PROJECT INTERACTION

JAIMY-LEE KRUMEICH | KLAS 205 (1) | STUDENTNUMMER: 500847125
OPDRACHTGEVER: OBA, GEMEENTE AMSTERDAM

→ PRODUCTBIOGRAFIE

Leef en leer!

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING — 2

DESIGN CHALLENGE & DEELVRAGEN — 3

DOELGROEP — 4

PERSONA — 5

PROBLEEMSITUATIE — 6 7

USER NEEDS — 8

CUSTOMER JOURNEY — 9

ONTWERPRICHTING — 10 11

LOFI SCHERMEN — 12 13

MICROINTERACTIES — 14

HIFI SCHERMEN — 15 16 17 18 19

TESTEN — 20 21

CUSTOMER JOURNEY — 22

LINK NAAR PROTOTYPE — 23

INLEIDING

LEEF EN LEER PLATFORM

Op basis van mijn onderzoek toon ik aan wat de verbeterpunten zijn voor het Leef en Leer platform. Aan de hand van de onderzoeksresultaten heb ik een verbeterde interface ontworpen. In mijn design rationale laat ik zien hoe mijn proces verlopen is en laat ik de belangrijke elementen en conclusies zien die mij hebben geholpen om tot een uiteindelijke oplossing te komen.

Leef en Leer

In opdracht van de Openbare Bibliotheek van Amsterdam is aan ons CMD studenten gevraagd of wij het Leef en Leer! platform onder handen willen nemen. Hun hele site gaat op de schop en daarbij is input en verbetering van de studenten van het huidige platform erg waardevol. Leef en Leer! is een platform voor mensen die willen werken aan hun basisvaardigheden, hieronder verstaan we mensen met laag geletterdheid, die hulp nodig hebben met taal of rekenen of mensen die digitaal de basisvaardigheden missen of willen aanvullen.

Mijn doel

Mijn doel is om aan de hand van onderzoeken een waardevolle oplossing te bedenken waardoor bezoekers aangesproken worden en op een gemakkelijke manier informatie kunnen verkrijgen en vervolgens zich kunnen aanmelden als vrijwilliger op het platform zelf. Verder kijk ik naar de functies die momenteel de gebruikerservaring belemmeren.

DESIGN CHALLENGE

& DEELVRAGEN

> Hoe kan ik ervoor zorgen dat het platform Leef en Leer gebruiksvriendelijker wordt voor mensen die zich graag willen aanmelden als vrijwilligers om andere bewoners te helpen met basisvaardigheden?

Deelvragen:

- Waarom doen mensen vrijwilligers werk?
- Welke ontwerp elementen op de huidige site kunnen voor vrijwilligers gezien worden als obstakels bij het aanmeld proces?
- Wat zijn de eisen/wensen van vrijwilligers?
- Hoe spreken andere organisaties, vrijwilligers aan en wat bieden zij hen?
- Hoe gaat de gebruiker om met het platform na herontwerp?

DOELGROEP

MIJN FOCUS

Mijn focus ligt op mensen die zich graag willen aanmelden als vrijwilliger, maar ook mensen die al vrijwilliger zijn en opzoek zijn naar activiteiten. Ik heb voor deze doelgroep gekozen, omdat ik respect heb voor de mensen die zich opgeven als vrijwilliger en ik graag wil meed-enken over verbeterpunten om het gemakkelijker te maken om aan te kunnen melden en overige informatie te vinden.

Personen tussen
De 20 en 40 jaar

Waarom vrijwilligers werk?

- Mensen willen anderen graag helpen zodat ze beter in de maatschappij kunnen functioneren.
- Gedachtegang: Een verrijking: Je leert veel van de leerling ook: bewust worden van dingen waar je niet eerder over hebt nagedacht.
- Tijd besteding.
- Vinden het gewoon erg leuk.

Mijn focus

Mijn focus voor mijn doelgroep zijn personen tussen de 20 en 40 jaar. Waarom? Omdat dit een leeftijdscategorie is waar iedereen altijd “te” druk is voor alles of juist veel vrije tijd hebben zoals jon-geren die een tussen jaar hebben genomen.

Ik denk dat dit een uitdagende doelgroep is waar het juist interes-sant is om hen aan te spreken en zij zich uiteindelijk op een ge-makkelijke en plezierige manier kunnen aanmelden als vrijwilliger.

PERSONA

Maartje de jong

24 jaar

Heeft een Mbo diploma – marketing en commerciele economie behaald en heeft nu besloten een tussenjaar te nemen om na te denken of ze nog gaat doorstuderen.

- Woont samen met haar vriend in Amsterdam
- Werkt deeltijd bij een marketing bureau

"Waarom moeilijk doen, als het samen kan?"

Frustraties

- Houdt niet van stil zitten.
- Onduidelijkheid
- Langdradig zijn

Activiteiten

Maartje heeft naast haar baan veel vrije tijd. Ze heeft een tussenjaar genomen, want ze weet nog niet wat zij wilt gaan doen. Ze vind het leuk om mensen te helpen. Hierdoor ontvangt ze veel liefde en waardering. Dit geeft haar energie.

Behoeften

Ze zit te denken om vrijwilligers werkt te doen, om zo andere te kunnen helpen. Ze wilt een platform zoeken die haar aanspreekt en haar enthousiast maakt.

