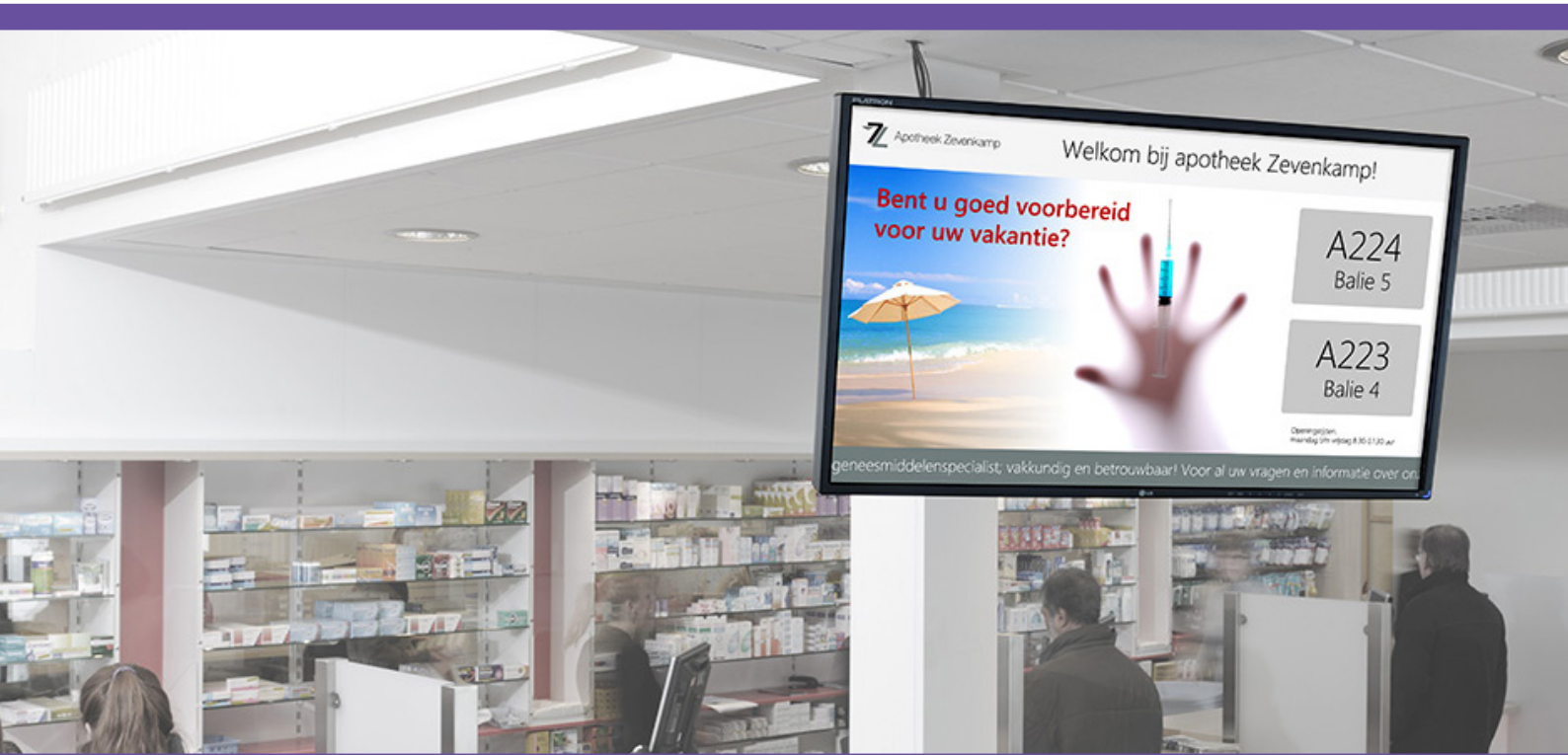




Bacheloropdracht Industrieel Ontwerpen

Online gebruikersplatform voor TJOONER



Auteur:
Bedrijf:
Onderwijsinstelling:
Opleiding:
Datum:

Lisanne Bunk
JCC Software
Universiteit Twente
Industrieel Ontwerpen
29-06-2015

Dit verslag is bestemd voor beoordelaars van de Universiteit Twente te Enschede namens de studie Industrieel Ontwerpen, Bachelor jaar 3.

De verantwoordelijke voor dit verslag is:

Lisanne Bunk (s1297384)
s1297384@student.utwente.nl

Afstudeerproject: Online gebruikersplatform voor TJOONER
Opleiding: Industrieel Ontwerpen

Datum tentamen: 13-07-2015

Beoordelingscommissie

Begeleider Universiteit Twente:	Ir. R.J. den Haan
Examinator Universiteit Twente:	Prof. Dr. Ir. A.O. Eger
Begeleider JCC Software:	Ir. S.V.S. Huijning

Bedrijf:	JCC Software Zutphenstraat 59 7575 EJ Oldenzaal
----------	---



Datum publicatie: 29-06-2015

Aantal bladzijdes: 54

© Copyright 2015, Enschede

Voor u ligt het verslag van de bachelor opdracht 'Online gebruikersplatform voor TJOONER'.

Met behulp van deze opdracht wordt de bachelorstudie Industrieel Ontwerpen aan de Universiteit Twente voltooid. Het uitvoeren van deze opdracht heeft een tijdsbestek van drie maanden in beslag genomen, van april 2015 tot en met juni 2015.

De opdracht is uitgevoerd voor het bedrijf JCC Software, welk de opdracht heeft opgesteld en geformuleerd. In het bedrijf heb ik een prettige werksfeer mogen ervaren, wat erg gunstig is geweest voor de uitvoer van de opdracht.

Tijdens het verloop van de opdracht hebben de begeleidster vanuit JCC Software en de begeleider vanuit de Universiteit Twente mij heel behulpzaam bijgestaan. Bij deze wil ik hen dan ook zeer bedanken voor hun tijd, flexibiliteit, kritische instelling, interesse en betrouwbaarheid.

Om een effectief en bruikbaar gebruikersplatform te ontwerpen, was het van belang om met zowel de medewerkers in het bedrijf, als de gebruikers van TJOONER goed contact te onderhouden. Ik wil de medewerkers van JCC Software die hebben geholpen bij het uitvoeren van de opdracht dan ook hartelijk bedanken. Zij hebben meegedacht over de ontwikkelingen en konden informatie bieden omtrent het programma. Ook wil ik de gebruikers van TJOONER bedanken. Dat zij tijd hebben willen investeren in de deelname aan interviews en testen, hier enthousiast voor waren en dat zij graag hun inzichten met mij deelden. Mede dankzij hen allemaal ben ik tot het resultaat van dit verslag gekomen.



Inhoudsopgave

Paragrafen	Pagina
Online gebruikersplatform voor TJOONER	1
Voorwoord	3
Inhoudsopgave	4
Begripsverklaring	5
Nederlandstalige samenvatting	6
Engelstalige samenvatting	8
Inleiding	9
Analyse	
Het programma TJOONER	11
TJOONER in gebruik	12
TJOONER ontdekken	13
Heuristieken evaluatie	14
Literatuuronderzoek	16
Marktonderzoek	18
Verwachtingen JCC Software	19
Gebruikersonderzoek	20
Resultaten gebruikersonderzoek	22
Persona	24
Functieanalyse	29
Richtlijnen voor het te ontwerpen platform	30
Scenario	31
Concept	
Schetsen	33
Visie opdracht	37
Concept en varianten	38
Test	
Constructie prototype en test	41
Variant uitbreiding	42
Variant community	44
Aanbevelingen	
Resultaten prototypetest	46
Concept met aanbevelingen	49
Terugkoppeling	51
Conclusie	53
Literatuurlijst	54
Bijlagen	
Bijlagen 1A: Heuristieken Evaluatie	55
Bijlagen 1B: Marktonderzoek	58
Bijlagen 1C: Interview en test gebruikers	64
Bijlagen 1D: Uitgewerkte interviews	68
Bijlagen 2A: Wireframe nieuwe versie	78
Bijlagen 3A: Prototype test	79
Bijlagen 3B: Uitwerken prototype test	81
Bijlagen 4A: Aanbeveling	88

(Gebruikers)ondersteuning

Een begrip dat later in het verslag gebruikt wordt, wanneer duidelijk wordt dat het ook mogelijk kan zijn dat het niet uitsluitend een online platform is dat ontworpen kan worden, maar dat het ook een ondersteuning in het programma TJOONER zelf kan zijn. Het gebruik van het woord 'platform' zou in dit geval misstaan.

(Gebruikers)platform

Het te ontwerpen platform dat online wordt gerealiseerd. Niet te verwarren met (gebruikers) ondersteuning.

Ontwerpen/ontwerper

Gedurende het lezen van het verslag is het belangrijk om goed de context te bestuderen van de woorden 'ontwerpen' en 'ontwerper'. In het gebruik van het programma TJOONER is de gebruiker de ontwerper of degene die ontwerpt. Maar wanneer het in het verslag gaat over het ontwerpen van een gebruikersplatform, dan is de uitvoerder van deze opdracht de ontwerper of degene die ontwerpt. Het in gedachten houden van dit verschil, kan verwarring voorkomen.



Nederlandstalige samenvatting

Dit verslag 'Online gebruikersplatform voor TJOONER' is het resultaat van de bacheloropdracht die is uitgevoerd in opdracht van JCC Software. Dit is een bedrijf dat standaard software ontwikkelt, levert en implementeert in gebruiksvriendelijke systemen. Een van deze softwaresystemen is TJOONER. Hiermee is het mogelijk voor gebruikers om zelf de weergave van een beeldscherm te ontwerpen en te bedenken op welke manier het beeldscherm communiceert met personen. Deze applicatie wordt voornamelijk toegepast bij gemeenten, maar is ook waardevol voor ziekenhuizen en apotheken. De opdrachtgever ziet graag dat de interactie met de gebruikers van de software wordt vergroot met behulp van een gebruikersplatform. Dit is de aanleiding geweest voor het opstellen van de opdracht.

Doelstelling

De doelstelling is door de opdrachtgever als volgt gedefinieerd: "Het ontwerpen van een online gebruikersplatform voor gebruikers van de narrowcastingsoftware 'TJOONER'". Om dit doel te bereiken is onderzocht hoe een gebruikersplatform de interactie met gebruikers kan vergroten. Wat zijn de verwachtingen van zowel de gebruikers als van JCC Software? Hoe sluit een platform het beste aan op deze verwachtingen? Wat vinden gebruikers en JCC Software van de voorstellen voor een platform? Op welke manier kan het platform ontwikkeld worden?

Aanpak opdracht

Inzicht in deze vragen is gevonden door het houden van gesprekken met medewerkers van JCC Software en door het doen van gebruikersonderzoek bij hun klanten. Dit gebruikersonderzoek bestond uit een interview en een gebruikerstest met het huidige programma TJOONER, dat heeft geleid tot inzicht in verwachtingen van de gebruiker. Samen met resultaten uit het literatuuronderzoek over interfaces en gebruikersinteracties, marktonderzoek en evaluaties van het huidige programma, kon hieruit worden opgemaakt waaruit een platform dient te bestaan. Voorstellen van platforms zijn voorgesteld aan JCC Software. De voorstellen ontwikkelden door tot een concept met bijbehorende prototypes die zijn getest bij gebruikers van de huidige software van TJOONER. Met de resultaten die hieruit voortkwamen is een aanbeveling gedaan voor de verdere ontwikkeling van het platform.

Resultaten onderzoeken

In overleg met JCC Software werd duidelijk dat de gebruikersondersteuning niet uitsluitend online kan worden gerealiseerd, maar ook in het programma TJOONER zelf. Gebruikers

gaven bij het gebruikersonderzoek vervolgens aan dat hun voorkeur uitgaat naar een implementatie van het gebruikersplatform in het programma. Een ander resultaat dat uit het gebruikersonderzoek voortkwam is dat er verschillende typen gebruikers gebruik maken van TJOONER. Ieder van hen heeft eigen doelen met betrekking tot het programma. Dit resultaat is meegenomen in de opdracht door de typen uit te werken tot persona's. De doelen van deze persona's worden gebruikt bij het ontwerpen en ze vormen een concreet middel voor terugkoppeling aan het einde van de opdracht. Alle resultaten tot dan toe zijn gecombineerd met een functieanalyse omgezet tot richtlijnen voor het ontwerpen van een platform. Vervolgens zijn schetsen van voorstellen gemaakt, die zijn voorgelegd aan het bedrijf. Uit dit overleg kwam naar voren dat gebruikers het ook interessant kunnen vinden als ondersteuning deels in TJOONER en deels online is geïmplementeerd. Dit resulteerde in een concept met twee varianten. Bij de ene variant is de ondersteuning volledig in TJOONER geïmplementeerd en bij de andere ligt deze ondersteuning deels in TJOONER, deels online. Deze varianten zijn uitgewerkt tot prototypes in het programma 'Blend for Visual Studio'. In een prototypetest ontdekten gebruikers hoe ze de nieuwe functionaliteiten van het platform konden gebruiken en daarbij werden ze aan de twee varianten onderworpen.

Aanbeveling

Uit de test volgde dat de voorkeur van gebruikers uitgaat naar de variant waarin de ondersteuning deels in TJOONER en deels online ligt. Gebruikers vonden het prototype een goede ontwikkeling, maar hadden ook een aantal aanbevelingen voor de functionele onderdelen. Zij betreffen nieuwe functionaliteiten, uitbreidingen van functionaliteiten of gebruiksvriendelijkheid.



Deze resultaten zijn overlegd met JCC Software en uitgewerkt in een aanbeveling. Een aantal van deze resultaten is verwerkt in het prototype tot een aanbevelingsconcept en een aantal elementen is te uitgebreid om hierin te realiseren en is tekstueel opgenomen in het verslag. Deze aanbeveling vormt een basis voor de ontwikkeling van het platform waar het bedrijf verder mee aan de slag kan.

Conclusie

- Er is voor JCC Software een gegronde keuze gemaakt voor de vorm waarin het gebruikersplatform wordt aangeboden. Namelijk: deels in het programma TJOONER, deels online.
- Er is voor JCC Software onderzocht welke functionaliteiten het platform het beste kan omvatten. Enkele voorbeelden hiervan zijn: sjablonen, meldingen, een forum, tutorials en het delen van ontwerpen.
- JCC Software heeft met de resultaten uit de interviews en de tests inzicht in wat gebruikers verwachten van de ondersteuning, van het programma en van JCC Software zelf. Dit zijn ideeën over uitbreidingen op de functionaliteiten, nieuwe functionaliteiten en ideeën over het programma TJOONER.



Engelstalige samenvatting

This report is a result of the bachelor assignment, fulfilled for JCC Software. This company develops, delivers and realizes software standards for userfriendly systems. One of those systems is TJOONER. Users are able to design the reproduction of a screen and manage the user interaction between the humans and the screen. The application is mainly used in municipalities, but also in pharmacies and hospitals. It is to the advantage of the company that userinteraction will be enhanced. This formed the existence of the assignment.

Goal

The goal of the project is defined by the company as follows: 'Designing an online userplatform for users of the narrowcastingsoftware 'TJOONER'. This goal is reached by doing research about improving the interactions between the platform and the user. What do users and JCC Software expect? In which way conforms the platform these expectations? What do the users and JCC Software think of plans of the platform? In which way could the platform be developed?

Structure assignment

Comprehension in these questions is found by conversations with employers of JCC Software and by interviewing the users about the current program TJOONER. This followed up into concrete expectations. Together with results of literature research, market research and evaluations of the current program, these expactations led to guidelines for the design of the userplatform. Plans voor the userplatforms are presented to JCC Software. These plans with their comments developed into proposals with prototypes. The prototypes are tested bij the users. Results followed to a recommendation for the further development of the platform.

Result of research

Out of a conversation with JCC Software became that it is able to realize the sustain for the users not just online but also in the program TJOONER. Out of the users research came that the preference of users goes to the implementation of the userplatform in the program. Another result out of that research is that different types of users do make use of TJOONER. Every type has specific goals concerning the program. This result is involved in the further process of the assignment by constructing them to persona's. The persona's goals will be used in designing the platform and they could help in evaluating the total assignment afterwards. All results untill now are

converted into guidelines for the designing by doing a functionanalysis. Continually, maded plans are presented to the company. With that is reconsidered that the sustain for the users could also be implemented at both the program and online. This resulted in a proposal with two different variations. One of them consists of sustaining within the program and one of them consists of sustaining inside and outside the program. These variations are build up to prototypes in the program 'Blend for Visual Studio'. Within the prototypes, functionalities are tested and the two variations are shown.

Recommendation

The preference of the users out of the prototype test is the variation with the sustain both online and in the program. Users thought the prototype as a useful development, but they still gave a lot of recommendations for functional elements. They concern functionalities, extension of fuctionalities and userfriendly design. Results are conferred with JCC Software and specified in the recommendation. Some of these results are build in the final prototype for recommendation and some of the results where to large to realize and will remain a textual recommendation for the company. The recommendation forms a fundamental research of results which helps the company realize the product.

Conclusion

- JCC Software is presented a well considered choice of the base from which the sustaining will be offered: both in TJOONER and both online.
- By doing research is determined what are suitable functionalities for the platform. Examples are: templates, notifications, a forum, turials and sharing designs.
- With the results of the interviews and the test JCC Software has knowledge of the expectations of the users. Results are ideas of extensions of functions, new functions and ideas of the program TJOONER.

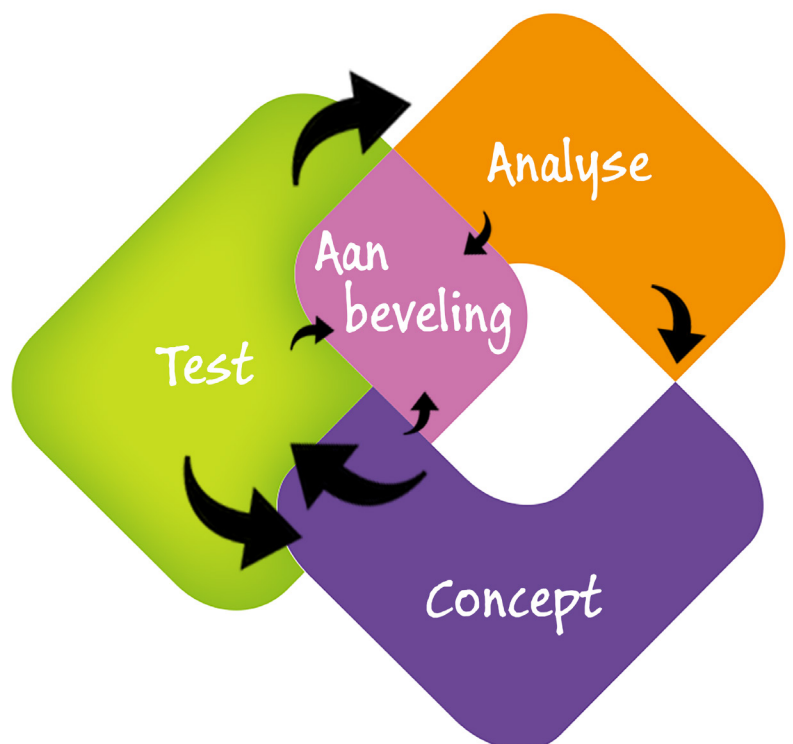
Dit verslag geeft het ontwikkelingsproces van het gebruikersplatform weer, toegepast op de bestaande software TJOONER. JCC Software ontwikkelt klantgeleidings-systemen met oproepschermen aan gemeenten. Hierin is TJOONER een applicatie die de gebruiker in staat stelt om informatie op oproepschermen (figuur 1) te visualiseren en het product G-BOS verzorgt de klantgeleiding. Daarnaast zijn er nog verscheidene producten van JCC Software die helpen bij het realiseren van dienstverlening in klantgeoriënteerde organisaties. Het product G-PLAN zorgt ervoor dat afspraken en reserveringen kunnen worden gemaakt. Met behulp van G-ROOSTER is het mogelijk een personeelsplanning op te stellen en G-KAS zorgt ervoor dat betaalgemak voor bezoekers wordt vergroot.



Figuur 1: TJOONER beeldscherm

De doelstelling van de opdracht is: "Het ontwerpen van een online gebruikersplatform voor gebruikers van de narrowcastingsoftware 'TJOONER'". Door TJOONER uit te rusten met een gebruikersplatform worden er nieuwe mogelijkheden gecreëerd. Op die manier is er meer interactie tussen JCC Software en de klant. Ook biedt het platform een mogelijkheid voor de gebruiker om informatie en inspiratie op te doen omtrent het gebruik van TJOONER. JCC Software ziet het graag gebeuren dat het gebruikersplatform een framework kan vormen voor andere applicaties naast TJOONER.

De opbouw en structuur van dit verslag kunnen worden uitgelegd aan de hand van een visualisatie: het TJOONER logo (figuur 2). Allereerst beschrijft de analysefase de kennismaking met het programma, literaire onderzoeken en de standpunten van de gebruikers van TJOONER. Vervolgens worden hiermee voorstellen geschetst en een concept uitgedacht. Dan wordt omschreven op welke manier met dit concept een prototype is ontwikkeld aan de hand van de eisen uit de analysefase. Ook wordt hier beschreven hoe de prototypetest is vormgegeven en wat voor resultaten de test heeft opgeleverd. In de fase aanbeveling wordt een terugkoppeling gedaan naar alle andere fasen. Aan de hand hiervan wordt een aanbeveling gedaan voor een concept, die het bedrijf verder kan ontwikkelen. Tot slot verwoordt een conclusie de resultaten van de opdracht.



Figuur 2: Vormgeving verslag met TJOONER logo



Het programma TJOONER

JCC Software ontwikkelt onder andere klantgeleidings-systemen met oproepschermen aan gemeenten. TJOONER is een applicatie die de gebruiker in staat stelt om informatie op deze oproepschermen te visualiseren en naar eigen wens invulling te geven. De TJOONER software is één applicatie die bestaat uit een viertal onderdelen die nauw met elkaar verweven zijn, namelijk de mediatheek (media), de ontwerpstudio (ontwerpen), zenderbeheer (kanalen) en uitzending (players) (Huijing, S.V.S. 2014).

Wanneer de gebruiker TJOONER opstart kan worden ingelogd met een gebruikersnaam en wachtwoord (figuur 3).

Mediatheek

In de mediatheek (figuur 4) kan de gebruikers media kwijt: foto's, video's, RSS-feeds, etc. Deze media vormen de basis van de beeldschermcommunicatie.

Ontwerpen

In de ontwerpstudio (figuur 5) kan vervolgens de beeldschermcommunicatie worden vormgeven: achtergrond, datum en tijd, oproepinformatie, informatieve video's toevoegen, alles wat aansluit op de organisatie en wat de organisatie aan de klanten wenst te tonen.

Kanaal

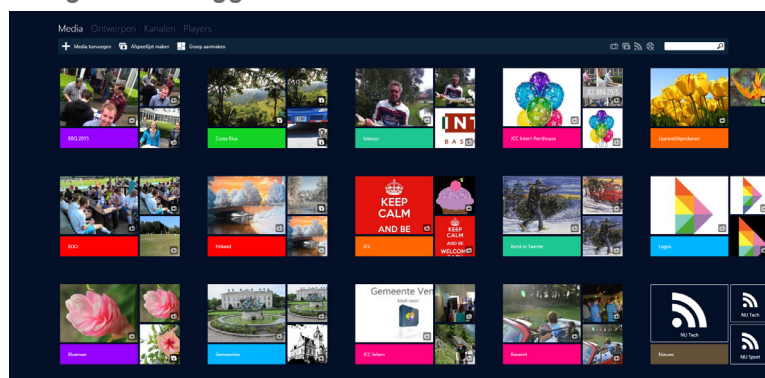
Als er één of meerdere ontwerpen klaar zijn kunnen ze worden gekoppeld aan een kanaal (figuur 6). Als er meerdere ontwerpen aan één kanaal zijn gekoppeld is er een programmering van deze ontwerpen nodig. Zo kunnen bepaalde ontwerpen worden getoond op de gewenste tijdstippen.

Players

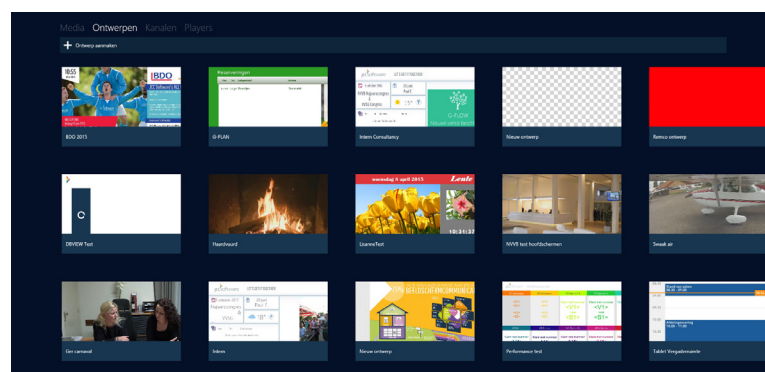
De gebruikte beeldschermen worden aangestuurd door de TJOONER players. Via de players die het beeldscherm aansturen kan worden bepaald waar een bepaalde programmering te zien is, zodat klanten optimaal kunnen worden bedient. De player zendt één van de aangemaakte kanalen uit zodat de geprogrammeerde beeldschermcommunicatie te zien is voor de mensen in de betreffende omgeving. Natuurlijk kan dit op een standaard beeldscherm, maar o.a. computerschermen, infozuilen, tv's, LCD-schermen, touchscreens, LED-displays, infowalls, citydisplays behoren ook tot de mogelijkheden. Op dit moment wordt er een nieuwe module ontwikkeld: nieuwsberichten. Met deze module kunnen gebruikers zelf nieuwsberichtlayouts maken en actueel nieuws tonen binnen een ontwerp.



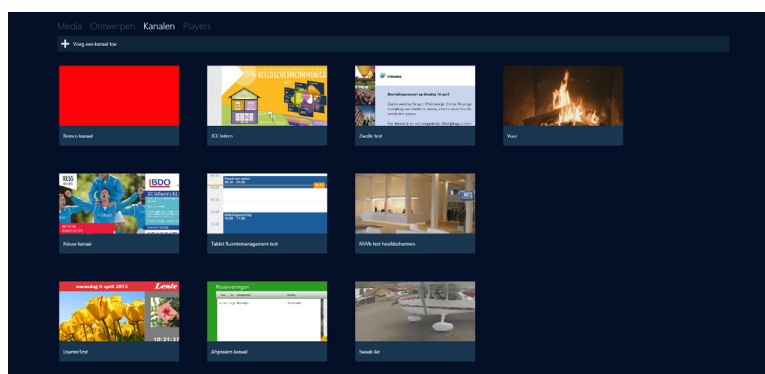
Figuur 3: Inloggen TJOONER



Figuur 4: Mediatheek met groepen



Figuur 5: Ontwerpstudio



Figuur 6: Kanalen

Deze paragraaf geeft een indruk van het gebruik van het programma TJOONER weer. Er wordt uitgelegd welke knoppen dienen voor welke taken en hoe bepaalde taken worden voltooid.

Navigatie

Via deze knoppen (figuur 7) navigeert de gebruiker naar specifieke secties binnen TJOONER.

Funcatieknoppen

De knoppen (figuur 8) tonen functies die van toepassing zijn binnen het mediagedeelte.

- Media toevoegen: Middels deze knop komt de gebruiker in een wizard om media aan de TJOONER mediatheek toe te voegen.
- Afspeellijst maken: Met de media in de mediatheek kunnen er allerlei afspeellijsten worden gemaakt met zowel foto's als video's.
- Groep aanmaken: Alle media is ondergebracht in verschillende groepen. De gebruiker kan deze groepen zelf kiezen. Het is ook mogelijk dat bijvoorbeeld één afbeelding tot meerdere groepen behoort.

Groep

Figuur 9 is een groep met media. Aan de titel en de afbeeldingen ziet de gebruiker wat voor groep dit is en voorbeelden van media die erin zitten. Als op een groep wordt geklikt krijgt de gebruiker alle media in die groep te zien (figuur 10). In een groep kunnen deze verschillende typen media worden gevonden: afbeeldingen, video's, afspeellijsten en RSS-feeds.

Iconen

De iconen (figuur 11) zijn filters welke aan- en uitgezet kunnen worden, zodat de mediatypen worden getoond die de gebruiker wil zien. De zoekbalk kan worden gebruikt voor het zoeken naar specifieke media, zoals media met hetzelfde steekwoord of een deel van een RSS-feed.

Ontwerpen

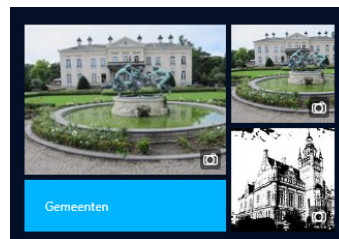
Onder de hoofdknop 'ontwerpen' (figuur 7) kan de gebruiker een nieuw ontwerp aanmaken met het plusje (figuur 12). Ook zijn bestaande ontwerpen te zien (figuur 13). Aan de titel en afbeelding kan de gebruiker herkennen welk

Media Ontwerpen Kanalen Players

Figuur 7: Navigatie hoofdmenu

+ Media toevoegen Afspeellijst maken Groep aanmaken

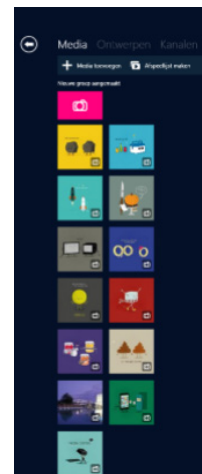
Figuur 8: Functieknoppen



Figuur 9: Groep in media



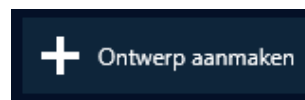
Figuur 11: Iconen



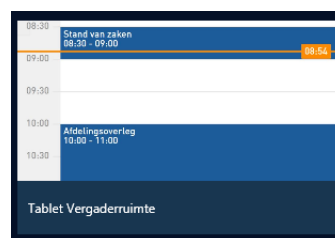
Figuur 10: Media in groep



Figuur 14: Elementen ontwerp



Figuur 12: Nieuw ontwerp



Figuur 13: Bestaand ontwerp

ontwerp dit precies is. Met elementen (figuur 14) bouwt de gebruiker een ontwerp op in een nieuw ontwerp. De basiselementen bestaan uit: afbeelding, video, afspeellijst, RSS, tekst, datum/tijd en vorm.

Kanalen en players

Via de hoofdknoppen kunnen ook deze categorieën bereikt worden (figuur 7). Iconen werken hierin op dezelfde manier als in de andere categorieën.

Aangezien aan de hand van de bestaande software van TJOONER een gebruikersplatform wordt ontworpen, is het belangrijk dat de werking van het programma wordt begrepen. Dan kan makkelijker met gebruikers (dezelfde gebruikers als van het te ontwerpen platform) worden gecommuniceerd, kunnen de gebruikers beter worden geobserveerd en kan de ontwerper zich beter in de schoenen van de gebruikers verplaatsen. Zo kan een platform worden ontworpen dat aansluit op de gebruikers. Ook kan verdieping in het programma inspiratie voor het gebruikersplatform bieden. Door te beschrijven hoe een eerste keer ontwerpen met TJOONER verloopt, zijn er misschien al opvallende verschijnselen die bijvoorbeeld de gebruiksvriendelijkheid in de weg staan. Daarbij moet wel onthouden worden voor het verdere proces dat de ontwerper meer dan een gemiddeld persoon is ingelicht (in ieder geval op een andere manier) over het programma en dat de ontwerper in het algemeen ook beter bekend is met ontwerpprogramma's dan een gemiddeld persoon. Het is dus belangrijk dat verschijnselen omtrent het kunnen van de ontwerper niet het te ontwerpen product beïnvloeden. Want het gaat er om dat er een product ontworpen wordt voor de gebruiker.

Allereerst werd een nieuwe map aangemaakt in media. Vervolgens werd geprobeerd de nieuwe map terug te vinden, maar de ontwerper dacht dat het niet gelukt was er een aan te maken omdat deze niet gezien werd. Toen bleek dat het maximum aantal mappen dat getoond kon worden op het beeldscherm overstegen was en dat de nieuwe map bereikt kon worden door horizontaal te scrollen. Dit was niet zo vanzelfsprekend. Dit misverstand is op te lossen door mappen half af te beelden, zodat men weet dat er naar rechts meer te vinden is. Het programma zou intuïtiever kunnen worden door gebruik te maken van de functie om verticaal te scrollen.

heel functioneel kunnen zijn. De rest van het proces, het koppelen van het ontwerp met een player, verliep foutloos. Het ontwerp dat was gemaakt verscheen op het beeldscherm.

Daarna werd een nieuw ontwerp aangemaakt. Dit hele proces van ontwerpen ging eigenlijk automatisch. Wel werd ondervonden dat wanneer twee blokjes dezelfde kleur moeten krijgen, de kleurcode gekopieerd moet worden, er is geen pipetje om een kleur over te nemen. Daarnaast is het zo dat wanneer een lettertype twee keer hetzelfde moet worden geven, het font en de size steeds weer moeten worden opgezocht of moet worden onthouden, dat is niet handig. Hier is niet echt een suggestie voor. De tools werkten intuïtief en ook het opslaan ging automatisch. De volgende stap was ook logisch, omdat 'kanalen' het volgende kopje is. Verder komen 'kanalen' en 'players' vreemd over. Kanalen oogt nu overbodig, maar het bedrijf wil daar nog de functionaliteit aan toevoegen dat er meerdere kanalen te kiezen en in te stellen zijn op één player. Dit, zodat meerdere ontwerpen per dag kunnen worden getoond via een player. Dan zou 'kanalen' wel

Hiervoor is al beschreven wat de eerste indrukken van het programma waren. Voor een systematische analyse met als doel om de gebruiksvriendelijkheid van het programma in kaart te brengen, is een heuristieken evaluatie een goed middel (Nielsen, J. 1995). Dit is een methode om problemen omtrent het gebruik van user interfaces te identificeren. De evaluatie dient in dit geval niet als hulpmiddel voor het maken van een herontwerp van het programma zelf, maar voor het opdoen van inspiratie voor een bij- of integratieproduct, het gebruikersplatform. Aan de hand van het analyseren van heuristieken kan inzicht worden verkregen in het beeld van de gebruikers van het product, die ook de doelgroep van de te ontwerpen dienst zijn. TJOONER is immers de software waarop het te ontwerpen platform wordt gebaseerd. Het is nuttig om te achterhalen hoe beide elementen goed op elkaar aan zouden kunnen sluiten. Alle opmerkingen ten aanzien van de heuristieken kunnen een goed handvat bieden en kunnen worden onthouden voor het ontwerpen van het platform. In de bijlagen is de gehele evaluatie te zien. (Bijlagen 1A)

Evaluatie

Een heuristiek waarbij veel opmerkingen ontstonden is 'match between system and the real world'. Hieruit blijkt dat het programma niet altijd vanzelfsprekend is in de omgang. Zo zouden de naamgeving en symbolen nog eenduidiger kunnen worden gemaakt en mist er bij sommige elementen redundancy (een reserve optie die dezelfde functie van een element bewerkstelligt). Daarnaast werken sommige functies anders dan in vergelijkbare programma's (zoals slepen tegenover klikken), de gebruiker moet dit leren. Wanneer dit niet wenselijk is, zouden dergelijke problemen kunnen worden opgelost door goed naar bestaande programma's te kijken. Daarnaast is het belangrijk om te zorgen voor een consistente lay-out, waarin knoppen met dezelfde functies steeds op dezelfde plaats voor interactie zorgen. In het huidige programma is dit af en toe nog geen werkelijkheid. Verder is het belangrijk om steeds logisch te blijven beredeneren wat de positie van elke knop en interactie moet zijn, sommige knoppen zijn niet geheel logisch of consistent gepositioneerd. Bijvoorbeeld de knop om op te slaan.

Uit het evalueren aan de hand van de heuristiek 'consistency and standards' blijkt dat de structuur van het programma nog niet geheel eenduidig is, vooral aangaande het deel met de media. Door vaker met het programma bezig te gaan, wordt de totale structuur duidelijker, maar het is de bedoeling dat de gebruiker meteen de structuur van het programma begrijpt. Kanalen en players ogen dubbelop voor de gebruiker.

De geëvalueerde heuristiek 'error and

prevention' bevat weinig bijzonderheden, aangezien het programma op de meeste plaatsen netjes vraagt aan de gebruiker of deze zeker weet of er mag worden afgesloten of verwijderd. Toch zou het ook handig zijn als er ook nog een pop-up zou komen wanneer de gebruiker geen naam heeft gegeven aan een groep, dit is namelijk niet wenselijk.

In 'recognition and recall' komt naar boven dat het totale verloop van ontwerpen nog meer automatisch zou kunnen, zodat het meer logisch is voor de gebruiker om het programma te doorlopen. Maar dit komt op hetzelfde neer als beschreven bij 'consistency and standards'

Evaluatie van de heuristiek 'help and documentation' geeft weer dat er wel enige hulpkanalen beschikbaar zijn, maar dat er op dit gebied extra hulp aangeboden kan worden richting de gebruiker.

De heuristiek 'help users recognize, diagnose, and recover from errors' wijst erop dat het programma de gebruiker niet op een fout wijst, wanneer de gebruiker bezig is met het begaan van de fout. Wanneer de gebruiker steeds op een tool klikt terwijl moet worden gesleept, zou het handig zijn als het programma meldt dat de gebruiker moet slepen. Daarnaast mist de undo-functie om een stap terug te doen. Een redelijk cruciale sneltoets, waaraan veel gebruikers al zijn gewend.

Conclusie

Deze inhoudelijke bevindingen omtrent de huidige bevindingen worden doorgegeven aan het ontwikkelteam van TJOONER, zodat

hier rekening mee kan worden gehouden bij het ontwikkelen van een volgende versie. Door het doen van deze bevindingen wordt het programma beter begrepen door de ontwerper. De bevindingen en ervaringen kunnen overeen komen met die van de gebruikers. Hierdoor is het programma beter te bespreken met hen en kan een goede overgang gecreëerd worden naar de vraag wat gebruikers van het platform verwachten bij het voeren van een gesprek.

Voor een degelijk onderbouwd ontwerpproces en het verkrijgen van voldoende kennis voor het ontwerpen van een platform, is het noodzakelijk om te verdiepen in het ontwerpen van interacties. Dit is belangrijk, aangezien het platform interacties tussen gebruikers en een product in staat stelt. Verscheidene boeken en sites hebben geholpen om waardevolle informatie omtrent de onderwerpen userinteraction en platform te vinden. Dit literatuuronderzoek zal de belangrijkste elementen uit deze informatie omvatten. Dit komt van pas bij komende paragrafen in de analysefase en het vormt een basis voor het ontwerpen van uiteindelijke concepten.

