

Bacheloropdracht Universiteit Twente

Bacheloropdracht 194100030
GzW jaar 2010-2011

In hoeverre is de PAL4 community gebruiksvriendelijk om de sociale (en sociale steun) behoeften van ouderen te vervullen?



BEGELEIDERS UNIVERSITEIT TWENTE

Dr. J.E.W.C. VAN GEMERT-PIJNEN

K.H.P. Douw MSc

E. Kloeze MSc

STUDENT

Özlem Güner s0211397

DATUM

September 2011

VOORWOORD

Deze bacheloropdracht is het resultaat van enkele maanden verdieping op de website PAL 4 community, met het doel de gebruiksvriendelijkheid van deze website te bepalen om te kijken of het de sociale steun behoeften van ouderen kan vervullen. In dit kwalitatief onderzoek is er gekeken hoe de gebruikers de PAL 4 community ervaren. Tijdens het uitvoeren van dit onderzoek is er heel interessant ondervonden om in contact te komen met ouderen mensen.

Deze bacheloropdracht vormt de afronding van de bacheloropleiding Algemene Gezondheidswetenschappen aan de Universiteit Twente te Enschede.

Graag zou ik iedereen die mij heeft geholpen bij het uitvoeren van mij onderzoek hartelijk bedanken en een aantal mensen bijzonders. Ik wil mij bedanken bij Dr. Lisette van Gemert-Pijnen voor haar feedback en begeleiding gedurende het uitvoeren en schrijven van deze bacheloropdracht. Dezelfde dank wil ik Elly Kloeze uitspreken, die mij in elke fase van dit opdracht hulp heeft aangeboden. Heel graag wil ik Karla Douw bedanken voor haar feedback, begeleiding en meelesen van dit onderzoek. Een extra dank gaat aan mij familie, Ekrem Güner, Ümmügül Güner, Mehmet Güner en Cigdem Güner voor hun grote ondersteuning in elke fase van mij studie en in het bijzondere bij het uitvoeren van deze bacheloropdracht.

Özlem Güner

September 2011

SAMENVATTING

De vergrijzing in de Nederlandse populatie neemt toe. Dat betekent het aandeel ouderen in de samenleving stijgt en het is de prognose dat deze in de toekomst nog meer zal stijgen. Dat brengt nieuw problemen mee zich zoals eenzaamheid en sociale isolatie van de oudere mensen. Daarom zijn er nieuw manier nodig om te gaan met deze verandering. Ehealth technologieën bieden een goede mogelijkheid om daarop in te spelen. PAL4 community is een vorm van deze nieuw ehealth technologieën die zich richt op ouderen. Toch is er weinig bekend hoe gebruiksvriendelijk ouderen deze website vinden. Het is belangrijk erachter te komen hoe gebruiksvriendelijk de website is aangezien het mee invloed heeft op de vervulling van de sociale behoeften van ouderen. Daarom probeert dit onderzoek antwoord te generen op de vraag:

In hoeverre is de PAL4 community gebruiksvriendelijk om de sociaal (en sociaal steun) behoeften van ouderen te vervullen?

Tijdens de uitvoering van het onderzoek is er ingegaan op de volgende deelvragen:

1. Welke sociale steun behoeften hebben ouderen?
2. Hoe zijn deze behoeften vervuld door de PAL4 community?
3. Wat zijn de verwachtingen van de cliënten voor het gebruik en vervullen van de behoeften?
4. Wat is de meerwaarde van het portaal PAL4 community voor de gebruikers?
5. Hoe ervaren de cliënten de gebruiksvriendelijkheid (usability) van de PAL4 community?

Om een antwoord op de vragen te kunnen formuleren is er kwantitatief onderzoek uitgevoerd. Er zijn verschillende onderzoeksmethoden gebruikt. Ten eerste is literatuuronderzoek gedaan om de eerste deelvraag te kunnen beantwoorden. Vervolgens is een cognitieve walktrough uitgevoerd om een antwoord op deelvraag twee te generen. Voor de beantwoording van de deelvraag drie tot met vijf zijn er interviews uitgevoerd bij zes gebruikers van PAL4 community. De interviews bestaan uit drie onderdelen, namelijk een praktijktest gevolgd van een interview en een korte vragenlijst. De interviews zijn er opgenomen via een Voice Recorder en zijn in de volgende stap omgewandelt in schriftelijk transcripties. De analyse van de data is gedaan door codering.

De gebruikte methoden leverde verschillende resultaten op. Het blijkt uit het literatuuronderzoek dat er weinig literatuur aanwezig is over ehealth technologieën om de sociale steun behoeften van ouderen te vervullen. Vooral de combinatie van de verschillende vormen van sociale steun, ouderen en technologie in de zoekstrategie leverde weinig relevante resultaten op.

De resultaten van de cognitieve walkthrough laten zien dat PAL4 community, door het onderdeel `mijn wijk` en de functie `pallen` all vormen van sociale steun voor ouderen vervult.

De resultaten van interviews maken duidelijk dat de gebruikers van de PAL4 community geen verwachtingen hebben voor de gebruik van de PAL4 community. Zij zien een meerwaarde voor de gebruikers van de community. Verder laten de resultaten van de interviews zien dat de cliënten die gebruiksvriendelijkheid nog niet helemaal als voldoende ervaren.

All de bevindingen samengevat leiden tot de conclusie dat de PAL4 community nog niet voldoende gebruiksvriendelijk is om de sociale behoeften van ouderen te vervullen.

SUMMARY

The aging in the Dutch population is increasing. That means the proportion of elderly in the society is rising and it is the forecast for the future that this will rise even more. This brings new problems such as loneliness and social isolation for the older people. Therefore, new ways are needed to deal with this change. Ehealth technologies offer a good opportunity to respond to this change. PAL4 community is a form of these new eHealth technologies that focuses on the elderly. However little is known about how usable older people find the website. It is important to find out how usable the website is because it affects the fulfilling of the social needs of older people. Therefore this study tries to generate answers to the question:

To what extent is the PAL4 community usable to fulfill the social (and social support) needs of older people?

During the accomplishment of the research the following sub-questions have been addressed:

1. Which social support needs have older people?
2. How these needs are met by the PAL4 community?
3. What are the expectations of clients for the use and meeting of the needs?
4. What is the added value of the portal PAL4 community for the users?
5. How do the clients experience the usability of PAL4 community?

To answer the questions quantitative research is conducted. There are several research methods used. First, literature search is done to answer the first question. Next, a cognitive walkthrough is performed to generate answer to the second sub question. To answer the sub questions three to five there are interviews performed with six users of the PAL4 community. The interviews consist of three parts, namely a practice test followed by an interview and a short questionnaire. The interviews are recorded by a voice recorder. In the next step these are turned into written transcript. The data analysis was done by coding.

These methods provided different results. It appears from the literature study that there is little literature existing about ehealth technologies to fulfill the social support needs of older people. Especially the combination of the various forms of social support, older people and technology in the search strategy makes it difficult to find desired literature. The results of the cognitive walkthrough shows that PAL4 community, through the part 'mijn wijk' and the function 'pallen' all forms of social support for older people fulfill. The results of interviews show that users of the PAL4 community have no expectations for the use of PAL4 community. They see an added value for the community users. Furthermore, the results of the interviews show that the clients don't experience the usability as sufficient.

All the findings summarized lead to the conclusion that the PAL4 community isn't enough usable to fulfill the social needs of older people.

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	1
1.1 Wat is ehealth?	2
1.2 De PAL 4 community	3
1.3 Focus Cura B.V.	8
1.4 De Probleemstelling	8
1.5 Het doel van het onderzoek	9
1.5.1 Vraagstellingen van het onderzoek	9
2. Theoretisch kader	10
2.1. Behoeften van ouderen	10
2.1.1 Welke sociale ondersteuning behoeften hebben ouderen?.....	10
2.2 Problemen van ouderen	11
2.2.1 Eenzaamheid een problemen van ouderen.....	11
2.2.2 Probleem of sociale isolatie.....	12
2.3 Gebruik van ehealth toepassingen voor ouderen	13
3. Onderzoeksopzet	14
3.1 Onderzoeksmethoden	14
3.1.1 Literatuuronderzoek.....	15
3.1.2 De cognitieve walkthrough	16
3.1.3 De onderdelen van de diepte interviews.....	17
3.2 De Onderzoekspopulatie	20
3.3 Dataverzameling	20
3.4 Analyse van de data.....	21
4. Resultaten	22
4.1 Resultaten van de vragenlijst.....	22
4.2 Resultaten van het literatuuronderzoek.....	23
4.3 Sociale behoeften vervulling in PAL4 community.....	25
4.4 De verwachtingen van het gebruik en de vervulling van de behoeften.....	27
4.5 De meerwaarde van het portaal PAL4 community.....	28
4.6 De gebruiksvriendelijkheid (usability) van de PAL4 community.....	28
4.6.1 De resultaten van de taken uit de praktijktesten.....	29
4.6.2 De resultaten over usability van het interview.....	32
5. Conclusie.....	35
6. Discussie.....	37
6.1 Reflectie onderzoeksopzet.....	37

6.2 Reflectie methoden.....	38
7. Aanbeveling.....	39
Literatuurlijst	41
Bijlage 1 : De uitvoering van de cognitieve walkthrough	45
Bijlage 2 :Praktijktest Beweging 3.0	70
Bijlage 3: Interview	74
Bijlage 4: korte vragenlijst	76
Bijlage 5: Codeerschema	79

1. Inleiding

De bevolking in Nederland wordt steeds ouder. Dit verschijnsel wordt vergrijzing genoemd. Het houdt in dat het aandeel ouderen in de totale bevolking toeneemt. Daarbij wordt als ouderen verstaan mensen die ouder zijn dan 65 jaar (Nationaal Kompas Volksgezondheid, 2011a). Op 1 januari 2010 telde Nederland bijna 2,6 miljoen ouderen (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu [RIVM], 2010). Dat betekent dat ongeveer 16 procent van de bevolking ouder is dan 65 (Nationaal Kompas Volksgezondheid, 2011b).

Een aanvullende mogelijkheid om de mate van vergrijzing goed uit te drukken is de grijze druk. Dit geeft de verhouding tussen het aantal personen van 65 jaar of ouder en het aantal personen van 20 tot en met 64 jaar. De tweede groep zijn de potentiële werknemers van de bevolking die de lasten van de vergrijzing moeten opvangen. In 2009 was de grijze druk in Nederland 25 procent. Dat betekent dat bijna 25 ouderen zijn op elke 100 potentiële arbeidskrachten (Nationaal Kompas Volksgezondheid, 2011b).

De prognose is dat het aantal ouderen in de toekomst zal blijven toenemen. Rond 2040 zal het meeste aantal ouderen leven. Volgens de meest actuele CBS -prognose (december 2010) zal het aantal 65-plussers toenemen van 2,6 miljoen in 2010 tot een hoogtepunt van 4,6 miljoen in 2040. Dit is meer dan een kwart van de bevolking (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu [RIVM], 2010). De belangrijkste oorzaak voor de sterk toenemende vergrijzing van de bevolking is gelegen in de geboortegolf in het verleden (Nationaal Kompas Volksgezondheid, 2011c). Het is de verwachting dat in de komende decennia de grijze druk toeneemt van 25 procent in 2009 naar 49 procent in 2040 (Nationaal Kompas Volksgezondheid, 2011c).

De levensverwachting van personen boven de 65 jaar neemt ook toe. De resterende levensverwachting in 2010 voor een 65-jarige man is 17,6 jaar en voor een vrouw van dezelfde leeftijd 20,8 jaar. In 2050 zal de resterende levensverwachting van 65-plussers stijgen naar 21,1 jaar voor mannen en 23,6 jaar voor vrouwen (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu [RIVM], 2010).

Deze groep van de bevolking zijn grote verbruikers van thuiszorg en verzorging in verpleeg- en verzorgingshuizen. Aan de andere kant wil deze groep ouderen steeds langer thuis willen blijven wonen. Deze ouderen zijn meestal, als nodig met medicijnen of hulpmiddelen, ook in staan voor zich zelf te zorgen (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu [RIVM], 2010). Deze verschuiving van de zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen naar thuiszorg wordt ook door statistische gegevens bevestigd. Uit gegevens blijkt dat het zorgvolume in de periode 2002- 2006 voor 65-plussers die thuis wonen sterker gestegen zijn dan bij ouderen die in verpleeg- en verzorgingshuizen wonen.

Bovendien wordt uit de gegevens duidelijk dat ook het aantal mensen die thuiszorg kregen in dezelfde periode is gestegen (CBS,2007).

Dit alles laat zien dat ouderen vanuit het oogpunt van gezondheidszorg een belangrijk deel van bevolking vormen en ook in de toekomst nog meer zullen worden. Hierdoor is er de vraag naar een nieuw manier om te gaan met deze groep van mensen. Nieuw ehealth toepassingen bieden goede mogelijkheden om in te spelen op deze veranderingen. Zij maken het mogelijk om met nieuw technologieën problemen aan te gaan. Uit onderzoek van Kreps en Neuhauser (2010) blijkt dat het ontwikkelen, de adoptie en de implementatie van nieuw ehealth applicaties een grote potentiaal heeft om de patiënten beter toegang tot relevante informatie te verstrekken, de kwaliteit van zorg te verbeteren, de fouten in de gezondheidszorg te verminderen en de samenwerking te verhogen. Vooral de verbetering van de kwaliteit van zorgverlening en de betere toegang tot relevante informatie is voor de ouderen belangrijk. De PAL4 community is een van de nieuw ehealth toepassingen die de toegang tot informatie voor oudere biedt en nog andere mogelijkheden.

Het is belangrijk te bepalen of de PAL4 community afgestemd is op de gebruiksgroep, dat wil zeggen of de PAL4 community voldoende gebruiksvriendelijk is om de wensen van ouderen te vervullen.

Om in eerste instantie een beter beeld te verkrijgen wat ehealth is, wordt er eerste een beschrijving van deze nieuwe ontwikkeling gegeven.

1.1 Wat is ehealth?

De opkomst van Internet en andere technologieën heeft invloed gehad op het dagelijkse leven van mensen maar ook op de zorgverlening. Het is de verwachting dat de invloed van technologieën op de gezondheidszorg nog zal toenemen (Van de Berg, Engelen, Berben & Schoonhoven, 2010). Deze nieuw technologische ontwikkelingen worden onder de naam eHealth of health 2.0 samengevat. Toch wat is health 2.0 precies?

Van de Berg, Engelen, Berben en Schoonhoven (2010) maken duidelijk dat er een groot aandeel definities over health 2.0 bestaan. In een systematische review identificeren de onderzoekers 46 definities. Een voorbeeld van deze definities is die van Eysenbach (2008):

“Medicine 2.0 applications, services, and tools are Web-based services for health care consumers, caregivers, patients, health professionals, and biomedical researchers, that use Web 2.0 technologies and/or semantic web and virtual-reality tools, to enable and facilitate specifically social networking, participation, apomediation, collaboration, and openness within and between these user groups. Or in broader concept: medicine also stands for a new and better health system, which emphasizes collaboration, participation, apomediation, and openness, as opposed to the traditional, hierarchical,

closed structures within health care and medicine. Medicine 2.0 is the broader concept and umbrella term, which includes consumer directed "medicine" of Health 2.0."

Om gemeenschappelijke basis voor een algemeen definitie voor ehealth te vinden zijn er uit deze definities zeven terugkerende onderwerpen geïdentificeerd en benoemd. Deze onderwerpen zijn: patiënten, web 2.0/technologie, professionals, sociaal netwerken, verandering gezondheidszorg, samenwerking en gezondheidsinformatie/ inhoud (Van de Berg et al, 2010). Op basis van deze zeven onderwerpen kan ehealth als volgt worden beschreven: Ehealth is informatie en communicatie technologie die de participatie van patiënten en professionals verhoogd. Het heeft een verandering in de gezondheidszorg teweeg gebracht. De opkomst van online communicatie en sociaal netwerken heeft bijgedragen aan de samenwerking tussen patiënten en professionals. Het heeft het mogelijk gemaakt op een eenvoudige manier informatie over gezondheid te verkrijgen.

Deze beschrijving geeft een goed inzicht in ehealth. Echter bestaan ehealth uit meerdere onderdelen. In dit onderzoek gaat het om de PAL4 community. Het wordt beschreven als een community waar ouderen elkaar kunnen ontmoeten, wijkinformatie kunnen uitwisselen en aan hun gezondheid kunnen werken. Daarom kan het worden gezien als een web-based interventie met een online community.

Daarbij vertoont vooral het onderdeel `pallen` de kenmerken van social media. De term `pallen` wordt in de PAL4 gebruikt voor elke vorm van contact met familie, vrienden of andere PAL4- deelnemers die op de PAL4 website plaatsvindt. Dat kan op verschillende manieren zijn bijvoorbeeld door elkaar te mailen of door `beeldbellen`. Dat betekent dat de gebruikers hier verhalen, kennis en ervaringen met elkaar kunnen delen. De gebruikers kunnen hierbij in gesprek komen met elkaar. Dit past in de beschrijving van social media van Kietzmann, Hermkens, McCarthy en Silvestre (2010). Deze auteurs geven aan dat sociaal media een interactief platform is waar individuen en gemeenschappen met elkaar informatie kunnen delen, creëren, discussiëren en modificeren.

1.2 De PAL 4 community

PAL4 staat voor Persoonlijk Assistent voor het Leven. Het is één van de nieuwe vormen van zorg die bedoeld is voor vier verschillende doelgroepen. Ten eerste is de doelgroep de 65- plussers. Deze groep is gekenmerkt daardoor dat zij nieuw gestopt zijn met werk en naar zoek zijn naar een nieuw manier van invullen van het leven. De tweede doelgroep is eveneens 65-plussers, maar bevat ook iets oudere deelnemers. Deze groep is gekenmerkt daardoor dat zij steeds meer behoefte aan nieuw contacten en activiteiten krijgen omdat er langzaam vertrouwde mensen wegvallen. De derde doelgroep zijn oudere mensen in de leeftijd van 70/ 75- plus. Deze groep heeft meestal meer behoefte aan begeleiding en aan zorg.

De laatste doelgroep is de groep die begeleiding nodig heeft bij de ziekte. Daarbij is hun doelstelling dat door de PAL 4 community deze ouderen langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Het secundaire doel is om oudere mensen een informatievoorziening te bieden over zorg. Dat betekent informatie te verstrekken die betrouwbaar en relevant is voor oudere mensen.

De PAL4 community is een verder ontwikkelde vorm van PAL 4 bidibox, waarbij een aanraakscherm bij de senioren thuis werd geplaatst met mogelijkheid tot bijvoorbeeld videocontact met de familie, het spelen van spelletjes en service informatie uit de regio. Nu is er een community op internet (www.mijnpal4.nl) voor leden van zorgorganisaties, inwoners van aangesloten gemeenten of bewoners van woningcorporaties (Focus Cura Groep B.V., d.o.). De mogelijkheid om gebruik te maken van PAL4 community wordt aangeboden door de zorgorganisaties. Dat betekent om gebruik te kunnen maken van deze website moeten de ouderen cliënt zijn van een zorgorganisatie. Op dit moment bieden Beweging3.0, Rivas en Florence deze service. Beweging 3.0 is een zorgorganisatie die activiteiten biedt over wonen, zorg en welzijn. Deze activiteiten zijn in het gebied van thuiszorg, verzorgingshuis- en verpleeghuiszorg en maatschappelijk zorg en dienstverlening. Rivas is een zorgorganisatie die kleinschalig zorg aanbieden. De organisatie biedt zorg thuis, in verschillende woonvormen zoals woonzorgcentrum, en in het Beatrix ziekenhuis. De derde organisatie die PAL 4 community aanbiedt is Florence. Deze organisatie geeft verschillende vormen van zorg en adviezen vooral in woonzorgcentra, verpleeghuizen en consultatiebureaus.

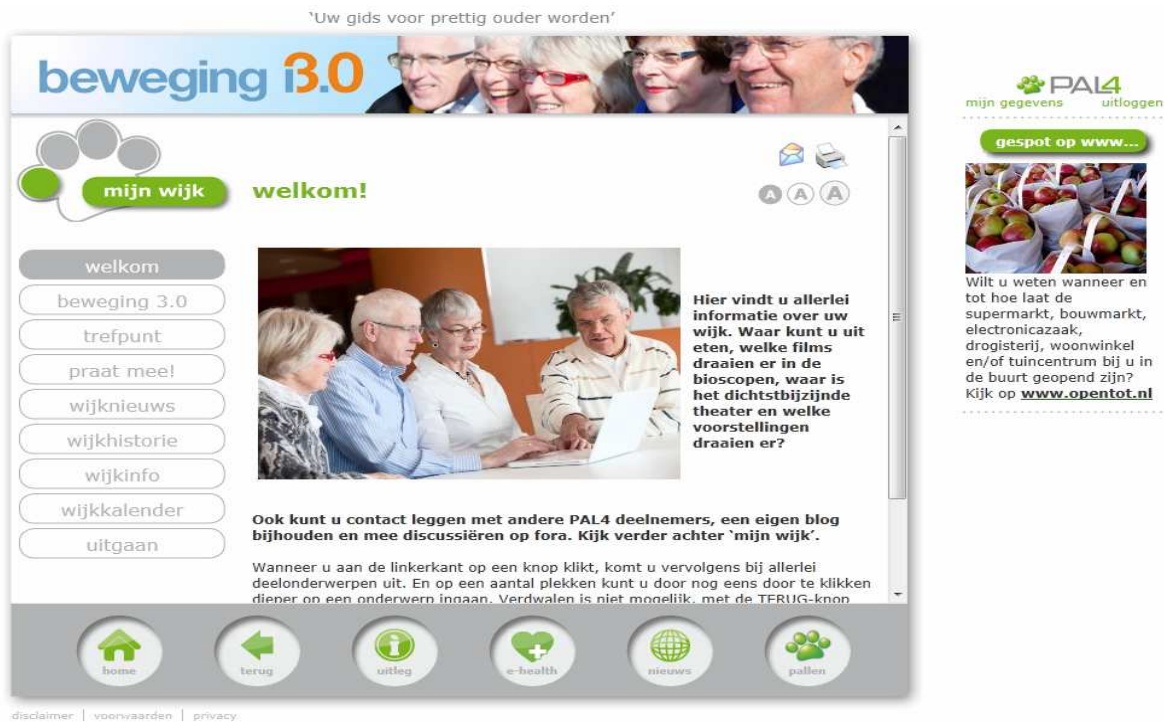
De kosten verbonden met het gebruik van de site hangt af van zorgorganisatie. Het lidmaatschap van de zorgorganisaties kosten geld die variabel is per organisatie. De organisatie kan ervoor kiezen de extra kosten voor het gebruik van de PAL4 Community door te berekenen aan haar klant. Of het lidmaatschap niet te verhogen dan bieden zij de service gratis aan.

De gebruikers van deze web-based technologie kunnen aan hun eigen computer gebruik maken van deze community. Het is een online platform waar mensen elkaar kunnen ontmoeten, wijk informatie kunnen vinden en aan hun gezondheid kunnen werken. Daarbij gaat op dit platform om gezamenlijke belangen, sociale interacties en contacten. Deze PAL4 community biedt vier verschillende applicaties, namelijk `ontspanning`, `gezondheid`, `gezelschap` en `mijn wijk`. Deze worden in de volgende afbeeldingen weergegeven.



Afbeelding 1: PAL4 community opening pagina (bron: <http://www.mijnpal4.nl/>)

Het onderdeel mijn wijk:



Afbeelding 2: Onderdeel mijn wijk` PAL4 community (bron: <http://beweging3.mijnpal4.nl/beweging3/mijn-wijk/welkom>)

Het onderdeel `Gezelschap`:

Uw gids voor prettig ouder worden'

beweging 3.0

gezelschap **welkom**

welkom
mijn profiel
PAL4 trefpunt
versturen
interviews

Contact met een vriend

Eén op de vier Nederlanders laat het contact met een persoon die levensbedreigend ziek is, verwateren. Schokkende cijfers, vindt u niet? Neemt u toch contact op, want het is belangrijk! Hier leest u waarom.

lees verder

Stelling van de maand

Sommige mensen wonen erg dicht bij hun (klein)kinderen, anderen wat verder. Wat vindt u de afstand die er tussen u uw geliefden is? Zou daar wat in kunnen veranderen, of heeft u het juist prima voor elkaar? Discussieer mee op Profielen!

lees verder

welkom!

