



**Test het gezicht  
van uw organisatie  
met 'Webeffect'**

## Webeffect

Uw website is een belangrijk communicatie-, informatie- en verkoopkanaal. Meer nog: het is het gezicht van uw organisatie. U wilt dat het 'smoelt' én dat het werkt. Vormgeving, inhoud en uitvoering dienen zodanig te zijn, dat de (potentiële) klant actief met de website aan de slag gaat. Markteffect meet voor u of dat inderdaad het geval is, via **Webeffect**: web usability onderzoek met als specialiteit Eye-tracking. Hoe beter een bezoeker uw site begrijpt, hoe makkelijker hij zijn weg zal vinden. En dat is een voorwaarde om uw website als prettig te ervaren, tot actie over te gaan en anderen een bezoek aan uw site aan te bevelen.

## Metten is weten

De kracht van uw website schuilt in een goede doorvertaling van de online positionering van uw bedrijf. Bovendien is het zaak de site zo nu en dan te vernieuwen. Maar hoe dan ook

de bezoeker zal centraal dienen te staan. Daarom is het raadzaam de website of het prototype ervan te toetsen aan uw (potentiële) bezoeker. Alleen die kan immers aangeven wat hij verwacht van uw organisatie en website en waar verbeteringen en toevoegingen moeten plaatsvinden om maximaal rendement uit uw website te behalen.

## Web usability onderzoek: Webeffect

Markteffect voert onder het label Webeffect web usability onderzoek uit. Onderzoek dat u inzicht geeft in de gebruiksvriendelijkheid, de informatieoverdracht en de conversiekracht van uw website. Wat vindt de bezoeker van de look and feel? Hoe ervaart hij uw website in het gebruik? Vindt hij wat hij wenst te vinden? Wat levert die website hem op?

Hiervoor gebruikt Markteffect Eye-tracking van Tobii uit Zweden, de marktleider op dit gebied. Zij zijn de specialist die de programmatuur en apparatuur ontwikkelen. Eye-tracking registreert oogfixaties en oogbewegingen. Dit maakt zichtbaar waar de aandacht van de bezoeker naar uitgaat, wat de bezoeker opvalt en wat wordt overgeslagen. In een persoonlijke interview sessie wordt de respondent uitgenodigd achter een beeldscherm plaats te nemen. Gevraagd wordt de website te bekijken. Ook wordt hij/zij geïnterviewd over internet in het algemeen en de betreffende website in het bijzonder. Door opnames van de respondenten en eventueel door zelfs in een aparte ruimte mee te kijken wordt nog duidelijker waar de website kan worden verbeterd om tot een hoger rendement te komen.

**De kracht van Webeffect** van Markteffect is dat het bestaat uit drie activiteiten:

- **Registreren** (kijk- en klikgedrag vastleggen)
- **Observeren** (meekijken)
- **Interviewen** (doorvragen)

## Eye-tracking techniek

Het bedrijf Tobii heeft een specifiek beeldscherm waar een camera in is verwerkt ontwikkeld, dat qua vormgeving identiek is aan een standaard beeldscherm. Door middel van infrarood sensoren registreert de camera oogbewegingen en oogfixaties. Op elke webpage geven lijnen de oogbewegingen weer en bolletjes de oogfixaties. De grootte van het bolletje geeft aan hoelang de fixatie is geweest. Zo wordt zichtbaar waar bezoekers naar kijken, in welke volgorde ze kijken en hoelang ze naar bepaalde onderdelen kijken.

## Webeffect in de praktijk

Het onderzoek vindt op één locatie plaats. Binnen ons bureau in Eindhoven, binnen uw organisatie of op een andere geschikte plaats.

Wij nodigen (potentiële) bezoekers van uw site uit om deel te nemen aan het onderzoek. Wanneer dit bestaande klanten van u zijn, ontvangen zij van tevoren een brief met informatie over Markteffect en het onderzoek.

Aan de respondent kan een bestaande website (post-test) worden voorgelegd, maar ook een proto type of zelfs visuals van de webpaginas (pre-test).