Ervaring opdoen

Allereerst moet onthouden worden dat het ontwerpen van interacties een kunst is, het is een ervaring, niet iets dat theorie je onmiddellijk leert. Het moet worden geleerd door ermee aan de slag te gaan. Er wordt bijvoorbeeld emotie geïmplementeerd in een ontwerp, aangezien het op gebruikers aan moet sluiten. Dit is alleen mogelijk door aan te voelen wat gebruikers verlangen en toepassing hiervan kan alleen in de praktijk worden geleerd. Wanneer interacties worden ontworpen moeten alle disciplines in het oog worden gehouden en er moet contact worden onderhouden met alle belanghebbenden. Dit is belangrijk omdat er wordt gewerkt aan een service in plaats van aan een losstaand product. Een service is een ketting van sequentiële, parallelle of niet-lineaire activiteiten die een proces vormen dat waardevol is voor de begin- en de eindgebruiker (Saffer, D. 2010). Een service verbindt mensen met mensen, of mensen met machines, of machines met machines.

Strategie

Allereerst is het belangrijk om te begrijpen dat er geen gouden regels bestaan en dat er geen steevaste aanpak is om een succesvol platform te ontwerpen. Dit komt doordat elk platform afhangt van veel variabelen, zoals doelen, gebruikers, ontwerpers en doelgroepen. Daarnaast zijn er ook veel omgevingsfactoren die invloed kunnen hebben op het succes van een platform.

Daarom is het belangrijk om goed te analyseren wat er precies gaande is rondom de factoren die te maken hebben met het platform. Zo is het belangrijk om te ontdekken wat de gebruikers en JCC Software precies van een platform verwachten, maar het is ook belangrijk om te analyseren wat eventuele ontwikkelingen in de maatschappij voor invloed zouden kunnen

hebben.

Het is bij het ontwerpen van concepten belangrijk om niet op één concept te focussen, maar om meerdere alternatieven te vinden. Wanneer een concept toch niet wenselijk blijkt te zijn, kan nog voor een ander concept worden gekozen. Het is dan ook belangrijk om de gebruikers in elke fase van het ontwerpen te betrekken.

Bij het bedenken wat er ontworpen moet worden is het ook belangrijk om te bedenken wat niet ontworpen moet worden (Rogers, A. & Sharp, S & Preece, J. 2007). Zo wordt het ontwerp afgebakend en wordt focus en overzicht verkregen. Een ontwerper moet bedenken dat hij vrij is in het maken van keuzes. Wanneer er problemen ontstaan kan het helpen om wat verder uit te zoomen, het probleem te omkaderen en vervolgens weer in het zoomen om het probleem op te lossen. Verder zou het zoeken van meer informatie ook kunnen helpen om inzichten te verkrijgen. In het slechtste geval lost de ontwerper het verkeerde probleem op. Bij het ontwerpen van het concept of elementen ervan, moet steeds worden bedacht wat de waarde ervan is voor de gebruiker. In een concept moeten abstracte elementen concreet worden gemaakt voor gebruikers (Tognazzini, B. 2014). Er moet voorzichtig worden omgegaan met een alarmerende functie. Dit kan er onder andere voor zorgen dat de gebruikers zich stom voelen en het is geen prettige ervaring.

Platform technologie

De definitie van platform technologie is als volgt: een technologie die de creatie van producten en processen in staat stelt en die de huidige, toekomstige of verleden ontwikkeling ondersteunen (http://en.wikipedia.org/wiki/Platform_technology).

Met een platform kan het vervaardigingsproces van een ontwerp in TJOONER worden versimpelt of verkort voor gebruikers. Het is belangrijk dat een platform beschikt over een aanzienlijke groep gebruikers. Vooral voor gebruikers die gespecialiseerd zijn in het gebruik van het platform en het platform nodig hebben voor hun dagelijkse ontwikkelwerk ([http://nl.wikipedia.org/wiki/Platform_\(informatica\)](http://nl.wikipedia.org/wiki/Platform_(informatica))). Daarbij is de wens dat de gebruikers ook daadwerkelijk actief betrokken zijn bij het platform. Dit zorgt ervoor dat een platform voldoende dynamisch blijft en dat JCC Software dicht(er) bij de klanten komt te/blijft staan. Daarnaast kan een actieve gemeenschap er ook voor zorgen dat er nieuwe gebruikers deelnemen. Dit zorgt ervoor dat een platform zowel een sociaal, als een technisch en zakelijk karakter krijgt. Het is belangrijk dat er voldoende en recente content op het platform aanwezig is. Meer producten en diensten zorgen voor meer bezoekers (Simon, P. 2012). Bij het ontwerpen van een efficiënt en bruikbaar platform voor gebruikers, kunnen de volgende factoren een goed middel zijn (User Experience Basics. 2012)(figuur 15). Een platform dient:

- handig te zijn. De inhoud dient origineel te zijn en een behoefte te vervullen.
- bruikbaar te zijn. Het platform moet makkelijk in gebruik zijn.
- aantrekkelijk te zijn. Ontwerpelementen kunnen een sfeer oproepen.
- vindbaar te zijn. Navigatie zorgt ervoor dat informatie van buiten en binnen het platform gevonden wordt.
- toegankelijk zijn. Inhoud moet toegankelijk zijn voor mensen.
- geloofwaardig zijn. Gebruiker moeten informatie (kunnen) vertrouwen.



Figuur 15: Kern van gebruikers ervaring

De kern van deze opdracht is het ontwerpen van een platform. Het is mogelijk dat dit een extra functie in de bestaande software TJOONER wordt, maar dit zou ook een online site kunnen worden. Dit is afhankelijk van de voorkeuren van de gebruikers en de mogelijkheden voor de realisatie binnen JCC Software. Het bezoeken en verkennen van een groot aantal websites met platforms biedt inspiratie, inzichten en kan houvast bieden bij het ontwerpen van een platform. In de bijlagen (Bijlagen 1B) zijn sites te zien die zijn bezocht, met daarbij elementen uit websites die als idee kunnen dienen. De relevante elementen zijn ingedeeld in de categorieën aan de hand van figuur 15. Op die manier wordt inzicht gegeven hoe de ideeën kunnen bijdragen aan de gebruikerservaring van het platform.



Verwachtingen JCC Software

Om erachter te komen waar het te ontwerpen platform aan moet voldoen, worden verwachtingen onderzocht. Allereerst zal besproken worden hoe verwachtingen van JCC Software zijn geanalyseerd en wat deze verwachtingen zijn. Een conclusie zal de hoofdpunten van deze verwachtingen weergeven.

Gericht ontwerpen

Uit gesprekken met medewerkers binnen het bedrijf is voortgekomen dat het verwacht dat het gebruikersplatform een ondersteunende dienst zal zijn voor TJOONER. Wanneer dit succesvol is, gaat het bedrijf overwegen om dit ook toe te passen op hun andere software.

Het bedrijf ziet graag dat de dienst wordt gevormd aan de hand van de wensen van de gebruiker, aangezien zij de uiteindelijke gebruikers zijn. Zij moeten er goed mee overweg kunnen en zij moeten de meerwaarde van de dienst inzien. JCC Software wil de input van de gebruiker dan ook veel invloed op het concept van het gebruikersplatform laten hebben.

Invulling platform

Het bedrijf heeft zelf enige ideeën in de invulling van het gebruikplatform. Een idee is om het gebruikersplatform hulp te laten bieden aan de klant bij het gebruiken van TJOONER. In welke vorm deze hulp het beste tot zijn recht komt moet worden onderzocht. Dit zou op verschillende manieren kunnen, bijvoorbeeld aan de hand van suggesties, tutorials, uitleg, filmpjes of andere gebruikers. Het gebruikersplatform kan ook inspiratie bieden voor gebruikers bij het maken van een ontwerp. Daarnaast lijkt het JCC Software interessant als het gebruikersplatform contact tussen de gebruikers onderling in staat stelt. Hiervoor geldt dat moet worden onderzocht of gebruikers dit een meerwaarde vinden en wat voor concept ze voor zich zien. Met de totstandkoming van het gebruikersplatform kan ook interactie tussen JCC Software en de gebruiker kunnen worden gerealiseerd.

Profijt

JCC Software zou updates kunnen geven over de huidige ontwikkelingen binnen het bedrijf. Dit zou de klantbetrokkenheid kunnen verhogen. Daarnaast biedt het gebruikersplatform JCC Software de mogelijkheid om meer inzichten in de klanten te krijgen en het is ook een

mogelijkheid om in verdere ontwikkelingen beter op de klant in te kunnen spelen.

Creëren van betrokkenheid

JCC Software ziet voor zich dat het gebruikersplatform effectief en bruikbaar is. Het is belangrijk dat het gebruikersplatform vernieuwend blijft of dermate interessante informatie heeft, dat gebruikers geneigd zijn het gebruikersplatform snel aan te roepen. JCC Software stelt dat het gebruikersplatform binnen de applicatie TJOONER zou kunnen worden aangeroepen, zodat de gebruiker eenvoudig bij het platform kan komen. Het platform zou in TJOONER zelf gerealiseerd kunnen worden, maar ook online. Het is belangrijk om na te gaan wat de gebruikers hierin willen en waarom. Vervolgens kan in overleg met JCC Software worden bepaald wat de beste optie is.

Afbakening

Ondanks dat het gebruikersplatform een goede ondersteuning kan bieden, zal het bedrijf een fysieke demonstratie blijven uitvoeren bij de implementatie van een programma bij een gebruiker. Dit toont klantvriendelijkheid, het zorgt ervoor dat de relaties onderhouden worden en het is ook praktisch om eventuele vragen van de gebruiker meteen te kunnen beantwoorden. Het programma zal demonstraties dus niet vervangen.

Conclusie

JCC Software verwacht van het gebruikersplatform dat het:

- ontworpen wordt aan de hand van verwachtingen van de gebruikers
- hulp biedt bij het gebruik van TJOONER
- contact met gebruikers (onderling) in staat stelt
- kan worden aangeroepen in TJOONER
- inspiratie biedt voor gebruikers bij het ontwerpen.

Deze verwachtingen worden meegenomen in het verdere ontwerpproces.

Om erachter te komen waar het te ontwerpen platform aan moet voldoen, worden verwachtingen onderzocht. Naast de verwachtingen van JCC Software, worden ook de verwachtingen van de gebruikers onderzocht. Ze worden nagegaan aan de hand van een gebruikersonderzoek, aangezien de verwachting van JCC Software is dat het gebruikersplatform voornamelijk op de gebruikers wordt afgestemd. Bij het opzetten van het gebruikersonderzoek, moet goed worden nagedacht op welke manier dit kan worden uitgevoerd. Is het handig om gebruikers te observeren of is het beter om hen te ondervragen? Aan de hand van literatuur aangaande gebruikersonderzoek kan zo een goed onderzoek worden opgesteld.

Richten op de gebruiker

Een gebruikersonderzoek helpt bij het krijgen van empathie voor de gebruiker en het krijgen van inspiratie. Want het is erg belangrijk dat de ontwerper geen rekening houdt met zijn eigen voorkeuren, maar dat hij onderzoekt wat de voorkeuren, behoeften, waarden en doelen van de gebruikers zijn met betrekking tot het platform. Toch is het ook zaak om zelf uit te zoeken wat precies het probleem is en niet uit te gaan van het idee of een aanname van de gebruiker, aangezien de ontwerper de 'professional knowledge' heeft (Saffer, D. 2010). Bij het contact met gebruikers is het van belang om te observeren wat eventuele doelen zijn die worden verwoord, wat empathie zou kunnen bewerkstelligen. Deze doelen kunnen heel erg verschillen van verwachtingen van de ontwerper. Daarbij is het van belang om een face-to-face onderzoek te houden, zodat gebruikers goed kunnen worden geobserveerd.

Wanneer tijdens het interview bevonden wordt dat iets slechts één keer wordt aangehaald, dan is het een fenomeen. Wordt het twee keer aangehaald, dan is het een opkomend patroon. Wanneer het element drie keer wordt aangehaald, dan kan het worden beschouwd als een patroon (Saffer, D. 2010).

Er zijn verschillende activiteiten die een interviewer een gebruiker zou kunnen laten uitvoeren om informatie te verkrijgen. Zo zou de gebruiker zijn ideeën kunnen tekenen, of zou de gebruiker een vragenlijst in kunnen vullen. Daarnaast is het natuurlijk ook mogelijk om mensen te ondervragen. Het is goed om na te gaan waar gebruikers goed en slecht in zijn, dit helpt met inzien wat de gebruikers nodig hebben om ergens wel goed mee om te gaan.

Type onderzoek

Het is belangrijk om van tevoren na te denken welke vragen wat voor soort informatie opleveren. Resultaten die uit het gebruikersonderzoek voortkomen moeten inzicht geven in wat de wensen zijn van de gebruikers met betrekking tot het te ontwerpen platform. Kwalitatief onderzoek is een geschikte strategie om dit na te kunnen gaan. Want waar uitkomsten van kwantitatief onderzoek alleen antwoord geven op exacte antwoorden, kan kwalitatief onderzoek ook leiden tot inzicht in de gedachten en redeneringen van mensen (Rogers, A. & Sharp, S & Preece, J. 2007). Dit laatste onderzoek is kritischer en kan oplossingen bieden. Bij het uitvoeren van kwalitatief onderzoek kan veel beter het gedrag, het gebruik en de houding ten opzichte van een product worden bepaald. Vervolgens kan aan de hand van deze resultaten worden ontworpen naar de ideeën van de gebruiker. Omdat het gedrag en de gedachten zijn geobserveerd en nagegaan, kan beter worden ingespeeld op de doelen en de emoties van de gebruiker. De black box, het gat tussen ontwerper en gebruiker, kan overbrugd worden met kwalitatief onderzoek.

Structuur

Het is belangrijk om de uitvoering van dit onderzoek met convergerende werking toe te passen. Zodat eerst de ideeën van de gebruiker zelf kunnen worden verkregen en daarna nog kan worden gevraagd wat de gebruiker van bepaalde ideeën vindt. Op die manier kunnen de verwachtingen van de gebruiker zelf het beste achterhaald worden. Het gebruikersonderzoek zal bestaan uit een semi-structureel interview (Gebruiksaanwijzing onderzoeksinstrument. z.d.). De interviewer stelt hierin vragen aan de gebruiker over vooraf bedachte thema's, maar de interviewer

speelt ook in op de reacties van de gebruiker. Hierdoor kunnen ook verwachtingen die voor de interviewer niet voor de hand liggen aan de orde komen en blijft de ruimte voor input van de gebruiker heel breed. Het is wel zaak dat de interviewer steeds controleert in hoeverre de te behandelen thema's aan de orde zijn gekomen om te voorkomen dat bepaalde onderwerpen niet worden besproken. Hierdoor is er sprake van een heel lichte leidraad. Op deze manier kunnen de verwachtingen van de gebruiker het beste worden achterhaald. Daarnaast wordt van elk interview een audio-opname gemaakt, zodat de interviewer tijdens het interview de aandacht kan richten op het gesprek en de manier waarop het gesprek wordt voortgeleid. Later kan het interview dan nog worden terug geluisterd om de verwachtingen te traceren.

Validiteit onderzoek

Aangezien de gebruikersgroep van TJOONER nog erg klein is, kunnen slechts een aantal gebruikers worden geïnterviewd. Het is zo dat de betrouwbaarheid van de resultaten en conclusies minder groot en uitgebreid kunnen zijn dan wanneer er een groter aantal mensen zou worden geïnterviewd. Maar ondanks dat het een kleine groep deelnemers zal zijn, zullen hier toch resultaten uit voortkomen die in gedachten kunnen worden gehouden bij het ontwerpen van een platform.

Het is verstandig om de gebruiker persoonlijk te interviewen en niet in een groepje, zodat er geen sprake is van manipulatie.

Manier van uitvoeren

Er is telefonisch contact opgenomen met de gebruikers van TJOONER en hen gevraagd of zij bereid waren om deel te nemen aan een interview. Vervolgens zijn afspraken gemaakt om in de werkomgeving van de gebruikers een interview af te nemen. Deze interviews vinden plaats bij stadskantoren van drie verschillende gemeenten.

Opstelling

Wanneer de test wordt uitgevoerd zal er gebruik worden gemaakt van een al aanwezige tafel waarop de meegenomen laptop, een telefoon en papieren kunnen liggen. De telefoon functioneert voor audio-opnamen tijdens het gebruikersonderzoek. Op de papieren worden

aantekeningen gemaakt en op andere papieren staat het verloop van de test beschreven (zie bijlagen 1C). Een onderdeel van het onderzoek is een opdracht in TJOONER die de gebruiker uit moet voeren op de laptop.

Test gebruikersonderzoek

Binnen het bedrijf JCC Software is de afname van het gebruikersonderzoek getest, om het afnemen te oefenen en om eventuele verbeterpunten voor de test te ontdekken. Daarbij bracht deze test al interessante resultaten met zich mee.

Opzet onderzoek

De opzet van de gebruikerstest is als volgt. Allereerst zal de gebruiker gevraagd worden om toestemming voor een audio-opname. Vervolgens wordt uitgelegd wat het interview inhoudt en wat het doel van het interview is. Vervolgens wordt getracht de gebruiker te leren kennen door naar zijn functie en zijn verhouding met betrekking tot TJOONER te vragen. Daarna wordt de gebruiker gevraagd om aan de slag te gaan in TJOONER. Er liggen opdrachten klaar voor de gebruiker, die hij uit mag voeren. (zie bijlagen 1C). Ondertussen wordt de gebruiker geobserveerd en worden de fouten die de persoon maakt, de moeilijkheden die hij begaat en andere opvallende elementen genoteerd. Daarna zal de gebruiker nog wat vragen gesteld worden over zijn werkwijze met TJOONER. Vervolgens wordt de gebruiker gevraagd wat hij zou verwachten van een platform. Dit loopt over in de fase waarin de gebruiker zijn mening kan geven over eventuele functies in het platform. Tevens wordt de gebruiker gevraagd om een formulier in te vullen, waarop de gebruiker kan aangeven hoe graag hij iets in het platform wenst te zien. Tot slot wordt de gebruiker gevraagd of hij nog iets in het algemeen wil zeggen over de test, het interview of het platform, waarna wordt bedankt en wordt afgeloten.

Resultaten van de uitgewerkte interviews zijn terug te vinden in bijlagen 1D.

De gebruikersonderzoeken hebben relevante informatie opgeleverd en kunnen vertaald worden naar de verwachtingen van gebruikers. De resultaten van de gebruikersonderzoeken zijn niet alleen zinvol voor het ontwerpen van een platform, maar ook voor de huidige ontwikkeling van het programma TJOONER zelf. De complete interviews zijn in de bijlagen 1D terug te vinden, inclusief inhoudelijke opmerkingen over het programma TJOONER. Aan het einde van deze paragraaf geeft een conclusie in het kort de verwachtingen van de gebruikers weer ten aanzien van de resultaten uit het gebruikersonderzoek.

Organisatie verantwoordelijkheden

Tijdens de observatie en het doen van interviews viel het op dat TJOONER binnen de gemeente soms nog niet goed georganiseerd is. Dan is het niet duidelijk wie precies de verantwoordelijkheid voor TJOONER op zich neemt. Het is belangrijk om dit wel toegewezen te hebben. Wanneer niemand zich geroepen voelt om de content van het programma actueel te houden, blijft de communicatie statisch. Dit is jammer, want TJOONER richt zich juist op het makkelijk wijzigen en snel doorvoeren van informatie. Dit is een punt wat wordt meegenomen bij het ontwerpen van het platform. Misschien kan de gebruiker hierin worden geïnformeerd of in worden geholpen aan de hand van het platform.

Verschillende gebruikers

Daarnaast is een geconstateerd punt, dat er veel verschillende soorten gebruikers te maken krijgen met de TJOONER software. Zowel systeembeheerders met een wat meer technisch inzicht, als communicatie medewerkers die meer oog hebben voor de actualiteiten omtrent de gemeente. Bij het ontwerpen van het platform moet hier rekening mee worden gehouden en over na worden gedacht, aangezien deze verschillende gebruikers ook verschillende doelen hebben met betrekking tot TJOONER. Daarnaast zullen er bij iedere gemeente meerdere mensen met het programma TJOONER aan de slag gaan. Soms niet alleen binnen het bedrijf van de gemeente zelf, maar ook daar buiten, wanneer men over meerdere kanalen beschikt.

Eenvoudige werking

Wanneer gebruikers aan de slag gaan met ontwerpen, weten ze het overgrote deel van de functies met gemak te vinden. Slechts een klein aantal functies worden iets lastiger gevonden om te vinden, maar dit lukt vaak na kort zoeken. Dit zijn vooral functies die ze zelf weinig tot

nooit gebruiken. Dit geeft aan dat het het maken van een ontwerp in TJOONER redelijk simpel en logisch in elkaar zit, alhoewel dit nog kan worden verbeterd. Wanneer het platform hulp zou bieden bij het ontwerpen en de gebruiker al enigszins ervaren is, zou hij vooral de werking van specifieke functies opzoeken en heeft de gebruiker het niet echt nodig om over ieder element van het programma iets te leren.

Behoeften

Sommige gebruikers vinden het interessant om informatie te krijgen over hoe een ontwerp aantrekkelijk kan worden gemaakt, maar sommigen geven ook aan dit zelf uit te zoeken en dit niet nodig te hebben. Bijna alle gebruikers zien graag dat er sjablonen beschikbaar komen, zodat ze makkelijk en snel een ontwerp kunnen maken. Daarnaast lijkt het hen zeer handig om voorbeelden van ontwerpen te kunnen zien om ideeën op te doen over de soort content, maar ook over het maken van een ontwerp. De meeste gebruikers vinden het dan ook leuk om hun eigen ontwerp te kunnen delen als het af is, ze vinden het prima als anderen dit als voorbeeld zien. De gebruikers zien niet zoveel in het 'ranken' van ontwerpen van gebruikers, dat bepaalde ontwerpen worden verkozen boven anderen ten aanzien van anderen. Niet iedere gebruiker geeft aan dat ze veel behoefte heeft aan communicatie via bijvoorbeeld een forum met andere gemeenten, maar sommigen zien hier wel baat bij. Veel gemeenten onderhouden onderling al standaard contact, waarbij soms ook over TJOONER wordt overlegt. De gebruikers zien veel in filmpjes met uitleg over functies en bepaalde elementen van het programma. Een filmpje dat de werking van het programma in een vogelvlucht laat zien (in het kader van een opfrissing), lijkt ze ook interessant. Een zoekfunctie lijkt iedere gebruiker een noodzaak en ook erg praktisch. De gebruikers geven aan dat ze het heel fijn

zouden vinden als ze zelf hun vraag kunnen stellen in het platform, over het programma. Daarnaast geven ze aan dat ze het erg prettig zouden vinden als meldingen bericht geven van updates, ontwikkelingen of nieuwe elementen in het programma. Een informatiepagina over inhoudelijke elementen rondom TJOONER lijkt ze ook erg praktisch.

Implementatie

Gebruikers verkiezen de implementatie van het platform in TJOONER zelf boven de implementatie via een online dienst. Hiervoor geven de gebruikers zelf verschillende redenen. Wanneer sjablonen beschikbaar komen via het platform, zouden ze makkelijker kunnen worden aangeropen wanneer dit binnen TJOONER zelf is. Daarnaast geven veel gebruikers als reden dat wanneer iemand al werkt in TJOONER, het ook makkelijker is om van het platform gebruik te maken omdat dit dezelfde omgeving is. Hierdoor zou het gebruiksvriendelijker zijn. Ook is de persoon al ingelogd op TJOONER, via een site zou iemand misschien weer opnieuw moeten inloggen. Een nadeel van implementatie via een site zou ook zijn dat het een onbekende omgeving is, wat de herkenbaarheid voor de gebruiker niet ten goede komt. Een gebruiker twijfelt wel of dat de tips en echte hulp ook in het platform zouden moeten komen.

Intensiteit gebruik

De gebruikers vinden het lastig om te zeggen hoe vaak ze het platform aan zullen roepen, maar gebruikers geven aan dat dit wel wekelijks zal zijn. Het is ook per type gebruiker en de soort taak die zij uitvoeren met betrekking tot TJOONER verschillend in hoe vaak TJOONER zelf wordt aangeropen, hierdoor zal de intensiteit van het gebruik van het platform ook variëren. Alle gebruikers geven aan dat ze het platform in het begin van het gebruik van TJOONER meer zullen benaderen dan in een verder stadium.

Conclusie

De gebruikers verwachten van het gebruikersplatform dat het:

- verschillende soorten gebruikers dient
- eenvoudig is in gebruik

- informatie geeft over het aantrekkelijk maken van een ontwerp
- informatie aanbiedt bij het gebruik van TJOONER
- sjablonen bij het ontwerpen aanbiedt
- voorbeelden van ontwerpen aanbiedt
- mogelijk is om gemaakte ontwerpen te delen
- filmpjes met uitleg bevat
- beschikt over een zoekfunctie
- de gebruikers informeert van updates en ontwikkelingen aan de hand van meldingen
- de mogelijkheid biedt om vragen te stellen
- wordt geïmplementeerd in het programma TJOONER
- in het begin van het gebruik van TJOONER vooral een handige ondersteuning kan zijn

Samen met de verwachtingen van JCC Software worden deze verwachtingen meegenomen in het verdere ontwerpproces.

Aangezien de gebruikers een uitermate belangrijke rol spelen tijdens dit ontwerpproces, is het belangrijk om sterk in te zetten op hun verwachtingen. Uit de gebruikersonderzoeken is geconcludeerd dat er verschillende soorten gebruikers van TJOONER zijn en daarmee zijn er ook verschillende soorten gebruikers van het te ontwerpen platform. Daarnaast zijn er per gemeente vaak meerdere mensen die in aanraking komen met het programma. Dit zorgt ervoor dat gebruikers ook verschillende doelen hebben met betrekking tot TJOONER. Aan de hand van persona's kan een overzicht worden verkregen in die verschillende gebruikers en hun doelen en kan er veel sterker voor de mens worden ontwikkeld (Berk, Q. 2008).

Deze persona's met daarin de doelen van de gebruikers kunnen een basis voor het ontwerpproces vormen. Ook is communicatie omtrent de verschillende soorten gebruikers makkelijker aan de hand van persona's. Verder worden persona's beschreven in verhaalvorm. Dit zorgt ervoor dat de sfeer en bedoelingen van de gebruiker duidelijker worden dan

wanneer gebruik wordt gemaakt van een schematisch overzicht. Persona's staan voor een persoonlijkheid en gedurende het verdere proces kan steeds worden teruggekoppeld naar de persona's om te controleren of het ontwerp aansluit op deze verschillende individuen. (Cooper, A. & Reimann, R. & Cronin, D. 2007)



Op de hoogte van TJOONER

Naam: Marja de Vos

Leeftijd: 48 jaar

Gezinssituatie: getrouwd, 2 studerende kinderen

Functie: Content redacteur

Marja is content redacteur, een functie binnen de afdeling communicatie van gemeentehuis Meerbergen. Ze is samen met haar team van deze afdeling verantwoordelijk voor de interactie tussen de gemeente en haar bezoekers. Daarbij komen ze niet alleen in aanraking met de bezoekers en de gemeente Meerbergen, maar ook met andere bedrijven en gemeenten.

Marja heeft de studie communicatiemanagement gedaan. In haar baan legt ze regelmatig contact met anderen, wat ze erg leuk vindt aan haar vakgebied.

Daarnaast vindt ze het leuk om informatie te verspreiden en de bezoekers van het gemeentehuis iets aan informatie mee te kunnen geven. Ze ziet hierin kansen aangezien de gemeente gebruik gaat maken van de software TJOONER. Ze verdiept zich graag in de ontwikkelingen van programma's en ze vindt het dan ook erg interessant om met TJOONER te gaan werken. Marja zegt wel dat het haar wat ontbreekt aan technische vaardigheden, maar dit lijkt haar ook niet ten eerste van belang voor het gebruik van het programma. Ze is bereid hierin te leren, zodat ze hier meer bekwaam in wordt.

Ze werkt sinds twee jaar de social media Facebook en Twitter regelmatig bij, zodat hier recente dingen omtrent de gemeente te vinden zijn. De afdeling beschikt over al het laatste nieuws, waardoor dit voor haar weinig moeite kost om bij te houden. Dit zit inmiddels in haar dagelijkse routine van werken.

Wanneer de software TJOONER zal worden geïmplementeerd lijkt het haar verstandig als ze de verantwoordelijkheid op zich zal nemen over het up to date houden van de vertoningen op het beeldscherm. Dit aangezien ze content redacteur is en het programma veel mogelijkheden biedt wanneer het regelmatig wordt geüpdatet. Daarnaast zal er nog persoon binnen het team communicatie worden aangesteld als verantwoordelijke die goed op de hoogte is van de actualiteiten omtrent bouwactiviteiten. Want de informatie die deze persoon bezit kan een groot aandeel zijn voor de invulling van een ontwerp in TJOONER. De overige personeelsleden binnen de afdeling communicatie zullen af en toe ook een nieuwtje te weten komen wat zij graag in TJOONER willen hebben of het zou voor kunnen komen dat de verantwoordelijke personeelsleden afwezig zijn terwijl een ontwerp in TJOONER

aangepast moet worden. Om die redenen is het belangrijk dat ook zij op de hoogte zijn van het gebruik van TJOONER. Hierdoor is het ook beter mogelijk voor haar om keuzes omtrent de ontwerpen in TJOONER te bespreken met haar team.

Marja heeft een aantal verwachtingen van TJOONER. Zo mag het werken met het programma haar niet teveel tijd kosten en ze moet een ontwerp zo efficiënt mogelijk kunnen maken. Standaard sjablonen lijken haar een uiterst handige optie om dit te realiseren. Een andere optie die ze geeft is het delen van ontwerpen met andere gemeenten. Want ondanks dat dit gemeentehuis redelijk formeel is, vindt ze het wel erg belangrijk om op alle gebieden met collega gemeenten te overleggen en elkaar te ondersteunen.

Daarnaast lijkt het haar niet fijn om steeds fouten in het programma te blijven maken, ze wenst dus dat het programma eenvoudig of makkelijk leerbaar is. Verder lijkt het haar handig dat ze een template aan collega's zou kunnen sturen, wanneer ze hen wil vragen om informatie aan te leveren voor TJOONER. Het programma ziet ze graag tegemoet!

Ingeschakeld als hulp

Naam: Rob Vinck

Leeftijd: 32 jaar

Gezinssituatie: Getrouwd, 3 jonge kinderen

Functie: Systeembeheerder

Rob werkt sinds vijf jaar als systeembeheerder bij de gemeente Kraal. Hij is al langer betrokken bij de implementatie van producten van JCC Software, aangezien hij het gehele systeem

probeert te regelen. Twee maanden geleden is ook de software TJOONER geïmplementeerd en sinds een week werkt het programma naar behoren. Hij heeft nauw contact gehad met



degene die de software implementeerde vanuit JCC Software. Rob houdt zich vooral bezig met de technische werking van de software en hij gebruikt het programma zelf nauwelijks. Toch was het wel van belang dat hij te weten kwam hoe dit programma gekoppeld kon worden aan de rest van de producten, zodat het gehele systeem werkend werd. Daarbij heeft hij ook de uitleg van de werking van het totale programma gekregen. De werking van het totale systeem kan nog worden geoptimaliseerd. Dit zal vele mogelijkheden en voordelen met zich meebrengen voor zowel medewerkers binnen de gemeente als bezoekers.

In het begin hadden medewerkers in de gemeente intern wat moeite met het bepalen van de verantwoordelijkheden omtrent TJOONER. De medewerkers vonden het

leuk om het programma te gaan gebruiken, maar ze wilden eigenlijk allemaal niet de verantwoordelijkheid op zich nemen om het beeldscherm dagelijks te gaan updaten. Rob weet vanaf het begin veel van TJOONER, maar ook hij wilde zich hier niet mee bezig houden, aangezien hij voor ander soort werk is aangenomen. Uiteindelijk is besloten dat de afdeling publiekszaken hiermee aan de slag gaat, aangezien zij de gegevens van personen bijhouden en dus van veel recente informatie en bijzonderheden op de hoogte zijn. Toch wordt Rob nog vaak ingeschakeld als hulp, dit vindt hij geen probleem, maar het is wel zo dat hij veel andere dingen te doen heeft. Het lijkt hem een beter plan als de medewerkers op een andere manier hulp kunnen aanroepen.

TJOONER op de rails krijgen

Naam: Christian Lommerse

Leeftijd: 31 jaar

Gezinssituatie: Getrouwd, 3 jonge kinderen

Functie: Coördinator



Christian is sinds twee jaar aangesteld als coördinator van de afdeling Inwonend Contact Centrum van de gemeente Tieldor. De gemeente heeft bedacht om meer gebruik te gaan maken van de producten van JCC Software. Een jaar geleden gaven ze dan ook de opdracht aan JCC Software om GKas en TJOONER te implementeren. Christian is de contactpersoon richting JCC Software en is heel nauw betrokken bij de geïnstalleerde producten. TJOONER draait inmiddels twee

weken goed op het scherm en staat nu ook goed in verbinding met de andere producten. Christian is zelf bezig gegaan met de ontwerpen voor op de beeldschermen. Dit ging hem redelijk af, aangezien hij al wat ervaring heeft met andere ontwerpprogramma's en zijn ervaring met computers ook redelijk is. Deze ontwerpen zijn nu zo goed als af. Het idee is dat Christian niet zelf de inhoud van de beeldschermen blijft updaten, maar dat de mensen van de receptie deze taak krijgen. Hoe

dit straks precies in zijn werking gaat is nog een beetje ontdekken, maar Christian heeft in ieder geval al een handleiding gemaakt die hen wat helpt bij het vullen van de inhoud. De receptionisten zijn van alle recente zaken omtrent het personeel en de buitendienst op de hoogte. Daarnaast is het zo dat het een project van Christian was om TJOONER op de rails te krijgen en is het de bedoeling dat hij straks weer met het leiden van andere projecten verder gaat. Christian merkt dat overleg met zijn team en ook het team communicatie erg

belangrijk is omtrent TJOONER. Niet in alleen in deze beginfase, maar ook in het vervolg, zodat de beeldschermen up to date blijven. Ondanks dat het programma nu werkend is, zijn Christian en zijn team nog niet helemaal tevreden. Ze hebben verwachtingen van het programma die nog niet helemaal zijn waargemaakt. Zo zouden ze graag wisselende tekst willen laten zien en lijkt het ze interessant om een weerbericht te tonen. Daarnaast lijkt het hen erg handig om wat meer hulp te krijgen bij de omgang met het programma.

Doet verschillende soorten activiteiten

Naam: *Rianne Talingh*

Leeftijd: *26 jaar*

Gezinssituatie: *Ongehuwd*

Functie: *Communicatiemedewerkster*



Rianne is twee jaar geleden bij de gemeente Portaan gaan werken, nadat ze was afgestudeerd in Communication and Multimedia Design. Zo is ze met haar team verantwoordelijk voor de invulling van communicatie naar externen en bezoekers. In haar werk doet ze verschillende soorten activiteiten die ze allemaal goed moet combineren en bij moet houden. Rianne moet af en toe naar bijeenkomsten waarin wordt overlegd en informatie wordt gegeven over nieuwe mogelijkheden om te communiceren. De gemeente beschikt al langer over producten en software van JCC Software om de klantgeleiding goed te laten verlopen, maar sinds een jaar draait er nu ook TJOONER.

Voor de inhoud die wordt weergegeven is Rianne verantwoordelijk. Iedere dag zijn er wel wijzigingen door te voeren met betrekking tot activiteiten en berichten naar het publiek toe. Het is belangrijk dat ze dit consistent bijhoudt, aangezien er veel bezoekers zijn en het scherm door veel mensen wordt bekeken. Rianne werkt heel vlot met het programma. Doordat ze het programma iedere dag gebruikt, weet ze precies wat ze aan moet klikken. Ook is ze goed op de hoogte van de omgang met computers en social media, waardoor alles bekend voor haar is. Het kost haar dan ook weinig tijd en ze vindt het programma prettig werken. Een half jaar geleden is er een nieuw ontwerp gemaakt door een medewerker binnen

de gemeente die verantwoordelijk is voor de huisstijl van de gemeente. Dit ontwerp blijft permanent tenzij de huisstijl verandert wordt. Hierdoor hoeft Rianne zich alleen te bekommeren om de inhoud van het ontwerp en staat het fundament van het ontwerp vast. Ook naar bezoekers toe is dit fijn, aangezien de gemeente op deze manier consistent communiceert aan de hand van de huisstijl.

Voordat TJOONER draaiende was heeft de installatie wel even geduurd. Ook nu is het zo dat de gemeente, waaronder ook haar afdeling communicatie nog wel plannen heeft met TJOONER voor de toekomst. Ze zouden graag gebruik maken van functionaliteiten van het programma die nog in ontwikkeling zijn. Hierdoor zou de communicatie naar het publiek toe nog beter kunnen verlopen.

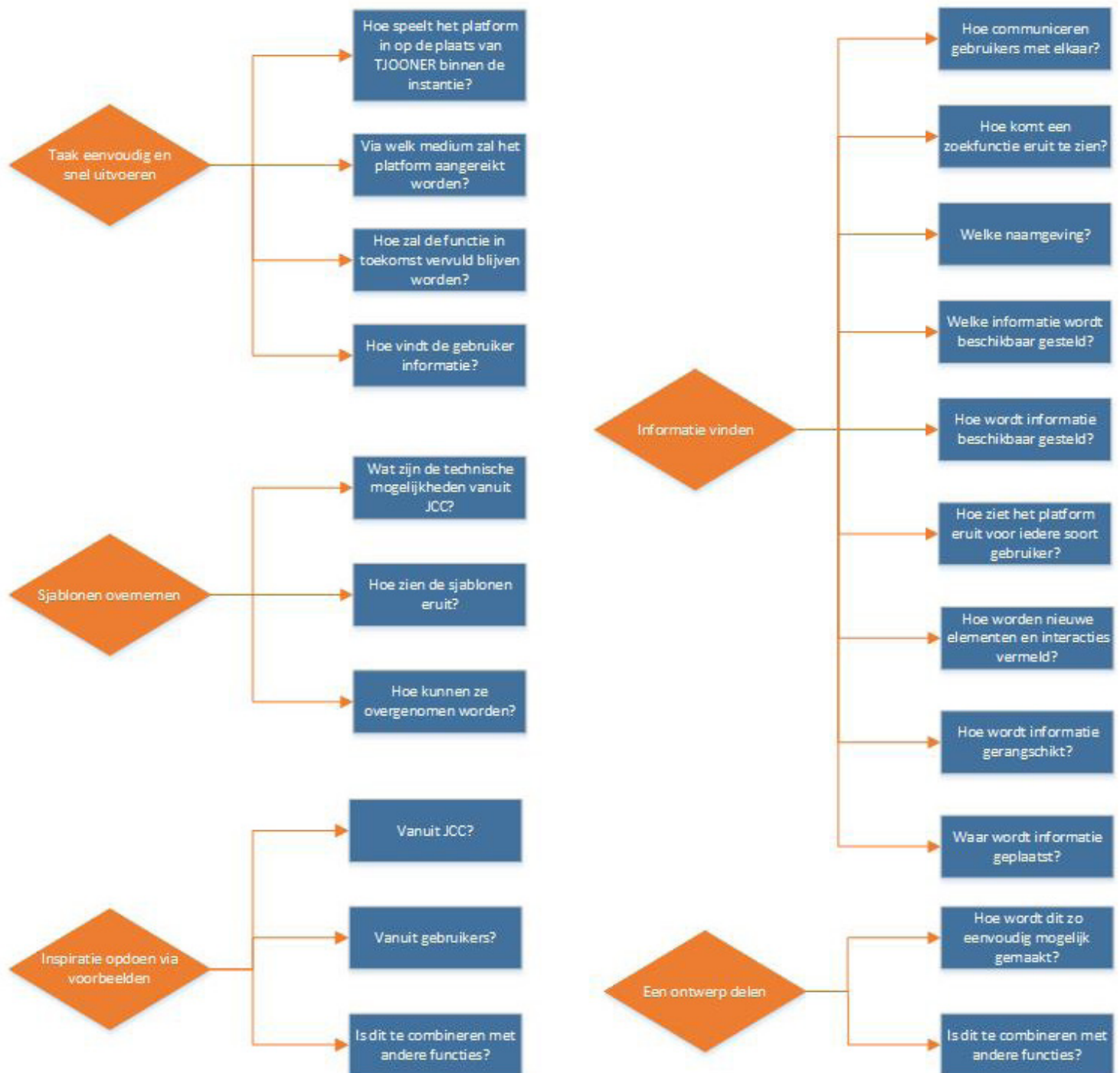
Doelen persona's

Samengevat zijn de doelen van de verschillende persona's:

- systematisch content bijwerken
- verantwoordelijkheid dragen over de werking van TJOONER binnen de gemeente
- snel en efficiënt ontwerpen
- communicatie met andere gemeenten over TJOONER
- de technische werking begrijpen
- de organisatie van verantwoordelijkheden rondom TJOONER optimaliseren
- het programma in de gemeente installeren
- de manier voor het gebruik van het programma in de gemeente bedenken
- dagelijks updaten van content

Er wordt getracht het platform zo te ontwerpen dat het kan helpen de verschillende doelen van de persona's te bereiken.

