

Design Rationale Project Interaction

Inleiding

Er moet een user interface ontworpen worden, samen met een deel van de flow voor de chatbot die wijzer.amsterdam gebruikt. Met behulp van deze user interface zullen digibeten van 65+ in staat zijn om hulp te zoeken op de website. Ik heb voor de doelgroep gekozen, omdat ik, naast dat ik veel digibeten in mijn omgeving heb en ze bereikbaar voor mij zijn, het erg belangrijk vind dat zij in de huidige corona tijd weten hoe zij met digitale middelen om moeten gaan. Op deze manier kunnen toch nog sociaal contact hebben met anderen.

De design challenge waarop ik antwoord zal geven tijdens dit project is: "Hoe maak ik het voor digibeten van 65+ makkelijker om hulp te zoeken op wijzer.amsterdam?"

De link naar mijn productbiografie:

<https://cmd-8.gitbook.io/productbiografie-project-interaction/>

Design challenge en deelvragen

De design challenge waarop ik antwoord zal geven tijdens dit project is: "Hoe maak ik het voor digibeten van 65+ makkelijker om hulp te zoeken op wijzer.amsterdam?"

Om de design challenge te beantwoorden heb ik de volgende deelvragen onderzocht:

- Deelvraag 1: Wie vallen er onder digibeten?
- Deelvraag 2: Hoe zoeken digibeten momenteel naar hulp?
- Deelvraag 3: Bij welke digitale zaken hebben digibeten voornamelijk hulp nodig?
- Deelvraag 4: Tegen welke problemen lopen digibeten aan bij het gebruik van een chatbot?
- Deelvraag 5: Hoe kan ik digibeten leren om een conversational interface te gebruiken?
- Deelvraag 6: Hoe weet ik of mijn concept de meest passende oplossing is voor de doelgroep?

Iteraties

Tijdens deelttoets 1 heb ik vooral feedback gekregen over dat de opdrachtgever de reden mist waarom een gebruiker zou blijven hangen en hoe de onboarding de rondleiding blijft boeien. Ik heb daarom onderzoek gedaan naar onboarding en hoe anderen dit leuker maken voor de gebruiker. User onboarding kan aan de hand van product tours gedaan worden. Deze tours begeleiden gebruikers vaak door een belangrijke workflow of wijzen op enkele belangrijke stappen onderweg die misschien over het hoofd gezien zouden worden. (Balboni, z.d.). Uit dit onderzoek is gebleken dat tooltips een veelgebruikte UI pattern is voor het gebruik van een product tour. In mijn ontwerp van deelttoets 1 heb ik daar ook gebruik van gemaakt. Ook kan onboarding leuker gemaakt worden door gebruik te maken van gamification, zoals Box dat doet (*product biografie: onderzoek onboarding*). Echter is het voor mijn doelgroep juist nodig dat deze tour zo simpel mogelijk gemaakt moet worden, omdat zij anders in de war raken (*product biografie: interview & thinking aloud*).

Omdat de chatbot persoonlijker gemaakt moest worden, heb ik er daarom voor gekozen om de tour door de chatbot te laten geven. Ik heb daarvoor twee versies gemaakt en getest met mijn doelgroep.

Versie 1:

Hierin heb ik gebruik gemaakt van de overlay die ik ook in deelttoets 1 had gebruikt. Echter staat de melding nu in het midden i.p.v. linksboven. Op deze manier komt het meteen in beeld en hoeft de gebruiker niet te zoeken naar wat hij nu moet doen. Ook heb ik gewerkt met een aanwijzing waarin een illustratie van de chatbot wijst naar hetgeen waar de stap van de rondleiding op dat moment over gaat. De aanwijzing in versie 1 is groot.



