het dan eindelijk zover: u gaat uw onderzoeksvoorstel afgeven bij het METc-bureau. Waar moet u zijn? En wanneer zal het voorstel door de commissie worden behandeld?

Bijlage 6 Ingevulde testopdrachten

PRETEST – Testopdrachten website METc UMCG:

Testpersoon 1

Leeftijd: 23

Rol in UMCG: Onderzoeker / METc-lid / Anders, namelijk

De data die uit deze test naar voren zal komen zal anoniem verwerkt worden.
Veel succes!

Vraag 1:

U wilt onderzoek doen waarbij u bij uw proefpersonen één extra buisje bloed wilt afnemen. Kunt u op basis van de informatie op de website achterhalen of uw onderzoek wel of niet onder de reikwijdte van de Wet Medisch wetenschappelijk Onderzoek met mensen (WMO) valt?

Ja. Onderaan via keuze hulp gevonden

Vraag 2:

U wilt als onderzoeker meedoen aan een multicenteronderzoek, dat al is goedgekeurd door de MEC van het AMC. Kunt u achterhalen of u direct mag beginnen met het onderzoek in het UMCG, of niet?

Geen idee. Weet niet waar ik dit zoeken moet

Vraag 3:

U moet documenten indienen ten behoeve van de beoordeling van uw onderzoek, waaronder een schriftelijke informatiebrief voor proefpersonen. Is hiervan een voorbeeld beschikbaar op de website?

Onderaan bij Documenten downloaden staat het voorbeeld

Vraag 4:

U bent als ambtelijk secretaris werkzaam bij de METc Noord-Holland. U heeft vernomen dat de METc van het UMCG is gaan werken met iPads. Kunt u hier iets over vinden op hun website?

Onderaan onder Actueel -> Intern Nieuws
Derde nieuwsbericht
Ja dus

Vraag 5:

U bent als promovendus actief in het midden van het land. U coördineert een multicenteronderzoek, dat is goedgekeurd door de METc in het Erasmus MC. U heeft een aantal vragen, waarvan u het antwoord niet direct op de website kunt vinden. Op wat voor manieren kunt u toch een antwoord krijgen op uw vragen?

Lin Sanders bij contactformulier

Vraag 6:

U doet onderzoek met een medisch hulpmiddel. Welke documenten dient u op basis van de informatie op deze website in te dienen bij de METc?

Onder indienen bij veelgestelde vragen
staat het niet
verder kan ik het antwoord ook niet vinden

Vraag 7:

U heeft twee weken geleden uw onderzoeksvoorstel ingediend bij de METc. Sindsdien heeft u niets meer van hen vernomen. Hoelang moet u nog wachten voordat u antwoord krijgt?

Het kan 3 maanden duren
Onder Over ons -> veelgestelde vragen -> antwoord

Vraag 8:

U bent hoofdonderzoeker van een door Novartis gesponsord onderzoek. Het betreft multicenteronderzoek waaraan vier centra mee zullen doen. Zal er door de METc een tarief in rekening worden gebracht voor de toetsing van uw onderzoek? Zo ja, hoeveel? Zo nee, waarom niet?

Tarieven onderaan bij 'Over ons'
Ja, € 3500

Vraag 9:

U bent de afgelopen weken druk bezig geweest met het gereedmaken van uw onderzoeksvoorstel. Vandaag is het dan eindelijk zover: u gaat uw onderzoeksvoorstel afgeven bij het METc-bureau. Waar moet u zijn? En wanneer zal het voorstel door de commissie worden behandeld?

Veelgestelde vragen -> Algemeen -> Hoe dien ik mijn onderzoek in? onder documenten downloaden staan de documenten vast.

Testopdrachten website METc UMCG:

Testpersoon 2

Leeftijd: 34

Rol in UMCG: Onderzoeker / METc-lid / Anders, namelijk

De data die uit deze test naar voren zal komen zal anoniem verwerkt worden.
Veel succes!

Vraag 1:

U wilt onderzoek doen waarbij u bij uw proefpersonen één extra buisje bloed wilt afnemen. Kunt u op basis van de informatie op de website achterhalen of uw onderzoek wel of niet onder de reikwijdte van de Wet Medisch wetenschappelijk Onderzoek met mensen (WMO) valt?

Ja, valt onder WMO

Vraag 2:

U wilt als onderzoeker meedoen aan een multicenteronderzoek, dat al is goedgekeurd door de MEC van het AMC. Kunt u achterhalen of u direct mag beginnen met het onderzoek in het UMCG, of niet?

Ja/Ne
Ja anders op website omdat ik weet waar ik moet zoeken.
Dit is niet de vraag door iemand die geen kennis heeft van onderzoek.

Vraag 3:

U moet documenten indienen ten behoeve van de beoordeling van uw onderzoek, waaronder een schriftelijke informatiebrief voor proefpersonen. Is hiervan een voorbeeld beschikbaar op de website?

Nee! afvragen

Vraag 4:

U bent als ambtelijk secretaris werkzaam bij de METc Noord-Holland. U heeft vernomen dat de METc van het UMCG is gaan werken met iPads. Kunt u hier iets over vinden op hun website?

Ja bij ~~HE~~ maar wel wat lang zoeken

Vraag 5:

U bent als promovendus actief in het midden van het land. U coördineert een multicenteronderzoek, dat is goedgekeurd door de METc in het Erasmus MC. U heeft een aantal vragen, waarvan u het antwoord niet direct op de website kunt vinden. Op wat voor manieren kunt u toch een antwoord krijgen op uw vragen?

→ Vraag onderzoeksbijb.
→ Contact zoeken met METc

Vraag 6:

U doet onderzoek met een medisch hulpmiddel. Welke documenten dient u op basis van de informatie op deze website in te dienen bij de METc?

Niet kunnen vinden

Vraag 7:

U heeft twee weken geleden uw onderzoeksvoorstel ingediend bij de METc. Sindsdien heeft u niets meer van hen vernomen. Hoelang moet u nog wachten voordat u antwoord krijgt?

Er is te vinden dat een aantal 3 maanden in beslag neemt (omgevraagd). Maar de student van je aanvraag en wanneer het op de agenda komt weet je nog steeds niet.

Vraag 8:

U bent hoofdonderzoeker van een door Novartis gesponsord onderzoek. Het betreft multicenteronderzoek waaraan vier centra mee zullen doen. Zal er door de METc een tarief in rekening worden gebracht voor de toetsing van uw onderzoek? Zo ja, hoeveel? Zo nee, waarom niet?

Ja. Te betalen onder deuren

Vraag 9:

U bent de afgelopen weken druk bezig geweest met het gereedmaken van uw onderzoeksvoorstel. Vandaag is het dan eindelijk zover: u gaat uw onderzoeksvoorstel afgeven bij het METc-bureau. Waar moet u zijn? En wanneer zal het voorstel door de commissie worden behandeld?

Staat onder constant toezicht
Binnen een termijn van ongeveer 3 maanden

Testopdrachten website METc UMCG:

Testpersoon 3

Leeftijd: 56

Rol in UMCG: Onderzoeker / METc-lid / Anders, namelijk proefp. vertegenw.

De data die uit deze test naar voren zal komen zal anoniem verwerkt worden. Veel succes!

Vraag 1:

U wilt onderzoek doen waarbij u bij uw proefpersonen één extra buisje bloed wilt afnemen. Kunt u op basis van de informatie op de website achterhalen of uw onderzoek wel of niet onder de reikwijdte van de Wet Medisch wetenschappelijk Onderzoek met mensen (WMO) valt?

volgens de site is het (ja) wel WMO omdat deze pp. aan een behandeling onderworpen wordt

Vraag 2:

U wilt als onderzoeker meedoen aan een multicenteronderzoek, dat al is goedgekeurd door de MEC van het AMC. Kunt u achterhalen of u direct mag beginnen met het onderzoek in het UMCG, of niet?

ja valt te vinden, maar krijg geen antw. op de vraag wanneer te beginnen

Vraag 3:

U moet documenten indienen ten behoeve van de beoordeling van uw onderzoek, waaronder een schriftelijke informatiebrief voor proefpersonen. Is hiervan een voorbeeld beschikbaar op de website?

ja, waarschijnlijk nog niet gevonden

Vraag 4:

U bent als ambtelijk secretaris werkzaam bij de METc Noord-Holland. U heeft vernomen dat de METc van het UMCG is gaan werken met iPads. Kunt u hier iets over vinden op hun website?

ja, zeer summier.
niet voldoende info
zat zeker beter.

Vraag 5:

U bent als promovendus actief in het midden van het land. U coördineert een multicenteronderzoek, dat is goedgekeurd door de METc in het Erasmus MC. U heeft een aantal vragen, waarvan u het antwoord niet direct op de website kunt vinden. Op wat voor manieren kunt u toch een antwoord krijgen op uw vragen?

contactformulier
bij contact.

Vraag 6:

U doet onderzoek met een medisch hulpmiddel. Welke documenten dient u op basis van de informatie op deze website in te dienen bij de METc?

nee

Vraag 7:

U heeft twee weken geleden uw onderzoeksvoorstel ingediend bij de METc. Sindsdien heeft u niets meer van hen vernomen. Hoelang moet u nog wachten voordat u antwoord krijgt?

geen idee
telefoon pakken
en vragen.

Vraag 8:

U bent hoofdonderzoeker van een door Novartis gesponsord onderzoek. Het betreft multicenteronderzoek waaraan vier centra mee zullen doen. Zal er door de METc een tarief in rekening worden gebracht voor de toetsing van uw onderzoek? Zo ja, hoeveel? Zo nee, waarom niet?

€ 3.000,- starttarief
+ € 3.500,- € 5 instelling
jaarlijks € 800,- tot afmelden

Vraag 9:

U bent de afgelopen weken druk bezig geweest met het gereedmaken van uw onderzoeksvoorstel. Vandaag is het dan eindelijk zover: u gaat uw onderzoeksvoorstel afgeven bij het METc-bureau. Waar moet u zijn? En wanneer zal het voorstel door de commissie worden behandeld?

de Brug op werkdagen
8.30 - 17.00 u.
tja, verder zoeken,
maar waar?

Testopdrachten website METc UMCG:

Testpersoon 4

Leeftijd:

Rol in UMCG: Onderzoeker / METc-lid / Anders, namelijk

Bureau

De data die uit deze test naar voren zal komen zal anoniem verwerkt worden.
Veel succes!

Vraag 1:

U wilt onderzoek doen waarbij u bij uw proefpersonen één extra buisje bloed wilt afnemen. Kunt u op basis van de informatie op de website achterhalen of uw onderzoek wel of niet onder de reikwijdte van de Wet Medisch wetenschappelijk Onderzoek met mensen (WMO) valt?

WMO vra verschillende groepen Geen
WMO naar antwoorde stond onder WMO
→ zoekfunctie niet gebruikt

Vraag 2:

U wilt als onderzoeker meedoen aan een multicenteronderzoek, dat al is goedgekeurd door de MEC van het AMC. Kunt u achterhalen of u direct mag beginnen met het onderzoek in het UMCG, of niet?

Advies lokale uitvoerbareheid
↓ naam UMCG

Vraag 3:

U moet documenten indienen ten behoeve van de beoordeling van uw onderzoek, waaronder een schriftelijke informatiebrief voor proefpersonen. Is hiervan een voorbeeld beschikbaar op de website?

Advies
documenten downloaden
↓ onderaan 'service' balk

Vraag 4:

U bent als ambtelijk secretaris werkzaam bij de METc Noord-Holland. U heeft vernomen dat de METc van het UMCG is gaan werken met iPads. Kunt u hier iets over vinden op hun website?

Actueel
↓ via iPads

Vraag 5:

U bent als promovendus actief in het midden van het land. U coördineert een multicenteronderzoek, dat is goedgekeurd door de METc in het Erasmus MC. U heeft een aantal vragen, waarvan u het antwoord niet direct op de website kunt vinden. Op wat voor manieren kunt u toch een antwoord krijgen op uw vragen?

Advies lokale uitvoerbareheid
↓ Vragen
↓ Contact info

Vraag 6:

U doet onderzoek met een medisch hulpmiddel. Welke documenten dient u op basis van de informatie op deze website in te dienen bij de METc?

↓ niet duidelijk

Vraag 7:

U heeft twee weken geleden uw onderzoeksvorstel ingediend bij de METc. Sindsdien heeft u niets meer van hen vernomen. Hoelang moet u nog wachten voordat u antwoord krijgt?

Fis → onbekennen
↓ niet gemakkelijk te vinden
doelsoort na indiening
documenten ter beoordeling

Vraag 8:

U bent hoofdonderzoeker van een door Novartis gesponsord onderzoek. Het betreft multicenteronderzoek waaraan vier centra mee zullen doen. Zal er door de METc een tarief in rekening worden gebracht voor de toetsing van uw onderzoek? Zo ja, hoeveel? Zo nee, waarom niet?

WMO → geen info
- tariefen
€ 3500,- ↓

Vraag 9:

U bent de afgelopen weken druk bezig geweest met het gereedmaken van uw onderzoeksvoorstel. Vandaag is het dan eindelijk zover: u gaat uw onderzoeksvoorstel afgeven bij het METc-bureau. Waar moet u zijn? En wanneer zal het voorstel door de commissie worden behandeld?

Via WMO
↓ veel gestelde vragen → Indienen documenten
↓ vergaderdata

Testopdrachten website METc UMCG:

Testpersoon 5

Leeftijd: 50'

Rol in UMCG: Onderzoeker / METc-lid / Anders, namelijk

De data die uit deze test naar voren zal komen zal anoniem verwerkt worden. Veel succes!

Vraag 1:

U wilt onderzoek doen waarbij u bij uw proefpersonen één extra buisje bloed wilt afnemen. Kunt u op basis van de informatie op de website achterhalen of uw onderzoek wel of niet onder de reikwijdte van de Wet Medisch wetenschappelijk Onderzoek met mensen (WMO) valt?

ja, terug te vinden WMO

Vraag 2:

U wilt als onderzoeker meedoen aan een multicenteronderzoek, dat al is goedgekeurd door de MEC van het AMC. Kunt u achterhalen of u direct mag beginnen met het onderzoek in het UMCG, of niet?

ja, gegevens aanvragen op usb stick

Vraag 3:

U moet documenten indienen ten behoeve van de beoordeling van uw onderzoek, waaronder een schriftelijke informatiebrief voor proefpersonen. Is hiervan een voorbeeld beschikbaar op de website?

ja

Vraag 4:

U bent als ambtelijk secretaris werkzaam bij de METc Noord-Holland. U heeft vernomen dat de METc van het UMCG is gaan werken met iPads. Kunt u hier iets over vinden op hun website?

ja, intern nieuws

Vraag 5:

U bent als promovendus actief in het midden van het land. U coördineert een multicenteronderzoek, dat is goedgekeurd door de METc in het Erasmus MC. U heeft een aantal vragen, waarvan u het antwoord niet direct op de website kunt vinden. Op wat voor manieren kunt u toch een antwoord krijgen op uw vragen?

contact opnemen met metc, evt afspraak maken of langs lopen

Vraag 6:

U doet onderzoek met een medisch hulpmiddel. Welke documenten dient u op basis van de informatie op deze website in te dienen bij de METc?

Documenten t.b.v. lokale uitvoerbaarheid

Ik mis centrale uitvoerbaarheid!

Vraag 7:

U heeft twee weken geleden uw onderzoeksvoorstel ingediend bij de METc. Sindsdien heeft u niets meer van hen vernomen. Hoelang moet u nog wachten voordat u antwoord krijgt?

gemiddeld genomen duurt het 3 maanden tot definitief antwoord

Na 1e behandeling duurt het 1 1/2 wk voordat evt vragen middels een brief bij de onderzoeker is

Vraag 8:

U bent hoofdonderzoeker van een door Novartis gesponsord onderzoek. Het betreft multicenteronderzoek waaraan vier centra mee zullen doen. Zal er door de METc een tarief in rekening worden gebracht voor de toetsing van uw onderzoek? Zo ja, hoeveel? Zo nee, waarom niet?

Als Novartis een industrieel onderzoek sponsort wel in dat geval € 3500,00 + € 800,00 per vervolgjaar + € 1200,00 voor Raad van Bestuur oordeel
Als Novartis geen industrieel onderzoek sponsort niet

Vraag 9:

U bent de afgelopen weken druk bezig geweest met het gereedmaken van uw onderzoeksvoorstel. Vandaag is het dan eindelijk zover: u gaat uw onderzoeksvoorstel afgeven bij het METc-bureau. Waar moet u zijn? En wanneer zal het voorstel door de commissie worden behandeld?

Metc bureau, de Brug 7e verdieping kammer 67

Testopdrachten website METc UMCG:

Testpersoon 6

Leeftijd: 31

Rol in UMCG: Onderzoeker / METc-lid / Anders, namelijk

De data die uit deze test naar voren zal komen zal anoniem verwerkt worden.
Veel succes!

Vraag 1:

U wilt onderzoek doen waarbij u bij uw proefpersonen één extra buisje bloed wilt afnemen. Kunt u op basis van de informatie op de website achterhalen of uw onderzoek wel of niet onder de reikwijdte van de Wet Medisch wetenschappelijk Onderzoek met mensen (WMO) valt?

Ja, ik heb eerst op help mij op weg geklikt => geen resultaat
toen op neerwaartse pijl => toen op geen WMO en toen WMO
=> Antwoord gevonden

Vraag 2:

U wilt als onderzoeker meedoen aan een multicenteronderzoek, dat al is goedgekeurd door de MEC van het AMC. Kunt u achterhalen of u direct mag beginnen met het onderzoek in het UMCG, of niet?