Met behulp van alle onderzochte informatie en gevonden resultaten, is het mogelijk om een grafiek (figuur 16) op te stellen van de verschillende functies die worden verwacht in de gebruikersondersteuning. Allereerst is nagedacht over de wensen van de gebruiker in grote lijnen. Vervolgens is bedacht welke vragen met betrekking tot het ontwerpen, van invloed kunnen zijn op die wens. De grafiek biedt tijdens de verdere uitvoering van de opdracht houvast om richtlijnen te bepalen.



Figuur 16: Functieanalyse

Richtlijnen voor het te ontwerpen platform

Nadat de functieanalyse verheldering gaf in het te ontwerpen platform, zijn hiervoor richtlijnen opgesteld. Want aangezien er input was van verschillende gebruikers met verschillende meningen, was het lastig om concrete wensen op te stellen en wensen te begrenzen. Met behulp van de functieanalyse kon er beter keuzes gemaakt worden bij het opstellen van richtlijnen. Deze richtlijnen voor het platform zijn ingedeeld in verschillende thema's waartoe ze behoren. Het platform zal meerdere doelen vervullen en door deze indeling wordt duidelijk voor welk doel de richtlijn het meest relevant is.

Algemene richtlijnen



- De ondersteuning dient te worden geïmplementeerd in TJOONER
- Onderdelen in de ondersteuning beschikken over een eenduidige naamgeving
- De ondersteuning beschikt over een informatiepagina met uitleg per kopje of thema met betrekking tot TJOONER
- De ondersteuning moet aangepast zijn op de verschillende soorten gebruikers
- De ondersteuning biedt hulp in de organisatie rondom de verantwoordelijkheden van personeelsleden met betrekking tot TJOONER

Instructieve richtlijnen



- De ondersteuning biedt hulp bij specifieke functies
- De ondersteuning beschikt over een zoekfunctie
- De ondersteuning biedt hulp bij het aantrekkelijk maken van een ontwerp
- De ondersteuning beschikt over een informatiepagina met uitleg per kopje of thema met betrekking tot TJOONER
- De ondersteuning geeft onder andere uitleg aan de hand van filmpjes

Interactieve richtlijnen



- Gebruikers kunnen een vraag stellen via het platform
- Er moet contact met andere gebruikers mogelijk zijn via de ondersteuning
- Gebruikers moeten via het platform hun ontwerp kunnen delen

Uitbreidende richtlijnen



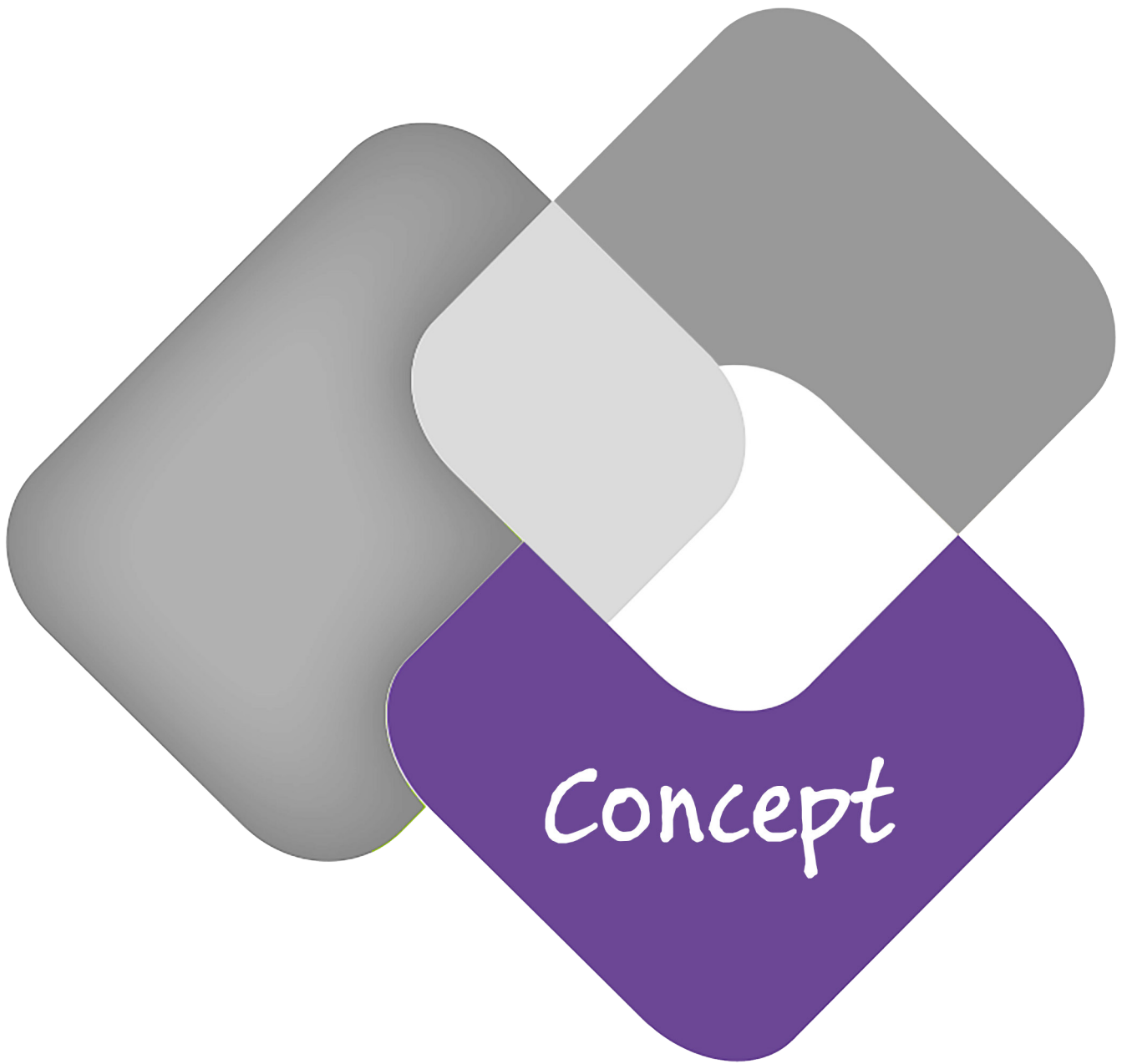
- De ondersteuning stelt sjablonen beschikbaar
- De ondersteuning voorziet in voorbeelden
- De gebruiker moet meldingen krijgen via de ondersteuning

Nu het idee en het gebruik van het programma duidelijk zijn en ook is geobserveerd hoe de gebruikers met het programma omgaan is een uitgebreid scenario beschreven. Een scenario over het gebruik van TJOONER en de omgeving waarin het product kan functioneren. Daarnaast kan er een beeld worden geschetst van de manier waarop de gebruikersondersteuning wordt geïmplementeerd, aangezien er ook eisen zijn opgesteld waaraan de dienst moet voldoen. Dit scenario is zeer bruikbaar om een concreet beeld te krijgen bij het gebruik van het programma, hoe het er in het echt aan toe gaat en om een idee te geven van de te ontwerpen gebruikersondersteuning. Dit kan ervoor zorgen dat het ontwerp proces beter begrepen wordt voor buitenstaanders en ook is het handig om een basis situatie te hebben vormgegeven. Wanneer de te ontwerpen ondersteuning vorm heeft gekregen, kan worden gecontroleerd of dit concept nog in dit scenario past. Het scenario is opgesteld aan de hand van de gemeente Meerbergen. Dit is een fictieve naam en wordt door JCC Software onder andere gebruikt om te testen.

De gemeente Meerbergen is momenteel drie jaar in contact met JCC Software. Het bedrijf heeft al enkele producten van hun software in het systeem van de gemeente geïmplementeerd. Namelijk G-bos, G-plan en G-kas. En sinds kort geleden kunnen ze ook TJOONER aan dit lijstje toevoegen. Het systeem is net draaiende. Wanneer bezoekers het gemeentehuis binnenkomen, worden ze ontvangen in een heel hoge, grote ruimte. Aan de linkerkant bevindt zich een balie waar het bezoek gemeld kan worden. Vervolgens is het mogelijk dat de bezoeker een oproepnummer krijgt. Wanneer de bezoeker opgeroepen wordt, verschijnt het oproepnummer op een zeer groot beeldscherm dat een prominente plek heeft tegenover de ingang van het gebouw. Tijdens het wachten op de oproep, kan de bezoeker plaatsnemen in het midden van de hal. Hierbij heeft de bezoeker zicht op het grote beeldscherm. De informatie die naast de oproepnummers wordt weergegeven zijn de huisregels van de gemeente. De bezoeker bekijkt dit een paar seconden, maar de letters zijn te klein om ze vanaf de zitplaats van de bezoeker te kunnen lezen, waardoor de bezoeker zijn aandacht verlegt naar zijn telefoon. Ook spreekt de lay-out van TJOONER de bezoeker niet erg aan. Na een aantal minuten hoort de gebruiker een signaal en hij ziet dat zijn nummer op het scherm tevoorschijn is gekomen. Dan loopt de gebruiker door naar de plaats van zijn afspraak en kijkt niet meer om naar het scherm.

Piet Anjers, communicatieadviseur, heeft dit tafereel beschouwt terwijl hij even in de wachtkamer plaats heeft genomen om te kijken hoe bezoekers het beeldscherm precies ervaren. Hij vindt het jammer dat bezoekers

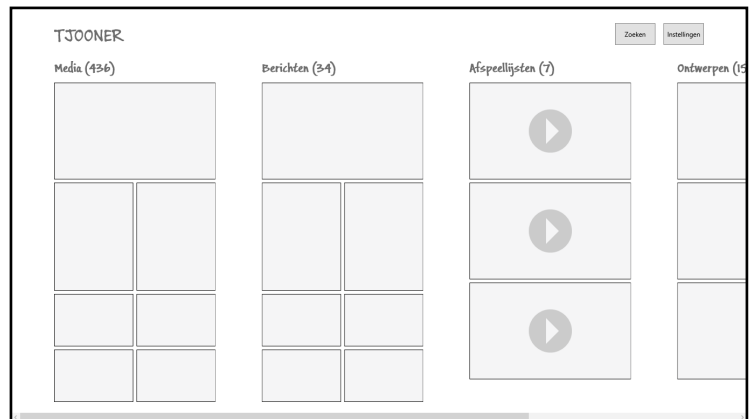
niet geboeid zijn door het scherm. Hij snapt ook wel dat de gebruikers meer relevante informatie zouden willen zien. Hij bedenkt dat hij graag wat inspiratie op zou willen doen hoe hij de lay-out wat moderner zou kunnen maken. En dan wel op zo'n manier dat het er toch nog professioneel uit ziet, ze zijn tenslotte een gemeentehuis. Er komen dagelijks zoveel verschillende soorten mensen binnenstromen in de publiekshal van de gemeente, dat het erg belangrijk is om alle aspecten van de weergave op orde te hebben. Daarnaast zou hij willen weten wat andere bezoekers voor informatie tonen op het scherm. Gewoon wat ideeën, waardoor hij op zijn beurt misschien weer andere ideeën krijgt. Het zou toch mooi zijn als dit een service zou kunnen zijn vanuit JCC Software. Begeleiding hierin en het creëren van een stukje betrokkenheid tussen gemeenten onderling zou een goede oplossing zijn. Misschien zou dit te koppelen zijn aan TJOONER of misschien via hun site of hun klantenportaal.



Aan de hand van het maken van schetsen wordt geprobeerd verschillende ideeën voor concepten uit te denken. In deze schetsen wordt gecombineerd, gestructureerd en gepuzzeld met de verschillende verwachtingen die tijdens de analysefase zijn onderzocht.

Ontwikkeling gebaseerd op wireframe

In overleg met de begeleider bij het bedrijf is ervoor gekozen om aan de hand van het wireframe (bijlagen 2A en figuur 17) van de nieuwe versie van TJOONER die in ontwikkeling is, een concept te gaan maken. Wanneer dit wordt getest door de gebruikers, zal deze nieuwe versie meteen aan een test worden onderworpen wat voordelig is voor de verdere ontwikkeling van de versie. Doordat de versie nieuw is, zal de gebruiker ook al andere indrukken door de omgeving kunnen krijgen, waardoor hij niet volledig gefocust zou kunnen zijn op de nieuwe ondersteuning en de nieuwe functies. Toch is het wenselijker om de elementen te testen in een meer low-fidelity prototype, zoals het wireframe, in plaats van in een high-fidelity prototype zoals de huidige versie van TJOONER. Hierdoor krijgt de gebruiker de indruk dat de ontwikkeling nog in



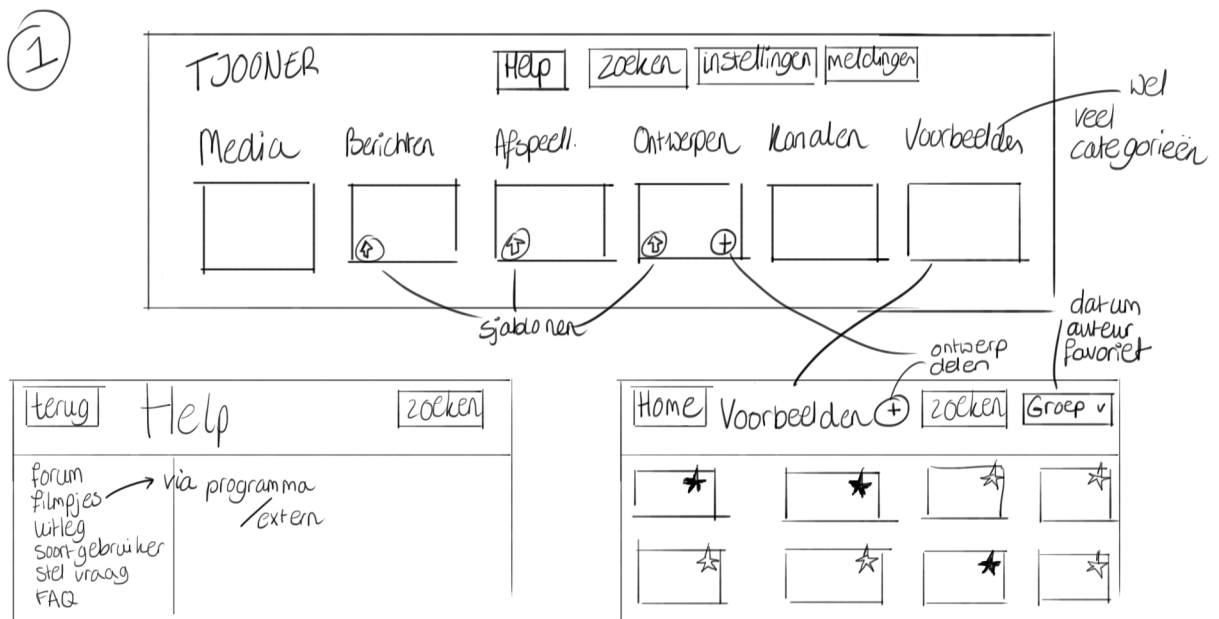
Figuur 17: wireframe nieuwe TJOONER versie

zijn kinderschoenen staat en wordt er minder snel het verkeerde signaal uitgezonden dat het product al grotendeels gerealiseerd is. Dat de gebruiker hierdoor meer nieuwe indrukken krijgt die invloed kunnen hebben op dat wat er getest wordt, is helaas dan het geval.

Schetsen

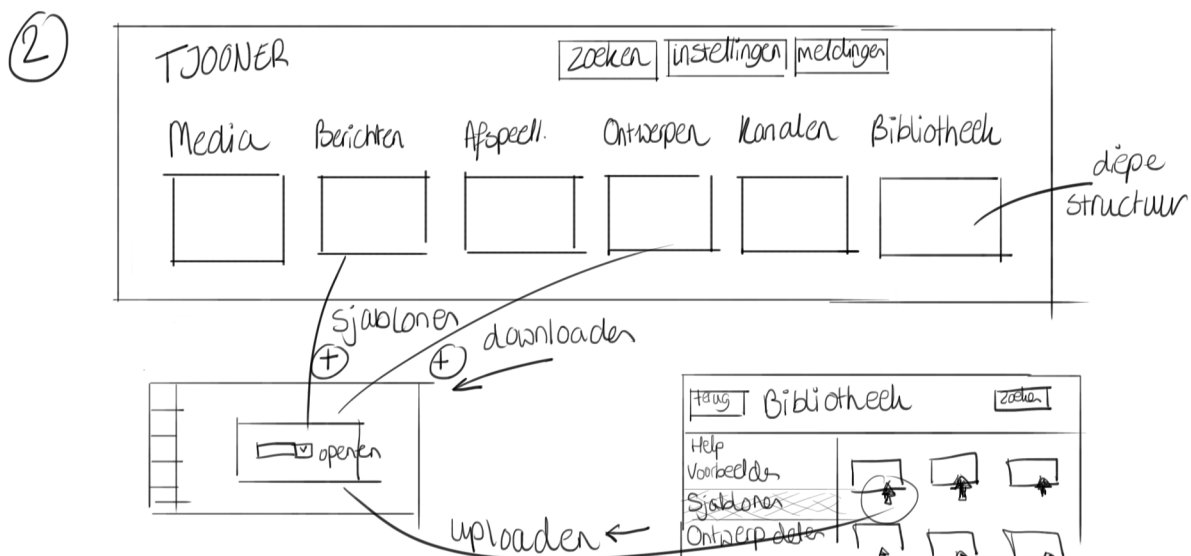
In de gemaakte schetsen zijn de kopjes en het uiterlijk van het wireframe (figuur 17) overgenomen. De schets in figuur 18 geeft een idee weer van een gebruikersondersteuning in het programma TJOONER zelf. Zoals te zien, is deze schets gebaseerd op het wireframe net als de overige schetsen. Er zijn veel categorieën in het hoofdscherm, waardoor het aantal hoofdonderwerpen wel wat veel wordt. Echter kan alle informatie hierdoor wel snel worden bereikt. Het is ook de vraag of dat de categorie 'voorbeelden' wel een zelfde soort categorie is als in de rest van de reeks. De gebruiker voltooid hiermee namelijk niet echt een

①
stap in het ontwerpproces, het kan wel een ondersteuning bieden. Daarnaast is er veel informatie beschikbaar onder de knop help en kunnen ontwerpen als favoriet worden gemarkeerd.

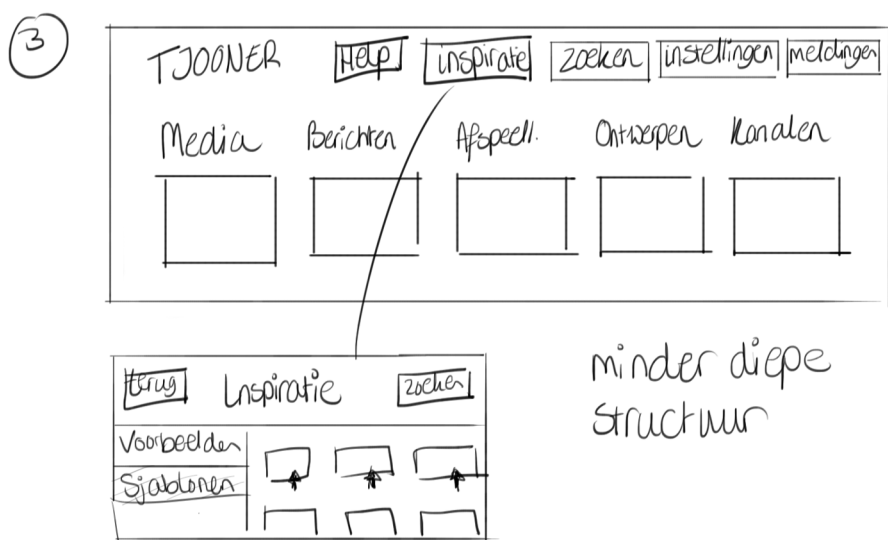


Figuur 18: schets 1

Concept Schetsen



Figuur 19: schets 2

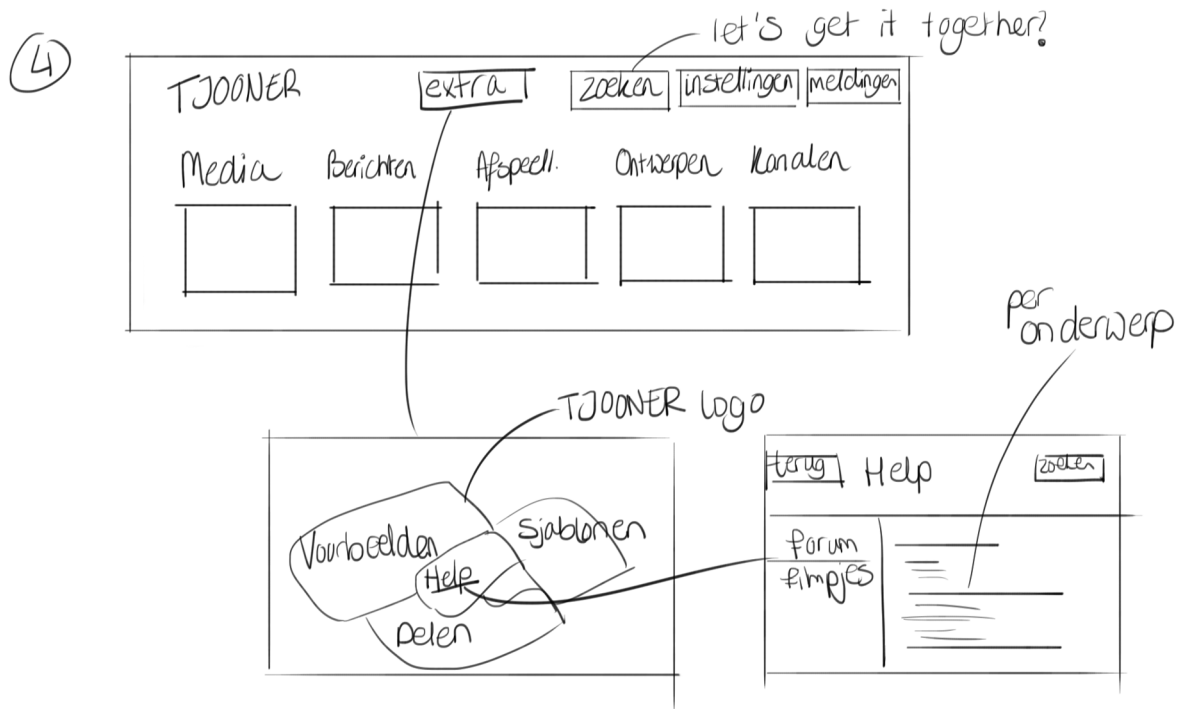


Figuur 20: schets 3

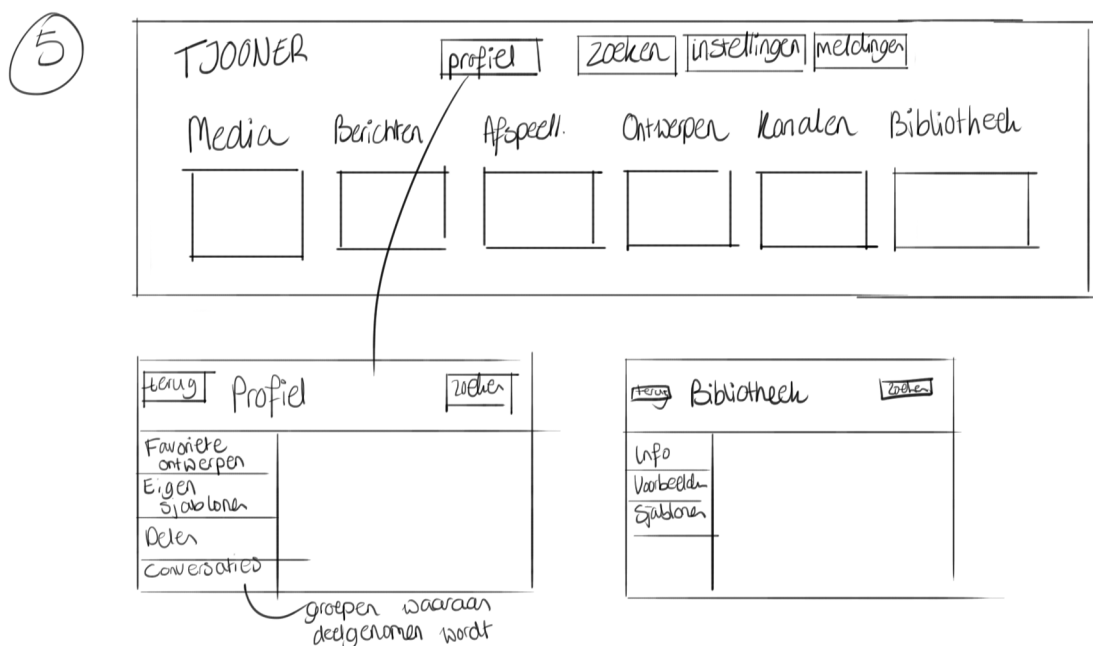
De schets in figuur 19 geeft maar één extra knop weer, naast de meldingen: bibliotheek. Deze bibliotheek voorziet in zowel gerangschikte informatie, als media, zoals filmpjes. Maar beschikt ze over sjablonen en voorbeelden voor het te ontwerpen beeldscherm. In de bibliotheek kunnen sjablonen geupload worden, waarna ze opgeslagen zijn in het programma. Vervolgens is het mogelijk om de sjablonen te openen of te downloaden bij het maken van een nieuw ontwerp of nieuwsbericht.

In de schets in figuur 20 valt de ondersteuning onder de knoppen help en inspiratie. Hierdoor zijn er minder hoofdcategorieën in het programma en is er toch sprake van een wat minder diepe structuur. Aan de ene kant kan help worden ingeschakeld en aan de andere kant kan inspiratie worden ingeschakeld wanneer de gebruiker iets extras verlangt.

Bij beide schetsen is het ook weer mogelijk om de ontwerpen te markeren als favoriet.



Figuur 21: schets 4



Figuur 22: schets 5

Figuur 21 impliceert het idee van een gebruikersondersteuning waarbij alles eigenlijk onder één knop valt. De complete gebruikersondersteuning wordt hierin als extra opgevat. De verschillende onderdelen van de ondersteuning worden hierin aangeboden aan de hand van het TJOONER logo. Echter wordt men hierin wel beperkt in het aantal onderdelen, wat niet praktisch is voor de ontwikkeling. Daar komt bij dat dit specifiek TJOONER gericht is. Wanneer de ondersteuning breder getrokken wordt, over andere producten is dit niet handig. Daarnaast is het idee 'let's get it together' wel leuk om te verwerken. Dit is de nieuwe slogan van JCC Software.

Figuur 22 toont gebruikersondersteuning via een profiel. Dit zou samengetrokken kunnen worden met het reeds bestaande klantenportaal waartoe gebruikers toegang hebben.

Conclusie schetsen

Samengevat zijn de verschillende voordelen die uit de schetsen kunnen worden meegenomen:

- minimalisatie aan kopjes op het hoofdscherm
- een eenvoudige en overzichtelijke structuur, die niet al te diep is
- het markeren van ontwerpen als favoriet
- in elke scherm een knop met meldingen
- een zoekmogelijkheid in elk scherm
- hulp gestructureerd per onderwerp
- extra functies bij elkaar aanbieden en niet verdeeld over het programma
- uitbreidende functies aanbieden bij de bijbehorende functie in het programma

Deze schetsvoorstellen zullen mee worden genomen in het overleg met medewerkers van JCC Software en de voordelen van deze concepten zullen worden onthouden bij de verdere uitwerking van de gebruikersondersteuning tot een concept.

De ontwikkelde ideeën en resultaten van de onderzoeken zijn vervolgens voorgelegd aan het ontwikkelteam van TJOONER en de directeur van JCC Software. Op die manier werden ze ook op de hoogte gesteld van de vorderingen van mijn opdracht en konden ze aanvullende ideeën en verdere verwachtingen aangeven.

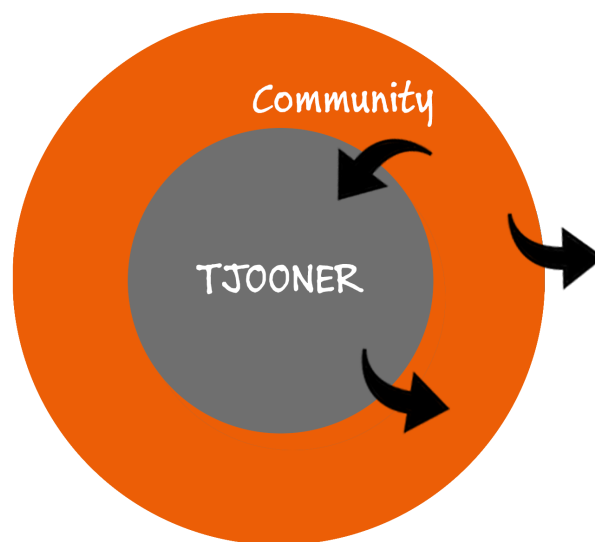
In dit overleg met JCC Software werd onder andere verteld dat gebruikers een ondersteuning graag zo eenvoudig mogelijk zien en dat er niet teveel aan barrière overbrugd mag worden. Uit de resultaten van het gebruikersonderzoek bleek dat veel gebruikers ondersteuning in de TJOONER software zelf verkozen boven een op zich zelf staand platform, wat ook werd verteld tijdens dit overleg.

Terugkoppeling

Vanuit JCC was allereerst de opdracht geformuleerd dat een online gebruikersplatform moest worden ontworpen. Bij aanvang van de opdracht, bleek vanuit het bedrijf dat ook naar de mogelijkheden moest worden gekeken om in de applicatie zelf een ondersteuning op te zetten, omdat ze ook die kant op zouden kunnen gaan. Dit is dan ook onderzocht. Maar de ondervindingen bij de gebruikers lagen dus niet volledig op één lijn met het idee van de opdracht in eerste instantie. De directeur van het bedrijf zei vervolgens dat hij het voor zich zag dat er als het ware een community om TJOONER heen zou worden ontworpen, die ook in contact met andere producten zou kunnen komen te staan. Hij tekende de volgende voorstelling (figuur 23).

Terugkoppeling focus opdracht

Met de uitkomsten van de interviews en het overleg met JCC is de focus van de opdracht meer verschoven naar de manier waarop gebruikersondersteuning zal worden aangeboden. Daarnaast blijft het ook van belang om te onderzoeken welke functionele aspecten inhoudelijk aan de wens van de gebruikers voldoen. Op welke manier deze functionele aspecten het beste aan de wens van gebruikers voldoen is een volgende stap en zou na deze opdracht nog verder kunnen worden onderzocht en uitgewerkt. Om deze redenen is ervoor gekozen om na het maken van vele schetsen, één concept uit te werken in verschillende varianten. Op die



Figuur 23: Wisselwerking

manier kan goed worden vergeleken welke vorm van ondersteuning het meeste aan de wensen van gebruikers voldoet. Daarnaast worden functionele aspecten voorgesteld aan de gebruiker, maar worden er niet meerdere soorten uitwerkingen van die functionele aspecten voorgelegd. Dit, om de opdracht in perken te houden en de focus te kunnen behouden. Het concept zal een combinatie zijn van de voordelige aspecten van de verschillende voorgestelde schetsen.

Aangezien de gebruikers sterk van mening waren dat een volledig geïsoleerd gebruikersplatform niet erg toegankelijk voor hen zou zijn en niet hun wens was, werd besloten dit idee aan de kant te leggen. Het idee dat ontstond tijdens het overleg met JCC Software was wel interessant om uit te werken: een gebruikersplatform of community die een sterke wisselwerking heeft met invloeden van TJOONER (en later eventueel andere producten) en andersom naar TJOONER (of later andere producten) toe. Omdat een dergelijke vorm niet expliciet met gebruikers is besproken is het interessant om een voorstelling hiervan aan hen voor te leggen in een variant van het concept en dit te testen. Daarnaast bleek uit de gebruikersonderzoeken dat gebruikers ondersteuning in de TJOONER software zelf interessant vonden. Om die reden is ook dit idee uitgewerkt tot een variant van het concept.

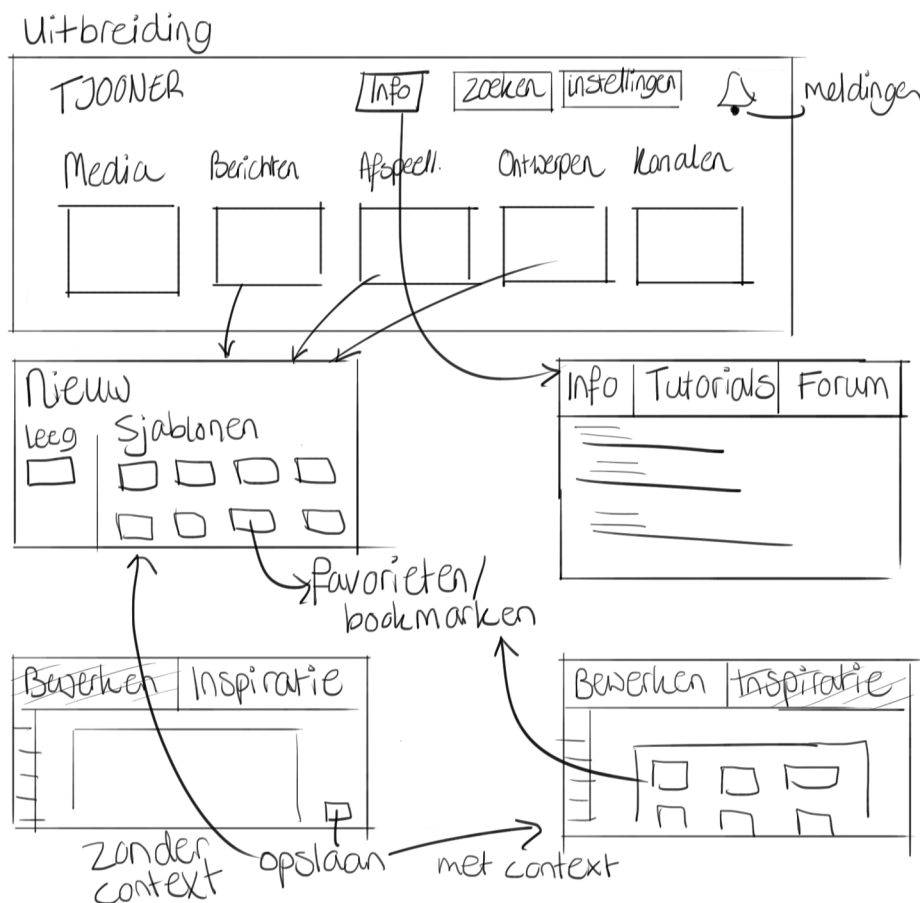
Concept

Allereerst wat uitleg over het concept. Deze informatie of invulling van het ontwerp geldt voor beide varianten. Bij de ontwikkeling van dit concept zijn de voordelige aspecten uit de eerder voorgestelde schetsen meegenomen. In elk scherm is het mogelijk dat er meldingen komen omtrent het programma. Wanneer een ontwerp wordt gemaakt, kan worden gekozen voor sjablonen of een leeg ontwerp. Sjablonen en voorbeelden kunnen worden gemarkeerd als favorieten. Ook is het mogelijk om bij beide ontwerpen voorbeelden te zien. Het concept beschikt over hulp die kan worden

aangeroepen. Hier is van alles te vinden over het programma en het gebruik daarvan: tutorials, een forum en uitleg.