Maartje is

- Begripvol
- Sociaal
- Kieskeurig
- Ongeduldig
- Enthousiast

Ik heb een persona gemaakt van Maartje. Maartje is 24 jaar oud en heeft gekozen voor een tussenjaar. Ze weet nog niet zo goed wat ze wilt. Wat ze wel weet is dat ze graag andere mensen helpt en twijfelt om ergens te beginnen als vrijwilliger. Alleen is ze nog geen platform tegen gekomen die haar aanspreekt en enthousiast maakt.

Ze is een sociale en enthousiaste meid, maar kan ook erg ongeduldig en kieskeurig zijn. Ze houdt niet van stil zitten en onduidelijkheid.

PROBLEEMSITUATIE

INSIGHTS

Welke ontwerp elementen op de huidige site kunnen voor vrijwilligers gezien worden als obstakels bij het aanmeld proces? Om hier antwoord op te krijgen heb ik onder andere een user trip, gebruikerstest en een interview gedaan.

Usertrip - Insights

Tijdens het bezoeken van het Platform Leef en Leer viel mij het volgende op:

- Er wordt weinig informatie gegeven op de home pagina. Wat houdt het platform in? Wie of wat is Leef en Leer?
- Geen duidelijke informatie wat je doet als vrijwilliger.
- Aanmelden gaat niet via de website zelf, je wordt doorgestuurd.
- Veel tekst, weinig visuals.
- Onduidelijke iconen, die niet consistent worden gebruikt.
- Er mist een call to action om vrijwilliger te worden.

Gebruikerstest - Insights

- Leest de tekst niet, kijkt naar de iconen en klikt daarop
- Veel scrollen door de tekst.
- Het aanmeldproces is erg vaag voor de gebruiker.
- Verdwaald, weet niet hoe hij terug moet.

Tijdens de gebruikertest kan ik observeren hoe hij navigeert op de website.

Interview & gebruikerstest - Insights

Interview met Lisa Pronk, 27 jaar oud. Is in het verleden vrijwilliger geweest.

- De rode kleur is overweldigend waardoor de belangrijke element- en niet meer opvallen, zoals de buttons.
- Veel acties op 1 pagina.
- Verwachtte een aanmeld proces op het platform zelf.
- “Ik ben iemand die graag andere mensen helpt en blij wordt van een glimlach van een ander.”

USER NEEDS

EISEN EN WENSEN

Met de user needs krijg ik een beter beeld bij de doelgroep en ook een houvast om een goed design te ontwerpen. De user needs zijn gebaseerd op de gebruikerstest en het interview.

Waar maken ze zich zorgen over?

Dat zij niet kunnen vinden waar zij naar opzoek zijn. Geen vacatures die bij ze passen bijvoorbeeld.

Wat zijn hun doelen?

Op een gemakkelijke en fijne manier vrijwilligerswerk vinden en de informatie ontvangen waar zij naar opzoek zijn.

Wat motiveert ze?

Het helpen en blij maken van andere en zichzelf daarmee ontwikkelen.

Wat zijn hun behoeften?

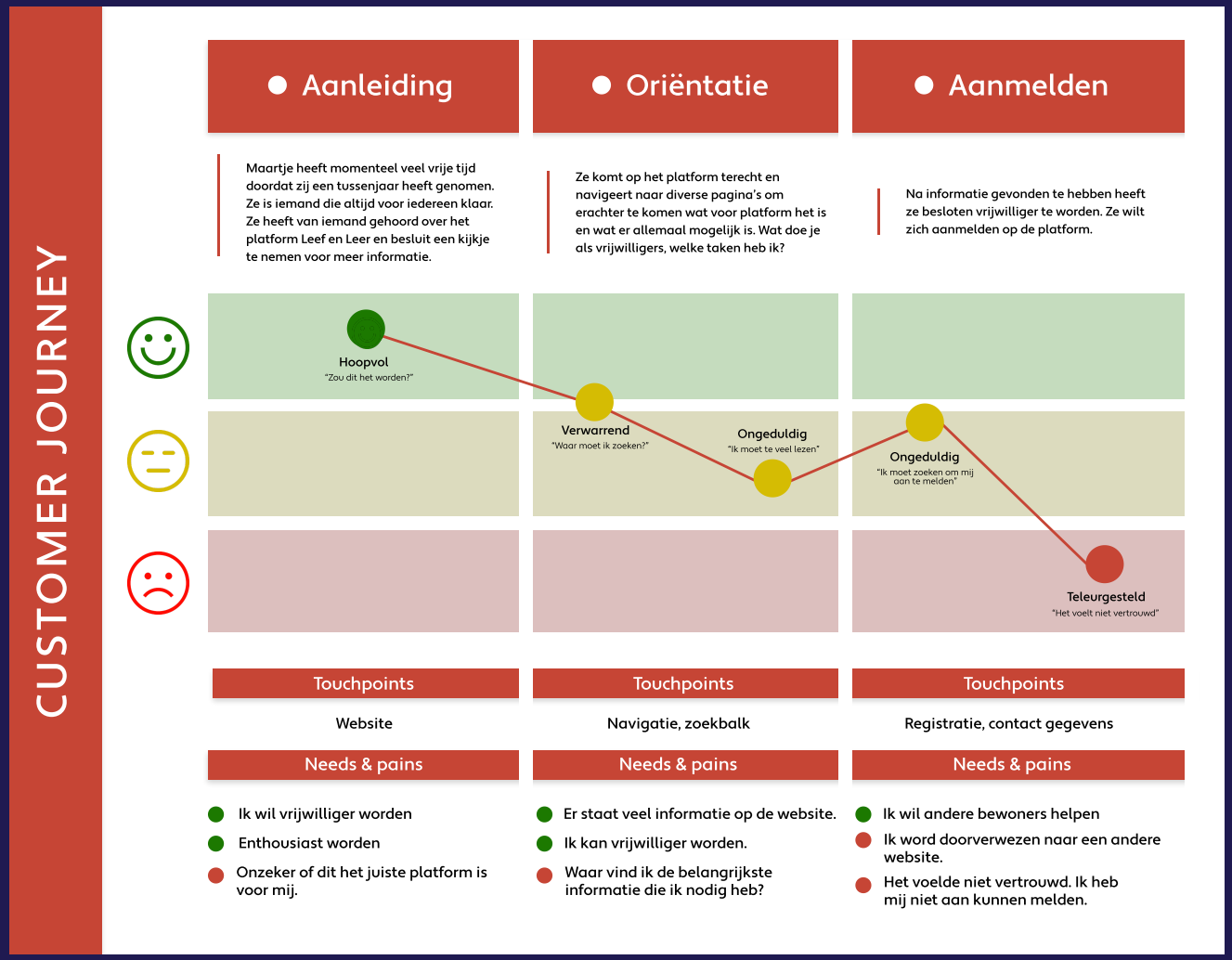
Mensen helpen!