Advt. pijl naar beneden => advies lokale uitvoerbaarheid
=> Antwoord gevonden

Vraag 3:

U moet documenten indienen ten behoeve van de beoordeling van uw onderzoek, waaronder een schriftelijke informatiebrief voor proefpersonen. Is hiervan een voorbeeld beschikbaar op de website?

pijl naar beneden => documenten downloaden => Pdf gedownload

Vraag 4:

U bent als ambtelijk secretaris werkzaam bij de METc Noord-Holland. U heeft vernomen dat de METc van het UMCG is gaan werken met iPads. Kunt u hier iets over vinden op hun website?

Over ons => belangrijke mededelingen => iPads

Vraag 5:

U bent als promovendus actief in het midden van het land. U coördineert een multicenteronderzoek, dat is goedgekeurd door de METc in het Erasmus MC. U heeft een aantal vragen, waarvan u het antwoord niet direct op de website kunt vinden. Op wat voor manieren kunt u toch een antwoord krijgen op uw vragen?

Contact opnemen met Metc

Vraag 6:

U doet onderzoek met een medisch hulpmiddel. Welke documenten dient u op basis van de informatie op deze website in te dienen bij de METc?

Contact opnemen met Metc

Vraag 7:

U heeft twee weken geleden uw onderzoeksvoorstel ingediend bij de METc. Sindsdien heeft u niets meer van hen vernomen. Hoelang moet u nog wachten voordat u antwoord krijgt?

Veelgestelde vragen => onderdeel => 3mnd

Vraag 8:

U bent hoofdonderzoeker van een door Novartis gesponsord onderzoek. Het betreft multicenteronderzoek waaraan vier centra mee zullen doen. Zal er door de METc een tarief in rekening worden gebracht voor de toetsing van uw onderzoek? Zo ja, hoeveel? Zo nee, waarom niet?

Help mij op weg => tarieven => Antwoord

Vraag 9:

U bent de afgelopen weken druk bezig geweest met het gereedmaken van uw onderzoeksvoorstel. Vandaag is het dan eindelijk zover: u gaat uw onderzoeksvoorstel afgeven bij het METc-bureau. Waar moet u zijn? En wanneer zal het voorstel door de commissie worden behandeld?

Fysiek volgens vertrouwelijkheid => Adres bij contact => Zand

Testopdrachten website METc UMCG:

Testpersoon 7

Leeftijd: 58

Rol in UMCG: Onderzoeker / METc-lid / Anders, namelijk

De data die uit deze test naar voren zal komen zal anoniem verwerkt worden. Veel succes!

Vraag 1:

U wilt onderzoek doen waarbij u bij uw proefpersonen één extra buisje bloed wilt afnemen. Kunt u op basis van de informatie op de website achterhalen of uw onderzoek wel of niet onder de reikwijdte van de Wet Medisch wetenschappelijk Onderzoek met mensen (WMO) valt?

Ja, via ~~aan~~ help mij op weg
Nieuwiteit is even wensen

Vraag 2:

U wilt als onderzoeker meedoen aan een multicenteronderzoek, dat al is goedgekeurd door de MEC van het AMC. Kunt u achterhalen of u direct mag beginnen met het onderzoek in het UMCG, of niet?

Via navigatie balk aan de ander-
kant. Help mij op weg > adres lokale
uitvoerbareheid

Vraag 3:

U moet documenten indienen ten behoeve van de beoordeling van uw onderzoek, waaronder een schriftelijke informatiebrief voor proefpersonen. Is hiervan een voorbeeld beschikbaar op de website?

Via navigatie balk onderzijde
zie ook vraag 2

Vraag 4:

U bent als ambtelijk secretaris werkzaam bij de METc Noord-Holland. U heeft vernomen dat de METc van het UMCG is gaan werken met iPads. Kunt u hier iets over vinden op hun website?

Via afzeker op mijn mail bukk.
onder belangrijke veranderingen

Vraag 5:

U bent als promovendus actief in het midden van het land. U coördineert een multicenteronderzoek, dat is goedgekeurd door de METc in het Erasmus MC. U heeft een aantal vragen, waarvan u het antwoord niet direct op de website kunt vinden. Op wat voor manieren kunt u toch een antwoord krijgen op uw vragen?

Eerst via contact op home pagina
Dat werkt niet dus via
navigatie bukk onder zijde - contact

Vraag 6:

U doet onderzoek met een medisch hulpmiddel. Welke documenten dient u op basis van de informatie op deze website in te dienen bij de METc?

Kan ik op de website niet
zo snel vinden. Dus contact-
formulier

Vraag 7:

U heeft twee weken geleden uw onderzoeksvorstel ingediend bij de METc. Sindsdien heeft u niets meer van hen vernomen. Hoelang moet u nog wachten voordat u antwoord krijgt?

Is mij niet duidelijk
Verzoek data en te vinden
maar het proces is
niet te vinden. (door mij)

Vraag 8:

U bent hoofdonderzoeker van een door Novartis gesponsord onderzoek. Het betreft multicenteronderzoek waaraan vier centra mee zullen doen. Zal er door de METc een tarief in rekening worden gebracht voor de toetsing van uw onderzoek? Zo ja, hoeveel? Zo nee, waarom niet?

Via tarieven in navigatie bukk

Vraag 9:

U bent de afgelopen weken druk bezig geweest met het gereedmaken van uw onderzoeksvorstel. Vandaag is het dan eindelijk zover: u gaat uw onderzoeksvorstel afgeven bij het METc-bureau. Waar moet u zijn? En wanneer zal het voorstel door de commissie worden behandeld?

Verzoek data METc - andere
en handelen via contact (over ons)

Testopdrachten website METc UMCG:

Testpersoon 8

Leeftijd: 61

Rol in UMCG: Onderzoeker / METc-lid / Anders, namelijk

De data die uit deze test naar voren zal komen zal anoniem verwerkt worden.
Veel succes!

Vraag 1:

U wilt onderzoek doen waarbij u bij uw proefpersonen één extra buisje bloed wilt afnemen. Kunt u op basis van de informatie op de website achterhalen of uw onderzoek wel of niet onder de reikwijdte van de Wet Medisch wetenschappelijk Onderzoek met mensen (WMO) valt?

Ja

Vraag 2:

U wilt als onderzoeker meedoen aan een multicenteronderzoek, dat al is goedgekeurd door de MEC van het AMC. Kunt u achterhalen of u direct mag beginnen met het onderzoek in het UMCG, of niet?

Ja, bij advies lokale uitvoerbaarheid.

Vraag 3:

U moet documenten indienen ten behoeve van de beoordeling van uw onderzoek, waaronder een schriftelijke informatiebrief voor proefpersonen. Is hiervan een voorbeeld beschikbaar op de website?

Ja, na downloaden documenten.

Vraag 4:

U bent als ambtelijk secretaris werkzaam bij de METc Noord-Holland. U heeft vernomen dat de METc van het UMCG is gaan werken met iPads. Kunt u hier iets over vinden op hun website?

Ja, het was even zoeken maar gevonden bij Actueel, belangrijke veranderingen.

Vraag 5:

U bent als promovendus actief in het midden van het land. U coördineert een multicenteronderzoek, dat is goedgekeurd door de METc in het Erasmus MC. U heeft een aantal vragen, waarvan u het antwoord niet direct op de website kunt vinden. Op wat voor manieren kunt u toch een antwoord krijgen op uw vragen?

Via (haar) hulp mij op weg, ken ze hulp → multicenter onderzoek advies lokale uitvoerbaarheid.

Vraag 6:

U doet onderzoek met een medisch hulpmiddel. Welke documenten dient u op basis van de informatie op deze website in te dienen bij de METc?

Niet kunnen vinden.

Vraag 7:

U heeft twee weken geleden uw onderzoeksvorstel ingediend bij de METc. Sindsdien heeft u niets meer van hen vernomen. Hoelang moet u nog wachten voordat u antwoord krijgt?

Gemiddeld genomen duurt het drie weken voor dat een ingediend onderzoek behandeld wordt, maar dat is geen garantie gaat op volgorde van levering. In ieder geval nog een week, maar wellicht nog langer.

Vraag 8:

U bent hoofdonderzoeker van een door Novartis gesponsord onderzoek. Het betreft multicenteronderzoek waaraan vier centra mee zullen doen. Zal er door de METc een tarief in rekening worden gebracht voor de toetsing van uw onderzoek? Zo ja, hoeveel? Zo nee, waarom niet?

ja.
Er wordt een tarief in rekening gebracht van
€ 3500,-

Vraag 9:

U bent de afgelopen weken druk bezig geweest met het gereedmaken van uw onderzoeksvoorstel. Vandaag is het dan eindelijk zover: u gaat uw onderzoeksvoorstel afgeven bij het METc-bureau. Waar moet u zijn? En wanneer zal het voorstel door de commissie worden behandeld?

De Brug, verdieping 7, Kamer 67
Gemiddeld duurt het zo'n drie weken voordat het
onderzoek behandeld wordt. Is echter geen garantie.
Onderzoeken worden behandeld op volgorde
van inlevering.

Testopdrachten website METc UMCG:

Testpersoon 9

Leeftijd: 33

Rol in UMCG: Onderzoeker / METc-lid / Anders, namelijk *data manager Radiotherapie*

De data die uit deze test naar voren zal komen zal anoniem verwerkt worden.
Veel succes!

Vraag 1:

U wilt onderzoek doen waarbij u bij uw proefpersonen één extra buisje bloed wilt afnemen. Kunt u op basis van de informatie op de website achterhalen of uw onderzoek wel of niet onder de reikwijdte van de Wet Medisch wetenschappelijk Onderzoek met mensen (WMO) valt?

valt onder WMO

Vraag 2:

U wilt als onderzoeker meedoen aan een multicenteronderzoek, dat al is goedgekeurd door de MEC van het AMC. Kunt u achterhalen of u direct mag beginnen met het onderzoek in het UMCG, of niet?

niet direct beginnen, eerst documenten aanleveren
zo dat BCB definitieve goedkeuring kan verlenen

Vraag 3:

U moet documenten indienen ten behoeve van de beoordeling van uw onderzoek, waaronder een schriftelijke informatiebrief voor proefpersonen. Is hiervan een voorbeeld beschikbaar op de website?

ja

Vraag 4:

U bent als ambtelijk secretaris werkzaam bij de METc Noord-Holland. U heeft vernomen dat de METc van het UMCG is gaan werken met iPads. Kunt u hier iets over vinden op hun website?

Ja

Vraag 5:

U bent als promovendus actief in het midden van het land. U coördineert een multicenteronderzoek, dat is goedgekeurd door de METc in het Erasmus MC. U heeft een aantal vragen, waarvan u het antwoord niet direct op de website kunt vinden. Op wat voor manieren kunt u toch een antwoord krijgen op uw vragen?

Na contact formulier invullen de vraag niet bij veelgestelde vragen staat

Vraag 6:

U doet onderzoek met een medisch hulpmiddel. Welke documenten dient u op basis van de informatie op deze website in te dienen bij de METc?

niet te vinden op de website

Vraag 7:

U heeft twee weken geleden uw onderzoeksvoorstel ingediend bij de METc. Sindsdien heeft u niets meer van hen vernomen. Hoelang moet u nog wachten voordat u antwoord krijgt?

max 3 mnd na indiening

Vraag 8:

U bent hoofdonderzoeker van een door Novartis gesponsord onderzoek. Het betreft multicenteronderzoek waaraan vier centra mee zullen doen. Zal er door de METc een tarief in rekening worden gebracht voor de toetsing van uw onderzoek? Zo ja, hoeveel? Zo nee, waarom niet?

Ja, 2500

Vraag 9:

U bent de afgelopen weken druk bezig geweest met het gereedmaken van uw onderzoeksvoorstel. Vandaag is het dan eindelijk zover: u gaat uw onderzoeksvoorstel afgeven bij het METc-bureau. Waar moet u zijn? En wanneer zal het voorstel door de commissie worden behandeld?

2^e verdieping Drubbenstraat, Kamer 67

15 mei

Testopdrachten website METc UMCG:

Testpersoon 10

Leeftijd: 73

Rol in UMCG: Onderzoeker / METc-lid // Anders, namelijk

De data die uit deze test naar voren zal komen zal anoniem verwerkt worden.
Veel succes!

Vraag 1:

U wilt onderzoek doen waarbij u bij uw proefpersonen één extra buisje bloed wilt afnemen. Kunt u op basis van de informatie op de website achterhalen of uw onderzoek wel of niet onder de reikwijdte van de Wet Medisch wetenschappelijk Onderzoek met mensen (WMO) valt?

Ja. Reusmeeg WMO goed te vinden

Vraag 2:

U wilt als onderzoeker meedoen aan een multicenteronderzoek, dat al is goedgekeurd door de MEC van het AMC. Kunt u achterhalen of u direct mag beginnen met het onderzoek in het UMCG, of niet?

Kun ook te vinden

Vraag 3:

U moet documenten indienen ten behoeve van de beoordeling van uw onderzoek, waaronder een schriftelijke informatiebrief voor proefpersonen. Is hiervan een voorbeeld beschikbaar op de website?

Formulier gevonden
Aan dat formulier voldoende is

Vraag 4:

U bent als ambtelijk secretaris werkzaam bij de METc Noord-Holland. U heeft vernomen dat de METc van het UMCG is gaan werken met iPads. Kunt u hier iets over vinden op hun website?

Ja. Had meeg met goed gelezen

Vraag 5:

U bent als promovendus actief in het midden van het land. U coördineert een multicenteronderzoek, dat is goedgekeurd door de METc in het Erasmus MC. U heeft een aantal vragen, waarvan u het antwoord niet direct op de website kunt vinden. Op wat voor manieren kunt u toch een antwoord krijgen op uw vragen?

o

Vraag 6:

U doet onderzoek met een medisch hulpmiddel. Welke documenten dient u op basis van de informatie op deze website in te dienen bij de METc?

Specifiek medisch hulpmiddel
met gevonden

Vraag 7:

U heeft twee weken geleden uw onderzoeksvorstel ingediend bij de METc. Sindsdien heeft u niets meer van hen vernomen. Hoelang moet u nog wachten voordat u antwoord krijgt?

Antwoord gevonden

Vraag 4:

U bent als ambtelijk secretaris werkzaam bij de METc Noord-Holland. U heeft vernomen dat de METc van het UMCG is gaan werken met iPads. Kunt u hier iets over vinden op hun website?

Ja, onder "Actueel" staat links een nieuwsbericht over

Vraag 5:

U bent als promovendus actief in het midden van het land. U coördineert een multicenteronderzoek, dat is goedgekeurd door de METc in het Erasmus MC. U heeft een aantal vragen, waarvan u het antwoord niet direct op de website kunt vinden. Op wat voor manieren kunt u toch een antwoord krijgen op uw vragen?

Ja, via het contactformulier. Wel lastig dat je nergens een telefoonnummer kan vinden (of in elk geval niet makkelijk).

Vraag 6:

U doet onderzoek met een medisch hulpmiddel. Welke documenten dient u op basis van de informatie op deze website in te dienen bij de METc?

Nee

Vraag 7:

U heeft twee weken geleden uw onderzoeksvoorstel ingediend bij de METc. Sindsdien heeft u niets meer van hen vernomen. Hoelang moet u nog wachten voordat u antwoord krijgt?

Nee

Vraag 8:

U bent hoofdonderzoeker van een door Novartis gesponsord onderzoek. Het betreft multicenteronderzoek waaraan vier centra mee zullen doen. Zal er door de METc een tarief in rekening worden gebracht voor de toetsing van uw onderzoek? Zo ja, hoeveel? Zo nee, waarom niet?

Ja, onder "over ons" -> "tarieven". Vergoed bij €3000

Vraag 9:

U bent de afgelopen weken druk bezig geweest met het gereedmaken van uw onderzoeksvoorstel. Vandaag is het dan eindelijk zover: u gaat uw onderzoeksvoorstel afgeven bij het METc-bureau. Waar moet u zijn? En wanneer zal het voorstel door de commissie worden behandeld?

Ja, bij bureau METc. In de regel binnen 3 weken, geen garantie.

Bijlage 7 Logboeken testopdrachten

Testpersoon 1

Leeftijd: 23

Rol in UMCG: Onderzoeker / METc-lid / **Anders, namelijk in testpersonengroep**

Vraag 1:

U wilt onderzoek doen waarbij u bij uw proefpersonen één extra buisje bloed wilt afnemen. Kunt u op basis van de informatie op de website achterhalen of uw onderzoek wel of niet onder de reikwijdte van de Wet Medisch wetenschappelijk Onderzoek met mensen (WMO) valt?

Tekst wordt hardop voorgelezen. Er wordt eerst op HOME gedrukt, terwijl de website al op HOME terechtkomt bij het laden. Daarna wordt gezocht naar iets met WMO. Ze komt uiteindelijk via de keuzehulp terecht bij WMO. Hier vindt ze het voorbeeld met het buisje bloed, gelijk zoals in de vraag. Ze heeft het antwoord nu gevonden. Dat duurde ongeveer 40 seconden.

Vraag 2:

U wilt als onderzoeker meedoen aan een multicenteronderzoek, dat al is goedgekeurd door de MEC van het AMC. Kunt u achterhalen of u direct mag beginnen met het onderzoek in het UMCG, of niet?

Ze probeert eerst wat te lezen op de pagina's WMO/Niet WMO. Daarna gaat ze naar de FAQ. Hier vindt ze het niet. Ze gaat weer terug naar WMO, dan naar Overig. Vervolgens naar Actueel. Ze is duidelijk zoekende. Ze kan het antwoord uiteindelijk niet vinden.

Vraag 3:

U moet documenten indienen ten behoeve van de beoordeling van uw onderzoek, waaronder een schriftelijke informatiebrief voor proefpersonen. Is hiervan een voorbeeld beschikbaar op de website?