Roze staat bij PAL4 voor gezelschap. Dit is de plek waar u contact kunt leggen met familie, vrienden en andere PAL4-deelnemers. Om samen te gaan wandelen of te gaan koken, bijvoorbeeld. Of om een mailtje te sturen. U kunt ook 'pallen', ofwel contact leggen via Profielen, middels de knop onderin dit scherm.

home terug uitleg e-health nieuws pallen

disclaimer | voorwaarden | privacy

Afbeelding 3: Onderdeel `gezelschap` PAL4 community (bron:<http://beweging3.mijnpal4.nl/gezelschap/welkom>)

Het onderdeel `Gezondheid`:

beweging 3.0

gezondheid **welkom**

welkom
gezond leven
gezonde geest
gezond bewegen
gezond eten
schoonheid
encyclopedie

Gezond nieuws: Mindfulness helpt mogelijk tegen Prikkelbare Darm Syndroom

Buikkrampen, een opgeblazen gevoel en diarree. Dit zijn enkele klachten die worden veroorzaakt door het Prikkelbare Darm Syndroom (PDS). Een therapie die mindfulness, meditatie en yoga combineert zou mogelijk deze klachten kunnen verminderen. Dit blijkt uit een klinisch onderzoek.

lees verder

Het nut van vitamine D

Vitamines en mineralen: we hebben ze hard nodig, maar krijgen ze lang niet altijd voldoende binnen. Wist u dat de helft van alle 65-plussers met een tekort aan vitamine D kampt? In de zon liggen helpt al een heleboel, maar nog niet voldoende!

lees verder

welkom!

Blauw staat bij PAL4 voor gezondheid. Hier vindt u informatie over eten en bewegen, inspirerende interviews, maar ook praktische zelftests of zelfs een eigen coach die u kan helpen bewuster met uw gezondheid om te gaan. En wat dacht u van een paar handige verzorgingstips?

home terug uitleg e-health nieuws pallen

disclaimer | voorwaarden | privacy

Afbeelding 4: Onderdeel `Gezondheid` PAL4 community (bron:<http://beweging3.mijnpal4.nl/gezondheid/welkom>)

Het onderdeel `Ontspanning`:

'Uw gids voor prettig ouder worden'

mijn gegevens uitloggen

welkom!

Oranje staat bij PAL4 voor ontspanning. Hier kunt u spelletjes spelen, filmpjes bekijken, naar een boek luisteren en expositietips vinden. Bovendien brengen wij u het laatste nieuws over het Koninklijk Huis. En wist u dat hier prachtige prijzen te winnen zijn?

home terug uitleg e-health nieuws pallen

disclaimer | voorwaarden | privacy

Afbeelding 5: Onderdeel `Ontspanning` PAL4 community
(bron: <http://beweging3.mijnpal4.nl/ontspanning/welkom>)

De functie `pallen`:

mijn gegevens uitloggen

profielen Mijn instellingen Zoeken Ga

Mijn profiel Vrienden Agenda Foto's Blogs Deelnemers Groepen Prikbord Help

DEMO PAL4 Beweging3.0 Bewerk profiel

Beweging 3.0

Mijn interesses:

Over mij: Demoaccount Beweging 3.0

Woonplaats:

Bewerk pagina

Fotoalbums BEWERK -
Nieuw fotoalbum

Berichten box BEWERK -
Plaats
Alles bekijken

Vrienden BEWERK -
Bekijk alle vrienden (1)

Mijn groepen BEWERK -

Het weer BEWERK -
zeist

zo	ma	di	wo
Min 11 Max 21	Min 10 Max 23	Min 18 Max 25	Min 14 Max 21

home terug uitleg e-health nieuws pallen

disclaimer | voorwaarden | privacy

PAL4

Afbeelding 6: Functie `pallen` PAL4 community (bron: <http://beweging3.mijnpal4.nl/pallen>)

Met behulp van deze verschillende functies kunnen de cliënten in contact komen met mensen uit dezelfde gemeente, informatie uitwisselen en ontspanning vinden. Op basis van de PAL4 community kunnen de cliënten op een interactieve manier ervaringen met elkaar uitwisselen, meningen peilen, elkaar ontmoeten, samen genieten, zorgen uitten of ontspannen. Ook is het mogelijk om contact te leggen met mensen uit de buurt, beeldbellen en aanvragen van verschillende service diensten. Bovendien biedt de PAL4 community mogelijkheid om informatie op te zoeken over bijvoorbeeld gezondheid en ontspanning.

1.3 Focus Cura B.V.

Focus Cura is een bedrijf die zich richt op zorginnovatie. Het is een bedrijf die diensten ontwikkelt voor ouderen, chronisch zieken en gehandicapten, met het doel het mogelijk te maken dat deze patiënten langer zelfstandig thuis kunnen wonen. Om dit doel te kunnen bereiken werkt Focus Cura nauw samen met lokale thuiszorginstellingen, woningcorporaties en verzekeraars. Het bedrijf richt zich op vijf kennisgebieden, deze zijn: monitoren op afstand, zelfstandigheid thuis, efficiënt onderweg, zorg op afstand en visie & financiering. Daarbij is de missie van Focus Cura B.V. de kloof tussen zorg en technologie te dichten. Voor het bedrijf staan zorg en welzijn centraal. De technologie wordt er alleen als een hulpmiddel gezien (Focus Cura, 2010).

Dit bacheloronderzoek wordt uitgevoerd als deel van een opdracht van Focus Cura. Het onderzoek wordt begeleid vanuit de Universiteit Twente, Vakgroep Psychologie, Gezondheid & Technologie. Bij het uitvoeren van het onderzoek wordt er gekeken of de PAL4 community gebruiksvriendelijk is. Daarbij wordt er nader bestudeerd of het voldoende gebruiksvriendelijk om de sociale behoeften van oudere mensen te vervullen.

1.4 De Probleemstelling

De vergrijzing in de Nederlandse populatie neemt toe. Dat betekent het aandeel ouderen in de samenleving zal stijgen. Dat brengt nieuw problemen mee zich zoals eenzaamheid en sociale isolatie van de oudere mensen. Daarom zijn er nieuw manier nodig om te gaan met deze verandering. Ehealth technologieën bieden een goede mogelijkheid om daarop in te spelen. PAL4 community is een vorm van deze nieuw ehealth technologieën die zich richt op ouderen. Toch is er weinig bekend hoe gebruiksvriendelijk ouderen deze website vinden. Het is belangrijk erachter te komen hoe gebruiksvriendelijk de website is aangezien het mee invloed heeft op de vervulling van de sociale behoeften van ouderen.

1.5 Het doel van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is erachter komen hoe de ouderen de gebruiksvriendelijkheid van de PAL4 community website ervaren. Bovendien is het doel om te kijken welke sociale behoeften, en in het bijzondere sociaal steun behoeften, ouderen mensen hebben en welke problemen zij ondervinden. Het gaat daarom om te bepalen of de PAL4 community gebruiksvriendelijk genoeg is om deze sociale behoeften te vervullen.

1.5.1 Vraagstellingen van het onderzoek

In dit onderzoek wordt antwoord gegeven op de volgende hoofdvraag en deelvragen:

In hoeverre is de PAL4 community gebruiksvriendelijk om de sociaal (en sociaal steun) behoeften van ouderen te vervullen?

Tijdens de uitvoering van het onderzoek zal worden ingegaan op de volgende deelvragen:

1. Welke sociale steun behoeften hebben ouderen?
2. Hoe zijn deze behoeften vervuld door de PAL4 community?
3. Wat zijn de verwachtingen van de cliënten voor het gebruik en vervullen van de behoeften?
4. Wat is de meerwaarde van het portaal PAL4 community voor de gebruikers?
5. Hoe ervaren de cliënten de gebruiksvriendelijkheid (usability) van de PAL4 community?

2. Theoretisch kader

In de inleiding is er een voorspelling gemaakt over de ontwikkeling van de vergrijzing. In het volgende worden er de sociale steun behoeften en problemen van ouderen benoemd. Vervolgens wordt er een onderzoek voorgesteld over hoe technologie een oplossing kan zijn voor deze problemen.

2.1. De behoeften van ouderen

Ouderen hebben verschillende behoeften en wensen. Het begrip behoeften is een heel breed begrip. Als er naar een definitie van het woord `behoefte` wordt gezocht dan is er geen eenduidige definitie te vinden. In dit verslag wordt behoefte (in het Engelse needs) gedefinieerd als, datgene wat men nodig heeft. Er is voor deze definitie gekozen omdat zij het best weergeeft dat het een breed begrip is.

Mensen kunnen op verschillende terreinen behoeften hebben. Een algemene indeling van behoeften van mensen is gedaan door Abraham Maslow. Deze indeling van Maslow wordt `hierarchy of needs` genoemd. Deze hiërarchie is op volgende manier opgebouwd: ten eerste komen de fysiologische behoeften (zoals eten), dan volgt de behoefte op veiligheid en zekerheid, sociale behoeften (zoals relaties met andere mensen), behoefte aan waardering en herkenning, en het laatste behoefte aan zelfverwerkelijking (Frame, 1996). Dit zijn mogelijke behoeften van mensen. In dit verslag gaat het alleen om de sociale behoeften van Maslow voor oudere mensen en vooral om de sociale steun behoeften van deze mensen.

2.1.1 Welke sociale steun behoeften hebben ouderen?

Het is de verwachting dat met toename van de leeftijd (vooral bij ouderen) de behoefte aan sociale contacten en relaties toeneemt. Sociale steun is een bijzondere vorm van sociale behoeften van oudere mensen. In het kader van het Nationaal Kompas Volksgezondheid is er onderzoek gedaan naar sociale steun. Het Nationaal Kompas Volksgezondheid is een website met onafhankelijk en wetenschappelijke onderbouwde informatie over de staat van de volksgezondheid in Nederland. Uit het onderzoek van de Nationaal Kompas Volksgezondheid (2011) blijkt dat het bij sociale steun daarom gaat om tegemoet te komen aan de sociale basisbehoeften (zoals affectie, goedkeuring, erbij horen en veiligheid) van de ontvanger. Sociale steun wordt ontvangen binnen sociale relaties en bestaan uit communicatie en wisselwerking tussen mensen. Daarbij gaat het niet alleen om de interacties, maar ook om de tevredenheid daarmee. Tevredenheid wordt daarbij gezien als de mate waarin de sociale communicatie over en weer tussen personen overeenkomt met de behoeften (Nationaal Kompas Volksgezondheid, 2011).

Daarbij heeft sociale steun drie aspecten die met elkaar in samenhang staan: Ten eerste de behoefte aan steun, dat betekent de ontvanger moet behoefte hebben aan ondersteuning. Ten tweede is een belangrijk aspect van sociale steun de hoeveelheid verkregen steun en het aantal ondersteunende

interacties. Ten slot speelt ook de tevredenheid met de hoeveelheid verkregen steun een rol bij sociale steun (Nationaal Kompas Volksgezondheid, 2011).

Er zijn verschillende vormen van sociaal ondersteuning te onderscheiden:

1) Emotionele ondersteuning (Empathie, interesse tonen):

Er is sprake van emotionele ondersteuning als anderen aan de ontvanger bijvoorbeeld interesse tonen en empathie laat zien.

2) Waardering (appraisal support, positieve waardering, erkenning):

Hiervan is er sprake als anderen om raad vragen, de ontvanger complimenten geven en deze persoon in vertrouwen nemen.

3) Instrumentele ondersteuning (praktische hulp, zorgverlening):

Bij deze vorm van ondersteuning gaat het daarom de ontvanger praktische hulp te geven en zorg te verlenen.

4) Gezelschap:

Bij deze vorm van sociale ondersteuning gaat het om participatie in een groep en onderlinge ondersteuning van de deelnemers

5) Informatieve ondersteuning (advies, suggesties):

Bij laatste vorm van sociale ondersteuning gaat het om het geven van de nodige informatie aan de ontvanger, zoals adviezen en suggesties (Nationaal Kompas Volksgezondheid, 2011).

2.2 Problemen die ouderen ervaren

Als mensen ouder worden hebben zij niet alleen bepaalde behoeften. De latere leeftijd brengt ook problemen met zich mee. In de volgende twee paragraaf worden twee vaak voorkomende problemen benoemd en nader toegelicht.

2.2.1 Eenzaamheid een probleem van ouderen

Eenzaamheid is een veelvuldig gerapporteerd probleem dat ouderen tegen komen. Van eenzaamheid is er sprake als er een discrepantie ontstaat tussen gewenste en gerealiseerde sociale relaties (De Jong Gierveld & Van Tilburg, 2007). Aangezien met de toename van de leeftijd de grootte van het sociaal netwerk afneemt door het overlijden van de geliefde of door wegvallen van werk of andere bezigheden, neemt de eenzaamheid binnen de groep ouderen toe met de leeftijd (RIVM, 2010). Daarbij voelt zich bijna een derde van de ouderen matig of sterk eenzaam. Het is bekend dat mensen die alleen leven meer eenzaamheid rapporteren dan mensen die met een partner samen leven (Holmen & Furukawa, 2002). De gezondheid van oudere mensen wordt beïnvloed door deze factoren zoals eenzaamheid en sociale contacten. Ook is bekend dat langdurige eenzaamheid effect heeft op kwaliteit van leven.

Dit verschijnsel is ook aangetoond in verschillende onderzoeken. Holmen et al. (2002) rapporteren dat oudere mensen die lichamelijk beperkt zijn of lijden aan bepaalde problemen, de neiging hebben om eenzamer te zijn dan mensen zonder beperkingen.

Het gevoel eenzaamheid wordt bepaald door twee componenten, namelijk het aantal sociale contacten en de kwaliteit daarvan. Daarbij hangt de beoordeling van de kwaliteiten af van de eigen waardering van de persoon.

Mensen die goede vrienden hebben, significante persoonlijk relaties en vaak contact met vrienden en burens hebben, ervaren minder eenzaamheid. Vooral het contact met personen van de zelfde leeftijd heeft positieve invloed op ouderen. Wanneer bejaarden de gelijke historische achtergrond delen, de zelfde waarde en levenservaring hebben, dan voelen zich beter verstaan van elkaar dan dat zij zich zouden voelen met jonger mensen met verschillende levenservaringen (Routasalo & Pitkala, 2003).

Samengevat kan worden gezegd dat een groot deel van de ouderen zich eenzaam voelt en dat dit lijden tot negatief gevoelen, lage kwaliteit van leven, slechtere mentale en lichamelijke gezondheid van ouderen.

2.2.2 Probleem van sociale isolatie

Het aandeel ouderen in samenleving zal toenemen, daarmee samenhangend is de verwachting dat de populatie alleenstaanden ook zal toenemen. Als meer mensen alleen leven dan komt het probleem van sociale isolatie naar voren. Een definitie van sociaal geïsoleerde mensen is, personen die slechte of beperkte contacten hebben met anderen en deze contacten als onvoldoende ervaren, en/ of als de beperkten contacten nadelige consequenties voor hen hebben (Findlay, 2003).

In een onderzoek naar de gepubliceerde literaturen tussen 1948 en 1991, hebben de onderzoekers Victor, Scrambler, Bond en Bowling (2000) gevonden dat 20 procent van de mensen boven de 65 jaar sociaal geïsoleerd zijn. Daarbij zijn verschillende factoren die bijdragen aan sociale isolatie, zoals verlies van mensen (in verschillende vormen), slechte lichamelijke gezondheid, geestelijke ziekten, geografische locatie, communicatie en transport moeilijkheden (Findlay, 2003).

Het duidelijk geworden dat sociale isolatie een probleem voor ouderen is en ook in de toekomst zal blijven.

Er is een indeling van de sociale steun behoeften gepresenteerd. Deze indeling wordt er in het volgende gebruikt bij het literatuuronderzoek om een antwoord te kunnen vormen voor de eerste deelvraag van dit onderzoek.

2.3 Gebruik van ehealth toepassingen voor ouderen

Het is belangrijk er achter te komen of ehealth toepassingen een oplossing kan bieden voor de problemen die ouderen ondervinden. Uit het onderzoek van Brandley en Poppen (2003) blijkt dat ondersteunde technologieën zoals Internet en computers het gevoel van sociale isolatie van thuisgebonden ouder mensen en gehandicapt personen vermindert. In het onderzoek is er gekeken naar de CHIPs program (Computers for Homebound and Isolated Persons). De CHIPs program is een online community voor mensen met een beperking. Het program is ontwikkeld om te realiseren dat mensen met vergelijkbaar omstandigheden nieuw vrienden kunnen maken. Het biedt de mogelijkheid foto's van leden of huisdieren te plaatsen, sommige gedichten geschreven door de deelnemers met elkaar te delen. Tot de functies van dit community hoort ook dat de deelnemers met elkaar kunnen chatten en mailen.

Deelnemers die betrokken zijn bij dit onderzoek zijn personen die niet in staan zijn om hun huis te verlaten en daarom sociaal geïsoleerd zijn. De betrokken personen zijn er benaderd door lokale instanties zoals Office on Aging, thuiszorginstellingen en dialyse klinieken.

Bij deze deelnemers zijn er data verzameld door een vragenlijst, die tien vragen omvat. De vragenlijst was ontwikkeld om in eerste instantie te bepalen of de personen in aanmerking komen voor het onderzoek. Om erachter te komen zijn er vragen gesteld zoals `I am able to move around my house easily` of `I am able to leave my house`. Voor het antwoord hebben de respondenten de mogelijkheid gehad om te kiezen uit de antwoordmogelijkheden `Not at all` tot `very extensively` door de cijfers één tot vijf aan te kruisen. Ten tweede is de vragenlijst ontwikkeld om de invloed van de CHIPs program voor het niveau of isolatie te beoordelen. Daarom zijn er vragen gesteld zoals `I use a computer to communicate with a friend or family members`, `I use a computer to communicate with a community/ government agency` en `I am satisfied with the amount of contact that I have with other people`. Het doel daarbij was om data te verzamelen over het niveau of communicatie en de tevredenheid met de hoeveelheid aan contacten die zij met de andere deelnemers hadden. Dezelfde vragenlijst is er naar één jaar weer afgenomen. De vragenlijst is afgerond via mails, personele interviews, telefoon interviews en via de Internet.

Uit de analyse door een paired t-test van de vragenlijst voor een na één jaar kwam naar voren dat er een significant stijging was bij alle vragen die gerelateerd waren aan het gebruik van computers om te communiceren, niveau of communicatie, niveau of tevredenheid over de hoeveelheid aan contacten met anderen.

Deze resultaten van het onderzoek laten zien dat computer communicatie leidt tot een stijging van de sociale contacten en tot een verminderen van het gevoel van isolatie.

3. Onderzoekopzet

Gezien de aard van de onderzoeksvraag is hier sprake van explorend onderzoek. Bij dit soort onderzoek wordt er onderzoek gedaan om inzicht te verkrijgen in verschijnselen. Het heeft sterk een verkennend karakter. Daarbij wordt de interactie tussen de gebruiker van PAL4 community en website nader bestudeerd. Voorafgaand aan dit onderzoek zijn de verbanden tussen beide variabelen onbekend. Het wordt inzicht gegeven over de gebruiksvriendelijkheid van de PAL4 community. Er worden de achtergrond kenmerken van de gebruikers bestemd.

De data wordt op een kwalitatieve manier verzameld. Daarom is er ook sprake van kwalitatief onderzoek. Daarbij gaat het om het bestuderen van individuen en groepen in hun sociale omgeving. De onderzoeker probeert de gedachten, gevoelens en ervaringen te begrijpen van de deelnemers als personen die proberen om te gaan met hun condities en behandelingen in een gegeven sociale omgeving (Polgar & Thomas, 2008, p.5).

Kwalitatief onderzoek is gekenmerkt door schriftelijk of mondeling taal data die gebruikt wordt. Bovendien wordt er bij kwantitatief onderzoek voor kleinere onderzoekspopulatie gekozen. In dit soort onderzoek worden er data door interviews of observaties verkregen (Green & Thorogood, 2009). Het generieke doel daarbij is om het menselijk gedrag te bestuderen in hun sociaal, cultureel en politieke context waar het zich voordoet (Salkind, 2006, p.13). Dit onderzoek vervult deze kenmerken van dit type onderzoek.

3.1 Onderzoekmethoden

In dit onderzoek is er gebruik gemaakt van verschillende methoden om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden.

Ten eerste is er literatuuronderzoek uitgevoerd. Daarbij was het doel om inzicht te krijgen over welke sociale steun behoeften ouderen hebben en hoe technologie deze kan vervullen. Op deze manier is geprobeerd om een antwoord te verkrijgen op de eerste deelvraag van dit onderzoek.

Vervolgens zijn er `usability inspection` methoden gebruikt. Dit is een generieke naam voor methoden die de gebruiksvriendelijkheid van gebruikers interface evalueren om usability problemen te identificeren. Er zijn verschillende mogelijkheden om de usability van een interface te meten.

Ten eerste kan het worden gemeten vanuit het product oriënteerde perspectief (product- oriënteerde view), waarbij de usability door de ergonomische eigenschappen van het product gemeten kan worden.

De tweede mogelijkheid is het gebruiker oriënteerde perspectief (user-oriented view), waarbij de usability door mentale inspanning en door de attitudes van de gebruiker kan worden gemeten.

Ten slotte is er het gebruiker performance perspectief (user- performance view), waarbij de usability kan worden gemeten door het bestuderen van de manier waarop de gebruikers interageren met het product (Nigel, Kirakowski & Maissel, 1991). De cognitieve walkthrough is een van deze usability inspection methoden die hier gebruikt is. Deze methode maakt het mogelijk om uit het user-oriënteerde perspectief een antwoord te geven op de tweede deelvraag, namelijk `hoe zijn deze behoeften vervuld door de PAL4 community`.

Ten derde is in dit onderzoek gebruik gemaakt van diepte interviews samen met praktijktesten. De praktijktesten kunnen ook worden gezien als usability inspection methoden die proberen de gebruiksvriendelijkheid uit de gebruikers performance perspectief te bestemmen. Het doel van het gebruik van deze methoden was om een antwoord te krijgen op de derde tot vijfde deelvragen.

In het volgende worden elke van deze methoden nader toegelicht.

3.1.1 Literatuuronderzoek

Om uit te vinden wat de sociale steun behoeften van ouderen zijn en hoe technologie op deze behoeften kan inspelen, is er literatuuronderzoek gedaan. Daarbij is er literatuur gezocht in de database Scopus.

Om geschikte literatuur te vinden zijn er de verschillende vormen van sociale steun die geïdentificeerd zijn in hoofdstuk twee pagina 16 gebruikt. Deze vormen van sociale steun zijn (in Engels) emotional support, appraisal support, instrumental support, community en informational support.

Deze toegepaste zoekstrategie leverde verschillende resultaten op. Om uit deze resultaten geschikte artikelen te vinden, zijn er ten eerste naar alle titels van de artikelen gekeken. Als zij als passend bij dit onderzoek werden beoordeeld, werd er vervolgens het abstract van het artikel doorgelezen. Om te includeren in dit onderzoek is er gekeken of het nieuw technologie is, die de behoeften van oudere mensen probeert te vervullen. Op basis hiervan zijn in de volgende stap de artikelen geselecteerd.

Daarbij zijn er ten eerste de volgende zoektermen benut: “social support” and “needs” and “emotional support” and “appraisal support” and “instrumental support” and “community” and “informational support” and “elderly” and “technology”. Deze zoekstrategie heeft nul resultaten opgeleverd.

De volgende zoekterm was: “social support” and “need” and “emotional support” and elderly and “technology”. Dit leverde 3 resultaten, waarvan een bij dit onderzoek past.

Dan is er de zoekterm: “social support” and “needs” and “appraisal support” and “elderly” and “technology”. Dit leverde één resultaat die ook in het kader van dit onderzoek past.

De zoekstrategie “social support” and “needs” and “instrumental support” and “elderly” and “technology” droeg bij aan het onderzoek door één artikel uit twee resultaten.

Verder is er gezocht met de zoektermen: “social support” and “needs” and “community” and “elderly” and “technology” waaruit 20 resultaten uit kwamen en passend waren voor dit onderzoek.

Geen resultaten bracht de zoekstrategie: “social support” and “needs” and “informational support” and “elderly” and “technology”.

Ten slotte is gebruik gemaakt van de zoekterm: “social support” and “needs” and “elderly” and “technology”. Dit leverde 79 resultaten waarvan zes artikelen geselecteerd zijn.

3.1.2 De cognitieve walkthrough

De cognitieve walkthrough is een usability inspection methode die zich richt op de evaluatie van een design (Wharton, Rieman, Lewis, Polson, 1994). Het doel van de cognitieve walkthrough is om de cognitieve processen van gebruikers die een taak uitvoeren te evalueren (Kaufman, Patel, Hilliman, Morin, Pevzner, Weinstock, Goland, Shea, Starren, 2003). Bovendien is het doel van de cognitieve walkthrough om het gemak te evalueren waarmee gebruikers bepaalde taken kunnen uitvoeren (Polson, Lewis, Rieman, Wharton, 1992). De methode omvat het identificeren van de sequenties van de acties en de doelen van gebruikers die nodig zijn om een bepaalde taak te kunnen uitvoeren. Het is bedoeld om potentiële usability problemen te identificeren die de succesvolle afronding van een taak kunnen belemmeren (Kaufman et al., 2003). Bij de cognitieve walkthrough analyses wordt er een taak simulatie uitgevoerd, daarbij wordt er “walking through” gemaakt door de sequenties van handelingen die nodig zijn om een doel te bereiken (Kaufman et al, 2003).

