

Datapunt 5I – Aanvullend contextonderzoek

Adnan Hadzic

Cursus 5

2023/2024

1. De student analyseert met passende onderzoeksmethoden de doelgroep en de context van het probleem, gericht op toegankelijkheid van digitale interfaces. De student formuleert op basis van een aangereikte probleemstelling, doelstelling en doelgroep een overkoepelende ontwerpvrage, relevante deelvragen en concrete ontwerpcriteria.

1.1 Je hebt met aangereikte methoden onderzoek gedaan naar het gebruik van het ontwerp en je hebt relevante problemen die de gebruikers daarbij ondervinden in kaart gebracht.

1.2 Je hebt met aangereikte methoden onderzoek gedaan naar de wensen en behoeften van gebruikers met een beperking en je hebt op basis daarvan inzichten opgedaan voor jouw ontwerp.

1.3 Je hebt met aangereikte methoden onderzoek gedaan naar bestaande digitale interactiemogelijkheden en je hebt daaruit lessen getrokken voor jouw ontwerp.

1.4 Je hebt op basis van de onderzoeksresultaten een overkoepelende ontwerpvrage met relevante deelvragen en concrete ontwerpcriteria opgesteld voor een toegankelijk ontwerp.

7. De student organiseert een ontwerpproces volgens een passende ontwerpmethode. De student voert haar plan uit, evalueert haar proces, waarbij zij conclusies en aanbevelingen uit tussentijdse evaluaties toepast om haar proces bij te sturen en haar resultaten te verbeteren.

7.2 Je hebt voor de ontwerpactiviteiten rondom mensgericht ontwerp onderzoek een relevant doel opgesteld en een passende aanpak uitgewerkt.

8. De student communiceert haar ontwerpproces en resultaten doel- en doelgroepgericht. De student verantwoordt de gemaakte keuzes en het eindresultaat en communiceert dit met alle betrokkenen. De student maakt haar resultaten overdraagbaar voor medeontwerpers.

8.2 Je hebt jouw resultaten overdraagbaar gemaakt voor medeontwerpers.

Inhoudsopgave

Contextual inquiry	3
Mindset.....	4
User need statements	5
Benchmark creations	6
MoSCoW.....	9
Ontwerpvrage.....	11
Bijlagen.....	12

Contextual inquiry

Bij de eerste contextual inquiry hadden wij als groep het doel gesteld om erachter te komen hoe de coaches Growpad gebruiken in hun dagelijkse routine en welke problemen hierbij opspelen.

Hier hebben wij destijds een redelijk duidelijk antwoord op kunnen krijgen. Hierop zijn wij gaan verder werken en hebben wij ons uiteindelijk met onze eerste prototype en onze ontwerpvrage vooral gericht op het motiveren van de coach.

Ontwerpvrage: Hoe kan Growpad de impact van de coach op de samenleving* duidelijk weergeven, zodat de coach gemotiveerd blijft Growpad te gebruiken?

**Met samenleving bedoelen wij gemeenten en bewoners.*

Tijdens de tussentijdse presentatie hebben wij veel positieve feedback ontvangen over deze ontwerpvrage en ook over het prototype dat gefocust is op het motiveren van coaches

Om verder te werken aan dit concept in een volgende iteratie heb ik besloten om mij tijdens het aanvullend context onderzoek vooral te focussen op de onderdelen waar een coach zijn motivatie uittrekt.

Hierom is het doel van het aanvullend contextonderzoek het volgende: ‘

Wat motiveert een coach om iedere dag wakker te worden en met plezier zijn/haar werk uit te voeren waarin zij mensen helpen?’

De hoop is om hier additionele informatie uit te halen voor de gezamenlijke mindsets gemaakt tijdens Datapunt 5C - Contextonderzoek.

Aanpak

Aangezien we weinig tijd hadden om een afspraak te regelen en een contextual inquiry uit te voeren met iemand van de doelgroep hebben wij besloten mensen buiten de directe doelgroep te benaderen. De meest dichtstbijzijnde optie die ik had was de vriend van een vriend die de Social Work opleiding heeft afgerond en nu al meerdere jaren werk verricht met mensen met een mentale beperking.

