



Adviesrapport PubHubs

Datum: 10-1-2025 | Versie: 3.0

TeamSolutios:
Granit,
Karandeep,
Ruud en Levi

Inhoudsopgave

1. Management samenvatting.....	2
2. Inleiding.....	3
3. Opdracht	4
4. Afbakening van de opdracht.....	5
5. Aanpak	7
6. Betrokken partijen	8
7. Ideation	12
8. Proof of concept.....	14
9. Testen definitieve prototype	16
10. Ons advies	17
11. Bijlage.....	21

1. Management samenvatting

Het PubHubs-project, ontwikkeld door het lectoraat Civic Interaction Design van de Hogeschool van Amsterdam, richt zich op het creëren van een privacy gericht platform dat publieke waarden centraal stelt. Onze opdracht binnen dit project is het herontwerpen van een prototype voor KennisCloud, geïntegreerd in PubHubs, met als focus het sub thema: "Een warm welkom en een centrale plek." Het doel is een toegankelijk en gebruiksvriendelijk platform te ontwerpen, waar gebruikers snel hun weg kunnen vinden en zich welkom voelen.

Probleemstelling Het huidige ontwerp van PubHubs en KennisCloud wordt ervaren als niet intuïtief genoeg voor nieuwe gebruikers, wat leidt tot beperkte betrokkenheid. Nieuwe gebruikers missen een helder onboardingproces en ervaren drempels bij het navigeren en deelnemen aan de community. Dit vormt een obstakel voor zowel individueel gebruiksgemak als het succes van het platform als geheel.

Aanpak Onze aanpak is gebaseerd op het Double Diamond-model, waarmee we via onderzoek, definitie, prototyping en testen werken aan een oplossing. We voerden grondig vooronderzoek uit naar de behoeften van de eindgebruikers, best practices en publieke waarden zoals privacy, veiligheid en toegankelijkheid. Door middel van interviews en tests met een diverse doelgroep, inclusief studenten, werkende professionals en senioren, hebben we waardevolle inzichten verzameld.

Oplossingen Om het platform te verbeteren, hebben we gekozen voor de ontwikkeling van een **Beginners Hub**, inclusief een interactieve rondleiding en korte introductievideo's. De rondleiding begeleidt nieuwe gebruikers stap voor stap door de belangrijkste functies van PubHubs. De video's bieden visuele en bondige uitleg over essentiële processen, zoals het aanmaken van een account en het gebruik van de Yivi-app voor veilige authenticatie. De onboarding is flexibel en optioneel, zodat ervaren gebruikers direct kunnen starten.

Resultaten en impact Tijdens gebruikerstests gaven deelnemers aan dat de voorgestelde oplossingen het platform aanzienlijk gebruiksvriendelijker maken. De introductie video's en rondleiding die worden aangeboden aan nieuwe gebruikers werken uitnodigend en behulpzaam. Nieuwe gebruikers voelen zich vanaf het aanmaken van een account meer op hun plek binnen PubHubs dankzij de hulp en uitleg die zij gekregen hebben. Dankzij deze hulp is het voor nieuwe gebruikers makkelijk om aan de slag te gaan met een nieuw platform.

Advies We raden aan om het herontwerp te implementeren met een focus op:

1. **Onboarding en gebruikerservaring:**

Door een combinatie van visuele ondersteuning en interactieve tools.

2. **Privacy en veiligheid:**

Door Yivi als standaard authenticatiesysteem te integreren en transparantie te waarborgen.

3. **Technische schaalbaarheid:**

Door open-source technologieën te gebruiken en een duurzame infrastructuur te kiezen.

Met deze aanbevelingen kan PubHubs zich positioneren als een toegankelijk en betrouwbaar platform dat publieke waarden centraal stelt, en daarmee een waardevolle digitale ruimte bieden voor kennisdeling en samenwerking.

2. Inleiding

Het PubHubs-project is ontwikkeld door het lectoraat Civic Interaction Design van de Hogeschool van Amsterdam (opdrachtgever). Dit platform richt zich op publieke organisaties en biedt een privacy gerichte omgeving voor digitale communicatie, waarbij publieke waarden centraal staan. Ons team, Team Solutions: Oplossingen die het verschil maken. Ons team werkt binnen de minor "Het internet is stuk" aan een opdracht voor PubHubs. Wij focussen ons specifiek op het sub thema "Een warm welkom en een centrale plek" waarin we een veilige, toegankelijke en gebruiksvriendelijke ervaring willen creëren voor nieuwe gebruikers van het PubHubs en bestaande gebruikers van het KennisCloud platform.

In het kort: de opdracht die we gekregen hebben gaat om een nieuw platform te creëren voor KennisCloud op Pubhubs waarbij mensen samen kunnen werken en kennis kunnen delen (denk ook aan online vergaderen in kanalen maar ook offline). Het doel is om het platform makkelijker en toegankelijker te maken voor iedereen, vooral voor nieuwe gebruikers die misschien niet veel ervaring hebben met technologie.

3. Opdracht

(Her)Ontwerp een verbeterd prototype voor het platform *PubHubs* waarbij specifiek gekeken wordt naar de use-case van *KennisCloud*. Het mogelijk maken van sociale interactie tussen de gebruikers van *PubHubs* en de publieke dienst *KennisCloud* staat hierbij centraal.

Binnen dit proces zijn er drie verschillende sub thema's waar de focus op gelegd kan worden. Het doel van ieder van deze sub thema's is het ontwikkelen van een gebruikersvriendelijke en privacy gericht prototype dat rekening houdt met publieke waarden.

3.1 Sub thema's

1. Een warm welkom en een centrale plek

Hoe ontwerp je een platform dat toegankelijk is en een veilig en vertrouwd gevoel biedt aan nieuwkomers? Dit sub thema richt zich op inlogervaring, onboarding, de homepage, veiligheid, zoeken, en uitstraling.

2. Levendige communities

Hoe faciliteer je actieve, waardevolle, en zelfredzame communities, ondersteund door groepsbeheerders en moderators? Hier ligt de focus op moderatorervaring, discussieforums, contentbeheer, agenda's, profielpagina's, en de interactie tussen online en offlineactiviteiten.

3. Hoe anoniem is veilig

Hoe vind je een balans tussen anonimiteit en verbinding, en hoe maak je transparante keuzes voor gebruikers en beheerders? Dit sub thema richt zich op onboarding, inloggen, profielpagina's, instellingen, en informatiearchitectuur.

3.2 Gekozen sub thema

Ons team richt zich op **sub thema 1: Een warm welkom en een centrale plek**. Hierbij onderzoeken en ontwerpen we hoe *PubHubs* toegankelijk, veilig, en laagdrempelig kan worden gemaakt voor nieuwe gebruikers, met als doel een centrale plek te creëren waar gebruikers eenvoudig hun weg kunnen vinden.