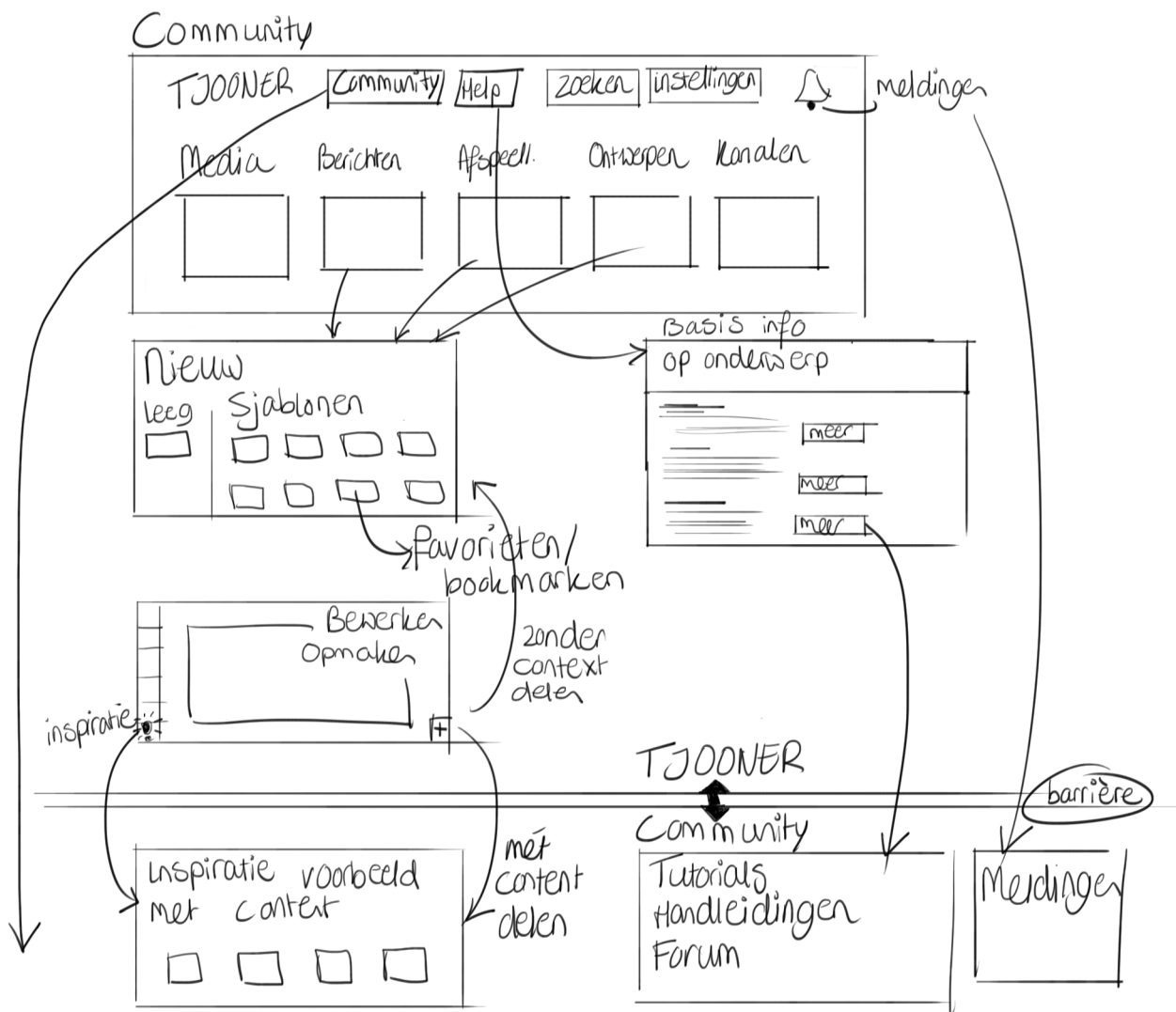
Variant uitbreiding

De variant uitbreiding (figuur 24) biedt ondersteuning binnen de software TJOONER. Bij het ontwerpen is inspiratie op te doen, door de daarvoor bestemde knop aan te roepen. Op die manier komt de gebruiker bij de voorbeelden. Wanneer het ontwerp wordt opgeslagen, kan de gebruiker ervoor kiezen om het ontwerp een sjabloon of een voorbeeld ter inspiratie te laten zijn voor andere gebruikers.



Figuur 24: variant uitbreiding

Concept en varianten

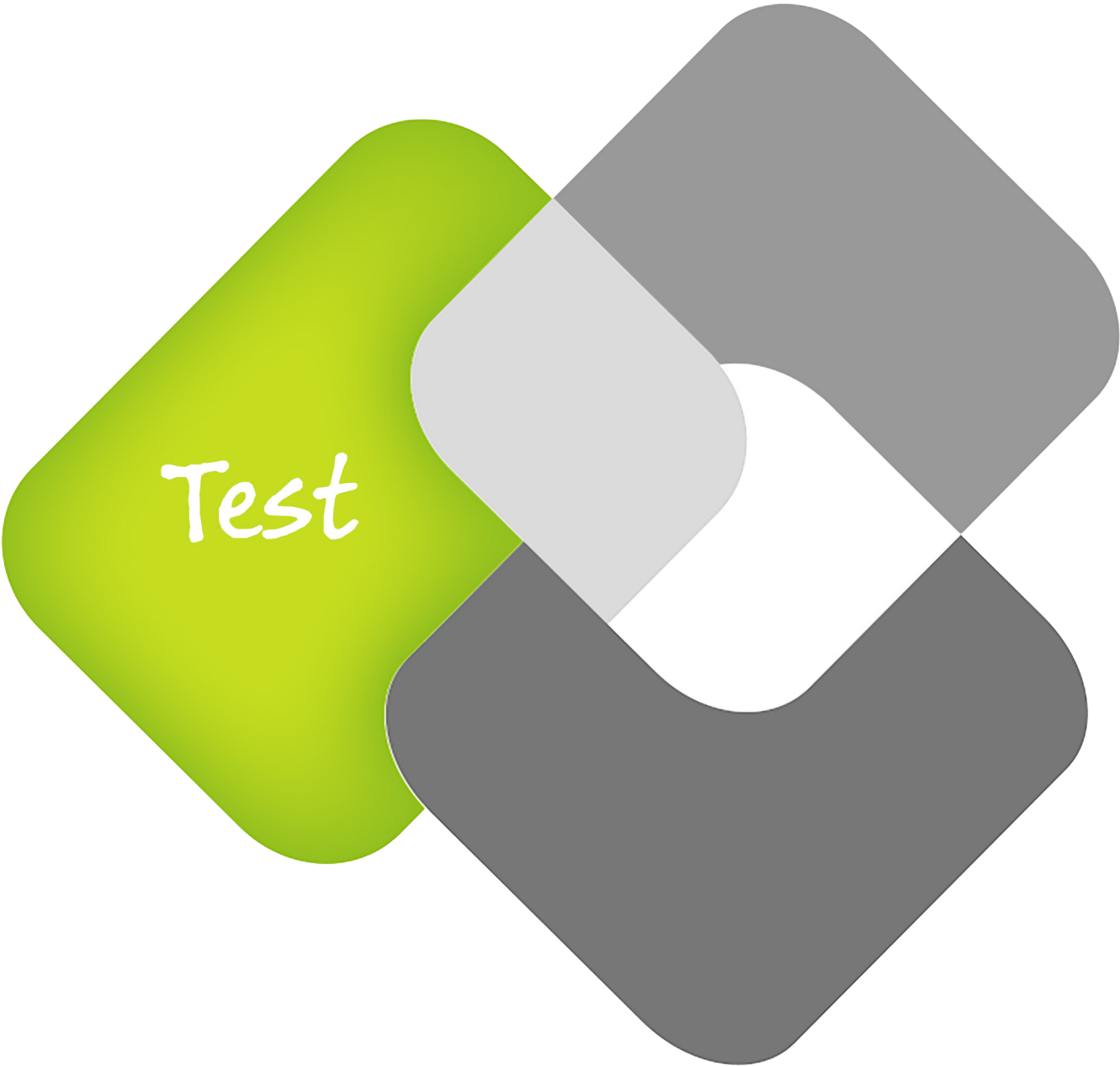


Figuur 25: variant community

Variant community

Daarnaast heeft het concept nog een uitwerking in de vorm van de variant community. (figuur 25) In deze variant is er sprake van een online ondersteuning die linkt met de TJOONER software. Er is ervoor gekozen dat de gebruiker vanuit verschillende punten in het programma kan in de community kan komen. Zo kan tijdens het ontwerpen de community worden aangeroepen wanneer de gebruiker voorbeelden wil zien. De gebruiker kan uitleg zien onder het kopje help in de hoofdpagina van TJOONER. Wanneer naar extra uitleg verlangd wordt, leidt het knopje 'meer' naar de community, voor tutorials, het forum en voorbeelden. Daarnaast leiden de meldingen naar de community, daar is een overzicht te zien van alle meldingen die zijn geweest. Ook is

de community te bereiken door een aparte knop hiervoor op de hoofdpagina van TJOONER. Er is goed nagedacht over deze scheiding van de verschillende functies en de verdeling hiervan ten opzicht van het programma en de community. Op deze manier wordt vereiste, belangrijke functies voor het ontwerpen dichtbij de gebruiker gehouden en kan extra informatie worden opgeroepen wanneer nodig. Zo blijft het programma zelf ook overzichtelijk en eenvoudig.



Constructie prototype en test

Om een prototype voor de gebruikerstest te maken, moet eerst richting worden gegeven aan hetgeen wat moet worden getest. Het prototype zal vervaardigd worden met het programma 'Blend for Visual Studio 2013' (voortaan Blend) (Kosinska, E. & Leeds, C. 2011), aan de hand van het al ontworpen wireframe. In dit programma is het mogelijk om verschillende schermen met elkaar te linken, zodat hierdoorheen kan worden genavigeerd. Het prototype zal dus gaan bestaan uit een verzameling van aan elkaar gelinkte schermen, maar het zal nog geen geïntegreerd programma zijn, waarbij de knoppen ook daadwerkelijk functies doorvoeren.

Vervaardiging prototype en test

Met de conceptschets en de verschillende varianten is een grove richtlijn neergezet van de navigatie. Aan de hand hiervan zijn globale vragen en taken opgesteld die in de test zullen worden behandeld. Hele gedetailleerde en definitieve testvragen kunnen nog niet worden opgesteld, aangezien de uitwerking in het programma uitwijst of dat realisatie van bepaalde onderdelen mogelijk zijn, niet te ingewikkeld zijn en niet teveel tijd in beslag gaan nemen. Toch is het belangrijk om van tevoren te bedenken op welke manier de test wordt ingericht en wat voor consequenties bepaalde stappen hebben op (andere delen van) het prototype. Om die redenen zal de werkwijze van het vervaardigen van het prototype synchroon verlopen met het steeds beter specificeren van de gebruikerstest. Hierdoor zal de voorbereiding op de prototypetest efficiënt verlopen.

Blend

Het programma Blend is ideaal om voor de bouw van het prototype te gebruiken, aangezien het wireframe hierin al ontwikkeld is. Dit programma wordt veel gebruikt binnen het bedrijf, door zowel ontwerpers als software engineers. Software engineers kunnen werken met de code van de door de ontwerpers geconstrueerde elementen in het programma. Dit zorgt voor een betere aansluiting van het werk van de twee functies. Er wordt veel tijd bespaart, aangezien verder kan worden gewerkt met het werk van de ontwerpers. Hun werk hoeft niet volledig te worden vertaald naar een ander programma of code.

Testvorm

Er is allereerst goed nagedacht over de globale vorm van de test. Er moeten meerdere elementen worden getest. Aan de ene kant

moet worden geobserveerd in hoeverre de gebruiker de versie snapt en begrijpt met zijn nieuwe functies. Het is vervolgens ook de vraag wat hij hiervan vindt.

Aan de andere kant moet worden getest naar welke variant de voorkeur van de gebruiker uitgaat. Om zo valide mogelijke uitkomsten te krijgen is het slim om de volgorde van de verschillende varianten te variëren bij de test. Omdat het een nieuwe omgeving is zou het de gedachten en de meningen van de gebruiker kunnen beïnvloeden, waardoor de gebruiker niet met dezelfde instelling de test van de eerste variant in gaat als van de tweede. Door dit af te wisselen kan hier bij het uitwerken van de resultaten rekening mee worden gehouden. Maar dit is niet erg praktisch bij het maken van de test, aangezien er ook een variant moet komen waarin de functies worden doorlopen. Het is erg veel werk om die doorloop voor beide varianten te ontwikkelen en niet te realiseren in de beschikbare tijd. Daarnaast is het zo dat er slechts een kleine testgroep is. Het is de vraag in hoeverre de test meer valide wordt wanneer deze methode zou worden toegepast. Om deze redenen is er dan ook voor gekozen om een test te ontwikkelen die steeds op dezelfde manier wordt afgenomen.

Testuitvoering

De uitvoering van de test vindt op dezelfde manier plaats als het gebruikersonderzoek: op de werkomgeving van gebruikers binnen verschillende gemeenten, aan de hand van een audio-opname en aan de hand van een laptop waarmee de gebruikers de test uitvoeren in het programma Blend. Ook is deze prototypetest getest met een medewerker binnen JCC Software, om eventuele wijzingen voor aanvang van de daadwerkelijke prototypetest aan te kunnen brengen. De volgende paragrafen zullen de inhoud van de gebruikerstest toelichten.

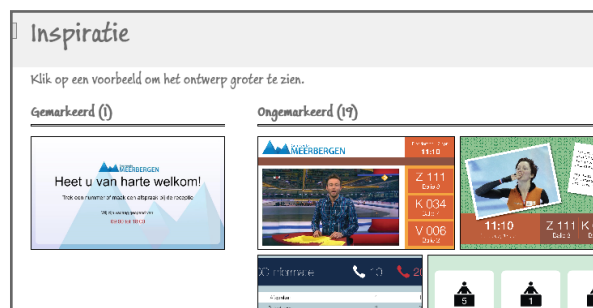
Bij het maken van de test voor deze variant is besloten om hierin een rondleiding langs de nieuwe functies te geven, aangezien deze variant van beide varianten het meest herkenbaar zal zijn voor de gebruikers. Want de community is een heel nieuwe ontwikkeling en de TJOONER uitbreiding is slechts een nieuwe versie. Deze variant zal dan ook als eerste worden getest, zodat voor de gebruiker de functies duidelijk zijn wanneer de volgende variant aan bod komt.

De zwarte cijfers in figuur 31 geven aan welke schermen de gebruiker doorloopt tijdens de test. Allereerst wordt een nieuw ontwerp aangemaakt en wordt er gekozen voor een sjabloon. (zie figuur 26) Daarna wordt de gebruiker bij het ontwerpen gevraagd om voorbeelden op te zoeken en deze te markeren (zie figuur 27). Vervolgens gaat de gebruiker weer terug naar het ontwerp om het daarna op te slaan (zie figuur 28). Hier is het mogelijk om het ontwerp op te slaan als voorbeeld en als sjabloon. Daarnaast wordt de gebruiker gevraagd om het ontwerp een titel te geven, het in te delen in een categorie en om nog opmerkingen in te vullen. Wanneer het resultaat wordt bekeken krijgt de gebruiker een melding dat de gebruiker zelf een ontwerp heeft toegevoegd aan de voorbeelden en de sjablonen. Hierdoor krijgt de gebruiker een idee van hoe de meldingen in elkaar steken. (zie figuur 29) Vervolgens gaat de gebruiker terug naar de hoofdpagina en dan naar de infopagina. De gebruiker zoekt informatie en wordt doorgeleid naar de tutorials. Dan komt de gebruiker in het forum en hier wordt de gebruiker gevraagd om op een discussie te reageren in een berichtje en om een nieuwe groep aan te maken. Zo krijgt de gebruiker een idee van de werking van het forum (zie figuur 30). De gebruiker keert nu weer terug naar het hoofdscherm, waarmee de test voor deze variant is afgelopen. Gedurende de test wordt de gebruiker vragen gesteld en ook na de test wordt de gebruiker om feedback gevraagd.

Figuur 28: eigenschappen opslaan



Figuur 26: keuze sjablonen



Figuur 27: Mogelijkheid markeren

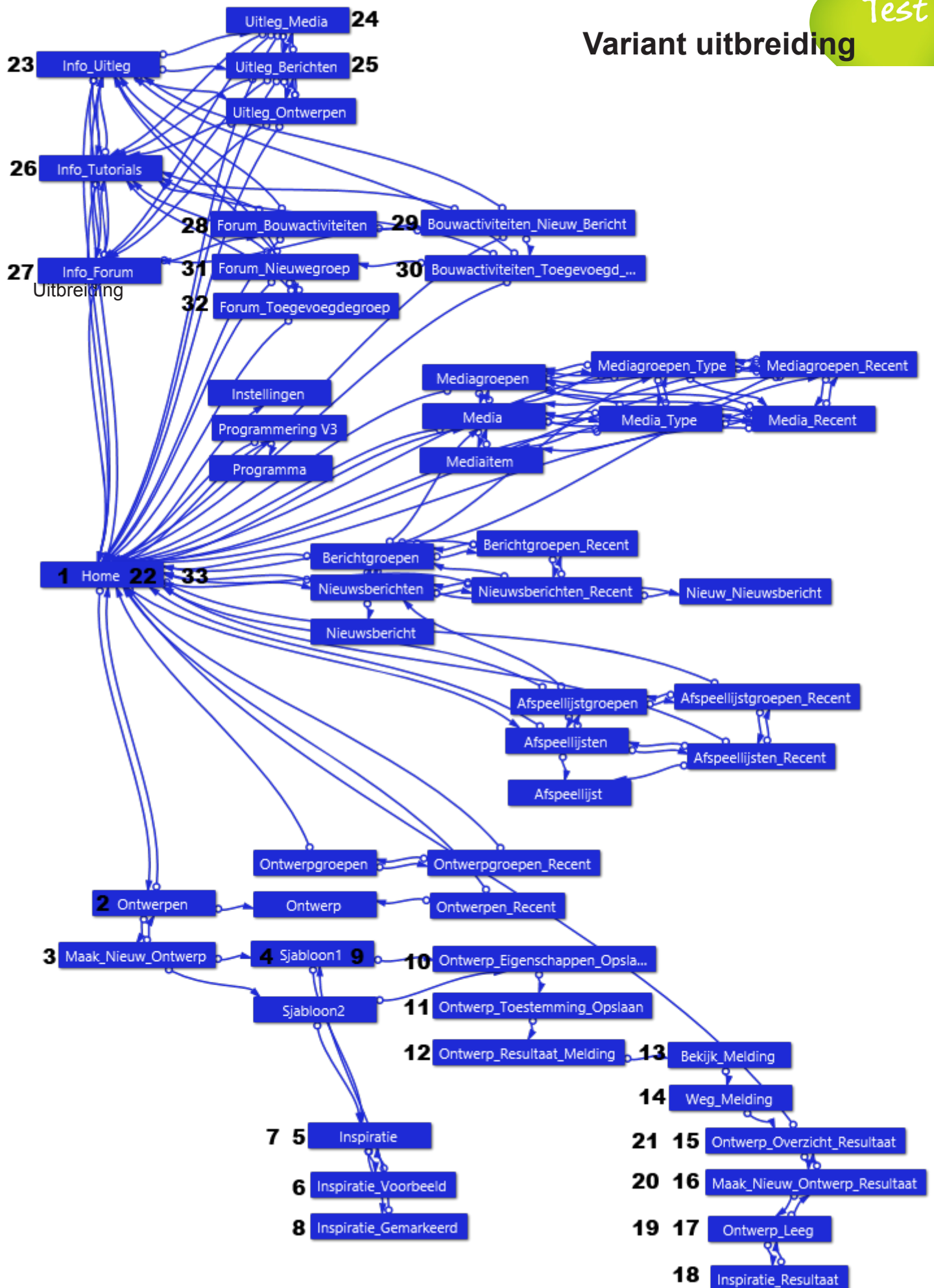


Figuur 29: meldingen



Figuur 30: Weergave forum

Variant uitbreiding



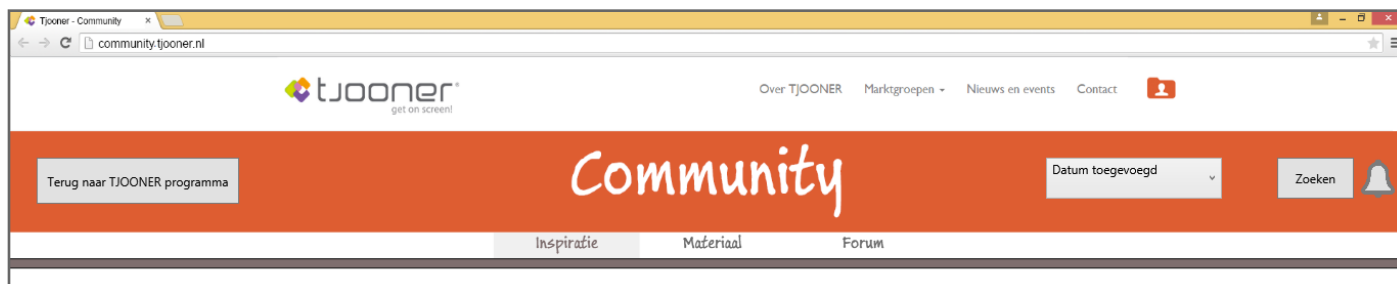
Figuur 31: Overzicht navigatie test uitbreiding

Test Variant community

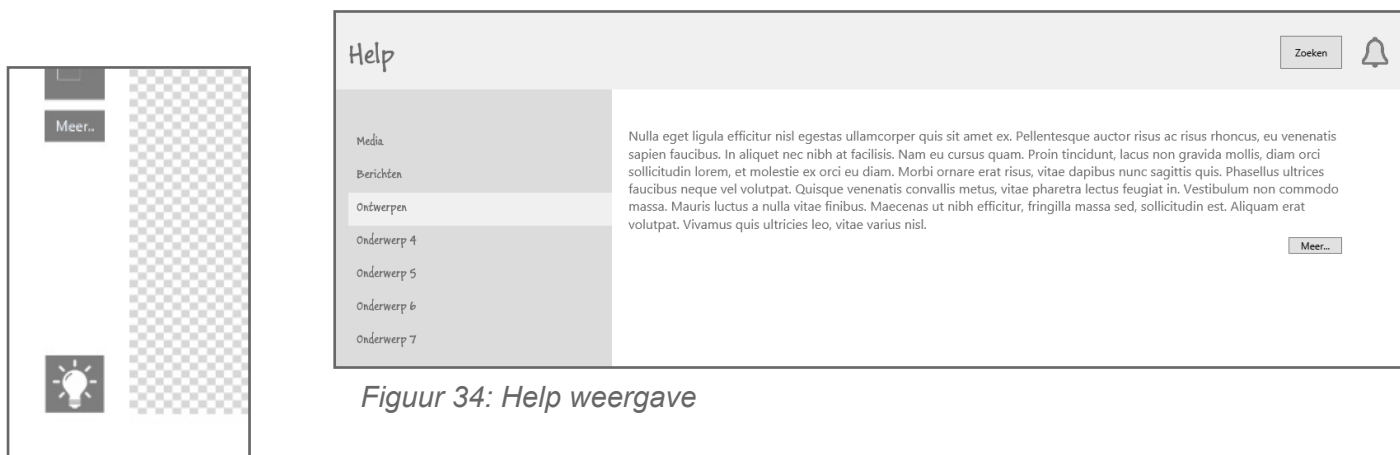
De omvang van de test van deze variant is minder groot en het afnemen hiervan zal dan ook minder lang duren. Het gaat erom dat de gebruiker in deze test wegwijs wordt in de omgeving van deze variant van het concept. Dat de gebruiker snapt hoe de wisselwerking is tussen de community en TJOONER. Het prototype van de community zal eruit zien alsof de gebruiker van internet gebruik maakt. In werkelijkheid is dit een low-fidelity prototype en is de gebruiker nog steeds in de applicatie van Blend Visual.

Ook hier geven de zwarte cijfers in figuur 35 aan hoe de test wordt doorlopen voor de gebruikers. De test begint bij het hoofdscherm van TJOONER. Vervolgens gaat de gebruiker opnieuw een ontwerp maken en komt hij via het knopje met het icoon voor inspiratie (zie figuur 32) bij de voorbeelden in de community (figuur 33). Dan gaat de gebruiker weer terug naar TJOONER en ziet hij dat er een melding is gekomen. Wanneer de gebruiker hierop klikt gaat hij weer terug naar de community. Hier ziet hij een overzicht van de verschillende meldingen. Vervolgens krijgt de gebruiker de opdracht om weer helemaal terug te keren naar het hoofdscherm van TJOONER. Hierna gaat de gebruiker naar help (figuur 34), waar hij informatie krijgt en door wordt gestuurd naar de community voor meer informatie in de vorm van tutorials. Dan gaat hij weer terug naar het hoofdscherm van TJOONER en klikt hij direct op de knop naar de community en gaat naar het forum. Op die manier wordt het voor de gebruiker duidelijk dat de community op verschillende manieren te benaderen is.

De volledige test en de vragen zijn te vinden in de bijlagen 3A. De resultaten van de interviews zijn te vinden in bijlagen 3B.

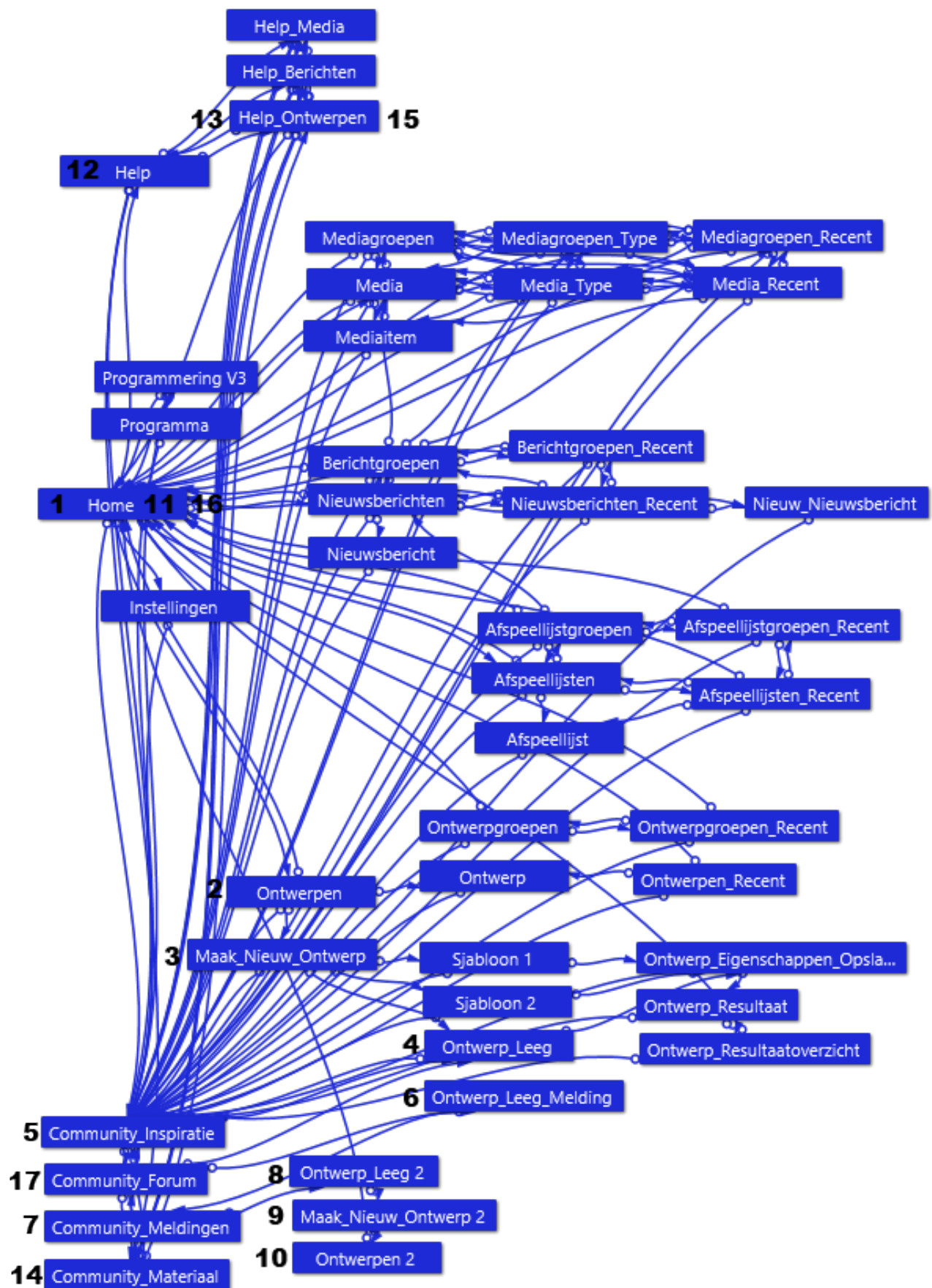


Figuur 33: Community overzicht



Figuur 34: Help weergave

Figuur 32: Navigatie naar inspiratie



Figuur 35: Overzicht navigatie test community

Het prototype van de gebruikersondersteuning is getest en heeft veel resultaten en feedback opgeleverd. (Bijlagen 3B) Dit zal dan ook in deze paragraaf worden besproken. Bij het afnemen van de test vervaagde feedback af en toe de grens tussen de nieuwe gebruikersondersteuning en de nieuwe versie van TJOONER bij het afnemen van de test. Beide feedback is nuttig voor het bedrijf, want feedback over de nieuwe versie is alleen maar handig voor de ontwikkelaars van het programma, deze tips zijn dan ook aan hen doorgeven.

Eenduidige functionaliteiten

Een aantal elementen vinden de gebruikers niet logisch. Zo wordt de knop om een nieuw ontwerp aan te maken moeilijk gevonden want, zo zeggen de gebruikers, het plusje wat deze knop weergeeft is niet geheel vanzelfsprekend. Zelf denk ik dat dit misschien ook kan komen doordat hij weinig opvalt, of niet op zijn huidige plaats wordt verwacht door de gebruikers. Wel is het zo dat de gebruikers zeggen dat wanneer ze de knop eenmaal hebben gebruikt, ze wel onthouden dat via dat plusje een nieuw ontwerp kan worden aangemaakt. Daarnaast is er twijfel bij de gebruikers over de naamgeving van 'inspiratie' en 'materiaal'. Deze naamgevingen roepen andere associaties bij hen op dan dat ze inhouden. In het ontwerp bij de community wordt inspiratie bereikt door het aanklikken van een icoontje. Ook dit icoontje is niet voor alle gebruikers vanzelfsprekend.

Aanvullende opmerkingen

Daarnaast ontstonden er bij de gebruikers ideeën of alternatieve wijzen om acties te realiseren en over te laten komen bij het doen van de test. Zo is opvallend dat alle gebruikers opmerkten dat ze graag een knop hebben in het programma waarmee ze gelijk naar de 'homepage' worden geleid, zodat ze niet meerdere keren op 'terug' hoeven te klikken. De manier van het markeren en sorteren van voorbeelden zou nog iets duidelijker kunnen worden gemaakt, dat het iets beter naar voren komt in de totale lay-out. Gebruikers vinden het soms namelijk lastig om deze acties te vinden. Daarnaast geven ze aan dat ze liever al meteen in het totaaloverzicht van de ontwerpen hun voorkeur markeren. Hier zouden misschien ook meteen andere eigenschappen van het ontwerp gewijzigd kunnen worden, zoals de naam of de beschikbaarheid.

Bijna alle gebruikers vragen zich af met wie het ontwerp te delen is. Het is belangrijk dat de gebruiker in een daadwerkelijk concept kan

aangeven met wie hij of zij een ontwerp wil delen.

De meldingen zijn goed ingericht volgens de gebruikers. Graag zien ze dat elementen in de berichten van de meldingen interactief zijn, zodat de gebruiker direct het nieuws kan benaderen. Daarnaast initieert een gebruiker het idee om ook e-mailnotificaties in te kunnen stellen als gebruiker. Wanneer een gebruiker dan niet zo vaak van het programma gebruik maakt, kan de persoon toch op de hoogte worden gehouden.

Wanneer gebruikers meer informatie willen over een bepaald onderwerp, dan kunnen ze op meer klikken en worden ze naar tutorials geleid. Meerdere gebruikers geven aan dat het ontwerp zou kunnen worden verbeterd, door de gebruiker vanaf informatie naar het filmpje met betrekking tot dat onderwerp te leiden, zodat de gebruiker niet opnieuw hoeft te zoeken. Een gebruiker geeft ook aan dat hij het filmpje dan gewoon graag meteen bij die informatie ziet. Daarnaast wordt opgemerkt dat het helemaal mooi zou zijn dat wanneer iemand aan het ontwerpen is en dan informatie opzoekt, de persoon allereerst bij de informatie over ontwerpen uitkomt. Dat de informatie zich schikt naar de plaats waarin de gebruiker bezig is in het programma.

De gebruikers geven aan dat ze de inrichting van het forum goed vinden, maar dat ze graag een uitgebreidere structuur van het forum zien. Dat er bepaalde categorieën komen, die iedere gebruiker begrijpt en dat de verschillende groepen hier vervolgens onder worden ingedeeld. Op die manier weet een gebruiker beter waar een groep mee te maken heeft en of het hem of haar interesseert. Daarnaast geven gebruikers mee als tip dat het erg belangrijk is als bedrijf om goed na te denken hoe ze het forum actueel willen houden en hoe ze omgaan met vragen richting het bedrijf. Daarnaast

Resultaten prototypetest

wordt de tip gegeven dat gebruikers andere gebruikers zouden kunnen uitnodigen voor een groep om deel te nemen aan een discussie. Een gebruiker geeft aan dat het misschien leuk zou kunnen zijn dat mensen elkaar zouden kunnen volgen of iets dergelijks. Dat er niet echt een vergelijkingscultuur ontstaat, maar dat mensen wel positieve waardering kunnen krijgen, doordat iemand de gebruiker wil volgen. Een gebruiker merkt op dat het handig zou zijn als verschillende onderdelen van een huisstijl ook als sjabloon in het ontwerp zouden kunnen worden gesleept. Hierdoor zou de gebruiker niet steeds opnieuw dezelfde elementen hoeven vorm te geven, dit scheelt tijd en zorgt er ook voor dat de ontwerpen sneller consistent blijven. Dit is een idee voor een nieuwe functie. Deze gebruiker betwijfelt dan ook de functie van de voorbeelden, aangezien inspiratie er ook voor zou kunnen zorgen dat er veel sneller van de huisstijl wordt afgeweken.

Het lijkt de gebruikers over het algemeen niet handig om sjablonen en voorbeelden ook voor nieuwsberichten en afspeellijsten te gebruiken. Er wordt als tip gegeven dat bij een nieuwsbericht de tekst opgemaakt wordt en dat daarna een sjabloon of ontwerp hiervoor kan worden gekozen. Dit kan op deze manier worden doorgeschoven naar de ontwerper vanuit de verantwoordelijke voor de content. De gebruiker vindt dat de knop met meldingen in de community een beetje onopvallend is. Door een andere plaatsing of een ander icoontje zou deze beter onder de aandacht kunnen worden gebracht.

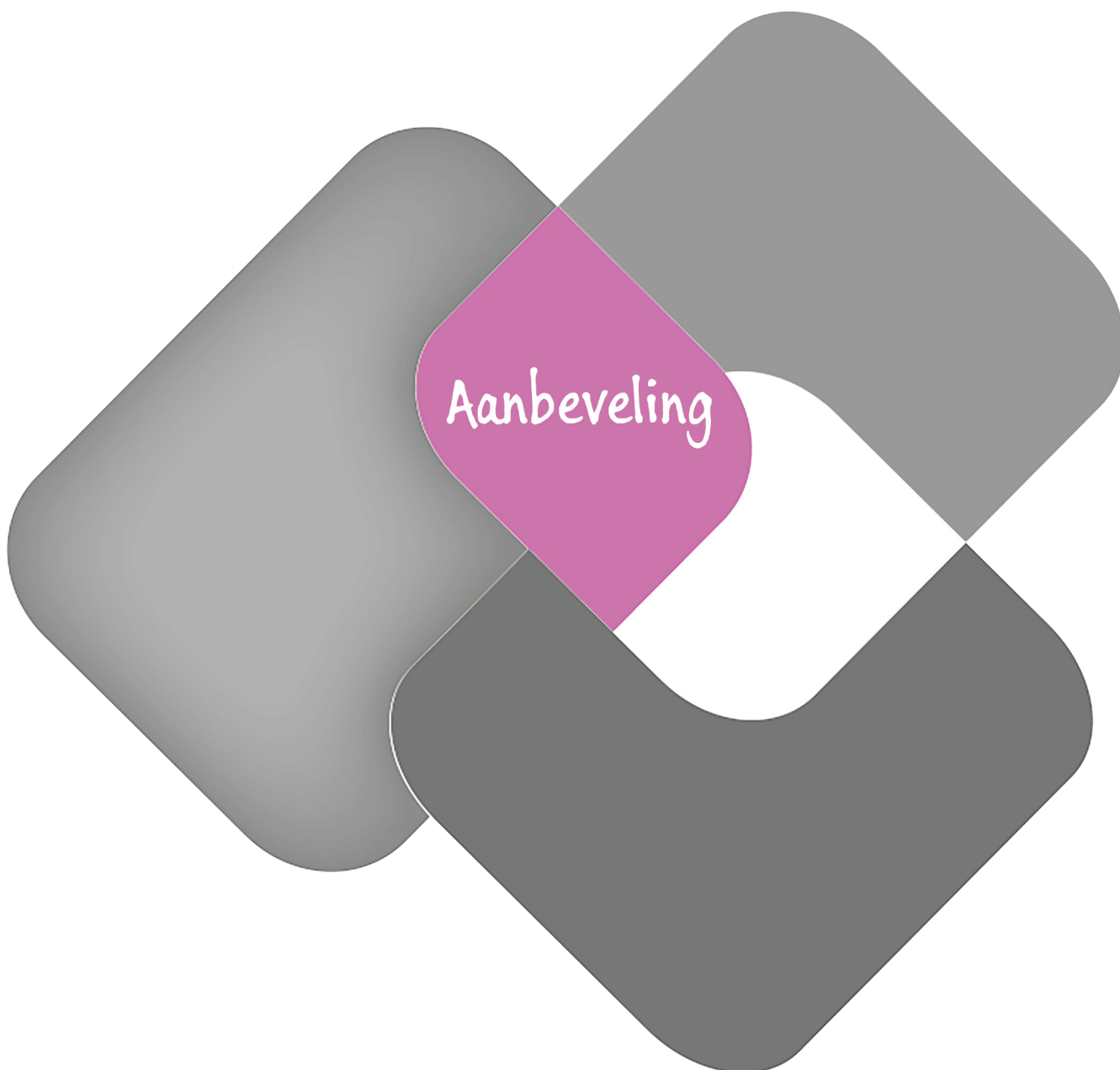
Scheiding functionaliteiten

Uit de opmerkingen van gebruikers en door observatie van de gebruikers is af te leiden dat er nog een betere scheiding mag worden aangebracht in de functie bij het kiezen van een leeg ontwerp of een sjabloon.

Bijna alle gebruikers stemmen voor de indeling van de gebruikersondersteuning aan de hand van een community. Hiervoor geven ze verschillende redenen. Het lijkt ze praktisch om een apart deel te hebben met extra functionaliteiten bij het ontwerpen en waarbij het programma TJOONER eenvoudig blijft en niet teveel extra's biedt. Daarnaast lijkt het ze praktisch om de extra functionaliteiten op een

tweede scherm of ander tabblad te hebben, zodat makkelijk gewisseld kan worden tussen de plaats waar de gebruiker bezig is in het programma en het zien van informatie. Met de gebruikers is besproken welke functionaliteiten ze specifiek in de community zouden zien en welke in het programma. Zowel het forum als de voorbeelden lijkt hen allemaal handig om beschikbaar te maken via de community. Over de tutorials twijfelt een gebruiker. De tutorials zullen door JCC Software worden bijgehouden en aangeleverd en dit zou je om die reden misschien eerder in het programma plaatsen volgens hem, aangezien dit van het bedrijf zelf is. Andere gebruikers geven juist aan dat tutorials handig zijn om in de community te vinden. Wanneer de gebruiker gebruikt maakt van twee schermen, zou hij of zij ideaal acties uit kunnen voeren in het ene scherm aan de hand van de tutorial in het andere scherm.

Een gebruiker geeft aan dat bij het werken met de community wel een barrière overbrugd moet worden. Deze is misschien dusdanig, dat gebruikers afhaken en geen gebruik van de community maken. Gebruikers vinden het lastig om te zeggen of ze veel gebruik van de community zullen gaan maken. Ze voorspellen dat ze het waarschijnlijk even bezoeken wanneer ze het programma lang niet hebben gebruikt. En ook voor voorbeelden en het opdoen van inspiratie voorspellen ze de community toch wel te gaan gebruiken. Daarbij nodigen de meldingen natuurlijk uit om naar de community te gaan.



