



www.ookjij.nl

een interactieve internetsite voor, door en met
verstandelijk gehandicapte jongeren

“Wat vind jij ervan?”

een evaluatie van de website www.ookjij.nl

drs. Anne van Doorn

INHOUDSOPGAVE

1	DE WEBSITE.....	5
2	VRAAGSTELLING EN ACHTERGROND VAN HET ONDERZOEK.....	6
2.1	Navigatie	6
2.2	Inhoud	6
2.3	Controle.....	6
3	HET ONDERZOEK.....	7
3.1	Onderzoeksgroep	7
3.2	Werkwijze.....	7
3.3	Observaties	7
4	RESULTATEN	8
4.1	Navigatie	8
4.2	Inhoud	8
4.3	Controle.....	8
4.4	Overige observaties	9
5	CONCLUSIES.....	10
5.1	De website	10
5.2	Controle.....	10
5.3	Overige observaties	11
5.4	Verder onderzoek	11
6	AANBEVELINGEN	12
6.1	De website	12
6.2	Verder onderzoek	12
6.3	Slotopmerkingen	13

VOORWOORD

Op 30 oktober 2001 is de website www.ookjij.nl *on-line* gegaan . Dit is een website voor verstandelijk gehandicapte jongeren, die niet of amper kunnen lezen en schrijven. Om deze website tot een succes te laten worden is er veel werk verzet.

Een gedeelte van dit werk bestaat uit het nagaan in hoeverre de site aansluit bij de vaardigheden en interesses van deze jongeren. Dit is gedaan middels observatie van een aantal jongeren terwijl ze de website aan het bekijken waren. Bij de observaties is met name gelet op de navigatie op de website, de inhoud van de website en de controle over de website.

In dit verslag zijn de observaties van het onderzoek weergegeven. De observaties hebben geleid tot een aantal aanbevelingen ten aanzien van de website. Het voorliggend onderzoek is verkennend van aard. Het is een eerste onderzoek naar de website. Dit onderzoek dient dan ook als een vertrekpunt voor het opzetten van eventueel vervolg onderzoek.

Het verslag is als volgt opgebouwd. In het eerste hoofdstuk wordt de aanleiding tot het maken van de website www.ookjij.nl besproken. In hoofdstuk twee worden de achtergrond en vraagstelling van het onderzoek besproken. In het volgende hoofdstuk wordt uitgelegd hoe het onderzoek uitgevoerd is. De resultaten van het onderzoek worden in hoofdstuk vier besproken. En in hoofdstuk vijf worden de conclusies en aanbevelingen uiteengezet.

drs. Anne van Doorn

met dank aan de leerlingen en medewerkers van de scholen die aan dit onderzoek hebben bijgedragen:

De Meerpaal, Groningen

De Wingerd, Groningen

Prins Johan Friso Mytylschool, Haren

Meidoornschoon, Stadskanaal

Margaretha Hardenbergschool, Veendam

Meentschool, Winschoten

1 DE WEBSITE

De website www.ookjij.nl richt zich op verstandelijk gehandicapte jongeren die niet of amper kunnen lezen en schrijven. De aanleiding voor het maken van deze website is dat deze jongeren tot nu toe weinig op het internet konden beginnen. Voor het surfen op internet, het bekijken van websites en het versturen van e-mail is het namelijk noodzakelijk dat de gebruiker kan lezen. Ook sluit het huidige aanbod van sites doorgaans niet aan bij de interesses van deze jongeren.

Internet en e-mail bieden veel mogelijkheden op het gebied van informatie-uitwisseling en communicatie. Daarnaast wordt computer en internet gebruik steeds belangrijker in deze maatschappij. Om de aansluiting niet te missen, werd het hoog tijd dat er een site gemaakt werd waarop ook deze jongeren kunnen internetten en e-mail versturen. De website moet aansluiten bij de interesses en computervaardigheden van deze groep.

De Stichting Ookjij.nl is begonnen met het opzetten van een dergelijke website. De website www.ookjij.nl is hier het resultaat van.