4. Afbakening van de opdracht

In dit hoofdstuk gaan wij in op de belangrijkste doelen van het project. Hier kijken we niet alleen naar de behoeftes en doelen van de opdrachtgever maar ook onze eigen doelen die wij, als team, willen bereiken. Veel digitale platforms, waaronder PubHubs, zijn op een manier ontworpen die niet uitnodigend genoeg is voor nieuwe gebruikers. De oorzaken hiervan kunnen uiteenlopen en zullen eerst onderzocht moeten worden. Het is wel duidelijk dat dit ontwerp de nieuwe gebruikers niet genoeg aanmoedigt en helpt om actief te worden en blijven binnen het platform. Wij sluiten ons aan bij de doelen van de opdrachtgever, die een ontwerp voor PubHubs wil dat de integratie met KennisCloud ondersteunt en publieke waarden centraal stelt.

4.1 Doelen

Het probleem adresseren

Een belangrijk probleem dat we adresseren is dat het ontwerp van veel digitale platforms vaak niet uitnodigend en duidelijk genoeg is voor nieuwe gebruikers. Dit kan leiden tot een lage betrokkenheid, vooral omdat nieuwe en onervaren gebruikers onzeker zijn over hoe ze het platform moeten gebruiken. Om dit op te lossen moet het ontwerp toegankelijk zijn en aansluiten bij een zo breed mogelijke groep gebruikers, waaronder de nieuwe gebruikers, zodat zij zich welkom voelen en actief betrokken raken bij het platform.

Doel van de opdrachtgever

De opdrachtgever heeft als doel om PubHubs te ontwerpen op een manier die de integratie met KennisCloud faciliteert. Hierbij staan publieke waarden zoals democratie, diversiteit en privacy centraal. Het platform moet gebruikers de mogelijkheid geven om eenvoudig aansluiting te vinden en in contact te komen met anderen zodat zij kunnen samenwerken en discussiëren over specifieke onderwerpen.

Onze eigen doelen

Ons team richt zich op het ontwikkelen van een ontwerp voor PubHubs dat een gastvrije en toegankelijke omgeving biedt voor nieuwe gebruikers. Door ons te focussen op sub thema 1 werken we naar een oplossing die zorgt voor een sterke eerste indruk en een grotere betrokkenheid van gebruikers. Met dit ontwerp willen we een plek creëren waar iedereen zich welkom voelt en eenvoudig zijn weg kan vinden om snel van start te kunnen gaan.

4.2 Probleem

Hoe kan PubHubs een helder en gebruiksvriendelijk onboarding proces (her)ontwerpen dat nieuwe gebruikers ondersteunt bij het begrijpen van de functionaliteiten van het platform, hen helpt actief deel te nemen en in contact te komen met andere gebruikers, dat gebeurt via de integratie met het KennisCloud platform.

4.3 Succesindicatoren

In dit subhoofdstuk bespreken we hoe we het succes van ons (her)ontwerp willen meten. Om te bepalen of ons (her)ontwerp voldoet aan de gestelde doelen, zullen wij ons richten op drie belangrijke aspecten: gebruiksvriendelijkheid, gebruikersbeleving en veiligheidsgevoel. Door middel van gebruikerstests met een Figma-prototype en gerichte vragen aan de testers willen we inzicht krijgen in de effectiviteit van het nieuwe onboarding proces en de gehele ervaring van de gebruikers. Deze tests vormen de basis voor het beoordelen en verbeteren van ons ontwerp.

4.3.1 Indicatoren

De succesindicatoren van dit project richten zich op het beoordelen van de effectiviteit van het nieuwe (her)ontwerp. Deze worden gemeten aan de hand van gebruikerstests, uitgevoerd met een door ons gemaakt Figma-prototype en door middel van gerichte vragen aan de testers. Hieronder volgen de drie belangrijkste indicatoren:

Gebruiksvriendelijkheid

Het doel van deze indicator is ervoor te zorgen dat het nieuwe onboarding proces, waar ook het registreren bij PubHubs onder valt, duidelijk en eenvoudig te begrijpen is voor de gebruikers. Testers moeten precies weten welke handelingen ze uitvoeren en wat de gevolgen daarvan zijn zodat zij zich gemakkelijk en zelfstandig door het proces kunnen navigeren.

Gebruikersbeleving

Bij de gebruikersbeleving richten we ons op het meten van de eerste indruk van het platform en het gebruiksgemak tijdens het eerste gebruik. Direct na het testen gaan we in gesprek met de gebruikers om hun ervaringen en feedback te verzamelen.

Veiligheidsgevoel

Deze indicator meet in hoeverre gebruikers het platform als veilig en privacy vriendelijk ervaren. Het is belangrijk dat gebruikers vertrouwen hebben in de manier waarop hun gegevens worden beschermd. Dit willen wij bereiken door het proces zo transparant mogelijk te maken.

4.3.2 Meting

Om de drie succesindicatoren te meten, voeren we gedetailleerde tests uit waarbij we het onboarding proces stap voor stap uitleggen, zowel visueel als tekstueel. Tijdens deze tests begeleiden we de gebruikers door het proces en evalueren we hoe duidelijk en gebruiksvriendelijk het ontwerp is. We willen een diverse groep testers betrekken, bestaande uit ≈ 10 personen van verschillende leeftijden en achtergronden, om een brede representatie van de gebruiker te bereiken. Na afloop vullen de deelnemers een enquête in waarin zij het proces beoordelen. Het testproces wordt als succesvol beschouwd wanneer de meerderheid van de testers een score van 3 of hoger geeft aan het nieuwe onboarding proces.

5. Aanpak

In dit hoofdstuk beschrijven we de gestructureerde aanpak die wij toegepast hebben om tot een effectief en gebruiksvriendelijk ontwerp te komen dat de basis van ons advies vormt. Onze aanpak is gebaseerd op het Double Diamond-model, een methode die zorgt voor afwisseling tussen divergerend en convergerend denken. Hiermee hebben we eerst breed onderzoek gedaan naar het probleem en vervolgens gewerkt naar een concrete oplossing. De aanpak is opgebouwd uit vier fasen.

1. Discover

In de ontdekkingsfase voeren we deskresearch uit en verzamelen we inzichten over de behoeften van nieuwe gebruikers op het platform PubHubs. We doen gericht onderzoek naar de doelgroep en opdrachtgever om alle doelen en behoeftes in kaart te brengen. Dit helpt ons een beter begrip te krijgen van de uitdagingen en kansen die zich voordoen tijdens de onboarding.

2. Define

De inzichten uit de eerste fase worden omgezet in een heldere probleemstelling en user stories. Deze user stories worden specifiek afgestemd op het sub thema '*Een warm welkom en een centrale plek*' en vormen de basis voor het ontwerp. Deze helpen ons de doelgroep nog beter te begrijpen om uiteindelijk een geschikte oplossing aan te kunnen bieden.

3. Execute

Op basis van de user stories ontwikkelen we een Figma prototype dat zich richt op de onboarding en de homepage van PubHubs. Het doel is een centrale en gebruiksvriendelijke plek te creëren waar nieuwe gebruikers eenvoudig hun weg kunnen vinden en zich welkom voelen

4. Deliver

In deze laatste fase testen we het Figma prototype met de doelgroep en noteren we hun feedback om de laatste verbeteringen door te voeren. Als deze laatste stappen gezet zijn dan wordt het (her)ontwerp gepresenteerd aan de opdrachtgever, waarmee we een oplossing bieden die zowel aansluit op de behoeften van de gebruikers als de doelen van de opdracht(gever).