Concept met aanbevelingen

Om JCC Software een voorstel aan te kunnen bieden, is aan de hand van de resultaten van de prototypetesten het prototype 'variant community' uitgewerkt tot concept met daarbij behorende aanbevelingen. Deze paragraaf beschrijft de wijzigingen die zijn aangebracht in het prototype voor de vorming van het concept en verwoordt de verwachtingen van de gebruikers ten aanzien van de ondersteuning.

Aanpassingen

In het voorgestelde concept (Bijlagen 4A) is de naamgeving aangepast (zie figuur 36 en 37) van enkele elementen (nieuw ontwerp, instructies, voorbeelden), de wisseling tussen TJOONER en de community is logischer geworden door de implementatie van de taakbalk onderin het scherm en er zijn meer knopjes toegevoegd om terug te keren naar het hoofdscherm. Ook wordt de gebruiker meteen naar de gerelateerde tutorial geleid, wanneer hij op 'meer' drukt bij de uitleg (zie figuur 38).

Aanbevelingen

Dan zijn er een aantal aanbevelingen die vanwege tijd en hoeveelheid werk niet meer geïmplementeerd kunnen worden in het voorgestelde concept, maar wel erg nuttig kunnen zijn voor de efficiëntie en bruikbaarheid van het programma.

Zo zou het markeren en sorteren van voorbeelden en sjablonen duidelijker kunnen worden gemaakt. Bijvoorbeeld door deze functies wat prominenter in beeld te maken of door de functie in het ontwerp te maken dat de sjablonen ook kunnen worden gemarkeerd in het overzicht van alle ontwerpen, zodat de gebruiker sneller kan markeren en niet elk ontwerp hoeft te openen. Bij het realiseren van een ontwerp moet ook in gedachte worden gehouden dat de scheiding bij het kiezen van een sjabloon of een leeg ontwerp, iets groter zou kunnen zijn. Dit kan meer duidelijkheid geven aan de gebruiker. Ook ziet de gebruiker graag dat de meldingen nog wat anders worden ingericht in de community, zodat deze ook wat duidelijker naar voren komen.

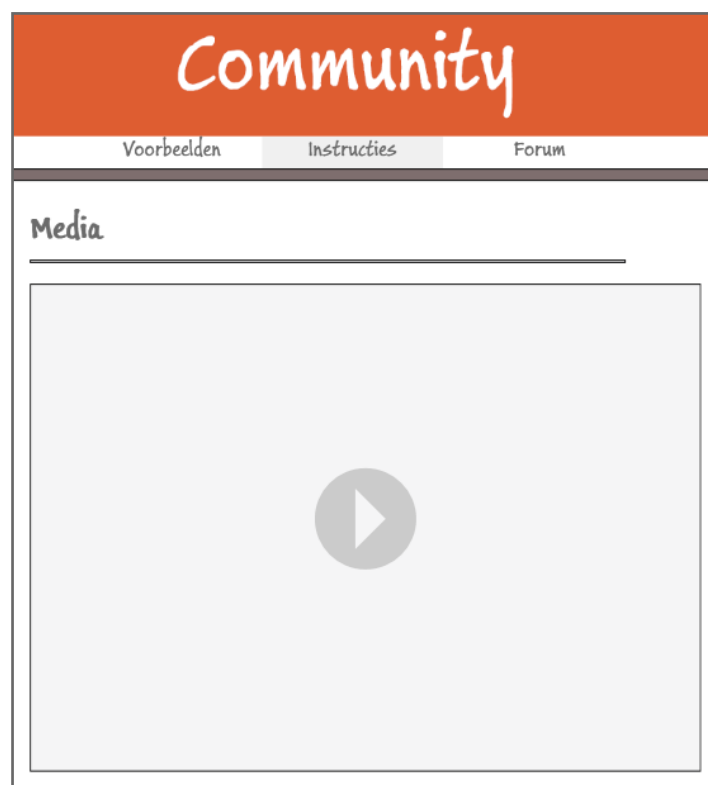
Voorlopig geven de gebruikers aan dat het hen vooral handig lijkt om voorbeelden en sjablonen



Figuur 36: Naamgeving voorbeelden



Figuur 37: Nieuw ontwerp aanmaken



Figuur 38: Filmpje gerelateerd aan uitleg

bij het ontwerpen te hebben. Verder lijkt het hen handig dat wanneer een nieuwsbericht gerealiseerd is, dit aan een sjabloon kan worden gekoppeld. Dat deze laatste handeling door een andere gebruiker kan worden gedaan, bijvoorbeeld door de ontwerper.

Daarnaast is het belangrijk om nog verder na te denken over hoe de instellingen worden ingericht. Het zou handig zijn als er opties komen om e-mail notificaties aan of uit te zetten, maar ook om in te kunnen stellen met wie de gebruiker een ontwerp kan delen: de gemeente waarin de gebruiker werkt of bijvoorbeeld ook met gebruikers van externe gemeenten. Er moet worden onderzocht hoe dit het beste en waar dit het beste in het programma geïmplementeerd kan worden. Meldingen zouden interessant worden als ze interactief zouden zijn. Dat wanneer de gebruiker op een melding klikt, de gebruiker direct wordt gelinkt naar locatie van de desbetreffende actie of gebeurtenis. Dit verhoogt de betrokkenheid van de gebruiker bij de meldingen en op die manier verhoogt het de kans dat de gebruiker up to date blijft bij ontwikkelingen en acties omtrent TJOONER.

Het forum moet een diepere structuur krijgen, waarin meerdere keren achter elkaar een categorie moet worden gekozen om zo makkelijker specifieke informatie te vinden. Want allereerst moeten de gebruikers het onderwerp kunnen vinden waar ze naar op zoek zijn. En vervolgens zouden ze in een dergelijke categorie naar een groep of discussie kunnen zoeken waaraan ze zouden willen deelnemen. Op die manier vinden de gebruikers sneller wat ze zoeken. Omdat er verschillende soorten gebruikers gebruik maken van TJOONER, kan het namelijk zijn dat gebruikers niet altijd van alle verschillende soorten onderwerpen op de hoogte zijn. Het zou daarom verwarrend kunnen zijn voor gebruikers wanneer alle discussies meteen worden voorgesteld.

Er kan worden nagedacht over de functie dat gebruikers andere gebruikers kunnen uitnodigen voor groepen of discussies in het forum. Dit zou de deelname en activiteit aan de groepen kunnen verhogen. Het is als bedrijf belangrijk om na te denken hoe om te gaan met vragen richting het bedrijf. In hoeverre is het mogelijk om te antwoorden? Het kan misschien ook een keuze zijn om volledig buiten de activiteit van het forum te blijven als bedrijf. In dat geval is het wel zaak dat wordt gecommuniceerd naar gebruikers dat het forum alleen voor gebruikers is.

Ideeën voor de verdere toekomst

Een aanbeveling die in de toekomst zou kunnen worden geïmplementeerd is de mogelijkheid voor gebruikers om andere gebruikers te volgen. Op die manier zou positieve feedback kunnen worden verkregen, wat een goede invloed zou kunnen zijn op gebruikers en misschien ook op hun activiteit met betrekking tot TJOONER en de community. Een andere handige functionele aanbeveling is de mogelijkheid om onderdelen van een ontwerp of huisstijl in een ontwerp te slepen. Dit zou de gebruiker veel tijd kunnen besparen en het zou de consistentie van ontwerpen kunnen bevorderen.

Daarnaast kan er nog worden nagedacht over de mogelijkheid dat wanneer gebruikers zich op een bepaalde plaats in het programma bevinden en ze hulp inschakelen, de informatie zich rangschikt naar het onderwerp van de huidige locatie van de gebruiker. Hier zitten zowel voor- als nadelen aan. De gebruiker zou sneller kunnen vinden wat hij zoekt, maar het kan er ook voor zorgen dat de gebruiker de situatie juist verwarrend vindt, doordat de omgeving iets anders zou zijn dan de vorige keer dat hij hulp inschakelde. Het kan lastig zijn om dit technisch te realiseren.

Naar aanleiding van een gesprek met werknemers van JCC Software over deze eindresultaten ontstond het idee om de voorbeelden en sjablonen één te maken. Dat de sjablonen qua lay-out en content ook al een voorbeeld geven. Dit wekt minder verwarring op bij gebruikers en maakt het ontwerp effectiever. Op die manier is er ook meer ruimte om een andere functionaliteit in te bouwen.

Terugkoppeling

Wanneer de ondersteuning geïmplementeerd zou zijn is het zaak als bedrijf om te blijven terugkoppelen naar de community en de nieuwe functionaliteiten. Door te bestuderen hoe veel en hoe vaak gebruikers eraan deelnemen of er gebruik van maken, kan worden gekeken in hoeverre de community bijdraagt aan TJOONER en de gebruikerservaring.

Terugkoppeling

Nu er een aanbeveling is gedaan voor een concept, dat JCC Software verder door kan ontwikkelen, is het ook belangrijk om terug te kijken naar het begin van het proces, de analysefase. Hierin zijn kaders opgesteld en is geprobeerd een omgeving te scheppen van het te ontwerpen product. In deze paragraaf wordt onderzocht in hoeverre het resultaat in de visie van de analyse past.

Marktonderzoek



Met de input vanuit de categorie **useful** is veel gedaan, bijna alle punten vonden de gebruikers interessante ideeën. Alleen de mogelijkheid voor het versturen van persoonlijke berichten is niet gerealiseerd in het voorstel, maar het is niet onmogelijk dat dit wordt gerealiseerd. Daarnaast wordt in het voorstel geen gebruik gemaakt van een apart profiel met informatie en acties.

Alle input die is geleverd bij **findable**, **desirable** en **credible** moet nog verder worden uitgewerkt, aangezien dit specifiek over de weergave van content gaat. De realisatie van het punt onder **accessible** is een technische uitwerking.

De punten onder **usable** zijn deels terug te vinden in het concept. De gebruiker krijgt meldingen in het concept en ontwerpen kunnen worden gesorteerd. De overige elementen zijn ook invullingen die bij een verdere uitwerking nog zouden kunnen worden toegepast.

Persona

Allerst zijn er persona opgesteld, om een inzicht te krijgen in de soort gebruiker met betrekking tot TJOONER. Deze persona's bevatten de volgende doelen:

- systematisch content bijwerken
- verantwoordelijkheid dragen over de werking van TJOONER binnen de gemeente

- snel en efficiënt ontwerpen
- communicatie met andere gemeenten over TJOONER
- de technische werking begrijpen
- de organisatie van verantwoordelijkheden rondom TJOONER optimaliseren
- het programma in de gemeente installeren
- de manier voor het gebruik van het programma in de gemeente bedenken
- dagelijks updaten van content

Het concept zal aan het doel systematisch content bijdragen doordat het met behulp van sjablonen makkelijker is om snel informatie te updaten. Dit geldt ook voor de doelen dagelijks updaten van content en het snel en efficiënt ontwerpen. Het concept kan op verschillende manieren bijdragen aan het doel om verantwoordelijkheid te dragen over TJOONER binnen de gemeente. Bijvoorbeeld de mogelijkheid om bij het opslaan van een ontwerp opmerkingen voor de beheerder of verantwoordelijke toe te voegen. Maar ook kan het bijdragen met behulp van het forum waarin hulp kan worden ingeschakeld van andere gemeenten omtrent het onderwerp verantwoordelijkheid. Met deze laatste mogelijkheid wordt ook het doel communicatie met andere gemeenten behaald.

Aan de hand van uitleg, kan meer van de technische achtergrond begrepen worden en het programma worden geïnstalleerd. Het concept is nog niet dusdanig gespecificeerd vormgegeven dat de organisatie van verwantwoordelijkheden van gebruikers wordt uitgelegd, maar dit is wel mogelijk binnen de richtlijnen van het concept.

Daarmee is met het concept aan de meeste doelen van de persona's voldaan en als zij hierin nog niet voorziet biedt het concept er wel ruimte voor.

Richtlijnen

Aan de **algemene richtlijnen** is niet volledig voldaan. De ondersteuning is uiteindelijk niet volledig geïmplementeerd in TJOONER, maar ook in een community. Hoe informatie gestructureerd wordt in het concept is nog niet voorgeschreven in het concept. Verder is wel de ondersteuning afgestemd op de verschillende soorten gebruikers, zie de terugkoppeling naar de persona hiervoor. In de prototypetest is onderzocht wat de meest eenduidige naamgeving was voor verschillende elementen en die zijn dan ook toegepast in het concept.

Er is besloten dat de **instructieve richtlijnen** nog niet specifiek hoefden te worden ingevuld en te worden gerealiseerd wat betreft inhoud. Daarom is er nog niet volledig aan deze richtlijnen gedaan, maar het concept omvat wel de ideeën van alle onderdelen: de tutorials, uitleg, zoekfunctie, voorbeelden van aantrekkelijke ontwerpen en filmpjes.

Interactieve richtlijnen zijn ver uitgewerkt in het concept. Er is nagegaan wat gebruikers vinden van stellen van een vraag en het contact zoeken via het forum. Daarnaast heeft het concept de gebruikers al laten ervaren hoe een ontwerp kan worden gedeeld.

Ook **uitbreidende richtlijnen** zijn ver uitgewerkt in het concept. De gebruiker heeft in het prototype al ervaren hoe van een sjabloon gebruik kan worden gemaakt en hoe voorbeelden kunnen worden verkegen. Daarnaast tonen meldingen updates van het systeem en de gebruikers.

Het concept voldoet dus grootendeels aan deze richtlijnen, maar nog niet volledig. Het concept bevat het idee van vele richtlijnen, maar deze moeten nog daadwerkelijk gerealiseerd worden, dit is ook al geschetst in de aanbeveling.

Scenario

Wanneer wordt teruggekeken naar het scenario met de huidige aanbeveling van het concept erbij, zou deze de wensen kunnen vervullen die in het scenario worden genoemd. Wensen als contact met andere gemeenten en inspiratie voor de lay-out van een ontwerp. Daarbij spreekt het concept het scenario niet tegen in de verhaallijn, het scenario met de

verwachtingen voldoen nog steeds.

**Conclusie**

Al met al kan gezegd worden dat het concept aansluit op de analysefase. Tijdens de analysefase was nog niet geheel duidelijk in hoeverre het concept gerealiseerd kon worden in de gegeven tijd. Hierdoor zijn niet alle richtlijnen en wensen in de analysefase volledig uitgewerkt en geïmplementeerd, maar vele ideeën vanuit de analysefase zijn wel verwerkt in het concept.



Deze conclusie beschrijft de uitwerking van de doelstelling van deze bacheloropdracht aan de hand van resultaten die zijn gevonden tijdens het doorlopen van het proces van de opdracht.

Met de titel van dit verslag wordt ook meteen de doelstelling van de opdracht aangeduid: "Het ontwerpen van een online gebruikersplatform voor gebruikers van de narrowcastingsoftware 'TJOONER'."

Om aan deze doelstelling te kunnen tippen zijn verschillende onderzoeken uitgevoerd. Er is onderzocht hoe de interactie tussen JCC Software en de gebruikers verloopt. Er is ontdekt wat de rol van JCC Software is als bedrijf en als aanbieder naar gemeenten en bedrijven toe. Hierdoor konden verwachtingen van JCC Software worden gepeild voor het te ontwerpen gebruikersplatform. Een belangrijke waarneming was dat het bedrijf nog niet strict had vastgelegd dat het gebruikersplatform online moest worden gerealiseerd. Daarnaast is onderzocht hoe de interactie tussen de gebruikers en de huidige versie van het programma TJOONER verloopt. Gebruikers hebben hun verwachtingen uitgesproken zodat het ontwerp van het gebruikersplatform goed op hen kon worden gericht. Een resultaat was dat gebruikers voorkeur hadden voor een gebruikersondersteuning in het programma TJOONER zelf.

Aan de hand van deze verwachtingen zijn schetsen gemaakt, die zijn voorgelegd aan het bedrijf. Resultaat van dit overleg was dat een andere optie voor de vorm van ondersteuning ook nog zou kunnen voldoen: een implementatie zowel in TJOONER als online. Dit advies is meegenomen in de verdere vorming van een concept dat in twee variaties uit is gewerkt tot een prototype. In dit prototype zijn deze twee varianten getest bij gebruikers. Er is geobserveerd hoe gebruikers ermee omgingen. Daarnaast gaven gebruikers opmerkingen over het prototype en spraken ze opnieuw verwachtingen uit. Hun voorkeur ging uit naar de variant waarbij zowel in TJOONER als online ondersteuning wordt geboden.

Deze resultaten zijn verwerkt in een concept met daarbijbehorende aanbevelingen. Het is aan JCC Software om met de uitkomsten van

deze opdracht verder te gaan werken, om zo het concept te kunnen realiseren en aan te kunnen bieden aan gebruikers. In de verdere toekomst zou de gebruikersondersteuning zelfs nog breder kunnen worden getrokken over meerdere producten van JCC Software.

Hiermee is een ontwerp van een online gebruikersplatform voor gebruikers gerealiseerd. Daarbij moet wel aangemerkt worden dat het gebruikersplatform beter als een ondersteuning kan worden gezien, aangezien een deel ook in het programma TJOONER zal worden aangeboden. Daarnaast is het ontwerp niet volledig gespecificeerd en zal er nog een verder ontwerpproces op gang moeten worden gezet voordat het ontwerp volledig kan worden gerealiseerd. De opdracht is een goede basis voor de ontwikkeling van het gebruikersondersteuning en hierop kan het bedrijf voortborduren.

De volgende artikelen, sites en boeken zijn benaderd:

Berk, Q. (2008) Personas. Verkregen op 20-04-2015 van <http://www.easability.nl/personas.html>

Beukel, A.P. (2014). Ontwerpen Van Interactieve Producten. Powerpoint gebruikersonderzoek.

Cooper, A. & Reimann, R. & Cronin, D. (2007) About face, Wiley Publishing, Indianapolis

Gebruiksaanwijzing onderzoeksinstrument. (z.d.) Verkregen op 20-04-2015 van http://www.staz.nl/versterken_arbeidsverhoudingen/instrumenten/thermometer/instrumenten_gebruiksaanwijzing_4a.shtml

Gebruikershandleiding TJOONER. (z.d.) Verkregen op 28-04-2015 van JCC Software.

Google. Verkregen op 13-05-2015 van <http://www.google.com/design/spec/style/color.html#color-ui-color-application>

Huijing, S.V.S. (2014) TJOONER Stageopdracht, JCC Software.

Kosinska, E. & Leeds, C. (2011). Expression Blend 4, O'Reilly Media, Inc, Sebastopol

Nielsen, J. (1995). 10 Usability Heuristics for User Interface Design. Verkregen op 29-04-2015 van <http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

Rogers, A. & Sharp, S & Preece, J. (2007). Interaction Design, Wiley, J., England

Saffer, D. (2010). Designing for interaction, New Riders, United States of America

Simon, P. (2012). Don't Build Products. Build Platforms. Verkregen op 15-04-2015 van <http://www.inc.com/phil-simon/why-your-company-should-build-platform.html>

Tognazzini, B. (2014). First Principles of Interaction Design. Verkregen op 29-04-2015 van <http://asktog.com/atc/principles-of-interaction-design/>

User Experience Basics. (2012). Verkregen op 04-05-2015 van <http://www.usability.gov/what-and-why/user-experience.html>

Daarnaast zijn er vele sites bezocht voor het marktonderzoek. Deze sites zijn te vinden in bijlagen 1B.



Bijlagen 1A: Heuristieken Evaluatie

Alle heuristieken zijn beschreven met voor- en nadelen. (Nielsen, J. 1995) Aan de hand van deze nadelen zijn er scores gegeven die aangeven hoe significant het probleem is. Ze zijn beschreven aan de hand van het programma TJOONER van JCC Software.

1) **Visibility of system status**

The system should always keep users informed about what is going on, through appropriate feedback within reasonable time.

Het beginscherm geeft aan dat de gebruiker nog moet inloggen.

2) **Match between system and the real world**

The system should speak the users' language, with words, phrases and concepts familiar to the user, rather than system-oriented terms. Follow real-world conventions, making information appear in a natural and logical order.

De woorden in het menu zijn eenduidig en spreken voor zich. Daarnaast spreken de functies per menuonderdeel minder voor zich. 'Groepen' voelt bijvoorbeeld niet zo eenduidig aan voor de gebruiker. Er kan direct een nieuwe groep aangemaakt worden, maar via media is het ook weer mogelijk om een nieuwe groep aan te maken. Dit is handig, maar aan de andere kant ook weer verwarrend. Ook is het niet vanzelfsprekend wat precies het verschil is tussen een groep, een afspeellijst en afbeeldingen. Daarnaast zijn de icoontjes in het menu duidelijk, maar er is geen sprake van een redundancy. Het zou nog beter zijn wanneer de gebruiker bijvoorbeeld tekstuele uitleg krijgt wanneer hij over de icoontjes heen beweegt. Wanneer een nieuw ontwerp wordt gemaakt, verschijnt er een nieuw beeld waarin ontworpen kan worden. Ook hier zijn icoontjes afgebeeld, die gereedschappen bieden voor het ontwerpen. Dat deze icoontjes als gereedschappen dienen is vanzelfsprekend. De icoontjes zelf zijn niet allen vanzelfsprekend. Het zou mooi zijn als ook in dit geval een tekstuele uitleg verkregen wordt wanneer erover heen bewogen wordt. Daarnaast is het niet geheel logisch voor de gebruiker dat de tools in het ontwerpvlak gesleept moeten worden. In andere ontwerpprogramma's zoals Photoshop

werkt dit namelijk aan de hand van klikken. Hier is geen match met de rest van de wereld, waardoor de verwarring waarschijnlijk ontstaat. Wanneer een tool in het ontwerpvlak staat, kunnen instellingen worden gedaan door op de rechtermuisknop te drukken. Dit is niet geheel vanzelfsprekend, maar dit is een element wat te leren is en mag zijn denk ik. In andere programma's komen deze instellingen vaak bij een klik ergens in het scherm op. De instellingen die te kiezen zijn, zijn redelijk vanzelfsprekend. Het kiezen van een kleur gaat niet heel logisch voor de gebruiker. Het pijltje met kleurenschema's kan worden verschoven. Het voelt alsof de kleur nu al is ingesteld, maar het bolletje in het kleurenschema moet ook nog worden gekozen om een kleur te selecteren. Dit is te leren voor de gebruiker, maar het zorgt er wel voor dat het systeem minder eenduidig is. De knop 'als achtergrond instellen' is heel functioneel en praktisch voor de gebruiker, maar de positie is niet heel vanzelfsprekend. Het is meer een instelling die ook bij de andere instellingen van een tool kan worden verwacht. Bovenin kun je de naam van het ontwerp instellen, maar dit valt niet erg op, dit is niet heel duidelijk voor de gebruiker. Nu is het wel zo dat daarna ook nog de mogelijkheid is om het ontwerp op te slaan. Maar het zou logischer zijn als het programma vraagt om een naamgeving wanneer de gebruiker opslaat, aangezien dit bij andere programma's ook op die manier gaat.

3) **User control and freedom**

Users often choose system functions by mistake and will need a clearly marked "emergency exit" to leave the unwanted state without having to go through an extended dialogue. Support undo and redo. Het programma bevat altijd een escape via het kruisje in de rechterbovenhoek. Daarnaast kan de gebruiker steeds terug naar een menu aan de hand van het pijltje. Dit pijltje is goed zichtbaar en duidelijk.

4) **Consistency and standards**

Users should not have to wonder whether different words, situations, or actions mean the same thing. Follow platform conventions.

De hele structuur van afspeellijst, afbeeldingen, media en groepen is nog niet geheel eenduidig



Bijlagen 1A: Heuristieken Evaluatie

voor de gebruiker. Wanneer een gebruiker het programma vaker gebruikt wordt het wel duidelijker, maar het is de bedoeling dat het systeem van deze elementen meteen duidelijk is voor de gebruiker en dat deze niet hoeft na te denken over het gebruik ervan.

Daarnaast lijken kanalen en players hetzelfde te doen en te betekenen voor de gebruiker. Een overbodige menuknop. Dit kan verwarring opleveren.

5) Error prevention

Even better than good error messages is a careful design which prevents a problem from occurring in the first place. Either eliminate error-prone conditions or check for them and present users with a confirmation option before they commit to the action.

Wanneer je uit een ontwerp gaat zonder op te slaan, vraagt het programma of je op wilt slaan. Zowel wanneer je op het kruisje klikt als op het pijltje. Het zou misschien handig zijn als er ook een dergelijke pop-up komt wanneer een groep wordt gemaakt en er nog geen naam is gegeven. Het is niet heel wenselijk dat er een groep komt te staan die heet 'nieuwe groep'.

6) Recognition rather than recall

Minimize the user's memory load by making objects, actions, and options visible. The user should not have to remember information from one part of the dialogue to another. Instructions for use of the system should be visible or easily retrievable whenever appropriate.

Het programma werkt in principe, maar er zijn nog wel een heel aantal elementen die een keer moeten worden gedaan door de gebruiker voordat ze goed gaan. Er zou nog wat aandacht kunnen worden gegeven aan elementen die meer automatisch kunnen verlopen voor de gebruiker en waarbij niet hoeft worden nagedacht. Het is de bedoeling dat het programma ondersteunt in het ontwerpen en dat de gebruiker daarmee bezig is, in plaats van dat de gebruiker moet ontdekken hoe het programma werkt.

7) Flexibility and efficiency of use

Accelerators -- unseen by the novice user -- may often speed up the interaction for

the expert user such that the system can cater to both inexperienced and experienced users. Allow users to tailor frequent actions.

Er is nog geen sprake van een helpfunctie. Bij de implementatie van de software worden instructies over de werking van het programma gegeven. Wanneer daarna iets nog niet wordt begrepen kan de help-desk worden gebeld van JCC Software. Daarnaast is er wel een handleiding beschikbaar, maar die geeft het bedrijf niet automatisch mee. Het zou wel heel handig zijn voor de gebruikers dat ze terug kunnen vallen op een help-functie, vooral in het begin of wanneer ze het programma lang niet hebben gebruikt bijvoorbeeld.

Wanneer men eenmaal gewend is aan het programma en ermee om kan gaan, is het programma makkelijk in gebruik. Wel zouden gebruikers ook in latere fasen nog gebruik kunnen maken van voorbeelden om inspiratie te krijgen.

8) Aesthetic and minimalist design

Dialogues should not contain information which is irrelevant or rarely needed. Every extra unit of information in a dialogue competes with the relevant units of information and diminishes their relative visibility.

Het plusje voor de functie om iets toe te voegen is goed bedacht, dit is vanzelfsprekend. De symbooltjes bij de gereedschappen voor het ontwerpen zouden misschien nog wel wat duidelijker kunnen worden weergegeven. Een fotocamera kan namelijk zowel filmen als foto's maken. In dit geval is het de functie afbeeldingen. Er zou ook gekozen kunnen worden van het symbooltje van een polaroid frame.

9) Help users recognize, diagnose, and recover from errors

Error messages should be expressed in plain language (no codes), precisely indicate the problem, and constructively suggest a solution.

Je ziet het niet wanneer je iets fout doet. Wanneer je bijvoorbeeld op een tool aan het klikken bent om hem in het ontwerpvlak te krijgen, krijg je niet de melding dat je de tool moet slepen. Dit zou wel handig zijn in een aantal van dergelijke cruciale gevallen.



Bijlagen 1A: Heuristieken Evaluatie

Het is niet mogelijk om een stap terug te doen. Ctrl + z functie werkt niet. Dit is toch wel een handige functie om in het programma te stoppen.

10) Help and documentation

Even though it is better if the system can be used without documentation, it may be necessary to provide help and documentation. Any such information should be easy to search, focused on the user's task, list concrete steps to be carried out, and not be too large.

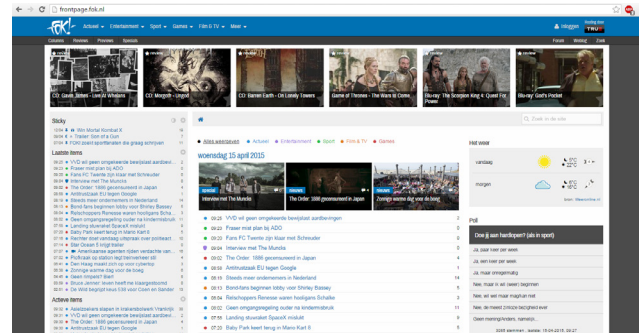
Er is geen help functie in het programma en ook de handleiding is niet vanzelfsprekend aanwezig bij een gebruiker. Het is wel mogelijk om hulp op te roepen door te bellen.



Bijlagen 1B: Marktonderzoek

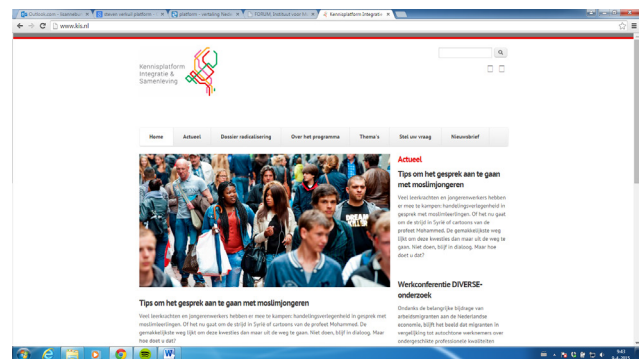
FOK! Forum

- Gesprekken
- Gebruiker eigen naam/account of nickname
- Reclame
- Veel verschillende soorten categorien
- Grote doelgroep
- Categorisatie per onderwerp en per deelonderwerp (in te klappen mappen)
- Datum en tijd bij gepost bericht
- Nieuwste berichten bovenaan
- Verticaal scrollen
- Folder met de nieuwste dingen
- Inloggen om te posten, maar om te kijken niet nodig



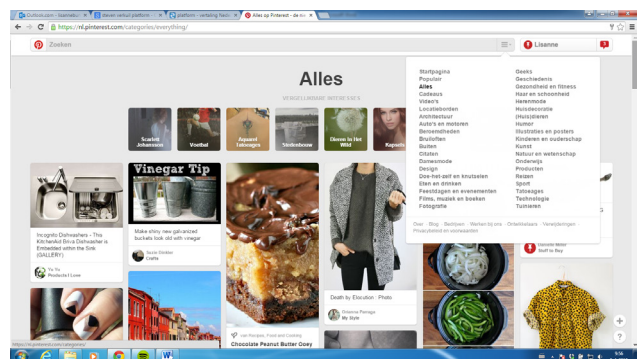
Kennisplatform

- Kennisgeven
- Overzichtelijk
- Meerdere pagina's
- Apart deel met stel uw vraag (interactie)
- Gebruikers kunnen niet elkaars reacties zien, niet hele grote interactie
- Meer gebaseerd op alleen het kennis geven.
- Apart kopje met actueel
- Niet in te loggen, gebruikers geen apart profiel
- Voor iedereen beschikbaar, doelgroep niet persé heel groot.



Pinterest

- Foto's
- Verschillende categorien
- Scrollen
- Verschillende kolommen
- Inloggen nodig om überhaupt te kijken
- Hearten/likens
- Pinnen (inspiratiebronnen opslaan)
- Voorkeur aan bepaalde categorieën geven, zodat je daar info/updates van krijgt
- Mensen volgen
- Zelf kun je ook weer categorieën in je verzameling maken.
- Je kunt vrienden zoeken
- Je kunt nieuwe dingen zien van vrienden
- Je kunt nieuwe dingen op pinterest zien, worden bovenaan aangevuld.
- Je krijgt meldingen van berichten en reacties op jouw acties.



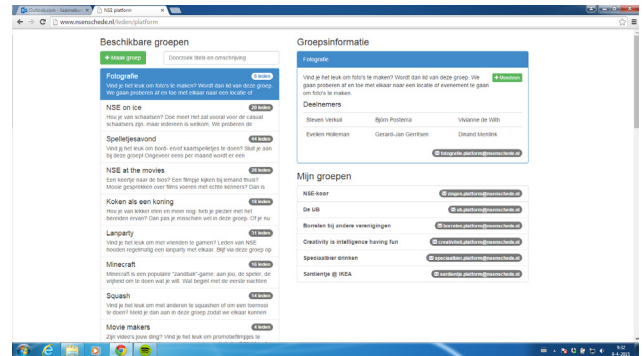
Navigators Studentenvereniging Enschede

- Inschrijven op interesse voor activiteit
- Gekoppeld aan e-mail, waarna dingen kunnen worden afgesproken

Bijlagen 1B: Marktonderzoek

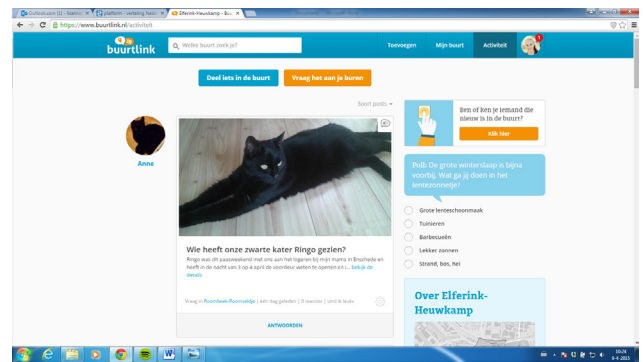


- Ook weer uit te schrijven
- Zelf groep aan te maken
- Mogelijk om te zien wie er nog meer in hebben geschreven op de activiteit en dus ook die interesse hebben.
- Overzicht te zien op dezelfde pagina van de groepen waaraan jij deelneemt.
- Er is een zoekbalk waarin kan worden gezocht op een onderwerp in de titels en omschrijvingen van de groepen.
- Elke groep bevat een omschrijving met een uitleg.



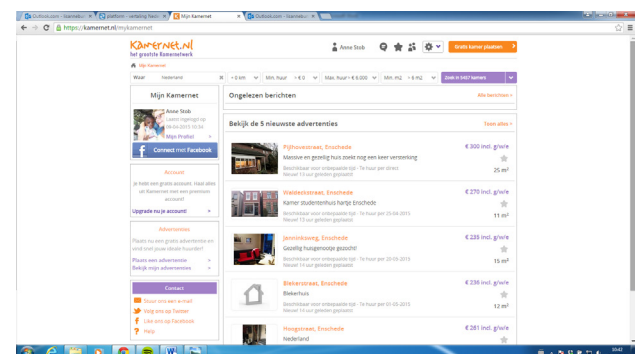
Buurtlink

- Interactie met de buurt
- Mogelijk om iets te delen: een activiteit te plaatsen, iets te koop te zetten, een foto/video te delen, een verhaal te delen
- Mogelijk iets te vragen aan buren: oproep, hulpvraag of een bericht
- Er is algemene informatie over de buurt te vinden (demografie, plattegrond, buurtbewoners, woningen die te koop staan en bedrijven in de buurt)
- Onder het kopje activiteit is het forum te zien waarop gebruikers kunnen reageren of dingen kunnen plaatsen. De posts zijn te sorteren, want normaal gesproken komen alle soorten posts chronologisch onder elkaar.
- Verticaal scrollen
- Je krijgt meldingen van berichten en reacties op jouw acties.
- Nodig in te loggen, maar zonder dat al wel wat informatie mbt het forum te zien, zodat je kunt kijken wat het precies is (in pinterest is dit wel wat duidelijker)
- De header bovenin van de algemene informatie pagina van de buurt, laat wisselende foto's zien van dingen uit de hele stad, dus niet alleen de buurt.



