

Afstudeerverslag

De informatie op de website van TLN
structureren en de vindbaarheid optimaliseren



**Transport en
Logistiek Nederland**

Angela de Jong
13019899

Stephanie van der Meer
& Theo Zweers



DE HAAGSE
HOGESCHOOL



VOORWOORD

Voor u ligt mijn afstudeerverslag over ‘De informatie op de website van Transport en Logistiek Nederland structureren en de vindbaarheid optimaliseren.’ Dit afstudeerverslag is geschreven naar aanleiding van mijn afstuderen aan de opleiding Communicatie & Multimedia Design aan de Haagse Hogeschool in Den Haag en in opdracht van Transport en Logistiek Nederland (TLN). Van 6 februari tot en met 2 juni 2017 heb ik het onderzoek uitgevoerd en

het afstudeerverslag opgesteld. Hierbij wil ik Liliana ten Caat bedanken voor de mogelijkheid tot het uitvoeren van het project bij Transport en Logistiek Nederland (TLN) en wil ik alle leden bedanken die zich hebben opengesteld voor het houden van de diepte-interviews en het uitvoeren van de cardsorting en concepttest. Ook wil ik Theo Zweers en Stephanie van der Meer bedanken voor hun fijne begeleiding vanuit school.

INHOUDSOPGAVE

1. Context van het project	6
2. Methoden en technieken	7
3. Beschrijving werkzaamheden	8
3.1 Look & Listen fase	8
3.1.1 Zelfstudie website	8
3.1.2 Plan van aanpak	8
3.1.3 Onderzoeksopzet	9
3.1.4 Deskresearch	8
3.1.5 Doelgroeponderzoek	10
3.1.6 Hotjar	11
3.1.7 Diepte interviews	12
3.1.8 MoSCoW-methode	14
3.1.9 Customer Journey mapping	14
3.1.10 Onderzoeksrapport	16
3.2 Create Concepts fase	17
3.2.1 Schetsen	17
3.2.2 Cardsorting	18
3.2.3 Sitemap	19
3.2.4 Concepten	20
3.2.5 Concepttest	21
3.2.6 Ontwerprapport	22
3.2.7 Testrapport	22
3.3 Design Details fase	23
3.3.1 Definitief concept	23
3.4 Realisatie fase	24
3.4.1 Hi-fi Prototype	24
3.4.2 Hi-fi Prototype test	26
4. Evaluatie	27
5. Referenties	28
6. Bijlagen	29
Bijlage 1: Goedgekeurde afstudeeropgave	29
Bijlage 2: Voortgangsverslag	32
Bijlage 3: Formulier concept bespreking	33
Bijlage 4: TTA formulier	34

1. CONTEXT VAN HET PROJECT

Transport en Logistiek Nederland (TLN) is gevestigd in Zoetermeer en bij de Kamer van Koophandel geregistreerd onder de naam TLN Consultancy. TLN is een ondernemersorganisatie voor de sector transport en logistiek. TLN verbindt leden en zorgt dat Nederlandse ondernemers in Nederland en Europa voor transportbedrijven en logistiek dienstverleners goed kunnen ondernemen. TLN is een vereniging die achter en voor haar leden staat.

De website van TLN heeft recent een vernieuwde uitstraling en structuur gekregen. Echter is de content een op een overgenomen van de vorige gedateerde website. Dit houdt in dat de uitstraling en de structuur van de website zijn vernieuwd zonder daarbij te

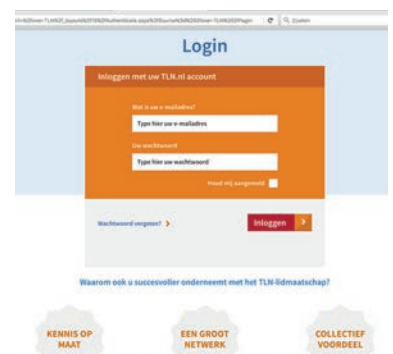
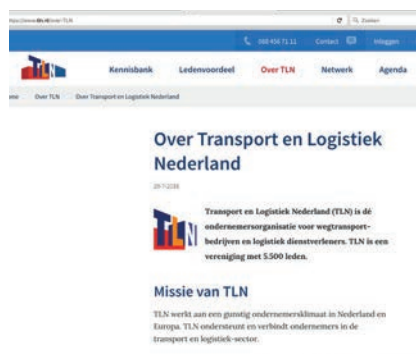
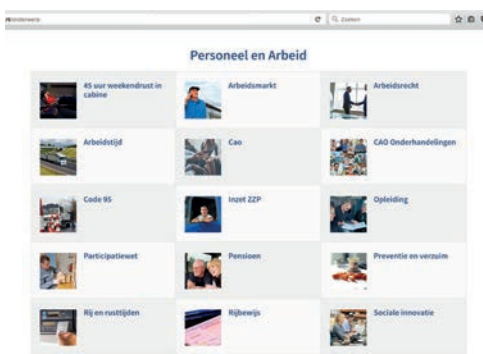
kijken of de content daar goed bij aansluit.

Uit onderzoek van TLN is gebleken dat leden voor hun relevante informatie niet kunnen vinden op de huidige website. Dit hebben zij aangegeven door meerdere malen te bellen en mailen naar TLN met vragen waar zij bepaalde informatie kunnen vinden. De leden van TLN hebben hierbij aangegeven het onhandig te vinden dat zij bepaalde informatie niet snel kunnen vinden zonder hulp van TLN.

De leden hebben ook aangegeven dat de website veel pagina's bevat en dat het voor hun lastig is in te schatten waar zij de informatie precies kunnen vinden. Ook geeft de zoek functie niet altijd de gewenste uitkomst volgens hen.

Liliana ten Caat van TLN heeft aangegeven dat de communicatie afdeling veel tijd investeert in het bijhouden van de website door middel van het plaatsen van nieuwe content en het aanpassen van bestaande content. Ondanks de tijd die zij daarin steken kan zij zien in Google Analytics dat dit niet resulteert in hogere pagina views.

Het doel van dit project was zorgen dat de website van TLN beter aansluit op de doelgroep door de content op de website beter te structureren en de vindbaarheid van informatie te optimaliseren. Hierbij moest rekening gehouden worden met de wensen en eisen van de gebruikers, in dit geval de leden van TLN.



Screenshots van de huidige website van TLN.

2. METHODEN EN TECHNIEKEN

Als eerste heb ik de website van TLN bestudeerd en genoteerd welke problemen ik ondervond. Vervolgens heb ik het plan van aanpak opgesteld na een gesprek te hebben gehad met Liliana van TLN. Nadien heb ik het onderzoek opgezet door middel van het opstellen van de hoofdvraag en deelvragen.

Als onderzoeksmethoden heb ik gebruik gemaakt van deskresearch. Hierbij heb ik data verzameld en bestudeerd die ik verkregen had vanuit Google Analytics en Hotjar.

Als onderzoeksmethode heb ik ook gebruik gemaakt van fieldresearch. Hierbij heb ik de methode diepte-interview ingezet. Dit heb ik gedaan om een beter beeld te krijgen van de gebruikers en hun wensen voor de nieuwe website. Een diepte-interview is een kwalitatieve onderzoeksmethode waarbij er een gesprek wordt gehouden met de gebruiker. Hierbij kan er dieper worden ingegaan op de informatie die nodig is over de website dan met een kwantitatief onderzoek zoals een enquête. Door middel van de gesprekken kon ik achterhalen wat de behoeften zijn van de gebruikers.

De wensen en eisen die de gebruikers hebben uitgesproken tijdens de diepte-interviews heb ik verwerkt in een lijst. Deze wensen en eisen heb ik vervolgens samen met mijn begeleider Liliana ten Caat

geprioriteerd volgens de MoSCoW-methode.

Als ontwikkelmethoden heb ik gebruik gemaakt van Customer Journey Maps. Het belangrijkste voordeel van een Customer Journey is dat het de ervaring van de gebruikers in kaart brengt over alle verschillende 'touchpoints' heen. Het maakt hierdoor de tekortkomingen inzichtelijk. Ik heb een Customer Journey Map ontworpen van de huidige situatie van de website zodat er intern besproken kon worden wat er verbeterd kan worden op de website. Ook heb ik een Customer Journey Map ontworpen van het ideale toekomstbeeld voor de website.

De onderzoeksfase heb ik afgesloten met een onderzoeksrapport waarin alle verkregen informatie vermeld staat.

Als ontwikkelmethode heb ik ook de techniek schetsen en concepten ingezet. Deze methoden hebben met elkaar te maken. Tijdens het bedenken van concepten was het handig om ideeën te schetsen en in beeld te brengen voor de gebruikers en voor TLN zelf. Bij het bedenken van concepten heb ik gekeken vanuit verschillende invalshoeken. Hierdoor kom je weer op nieuwe en misschien ook betere ideeën.

Ik heb drie ideeën/concepten bedacht en daarmee een concepttest uitgevoerd. Zo ben ik

van drie ideeën/concepten tot een definitief concept gekomen.

Aansluitend heb ik samen met gebruikers een cardsorting uitgevoerd. De cardsorting methode is een methode waarbij alle submenu-items op kaartjes geplaatst worden. De testpersoon moet de kaartjes vervolgens indelen in voor hem logische groepen/categorieën. Zo ontstaat er een sitestructuur.

Aan de hand van de verkregen informatie uit de cardsorting heb ik een sitemap opgesteld voor de nieuwe website.

Deze ontwikkelfase heb ik afgesloten met een ontwerprapport en een testrapport.

Als laatste ontwikkelmethode heb ik een prototype ontworpen. Dit prototype laat alle verkregen informatie vanuit de gebruikers zien en laat zien hoe de nieuwe website eruit kan komen te zien met daarbij de functionaliteiten.

Het prototype heb ik getest met gebruikers om achter te komen of doel van het project behaald. Deze gegevens heb ik verwerkt in een testrapport.

Als laatste sluit ik af met een presentatie aan het team van TLN wat zal plaats vinden op woensdag 14 juni. Hierbij zal ik de resultaten van mijn project toelichten.

3. BESCHRIJVING WERKZAAMHEDEN

3.1 Look & Listen fase

3.1.1 Zelfstudie website

In de eerste week bij TLN heb ik de website van TLN bestudeerd. Dit om meer te weten te komen over de indelingen van de huidige website. Tijdens bestuderen van de website vielen mij een aantal dingen op.

Wat mij meteen opviel: de website is erg traag. Het duurde lang voordat de website was geladen en je de website kon gebruiken. Dit heb ik besproken met een aantal collega's van TLN. Ook zij gaven aan de website erg traag te vinden en soms zelfs onbruikbaar. Een tekst aanpassen op de website duurt volgens mijn collega's erg lang.

Vervolgens heb de menu items onderzocht. Bij elk menu item heb ik mijzelf de vraag gesteld: *wat zou er onder dit menu item kunnen vallen?* Het was een uitdaging om hier een antwoord op te geven. Vooral omdat de transport en logistieke sector nieuw voor mij is maar ook omdat de menu niets bekend betekenden. Bijvoorbeeld het menu item *Kennisbank*. Dit suggereert dat er allerlei kennis is opgeslagen onder dit menu item maar het laat niet weten of er de actuele berichten te vinden zijn.

Ik heb met Liliana besproken hoe de menu items tot stand zijn gekomen. Alle collega's bij TLN hebben hun gedachten over de menu items op papier gezet en vandaar uit zijn de menu items opgesteld. Hierbij is niet gekeken naar hoe de menu items door de leden geïnterpreteerd zouden worden.

Eveneens viel het mij op dat de website druk is. Vanaf het moment dat ik op de website kwam wist ik niet goed waar ik moest kijken. Er bewogen foto's en knipperde teksten. Dit leidde mij meteen af.

3.1.2 Plan van aanpak

Voorafgaand aan het opstellen van het plan van aanpak heb ik een gesprek gehad met mijn begeleidster van TLN, Liliana. Zij heeft mij verteld over de probleemstelling van de website van TLN en over de doelstelling op korte en lange termijn. Deze heb ik vervolgens uitgeschreven en samen met Liliana besproken. Dit heb ik gedaan om er zeker van te zijn dat mijn interpretatie de juiste was.

De methoden en technieken die ik wilde gaan inzetten hebben we samen doorgenomen.

Ik heb zelfstandig de planning opgezet en deze vervolgens met Liliana besproken. Zij gaf aan de planning erg strak te vinden en was benieuwd of het zou lukken om mij aan zo'n strakke planning te houden. Ook mijn begeleider van school gaf het advies om mijn planning aan te passen en mezelf meer tijd te geven voor de methoden en technieken.

Omdat ik van mezelf weet dat ik goed kan plannen en een strakke planning prettig vind heb ik mijn planning niet aangepast. Bij methoden en technieken waarvan

ik wist dat deze konden uitlopen had ik al een uitlooptijd ingepland. Zo heb ik mezelf de ruimte gegeven eventueel uit te lopen.

Er is afgesproken dat we elke maandag een bespreking hebben over de voortgang van mijn project. Dit vond ik prettig zodat we elke week konden bespreken of de werkzaamheden nog aansloten bij de verwachtingen van TLN.

Het plan van aanpak heb ik overhandigd aan Liliana. Zij heeft hem doorgenomen en akkoord gegeven.

3.1.3 Onderzoeksopzet

Ik heb het onderzoek opgezet en hierbij de hoofdvraag en deelvragen opgesteld. De hoofdvraag die ik hierbij had opgesteld: *Hoe effectief is de website van TLN en hoe kan de effectiviteit van deze website worden vergroot?*

Met deze hoofdvraag wilde ik aantonen of de inspanningen die worden verricht door TLN voor de website ook worden gewaardeerd door de leden. De website is nu gebouwd vanuit de interne gedachten en met het onderzoek wilde ik aantonen of de leden van

TLN de website net zo waarderen als dat TLN denkt dat zij dat doen. Vervolgens heb ik elf deelvragen opgesteld.