6. Betrokken partijen

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste stakeholders en doelgroepen die betrokken zijn bij dit project. Met de stakeholderanalyse krijgen wij een beter beeld van de directe betrokken partijen, welke rollen zij vervullen, wat hun belangen zijn en hoe groot hun invloed op het project is. We richten ons specifiek op de directe stakeholders, aangezien deze het meest dicht bij het probleem staan. Dit onderscheid helpt ons te bepalen op welke partijen wij ons moeten concentreren om het grootste verschil te maken en binnen de scope van het project te blijven.

De doelgroep analyse biedt daarnaast inzicht in de verschillende groepen die betrokken zijn bij het gebruik en de ontwikkeling van PubHubs en de integratie met KennisCloud. Door deze groepen te identificeren en hun behoeften en rollen te analyseren, kan het platform beter worden afgestemd op hun wensen. Dit draagt bij aan een gebruiksvriendelijk, veilig en effectief platform dat aansluit bij de waarden van alle betrokkenen.

6.1 Stakeholders

1. Lectoraat Civic Interaction Design (Hogeschool van Amsterdam)

Welke rol:

Opdrachtgever en onderzoek partner, verantwoordelijk voor het overkoepelende onderzoek naar het gebruik en de waarde van PubHubs.

Welke Belangen:

- Een succesvol herontwerp van PubHubs dat publieke waarden zoals democratie, privacy en toegankelijkheid versterkt.
- Het platform moet een brug slaan tussen onderzoek en praktische toepassingen binnen publieke organisaties.

Welke Publieke waarden:

- **Privacy**
Het platform moet persoonlijke gegevens van gebruikers beschermen door minimaal/geen het delen van data te garanderen.
- **Toegankelijkheid**
Het ontwerp moet eenvoudig te begrijpen en te gebruiken zijn voor een brede doelgroep, inclusief minder digitaal vaardige gebruikers.
- **Democratie**
Het platform moet een open ruimte zijn waar iedereen vrij kennis kan delen en discussies kan voeren.

Hoeveel invloed:

Hoog. Het lectoraat bepaalt de richtlijnen en eisen van het project en beoordeelt de uiteindelijke resultaten.

2. Eindgebruikers

Welke rol:

Gebruikers maken van het PubHubs platform om op een veilige manier contact te hebben en kennis uit te wisselen met andere gebruikers met dezelfde interesses en behoeften.

Welke Belangen:

- Gebruikers willen contact hebben met andere mensen met dezelfde interesses en behoeften zonder dat hun gegevens verzameld worden.
- Gebruikers willen zich aansluiten bij een platform zonder dat zij hun eigen identiteit en gegevens op hoeven te geven bij het aanmelden en gebruiken van het platform.
- Gebruikers willen het platform zo efficiënt mogelijk gebruiken, zonder dat ze langs veel stappen moeten gaan om bijvoorbeeld een discussie kanaal binnen te betreden.

Welke Publieke waarden:

- **Veiligheid**
Gebruikers moeten zich veilig voelen bij het inloggen en het gebruik van het platform van Pubhubs.
- **Transparantie**
Het platform moet duidelijk maken hoe gegevens worden gebruikt en beheerd.
- **Gemeenschap**
Het platform moet het gemakkelijk maken om contact te leggen met anderen en samen te werken.

Hoeveel invloed:

Hoog. Hun feedback bepaalt de mate van succes van het platform in termen van gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid.

3. Investeerders

Welke rol:

Investeerders ondersteunen PubHubs in het onafhankelijk blijven zodat zij zich kunnen richten op publieke waarden in plaats van geld verdienen. Investeerders steken geld in het platform om innovatie te blijven stimuleren.

Welke Belangen:

- Een alternatief voor een commercieel platform aanbieden dat onafhankelijk is, zich richt op publieke waarden en geen winstoogmerk heeft (crowdfunding en subsidies).
- Technologische innovatie aanmoedigen die rekening houden met publieke waarden.

Welke Publieke waarden:

- **Toegankelijkheid**
Een platform dat gebruikt kan worden door een brede groep mensen met zo min mogelijk drempels.
- **Transparantie**
Open zijn over hoe het platform werkt, keuzes worden gemaakt en wat er met gegevens gedaan wordt.
- **Privacy**
Het aanbieden van een platform waar gebruikers centraal staan en beschermd worden.

Hoeveel invloed:

Hoog. Investeerders zijn noodzakelijk om PubHubs draaiende te houden. PubHubs heeft geen winstoogmerk en verdient daarom weinig of zelfs geen geld.

6.2 Doelgroep

1. Eindgebruikers

De eindgebruikers vormen de kern van het platform. Zij gebruiken PubHubs en KennisCloud voor kennisdeling en samenwerking. Binnen deze groep kunnen wij drie verschillende subgroepen identificeren:

- **Bestaande gebruikers**

Dit zijn personen die het platform al regelmatig gebruiken. Hun feedback is van groot belang om bestaande functies te verbeteren en nieuwe functies te ontwikkelen die aansluiten bij hun behoeften.

- **Nieuwe gebruikers**

Deze groep bestaat uit mensen die het platform voor het eerst gebruiken. Hun ervaringen met onboarding, navigatie en gebruiksgemak helpen bij het identificeren en oplossen van mogelijke drempels.

- **Moderators en beheerders**

Deze gebruikers zijn verantwoordelijk voor contentbeheer en het handhaven van de regels binnen de community. Hun inzichten zijn essentieel om moderatietools en -processen te verbeteren en een veilige en toegankelijke omgeving te waarborgen.

Waarom deze doelgroep

Door gebruikers actief te betrekken bij het ontwerp- en testproces krijgen we inzicht in hun behoeften, pijnpunten en wensen. Dit resulteert in een platform dat beter aansluit bij hun verwachtingen en ervaringen.

Welke Belangen:

- Gebruik kunnen maken van een niet commercieel platform dat onafhankelijk is, zich richt op publieke waarden en geen winstoogmerk heeft.
- Discussiëren, kennis delen en afspreken met andere gebruikers in een veilige omgeving.
- Het platform snel en makkelijk kunnen gebruiken.

Welke publieke waarden:

- **Privacy**

Het nieuwe platform moet rekening houden met de privacy van de gebruikers en voorzichtig omgaan met persoonlijke informatie.

- **Toegankelijkheid**

Het platform moet toegankelijk zijn voor een brede groep gebruikers met relatief weinig kennis over de werking van het platform. Gebruikers moeten zich welkom en onderdeel van de gemeenschap voelen.

- **Veiligheid**

Gebruikers moeten zich veilig voelen binnen het platform. Het platform moet de nieuwe gebruikers helpen om zich thuis te voelen en te beschermen zonder misbruik te maken.