Deze methode is gebaseerd op de theorie exploratory learning CE+ (Mahatody, Sagar, Kolski, 2010,). De CE+ model heeft drie belangrijke componenten: een lerend component, een probleem oplossend component en een uitvoerend component. Het model werkt als volgt: Een systeem gebruiker kiest een actie uit verschillende alternatieven gebaseerd op zijn verwachte overeenkomsten tussen de doelen en verwachte consequenties van de acties; nadat er de geselecteerde acties is uitgevoerd, evalueert de gebruiker de reactie van het systeem. Op deze manier evalueert de gebruiker het proces om zijn doel te bereiken. Als het doel van de gebruikers is bereikt dan wordt het geleerd geregistreerd. Als dit niet gebeurt dan wordt er het probleem oplossing component geactiveerd om andere passende activiteiten te ontdekken enz. De uitvoerend component bestaat uit teweegbrengen van de passende regelen die overeenkomen met de actuele context.

De cognitieve walkthrough is uitgevoerd door de onderzoeker van deze opdracht om aan de ene kant inzicht te krijgen in het systeem en aan de andere kant om mogelijke tekortkomingen of positieve aspecten van het systeem op te sporen. Deze inzichten maken het mogelijk om een antwoord te

vormen voor de deelvraag twee. Daarbij bestaan de uitvoering van de cognitieve walkthrough uit twee fasen:

De eerste fase is de voorbereiding (preparation) fase en de tweede fase de analyse fase. In de voorbereiding fase worden er de input condities op de walkthrough bepaald: de taken, de gebruiker populatie en de interface van de analyse. Vervolgens wordt er tijdens de analyse fase de interactie tussen de interface en de gebruiker in de diepte geanalyseerd. Wharton et al. (1994) geven aan dat bij de voorbereidingsfase volgende vragen moeten worden beantwoord:

- Who will be the users of het system?
- What task (or tasks) will be analyzed?
- What is the correct action sequence for each task and how is it described?
- How is the interface defined? (Wharton et. al., 1994)

In de analyse fase wordt het systeem doorgelopen. Tijdens het uitvoeren van de walkthrough procedure vertelt en evalueert de onderzoeker waarom de gebruiker de juiste actie gaat kiezen in elke stap. Daarbij beschrijft de onderzoeker mogelijke tekortkomingen in het systeem. Bij de uitvoering PAL4 community is uit de perspectief van de ouderen naar de website gekeken. Er beschouwd wat mogelijk moeilijkheden voor ouderen zou kunnen zij bij het gebruiken van de website.

Daarbij heeft de onderzoeker gebruik gemaakt van de volgende vragen:

- Will the user try to achieve the right effect?
- Will the user notice that the correct action is available?
- Will the user associate the correct action with the effect they are trying to achieve?
- If the correct action is performed, will the user see that progress is being made toward solution of their task? (Wharton et. Al., 1994)

3.1.3 De onderdelen bij de diepte interviews

Om er achter te komen wat de verwachting van de gebruikers zijn, wat de meerwaarde van PAL4 community is en voor de bepaling van de gebruiksvriendelijkheid, dus voor de beantwoording van de deelvragen drie tot vijf, is er diepte interviews uitgevoerd. De uitvoering van de interviews bestaan uit drie onderdelen, namelijk een praktijktest, een interview en een korte vragenlijst. Elk van deze onderdelen zal in het volgende kort worden beschrijven.

Design van de praktijktest

De praktijktest is ontwikkeld door de onderzoeker van deze opdracht samen met een psychologie student (Burcu Dursun) die een vergelijkbaar onderzoek uitvoerde over de PAL 4 community. Daarbij heeft mevrouw Kloeze een onderzoeker van de Vakgroep Psychologie, Gezondheid & Technologie

van de Universiteit Twente, ondersteuning en uitleg gegeven over hoe een praktijktest moet worden ontwikkeld. Het is er voor de afname van een praktijktest gekozen omdat het direct inzicht geeft in hoe de cliënten de PAL4 community kunnen gebruiken. Dat betekent dat het voor de beantwoording van de deelvraag vijf belangrijk was.

De praktijktest is opgebouwd uit verschillende taken die de respondent moet uitvoeren. In totaal bestaan het uit 11 taken. Elke taak is als opdrachten geformuleerd die de onderzoekspersonen moeten uitvoeren. Het bevat taken over gebruik van PAL4 community in het algemeen, over het onderdeel mijn wijk, over gezelschap en over pallen. Er is voor deze onderdelen gekozen omdat pallen een belangrijk onderdeel van de PAL4 community is. Verder is de reden voor deze keuze dat in dit onderzoek vooral het focus op mijn wijk gericht was en dat de andere onderzoeker (Burcu Dursun) haar focus op het onderdeel gezelschap heeft gelegd.

De volledige praktijktest met de taken is in de bijlage twee terug te vinden. In de praktijktest is er voor taak één, twee en drie gekozen om dat deze het best laten zien of gebruikers algemeen kunnen omgaan met de website. De taak vier, vijf en zes zijn ontwikkeld om te zien of de ouderen het onderdeel mijn wijk kunnen bedienen. Voor het onderdeel gezelschap is er voor de taak acht gekozen. Taak zeven, negen, tien en elf zijn ontwikkeld om te bekeken of de gebruikers het pallen onderdeel kunnen gebruiken.

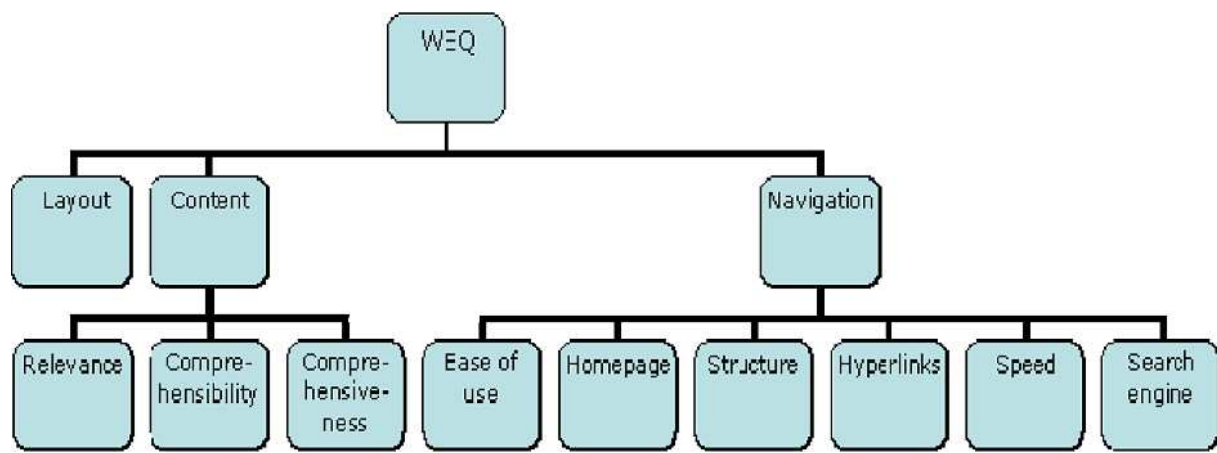
Er zijn twee praktijktesten ontwikkeld. De reden hiervoor is dat elke serviceorganisatie (Beweging 3.0 en Florence) hun onderdeel mijn wijk verschillend hebben opgebouwd. Daarom zijn de taken met betrekking op het onderdeel mijn wijk opgesteld op de serviceorganisaties. Daarbij is geprobeerd de taken vergelijkbaar te houden.

Design van het interview

Zoals bij de praktijktest is het interview ontwikkeld door de onderzoeker van deze opdracht samen met een psychologie student (Burcu Dursun) die een vergelijkbaar onderzoek uitvoerde over de PAL 4 community.

De interviewvragen zijn terug te vinden in de bijlage drie. Het interview is opgedeeld in vier onderdelen. Het eerste gedeelte bestaan uit algemeen vragen, dan volgen vragen over de verwachtingen en meerwaarden, de derde deel zijn de usability vragen en ten slotte komen er afsluitende vragen. Bij het ontwerp van de vragen zijn er de vragenlijsten van andere projecten van de Universiteit Twente zoals de Diabetes Coach, Voeding assistent en DiaDerma projecten te ondersteuning gebruikt.

De aanleiding voor de vragen van de usability deel vormt de theorie van Elling, Lentz en de Jong (2007) over website evaluation questionnaire. Dit kan ook worden gezien als usability inspection methode en biedt een goede mogelijkheid om informatieve websites te evalueren. De vragenlijst van Elling et al. (2007) bevat drie dimensies, de navigatie, de inhoud en de layout. Elling et al. (2007) beschrijven de dimensies als volgend: de navigatie (navigation) is gerelateerd aan houding tegenover het proces om naar informatie te zoeken op een website. De inhoud (content) is gerelateerd aan de houding tegenover de uitkomst van het proces, dus de informatie die er op de website wordt gevonden. De laatste dimensie layout is gerelateerd aan de uitstraling van de website.



Figuur 1: Dimensional structure of the Website Evaluation Questionnaire (WEQ) (Elling et al., 2007)

Deze dimensies worden er weer onderverdeeld in subdimensies. Deze subdimensies zijn weergegeven in de figuur 1. De interviewvragen over usability zijn gebaseerd op deze drie dimensies.

Het interview in dit onderzoek heeft een vorm van een gestructureerd interview. Bij deze vorm van interview staan de gespreksonderwerpen en de vragen voor het interview vast. De respondenten hebben daarbij de mogelijkheid vrij te antwoorden.

Design vragenlijst

De vragenlijst is ontworpen om achtergrond gegevens te verkrijgen over de respondenten, dat betekent om een goed beeld over de respondenten te ontwikkelen. Het bestaat uit meerdere vragen. De vragen zijn combinaties van vragen uit de EQ 5D standaard vragenlijst en vragen die de onderzoeker belangrijk vonden om te meten. De EQ 5D vragen zijn valide en betrouwbare manier om de kwaliteit van leven en de gezondheid van de respondenten te bepalen. Om gebruik te maken van de EQ 5D vragenlijst is geadviseerd door mevrouw Kloeze een onderzoeker van de Vakgroep Psychologie, Gezondheid & Technologie van de Universiteit Twente. De vragen die er belang zijn gevonden, zijn

bepaald door de onderzoeker van deze opdracht en psychologie student (Burcu Dursun) die een vergelijkbaar onderzoek uitvoerde over de PAL 4 community.

3.2 De Onderzoekspopulatie

De onderzoekseenheid, dat betekent de personen die in dit onderzoek worden betrokken, zijn ouderen. De onderzoekspopulatie passend bij dit onderzoek zijn ouderen die gebruik maken van de PAL4 community. Aangezien er niet de hele populatie van PAL4 community gebruikers geïnterviewd kan worden, is er een steekproef getrokken. De steekproef bestaat uit zes respondenten.

Mevrouw Kloeze een onderzoeker van de Vakgroep Psychologie, Gezondheid & Technologie van de Universiteit Twente heeft voor de twee onderzoeker de respondenten georganiseerd. Dit proces was heel complex en heeft vele acties nodig gehad. Globaal heeft het proces voor het verkrijgen van respondenten twee stappen ingenomen. Ten eerste zijn de ouderen benaderd die deel hebben genomen bij het klantenpanel van de verschillende serviceorganisaties zoals Beweging3.0, Rivas en Florence. De deelnemers zijn door een e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek. Twee gebruikers hebben op deze e-mail gereageerd en dit leverde twee interview respondenten. Aangezien dit processen onvoldoende respondenten leverde zijn er vrijwilligers betrokken in het onderzoek. De vier anderen respondenten zijn de vrijwilligers die deel wilden nemen aan het onderzoek. Deze vrijwilligers zijn ook door mevrouw Kloeze benaderd. Twee inclusie criteria voor de deelname aan het onderzoek waren: senioren die boven de leeftijd 55 zitten en die enkele ervaring hebben met de PAL4 community.

3.3 Dataverzameling

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden, zijn er gegevens verkregen door diepte interviews af te nemen in combinatie met praktijktesten. Er is gekozen in eerste instantie voor diepte interviews omdat er op deze manier kennis, houding, opinies en beleving van de gebruikers van de PAL4 community beter geïnventariseerd kan worden. Voor de interviews zijn de onderzoekers persoonlijk naar de respondenten naartoe gegaan om face to face het interview af te nemen. Deze hebben op verschillende steden van Nederland gewoond. Aangezien de onderzoeker van deze opdracht en Burcu Dursun de diepte interviews samen hebben ontworpen, heeft elke onderzoeker drie interviews van de zes interviews uitgevoerd. De eerste twee onderzoeken zijn samen uitgevoerd om zeker te stellen dat de data op dezelfde manier wordt verzameld. De interviews en de praktijktesten zijn met een Voice recorder opgenomen.

Er is voor gekozen om volgorde van het interview als volgt op te bouwen, ten eerste de praktijktest laten uitvoeren. Dat heeft het voordeel dat de onderzoekspersonen door het contact met de PAL4

community weer hun herinneringen over de website opfrissen. Hierbij zijn er de taken voorgelezen door de onderzoeker. Het is verwacht dat de respondenten deze uitvoeren. De gegevens zijn verzameld door het laten uitvoeren van taken. Tijdens het uitvoeren van deze taken zijn door de onderzoeker observaties gedaan over tijd nodig, gevraagde instructies, aantal klikken met de muis en zijn er nog aantekeningen gemaakt over navigatie, inhoud en presentatie. De precieze tijd die de respondenten nodig hebben voor het uitvoeren van de taken is bestemd door achteraf op de opnames te luisteren en op Microsoft Musik Player te kijken wanneer zij beginnen en wanneer zij eindigen. Deze tijd is vergeleken met de normtijd. Deze tijd is bepaald door de onderzoeker van deze opdracht. Daarbij is elke taak door de onderzoeker uitgevoerd en is gekeken hoe veel tijd de taak in het normaal moet innemen.

Als volgende stap is er de interview gehouden. Tijdens het interview zijn de vragen uit het interviewschema gevraagd en als het nodig was, is er verder doorgevraagd. Ten slotte is er aan de onderzoekspersonen gevraagd om een korte vragenlijst in te vullen.

3.4 Analyse van de data

Voor de documentatie en later analyse zijn de interviews opgenomen met een Voice recorder. De opgenomen interviews zijn omgezet naar een schriftelijk transcriptie. Het is de transformatie van gesproken taal na schriftelijk taal (Kvale, 2007). Deze transformatie van de interviews van spreek vorm na schriftelijke vorm maakt het vatbare voor de verdere analyse. Het vormt de eerste empirische data van het onderzoek. Het interview wordt letterlijk getransformeerd naar een Word bestand. Dit vormt het voorwerk van de onderzoeksgegevens voor de eigenlijke analysefase van het onderzoek.

Om een analyse van de interviews te kunnen doorvoeren is er voor de methode codering gekozen. Polar & Thomas (2008) beschrijven codering als een kwalitatieve analyse methode voor materialen zoals interviews waarbij categorieën werden gevormd en waarbij hun onderlinge samenhang werden onderzocht.

Daarbij worden bij deze methode er aan een of meer fragmenten in de transcripties een samenvattend label door de onderzoeker toegekend (Boeije, 2005). Om dit te kunnen doen is er voor de analyse een codeerschema ontwikkeld (zie bijlage zes). Aan de hand van de thema's en de subthema's uit het codeerschema zijn de transcripties doorlopen. Daarbij zijn de paragrafen passend bij de thema's voorzien met code. Deze procedure is doorgevoerd bij alle interviews.

Voor de praktijktesten is er een vergelijkbaar analyse schema ontwikkeld. Daarbij is per taak naar de aantekeningen van de observator gekeken (dus tijd nodig, gevraagde instructies en aantal keer klikken met de muis). Bij de bepaling van de tijd die een respondent nodig heeft voor de uitvoering

van de taak is het belangrijk te vertellen, dat de tijd begint vanaf het moment dat de interviewer de opdracht begint te lezen. Op deze manier wordt gewaarborgd dat er geen fouten ontstaan. Aangezien er bij de praktijktest vooral om de gebruiksvriendelijkheid ging, zijn de transcripties van de praktijktesten aanvullend geanalyseerd op de drie hoofdthemas van usability, namelijk navigatie, informatie en presentatie. Deze zijn weer gecodeerd in de transcripties.

De uitwerkingen van de vragenlijsten worden geanalyseerd op de achtergrond kenmerken van de respondenten.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk zullen de resultaten uit de verschillende onderdelen van het onderzoek worden gepresenteerd. Daarbij wordt er per deelvraag de resultaten weergegeven.

Ten eerste wordt er de respondenten voorgesteld door gegevens van de vragenlijsten te omschrijven. Vervolgens worden er alle andere resultaten per deelvraag voorgesteld.

4.1 Resultaten van de vragenlijst

Om de onderzoekspopulatie beter te kunnen voorstellen, worden de achtergrond kenmerken van de respondenten weergegeven.

De hoeveelheid respondent in dit onderzoek bedroeg zes personen. Daarbij was elke geslacht gelijk vertegenwoordigd (drie mannen en drie vrouwen). De leeftijd van de onderzoekspersonen waren tussen de 56 en 79 jaar. De gemiddelde leeftijd van de populatie is 62 jaar. Erbij kwam dat de helft van hun hoger onderwijs heeft gevolgd en de andere helft middelbaar onderwijs. Alle respondenten waren getrouwd. Toch de woonplaatsen van alle waren verschillend, namelijk waren twee respondenten uit Amersfoort, twee uit Twello, één uit De wijk en één uit Diepenheim.

Als er naar het gebruik van Internet wordt gekeken dan wordt duidelijk dat de hoeveelheid Internetgebruik varieerde tussen één en vijf uur per dag. Dit resultaat laat zien dat de respondenten ook ervaring hebben met de gebruik van internet.

De beperkingen wat betreft de gezondheid zijn gemeten door verschillende vragen. Uit de antwoorden blijken volgende gegevens, 83 procent van de respondenten hebben geen chronische aandoening en deze hoeveelheid heeft ook geen probleem met zelfzorg. Daarnaast heeft het grootste deel van de onderzoekspersonen (67%) geen problemen met lopen en de rest alleen maar enige problemen. Het zelfde is ook geldig voor het ondervinden van pijn en andere klachten. Het grootste deel (67%) heeft geen pijn en het resterend deel alleen maar matig. Alle respondenten hebben geen last van angst of depressie en de zelfde hoeveelheid heeft ook geen problemen met hun geheugen en concentratie.

4.2 Resultaten van het literatuuronderzoek

Om een antwoord te kunnen geven op de deel vraag één, dat betekent welke sociale steun behoeften ouderen hebben en hoe technologie deze kan vervullen, is literatuuronderzoek gedaan. De resultaten van dit onderzoek zijn weergegeven in de volgende tabel.

Artikel	Auteur	Studiedesign	Bevindingen needs	Ehealth technology	Effecten
Design for social interaction through physical play in diverse contexts of use	Tilde Bekker, Janienke Sturm, Emilia Barakova	review	Afhankelijk van de eisen die de specifieke doelgroep stelt en de behoeften die zij hebben, moeten er verschillende benaderingen worden toegepast om een succesvolle design te creëren. Per gebruikersgroep kunnen de behoeften anders zijn	Interactieve technologieën zoals robots and computer games	Deze technologieën maken de mogelijkheid dat gebruikers bijvoorbeeld sport activiteiten uitvoeren, educatie programma kunnen volgen, computer games kunnen spelen en in contact kunnen komen met andere mensen
Using smartphones to address the needs of persons with Alzheimer's disease	Nicola Armstrong, Chris Nugent, George Moore, Dewar Finlay	Systematisch review	Vier onvervulde behoeften van Alzheimer patiënten: <ul style="list-style-type: none"> - Behoeftte aan algemene en gepersonaliseerde informatie, - Behoeftte aan sociale contacten, - behoefte aan waargenomen veiligheid, - behoefte aan ondersteuning met betrekking tot symptomen van Alzheimer 	Smart-phone technologie met verschillende systemen en services	De mobile smartphone technologie biedt de mogelijkheid om Alzheimer patiënten te helpen binnen en buiten het huis. Bovendien bieden de verschillende functies van de smartphone mogelijkheid om de onvervulde behoeften te vervullen.
Mapping User Needs to Smartphone Services for Persons with Chronic Disease	Nicola Armstrong, Chris Nugent, George Moore, and Dewar Finlay	Systematisch review	Per verschillende chronische aandoeningen (zoals Alzheimer, beroerte of Parkinson) worden er verschillende behoeften genoemd. Bijvoorbeeld zijn voor Alzheimer de behoeften: <ul style="list-style-type: none"> - herinneringen -Aanwijzingen - socialisering - agenda om medicijn te nemen - activiteiten monitoren en begeleiden 	Smart- phone technologie	Smart-phone technologie maakt het mogelijk dat oudere mensen langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Bovendien verbetert het gebruik van deze ICT het managen van chronische aandoeningen.
Reshaping what counts as care: Older people, work and new technologies	Celia Roberts, Maggie Mort	review	Zorg behoeften	Telecare systemen	Het is de verwachting dat telecare positieve bijdraag kan leveren voor het leven van ouderen en degenen die voor hun zorgen.
Access to information and	Sue Capel, Sue Childs,	review	behoefte aan informatie en ondersteuning over	Internet en digitaal technologie	Door deze technologie - beter toegang voor ouderen

support for health: some potential issues and solutions for an ageing population	Linda Banwell. Susan Heaford		gezondheid en ziekten		tot informatie over gezondheid en ziekten - beter keuze tussen behandelingen en services Toch tegelijk vormt het niet de belangrijkste manier waarop oudere mensen na informatie zoeken.
Working with older people and their carers to research and develop responsive ICT support services	Lennart Magnusson, Elizabeth Hanson	review	Gezondheid ondersteuning behoefte (health support behoefte)	Informatie en communicatie technologie	ICT verbetert de kwaliteit alledaagse leven van ouder mensen en hun verzorgers door het verstrekken van informatie, educatie en ondersteuning in relatie met hun zorg situatie
User involvement in the development of a health promotion technology for older people: findings from the SWISH project	S. Iliffe, K. Kharicha, D. Harari, C. Swift, C. Goodman, J. Manthorpe	Observational study (SWISH project)	De sociale factoren die ouderen belangrijk vinden zijn: - Huis en tuin onderhoud - privaat en openbare transport - financiële management - verzorger status en behoeften - de locale omgeving - het sociale netwerk - de sociale isolatie	Gezondheid promotie technologie	Deze genoemde sociale factoren kunnen een belangrijk invloed hebben op hun gezondheid. Deze kunnen worden meegenomen in Gezondheid promotie technologieën, omdat dit positieve effect hebben op de gezondheid en welzijn.
Virtual Communities and Elderly Support	Luis M. Camarinha-Matos, Hamideh Afsarmanesh	review	Ondersteuning en hulp bieden aan oudere mensen	Virtuele communities	/ (er worden belangrijke factoren voor de design en ontwikkeling van virtuele ouderen community omgeving beschrijven)

Tabel 1: Overzicht literatuur

Het blijkt uit het literatuuronderzoek dat er weinig literatuur aanwezig is over ehealth technologieën om de sociale steun behoeften van ouderen te vervullen. Vooral de combinatie van de verschillende vormen van sociale steun, ouderen en technologie in de zoekstrategie maakt het moeilijk om gewenste literatuur te vinden. Er komen überhaupt niet of heel weinig passende resultaten eruit. Als er elke vorm van sociale steun afzonderlijk met ouderen en technologie wordt gebruikt, dan levert het meer resultaten op.

Toch blijkt uit de gevonden resultaten, dat technologie een goede mogelijkheid biedt om de behoeften van ouderen te vervullen. Uit de gevonden publicaties wordt er duidelijk dat er verschillende technologieën aanwezig zijn om op de wensen van ouderen in te spelen. Bovendien wordt er in deze literatuur mogelijkheden beschreven hoe technologie gededignd kan worden om beter af gestemd te worden op ouderen.