Uit onderzoek van TLN is gebleken dat leden van TLN aangeven dat zij hun informatie niet kunnen vinden op de huidige website. Daardoor heb ik de volgende deelvraag opgesteld: *Hoe gemakkelijk kunnen leden informatie vinden op de website van TLN?*

Een andere deelvraag die ik heb opgesteld: *Hoe ervaren leden*

de website van TLN? Dit heb ik gedaan om erachter te komen waar problemen zich voortdoen op de website en welke elementen van de website als prettig worden ervaren.

Een aantal deelvragen heeft Liliana opgesteld omdat zij daar graag een antwoord op wilde. Deze heb ik overgenomen. Een voorbeeld hiervan zijn de deelvragen: *Hoe worden de pagina's op de website van TLN bekeken?* en *Wat vinden leden van de huidige informatievoorziening op de website van TLN?*

3.1.4 Deskresearch

Als eerste onderzoeksmethode heb ik gebruik gemaakt van Deskresearch. Hierbij heb ik gekeken naar de gegevens van de website vanuit Google Analytics.

Dit heb ik gedaan omdat dit een relatief snelle manier is van informatie inwinnen over de website. Ook is dit een vorm van kwantitatief gegevens inwinnen en met deze gegevens had ik een opzet om vervolgens kwalitatieve gegevens in te winnen bij de gebruikers door middel van diepte-interviews.

Het interpreteren van de gegevens uit Google Analytics is subjectief. Ondanks de subjectiviteit ervan vond ik het handig om een eerste indruk te krijgen van de website.

Uit de deskresearch vielen een aantal dingen mij op. Als eerste viel mijn aandacht op het feit dat de pagina's met actuele berichten op de website van TLN het meest worden bekeken. Een voorbeeld hiervan is de actuele pagina over 'Cao'. Ik heb van collega's vernomen dat de cao-onderhandelingen op het moment van mijn onderzoek erg actueel waren en leden hier graag van op de hoogte gehouden werden. Dit kan een verklaring zijn waarom juist deze pagina het best bekeken werden.

Ook viel mij op dat de meeste bezoekers van de website, namelijk 80.663 van de 145.255, binnen 10 seconden de website van TLN verlaten. Dit is ongeveer 55% van de gebruikers die binnen tien seconden

op de website zijn afgehaakt. 53,7% van deze gebruikers verlaat de website via de homepage.

Evenzeer viel mij op dat 60% van de gebruikers op de website van TLN gebruik maakte van de zoekfunctie. Van de gebruikers die een zoekopdracht hadden ingevoerd bleek 1,67% de informatie gevonden te hebben. De andere bezoekers hebben een zoekverfijning ingetikt of hebben de website verlaten.

Door deze gegevens heb ik een idee verkregen van de website van TLN en waar eventueel de problemen zich voort kunnen doen. Dit was een goede basis om vragen op te stellen voor de diepte-interviews.

3.1.5 Doelgroeponderzoek

Ik heb de doelgroep van TLN op meerdere manieren beter leren kennen. Om te beginnen heb ik gekeken naar de Google Analytics gegevens van de website van TLN.

Uit deze gegevens kon ik de conclusie trekken dat de meeste gebruikers van de website van TLN een leeftijd hebben tussen de 25 en 64 jaar. Ook is meer dan de helft van de bezoekers van het mannelijke geslacht en komen zij voornamelijk uit Nederland. Van deze gebruikers bezoekt meer dan de helft de website via een desktop en een klein deel via een mobiele telefoon.

Het interpreteren van de gegevens uit Google Analytics kan op meerdere manieren. Het is een subjectieve manier van het kijken naar de gegevens. Omdat ik niet alleen wilde uitgaan van mijn eigen interpretatie van de gegevens heb

ik tevens gesproken met een aantal collega's van TLN over de doelgroep van TLN.

Zij vertelden mij dat TLN meer dan 5.000 leden heeft in de transport en logistieke sector. Elk lid valt binnen een van de deelmarkten zoals 'veevoervoer' of 'exceptioneel-transport'. Mijn collega's vertelden dat de doelgroep daarom erg omvangrijk is.

Zij hebben een beeld geschetst van de grootste doelgroep van TLN. Hierin kwam naar voren dat de grootste doelgroep van TLN de Kleine Transport Ondernemers (KTO's) zijn. Deze KTO's rijden zelf op de vrachtwagen en enkele hebben ook een aantal andere chauffeurs in dienst. Menig transportondernemer bestaat al jaren en wordt van generatie op generatie doorgegeven. Hierdoor

moet rekening gehouden worden met de leeftijdsverschillen die er bij de kleine transportondernemers aanwezig zijn.



Mijn collega's vertelden eveneens dat er een hele andere doelgroep is namelijk de grote transportondernemers zoals DHL en PostNL. Ze vertelden daarbij dat uit onderzoek is gebleken dat de Kleine Transport Ondernemers meer gebruik maken van de website en de service die TLN biedt.



Voorbeeld van een Kleine Transport Ondernemer die al jaren bestaat.

3.1.6 Hotjar

Gedurende mijn vorige stage bij de plantage grafische vormgeving heb ik gewerkt met de online tool Hotjar. Ik vind het een handige tool om in te zetten omdat Hotjar inzichtelijk maakt hoe gebruikers zich over een website bewegen. Al hun klikken, scrollen en bewegingen wordt gedetecteerd en vervolgens visueel gemaakt in heatmaps. Tevens worden er opnamen gemaakt van gebruikers die de website bezoeken.

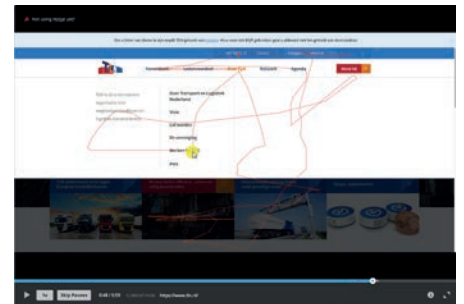
Door middel van het gebruik van Hotjar kun je usability problemen bekijken door naar opnamen van bezoekers op de website te kijken. Je kunt zo zien hoe lang gebruikers op de website blijven en waar zij de website verlaten.

Om Hotjar te kunnen gebruiken

moest er een script in de website van TLN geladen worden. Het script heb ik opgestuurd naar Catriona de Ligt van Aviva Solutions en zij heeft het script in de website geladen. Hotjar is een betaalde tool maar gedurende veertien dagen kon ik Hotjar gratis gebruiken met een proefabonnement.

Via Hotjar kon ik precies zien wat voor problemen gebruikers ervaren op de website van TLN. Ik kon zien dat een aantal gebruikers niet konden inloggen op hun TLN-account en dat het wijzigen van een wachtwoord niet goed werkte. Bovendien zag ik dat de website traag was met laden en dat een aantal gebruikers tijdens het laden van de website de website verlieten.

Ook was er op de opnamen te zien dat een groot deel van de gebruikers op de homepage bleef hangen. Daarbij kon ik zien dat de gebruikers lang zochten bij de menu items. Dit is te zien op onderstaande afbeelding.



Opnamen vanuit Hotjar waarop te zien is hoe een gebruiker zich over de website heen beweegt.

Het lijkt mij dat deze problemen het lastig maken om informatie te vinden op de website.



Voorbeeld van een heatmap van de website van TLN verkregen uit Hotjar.

3.1.7 Diepte interviews

In het afstudeerplan had ik bij de Look & Listen fase beschreven dat ik aan de hand van het deskresearch een enquête ging opstellen. Echter heb ik de enquête niet meer meegenomen in mijn plan van aanpak. Dit heb ik gedaan op advies van mijn begeleider. Een enquête is een kwantitatieve manier van onderzoek doen maar ik wilde een kwalitatieve vorm van onderzoek doen. Hierdoor krijgt de ondervraagde meer de gelegenheid zijn verhaal te vertellen dan bij een kwantitatief onderzoek.

De diepte-interview vragen heb ik opgesteld aan de hand van de resultaten van het deskresearch en vanuit Hotjar. Hierin kwamen namelijk de volgende problemen naar voren: gebruikers hadden moeite met het vinden van informatie op de website en de website bleek erg traag te zijn. Een positief punt wat naar voren kwam uit het deskresearch was dat de actuele berichten op de website van TLN goed bekeken worden.

Uit de gegevens van Google Analytics bleek dat 60% van de gebruikers op de website van TLN gebruik maakt van de zoekfunctie. Van de gebruikers die een zoekopdracht hebben ingevoerd bleek 1,67% de informatie te kunnen vinden waar zij naar op zoek waren. De andere bezoekers hebben een zoekverfijning in moeten tikken of hebben de website verlaten. Dit was de aanleiding om te vragen naar hoe gemakkelijk leden informatie kunnen vinden op de website en wat hun ervaringen zijn met de zoekfunctie.

Uit het deskresearch bleek ook dat de website erg traag is. Volgens Ondernemen & Internet (2015) beveelt Google een website laadtijd aan van onder de twee tot drie seconden. De website van TLN zat boven de zestien seconden laadtijd. Ik wilde weten of leden de website ook ervaren als traag en heb ernaar gevraagd in de interviews.

Eveneens is uit de gegevens van Google Analytics gebleken dat de pagina's met actuele berichten op de website van TLN het meest bekeken worden. Hier kon ik uit opmaken dat leden blijkbaar behoefte hebben aan deze actuele berichten. Dit was de reden om ernaar te vragen in de interviews. Ik heb hierbij gevraagd aan welke informatie leden nog meer behoefte hebben en waar zij die informatie nu vandaan halen. Tevens heb ik gevraagd of er volgens hen informatie ontbreekt op de website van TLN.

De eerste vragenlijst heb ik voorgelegd aan mijn begeleiders van school en van TLN. Zij hebben daar feedback opgegeven. Daar kwam onder andere naar voren dat de vragenlijst meer kwantitatief van aard was in plaats van kwalitatief zoals ik wilde. Daarom heb ik de vragenlijst aangepast en meer uitgebreide en verdiepende vragen opgesteld. Een voorbeeld hiervan is dat ik in de eerste vragenlijst de vraag had staan: *Kunt u alle informatie vinden op de website die u nodig heeft?* Dit heb ik veranderd naar de vraag: *Hoe gemakkelijk kunt u de informatie die u nodig heeft vinden op de website van TLN? Gaat dit gemakkelijk of heeft u hierbij*

problemen ondervonden?

Ik had het idee dat ik nu betere kwalitatieve antwoorden zou verkrijgen.

Voor het houden van de diepte-interviews heb ik een lijst verkregen van 30 leden die ik kon benaderen. Deze lijst is opgesteld door de regiomanagers binnen TLN. Dit is gedaan omdat zij volgens de organisatie het beste inzicht hebben in welke leden benaderd konden worden. Dit beïnvloedt wel de objectiviteit van het onderzoek omdat de leden niet objectief steekproefsgewijs gekozen zijn. Vanuit deze lijst heb ik de leden gegroepeerd die dichtbij elkaar lagen en heb ik een visuele uitwerking gemaakt van waar de leden zich bevonden. Ik wilde ongeveer tien interviews afnemen en daarbij vond ik het belangrijk dat de leden verspreid lagen door het hele land. Zo kan ervan uit worden gegaan dat de resultaten representatief zijn voor het hele land.



Bedrijven uitgestippeld op de kaart van Nederland.

Ik heb alle leden gebeld en gevraagd of zij mee wilde werken. Niet iedereen was ertoe bereidt mee te werken maar uiteindelijk heb ik elf afspraken kunnen maken met leden. De eerste interviews heb ik fysiek afgenomen. Ik ben naar de leden toegegaan en heb daar de interviews afgenomen. Dit vond ik erg leerzaam omdat ik zo een duidelijker beeld kreeg van het bedrijf en van de transport en logistieke sector. Daar was ik niet bekend mee. Eveneens had ik het idee dat ik meer informatie zou verkrijgen uit de leden wanneer ik fysiek het interview zou afnemen.

Ik kwam er al snel achter dat het afnemen van een interview bij een lid veel tijd in beslag neemt en door de grote afstand kon ik één interview per dag afnemen. Om naar een meer efficiëntere oplossing te zoeken heb ik een interview telefonisch afgenomen. Dit interview heb ik vervolgens vergeleken met de interviews die ik fysiek had afgenomen om te kijken of er een verschil zat in de kwaliteit van de informatie die ik daaruit heb verkregen. Dit heb ik gedaan door de gegevens van beide interviews naast

elkaar te leggen en de uitkomsten met Liliana te bespreken. We hebben gekeken naar de antwoorden op de vragen en deze kwamen met elkaar overeen. Hierdoor hebben we kunnen concluderen dat er geen verschil zit in de interviews die ik fysiek of telefonisch had afgenomen. Bij allebei de interviews had ik informatie verkregen van dezelfde kwaliteit.

Ik heb daaropvolgend een aantal interviews telefonisch afgenomen waardoor ik meer efficiënter met mijn tijd kon omgaan. Bij een aantal leden ben ik nog wel fysiek langs geweest om de interviews af te nemen. Uiteindelijk heb ik vijf interviews telefonisch afgenomen en ben ik langs zes leden gegaan om het interview fysiek af te nemen.

Aan de leden heb ik gevraagd of ik de interviews mocht opnemen om deze later te kunnen uitwerken. Dit vonden alle leden geen probleem. Na elk interview te hebben afgenomen heb ik deze uitgewerkt. Vervolgens ben ik de antwoorden van de leden gaan groeperen. Zo kon ik de interviews met elkaar vergelijken en conclusies trekken.