7. Ideation

7.1 Ideation proces

Door gebruik te maken van verschillende methodes, hebben wij meerdere ideeën opgedaan en verkend. Wij hebben door middel van de inzichten die wij opgedaan hebben uit brainstormen, onderzoek, contact met de opdrachtgever, interviews, user tests en best, good & bad practices onderzocht waar de mogelijkheden voor ons liggen. Deze onderzoeken en inzichten zijn terug te zien in de [11.1 - Ideation bijlage – Onderzoek en Inzichten](#)

Uit ons onderzoek is het volgende idee naar voren gekomen.

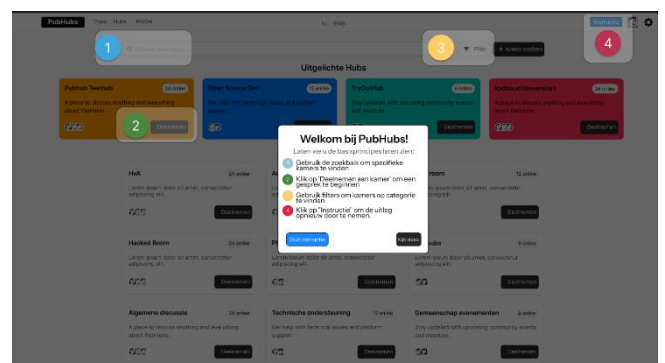
7.2 Hoofdidee: Beginners Hub

Beginners Hub:

Het idee van ons is een combinatie te maken van idee 1 waarbij we de **Introductievideo** en rondleiding samenvoegen tot 1 idee. Om hierdoor de behoefte om nieuwe gebruikers op een begrijpelijke en gebruiksvriendelijke manier te introduceren binnen het nieuwe platform. Dit stelt hen in staat om snel vertrouwd te raken binnen de omgeving en tegelijk tijd actief deel te nemen aan de gemeenschap.



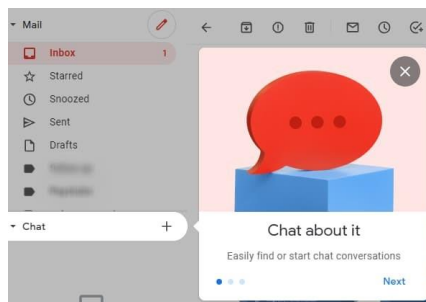
Figuur 1: Inlogproces waarbij gebruikers optie krijgen hoe ze uitleg willen hebben.



Figuur 2: Pop-ups met uitleg (leg de belangrijkste zaken neer van het hoofdscherm)

Introductievideo (rondleiding)

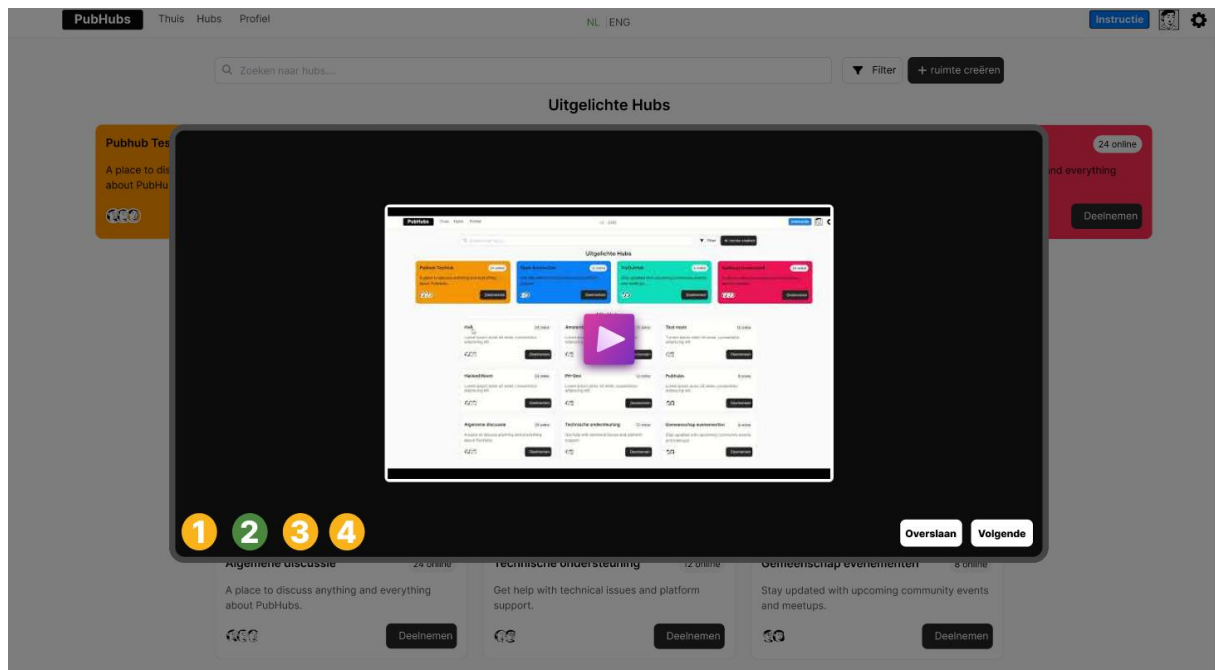
Bij het aanmaken van een account krijgt een gebruiker de optie om een korte introductievideo te bekijken waarbij ze ook de mogelijkheid hebben binnen het eerste keer dat ze binnen het platform komen om de uitlegstappen te kunnen overslaan als ze al weten hoe het werkt “skip button/overslaan”. De video’s zullen ongeveer 30 seconde duren per onderwerp wat er uitgelegd wordt.



Figuur 3: Voorbeeld Gmail

Daarnaast zal er ook een rondleiding geïmplementeerd worden binnen het vernieuwde ontwerp. De rondleiding biedt visuele uitleg over de belangrijkste functies van het platform, zoals hoe je chats kunt starten, waar je instellingen kunt vinden en hoe je deel kunt nemen aan een community kanaal. Het biedt dus dan ook mogelijkheid om bepaalde onderdelen over te slaan als ze er al bekend mee zijn met de functionaliteit. Dit maakt de rondleiding geen verplicht onderdeel en is het toegankelijk en flexibel voor iedereen,

zodat ze de ervaring kunnen aanpassen aan hun eigen tempo. Daarnaast zal de rondleiding duidelijk en makkelijk te volgen zijn, als we een voorbeeld gebruiken hoe Gmail dit daadwerkelijk uitlegt. Zullen we hier doorgaans meenemen in het ontwerp. Zie als voorbeeld (links) wat Gmail uitlegt aan gebruikers bij het starten van een nieuw account. Zo een voorbeeld zullen wij als Team Solutions implementeren in het ontwerp.



Figuur 4: video uitleg van prototype

7.3 Overige ideeën

De ideeën die wij niet gebruikt hebben kun je terugvinden in de [bijlage 11.2 - Overige ideeën](#).