De respondent krijgt een aantal opdrachten. Eye-tracking legt het kijkgedrag vast. Op basis van een aantal kijkmomenten (daar waar de kijkdichtheid) hoog is worden areas of interest

vastgesteld. Op deze aandachtsgebieden worden statische bewerkingen uitgevoerd. Inzicht wordt gekregen in: hoeveel bezoekers naar een bepaald element op de pagina kijken, hoe lang men een onderdeel bekijkt, waar men het eerst naar kijkt en wat wordt overgeslagen. Na het uitvoeren van de opdrachten vertelt de respondent wat hij verwachtte en waarom hij bepaalde handelingen heeft verricht. Door de Eye-tracking resultaten aan de respondent te tonen, stimuleren we hem om zijn toelichtingen te verfijnen. Daarnaast stelt de interviewer vragen met betrekking tot de respondent zelf en zijn internetgedrag, zijn wijze van oriënteren en zijn gedrag met betrekking tot het nemen van (aankoop)beslissingen.

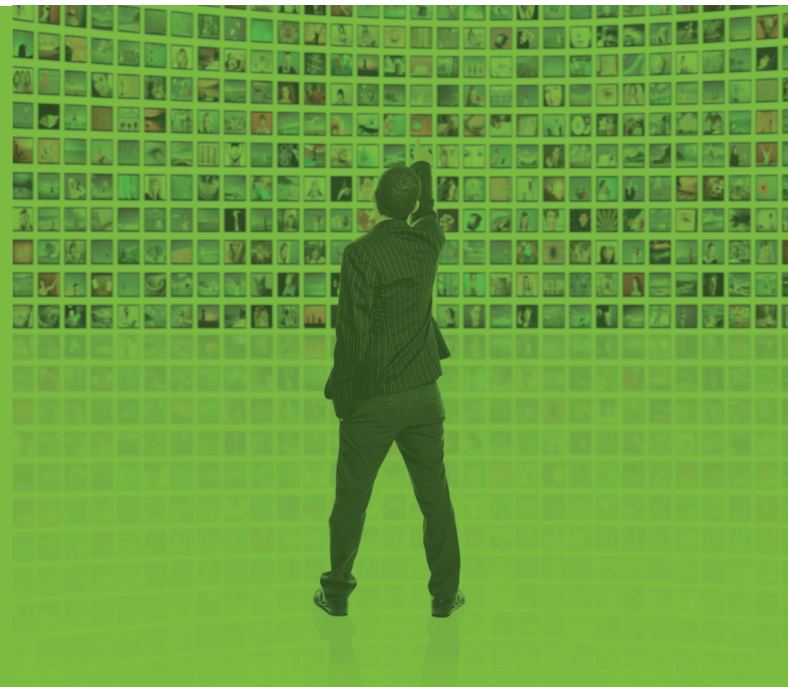
Bovendien kunnen vanuit de online strategische doelstellingen ook area's of interest worden geformuleerd. Te denken valt aan logo, visuals, specifieke tekstblokken, contactinformatie, aanbiedingen etc. Inzicht wordt dan gekregen of deze voor het bedrijf belangrijke aandachtsgebieden aandacht krijgen en in welke mate.

## Heldere rapportage

De combinatie Registratie, Observatie en Interviewen geeft een uitermate helder en volledig inzicht in de werking, informatieoverdracht en communicatiekracht van de website.

Uiteindelijk leggen we u een rapportage voor, die bestaat uit twee delen. U ontvangt een DVD met de resultaten van Eye-tracking: de oogbewegingen en fixaties.

Daarnaast overleggen we u een tekstrapport voor met illustraties, conclusies en aanbevelingen. Hierin wordt een beeld van de bezoeker geschetst, hun waardering ten aanzien van de webpages en beschreven hoe zij de navigatie van de website beleven. Essentiële uitspraken worden letterlijk gerapporteerd bij de betreffende webpagina. De Eye-tracking resultaten worden gerapporteerd per webpagina in de vorm van zogenaamde heatmaps. Deze heatmaps geven in een oogopslag met gekleurde vlekken aan wat veel en wat weinig wordt bekeken. Bovendien wordt met grafieken inzicht gegeven in de aandacht die de verschillende area of interest krijgen. Dit alles voorzien van een concreet advies voor haalbare verbeteringen.



Meer weten?

Markteffect BV, Keizersgracht 21c, 5611 GC Eindhoven.  
T: 040 239 22 91, F: 040 237 35 83, info@markteffect.nl

[www.markteffect.nl](http://www.markteffect.nl)