Vooral wordt er uit de literatuur duidelijk dat er vele en verschillende technologieën zijn om steun te bieden aan ouderen. Het blijkt dat deze technologieën bijdragen aan de kwaliteit van leven en het

welzijn van ouderen. Toch komen in sommige van deze literaturen naar voren dat vele ouderen niet gebruik maken van deze mogelijkheden of niet de vaardigheid hebben om dit te kunnen gebruiken.

4.3 Sociale behoeften vervulling in PAL4 community

In het derde hoofdstuk is er beschreven dat de uitvoering van cognitieve walkthrough twee fasen uitmaakt. De uitvoering van cognitieve walkthrough, met de twee fasen, kan er in de bijlage één terug worden gevonden. De cognitieve walkthrough is doorgevoerd met de doelstelling om inzicht te krijgen over de PAL4 community, tekortkomingen of positieve aspecten van het systeem voor ouderen op te sporen en een antwoord te creëren op de deelvraag twee van dit onderzoek `Hoe zijn de sociale behoeften vervuld door de PAL4 community`.

In de tweede fase van de walkthrough is ervoor gekozen om alleen de applicatie `mijn wijk` van de PAL4 community te analyseren. Aangezien vooral deze functie gericht is om cliënten uit de gelijke wijk in contact te brengen met elkaar. Dit is belangrijk om de sociale behoeften van ouderen te vervullen en ook om elkaar sociale steun te bieden.

Samenvatting bevindingen van de cognitieve walkthrough

Bij het kijken naar de stappen die ondernomen moeten worden om een taak te kunnen uitvoeren (zie Bijlage een, vanaf p.59) lijkt dat gebruikers heel veel moeten klikken om een gewenst doel te bereiken. Dit kan voor de ouderen moeilijkheden bieden.

Bij het doorlopen van het systeem (analyse fase) is er vooral opgevallen dat er tekortkomingen zijn over de presentatie en navigatie van het de PAL4 community. De details kunnen er worden gevonden in de bijlage één vanaf pagina 69. De informatie die er op de website kan worden gevonden is volledig, duidelijk en uitgebreid.

Wat mij tijdens het uitvoeren van de walkthrough opviel was, dat de website heel veel informatie biedt, waardoor het lastig wordt om overzicht bij te houden. Soms is het te sterk onderverdeeld waardoor de gebruiker van de website te vaak moet klikken om naar de gewenste pagina te komen.

In het algemeen kan worden gezegd dat PAL4 community heel veel informatie presenteert voor oudere mensen. Bovendien biedt het een goede mogelijkheid om mensen in contact te brengen met elkaar.

Hoe worden de sociale behoeften vervuld door de PAL4 community?

Tijdens de uitvoering cognitieve walkthrough, is er het bijzondere gekeken naar de vraag `Hoe zijn de sociale behoeften vervuld door de PAL4 community` om een antwoord te kunnen geven. Vooral bij het doorlopen van het systeem is hierop aandacht besteed.

Het bleek dat het onderdeel mijn wijk en vooral de functie pallen van de PAL4 community hierop inspelen.

Functies en onderdelen PAL4 community

Bij het onderdeel `mijn wijk` kan een gebruiker allerlei informatie over zijn eigen wijk vinden. Dit onderdeel maakt het mogelijk dat de gebruikers in contact komen met mensen uit de eigen wijk. Daarom biedt het op eerste instantie een goede mogelijkheid om de sociale behoeften van ouderen te vervullen.

De informatie over de thuiszorg en de consultaties die zorgorganisatie beweging3.0 aanbieden, kunnen op de instrumentele en informatieve steun behoeften van ouderen inspelen. Het knopje `trefpunt /Amersfoort` geeft informatie over verschillende tref mogelijkheden voor senioren zoals Senioren trefpunt Bergkwartier. Op deze trefpunten kunnen oudere mensen met elkaar communiceren en elkaar emotioneel ondersteunen.

Uw gids voor prettig ouder worden!

beweging 3.0

mijn wijk **Amersfoort**

welkom
beweging 3.0
trefpunt
praat mee!
wijknieuws
wijkhistorie
wijkinfo
wijkkalender
uitgaan

Senioren Trefpunt Bergkwartier
Senioren Trefpunt Dorrestein
Welzijn Senioren de Drietand
Ouderen steunpunt de Koperhorst
Welzijn Senioren de Liendert
Ouderensteunpunt Nijenstede
Welzijn Senioren het Pluspunt
Ouderensteunpunt de Wissel
Stichting de Kamers
Allochtonen ouderenwerk

U kunt terecht bij één van de volgende locaties:

Senioren Trefpunt Bergkwartier
Anna Paulownalaan 17
3818 GB Amersfoort
T 033 - 450 70 26
www.welziinsenorenemersfoort.nl

welzijn senioren

home terug uitlog e-Health nieuws pallen

disclaimer | voorwaarden | privacy

PAL4
mijn gegevens uitloggen

steun & trefpunten

De ouderensteunpunten en Senioren Trefpunten in Amersfoort zijn een plek in de wijk waar 55+ers terecht kunnen voor diverse activiteiten en diensten op het gebied van:

- Sport & beweging
- Educatie
- Recreatie & ontmoeting
- Cultuur
- Creatief
- Diensten
- Samen eten
- Informatie & advies

U kunt terecht bij één van de volgende locaties:

Afbeelding 7: Trefpunt Amersfoort van PAL4 community

(bron: <http://beweging3.mijnpal4.nl/beweging3/mijn-wijk/trefpunt-b3/amersfoort>)

Als er nader naar de functie pallen wordt gekeken dan kan er worden gezegd dat deze functie het meest de sociale behoeften van ouderen kan vervullen (zie Afbeelding 6). Hier kunnen ouderen in contact komen met vrienden en andere deelnemers. Zij kunnen zo gaan communiceren bijvoorbeeld over eventuele problemen. Daarbij kunnen zij elkaar emotionele, informatieve ondersteuning geven en

tegen elkaar waardering vertonen. De gebruikers hebben ook de mogelijkheid om groepen te vormen. Daarbij kunnen de groepsleden elkaar in deze groepen ondersteunen.

4.4 De verwachtingen van het gebruik en de vervulling van de behoeften

Om een antwoord te kunnen vormen op de derde deelvraag, dat betekent om er achter te komen wat de verwachtingen van de gebruikers was van de PAL4 community is er tijdens het interview de vraag gesteld 'met welke verwachting ging uw gebruik maken van de PAL4 community'. In de antwoorden hierop kwam naar voren dat de respondenten geen verwachting hadden over de PAL4 community. Het is duidelijk geworden dat zij geen idee over PAL4 community hadden en daardoor ook geen verwachtingen konden ontwikkelen. Door verschillende uitspraken is dit duidelijk geworden. Daarbij gaven respondenten antwoorden als 'Nieuwsgierig, ik had geen bepaalde verwachtingen', 'Ik had geen idee wat ik daarvan kon verwachten, maar wat ik daarvan gezien heb, is de verwachting goed', 'Ik had er helemaal geen verwachtingen bij. Ik wist überhaupt niet dat het bestond: Dus ik ben er niet vanzelf op terecht gekomen.' en 'Ja, ik had geen idee'. Alleen een klein deel kond tijdens het interview een verwachting uitspreken, namelijk 'Ik verwacht op de site, grotere plaatjes, herkenbaar problematiek en oplossingen' en 'Ik heb de verwachtingen mee gekregen om kritisch te kijken naar de site. En het was gericht op de ouderen'. Hoewel er naar voren komt dat de interviewpersonen geen verwachting hebben gehad, gaven zij aan dat de PAL4 community achteraf aan hun verwachtingen voldoend. Daarbij kwamen antwoorden zoals 'Nou dat voldoet wel aan mijn verwachtingen ik denk dat het een optie is, ik denk dat het makkelijk, te vinden is alles wat je wilt zoeken.'

Een van de doelen van dit onderzoek is het om er achter te komen of de PAL4 community de behoeften van ouderen kan vervullen. Daarom is er tijdens het interview aandacht besteed aan dit onderwerp. Uit antwoorden zoals een korte 'Ja' of 'Ja, het is een goede mogelijkheid naast de bestaande' en 'Het kan. Het kan een bijdrage leveren tot, ja het kan. (*dus betekenis het kan de behoeften vervullen*)' blijkt dat de respondenten denken dat PAL4 community de behoeften van ouderen kan voldoen maar tegelijk lijkt het als zijn zij nog niet helemaal overtuigt daarvan. Ook zijn er personen die direct aangeven dat zij niet van de oude manier contacten met mensen kunnen afstappen 'Door persoonlijk contact, ik denk nooit dat je alles via internet kan doen, ik denk dat persoonlijk contact altijd beter is dan het internetgebeuren. Mensen in het echt kennen vind ik waardevoller dan via mail'. Toch als er naar een mogelijkheid wordt gevraagd om beter vervulling behoeften, dan hebben de meesten ouderen geen idee, alleen één interviewpersoon geeft aan dat de PAL4 community simpeler moet worden om beter de behoeften te kunnen vervullen.

4.5 De meerwaarde van het portaal PAL4 community

Voor de vierde deelvraag van dit onderzoek was het belangrijk er achter te komen wat de meerwaarde van het gebruik van de PAL4 community voor de gebruikers is. Daarom zijn er naar twee subthema's gekeken. Bij de eerste subthema is bevraagd of de website de wensen van ouderen kan vervullen. Hierbij is er geen eenduidig beeld verkregen. De antwoorden zijn sterk gespleten. Een deel van de respondenten zijn ervan overtuigd dat dit portaal op de wensen van de ouderen kan inspelen. Een goed voorbeeld dat past bij deze groep is de uitspraak waarbij de respondent een reden noemt waarom het de wensen kan vervullen omdat er heel veel informatie over instaan hoe ouderen zich aan kunnen sluiten bij dit, wat voor hulpmiddelen er zijn. Of je nauw over thuiszorg hebt, of over alarmering, of je hebt het over eten wat zij kunnen krijgen via laat maar zeggen via tafeltje, dekje en all dat soort dingen. Ik denk dat het heel erg goed is.

Verder maakt een deel van de respondenten duidelijk dat de website op dit moment niet op de wensen van ouderen inspeelt maar dat het wel door aanpassingen en verbeteringen zou kunnen.

De rest van de onderzoekpopulatie denkt dat het niet op de wensen van de respondenten kan inspelen. Dit wordt duidelijk uit uitspraken zoals 'Dat is voor mij nog een vraagteken omdat, het zou heel goed kunnen zijn maar dan wil ik meer zien van wat ik hier vind, wat ik bij andere sites over ouder worden en problematiek en oplossing niet vind' en 'er is al een heel grote site is van PAL4 met identieke mogelijkheden en ik weet niet of het haalt, omdat er nog al wat doubleurs zijn en ook op andere terreinen. Men zal echt op de doelgroep moeten werken wil dit een succes worden.'

Bij de tweede subthema ging het om de toegevoegde waarde van de website voor ouderen. Alle deelnemers gaven een positief antwoord, zij waren van mening dat de website PAL4 een toegevoegde waarde heeft voor ouderen. De reden voor deze mening wordt er ook genoemd. Het wordt aangegeven dat PAL4 een goede afgestemde taal voor ouderen heeft. Dit is in verband met een vergelijking met facebook geïllustreerd. Andere reden die genoemd zijn 'Dat zij thuis kunnen zien en op eigen tijd. Dat is het voordeel van dit' en 'omdat iedereen informatie op een klein schermje heeft, zodat je allemaal daar gebruik van kan maken'. Ook wordt er genoemd dat het meer toegevoegde waarde heeft in vergelijking met andere sites die voor ouderen zijn. Het belangrijk te noemen dat één respondent een kanttekening geeft dat het een toegevoegde waarde heeft als het simpeler wordt.

4.6 De gebruiksvriendelijkheid (usability) van de PAL4 community

Het belangrijkste onderdeel van dit onderzoek vormt het gebruiksvriendelijkheidonderzoek. De resultaten van gebruiksvriendelijkheidonderzoeken bieden goede mogelijkheid om antwoord te geven op deelvraag vijf. De gebruiksvriendelijkheid is bekeken ten eerste op basis van de praktijktesten en

ten tweede op basis aan de interviews. Daarbij worden er eerste de resultaten van de praktijktesten weergegeven en vervolgens die van de interviews.

4.6.1 De resultaten van de taken uit de praktijktesten

De weergaven van praktijktesten worden per taak uitgevoerd. Daarbij worden er alleen de resultaten van de taken over het algemeen deel, over mijn wijk en pallen gepresenteerd. Bij elke van de taken wordt gekeken naar de tijd die nodig is voor de uitvoering van de opdracht. De begintijd van opdracht wordt gemeten van het tijdstip wanneer de onderzoeker de opdracht begint te lezen. Deze wordt vergeleken met de normtijd. Bovendien wordt er ook het aantal klikken met de muis en de gevraagd instructies beschreven. Aanvullend is er ook de mening van de respondenten over de navigatie, informatie en de presentatie bij elke taak weergegeven.

Inloggen PAL4 community (taak 1)

Bij de eerste taak moeten de respondenten inloggen in de PAL4 community. De duur van de uitvoering van de taak was verspreid van acht seconden tot 1:23 minuten. De normtijd bij deze taak bedroeg 18 seconden. Daarbij hebben de meeste respondenten geen instructie nodig en zij voeren het met weinig klikken (1 tot maximaal 5) uit.

Als er naar hun mening over de navigatie wordt gevraagd dan zijn de meeste meningen `Is goed, geeft geen problemen` en `Ik vind makkelijk`. Toch zijn er ook onderzoekspersonen die zeggen `Ik denk dat zij dat inloggen voor mij mogen zij dat wat meer duidelijker geven. Ik heb het helemaal over het hoofd gezien, dat inloggen` en `Nou dat vind ik eigenlijk wel onhandig, want ik vind eigenlijk dat hier onderin moet zitten`

Over de presentatie van de inlog button zijn er negatieve opvattingen. De respondenten vinden de presentatie van de button te klein en zij willen het iets duidelijker hebben. Een opmerking van een interviewpersoon maakt dit nog een keer duidelijk `Oh daar stond ook inloggen, ja dat is me niet opgevallen, je bent eigenlijk hier op gefocust op dat grote scherm, ik neem aan dat iedereen dat heeft. Goed, als je dit vaker gebruikt dan weet je wel dat daar inlog zit, maar dat ik dus nog niet ontdekt.`

Vergroten van het scherm (taak 2)

Bij de taak twee ging daarom het scherm te vergroten door het gebruik van een toets op de toetsenboard. De meeste onderzoekspersonen volbrachten deze taak snel. De taak duurde tussen acht en 48 seconden. De normtijd was acht seconden. De personen hadden geen of weinig hulp nodig en konden het met één klik uitvoeren. De variatie in de tijd is terug te voeren aan de onwetendheid. Aan de zijkant van de website was een informatie geplaatst waarin stond dat door F11 het scherm kan

worden vergroten. De personen die dit hebben gelezen konden het snel uitvoeren de andere personen hadden meer ondersteuning nodig.

Over de navigatie, de gevonden informatie en de presentatie bij deze opgave hadden de personen geen mening geuit. Alleen twee respondenten gaven aan dat zij het makkelijk en handig vinden en één van hun geeft te kennen dat zij het scherm nog te klein vindt.

Vergroten van de lettergrootte (taak 3)

De taak drie was bedoeld om de letters groter te maken in het basisscherm. De tijd die zij nodig hebben was tussen 13 seconden en 42 seconden. Alleen één respondent heeft meer dan minuten nodig gehad (1:18). Het kan worden gezegd dat de opdracht in het meeste geval snel is verrichten. Alle respondenten hebben geen instructie nodig gehad (buiten de respondent die veel tijd nodig heeft gehad) en hebben ook met weinig muis klikken (1 tot 3) kunnen presteren.

Alle onderzoekspersonen zijn tevreden met deze mogelijk om de letters te vergroten. Zij vinden het heel duidelijk, handig en praktisch. Bovendien vinden zij het nuttig voor deze doelgroep. Bij de presentatie zijn zij minder tevreden, daarom worden er sommige kanttekeningen genoemd. Ten eerste wordt er genoemd dat men er attent op moet zijn gemaakt om te kunnen vinden. Bovendien wordt er de opmerking gemaakt `Ja, de letters worden aangepast de foto's worden niet aangepast. Kijk de foto blijft het zelfde. De foto is vast het lettertype da omheen kunnen aangepast worden.` Aanvullend is er onder woorden gebracht dat grijs kleur voor ouderen niet zo makkelijk in gebruik is.

Lezen van wijknieuws (taak 4)

Nu volgende de taken voor het onderdeel mijn wijk. De taak vier is een daarvan. Hierbij is het de bedoeling om kranten uit de eigen wijk te vinden. In de meeste gevallen hebben de onderzoekspersonen tussen de 21 en 43 seconden nodig. Deze personen hebben geen tot weinig instructie nodig. Alleen een klein deel van de onderzoekspopulatie heeft meer tijd nodig (1:58 en 2:20 minuten).

Over de navigatie tot het wijknieuws is de opvatting dat het wel logisch is, maar dat heel veel doorklikken is tot het bereiken van de kranten. Verder wordt er omgemerkt dat `het formaat zodanig is dat je vrij veel moet schuifbalken, scrollen`. Over de presentatie bij deze taak zijn de respondenten tevreden, zij vinden het goed en moe. Alleen een respondent vindt dat de layout te `goedkoop` is. Zij vindt het heel simpel, dat meest simpele lettertype. Zij suggereert dat er mooier dingen kunnen worden gedaan, zoals plaatsen van originele kranten titel op de kranten pagina van de PAL4 community.

Ontmoeten van vrienden (taak 5)

De taak vijf kan ook als onderdeel van mijn wijk worden gezien. Hierbij moeten de respondenten het adres van de senioren Trefpunt Bergkwartier noemen. Het blijkt uit de testen dat de helft van de respondenten weinig tijd nodig hebben (tussen 23, 39 en 47 seconden) en de andere helft veel (1:41 en 1:46 minuten). Daarbij heeft de snelle groep minder instructies nodig dan de langzame groep.

De beoordeling van de navigatie bij deze opdracht is positief. De onderzoekspersonen vinden het makkelijk en logisch. De informatie wordt er als goed en duidelijk beschreven. Over de presentatie komen er negatieve opvattingen naar voren. Zij zijn van mening dat er veel opstaan en zeggen `je kunt weer hierna toe en daarna toe en van da uit als je die weer aanklikt zul je weer verder kunnen.`

Bovendien wordt er gezegd dat `Kijk als je dit nu wat breder had gezet en al deze zaken die maar afleiden, want als je hierop gaat klikken dan ga je overal en nergens naar toe. Dan had je dus die drie plaatjes naast elkaar kunnen zetten`, wat de negatieve gedachten nog een keer onderstrepen.

Verkrijgen informatie over sportactiviteiten in de wijk (taak 6)

Taak zes is bedoeld om de informatie over sportactiviteiten in de eigen wijk te vinden. Opvallend bij deze taak is dat een deel van de onderzoekspopulatie de opdracht sneller doet dan de normtijd (29 seconden), namelijk in 14 en 18 seconden. Een deel van de respondenten doet het langzamer en alleen één persoon heeft 2:08 minuten nodig. Over de gevraagd instructies en aantal klikken, kan er geen eenduidig beeld worden gevormd.

De meningen over de navigatie van deze taak is twee gespleten. De helft vindt het goed en makkelijk den andere helft heeft de opvatting dat niet makkelijk en niet logisch is. Over de presentatie zijn deze gebruikers tevreden. Dat wordt duidelijk uit opmerkingen als `Opmaak, ja dat vind ik voor zoiets wel prima eigenlijk, en het is wel duidelijk met kopjes en ja dat kunnen we ook wel makkelijk vinden het hele, kun je weer doorklikken naar het zwembad ja dat is wel prima denk ik` en `Ja, dat is goed`.

Bericht plaatsen in het forum (taak 7)

De laatste resultaten die hier worden gepresenteerd gaan over de functie pallen. De taak zeven heeft het tot doel om te zien hoeverre gebruikers bericht op een forum kunnen plaatsen. Tijdens het uitvoeren van deze taak bleek dat alle respondent moeite hadden om het forum te vinden. Dit wordt duidelijk uit de tijd die de onderzoekspersonen nodig hadden, deze waren alle boven de richtwaarde van 31 seconden (tussen 42 seconden en 3:29 minuten). Ook het feit dat alle respondenten veel instructie hebben gevraagd laat zien dat zij moeite hadden.

De navigatie tot het forum wordt als ingewikkeld voor ouderen en als niet handig gezien. Er wordt een voorstel gedaan om het aan te passen. Over de informatie wordt er het volgende vermeld: `De informatie is terecht. Da staan de discussie van de foras op. Dat is op zich helemaal zo een probleem.

Ik zie laatste reactie 125 dagen geleden, dat echt lang hoor. Kennelijk is het niet zo makkelijk om te zoeken. Als het om de presentatie gaat dan vinden de respondenten dat het uiterlijke aangepast moet worden en er wordt geadviseerd om een andere onderdeling in groepen te maken, dus dat er een submenu is naar het forum. Een onderzoekspersoon klaagde aan dat het taalgebruik in dit onderdeel niet aansluit bij ouderen.

In contact komen met vrienden via het profiel pagina (taak 10)

In contact te komen met vrienden via het profiel pagina was de taak tien. De tijd die de respondenten nodig hadden, was in de buurt van de richtwaarde 28 seconden (tussen 28 seconden en 1:07 minuten). Daarbij konden de respondenten met twee of drie klikken met de muis en zonder extra hulp in contact komen met hun vrienden. De navigatie en de informatie worden bij deze taak beoordeeld als duidelijk, niet moeilijk en goed. De presentatie wordt er als rustig, voldoende en goed opgevat.

4.6.2 De resultaten over de usability van het interview

Om de gebruiksvriendelijkheid van de PAL4 community te kunnen beoordelen is er bij de praktijktesten per taak naar de navigatie, informatie en presentatie gekeken. Tijdens het interview was het mogelijk om hun algemeen mening over de navigatie, informatie en presentatie te ondervragen om op deze manier een goed antwoord te kunnen ontwikkelen voor de deelvraag vijf. De antwoorden uit de interviews worden er per thema gepresenteerd.

De navigatie

Ten eerste wordt er de resultaten voor de navigatie weergegeven. Daarbij is tijdens het interview doorgevraagd naar de snelheid, de bediening en de vindbaarheid van de navigatie en of het logisch is en gemakkelijk in gebruik. De helft van respondenten was van mening dat het logisch is en gaven antwoorden zoals `Ja, absoluut, ja`, `Het staan da heel duidelijk op. Ik vind het geen moeilijk site` en `het zit logisch in elkaar`. Toch is er ook een klein deel die de navigatie niet logisch vinden `Door bepaalde dingen te doen zit er wel een lijn in, maar helemaal logisch nee vind ik hem niet`.

De meerderheid van interviewpersonen vind de navigatie van de PAL4 community niet gemakkelijk in gebruik en maken dat duidelijk door de opmerkingen `Vind ik niet helemaal. Kan nog verbetering in komen` en `Soms heel makkelijk en soms wat moeilijker [...], de navigatie kan wel wat duidelijker`. Alleen twee van de onderzoekspersonen geven op de vraag vind je het gemakkelijk in gebruik het antwoord `Ja` en laten dat zij daarmee tevreden zijn.

Als het om de snelheid van de navigatie gaat, dan zijn zich de meerderheid van de onderzoekspopulatie eens met de stelling, dat vrij snel is. Alleen twee van de respondenten vinden de navigatie niet snel.

Over de bediening hebben alle ouderen een positieve mening, zijn vinden dat het systeem goed te bedienen is en brengen dat onder worden door uitspraken zoals `Ja hoor dat vind ik heel makkelijk, dat vind ik prima` en `Ja dat is op zicht te bedienen`.

Toch wordt er door respondent attent gemaakt op het feit dat `je moet er wel een paar uurtjes voor gaan zitten om de navigatie onder de knie te krijgen` en verduidelijk dat er veel opstaan waardoor het soms lastiger wordt.

Ten slotte is bij dit thema nog gekeken naar de vindbaar. Een deel van de interviewpersonen gaven aan dat zij niet kunnen vinden wat zij willen vinden. Dit hebben zij duidelijk gemaakt met de uitspraken zoals `Nee niet altijd zo` en `Nee niet`. De rest van de onderzoekspopulatie kunnen alles vinden wat zij zoeken.

De inhoud

Ten tweede wordt er de resultaten voor de inhoud weergegeven. Daarbij is er gekeken naar de accuratesse, de compleetheid van de informatie, de begrijpelijkheid/ duidelijkheid, de relevantie van de informatie en tevredenheid van de gebruikers met deze informatie.