8. Proof of concept

Gebruikersbetrokkenheid en aanpassingen aan het concept

Om ons concept te valideren en te verbeteren, was het belangrijk voor ons om direct contact te hebben met de mensen die het platform mogelijk gaan gebruiken. Dit zijn de potentiële gebruikers van PubHubs en KennisCloud. Ons doel was om te begrijpen wat deze gebruikers belangrijk vinden, waar zij tegenaan lopen en hoe ons platform hen het beste kan ondersteunen.

We begonnen met het idee om bestaande gebruikers van KennisCloud te benaderen, omdat dit platform al gekoppeld is aan bibliotheken. Dit bleek echter niet succesvol. We kregen geen reactie via de mail. Vervolgens hebben we gekozen voor een alternatieve aanpak door gebruikers direct te benaderen in een van de locaties van de Openbare Bibliotheek Amsterdam (OBA).

Waarom de bibliotheek

De bibliotheek is een logische plek, omdat het een toegankelijke omgeving is waar mensen samenkomen om kennis te delen en informatie te zoeken. Het publiek dat de bibliotheek bezoekt, sluit goed aan bij onze doelgroep: mensen die geïnteresseerd zijn in leren, netwerken en informatie-uitwisseling.

Wie hebben we gesproken

We hebben ervoor gezorgd dat we verschillende soorten gebruikers hebben aangesproken om een breed scala aan feedback te krijgen. Dit zijn de drie doelgroepen die we hebben benaderd:

1. Jongeren en studenten (18-25 jaar)

Studenten die de bibliotheek gebruiken om te studeren, groepsprojecten te doen of toegang te krijgen tot digitale bronnen.

2. Werkende professionals (30-50 jaar)

Mensen die de bibliotheek bezoeken voor professionele activiteiten zoals workshops, netwerken en projecten.

3. Senioren (55+ jaar)

Gepensioneerden die deelnemen aan activiteiten zoals leesclubs en lezingen, en op zoek zijn naar eenvoudige en toegankelijke technologie.

Hoe hebben we de waarde van het concept gevalideerd

Tijdens ons bezoek aan de bibliotheek hebben we interviews gehouden met vijf mensen, verdeeld over de bovengenoemde doelgroepen. We stelden gerichte vragen om te begrijpen hoe zij een platform zoals PubHubs zouden ervaren. De vragen gingen over onderwerpen zoals:

- Hoe belangrijk is het dat een platform eenvoudig te gebruiken is.
- Wat motiveert gebruikers om deel te nemen aan een community.
- Wat verwachten gebruikers van een introductievideo.
- Hoe zien gebruikers privacy en veiligheid op een digitaal platform.

De feedback die we kregen, hielp ons te begrijpen wat de belangrijkste behoeften en zorgen zijn van onze doelgroepen. Op basis daarvan hebben we ons concept verbeterd

Interview inzichten

Tijdens ons bezoek aan de bibliotheek hebben we interviews gehouden met vijf mensen, verdeeld over de bovengenoemde doelgroepen. We stelden gerichte vragen om te begrijpen hoe zij een platform zoals PubHubs zouden ervaren. De vragen gingen over onderwerpen zoals:

1. Introductie en onboarding

- Jongeren gaven aan dat ze behoefte hebben aan een snelle, visuele uitleg over het platform. Ze willen in een paar stappen begrijpen hoe ze een account kunnen aanmaken en hoe ze functies zoals de Yivi-app kunnen gebruiken.
- Senioren hebben juist baat bij eenvoudige en duidelijke uitleg, stap voor stap, in begrijpelijke taal.

2. Relevante onderwerpen

- Voor studenten en professionals is het cruciaal dat ze snel toegang hebben tot onderwerpen die aansluiten bij hun interesses of professionele behoeften.
- Senioren willen vooral themakanalen die hen helpen met sociale en culturele activiteiten, zoals leesclubs of discussies over literatuur.

3. Ondersteuning door middel van een chatbot

- Jongere gebruikers verwachten snelle en directe antwoorden van een chatbot. Zij willen praktische hulp, zoals bij het vinden van kanalen of functies.
- Senioren willen dat de chatbot eenvoudig te gebruiken is en duidelijk aangeeft hoe problemen zoals inlogfouten kunnen worden opgelost.

4. Privacy en veiligheid

- Alle doelgroepen benadrukten het belang van privacy. Ze willen weten hoe hun gegevens worden opgeslagen, gedeeld en willen controle over wat zichtbaar is voor anderen.

5. Community interactie

- Studenten en professionals zijn gemotiveerd om deel te nemen aan discussies als de community actief is en ze waardevolle feedback krijgen.
- Senioren willen vooral een veilige en gastvrije omgeving, waar ze hun mening kunnen delen zonder zich overweldigd te voelen door complexe functies.

Aanpassingen op basis van ontvangen feedback

Op basis van de inzichten die we hebben opgedaan uit de interviews met onze doelgroepen, hebben we duidelijke plannen gemaakt om ons concept verder te verfijnen. Deze aanpassingen zullen worden verwerkt in een prototype dat we de komende week zullen ontwikkelen. Het doel is om een platform te creëren dat optimaal aansluit bij de behoeften van nieuwe gebruikers en hen een gastvrije en toegankelijke ervaring biedt via de **Beginners Hub**.

9. Testen definitieve prototype

Het testen van ons prototype door nieuwe gebruikers is cruciaal omdat het ons waardevolle inzichten geeft in hoe het product in de praktijk wordt gebruikt. Nieuwe gebruikers benaderen het prototype zonder vooroordelen of voorkennis, wat leidt tot eerlijke en onbevooroordeelde feedback. Dit helpt ons om eventuele problemen of onduidelijkheden in een vroeg stadium te identificeren en aan te pakken.

In plaats van gebruikers simpelweg te vragen wat ze van het prototype vinden, laten we hen het daadwerkelijk gebruiken. Dit komt omdat gebruikers vaak niet in staat zijn om precies te verwoorden wat er wel of niet werkt zonder het eerst te ervaren. Door hen het prototype te laten testen, kunnen we observeren hoe ze ermee omgaan, welke functies intuïtief zijn en waar ze tegenaan lopen. Deze observaties zijn vaak veel waardevoller dan verbale feedback, omdat ze ons een dieper inzicht geven in de gebruikservaring en ons helpen om het product verder te verbeteren.

9.1 Gebruiker tests

Gebruiker 1

Bevindingen: De gebruiker vond het prototype erg gebruiksvriendelijk. Ze waardeerde vooral de stapsgewijze rondleiding door het nieuwe verbeterde PubHubs platform. De uitlegvideo over hoe de Yivi app werkt hielp haar om snel te begrijpen hoe ze de app kon gebruiken. De extra video's over het joinen van een room en het toepassen van filters waren ook nuttig en duidelijk.

Verbeterpunten:

- Ze vond dat de navigatie tussen de verschillende secties iets soepeler kon verlopen, vooral bij het terugkeren naar een vorige stap.
- Een zoekfunctie binnen de rondleiding zou handig zijn om snel specifieke informatie te vinden.

Gebruiker 2

Bevindingen: De gebruiker was onder de indruk van de visuele presentatie van het prototype in Figma. De stapsgewijze rondleiding hielp hem om zonder problemen door het platform te navigeren waardoor hij het gelijk begreep.