Bij het opzetten van de website is onder meer rekening gehouden met de volgende aspecten:

- De navigatie op de website is zo eenvoudig mogelijk gehouden door speciaal daarvoor ontworpen navigatie-buttons te gebruiken. Ook door te zorgen dat bij het bekijken van de website er in de verschillende schermen één stap vooruit of één stap terug gedaan kan worden.
- Om aan te sluiten bij de interesses van de doelgroep zijn er onder andere een activiteiten kalender, een strip verhaal en de mogelijkheid om op een eenvoudige manier e-mail te versturen op de website te vinden.
- De website moest op een zodanige manier opgezet worden dat de jongeren er zelfstandig mee aan de slag kunnen. Dit komt onder meer naar voren bij de uitwerking van een aantal technische aspecten van de website. Zo worden alle informatie en uit te voeren commando's gevisualiseerd, worden de navigatie- en keuze- buttons ondersteund door gesproken woord. Als er de tekst wordt gebruikt dan wordt deze tekst ondersteund door meelopende uitgesproken tekst.

2 VRAAGSTELLING EN ACHTERGROND VAN HET ONDERZOEK

De vraagstelling van dit onderzoek is: in welke mate sluit de website aan bij de interesses en vaardigheden van de doelgroep? Bij beantwoording van deze vraag zijn er drie aspecten die met name een rol spelen.

2.1 Navigatie

Menunavigatie

Hiermee wordt bedoeld hoe je van de ene webpagina op een andere pagina van de website komt. Voor de doelgroep is het van belang dat deze navigatiemethode eenvoudig is. Dit wordt bereikt door de keuzemogelijkheden van menunavigatie te beperken tot het kunnen navigeren naar een volgend of naar een vorig scherm.

Navigatie binnen onderwerpen

De besturing binnen een onderwerp, bijvoorbeeld spelletjes of hoe je de verschillende activiteiten op de kalender kunt bekijken, valt onder navigatie binnen onderwerpen. Ook hiervoor geldt dat het eenvoudig moet zijn. Dit wordt bereikt door eenduidigheid in de navigatiesturing van de verschillende onderwerpen. Zo verloopt de navigatie binnen een onderwerp, zoals bijvoorbeeld de fotostrip, het stripverhaal en de mop op soortgelijke wijze door op een pijl te klikken, zodat het volgende scherm wordt opgeroepen.

2.2 Inhoud

Met inhoud wordt de aangeboden onderwerpen bedoeld. De inhoud moet bij de interesses van de doelgroep aansluiten. De doelgroep is dan wel beperkter in zijn intellectuele vaardigheden in vergelijking met hun niet verstandelijk gehandicapte leeftijdsgenoten, ze hebben doorgaans wel dezelfde interesses. De website bevat dan ook onderwerpen die ook de doelgroep aanspreekt, zoals contacten met leeftijdsgenoten, spelletjes, muziek, activiteiten voor jongeren etc. Dit dan wel op een zodanige manier dat het aansluit bij hun vaardigheidsniveau.

2.3 Controle

Het derde aspect is controle. Met de term controle wordt geduid op het gevoel van controle dat de gebruiker heeft wanneer hij of zij op de website bezig is. Bijvoorbeeld als de gebruiker iets aanklikt dan ziet hij dat er iets gebeurt door dat aanklikken. Het aspect controle is nauw verbonden met de eerder genoemde aspecten navigatie en inhoud. Een duidelijke manier van navigeren over de site verhoogt het gevoel van controle dat iemand heeft, evenals een begrijpelijke inhoud.

Voor de doelgroep is het van belang dat de tijd tussen een actie van de gebruiker en de reactie van de site kort is, dit verhoogt het gevoel van controle. Om deze reactietijd zo kort mogelijk te houden is de website zo ingericht dat het downloaden van de verschillende onderdelen weinig tijd in beslag neemt of dat een indicator aangeeft hoe lang het nog duurt aler een volgend scherm wordt gepresenteerd.