Een conclusie die hieruit voortkwam was dat het vinden van informatie op de website van TLN als lastig wordt ervaren door de ondervraagde leden. Maar een klein deel van deze leden kan de juiste informatie vinden op de website van TLN en heeft daar weinig tot geen problemen mee. Het overgrote deel van de ondervraagde leden heeft wel problemen met het vinden van informatie op de website van TLN en wendt zich snel tot de zoekfunctie. Als de zoekfunctie optimaal zou werken zou dit geen probleem zijn. Echter is gebleken dat er problemen worden ervaren met het gebruik van de zoekfunctie. Zo wordt er met de eerste zoekterm vaak geen informatie verkregen of komt er juist te veel informatie naar voren waardoor er weer moet worden gezocht in de resultaten.

Na alle conclusies uitgewerkt te hebben heb ik een lijst opgesteld van alle wensen en eisen die de ondervraagde leden hadden uitgesproken tijdens de diepte-interviews. Aan de hand van deze lijst kon ik de wensen en eisen prioriteren door middel van de MoSCoW-methode.



3.1.8 MoSCoW-methode

Naar aanleiding van de diepte-interviews met leden van TLN heb ik een lijst opgesteld van al hun wensen en eisen. Een voorbeeld van een eis: *De website moet snel werken zodat leden niet te lang hoeven te wachten en daardoor de website verlaten.* Dit is een eis die ik als CMD'er niet kan oplossen. Wel kan ik als back-end developer een advies geven welk Management Systeem (CMS) een beter alternatief zou zijn.

Een voorbeeld van een wens: *Het zou handig zijn als de zoekfunctie auto complete zou bevatten zodat de zoekfunctie suggesties geeft voor een zoekterm.*

Deze wensen en eisen heb ik samen met Liliana geprioriteerd volgens de MoSCoW methode.

Bij **Must-have** hebben we de wensen en eisen geplaatst die

het meest voorkwamen bij de leden. Een voorbeeld hiervan is dat een groot deel van de ondervraagde leden hebben aangegeven de benamingen in de menubalk bovenaan niet duidelijk te vinden. Daaruit is de volgende prioriteit gekomen: *Er moet meer duidelijkheid komen in de menubalk knoppen boven aan de pagina.* Daarmee is de basis van de website gelegd.

Bij **Should-have** hebben wij de wensen en eisen geplaatst die door een aantal leden uitgesproken zijn en zorgen voor een optimalisatie van de website. Een voorbeeld hiervan: *De zoekfunctie zou auto complete moeten bevatten zodat de zoekfunctie suggesties geeft voor een zoekterm.*

Om de overige wensen en eisen te prioriteren naar **Could-have**

en **Would-have** hebben Liliana en ik gebeld met Catriona de Ligt van Aviva Solutions. We hebben achter de overige wensen en eisen genoteerd hoe lang zij denkt nodig te hebben om deze wensen en eisen te integreren in de website. Een voorbeeld hiervan is de wens: *Eventueel zou TLN een app kunnen ontwikkelen met informatie waarop je je kunt inschrijven voor evenementen.*

Catriona heeft uitgelegd dat het bouwen van een app veel tijd kost en daarom kostbaar is. We hebben deze wens vervolgens bij **Would-have** geplaatst omdat dit wegens budgettaire redenen niet haalbaar is. Dit komt omdat de website van TLN recentelijk is vernieuwd en het bestuur voorzichtig is met een budget voor weer een nieuwe website.

3.1.9 Customer Journey mapping

Ten gevolgen van het deskresearch en de diepte-interviews heb ik twee Customer Journey Maps opgesteld. Dit heb ik gedaan omdat TLN het lastig vond om in te zien hoe leden de website ervaren. Door middel van een Customer Journey Map kon ik visueel maken hoe gebruikers de website ervaren.

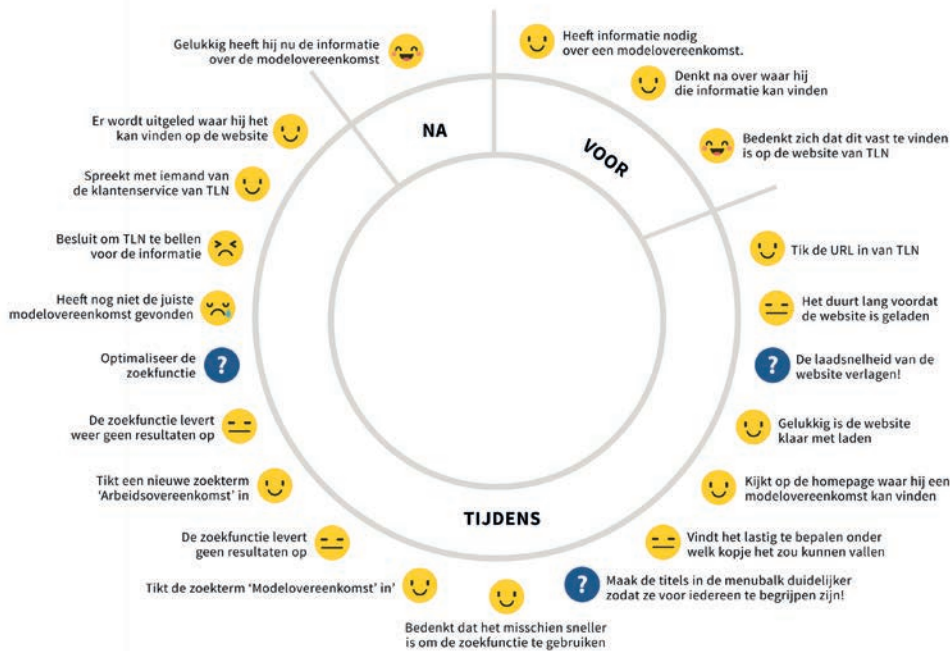
Een Customer Journey Map laat tevens zien waar mogelijkheden liggen om de klantbeleving te verbeteren.

Ik heb een Customer Journey Map opgesteld van hoe de ondervraagde leden de website ervaren. Ook heb ik een Customer Journey Map opgesteld van hoe de ondervraagde leden van TLN de website zouden willen beleven.

Leden hebben aangegeven dat zij snel hun informatie willen kunnen vinden maar hierdoor worden gehinderd. Dit komt doordat de website als traag wordt ervaren en omdat de menubalk items lastig te begrijpen zijn. Ook vinden de

ondervraagde leden de zoekfunctie niet optimaal werken. Deze drie problemen hinderen leden om de informatie te vinden die zij nodig zoeken. Dit heb ik weergegeven in de eerste bovenste Customer Journey map op pagina 13.

Om aan TLN te laten zien hoe de website zou moeten werken heb ik de onderste Customer Journey map op pagina 14 als tegenhanger gemaakt.



Customer Journey map van hoe de ondervraagde leden de huidige website ervaren.



"De koppen vind ik niet duidelijk genoeg op de homepage, ik zou niet weten wat er onder de kopjes valt. Ik zoek me altijd rot."

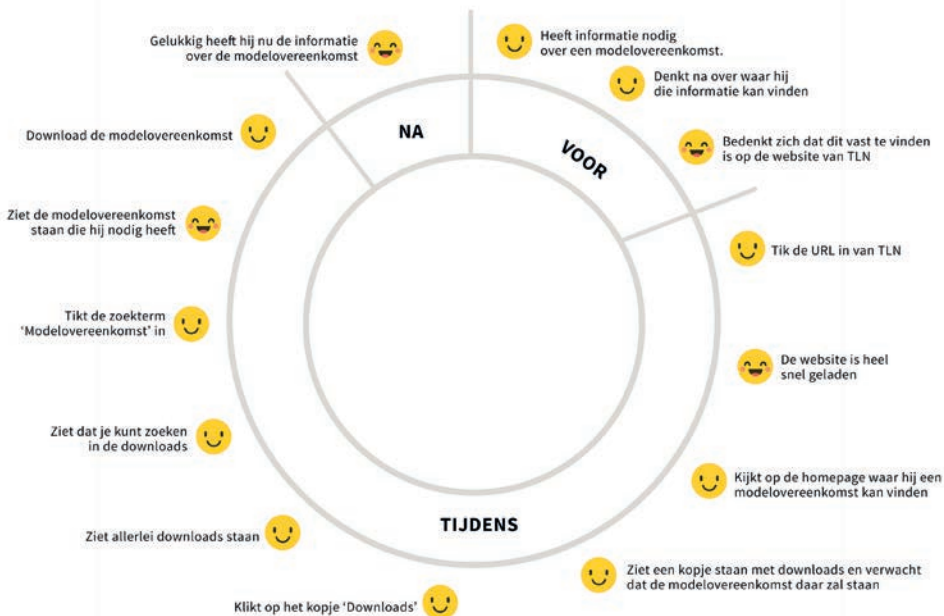
Rainco Verrekenen - Volmer Transport

"Ik maak vaak gebruik van de zoekfunctie als ik informatie zoek. Helaas werkt de zoekfunctie in mijn ogen niet optimaal."

Hans Michels - Overmeer Transport

"Ondertussen dat je inlogt kun je gewoon koffie gaan drinken want voordat de website is geladen ben je minuten verder. En daarna was ik ingelogd maar het duurt gewoon lang."

Erik Maasman van den Brink - Rijk Transport B.V.



Customer Journey map van het ideale toekomstbeeld van hoe de leden de website zouden willen ervaren.



"De website laad erg snel. Dat is erg fijn en een hele verbetering ten op zichte van de oude website."

"Het is handig dat er een kopje downloads staat op de website. Nu weet ik meteen waar ik bepaalde documenten kan downloaden."

"Ik kan gemakkelijk informatie vinden op de nieuwe website. Hierdoor hoef ik niet met TLN te bellen en scheelt dit mij veel frustratie en boosheid."

3.1.10 Onderzoeksrapport

Het onderzoeksrapport heb ik op 16 maart 2017 aan Liliana opgeleverd. We hebben het onderzoeksrapport samen besproken en naar aanleiding van het gesprek heb ik een aantal tekstuele aanpassingen uitgevoerd.

Een voorbeeld hiervan is dat ik de hoofdvraag heb aangepast van: *Hoe effectief is de website van TLN en hoe kan de effectiviteit van deze website worden vergoot?* naar *Hoe ineffectief is de website van TLN en hoe kan de effectiviteit van deze website worden vergoot?*

Dit wilde Liliana graag omdat ze met mijn onderzoeksrapport nog een ander doel heeft. Zij wilt met het rapport aantonen aan de organisatie dat de website momenteel niet voldoet aan de eisen van de leden en veranderd moet worden. Mijn onderzoeksrapport heeft hiermee een tweede functie gekregen.

Na oplevering van het onderzoeksrapport heb ik een onderzoek gedaan naar SharePoint en Windex, de twee systemen waar de website van TLN op draait. Dit wilde Liliana graag om aan te tonen

dat de snelheid van de website daarmee samenhangt. Omdat ik geen expert ben op het gebied van SharePoint en Windex kan ik daarover geen bindende uitspraken doen. Liliana vindt SharePoint en Windex erg traag. Maar of deze twee systemen apart van elkaar traag werken of dat de koppeling tussen deze twee zorgt voor de trage snelheid kan ik niet concluderen. Echter kan ik nergens terugvinden of de combinatie van SharePoint en Windex **wel** geschikt zijn als Content Management System (CMS) voor een website.



3.2 Create Concepts fase

3.2.1 Schetsen

Na afronding van het onderzoeksrapport heb ik een begin gemaakt met het ontwerpproces. Hierbij heb ik om te beginnen gebruik gemaakt van de techniek schetsen.

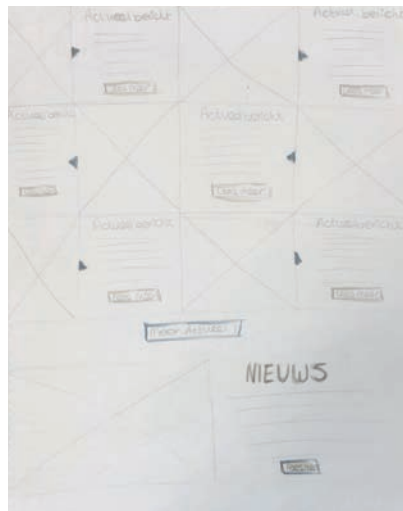


Dit heb ik gedaan omdat Do en Gross (1996) stellen dat visuele uitwerkingen, zoals met de vrije hand schetsen en concepten bedenken, een belangrijke rol spelen bij het ontwerpen van een probleemoplossing. In hun onderzoek naar design thinking hebben zij ontdekt dat tekenen/schetsen het ontwerpproces ondersteunt. Schetsen verduidelijken de ideeën van een ontwerper zeggen zij. Omdat je door schetsen op nieuwe ideeën komt en omdat dit het belangrijkste middel is van een designer om zijn ideeën uit te drukken wilde ik gebruik maken van deze methode.

Tijdens de afgelopen jaren heb ik gemerkt dat schetsen een nuttige manier is voor mij om mijn ideeën uit te werken. Je kunt door een schets al meteen laten zien wat je precies voor ogen hebt. Zo wordt

het niet alleen voor mijzelf visueel maar ook voor mijn begeleiders.

Schets 1 is ontstaan uit de behoefte van de ondervraagde leden om op de hoogte gehouden te worden van de actualiteiten binnen de transport en logistieke sector. Dit hebben de ondervraagde leden aangegeven tijdens de diepte-interviews. De leden hebben hierbij aangegeven dat zij de nieuwsberichten graag ontvangen via de nieuwsbrief maar ook terug zien op de website van TLN.



Schets 1: Actualiteiten op de homepage.

Aan onderstaande schets kun je zien dat er meerdere actuele berichten op de homepage zijn geplaatst.

De actualiteiten heb ik gecombineerd met de zoekfunctie. Aangezien een grote meerderheid van de ondervraagde leden aan heeft gegeven vaak meteen de

zoekfunctie te gebruiken op de website, heb ik dit in dit concept geïntegreerd. De zoekfunctie is onder de homepage banner geplaatst zodat deze meteen opvalt als je op de website komt.