Ze is op zoek naar het antwoord in de FAQ. Hier komt ze overigens via de footer. Uiteindelijk komt ze via een antwoord in de FAQ op de download pagina. Het betreffende document is snel gevonden. Antwoord gevonden in ongeveer 30 seconden.

Vraag 4:

U bent als ambtelijk secretaris werkzaam bij de METc Noord-Holland. U heeft vernomen dat de METc van het UMCG is gaan werken met iPads. Kunt u hier iets over vinden op hun website?

Ze gaat als eerste naar OVER ONS, via de knoppenrij bovenin. Direct daarna gaat ze naar INTERN NIEUWS, via de footer. Het antwoord is gevonden in 15 seconden.

Vraag 5:

U bent als promovendus actief in het midden van het land. U coördineert een multicenteronderzoek, dat is goedgekeurd door de METc in het Erasmus MC. U heeft een aantal vragen, waarvan u het antwoord niet direct op de website kunt vinden. Op wat voor manieren kunt u toch een antwoord krijgen op uw vragen?

Ze komt via de footer uit bij het contactformulier, wat 1 van de 3 manieren is. Hierna stopt ze met zoeken, waarschijnlijk vanwege de vraagstelling.

Vraag 6:

U doet onderzoek met een medisch hulpmiddel. Welke documenten dient u op basis van de informatie op deze website in te dienen bij de METc?

Ze gaat direct naar KEUZEHULP. Ze komt via de KEUZEHULP uit bij WMO. Hier kan ze het niet vinden. ACTUEEL en OVER ONS is wat volgt. Daarna CONTACT. Ze is duidelijk zoekende.

Vraag 7:

U heeft twee weken geleden uw onderzoeksvoorstel ingediend bij de METc. Sindsdien heeft u niets meer van hen vernomen. Hoelang moet u nog wachten voordat u antwoord krijgt?

Ze gaat naar VEELGESTELDE VRAGEN, en daarna direct naar Wanneer kan ik een oordeel verwachten. Ze heeft het antwoord in 10 seconden gevonden.

Vraag 8:

U bent hoofdonderzoeker van een door Novartis gesponsord onderzoek. Het betreft multicenteronderzoek waaraan vier centra mee zullen doen. Zal er door de METc een tarief in rekening worden gebracht voor de toetsing van uw onderzoek? Zo ja, hoeveel? Zo nee, waarom niet?

Ze gaat linea recta naar TARIEVEN. Hier probeert ze te vinden of er een tarief geldt, of niet.

Vraag 9:

U bent de afgelopen weken druk bezig geweest met het gereedmaken van uw onderzoeksvoorstel. Vandaag is het dan eindelijk zover: u gaat uw onderzoeksvoorstel afgeven bij het METc-bureau. Waar moet u zijn? En wanneer zal het voorstel door de commissie worden behandeld?

Ze komt bij het antwoord middels VEELGESTELDE VRAGEN. Hier vindt ze het adres. Het antwoord op de vraag wanneer het wordt behandeld vindt ze niet.

Testpersoon 2

Leeftijd: 54

Rol in UMCG: **Onderzoeker** / METc-lid / Anders, namelijk

Vraag 1:

U wilt onderzoek doen waarbij u bij uw proefpersonen één extra buisje bloed wilt afnemen. Kunt u op basis van de informatie op de website achterhalen of uw onderzoek wel of niet onder de reikwijdte van de Wet Medisch wetenschappelijk Onderzoek met mensen (WMO) valt?

Aangekomen bij vraag. De vraag wordt rustig gelezen. Eenmaal op de website wordt eerst kort gekeken naar de slogan. Er wordt gedrukt op HOME. Daarna op de pijl om naar beneden te gaan. Hij komt uit bij WMO, en bij de zijn met 'extra buisje bloed'. Het antwoord is gevonden in een seconden of 30.

Vraag 2:

U wilt als onderzoeker meedoen aan een multicenteronderzoek, dat al is goedgekeurd door de MEC van het AMC. Kunt u achterhalen of u direct mag beginnen met het onderzoek in het UMCG, of niet?

Hij scrolled naar beneden via de pijlknop. Hij drukt op ADVIES LOKALE UITVOERBAARHEID. Hier vindt hij het antwoord. Wederom erg snel gevonden.

Vraag 3:

U moet documenten indienen ten behoeve van de beoordeling van uw onderzoek, waaronder een schriftelijke informatiebrief voor proefpersonen. Is hiervan een voorbeeld beschikbaar op de website?

Via de pijl gaat hij weer naar beneden. Hij zoekt in de footer en komt uiteindelijk bij DOCUMENTEN DOWNLOADEN. Hij gaat daar weer van weg en komt uiteindelijk uit bij KEUZEHULP. Hier vindt hij niks, hij gaat door naar OVERIG. Ook daar geen score, dus naar de FAQ. Niks, weer terug naar WMO. En weer naar de FAQ. Hij is duidelijk zoekende. De dropdown-list van de documenten downloaden is uiteindelijk gevonden bij de tweede maal zoeken op de pagina DOCUMENTEN DOWNLOADEN.

Vraag 4:

U bent als ambtelijk secretaris werkzaam bij de METc Noord-Holland. U heeft vernomen dat de METc van het UMCG is gaan werken met iPads. Kunt u hier iets over vinden op hun website?

Hij gaat direct naar OVER ONS. Vanuit daar naar VEELGESTELDE VRAGEN. Zoekende in de footer komt hij uit bij INTERN NIEUWS, het antwoord is gevonden.

Vraag 5:

U bent als promovendus actief in het midden van het land. U coördineert een multicenteronderzoek, dat is goedgekeurd door de METc in het Erasmus MC. U heeft een aantal vragen, waarvan u het antwoord niet direct op de website kunt vinden. Op wat voor manieren kunt u toch een antwoord krijgen op uw vragen?

De vraag wordt meerdere keren gelezen. Via de keuzehulp komt hij uit bij ADVIES LOKALE UITVOERBAARHEID. Hij klikt hier echter niet op en gaat naar OVERIG. Direct daarna naar de FAQ, waar hij wat vragen aanklikt bij algemeen. Hij komt weer zoekende uit bij de footer en gaat terug naar HOME. Hij blijft het antwoord uiteindelijk schuldig, of heeft al scannende wat ontdekt.

Vraag 6:

U doet onderzoek met een medisch hulpmiddel. Welke documenten dient u op basis van de informatie op deze website in te dienen bij de METc?

Hij gaat direct naar WMO. Daarna naar FAQ en indienen. Dan naar algemeen. Hij geeft het bijna op en gaat dan nog 1 x naar de FAQ; indienen. Het antwoord op de aangeklikte vraag leest hij niet. Terug naar HOME maar, waar hij op DOCUMENTEN DOWNLOADEN klikt. Daar vindt hij niks; hij geeft uiteindelijk op, of heeft al scannende wat ontdekt.

Vraag 7:

U heeft twee weken geleden uw onderzoeksvoorstel ingediend bij de METc. Sindsdien heeft u niets meer van hen vernomen. Hoelang moet u nog wachten voordat u antwoord krijgt?

Vanuit HOME gaat hij naar ACTUEEL. Hij leest vluchtig wat items en gaat dan naar VERGADERDATA. Vervolgens naar de FAQ. De betreffende vraag is snel gevonden, het antwoord wordt gelezen en binnen de minuut is het klaar. Het opschrijven van het antwoord duurt langer dan de voorgaande vragen; ik benieuwd naar wat ie zegt.

Vraag 8:

U bent hoofdonderzoeker van een door Novartis gesponsord onderzoek. Het betreft multicenteronderzoek waaraan vier centra mee zullen doen. Zal er door de METc een tarief in rekening worden gebracht voor de toetsing van uw onderzoek? Zo ja, hoeveel? Zo nee, waarom niet?

Vanuit HOME kijkt hij veel in de knoppenrij bovenin. Uiteindelijk klikt ie weer op HOME. Dan is het zoeken in de footer beneden. Hij komt uit bij TARIEVEN. De tekst wordt gelezen en het antwoord lijkt gevonden. Dat is ook het geval; binnen 30 seconden klaar.

Vraag 9:

U bent de afgelopen weken druk bezig geweest met het gereedmaken van uw onderzoeksvoorstel. Vandaag is het dan eindelijk zover: u gaat uw onderzoeksvoorstel afgeven bij het METc-bureau. Waar moet u zijn? En wanneer zal het voorstel door de commissie worden behandeld?

De vraag verschijnt niet op het scherm, dus hij leest hem op papier. De HOME-pagina wordt weer gescand. Hij gaat vanuit de footer naar HET BUREAU. De adresgegevens worden gevonden. Het tweede deel van de vraag blijft onbeantwoord.

Testpersoon 3

Leeftijd: 56

Rol in UMCG: Onderzoeker / **METc-lid** / Anders, namelijk

Vraag 1:

U wilt onderzoek doen waarbij u bij uw proefpersonen één extra buisje bloed wilt afnemen. Kunt u op basis van de informatie op de website achterhalen of uw onderzoek wel of niet onder de reikwijdte van de Wet Medisch wetenschappelijk Onderzoek met mensen (WMO) valt?

De uitleg wordt gelezen. Het zicht is, zoals ze reeds had vermeld, wat minder. Het lezen duurt wat langer. Eenmaal op de website wordt alles gescand. De slogan wordt gelezen en er wordt op HELP-MIJ-OP-WEG geklikt. Daarna gaat ze naar ACTUEEL. En weer terug naar HELP-MIJ-OP-WEG. Hier ontdekt ze het pijltje, ze komt beneden uit, wil zoomen wat niet mag, en gaat naar de keuzehulp. Er klinkt een frustratiegeluid; waarschijnlijk vindt ze de keuzehulp-opties wat vervelend. Via de KEUZEHULP komt ze bij WMO. Hier leest ze de tekst en komt ze uiteindelijk uit bij het stuk over 'buisje bloed'. Het antwoord is gevonden, lijkt het. Maar ze gaat door naar de FAQ. Vandaaruit gaat ze terug naar NIET-WMO en weer naar WMO. Ze weet het nu zeker en drukt op F10. Ze schrijft vervolgens een uitgebreid antwoord op.

Vraag 2:

U wilt als onderzoeker meedoen aan een multicenteronderzoek, dat al is goedgekeurd door de MEC van het AMC. Kunt u achterhalen of u direct mag beginnen met het onderzoek in het UMCG, of niet?

Ze vindt het waarschijnlijk prettiger lezen op papier en besluit direct naar de site te gaan. Via de footer komt ze uit bij de HELP-MIJ-OP-WEG-pagina. Ze klikt op KEUZEHULP, en vanuit daar bij ADVIES LOKALE UITVOERBAARHEID. Ze scant de pagina, maar af en toe valt de eyetracking even weg lijkt het. Ze besluit nog naar de FAQ te gaan. Ze leest daarna wat op de OVER ONS-pagina. En weer terug naar de FAQ. Hier blijft ze eerst hangen op algemeen, daarna indienen, daarna oordeel. Ze schrijft vervolgens wat op.

Vraag 3:

U moet documenten indienen ten behoeve van de beoordeling van uw onderzoek, waaronder een schriftelijke informatiebrief voor proefpersonen. Is hiervan een voorbeeld beschikbaar op de website?

Ze leest de vraag op papier. Vanuit HOME komt ze bij HELP-MIJ-OP-WEG. Daarna naar OVERIG, en vanuit daar scrolled ze naar boven. Ze zoekt daarna wat in de footer. Ze scant veel en klikt vooralsnog weinig/niet snel. Ze komt uiteindelijk via de footer bij het te downloaden document.

Vraag 4:

U bent als ambtelijk secretaris werkzaam bij de METc Noord-Holland. U heeft vernomen dat de METc van het UMCG is gaan werken met iPads. Kunt u hier iets over vinden op hun website?

De vraag wordt ditmaal weer gelezen op het scherm. Vanuit HOME gaat ze direct bovenin naar ACTUEEL. Vervolgens op de pijl naar beneden, en het item is gevonden. Binnen 10 seconden, en volledig volgens de tijdens het ontwerp bedachte route. Ze blijft nog lang scannen en gaat zelfs naar OVER ONS. Ze wil alles zeker weten lijkt het, voordat ze tot een antwoord komt. Op deze pagina weet ze voldoende en schrijft ze een antwoord op.

Vraag 5:

U bent als promovendus actief in het midden van het land. U coördineert een multicenteronderzoek, dat is goedgekeurd door de METc in het Erasmus MC. U heeft een aantal vragen, waarvan u het antwoord niet direct op de website kunt vinden. Op wat voor manieren kunt u toch een antwoord krijgen op uw vragen?

Ze gaat via de footer direct naar het CONTACTFORMULIER. Ik ben erg benieuwd of ze bij deze ene contactmogelijkheid blijft, of toch verder zoekt. Ze scant nog wat in de footer rondom de knoppen CONTACT en OVER ONS, en besluit uiteindelijk het te laten bij het formulier.

Vraag 6:

U doet onderzoek met een medisch hulpmiddel. Welke documenten dient u op basis van de informatie op deze website in te dienen bij de METc?

Ze scant de HOME-pagina, en gebruikt vaak de pijl-knop om te scrollen. Via de footer komt ze bij OVERIG. Hier leest ze de tekst. Vervolgens gaat ze naar de FAQ. Ze klikt op indienen en leest de twee voorgestelde vragen. Ze klikt op de vraag '...fysiek langskomen' en leest het antwoord. Vervolgens leest ze het antwoord op de andere vraag. Ze spit de FAQ goed door, maar vindt het op een gegeven moment welletjes. Terug naar OVER ONS. Daarna via de footer naar WETTELIJK NIEUWS. Hier leest ze item. Ze gaat door naar BELANGRIJKE VERANDERINGEN, en leest wederom het item. Ze is echt op zoek naar iets wat kan leiden tot het antwoord. Ze gaat via de footer naar KEUZEHULP, en via de vierkante knop naar DOCUMENTEN DOWNLOADEN. Daarna via de footer naar OVERIG. Nog steeds zoekende. Uiteindelijk via de footer terug naar HOME. En weer via de knoppenrij bovenin naar HELP-MIJ-OP-WEG. Hier klikt ze op KEUZEHULP en komt ze uit bij WMO. Vanuit daar gaat ze naar DOCUMENTEN DOWNLOADEN, en vervolgens naar CONTACT. Hier scant ze de adresgegevens en de broodtekst. Ze gaat weer terug naar DOCUMENTEN DOWNLOADEN en scant de droplist. Dit is een bijtertje; ze moet en zal het vinden. Als ze ook in de droplist niks vindt gaat ze weer naar FAQ, via de footer. Ze scant de vragen wederom. Daarna houdt ze het voor gezien.

Vraag 7:

U heeft twee weken geleden uw onderzoeksvoorstel ingediend bij de METc. Sindsdien heeft u niets meer van hen vernomen. Hoelang moet u nog wachten voordat u antwoord krijgt?

Via de knoppenrij bovenin komt ze bij HELP-MIJ-OP-WEG. Via de footer gaat ze naar de FAQ. Hier klikt ze op de vierkante knop FAQ, waardoor ze weer naar OVER ONS gaat. Dan gaat ze met de vierkante knop naar VERGADERDATA en via de footer weer naar de FAQ. Ze scant veelvuldig de footer. Ze klikt uiteindelijk op HET BUREAU, waar ze de tekst leest. Niks. Ze gaat naar CONTACTFORMULIER, via de vierkante knop. Met behulp van de footer komt ze uit bij WMO. Daarna met de vierkante knop bij OVERIG, en direct daarna bij DOCUMENTEN DOWNLOADEN. Ze schrijft vervolgens een antwoord op.

Vraag 8:

U bent hoofdonderzoeker van een door Novartis gesponsord onderzoek. Het betreft multicenteronderzoek waaraan vier centra mee zullen doen. Zal er door de METc een tarief in rekening worden gebracht voor de toetsing van uw onderzoek? Zo ja, hoeveel? Zo nee, waarom niet?

Ze klikt op HOME. Dat heeft iedereen tot nu toe gedaan, waarschijnlijk vanwege het ontbreken van een visuele prikkel die aangeeft dat de HOME-pagina de bezochte pagina is van dat moment. Ze scrollt naar beneden en leest de tekst. Ze scant de footer, en is duidelijk op zoek naar iets. Ze komt uit bij TARIEVEN. Hier leest ze de tekst. Dit doet ze aandachtig. Daarna leest ze de vraag op het papier, en weer terug naar de tekst op het scherm. Ik heb het idee dat ze door haar functie in de METc alle mogelijke hobbels wil uitsluiten, alvorens ze tot een besluit komt. Dit strookt ook met het beeld wat ik van de testpersoon kreeg toen ik een commissievergadering bijzat. Uiteindelijk noteert ze een antwoord, af en toe nog kijkend naar de alinea met de bedragen.

Vraag 9:

U bent de afgelopen weken druk bezig geweest met het gereedmaken van uw onderzoeksvoorstel. Vandaag is het dan eindelijk zover: u gaat uw onderzoeksvoorstel afgeven bij het METc-bureau. Waar moet u zijn? En wanneer zal het voorstel door de commissie worden behandeld?

Ze gaat direct naar CONTACT, via de bovenste knoppenrij. Hier noteert ze het adres. Zou zij wel het tweede deel van de vraag lezen en/of beantwoorden? Ze scant nog wat in de footer, schrijft wat op papier, en gaat daarna naar FAQ, via de footer. Vervolgens schrijft ze weer wat op en zegt hardop 'Nou...'. Ze komt via de footer uit bij DOCUMENTEN DOWNLOADEN. Daarna gaat ze, terwijl de droplist uitgekapt is, naar VERGADERDATA.