Het grootste deel van de respondenten beoordelende accuratesse van de PAL4 website als positief. Dit wordt helder door de zin `Of het up to date is, ja dat vind ik wel up to date`. Een interviewpersoon verklaart dat hij dat niet zo goed kan beoordelen en noemt de reden `dat hangt ook een beetje aan wat je wilt of wat je zoekt`.

Als er naar de mening van interview personen over de compleetheid van de informatie wordt gevraagd dan zijn de uitspraken van hun als volgt: `Wat ik opgezocht heb vind ik compleet genoeg` en `Ja hoor zij hebben zich ingedekt met een disclaimer, dus dingen waar de mee eens zijn. Ja, dat is okay`.

Toch zijn er ook respondenten die klagen dat het er op de website te veel informatie is. Zij zeggen: `Ik vind dus heel veel wat da op staan. Als ik eerlijk ben. Erg veel` en maken daarmee duidelijk dat het de compleetheid eigenlijk overschreed.

Over de begrijpelijkheid en duidelijkheid van de PAL4 website hebben alle onderzoekspersonen expliciete idee over. Alle zijn van opvatting, dat het duidelijk en begrijpelijk is. Zij verwoorden hun

opvattingen in `Hij is duidelijk. Ja, ook begrijpelijk`, `Ja, wat ik gezien heb, kan ik allemaal begrijpen`, `Oh, dat is allemaal heel begrijpelijk` en `Voor mij wel, ja`.

Het zelfde is ook geldig voor de relevantie van de informatie. De respondenten ondervinden die informatie die er op de website staan als relevant. Dat komt naar voren door de antwoorden als `Ja staan er wel relevante informatie wel op`, `Relevant voor de doelgroep zeker` en door direct antwoord `ja`.

De meerderheid vertonen een tevredenheid over de informatie die op de website staan. Zij zeggen `Ja` en `Over het algemeen wel`. Alleen één respondent laat zijn ontevredenheid zien. Deze persoon zegt dat de website niet overzichtelijk genoeg is en vindt het te veel informatie. De zelfde persoon heeft de wens om sneller bij een onderwerp te komen en zal dat fijner vinden.

De presentatie

De derde thema voor de beoordeling van de gebruiksvriendelijkheid is de presentatie. Hierbij zijn er vragen gesteld over de layout van de website, over de vlakverdeling tekst, over het kleur- en taakgebruik en over balans tussen tekst en plaatjes.

In het algemeen wordt de layout van de website als goed, leuk en voldoen gezien. Een respondent merkt op `Ik vind het zonder dat je beperkt bent tot, ik heb ook de resolutie af en toe verandert om te kijken hoe het dan zit, maar je blijft met dit kleine rechte deel zitten. En dat is wel weer belangrijk voor het lezen, namelijk je moet het niet zo maken, uit ervaring weet ik dat enorm veel informatie verloren gaat als je zo met nemen`. Andere interviewpersonen zijn van mening dat de plaatjes te klein zijn, daarom wensen zij groter plaatjes en feller kleuren om de website aantrekkelijker in te richten.

Over de vlakverdeling teksten zijn de respondenten niet heel tevreden. Zij noemen `er zijn hele brokken teksten die korter moeten dan wel dat er verwijzen moeten worden via link naar vorig verhaal.` en ook `Ik had de hele pagina willen gebruiken`.

De PAL4 website wordt er als kleurrijk beoordeeld. Toch wordt er ook tegelijkertijd opgemerkt dat het allemaal beetje te veel kleur is. Het contrast wordt als te laag gezien omdat die pagina in grijs uitgevoerd is. Bovendien wordt er aanbevoelen de kleuren wat scherper aan te zetten. Een van de respondenten ondervindt groen als een lastig kleur en zal het door uit de website weghalen.

De mening over de taal gebruik is dat het niet moeilijk, prima en goed is. Terecht wordt er ook opgemerkt dat de gebruikte taal aan het onderwerp licht. Tijdens het interview heeft een onderzoekspersoon de mening dat de gebruikte taal vrolijk en fit.

De opmerkingen over de balans tussen tekst en plaatjes zijn: `Nauw op zich is dat goed, denk ik` en `Heb ik niet zozeer gemist, of is me niet opgevallen dat er een onbalans is`. Alleen wordt er als negatief ondervonden dat het heel veel tekst is en dat zij bij voorkeur de hele pagina zouden willen gebruiken.

5. Conclusie

Als uitgangspunt was het doel van dit onderzoek de volgende hoofdvraag te beantwoorden:

In hoeverre is de PAL4 community gebruiksvriendelijk om de sociale en (sociale steun) behoeften van ouderen te vervullen?

Voor de beantwoording van de hoofdvraag moet er eerst de deelvragen nader worden bekeken. Deze deelvragen zullen kort worden behandeld om uiteindelijk conclusie te kunnen trekken.

1. Welke sociale steun behoeften hebben ouderen?

Om een antwoord op deze vraag te kunnen geven is er literatuuronderzoek gedaan. Uit de resultaten van het literatuuronderzoek kan worden geconcludeerd dat er vele technologieën zijn om de behoeften van ouderen te vervullen. Maar het is weinig bekend over hoe ehealth technologieën specifiek de sociale steun behoeften van ouderen kunnen vervullen. Als er naar de verschillende vormen van de sociale steun wordt gekeken dat kan er worden geconcludeerd dat ehealth technologieën ten grootste deel op de vormen gezelschap en informatieve ondersteuning gericht zijn.

2. Hoe zijn deze behoeften vervuld door de PAL4 community?

Tijdens de uitvoering van de cognitieve walkthrough is er specifiek naar deze vraag gekeken. Uit de walkthrough blijkt dat vooral de applicatie `mijn wijk` van de PAL4 community en de functie pallen op de sociale steun behoeften van ouderen inspelen. De applicatie `mijn wijk` vooral doordat gebruikers informatie over hun eigen wijk kunnen vinden, wat mogelijk maakt dat gebruikers met mensen uit eigen wijk in contact komen. De instrumentele en informatieve steun behoeften worden door de informatie over de thuiszorg en de consultaties van de zorgorganisatie Beweging3.0 vervuld. Het knopje trefpunt Amersfoort met informatie over de verschillende trefpunten biedt mogelijkheden om mensen in contact te brengen bijvoorbeeld voor elkaar emotionele ondersteuning.

De functie pallen vervult het meeste de sociale behoeften van ouderen, doordat gebruikers hier met elkaar kunnen communiceren en in contact met elkaar komen. Daarbij kunnen zij elkaar emotionele, informatieve ondersteuning geven en tegen elkaar waardering vertonen.

All in all vervult de PAL 4 community op verschillende manier de sociale behoeften van oudere.

3. Wat zijn de verwachtingen van de cliënten voor het gebruik en vervullen van de behoeften?

Uit de resultaten van de interviews kan worden geconcludeerd dat de gebruikers van de PAL4 community geen verwachting hebben over het gebruik van de website. Maar tegelijkertijd wordt er uit de resultaten duidelijk dat het PAL4 community hun verwachtingen vervuld. Bovendien laten de resultaten afleiden dat de gebruikers nog niet helemaal overtuigt zijn dat de PAL4 community de behoeften van ouderen kan vervullen.

4. Wat is de meerwaarde van het portaal PAL 4 community voor de gebruikers?

Uit de resultaten van de onderzoeken wordt er duidelijk dat de gebruikers er een toegevoegde waarde zien van de PAL4 community. Gelijkertijd kan worden geconcludeerd dat de PAL 4 community een aanzienlijkere meerwaarde zou bieden als het beter zou inspelen op de wensen van de ouderen.

5. Hoe ervaren de cliënten de gebruiksvriendelijkheid (usability) van de PAL 4 community?

De resultaten van de praktijktesten en de resultaten van het interview laten zien dat de cliënten de gebruiksvriendelijkheid van de PAL 4 community nog niet helemaal als voldoende ervaren.

Er moeten nog bepaalde aanpassingen gedaan worden, om gebruiksvriendelijker te zijn voor de ouderen.

Uit de perspectief van de ouderen biedt de navigatie nog mogelijkheden voor verbeteringen. Het is voor hen nog niet helemaal makkelijk in gebruik. Het wordt als te complex ondervonden. Vooral het vele scrollen en vele klikken beoordelen zij als negatief. Over de kwaliteit van de informatie zijn de gebruikers tevreden. Alleen wordt de huidige informatie als te veel ondervonden, waardoor het lijkt dat men de boom door de bos niet meer ziet. Bij de presentatie wordt er onvoordelig gezien dat de pagina beperkt is tot een kleine deel van de pagina en niet de hele pagina wordt gebruikt. Bovendien wordt de grijze kleur als ongunstig gezien voor deze doelgroep.

Door alles bij elkaar te samen te voegen kan er nu de hoofdvraag worden beantwoord. All de bevindingen van de deelvragen leiden ons tot de conclusie dat de PAL4 community nog niet voldoende gebruiksvriendelijk is om de sociale behoeften van ouderen te vervullen.

Vooraf voor de vervulling van de sociale behoeften en tegen de problemen van ouderen zoals eenzaamheid is het essentieel dat de gebruikers in contact komen met elkaar en ook met elkaar communiceren. Vooral die onderdelen en functies (bijvoorbeeld het groepsforum) die belangrijk zijn om met elkaar in contact te komen, dus belangrijk zijn voor de vervulling van sociale behoeften zijn moeilijk te gebruiken voor ouderen.

Deze uitkomsten bieden aanknopingspunt voor vervolgonderzoek.

6. Discussie

Het literatuuronderzoek heeft laten zien dat er weinig literatuur aanwezig is over sociale steun behoeften van ouderen en de vervulling daarvan door technologie. Dit is te verklaren daardoor dat dit een nieuw gebied is waar nog weinig onderzoek gedaan is. Bovendien is sociale steun een algemeen behoefte. Uit de literatuur blijken vooral specifieke behoeften voor bepaalde ziekte groepen. Bijvoorbeeld blijkt uit literatuur dat Alzheimer patiënten vier onvervulde behoeften hebben zoals veiligheid. Aangezien PAL4 community voor alle ouderen gedacht is, was het niet mogelijk om op een ziekte groep te richten.

In het hoofdstuk twee zijn de vormen van sociale steun behoeften genoemd. Uit het literatuuronderzoek in naar voren gekomen dat er nog geen technologie aanwezig is dat alle deze vormen gezamenlijk vervuld. Toch komt uit dit onderzoek naar voren dat PAL4 community alle vormen van sociale behoeften kan vervullen.

Aan de andere kant bleek uit het onderzoek onverwacht dat de gebruikers geen verwachting hadden toen zij de PAL4 community gingen gebruiken. De resultaten voor de gebruiksvriendelijkheid laten zien dat er nog veranderingen moeten worden gedaan om optimaal de op de doelgroep ouderen afgestemd te zijn. Dit biedt aanleiding voor nieuw aanvullend onderzoek.

Het is belangrijk duidelijk te maken dat het Artikel van Elling et al. (2007) een bruikbaar artikel was voo tijdens het onderwerp en uit voeren van dit onderzoek.

6.1 Reflectie onderzoeksopzet

Om een goed beeld van de gebruiksvriendelijkheid van de PAL4 community en van de sociale steun behoeften ouderen te krijgen, is er kwantitatief onderzoek uitgevoerd.

Het bleek tijdens de opzet van het onderzoek moeilijk om respondenten te trekken voor het onderzoek. De onderzoekspersonen waren voorafgaand aan het onderzoek niet bepaald. Het was het plan dat er in het begin periode van de bacheloropdracht te benaderen. Toch bleek dat dit lastiger was als gedacht. Daarbij was de gewenste doelgroep PAL4 community gebruikers van de serviceorganisatie Beweging3.0 en Rivas. Deze doelgroep is in eerste instantie per e-mail benaderd door mevrouw Kloeze. Toch kwam op deze e-mails niet de verwachte respons terug. Naar meerdere verzoeken van mevrouw Kloeze was nog altijd onvoldoende interviewpersonen geregeld en het was bijna aan het einde van de geplande opdrachtduur. Daarom is ervoor gekozen om vrijwilligers mee te betrekken in het onderzoek. Deze personen hebben toegang gekregen naar de website. Aan hen is gevraagd enkele weken voor het interview regelmatig gebruik te maken van de website. Op die manier was het mogelijk om een vergelijkbaar onderzoekspersonen te verkrijgen. Het is zeker gesteld alle respondenten de inclusie criteria voldoen.

Uiteindelijk was samenstelling van de onderzoekspopulatie twee respondenten van Beweging3.0 en vier vrijwillige respondenten. De leeftijd van respondenten waren boven de 55 jaar. De gemiddelde leeftijd van de respondenten was 62 jaar. In het onderzoek was ouderen gedefinieerd als mensen boven de leeftijd van 65 jaar. Dit maakt dat de representativiteit van de resultaten omlaag gingen. Echter moesten deze jongere senioren ook worden meegenomen in het onderzoek, omdat er anders geen voldoende onderzoekspersonen te beschikking staan.

6.2 Reflectie methoden

De gekozen methodiek is passend bij kwalitatief onderzoek. De interviews en praktijktesten hebben het mogelijk gemaakt om de meningen van de respondenten over de gebruiksvriendelijkheid van de PAL4 community ervaren.

Literatuuronderzoek

Het literatuuronderzoek is als het moeilijkste deel van dit onderzoek ervaren. Vooral doordat er bij de eerste poging een onjuiste gedachte was over wat er een literatuuronderzoek is. In de volgende poging is de gedachte bijgewerkt waardoor het literatuuronderzoek op een andere manier is aangepakt. Daarbij is er ten eerste keer de database scopus gebruikt. De database is als aangenaam ondervonden.

Cognitieve walkthrough

Het was de eerste keer dat de onderzoeker deze methode gebruikte. Daarbij is de cognitieve walkthrough heel uitgebreid uitgevoerd. Dat heeft ertoe geleid dat het meer tijd heeft gekost dan het gemiddeld het geval zou zijn. Tegelijkertijd was het voordeel dat de uitgebreide uitvoering een duidelijke en goed inzicht over hoe de website in elkaar zit heeft gegeven.

Praktijktest

Het is bij het afnemen van de praktijktesten als heel moeilijk ondervonden om als interviewer vele observaties gelijktijdig te doen. Bijvoorbeeld was het heel moeilijk om tijdens het interview de vragen van de respondenten te beantwoorden, dan te beoordelen of de personen het snel of langzaam hebben gedaan en gelijktijdig op te letten hoeveel klikken zij met de muis hebben gedaan. Ook hebben sommige respondenten tijdens het lezen van de taken al begonnen naar de gewenste pagina te gaan en weer andere respondenten hebben dat niet gedaan. Daardoor kwamen verschillen in de tijden die de respondenten nodig hadden om de taken uit te voeren. Aanvullend moet er bij de beoordeling van de tijd met de normtijd/richtwaarde worden gezegd dat ouderen in het algemeen meer tijd nodig hebben dan de richtwaarde. Aangezien er met de toename van de leeftijd de reactie snelheid afneemt. Erbij komt dat het voor sommige respondenten eerste keer was dat zij bijvoorbeeld naar het forum gingen. Bij de bepaling van de richtwaarde was het bekend met welke stappen de taak moet uitvoeren. Daardoor valt deze tijd lager uit.

Interview

De uitvoering van de interviews zijn als plezierig ondervonden. De directe contact met de gebruikers heeft mogelijk gemaakt om een beter beeld over hun gebruik en mening over de PAL 4 community te maken.

De resultaten die verkregen zijn in de interviews zijn verkregen door gebruik te maken van meningen van respondenten. Dat maakt dat de voorgedragen meningen over de gebruiksvriendelijkheid van de website subjectief zijn. Dat is in dit onderzoek een voordeel aangezien dit onderzoek zich richt op de beoordeling van de website vanuit de perspectief van de gebruikers.

De interviews en ook de praktijktesten zijn alle transcribeert. De analyse is op basis van deze transcriptie gedaan en niet op basis van aantekeningen die er tijdens het interview zijn gemaakt. Dat maakt de resultaten betrouwbaarder.

7. Aanbeveling

Naar aanleiding van dit onderzoek en de verbetermogelijkheden die de onderzoekspersonen hebben genoemd, kunnen er verschillende aanbevelingen worden gedaan om de gebruiksvriendelijkheid van de website te verbeteren.

Om te bereiken dat de gebruikers beter kunnen omgaan met de PAL4 website moet er worden geprobeerd om acties zoals te veel scrollen of grote hoeveelheid van klikken te voorkomen.

Het wordt duidelijk dat de PAL4 redactie helemaal volledige website wil hebben. Toch wordt dit door de gebruikers als negatief beoordeeld. Zij zijn van mening dat er veel te veel informatie op staan. Daarom is er te adviseren om de hoeveelheid informatie te verminderen om een duidelijker website te krijgen. Om de presentatie te optimaliseren is aan te raden om de hele pagina te gebruiken voor de weergave van de informatie. De licht grijze kleur van de teksten zijn niet goed te lezen voor de doelgroep. Het is daarom aan te bevelen om een donkere kleur te gebruiken.

Vooraf om de sociale behoeften van gebruikers te vervullen is pallen een belangrijk onderdeel van de PAL4 community. Hierbij zijn vele functies zoals het groepsforum die door een grote hoeveelheid van stappen te bereiken is. Dat maakt het moeilijk voor gebruikers om te vinden. Daarom is het belangrijk dat bij deze onderdelen de complexiteit verminderd wordt.

Ook is het noodzakelijk de community fris te houden en bijvoorbeeld reacties die ouder dan 50 dagen zijn te verwijderen.

Ook algemeen is het belangrijk functies die worden aangeboden, ook daadwerkelijk functioneren. Tijdens de interviews was vaak het probleem dat de zoekfunctie niet deed. Vooral deze functie biedt een goede escape mogelijkheid bij problemen en is voor nieuw gebruikers cruciaal. Daarom zou het beter zijn als deze functie doet.

Literatuurlijst

Armstrong, N., Nugent, C., Moore, G., Finlay, D., (2009). Mapping User Needs to Smartphone Services for Persons with Chronic Disease. *Lecture Notes in Computer Science*, 25- 31.

Armstrong, N., Nugent, C., Moore, G., Finlay, D., (2010). Using smartphones to address the needs of persons with Alzheimer's disease. *Annals of Telecommunications*, 65, 485–495.

Bekker, T., Sturm, J., & Barakova, E., (2010). Design for social interaction through physical play in diverse contexts of use. *Personal and Ubiquitous Computing*, 14, 381-383.

Boeije, H. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. Amsterdam: Boom Onderwijs.

Brandley, N., & Poppen, W., (2003). Assistive technology, computers and Internet may decrease sense of isolation for homebound elderly and disabled persons. *Technology and Disability*, 15, 19-25.

Camarinha- Matos, L. M., & Afsarmanesh, H., (2001). Virtual Communities and Elderly Support. *Advances in Automation, Multimedia and Video Systems, and Modern Computer Science*, 1-7.

Capel, S., Childs, S., Banwell, L., Heaford, S., (2007). Access to information and support for health: some potential issues and solutions for an ageing population. *Health Informatics Journal*, 13, 243-254.

CBS, Centraal Bureau voor de Statistiek, (2007) *.Gezondheid en zorg in cijfers 2007*. Verkregen op 27 mei 2011, via <http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/6C792CAC-CF11-4F5E-B25F-A22BDA8F7502/0/2007c156pub.pdf>

De Jong Gierveld, J., & Van Tilburg, T., (2007). *Zicht op eenzaamheid: achtergronden, Oorzaken en aanpak*. Assen: Van Gorcum.

Elling, S., Lentz, L. & de Jong, M., (2007). Website Evaluation questionnaire: Development of a research- based tool for Evaluating Informational Websites. *Lecture Notes in Computer Science*, 4656, 293-304 .

Eysenbach G., (2008). Medicine 2.0: social networking, collaboration, participation, apomediation, and openness. *Journal of medical internet Resource*, 10 (3), 1-22.

Findlay, R. A., (2003). Interventions to reduce social isolation amongst older people: where is the evidence?. *Ageing & Society*, 23, 647–658.

Frame, D., (1996). Maslow's Hierarchy of Needs Revisited. *Interchange*, 27(1), 13-22.

Focus Cura Groep B.V., (d.o). *Wie zijn wij?*. Verkregen op 20 juni 2011, via <http://www.pal4.nl/website/overons>

Focus Cura, (2010). *Beweging 3.0 start in 2011 met PAL4 community*. Verkregen op 20 juni 2011, via <http://www.focuscura.nl/website/publicaties/378-beweging-30-start-in-2011-met-pal4-community.html>

Focus Cura, (2010). *Organisatie*. Verkregen op 20 juni 2011, via <http://www.focuscura.nl/website/organisatie.html>

Green, J., & Thorogood N., (2009). *Qualitative Methods for Health Research*. London: SAGE publications Ltd.

Holmen, K., & Furukawa, H., (2002). Loneliness, health and social network among elderly people - a follow-up study. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 35, 261–274.

Kaufman, D. R., Patel, V. L., Hilliman, C., Morin P. C., Pevzner, J., Weinstock, R. S., Goland, R., Shea, S., Starren, J., (2003). Usability in the real world: assessing medical information technologies in patients' homes. *Journal of biomedical Informatics*, 36, 45-60.

Kreps, G.L., & Neuhauser, L., (2010). New directions in ehealth communication: Opportunities and challenges. *Patiënt education and Counselling*, 78, 329- 336.

Kvale, S., (2007). *Doing interviews*. London: SAGE publications Ltd.

Kietzmann, J. H., Hermkens, K., McCarthy, I. P., Silvestre, B. S., (2010). Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media. *Business Horizons*, 54, 241—251.

Leusder krant (2011). Eerste zorgorganisatie in Nederland PAL 4 community. Verkregen op 4 mei 2011, via <http://www.leusderkrant.nl/page/Lokaal/Regionaal/Lokaal-nieuws/Eerste-zorgorganisatie-in-Nederland.666525.news>

Lliffe, S., Kharicha, K., Harari, D., Swift, C., Goodman, C., Manthorpe, J., (2010). User involvement in the development of a health promotion technology for older people: findings from the SWISH project. *Health and Social Care in the Community*, 18, 147–159.

Magnusson, L., & Hanson, E., (2004). Working with Older People and Their Carers to Research and Develop Responsive ICT Support Services. *Health Informatics Journal*, 10, 83- 90.

Mahatody, T., Sagar, M., & Kolski, C., (2010). State of Art on the Cognitive Walkthrough Method, Its Variants and Evaluations. *Intl. Journal of human- computer interaction*, 26, 741- 785.

National Kompas Volksgezondheid, (2011). *Wat is sociale steun?*. Verkregen op 30 mei 2011, via <http://www.nationaalkompas.nl/gezondheidsdeterminanten/omgeving/leefomgeving/sociale-steun/wat-is-sociale-steun/>

Nationaal Kompas Volksgezondheid, (2011a). *Ouderen*. Verkregen op 21 mei 2011, via <http://www.nationaalkompas.nl/thema-s/ouderen/>

Nationaal Kompas Volksgezondheid, (2011b). *Wat is de huidige situatie?*. Verkregen op 22 mei 2011, via <http://www.nationaalkompas.nl/bevolking/vergrijzing/huidig/>

Nationaal Kompas Volksgezondheid, (2011c). *Wat zijn de belangrijkste verwachtingen voor de toekomst?*. Verkregen op 23 mei 2011, via <http://www.nationaalkompas.nl/bevolking/vergrijzing/toekomst/>

Nigel, B., Kirakowski, J. &Maissel, J., (1991). What is usability. Proceedings of the 4th International Conference on HCI.

Nielsen, J., & Mack, R. (1994). *Usability inspection methods*. New York:Wiley & Sons.

Polgar, S. & Thomas, S., A., (2008). *Introduction to research in the health science*. Churchill Livingstone: Elsevier.

Polson, P., Lewis, C., Rieman, J., Wharton, C., (1992). Cognitive walkthroughs: a method for theory-based evaluation of users interfaces. *Int. J. Man- Machine Studies*, 36, 741- 773.

Roupa, Z., Nikas, M., Gerasimou, E., Zafeiri, V., Giasyrani, L., Kazitori, E., Sotiropoulou, P., (2010). The use of technology by the elderly. *Health Science Journal*, 4, 1-9.

Roberts, C. & Mort, M., (2009). Reshaping what counts as care: Older people, work and new technologies. *European Journal of Disability Research*, 3, 138–158.

Routasalo, P. & Pitkala, K. H., (2003). Loneliness among older people. *Reviews in Clinical Gerontology*, 13, 303–311.

Salkind, N. J., (2006). *Exploring reseach*. New Jersey: Pearson Education international.

Van de Berg, T. H., Engelen, L., Berben, S. AA.,Schoonhoven, L., (2010). Definition of Health 2.0 and Medicine 2.0: A systematic Review. *Journal of medical Internet research*, 12, 1-14.