Wat voor gevoelens roept dat op?

Zorgen en irritaties.

CUSTOMER JOURNEY

HUIDIGE FLOW



Om een beeld te krijgen van iemand die zich wilt aanmelden als vrijwilliger en opzoek is naar de juiste informatie, heb ik een customer journey gemaakt waar ik belangrijke touch points kan vinden om te verbeteren.

Je kunt zien dat op het moment dat de bezoeker op zoek is naar waardevolle informatie over vrijwilliger worden de bezoeker ongeduldig en verwart raakt. Nadat hij/zij de informatie gekregen heeft en wilt aanmelden wordt hij/zij teleurgesteld, omdat zij doorverwezen wordt naar een andere website en er niks meer van snapt.

ONTWERPRICHTING

FLOWCHART

Ik wil mij vooral gaan focussen op de homepagina, om een snelkoppeling te geven om vrijwilliger te worden en daar de doelgroep aan te spreken. Ook leg ik de focus op het aanmeld proces om deze zo gebruiksvriendelijk mogelijk te herontwerpen.

Huidige flow

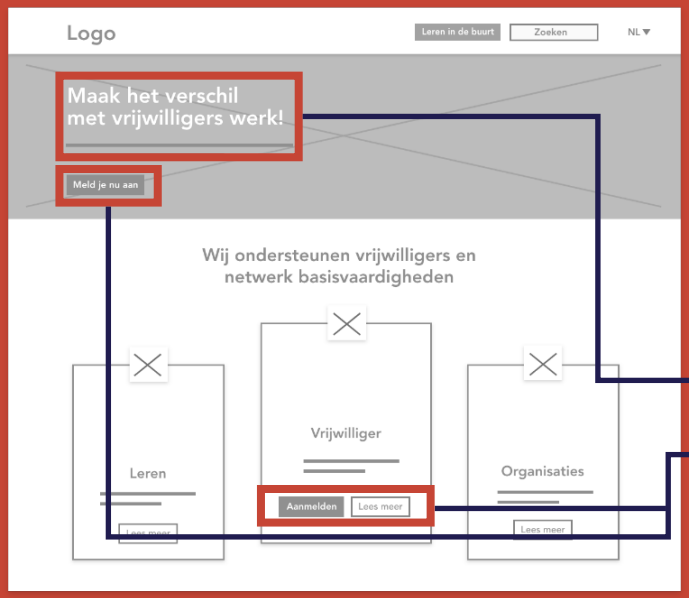
Nieuwe flow

Momenteel is het aanmeld proces een groot obstakel op het platform voor de bezoekers. Op het platform kunnen zij kiezen voor een organisatie, maar moeten zelf actie ondernemen om contact op te leggen, of via een andere website een afspraak te maken. In mijn nieuwe flow neem ik de homepagina, de pagina voor meer informatie en het aanmeld proces onder handen en ga ik deze her ontwerpen met bijpassende functies.

Aan welke elementen ga ik werken?

- Een balans creeeren tussen tekst en beeld.
- Een consistente navigatiestructuur met 1 actie per scherm.
- Op de homepagina de bezoekers aanspreken om vrijwilliger te worden en vervolgens een snelkoppeling geven om aan te melden.
- Het aanmelden / bij een organisatie makkelijker maken en vervolgens meteen de link voor te leggen om een kosteloze basis training te volgen.
- Eventueel een secundaire kleur toevoegen als tint om de primaire elementen meer naar voren te halen.

LOFI SCHERMEN



Homepagina

Op de homepagina wilde ik de bezoeker aanspreken over vijwilligerswerk dus heb ik een opvallende heading en een call to action boven in geplaatst om het "vrijwilligerswerk" wat naar voren te halen en een soort snelkoppeling te bieden om snel aan te kunnen melden. Op de rest van de pagina staan drie blokken, zoals het momenteel ook is, alleen wil naast iconen ook beeld gebruiken. Naast de buttons lees meer staat bij vrijwilliger ook weer een aanmeld button.