Testpersoon 4

Leeftijd: 48

Rol in UMCG: Onderzoeker / **METc-bureau-lid** / Anders, namelijk

Vraag 1:

U wilt onderzoek doen waarbij u bij uw proefpersonen één extra buisje bloed wilt afnemen. Kunt u op basis van de informatie op de website achterhalen of uw onderzoek wel of niet onder de reikwijdte van de Wet Medisch wetenschappelijk Onderzoek met mensen (WMO) valt?

De uitleg wordt vlug gelezen: een snelle lezer als testpersoon ditmaal. Eenmaal op de website aangekomen wordt eerst gekeken naar de bovenste knoppenrij. Er wordt geklikt op HOME, daarna op HELP-MIJ-OP-WEG. Uiteindelijk vindt ze de weg naar beneden. Ze komt uit bij GEEN WMO. Daarna gaat ze via de footer naar de FAQ. Vanuit daar naar OVER ONS. Ze scant vervolgens de footer. Ze zegt hardop dat het scrollen op de website vervelend is. Scannend in de footer komt ze weer uit bij GEEN WMO. Vanuit daar klikt ze op de vierkante button WMO. Hier vindt ze uiteindelijk het antwoord.

Vraag 2:

U wilt als onderzoeker meedoen aan een multicenteronderzoek, dat al is goedgekeurd door de MEC van het AMC. Kunt u achterhalen of u direct mag beginnen met het onderzoek in het UMCG, of niet?

Vanuit HOME komt ze uit bij HELP-MIJ-OP-WEG. Daar klikt ze op ADVIES LOKALE UITVOERBAARHEID. Hier vindt ze het antwoord.

Vraag 3:

U moet documenten indienen ten behoeve van de beoordeling van uw onderzoek, waaronder een schriftelijke informatiebrief voor proefpersonen. Is hiervan een voorbeeld beschikbaar op de website?

Ze begint bij HELP-MIJ-OP-WEG. In de footer ziet ze DOCUMENTEN DOWNLOADEN staan. Ze klapt de droplist uit en vindt hier het document. Het antwoord is vrij snel gevonden.

Vraag 4:

U bent als ambtelijk secretaris werkzaam bij de METc Noord-Holland. U heeft vernomen dat de METc van het UMCG is gaan werken met iPads. Kunt u hier iets over vinden op hun website?

Ze gaat via de bovenste knoppenrij direct naar ACTUEEL en ziet het antwoord direct staan. 10 seconden max. Super!

Vraag 5:

U bent als promovendus actief in het midden van het land. U coördineert een multicenteronderzoek, dat is goedgekeurd door de METc in het Erasmus MC. U heeft een aantal vragen, waarvan u het antwoord niet direct op de website kunt vinden. Op wat voor manieren kunt u toch een antwoord krijgen op uw vragen?

Ik ben erg benieuwd naar hoeveel manieren deze testpersoon weet te vinden. Via de footer op de HOME-pagina komt ze uit bij ADVIES LOKALE UITVOERBAARHEID. Na deze tekst te hebben gescand klikt ze op dezelfde vierkante button, dus is ze bij HELP-MIJ-OP-WEG. Vanuit de footer gaat ze naar de FAQ. Mogelijk leest ze de vraag verkeerd, of denkt ze dat het antwoord de FAQ is.

Vraag 6:

U doet onderzoek met een medisch hulpmiddel. Welke documenten dient u op basis van de informatie op deze website in te dienen bij de METc?

Deze testpersoon gebruikt stevast de scrollbar, en versleept die. Leuk om te zien, want dat zie je niet vaak. Via de footer komt ze uit bij WMO. Hier klikt ze op de vierkante button WMO, dus komt ze uit bij HELP-MIJ-OP-WEG. Vanuit daar komt ze bij DOCUMENTEN DOWNLOADEN, maar hier kan ze het ook niet vinden. Dan maar naar OVERIG, via de footer. Hier geeft ze het op, en zegt hardop 'niet duidelijk'.

Vraag 7:

U heeft twee weken geleden uw onderzoeksvoorstel ingediend bij de METc. Sindsdien heeft u niets meer van hen vernomen. Hoelang moet u nog wachten voordat u antwoord krijgt?

Ze scant de hele HOME-pagina, gaat van boven naar beneden en weer terug. Ze klikt uiteindelijk op HELP-MIJ-OP-WEG. Daar gaat ze naar OVERIG. Hier leest ze wat tekst, en dan gaat ze naar KEUZEHULP. Het valt me nu op dat ze nog weinig op de pagina's OVER ONS en CONTACT is geweest. Ze scant de footer langdurig en gaat naar WETTELIJK NIEUWS. Dan gaat ze via de footer naar de FAQ, en klikt op algemeen. Hier vindt ze het niet. Dan maar via de vierkante button naar VERGADERDATA. Dan geeft ze het op.

Vraag 8:

U bent hoofdonderzoeker van een door Novartis gesponsord onderzoek. Het betreft multicenteronderzoek waaraan vier centra mee zullen doen. Zal er door de METc een tarief in rekening worden gebracht voor de toetsing van uw onderzoek? Zo ja, hoeveel? Zo nee, waarom niet?

Ze is af en toe de muis kwijt, lijkt het. Ze blijft ook lang staan op de HOME-pagina, alvorens er tot beweging wordt overgegaan. Via de footer komt ze uit bij HELP-MIJ-OP-WEG, direct daarna via dezelfde footer naar TARIEVEN. Daar vindt ze het antwoord, wat ze ook hardop uitspreekt.

Vraag 9:

U bent de afgelopen weken druk bezig geweest met het gereedmaken van uw onderzoeksvoorstel. Vandaag is het dan eindelijk zover: u gaat uw onderzoeksvoorstel afgeven bij het METc-bureau. Waar moet u zijn? En wanneer zal het voorstel door de commissie worden behandeld?

In het begin is ze de muis kwijt. De footer wordt gebruikt om te zoeken naar een trigger. Die trigger vindt ze bij VERGADERDATA. Het antwoord vindt ze daar niet. Dan maar naar INTERN NIEUWS, via de footer. Niks. Terug naar WMO, via de footer. Niks. Ze leest de tekst op de WMO-pagina aandachtig. Ze drukt op de vierkante button OVERIG. Dan gaat ze naar de FAQ. Bij indienen vindt ze niet het antwoord. Dan houdt ze op met zoeken en klinkt een frustrerend geluid uit de ruimte naast mij.

Testpersoon 5

Leeftijd: 58

Rol in UMCG: Onderzoeker / METc-lid / **Anders, namelijk datamanager**

Vraag 1:

U wilt onderzoek doen waarbij u bij uw proefpersonen één extra buisje bloed wilt afnemen. Kunt u op basis van de informatie op de website achterhalen of uw onderzoek wel of niet onder de reikwijdte van de Wet Medisch wetenschappelijk Onderzoek met mensen (WMO) valt?

Ze leest allereerst de slogan. Daarna gaat ze naar HELP-MIJ-OP-WEG. Via de pijl komt ze beneden en drukt ze op WMO. Hier leest ze de schuingedrukte tekst aandachtig. Ze blijft hangen bij het stuk over buisje bloed en ze noteert het antwoord. Erg snel en praktisch gedaan.

Vraag 2:

U wilt als onderzoeker meedoen aan een multicenteronderzoek, dat al is goedgekeurd door de MEC van het AMC. Kunt u achterhalen of u direct mag beginnen met het onderzoek in het UMCG, of niet?

Vanuit HOME komt ze uit bij HELP-MIJ-OP-WEG. Daar klikt ze op ADVIES LOKALE UITVOERBAARHEID. Hier vindt ze het antwoord.

Vraag 3:

U moet documenten indienen ten behoeve van de beoordeling van uw onderzoek, waaronder een schriftelijke informatiebrief voor proefpersonen. Is hiervan een voorbeeld beschikbaar op de website?

Ze klikt allereerst weer op HELP-MIJ-OP-WEG. Vanuit daar gaat ze naar OVERIG, waar ze de tekst al scannend leest. Vervolgens klikt ze op DOCUMENTEN DOWNLOADEN. Hier vindt ze het desbetreffende document. Het antwoord is gevonden. Tot nu toe met raketsnelheid door de site.

Vraag 4:

U bent als ambtelijk secretaris werkzaam bij de METc Noord-Holland. U heeft vernomen dat de METc van het UMCG is gaan werken met iPads. Kunt u hier iets over vinden op hun website?

Ze klikt boven in de rij op OVER ONS. Dan direct, zonder te scrollen, op ACTUEEL. Hier scant ze de tekst van boven naar beneden, totdat ze onderaan het desbetreffende item vindt.

Vraag 5:

U bent als promovendus actief in het midden van het land. U coördineert een multicenteronderzoek, dat is goedgekeurd door de METc in het Erasmus MC. U heeft een aantal vragen, waarvan u het antwoord niet direct op de website kunt vinden. Op wat voor manieren kunt u toch een antwoord krijgen op uw vragen?

HELP-MIJ-OP-WEG, pijl, KEUZEHULP vierkant en dan naar multicenteronderzoek. Ze klikt niet op het antwoord maar gaat via de vierkante buttons naar respectievelijk OVERIG en DOCUMENTEN DOWNLOADEN. Hier lijkt ze even vast te lopen. Maar weer terug naar KEUZEHULP dan. Ze lijkt de vraag wat verkeerd te lezen. Ze komt uit bij WMO, waar ze niet wijzer wordt. Via de footer komt ze bij de FAQ. Ze gaat terug naar DOCUMENTEN DOWNLOADEN en stoeit wat met de muis. Dan vindt ze in de footer CONTACT. Hier lijkt ze haar antwoord te vinden, met nog een laatste blik op de adresgegevens in het rechthoek, alvorens ze haar antwoord opschrijft. Daarna scant ze de broodtekst op CONTACT nog even. Ze lijkt meerdere antwoorden te geven.

Vraag 6:

U doet onderzoek met een medisch hulpmiddel. Welke documenten dient u op basis van de informatie op deze website in te dienen bij de METc?

Vanuit HOME gaat ze via de knoppenrij bovenin naar HELP-MIJ-OP-WEG. Hier scant ze de tekst en de vierkante knoppen. Ze kiest uiteindelijk voor GEEN WMO. Daar leest ze de broodtekst en gaat dan naar OVERIG. Ook hier leest ze de tekst, maar besluit ze weer naar wat anders te gaan: WMO met behulp van de vierkante knop. Wederom wordt de broodtekst gescand. Dan leest ze de derde alinea met schuingedrukte tekst nader. Ze vindt het niet. Ze gaat naar ADVIES LOKALE UITVOERBAARHEID, waar ze snel vandaan is want ze klikt op OVERIG. Ook niet het goeie, dus door naar de FAQ. Hier scant ze vlug wat vragen, maar dat is het ook niet. Ze gaat naar OVER ONS via de footer, en via diezelfde footer naar DOCUMENTEN DOWNLOADEN. Direct daarna weer naar de KEUZEHULP, met behulp van de vierkante knop. Ook deze testpersoon is een bijtertje. Ze scant de WMO-pagina nogmaals, en daarna komt ze weer héél kort uit bij ADVIES LOKALE UITVOERBAARHEID. Door naar OVERIG, DOCUMENTEN DOWNLOADEN en WMO. Nog steeds is ze zoekende. En weer door naar FAQ, waar ze op de vierkante knop VEELGESTELDE VRAGEN DRUKT, waardoor ze naar OVER ONS gaat. Dat wilde ze niet, ze drukt nogmaals op de knop. Nu worden verscheidene vragen en antwoorden gescand. En weer terug naar de pagina's onder HELP-MIJ-OP-WEG. Ze blijft van alle testpersonen tot nu toe het langste hangen bij vraag 6, terwijl de gevraagde informatie niet op de website staat: het is een strikvraag namelijk. Alle pagina's onder HELP-MIJ-OP-WEG worden nog eens goed gescand. Uiteindelijk pakt ze haar pen om iets te gaan schrijven, maar dat doet ze niet. Ze gaat door met scannen, en nu wordt de footer weer gebruikt als navigatie. Ze gaat naar INTERN NIEUWS maar daar moet ze niet zijn. Terug naar de KEUZEHULP, waardoor ze bij WMO komt. Ook daar vindt ze al scannend niets. Ze gaat naar OVERIG, en ADVIES LOKALE UITVOERBAARHEID. Dan besluit ze, nog een paar blikken op de tekst werpend, een antwoord te noteren. Na de notering leest ze nog wat na op OVERIG.

Vraag 7:

U heeft twee weken geleden uw onderzoeksvoorstel ingediend bij de METc. Sindsdien heeft u niets meer van hen vernomen. Hoelang moet u nog wachten voordat u antwoord krijgt?

Ze gaat naar OVER ONS via de knoppenrij bovenin. Hier leest ze de tekst en klikt ze op de tekstlink Veelgestelde vragen. Daar klikt ze op indienen en oordeel, vervolgens op de vraag 'wanneer kan ik een oordeel verwachten'. Ze schrijft een antwoord op. Na dat opschrijven kijkt ze het gegeven antwoord op de website nog eens goed na. Deze testpersoon leest veel meer dan de andere testpersonen, die vooral scannen. Er moet wel veel nagekeken worden op het beeldscherm; mogelijk dat de tekst niet helemaal lekker leest in zo'n vakje. Dit is echter wel prototype-eigen, omdat het ontwerp uitgaat van een prettiger leesbaar stramien.

Vraag 8:

U bent hoofdonderzoeker van een door Novartis gesponsord onderzoek. Het betreft multicenteronderzoek waaraan vier centra mee zullen doen. Zal er door de METc een tarief in rekening worden gebracht voor de toetsing van uw onderzoek? Zo ja, hoeveel? Zo nee, waarom niet?

Via de knoppenrij bovenin komt ze uit bij OVER ONS. Daar klikt ze op de vierkante button TARIEVEN. Hier scant en leest ze de tekst uitvoerig. Uiteindelijk noteert ze een antwoord, terwijl ze blijft lezen op het scherm. Al schrijvend en nalezend komt ze tot een antwoord.

Vraag 9:

U bent de afgelopen weken druk bezig geweest met het gereedmaken van uw onderzoeksvoorstel. Vandaag is het dan eindelijk zover: u gaat uw onderzoeksvoorstel afgeven bij het METc-bureau. Waar moet u zijn? En wanneer zal het voorstel door de commissie worden behandeld?

Ze gaat via de bovenste knoppenrij naar contact, scrolled naar beneden en noteert de adresgegevens uit het rechthoek. Allemaal binnen enkele seconden. Dan is ze klaar.

Testpersoon 6

Leeftijd: 32

Rol in UMCG: Onderzoeker / **METc-bureau-lid** / Anders, namelijk

Vraag 1:

U wilt onderzoek doen waarbij u bij uw proefpersonen één extra buisje bloed wilt afnemen. Kunt u op basis van de informatie op de website achterhalen of uw onderzoek wel of niet onder de reikwijdte van de Wet Medisch wetenschappelijk Onderzoek met mensen (WMO) valt?

Op HOME drukt ze in de bovenste knoppenrij op HELP-MIJ-OP-WEG. Dan scrolled ze naar beneden, en klikt ze op GEEN WMO. Hier leest ze de tekst. Ze is duidelijk op zoek naar iets wat haar kan helpen bij het beantwoorden. Het antwoord vindt ze uiteindelijk bij WMO, waar ze komt via de vierkante knop.

Vraag 2:

U wilt als onderzoeker meedoen aan een multicenteronderzoek, dat al is goedgekeurd door de MEC van het AMC. Kunt u achterhalen of u direct mag beginnen met het onderzoek in het UMCG, of niet?

Ze probeert in de huid te kruipen van de rol die wordt benoemd in de vraag. Ik zeg haar dat ze in principe dicht bij haar eigen rol, die van juridisch expert op het METc-bureau, mag blijven. Via de footer komt ze terecht bij ADVIES LOKALE UITVOERBAARHEID. Hier vindt ze het antwoord vrij snel.

Vraag 3:

U moet documenten indienen ten behoeve van de beoordeling van uw onderzoek, waaronder een schriftelijke informatiebrief voor proefpersonen. Is hiervan een voorbeeld beschikbaar op de website?

Ze klikt op de pijl, en in de footer scant ze de knoppen. Dan drukt ze op DOCUMENTEN DOWNLOADEN. Hier vindt ze het juiste document en is de vraag beantwoord. Alles in slechts 10 seconden!

Vraag 4:

U bent als ambtelijk secretaris werkzaam bij de METc Noord-Holland. U heeft vernomen dat de METc van het UMCG is gaan werken met iPads. Kunt u hier iets over vinden op hun website?

Op de HOME-pagina drukt ze op OVER ONS in de bovenste knoppenrij. Dan drukt ze op de pijl en scant ze de tekst. Ze kijkt kort naar de vierkante knoppen en gaat dan via de footer naar BELANGRIJKE VERANDERINGEN. Daar ziet ze het antwoord staan. Ongeveer 15 seconden, max.

Vraag 5:

U bent als promovendus actief in het midden van het land. U coördineert een multicenteronderzoek, dat is goedgekeurd door de METc in het Erasmus MC. U heeft een aantal vragen, waarvan u het antwoord niet direct op de website kunt vinden. Op wat voor manieren kunt u toch een antwoord krijgen op uw vragen?