3 HET ONDERZOEK

Om de in het vorig hoofdstuk genoemde aspecten te testen, is de website aan vierentwintig verstandelijk gehandicapte jongeren gepresenteerd. Deze jongeren werden geobserveerd terwijl ze de website aan het bekijken waren. De versie van de website die in het onderzoek werd gebruikt was niet de definitieve versie. In deze test versie zaten nog wat kleine fouten.

3.1 Onderzoeksgroep

De jongeren die deelnamen aan het onderzoek zijn allen leerling van één van de zes ZML- scholen in de provincie Groningen. Er is voor leerlingen van deze scholen gekozen omdat deze groep eenvoudig bereikbaar was en op de scholen de mogelijkheden om deze website te testen aanwezig waren. De leeftijden van de jongeren liggen tussen de dertien en de achttien jaar. Er deden zowel jongens als meisjes mee. De jongeren die meededen waren door hun leerkracht geselecteerd op weinig leesvaardigheid. Er is voor een kleine steekproef van vierentwintig proefpersonen gekozen. De reden hiervoor is dat bij een verkennend onderzoek een grotere steekproef weinig extra aan de waarnemingen van een kleine steekproef toevoegt.

3.2 Werkwijze

Voorafgaand aan het bekijken van de website werd de jongeren gevraagd of zij al enige ervaring met computers hadden, of ze wisten wat internet was en of ze al een keer op internet waren geweest.

Op een rustige plek werd de website opgestart en om de beurt werden de jongeren verzocht deze website te bekijken. De instructie was dat ze de website mochten verkennen.

De jongeren werden zo weinig mogelijk gestuurd terwijl ze de website bekeken. Alleen wanneer een jongere langer dan ongeveer tien minuten bij één onderdeel bleef kijken, werd hij of zij aangespoord om ook andere onderdelen van de website te verkennen.

Wanneer de jongere de website aan het bekijken was, werd er niet alleen geobserveerd, maar werd er af en toe ook een vraag aan de jongere over de website gesteld. Dit gebeurde zoveel mogelijk op de momenten dat een jongere even niet actief met de website bezig was.

Omdat de beschikbare tijd om te observeren beperkt was kregen de jongeren ongeveer twintig minuten de tijd om de website te bekijken. Als de tijd om de website te bekijken om was, werd de jongere gevraagd naar een algehele indruk van de site en of ze zelf ideeën hadden voor onderwerpen die ze graag op de site geplaatst wilden hebben.

3.3 Observaties

Aanvankelijk is er bij het observeren globaal gekeken naar hoe de jongeren omgingen met de website. Op die manier werd een algemene indruk van het gebruik van de website door jongeren verkregen.

Later is er specifiek gekeken naar de drie aspecten navigatie, inhoud en controle. Er werd dan bijvoorbeeld expliciet gelet op het gebruik van navigatiebuttons. Ook werden dan enkele vragen over de website aan de jongeren gesteld, bijvoorbeeld of ze wisten hoe ze van het ene onderwerp naar een ander onderwerp konden navigeren.

4 RESULTATEN

De jongeren vonden het allemaal leuk om mee te werken aan het onderzoek en over het algemeen reageerden ze enthousiast op de website.

Al na enkele observaties bleek dat er min of meer drie groepen gebruikers te onderscheiden waren. De eerste groep die onderkend is, zijn de jongeren die aanvankelijk redelijk wat begeleiding nodig hadden om zich op de website zelfstandig te kunnen redden. Dit waren vooral jongeren die geen of weinig computerbasisvaardigheden hadden. Hen moest bijvoorbeeld uitgelegd worden wanneer en waar je kunt klikken om de website te bekijken.

De tweede groep had een beetje ervaring met computers, deze groep beheerste de basisvaardigheden van computergebruik wel. Zij redden zich aardig op de website, al was af en toe wat uitleg over met name de navigatie nodig. Na enkele aanwijzingen en uitleg over de navigatie konden ze zich verder zelfstandig redden op de website.

De derde groep redde zich uitstekend op de website en had geen uitleg nodig. Deze jongeren hadden meer ervaring met computers, en maakten regelmatig gebruik van computers.