Helaas konden we niet op kort termijn een afspraak maken om de methode in persoon uit te voeren, dus hebben we het online gedaan. Een ander merkwaardig punt is dat toen ik vroeg of het opgenomen kon worden, hij reageerde met dat hij liever niet opgenomen wordt en dat hij niet erg in detail wil gaan over zijn werkapplicaties en platformen die gebruikt worden in angst om werkregels/zijn contract te overschrijden.

Dit contextual inquiry begon dus meer op een interview te lijken met een paar vragen over wat hij vond van Growpad. De notities van het interview zijn in de bijlagen te vinden.

De geplande interview vragen zijn grotendeels te vergelijken met die van het al bestaande gezamenlijke contextual inquiry interview van mijn team. Daarnaast zijn nog een paar extra vragen toegevoegd door mijn projectpartner Rik Freriks en deze heb ik vervolgens ook gebruikt. Ik heb doorgevraagd waar ik kon tijdens het interview.

Resultaten

Tijdens het interview gaf Michel aan dat hij werkt als mentor voor mensen met mentale problemen, zoals autisme en ADHD. Hij werkt al vijf jaar in dit vakgebied en vindt het leuk om zijn cliënten te helpen terug te keren in de samenleving. Michel gebruikt eenvoudige middelen zoals een notitieblokje en een laptop met speciale software om zijn werk uit te voeren. Hij gelooft dat het notitieblokje een persoonlijker gevoel geeft aan de interactie met zijn cliënten.

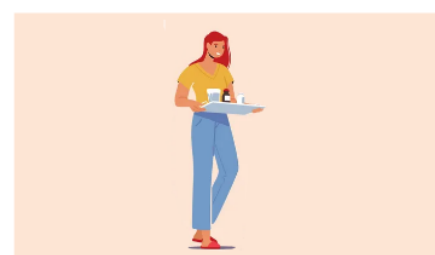
Wat betreft het platform Growpad, staat Michel positief tegenover het idee. Hij ziet het als een nuttig hulpmiddel voor zowel coaches als cliënten. Het platform zou overzicht bieden en cliënten helpen meer zelfstandigheid te ontwikkelen. Toch benadrukt hij dat face-to-face contact belangrijk blijft en dat een digitale tool dit niet kan en niet mag vervangen. Hij voorziet een risico dat de technologie het menselijke onderdeel van coaching zou kunnen verdringen.

Op het gebied van administratieve taken ervaart Michel uitdagingen. Hij heeft recentelijk veel tijd besteed aan het overzetten van informatie naar een nieuw systeem, wat hij als uitputtend en inefficiënt beschouwt.

Zoals eerdergenoemd was het idee om de al bestaande mindsets aan te passen maar Michel valt daar net buiten. Vandaar maak ik een nieuwe mindset waar wij als projectteam misschien nog wel wat aan kunnen hebben.

De mindset "De Traditionele Zorgverlener" beschrijft een zorgprofessional die waarde hecht aan persoonlijk contact met zijn cliënten en vertrouwen stelt in eenvoudige, vertrouwde middelen zoals een notitieblok en laptop voor zijn administratie. Hoewel hij openstaat voor technologie, ziet hij deze als een aanvulling en niet als vervanging voor het menselijke aspect van zijn werk. Hij streeft naar een balans waarbij digitale hulpmiddelen het werk ondersteunen zonder het directe contact met zijn cliënten te verminderen.

DE TRADITIONELE ZORGVERLENER



De traditionele zorgverlener zoals Michel waardeert persoonlijk contact en gebruikt eenvoudige middelen zoals een notitieblok en laptop. Hij ziet digitale hulpmiddelen als nuttig, maar niet als vervanging voor face-to-face interacties.

“Het notitieblokje maakt dat de cliënt voelt dat ik echt luister, zonder afleiding.”

“Digitale hulpmiddelen kunnen nuttig zijn, maar ze mogen het persoonlijke contact niet vervangen.”