Prototype chatbot versie 1

<https://www.figma.com/proto/1xOmiQlxTLyGS0DljqYUe/Prototype-chatbot-versie-1?node-id=1%3A738&viewport=-119%2C283%2C0.25845590233802795&scaling=min-zoom&page-id=0%3A1>

Versie 2:

In deze versie heb ik de melding 'Komt u er niet uit? Chatbot Ezra helpt u graag!' verwerkt. Ook is er geen overlay meer, maar worden de vragen 'Bent u bekend met ons?' en 'Wilt u een rondleiding door de website?' door de chatbot zelf gevraagd. Op deze manier worden gebruikers niet elke keer geconfronteerd met deze twee vragen wanneer zij de website bezoeken. Ook is de aanwijzing hier kleiner



Prototype chatbot versie 2

<https://www.figma.com/proto/v1lI6JiQrqB2EYmZOUKEQr/Prototype-chatbot-versie-2?node-id=2%3A229&viewport=-2218%2C401%2C0.25873473286628723&scaling=min-zoom&page-id=0%3A1>

Beide versies heb ik getest met de doelgroep en met experts. Hieruit heb ik de volgende conclusies getrokken:

- De voorkeur werd vooral gegeven aan versie 2, vanwege de melding 'Komt u er niet uit? Chatbot Ezra helpt u graag!' en het feit dat de vragen door de chatbot werden gesteld.
- Wel gaven ze aan dat de de chatbot knop duidelijker moest zijn. De testpersonen uit mijn doelgroep wisten namelijk eerst niet waar zij nou op moesten klikken om te chatten.
- Iedereen gaf aan voorafgaand aan de rondleiding een uitleg te willen hebben van de aanwijzing. Deze was hen namelijk niet opgevallen totdat ik ernaar vroeg. Ook wilden ze graag de grotere variant, zodat ze niet hoefde te turen.
- De testpersonen uit de doelgroep vonden de rondleiding erg fijn, omdat ze nog maar weinig ervaring hebben met chatbots en nu wisten ze eindelijk hoe het werkte.
- Door af te sluiten met een compliment kon de rondleiding persoonlijker gemaakt worden.
- De opties om de rondleiding te kunnen pauzeren en hervatten kwam vaak naar voren.

Definitieve ontwerp

Op basis van alle gegeven feedback tijdens de A/B Testing (product biografie: A/B Testing met doelgroep/experts) heb ik een nieuwe versie gemaakt waarin al deze punten verwerkt zijn. In deze versie wordt de aanwijzing van tevoren uitgelegd, zodat hier niet overheen wordt gekeken tijdens de rondleiding. Ook is het nu mogelijk om de rondleiding te kunnen stoppen, pauzeren, hervatten en opnieuw te kunnen volgen. De chatbotknop is ook veranderd: er staat nu bij 'chat met ezra'. Tijdens mijn A/B Testing met de doelgroep kwam namelijk naar voren dat zij niet wisten waar zij op moesten klikken om de chatbot te openen. Ook is de tekst 'Druk op de knop hiernaast' eraan toegevoegd.

Ik heb daarnaast een rondleidingsbalk toegevoegd, zodat de rondleiding ten alle tijden toegankelijk is voor de gebruiker. Zo hoeft de gebruiker niet helemaal opnieuw het gesprek te beginnen om de rondleiding te kunnen volgen.

Ook sluit de rondleiding af met een compliment. Hierdoor wordt de gebruiker met een goed gevoel achtergelaten.

Ik vind deze versie het beste, omdat er hier duidelijk wordt uitgelegd waar op gedrukt kan worden en over welke functies de chatbot allemaal beschikt. Alle feedback van de testpersonen van zowel de doelgroep als experts zijn hierin opgenomen, om tot het beste ontwerp te komen.

Dit is de link naar mijn prototype:

<https://www.figma.com/proto/38Nr9aU262Na4ZuRqlsSSB/Prototype-PI?node-id=13%3A1961&viewport=688%2C238%2C0.1473219394683838&scaling=min-zoom&page-id=0%3A1>

Niet alle functies zijn overal uitgewerkt. Hier is een overzicht van wanneer welke functies werken:

- Pauzeren kan bij stap 3 in de rondleiding en bij het begin van de rondleiding.
- Bij het begin van de rondleiding kan de rondleiding ook gestopt worden.
- Aan het einde van stap 6 kan de rondleiding opnieuw gevolgd worden.

Flow AI

In flow AI heb ik de belangrijkste focus van mijn ontwerp uitgewerkt, namelijk de rondleiding. Ik heb mij enkel hierop gefocust, omdat er in mijn prototype al veel verschillende flows heb uitgewerkt (pauzeren, hervatten, opnieuw volgen).