Kamernet

- Kamer forum
- Kamer zoeken of kamer aanbieden
- Zoeken op interesses of interesses aan te geven
- Voorkeuren aan te geven
- Mogelijkheid om gegevens uit te wisselen
- Berichten te beheren
- Je krijgt meldingen van berichten en reacties op jouw acties.
- De homepage is een uitlegpagina (versie voor





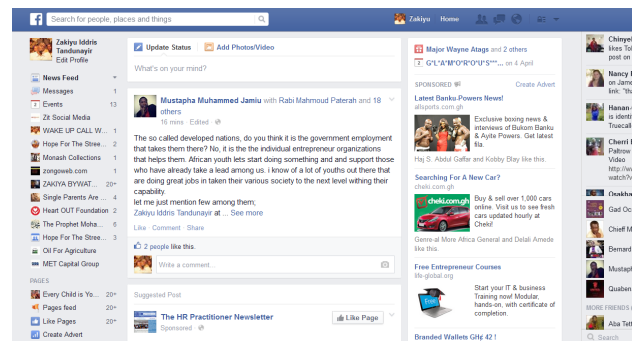
Bijlagen 1B: Marktonderzoek

kamerzoekenden als kamerplaatsenden

- Tegen betaling (verschillende versies) kun je onbeperkt reageren op kamers
- Er is nog een speciale pagina met FAQ (heel overzichtelijk, ingedeeld in onderwerpen)
- Verticaal scrollen
- Een kamer is gratis te plaatsen (zodat de markt aantrekkelijk blijft en forum/site blijft werken en bestaan)
- Er bestaat ook een applicatie

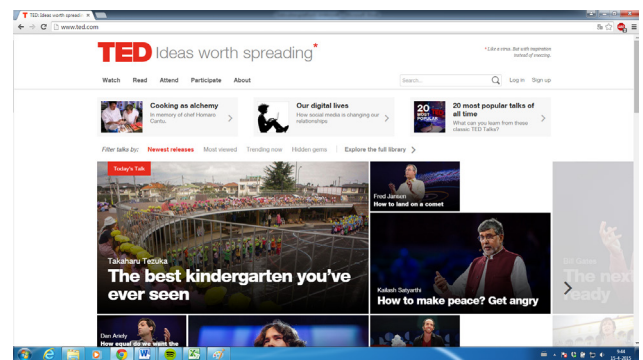
Facebook

- info delen met vrienden
- alleen mogelijk wanneer ingelogd
- onoverzichtelijk
- meldingen



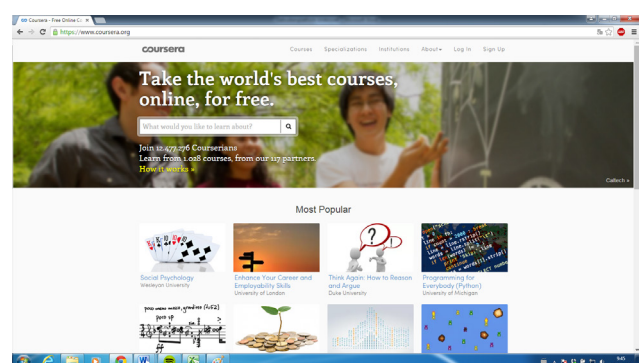
Ted.com

- ideeën verspreiden
- filteren op nieuwste/populairste etc
- nieuwste vooraan
- verschillende categorien met subcategorien, die weer in subcategorien worden weergegeven. Slim gedaan, want veel informatie wordt op deze manier toch nog handig en in weinig klikken voltooid.
- mogelijkheid inloggen
- zelf deel te nemen
- te nomineren (verschillende soorten)
- Gerelateerde filmpjes te zien



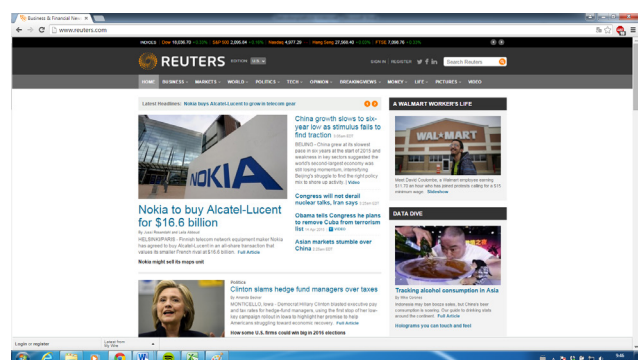
Coursera.org

- inschrijven op bepaalde studies voor een tijdelijke periode
- inschrijven; mooi systeem
- instituties te zien
- reclame te zien
- Log in (zonder wel alles te bekijken maar niet in te schrijven)
- bij about: heel duidelijk te zien wat het doel is van de site, verticaal scrollen langs duidelijke plaatjes etc.
- in teams te werken



reuters.com

- Nieuws delen
- Analyse en opinie en debat
- Plaatjes pagina
- Video

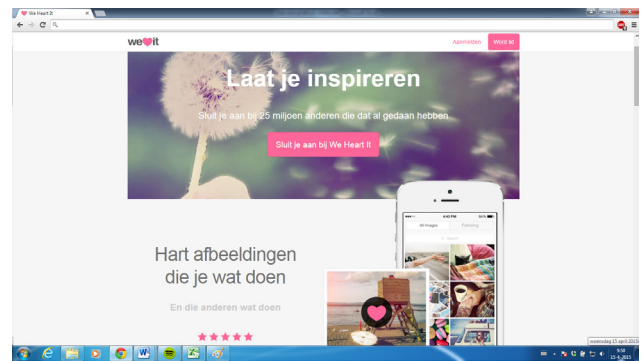


Bijlagen 1B: Marktonderzoek



weheartit.com

- inspiratie delen
- Zonder inloggen informatiepagina over wat het is, met doorklikken wel plaatjes te zien
- Zoekfunctie pas wel na inloggen
- blog



ad.nl

- nieuws bovenin
- klein handig overzichtje met nieuw, top-10 en regio
- categorieën bovenin
- reclame



rtnieuws.nl

- Nieuwste nieuws bovenaan, daarna in kolommen ernaast
- Daaronder nieuwe categorieën met vandaag en live.
- In header statistieken te zien
- Kopjes alleen boven



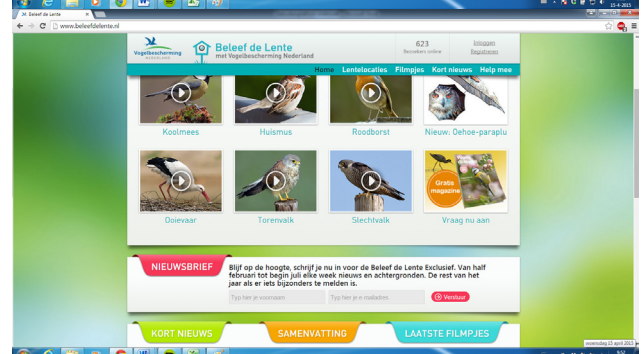
telegraaf.nl

- Nieuwste nieuws bovenaan
- Scrollen
- Statistieken met weer, files etc overzichtelijk bij elkaar
- Zoekfunctie
- Reclame
- Smalle kolom met snelnieuws en categorieën
- Bovenin kopjes te zien met onderwerpen



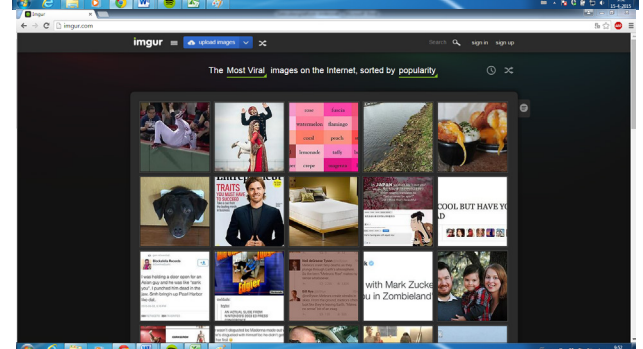
beleefdelente.nl

- Vogels bekijken
- Te zien zonder inloggen, maar wel mogelijk
- Bovenin de vogelsoorten (overzichtelijk)
- Nieuws
- Quiz
- Nieuwsbrief
- Laatste filmpjes



imgur

- Grappen delen
- Indeling op wat de gebruiker wil: welke plaatjes en op welke rank.
- Zelf plaatjes te posten
- In te loggen en dan is het mogelijk om te liken of disliken
- Ook mogelijk om te zoeken
- Blogs over mogelijkheden en dingen





Bijlagen 1B: Marktonderzoek

9gag.com

- Grappen delen
- Te zien zonder inloggen
- Na inloggen punten uit te delen (ranken)
- Populair
- Nieuwste
- Chat met andere 9gagers

Tweakers.net

- Reviews over technologie
- Nieuws op voorpagina
- Prijzen vergelijken
- Filmpjes nieuwe releases
- Gerelateerd nieuws en reclames

Instructables

- DIY delen en contests
- Horizontaal scrollen
- Vierkantje fotos van nieuwe DIY's
- Zoeken frontaal met categorieën
- Contests
- Groups, forums and answers
- Delen/contests wanneer ingelogd, maar wel te zien wanneer niet ingelogd

keversite.nl

- delen hobby/interesse
- actieve topic, nieuwste bovenaan
- agenda
- prikbord met wat in de aanbieding is of wat gezocht wordt

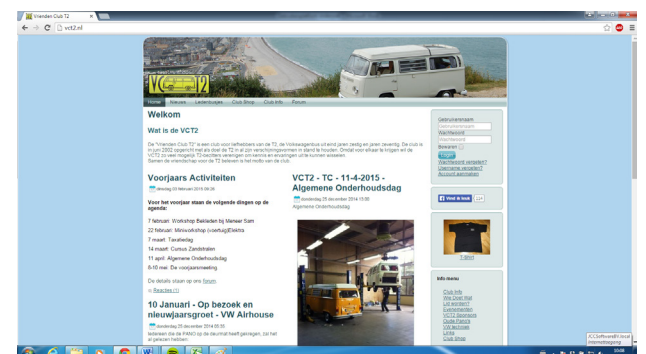
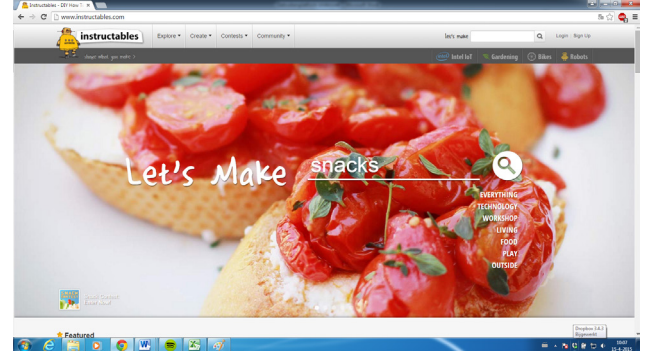
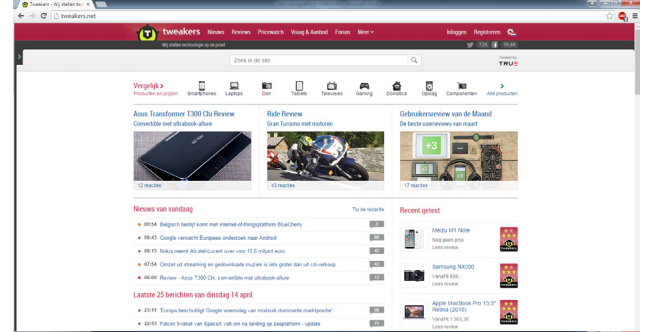
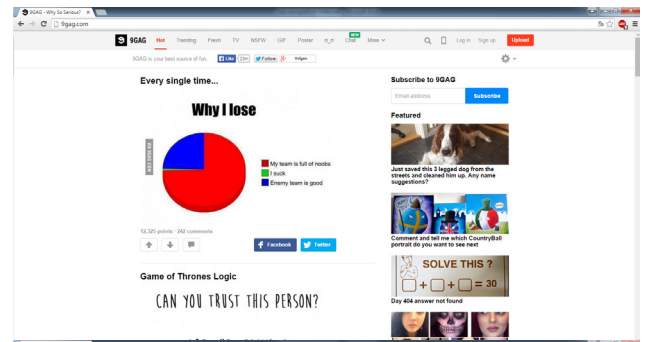


vct2.nl

- volkswagen busjes
- forum
- club info
- overzicht van ledenbusjes (wel vergelijkbaar met ontwerpen van mensen)

ontwerpen-voor-geld.nl

- ontwerpen maken en verkopen
- overzicht van ontwerpen met rankings etc (hoogste hartje bovenaan)
- wedstrijden
- help per onderwerp
- inloggen

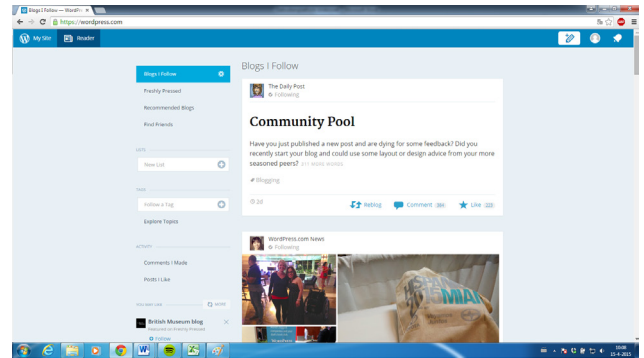


Bijlagen 1B: Marktonderzoek



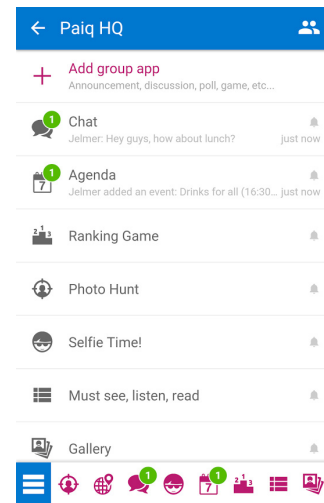
wordpress.nl

- blogs die je kunt volgen (van andere mensen) met daarin aanbevolen blogs en nieuwste, vind vrienden
- snelknop nieuwe post



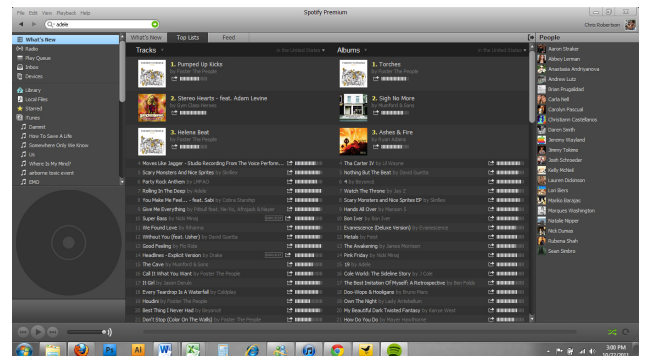
Happening

- ranken van deelnemers
- het aanmaken van een event of contest
- in applicatie



Spotify

- volgen van andere gebruikers
- delen van lijsten
- markeren van favorieten
- eigen lijsten samenstellen
- in applicatie





Bijlagen 1C: Interview en test gebruikers

Test verloop

Naam:

Gemeente:

Datum:

- Vragen of er een opname mag lopen. (handtekening laten zetten en opname aanzetten)

1) Uitleggen en kennismaken

JCC Software wil graag een dienst ter ondersteuning van de bestaande software TJOONER ontwikkelen en de gebruiker hierbij betrekken. Dit zal een gebruikersplatform worden, waardoor er meer interactie tussen JCC Software en de gebruiker zal komen, maar misschien ook wel tussen de gebruikers onderling. Dit gebruikersplatform zou kunnen worden aangeroepen als hulpfunctie bij het ontwerpen in TJOONER, maar het zou ook een plek kunnen zijn waarop gebruikers kennis of inspiratie met betrekking tot TJOONER op kunnen doen (van andere gebruikers). Denk aan een soort klantportaal, maar dan met meer functionaliteiten.

Voor het ontwerpen hiervan, is het erg belangrijk om rekening te houden met de ideeën en voorkeuren van de gebruiker. Daarom vind ik het heel fijn dat u deel wilt nemen aan dit interview. Op die manier kunnen we een geschikte dienst ontwerpen, die effectief en bruikbaar is.

- Vragen of gebruiker het idee snapt. In eigen woorden laten uitleggen.
- Wat is je rol met betrekking tot TJOONER?
- Zijn er nog meer mensen die het programma gebruiken binnen jullie gemeente?
- Wat is hun functie en waarom doen zij dit?

2) Ontwerpen

- Vragen of gebruiker een ontwerp in TJOONER zou willen maken. (eerst media, dan ontwerp)

Een ontwerp maken met daarin:

tijd, datum (pas lettertype, kleur en font aan), plaatje gemeentehuis, een oproepsysteem, een balk waarin de bezoeker welkom geheten wordt, rss feed, logo

Vragen om te stellen en te observeren:

- Hoe begint u met het maken van een ontwerp? Heeft u al een idee wanneer u het programma gaat gebruiken? Of begint u gewoon wat te schuiven in het programma? Of is het een combinatie? Dat u bijvoorbeeld al wel weet wat voor foto's en informatie erin moeten komen, maar dat u nog gaat bedenken hoe u het vorm gaat geven?
- Hoe verzamelt u de informatie die u weer wilt geven?
- Wat voor informatie geeft u doorgaans weer?
- Verschilt de informatie die u doorgaans weergeeft?
- Van wat voor tools maakt u doorgaans gebruik?
- Hoe maakt u dit op?

3) Inhoudelijke vragen

- Wat voor opmaken heeft u doorgaans gemaakt?
- Wat vindt u van uw ontwerpen?
- Wat vinden anderen van uw ontwerpen?
- Heeft u er behoefte aan uw ontwerpen te verbeteren? En zo ja, wat?



Bijlagen 1C: Interview en test gebruikers

- Hebben anderen er behoefte aan dat uw ontwerpen verbeteren? En zo ja, wat?
- Welke dingen zou u nog meer uit het programma kunnen halen, ten opzichte van hoe u het programma nu gebruikt?
- Wat mist u in het gebruik van het programma?
- Vind u dingen in het programma omstreken werken?
- Wat heeft u wel eens verkeerd gedaan wanneer u het programma gebruikte?
- Wat vindt u van de tijd die het u kost om een ontwerp te maken?
- Hoe vaak gebruikt u de software?
- Zijn er bepaalde tijden dat u het programma meer/vaker gebruikt?
- Hoe vaak maakt u een nieuw ontwerp?
- Hoe vaak update u al bestaande ontwerpen?
- Weet u nog wanneer u voor het eerst het programma gebruikte? Hoe ging dat in zijn werk, wat vond je lastig of waar had u problemen mee?

4) Verwachtingen en ideeën gebruikersplatform

- Waarin zou u graag hulp willen hebben bij gebruik van het programma?
- Wat verwacht je van de hulp die je krijgt bij het gebruik van het programma? In kleine dingetjes en in zn totaal?
- Zou u willen bedenken hoe u een gebruikersplatform voor u ziet? Wat voor elementen het zou kunnen bevatten?
- Welke soort ervaringen vind u fijn bij het gebruik van een platform?
- Wat voor interacties verwacht u? Met mensen of elementen?
- Hadden jullie eerst Queue TV? En wat vond u daarvan? Wat vind u verschillen?

5) Ideeën overbrengen en mening vragen

- Waarin zou u willen weten hoe andere gemeenten TJOONER gebruiken? Hoe benieuwd bent u hier naar?
- Waarover zou u graag contact willen hebben met andere gemeenten?
- Wat voor contact zou u willen hebben?
- Hoe vaak zou u van de mogelijkheid gebruik maken om met andere gebruikers contact te hebben?
- Hoe ziet u het gebruikersplatform het liefst gerealiseerd? Via TJOONER of online?
- Denkt u dat u als het platform in TJOONER zit, er sneller gebruik van zal maken dan van een online implementatie?
- Zou u een zoekfunctie handig vinden?
- Hoe vaak gebruik maken van platform überhaupt?
- Benieuwd naar ontwikkelingen JCC Software?
- Wat vind u ervan als u ontwerpen van anderen over kan nemen?
- Zou u hier geld voor over hebben?
- Gebruiker laten bepalen aan de hand van cijfer wat ze belangrijker vinden: ranken, ontwerpen zien, kennis opdoen, nieuwe producten zien oid

6) Afsluiting

- Bedanken
- Vragen of dat er ook nog een test mag worden afgenomen begin juni.



Bijlagen 1C: Interview en test gebruikers

Mogelijke elementen platform

Naam:

Gemeente:

Datum:

	Niet graag in platform				Heel graag in platform	
		1	2	3	4	5
<u>Filmpjes (met uitleg, denk aan tutorials)</u>		☐	☐	☐	☐	☐
<u>Plaatjes (met uitleg, denk aan tutorials)</u>		☐	☐	☐	☐	☐
<u>Forum: contact met andere gebruikers</u>		☐	☐	☐	☐	☐
<u>Informatiepagina over TJOONER op onderwerp</u>		☐	☐	☐	☐	☐
<u>Stel je vraag</u>		☐	☐	☐	☐	☐
<u>FAQ: zoeken in veelgestelde vragen</u>		☐	☐	☐	☐	☐
<u>Inschrijven op een groep met andere gebruikers met zelfde interesse</u>		☐	☐	☐	☐	☐
<u>Voorbeelden van ontwerpen/ideeën/media/implementatie</u>		☐	☐	☐	☐	☐
<u>Voorkeur geven aan bepaalde ontwerpen van gebruikers</u>		☐	☐	☐	☐	☐
<u>Mijn ontwerp delen via het platform</u>		☐	☐	☐	☐	☐
<u>Ontwerp kopen (template)</u>		☐	☐	☐	☐	☐
<u>Recente ontwikkelingen TJOONER</u>		☐	☐	☐	☐	☐
<u>Recente ontwikkelingen JCC Software</u>		☐	☐	☐	☐	☐
<u>Meldingen over nieuwe updates in het platform</u>		☐	☐	☐	☐	☐
<u>Zoekfunctie</u>		☐	☐	☐	☐	☐



Opdracht TJOONER

Media toevoegen:

- > druk op 'Media toevoegen'
- > kies voor 'Afbeeldingen'
- > selecteer alle afbeeldingen in de map 'Gemeente Zwolle'
- > maak een nieuwe groep aan en noem deze 'Gemeente Zwolle'
- > druk twee keer op 'opslaan'

Afspeellijst maken:

- > druk op 'Afspeellijst maken'
- > geef de afspeellijst de naam 'Zwolle Algemeen' en selecteer de groep 'Gemeente Zwolle'
- > klik op 'doorgaan'
- > plaats nu de algemene foto's (dus niet het logo) in de lijst
- > druk nu op 'opslaan' en vervolgens op 'sluiten'

Ontwerpen:

- > maak de achtergrond lichtgrijs
- > maak een tekst en plaats deze midden bovenin het ontwerpvlak (tekst: 'Welkom in gemeente Zwolle', lettertype: Calibri, grootte: 48, stijl: regular, kleur: zwart, uitlijning horizontaal: midden, uitlijning verticaal: onder)
- > maak links een afbeelding, grootte naar eigen inzicht (voeg 'LogoZwolle' toe, de grootte naar eigen inzicht)
- > maak de tijd aan en plaats deze onder de tekst (font: Calibri, grootte: 48, stijl: regular, kleur: zwart, uitlijning horizontaal: midden, uitlijning verticaal: onder, formaat: tijd)
- > maak de datum aan en plaats deze onder de tijd (font: Calibri, grootte: 48, stijl: regular, kleur: zwart, uitlijning horizontaal: midden, uitlijning verticaal: onder, formaat: datum uitgebreid)
- > maak een afspeellijst van 'Zwolle Algemeen' en plaats deze rechts in het ontwerpvlak, grootte naar eigen inzicht
- > maak een oproepsysteem aan (koppelen hoeft niet)
- > maak een RSS feed over de onderkant van het ontwerpvlak



Bijlagen 1D: Uitgewerkte interviews

Interview Rick (JCC Software)

Datum: 21-04-2015

Dit interview is iets anders dan de andere af te nemen interviews met gebruikers, aangezien Rick de verkoper is en geen klant. Toch is hij dermate veel met het programma bezig dat het erg nuttig is hem te interviewen. Hierdoor zal hij niet op dezelfde vragen antwoord (kunnen) geven als de andere gebruikers. In sommige gevallen zal hij meer informatie kunnen geven en in sommige gevallen minder.

1) Uitleg en kennismaken

Wat is je rol met betrekking tot TJOONER?

Ik werk als accountmanager in de verkoop van de software van JCC Software. Hierdoor ben ik ook dicht betrokken bij TJOONER en de verkoop hiervan, maar ook bij de ontwikkeling van de applicatie. Bij iedere demonstratie maak ik wel een ontwerp in TJOONER.

2) Ontwerpen

Zou je in 'media' aan de slag willen gaan?

Ja. Vaak pakt hij zowel plaatjes van de harde schijf(gerelateerd aan gemeente) als bestaande plaatjes in TJOONER, om te demonstreren hoe het werkt. Hij vindt het een beetje gek dat wanneer je foto's wilt toevoegen, je niet meteen een nieuwe groep kunt maken. Je moet namelijk eerst een groep aanmaken, voordat je daar foto's aan toe kunt voegen. Echter, de knop op media toe te voegen komt vooraan. Daarnaast is het zo dat wanneer je iets opslaat, dat de bevestiging mist. Bij het maken van een ontwerp maakt hij de achtergrond meestal licht, zodat met licht/donker werking het scherm het beste uit komt bij de demonstratie.

Wat je nu precies moet met die groepen en hoe dit werkt is soms misschien een beetje lastig.

Het opslaan zou nog makkelijker kunnen.

Zou je nu in 'ontwerpen' een ontwerp willen maken?

Ja. Hij vindt het een beetje omstreden dat wanneer je gaat ontwerpen, je niet je foto's kunt bewerken wanneer je een afspeellijst toevoegt. Hiervoor moet je weer terug naar media om de foto's aan te passen. Je nu moet wel erg zoeken naar iets wat je hebt opgeslagen.

Hoe begin je met ontwerpen? Denk je van tevoren na over waar je de dingen plaatst?

Als ik naar een klant ga, zet ik van tevoren wel wat gerelateerde foto's op de harde schijf, zodat ik die kan gebruiken. Verder denk ik niet erg veel na over hoe ik het ontwerp maak. Het gaat er vooral om dat even gedemonstreerd wordt hoe het programma werkt. Meestal houd ik het heel simpel met een paar blokjes en koppel ik de G-Boss, laat ik zien hoe dat werkt. Verder laat ik soms voorbeelden zien van ontwerpen van beeldschermen (die heeft Sanne-Marye en anders kan hij dit zelf ook wel geven).

Hoe groot zijn de teams soms die met TJOONER werken in een gemeente?

Dit is heel verschillend, dit kunnen 1 of 2 personen zijn, maar ook meer. Hij verwacht dat deze groepen wel steeds groter worden. Dat de teams meer met elkaar zullen samenwerken. Ook vanwege de aansluiting van TJOONER op de andere software van JCC Software. Op die manier gaan mensen vanuit verschillende disciplines steeds meer met elkaar samenwerken, ook via TJOONER.

3) Inhoudelijke vragen

Hoe vaak gebruik je de software zelf?

1 à 2 keer per week. Best vaak dus.

Mis je dingen in het gebruik van het programma of vind je dingen een beetje omstreden?

De icoontjes vindt hij niet geheel vanzelfsprekend bij het ontwerpen. Het zou fijn zijn als daar nog wat uitleg bij zou komen. Een tekst die het icoon uitlegt bijvoorbeeld. Je moet echt een beetje leren wat er achter de icoontjes zit. Dat is voor een eerste keer ontwerpen niet praktisch. Verder zou hij het fijn vinden als er een zoekfunctie in het programma zou komen.

4) Verwachtingen en ideeën gebruikersplatform (in combinatie met vraag 5)

Hoe zie je het gebruikersplatform voor je? Wat voor elementen zou je toevoegen?

- Tutorials in de vorm van animaties of tekst met plaatjes die je kunt downloaden. Maar ook afspeellijsten oid. In filmpjes ziet hij wel echt een toekomst. Dit zou de gebruiker enorm kunnen helpen volgens hem. Hij geeft aan dat hij zelf via Allerhande bijvoorbeeld vaak filmpjes van recepten bekijkt en dat hij dit wel echt



Bijlagen 1D: Uitgewerkte interviews

zinnig vindt. Een tutorial over de koppeling van G-Boss lijkt hem ook erg praktisch. Dat is volgens hem voor veel gebruikers een beetje abstract.

- Daarnaast lijkt hem een zoekfunctie erg praktisch. En dat kan ook gezocht worden in de meest gestelde vragen.

- Het downloaden van plugins of sjablonen via het platform lijkt hem ook handig.

- Meldingen van nieuwe plugins/sjablonen/uploads oid lijkt hem ook praktisch.

Wat denk je dat gebruikers ervan vinden als ze hun ontwerp kunnen uploaden?

Hij denkt dat ze dat wel erg leuk zouden vinden. Dat ze soms ook wel een beetje trots op hun ontwerp kunnen zijn en dat ze het misschien best leuk vinden om dat dan ook te kunnen delen en andere mensen inspiratie of ideeën kunnen bieden.

Hebben gebruikers behoefte aan contact met andere gebruikers denk je?

Momenteel is er met betrekking tot TJOONER nog niet echt communicatie tussen de gebruikers, maar wel met betrekking tot andere producten van JCC Software. Ze vinden het fijn om een beetje te reflecteren en aan andere gebruikers te vragen hoe zij dingen doen. Gebruikers van TJOONER zouden dit volgens hem ook wel interessant vinden.

Denk je dat gebruikers het interessant vinden wanneer JCC Software updates geeft over ontwikkelingen in het bedrijf of omtrent TJOONER?

Jawel, alleen lijkt het hem niet zo handig dat wordt getoond dat wat er in ontwikkeling is. Meer wat er al af is of wat er getoond kan worden. Anders kunnen gebruikers bepaalde verwachtingen van dingen krijgen die heel anders gerealiseerd worden. Daarnaast kan het ook zo zijn dat bepaalde dingen heel anders lopen en dan stel je klanten/gebruikers teleur. Dus alleen informatie over producten of elementen tonen die al zijn gerealiseerd.

Zie je het platform liever gerealiseerd via TJOONER of online? En waarom?

Hij heeft er de afgelopen week over gedacht, hij weet het nog niet echt. Maar de voordelen die hij inzielt van implementatie in het programma zijn: voor het idee van de klant is het platform dichterbij, terwijl het in werkelijkheid misschien dezelfde knop zou zijn in vergelijking met online interactie. Daarnaast zal het platform er dan dezelfde vormgeving hebben wat herkenning levert. Via een site zorgt dit misschien weer voor verwarring, aangezien het een andere lay-out en een site is.

Verder merkt hij op dat wanneer het in het programma geïmplementeerd wordt, de naamgeving erg belangrijk is. Dat het duidelijk is voor de gebruiker en niet verwarrend wordt in combinatie met de rest van het panel. Niet als kanaal bijvoorbeeld, veel gebruikers gaan daar de mist in. Ze snappen niet zo goed wat dat betekent. Forum tijd??

Denk je dat de klanten geld over zouden hebben voor een ontwerp van anderen?

Nee, dat niet zo zeer, maar misschien wel van de gemaakte ontwerpen van JCC Software. Dat we bepaalde sjablonen kunnen verkopen die ze kunnen gebruiken of downloaden.

Overige opmerkingen:

Er zijn verschillende typen gebruikers: bijvoorbeeld mensen van interne communicatie zullen het programma anders gebruiken dan mensen die echt alleen de oproepnummers willen weergeven.



Bijlagen 1D: Uitgewerkte interviews

Interview Ineke Biegstraaten

Gemeente: Lansingerland

Datum: 24-04-2015

1) Uitleg en kennismaken

De helpknop heeft ze gemist de afgelopen tijd. Ze heeft veel gebeld voor hulp, maar het is logisch, dat wanneer er veel klanten zijn of het drukker wordt, dit niet meer mogelijk is.

In hoeverre bent u of zijn jullie al bekend met TJOONER?

Het is hier nog echt in het beginstadium. Ze had er al veel meer mee kunnen doen, maar ze zijn al een jaar met JCC Software bezig om het technisch op de schermen te krijgen. Dit gaat sinds een week eigenlijk goed, dat je het vanaf je computer op het scherm krijgt. Nu werkt alles via QTV. Ze krijgen nog een kastje (de player waarschijnlijk).

Ze denkt dat er twee Hugo's nodig zijn.

Zijn er nog meer mensen die met het programma aan de slag gaan?

Binnen de afdeling communicatie gaat de content redactie ermee bezig. Zij zijn namelijk al verantwoordelijk voor alle recentelijke updates, zoals Facebook en Twitter. Op dit gebied is de gemeente al wel een voorbeeld voor andere gemeenten (social media).

Eerst viel het onder publiekszaken (maar communicatie logischer): regelt dingen voor publiek: paspoorten en rijbewijzen.

Binnen die afdeling zullen er 5 mensen mee gaan werken, waarvan 2 er heel goed vanaf zullen weten en het een beetje aansturen. Zijzelf en nog iemand die goed op de hoogte is van de woningbouw.

2) Ontwerpen

Observaties bij het maken van de ontwerpen:

Ze geeft aan dat ze nog niet zo bekend is met het ontwerpen -> onzekere indruk over het gebruik ervan.

Opslaan ervaart de gebruiker als lastig. Het knopje zit soms op een andere plek en ver weg van de vorige handeling. (opslaan het liefste ook bovenin)

De gebruiker ervaart het als storend dat bij het maken van de afspeellijst de plaatjes opnieuw moeten worden aangeklikt.

De gebruiker heeft wat moeite met het kiezen van de kleur. Ze verschuift wel het balkje, maar het bolletje moet dan ook nog verschoven worden, zodat de kleur niet donker blijft.

De gebruiker moet even zoeken naar waar je de tekst moet typen.

De gebruiker heeft wat moeite met het vinden van het logo.

De gebruiker zou graag willen dat de foto's of filmpjes in de afspeellijst nummers krijgen, zodat je ze makkelijker kunt ordenen wanneer het er heel veel zijn.

Als achtergrond instellen zou ze ook nog wat makkelijker willen hebben. (die knop beter gepositioneerd)

Gebruiker vindt het onlogisch dat je eerst op het plaatje moet klikken en dan kan koppelen in menu's. Dat klikken is niet vanzelfsprekend.

Het slepen van de tools is niet vanzelfsprekend bij het ontwerpen.

Collega's hadden moeite met RSS feeds vinden. -> dit is misschien ook iets voor in platform

3) Inhoudelijke vragen

Wat voor ontwerpen maakt u?

Ze gaan nu pas in de volgende fase. We zijn nog niet zo ver dat ik echt ben gaan ontwerpen met TJOONER. Voor nu zetten ze alles uit powerpoint over of afbeeldingen daaruit.

Vind u dat de ontwerpen die u maakt nog wel kunnen worden verbeterd?

Met vaste sjablonen werken. Dan wordt de presentatie gewoon veel mooier, doordat het steeds op dezelfde manier wordt. Collega's zouden dit ook fijn vinden.

Dit heeft powerpoint bijvoorbeeld ook. Voor collega's zou dit ook handig zijn. Soms heb je iets van een ander bedrijf nodig voor op het beeldscherm. Je vraagt mensen iets te typen voor een bouwactiviteit oid.

Maar mensen typen dan soms zo'n groot stuk tekst dat het teveel is voor het beeldscherm en dat je zelf weer energie in het regisseren moet steken. Een sjabloon zou bijvoorbeeld een maximaal aantal woorden kunnen aangeven. Wanneer je dit sjabloon naar zo'n bedrijf stuurt kunnen ze het eenvoudig terugsturen en



Bijlagen 1D: Uitgewerkte interviews

hebben wij er ook minder werk aan.

Wat mist u in het programma?

Als je de werking doorhebt is het heel simpel maar je moet nog wel een beetje leren om met het programma om te gaan. Het is nog niet volledig vanzelfsprekend.

Graag zou ze ook nog een soort instructieboek met plaatjes/printscreens willen hebben, van hoe het precies werkt. Ze zou dit eventueel ook in het platform zien gerealiseerd. Ook leuk naar klanten toe om een instructieboek te presenteren.

Het zou handig zijn als JCC Software in het westen ook nog een locatie zou hebben.

Hoe vaak gebruikt u het programma of hoe vaak zal u het gaan gebruiken?

Sowieso 1x per week groots veranderen en elke dag een beetje updaten. (net als Twitter)

Ze gaan het misschien ook 's avonds gebruiken. Er zijn dan vaak informatieavonden waarbij het ook heel waardevol is om het scherm te kunnen gebruiken.

Ze hebben af en toe wel een beetje gemopperd op Gbos.

Hoe lang wilt u maximaal doen over een heel nieuw ontwerp?

Als het klaar is moet het snel kunnen. Als de burgemeester langs komt lopen en over een paar minuten iets op het scherm wil hebben, moet dat kunnen.

Een uur voor een geheel ontwerp. Maar sjablonen zouden bijdragen aan een kortere ontwerptijd.

Soms doet ze het als ze iets leuk vind, gewoon even zelf iets knutselen 's avonds thuis, bijvoorbeeld nu voor raadsleden van CDA.

Wat lijkt u interessant in het platform?

(ze beantwoordt de vraag niet helemaal goed, ze denkt dat het over TJOONER gaat) Filmpjes (dus op TJOONER) maar de gemeente zit wat knapper bij kas en ze vragen daar dan soms extra mensen voor, maar daar hebben ze dus niet echt perse geld voor.

En lijkt het u dan interessant als er op het platform ook een filmpje staat over hoe je zo'n filmpje zou kunnen maken?

Ze heeft zelf wel eens zo'n filmpje gemaakt en toen heeft ze die wel eens op Facebook gezet. Dat was wel leuk! Maar verder heeft de gemeente hierin niet echt ervaring, niet de tijd en ook niet het geld hiervoor.

Inwoners worden er ook niet blij van omdat het gemeenschapsgeld is.

Lijkt het u interessant als er filmpjes op het platform komen van hoe je dingen kunt doen?

Ja heel interessant. Bijvoorbeeld net als dat er bij gemeenten filmpjes zijn van: hoe lever je je paspoort in?

Ja dat doe ik ook wel eens via Youtube of internet, dat helpt wel.

Wat vind u van een opfris filmpje?

Ja dat lijkt haar ook handig.

Lijkt u het interessant om ook met andere gebruikers te overleggen over hoe zij ontwerpen en omgaan met het programma?

Combinatieafpraak (zie 5). Misschien is dat wel leuk. Ze heeft er niet zo'n idee van. Het moet dan wel heel simpel zijn. Dat het heel makkelijk is om je ontwerp te uploaden, dat het geen tijd kost en heel makkelijk is. Het lijkt haar ook wel handig voor inspiratie. Voorbeelden vond ze wel fijn, bijvoorbeeld ook een evenementenkalender.

4) Verwachtingen en ideeën gebruikersplatform

Wat verwacht u dat er in het gebruikersplatform komt?

Filmpjes met uitleg, dat lijkt me heel zinvol.

5) Ideeën overbrengen en mening vragen

Zou u het ook fijn vinden om met andere gemeenten contact te hebben over TJOONER?

Vaak vinden er combinatieafspraken plaats, waarin je met elkaar over de gang van zaken praat. Hierin wordt dan vaak TJOONER ook even besproken. Dit is dus niet heel erg nodig via een dergelijk platform voor ons, want via die afspraken bespreken we dit dus ook al en dat gaat wel prima.

Hoe vaak zou u van het platform gebruik maken?

Nou redelijk vaak, in het begin misschien meer dan later, omdat je dan nog een beetje leert. Maar als er nieuwe sjablonen blijven komen of je hebt weer een nieuw sjabloon nodig oid, dan zal het toch zo zijn dat je het later in het stadium van gebruik ook nog wel aanroept. (voorbeeldbibliotheek -> naam optie) Het is



Bijlagen 1D: Uitgewerkte interviews

wel noodzakelijk dat het niet teveel moeite kost om er te komen. Het moet geen extra moeite zijn.

Zou u een zoekfunctie handig vinden?

Ja, eigenlijk heel vanzelfsprekend dat dat erin zou zitten.

Wat vind u van het idee dat gemeenten kunnen aangeven welk ontwerp ze mooi vinden? Dat ze als het ware kunnen worden gerankt?

Gemeenten zijn erg voor zichzelf, hebben heel erg een eigen mening. Dat blijkt uit de afwijzing van de wet die minister Plasterk wilde doorvoeren dat alle gemeentehuizen hetzelfde systeem zouden kunnen gaan hanteren. Je moet hier dus mee uitkijken. Gemeentehuizen hebben heel sterk hun eigen ideeën en dat willen ze graag zo houden. Deze gemeente zou dat heel leuk vinden. Ik heb de mening van 'waarom zou ik zelf opnieuw het wil uitvinden', maar anderen staan daar misschien weer anders in.

Hoe zou u het gebruikersplatform het liefst zien worden gerealiseerd?

Via TJOONER. Dat is het makkelijkste en snelst bereikbaar.

Wat vind u ervan als anderen uw ontwerp over kunnen nemen en andersom?

Prima, ik zou ze ook van anderen overnemen. Hier kijken andere gemeentes misschien wel heel anders tegen aan.

Zou u geld over hebben voor toevoegingen als sjablonen oid?

Het is zo dat de gemeenten geen winst als doel hebben, waardoor ze ook geen overschot aan geld hebben. Het moet ruim van tevoren worden aangekondigd worden dat er iets nieuws komt, zodat ze erover na kunnen denken en geld vrij kunnen maken. Daarnaast moet het zin hebben, het moet echt effectief iets bijdragen aan ons doel.

Het lijkt haar niet reëel om dit tegen geld te vragen, aangezien ze ook al voor het programma betalen en ook al voor bestaande sjablonen? Uitzoeken.

Overig

Geraamte: voor media, hoe kan dat het handigste in elkaar worden gezet. Daar moet nog goed over nagedacht worden. Dat is een tip.



Bijlagen 1D: Uitgewerkte interviews

Interview Guido Hummel

Gemeente: Haren

Datum: 11-05-2015

1) Uitleg en kennismaken

Wat is uw rol met betrekking tot TJOONER?