Verbeterpunten:

- De gebruikers stelde voor om interactieve elementen toe te voegen aan de rondleiding, zodat gebruikers direct kunnen oefenen met de nieuwe functies.
- Hij vond dat de uitlegvideo over de Yivi app iets meer gedetailleerde informatie kon bevatten over de veiligheidsaspecten van de app.
- Een FAQ-sectie zou nuttig zijn om veel gestelde vragen snel te kunnen beantwoorden zonder de video's opnieuw te moeten bekijken.

10. Ons advies

Ons team heeft zich gericht op het ontwerpen van een verbeterd onboardingsproces dat nieuwe gebruikers van PubHubs op een intuïtieve en ondersteunende manier wegwijs maakt. Dit advies is gebaseerd op uitgebreid vooronderzoek, gebruikerstesten en onze analyse van de publieke waarden transparantie, gebruiksvriendelijkheid en privacy. De kern van ons advies bestaat uit twee nieuwe functies: een introductievideo en een interactieve rondleiding. Daarnaast presenteren wij enkele aanvullende suggesties die buiten de scope van dit project vallen, maar waardevol zijn om te overwegen. Ons doel is een platform te creëren dat zowel toegankelijk als inspirerend is voor nieuwe gebruikers.

10.1 Introductievideo: Een Duidelijke Start

De introductievideo is een stap-voor-stap gids voor nieuwe gebruikers. Deze korte video toont hoe zij een Yivi-account kunnen aanmaken, correct instellen en gebruiken om in te loggen bij PubHubs. Dit proces wordt visueel begeleid en ondersteund door een heldere voice-over, die uitlegt wat de gebruiker ziet en moet doen. De video benadrukt belangrijke punten zoals privacy en veiligheid, en biedt een overzicht van de basisfunctionaliteiten.

Waarom deze toevoeging? De introductievideo is optioneel te bekijken en biedt een laagdrempelige en duidelijke start voor minder technische nieuwe gebruikers die mogelijk moeite hebben met het begrijpen van een nieuw platform. Gebruikers die de video niet nodig hebben, kunnen deze eenvoudig overslaan. Dit bevordert de flexibiliteit en toegankelijkheid van het onboardingsproces, en zorgt ervoor dat gebruikers niet het gevoel krijgen dat ze verplicht worden om bepaalde dingen te doen (in dit geval kijken) waar ze geen zin in hebben.

10.2 Interactieve Rondleiding: Stap-voor-stap Ontdekking

De interactieve rondleiding biedt visuele uitleg over de belangrijkste functies en knoppen op het platform. Bij de eerste login worden nieuwe gebruikers automatisch door een reeks annotaties en highlights geleid, die kort uitleggen wat de knoppen doen en hoe zij effectief gebruikt kunnen worden. Gebruikers kunnen de rondleiding eenvoudig later opnieuw starten via een speciale knop.

Waarom deze toevoeging? Een goed gestructureerde rondleiding verlaagt de leercurve voor nieuwe gebruikers. Door de highlights en annotaties laat je zien dat je op de goede voet wilt beginnen met nieuwe gebruikers, terwijl de flexibiliteit om onderdelen over te slaan de ervaring personaliseert. Dit sluit aan bij onze kernwaarden: transparantie (duidelijke uitleg), gebruiksvriendelijkheid (intuïtieve navigatie) en privacy (focus op veilige interactie).

10.3 Voordelen van Ons Advies

Onze aanbevelingen ondersteunen de belangrijkste publieke waarden van PubHubs en bieden concrete verbeteringen in het onboardingsproces en de complete gebruikerservaring:

Transparantie

De introductievideo en interactieve rondleiding maken de werking van het platform volledig inzichtelijk. Nieuwe gebruikers zien stap-voor-stap hoe ze zich kunnen registreren, hun account kunnen instellen en navigeren binnen PubHubs. Door middel van visuele voorbeelden en duidelijke voice-overs wordt expliciet uitgelegd wat er gebeurt met gegevens tijdens het registratieproces.

Daarnaast vergroot de rondleiding het begrip van de functionaliteiten, zoals waar knoppen voor zijn en hoe bepaalde processen werken. Dit bevordert het vertrouwen van gebruikers, omdat zij niet hoeven te gokken hoe het platform werkt.

- Heldere uitleg over de stappen voor accountregistratie en instellingen.
- Annotaties en highlights op het scherm die in detail functies toelichten.

Gebruiksvriendelijkheid

Het herontwerp zorgt voor een verbeterde toegankelijkheid, waardoor het platform geschikt is voor zowel technisch als minder technische gebruikers. Door de introductievideo krijgen nieuwe gebruikers direct een overzicht van de belangrijkste functies, terwijl de rondleiding hen op een natuurlijke manier de weg laat zien binnen het platform. Omdat beide functionaliteiten optioneel zijn, kunnen ervaren gebruikers deze overslaan en zullen zij er geen last van hebben.

De interactieve rondleiding is bovendien flexibel, doordat gebruikers deze op hun eigen tempo kunnen volgen en eventueel kunnen overslaan en terug kunnen kijken. Dit maakt het platform vriendelijker voor een breed scala aan gebruikers.

- Een eenvoudige, stapsgewijze introductie voor nieuwe gebruikers.
- Flexibiliteit om uitleg over te slaan of later terug te kijken.
- Annotaties die direct op de pagina laten zien waar functionaliteiten zich bevinden.

Privacy

De keuze voor Yivi als authenticatiemethode laat een sterke toewijding aan gegevensbescherming zien. Door de introductievideo raken nieuwe gebruikers bekend met de werking van Yivi, inclusief hoe zij minimale gegevens kunnen delen bij het inloggen. De nadruk op privacy in het onboardingproces stelt gebruikers gerust en verlaagt de drempel om het platform te gebruiken.

- Gebruikers krijgen stap-voor-stap uitleg over Yivi en hoe hun gegevens worden beschermd.
- Transparante communicatie over welke gegevens worden verzameld en waarvoor.

Deze voordelen maken PubHubs niet alleen aantrekkelijker voor nieuwe gebruikers, maar versterken ook het imago van het platform als een veilig, toegankelijk en ethisch alternatief voor commerciële platforms.

10.4 Extra Suggesties: Buiten de Scope

Tijdens ons onderzoek met en naar de doelgroep hebben we problemen geïdentificeerd die niet binnen de scope van dit project vielen, maar die we graag willen delen als aanvullende suggesties:

- **Uitgebreidere zoekfunctionaliteit:** Een aantal gebruikers heeft behoefte aan een diepgaande zoekfunctionaliteit. Op dit moment zijn er 3 verschillende zoekvelden die allemaal een andere functie hebben binnen PubHubs: Een om “Rooms” mee te zoeken, een om personen mee te zoeken en een om binnen een “Room” te zoeken naar chats. Een overkoepelende zoekfunctionaliteit waar (een aantal) van deze onderdelen samen gebracht kunnen worden maakt het ontwerp simpeler.
- **Filters:** Er ontbreekt op dit moment een overzichtelijke manier om een specifieke “room” binnen een “hub” te vinden. Als gebruiker krijg je een lange lijst met alle “rooms” onder elkaar opgenoemd zonder logische volgorde en een zoekveld. Hier kunnen filters toegepast worden om sneller een bepaalde “room” voor een specifiek onderwerp, locatie, etc. te vinden.
- **Inclusief ontwerp:** Er is momenteel onvoldoende ondersteuning voor bepaalde groepen gebruikers. Het doel van PubHubs is om inclusief te zijn en daarvoor is een inclusief ontwerp nodig. Dit kan bijvoorbeeld bereikt worden met light/dark mode, verhoogt contrast, screenreader ondersteuning, duidelijke knoppen met annotaties en meerdere talen ondersteunen om een aantal voorbeelden te noemen.