This mindset might fit...

Zorgprofessionals die persoonlijk contact verkiezen en al jaren met specifieke doelgroepen werken. Ze staan open voor technologie, maar vrezen dat digitale systemen de menselijke verbinding verzwakken.

Future evolutions

Short term

Het introduceren van nieuwe digitale tools zal mogelijk weerstand oproepen bij deze groep zorgverleners, tenzij de technologie als aanvulling wordt gepresenteerd en niet als vervanging van hun huidige methoden.

Long term

Door training en positieve ervaringen met technologie zouden ze geleidelijk meer open kunnen staan voor de integratie van digitale oplossingen in hun werk. Toch zullen ze altijd de nadruk leggen op het behoud van persoonlijk contact.

Attributes

Empathisch:					
Open voor verandering:					
Praktisch:					
Digital-minded:					
Vertrouwen op technologie:					

Relationship with business

- Technologie moet ondersteunend zijn en niet het menselijke aspect van het werk vervangen.
- Voorkeur voor gebruiksvriendelijke, intuïtieve tools die minimale afleiding veroorzaken en de focus op de cliënt behouden.

UX Guidelines

- Bied duidelijke en eenvoudige navigatie om administratieve taken snel te voltooien zonder veel frictie.
- Geef de mogelijkheid om digitale interacties te beperken en het menselijke contact te benadrukken.
- Voeg functies toe die inzicht geven in cliëntvoortgang, maar vermijd dat de technologie de overhand neemt in het proces.
- Bied integraties met bestaande hulpmiddelen zoals notatieblokken en minimaliseer de tijd die besteed wordt aan het invoeren van gegevens.

User need statements

In 5C – Contextonderzoek hebben we user need statements getrokken uit de gezamenlijke mindsets. Het leek me vandaar ook een goed idee om hetzelfde te doen met deze individuele mindset gemaakt voor de traditionele zorgverlener.

- Als traditionele zorgverlener wil ik dat mijn administratietools eenvoudig en intuïtief zijn, zodat ik mijn focus kan houden op persoonlijke interactie met cliënten.
- Als traditionele zorgverlener wil ik dat digitale hulpmiddelen mijn werk ondersteunen zonder het menselijke aspect te verminderen, zodat mijn cliënten zich gehoord en begrepen voelen.
- Als traditionele zorgverlener wil ik snel toegang hebben tot relevante cliëntinformatie, zodat ik voorbereid en effectief kan werken tijdens persoonlijke gesprekken.
- Als traditionele zorgverlener wil ik een systeem dat flexibel is en aanpasbaar aan de behoeften van mijn cliënten, zodat ik hen op de beste manier kan begeleiden.
- Als traditionele zorgverlener wil ik dat mijn administratietaken efficiënt verlopen, zodat ik meer tijd kan besteden aan directe zorg voor mijn cliënten.

Conclusie

Uit het interview met Michel heb ik waardevolle inzichten kunnen halen over de werkwijze en motivaties van een traditionele zorgverlener. Michel benadrukt het belang van persoonlijk contact en geeft aan dat hij technologie vooral ziet als een ondersteunend middel, niet als vervanging van de menselijke interactie. Dit sluit goed aan bij eerdere bevindingen uit gebruikerstesten en bevestigt dat coaches behoefte hebben aan een balans tussen efficiëntie en persoonlijke verbinding. Hoewel ik nuttige informatie heb verzameld, denk ik dat verder onderzoek nodig zou zijn om een completer beeld te krijgen van wat coaches zoals Michel gelukkig zou maken in een herontwerp van Growpad.

Benchmark creations

Doel

Tijdens de tussentijdse presentatie kregen wij van de opdrachtgever positieve feedback over onze huidige ontwerpvrage.

Huidige ontwerpvrage: Hoe kan Growpad de impact van de coach op de samenleving* duidelijk weergeven, zodat de coach gemotiveerd blijft Growpad te gebruiken?