Schets 2: Zoekbalk en het uitklapmenu.

Onder de zoekfunctie en de actuele berichten staan een aantal onderwerpen van TLN. Onder onderwerpen valt alle belangrijke informatie over de gehele sector transport en logistiek. De ondervraagde leden hebben in de diepte-interviews aangegeven dat zij informatie lastig kunnen vinden op de website. Om een aantal belangrijke onderwerpen uit te lichten kunnen deze op de homepage gezet worden zodat leden deze sneller kunnen vinden.

3.2.2 Cardsorting

Om reden dat uit de diepte-interviews is gebleken dat de ondervraagde leden de benamingen in de menubalk bovenaan de website onbegrijpelijk vinden heb ik een cardsorting gedaan.

De cardsorting methode is een methode waarbij alle submenu-items op kaartjes worden geplaatst. De testpersoon moet de kaartjes vervolgens indelen in voor hem logische groepen/categorieën. Zo ontstaat er een sitestructuur.

Alle menubalk items van de website van TLN heb ik op kaartjes gezet met daarbij een beschrijving van wat het menu item inhoudt.



Kaartjes met daarop alle menubalk items.

Op woensdag 22 maart 2017 ben ik aangeschoven bij de verdiepingsworkshop Effectieve functionerings- en beoordelingsgesprekken. Deze vond plaats in Zoetermeer en na de pauze mocht ik de cardsorting uitvoeren met acht leden van TLN die aanwezig waren voor de workshop.

In het restaurant had ik op drie ronde tafels grote witte vellen gelegd met een set kaarten waar de menubalk items opstonden. Bovendien heb ik daarbij een markeerstift gelegd. De acht aanwezige leden hebben zich in drie groepen opgedeeld.

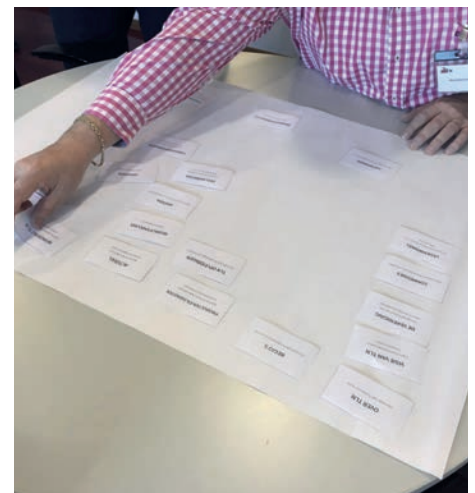
Elke groep is fanatiek aan de slag gegaan. Per groep hebben zij verschillende categorieën gecreëerd en daar vervolgens een naam aan gegeven. Er ontstonden interessante discussies onderling en na tien minuten had elke groep zijn categorieën compleet. Groep 2 had moeite om passende titels te koppelen aan de samengestelde

categorieën.

Wat opviel is dat twee groepen afzonderlijk van elkaar nagenoeg alle menu items hetzelfde hadden gegroepeerd. Een voorbeeld hiervan is dat zowel groep 1 als groep 2 de menu items *Actueel*, *Bedrijfsnieuws*, *Publicaties* en *Pers* bij elkaar heeft gegroepeerd en daar de titel *Nieuws* aangegeven.

Ik vond het interessant om te zien dat de leden de menu items anders hebben gegroepeerd dan de menu items op de huidige website. Dit toont aan dat de leden van TLN een andere kijk hebben op de menu items dan intern werd gedacht.

Aan de hand van deze cardsorting heb ik een sitemap opgesteld voor de website van TLN.



Foto's genomen tijdens de cardsorting.

3.2.3 Sitemap

Ik heb de sitemap opgesteld aan de hand van de uitgevoerde cardsorting met leden van TLN.

Het eerste menu item is: Over TLN. Hier vallen alle pagina's onder die te maken hebben met TLN en beschrijving wat TLN precies voor organisatie is en wat zij allemaal doen.

Het tweede menu item is: 'Netwerk'. Onder dit kopje vallen alle pagina's die uitleggen hoe de brancheorganisatie TLN in elkaar zit. TLN is een grote en ingewikkelde organisatie en de leden vonden het tijdens de cardsorting belangrijk dat elk lid kan opzoeken hoe de organisatie in elkaar zit.

Het derde menu item is: 'Onderwerpen'. Hieronder vallen alle pagina's met informatie over de deelmarkten binnen TLN en over belangrijke items zoals de

cao-onderhandelingen. Dit menu item staat verder weg gestopt op de huidige website. Ik heb er een los menu item van gemaakt omdat de ondervraagde leden tijdens de diepte-interviews hebben aangegeven de onderwerp pagina's belangrijk te vinden.

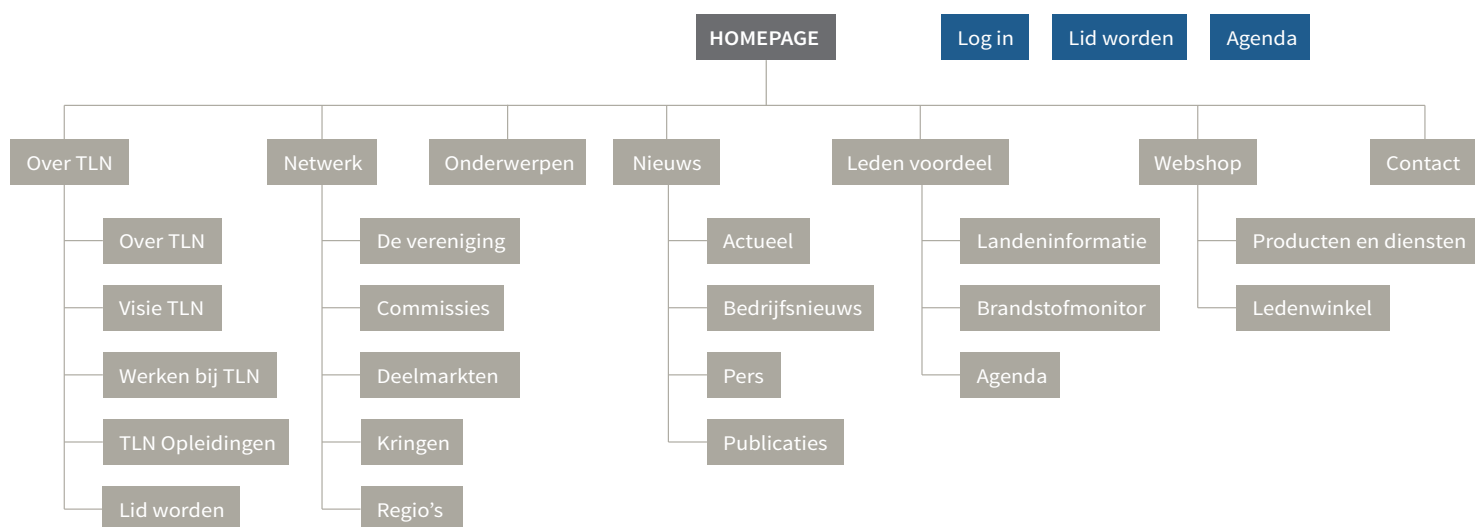
Het volgende menu item is: 'Nieuws'. Dit heb ik zo genoemd omdat twee van de drie groepen in het gebruikersonderzoek aangaven dat dit een goede titel zou zijn voor de vier menu items die met de actualiteiten op het gebied van de transport en logistieke sector te maken hebben.

Het menu item 'Ledenvoordeel' heeft dezelfde titel gehouden als nu op de website. Echter vallen er nu minder menu items onder. De drie menu items die eronder vallen hebben allemaal te maken met het voordeel wat

een lid heeft ten opzichte van een niet lid. Als lid heb je namelijk toegang tot alle landeninformatie, je kunt gebruik maken van de brandstofmonitor en je kunt je opgeven voor evenementen. Tijdens de cardsorting kwam naar voren dat de leden graag de login behouden omdat zij betalen voor extra service en dit vinden zij hieronder vallen.

Onder het menu items 'Webshop' vallen de twee pagina's waar je iets kunt bestellen/kopen. De titel vertelt een gebruiker meteen dat je daarheen moet gaan mocht je iets willen aanschaffen.

Als laatste heb ik de pagina Contact ook in de menubalk verwerkt. Dit omdat je dit op (bijna) elke website terugziet en je daardoor verwachtingen hebt dat gebruikers daar als eerste kijken voor de pagina contact.



Opgestelde sitemap van de website van TLN.

3.2.4 Concepten

Vanuit de schetsen ben ik tot drie verschillende ideeën (concepten) gekomen.

Mijn eerste idee/concept is ontstaan uit de behoefte van de ondervraagde leden om op de hoogte gehouden te worden van de actualiteiten binnen de transport en logistieke sector. Op de eerste schets had ik vier actuele berichten naast elkaar gezet. Ik kwam tot de conclusie dat vier actuele berichten naast elkaar krap zou worden en dat de berichten klein zouden zijn. Vervolgens heb ik de actuele berichten onder elkaar gezet. Hierbij kwam kon ik concluderen dat er ver gescrold moet worden op de homepage. Mijn vermoeden was dat niet elke gebruiker helemaal tot de onderkant scrollt. Daarom heb ik een raster gemaakt 4 x 3 vakjes.

Elk vakje is of een foto van het actuele bericht of de inleiding bij het bericht. Zo is er met een foto en de inleiding meteen duidelijk waar het bericht over gaat.

Bij mijn tweede idee/concept is het de bedoeling dat gebruikers gemakkelijk informatie moeten kunnen vinden op de website. Hierdoor is de homepage van idee twee opgebouwd uit allerlei zoekfuncties zoals een zoekbalk en een accordion met onderwerpen. De zoekfunctie is hierbij geoptimaliseerd zodat deze werkt met auto complete.

Het derde idee is ontstaan uit de

behoefte van de ondervraagde leden om de persoonlijke pagina uit te bereiden van de leden en om de website zelf persoonlijker te maken. Niet elk lid heeft behoefte aan dezelfde informatie en bij het derde idee/concept kan elk lid zijn eigen homepage samenstellen.

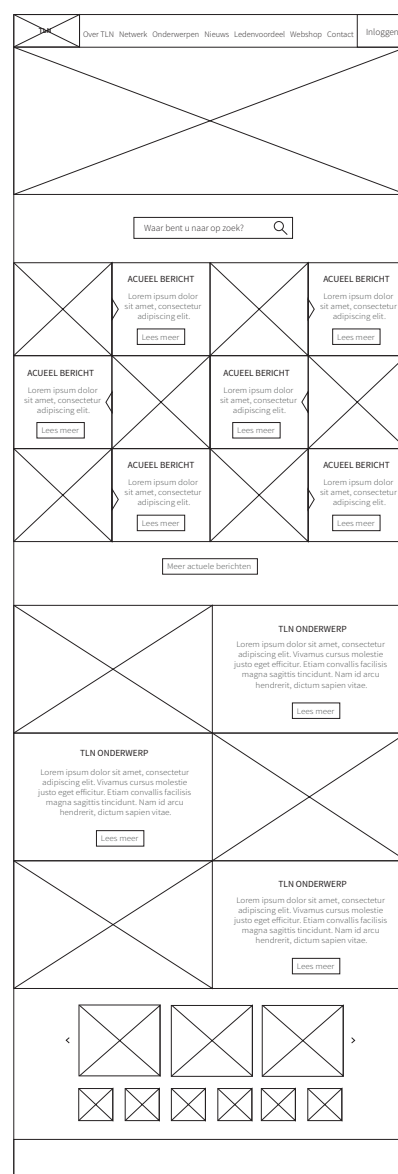
Tijdens het bedenken van de concepten heb ik de opgestelde prioriteiten erbij gehouden. Een prioriteit was: *De website moet logischer opgebouwd worden. Er moet daarbij meer duidelijkheid komen in de menubalk knoppen boven aan de pagina.*

Door de cardsorting die ik eerder heb gehouden heb ik de menubalk items veranderd. In elk concept heb ik deze prioriteit terug laten komen. Bij concept drie heb ik vooral de volgende prioriteit erbij gehouden: *Op de website zou de persoonlijke pagina uitgebreid moeten worden zodat informatie opgeslagen kan worden en terug gelezen kan worden.* Bij het derde idee/concept heb ik de persoonlijke pagina uitgebreid zodat leden zelf hun gegevens kunnen wijzigen maar ook dat zij interessante actuele berichten kunnen opslaan om deze vervolgens nog eens terug te lezen.

Ik heb ervoor gekozen om drie ideeën/concepten te bedenken en deze vervolgens te testen met leden van TLN. Dit heb ik gedaan omdat wij binnen de opleiding hebben geleerd eerst je ideeën te divergeren en vervolgens te convergeren tot

een definitief concept.

Alle drie de ideeën/concepten heb ik uitgewerkt in wireframes. Hieronder staat de wireframe van het eerste idee/concept. Ik heb ervoor gekozen om wireframes te maken zodat er een overzicht wordt gegeven van de verschillende onderdelen van de website.



Wireframe van idee/concept 1.

3.2.5 Concepttest

Bij de diepte-interviews heb ik bewust gekozen voor leden verspreid door het hele land. Helaas kon ik dat voor de concepttest niet realiseren door de reorganisatie die in deze periode plaats vond op de afdeling ledenservice. Hierdoor heb ik dit keer geen lijst verkregen van leden die ik kon benaderen maar heb ik zelf gezocht naar leden in het ledenbestand. Dit heeft de objectiviteit van de test beïnvloed omdat de leden niet objectief steekproefsgewijs gekozen zijn.