Victor, C., Scambler, S., Bond, J. and Bowling, A., (2000). Being alone in later life: loneliness, social isolation and living alone. *Reviews Clinical Gerontology*, 10, 407–17.

Wharton, C., Rieman, J., Lewis, C., & Polson, P., (1994). The cognitive walkthrough method: A practitioner's guide. In Nielsen , J. & Mack, R: L. (1994) , *Usability Inspection Methods*, New York: John Wiley & Sons Inc.

Zantinge E. M., Wilk E. A., Wieren ,S ., Schoemaker C. G ., (2011). *Gezond ouder worden in Nederland*. Bilthoven: RIVM.

Bijlage 1 : De Uitvoering van de cognitieve walkthrough

De uitvoering van de cognitieve walkthrough Voorbereiding fase

Wie zijn de gebruikers van het systeem?

Er zijn vier doelgroepen van het systeem: Ten eerste is de doelgroep de 65- plussers. Deze groep is gekenmerkt daardoor dat zij nieuw gestopt zijn met werk en naar zoek zijn naar een nieuw invullen van het leven.

De tweede doelgroep is eveneens 65-plussers, maar bevat ook iets oudere deelnemers. Deze groep is gekenmerkt daardoor dat zij steeds meer behoefte aan nieuw contacten en activiteiten krijgen omdat er langzaam vertrouwd mensen wegvallen.

De derde doelgroep zijn oudere mensen in de leeftijd van 70/ 75- plus. Deze groep heeft meestal meer behoefte aan begeleiding en aan zorg.

De laatste doelgroep is de groep die begeleiding nodig heeft bij de ziekte.

Wat is de doelstelling van het systeem?

Door de PAL 4 community is het beoogd dat deze ouderen langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Het secundaire doel is om oudere mensen een informatievoorziening te bieden over zorg. Dat betekent informatie te verstrekken die betrouwbaar en relevant is voor oudere mensen.

Wie zijn de makers van het systeem?

De makers van PAL 4 is team bestaan uit assistent redactie, hoofd redactie, Graphic en multimedia designer, meerdere Medewerkers service loket, Redactiemedewerker, Manager ehealth en coördinator lokale redacties.

Hoe kom je bij het systeem?

Kosten: lidmaatschap van de serviceorganisatie kost geld, dit is variabel per organisatie. De organisatie kan ervoor kiezen de extra kosten voor het gebruik van de PAL4 Community door te berekenen aan haar klant, of het lidmaatschap niet verhogen, en dan bieden zij het gratis aan.

Inbedding: De cliënten moeten lid worden van de zorginstelling beweging 3.0 en zich aanmelden om PAL 4 community te kunnen gebruiken.

Wat is het beoogde gebruik?

Frequentie: Over de frequentie van het beoogde gebruik kan er niet worden gezegd, aangezien het afhankelijk is van de doelgroep en de soort service organisatie.

Doel: Vooral bij de tool `mijn wijk` in contact komen met andere oudere mensen.

Wat zijn de taken die worden geanalyseerd?

De website bestaan uit verschillende tools:

1. Mijn wijk
2. gezelschap
3. gezondheid
4. ontspanning

Bijbehorende onderdelen van de tools:

1. Mijn wijk

1.1. WELKOM

1.2. BEWEGING 3.0

1.2.1. ledenservice:

- lidmaatschap
- meer gemak
- ontspanning
- voordeel
- ledenaanbieding
- nieuwe diensten
- lid worden
- aanmelden

1.2.2. Alarm

1.2.3. Thuiszorg

1.2.4. Consultatie

1.2.5. Woonvormen:

- Lisidunahof
- 't Hamersveld
- Sint Joseph
- Groenhouten

1.2.6. Workshops

1.2.7. Website

1.3. TREFPUNT

1.3.1. Prikboard

1.3.2. Amersfoort

1.4. FORA

1.4.1. Natuurkalender

1.4.2. Boeken criticus

1.4.3. Boekenwurm

1.4.4. Boetschappen

1.5. WIJKNIEUWS

1.5.1. actueel

1.5.2. wetenswaardig

1.5.3. Leusderkrant

1.6. WIJKINFO

1.6.1. Bibliotheek

1.6.2. buurtlink

1.6.3. Ons Leusden

1.6.4. Op de kaart

1.7. WIJKKALENDER

1.8. UITGAAN

- 1.8.1. Uitagenda
- 1.8.2. Restaurants
- 1.8.3. Films
- 1.8.4. Theater

1.9. SPORT EN BEWEGING

- 1.9.1. Koersbal
- 1.9.2. Verenigingen

2. **Gezelschap**

2.1. WELKOM

2.2. MIJN PROFIEL

2.3. VERSTUREN

- 2.3.1. Wensboekje
- 2.3.2. Twitter

2.4. INTERVIEWS

3. **Gezondheid**

3.1. WELKOM

3.2. GEZOND LEVEN

- 3.2.1. Gezonde geest
- 3.2.2. Kwaaltjes
- 3.2.3. Gezond nieuws
- 3.2.4. Interviews
- 3.2.5. Klachten
 - Vermoeidheid
 - Hoofdpijn
 - Duizeligheid
 - Depressie
- 3.2.6. Zelftests
 - naar de doctor
 - BMI meter
 - virtuele oogarts
 - voel je fit test
 - symptomescan
- 3.2.7. In therapie
- 3.2.8. Mijn Coach
 - rugcoach

3.3. GEZOND BEWEGING

- 3.3.1. Beetje bewegen
- 3.3.2. Interviews
- 3.3.3. Sporten
 - Voor de botten
 - Voor het hart
 - Voor gewrichten

- hoeveel sporten
- 3.3.4. Fysio advies
- 3.3.5. Beweegschaal
- 3.3.6. In het lichaam
- 3.3.7. Veilig huis

3.4. GEZOND ETEN

- 3.4.1. Hoeveel eten?
- 3.4.2. Mineralen
- 3.4.3. Vitamines
- 3.4.3. Weten over eten
- 3.4.4. Supplementen
- 3.4.5. Kooktips
- 3.4.6. Eetdagboek
- 3.4.7. Tip van de week
- 3.4.8. Natriumteller
- 3.4.10. Voedingswijzer
- 3.4.11. Voedingsquiz

3.5. ENCYCLOPEDIE

- 3.5.1. Bijsluiter
- 3.5.2. Medisch
- 3.5.3. Geneesmiddelen

3.6. SCHOONHEID

- 3.6.1. Voeten

4. **Ontspanning**

4.1. WELKOM

4.2. SPEL & PRIJS

- 4.2.1. Spellen
- 4.2.2. Braintraining

4.3. RADIO; TV & NIEUWS

- 4.3.1. Pal4mini
- 4.3.2. Interviews
- 4.3.3. Koninklijk huis
- 4.3.4. Seniorenjournaal
- 4.3.5. Op de radio
- 4.3.6. Tv thema
 - cultuur tv
 - geschiedenis tv
 - sport tv
 - natuur tv
 - kerk tv
 - reis tv

4.4. PASSIE

4.5. BOEKEN & FILMS

- 4.5.1. Boekentips:

- 4.5.2. Schrijver/ maand:
- 4.5.3. Films & Trailers:
- 4.5.4. Luisterboeken:

4.6. KOKEN & ETEN

- 4.6.1. Kookfilmpjes
- 4.6.2. Verhaalrecepten
- 4.6.3. Koken op TV
 - Borntocook
 - Eet smakelijk
 - Smaken verschillen
 - Puur smaak
- 4.6.4. Restaurants
- 4.6.5. Kookboek

4.7 NATUUR & REIZEN

- 4.7.1. Natuurnieuws
- 4.7.2. Vogels kijken
- 4.7.3. Huisdieren
- 4.7.4. Wandelen
- 4.7.5. Reisnieuws
- 4.7.6. Zelf reizen

4.8. KUNST & CULTUUR

- 4.8.1. Schilderinspiratie
- 4.8.2. Expositietips
- 4.8.3. Cultuurnieuws

4.9. HANDIGE TIPS

- Huishouden
- Kleding en schoenen
- Verzorging
- Groene vingers en tuin
- Ongedierte en `lastige dieren`
- Koken en eten

Welke taken bevat het systeem:

1. Mijn wijk

1.1. WELKOM:

Informatie over de tool mijn wijk

1.2. BEWEGING 3.0

- 1.2.1 Ledenservice: Kiezen uit volgende onderdelen
 - *lidmaatschap*: Informatie verkregen over lidmaatschap van beweging 3.0
 - *meer gemak*: Informatie over de verschillende diensten van beweging 3.0
 - *ontspanning*: Informatie over diensten voor de gezondheid en fitness
 - *voordeel*: Informatie over de voordelen en kortingen die leden hebben
 - *ledenaanbieding*: Informatie over verschillende aanbiedingen voor de leden
 - *nieuwe diensten*: Informatie over nieuw diensten
 - *lid worden*: Informatie over hoe men lid kan worden
 - *aanmelden*: Verwijzen naar de aanmeldingsformulier

- 1.2.2 Alarmering: Informatie over de personenalarmering
- 1.2.3 Thuiszorg: Informatie over zorg thuis van beweging 3.0
- 1.2.4 Consultatie: Informatie over consultatiebureaus voor ouderen

1.2.5 Woonvormen:

- *Lisidunahof*: Voorstel van het psychogeriatrisch centrum Lisidunahof
- *'t Hamersveld*: Voorstel van het woonzorgcentrum 't Hamersveld
- *Sint Joseph*: Voorstel van het woonzorgcentrum Sint Joseph
- *Groenhouten*: Voorstel van het serviceappartement groenhouten

1.2.6 Workshops: Informatie over workshop `Ik spoor`

1.2.7 Website: Verwijzing naar de website van beweging 3.0

1.3 TREFPUNT:

Kiezen uit volgende onderdelen

- 1.3.1. Prikboard: Reageren op advertenties en zelf toevoegen van advertenties
- 1.3.2. Amersfoort: Informaties over verschillende tref mogelijkheden

1.4. FORA:

Kiezen uit volgende onderdelen

- 1.4.1. Natuurkalender: Plaatsen van foto's en verhalen over de natuur
- 1.4.2. Boekencriticus: Schrijven van boek recensies over boeken
- 1.4.3. Boekenwurm: Praten over boeken en schrijven van aanraden
- 1.4.4. Bootschappen: Informatie over de openingstijden van de supermarkten, vooral van Zondagen

1.5. WIJKNIEUWS:

Kiezen uit volgende onderdelen

- 1.5.1. actueel: Kiezen uit verschillende artikelen, lezen van de artikelen
- 1.5.2. wetenswaardig: Kiezen uit verschillende artikelen, lezen van de artikelen
- 1.5.3. Leusderkrant: Verwijzing naar een Leusderkrant

1.6. WIJKINFO:

Kiezen uit volgende onderdelen

- 1.6.1. Bibliotheek:
 - *algemeen*: Informatie over verschillende diensten van de bibliotheek
 - *Leusden*: Informatie over de bibliotheek in Leusden
- 1.6.2. buurtlink: Verwijzing naar de website buurtlink
- 1.6.3. Ons Leusden: Verwijzing naar de website ons Leusden
- 1.6.4. Op de kaart: Verwijzing naar de website Amersfoort op de kaart

1.7. WIJKKALENDER:

Toevoegen van eigen agenda- items; bekijken van de agendas van `vrienden` en `alle`

1.8. UITGAAN:

Kiezen uit volgende onderdelen

- 1.8.1 Uitagenda: Kiezen uit volgende onderdelen
 - *Leusden*: Verwijzing naar de website uit in Leusden
 - *Amersfoort*: Verwijzing naar de website uit in Amersfoort
- 1.8.2. Restaurants: Kiezen uit volgende onderdelen
 - *Leusden*: Verwijzing naar de website eet.nu restaurant gids voor Leusden
 - *Amersfoort*: Verwijzing naar de website eet.nu restaurant gids voor Amersfoort
- 1.8.3. Films: Informatie over bioscopen in Leusden en Amersfoort
- 1.8.4. Theater: Informatie over het theater de flint in Amersfoort

1.9. SPORT EN BEWEGING:

Kiezen uit volgende onderdelen

1.9.1. Koersbal: Informatie over koersbal

1.9.2. Verenigingen: Kiezen uit Sportverenigingen Leusden en Sportactiviteiten in Leusden;
Verwijzing naar de websites

2. Gezelschap

2.1. WELKOM:

Informatie over het onderdeel gezelschap

2.1. MijN PROFIEL:

Door `klik hier` eigen profiel maken

2.2. VERSTUREN:

Kiezen uit de onderdelen

2.2.1. Wensboeket: Informatie wat is wensboeket; Klikken en wensboeket maken

2.2.2. Twitter: Informatie over twitter; Verwijzing naar twitter

2.3. INTERVIEWS:

Kiezen uit verschillende interviews; lezen van de interviews

3. gezondheid

3.1. WELKOM:

Informatie over het tool gezondheid

3.2. GEZOND LEVEN:

Kiezen uit volgende onderdelen

3.2.1. Gezonde geest: Kiezen uit verschillende artikelen en lezen van deze artikelen

3.2.2. Kwaaltjes: Kiezen uit verschillende kwalen: Informatie over wat het is, medicijnen en
huis- tuin- en keukenmiddeltjes

3.2.3. Gezond nieuws: Kiezen uit verschillende artikelen en lezen van deze artikelen

3.2.4. Interviews: Kiezen uit verschillende interviews en lezen van deze interviews

3.2.5. Klachten: Kiezen uit verschillende klachten

- *Vermoeidheid*: Informatie over de aandoening vermoeidheid

- *Hoofdpijn*: Informatie over verschillende soorten van hoofdpijn

- *Duizeligheid*: Informatie over duizeligheid

- *Depressie*: Informatie over depressie

3.2.6. Zelftests: Kiezen uit verschillende testen

- *naar de doctor*: Beantwoorden van een aandeel vragen om te bepalen om wel of niet
naar de doctor te gaan met bepaalde klachten

- *BMI meter*: Lengte en gewicht aangegeven en BMI laten berekenen

- *virtuele oogarts*: Beantwoorden van aandeel vragen voor de bepaling van de ernst
van de oogklachten

- *voel je fit test*: uitvoeren van een test, beantwoorden van 24 vragen, advies krijgen

- *symptomenscan*: Kiezen uit verschillende symptomen (draaiduizeligheid, pijn op de
Borst, hoofdpijn, vermoeidheid) en beantwoorden van aandeel vragen

3.2.7. In therapie: Informatie over In therapie en soorten van therapiemogelijkheden

3.2.8. Mijn Coach:

- *rugcoach*: dit doet bij mij niet

3.3. GEZOND BEWEGING:

Kiezen uit volgende onderdelen

- 3.3.1. Beetje bewegen: Informatie over bewegen
- 3.3.2. Interviews: Kiezen uit interviews en lezen van de interviews
- 3.3.3. Sporten:
 - *Voor de botten*: Informatie over sporten voor botten
 - *Voor het hart*: Informatie over sporten voor het hart
 - *Voor gewrichten*: Informatie over sporten bij arthrose
 - *hoeveel sporten*: informatie over de beste hoeveelheid sport en een trainingsschema
 - *welke sport*: Informatie voor het kiezen van een sport aard
- Fysio advies: Kiezen uit verschillende lichaamsdelen
- 3.3.4. Beweegschaal: Aangeven van het eigen gewicht; Kiezen van een activiteit; Kiezen van een voedingsmiddel
- 3.3.5. In het lichaam: Kiezen van een lichaam en inzoomen in een lichaamsdeel
- 3.3.6. Veilig huis: Kiezen uit verschillende kamers in het huis; kiezen uit het uitroepteken, verkregen van informatie over mogelijke risico's in het huis

3.4. GEZOND ETEN

Kiezen uit de volgende onderdelen

- 3.4.1. Hoeveel eten?: Informatie over aanbevolen hoeveelheid eten
- 3.4.2. Mineralen: Informatie over verschillende mineralen
- 3.4.3. Vitamines: Informatie over bestaan vitamines
- 3.4.4. Weten over eten: Informatie over voeding bij verstopping, bij botontkalking en zoutarme voeding bij hoge bloeddruk
- 3.4.5. Supplementen: Informatie over voedingssupplementen
- 3.4.6. Kooktips: Informatie over kooktips
- 3.4.7. Eetdagboek: Aangeven van wat er is gegeten; Krijgen van een advies
- 3.4.8. Tip van de week: Informatie over sportdranken (het is te verwachten dat dit elke week verandert)
- 3.4.9. Natriumteller: Informatie over natriumteller; Invoeren van de maximale dagelijkse Natriumhoeveelheid; Optellen van de dagelijkse hoeveelheid natriumgehalte in de voeding; Uitprinten van de lijst
- 3.4.10. Voedingsquiz: Invullen van een quiz; aan het eind zien van de resultaten
- 3.4.11. Voedingswijzer: Kiezen van soorten voeding; Informatie wat er bij deze soort van voeding kan worden gegeten, wat niet en wat bij uitzondering kan worden gegeten

3.5. ENCYCLOPEDIA

Kiezen uit volgende onderdelen

- 3.5.1. Bijsluiter: Informatie over medicijn inname en bijsluiter
- 3.5.2. Medisch: Kiezen uit verschillende aandoeningen: Informatie verkrijgen over deze aandoeningen
- 3.5.3. Geneesmiddelen: Informatie over de geneesmiddelatlas; Kiezen van het geneesmiddel; Informatie over dit geneesmiddel

3.6. SCHOONHEID

- 3.6.1. Voeten: Kiezen uit verschillende informatie; Lezen van deze informatie

4. Ontspanning

4.1. WELKOM:

Informatie over het tool ontspanning

4.2. SPEL & PRIJS:

4.2.1. Spellen: Kiezen uit volgende spellen

- ballen schieten
- bowling
- dammen
- freecell
- goldstrike
- mahjong
- memorie
- low to high
- geheugentraining
- schaken
- spel.nl
- sudoku
- tennis
- driehoek tetris
- boterkaas & eieren
- 4opeenrij
- cashdown
- hersentraining
- kaarten
- magic marbles
- simon zegt
- solitaire
- mastermind
- kamerverhuur

4.2.2. Braintraining: Informatie over braintraining

4.3. RADIO, TV & NIEUWS

4.3.1. Pal4mini: Lezen van het magazine

4.3.2. Interviews: Kiezen van het interview; lezen van het interview

4.3.3. Koninklijk huis:

- *nieuws*: Kiezen van de nieuws; lezen van de nieuws
- *filmpjes*: Kiezen van de filmpjes; Kijken naar de filmpjes
- *Stamboom*: Informatie over de Koninklijke stamboom

4.3.4. Seniorenjournaal: Kiezen van de artikelen; lezen van de artikelen

4.3.5. Op de radio: Verwijzing naar Nederland.fm

4.3.6. Tv thema:

- *cultuur tv*: Verwijzing naar de website www.cultura24.nl/
- *geschiedenis tv*: Verwijzing naar de website www.geschiedenis24.nl
- *sport tv*: Verwijzing naar de website www.nos.nl/sport/video-en-audio/
- *natuur tv*: verwijzing naar de website www.tvopjepc.nl/genre/Reizen
- *reis tv*: Verwijzing naar de website www.tvopjepc.nl/genre/Reizen
- *kerk tv*: Verwijzing naar de website www.zvk.nl/Default.aspx

4.4. PASSIE:

Kiezen van de video's; Kijken van de video's

4.5. BOEKEN & FILMS:

Kiezen uit de volgende onderdelen

4.5.1. Boekentips: Lezen verschillende boektips

4.5.2. Schrijver/ maand: Kiezen van een schrijver van de maand; Lezen van de artikelen

4.5.3. Luisterboeken: Informatie over de luisterboeken; Kiezen uit de luisterboeken;

Luisteren naar de luisterboeken

4.5.4. Films & Trailers: Kiezen van de trailers; Bekijken van de trailers

4.6. KOKEN & ETEN:

4.6.1. Kookfilmpjes: Bekijken van een filmpje

4.6.2. Verhaalrecepten: Kiezen van de recepten; Lezen van de recepten

4.6.3. Koken op TV:

- *Borntocook*: Verwijzing naar de website van borntocook
- *Eet smakelijk*: Verwijzing naar de website van Llink.nl
- *Puur smaak*: Verwijzing naar de website van rtl.nl
- *Smaken verschillen*: Verwijzing naar de website van net5.nl

4.6.4. Restaurants: Verwijzing naar de website van iens.nl

4.6.5. Kookboek: Verwijzing naar de website van culinairkookboek.nl

4.7. NATUUR & REIZEN

4.7.1. Natuurnieuws: Verwijzing naar de website natuurbericht.nl

4.7.2. Vogels kijken: Verwijzing naar de website beleefdelente.nl

4.7.3. Huisdieren: Verwijzing naar de website licg.nl

4.7.4. Wandelen: Verwijzing naar de website wandelzoekpagina.nl

4.7.5. Reisnieuws: Verwijzing naar de website reisnieuws.nl

4.7.6. Zelf reizen: Verwijzen naar de website zonnebloem.nl

4.8. KUNST & CULTUUR

4.8.1. Schilderinspiratie: Verwijzing naar de website exto.nl

4.8.2. Expositietips: Informatie over interessante exposities

4.8.3. Cultuurnieuws: Verwijzing naar de website volkskrant.nl/kunst

4.9. HANDIGE TIPS

Kiezen uit verschillende categorieën

- *Huishouden*: Lezen van verschillende tips in voor de huishoud
- *Kleding en schoenen*: Lezen van verschillende tips in voor kleding en schoenen
- *Koken en eten*: Lezen verschillende tips bij koken en eten
- *Groene vingers en tuin*: Lezen verschillende tips in voor de tuin
- *Ongedierte en `lastige dieren`*: Lezen verschillende tips in voor lastige dieren
- *Verzorging*: Lezen verschillende tips in over verzorging

***Wat zijn de stappen die moeten worden ondernomen om de taken uit te voeren?
(actie en reactie systeem)***

In het volgende wordt er de stappen die moeten worden ondernomen voor de tool `mijn wijk` benoemd. Er is voor deze tool gekozen omdat het een mogelijkheid biedt voor de cliënten contact te leggen met ander cliënten.