**Met samenleving bedoelen wij gemeenten en bewoners.*

Zo kregen wij te horen dat dit een ongebruikelijke focus is vanuit andere projectgroepen, dat de opdrachtgever erg geïnteresseerd is in dit onderwerp en dat de opdrachtgever echt wil dat dit beter is in de nieuwe versie van Growpad. Maar ook dat ons huidige ontwerp nog niet heel persoonlijk voelt. Dit sluit ook aan op wat wij uit de gebruikerstesten hebben kunnen halen.

Om verder onderzoek te doen naar de motivatie en impact van de coach hebben wij gezamenlijk als groep 2 doelen opgesteld waar wij naar gaan kijken in de benchmark. Dit zijn:

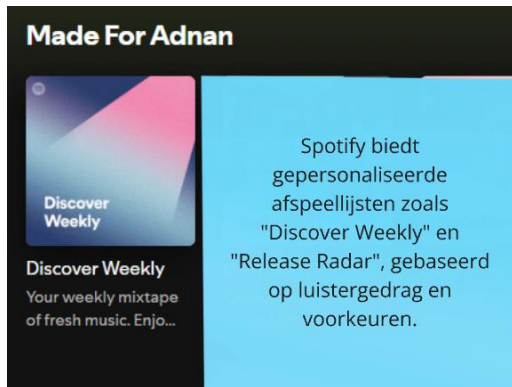
- Hoe maken andere platformen de impact voor hun gebruikers persoonlijk?
- Hoe maken andere platformen de ervaring voor hun gebruikers persoonlijk?

Aanpak

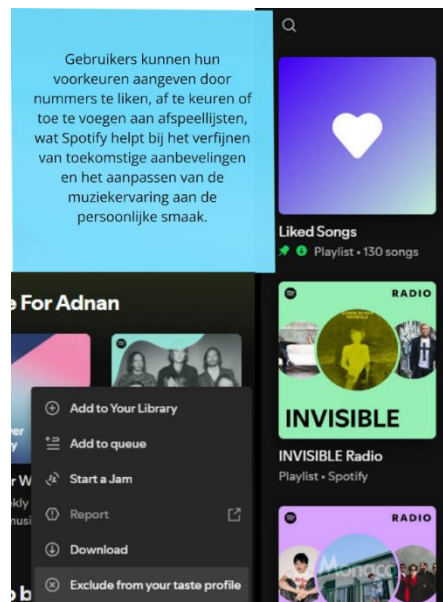
Als groep hebben wij, vanwege het korte tijdsframe, besloten om nog eens 2 websites te benchmarken. Hiervoor heb ik gekozen voor Amazon, een online webwinkel, en Spotify, een populaire muziek app. Amazon wordt geselecteerd om te begrijpen hoe een van de grootste online successen gebruikers een persoonlijke ervaring aanbiedt om ze terug te laten komen, terwijl Spotify gekozen is voor de geavanceerde personalisatie op basis van welke muziek jij luistert. Daarnaast moest ik toch al iets van Amazon bestellen en was Spotify al geopend op mijn computer.

Spotify

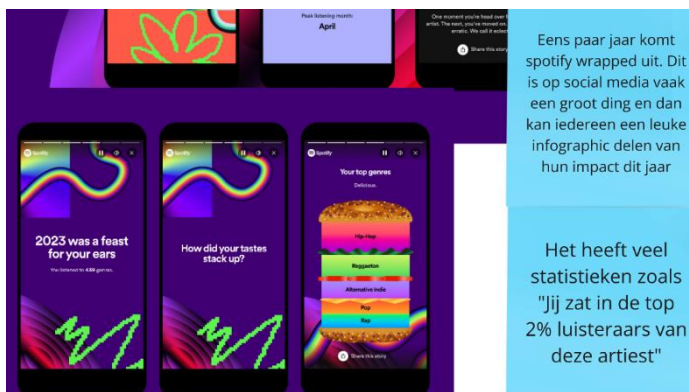
Ik begin door de websites te openen en op de landingspagina's te kijken naar alles wat een van de 2 doelen aan kan spreken. Ik noteer alles dat de ervaring persoonlijk maakt op groene post-its en alles wat de impact persoonlijk maakt in gele post-its.