Ik ben coördinator van het Inwoner Contact Centrum (ICC): stuurt mensen aan die bij de publieksbalie werken. TJOONER gebruiken ze om de klanten op te roepen, zodat klant weet dat hij naar de balie kan komen om zijn product op te halen. Voorheen hadden ze QTV, de functies van dit programma waren gedateerd en beperkt en niet altijd even gebruiksvriendelijk. Ze zijn dus op zoek gegaan naar een andere manier van beeldschermcommunicatie: en hierbij hebben ze ook gekeken of er niet alleen klanten mee op geroepen konden worden maar of dat er niet ook andere informatie via het beeldscherm verstrekt kon worden. Zo kwamen ze bij TJOONER. Zijn rol met TJOONER is dat hij nu nog de kar trekt, (nu is het een week of 5 draaiende). In het cultureel centrum (extern gericht, net als gemeentehuis) en bij de gemeente werf (op interne wijze) willen ze het ook gebruiken. Guido is degene die het contact met JCC Software onderhoudt voor implementatie en hij heeft ook het kanaal gebouwd. Maar het is de bedoeling dat hij straks wat meer naar de achtergrond treedt, zodat de mensen die er straks echt mee gaan werken (van de balie en de receptie), ermee aan de slag kunnen.

Welke mensen werken er allemaal met TJOONER of welke mensen gaan ermee werken? En wat is hun rol?

Oude situatie: 1 medewerker verantwoordelijk voor de vulling van QTV.

Huidige situatie: veel parttimers in team en ze willen snel inspringen op actualiteit. Vanuit die gedachte is het handig als er meerdere mensen ermee kunnen werken. Eerst binnen team zoeken: ICC. Niet team communicatie, bij het uitzoeken van vervanger voor QTV hebben ze wel meegedacht, maar ze worden niet verantwoordelijk voor de vulling. Ze zoeken er nu naar of dat het logisch is dat degene die nu voor de vulling zorgt, dit blijft doen, of dat het KCC (Klant Contact Centrum) meer verantwoordelijkheid krijgt in het beheer (receptioniste of telefoniste). KCC is een voorportaal van de organisatie, daar waar vragen en contacten in eerste instantie binnenkomen.

Wat zou u ervan vinden wanneer u hier hulp in krijgt? Of dat te zien is hoe andere gemeenten dit hebben aangepakt? Zodat dit een voorbeeld kan zijn?

Dat zou wel fijn zijn. Hij heeft zelf contact gehad met de gemeente Tienaarlo, over wat zij doen op het gebied van dienstverleningen, met beeldschermcommunicatie als onderdeel hiervan. Maar ze hebben nog niet gecommuniceerd over TJOONER. Dus in die zin zijn er wel mogelijkheden die kunnen gaan komen, maar die zijn nu nog niet tot hun beschikking. In die zin zou het wel goed zijn om de ervaringen die mensen hebben, te kunnen delen. Zodat de ontwikkelingen ook sneller kunnen worden ingepland.

2) Ontwerpen

Hoe vaak heb je al ontwerpen gemaakt met TJOONER? Of hoeveel ontwerpen heb je gemaakt?

Hij gaat ze straks laten zien. Hij heeft 1 ontwerp gemaakt (gemeentehuis) en 1 ontwerp (werf) opgezet samen met iemand anders. Het derde ontwerp wordt door het cultuurhuis zelf gemaakt.

Observaties:

Naamgeving is niet heel vanzelfsprekend (van de groepen en afbeeldingen in media). Je moet echt zoeken om het te vinden.

Het slepen is voor hem ook niet vanzelfsprekend, hij wil erop klikken.

Hij maakt heel de tijd gebruik van de rechtermuisknop in de layer bij het ontwerpen, ipv dat hij op het object klikt. Op zich goed, maar ik vraag me af of hij weet dat je ook gewoon rechtermuisknop op het object kunt doen. Verder heeft hij geen moeite met het instellen van de kleur met het balletje oid.

Je merkt dat hij al enige ervaring heeft met ontwerpen en het gebruik van dergelijke programma's. Hij heeft niet persé enorme kennis van alle functies van het programma, maar hij kan er wel goed mee om gaan.

Hij maakt eerst tekeningetjes van hoe de vlakverdeling eruit ziet.

Opmerkingen:



Bijlagen 1D: Uitgewerkte interviews

- Het zou heel mooi zijn als je in het ontwerpprogramma maatbalkjes hebt, zodat je precies weet hoe groot het op het scherm gaat worden weergegeven. Het zou ook handig zijn als er snaplijntjes komen wanneer een vlak even breed is als een ander vlak. Nu is dat ook wel te achterhalen, maar moet je wat verplaatsen en ervoor schuiven etc.

- Het is nu nog een beetje passen en meten qua ontwerpen, het zou handig zijn als er nog wat functies kwamen waardoor het maken van een flitsend ontwerp nog iets makkelijker wordt.

- Je moet jezelf aanleren dat het knopje met verwijderen niet bij de functies van rechtermuisknop zitten, maar via de knop bovenaan.

- Een undo functie zou praktisch zijn.

- RSS vindt hij een mooi instrument, maar hij zou graag willen dat er tussen de splitsing van twee titels een logo'tje of afbeeldinkje komt. Hij ziet dat wel eens ergens. Dat mensen ook direct kunnen zien waar de berichtjes vandaan komen. Hij vraagt zich af of dat dat in de RSS feeds zelf zit, of dat dat met het programma kan komen. En hij zou graag invloed willen hebben op de marges tussen de berichtjes.

- Waar ze zelf naar op zoek zijn is: de mensen van de buitendienst hebben niet allemaal een laptop of pc, daarom zouden ze het mooi vinden als ze de nieuwsberichten van de site op TJOONER kunnen zetten. Dit is nog niet mogelijk. Ze dachten daarom, we gaan eerst een RSSfeed maken via ons internetkanaal, kijken of dat mogelijk is. Het is alleen lastig om grotere berichten via zo'n RSS feed weer te geven. Maar hij hoopt dat de ontwikkeling van nieuwsberichten bij JCC Software, echt een toevoeging hierin kan zijn.

Stukken tekst die je op internet plaatst, 1 op 1 via een RSS achtige constructie overzetten in een nieuwsbericht en kan toevoegen aan een afspeellijst in TJOONER. Je zou teveel tekst weer op een bepaalde manier kunnen ordenen automatisch. Hierbij afbeeldingen kunnen plaatsen is ook makkelijk. Tekst is nu altijd op de achtergrond, de tekst is nu niet dynamisch.

- Het valt hem tegen dat er vooraf dingen gezegd werden over TJOONER, die ze nog niet konden bieden: weerbericht, Twitter, Facebook erin en kanalen dynamisch weergeven. Hij heeft ook rondgevraagd bij andere medewerkers en heeft ondervonden dat er iets is gepresenteerd wat nog niet werkt. Het heeft hen veel tijd gekost en ook in vergelijking met wat er nu kan is hij lichtelijk teleurgesteld, hij vindt het jammer. Hij hoopt dat ze die werking nog wel binnen niet al te lange tijd gaan waarmaken.

Vind je dat het programma nu al consistent genoeg is mbt andere programma's?

Dit hoeft van hem niet persé heel consistent te zijn, aangezien de mensen die de content gaan vullen niet heel veel ervaring zullen hebben met andere ontwerpprogramma's. Dus daar zouden ze ook geen profijt van hebben. Het is belangrijk dat ze met het programma kunnen werken.

Ontwerpen laten zien:

Stukje onduidelijk te verstaan, omdat de telefoon nog ver weg lag. Eventueel nog wel te achterhalen, wanneer heel goed luisteren, maar misschien niet persé heel interessant.

Hoe lang zijn jullie nu bezig met TJOONER?

Ergens in de zomer van 2014 hebben we de opdracht verstrekt van TJOONER en ook van GKassa ed.

Kanalen al een paar maanden gereed. Bevestigen van de schermen en koppelen van alles heeft wel even geduurd. Voordat er echt beeld was.

- Ze hebben printscreens van teksten gemaakt en die in de afspeellijst gestopt, zodat ze toch afwisselend tekst konden laten zien. Maar dit is erg omslachtig. En wanneer je tekst aan wilt passen moet er weer een hele nieuwe screenshot worden gemaakt. Hiervoor heeft hij ook een handleiding gemaakt voor de andere gebruikers.

Hij vindt het jammer dat ze geen handleiding hebben gekregen van TJOONER. Nu heeft hij er zelf een gemaakt.

Mening over ontwerpen:

Die voor het gemeentehuis is vrij standaard. De andere is al iets interessanter. Hij zou graag willen dat je betere overgangen in kunt stellen. Dat het er nog iets professioneler uitziet en er minder uitziet als een powerpoint. Dat teksten ook over elkaar heen kunnen schuiven en opkomen, dat het geheel wat dynamischer is.

Zou je zelf nog hulp bij dit programma willen krijgen omtrent het ontwerpen, hoe je dat mooi zou kunnen weergeven?

Ik zou daar zelf prima mee uit de voeten kunnen, dus voor mij zelf is dat niet persé nodig. Hij was zelf



Bijlagen 1D: Uitgewerkte interviews

geïnteresseerd in hoe andere organisaties dit hebben gedaan. Als je er zelf even tijd voor vrij maakt, moet je zelf wel ver mee kunnen komen.

Mensen van de balie, zouden die ook weer anders naar het ontwerpprogramma kijken?

Die zouden niet echt oog hebben voor de lay-out hebben, maar willen meer gewoon hun eigen ding kunnen doen: het updaten.

Het maken van de lay-out zou dan wel meer bij Guido blijven liggen.

Vind je bepaalde dingen nog omstreden werken?

Hij kwam laatst tegen dat wanneer hij een plaatje verwijderde uit de media lijst, dat hij nog bleef staan.

Maar het is een plaatje met oude media informatie, hij wil hem weg hebben. Eerst moet je hem sluiten om hem echt weg te krijgen. Maar misschien dat via media afspeellijsten ook niet de meest logische manier is om te verwijderen.

Hij heeft ook wel eens meegemaakt dat hij een afbeelding wil toevoegen, maar dat hij dat niet doet omdat hij 'er dan al in staat', terwijl dit helemaal niet zo is.

Afbeelding twitter weer etc weg van site TJOONER.

Heb je goede reacties gekregen van mensen in de gemeente?

Medewerkers: mensen die zich ermee bezig hebben gehouden vinden het op zich wel beter eruit zien, maar ze denken wel, het zou zo veel meer nog kunnen.

Gasten: vindt hij lastig om te zeggen, aangezien mensen heel sporadisch langskomen en je niet kunt zeggen of ze dan echt een verandering hebben gezien of dat ze het echt fantastisch vinden. Dat is ook niet hun doel. Ze zouden alleen gewoon wat extra informatie mee willen geven naast het oproepsysteem.

Hij vindt het handig dat ze kunnen koppelen met het Klokhuis (cultureel centrum). Wanneer gemeente dicht is of andersom, dan kan de andere instelling wel nog beheren. En zo kunnen ze ook de informatie over meer mensen uitzenden. De lay-out en mappensysteem(heel belangrijk) moet logisch zijn en consistent.

Hoe vaak willen jullie TJOONER gebruiken of updaten?

Ze moeten nog nadenken over een structuur hiervoor. Een keer in de twee weken sowieso over hele inhoud nadenken, maar misschien op bepaalde tijden, dat gemeentehuis vaker gesloten is oid, is het misschien veel vaker nodig. Ze willen ook graag een planning of activiteitenkalender vanuit de site via TJOONER laten zien.

Liep u tegen bepaalde dingen aan bij het eerste gebruik?

Bij de presentatie mochten ze allemaal wel even aan de knoppen zitten en dat voelde wel oke. Maar later als je het dan alleen nog een keer gaat doen, is het toch wel weer anders. Een handleiding zou hier erg in helpen, die heeft hij niet gezien. Het is dus wel zelf op zoek gaan van hoe moet ik het nu uiteindelijk doen.

Merk je wel degelijk verschillen tussen het gebruik van QTV en TJOONER?

Toevoegen van plaatje en tekst gaat makkelijker. Je moest bij QTV echt de verhoudingen van instellen.

Liever via site of TJOONER?

Het maakt hem niet zo uit, maar het lijkt hem handig dat wanneer standaard lay-outs worden aangeboden, dat je dat makkelijk erin kan slepen. Hij heeft wel twijfels bij of dat tips en vragen ook via een TJOONER zelf moeten.

Hij denkt wel dat TJOONER makkelijker bereikbaar is voor de gebruiker: dezelfde omgeving, omdat je erin bezig bent.



Bijlagen 1D: Uitgewerkte interviews

Interview Nicole Ligtenberg

Gemeente: - (JCC Software)

Datum: 18-05-2015

1) Uitleg en kennismaken

Wat is uw rol met betrekking tot TJOONER?

Hetgene wat ik met TJOONER uitvoer, is de interne communicatie, op twee schermen. Informatie weergeven over beurzen, afspraken of verjaardagen.

Nog meer mensen die hiermee werken?

In principe ben ik de hoofdverantwoordelijke, als ik op vakantie ben, doet Bram dit. Maar hij doet dit minimaal, want er hoeft niet zoveel verandert te worden per week, dus ik kan dit eventueel ook al goed vooruit bekijken. Jannes heeft de ontwerpen gemaakt, toen er een nieuwe indeling is gekomen met het nieuwe creatieve concept.

Wat is de precieze reden dat jullie gebruik maken van TJOONER?

Snel en makkelijk te gebruiken in vergelijking met Queue TV destijds. Je kunt heel leuk alle content weergeven, het kan er een beetje aantrekkelijk uitzien.

Hoe zouden jullie dit aanpakken als TJOONER er niet was?

Via een nieuwsbrief. Nicole is aan het kijken dit in te gaan voeren zo'n 1x per maand, dat wanneer het scherm wegvalt, dit nog een optie is.

2) Ontwerpen

Hoe vaak heb je al ontwerpen gemaakt met TJOONER? Of hoeveel ontwerpen heb je gemaakt?

De ontwerpen zelf maakt ze dus niet zelf, dat heeft Jannes gedaan. Maar de content past ze ongeveer elke week aan.

Observaties:

Ze kan de vorm tool niet vinden bij het ontwerpen.

Datum en tijd verward ze.

Ze gaat heel snel om met het programma. Je merkt echt dat ze het programma wekelijks gebruikt.

Daarnaast is wel te merken dat het allemaal echt een beetje is aangeleerd, dingen die nieuw voor haar zijn doet ze namelijk niet snel.

Opmerkingen:

Ze wil graag dat alles in 1x erin gesleept kan worden, in plaats van elk plaatje apart. Dit zou veel tijd kunnen schelen.

Hoe lang zijn jullie nu bezig met TJOONER?

Een jaar geleden ongeveer zijn ze overgestapt van Queue TV naar TJOONER.

3) Inhoudelijke vragen

Vind je het leuk om met TJOONER te werken?

Ja, absoluut.

Toen je er de eerste keer mee ging werken, had je er toen moeite mee?

Ja, maar dit kwam ook omdat ik zelf niet echt een introductie heb gehad en zelf alles een beetje heb uitgepuzzeld. Af en toe vroeg ze dan dingen aan Hugo of Sanne-Marye.

Wat vind je vervelend werken?

Nieuwsberichten van tevoren instellen lijkt haar praktischer. Dat de ene verjaardag eruit gaat en dat de andere verjaardag er dan al in kan.

De media vindt ze een beetje de bottleneck.

Waarom is TJOONER anders dan QueueTV?

TJOONER is veel gebruiksvriendelijker. De RSSfeeds werkte hikkelig. Je kon dingen niet goed mooi maken. De video moest je op een aparte manier erin koppelen. Het kostte veel meer tijd om iets te maken.

4) Verwachtingen en ideeën gebruikersplatform



Bijlagen 1D: Uitgewerkte interviews

Platform in TJOONER of site?

In TJOONER, dat je makkelijk dingen kunt vragen of zoeken, ook omdat je al bent ingelogd. Dit is misschien gebruiksvriendelijker.

Zal je er veel gebruik van gaan maken?

In het begin zal je veel vragen hebben als gebruiker, dus kan je makkelijk van het platform gebruik maken. Later (voor Nicole nu), als je hele basis dingen doet, is dit misschien niet iets wat je telkens zal gebruiken, maar als je verschillende kanalen gebruikt misschien wel. Plus dat je bij andere gemeenten misschien kunt kijken hoe zij dingen doen, dit is later ook nog interessant.

Bepaal je zelf wat er op het scherm komt?

Ja, Edwin heeft hier niet zoveel mee te maken. Het moet met het concept van look and feel samenhangen. En ik heb Jannes de opdracht gegeven dit te maken.

Vind je het leuk of interessant om te kijken wat andere mensen hebben gemaakt?

Ja, ik ben wat dat betreft wel nieuwsgierig.

Zou je het leuk vinden om op de hoogte gehouden te worden, soort meldingen?

Ja, dat is leuk en lijkt me ook erg handig.

5) Ideeën overbrengen en mening vragen

Lijkt het je leuk als ontwerpen in het platform zouden komen te staan van jullie?

Ja natuurlijk, alleen misschien is die van ons bedrijf niet zo interessant voor andere gemeenten.

Lijkt het je makkelijk om sjablonen over te nemen?

Ja, dat lijkt me heel handig.

Lijkt het je handig om met gemeenten te communiceren over bepaalde onderwerpen?

Het hangt ervan af waar het over gaat. Ideeënuitswisseling of hulp rondom het ontwerpen zelf is oke, maar dat gebruikers er problemen over het programma neer gaan zetten, is niet echt wenselijk. Het is beter dat mensen dit aan de helpdesk melden.

Zouden mensen geïnteresseerd in de ontwikkelingen van JCC Software of TJOONER?

Ja, over TJOONER wel op zich, de rest misschien niet zo interessant omdat dit ook al via de site te zien is. Zo minimaal mogelijk. Klanten worden toch al opgezocht. Via een melding lijkt haar wel een optie.

Zou je een zoekfunctie handig vinden?

Voor de gebruiksvriendelijkheid is dit wel wenselijk.

Hoe vaak zou je het platform benaderen?

Voor mij moeilijk, aangezien ik alleen het interne stukje doe. Maar een gemeente die actief ermee bezig is en gebruik maakt van verschillende kanalen, die zal toch wel regelmatig op zo'n gebruikersplatform kijken, toch wel wekelijks. Mocht TJOONER breder worden, dan is het een zeer gewilde functie denk ik. Ook dat de helpdesk dan wat minder wordt benadert voor die dingen.

Hoe vaak zou je een ontwerp willen veranderen?

Niet vaak, ik wil een vast stramien gebruiken, dat herkenbaar is, zodat de info erin op blijft vallen.

Verbeteren misschien wel, als ze een melding krijgt hierover oid. Maar niet het ontwerp echt veranderen.

Hoe lang doe je over het updaten?

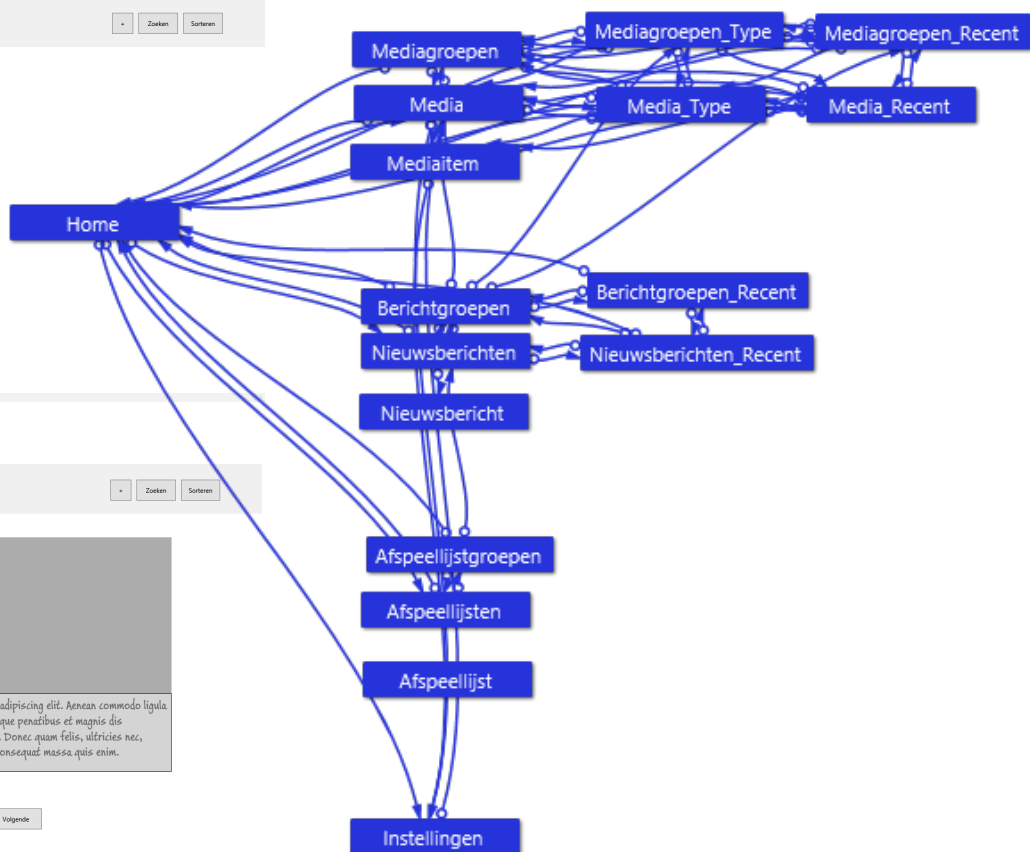
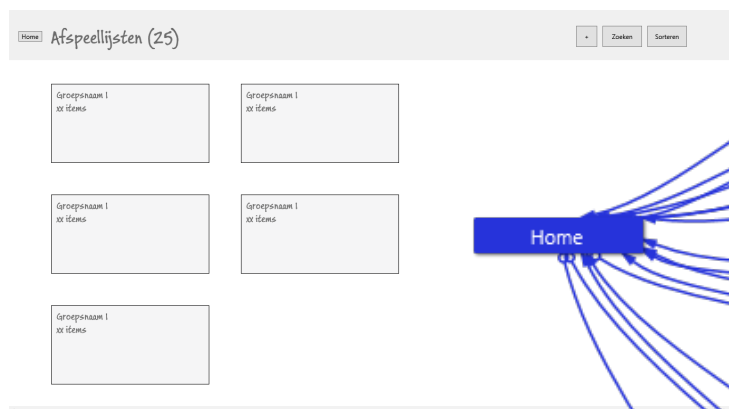
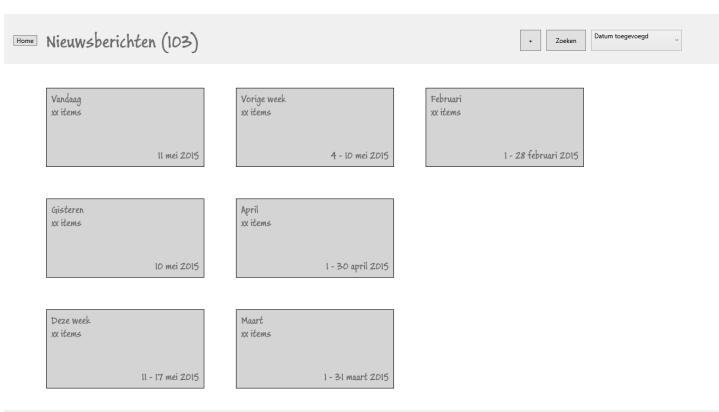
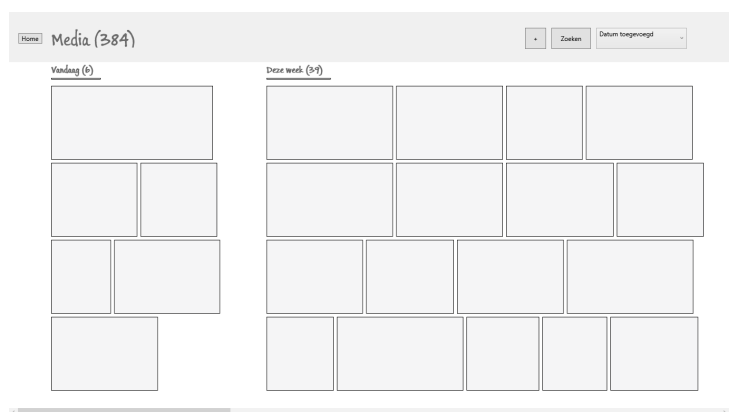
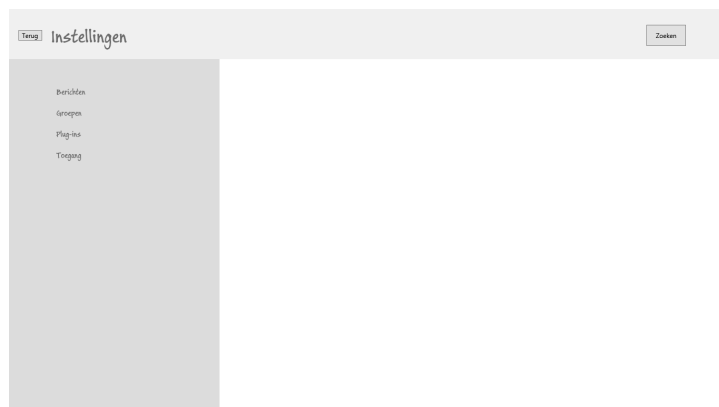
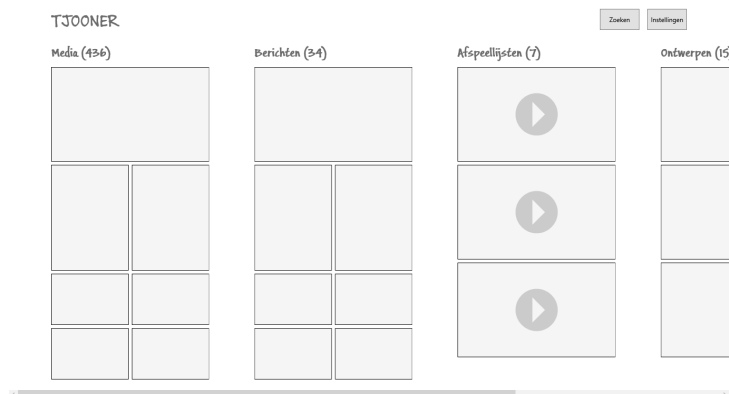
Ze heeft er een half uur voor in haar agenda staan elke week, maar uiteindelijk doet ze het meestal binnen 10 minuten.

Zijn er nog dingen waardoor TJOONER zou kunnen worden verbeterd?

Bij het inloggen zou het fijn zijn als je ziet dat hij aan het laden/inloggen is, gebruikers gaan nu vaak op oke klikken terwijl hij gewoon bezig is. Als er wat kennis vanuit het systeem aan de gebruiker wordt gegeven, over waar het systeem mee bezig is, dan zou dit een stuk beter zijn. Dit zorgt er ook voor dat het programma niet crasht.



Bijlagen 2A: Wireframe nieuwe versie



Bijlagen 3A: Prototype test



Test verloop

- 1) Vragen of er een opname mag lopen. (handtekening laten zetten en opname aanzetten)
- 2) De test uitleggen, vragen of dat gebruikers hardop de vragen willen voorlezen en ook hardop te zeggen wat ze denken of welke stappen ze doen.
- 3) De test af laten nemen
- 4) Ondertussen vragen stellen (waarom denken gebruikers zo of waarom doen ze handelingen?)
- 5) Ondertussen observaties opschrijven adhv paginanummers per scherm.
- 6) Naderhand vragen stellen (overgaan op wat-vragen)
- 7) Gebruiker vragen welke dingen ze graag anders zouden zien (tekenen op templates)
- 8) Vragen wat gebruiker ervan zou vinden als het systeem van voorbeelden en sjablonen ook op nieuwsberichten en afspeellijsten zou worden toegepast?
- 9) Wat vindt u van de naamgeving van de onderdelen?
- 10) Welke vorm heeft uw voorkeur? Bij welke vorm zult u het meest gebruik maken van de extra functies denkt u? Of heeft u hier geen idee van?

Test

Tijdens deze test loopt u aan de hand van deze instructies door twee vormen heen van mogelijke ondersteuning bij TJOONER. Tijdens het doorlopen van de eerste vorm zult u kennismaken met verschillende functies van de ondersteuning. Tijdens het doorlopen van de tweede vorm heeft u dus al kennism gemaakt met de werking van de functies en worden minder gedetailleerde opdracht gegeven. Daarnaast zal ik u dan vragen stellen over de logica van de functies, de plaats van elementen en ik zal u vragen wat u van onderdelen vindt ten opzichte van de eerste vorm.

Vorm 1: TJOONER uitbreiding

- Ga naar ontwerpen
- Maak een nieuw ontwerp aan.
- Kies het eerste sjabloon. Is dit wat u verwachtte van een sjabloon?
- U wilt graag voorbeelden zien om ideeën op te doen voor het ontwerp. Klik op de knop waarvan u denkt dat deze u hierheen zou leiden.
- Zoek het voorbeeld met de lichtblauwe bergen en klik deze aan.
- Markeer het voorbeeld en ga weer naar de andere voorbeelden.
- Sorteert de pagina nu op 'Gemarkeerd' en bekijk het resultaat.
- Ga nu naar het sjabloon wat u gekozen had.
- Uw ontwerp is af! Ga naar de volgende stap.
- Wat houdt de volgende pagina in volgens u?
- Vul de pagina zo in:

Naam ontwerp: Publiekshal

Groep: Groepsnaam (1)

Opmerkingen over het ontwerp: het weekend van 26 t/m 28 juni

Voor andere gebruikers beschikbaar stellen als sjabloon, ter inspiratie ten behoeve van de vormgeving: check

Mijn naam koppelen aan dit ontwerp: check

Voor andere gebruikers beschikbaar stellen als voorbeeld, ter inspiratie ten behoeve van de inhoud: check

Mijn naam koppelen aan dit ontwerp: check

- Sla op en kijk wat er gebeurt. Waarom komt deze vraag? Klik het knopje aan en druk op 'opslaan'.
- Bekijk het resultaat. U heeft meldingen gekregen. Klik op het klokje om ze te bekijken.
- Klik nogmaals op de meldingen om de berichten weer in te klappen.
- Ga terug naar het ontwerpoverzicht en bekijk opnieuw het resultaat
- Maak nu opnieuw een nieuw ontwerp aan. Nu ziet u dat er een sjabloon bij is gekomen.
- Kies leeg ontwerp en ga opnieuw naar de voorbeelden, wat merkt u op?
- Ga nu helemaal terug naar de begin pagina van TJOONER.
- U wilt graag hulp inschakelen betreffende het onderwerp 'media', ga naar info en zoek informatie hierover op.
- Vervolgens lijkt het u ook handig om wat meer over 'berichten' te weten te komen, klik ook dit



Bijlagen 3A: Prototype test

onderwerp aan.

- U zou graag beter voor u zien hoe het werken met berichten en media in praktijk werkt. Klik op 'meer' bij de berichten.
- Nu bent u in de categorie 'tutorials' gekomen.
- Het lijkt u handig om toch nog wat meer informatie te weten te komen over 'media' en om daarnaast te weten te komen hoe andere gebruikers hiermee werken. Ga daarom naar het forum.
- Klik op de groep waar je aan deelneemt. Kun je uitleggen hoe je denkt dat het forum werkt?
- Plaats in 'bouwactiviteiten' een nieuw bericht met de volgende tekst:
Wat voor systemen gebruiken jullie dan precies? Bij ons loopt het systeem op zich wel, maar er zou nog wel wat aan verbeterd kunnen worden!
- Bekijk het resultaat.
- Maak nu zelf een nieuwe groep aan, met als titel: Categorië media en als omschrijving: Soms vinden we het als gemeente lastig om de enorme lading aan foto's en video's goed gestructureerd in TJOONER te krijgen. Wanneer we dit wat beter onder de knie krijgen zouden we TJOONER makkelijker kunnen gebruiken, omdat we alles beter kunnen vinden. Heeft iemand hier tips voor?
- Bekijk het resultaat en keer terug naar de hoofdpagina van TJOONER.
- Wat zijn uw eerste indrukken van deze vorm van ondersteuning? Wat vindt u zelf van de test die u heeft gedaan? Ging het goed, vond u dingen omslachtig of onlogisch, wat vond u van bepaald functies?

Vorm 2 TJOONER community

- Maak een leeg ontwerp aan.
- Druk op de knop die naar inspiratie leidt.
- Ga vervolgens naar het forum.
- Wanneer je dit hebt bestudeerd, keer terug naar TJOONER.
- Wat merkt u op? Druk op de knop op naar meldingen te gaan.
- Nu bent u weer in de community, hier kunt u alle meldingen vinden.
- Keer nu weer terug naar TJOONER.
- Ga nu helemaal terug naar de home pagina van TJOONER.
- Ga naar help en vervolgens naar ontwerpen.
- U wilt meer weten, druk op meer.
- Nu bent u opnieuw in de community terecht gekomen, maar dan onder het kopje 'materiaal'.
- Ga nu weer terug naar TJOONER en vervolgens ook weer helemaal terug naar de home pagina van TJOONER. Klik nu op community.
- Nu bent u direct in de community gekomen.
- Wat zijn uw indrukken van deze community? En de manier waarop geschakeld wordt tussen TJOONER en de community?



Bijlagen 3B: Uitwerken prototype test

Test prototype Christiaan Endert
JCC Software
Datum: 09-06-2015

TJOONER uitbreiding

Er is onduidelijk dat het sjabloon met grijze achtergrond moet worden gekozen, aangezien de normale rechthoekige vormen ook een grijze achtergrond hebben. Dit wordt aangepast in het prototype.

De knop inspiratie wordt makkelijk teruggevonden. Het verschil tussen voorbeelden en ontwerpen/sjablonen is nog niet meteen enorm duidelijk, dat zou duidelijker kunnen zijn.

Het sorteren/markeren zou de gebruiker graag nog iets duidelijker zien, visueel nadrukkelijk. Wat hem betreft zou in het overzicht een afbeelding ook al kunnen mogen worden gemarkeerd, zodat het sneller gaat. Dus dat het niet persé met behulp van het filteren te zien is, maar dat het al een standaard is die je kunt zien. Het is wel de vraag of een ontwerp op zo'n kleine schaal in het overzicht al goed te beoordelen is, misschien is dit een beter idee voor de sjablonen, omdat het daar echt om de lay-out gaat en hier meer om de inhoud.

De gebruiker zou willen weten voor welke anderen het sjabloon/voorbeeld te delen is. En daarnaast denkt hij bij 'naam' aan de naamgeving van het ontwerp en niet zijn eigen naam, dit is een verwarring die niet mag ontstaan en die dus nog aangepast moet worden. De datum vindt hij niet persé interessant om wel of niet weer te geven, mensen zouden hier niet echt nadelen aan kunnen ondervinden volgens hem.

Hij geeft vervolgens de tip om het bewust maken van het feit dat content wordt gedeeld bij het delen van een voorbeeld anders in te richten. Nu wordt dat op zo'n manier gedaan, dat het lijkt alsof de functie niet werkt voor de gebruiker en de stap daarom over zou kunnen slaan, dat is niet het resultaat wat je als ontwerper wilt gebruiken. Een oplossing zou kunnen zijn om de gebruiker aan te laten vinken dat hij het voorbeeld wil delen en dat er dan meteen een pop-up komt met de waarschuwing dat dan de content gedeeld wordt en dat deze ook moet worden bevestigd. De gebruiker zou het fijn vinden als er nog een melding komt over dat het ontwerp is opgeslagen.

Meldingen zijn nuttig, de weergave is ook prima. Als de meldingen interactief zouden zijn, helemaal fantastisch. Misschien een ander icoontje, want nu geeft het vooral aan wat je hebt gedaan. Maar het zouden ook systeem updates kunnen zijn. Het liefste wel eerder weergeven, nadat je het hebt gedaan. Daarnaast geeft hij als tip dat het handig zou kunnen zijn om aan te kunnen geven van wie je meldingen wilt krijgen, om te voorkomen dat er enorm veel meldingen blijven komen. Je zou dan ook kunnen filteren op favorieten, recent, veel gebruikt etc.

Het zou mooi zijn als filmpjes of ander extra materiaal gerelateerd zou worden aan de plek waar je bent. Dat je doorgestuurd wordt naar informatie over het desbetreffende onderwerp in plaats van alle algemene uitleg. Daarnaast is het wel goed dat er ook een op zich zelf staande weg is om bij het materiaal te komen. Forumsoftware zou ook de laatst gelezen berichten of ongelezen berichten kunnen markeren.

Hij stelt de vraag of dat er meerdere topics binnen een groep komen. Dit prototype bevat dat nog niet. Voorlopig is dat misschien nog niet nodig, omdat er nog niet zoveel onderwerpen zijn.

TJOONER community

Op technisch gebied is het waarschijnlijk moeilijk om je applicatie met je browser te wisselen, maar dit is wel nodig voor het prototype. Hij zou de scheiding wat anders leggen dan hoe die nu ligt, tussen community en TJOONER. Hij vindt het wel een lastig scenario. Help zou hij binnen de applicatie verwachten.

De community zou hij eerder buiten de applicatie verwachten. De tutorial zou hij binnen de applicatie verwachten, aangezien wij dat kunnen maken en aanvullen. Inspiratie en forum ziet hij als content die door gebruikers wordt gebruikt voor andere gebruikers en dit zou hij dan ook eerder buiten de applicatie zien. Misschien de grens wat duidelijker stellen dat je in het gebied komt waar je met andere gebruikers kunt delen. Qua handleidingen zou hij het logischer vinden om deze in de community te doen wanneer dit bijvoorbeeld een pdf is. Maar je zou het ook zo kunnen doen dat je in het programma TJOONER wordt doorverwezen.

Nog een idee is om statische elementen in de applicatie te maken en dynamische elementen meer in de community.

Hij geeft nog wat voorbeelden van community's en platforms, ter inspiratie voor de structuur van de



Bijlagen 3B: Uitwerken prototype test

community. Inspiratie kan prima in de browser. Eventueel wel in de applicatie, maar meer info in de community.

Algemeen

In de huidige staat kiest hij voor concept 1, er is dan geen barrière te overbruggen.

Hij beveelt aan om het 'raten' wel in achterliggende gedachten te houden. Misschien op zo'n manier dat gebruikers alleen positieve feedback ervan kunnen ervaren. Dat andere mensen andere gebruikers kunnen volgen oid, dan voelt de gebruiker zich gewaardeerd. Maar dat andere mensen niet van anderen zien hoeveel volgers ze hebben. Als voorbeeld kan Spotify worden genomen.



Bijlagen 3B: Uitwerken prototype test

Test prototype John Ruiter en Rob Bergman

Gemeente Zwolle

Datum: 10-06-2015

TJOONER uitbreiding

Het plusje zouden ze liever zien als het 'nieuw' zou zijn oid.

Ze verwachten dat ze een basisontwerp kunnen krijgen en dat ze dan nog wel de vrijheid hebben om de tekst aan te passen etc. Dus het prototype komt hierin overeen met wat ze denken. Ze zouden wel voor een andere lay-out gaan, die dichter bij hun wensen ligt. Ze zouden graag zien dat ze hun huisstijl ook makkelijk kunnen openen als sjabloon, of elementen van de huisstijl. Die elementen zouden ook bij inspiratie kunnen komen.

Ze vragen zich af of 'inspiratie' echt nodig is, aangezien het gevaar is dat je gaat afwijken van je huisstijl, de gewone gebruiker zou ermee aan de haal kunnen gaan. Ze vragen zich af wat de gebruiker ermee zou moeten. Het is ze niet helemaal duidelijk dat het inspiratie is voor de content die ze weer willen geven.