Omdat deze groepen redelijk duidelijk te onderscheiden waren zullen de resultaten niet alleen per aspect van bruikbaarheid, maar ook per groep beschreven worden.

4.1 Navigatie

menunavigatie

De navigatie over de gehele site via menu's was alleen voor de groep met de meeste internetervaring meteen duidelijk. De andere 2 groepen hadden meestal uitleg nodig over hoe ze moesten navigeren. Jongeren uit deze twee groepen was niet meteen duidelijk waar de verschillende navigatiebuttons naar toe leidden.

Navigatie binnen onderwerpen

De navigatie binnen onderwerpen was voor alle groepen snel duidelijk. Ook de besturing van de spelletjes leverde geen problemen op, de jongeren hadden snel door hoe ze binnen een onderwerp moesten navigeren.

4.2 Inhoud

De meningen van de jongeren over de inhoud van de website liepen uiteen. De één vond bijvoorbeeld de fotostrip leuk en wilde meer fotostrips, de ander vond die fotostrip saai. De één werd op een idee gebracht door de activiteitenkalender, de ander dacht niets aan de kalender te hebben. De meeste jongeren vonden de website er leuk uitzien. Ongeveer een kwart vond de website er wat kinderachtig uitzien. De spelletjes werden echter door iedereen leuk gevonden.

4.3 Controle

De groep met de meeste internetervaring had de meeste controle. Dit kwam onder meer naar voren wanneer ze een onderdeel niet meer interessant vonden. Deze groep brak het onderdeel dan af om via de navigatieknoppen naar een ander onderdeel te gaan.

Dit was bij de jongeren met geen of weinig internet ervaring niet het geval. Wanneer een onderdeel niet meer interessant was (er werd bijvoorbeeld vaak van

het scherm weg gekeken) werd er geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om het onderdeel af te breken en ergens anders te kijken.

Deze groep wist ook niet altijd hoe en op welke wijze genavigeerd moest worden. Er werd dan vaak gevraagd wat er op de website te vinden was of bijvoorbeeld welke knop waarheen leidde.

Een ander punt ten aanzien van gevoel van controle heeft te maken met de vormgeving en techniek. Zo bleek dat de navigatieknop die aangeklikt moet worden om een spelletje te starten slechts op een beperkt deel van de button werkte, bijvoorbeeld hiervan is alleen het bovenste gedeelte aan te klikken. Dit komt niet ten goede aan het gevoel van controle.

De snelheid van afhandeling van de verschillende onderwerpen leverde voor geen van de jongeren een probleem op. Ze konden het allemaal goed volgen.

Van de mogelijkheid bij sommige onderdelen om de tekst mee te lezen werd door bijna geen enkele jongere gebruik gemaakt wanneer dit aan hun nagevraagd werd. Via de meelopende voorgelezen tekst was alles prima te volgen.

4.4 Overige observaties

Ondanks dat er bij sommige observaties sprake was van storende factoren, zoals telefoons die overgingen of mensen die binnenkwamen, hielden de jongeren hun aandacht bij de site.

Sommige jongeren hadden zelf ideeën over aanvullingen voor de site. Enkele ideeën zijn: een lijst van topscorers aan de spelletjes toevoegen, een race spel, informatie over hoe je met elkaar om moet gaan, informatie over dieren en dierversorging, advertenties zoals “te koop aangeboden”, muziek.

5 CONCLUSIES

In dit hoofdstuk worden de conclusies en aanbevelingen met betrekking de observaties en verder onderzoek besproken.

5.1 De website

De observaties wijzen erop dat de stichting Ookjij.nl een heel eind op weg is met een website voor de doelgroep. De reacties van de jongeren waren over het algemeen positief. Ondanks dat niet alle jongeren uit de steekproef direct helemaal zelfstandig de website kon verkennen en wat ondersteuning in het begin nodig hadden, wisten de jongeren zich over het algemeen prima te redden met de website.