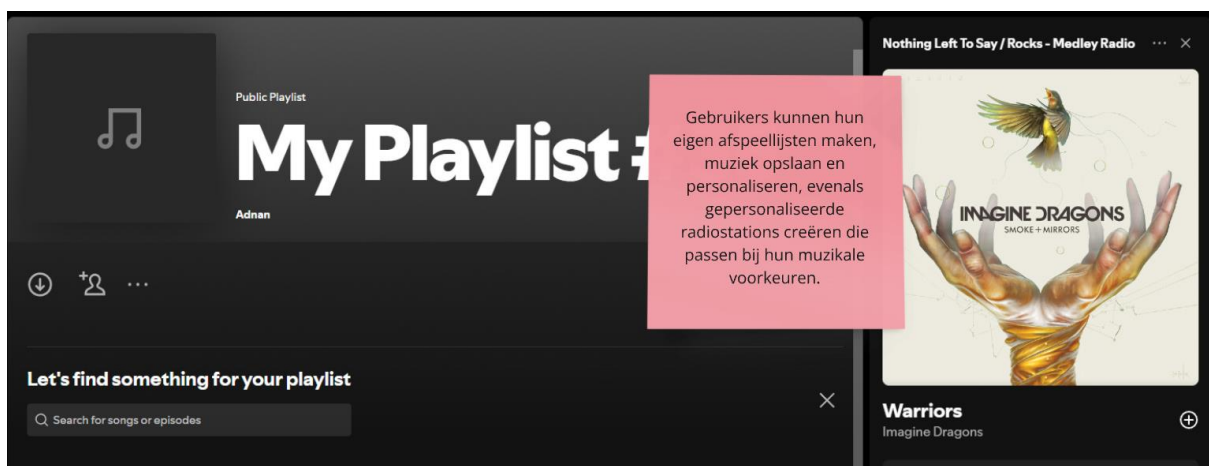
Een persoonlijke playlist gemaakt door spotify voor mijn huidige veel geluisterde nummers, en waarvan zij denken wat ik leuk zal vinden.



Liken, 'niet geïnteresseerd'-en en het blokken van artiesten veranderd de muziek die automatisch voor je wordt gekozen om te ontdekken.



Spotify wrapped is een van de best bekende manieren om de impact van een gebruiker op een leuke manier terug te laten komen.



Elk Spotify account straalt echt uit dat het persoonlijk is van die persoon.

Amazon

Net als met Spotify begin ik op de landingspagina en begin ik post-it notes te plakken op elk onderdeel dat opvalt. Ik heb overigens mijn vriendin haar Amazon account hiervoor gepakt want zij gebruikt het net iets vaker dan ik.

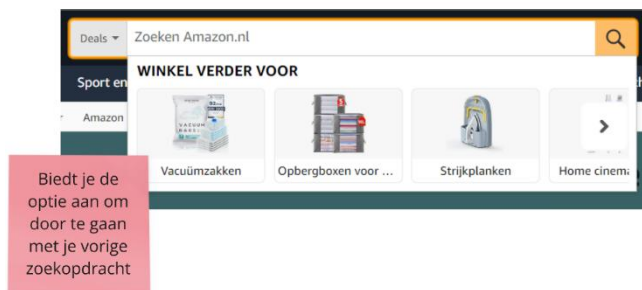
Amazon maakt de impact voor hun gebruikers persoonlijk door gebruik te maken van data-analyse en aanbevelingssystemen. Het platform personaliseert de impact en ervaring op meerdere manieren.



Op de homepage word je direct aangesproken



De door jou bekeken en de door jou gekochte producten bepalen wat je ziet op de website wanneer je ingelogd bent.



Optie om door te gaan met zoeken waar je gebleven was



Resultaten

Spotify en Amazon maken de gebruikerservaring persoonlijk door hun algoritmes te gebruiken om aanbevelingen te baseren op eerdere interacties. Spotify personaliseert muziekervaringen met aanbevelingen en afspeellijsten op basis van luistergedrag en voorkeuren, terwijl Amazon productaanbevelingen doet op basis van eerdere aankopen en zoekgeschiedenis. Beide platforms bieden functies zoals gepersonaliseerde profielen en favorieten om de impact en ervaring voor gebruikers verder te personaliseren.