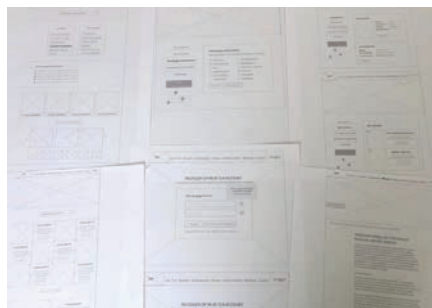
Ik heb een lijst opgesteld van vijf leden die ik kon benaderen. Deze lijst moest eerst door de ledenservice gecontroleerd worden. Na goedkeuring heb ik de leden gebeld om te vragen of zij mee wilde werken. Helaas was er maar één lid hiertoe bereid. De andere leden hadden verschillende redenen om niet mee te werken aan de test.

De concepttest heb ik dus afgelegd met dit lid van TLN. Vervolgens heb ik een lijst verkregen van mijn begeleidster Liliana met nog vijf te benaderen leden. Ik moest hiervoor wel wachten op goedkeuring van de ledenservice van TLN en die goedkeuring kwam maar niet.

Op eigen initiatief heb ik de concepttest afgelegd met vijf willekeurige testpersonen die geen lid zijn van TLN. Dit heb ik gedaan zodat ik verder kon met mijn

project en mij aan de planning kon houden. Wel kan de objectiviteit van de concepttest in twijfel getrokken worden omdat de test niet is uitgevoerd met leden van TLN. Mijn project is gebaseerd op behoeften van de leden van TLN. Daarom was het erg jammer dat ik voor de concepttest geen leden kon verzamelen.

Voor de concepttest heb ik de wireframes van mijn drie bedachten ideeën/concepten uitgeprint op A3 vellen. Zo konden de wireframes goed bekeken worden.



Uitgeprinte wireframes op A3 formaat.

Daaropvolgend heb ik de hoofdvraag opgesteld voor de concepttest. De hoofdvraag die ik opgesteld had: *Sluiten de drie concepten aan op de wensen van de gebruikers?* Hiermee wilde ik controleren of mijn bedachte ideeën/concepten aansluiten op het doel van mijn project.

Hierbij heb ik de volgende deelvragen opgesteld:

1. Wat vinden de gebruikers van de drie concepten?

2. Naar welk van de drie concepten gaat de voorkeur uit van de gebruikers?
3. Wat zouden de gebruikers veranderen aan de concepten?
4. Ontbreekt er volgens de gebruikers iets aan de concepten?

Ik heb de drie ideeën/concepten uitgelegd tijdens de concepttest en vervolgens de deelvragen gesteld. Ik vond het belangrijk erachter te komen hoe het definitieve concept er volgens de leden uit moet komen te zien.

Ondanks dat heb ik alsnog bruikbare informatie verkregen wat ik mee kan nemen om tot een definitief concept te komen.

Een voorbeeld hiervan is dat een respondent tijdens de test aan gaf: *'Ik zou gaan voor het eerste concept met de actuele berichten gecombineerd met de accordeon aan informatie. Ik vind ze beide overzichtelijk en leuk vormgegeven. Ik zou deze homepage wel gebruiken als ik lid zou zijn van TLN.'*

Een ander voorbeeld is dat een respondent tijdens de test vertelde: *'Ik zou het concept van de homepage samenstellen niet meenemen in je definitief concept. Ik vind het wel erg leuk bedacht maar het lijkt mij moeilijker te realiseren.'*

3.2.6 Ontwerprapport

Het ontwerprapport heb ik op 21 april 2017 aan Liliana opgeleverd. We hebben het ontwerprapport samen besproken en naar aanleiding van het gesprek heb ik een aantal tekstuele aanpassingen uitgevoerd. Dit betrof een aantal spellingsfouten en zij heeft de zinsbouw een aantal keer veranderd. Verder zijn er geen aanpassingen

gedaan aan het ontwerprapport.

Gedurende het proces heb ik het ontwerprapport bijgehouden zodat ik dit niet op het einde hoefde te doen. Daarom kon ik het ontwerprapport op de dag van de deadline inleveren.

3.2.7 Testrapport

Het testrapport heb ik op 21 april 2017 aan Liliana opgeleverd. We hebben het testrapport samen besproken en naar aanleiding van het gesprek heb ik een aantal tekstuele aanpassingen uitgevoerd. Dit betrof een aantal spellingsfouten en zij heeft de zinsbouw een aantal keer veranderd. Verder zijn er geen aanpassingen

gedaan aan het testrapport.

Na elke concepttest heb ik het testrapport bijgewerkt zodat ik dit niet op het einde hoefde te doen. Daarom kon ik het testrapport op de dag van de deadline inleveren.



3.3 Design Details fase

3.3.1 Definitief concept

TLN	Over TLN	Netwerk	Onderwerpen	Nieuws	Ledenvoordeel	Webshop	Contact	Inloggen	
X									
Waar bent u naar op zoek?									
ONDERWERP					SUB ONDERWERP				
Personeel en arbeid									
Financiën en markt									
Internationaal									
Logistiek en expeditie									
Materieel en lading									
Juridisch									
Meest opgezochte items									
Hier komt een meest gezocht item te staan.									
Hier komt een meest gezocht item te staan.									
Hier komt een meest gezocht item te staan.									
ACUEEL BERICHT		ACUEEL BERICHT		ACUEEL BERICHT		ACUEEL BERICHT		ACUEEL BERICHT	
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.		Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.		Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.		Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.		Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.	
Lees meer		Lees meer		Lees meer		Lees meer		Lees meer	
ACUEEL BERICHT		ACUEEL BERICHT		ACUEEL BERICHT		ACUEEL BERICHT		ACUEEL BERICHT	
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.		Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.		Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.		Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.		Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.	
Lees meer		Lees meer		Lees meer		Lees meer		Lees meer	
ACUEEL BERICHT		ACUEEL BERICHT		ACUEEL BERICHT		ACUEEL BERICHT		ACUEEL BERICHT	
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.		Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.		Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.		Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.		Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.	
Lees meer		Lees meer		Lees meer		Lees meer		Lees meer	
Meer actuele berichten									
X X X X X X X									
X X X X X X X									

Definitief concept voor de website van TLN.



Aan de hand van de concepttest heb ik het definitieve concept opgesteld. De criteria die hierbij van belang was: wat vinden de leden sterke elementen uit de concepten en welke elementen hebben hun voorkeur.

Ik heb ervoor gekozen om twee concepten met elkaar te mixen omdat een meerderheid van de testpersonen aangaf dat dit het beste zou zijn. Zo vonden dat ik op deze manier meerdere handige elementen kon verwerken in het definitief concept.

Deze handige elementen komen overeen met de wensen en eisen van de leden van TLN die Liliana en ik hebben geprioriteerd volgens de MoSCoW-methode.

Ik heb gekozen voor de accordeon van onderwerpen bovenaan de website met daaronder de top 10 meest opgezochte items. Daaronder heb ik de actuele berichten geplaatst. Dit heb ik gedaan omdat een meerderheid van de testpersonen aangaf deze twee functies handig te vinden. Een voorbeeld hiervan is dat een respondent tijdens de test aan gaf: *‘Twee concepten hebben mijn voorkeur, ik vind namelijk de actuele berichten erg handig op de homepage. Zo blijf je als lid goed op de hoogte en dat wil je neem ik aan ook. Verder vind ik de onderwerpen op de homepage handig.’*

Het concept van het zelf samenstellen van de homepage heb ik laten vallen. Dit heb ik gedaan omdat een aantal testpersonen mij hebben afgeraden met dit concept verder te gaan. Zo zei een respondent tijdens de concepttest: *‘Ik zou het concept van de homepage samenstellen niet meenemen in je definitief concept. Ik vind het wel erg leuk bedacht maar het lijkt mij moeilijker te realiseren.’*

Het definitieve concept ga ik vervolgens uitwerken tot een prototype. Dit prototype ga ik verwerken in het programma Invision zodat het prototype clickable wordt en deze getest kan worden met leden van TLN.

3.4 Realisatie fase

3.4.1 Hi-fi Prototype

Naar aanleiding van het definitieve concept heb ik de homepage van TLN uitgewerkt in een Hi-fi prototype.

Het Hi-fi prototype heb ik verwerkt tot visuele uitwerkingen in Illustrator. Hierbij heb ik rekening gehouden met de huisstijl van TLN.

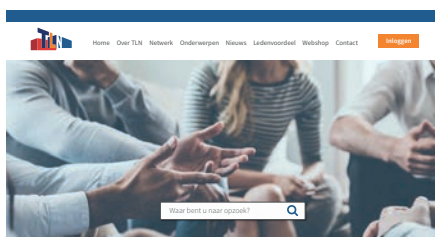
Daaropvolgend heb ik met behulp van het programma Invision het prototype clickable gemaakt. Ik heb Invision gebruikt omdat dit programma goede tools heeft voor het maken van een clickable demo om deze vervolgens

te kunnen testen.

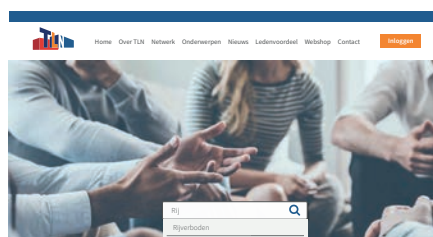
Het prototype kan gevonden worden onder de volgende link:

<https://projects.invisionapp.com/share/GTBPK1WVX>

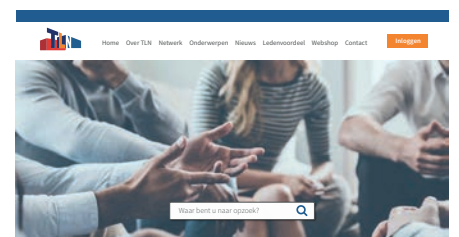
Als laatste ga ik het Hi-fi prototype testen met leden van TLN indien dit mogelijk is. Anders zoek ik naar een andere oplossing.



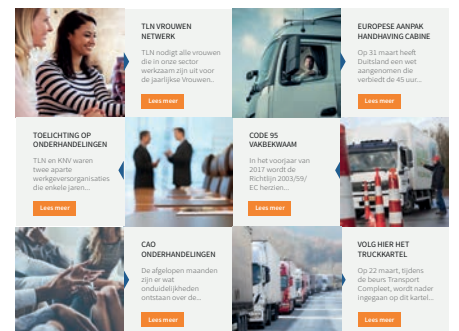
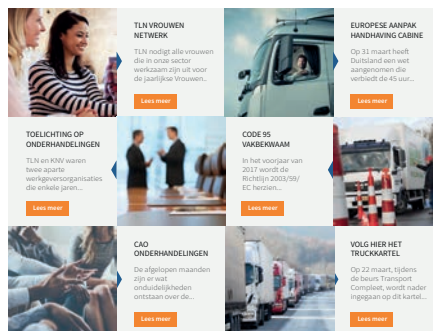
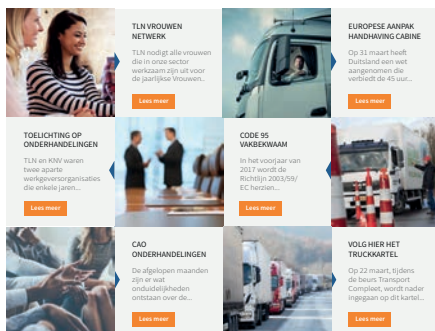
ONDERWERP	SUB ONDERWERP
Personen en arbeid	Beest
Logistiek en Expeditie	Cabotage
Internationaal	Wegsluiskades
Juridisch	Minimumploon buitenland
Material en Lading	Rijverboden
Planning en infrastructuur	Minimumploon buitenland
Financien en markt	Huurovereenkomsten



ONDERWERP	SUB ONDERWERP
Personen en arbeid	Beest
Logistiek en Expeditie	Cabotage
Internationaal	Wegsluiskades
Juridisch	Minimumploon buitenland
Material en Lading	Rijverboden
Planning en infrastructuur	Minimumploon buitenland
Financien en markt	Huurovereenkomsten



ONDERWERP	SUB ONDERWERP
Personen en arbeid	Beest
Logistiek en Expeditie	Cabotage
Internationaal	Wegsluiskades
Juridisch	Minimumploon buitenland
Material en Lading	Rijverboden
Planning en infrastructuur	Minimumploon buitenland
Financien en markt	Huurovereenkomsten



Meer actuele berichten

Meer actuele berichten

Meer actuele berichten



Contact
Boris Paternik
Boris Paternik 22
2719 DA Zoetermeer
Postbus 3008
2700 KS Zoetermeer



Contact
Boris Paternik
Boris Paternik 22
2719 DA Zoetermeer
Postbus 3008
2700 KS Zoetermeer



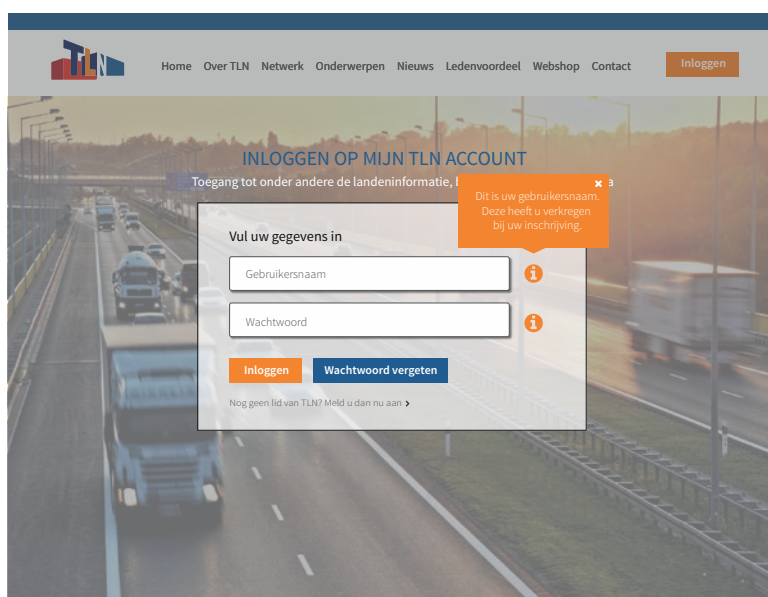
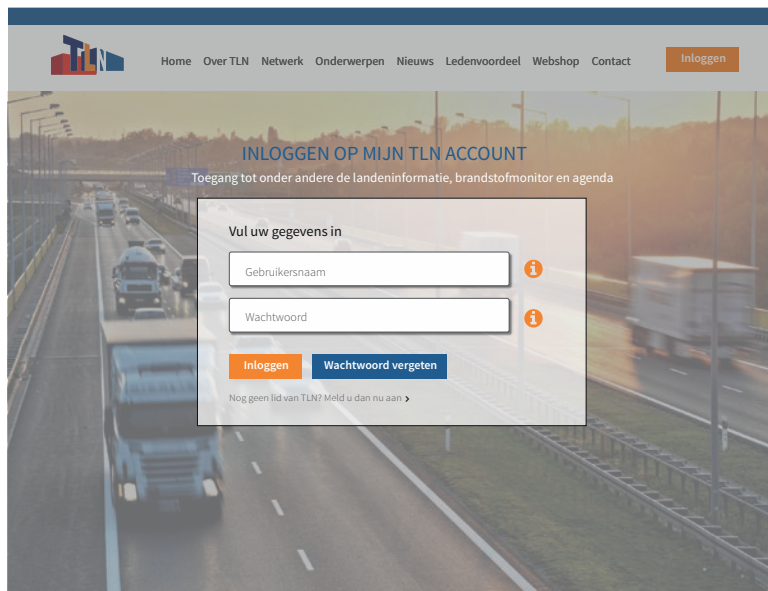
Contact
Boris Paternik
Boris Paternik 22
2719 DA Zoetermeer
Postbus 3008
2700 KS Zoetermeer



Verwaarden Privacy Disclaimer Sitemap About TLN

Verwaarden Privacy Disclaimer Sitemap About TLN

Verwaarden Privacy Disclaimer Sitemap About TLN



Visuele uitwerking vande log in op de website van TLN.