1. Mijn wijk

TAAK 1.1: WELKOM: Informatie over het tool mijn wijk

Actie: Klik op `mij wijk`

Reactie: verschijnen van de welkom pagina

TAAK 1.2: BEWEGING 3.0. kiezen uit de onderdelen

Actie: Klik op het knopje beweging 3.0

Reactie: verschijnen van de pagina met de onderdelen

TAAK 1.2.1: Ledenservice: Kiezen uit onderdelen

Actie: Klik op `ledenservice`

Reactie: Verschijnen van pagina met verschillende knopjes

Actie: Kiezen van het gewenste knopje

Actie: Klik `lidmaatschap`

Reactie: Verschijnen van de pagina

Actie: klik op aanmeldformulier

Reactie: Verschijnen van de aanmelding lidmaatschap formulier van beweging 3.0

Actie: Klik `meer gemak`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak

Actie: Klik op `Audicien aan huis`

Reactie: Verschijnen van de Audienceservice pagina van beweging 3.0

Actie: drukken op de button `terug`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak

Actie: Klik op `Belastingenservice aan huis`

Reactie: Verschijnen van de belastingenservice aan huis pagina van beweging 3.0

Actie: drukken op de button `terug`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak

Actie: Klik op `Basis Check Politiekeurmerk Veilig Wonen`

Reactie: Verschijnen van de Basis Check Politiekeurmerk veilig wonen pagina van beweging 3.0

Actie: Klik op de link `www.politiekeurmerk.nl`

Reactie: Open nieuw tab met de website poltiekeurmerk

Actie: drukken op de button `terug`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak

Actie: Klik op `bootschappenservice`

Reactie: Verschijnen van de bootschappenservice pagina van beweging 3.0

Actie: drukken op de button `terug`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak

Actie: Klik op `Fietsenmaker aan huis`

Reactie: Verschijnen van de fietsenmaker aan huis pagina van beweging 3.0

Actie: Klik op `www.fietsned.nl`

Reactie: Open nieuw tab met de website fietsend

Actie: drukken op de button `terug`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak

Actie: Klik op `computerhulp aan huis`

Reactie: Verschijnen van de computerhulp aan huis pagina van beweging 3.0

Actie: klik `Hulp op Afstand`

Reactie: Open nieuw tab met de website computerzorg

Actie: Klik link `www.computerzorg.nl`

Reactie: Open nieuw tab met de website computerzorg

Actie: drukken op de button `terug`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak

Actie: Klik op `Juridische Hulpdesk`

Reactie: Verschijnen van de juridische hulpdesk pagina van beweging 3.0

Actie: Kik op link ` www.dejuridischehelpdesk.nl/beweging3`
Reactie: Open nieuw tab met website juridische helpdesk
Actie: drukken op de button `terug`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak
Actie: Klik op `Kapper aan huis`
Actie: drukken op de button `terug`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak
Actie: klik op `Kledingservice`
Reactie: Verschijnen van de kledingservice pagina van beweging 3.0
Actie: drukken op de button `terug`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak
Actie: klik op `Klussendienst`
Reactie: Verschijnen van de klussendienst pagina van beweging 3.0
Actie: klik op link ` www.devakman.info`
Reactie: Open nieuw tab met de website de vakman
Actie: drukken op de button `terug`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak
Actie: Klik op `Low- vision specialist aan huis`
Reactie: Verschijnen van de low-vision specialist pagina van beweging 3.0
Actie: drukken op de button `terug`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak
Actie: Klik op `Maaltijdservice`
Reactie: Verschijnen van de maaltijdservice pagina van beweging 3.0
Actie: drukken op de button `terug`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak
Actie: Klik op `Matrasreiniging`
Reactie: Verschijnen van de matrasreining pagina van beweging 3.0
Actie: klik op link www.schonerslapen.nl
Reactie: Open nieuw tab met de website schoner slapen
Actie: drukken op de button `terug`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak
Actie: Klik op `Notaris`
Reactie: Verschijnen van de Notaris pagina van beweging 3.0
Actie: klik op link www.vbcnotarissen.nl
Reactie: Open nieuw tab met de website Veldhuizen Beens van de Castel notarissen
Actie: drukken op de button `terug`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak
Actie: Klik op `Opticien aan huis`
Reactie: Verschijnen van de opticien aan huis pagina van beweging 3.0
Actie: drukken op de button `terug`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak
Actie: Klik op `Orde op zaken- service`
Reactie: Verschijnen van de orde op zaken- service pagina van beweging 3.0
Actie: klik op link www.marliesoudijk.nl

Reactie: Open nieuw tab met de website Marlies Oudijk, supervisor, professional organizer
Actie: drukken op de button `terug`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak
Actie: Klik op `Pasfoto`s aan huis`
Reactie: Verschijnen van de pasfoto`s aan huis pagina van beweging 3.0
Actie: drukken op de button `terug`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak
Actie: Klik op `Pedicure aan huis`
Reactie: Verschijnen van de pedicure aan huis pagina van beweging 3.0
Actie: drukken op de button `terug`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak
Actie: Klik op `Rijbewijskeuring`
Reactie: Verschijnen van de rijbewijskeuring pagina van beweging 3.0
Actie: Klik op de link ` www.geneesmiddeleninhetverkeer.nl `
Reactie: Open nieuw tab met de website Instituut voor verantwoord Medicijngebruik
Actie: drukken op de button `terug`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak
Actie: Klik op `Schoenenservice`
Reactie: Verschijnen van de schoenenservice pagina van beweging 3.0
Actie: drukken op de button `terug`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak
Actie: Klik op `Schoonheidsspecialiste aan huis`
Reactie: Verschijnen van de schoonheidsspecialiste pagina van beweging 3.0
Actie: drukken op de button `terug`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak
Actie: Klik op `Slot- en sleutelproblemen`
Reactie: Verschijnen van de slot- en sleutelproblemen pagina van beweging 3.0
Actie: drukken op de button `terug`
Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak
Actie: Klik op `Tapijt- en meubelreiniging`
Reactie: Verschijnen van de tapijt- en meubelreiniging pagina van beweging 3.0
Actie: drukken op de button `terug`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak
Actie: Klik op `Tuinman`
Reactie: Verschijnen van de tuinman pagina van beweging 3.0
Actie: drukken op de button `terug`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak
Actie: Klik op `Uitvaartzorg`
Reactie: Verschijnen van de uitvaartzorg pagina van beweging 3.0
Actie: drukken op de button `terug`
Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak
Actie: Klik op `Verhuisservice`
Reactie: Verschijnen van de verhuisservice pagina van beweging 3.0
Actie: drukken op de button `terug`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak

Actie: Klik op `Wasservice`

Reactie: Verschijnen van de wasservice pagina van beweging 3.0

Actie: drukken op de button `terug`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak

Actie: Klik op `Woningstoffering`

Reactie: Verschijnen van de woningstoffering pagina van beweging 3.0

Actie: drukken op de button `terug`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak

Actie: Klik op `Verwarmingsketelcheck en onderhouds- en servicecontract`

Reactie: Verschijnen van de rijbewijskeuring pagina van beweging 3.0

Actie: drukken op de button `terug`

Reactie: Verschijnen van de pagina meer gemak

Onderdeel ontspanning

Actie: klik op de button `Ontspanning`

Reactie: Verschijnen van de gezondheid en ontspanning pagina

Actie: Kiezen uit diensten

Actie: klik op `Cursussen en themabijeenkomsten`

Reactie: Verschijnen van de cursussen en themabijeenkomsten pagina van beweging 3.0

Actie: Kiezen uit verschillende cursussen voor senioren

Actie: Klik `Zicht op evengewicht`

Reactie: Verschijnen zicht op evenwicht informatie pagina

Actie: klik op `terug` button

Actie: klik op `Themabijeenkomst: Voorkom vallen, ook in huis!`

Reactie: Verschijnen van de themabijeenkomst: Voorkom vallen, ook in huis informatie pagina

Actie: klik op `terug` button

Actie: Klik op `Themabijeenkomst: De kunst van het ouder worden`

Reactie: Verschijnen van de themabijeenkomst: de kunst van het ouder worden informatie pagina

Actie: Klik op `orthopedisch schoeisel`

Reactie: Verschijnen van het orthopedisch schoeisel pagina van beweging 3.0

Actie: klik op `terug` button

Actie: Klik op `podothérapie`

Reactie: Verschijnen van de podothérapie informatie pagina van beweging 3.0

Actie: klik op `terug` button

Actie: Klik op `pruikenservice`

Reactie: Verschijnen van de pruikenservice informatie pagina van beweging 3.0

Actie: klik op `terug` button

Actie: Klik op `sport en fitness`

Reactie: Verschijnen van de sport en fitness informatie pagina van beweging 3.0

Actie: kiezen uit verschillende sport- en fitnesscentra

Actie: Klik op de links van de centra

Reactie: Open nieuw tab met de website van de centra

Actie: klik op `terug` button

Actie: Klik op `tandtechnicus aan huis`

Reactie: Verschijnen van de tandtechnicus aan huis informatie pagina van beweging 3.0

Actie: klik op `terug` button

Actie: Klik op `overgangsconsulent`

Reactie: Verschijnen van de overgangsconsulenten informatie pagina van beweging 3.0

Actie: klik op `terug` button

Actie: Klik op `Er op uit: Beweging 3.0 dagtochten`

Reactie: Verschijnen van de er op uit: beweging 3.0 dagtochten informatie pagina van beweging 3.0

Actie: klik op `terug` button

Actie: Klik op `Vakantiereizen`

Reactie: Verschijnen van de vakantiereizen informatie pagina van beweging 3.0

Actie: klik op een van de links (www.roompot.nl; www.rpcare.nl; www.rpcare.nl/beweging; www.seniorvakantieplan.nl)

Reactie: Open nieuw tab met de website

Actie: klik op `terug` button

Actie: Klik op `Sauna`

Reactie: Verschijnen van de sauna informatie pagina van beweging 3.0

Actie: klik op de link www.saunadrome.nl

Reactie: Open nieuw tab met de website van saunadroma

Actie: klik op `terug` button

Actie: Klik op `Zwemmen`

Reactie: Verschijnen van de zwemmen informatie pagina van beweging 3.0

Actie: klik op `terug` button

Onderdeel voordeel

Actie: klik op button `voordeel`

Reactie: verschijnen van de voordeel pagina (met verschillende links)

Actie: klik op `terug` button

Onderdeel ledenaanbieding:

Actie: klik op button `ledenaanbiedingen`

Reactie: Verschijnen van de ledenaanbieding informatie pagina (met verschillende links)

Actie: klik op `terug` button

Onderdeel nieuw diensten

Actie: klik op button `nieuw diensten`

Reactie: Verschijnen van pagina met de nieuw diensten

Actie: Kiezen uit verschillende diensten (Notaris, bibliotheek, pasfoto's aan huis, woningstofferding, Matrasreiniging, de juridische helpdesk, tapijt- en meubelreiniging,)

Actie: klik op de dienst

Reactie: Verschijnen van informatie pagina van beweging 3.0

Onderdeel lid worden

Actie: klik button `lid worden`

Reactie: Verschijnen lid worden informatie pagina

Actie: klik aanmeldformulier

Reactie: Verschijnen van het formulier aanmelding

Actie: invullen van het formulier

Actie: klik `verstuur` knopje

Onderdeel aanmelden

Actie: klik button `aanmelden`

Reactie: Verschijnen lidmaatschappij informatie pagina van beweging 3.0
Actie: klik op `aanmeldformulier`
Reactie: Verschijnen van het formulier aanmelding
Actie: invullen van het formulier
Actie: klik `verstuur` knopje

TAAK 1.2.2: Alarmering: Informatie over de personenalarmering

Actie: Klik op button `alarmering`
Reactie: Verschijnen van pagina met informatie
Actie: Klik op brochure Personenalarmering
Reactie: Open nieuw tab met de brochure

TAAK 1.2.3: Thuiszorg: Informatie over zorg thuis van beweging 3.0

Actie: Klik op button `thuiszorg`
Reactie: Verschijnen van informatie pagina zorg thuis van beweging 3.0
Actie: klik op `klik hier` bij personenalarmering
Reactie: Verschijnen van personenalarmering pagina van beweging 3.0
Actie: klik op `klik hier` bij aanvullende diensten
Reactie: Verschijnen van het lidmaatschap: op maat voor u! Pagina van beweging 3.0
Actie: klik op `klik op` bij dementelcoach
Reactie: Verschijnen van de dementelcoach pagina van beweging 3.0
Actie: Klik op button `terug`

TAAK 1.2.4: Consultatie: Informatie over consultatiebureaus voor ouderen

Actie: Klik op `consultatie`
Reactie: Verschijnen van informatie pagina
Actie: Klik op button `terug`

TAAK 1.2.5: Website: Verwijzing naar de website van beweging 3.0

Actie: klik op `website`
Reactie: Verschijnen van informatie pagina over beweging 3.0
Actie: Klik op link www.beweging3.nl
Reactie: Verschijnen van de homepage van beweging 3.0
Actie: klik op button `terug`

“ Bij het uitvoeren van de actie reactie schema zijn 1.2.5 Woonvormen en 1.2.6 Workshops verdwijnen”

TAAK 1.3: TREFPUNT:

Actie: kiezen uit verschillende onderdelen

TAAK 1.3.1: Prikboard: reageren op advertenties en zelf toevoegen van advertenties

Actie: Klik op `prikboard`
Reactie: Verschijnen van de informatie pagina
Actie: Klik link `het prikboard`
Reactie: Verschijnen van het prikboard van het profielen pagina
Actie: Kiezen van een advertentie
Actie: Klik op de titel van de advertentie
Reactie: Verschijnen van deze advertentie pagina
Actie: klik op `Stuur een privé bericht`
Reactie: Verschijnen van nieuw bericht pagina
Actie: Schrijven van het bericht

Actie: klik op `verstuur`
Reactie: Versturen van het bericht

Actie: klik op `mijn advertenties`
Reactie: Verschijnen van mijn advertenties pagina

Actie: klik op `Adv. Van vrienden`
Reactie: Verschijnen van advertenties van vrienden pagina

Actie: Klik op `Nieuw advertentie`
Reactie: Verschijnen van de nieuwe advertentie op stel pagina
Actie: Klik op `Kies type`
Actie: Klik op `oproep, klus of spullen`
Actie: Schrijven van het bericht
Actie: Aangeven van de prijs
Actie: Aangeven van de zoekwoorden
Actie: Toevoegen van foto door klik op `doorzoeken`
Actie: Kiezen wie je mag zien (alleen ikzelf, vrienden, PAL4 deelnemers, Groep: beweging 3.0: Community Leusden)
Actie: klik `Ik heb de voorwaarden gelezen en accepteer deze`
Actie: Klik `opslaan`
Reactie: Verschijnen van de advertentie

Mogelijkheid te verwerken:
Actie: klik op `bewerk`
Reactie: Verschijnen van de nieuwe advertentie op stel pagina
Actie: Bewerken van de gegevens
Actie: klik op `opslaan`
Reactie: Verschijnen van de bewerkte advertentie

Mogelijkheid te verwijderen:
Actie: klik op `Verwijder`
Reactie: Vraag over de zekerheid van verwijderen
Actie: Klik op `ok`
Reactie: Verwijderen van de advertentie

TAAK 1.3.2: Amersfoort: Informatie over verschillende tref mogelijkheden

Actie: Klik op `Amersfoort`
Reactie: Verschijnen van de overzicht van verschillende tref mogelijkheden
Actie: Klik op één van de tref mogelijkheden
Reactie: Verschijnen van informatie over de tref mogelijkheid
Actie: klik op de link (van de informatie)
Reactie: Open nieuw tab met de website

TAAK 1.4: FORA: Kiezen uit meerde onderdelen →TIJDENS HET UITVOEREN VAN DE ACTIE REACTIE SYSTEEM NAAM VERANDERT IN PRAAT MEE

Actie: klik op `praat mee`
Reactie: Verschijnen vna overzicht met de onderdelen

TAAK 1.4.1: Natuurkalender: Plaatsen van foto's en verhalen over de natuur

Actie: Klik op `Natuurkalender`
Reactie: Verschijnen van natuurkalender informatie pagina
Actie: Klik op `de natuurkalender`

Reactie: Verschijnen van de natuurkalender applicatie
Actie: Klik op `Bewerk pagina`
Reactie: Verschijnen widget pagina van de profielpagina

TAAK 1.4.2: Boeken criticus: Schrijven van boek recensies

Actie: Klik op `Boeken criticus`
Reactie: Verschijnen van de boeken criticus pagina
Actie: Klik op link `boek criticus`
Reactie: Verschijnen van de profielpagina

TAAK 1.4.3: Boekenwurm: Praten over boeken en schrijven van aanraden

Actie: Klik op `Boekenwurm`
Reactie: Verschijnen van de boekenwurm pagina
Actie: Klik op boekenwurm
Reactie: Verschijnen van het profiel pagina

TAAK 1.4.4: Booschappen: Informatie over de openingstijden van de supermarkten, vooral van zondagen

Actie: Klik op `booschappen`
Reactie: Verschijnen van de booschappen pagina
Actie: klik op link `booschappen`
Reactie: Verschijnen van het profiel pagina

TAAK 1.5: WIJKNIEUWS:

Actie: kiezen uit verschillende onderdelen/ applicaties

TAAK 1.5.1: Actueel: Kiezen uit verschillende artikelen, lezen van de artikelen

Actie: klik op `actueel`
Reactie: Verschijnen van de actuele pagina
Actie: Kiezen uit verschillende artikelen
Actie: klik op één van de artikelen
Reactie: Verschijnen van de gekozen artikel
Actie: Lezen van het artikel
Actie: klik op `terug` button

TAAK 1.5.2: Wetenswaardig: Kiezen uit verschillende artikelen, lezen van de artikelen

Actie: klik op `wetenswaardig`
Reactie: Verschijnen van de wetenswaardige pagina
Actie: Klik op `lees verder`
Reactie: Verschijnen van de gekozen artikel
Actie: lezen van het artikel
Actie: klik op `terug` button

TAAK 1.5.3: Leusderkrant: Verwijzing naar een Leusderkrant (kranten: Leusderkrant, de weekkrant Leusden, de stad Amersfoort, de weekkrant Amersfoort, Amersfoort nieuws, weekblad Amersfoort)

Actie: Klik op `Leusderkrant`
Reactie: Verschijnen van de lijst met verschillende kranten
Actie: Kiezen van één krant
Actie: klik op de link van de krant
Reactie: open nieuw tab met de website van de krant

TAAK 1.6: WIJKINFO

Actie: kiezen uit verschillende onderdelen/ applicaties

TAAK 1.6.1: Bibliotheek:

Actie: Klik op `bibliotheek`

Reactie: Verschijnen van de bibliotheek informatie pagina

Actie: Kiezen uit drie applicatie

Actie: Klik op `algemeen`

Reactie: Verschijnen van de algemeen informatie pagina

Actie: klik op verschillende diensten van de informatie pagina (luisterboek, Grootletterboeken, Leeskringen, Workshops, Lezingen, Filmvertoningen, voorstellingen en exposities, bibliotheek aan huis, wisselcollecties)

Reactie: automatisch scrollen van de pagina naar de informatie van de dienst

Actie: Lezen van de informatie

Actie: Klik op `Leusden`

Reactie: Verschijnen van de informatie pagina over bibliotheek Leusden

Actie: Meer informatie over openingstijden Leusden

Actie: klik op `klik hier`

Reactie: Open nieuw tab met website van bibliotheek Leusden

Actie: Meer informatie openingstijden Achterveld

Actie: klik op `klik hier`

Reactie: Open nieuw tab met website van de beep

Actie: Meer informatie over verlengen van boeken

Actie: klik op `klik hier`

Reactie: Open nieuw tab met website bibliotheken eemland

Actie: klik op `Amersfoort`

Reactie: Verschijnen van de bibliotheek van Amersfoort informatie pagina

Actie: klik op `klik hier` (voor meer informatie)

Reactie: Open nieuw tab met website

TAAK 1.6.2: Buurtlink: Verwijzing naar de website buurtlink

Actie: Klik op `buurtlink`

Reactie: Op nieuw tab met website van buurtlink

TAAK 1.6.3: Ons Leusden: Verwijzing naar de website ons Leusden → 'ONS LEUSDEN' VERANDERT IN 'UIT DE WIJK'

Actie: Klik op `Uit de wijk`

Reactie: Verschijnen van de informatie pagina

Actie: Kiezen uit `Ons Leusden` of `Amersfoort: stad met een hart`

Actie: Klik op de links

Reactie: Open nieuw tab met de website van `Ons Leusden` of `Amersfoort: stad met een hart`

TAAK 1.6.4: Op de kaart: Verwijzing naar de website Amersfoort op de kaart

Actie: klik op `Op de kaart`

Reactie: Open nieuw tab van de website `Amersfoort op de kaart`

TAAK 1.7. WIJKKALENDER: Toevoegen van eigen agenda- items; bekijken van de agenda's van `vrienden` en `alle`

Actie: Klik op `wijkkalender`

Reactie: Verschijnen van de wijkkalender informatie pagina

Actie: Klik op link `wikkalender`
Reactie: Verschijnen van de agenda pagina van het profiel
Actie: Klik op `Mijn agenda`
Reactie: Verschijnen van eigen agenda items
Actie: klik op `Vrienden`
Reactie: Verschijnen van agenda items van de vrienden
Actie: Klip op `alle`
Reactie: verschijnen van agenda van alleen

TAAK 1.8: UITGAAN:

Actie: kiezen uit volgende onderdelen/ applicaties

TAAK 1.8.1: Uitagenda

Actie: Klik op `uitagenda`
Reactie: Verschijnen uitagenda pagina
Actie: Klik op `Leusden`
Reactie: Open nieuw tab met de website uit in Leusden
Actie: Klik op `Amersfoort`
Reactie: Open nieuw tab met de website uit in Amersfoort

TAAK 1.8.2: Restaurants

Actie: Klik op `restaurants`
Reactie: Verschijnen restaurants pagina
Actie: Klik op `Leusden`
Reactie: Open nieuw tab met de website eet.nu Leusden
Actie: Klik op `Amersfoort`
Reactie: Open nieuw tab met de website eet.nu Amersfoort

TAAK 1.8.3: Films

Actie: klik op `Films`
Reactie: Verschijnen van films pagina
Actie: Lezen van de informatie
Actie: Klik op `klik hier` (voor meer informatie)
Reactie: Open nieuw tab met de website

TAAK 1.8.4: Theater

Actie: Klik op `theater`
Reactie: verschijnen van het theater pagina
Actie: lezen van de informatie
Actie: klik op `klik hier` (voor meer informatie in de onderdelen)
Reactie: Open nieuw tab met de website

TAAK 1.9: SPORT EN BEWEGING

Actie. Kiezen uit de onderdelen/ applicaties

TAAK 1.9.1: Koersbal

Actie: Klik op `koersbal`
Reactie: Verschijnen van de koersbal informatie pagina

TAAK 1.9.2: Verenigingen

Actie: Klik op `Verenigingen`
Reactie: Verschijnen van de sportverenigingen informatie pagina
Actie: klik op `Sportverenigingen Leusden`

Reactie: Open nieuw tab met de website van welzijn Leusden

Actie: klik op `Sportactiviteiten Leusden`

Reactie: Open nieuw tab met de website van welzijn Leusden

De analyses fase cognitieve walkthrough (Doorlopen van het systeem)

TAAK: Inloggen

- Inloggen tool is heel klein en in de hoek bijna verborgen; bij het eerste gebruik lastig te vinden
- Inlogscherf: De kleur van Login knop is te licht, ik denk dat het voor ouderen moeilijk te zien is; De login en het register knop verandert de kleur als je erop komt, dat trekt de aandacht beter
- De informatie voor het inloggen enz. die er wordt gegeven is duidelijk

TAAK: openingspagina

- De presentatie met de verschillende kleuren voor mijn wijk, gezelschap, gezondheid en ontspanning goed
- Bovendien maken die foto's het aantrekkelijker om de tools te gebruiken
- De pagina is niet optimaal gebruikt, de linker kant van de pagina is volgens mij te leeg
- De lijst met de verschillende knopjes (zoals home, terug enz.) te hoog, het zou beter zijn als deze lijst beetje naar beneden wordt geplaatst
- De informatie dat er met F11 PAL 4 groter op het beeld wordt vind ik hulpzaam voor ouderen, toch moet ik in de informatie ook worden genoemd dat door een keer drukken van F 11 het beeld in het oude forum gaat
- Bij de navigatie is het goed dat als men op de tools komt het met verschillende kleuren wordt omljnd

TAAK 1.1. Welkom

- Heel goed als inleiding en toelichting van de tool `mijn wijk`
- De informatie die er staan is duidelijk en begrijpelijk, ook de uitleg dat er gebruik kan worden gemaakt van de `terug` knop heel goed
- Het gebruik van een foto op de pagina maakt de lay-out leuker en de balans tussen plaatjes en tekst is optimaal
- De grijze kleur van de tool balken aan de linke kant is te licht voor oudere mensen, het zou beter zijn om zwarte kleur te gebruiken
- De idee dat het lettertype kan worden vergroot door de te klikken op het knopje boven in de rechte hoek is goed, alleen is er onzekerheid of oudere mensen weten waarvoor deze knopjes zijn → het zou daarom beter zijn als er een vaak verschijnt met informatie `vergroot lettertype` als je over deze knopjes komt

TAAK 1.2 Beweging 3.0

- Ik vind dat het moeten scrollen van de pagina om de applicaties te zien, maakt het gebruik voor ouderen moeilijker
- De presentatie van de applicaties met de foto's is heel goed, vooral het omlijnen van de applicaties met groen als men erop komt heel goed

TAAK 1.2.1 Ledenservice

- Als men op de menuopties komt (zoals lidmaatschappij, meer gemak enz.) worden deze met groen omljnd, het maakt duidelijker dat men daarop moet drukken

`Lidmaatschap`

- De informatie die er staan is duidelijk
- Bij het aanmeldingsformulier zou het beter zijn als de vakjes omljnd worden als je erop klikt, dat zou het voor oudere mensen makkelijker maken

`meer gemak`

- De presentatie van de diensten is perfect: de diensten zijn alfabetisch geordend, dat maakt het overzichtelijker, verder zijn de titels van de diensten dik gedrukt en onderstrepen, dit maakt het overzichtelijker
- Als men op de pagina van beweging 3.0 is dan ziet men alleen een deel van de pagina, er moet ook nog naar links en rechts worden gescrolled, het maakt de pagina onoverzichtelijk en lastig te bedienen
- Vaak verwijzing naar andere websites, en open nieuw tab met de website; kunnen oudere mensen daarmee omgaan?
- Bij de dienst Rijbewijskeuring is bijvoorbeeld het titel rijbewijskeuring 70 jaar of ouder ook onderstreept, op andere pagina's kan je alles onderstreepte opties aanklikken, hier kan je dat niet, dit kan tot verwarring van ouderen leiden