Ze gaat met de pijl naar de footer beneden op de HOME-pagina. Hier zoekt ze naar een trigger, die ze vindt in OVERIG. Waarschijnlijk leest ze de vraag verkeerd. Ze komt uiteindelijk uit bij DOCUMENTEN DOWNLOADEN, waar ze kort de pagina scant maar uiteindelijk weer uitkomt bij de footer. Via die footer komt ze bij FAQ. Ze kijkt veel voordat ze klikt. Indienen biedt niet het antwoord, algemeen ook niet. Ze klikt op 'moet mijn onderzoek getoetst worden' en leest het antwoord. Ze noteert vervolgens een antwoord. Daarna zoekt ze nog verder bij de andere veelgestelde vragen. Dan drukt ze op de vierkante knop FAQ, waardoor ze uitkomt bij OVER ONS. Ze lijkt even de weg kwijt, drukt weer op dezelfde vierkante FAQ-knop en laat het daarbij.

Vraag 6:

U doet onderzoek met een medisch hulpmiddel. Welke documenten dient u op basis van de informatie op deze website in te dienen bij de METc?

Via de pijl komt ze beneden, waar ze in de footer drukt op WMO. Daar scant ze de tekst en drukt ze op ACTUEEL. Daar vindt ze niks en ze gaat weer terug naar WMO. Hier scant ze de tekst en de footer, en ze klikt op de vierkante knop OVERIG. Niks. Via de footer komt ze weer bij FAQ, en ze drukt weer op de vierkante knop FAQ. Ze scant wat op die pagina en gaat uiteindelijk via de footer naar de keuzehulp. Via die keuzehulp komt ze uit bij WMO, scant ze de broodtekst en noteert ze een antwoord. Daarna kijkt ze nog bij DOCUMENTEN DOWNLOADEN, waar ze komt via de footer.

Vraag 7:

U heeft twee weken geleden uw onderzoeksvoorstel ingediend bij de METc. Sindsdien heeft u niets meer van hen vernomen. Hoelang moet u nog wachten voordat u antwoord krijgt?

Met de pijl gaat ze naar beneden. In de footer drukt ze op KEUZEHULP. Daar vindt ze niks en via wederom de footer komt ze bij FAQ. Daar scant ze de keuzemogelijkheden en drukt ze op oordeel. Daar drukt ze op de vraag 'wanneer kan ik een oordeel verwachten' en ze leest het antwoord. Ze noteert vervolgens haar antwoord op papier.

Vraag 8:

U bent hoofdonderzoeker van een door Novartis gesponsord onderzoek. Het betreft multicenteronderzoek waaraan vier centra mee zullen doen. Zal er door de METc een tarief in rekening worden gebracht voor de toetsing van uw onderzoek? Zo ja, hoeveel? Zo nee, waarom niet?

Via de pijl gaat ze naar de footer. Daar drukt ze direct op tarieven. Ze scant de tekst op die pagina. Dan noteert ze haar antwoord. Vrij snel gevonden dus.

Vraag 9:

U bent de afgelopen weken druk bezig geweest met het gereedmaken van uw onderzoeksvoorstel. Vandaag is het dan eindelijk zover: u gaat uw onderzoeksvoorstel afgeven bij het METc-bureau. Waar moet u zijn? En wanneer zal het voorstel door de commissie worden behandeld?

Ik ben benieuwd of deze testpersoon vraag 9 wel voorziet van 2 antwoorden. Via de pijl en de footer komt ze bij KEUZEHULP. Hier scant ze de keuzemogelijkheden en de knoppen. Ze drukt op de vierkante knop OVERIG, scant de tekst en de footer en drukt uiteindelijk op de tekstlink naar de FAQ. Hier klikt ze op indienen en 'waarom moet ik per se fysiek langskomen?'. Het antwoord leest ze, en klikt dan op HET BUREAU in de footer. Ook hier scant ze de tekst en de footer, afwisselend van elkaar. Ze komt uiteindelijk via de footer bij CONTACT, waar ze de adresgegevens vindt. De vraag is of ze nu nog antwoord geeft op deel twee van de vraag. Dat doet ze niet.

Testpersoon 7

Leeftijd: 58

Rol in UMCG: Onderzoeker / METc-lid / **Anders, namelijk clinical research coordinator ICU UMCG**

Vraag 1:

U wilt onderzoek doen waarbij u bij uw proefpersonen één extra buisje bloed wilt afnemen. Kunt u op basis van de informatie op de website achterhalen of uw onderzoek wel of niet onder de reikwijdte van de Wet Medisch wetenschappelijk Onderzoek met mensen (WMO) valt?

Eenmaal op de website wordt er eerst gekeken naar de slogan en de bovenste knoppenrij. Hij klikt op de pijl en leest dan de tekst en scant de footer. Hij leest alvorens hij tot beweging overgaat. Hij komt via de footer uit bij HELP-MIJ-OP-WEG. Dan via de vierkante knop bij KEUZEHULP. Die leidt tot WMO, waar hij het antwoord vindt. Hij kijkt nog even bij FAQ, en gaat dan via de vorige-knop (Internetbrowser) terug naar WMO. Hij noteert zijn antwoord vervolgens.

Vraag 2:

U wilt als onderzoeker meedoen aan een multicenteronderzoek, dat al is goedgekeurd door de MEC van het AMC. Kunt u achterhalen of u direct mag beginnen met het onderzoek in het UMCG, of niet?

Ze probeert in de huid te kruipen van de rol die wordt benoemd in de vraag. Ik zeg haar dat ze in principe dicht bij haar eigen rol, die van juridisch expert op het METc-bureau, mag blijven. Via de footer komt ze terecht bij ADVIES LOKALE UITVOERBAARHEID. Hier vindt ze het antwoord vrij snel.

Vraag 3:

U moet documenten indienen ten behoeve van de beoordeling van uw onderzoek, waaronder een schriftelijke informatiebrief voor proefpersonen. Is hiervan een voorbeeld beschikbaar op de website?

Testpersoon zegt hardop dat het even wennen is, maar dat het daarna goed gaat. Via de pijl gaat hij naar de footer, dan naar DOCUMENTEN DOWNLOADEN en daar vindt hij het antwoord direct. Een seconde of 7. Top!

Vraag 4:

U bent als ambtelijk secretaris werkzaam bij de METc Noord-Holland. U heeft vernomen dat de METc van het UMCG is gaan werken met iPads. Kunt u hier iets over vinden op hun website?

Via de pijl gaat hij naar beneden. Hij scant de footer en klikt op BELANGRIJKE VERANDERINGEN. Hij lacht hardop en zegt 'Oh geweldig'. Deze testpersoon is een groot voorstander van het gebruik van iPads, mede vandaar zijn enthousiasme. Ikzelf ben enthousiast omdat hij alles zo goed vindt.

Vraag 5:

U bent als promovendus actief in het midden van het land. U coördineert een multicenteronderzoek, dat is goedgekeurd door de METc in het Erasmus MC. U heeft een aantal vragen, waarvan u het antwoord niet direct op de website kunt vinden. Op wat voor manieren kunt u toch een antwoord krijgen op uw vragen?

Hij gaat via de bovenste knoppenrij direct naar CONTACT. Hij denkt dat het niet werkt, omdat HOME en CONTACT dezelfde achtergrondkleur hebben. Dan heeft hij door dat hij naar beneden moet, dat doet hij scrollend en hij ziet de contactgegevens. Hij noteert vervolgens zijn antwoord.

Vraag 6:

U doet onderzoek met een medisch hulpmiddel. Welke documenten dient u op basis van de informatie op deze website in te dienen bij de METc?

Dan de strikvraag; ik ben erg benieuwd hoelang hij hierover doet. Hij gaat met de pijl naar beneden, scant uitvoerig het HELP-MIJ-OP-WEG gedeelte van de footer, en komt uit bij KEUZEHULP. Daar scant hij zowel de knoppen als de keuzeopties. Hij klikt uiteindelijk op een aantal keuzeopties en scant de antwoorden. Dan klikt hij op OVERIG. Daar scant hij de tekst, scrolled wat naar boven en beneden en leest de tekst. Vervolgens kijkt hij in de footer en klikt weer op KEUZEHULP. Daar vindt hij geen trigger, dus klikt hij op de vierkante button WMO. Scannen, niks gevonden. Door naar OVERIG, m.b.v. de vierkante knop. Hij zegt hardop 'dit is wel lastig te vinden'. Hij scant de footer, de broodtekst en gaat naar DOCUMENTEN DOWNLOADEN. Hij zegt 'ik ben nog even eigenwijs hoor' en zoekt nog wat verder, al scannend, op de HELP-MIJ-OP-WEG-PAGINA'S. Uiteindelijk noteert hij een antwoord. Hij scanned nog weer even wat, ditmaal op OVERIG, en schrijft nog wat op.

Vraag 7:

U heeft twee weken geleden uw onderzoeksvoorstel ingediend bij de METc. Sindsdien heeft u niets meer van hen vernomen. Hoelang moet u nog wachten voordat u antwoord krijgt?

Hij gaat direct naar CONTACT, via de bovenste knoppenrij. Met e pijl naar beneden en hij scant de knoppen en de tekst herhaaldelijk. Hij klikt nog nergens op en komt uit bij de FOOTER. Hier klikt hij op VERGADERDATA, waar hij de tekst scant. Dan naar FAQ, m.b.v. de vierkante knop. Hij klikt wat op keuzeopties, leest over de vraag met daarin het antwoord op vraag 7 heen, en gaat verder. Hij klikt nogmaals op de button VEELGESTELDE VRAGEN en komt uit bij OVER ONS. Weer terug naar FAQ dan maar, en hij maakt een frustrerend geluid. Hij vindt het duidelijk vervelend dat hij niks vindt.

Vraag 8:

U bent hoofdonderzoeker van een door Novartis gesponsord onderzoek. Het betreft multicenteronderzoek waaraan vier centra mee zullen doen. Zal er door de METc een tarief in rekening worden gebracht voor de toetsing van uw onderzoek? Zo ja, hoeveel? Zo nee, waarom niet?

Hij gaat met de pijl naar beneden, scant wat tekst, klikt weer op de pijl (wat geen zin heeft want hij is al beneden), komt uit bij de footer waar hij klikt op TARIEVEN. Hier vindt hij het antwoord. Uiteindelijk toch nog snel gevonden.

Vraag 9:

U bent de afgelopen weken druk bezig geweest met het gereedmaken van uw onderzoeksvoorstel. Vandaag is het dan eindelijk zover: u gaat uw onderzoeksvoorstel afgeven bij het METc-bureau. Waar moet u zijn? En wanneer zal het voorstel door de commissie worden behandeld?

Zou deze testpersoon wel beide delen van de vraag beantwoorden? Met de pijl gaat hij naar beneden, hij noteert alvast iets wat hij in de footer op de HOME-pagina heeft gezien. Dan klikt hij op HET BUREAU. Al scannend schrijft hij wat op. Dan drukt hij weer op F10.

Testpersoon 8

Leeftijd: 61

Rol in UMCG: Onderzoeker / **METc-bureau-lid** / Anders, namelijk

Vraag 1:

U wilt onderzoek doen waarbij u bij uw proefpersonen één extra buisje bloed wilt afnemen. Kunt u op basis van de informatie op de website achterhalen of uw onderzoek wel of niet onder de reikwijdte van de Wet Medisch wetenschappelijk Onderzoek met mensen (WMO) valt?

Ze leest de uitleg mooi snel. Op de website aangekomen wordt de bovenste knoppenrij en de slogan gescand. Ze klikt uiteindelijk op de pijl. Daar klikt ze op WMO. Ze leest vervolgens de tekst. Dat doet ze nog een keer. Ze klikt weer op WMO, op de vierkante button en komt uit bij HELP-MIJ-OP-WEG. Ze gaat weer terug naar WMO en leest daar nog een keer de tekst. Dan ziet ze het antwoord en noteert ze dat op haar papier.

Vraag 2:

U wilt als onderzoeker meedoen aan een multicenteronderzoek, dat al is goedgekeurd door de MEC van het AMC. Kunt u achterhalen of u direct mag beginnen met het onderzoek in het UMCG, of niet?

Ze klikt op de pijl en gaat naar beneden. Daar leest ze de tekst en footer. Ze klikt uiteindelijk op de tekstuele link naar de FAQ. Ze klikt op FAQ op de vierkante button FAQ, en komt uit bij OVER ONS. Dan gaat ze via de footer naar WMO. Daar leest ze wederom de tekst. Ze gaat dan via de footer naar ADVIES LOKALE UITVOERBAARHEID. Ze scant daar de tekst en wijkt af en toe kort uit naar de footer. Dan noteert ze een antwoord.

Vraag 3:

U moet documenten indienen ten behoeve van de beoordeling van uw onderzoek, waaronder een schriftelijke informatiebrief voor proefpersonen. Is hiervan een voorbeeld beschikbaar op de website?

Met de pijl gaat ze naar beneden. In de footer drukt ze op DOCUMENTEN DOWNLOADEN. Daar scant ze de vierkante buttons, leest de vraag op papier nogmaals en klikt op OVERIG. Daarna klikt ze op WMO, scant de tekst en de footer-opties. Ze klikt vervolgens weer op DOCUMENTEN DOWNLOADEN. Dan bekijkt ze de droplist en download het gevraagde document. Ze noteert vervolgens het antwoord.

Vraag 4:

U bent als ambtelijk secretaris werkzaam bij de METc Noord-Holland. U heeft vernomen dat de METc van het UMCG is gaan werken met iPads. Kunt u hier iets over vinden op hun website?

Ze gaat met de pijl naar beneden. Dan klikt ze in de footer op OVER ONS. Ze leest daar de broodtekst en bekijkt de vierkante buttons. Ze klikt uiteindelijk op FAQ. Dan klikt ze op algemeen, bekijkt de keuzeopties, en klikt op VERGADERDATA. Beneden aangekomen klikt ze op HET BUREAU, waar ze de tekst weer scant. Vervolgens gaat ze naar CONTACT, waar ze de tekst leest. In de footer ziet ze dan BELANGRIJKE VERANDERINGEN staan, en in die broodtekst vindt ze haar antwoord.

Vraag 5:

U bent als promovendus actief in het midden van het land. U coördineert een multicenteronderzoek, dat is goedgekeurd door de METc in het Erasmus MC. U heeft een aantal vragen, waarvan u het antwoord niet direct op de website kunt vinden. Op wat voor manieren kunt u toch een antwoord krijgen op uw vragen?

Ik ben heel benieuwd hoe zij de vraag opvat. Ze gaat in ieder geval met de pijl weer naar beneden. Dan klikt ze in de footer op HELP-MIJ-OP-WEG. Ze leest de broodtekst op die pagina. Ze klikt dan op de vierkante button KEUZEHULP. Via die KEUZEHULP komt ze uit bij ADVIES LOKALE UITVOERBAARHEID. Ze bekijkt de vraag op haar papier nogmaals en noteert een antwoord.

Vraag 6:

U doet onderzoek met een medisch hulpmiddel. Welke documenten dient u op basis van de informatie op deze website in te dienen bij de METc?

Met de pijl gaat ze naar beneden, waar ze in de footer drukt op HELP-MIJ-OP-WEG. Daar drukt ze op de pijl en leest ze de tekst. Dan klikt ze op de vierkante button WMO. Hier scant ze de tekst weer. Daarna leest ze de tekst. Ze pakt het tot nu toe rustig aan in de test. Ze klikt vervolgens op FAQ in de footer. Daar scant ze een aantal keuzeopties. Ze komt weer uit bij de footer en drukt nogmaals op FAQ. Dan drukt ze op OVER ONS. Ze komt weer uit bij de footer en gaat terug naar WMO. Ze is duidelijk zoekende. Ze klikt op KEUZEHULP en scant daar de keuzeopties. Dan komt ze uit bij WMO, en maakt een vragend gebaar met haar hand. Ze snapt niet waar het nu moet staan. Ze klikt vervolgens op DOCUMENTEN DOWNLOADEN. Ze bekijkt de mogelijkheden en klikt op WMO. Dan noteert ze een antwoord.

Vraag 7:

U heeft twee weken geleden uw onderzoeksvoorstel ingediend bij de METc. Sindsdien heeft u niets meer van hen vernomen. Hoelang moet u nog wachten voordat u antwoord krijgt?

Ze gaat met de pijl naar beneden. Ze scant de footer en blijft even hangen bij het tekstuele gedeelte onder FAQ. Ze scant nu ongeveer een halve minuut alle opties in de footer; dat is lang! Uiteindelijk klikt ze op OVERIG. Ze is duidelijk zoekende. Ze scant daar kort de tekst en komt uit bij OVER ONS. Daar bekijkt ze de tekst en drukt vervolgens snel op FAQ. Daar aangekomen klikt ze op algemeen, scant de keuzeopties, en drukt op FAQ (de vierkante button). Ze komt dus weer uit bij OVER ONS. Ze lijkt de draad even kwijt en bekijkt de footer weer. Ze drukt uiteindelijk op FAQ, en dan op indienen. Daar leest ze de keuzemogelijkheden en klikt op 'wanneer moet ik mijn onderzoek hebben ingediend?'. Ze leest het antwoord uitvoerig. Uiteindelijk noteert ze haar antwoord.

Vraag 8:

U bent hoofdonderzoeker van een door Novartis gesponsord onderzoek. Het betreft multicenteronderzoek waaraan vier centra mee zullen doen. Zal er door de METc een tarief in rekening worden gebracht voor de toetsing van uw onderzoek? Zo ja, hoeveel? Zo nee, waarom niet?

Op de website aangekomen drukt ze direct op de pijl, waardoor ze naar beneden gaat. Dan drukt ze in de footer op TARIEVEN. Daar leest ze het antwoord. Haar antwoord schrijft ze op, na een paar keer op het scherm het antwoord gechecked te hebben.

Vraag 9:

U bent de afgelopen weken druk bezig geweest met het gereedmaken van uw onderzoeksvoorstel. Vandaag is het dan eindelijk zover: u gaat uw onderzoeksvoorstel afgeven bij het METc-bureau. Waar moet u zijn? En wanneer zal het voorstel door de commissie worden behandeld?