Deze suggesties zijn gebaseerd op gebruikerstesten en feedback, en kunnen bijdragen aan de algehele verbetering van PubHubs.

10.5 Implementatie van Ons Advies

De implementatie van onze aanbevelingen vraagt om een stapsgewijze en gestructureerde aanpak om ervoor te zorgen dat de nieuwe functionaliteiten effectief bijdragen aan de gebruikerservaring en aansluiten op de bestaande infrastructuur van PubHubs. Hieronder beschrijven we de belangrijkste stappen die nodig zijn om de introductievideo en interactieve rondleiding succesvol te integreren.

Technische Integratie

- **Introductievideo:** De video moet worden ontwikkeld met gebruiksvriendelijke tools die eenvoudige updates mogelijk maken. Integratie in het platform vereist een videospeler met opties zoals een *skip*-knop, pauzeren en toegang via een "Hulp"-sectie. Dit kan bijvoorbeeld worden gerealiseerd met standaard web technologieën zoals HTML5 en JavaScript.
- **Rondleiding:** Voor de interactieve rondleiding kunnen verschillende libraries gebruikt worden die ondersteuning bieden voor dynamische annotaties en highlights. Deze tools maken het mogelijk om knoppen en functies direct op de pagina uit te lichten met bijbehorende uitleg. Dit zou ook zonder libraries kunnen met web technologieën zoals HTML5 en JavaScript.

Contentontwikkeling

- **Introductievideo:** Er moet een script worden opgesteld dat zowel visueel als auditief duidelijke uitleg biedt over het registratie- en navigatieproces. Het script kan worden afgestemd op feedback van de doelgroep, zodat de inhoud begrijpelijk en to-the-point is.
- **Rondleiding:** De rondleiding moet modulair worden opgebouwd, zodat deze makkelijk aangepast kan worden aan toekomstige wijzigingen in de interface. Elk onderdeel moet kort en bondig uitleggen wat een functie doet en waarom deze belangrijk is.

Test- en Feedbackfase

- Voor een succesvolle implementatie is een testfase nodig. Nieuwe en bestaande gebruikers kunnen het prototype testen, zodat eventuele knelpunten of onduidelijkheden op tijd worden opgespoord en aangepast kunnen worden.
- De feedback kan vervolgens worden verwerkt in een volgende iteratie, zodat de introductievideo en rondleiding optimaal aansluiten bij de behoeften van de gebruikers.

Stapsgewijze Uitrol

- Het is aan te raden om de nieuwe functionaliteiten in fases uit te rollen. Begin met een testomgeving waarin een geselecteerde groep gebruikers de video en rondleiding kan proberen.
- Na succesvolle tests en verbeteringen kan de implementatie op grotere schaal plaatsvinden, waarbij technische ondersteuning beschikbaar is voor eventuele problemen. Als de test niet succesvol is dan wordt er slechts een kleine groep gebruikers getroffen.

Toekomstige Onderhoudbaarheid

- Om ervoor te zorgen dat de functies relevant blijven, moet een onderhoudsplan worden opgesteld. Dit omvat periodieke updates van de video en rondleiding, bijvoorbeeld wanneer er wijzigingen zijn in het platform van PubHubs of de dienst van Yivi. Feedback van gebruikers moet een grote rol blijven spelen en bijdragen aan toekomstige aanpassingen.

Waarom deze aanpak? Een stapsgewijze en goed doordachte implementatie minimaliseert risico's en verzekert een positieve ervaring voor de gebruikers. Tegelijkertijd zorgt de gebruiksvriendelijke integratie ervoor dat het platform flexibel blijft voor toekomstige verbeteringen en uitbreidingen. Dit proces draagt bij aan de duurzame groei van PubHubs als toegankelijk en privacy gericht platform.

11. Bijlage

In dit hoofdstuk worden aanvullende documenten, gegevens en relevante informatie opgenomen die het onderzoek ondersteunen en verduidelijken. Deze bijlagen dienen als achtergrondmateriaal en bieden extra toelichting bij de besproken onderwerpen in het rapport.

11.1 Ideation bijlage – Onderzoek en Inzichten

11.1.1 Vooronderzoek

In dit hoofdstuk onderzoeken we de drie organisaties die door de opdrachtgever genoemd zijn in de opdracht. Deze drie organisaties spelen een cruciale rol in het mogelijk maken van een veilige en gebruiksvriendelijke digitale communicatie binnen het PubHubs platform. Deze organisaties zijn voor ons onbekend en daarom onderzoeken we hun doelstellingen, activiteiten, kernwaarden en problemen om een beter beeld te krijgen bij wat deze organisaties zijn.

PubHubs

Wat is PubHubs?

PubHubs is een Nederlands open-source gedecentraliseerd sociaal netwerk dat gericht is op publieke waarden. Het platform biedt publieke organisaties de mogelijkheid om digitale 'hubs' te creëren voor interactie en communicatie met hun publiek. Deze hubs worden aangemaakt voor verschillende onderwerpen, zoals hobby's, gemeenten, etc., waar gebruikers met overeenkomende waarden samen kunnen komen om te praten, kennis te delen en af te spreken.

Wat doet PubHubs?

PubHubs biedt een online platform aan waar deelnemende organisaties en hun publiek centraal staan. Deze organisaties met hun eigen 'hubs' zijn zelf verantwoordelijk voor de moderatie van deze 'hubs'. Belangrijk is dat deze moderatie gebeurt zonder te denken aan commerciële belangen of algoritmes.

Wat vindt PubHubs belangrijk?

PubHubs vindt privacybescherming, openheid en transparantie erg belangrijk. Dit is terug te zien in het feit dat het platform open-source is, gezamenlijk ontwikkeld wordt en de gegevens van gebruikers niet verzameld en verkocht worden. Dit sluit aan bij de kernmissie van PubHubs, namelijk het ondersteunen van publieke instellingen in hun digitale interactie met het publiek, waarbij publieke waarden centraal staan.

Wat zijn de problemen van PubHubs?

PubHubs is op dit moment nog een kleinschalig platform dat volop in ontwikkeling is. Het ontwerp is relatief simpel en karig waardoor het niet altijd duidelijk is voor gebruikers hoe de website werkt. De uitdagingen van PubHubs zijn het opbouwen van een gebruikersbasis, het mogelijk maken snel te groeien en het aantrekken van nieuwe publieke organisaties om zich aan te sluiten bij het platform.