Moscow van de benchmarks

Ik neem het feedbackpunt over wat veel anderen hebben gekregen en dat is om een MoSCoW te maken met de punten die wij halen uit de benchmark creations. Deze Moscow is gemaakt door de bevindingen uit de benchmark creations om te zetten naar punten die we kunnen gebruiken voor Growpad. De hele benchmark is in de bijlagen te vinden.

Must have

- Persoonlijke voortgangsrapporten voor de coach
- Speciale acties of beloningen voor gebruikers die bepaalde mijlpalen bereiken of doelen behalen.
- Voeg directe en duidelijke notificaties toe over belangrijke updates, zoals voortgang van bewoners en meldingen over acties die dringend zijn

Should have

- Zoekfilters
- Profiel aanpassen, profielfoto kiezen.

Could have

- Light/darkmode
- Aanpasbaar dashboard
- Met zorg professionals verbinden

Won't have

- Persoonlijke advertenties
- Social media verbinden
- Thema van de website is aan te passen

Conclusie

De benchmark creations van Spotify en Amazon hebben waardevolle bevindingen opgeleverd over hoe gebruikersimpact en -ervaring gepersonaliseerd kunnen worden. Ik heb duidelijke richtlijnen opgesteld voor Growpad op basis van deze bevindingen en deze zal ik met mijn team bespreken. Belangrijke verbeterpunten voor Growpad (in mijn mening) omvatten persoonlijke voortgangsrapporten, directe notificaties, en opties voor profielaanpassing. Hoewel we concrete stappen hebben gezet om de gebruikerservaring te verbeteren, zijn er nog niet toegepaste mogelijkheden om de impact verder te personaliseren. Ik ben van mening dat deze benchmark creation een nuttige toevoeging was voor de context van het project beter te begrijpen en het heeft mij (en hopelijk mijn team) nieuwe realisaties gebracht.

Ontwerpvraag

Op dit punt van het project, zeker na het gedaan te hebben van een extra contextonderzoek, is het een goed moment om nog een kijkje te nemen naar de ontwerpvraag en of we die willen aanpassen. Kortom, nee die blijft hetzelfde.

De oude ontwerpvraag luidt als volgt:

Hoe kan Growpad de impact van de coach op de samenleving* duidelijk weergeven, zodat de coach gemotiveerd blijft Growpad te gebruiken?

**Met samenleving bedoelen wij gemeenten en bewoners.*

Na gezamenlijk nog eens gekeken te hebben naar de resultaten die te zien zijn in Datapunt 5C – Contextonderzoek heeft een projectpartner de volgende nieuwe iteraties bedacht.

1. Hoe kan Growpad de impact van de coach benutten om de coach te motiveren om hun werk uit te voeren?
2. Hoe kan Growpad door middel van de impact van de Coaches een motiverend systeem worden voor Coaches?

Voordat wij een kans kregen om iets te zeggen merkte hij zelf al op dat het een andere verwoording is van de oude ontwerpvraag en er niet veel nieuws aan was toegevoegd. Hier waren wij het wel mee eens.

Zoals ook te lezen is in de verslagen van projectpartners zijn wij met de projectbegeleider tot de conclusie gekomen dat de ontwerpvraag niet altijd aangepast hoeft te worden. In dit geval biedt die al genoeg houvast aan het project en pakt het nog steeds het probleem goed aan. Wij blijven dus bij de oude ontwerpvraag die zijn taak goed verricht.

Bijlage

Benchmark creations

Zoals altijd is het erg lastig om MIRO borden op een manier die niet veel geld kost makkelijk leesbaar te maken buiten MIRO om. Hier is de link die direct naar mijn Benchmark Creations voor Datapunt I – Aanvullend contextonderzoek leidt.

<https://miro.com/app/board/uXjVN0XpAEg=?moveToWidget=3458764597458490401&cot=14>