TLN VROUWENNETWERK

TLN nodigt alle vrouwen die in onze sector werkzaam zijn in een leidinggevende of bepalende rol uit voor het TLN Vrouwen Netwerk. De bijeenkomst vindt plaats op donderdag 11 mei 2017, met een netwerk lunch vanaf 12.00 uur. Dit jaar is als locatie gekozen voor Nieuwscentrum Nieuwspoor Den Haag, 'the place to be', na de verkiezingen op 15 maart jl.

12.00 - 13.00 uur Ontvangst en lunch
13.00 - 14.30 uur Bijeenkomst
14.30 - 15.00 uur Verplaatsen naar Tweede Kamer
15.00 - 17.30 uur Rondleiding Tweede Kamer en sprekers uit de politieke arena
17.30 - 19.00 uur Borrel op Plein bij Café Restaurant Luden =

Parkeren

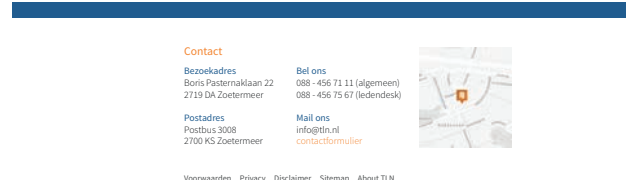
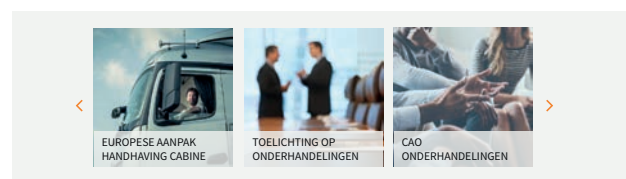
- Parkeergarage Plein (navigatie-adres: Plein 25, Den Haag)
- Parkeergarage Muzenplein (navigatie-adres: Fluwelen Burgwal 46, Den Haag)
- Parkeergarage Spui Centrum (navigatie-adres: Spui 72, Den Haag)

Legitimatie

Vergeet niet een geldig legitimatiebewijs (paspoort, identiteitskaart of rijbewijs) mee te nemen

♥ Bericht opslaan op persoonlijke pagina

in f t w B Bericht downloaden



Voorwaarden Privacy Disclaimer Sitemap About TLN

Visuele uitwerking van een actueel bericht op de website van TLN.

3.4.2 Hi-fi Prototype test

Voor de Hi-fi prototype test heb ik gezocht naar respondenten die werkzaam zijn in de transport en logistieke sector maar die geen lid zijn van TLN. Door de problemen die zich nog voordeden op de afdeling ledenservice kon ik geen leden werven voor deze test.

Ik heb drie respondenten gevonden die bereid waren mee te werken aan de prototype test. Ik heb respondenten gekozen die werkzaam zijn in het dorp waar ik woon. Hierdoor heeft dit de objectiviteit van de test beïnvloed omdat de leden niet objectief steekproefsgewijs gekozen zijn.

Voor de test heb ik twee laptops

naast elkaar gezet. Op de linker laptop heb ik de huidige website van TLN geopend en op de rechter laptop mijn prototype. Hierdoor konden de respondenten de websites goed met elkaar vergelijken. Om te beginnen heb ik uitgelegd aan de respondent hoe ik tot het prototype ben gekomen. Nadien heb ik gevraagd of zij de huidige homepage van TLN wilden bekijken en daarbij wilden vertellen wat hun opviel.

Daaropvolgend heb ik de vijf deelvragen gesteld aan de respondent.

Door middel van het laten uitvoeren van opdrachten en het stellen van

vragen kon ik erachter komen of het doel van het project is behaald.

Uit de prototype test kan geconcludeerd worden dat de respondenten vinden dat de website beter is gestructureerd. Voor het vinden van bepaalde informatie kijken de respondenten allemaal op de juiste plek. Zij geven aan dat zij sneller tot informatie komen dan op de oude website.

Een voorbeeld hiervan is dat een respondent tijdens de test aan gaf: *'Ik vind het vinden van informatie verbeterd ten opzichte van de oude website. Ik kan nu veel makkelijker naar de informatie toe.'*



Op de linker laptop is de huidige website van TLN geopend voor de test. Op de rechter laptop is mijn prototype geopend.

4. EVALUATIE

Voor het project had ik mijzelf een minder strakke planning moeten geven. Ik vind een strakke planning fijn omdat ik onder druk het beste presteer. Echter heb je nooit grip op hoe dingen lopen en had ik geen rekening gehouden met de escalatie op de afdeling waardoor het af en toe lastig was iets voor elkaar te krijgen. Ook ben ik een paar dagen ziek geweest waar ik geen rekening mee had gehouden. Ondanks dat heb ik thuis door kunnen werken en heb ik mij aan de planning gehouden.

Op het gebied van methoden en technieken om in te zetten tijdens een project heb ik geleerd dat diepte-interviews een handige techniek is om informatie te verkrijgen vanuit gebruikers. Door de diepte-interviews had ik waardevolle informatie waarmee ik kon aantonen waar de gebruikers behoeften aan hadden voor de nieuwe website van TLN. Aan de hand van deze informatie kon ik de wensen en eisen van de leden opstellen en gedurende mijn project rekening te houden met deze wensen en eisen.

Via de cardsorting methode heb ik ook waardevolle informatie verkregen. Deze methode hebben wij geleerd tijdens een schoolproject maar had ik nog nooit gebruikt met echte testpersonen. Met de cardsorting methode werden de menu items visueel gemaakt voor de leden

omdat zij de menu items op kaartjes voor zich hadden liggen en deze konden verschuiven. Zo hebben zij de menu items kunnen groeperen op de manier waarvan zij uitgingen dat het de beste optie zou zijn.

Ik vind dit een waardevolle methode omdat de leden dus zelf aan de slag gingen met de menu items en hierover hebben gediscussieerd met elkaar. Hierdoor zijn er originele ideeën voor een sitemap ontstaan die ik zelf niet had kunnen bedenken. Op deze manier kon ik een sitemap opstellen die kwam vanuit de ideeën van de leden.

Het meest trots ben ik op de uitvoering van de diepte-interviews tijdens mijn Look & Listen fase. Achteraf bleek dit een waardevolle bron van informatie en was het houden van de diepte-interviews erg leuk om te doen.

Het minst trots ben ik op de uitvoering van de prototype test. Omdat ik vanuit de diepte-interviews de behoeften heb achterhaald van leden was de test representatiever geweest indien ook was getest met leden van TLN. Op deze manier had ik kunnen controleren of het ontwerp aan hun behoeften voldeed. Helaas was het niet mogelijk om leden van TLN te vragen aan de test mee te werken, doordat de organisatie niet meewerkte daarmee, is het

alternatief dat ik heb ingezet de beste oplossing geweest. Ik had ook een experttest kunnen doen, echter experts kijken anders naar een oplossing dan mensen die in de branche werkzaam zijn.

Ik heb geleerd dat bedrijven ook een ander doel kunnen hebben met een onderzoeksrapport. Zo wilde Liliana graag een aantal tekstuele aanpassingen doorvoeren in mijn onderzoeksrapport omdat zij daarmee aan de organisatie wilde aantonen dat de website momenteel niet voldoet aan de eisen en wensen van de leden. Zo kreeg mijn onderzoeksrapport een tweede functie. Echter had ik niet zomaar de hoofdvraag mogen veranderen. De reden hiervoor is dat ik in mijn onderzoek objectief heb gekeken naar de website en heb gekeken vanuit de behoeften van de leden. Door de hoofdvraag aan het eind van mijn onderzoek te veranderen lijkt het alsof ik van te voren al een mening had gevormd over de website namelijk dat de website niet effectief zou zijn.

De feedback van mijn begeleiders heb ik elke keer serieus verwerkt. Soms kan ik wat onzeker zijn wat betreft mijn werkzaamheden en daarom was het prettig dat mijn begeleiders mij eerlijke feedback gaven. Hier stond ik dan ook voor open.

5. REFERENTIES

Do, E.Y.L. & Gross, M.D. (1996). *Drawing as a Meaning to Design Reasoning*.

Meier, U. (2012). *Kwalitatief marktonderzoek*. Groningen, Nederland: Noordhoff Uitgevers bv Groningen.

Metsalu, T., & Vilo, J. (2012). *ClustVis: a web tool for visualizing clustering of multivariate data using Principal Component Analysis and heatmap*. Geraadpleegd op 23 februari 2017, van <https://academic.oup.com/nar/article/43/W1/W566/2467929/ClustVis-a-web-tool-for-visualizing-clustering-of#41658728>

6. BIJLAGEN

Bijlage 1: Goedgekeurde afstudeeropgave

Afstudeeropgave CMD

Studentnummer:	13019899
Achternaam:	de Jong

Leerjaar:	2016 - 2017
Periode:	VT3 en VT4
Startdatum afstudeeropdracht:	06-02-2017
Inleverdatum afstudeerdossier volgens jaarrooster:	02-06-2017

Bedrijfsnaam:	Transport en Logistiek Nederland (TLN)
----------------------	--

Afstudeeropgave

Titel afstudeeropdracht:

De vindbaarheid van relevante informatie op de website van TLN structureren en optimaliseren.

1. Bedrijfsomschrijving en context van de opdracht

Transport en Logistiek Nederland (TLN) is gevestigd in Zoetermeer en bij de Kamer van Koophandel geregistreerd onder de naam TLN Consultancy. TLN is een ondernemersorganisatie voor de sector transport en logistiek. TLN verbindt leden en zorgt dat Nederlandse ondernemers in Nederland en Europa voor transportbedrijven en logistiek dienstverleners een goed kunnen ondernemen. TLN is een vereniging die achter en voor haar leden staat.

De topsector Logistiek wordt door de overheid gezien als belangrijk voor de economie. De wereld om ons heen verandert. Veel meer dan voorheen moeten ondernemers steeds reageren op veranderingen. Wat vandaag nog zeker lijkt, is dat morgen niet meer. Die ontwikkeling vraagt om flexibele organisaties, systemen en netwerken die nieuwe, innovatieve transport- en logistieke diensten en oplossingen kunnen bieden. TLN zet zich in voor ruimte om te kunnen ondernemen en zij staan, ondernemers met raad en daad bij.

TLN heeft 115 gedreven medewerkers die werkzaam zijn vanuit het hoofdkantoor in Zoetermeer en de regiokantoren. TLN is aan het veranderen en wil zich meer op de onlinecommunicatie gaan richten. De communicatieafdeling is recent op de schop gegaan zodat er een nieuw en fris team is ontstaan. Als afstudeerder word ik geplaatst op die communicatieafdeling samen met Liliana ten Caat, zij wordt mijn begeleidster en zij is coördinator online en social media. Op die afdeling zitten ook een content redacteur, een content coördinator en de manager van de communicatie.

TLN heeft recent een nieuwe website maar deze bevat niet goed bij de gebruikers. Gebruikers en werknemers binnen TLN hebben aangegeven dat zij relevante informatie niet kunnen vinden op de website. Gebruikers van de website bellen dan ook naar TLN met vragen als ze het niet kunnen vinden op de website. Hierdoor raken de gebruikers gefrustreerd omdat dit meer tijd en moeite kost. Ook voor TLN is dit een pijnpunt. Zij zijn onnodig veel tijd kwijt aan het beantwoorden van de telefoontjes. TLN wil daar iets aan doen en is op zoek naar een nieuwe structuur en indeling op de website.

2. Probleemstelling

Het probleem is dat gebruikers geen relevante informatie kunnen vinden op de website van TLN omdat er geen duidelijke structuur te vinden is op de website en omdat relevante informatie onvindbaar is. Hierdoor is de website niet effectief.