KennisCloud

Wat is KennisCloud?

KennisCloud is een online platform waar personen, communities en organisaties elkaar online en offline kunnen ontmoeten om te discussiëren over verschillende actuele thema's. Het platform is een initiatief van de Bibliotheek Midden-Brabant en maakt het mogelijk om kennis te delen en samen te werken binnen lokale groepen met dezelfde interesses.

Wat doet KennisCloud?

KennisCloud biedt een online platform aan waar gebruikers zich aan kunnen sluiten bij 'kennisgroepen' die over bepaalde onderwerpen gaan. Binnen deze 'kennisgroepen' kunnen de deelnemende gebruikers informatie uitwisselen en meedoen aan online of offline meetups waar deelnemers samen komen om in gesprek te gaan, te discussiëren of samen te werken. Daarnaast biedt KennisCloud ook locatie gebonden groepen aan om het makkelijker te maken voor de gebruikers deze activiteiten zoals meetups uit te voeren en sneller mensen te spreken waar je overeenkomsten mee hebt.

Wat vindt KennisCloud belangrijk?

KennisCloud richt zich op het verbinden van mensen met gezamenlijke interesses en activiteiten in de buurt door gemeenschappen te vormen die hierbij aansluiten. Het platform is een soort ontmoetingsplek waar deze mensen samen kunnen komen om kennis uit te wisselen en te discussiëren over de onderwerpen die aansluiten bij hun gezamenlijke interesses. Er zijn bijvoorbeeld gemeenschappen die de ruimte bieden voor discussies over maatschappelijk relevante thema's en voeren van gesprekken hierover. Dit soort gesprekken leiden vaak tot diepgaande informatie die vaak waardevoller is dan de vrij algemene informatie die een zoekmachine als Google kan bieden. Binnen deze gemeenschappen probeert KennisCloud het mogelijk te maken om zowel online als offline meetups met andere gebruikers te hebben zodat er zo veel mogelijk mensen bij betrokken kunnen worden.

Wat zijn de problemen van KennisCloud?

KennisCloud loopt tegen een aantal problemen aan zoals de gebruiksvriendelijkheid van het platform. Voor de gebruikers met beperkte technologische skills en kennis kan het platform als erg complex gezien worden. Verder is privacy ook een belangrijk punt om naar te kijken omdat de gebruikers zeker willen zijn dat hun gegevens beschermd worden. Ook veiligheid is een groot aandachtspunt, omdat er meetups georganiseerd kunnen worden die een veilige sfeer voor de deelnemers moeten creëren. Het opzetten van een veilige omgeving, zowel online als offline, zal ervoor zorgen dat de gebruikers van KennisCloud zich veilig voelen om informatie te delen zonder zich zorgen te hoeven maken.

Yivi

Wat is Yivi?

Yivi is een app, vergelijkbaar met DigiD, waarmee gebruikers snel, simpel en veilig kunnen inloggen, gegevens kunnen delen en hun identiteit kunnen bewijzen. Dit kan allemaal gedaan worden met het geven van de minimale noodzakelijke informatie en niet meer dan nodig is. De app is ontwikkeld door SIDN, een organisatie zonder winstoogmerk.

Wat doet Yivi?

Yivi biedt een creatieve oplossing aan die gebruikt kan worden voor digitale identificatie en gegevensbeheer. Gebruikers kunnen makkelijk inloggen zonder ingewikkelde wachtwoorden te onthouden, alleen een mobiele telefoon en pincode zijn nodig. Dit maakt het makkelijk voor de gebruikers om in gebruik te nemen en verhoogt ook de veiligheid van de informatie van de gebruikers. Yivi geeft haar gebruikers de mogelijkheid om zelf te bepalen welke informatie ze willen delen, met wie ze deze informatie willen delen en op welk moment zij dit willen. De gebruikers hebben de volledige controle over hun gegevens in hun eigen handen. Daarnaast bevat de app ook nog een aantal andere privacy en veiligheid verhogende functionaliteiten zoals het digitaal ondertekenen van documenten en goed te keuren. Dit zorgt ervoor dat Yivi een bredere doelgroep aan kan spreken en niet alleen in persoonlijke maar ook zakelijke contexten gebruikt kan worden.

Wat vindt Yivi belangrijk?

Yivi stelt privacy en veiligheid centraal en dit doen ze door ervoor te zorgen dat de gegevens van haar gebruikers alleen lokaal op hun eigen mobiele telefoon worden opgeslagen. Om deze gegevens veilig te houden worden deze beveiligd met een, door de gebruiker, zelfgekozen pincode. Yivi vindt het belangrijk dat de gebruiker altijd de volledige controle houdt over zijn eigen informatie en daarom kunnen gebruikers zelf bepalen welke informatie zij willen delen en met wie. Toegankelijkheid is ook een van de waarden waar Yivi zich op focust door de app simpel en overzichtelijk te houden zodat gebruikers deze technische kennis makkelijk kunnen gebruiken.

Wat zijn de problemen van Yivi?

Yivi legt de focus op privacy en controle maar toch kan het in gebruik nemen van de app een uitdaging zijn voor gebruikers. Een gebruiker moet Yivi volledig vertrouwen zeker omdat al je persoonlijke informatie hierin komt te staan. Het is bijvoorbeeld een grote stap om je DigiD hieraan te koppelen aangezien hier je meest belangrijke en persoonlijke informatie aan gekoppeld is. Daarnaast werkt Yivi alleen als gebruikers bereid zijn de moeite te nemen om hun inlogmethode te veranderen en organisaties de moeite nemen om de inlogmethode van Yivi te ondersteunen. Als deze dingen niet gebeuren zal Yivi geen verschil kunnen maken.

11.1.2 Interview vragen

Gestelde vragen aan persoon 1 & 2:

1. Kent u het platform KennisCloud?
2. Kent u het platform PubHubs?
3. Bent u bekend met de Yivi-app?
4. Zou u een PubHubs account aan kunnen maken?
5. Gelukt Ja/Nee, ik heb hulp nodig.
6. Kunt u proberen een kanaal van de HvA te vinden?
7. Wat zou u graag anders willen zien/verbeteren aan het Inlogproces? Denk aan extra hulp/informatie, duidelijkere stappen, meer kennis over de Yivi-app etc.
8. Uit welke van deze drie ideeën (Uit onze Ideation) zou u kiezen als het gaat om nieuwe gebruikers een warm welkom te heten.

Gestelde vragen aan persoon 3 t/m 5

1. Hoe vaak bezoekt u de bibliotheek en waarvoor?
2. Maakt u gebruik van digitale platforms of apps om informatie te delen of op te zoeken?
3. Hoe belangrijk vindt u het dat een platform een duidelijke introductie of rondleiding biedt?
4. Wat motiveert u om deel te nemen aan discussies of vragen te stellen in een digitale omgeving?
5. Wat verwacht u van een chatbot die hulp biedt op een platform?
6. Welke vragen of problemen zou u hiermee willen oplossen?
7. