

UXkids case study:



MyBee 2.0: Een veilige online omgeving waar kinderen zichzelf kunnen zijn

Keywords: Mybee, App, Veilig online, User tests, Focusgroepen, Usability, UX, Kinderen 2-6 jaar, Ouders.

KPN vindt het belangrijk dat alle kinderen verantwoord en veilig kunnen surfen. Daarom ontwikkelde het bedrijf in 2008 samen met Mijn Kind Online en Ouders Online de eerste veilige online omgeving in Nederland: Mybee. In 2015 werd ervoor gekozen Mybee als app aan te bieden; met een nieuwe uitstraling, geschikt voor de tablet en met meer content.



Het bestaande Mybee beeldmerk in een nieuw jasje.

KPN wilde er zeker van zijn dat de nieuwe Mybee app de juiste doelgroep aanspreekt en optimaal bij deze doelgroep aansluit.

UXkids is vanwege haar expertise, op het gebied van een goede UX voor kinderen, gevraagd om te adviseren op welke doelgroep de Mybee app zich het beste kan richten.

Daarnaast had UXkids de taak om de kindvriendelijkheid gedurende het ontwikkeltraject te waarborgen. Vanwege de brede doelgroep van de Mybee website heeft UXkids bij elk onderzoek kinderen uit verschillende leeftijdsgroepen betrokken. De jongste gebruikers waren 4 en de oudste 8 jaar oud. Via de ouders zijn ook de wensen en behoeften voor 2- en 3- jarige kinderen meegenomen.

“UXkids is een specialist op het gebied van usability gericht op kinderen.

Niet alleen de aanwezige kennis op dit gebied, maar zeker ook de wijze waarop er samen met kinderen uit de doelgroep nagedacht wordt over de beste oplossingen is bijzonder.

Flexibiliteit en geduld zijn hierbij kenmerkend, zowel naar de kinderen als de opdrachtgever”

Richard van Laar, Product owner Mybee

UXkids heeft voor 4 belangrijke onderdelen onderzoek gedaan:

- 1. Het beeldmerk.** Door middel van focusgroepen met kinderen is feedback gevraagd over verschillende versies van het beeldmerk. Het resultaat was verrassend.
- 2. Het grafische ontwerp.** Door middel van user tests met kinderen is inzicht verkregen in de voorkeur van kinderen voor verschillende grafische en interactie-elementen op de startpagina.
- 3. De gebruiksvriendelijkheid.** Door middel van user tests met kinderen werd de gebruiksvriendelijkheid van een klikbaar prototype getoetst. De bevindingen gaven handvaten voor de optimalisatie van de app, nog voordat deze gebouwd werd.

4. De algehele beleving. Door middel van user tests met zowel kinderen als ouders werd de gebruiksvriendelijkheid en de gebruikservaring van het finale product gevalideerd.

1. Het beeldmerk

Voor de nieuwe Mybee app werd een nieuw beeldmerk ontworpen. KPN was ervan overtuigd dat het bestaande beeldmerk verouderd was en niet meer aan zou sluiten bij zowel kinderen van verschillende leeftijden als hun ouders. Tijdens het onderzoek werden 6 nieuwe beeldmerken en het bestaande beeldmerk getoetst.

De opzet

UXkids adviseerde 3 verschillende leeftijden te betrekken bij het onderzoek, door middel van focusgroepen. Een focusgroep is een groepsgesprek met 3 á 4 kinderen van dezelfde leeftijd en hetzelfde geslacht. In totaal hebben 32 kinderen deelgenomen aan de focusgroepen.



Tijdens focusgroepen werden kinderen gevraagd naar hun mening over verschillende beeldmerken voor de nieuwe Mybee app.

Aan de hand van o.a. vragen en spontane reacties werden de leukste, meest geliefde en best passende beeldmerken gekozen door de kinderen.

Ook ouders werden door middel van een vragenlijst naar hun mening over de verschillende logo varianten gevraagd.

Het resultaat

Het onderzoek gaf duidelijk uitsluitsel over wat het beste beeldmerk is voor de brede doelgroep van de Mybee app. Tegen alle verwachtingen in kwam het bestaande beeldmerk als winnaar uit het onderzoek.

Wat is een focusgroep?