De link naar mijn flow AI is: <https://widget.flow.ai/try/YXNhb1RLNDI1fGNZc1A5VIM4RQ==>

Bronnenlijst

- Balboni, K. (z.d.). We categorized over 500 user onboarding experiences into 8 UI/UX patterns. Geraadpleegd op 16 maart 2021, van <https://www.appcues.com/blog/user-onboarding-ui-ux-patterns>
- Beek, P. v. (2019, februari 4). Digibete ouderen klagen over opkomst online. Opgeroepen op februari 2, 2021, van Computable: <https://www.computable.nl/artikel/nieuws/digital-transformation/6598330/250449/digibete-ouderen-klagen-over-opkomst-online.html>
- bol.com. (z.d.). Bol.com | Klantenservice. Geraadpleegd op 10 februari 2021, van <https://www.bol.com/nl/klantenservice/index.html>
- Hulp aan digibeten schiet te kort. (2019, februari 25). Opgeroepen op februari 2, 2020, van Digitaleoverheid: <https://www.digitaleoverheid.nl/nieuws/hulp-aan-de-digibeten-schiet-te-kort/>
- Hulp met computers en internet: waar kun je terecht als digibeet? (2020, januari 16). Opgeroepen op februari 2, 2021, van Radar Avotros: <https://radar.avotros.nl/hulp-tips/hulpartikelen/item/hulp-met-computers-en-internet-waar-kun-je-terrecht-als-digibeet/>
- Kelsey, M. (z.d.). The ultimate guide to product tours and walkthroughs. Geraadpleegd op 16 maart 2021, van <https://www.appcues.com/blog/product-tours-walkthroughs-ultimate-guide>
- Klantenservice | T-Mobile. (z.d.). Geraadpleegd op 10 februari 2021, van <https://www.t-mobile.nl/klantenservice#contact>
- Randstad: het uitzendbureau met banen & vacatures voor iedereen. (z.d.). Geraadpleegd op 10 februari 2021, van <https://www.randstad.nl>
- Shad, A. A. (2021, 12 maart). 8 Companies with the Best SaaS Onboarding Experiences | Userpilot. Geraadpleegd op 16 maart 2021, van <https://userpilot.com/blog/best-user-onboarding-experience/>
- TikTok (2021). TikTok (Versie 18.5.0) [Mobiele applicatie software]. Geraadpleegd van <https://apps.apple.com/nl/app/tiktok-it-starts-with-you/id835599320>
- WhatsApp Inc. (2021). WhatsApp Messenger (Versie 2.21.21) [Mobiele applicatie software]. Geraadpleegd van <https://apps.apple.com/nl/app/whatsapp-messenger/id310633997>
- Wijzer.amsterdam. (2020, 9 april). Geraadpleegd op 9 februari 2021, van <https://wijzer.amsterdam>

Bronnen prototype:

- Gandy, D. (z.d.). Phone icon - Free download on. Geraadpleegd op 3 maart 2021, van https://www.iconfinder.com/icons/1608790/phone_icon
- Irawan, A. (z.d.). Magnifier, search, zoom icon - Free download on. Geraadpleegd op 3 maart 2021, van https://www.iconfinder.com/icons/3844432/magnifier_search_zoom_icon
- Sofya, A. (z.d.). Send 677485. Geraadpleegd op 3 maart 2021, van <https://thenounproject.com/term/send/677485/>
- Mitchell, N. (z.d.). Paper Clip 149085. Geraadpleegd op 3 maart 2021, van <https://thenounproject.com/term/paper-clip/149085/>
- I. (z.d.-a). Next arrow 61543. Geraadpleegd op 3 maart 2021, van <https://thenounproject.com/term/next-arrow/61543/>
- Twitter icon: blue. (z.d.). Geraadpleegd op 18 maart 2021, van https://www.lter-europe.net/document-archive/image-gallery/albums/logos/TwitterLogo_55acee.png/image_view_fullscreen
- https://wikimania2017.wikimedia.org/wiki/File:Envelope_alt_font_awesome.svg
- Alle afbeeldingen en content zijn van wijzer.amsterdam overgenomen.