Door een duidelijke heading - koptekst te plaatsen weet de gebruiker wat hem/haar te wachten staat. De bezoeker wordt door deze heading naar de CTA geleid.

Door onderscheid te maken tussen twee buttons heb ik de aanmeld button een vullende kleur gegeven en de andere een outline gegeven.

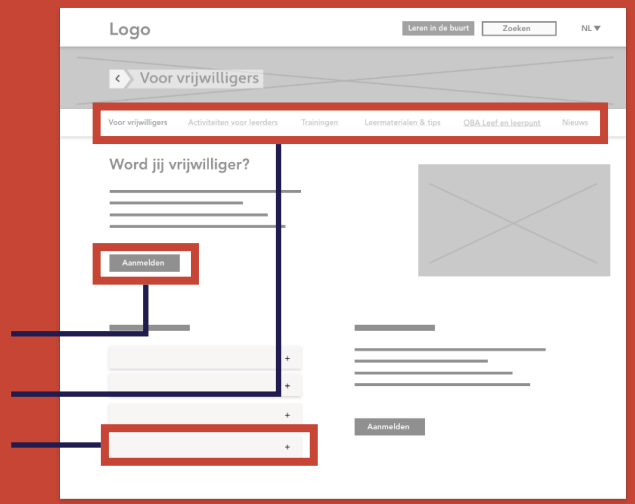
Voor vrijwilligers

Uit de gebruikerstest is gebleven dat wanneer er op vrijwilliger wordt geklikt je op de pagina komt : voor vrijwilligers en dat deze niet duidelijk is. Of dat vanaf deze pagina de gebruikers de weg kwijt zijn. Op deze pagina bevind zich geen duidelijke call to action om aan te melden en de navigatie links is verwarrend. Vanuit deze inzichten heb ik een beginnend herontwerp gemaakt voor deze pagina.

Een duidelijke call to action met aanmelden

Een navigatie die consistent is over de overige pagina's.

Tekst in uitklapbare blokken, zo neemt het minder ruimte in op de pagina.



Aanmeld proces

Op deze pagina begint het aanmeld proces die in duidelijke stappen verdeeld is. Je wordt niet meer doorverwezen naar een andere pagina.

De bezoeker kan in deze balk zien bij welke stap en hoeveel stappen hij/zij nog moet doorlopen.

Een keuze maken uit een organisatie. Check door jouw postcode in te vullen welke organisaties in de buurt zitten.

MICRO INTERACTIES

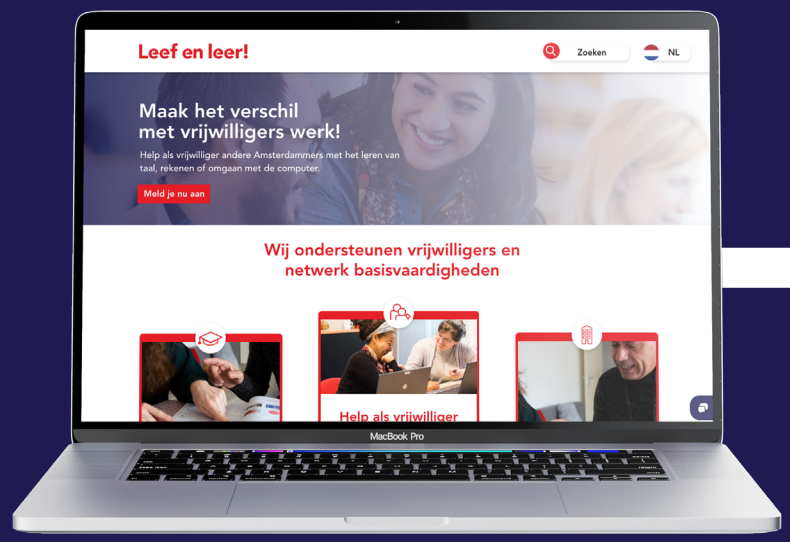
Om de nieuwe flow op de website optimaal te laten verlopen zijn micro interacties van belang. In deze flow zijn de volgende micro interacties nodig:

- Aanmeld button
- Zoekfunctie
- Input fields
- Selecteren optie
- Hover elements
- Chatbot

Ontworpen microinteracties

HIFI SCHERMEN

WAAR HEB IK AAN GEWERKT?