Met de pijl gaat ze naar beneden. Ze klikt in de footer op CONTACT. Weer gaat ze met de pijl naar beneden, terwijl ze nog een korte blik werpt op de slogan. Dan ziet ze adresgegevens, links in een rechthoek staan. Ze bekijkt alles op de pagina nog eens goed en noteert dan haar antwoord. Mooi snel gevonden! Maar wat zou ze met deel 2 van de vraag doen? Ze bekijkt alles nog eens goed en klikt dan op VERGADERDATA. Daar scrolled ze wat heen en weer, en klikt op FAQ. Vervolgens klikt ze in de footer op OVER ONS. Daar scant ze de tekst en klikt ze op FAQ. Dan op indienen, waar ze de keuzeopties bekijkt. Ze blijft vervolgens herhaaldelijk kijken naar de verschillende vierkante buttons, boven de keuzeopties van de FAQ. Ze klikt op 'wanneer moet ik mijn onderzoek hebben ingediend', en leest het antwoord uitvoerig. Dan noteert ze deel 2 van haar antwoord. Tijdens het noteren van haar antwoord kijkt ze af en toe nog naar het antwoord op haar scherm. Ze noteert het waarschijnlijk omvangrijk. Top! Ze sluit af met F10.

Testpersoon 9

Leeftijd: 33

Rol in UMCG: Onderzoeker / METc-lid / **Anders, namelijk datamanager**

Vraag 1:

U wilt onderzoek doen waarbij u bij uw proefpersonen één extra buisje bloed wilt afnemen. Kunt u op basis van de informatie op de website achterhalen of uw onderzoek wel of niet onder de reikwijdte van de Wet Medisch wetenschappelijk Onderzoek met mensen (WMO) valt?

Op de website aangekomen wordt de slogan gelezen en de bovenste knoppenrij bekeken. Hij klikt op HOME en op HELP-MIJ-OP-WEG. Dan is de werking van het pijltje duidelijk, en klikt op de vierkante button keuzehulp. Daarna op WMO. Daar leest hij de tekst aandachtig door. Hij vindt vervolgens het antwoord.

Vraag 2:

U wilt als onderzoeker meedoen aan een multicenteronderzoek, dat al is goedgekeurd door de MEC van het AMC. Kunt u achterhalen of u direct mag beginnen met het onderzoek in het UMCG, of niet?

Hij komt via de bovenste knoppenrij uit bij HELP-MIJ-OP-WEG, en klikt dan op KEUZEHULP. Via die KEUZEHULP komt hij uit bij ADVIES LOKALE UITVOERBAARHEID. Daar leest hij de tekst en noteert het antwoord.

Vraag 3:

U moet documenten indienen ten behoeve van de beoordeling van uw onderzoek, waaronder een schriftelijke informatiebrief voor proefpersonen. Is hiervan een voorbeeld beschikbaar op de website?

Hij scant de bovenste knoppenrij, drukt uiteindelijk op de pijl en gaat via de tekstuele knop op de HOME-pagina naar de DOCUMENTEN DOWNLOADEN pagina. In de droplist vindt hij het betreffende document. Snelste route tot nu toe is ook gespot; al met al 10 seconden.

Vraag 4:

U bent als ambtelijk secretaris werkzaam bij de METc Noord-Holland. U heeft vernomen dat de METc van het UMCG is gaan werken met iPads. Kunt u hier iets over vinden op hun website?

Hij leest de slogan, scant de bovenste knoppenrij en gaat naar OVER ONS. Hier leest hij de tekst en bekijkt hij de vierkante buttons. Hij klikt op JAARVERSLAGEN, download 2013 maar wordt niet wijzer. Dan gaat hij via de footer naar ACTUEEL. Daar leest hij het antwoord en hij noteert dat.

Vraag 5:

U bent als promovendus actief in het midden van het land. U coördineert een multicenteronderzoek, dat is goedgekeurd door de METc in het Erasmus MC. U heeft een aantal vragen, waarvan u het antwoord niet direct op de website kunt vinden. Op wat voor manieren kunt u toch een antwoord krijgen op uw vragen?

Hoe zal hij de vraag lezen? Hij gaat eerst naar HELP-MIJ-OP-WEG. Dan via de footer naar FAQ. Hier klikt hij op een aantal keuzeropties, op zoek naar een trigger. Hij leest de vraag op papier nog eens en besluit dan naar CONTACT te gaan. Daar klikt hij op de vierkante button CONTACTFORMULIER. Het antwoord is gevonden.

Vraag 6:

U doet onderzoek met een medisch hulpmiddel. Welke documenten dient u op basis van de informatie op deze website in te dienen bij de METc?

Met de pijl naar beneden en naar HELP-MIJ-OP-WEG. Weer met de pijl naar beneden en naar KEUZEHULP. Daar scant hij de keuzeropties. Hij komt uit bij WMO, en scant daar zowel de tekst als de buttons. Dan gaat hij naar de FAQ, via de footer. Hij is op zoek naar een trigger, en vindt die in de vraag 'wanneer kan ik een oordeel verwachten'. Hij noteert uiteindelijk een antwoord.

Vraag 7:

U heeft twee weken geleden uw onderzoeksvoorstel ingediend bij de METc. Sindsdien heeft u niets meer van hen vernomen. Hoelang moet u nog wachten voordat u antwoord krijgt?

Met de knoppen in de bovenste rij naar HELP-MIJ-OP-WEG, dan naar KEUZEHULP, WMO, en weer terug naar KEUZEHULP. En weer terug naar WMO, met behulp van de KEUZEHULP. Dan via de footer naar TARIEVEN. Hier vindt hij het antwoord. Hij leest de tekst aandachtig en komt als laatste uit bij de alinea met de bedragen. Hij drukt op F10 en noteert zijn antwoord.

Vraag 8:

U bent hoofdonderzoeker van een door Novartis gesponsord onderzoek. Het betreft multicenteronderzoek waaraan vier centra mee zullen doen. Zal er door de METc een tarief in rekening worden gebracht voor de toetsing van uw onderzoek? Zo ja, hoeveel? Zo nee, waarom niet?

Hij gaat met de pijl naar beneden, scant wat tekst, klikt weer op de pijl (wat geen zin heeft want hij is al beneden), komt uit bij de footer waar hij klikt op TARIEVEN. Hier vindt hij het antwoord. Uiteindelijk toch nog snel gevonden.

Vraag 9:

U bent de afgelopen weken druk bezig geweest met het gereedmaken van uw onderzoeksvoorstel. Vandaag is het dan eindelijk zover: u gaat uw onderzoeksvoorstel afgeven bij het METc-bureau. Waar moet u zijn? En wanneer zal het voorstel door de commissie worden behandeld?

Via de footer komt hij uit bij CONTACT. Hij noteert een antwoord. Het tweede deel van de vraag zoekt hij wel op; een primeur. Hij kijkt bij vergaderdata en drukt op F10.

Testpersoon 10

Leeftijd: 73

Rol in UMCG: Onderzoeker / METc-lid / Anders, namelijk oud-voorzitter METc UMCG

Vraag 1:

U wilt onderzoek doen waarbij u bij uw proefpersonen één extra buisje bloed wilt afnemen. Kunt u op basis van de informatie op de website achterhalen of uw onderzoek wel of niet onder de reikwijdte van de Wet Medisch wetenschappelijk Onderzoek met mensen (WMO) valt?

De slogan wordt eerst gezien. Hij drukt vrij snel op de pijl en gaat naar beneden. Daar wordt eerst gescand: wat staat er allemaal. Dan komt hij met zijn ogen uit bij de footer en drukt op WMO. Hij leest de tekst, bekijkt wat vierkante buttons en gaat nogal kriskras met zijn ogen over het scherm. De muis is al die tijd bewegingsloos. Op een gegeven moment lijkt het antwoord gevonden en wordt er wat op papier gezet.

Vraag 2:

U wilt als onderzoeker meedoen aan een multicenteronderzoek, dat al is goedgekeurd door de MEC van het AMC. Kunt u achterhalen of u direct mag beginnen met het onderzoek in het UMCG, of niet?

De bovenste knoppenrij wordt gescand, evenals de slogan. Hij klikt uiteindelijk op HELP-MIJ-OP-WEG. Daar wordt de slogan gelezen en gedrukt op de pijl naar beneden. Hier klikt hij op ADVIES LOKALE UITVOERBAARHEID. De tekst wordt vervolgens gescand. Hij gaat vervolgens via de footer naar FAQ. Daar wordt ook de tekst gescand, en daarna gaat hij via de footer naar KEUZEHULP. Vanuit daar m.b.v. de vierkante button naar ADVIES LOKALE UITVOERBAARHEID. En weer via de footer naar WMO. En weer terug naar ADVIES LOKALE UITVOERBAARHEID. Hij klikt na enig lezen weer op ADVIES LOKALE UITVOERBAARHEID, wederom in de footer. Uiteindelijk kiest hij voor KEUZEHULP, leest de keuzeropties en kiest weer voor ADVIES LOKALE UITVOERBAARHEID, ook weer via de vierkante button. Direct daarna door naar DOCUMENTEN DOWNLOADEN, waar de droplist wordt bekeken. Vanuit daar door naar HOME. De testpersoon is heel duidelijk zoekende; mogelijk dat de vraag verkeerd is geïnterpreteerd? Weer terug naar FAQ, via de footer. Er wordt hardop wat gemormeld, wat ik niet kan verstaan. De keuzeropties worden nader bekeken. Uiteindelijk blijft hij het antwoord schuldig.

Vraag 3:

U moet documenten indienen ten behoeve van de beoordeling van uw onderzoek, waaronder een schriftelijke informatiebrief voor proefpersonen. Is hiervan een voorbeeld beschikbaar op de website?

Vanuit HOME met de pijl naar beneden. Daar klikt hij op WMO, in de footer. Daar klikt hij op FAQ in de tekst. Hier selecteert hij een aantal keuzeropties en leest de bijbehorende antwoorden. Na wat geblader valt het oog opeens op DOCUMENTEN DOWNLOADEN. Het gevraagde document is snel gevonden. Er wordt nog nagevraagd of het zo in orde is.

Vraag 4:

U bent als ambtelijk secretaris werkzaam bij de METc Noord-Holland. U heeft vernomen dat de METc van het UMCG is gaan werken met iPads. Kunt u hier iets over vinden op hun website?

Met de pijl naar beneden. Daar wordt de footer gescand. Het oog valt op de knoppen onder ACTUEEL. Klikken doet meneer nog niet. Hij blijft zoeken in de footer, voordat hij kiest om ergens op te klikken. Dat wordt uiteindelijk KEUZEHULP. Terug naar HOME met de knop vorige (Internet Explorer). Wederom wordt de footer gescand. De muis staat boven INTERN NIEUWS, waar het antwoord zich bevindt, maar klikken doet hij niet. Terug naar KEUZEHULP, door naar OVERIG en DOCUMENTEN DOWNLOADEN. Beiden niets. Maar weer naar HOME en met de pijl naar beneden. Wederom wordt de footer bekeken. Dan klikt hij op FAQ in de footer. Op FAQ wordt enkel de footer bekeken. Dan uiteindelijk klikt hij op BELANGRIJKE VERANDERINGEN, één van de plekken waar het antwoord staat. Hij noteert dat op zijn papier.

Vraag 5:

U bent als promovendus actief in het midden van het land. U coördineert een multicenteronderzoek, dat is goedgekeurd door de METc in het Erasmus MC. U heeft een aantal vragen, waarvan u het antwoord niet direct op de website kunt vinden. Op wat voor manieren kunt u toch een antwoord krijgen op uw vragen?

Met de pijl naar beneden. Weer wordt eerst rustig gekeken. Hij klikt uiteindelijk, na lang gewikt en gewogen en veel gescan met de ogen, op ADVIES LOKALE UITVOERBAARHEID. Daar wordt de tekst gelezen. Door naar FAQ, via de footer. Ook daar worden de keuzeropties bekeken, en een aantal antwoorden uit de FAQ gelezen. Hij wijkt nog even uit naar OVERIG, en houdt het dan voor gezien.

Vraag 6:

U doet onderzoek met een medisch hulpmiddel. Welke documenten dient u op basis van de informatie op deze website in te dienen bij de METc?

Met de pijl naar beneden, en hij klikt op WMO in de footer. Daar scanned hij de tekst. Hij gaat m.b.v. de vierkante button naar DOCUMENTEN DOWNLOADEN, waar hij de beschikbare documenten bekijkt en er zelfs 1 download. Hij sluit het nieuw opgekomen download-bevestigingsvenster en bekijkt de droplist opnieuw. Hij kijkt nog even bij OVERIG, en houdt het dan voor gezien.

Vraag 7:

U heeft twee weken geleden uw onderzoeksvoorstel ingediend bij de METc. Sindsdien heeft u niets meer van hen vernomen. Hoelang moet u nog wachten voordat u antwoord krijgt?

Met de pijl naar beneden. Daar klikt hij op FAQ in de footer. Vervolgens op oordeel en de vraag waarin het antwoord staat. Binnen 15 seconden is het antwoord op vraag 7 gevonden. Verrassend, na het vele zoeken op de vorige vragen!

Vraag 8:

U bent hoofdonderzoeker van een door Novartis gesponsord onderzoek. Het betreft multicenteronderzoek waaraan vier centra mee zullen doen. Zal er door de METc een tarief in rekening worden gebracht voor de toetsing van uw onderzoek? Zo ja, hoeveel? Zo nee, waarom niet?

Via de pijl naar beneden, drukt op TARIEVEN in de footer en vindt het antwoord. Supersnel, supereffectief.

Vraag 9:

U bent de afgelopen weken druk bezig geweest met het gereedmaken van uw onderzoeksvoorstel. Vandaag is het dan eindelijk zover: u gaat uw onderzoeksvoorstel afgeven bij het METc-bureau. Waar moet u zijn? En wanneer zal het voorstel door de commissie worden behandeld?

Met de pijl naar beneden. Hij klikt uiteindelijk op KEUZEHULP. Mensen willen hier echt meer keuzehulp dan enkel 'wat voor onderzoek heb ik!' Hij komt via OVERIG uit bij FAQ, waar hij een aantal vragen leest. Hij noteert een antwoord. Het adres wil hij vinden bij CONTACT, en dat lukt niet. Hij kijkt bij de knoppen in de footer onder CONTACT. Daar vindt hij het dus niet.

Testpersoon 11

Leeftijd: 45

Rol in UMCG: **Onderzoeker** / METc-lid / Anders, namelijk

Vraag 1:

U wilt onderzoek doen waarbij u bij uw proefpersonen één extra buisje bloed wilt afnemen. Kunt u op basis van de informatie op de website achterhalen of uw onderzoek wel of niet onder de reikwijdte van de Wet Medisch wetenschappelijk Onderzoek met mensen (WMO) valt?

Testpersoon leest de uitleg snel. Op de website aangekomen scant hij de bovenste knoppenrij en de slogan. Dan klikt hij op HELP-MIJ-OP-WEG, scant nogmaals de slogan en klikt op de pijl. Beneden aangekomen scant hij de tekst en de knoppen. Hij klikt uiteindelijk op GEEN WMO. Hier scant hij de tekst. Hij gaat van scannen over naar lezen. Als de tekst gelezen is drukt hij op de vierkante button DOCUMENTEN DOWNLOADEN. Hij scant alles wat hij ziet op die pagina en klikt uiteindelijk op KEUZEHULP. Via de KEUZEHULP komt hij bij GEEN WMO. Een zucht klinkt en hij klikt op WMO. Daar leest hij het antwoord. Hij neemt ruim de tijd om zijn antwoord te noteren, en schrijft uitgebreid zijn bevindingen op: top!

Vraag 2:

U wilt als onderzoeker meedoen aan een multicenteronderzoek, dat al is goedgekeurd door de MEC van het AMC. Kunt u achterhalen of u direct mag beginnen met het onderzoek in het UMCG, of niet?

Op de website aangekomen klikt hij op het METc LOGO. Hij gaat dus naar HOME, vanaf HOME. Dan klikt hij op HELP-MIJ-OP-WEG. En daarna op de pijl. Hij kiest voor WMO, scant dan de tekst en knoppen, en gaat uiteindelijk voor ADVIES LOKALE UITVOERBAARHEID. Hij noteert vervolgens zijn antwoord.

Vraag 3:

U moet documenten indienen ten behoeve van de beoordeling van uw onderzoek, waaronder een schriftelijke informatiebrief voor proefpersonen. Is hiervan een voorbeeld beschikbaar op de website?

Op HOME klikt hij op de pijl. Beneden aangekomen klikt hij nogmaals op de pijl. Hij gaat weer naar boven door te scrollen, en klikt op HELP-MIJ-OP-WEG. Hij scant wat tekst en klikt op WMO. Hij scant weer en klikt op OVERIG. Hij gaat weer terug naar WMO, en scant tekst en knoppen. Dan klikt hij op DOCUMENTEN DOWNLOADEN en download het gevraagde document. Vraag beantwoord.

Vraag 4:

U bent als ambtelijk secretaris werkzaam bij de METc Noord-Holland. U heeft vernomen dat de METc van het UMCG is gaan werken met iPads. Kunt u hier iets over vinden op hun website?

Hij klikt op ACTUEEL, en scrolled naar beneden. Hier scant hij de nieuwskoppen. Hij ziet iPad, maar scrolled nog wat heen en weer. Dan gaat hij weer terug naar de kop met iPad, leest vlug het bijbehorende artikel en noteert een antwoord op het papier.

Vraag 5:

U bent als promovendus actief in het midden van het land. U coördineert een multicenteronderzoek, dat is goedgekeurd door de METc in het Erasmus MC. U heeft een aantal vragen, waarvan u het antwoord niet direct op de website kunt vinden. Op wat voor manieren kunt u toch een antwoord krijgen op uw vragen?

Hoe zal hij devraag lezen. Hij scant de bovenste knoppenrij, gaat uiteindelijk met de pijl naar beneden en leest de tekst onder VEELGESTELDE VRAGEN. Hij klikt uiteindelijk op HELP-MIJ-OP-WEG, in de footer. Hij komt via de footer uit bij FAQ, scant daar het een en ander en gaat weer terug naar HELP-MIJ-OP-WEG. Ook hij leest de vraag anders dan hij is bedoeld. Hij komt uiteindelijk via de footer uit bij de pagina's onder CONTACT. Hij leest wat op HET BUREAU, en klikt uiteindelijk op de vierkante button CONTACTFORMULIER. Dan noteert hij wat op zijn papier. Hij scrolled weer wat naar boven en beneden en drukt dan op F10.

Vraag 6:

U doet onderzoek met een medisch hulpmiddel. Welke documenten dient u op basis van de informatie op deze website in te dienen bij de METc?

Op de website aangekomen kiest hij ervoor om te drukken op HELP-MIJ-OP-WEG, in de bovenste knoppenrij. Hij klikt daarna op de vierkante button WMO, scant de tekst, klikt op OVERIG (vierkante button), scant de tekst en gaat direct weer terug naar WMO. Dan besluit hij de KEUZEHULP in te schakelen. Bij het kiezen van de juiste keuzeoptie kijkt hij nog even naar de vraag op zijn papier. Hij komt uit bij WMO, scant de tekst en de footer. In die footer klikt hij uiteindelijk op DOCUMENTEN DOWNLOADEN. Niets gevonden, hij scrolled naar boven en klikt op HELP-MIJ-OP-WEG. Hij scrolled naar beneden en gaat voor KEUZEHULP. Weer scrolled hij naar beneden en hij drukt in de footer op OVERIG. Daar scant hij de tekst en drukt hij op FAQ. Hij scant daar de keuzeopties en klikt op een aantal vragen en leest bijbehorende antwoorden. Dan gaat hij via de footer naar INTERN NIEUWS. Niets gevonden. Hij scrolled weer naar de bovenste knoppenrij en komt uit bij HELP-MIJ-OP-WEG. Deze testpersoon gebruikt de footer een stuk minder dan anderen. Hij kiest in de footer wel weer voor DOCUMENTEN DOWNLOADEN. Hij kijkt wat in de droplist en scrolled weer wat naar boven en beneden. Dan klikt hij op WMO, OVERIG (beiden vierkante button), en FAQ in de footer. Hij leest wederom wat vragen en antwoorden. Hij klikt dan op de vierkante button FAQ, gaat naar OVER ONS. Hij herhaalt die stappen een aantal keren en zegt dan hardop 'ik kan het niet vinden!' Hij besluit het daarbij te laten.

Vraag 7:

U heeft twee weken geleden uw onderzoeksvorstel ingediend bij de METc. Sindsdien heeft u niets meer van hen vernomen. Hoelang moet u nog wachten voordat u antwoord krijgt?

Hij gaat via de footer naar FAQ, OVER ONS, en VERGADERDATA. Hij scant wat tekst op alle pagina's. Hij komt vervolgens uit bij de footer, scant daar de koppen en gaat verder lezen op OVER ONS. Dan gaat hij naar HELP-MIJ-OP-WEG, via de bovenste knoppenrij, en drukt op WMO middels de vierkante button. Hij komt uiteindelijk uit bij ACTUEEL, via de footer ditmaal en leest daar de tekst. Dan komt hij uit bij CONTACT, via de bovenste knoppenrij en leest daar tekst en drukt op HET BUREAU. Via de METc-knop linksbovenin gaat hij terug naar HOME. Lachend geeft hij uiteindelijk op, en laat vraag 7 onbeantwoord.

Vraag 8:

U bent hoofdonderzoeker van een door Novartis gesponsord onderzoek. Het betreft multicenteronderzoek waaraan vier centra mee zullen doen. Zal er door de METc een tarief in rekening worden gebracht voor de toetsing van uw onderzoek? Zo ja, hoeveel? Zo nee, waarom niet?

Hij komt via de footer uit bij TARIEVEN en noteert het antwoord. Dan heeft hij door dat hij het bedrag niet heeft opgezocht. Hij weet uit eigen kennis een gok te plaatsen.

Vraag 9:

U bent de afgelopen weken druk bezig geweest met het gereedmaken van uw onderzoeksvorstel. Vandaag is het dan eindelijk zover: u gaat uw onderzoeksvorstel afgeven bij het METc-bureau. Waar moet u zijn? En wanneer zal het voorstel door de commissie worden behandeld?

Via de knoppenrij bovenin komt hij bij OVER ONS. Daar leest hij de tekst. Hij komt uit bij VERGADERDATA. Hij scrolled naar boven en klikt op HELP-MIJ-OP-WEG. Hier moest hij niet heen want hij gaat direct terug naar FAQ. Daar gaat hij op zoek naar een trigger, die hij vindt in de vraag 'wanneer wordt mijn onderzoek behandeld'.

Bijlage 8 Ingevulde vragenlijsten

Testpersoon 1

Leeftijd: 23

Rol in UMCG: Onderzoeker / METc-lid / Anders, namelijk leek in testpersonengroep

Heeft u het idee dat de website u op een bepaalde manier de content heeft laten vinden? M.a.w. : werd u gestuurd in uw zoektocht? (Belofte)

Ja, vooral bij de keuzehulp. Die is ideaal omdat het echt als een hulp wordt ervaren.

Kon u de informatie ook op die manier vinden? M.a.w. : maakte de website zijn belofte waar?

Bij een deel van de vragen wel, bij een ander deel niet. Dit zou te linken kunnen zijn aan de afwezigheid van medische kennis bij de testpersoon.

Was het u duidelijk waarom de informatie op de website juist op deze manier gesorteerd/geplaatst was? (Belang)

Soms wel, soms niet. Ze begrijpt niet waarom de FAQ onder OVER ONS staat, kan beter onder KEUZEHULP.

Wat vond u goed aan het ontwerp? Waarom?

De keuzehulp-functie. Hielp echt.

Wat vond u minder goed aan het ontwerp? Waarom?

Irritante grote blok bovenaan waar je de hele tijd langs moet scrollen. Het praktisch nut ontbrak voor de testpersoon, waardoor dat blok de hele tijd in de weg stond. Ook de lettergrootte was wat klein.

Wat vond u van het kleurgebruik?

Leuke kleuren, interessant.

Heeft u prettig kunnen lezen op deze website?

Jawel.

Heeft u op deze website gemakkelijk kunnen vinden wat u zocht?

Soms wel, soms niet.

Zou u graag willen dat deze website de nieuwe website van de METc UMCG wordt? Waarom wel/niet?

Ja, heel graag. Zet hem tegenover de huidige situatie en dan hoeft er niets meer uitgelegd te worden.

Testpersoon 2

Leeftijd: 54

Rol in UMCG: Onderzoeker / METc-lid / Anders, namelijk

Heeft u het idee dat de website u op een bepaalde manier de content heeft laten vinden? M.a.w. : werd u gestuurd in uw zoektocht? (Belofte)

Wordt lang nagedacht. Nee, dat idee heeft hij niet. Meer gestuurd worden zou makkelijker zijn, dat zou bijvoorbeeld kunnen door meer logica in te bouwen. Is wel een abstract gegeven. Hij haalt het beginscherm aan als logica-punt.

Kon u de informatie ook op die manier vinden? M.a.w. : maakte de website zijn belofte waar?

n.v.t.

Was het u duidelijk waarom de informatie op de website juist op deze manier gesorteerd/geplaatst was? (Belang)

Ja, was wel duidelijk. Het pijltje was even wennen.

Wat vond u goed aan het ontwerp? Waarom?

Wederom lang nadenken. De keuzehulp en de FAQ was erg handig.

Wat vond u minder goed aan het ontwerp? Waarom?

Hij zat nog steeds niet logisch in elkaar. De opbouw van de informatie, hoe je die snel kunt vinden, is lastig. Hij haalt de vragenlijst erbij (vraag 2): maak dan een kopje met multicenter-onderzoek, en hoofdonderzoeker en subonderzoeker. Er moest teveel gezocht worden. Hij moest zich teveel verplaatsen in de METc.

Wat vond u van het kleurgebruik?

Is niet opgevallen.

Heeft u prettig kunnen lezen op deze website?

Ja.

Heeft u op deze website gemakkelijk kunnen vinden wat u zocht?

Hangt van de vraag af.

Zou u graag willen dat deze website de nieuwe website van de METc UMCG wordt? Waarom wel/niet?

Ja, opzich wel, wat aanpassingen daargelaten. Mogelijk een zoekfunctie, of een index. Download-pagina gezien en dat vult de wens al aardig in.

Tip: invoeren van opvraagmogelijkheid van behandeling dossier

Testpersoon 3

Leeftijd: 56

Rol in UMCG: Onderzoeker / METc-lid / Anders, namelijk

Heeft u het idee dat de website u op een bepaalde manier de content heeft laten vinden? M.a.w. : werd u gestuurd in uw zoektocht? (Belofte)

Het is een prima start, in de zin dat hij nog niet af is (vriendelijker maken, vloeiendere vormen, scherpe punten vermijden, zachte kleuren). Prima in de zin dat het geënt is op de METc, het heeft de items die je er verwacht. Het logo van de CCMO is wenselijk, heeft ze niet gezien in de vorm van het logo.

Kon u de informatie ook op die manier vinden? M.a.w. : maakte de website zijn belofte waar?

Ja, dat kon wel.

Was het u duidelijk waarom de informatie op de website juist op deze manier gesorteerd/geplaatst was? (Belang)

Nee, maar daar heeft ze niet over nagedacht, tijdens de test. Achteraf gezien zou ze liever een zoekboom willen hebben. Zodat ze in het begin een overzicht.

Wat vond u goed aan het ontwerp? Waarom?

Lang nadenken; 'uiteraard zijn die er', zegt ze. Het is duidelijk, met een redelijk overzicht. Er zit een contactformulier in, dat is erg prettig. Net als het fysieke adres en de openingstijden.

Wat vond u minder goed aan het ontwerp? Waarom?

De kleuren, die moeten zachter volgens haar persoonlijke voorkeur. Nieuws moet met plaatjes, veel meer PR. Ze ontkomen er niet aan om op een gegeven moment hun gezicht te laten zien. Mogelijk ook vragen gebruiken als 'begint u met onderzoek', 'is uw onderzoek al gestart/beoordeeld?', 'wat is een board...'. Het FAQ-gedeelte enorm uitbreiden, en dan zonder preoccupatie.

Wat vond u van het kleurgebruik?

Niet prettig, naar eigen smaak mag dat wel wat zachter / neutraler.

Heeft u prettig kunnen lezen op deze website?

Kleine letters, maar prima lettertype.

Heeft u op deze website gemakkelijk kunnen vinden wat u zocht?

Ja, het is overzichtelijk. Qua inhoud is het goed, qua vormgeving ook. De knoppenrij bovenin wat contrastrijker.

Zou u graag willen dat deze website de nieuwe website van de METc UMCG wordt? Waarom wel/niet?

Dat vindt ze prima. Het mag wat rustiger qua vormgeving, maar op zich dikke prima. Kleuren mogen wat neutraler.

Testpersoon 4

Leeftijd: 48

Rol in UMCG: Onderzoeker / METc-bureau-lid / Anders, namelijk

Heeft u het idee dat de website u op een bepaalde manier de content heeft laten vinden? M.a.w. : werd u gestuurd in uw zoektocht? (Belofte)

Niet echt gestuurd. Ze haalt WMO als voorbeeld aan, hier zouden subgroepen moeten komen met MEDICAL DEVICE en GENEESMIDDELEN.

Kon u de informatie ook op die manier vinden? M.a.w. : maakte de website zijn belofte waar?

Informatie an sich was wel te vinden.

Was het u duidelijk waarom de informatie op de website juist op deze manier gesorteerd/geplaatst was? (Belang)

Bij bepaalde delen miste er een subverdeling. Let wel: deze testpersoon is erg ervaren in de materie, en zoekt heel zichtbaar anders dan anderen. Vandaar dat die subverdeling als een zeer persoonlijke wens gezien moet worden.

Wat vond u goed aan het ontwerp? Waarom?

Het is vriendelijk, o.a. vanwege de grote buttons. Specifiek roemt ze de vormgeving om haar overzichtelijkheid.

Wat vond u minder goed aan het ontwerp? Waarom?

Het feit dat je de knoppen niet direct zag, maar dat hangt ook van je beeldscherm af.

Wat vond u van het kleurgebruik?

Houdt van kleur, ze vindt het leuk.

Heeft u prettig kunnen lezen op deze website?

Ja.

Heeft u op deze website gemakkelijk kunnen vinden wat u zocht?

Voor het overgrote deel wel, bij 2 van de 9 kon ze niks vinden. Daarnaast zoekt ze ook anders.

Zou u graag willen dat deze website de nieuwe website van de METc UMCG wordt? Waarom wel/niet?

Ja, zij wel. Allereerst omdat ze dan weer bij de tijd zijn, het scheelt veel werk, de huidige website kan gewoon echt niet meer. Qua toevoegingen mogelijk een verbinding met LinkedIn, waarop de activiteit te zien is.

Huidige website moreel niet verantwoord.

In het begin button met 'Indienen documenten'.

De knoppen onderaan in de footer werden niet gezien, waardoor er niet getriggerd werd.

Testpersoon 5

Leeftijd: 58

Rol in UMCG: Onderzoeker / METc-lid / Anders, namelijk datamanager

Heeft u het idee dat de website u op een bepaalde manier de content heeft laten vinden? M.a.w. : werd u gestuurd in uw zoektocht? (Belofte)

Duidelijk ja. Meteen aan het begin werd ze gestuurd door naam HELP-MIJ-OP-WEG.

Kon u de informatie ook op die manier vinden? M.a.w. : maakte de website zijn belofte waar?

Grotendeels wel. De vragen omtrent locatie e.d. kon ze niet vinden via die trigger.

Was het u duidelijk waarom de informatie op de website juist op deze manier gesorteerd/geplaatst was? (Belang)

Denkt ze niet over na. Ze werkt gewoon met wat ze krijgt.

Wat vond u goed aan het ontwerp? Waarom?

Ja, het is opzich wel ordelijk gedaan. Je wordt geleid in je zoeken. Het is een rustig ontwerp, omdat de kleurstelling dat gevoel geeft.

Wat vond u minder goed aan het ontwerp? Waarom?

Er missen wat inhoudelijke aspecten, maar visueel gezien is het in orde.

Wat vond u van het kleurgebruik?

Prima. Zorgt voor overzicht en rust.

Heeft u prettig kunnen lezen op deze website?

Ja, verder niets aan opgevallen.

Heeft u op deze website gemakkelijk kunnen vinden wat u zocht?

Ja.

Zou u graag willen dat deze website de nieuwe website van de METc UMCG wordt? Waarom wel/niet?

Ja, zou ze wel plezierig vinden. Omdat hij je leidt in het zoeken. Inhoudelijk nog wat puntjes op de l, qua ordening en compleetheid, maar visueel gezien in orde.

De centrale uitvoerbaarheid wordt op dit moment niet genoemd en dat zou wel prettig zijn als dat wel zo was.

Testpersoon 6

Leeftijd: 32

Rol in UMCG: Onderzoeker / METc-bureau-lid / Anders, namelijk

Heeft u het idee dat de website u op een bepaalde manier de content heeft laten vinden? M.a.w. : werd u gestuurd in uw zoektocht? (Belofte)

Op zich wel. Als je eenmaal door hebt dat de meeste informatie onderaan staat kom je automatisch uit bij de keuzeopties, de knoppen. De bovenste knoppen van die onderste rij leiden je naar de top van de pagina, dat is vervelend. De testpersoon begint zich af te vragen of de website nog wel werkt.

Kon u de informatie ook op die manier vinden? M.a.w. : maakte de website zijn belofte waar?

Jawel. De FAQ was nu nog wat karig, mogelijk dat je hier een trefwoord invulveld kan toevoegen zodat je gericht kan zoeken.

Was het u duidelijk waarom de informatie op de website juist op deze manier gesorteerd/geplaatst was? (Belang)

Ja, hier en daar werd ze verkeerd getriggerd maar in grote lijnen kon ze er wel inkomen.

Wat vond u goed aan het ontwerp? Waarom?

Alle knoppen beneden gesorteerd was prettig, omdat ze dan direct wist waar ze heen moest.

Wat vond u minder goed aan het ontwerp? Waarom?

Dat je dus bovenaan kwam bij de pagina bij het klikken op de bovenste knoppen in de footer. Ook inhoudelijk gezien vond ze niet altijd alles onder de juiste knop. Bij keuzehulp kon ze niet alle informatie vinden. Die is totaal niet leidend, wat mogelijk aan het feit ligt dat het nog een prototype betreft.

Wat vond u van het kleurgebruik?

Ze houdt wel van primaire kleuren, dus de kleuren waren wel naar haar smaak. Mogelijk wel dat er aan professionele uitstraling wat wordt ingeboet. Aan de andere kant is het weer heel nieuw en fris, waar ook weer wat voor valt te zeggen.

Heeft u prettig kunnen lezen op deze website?

Ja. Ze had wel haar lenzen niet in, maar het las goed.

Heeft u op deze website gemakkelijk kunnen vinden wat u zocht?