Inhoud

De jongeren die de website bekeken hebben waren over het algemeen positief over de inhoud. De meningen over de verschillende onderdelen van de website liepen uiteen. Een aantal jongeren vond bijvoorbeeld de fotostrip te lang duren, anderen wilden juist meer van die fotostrips op de site. Hetzelfde geldt voor de activiteiten kalender. Sommige jongeren hadden geen belangstelling voor de activiteiten die daar worden aangeboden, andere jongeren werden door de activiteitenkalender juist op het idee gebracht om iets te gaan ondernemen. Het is niet mogelijk om de hele website voor alle jongeren even interessant te maken, omdat de interesses van de jongeren van elkaar verschillen.

Navigatie

menunavigatie

Een groot deel van de jongeren kon de website redelijk zelfstandig verkennen. De menunavigatie leverde echter nog wel problemen op voor de groepen met weinig en geen computervaardigheden. Voor veel van deze jongeren was de menunavigatie niet direct duidelijk.

navigatie binnen onderdelen

Af en toe was er wat hulp nodig, maar vaak leerden de jongeren al doende om met de onderdelen van de website om te gaan. Dit leereffect werd waarschijnlijk bereikt doordat herhaling van handelingen tijdens het bekijken van de website ervoor zorgt dat die handelingen als het ware ingeslepen raakten.

5.2 Controle

Een kleine groep leerlingen had veel hulp nodig bij het bekijken van de website. Bij deze groep was het vooral het ontbreken van computervaardigheden die zelfstandig gebruik van de website in de weg stonden. Deze jongeren wisten bijvoorbeeld niet precies hoe ze een muis moesten gebruiken voor de besturing van de website.

Verder was bij enkele *buttons* het aan te klikken gedeelte kleiner dan de vormgeving aan gaf. Hierdoor werd er soms wel op de juiste plek geklikt, maar dan gebeurde er niets en dat verlaagt het gevoel van controle.

5.3 Overige observaties

Storende factoren hadden maar weinig invloed op de aandacht die jongeren voor de website hadden. Dat storende factoren weinig of geen negatieve invloed op de aandachtsspanne van de jongeren hadden kan wellicht verklaard worden doordat de website nieuw voor hen was waardoor ze er meer aandacht voor hadden. Een andere mogelijkheid is dat de computer op zich een medium is dat makkelijk de aandacht van jongeren krijgt, zodat jongeren bij het bekijken van een website hun aandacht er volledig op richten en minder afgeleid worden door hun omgeving, wat bij deze groep normaliter al snel het geval is.

5.4 Verder onderzoek

Bij dit onderzoek was de onderzoeker aanwezig terwijl de jongeren de website bekeken. Daarnaast werd het tijdstip en de duur van het bekijken door de onderzoeker bepaald. Bij veel jongeren leek de neiging te bestaan om sociaal wenselijk te antwoorden wanneer naar hun mening over de website werd gevraagd. Er waren dus verschillende factoren waardoor de resultaten van dit onderzoek wellicht geen compleet beeld geven van wat de jongeren echt van de website vinden. Een onderzoek waarbij het mogelijk is de bewegingen over de website door jongeren te volgen zonder dat er iemand fysiek bij de jongere aanwezig is en voor een duur die de jongere zelf kan bepalen, levert mogelijk betrouwbaardere informatie op over wat voor de jongeren de leuke en bruikbare onderdelen van de site zijn.

In dit onderzoek is niet de definitieve versie van de website gebruikt, hierdoor konden niet alle onderdelen van de website uitgetest worden. Zo is bijvoorbeeld de e-mail mogelijkheid nog niet onderzocht.

Een aantal factoren die een rol spelen bij het aansluiten op interesses en vaardigheden van jongeren zijn tijdens het onderzoek niet in overweging genomen. Van te voren was het niet duidelijk, welke aspecten een rol spelen bij de beantwoording van de onderzoeksvraag. Er is toen gekozen om met name te letten op aspecten als inhoud, navigatie en controle. Factoren als vormgeving van de website en het effect van leesvaardigheid moeten in een vervolgonderzoek aan de orde komen.