Home pagina

Tekst & beeld verhouding

Zoekfunctie

Voor vrijwilligers

Aanmeld proces

Chatbot

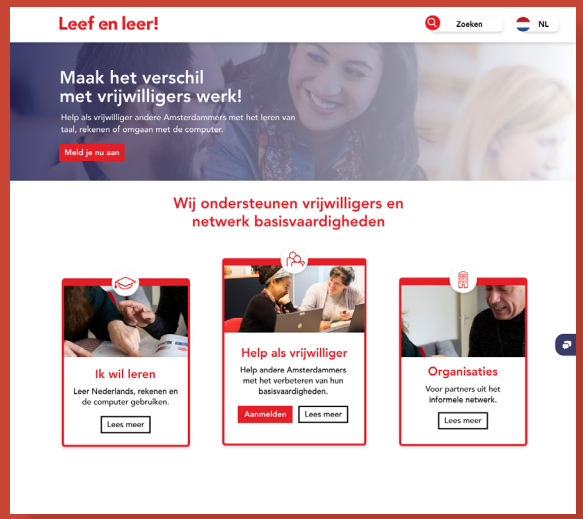
Call to action

Navigatie

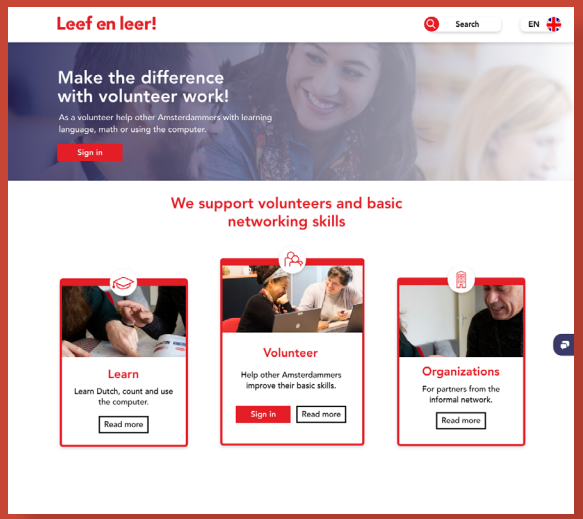
Basis trainingen

= Pagina's

Home pagina



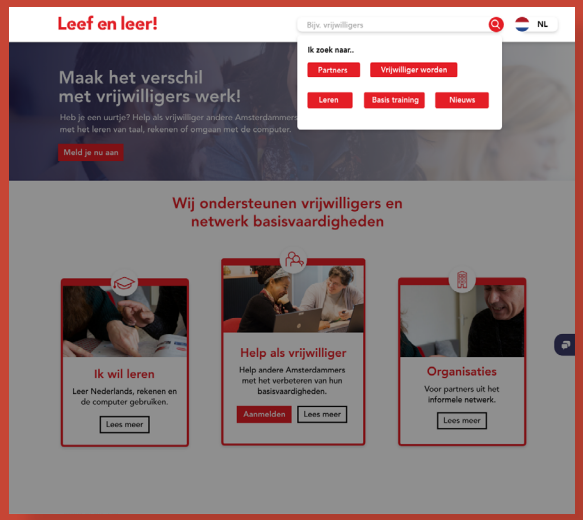
Home pagina Engels

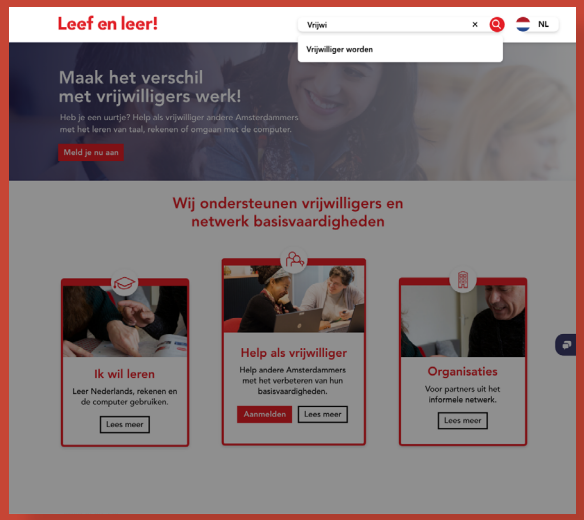


- Opvallende call to action
- Meer gebruik van beeld
- Een secundaire kleur als tint
- Duidelijke koptekst

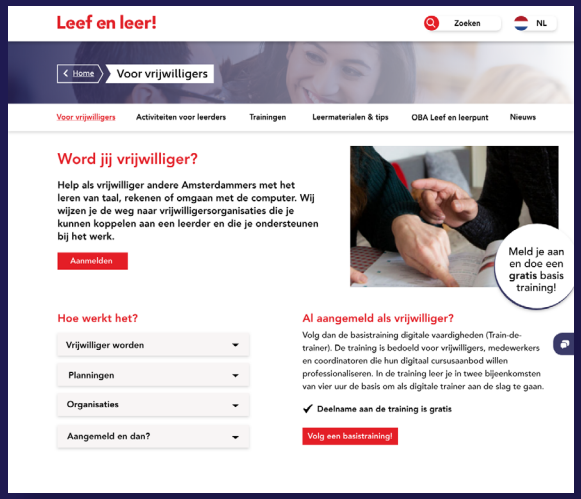
Zoekfunctie

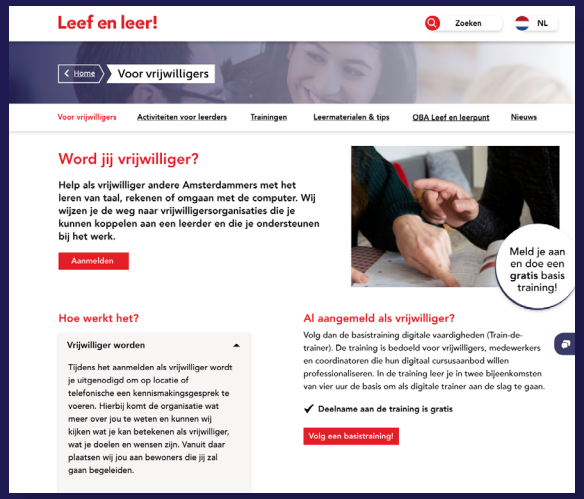
- Een overlay om de focus te leggen op het zoeken
- Suggesties aanbieden
- Op de zelfde pagina