Soms wel, soms niet. Dit lag vermoedelijk aan het feit dat niet alle informatie op de website stond.

Zou u graag willen dat deze website de nieuwe website van de METc UMCG wordt? Waarom wel/niet?

Alles is beter dan wat er is. Haar persoonlijke voorkeur gaat uit naar een combi van design 1 en 3. Dit combidesign, het prototype, is goed en het loopt spaak op content-niveau.

Testpersoon 7**Leeftijd: 58****Rol in UMCG: Onderzoeker / METc-lid / Anders, namelijk clinical research coordinator ICU UMCG****Heeft u het idee dat de website u op een bepaalde manier de content heeft laten vinden? M.a.w. : werd u gestuurd in uw zoektocht? (Belofte)**

Ja. Het was duidelijk waar hij heen moest, toen hij na vraag achter die footer kwam. Hier vond hij veel punten. Hij vond het verhelderend dat de knoppen al onder een subknop stonden.

Kon u de informatie ook op die manier vinden? M.a.w. : maakte de website zijn belofte waar?

Ja, werd prima gevonden. Je kon ook snel zien of je goed zat of niet.

Was het u duidelijk waarom de informatie op de website juist op deze manier gesorteerd/geplaatst was? (Belang)

Ja. Er leiden natuurlijk een boel wegen naar Rome, en hij kan ook wel in deze sortering komen.

Wat vond u goed aan het ontwerp? Waarom?

Ja, het was in het begin even wennen. De slogans bevielen minder. Wat prettig was was de werking van de pijl, die uiteindelijk leidde tot de footer.

Wat vond u minder goed aan het ontwerp? Waarom?

De slogans. Misschien een leuke mop, maar hier zit hij niet op te wachten. Hij kon er wel mee uit de voeten, dus los van wat kleine dingetjes is dit opzich prima.

Wat vond u van het kleurgebruik?

Heeft hij niks op tegen. Is prima, ziet er netjes uit. Die balk eronder bevat hem goed qua uitstraling.

Heeft u prettig kunnen lezen op deze website?

Ja, op de vragen die niet gevonden konden worden na.

Heeft u op deze website gemakkelijk kunnen vinden wat u zocht?

Ja.

Zou u graag willen dat deze website de nieuwe website van de METc UMCG wordt? Waarom wel/niet?

Het zou een enorme verbetering zijn. Hij twijfelt even in zijn antwoord, omdat hij zichzelf niet als deskundige. Mogelijk wel dat de footer een meer prominente plek krijgt, bijvoorbeeld door het kleurvlak in te korten. Ook de hoofdknoppen moeten leiden naar de juiste y-waarde.

Testpersoon 8**Leeftijd: 61****Rol in UMCG: Onderzoeker / METc-bureau-lid / Anders, namelijk****Heeft u het idee dat de website u op een bepaalde manier de content heeft laten vinden? M.a.w. : werd u gestuurd in uw zoektocht? (Belofte)**

Jazeker. De website liet de testpersoon op een logische manier zoeken. Vooral bij FAQ.

Kon u de informatie ook op die manier vinden? M.a.w. : maakte de website zijn belofte waar?

Ja, in de meeste gevallen wel.

Was het u duidelijk waarom de informatie op de website juist op deze manier gesorteerd/geplaatst was? (Belang)

Denkt even na over de vragen. Beantwoord de vraag met duidelijk 'ja'.

Wat vond u goed aan het ontwerp? Waarom?

Vindt ze lastig. Ze zegt dat als ze eenmaal de logica begrijpt dat ze dan prettig navigeert over de website. De pijl die naar beneden leidde was ook prettig, omdat dat gevoelsmatig heel logisch was. Wel dacht ze dat ze af en toe wat te snel wilde zijn, maar dat was naar eigen zeggen haar eigen 'schuld'.

Wat vond u minder goed aan het ontwerp? Waarom?

Vindt het moeilijk om te bedenken. De verwijzing naar enkel WMO/Geen WMO in de KEUZEHULP vond ze wat summier.

Wat vond u van het kleurgebruik?

Ja, goed. Op de vraag of het professioneel is of niet, antwoord ze dat het wél professioneel is.

Heeft u prettig kunnen lezen op deze website?

Ja. Alle aspecten waren naar wens (lettergrootte/type, regelafstand e.d.)

Heeft u op deze website gemakkelijk kunnen vinden wat u zocht?

Niet alles. Dat kwam doordat ze mogelijk zelf niet goed klikte, (niet op de juiste benamingen). De rest was goed te vinden, behalve als ze zelf te snel wilde. Dat lag nadrukkelijk niet aan het ontwerp, aldus de testpersoon.

Zou u graag willen dat deze website de nieuwe website van de METc UMCG wordt? Waarom wel/niet?

Ja, wat haar betreft wel. Op de vraag of er aanpassingen zouden moeten komen twijfelt ze even. Ze vraagt zich af wat er nieuw aan zou moeten, en zegt uiteindelijk dat ze niet zou weten wat er nog aan toegevoegd zou moeten worden.

Testpersoon 9

Leeftijd: 33

Rol in UMCG: Onderzoeker / METc-lid / Anders, namelijk datamanger

Heeft u het idee dat de website u op een bepaalde manier de content heeft laten vinden? M.a.w. : werd u gestuurd in uw zoektocht? (Belofte)

Even nadenken: je wordt wel gestuurd, zeker met de keuzehulp. Hij heeft uiteindelijk ook de meeste keren de keuzehulp gebruikt, of daar mee begonnen.

Kon u de informatie ook op die manier vinden? M.a.w. : maakte de website zijn belofte waar?

Ja. Hij implementeerde de keuzehulp als zijnde de basis van het navigeren op de website. Hij is nog verre van compleet, maar hij ziet er wel potentie in.

Was het u duidelijk waarom de informatie op de website juist op deze manier gesorteerd/geplaatst was? (Belang)

Ja, kon hij wel inkomen.

Wat vond u goed aan het ontwerp? Waarom?

Het is een stuk moderner dan de huidige intranetwebsite. Het is, gezien de menu's aan de bovenkant, vrij beperkt, dus je wordt niet overweldigd met informatie. Je kunt minder verdwalen op de website, dankzij het ontwerp.

Wat vond u minder goed aan het ontwerp? Waarom?

Het feit dat de hoofdknoppen helemaal naar de bovenkant leidde was niet prettig, die zouden gewoon de juiste y-waarde moeten hebben. Een zoekfunctie, zoals in het originele ontwerp zit, zou prettig zijn. Maar dat zou ook wel globaal op de website mogen, waarbij je zoekresultaten overzichtelijk worden weergegeven.

Wat vond u van het kleurgebruik?

Het is wel handig dat elk hoofdmenu een andere kleur heeft. Verder zijn de kleuren niet echt opgefallen.

Heeft u prettig kunnen lezen op deze website?

Ja, lettergrootte, type en witruimte is goed.

Heeft u op deze website gemakkelijk kunnen vinden wat u zocht?

Ja. Hij heeft alles kunnen vinden, vond alles naar eigen zeggen vrij snel gevonden.

Zou u graag willen dat deze website de nieuwe website van de METc UMCG wordt? Waarom wel/niet?

Ja, dat kan. De basis van dit ontwerp is goed. Inhoudelijk gezien moet er natuurlijk nog heel veel bij. En waar mensen veel op zoeken, dat moet eerder zichtbaar zijn. De sortering van informatie is goed, er zouden nog wat keuzeoptyes bij moeten, maar dat is weer meer richting inhoud.

Slogans wel gezien, maar niet gelezen. Mogelijk dat ze nog wat prominenter kunnen qua lettertype. Het inkorten van het kleurvlak en het direct leiden naar de juiste y-waarde brengt dit prototype al een stuk verder.

Testpersoon 10

Leeftijd: 73

Rol in UMCG: Onderzoeker / METc-lid / Anders, namelijk oud-voorzitter METc UMCG

Heeft u het idee dat de website u op een bepaalde manier de content heeft laten vinden? M.a.w. : werd u gestuurd in uw zoektocht? (Belofte)

'Ik vond hem nog teveel tweeslachtig.' Hij ervoer teveel keuzemogelijkheden. Hij zou zelf de website meer gefaseerd willen hebben: kort wat wat is, en daarna heldere keuzemogelijkheden. Pas de echte specificatie op het eind.

Wat is mijn onderzoek voor type, en waar is mijn onderzoek in het proces: dat zijn de twee hoofdzaken. Die moeten gescheiden blijven.

Hij zou in het meest ideale geval 1 layout willen krijgen voor iedereen in NL wat betreft de vraag wel/geen WMO.

Kon u de informatie ook op die manier vinden? M.a.w. : maakte de website zijn belofte waar?

Uiteindelijk vindt hij het wel. Hij heeft echter wel gezien zijn verleden een boel basiskennis. Een algemene zoekfunctie zou ook heel prettig zijn.

Was het u duidelijk waarom de informatie op de website juist op deze manier gesorteerd/geplaatst was? (Belang)

Niet altijd even duidelijk. Met name de kolom onder FAQ zat een zekere dubbeling in.

Wat vond u goed aan het ontwerp? Waarom?

Hij vond de werking met knoppen prettig. Je klikt ergens op en je krijgt onmiddellijk een uitleg. Helemaal mooi zou zijn als een 'eind-ballon' ook de desbetreffende downloadlink bevat. Weinig scrollwerk.

Wat vond u minder goed aan het ontwerp? Waarom?

Dat is een dilemma. Hij ziet een boel websites waarbij de knoppenbalk bestaat uit kleine letters, en bij weer andere het markant in beeld is. Hij weet niet wat het beste is. Hijzelf is intuïtief meer van knoppen, en minder van kleine tekst. Aan de andere kant kun je wel weer meer kwijt met kleine letters. Het beginstuk mag wat duidelijkere wervende tekst bevatten.

Wat vond u van het kleurgebruik?

Niet hinderlijk. Goed leesbaar. Je hebt soms websites die zo veel verloop hebben met kleuren dat je niet meer goed zien. Less is more. Deze stijl is goed. Mogelijk dat je je nog moet aanpassen aan de huisstijl van het UMCG.

Heeft u prettig kunnen lezen op deze website?

Ja. Alle aspecten waren in orde.

Heeft u op deze website gemakkelijk kunnen vinden wat u zocht?

Tot zijn verbazing moest hij soms wel wat dwalen. Hij denkt dat dat ligt aan het ontbreken van stappen in de keuzehulp: 'hoe heb je je takkenboom die erachter zit ingedeeld'. Mooi zou zijn als je in de definitieve versie ook ergens middenin die beslisboom kunt vallen.

Zou u graag willen dat deze website de nieuwe website van de METc UMCG wordt? Waarom wel/niet?

Met de hierboven genoemde aanpassingen zou deze website het wel kunnen worden. Wel zou gemeten moeten worden in hoeverre de nieuwe website de workflow verbeterd. Ook moet gemeten worden hoe de bezoeker door de website wandelt, zodat je eens in de zoveel tijd de website kunt bijschaven.

Testpersoon 11

Leeftijd: 45

Rol in UMCG: Onderzoeker / METc-lid / Anders, namelijk

Heeft u het idee dat de website u op een bepaalde manier de content heeft laten vinden? M.a.w. : werd u gestuurd in uw zoektocht? (Belofte)

Nee, werd niet gestuurd, moest zoeken (inhoudelijke kwestie). Qua vormgeving was het wel in orde en werd ik wel gestuurd.

Kon u de informatie ook op die manier vinden? M.a.w. : maakte de website zijn belofte waar?

Deels wel.

Was het u duidelijk waarom de informatie op de website juist op deze manier gesorteerd/geplaatst was? (Belang)

Ja, opzich wel.

Wat vond u goed aan het ontwerp? Waarom?

De grote knoppen. Weinig keuzemogelijkheden, waardoor geen overkill.

Wat vond u minder goed aan het ontwerp? Waarom?

De flow ontbreekt (inhoudelijke kwestie). Het is nog wat fragmentarisch: pagina's moeten completer zijn (dat is wel weer vormgeving). Er is ook vrij veel tekst, bijvoorbeeld beschrijving omtrent WMO-plichtig. Die informatie zou ook kunnen verschijnen na een klik. Niet bij default aanbieden, want dat leidt af.

Wat vond u van het kleurgebruik?

Opzich prima. Wijkt erg af van het UMCG. Ziet er wel mooi uit, de slogans zijn mooi. Maar nogmaals; wijkt erg af van de huisstijl van het UMCG. Mogelijk dat je meer de corporate identity van het UMCG zou kunnen gebruiken. Het is nu wel heel erg standalone ontwikkelt. Omdat je voor het hele UMCG werkt, is het mogelijk verstandig dat je dat meer in één lijn gooit.

Heeft u prettig kunnen lezen op deze website?

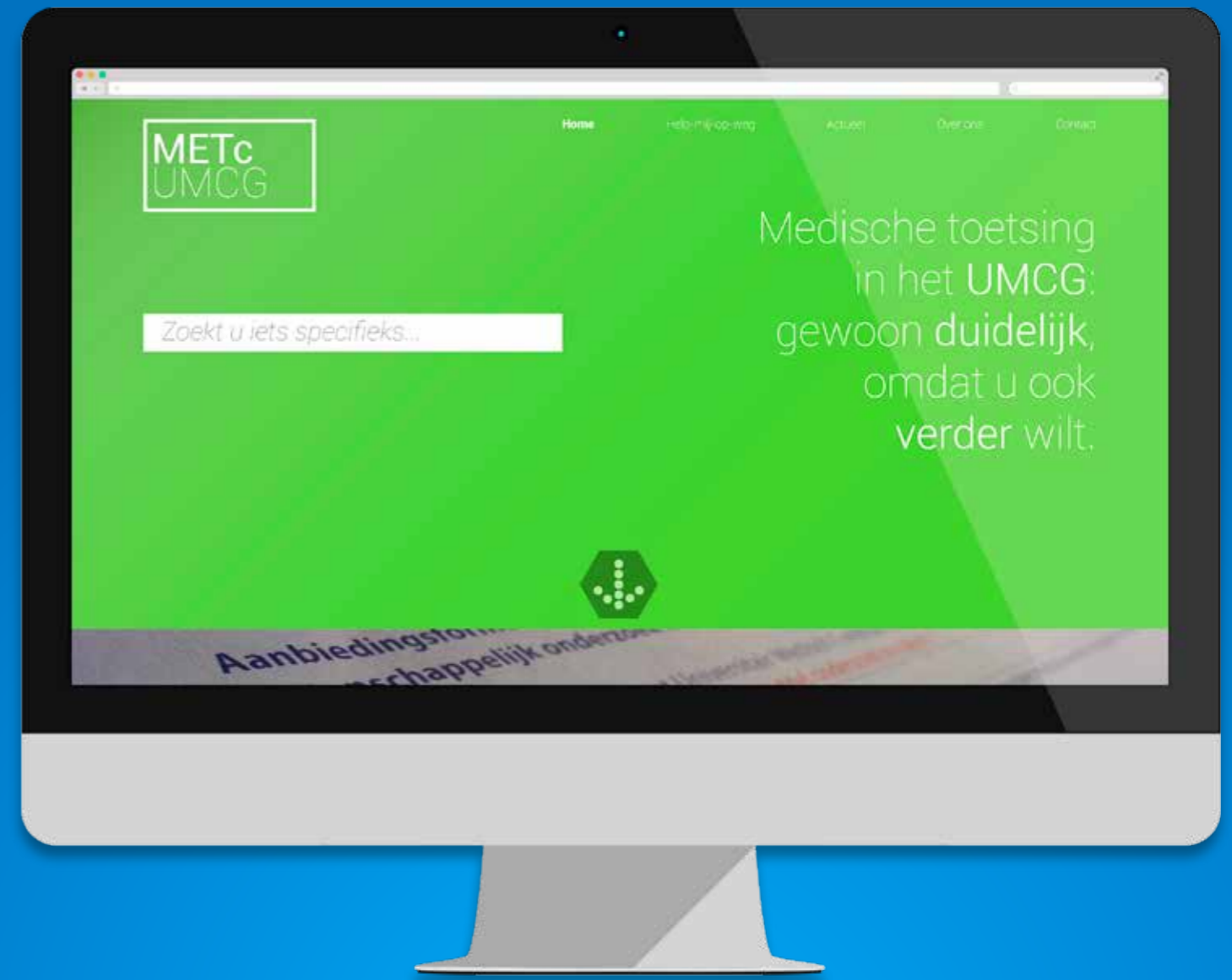
De grote letters wel. De kleine letters in de tekst niet. Grootte van de letters en regelafstand en verschillende fonttypen.

Heeft u op deze website gemakkelijk kunnen vinden wat u zocht?

Niet echt. Door het ontbreken van de flow. Bij TARIEVEN was hij wel weer snel, wat naar eigen zeggen kwam door de grootte van de knop.

Zou u graag willen dat deze website de nieuwe website van de METc UMCG wordt? Waarom wel/niet?

Ja, omdat wat er nu is is totale crap. Dit is absoluut geen crap. Hij vindt het mooi qua layout. Hij merkt wel op dat hij denkt dat er een goeie afstemming moet zijn met de toolbox (zijn project) zodat er geen dubbele dingen worden gedaan. HELP-MIJ-OP-WEG is nu nog enkel WMO/GEEN WMO. Dat is te summier. Grote knoppen vindt hij heel mooi. Dat heeft hij ook bedacht voor zijn project met CRU's. De architectuur erachter klopt nog niet, je wordt er nog niet doorheen geleid. Er is op dit moment nog veel geblader, en er moet een logische flow in gaan zitten. Je moet tunnels: op basis van de gemaakte keuzes moet je dit, en dit en dit doen.



De nieuwe website van de METc.

Ontdek hem nu.