Focusgroepen brengen verschillende gedachten over een onderwerp of vraag samen. Met deze creatieve techniek stimuleren we kinderen om hun ideeën, verwachtingen en hun zorgen over uw productidee of concept te delen. Wij helpen u echt te luisteren naar uw doelgroep en kinderen te betrekken bij uw ontwerpproces. Hierdoor krijgt u onder andere inzicht in de verwachtingen van kinderen, eerlijke feedback op uw concept of ontwerp en genereert u creatieve en innovatieve ideeën.

De grappige en vrolijke uitstraling, het herkenbare karakter, de felle kleuren en het hoge kleurcontrast van de bestaande Mybee-bij sprak kinderen van alle leeftijden, zowel jongens als meisjes, aan.

2. Het grafische ontwerp

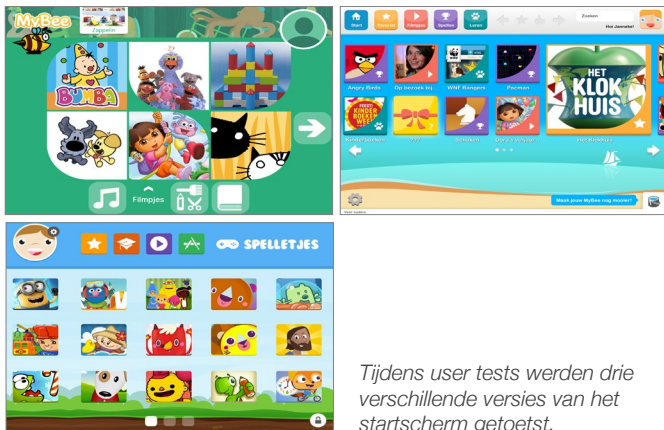
Bij een nieuwe app hoort ook een vernieuwde uitstraling en een kind- en gebruiksvriendelijk interactie ontwerp.

Uitgangspunt voor het nieuwe ontwerp waren drie verschillende versies van de Mybee startpagina. De kinderen bepaalden welk ontwerp hun voorkeur had en met welke onderdelen KPN verder zou gaan.

De opzet

De verschillende startpagina's werden tijdens één op één sessies aan kinderen uit twee leeftijdsgroepen (4-5 en 6-7- jarige kinderen) voorgelegd.

In totaal hebben 12 kinderen deelgenomen aan dit onderzoek. Elk kind kreeg alle drie de versies te zien, in verschillende volgorde. Door middel van een testscript werd uitgevraagd wat hen wel en niet aansprak en wat zij wel en niet duidelijk vonden.



Het resultaat

Dit onderzoek gaf per startpagina en per grafisch onderdeel en interactie element waardevolle inzichten in wat wel of niet werkt. De resultaten gaven vooral aan:

- hoe kinderen navigeren,
- welke interacties het beste werken,
- hoe duidelijk de gebruikte iconen waren,
- of de gebruikte categorieën duidelijk waren,
- of de zoek-mogelijkheden duidelijk waren en
- wat de kids van de gebruikte terminologie vonden.

3. De gebruiksvriendelijkheid

De inzichten uit de user tests werden vertaald naar één nieuw ontwerp voor de nieuwe Mybee app.

Hierbij werden losse elementen uit alle drie de ontwerpen, die het beste uit de tests kwamen, gecombineerd in één nieuwe startpagina. Om er zeker van te zijn dat het interactie ontwerp aansluit bij de kinderen werd een klikbaar prototype gebouwd en voorgelegd aan de doelgroep.

Wat is een user test?

In een klassiek usability onderzoek observeren en interviewen we kinderen terwijl ze gebruik maken van uw product. Door middel van user tests krijgt u inzicht in onder andere de gebruiksvriendelijkheid van uw product en of er essentiële functies missen.

Het interviewen van kinderen vergt geduld, ervaring en een goed begrip van de behoeften, mogelijkheden, verwachtingen en capaciteiten van uw specifieke leeftijdsdoelgroep. UXkids combineert deze vaardigheden met een objectieve kijk op uw project. Wij helpen uw prototype of uw eindproduct te verifiëren.