6 AANBEVELINGEN

6.1 De website

menu-navigatie

Eenduidigheid in de vormgeving van die navigatieknoppen en auditieve ondersteuning van deze knoppen zal de nodige duidelijkheid voor de jongeren bieden. Onderzoek met de definitieve versie van de website, waarin de navigatieknoppen op de genoemde punten verbeterd zijn zal moeten uitwijzen of de navigatie dan verbeterd is.

Controle

Het aan te klikken gedeelte van een button moet het hele gebied beslaan zoals dat in de vormgeving is aangeduid. Dus als er op een knop geklikt moet worden, moet het niet uitmaken of er boven in de knop geklikt wordt of onder in de knop. Een deel van de onderzochte groep leerlingen mist nog een aantal basisvaardigheden voor computergebruik. Hier zou vanuit school aandacht aan kunnen worden besteed. Bijvoorbeeld door in computerlessen die basisvaardigheden voor internetgebruik aan te leren.

6.2 Verder onderzoek

- Het verkrijgen van een betrouwbaar beeld van hoe jongeren zich op de website gedragen is wellicht mogelijk met behulp van zogenaamde *spy-ware*. Dit is een vorm van software die het mogelijk maakt om via een computer het gedrag van iemand op een andere computer te volgen. In een dergelijk onderzoek is het mogelijk om via een computer te kunnen zien welke pagina's van de website door de jongeren bekeken worden en hoeveel tijd ze besteden aan het bekijken van de verschillende onderwerpen.
- De mogelijkheid om e-mails te versturen kon in dit onderzoek niet onderzocht worden. Onderzoek met de nieuwe versie van ookjij.nl is nodig, om na te gaan of de e-mail mogelijkheid aansluit bij de vaardigheden van de doelgroep.
- Het is belangrijk dat de website aansluit bij de interesses van de doelgroep. Wanneer een jongere vaker op de website is geweest is het voor hem of haar wellicht makkelijker om er over te oordelen dan wanneer ze een website voor het eerst zien, zoals in dit onderzoek. Daarom moet er van tijd tot tijd na worden gegaan wat de jongeren van de inhoud van de website vinden en of ze zelf ideeën hebben voor de website.
- De invloed van vormgeving van de site op het gebruik van de site is in dit onderzoek niet aan de orde gekomen. In een vervolgonderzoek zou dit onderwerp wel aan de orde moeten komen. Bijvoorbeeld: hebben de jongeren een voorkeur voor een bepaalde vormgeving? Welke invloed heeft vormgeving op het gebruik en de aandacht voor de website?
- Een andere factor waar geen aandacht aan is besteed in dit onderzoek is de leesvaardigheid. De jongeren die meededen met het onderzoek verschilden in niveau van leesvaardigheid. Er is niet nagegaan of het niveau van leesvaardigheid invloed heeft op het gemak waarmee en jongere de website kon bekijken. Dit moet in een volgend onderzoek aan de orde komen, want

leesvaardigheid mag geen doorslaggevende invloed hebben op het gemak waarmee de website bekeken wordt.

6.3 Slotopmerkingen

Tot slot een aantal randvoorwaarden voor het gebruik de site op een rij. Enkele randvoorwaarden liggen voor de hand, maar het is wel zo overzichtelijk om ze toch even kort te noemen.

Randvoorwaarden voor het kunnen gebruiken van de website:

- oog-hand coördinatie, voor gebruik van de muis. De besturing van de website geschied geheel door middel van het klikken met de linker muisknop. Voor jongeren die een beperking hebben ten aanzien van oog-hand coördinatie zijn er wellicht aanpassingen nodig om de website te kunnen bekijken
- basale computervaardigheden, bijvoorbeeld hoe, waar en wanneer je moet klikken. Jongeren die niet over deze vaardigheden beschikken moeten een mogelijkheid hebben om deze te leren.
- computer met internet aansluiting. Dit is nog niet voor iedereen beschikbaar. Er moet informatie voor ouders komen over welke mogelijkheden een computer en internet voor hun zoon of dochter biedt. En op welke manier ze eventueel zelf op een voordelige manier een computer met internetaansluiting kunnen aanschaffen. Maar ook op school zou een mogelijkheid voor de leerlingen om af en toe te internetten gecreëerd kunnen worden.