`ontspanning`

- De presentatie ontspanningsdiensten overzichtelijk
- De informatie over de diensten zijn van de beweging 3.0 website, deze zijn niet altijd relevant voor ouderen bijvoorbeeld als er op `cursussen en themabijeenkomsten` wordt gedrukt dan worden er alle informatie weergegeven (dus ook diensten voor aanstaande ouders); Senioren moet eerst zoeken voordat zij de informatie die relevant voor hen is te vinden

`voordeel`

- Duidelijke weergave van de informatie

`ledenaanbieding`

- Hier en ook op andere pagina's zijn de verwijzingen niet overall gelijk, soms opent bij een klik op 'klik hier' een nieuw tab en soms opent een nieuw tab als men klikt op een dienst die onderstrepen is; op sommige pagina's opent het niet een New tab bij een klik op de diensten die onderstrepen zijn; Het moet constanter worden
- De informatie die wordt gegeven is duidelijk

`nieuw diensten`

- Deze menuopties zijn volgens mij overbodig. De diensten zijn al aangegeven bij `meer gemak`, het zou beter zijn als op de pagina van `meer gemak` met klein aan de zijkant van de dienst wordt aangegeven dat deze diensten nieuw zijn (bijvoorbeeld door een klein vak `nieuw` naast de naam van de dienst)
- Overzichtelijke presentatie van de diensten, door het onderstrepen titels en de korten teksten eronder
- De navigatie is logisch, men klik op het onderstrepen diensten en dan wordt er de website van de beweging 3.0 geopend met de belangrijke informatie

`lid worden` en `aanmelden`

- `lid worden` en `aanmelden` kan volgens mij een menuoptie worden, het om de zelfde actie, er wordt informatie gegeven over lidmaatschappij en er kan het aanmeldingsformulier worden ingevuld

Algemeen: de taak ledenservice is goed gestructureerd, toch moet men veel doorklikken om het gewenste doel te bereiken, dat kan op lange termijn voor oudere mensen lastig zijn

TAAK 1.2.2: Alarmering

- De relevante informatie is op een duidelijke manier weergegeven

TAAK 1.2.3: Thuiszorg

- Relevante informatie is op een duidelijke manier weergegeven

TAAK 1.2.4: Consultatie

- Relevante informatie is op een duidelijk manier weergegeven

TAAK 1.2.5: Website

- Alles in orde

TAAK 1.3: TREFPUNT

- Alles in orde
-

TAAK 1.3.1: Prikbord

- algemeen informatie voordat men naar de prikboard gaat vind ik heel goed. Het biedt een goede introductie voor het prikboard pagina, daarom denk ik dat het ook goed is voor oudere mensen
- De kleur van de buttons aan de zijkant (Mijn advertenties, Adv. Van vrienden, alle advertenties, nieuw advertenties) te licht, het is lastig te zien, toch het is goed dat de kleur van het schrift donker wordt als men erop komt
- De presentatie van de advertenties zelf goed, vooral de kleur gebruik met groen en grijs
- De navigatie is lastig te bieden
- Als men op de `profielen` pagina is kan men met de `terug` button niet meer terug naar het prikboard introductie pagina. Ik denk dat het ouderen `bang` maakt het volgende keer te gebruiken
- Als men zelf een nieuw advertentie maakt en vergeet de voorwaarden te accepteren komt er een vak met Engelse tekst `you must accept te term of use`, Ik denk dat vele ouderen dit niet snappen en het daarom hun angstig zou maken
- In het algemeen vind ik het een lastig tool om te gebruiken, vooral voor oudere mensen

TAAK 1.3.2: Amersfoort

- Bij de navigatie is goed dat als men op onderstrepen namen in het begin van de pagina drukt dat het direct naar de gewenste informatie gaat, voordeel de gebruiker moet niet veel scrollen

TAAK 1.4: PRAAT MEE

- alles in orde

TAAK 1.4.1: Natuurkalender

- Op de site is er sprake van `Widgets`, ik kan mij niet voorstellen dat ouderen weten wat het betekent. Men kan informatie over widgets wel vinden als men op de `uitleg` button in de onderste lijst klikt, toch het zou beter zijn als de informatie direct op de natuurkalender pagina staan
- Als ik op `natuurkalender` druk dan komt een pagina met `voeg widgets toe aan uw profielpagina`, het is heel lastig om de widgets te slepen aan de gewenste plek, ik denk dat het oudere mensen zonder ervaring dat niet kunnen bedienen (de navigatie is heel lastig)
- Er moet worden aangegeven dat de widgets kunnen worden gesleept als er op het kruisje aan de zijkant wordt gedrukt
- Op het profiel pagina wordt deze applicatie onder button `blogs` genoemd, ik vind er moet gebruik gemaakt worden van een voor oudere begrijpelijk naam, ik kan mij niet voorstellen dat oudere mensen weten wat een blog is, als zij willen weten wat het is dan moeten zij eerst naar uitleg om meer informatie te krijgen, maar dat is voor hun extra werk
- Ik vind in het algemeen een lastig te bedienen pagina

TAAK 1.4.2: Boekcriticus

- Als men een boekcritiek wil schrijven, komt men op profielen pagina, op deze pagina is het onduidelijk waar het boek kritiek kan worden geschreven

- Informatie over op welke manier een boekkritiek kan worden geschreven is onduidelijk, ook in het niet duidelijk waar de geschreven boekkritieken van de andere deelnemers kunnen worden gelezen

TAAK 1.4.3: Boekenwurm

- Als men op de profielen pagina komt en dan weer op de `terug` button klikt, komt men niet op de boekenwurm informatie pagina, het blijft hangen bij profielen pagina
- Het is voor mij ook hier onduidelijk waar men precies de informatie over de boeken kan schrijven

TAAK 1.4.4: Boodschappen

- Er opent weer de pagina van profielen, het is voor mij onduidelijk waar men precies de informatie voor de openingstijden van de supermarkten kan vinden

TAAK 1.5: WIJKNIEUWS

- Alles in orde

TAAK 1.5.1: actueel

- alles in orde

TAAK 1.5.2: wetenswaardig

- Het goed dat er eerst een kort informatie over de tekst wordt gegeven, als de gebruiker dan verder wil lezen dan kan het op `lees verder` drukken, het is duidelijk voor de gebruiker
- De presentatie van de artikelen optimaal er is een goed verhouding tussen tekst en foto

TAAK 1.5.3: kranten

- Het is goed dat er links naar verschillende kranten zijn gegeven

Het is een nieuw tool `wijkhistorie` aan de linke zijkant toegevoegd, maar als men erop klikt dan komt er een foutmelding (`Er is een fout opgetreden: Pagina niet gevonden` staat er)

TAAK 1.6: WIJKINFO

- Alles in orde, alleen tijdens de uitvoering van de walkthrough zijn er nieuw applicaties erbij gekomen

TAAK 1.6.1: bibliotheek

- Vooral de algemene informatie die er staan, vind ik heel goed
- Bij de navigatie van de pagina is goed dat als men op het onderstrepen titels drukt dat men direct op het gewenste stuk van de pagina komt. De gebruiker moet minder scrollen

TAAK 1.6.2: buurtlink

- Zonder een informatie pagina opent er bij een klik een nieuw tab met de website van buurtlink; dit kan bij ouderen tot verwarringen voeren

TAAK 1.6.3: Uit de wijk

- Tijdens het doorlopen van mijn wijk, is de applicatie `Ons Leusden` veranderd naar `uit de wijk`, op deze manier is het beter, bij deze nieuwe vorm van de applicatie wordt er ook verwezen naar de website van Amersfoort

TAAK 1.6.4: Op de kaart

- Zonder een informatie pagina opent er bij een klik een nieuw tab met de website van Amersfoort op de kaart; dit kan bij ouderen tot verwarringen voeren

TAAK 1.6.5: Natuur (deze applicatie is er nieuw erbij gekomen)

- Volgens mij is de informatie die er staan interessant voor oudere mensen
- Het zou ook leuk zijn als er foto's van de gegeven informatie wordt toegevoegd

TAAK 1.6.6: Sport en beweging (deze applicatie is er nieuw erbij gekomen)

- Deze applicatie kan ook onderdeel worden van de optie `uitgaan`
- Bij het onderdeel koersball vind ik goed dat er ook een foto is, kan men zich beter voorstellen hoe het spel gespeeld moet worden
- Bij de onderdelen `welzijn` en `sportstad` opent er direct nieuw tab, maar eigenlijk moet ook eerst een informatie pagina komen

TAAK 1.7: WIJKKALENDER

- Er is een onderscheid gemaakt tussen Leusden en Amersfoort, volgens mij is het onnuttig om eruit twee applicaties te maken, één zou genoeg zijn
- Op deze `wijkkalender` applicatie is er alleen een kalenderweergave van de wijkkalender, het zou beter zijn als men hier ook agenda- onderwerpen toevoegen zou kunnen, aangezien in op de informatiepagina staan dat men met de optie `nieuw agenda-item` nieuw activiteiten kan toevoegen, maar deze optie is niet terug te vinden op de kalenderpagina, er moet een overeenstemming zijn tussen informatie en uitvoering

TAAK 1.8; UITGAAN

- Alles in orde

TAAK 1.8.1: Uitagenda

- geen algemeen informatie pagina en direct open nieuw tab met de een nieuw website zonder aanvullende informatie bijvoorbeeld de geopende website

TAAK 1.8.2: Restaurants

- geen algemeen informatie pagina en direct open nieuw tab met de een nieuw website zonder aanvullende informatie bijvoorbeeld de geopende website

TAAK 1.8.3: Films

- Informatie over de bioscopen goed
- Het zou ook informatie over actuele filmen die passen bij ouderen hier kunnen worden toegevoegd

TAAK 1.8.4: Theater

- De informatie op de pagina is goed

TAAK 1.8.5: Dierenpark (deze applicatie is er nieuw erbij gekomen)

- Het opent weer een nieuw tab zonder aanvullende informatie

TAAK 1.8.6: VVV (deze applicatie is er nieuw erbij gekomen)

- Ik vind deze applicatie overbodig, het is niet nuttig

Algemeen tijdens het uitvoeren van de walkthrough zijn er altijd nieuw menuopties erbij gekomen. Ook de informatie heeft zich vaak veranderd, dat laat zien dat het actualiseert wordt

Bijlage 2: Praktijkttest Beweging 3.0

Deelnemer:.....

Ik ben Özlem Güner/ Burcu Dursun, derdejaars psychologie/ gezondheidswetenschappen student aan de Universiteit Twente. Ik ben bezig met mijn bachelor opdracht. Ik wil u alvast graag bedanken voor uw deelname. Ik ga u nu vragen om een paar opdrachten te maken op uw laptop/computer. Na de opdrachten gaan we met het interview beginnen. Na dit interview willen wij u ook nog even vragen om een kort vragenlijstje over uw persoonlijke gegevens in te vullen. Hebt u nog vragen?

Praktijkttest PAL4 community (Beweging 3.0)

Ik zou u willen vragen om al deze opdrachten uit te voeren en hardop te denken wanneer u hiermee bezig bent. Ik ga nu de opdrachten voorlezen en wil graag dat u deze gaat uitvoeren. U mag alles zeggen wat in u opkomt.

Taak 1: U wilt in loggen in de PAL4 community. Gebruik uw eigen gebruikersnaam en wachtwoord en log in.

Beoordeling T1

Tijd nodig:

Gevraagd om instructies:

Aantekeningen(navigatie, gevonden info en uiterlijk):

Snel

Veel(meer dan 2 keer)

Gemiddeld

Weinig(1/2 keer)

Langzaam

Niet

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Aantal keer klikken met muis:

Taak 2: U vindt het scherm te klein en wilt het scherm vergroten. Gebruik een toets van uw toetsenbord om het scherm te vergroten.

Beoordeling T2

Tijd nodig:

Gevraagd om instructies:

Aantekeningen(navigatie, gevonden info en uiterlijk):

Snel

Veel(meer dan 2 keer)

Gemiddeld

Weinig(1/2 keer)

Langzaam

Niet

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Aantal keer klikken met muis:

Taak 3: U kiest Mijn wijk in het basisscherm. U vindt de lettergrootte in het welkom scherm te klein. Verander de lettergrootte. Zorg ervoor dat de letters groter worden.

Beoordeling T3

Tijd nodig:

Gevraagd om instructies:

Aantekeningen(navigatie, gevonden info en uiterlijk):

Snel

Veel(meer dan 2 keer)

Gemiddeld

Weinig(1/2 keer)

Langzaam

Niet

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Aantal keer klikken met muis:

Taak 4: U wilt nieuws over uw wijk lezen. Kies de juiste menuoptie en noem de twee namen van de kranten uit Leusden.

Beoordeling T4

Tijd nodig:

Gevraagd om instructies:

Aantekeningen(navigatie, gevonden info en uiterlijk):

Snel

Veel(meer dan 2 keer)

Gemiddeld

Weinig(1/2 keer)

Langzaam

Niet

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Aantal keer klikken met muis:

Taak 5: U wilt uw vrienden ontmoeten. Ga naar trefpunt Amersfoort en noem het adres van de Senioren Trefpunt Bergkwartier.

Beoordeling T5

Tijd nodig:

Gevraagd om instructies:

Aantekeningen(navigatie, gevonden info en uiterlijk):

Snel

Veel(meer dan 2 keer)

Gemiddeld

Weinig(1/2 keer)

Langzaam

Niet

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Aantal keer klikken met muis:

Taak 6: U wilt informatie over de sportactiviteiten in u wijk krijgen. Kies via wijk info de juiste menuoptie om de sportactiviteiten Leusden te vinden.

Beoordeling T6

Tijd nodig:

Gevraagd om instructies:

Aantekeningen(navigatie, gevonden info en uiterlijk):

Snel
Gemiddeld
Langzaam

Veel(meer dan 2 keer)
Weinig(1/2 keer)
Niet

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Aantal keer klikken met muis:

Taak 7: U wilt een bericht plaatsen op het forum. Vind het forum en plaats een bericht.

Beoordeling T7

Tijd nodig:

Gevraagd om instructies:

Aantekeningen(navigatie, gevonden info en uiterlijk):

Snel
Gemiddeld
Langzaam

Veel(meer dan 2 keer)
Weinig(1/2 keer)
Niet

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Aantal keer klikken met muis:

Taak 8: U wilt een wensboekje sturen. Maak en stuur een wensboekje op naar het volgende mailadres: b.dursun@student.utwente.

Beoordeling T8

Tijd nodig:

Gevraagd om instructies:

Aantekeningen(navigatie, gevonden info en uiterlijk):

Snel
Gemiddeld
Langzaam

Veel(meer dan 2 keer)
Weinig(1/2 keer)
Niet

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Aantal keer klikken met muis:

Taak 9: Bewerk uw profielfoto.

Beoordeling T9

Tijd nodig:

Gevraagd om instructies:

Aantekeningen(navigatie, gevonden info en uiterlijk):

Snel
Gemiddeld
Langzaam

Veel(meer dan 2 keer)
Weinig(1/2 keer)
Niet

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Aantal keer klikken met muis:

Taak 10: Kom in contact met uw vrienden via het profiel pagina.

Beoordeling T10

Tijd nodig:

Gevraagd om instructies:

Aantekeningen(navigatie, gevonden info en uiterlijk):

Snel
Gemiddeld
Langzaam

Veel(meer dan 2 keer)
Weinig(1/2 keer)
Niet

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Aantal keer klikken met muis:

Taak 11: Vind en open de blog met de titel: foto`s- profielen.

Beoordeling T11

Tijd nodig:

Gevraagd om instructies:

Aantekeningen(navigatie, gevonden info en uiterlijk):

Snel
Gemiddeld
Langzaam

Veel(meer dan 2 keer)
Weinig(1/2 keer)
Niet

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Aantal keer klikken met muis:

Interview PAL4 Burcu Dursun& Özlem Güner

Dan volgt nu het interview.

Vandaag ga ik een interview afnemen over de PAL 4 community. Het doel van dit interview is om er achter te komen wat u meningen zijn over de PAL 4 community.

Eerst gaan we u vragen stellen over de PAL4 community in het algemeen. Daarna gaan we het hebben over uw verwachtingen, meerwaarde van het systeem en hoe het systeem in elkaar zit.

Tijdens dit interview wordt het gesprek opgenomen zodat we geen belangrijke informatie over het hoofd zien. De opname van het gesprek wordt na de analyse vernietigd. Ik kan u verzekeren dat alleen de onderzoekers zelf toegang hebben tot de gesprekken.

Probeer steeds zo goed mogelijk antwoord te geven. Als er tussen door nog vragen zijn, mag u deze gerust stellen.

Bent u klaar om te beginnen met het interview?

Algemeen

1. Waarom ging u gebruik maken van de PAL 4 community? (motieven voor gebruik) (Vraag voor echte deelnemers)
2. Waarom heeft u zich aangemeld voor de PAL 4 community?(aanleiding) (Deze vraag achtergrond houden als persoon niet begrijpt: Wat is de reden dat u gebruikt maakt van de PAL 4 community?)
(Vraag voor echte deelnemers)
3. Op welke momenten op de dag gebruikt u PAL4 community? (in plaats van: Hoe lang gebruikt u PAL 4 community per dag?)u kunt het aangeven in minuten of uren.
4. Wat zijn de onderdelen die u het meest gebruikt en het leukst vindt aan de pal4 community?
- Screenshots maken van de PAL4 Community, zodat jullie deze kunnen laten zien. Check bij degene die je interviewt of de PAL4 Community werkt in thuis situatie of misschien in ieder geval een laptop+dongel meenemen zodat je te allen tijde internet hebt.
5. Zijn er onderdelen waar u niet tevreden over bent en hoe zouden deze verbeterd kunnen worden?
6. Wat vindt u van het onderdeel `Mijn wijk`, kunt u positieve en negatieve ervaringen noemen?
7. Wat vindt u van het onderdeel `Gezelschap`, kunt u positieve en negatieve ervaringen noemen?

Verwachting en meerwaarde

8. Met welke verwachting ging u gebruik maken van de PAL 4 community? (wat had u in gedachten voor dat u PAL 4 community gebruikte?) (voor vrijwilligers: op basis van de informatie die u in eerste instantie hebt ontvangen(mail)).
9. In hoeverre voldoet de PAL 4 community aan uw verwachtingen? Waarom wel/niet?
- In hoeverre is de pal4 community een goede voorziening om in te spelen op uw wensen?

10. In hoeverre is de PAL4 community een goede voorziening om in te spelen op de wensen van ouderen naar uw mening?
11. Hoe zouden behoeften van ouderen beter vervuld kunnen worden met behulp van de PAL 4 community naar uw mening?
12. Wat is de toegevoegde waarde van www.mijnpal4.nl voor ouderen naar uw mening?
13. Zou u gebruik maken van de pal4 community als het een dienst is waarvoor u zou moeten betalen?
14. Welk bedrag zou u eventueel bereid zijn te betalen (boven op uw lidmaatschap van de service org.) om gebruik te kunnen maken van de pal4 community per maand?

Usability

Navigatie

15. Wat is uw mening over het gebruikersgemak en navigatie van de PAL 4 community (doorvragen: logisch, gemakkelijk in gebruik; snelheid, return mogelijkheden, hoeveelheid doorklikken voordat je bij de juiste informatie komt, feedback)
16. Kunt u het systeem goed bedienen, is informatie gemakkelijk te vinden?
17. Kunt u altijd vinden wat u daadwerkelijk wilt vinden?

Conversatie

18. Wat vindt u van de informatieverlening (doorvragen: accuratesse, compleetheid, begrijpelijkheid, relevantie en duidelijkheid)?
19. Bent u tevreden over de informatie die u vindt?

Presentatie

20. Wat vindt u van de visuele vormgeving (lay-out) van de PAL 4 community? (doorvragen: vlakverdeling tekst en visuele informatie; kleurgebruik, taalgebruik, balans tekst en plaatjes, tekst hoeveelheid en verdeling etc.)

Algemeen afsluiting

21. Is de PAL4 Community een waardevolle aanvulling in uw dagelijkse leven? Waarom wel/niet?
22. Zouden er aanvullingen gemaakt moeten worden? nieuwe onderdelen enz.? Suggesties voor verbetering?
23. Wat is uw algemene indruk van de pal4?

Excellent Boven gemiddeld Gemiddeld Onder gemiddeld Slecht

Vragenlijst achtergrondgegevens PAL4 community gebruikers

Deze vragenlijst is ontwikkeld door studenten van de Universiteit Twente voor een bacheloronderzoek. Door dit onderzoek willen wij erachter komen hoe gebruikers van de PAL4 community het systeem ervaren. Door deze vragenlijst kunnen we informatie verkrijgen over de deelnemers die de PAL4 community gebruiken.

De informatie die u geeft zal strikt vertrouwelijk worden behandeld.

Beantwoord de meerkeuzevragen door één mogelijkheid aan te kruisen.

Probeer steeds een antwoord te kiezen die het best bij u past.

Datum: ____ - ____ - ____ (dd-mm-jjjj)

Geslacht:

Man

Vrouw

Geboortedatum: ____ - ____ - ____ (dd-mm-jjjj)

Woonplaats: _____

Zorginstelling:

Beweging 3.0

Rivas

Opleidingsniveau:

Lager onderwijs

(Lagere school, lbo, LAVO, LEAO, etc.)

Middelbaar onderwijs

(MAVO, VMBO, MMS, MEAO, MTS, MBO, HAVO, VWO)

Hoger onderwijs

(HEAO, HTS, HBO, WO)

Anders, namelijk: _____

Burgerlijke staat:

- Getrouwd
- Samenwonend
- Gescheiden
- Alleenstaand

Waar bestaat u belangrijkste dagbesteding uit?

- Huishoudelijke activiteiten
- Recreatieve activiteiten
- Verzorging van uzelf, anderen en huisdieren
- Sociale activiteiten
- Anders, namelijk.....

Hoeveel **uur** per dag gebruikt u gemiddeld het internet?

Heeft u een chronische aandoening?

- Ja
- Nee

Hoe vaak bezoekt u gemiddeld de huisarts?

- één keer per maand
- één keer per kwartaal
- één keer per half jaar
- één keer per jaar
- minder dan één keer per jaar

Heeft u problemen met mobiliteit(beweging)?

- Ik heb geen problemen met lopen
- Ik heb enige problemen met lopen
- Ik ben bedlegerig

Heeft u problemen met zelfzorg?

- Ik heb geen problemen met zelfzorg
- Ik heb enige problemen met mijzelf te wassen of aan te kleden
- Ik ben niet in staat mijzelf te wassen of aan te kleden

Heeft u problemen met dagelijkse activiteiten (bijvoorbeeld huishouden, gezin of vrijetijdsactiviteiten)?

- Ik heb geen problemen met het uitvoeren van mijn dagelijkse activiteiten
- Ik heb enige problemen met het uitvoeren van mijn dagelijkse activiteiten
- Ik ben niet in staat om mijn normale activiteiten uit te voeren

Heeft u last van pijn/andere klachten?

- Ik heb geen pijn of andere klachten
- Ik heb matige pijn of andere klachten
- Ik heb extreme pijn of andere klachten

Heeft u last van angst/depressie?

- Ik ben niet angstig of depressief
- Ik ben matig angstig of depressief
- Ik ben zeer angstig of depressief

Heeft u problemen met uw cognitie (vermogen om te kennen of weten;zoals geheugen en concentratie)?

- Ik heb geen problemen met mijn geheugen en concentratie
- Ik heb enige problemen met mijn geheugen en concentratie
- Ik heb veel problemen met mijn geheugen en concentratie

U bent aan het einde van deze vragenlijst. Hartelijk bedankt voor uw deelname!

Bijlage 5: Codeerschema

Thema	Subthema	Passages	Code
Gebruik PAL 4 community	- momenten op de dag		G1
Onderdelen van PAL4 community	- meest gebruikt/ leuk vinden		O1.1
	- Ontevredenheid		O1.2
	- verbeter mogelijkheden		O1.3
Mijn wijk	- positieve Ervaringen		MW1.1
	- negatieve ervaringen		MW1.2
Verwachting			V1
Meerwaardes	- vervulling wensen		Meer 1.1
	- toegevoegde waarde		Meer 1.2
behoeften	- Vervulling van behoeften		B1.1
	- mogelijkheid voor beter vervulling		B1.2
Navigatie	- logisch		N1.1
	- Gemakkelijk in gebruik		N1.2
	-snelheid		N1.3
	- bediening		N1.4
	-vindbaarheid		N1.5
Conversatie/ inhoud	- accuratesse		I1.1
	- compleetheid		I1.2

	- Begrijpelijkheid/ duidelijkheid		I1.3
	- Relevantie		I1.4
	- tevredenheid met de informatie		I1.5
Presentatie/ uiterlijke	- layout		P1.1
	- Vlakverdeling tekst		P1.2
	- Kleurgebruik		P1.3
	- taalgebruik		P1.4
	-balans tekst en plaatjes		P1.5