3. Doelstelling van de afstudeeropdracht

Het doel van de afstudeeropdracht is zorgen dat de content op de website beter te vinden is voor de gebruikers van de website. Hierdoor zal de website beter aansluiten op de doelgroep dan de huidige website en zal de effectiviteit van de website toenemen.

4. Resultaat

Aan het eind van de afstudeerperiode zal TLN een prototype ontvangen die is getest met de gebruikers van TLN. Naast het opleveren van het prototype worden bevindingen van het gebruikersonderzoek opgeleverd in een onderzoeksrapport. Verder wordt er testrapport opgeleverd naar aanleiding van de gebruikerstest. Aan het einde zullen alle verkregen resultaten verwerkt worden in een ontwerprapport, hierin staat hoe het tot dit ontwerp is gekomen.

Aanpak en motivatie

5. “Denkwijze” over de aanpak

Bij het uitvoeren van de opdracht wordt er aan het CMD-ontwerpproces gehouden:

Look & Listen

In de eerste fase, de Look & Listen fase, wordt de opdracht geanalyseerd samen met Liliana. Zij zal alle nodige informatie vertellen over de gebruikers, tevens de leden, van TLN. Ook zal zij vertellen hoe de organisatie precies in elkaar zit. Vervolgens wordt er deskresearch gedaan. Door middel van Google Analytics en heat maps wordt er gekeken naar het verkeer op de website. Aan de hand van deze deskresearch zal er een enquête op worden gesteld voor de gebruikers zodat erachter kan worden gekomen waar zij de meeste problemen ervaren op de website en wat daarbij hun wensen en eisen zijn. Ook worden er interviews gehouden met gebruikers om een nog beter beeld te krijgen. Als laatste wordt er een CJM gemaakt van hoe de website nu wordt ervaren en een CJM van het ideale toekomstbeeld van de website. Aan het eind van deze fase wordt er een onderzoeksrapport overhandigd aan TLN.

Create Concepts

Na het afronden van de Look & Listen fase worden er aan de hand van de verkregen informatie meerdere concepten bedacht. Hierbij wordt een sitemap opgesteld zodat de structuur bepaald kan worden van de website. Deze concepten worden vervolgens getest met de gebruikers. Zo kan worden bekeken of één of meerdere concepten voldoen aan de wensen en eisen van de gebruikers.

Design Details

In deze fase wordt één van de concepten visueel uitgewerkt zodat de gebruikers een goed beeld krijgen van het concept en waardoor het concept meer betekenis krijgt. Hierbij wordt rekening gehouden met de User Experience die de gebruiker ervaart op de website. Vervolgens worden er scenario's geschreven waardoor

TLN meer inzicht krijgt hoe de gebruiker de website zal ervaren. Daarna worden de gemaakte visuele uitwerkingen getest met de gebruikers. Aan de hand van de feedback kunnen de visuele uitwerkingen worden aangepast. Ook wordt hierbij een testrapport opgeleverd waarin staat beschreven waar er precies op is getest en wat daarvan de resultaten waren. Als laatste wordt er een ontwerprapport opgesteld zodat TLN een leidraad heeft om hiermee de gehele website aan te kunnen passen.

Realise

In deze fase zal het ontwerp gerealiseerd worden door middel van een prototype. Ook worden in deze fase de gebruikers op de hoogte gesteld van het prototype en wordt alles zo aan TLN aangeleverd dat zij het ontwerp kunnen realiseren op de website.

6. Motivatie voor deze opdracht

Mijn buurman en buurvrouw werken bij TLN en zij vertelden mij dat TLN opzoek was naar een communicatie expert en een uitstekende designer. Mijn passie ligt bij ontwerpen en ik ben gek op alles wat met communicatie te maken heeft. Omdat ik niet bekend ben met het soort bedrijf lijkt dit mij een uitdagende en leuke opdracht. Tijdens het gesprek met Liliana en Annette was ik meteen enthousiast over de opdracht. Vooral omdat zij mij vertelden dat ze veel aan mij zouden hebben als ik daar kom afstuderen en dat ze iemand met mijn expertise konden gebruiken. Dat geeft mij veel motivatie ook omdat zij mijn cv er creatief en goed uit vonden zien. Ik voelde mij gelijk thuis bij TLN en ik ben erg benieuwd naar deze afstudeerplek.

Bijlage 2: Voortgangsverslag

Voortgangsverslag 27-03-2017

Er is tot op heden niks veranderd aan mijn vooraf opgestelde planning. Ik had met Liliana, mijn begeleidster van TLN, afgesproken het onderzoeksverslag op 17 maart 2017 in te leveren bij haar. Op 16 maart 2017 heb ik het onderzoeksverslag bij haar ingeleverd en hebben wij hem samen besproken. Alle tussenproducten hebben ik volgens het plan van aanpak met haar besproken. Ze is tevreden.

Ik loop met mijn planning op schema, deze week ben ik nog aan het schetsen en concepten bedenken en dat gaat allemaal volgens planning. Op 21 april lever ik het ontwerprapport en het testrapport op aan Liliana van TLN. Ik voorzie geen problemen om deze deadline te halen.

Ik ben van 14 t/m 16 maart ziek geweest en ben toen niet naar TLN geweest. Ik ben wel thuis verder gegaan met het onderzoeksverslag zodat ik de deadline van 17 maart 2017 heb kunnen halen.

De rust is wedergekeerd bij TLN, na een aantal weken van gedoe binnen het bedrijf met de manager Annette is dat gelukkig allemaal achter de rug. Zij is deze week nog aanwezig en daarna is haar contract verlopen en zal zij niet meer terugkomen. De sfeer is veel beter binnen het bedrijf. De directeur en mijn begeleidster hebben hun excuses aangeboden voor al het gedoe wat betreft de manager. Ik ga nu weer zonder buikpijn naar mijn afstudeerstage.

Bijlage 3: Formulier concept bespreking

Bespreking concept	Tussentijds assessment	Eerste beoordeling
---------------------------	-------------------------------	---------------------------

Formulier bespreking concept afstudeerdossier

Student:	Angela de Jong
Datum:	12 april 2017

Tijdens de bespreking is het volgende geconstateerd:		ja	nee
a	"Upload plan van aanpak voor feedback" is in OnStage afgerond	x	
b	"Bedrijfsbezoek" is in OnStage afgerond	x	
c	"Upload voortgangsverslag" is in OnStage afgerond	x	
d	"Upload afstudeerdossier tbv conceptbespreking" is in OnStage afgerond	x	
e	Het afstudeerdossier geeft voldoende inzicht in de stand van zaken	x	
f	De afstudeeropdracht is tot nu toe naar behoren uitgevoerd	x	

Feedback:

Tijdens de conceptbespreking hebben we zowel over het product als de verantwoording gesproken. Angela zit op schema van haar project. Er zijn reeds mooie resultaten uit het onderzoek verkregen die verwerkt kunnen worden in het project en de oplossingsrichting.

In het bedrijf is er onrust vanwege herstructurering van de organisatie. Daar heeft Angela wel 'last' van tijdens het uitvoeren van het project.

Feedback op het project: probeer nog duidelijker te verantwoorden van de activiteiten die je hebt uitgevoerd. Verantwoord het proces, bijvoorbeeld wanneer het doel van het onderzoeksrapport ineens tweeërlei wordt, zowel voor het project als ook voor de organisatie: geef dat aan.

Bijlage 4: TTA formulier

Tussentijds assessment CMD

Student:	Angela de Jong (13019899)
Datum:	09 mei 2017
Eerste/Tweede TTA:	eerste

Tijdens het tussentijds assessment is het volgende geconstateerd:		ja	nee
a	Formulier conceptbespreking is aanwezig	x	
b	Nee bij vorige vraag (a):		
	a "Upload plan van aanpak voor feedback" is in On Stage afgerond		
	b "Bedrijfsbezoek" is in On Stage afgerond		
	c "Upload voortgangsverslag" is in On Stage afgerond		
	d "Upload afstudeerdossier tbv conceptbespreking" is in On stage afgerond		
c	Het afstudeerdossier geeft voldoende inzicht in de stand van zaken	x	
d	De afstudeeropdracht is tot nu toe naar behoren uitgevoerd	x	

Data

Als de student ervoor kiest om het afstudeerdossier op de afgesproken datum in te leveren, dan is de inleverdatum:	2 juni 2017
Als de student ervoor kiest de afstudeerperiode te verlengen, dan wordt de inleverdatum:	
De uiterste datum waarop de student een keuze moet hebben gemaakt is:	

Korte samenvatting hoofdpunten TTA

Tijdens het TTA heeft de student aangetoond op schema te zitten en het project goed uitvoert. De producten zijn in een vergevorderd stadium. Het gaat nog om het maken van een prototype en het testen van dit prototype. Het is niet mogelijk om te testen op stageplek doordat de begeleider op vakantie is, daarom kiest Angela ervoor om of een expert test te doen of een test met niet-leden van TLN.

De structuur van het afstudeerverslag is nog niet goed. Het advies is om het verslag onder te verdelen in de fases die zijn doorlopen en duidelijke paragrafen te benoemen van de activiteiten. Het gaat bij het afstudeerverslag om de verantwoording van het doorlopen proces. Nu zijn er te weinig activiteiten beschreven en daardoor is de logica in het doorlopen proces nog niet aanwezig. Ook de opbouw van de alinea's, de beschrijving van de activiteiten, is nog niet juist (wat, op welke manier, resultaat en wat kan je er verder mee).

1. Look and listen.

1A. Analyseren en begrijpen van de opdracht.

Onderzoekt zelfstandig de probleemstelling en stelt een debriefing met planning op aan de hand van zelf gekozen methoden voor een opdracht in een lastige context.

Het ontwerpprobleem wordt inhoudelijk onderzocht en begrepen.

Hoofd- en bijzaken worden onderscheiden en hoofdzaken krijgen aandacht in de rapportage.

De debriefing geeft een weergave van de inhoud en complexiteit van de opdracht.

De debriefing past bij de complexiteit van de opdracht en getuigt van inzicht in de gegeven probleemstelling of onderzoeksvraag.

De analyse van de opdracht is vertaald naar een planning voor het project.

De planning is compleet.

1B. Businessdoelstelling uitwerken en user needs verzamelen.

Kan zelfstandig in een lastige context met behulp van een passende techniek een gebruikersonderzoek doen, verantwoorden en presenteren waarin de samenhang tussen business goals en user needs van de opdracht naar voren komt.

Er is onderzoek gedaan naar business goals en user needs, leidend tot requirements.

De organisatie en gebruiker staan aangetoond centraal in het onderzoek.

De requirements zijn gebaseerd op de conclusies van het onderzoek en geven voldoende beeld waaraan het ontwerp moet voldoen.

1C. Context onderzoeken.

Onderzoekt zelfstandig op passende wijze gebruiksomstandigheden vanuit meerdere invalshoeken.

Onderzoek naar de context of gebruiksomstandigheden leidt tot helder beeld daarvan.

Er is een helder beeld van de context of gebruiksomstandigheden.

Keuzes en conclusies zijn (soms indirect) afgeleid uit de onderzoeksresultaten.

Er is een geschikte onderzoeksmethode toegepast.

Onderzoeksmethode is geschikt.

Gebruikte bronnen zijn betrouwbaar en relevant.

Bronnen zijn betrouwbaar en relevant.

Feedback:

De analyse in het project is naar behoren uitgevoerd. Uit het onderzoek naar de gebruikers is veel uitgekomen dat gebruikt kan worden in het project.

2. Create Concepts.

2A. Ontwerprichtingen creëren in conceptvorm.

Kan zelfstandig op basis van een passende methode verschillende ontwerprichtingen creëren uitgaande van user needs en deze in business goals en conceptvorm verantwoorden aan diverse stakeholders.

Het ontwerpproces is een user-centered design proces.

De gebruiker staat centraal in het vaststellen van ontwerpeisen en het uitwerken van concepten.

In het ontwerpproces is de oplossingsruimte creatief verkend.

Het proces is iteratief en reflectief en leidt tot een beargumenteerde oplossingsrichting.

2B. Concept concretiseren.

Maakt zelfstandig in een lastige context aan de hand van user needs en business goals een keuze uit ontwerprichtingen en concretiseert deze in een concept.

Het ontworpen concept is duidelijk en gestoeld op onderzoek.

Het concept is helder gepresenteerd en beargumenteerd vanuit de conclusies uit het onderzoek.

Het ontworpen concept beantwoordt aan de business goals en user needs.

Het concept is een relevant antwoord op de probleemstelling en is een acceptabel voorstel, qua strategie & concept.

Feedback:

De gebruiker heeft centraal gestaan in het ontwerpproces. Dat wordt ook nog niet altijd duidelijk in de verantwoording. Er is voldoende onderzoek gedaan. De verbinding tussen het onderzoek en het ontwerp is in het ontwerprapport te zien, in het afstudeerverslag nog niet.

3. Design Details.

3A. Informatiearchitectuur ontwerpen.

Kan volgens een zelf gekozen methode binnen een lastige context gegevens identificeren en hiervoor een informatiestructuur ontwerpen.

Er is een informatiestructuur ontworpen die aansluit bij gebruiksbehoeften.

De gebruiker is meegenomen in het vaststellen van ontwerpeisen en het uitwerken van een informatiearchitectuur.

3B. Handelingen en feedback ontwerpen.

Kan zelfstandig volgens geschikte methoden de task flow, de functionele specificaties en het gedrag van een digitale toepassing ontwerpen in de vorm van een interactiemodel van gebruikshandelingen en systeemfeedback.

Er is een interactieontwerp gemaakt dat aansluit bij gebruiksbehoeften.

De gebruiker is meegenomen in het vaststellen van ontwerpeisen en het uitwerken van een interactie-ontwerp.

De interactie en gebruikersbeleving zijn beargumenteerd.

3C. Ontwerpen user interface en maken visueel ontwerp.