Voor vrijwilligers

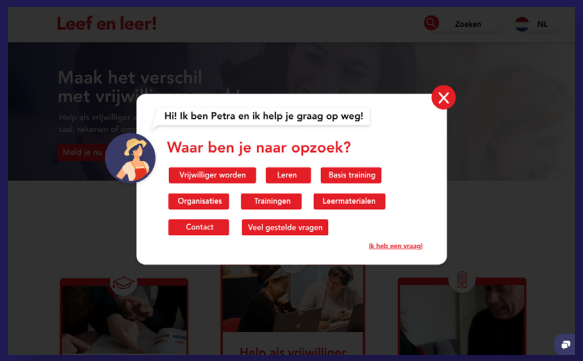




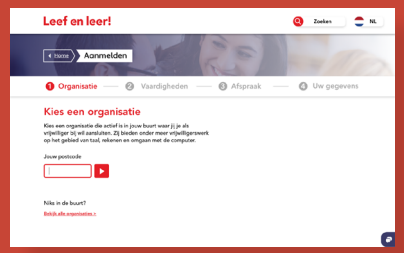
- Verhouding tussen beeld en tekst
- Navigatie consistent over de pagina's
- Tekst accordeon
- Duidelijke headline & call to action

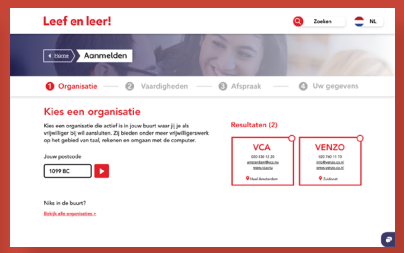
Chatbot

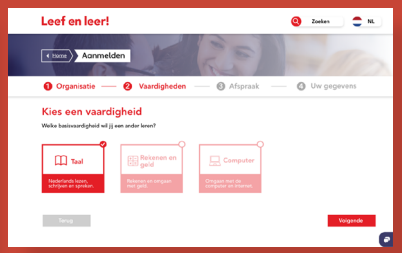
- Makkelijk om doel snel te bereiken
- Suggesties aanbieden
- Bij vragen, chat beschikbaar

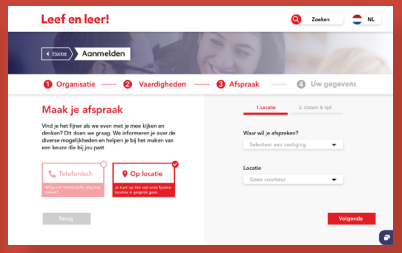


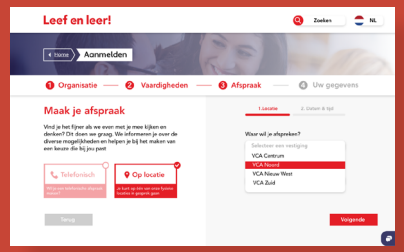
Aanmeld proces - Op locatie een afspraak maken + een basis training volgen

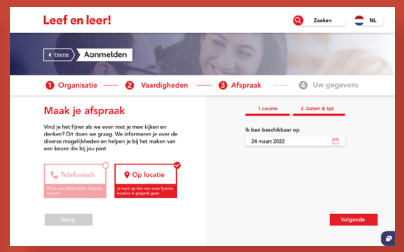


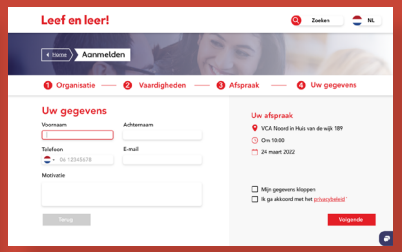


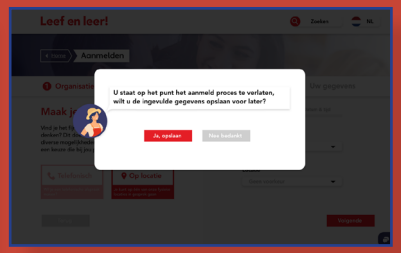


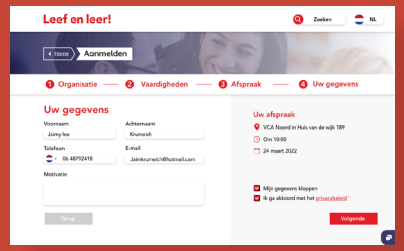


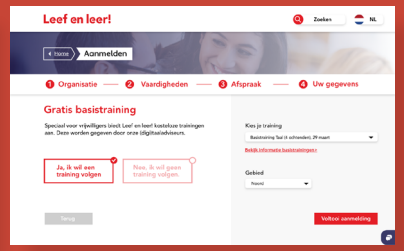


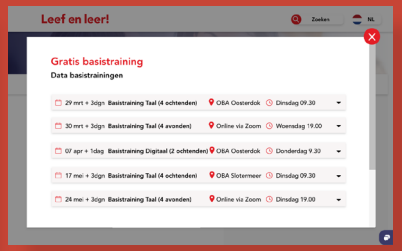


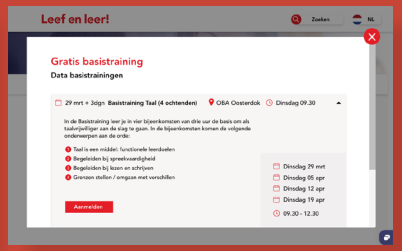


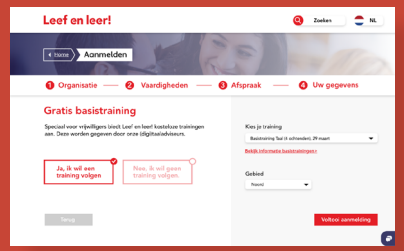








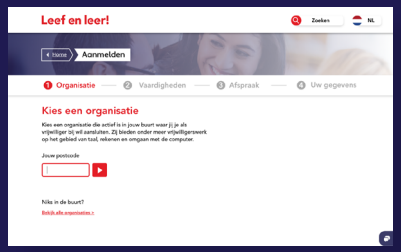


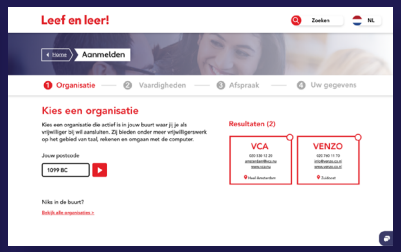


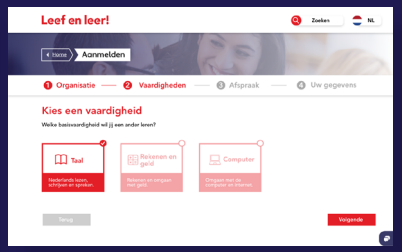
- Gebruiker ziet bij welke stap hij/zij zich bevind
- Slaat gegevens tussen door op
- Op het platform Leef en Leer zelf
- Geeft duidelijk feedback

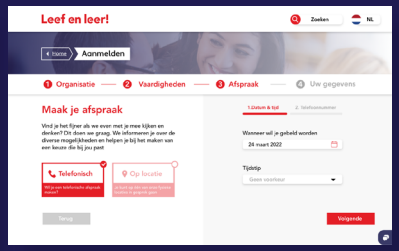
Aanmeld proces

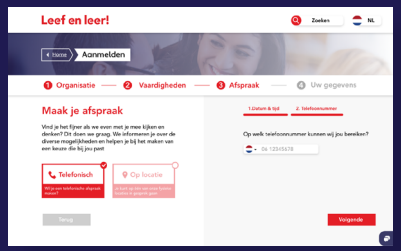
- Telefonisch een afspraak maken en geen basis training

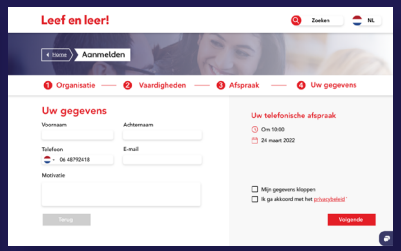




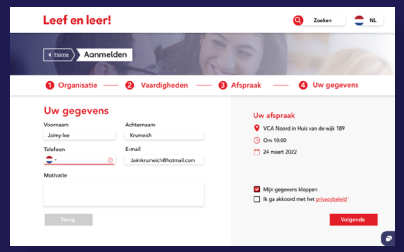


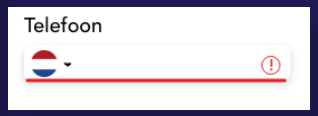




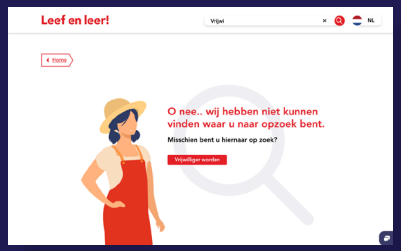


Error state





Tijdens het invullen van gegevens kan het voorkomen dat de gebruiker iets vergeten is in te vullen wat wel van belang is. Hierbij een voorbeeld van wat er dan wordt aangegeven.



Ook kan het voorkomen dat een zoekopdracht niet gevonden kan worden, hierbij een voorbeeld.

TESTEN

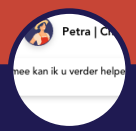
PROTOTYPE

Guarilla test - Insights

Guerrilla testen zijn bedoeld om snel een indruk te krijgen van een specifiek onderdeel van je website. Ik heb kleine onderdelen met verschillende mensen getest om te kijken of het werkt naar behoren.

Zoekfunctie

- Makkelijk te gebruiken
- Neemt niet het hele beeld in



De chatbot

- Staat consistent in beeld
- Goed te vinden
- Fijn dat er suggesties worden gegeven

Navigatie

- Terug naar home gaat makkelijk
- Navigeren gaat soepel
- Weten op welke pagina je bevindt

Call to action

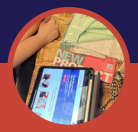
- Valt op door de kleur
- Goed te vinden

Conclusie

Door middel van de guarilla testjes had ik de mogelijkheid om diverse kleine onderdelen te testen. De testen verliepen soepel en ik ben er daardoor achtergekomen dat de testers de functies die ik herontworpen had begrepen.

Usabillity test - Insights

Doormiddel van een usability test uit te voeren kan ik zien hoe een gebruiker door de gehele flow van mijn prototype heen loopt. Hierbij de insights van mijn 2 testen.