Wanneer dit duidelijk is, hebben ze zoiets van, dan zou dat nuttig kunnen zijn wanneer je een compleet nieuw ontwerp gaat maken, een leeg ontwerp in dit geval. Bij nieuwsberichten lijkt het ze ook niet zo logisch, aangezien de mensen die daar invulling aan geven al wel weten wat ze willen schrijven.

De sortering zouden ze op een andere plek willen hebben, onder de ontwerpen zelf. Vooral de markering. Die zouden ze liever in het totaaloverzicht hebben, ook de mogelijkheid om dit te doen.

Ze verwachten dat je ook iets zou kunnen overnemen bij de inspiratie. Er moet iets beter overzicht komen van de functionaliteiten, van wat kan de gebruiker er allemaal mee. Ze geven aan dat de inspiratie beter echt een functionaliteit kan zijn.

Ze vragen zich af of 'anderen' dan alle gebruikers zijn of de mensen binnen de gemeente oid. Dit zou beter uitgewerkt kunnen en het is wel het idee dat de gebruikers dit in kunnen stellen.

De gebruiker vraagt zich af of de huidige meldingen een meerwaarde hebben, aangezien dit over de eigen acties gaat.

De gebruiker vraagt of de sjablonen zijn te beheren. Hij geeft ook de tip dat dan zou kunnen in het totaaloverzicht, dit lijkt hem handig. Ook eventueel de naam veranderen, dit zou wel gevolgen kunnen hebben voor de beschikbaarheid etc.

In hoeverre ze de tutorials praktisch vinden hangt vooral ook af van de inhoud, dus daar kunnen ze nu niet zoveel over zeggen. Verder lijkt het ze handig als je direct bij de informatie echt komt die gerelateerd is aan het onderwerp waar je in zat. Dus wanneer op 'meer' in media wordt gedrukt, dat er ook echt daadwerkelijk meer info over 'media' verschijnt of het filmpje hierover.

Bij het forum zien ze graag dat je echt kunt reageren op een specifiek berichtje van iemand, dat er echt een discussie ontstaat. In ieder geval zien ze graag dat de structuur iets dieper is, dat er echt een onderverdeling is in aparte discussiegroepen binnen een bericht of iets dergelijks. Er zitten wel altijd valkuilen in forums, ze stemmen ermee in dat het niet te groot moet worden. Het moet ook overzichtelijk blijven, er moet goed nagedacht worden over wat belangrijk is, de recente dingen moeten het eerst te zien zijn. John vraagt zich af of het een groep is of een discussie. Er moet goed gecommuniceerd worden wat het precies is en wat het inhoudt. Rob zegt dat hij echt het interactieve nog mist, dat hij discussies wil zien. Hij beveelt aan eens naar het forum van atos of garmin te kijken. Hij zegt dat er ook goed bedacht moet worden dat het actueel en actief moet worden gehouden, ook door de maker. Recente activiteiten moeten bovenaan komen staan. En ook als het bedrijf gevraagd wordt om feedback, dan moet zij wel minstens binnen een week reageren, bij atos werkt dat slecht, twee weken later hebben ze nog niet gereageerd. Dit zou een valkuil kunnen zijn en moet goed over na worden gedacht als gebruik. En ook worden er wensen geroepen, dus de leverancier moet bovenop het forum zitten. Er moet iets omheen worden georganiseerd. De gebruiker vraagt of mensen ook kunnen worden uitgenodigd voor een groep. Dit is interessant om mee te nemen.

Ze vragen zich af wat de zoekfunctie precies inhoudt. Dit is geen nieuwe functionaliteit, dus daar kan ik niet zoveel op antwoorden.

Qua naamgeving zouden ze graag zien dat groepen eerder 'discussie' wordt genoemd. Info zouden ze help noemen.

Het hoofdscherm wordt wat breder met alle categorieën, hij vraagt zich af of je al die blokjes nog wilt. Je



Bijlagen 3B: Uitwerken prototype test

scherm zou rustiger worden, minder afleiding en het is overzichtelijker en duidelijker. Je kunt meteen zien en aanklikken waar jij mee bezig wilt.

Daarnaast nog de opmerking dat ze graag zouden zien dat je eerst je tekst typt en dat je een sjabloon kiest waar die tekst in komt. Zo kan iemand een bericht typen en dan kan de vormgever beslissen hoe deze tekst in een sjabloon gaat passen.

TJOONER community

De knop van de meldingen in de community zit op een beetje een onopvallende plek. Omdat het een aparte pagina is zouden ze dan ook verwachten dat het een kopje bovenaan is.

Graag zien ze een snelkoppeling 'home' in de applicatie, want de structuur is vrij diep en op deze manier werkt het sneller. Ze vinden de naamgeving 'materiaal' niet helemaal eenduidig. Het zou ook echt concreet materiaal kunnen zijn omtrent het product, ze snappen niet helemaal wat ermee wordt bedoeld.

Het lijkt ze prettig dat ze de community op een tweede scherm kunnen gebruiken.

Het lijkt ze fijn dat er een soort home pagina in de community is waarop vermeld wordt wat de community inhoudt, maar waarop ook de recente dingen en updates kunnen worden getoond. Dat wanneer de community zelf in TJOONER wordt aangesproken, je daarnaar toe wordt geleid als gebruiker.

Er moet ook na worden gedacht over de inlogmogelijkheden met betrekking tot de community. Het lijkt ze wel een vereiste dat het afgeschermd is. Maar het is een stukje techniek, misschien dat je automatisch bent ingelogd wanneer je doorgaat vanuit de applicatie.

Ze vinden het goed dat de inspiratie in de community zit, aangezien het voorbeelden zijn. De sjablonen zien ze wel graag in de applicatie, aangezien dat noodzakelijker is voor het ontwerp, dus het moet dichterbij zijn. Het delen zouden ze in de community willen en de werkbestanden in de applicatie.

Algemeen

Qua voorkeur voor uitbreiding of community, zouden ze voor de community gaan. Het is voor de gebruiker overzichtelijker, de scheiding is duidelijker. Het programma blijft gewoon eenvoudig zoals het is en als je meer uit het programma wilt halen kan de community gebruikt worden.

Voor nieuwsberichten zouden ze geen voorbeelden hoeven.

Ze zouden graag nog een grid zien bij het ontwerpen, geven ze (weer) aan.

Ze zien graag dat je standaard ontwerpelementen zo naar binnen kunt slepen, dat je die al ziet in je scherm.

Alles wat informatie betreft, zien ze graag op de website, aangezien je hier verder toch geen handeling mee uit kunt voeren binnen de applicatie is het ook niet nodig het daar te hebben.



Bijlagen 3B: Uitwerken prototype test

Test prototype Ineke Biegstraaten
Gemeente Lansingerland
Datum: 12-06-2015

TJOONER uitbreiding

Het maken van een nieuw ontwerp is onduidelijk voor de gebruiker. Het plusje vindt ze niet vanzelfsprekend een nieuw ontwerp. Ze beschouwt het 'eerste sjabloon' als het lege ontwerp. Het sjabloon is een soort sjabloon, ze heeft zelf geen keus gemaakt nu, maar het voldoet wel aan haar ideeën van een sjabloon. Ze kan de knop voor 'inspiratie' goed vinden. Het markeren van het voorbeeld vindt ze lastig te vinden, aangezien ze alle interacties en knoppen in het midden van het scherm verwacht. Ze vindt het sorteren van de pagina op 'gemarkeerd' een beetje vreemd. Ze snapt het idee niet meteen helemaal, later wel. Ze wil het ontwerp opslaan en durft niet zo goed naar 'volgende' te gaan, omdat ze hem nog wil opslaan. Maar dat komt bij die stap. Ze snapt goed wat er wordt bedoeld met het delen van de sjablonen en de voorbeelden bij het instellen van de eigenschappen van een ontwerp. Ze merkt de meldingen op voordat ze de stap leest, goed teken dat het opvalt. Het uiterlijk van de meldingen vindt ze prima, ze heeft er verder niet veel over te zeggen. Wel is ze van mening dat de meldingen niet te dwingend mogen zijn. Wanneer ze het druk heeft, wil ze niet naar die meldingen hoeven kijken.

Ze vindt de manier waarop de filmpjes gestructureerd zijn netjes. En dat de gebruiker vanuit de uitleg via 'meer' naar de filmpjes wordt geleid vindt ze ook prima. Bij het forum ziet ze de categorie 'groepen waaraan u deelneemt' niet. Waarschijnlijk omdat dit niet in het midden van het scherm staat. Ze vindt het overzicht en de structuur van het forum goed. Ze vindt het vervelend om de standaard tekst weg te moeten halen bij de tekstinvoer.

Ze vindt de rondleiding door dit concept simpel.

TJOONER community

De knop van inspiratie kan ze dit keer niet goed vinden. Het lampje vindt ze niet logisch, dit doet haar denken aan een help knop. Inspiratie vindt ze logischer. De gebruikster werkt altijd met twee schermen. Ze kan goed de weg vinden in het concept. De naamgeving materiaal vindt ze niet logisch, ze denkt aan pennen en potloden, ze zou het eerder iets als handleiding of instructies noemen. Ook deze gebruikster noemt dat ze graag in één keer terug naar 'home' wil.

Community vindt de gebruikster een goed woord.

Algemeen

De gebruikster zegt dat ze niet weet of het ermee te maken heeft dat ze de eerste test verkend heeft, maar ze heeft wel degelijk voorkeur voor het tweede concept. Ze heeft het gevoel dat ze het concept al beheerst. Ze vraagt zich wel af of dat help dan niet in de community zou moeten, ze snapt wel dat het lastig is om een grens te leggen.

Ze vindt de voorbeelden vooral interessant voor de lay-out, niet persé enorm voor de content. Vorige keer leek ze een andere mening hierover te hebben, met betrekking tot de bouwactiviteiten etc.



Bijlagen 3B: Uitwerken prototype test

Test prototype Guido Hummels

Gemeente Haren

Datum: 15-06-2015

TJOONER uitbreiding

De cursor moet een handje worden, zodra iets aan te klikken is.

Het plusje voor nieuw ontwerp, wordt snel begrepen.

De sjablonen spreken tot hem, hij snapt hoe ze in elkaar zitten. Hij denkt dat alle componenten die ze als gemeente belangrijk vinden, in het sjabloon terugkomen.

Hij vindt de knop inspiratie, maar hij zou de knop dan eerder ook gewoon voorbeelden noemen.

De knopjes onder de ontwerpen om naar het volgende of vorige ontwerp te gaan zijn een beetje verwarrend, aangezien de gebruiker terug moet en niet op vorige moet klikken. Aan de hand van de plaats van de knoppen snapt de gebruiker uiteindelijk wel, welke te kiezen.

De gebruiker snapt niet meteen het idee van inspiratie, na uitleg wel en het lijkt hem ook handig.

Het lijkt hem interessant om de ontwerpen ook met andere gebruikers te delen, met andere gemeenten ook. Hij vindt het jammer dat de tekst in het invoervakje moet worden weggehaald om te kunnen typen.

Hij geeft aan dat het hem handig lijkt dat de meldingen interactief zijn. Ook zou hij alle vorige meldingen willen bekijken, het totaaloverzicht.

Hij wil graag een knop die hem meteen naar 'home' leidt, in plaats van dat hij steeds terug moet.

Hij zou graag willen dat de gebruiker bij de informatie gelijk naar het goede filmpje wordt doorgestuurd. Of dat bij de info het filmpje al aanwezig is, op die pagina.

Het begrip 'bouwactiviteit' vindt hij een beetje onduidelijk, hij weet niet wat hiermee wordt bedoeld. Dus hij geeft aan dat er beter standaard onderwerpen kunnen worden aangemaakt, waar dit onder kan vallen. Zo heeft de gebruiker al weer meer idee van wat een groep zou kunnen betekenen.

Het forum vindt hij heel logisch. Hij vindt het goed dat de groep gelijk openstaat wanneer deze is aangemaakt, zodat de gebruiker niet extra hoeft te klikken.

Het lijkt hem goed dat onderlinge ervaringen met andere gemeenten en gebruikers zijn op te doen. Ook het zoeken van informatie en het vragen naar bepaalde onderwerpen is handig via het forum en de info. Het wiel hoeft niet opnieuw worden uitgevonden, wanneer hiernaar wordt gevraagd op een platform en iemand anders kan hier al iets over zeggen.

Een platform voor alles vindt hij heel interessant, want hij zou gewoon kunnen bouwen. Het heeft wel een beetje en ander uiterlijk, dus dat is wel weer een beetje wennen.

TJOONER community

Het icoontje voor inspiratie doet hem niet direct aan inspiratie denken, het kan ook een 'aha' momentje zijn. Volgens de gebruiker oogt de community wat overzichtelijker. Er zijn wat meer menustructuren, waarvan hij nog niet weet wat ze inhouden, maar het ziet er wat makkelijker uit. De gebruiker werkt altijd met één scherm. Hij vindt de melding wat kleiner dan bij het vorige concept. Beknoptere achtergrondinformatie zit in het programma, dit is goed, maar het zou wel verwarrend kunnen worden, er moet een duidelijke scheiding komen, zodat de gebruiker weet waar hij wat moet zoeken. De naamgeving materiaal vindt hij niet direct logisch, het is meer achtergrondinformatie. Hij vindt het helder dat de sjablonen in het programma zelf zitten en niet in de community. Hij vindt het een overzichtelijke indeling. Wel moet de gebruiker erop geattendeerd worden dat de sjablonen in het programma zitten, wanneer ze er opnieuw mee gaan werken. Maar dit gaat waarschijnlijk ook een beetje werkenderwijs. De schakeling tussen TJOONER en de community is prettig.

Algemeen

De voorkeur van de gebruiker gaat uit naar die met community. Het ziet er wat overzichtelijker uit, het spreekt wat meer en elementen lijken makkelijker vindbaar. Hij stemt er mee in dat dit misschien ook komt doordat de menustructuren minder diep gaan hierdoor. Alle extra informatie is op een centrale plek verwerkt.

Hij weet niet zo of dat hij veel van de community gebruik zal maken. Hij zal het wel leuk vinden om inspiratie op te doen over de lay-out. Het forum is hierin ook ondersteunend, het lijkt hem wel prettig. Hij



Bijlagen 3B: Uitwerken prototype test

zegt dat het handig is om een plek te hebben voor naslagwerk. Vooral wanneer mensen er niet zoveel mee werken lijkt dit hem praktisch.

Het meldingen systeem lijkt hem handig. Ook dat het wordt uitgebreid tot het niveau van het programma zelf, zodat meldingen van het systeem komen etc. Hij vraagt of er ook een koppeling is met e-mail.

Gebruikers die niet iedere dag in het programma kijken, zouden zo ook op de hoogte kunnen worden gehouden. Het is handig om misschien toch ook in de applicatie een melding te krijgen, dus dit niet alleen in de community te stoppen.



Bijlagen 4A: Aanbeveling

TJOONER

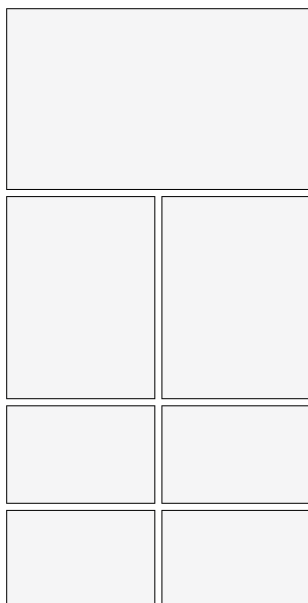
Community

Help

Instellingen



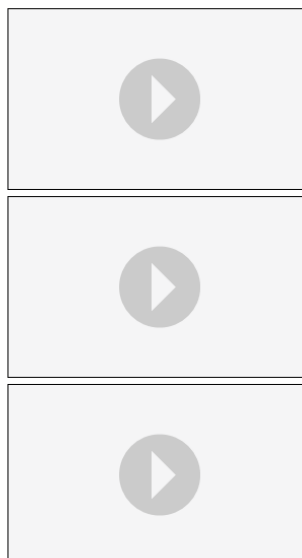
Media (436)



Berichten (34)



Afspeellijsten (7)



Ontwerpen (15)



1

Home

Terug

Een nieuw ontwerp maken (stap 1 van 3)

Zoeken

Groep

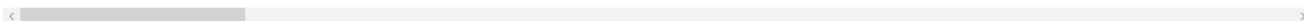
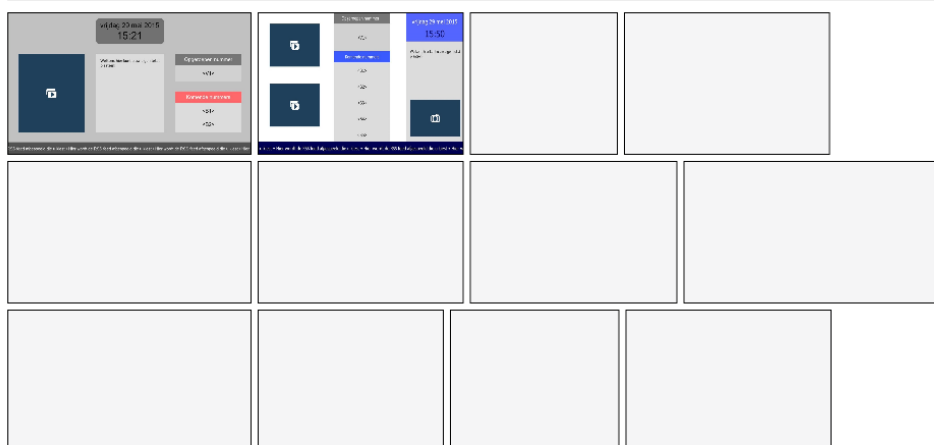


Klik op de template waarmee u een ontwerp wilt maken

Leeg



Sjablonen (20)



3

Bijlagen 4A: Aanbeveling



[Terug](#)

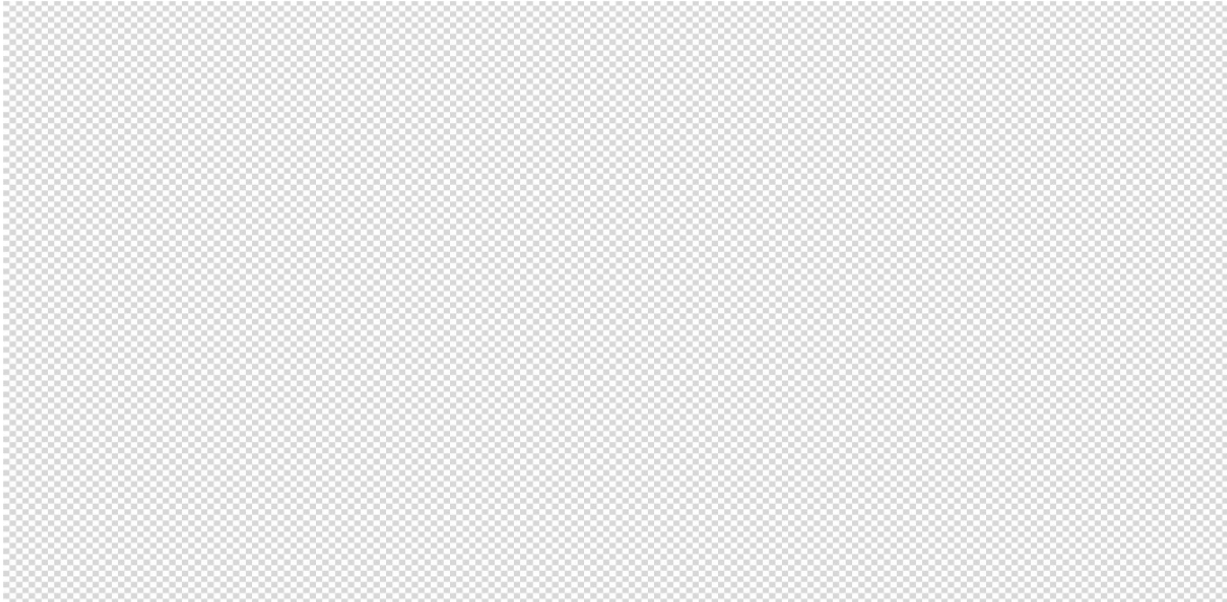
Een nieuw ontwerp maken (stap 2 van 3)

[Voorbeelden](#)

[Volgende](#)



Maak uw ontwerp aan de hand van de tools en klik op 'volgende'.



7

[Terug](#)

Een nieuw ontwerp maken (stap 2 van 3)

[Voorbeelden](#)

[Volgende](#)



Bewerk de invulling van de tools en klik op 'volgende'.





Bijlagen 4A: Aanbeveling

[Terug](#) Een nieuw ontwerp maken (stap 3 van 3) [Opslaan](#) 

Ken het ontwerp een positie en eigenschappen toe en klik op 'opslaan'.

Naam ontwerp:

Groep:

Opmerkingen over het ontwerp:

☐ Voor andere gebruikers beschikbaar
☐ Mijn naam koppelen aan dit ontwerp

☐ Hierbij geef ik toestemming dat de inhoud van mijn ontwerp gedeeld wordt

☐ Voor andere gebruikers beschikbaar stellen als voorbeeld ter inspiratie ten behoeve van de inhoud
☐ Mijn naam koppelen aan dit ontwerp

[Annuleren](#) [Opslaan](#)

[Home](#) Help [Zoeken](#) 

Media

Berichten

Ontwerpen

Onderwerp 4

Onderwerp 5

Onderwerp 6

Onderwerp 7

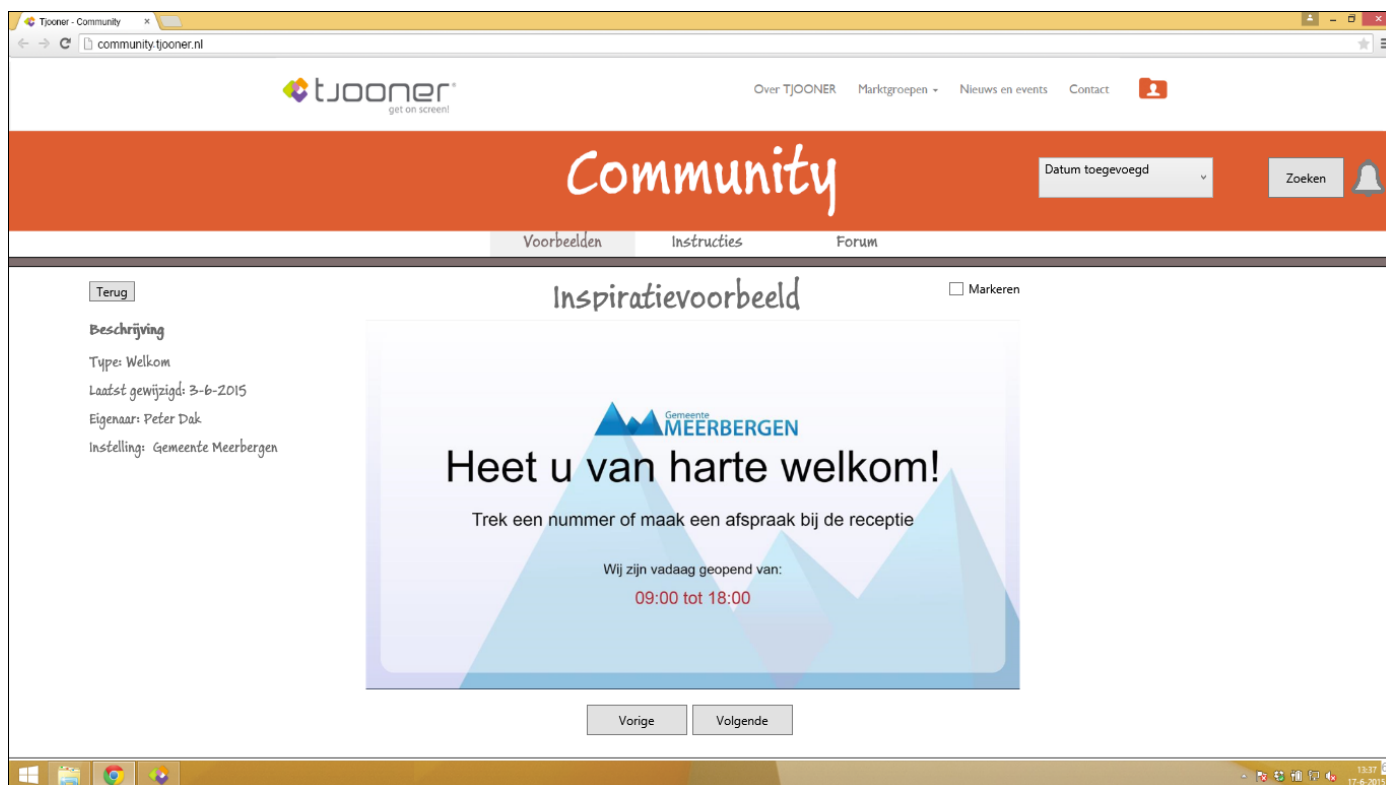
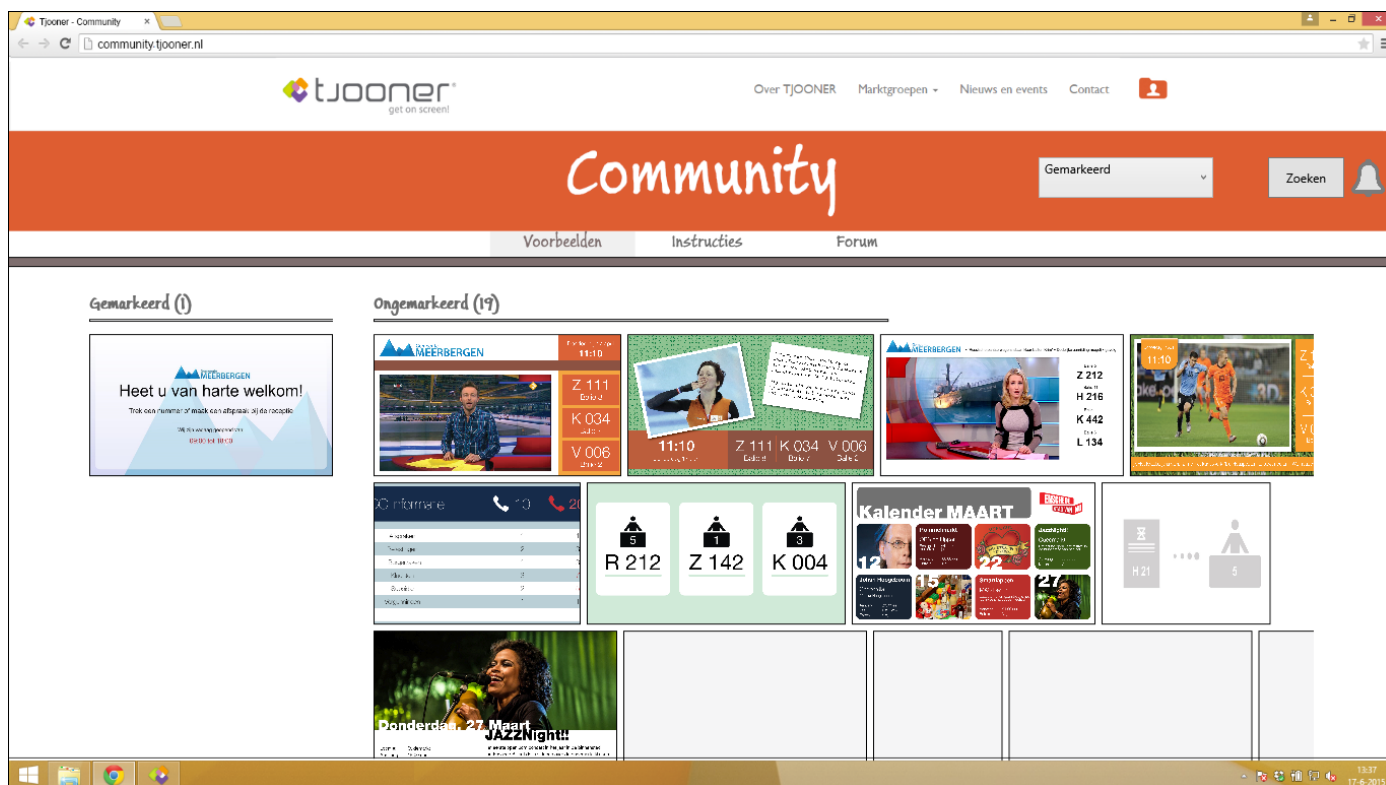
Sed finibus, felis ac imperdiet malesuada, dolor eros dignissim dolor, quis interdum nisi elit ut nisl. Morbi justo nisl, venenatis vitae nibh in, pretium bibendum lectus. Donec nisi ipsum, sollicitudin quis massa quis, porta sodales odio. Donec ut diam sit amet purus semper rutrum eu a justo. Morbi nunc dui, bibendum et pretium sit amet, pulvinar quis lorem. Nam velit urna, mattis vitae sem faucibus, pulvinar aliquet diam. In dictum velit urna, ac laoreet felis feugiat ullamcorper. Pellentesque vitae gravida velit. Vestibulum urna nulla, pulvinar at lectus ut, placerat ullamcorper lectus. Nunc tempor lectus pretium mattis imperdiet. Suspendisse sit amet lectus accumsan, ultrices justo at, rhoncus nunc. Pellentesque pharetra, est at interdum cursus, elit leo venenatis purus, ut porta dui nulla ac augue. Cras imperdiet porta dui ut porttitor.

Nulla eget ligula efficitur nisl egestas ullamcorper quis sit amet ex. Pellentesque auctor risus ac risus rhoncus, eu venenatis sapien faucibus. In aliquet nec nibh at facilisis. Nam eu cursus quam. Proin tincidunt, lacus non gravida mollis, diam orci sollicitudin lorem, et molestie ex orci eu diam. Morbi ornare erat risus, vitae dapibus nunc sagittis quis. Phasellus ultrices faucibus neque vel volutpat. Quisque venenatis convallis metus, vitae pharetra lectus feugiat in. Vestibulum non commodo massa. Mauris luctus a nulla vitae finibus. Maecenas ut nibh efficitur, fringilla massa sed, sollicitudin est. Aliquam erat volutpat. Vivamus quis ultricies leo, vitae varius nisl.

Phasellus felis magna, feugiat nec sapien et, varius facilisis lacus. Curabitur dictum elementum porttitor. Aliquam eleifend urna nec urna feugiat laoreet. Maecenas quam orci, accumsan eget placerat sit amet, porttitor ac ligula. Maecenas diam nibh, ullamcorper at facilisis vitae, aliquam vitae turpis. Vivamus laoreet mollis lectus vel tempus. Vivamus tristique semper lorem in tempor. Donec a ornare dolor, nec dictum mauris. Proin iaculis feugiat orci sed egestas. Suspendisse lacinia hendrerit nunc vitae dictum.

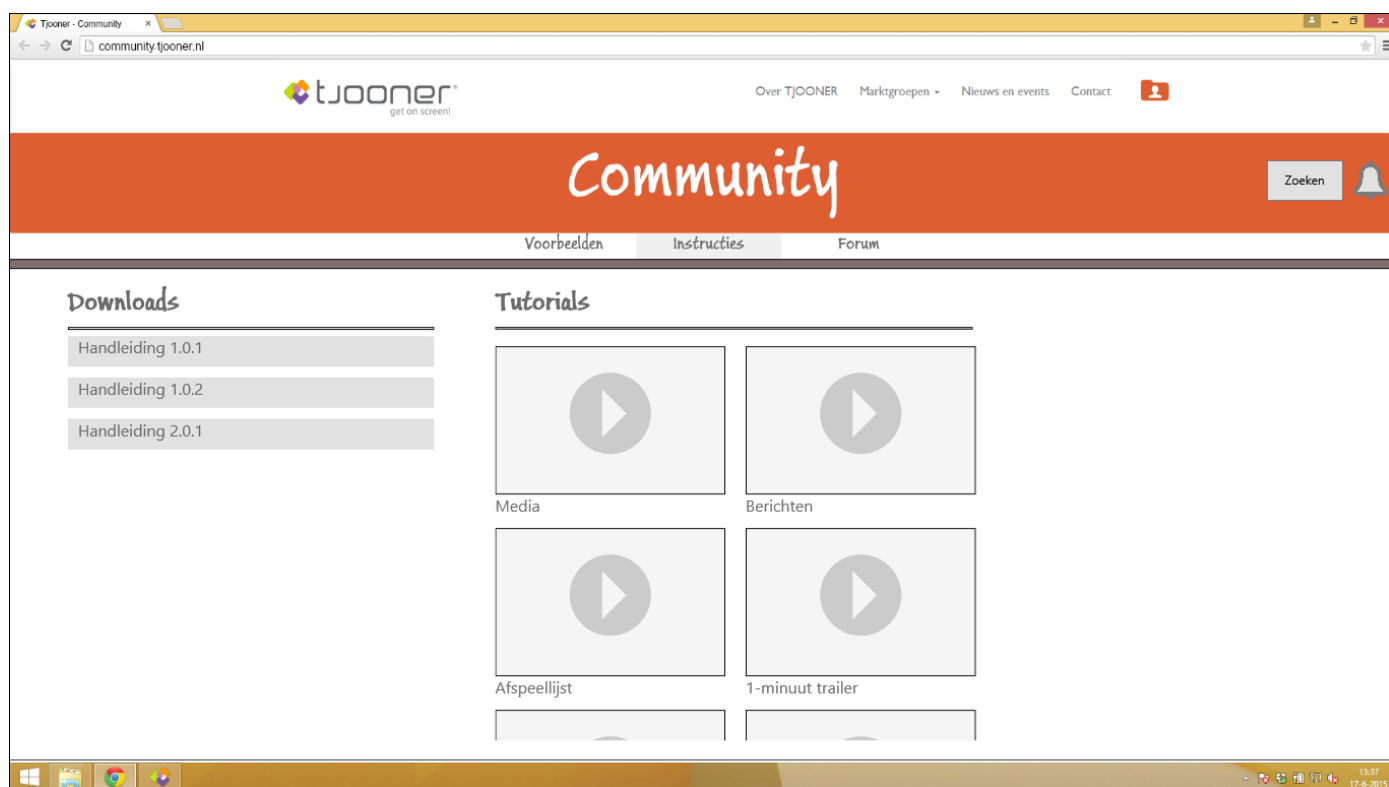
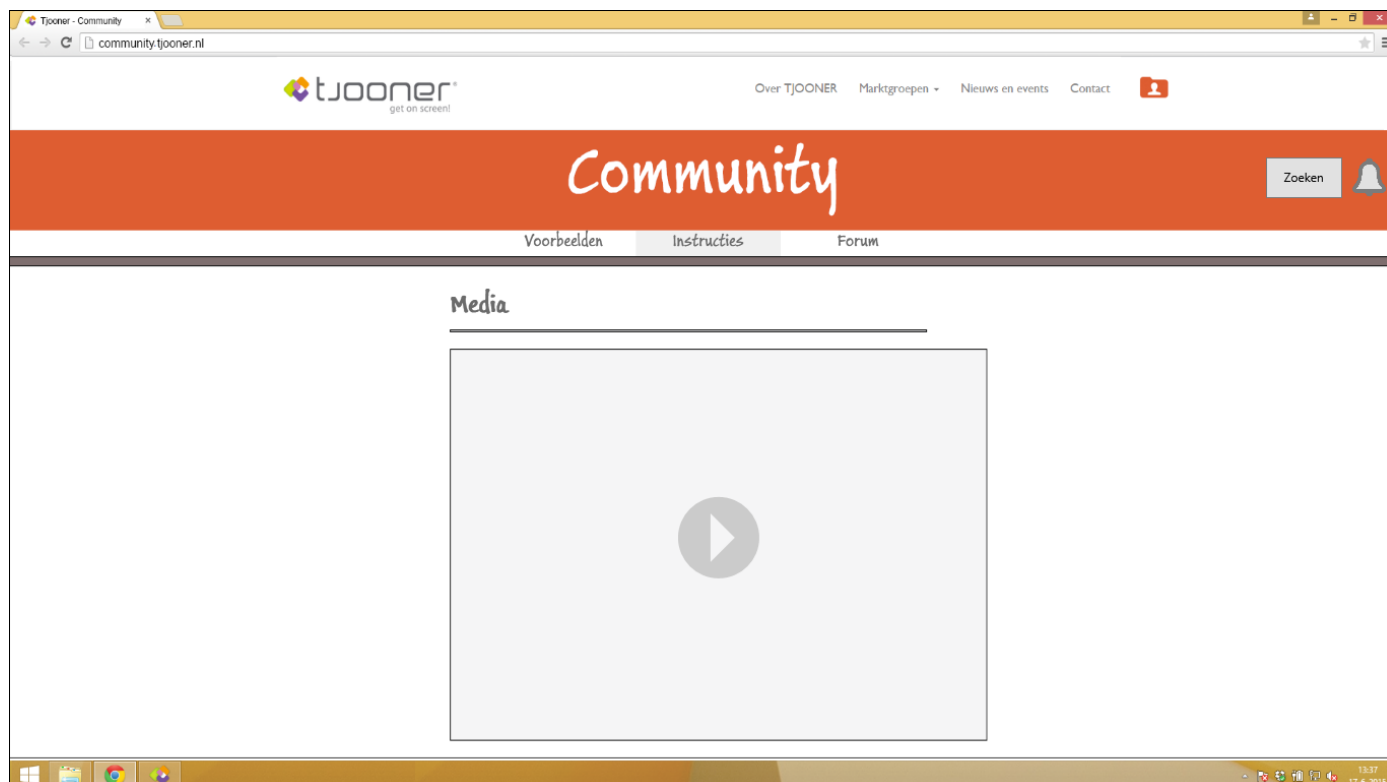
[Meer...](#)

Bijlagen 4A: Aanbeveling





Bijlagen 4A: Aanbeveling



Bijlagen 4A: Aanbeveling



The screenshot shows the Tjooner Community website. The header includes the Tjooner logo, navigation links (Over TJOONER, Marktgroepen, Nieuws en events, Contact), and a search bar. The main navigation bar has 'Community' in large letters and a search button. Below this, there are tabs for 'Voorbeelden', 'Instructies', and 'Forum'. The 'Groepen' section is active, displaying a list of groups: 'Koppeling G-Bos' (3 deelnemers), 'Bouwactiviteiten' (5 deelnemers), and 'Meer kanalen' (8 deelnemers). A 'Maak groep' button is visible. The 'Bouwactiviteiten' section shows a list of members and their recent posts, including a post by Jaap Achter and a post by Lara Branki.

The screenshot shows the Tjooner Community website with the 'Voorbeelden' tab selected. The main content area displays a list of examples, each with a title and a timestamp. The examples are: 'Gemeente Stanzi heeft een voorbeeld toegevoegd.' (zojuist), 'Gemeente Meerbergen heeft een nieuwe groep aangemaakt in het forum.' (3 uur geleden), 'Gemeente Meerbergen heeft een voorbeeld toegevoegd.' (3 uur geleden), and 'Gemeente Meerbergen heeft een sjabloon toegevoegd.' (3 uur geleden). The right sidebar remains empty.