Kan zelfstandig het interactiemodel vertalen naar een user interface ontwerp, maakt daarin een keuze in interactie elementen, bepaalt de opbouw van de interface en maakt een visueel ontwerp.

Het ontwerp voldoet aan de eisen die aan het ontwerp gesteld werden.

Het ontwerp voldoet voldoende aan de eisen die aan het ontwerp gesteld werden.

Het ontwerp beantwoordt aan de business goals en user needs.

Het ontwerp is een relevant antwoord op de probleemstelling en er is een acceptabel ontwerp, qua interactie & (visueel) design.

3D. Maken van een low-fidelity prototype.

Kan zelfstandig een juiste keuze maken tussen soorten low-fidelity prototypes om de feedback te verzamelen over de gewenste aspecten van het ontwerp.

Er is een low-fidelity prototype dat de functionaliteit van het ontwerp effectief communiceert.

Het prototype communiceert duidelijk de functionaliteit van het ontwerp.

Feedback:

In het onderzoeksrapport en het ontwerprapport horen bij elkaar. Echter de verbinding tussen deze rapporten is nog niet duidelijk. Een lijst met businessgoals en userneeds is niet expliciet aanwezig.

De stap tussen onderzoeksresultaten en schetsen is nog niet duidelijk.

In het verslag komt te zwak tot uiting welke stappen er zijn ondernomen zoals cardsorting en de concepttest.

4B. Rekening houden met de technische eisen van de omgeving waarin een digitale toepassing geïmplementeerd moet worden.

Kan zelfstandig het ontwerp van een digitale toepassing afstemmen op de grenzen van de technische mogelijkheden waarbinnen de toepassing geïmplementeerd kan worden en kan optreden als gesprekspartner voor technische experts.

Het ontwerp is afgestemd op de technische mogelijkheden.
Het ontwerp is realiseerbaar en maakt gebruik van de technische mogelijkheden.

Feedback:

Een hifi-prototype is nog niet beoordeelbaar

5. Evalueren en testen tijdens alle fasen van het ontwerpproces.

Kan zelfstandig in alle fasen van het ontwerpproces evalueren en valideren op basis van behoeften, wensen en eisen van de belanghebbenden. Kan aan de hand van relevante richtlijnen van de beroepsgroep conclusies trekken uit de feedback ten aanzien van het ontwerp en het ontwerpproces.

Het ontwerp is gevalideerd met belanghebbenden.
Er is gevalideerd met subjecten uit de doelgroep.
Evaluatie-/testresultaten zijn geanalyseerd en conclusies zijn getrokken t.a.v. het ontwerp.
Heldere analyse en conclusies.

Feedback:

Het prototype moet nog worden getest door middel van een test waaruit zal blijken of de vindbaarheid van informatie is verbeterd. Er is wel al een concepttest gedaan.

6. Kiezen van de aanpak

6A. Kiezen methode(n) en technieken bij een user-centered ontwerpproces.

Is in staat om zelfstandig een eigen user-centered ontwerpproces in een lastige context in te richten en te verantwoorden met behulp van geschikte methoden en technieken.

Methoden en technieken zijn gekozen om gebruiksbehoeften te achterhalen en oplossingen te creëren in een user-centered ontwerpproces.

Gekozen methoden en technieken zijn geschikt.

Er is een volledig ontwerpproces dat in samenhang is uitgevoerd.

De benodigde ontwerpfasen zijn doorlopen en zijn in samenhang uitgewerkt.

6B. Kiezen projectbeheersingsmethode.

Kan zelfstandig op basis van een opdracht in een lastige context een geschikte projectbeheersingsmethode kiezen en een beheersingstraject inrichten.

De methode voor projectbeheersing is geschikt en adequaat toegepast.

Het project is methodisch beheerst, de aanpak is afgestemd op de context, doelstellingen en middelen.

6C. Reflecteren op de aanpak.

Kan zelfstandig reflecteren op het resultaat in relatie tot eigen aanpak van een opdracht in een lastige context en in relatie tot actuele ontwikkelingen in het vakgebied.

Er is goed gereflecteerd op de aanpak.

Student reflecteert voldoende op de projectaanpak

Er is adequaat gereageerd op veranderingen in de context en/of in het project.

Student heeft op gepaste wijze afgeweken van of vastgehouden aan het plan van aanpak.

Feedback:

Het ontwerpproces is op een juiste wijze doorlopen. Er was geen projectbeheersingsmethode, het ontwerpproces is gebruikt als beheersingsmethode. De student heeft de reflectie nog niet volledig uitgewerkt. Tijdens TTA had de student wel een reflectieve houding.

7. Inzicht verwerven in (nieuwe) toepassingsdomeinen.

Kan zelfstandig de specifieke kennis van een nieuw toepassingsdomein verwerven en vertalen naar kaders voor een ontwerp in een lastige context.

Er is onderzoek gedaan in het toepassingsdomein.

Het onderzoek heeft geleid tot inzicht in het toepassingsdomein.

Er is een oplossingsrichting bepaald die beantwoordt aan de problemen in het toepassingsdomein.

Inzicht in het toepassingsdomein is vertaald in heldere ontwerp-kaders en oplossingen.

Feedback:

Akkoord.

8. Functioneren als kenniswerker.

8A. Toepassen resultaten onderzoek.

Selecteert en gebruikt zelfstandig actuele wetenschappelijke informatie bij het zoeken naar de oplossing van een probleem in een lastige context.

Actuele, betrouwbare en relevante bronnen zijn correct gebruikt.

Er zijn diverse en voldoende bronnen gebruikt en er is correct gerefereerd.

Wetenschappelijke informatie is effectief ingezet bij het nemen van ontwerpbeslissingen.

Ontwerpbeslissingen zijn helder onderbouwd op basis van resultaten uit onderzoek.

8B. Praktijkgericht onderzoek doen.

Kan zelfstandig een opdracht in een lastige context vertalen naar onderzoeksvragen en een passend onderzoeksplan en werkt daarin als reflectieve practitioner met betrekking tot de ontwikkeling van kennis over de context en het vakgebied CMD.

Relevante en passende onderzoeksvragen zijn geformuleerd.

De geformuleerde onderzoeksvragen zijn relevant en passend bij de opdracht.

Passende onderzoeksactiviteiten zijn opgezet en uitgevoerd.

De onderzoeksactiviteiten zijn qua methode, techniek en haalbaarheid passend gekozen en correct uitgevoerd.

Uit het onderzoek worden heldere conclusies getrokken die tot een advies of ontwerpbeslissingen kunnen leiden.

De onderzoeksresultaten zijn helder geanalyseerd en conclusies zijn getrokken m.b.t. de mogelijke implicaties voor het vervolg.

Feedback:

Het onderzoek dat de student heeft uitgevoerd is akkoord. Het is nog niet duidelijk of de verwerking van de resultaten uit het onderzoek ook daadwerkelijk de doelstelling van het project hebben gerealiseerd. Dat gaat de student nog testen.

9. Verantwoordelijkheid nemen voor jezelf en anderen.

9A. Je eigen leerproces vormgeven.

Is in staat om zelfstandig zijn eigen leervragen over het vakgebied van CMD te formuleren en weet met welke strategieën hij zich verder kan ontwikkelen.

Student kan aangeven wat hij/zij nog wil leren in het vakgebied.

Student geeft blijk van inzicht in eigen kunnen en wat nog ontwikkeld moet worden.

Student kan constructief met feedback omgaan.

Student kan feedback zakelijk opvatten en op zijn werk betrekken, neemt het niet persoonlijk.

9B. Hanteren van je maatschappelijke verantwoordelijkheid

Is in staat om bij het bedenken van oplossingen voor de opdrachtgever de invloed van het ontwerp op de maatschappij in te schatten.

Uit de verantwoording van het ontwerp blijkt dat over maatschappelijke effecten is nagedacht.

Ontwerpbeslissingen kunnen worden verantwoord, m.b.t. maatschappelijke effecten.

Feedback:

Akkoord.

10. Functioneren in (internationale) organisaties.

10A. Je plek vinden in een organisatie.

Neemt zijn eigen plek in de beroepsomgeving in en kent zijn taken en verantwoordelijkheden daarbinnen.

De documentatie en/of presentatie geven blijk van een eigen rol en verantwoordelijkheden.

Rol en verantwoordelijkheden zijn voldoende duidelijk en van voldoende niveau.

10B. Communiceren in organisaties.

Kan zelfstandig een adviesproces uitvoeren en alle belanghebbenden binnen en buiten de organisatie daarbij betrekken.

In het project is actief gecommuniceerd met belanghebbenden.

Belanghebbenden zijn op correcte en effectieve wijze betrokken.

De presentatie van het projectresultaat geeft inzicht in de kwaliteiten daarvan.

De presentatie en verdediging zijn overtuigend, zowel qua boodschap en argumentatie als middel.

10C. Projectmatig werken.

Gaat zelfstandig in een lastige context samenwerkingsrelaties aan met alle belanghebbenden gericht op het behalen van gemeenschappelijke doelen en rekening houdend met risico's, planning en rollen.

Het project is planmatig en methodisch aangepakt en op veranderingen is adequaat gereageerd.

De aanpak in het project is passend en effectief geweest en gaande het proces is bewust met veranderingen omgegaan.

Feedback:

Akkoord. Is positief. De omstandigheden tijdens de stage waren niet altijd optimaal vanwege reorganisatie op afstudeerplek. Student heeft hier veel van geleerd en haar eigen plan getrokken daar waar nodig.

11. Denken en handelen als een ontwerper.

Functioneert als beginnend beroepsbeoefenaar en staat daarbij in een actieve verhouding tot de beroepspraktijk. Denkt actief na over zijn beroep op metaniveau. Ontwikkelt een carrièreperspectief.

De student heeft een beeld van het vakgebied en weet zicht daarin te positioneren.

De student heeft een goed beeld van wat het vakgebied inhoudt en neemt daarin een positie.

Houdt ontwikkelingen in de samenleving in relatie tot zijn vakgebied in de gaten en ontwikkeld een eigen visie hierop. Is in staat om op zijn eigen werk te reflecteren op basis van het werk van ontwerpers en ontwerpstromingen in zijn vakgebied.

De student kan reflecteren op het vakgebied, het eigen werk en dat van anderen.

De student kan beredeneerd spreken over het vakgebied en in vaktermen discussiëren over de rollen en kwaliteiten daarbinnen.

Feedback:

Feedback op taalgebruik algemeen

Taalgebruik en grammatica is nog niet goed. Daar moet nog een slag overheen. Ook de manier van het verwoorden van de activiteiten kan beter, zodat duidelijk wordt op welke manier er is gewerkt.

Er is een groot verschil tussen de rapporten en het afstudeerverslag. In de rapporten is het taalgebruik op goed niveau. De uitleg is voldoende.

Taalgebruik					
Taalgebruik en structuur op C1 niveau.	Aantal hoofditems op C1 niveau gescoord in de tabel voor taalgebruik:				
		> 6		5-6	< 5

Taalgebruik

	C1		B2	
Tekststructuur		De tekst bevat een duidelijke rode draad bij een complexe gedachtegang ; hoofd- en bijzaken zijn duidelijk gescheiden.	x	De tekst is logisch en consequent opgebouwd.
		De tekst bevat alineas en waar nodig paragrafen waartussen inhoudelijke verbanden expliciet zijn aangegeven met alle mogelijke verbindingswoorden en duidelijke, cohesieverhogende kernzinnen (wat hier verder nog aan bijdraagt, dit doet echter geen afbreuk aan, enz.).	x	De tekst bevat alineas en waar nodig paragrafen waartussen inhoudelijke verbanden expliciet zijn aangegeven met complexere verbindingswoorden (daarentegen, namelijk, enz.) en duidelijke, cohesieverhogende kernzinnen.
		Relaties (zie B2) zijn duidelijk aangegeven met de juiste verwijs- en voegwoorden, ook in lange, meervoudig samengestelde zinnen of complexe redeneringen .	x	Relaties als oorzaak-gevolg, voor- en nadelen, overeenkomsten, standpunt-argument en vergelijkingen zijn duidelijk aangegeven met de juiste verwijs- en voegwoorden .
Vocabulaire		De tekst bevat rijk en gevarieerd woordgebruik , een goed gebruik van idiomatische uitdrukkingen .	x	De tekst bevat gevarieerd woordgebruik waarmee herhaling wordt voorkomen.
		De tekst druckt precies uit wat de schrijver wil zeggen. Er worden (vrijwel) geen fouten gemaakt.	x	De woordkeuze in de tekst is meestal adequaat en trefzeker; er wordt slechts een enkele fout gemaakt.
Argumentatie	x	Argumentatie is helder en overtuigend . Er worden argumenten genoemd die het standpunt duidelijk ondersteunen.		Argumentatie is helder en voldoende onderbouwd. Er worden argumenten genoemd die het standpunt ondersteunen.
Conclusie	x	Conclusie is aanwezig, volgt uit de aangedragen argumenten en eventuele aanbevelingen en wordt daaraan expliciet gerelateerd .		Conclusie is aanwezig en volgt uit de aangedragen argumenten. De relatie tussen argumenten , eventuele aanbevelingen en conclusie wordt gelegd.
Grammaticale correctheid		Fouten zijn zeldzaam en moeilijk aan te wijzen.	x	Slechts incidentele vergissingen en kleine onvolkomenheden in de zinsstructuur komen voor.
Spelling en interpunctie		Maakt vrijwel geen fouten op het gebied van spelling en interpunctie.	x	Maakt weinig fouten op het gebied van spelling en interpunctie.
Bronvermelding		Als B2.		Bronnen zijn vermeld volgens de APA-norm , of een andere in het vakgebied geaccepteerde standaard.
Register		Als B2.		Het register in de tekst is afgestemd op het tekstdoel , eventueel op meerdere in de tekst: uiteenzetten, betogen, tot handelen aanzetten.



Angela de Jong- 13019899