Test persoon Nathalie

- Soepel navigeren naar het aanmeld proces
- Call to action en de button leer meer duidelijk en goed vindbaar
- Doorklikken tijdens aanmeld proces ging vanzelf sprekend

Test persoon Marilyn

- Terug navigeren naar home ging vlot
- Het verschil tussen een telefonische afspraak maken of op locatie was duidelijk

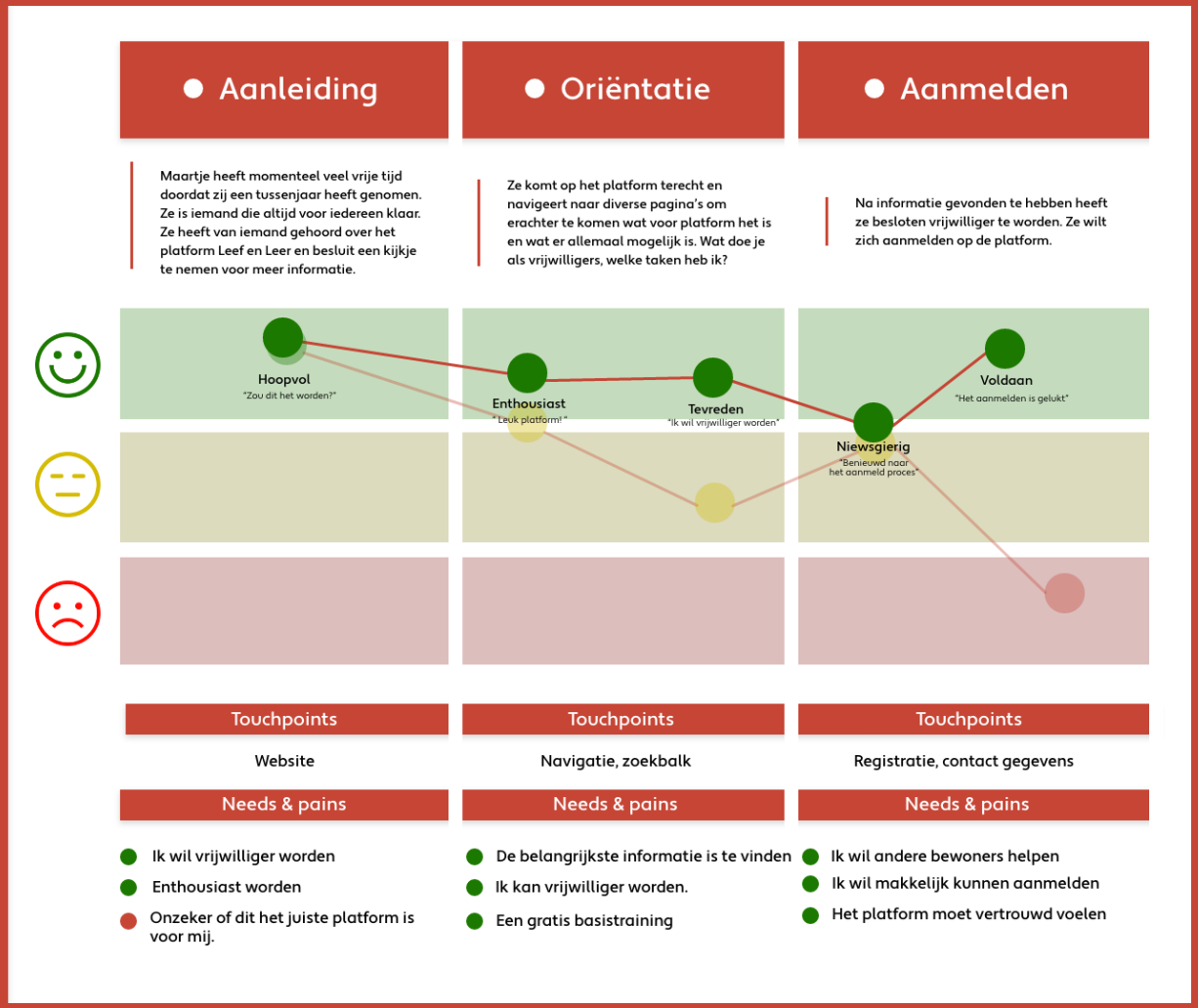
Conclusie

Achteraf waren dit niet hele uitgebreide testen, maar doordat ik ook al kleine testen had afgelegd was dit goed genoeg om er achter te komen of mijn her-ontworpen onderdelen functioneel waren. Gelukkig verliepen beide testen soepel en wisten de testers hoe zij door het prototype konden heen navigeren.

CUSTOMER JOURNEY

NIEUWE FLOW

CUSTOMER JOURNEY



Je kunt licht op de achtergrond zien wat de journey was voor de aan-passingen van het platform. *voor en na. Je kunt zien dat tijdens oriëntatie en het aanmelden de flow, happy is. De belangrijkste informatie is nu te vinden en de bezoeker kan zich op het zelfde platform aanmelden en wordt dus niet meer doorverwezen naar een andere website. Het voelt vertrouwd aan.

> Hoe kan ik ervoor zorgen dat het platform Leef en Leer gebruiksvriendelijker wordt voor mensen die zich graag willen aanmelden als vrijwilligers om andere bewoners te helpen met basisvaardigheden?

Meld je nu aan

Link naar prototype