De opzet

In deze fase van het project hebben twaalf kinderen uit twee leeftijdsgroepen (4-5 en 6-7-jarige kinderen) deelgenomen aan user tests; één op één sessies waarbij kinderen de nieuwe Mybee app op de iPad mochten testen. De kinderen werden deels vrij gelaten in hun exploratie en deels gevraagd bepaalde taken binnen de app uit te voeren, zoals het aanmaken van een nieuwe gebruiker.

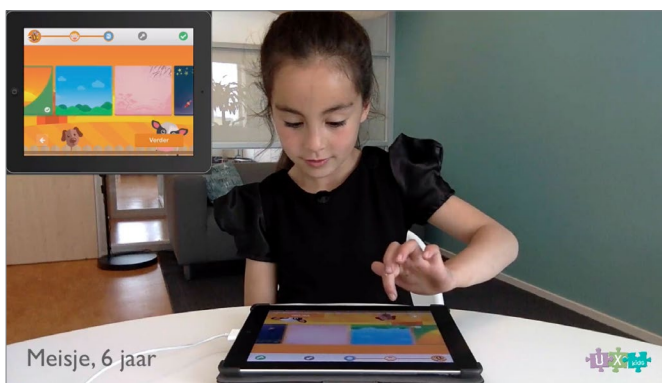
Het resultaat

Het onderzoek bevestigde grotendeels de gemaakte ontwerpkeuzes. De kinderen konden hun weg al goed vinden binnen de app en waren enthousiast over de visuele elementen. Toch liepen zij nog tegen een aantal zaken op. Zo waren bijvoorbeeld niet alle interacties intuïtief en zagen de kinderen sommige elementen over het hoofd. Aan de hand van de bevindingen uit dit onderzoek kwam een duidelijk advies voor de optimalisatie van de app naar voren.

4. De algehele beleving

KPN wilde zeker weten dat, na de aanpassingen aan de hand van het prototype, de uiteindelijke Mybee app de meest optimale oplossing zou zijn voor zowel kinderen als hun ouders.

Voor kinderen lag de focus van dit laatste onderzoek op de gebruiksvriendelijkheid en de beleving van de hele app. Tijdens het onderzoek met de ouders was vooral het aanmeldproces belangrijk.



Het nieuwe startscherm werd verwerkt in een klikbaar prototype en voorgelegd aan de kinderen.

De opzet

UXkids adviseerde in deze fase user tests uit te voeren met drie verschillende leeftijden binnen de doelgroep (18 sessies met kinderen van 4, 6 en 8 jaar oud) en ouders (10 sessies).

Kinderen werden aangemoedigd vrij binnen de app te navigeren. Waar tijdens eerder onderzoek het prototype nog beperkt was, was de app nu volledig klikbaar en gevuld met een breed aanbod aan content. De ouders werden geobserveerd tijdens het uitvoeren van een aantal taken, zoals het aanmaken van een account en het toevoegen van een kind.

Het resultaat

Dit onderzoek gaf heel duidelijk inzicht in de wensen, behoeften en verwachtingen van zowel ouders als kinderen.

Kinderen tot met 6 jaar vonden de app geweldig. De interactie was duidelijk, de content en personalisatie mogelijkheden werden leuk gevonden en ze waren enthousiast over de uitstraling van de app.

Voor oudere kinderen bleek de beleving echter minder overtuigend. Deze kinderen zijn al voorbij hun eerste stappen online en hebben al ervaring met volwassenen browsers. Tegelijkertijd bleek uit de gesprekken met de ouders, dat er al vanaf 2 jaar behoefte is aan een app zoals Mybee.



Het onderzoek kon vanuit de meekijkruimte live gevolgd worden.

Ouders vonden de app zeer waardevol en gaven aan de veilige en kindvriendelijke uitstraling van de app te waarderen. Echter bleek dat het aanmeldproces te ingewikkeld en vooral te lang was. Uit het onderzoek kwam een duidelijk advies naar voren voor het verkorten en versimpelen van dit proces.

Conclusie

Naar aanleiding van de verschillende onderzoeken was het afsluitende advies van UXkids aan KPN om de focus van de nieuwe Mybee app te verleggen naar kinderen in de leeftijd van 2 t/m 6 jaar.

De ambitie voor de nieuwe Mybee app was een leuke, uitdagende en veilige omgeving, waarin kinderen hun eerste stappen online kunnen zetten. Door gebruikers tijdens de ontwikkeling te betrekken werd deze ambitie realiteit.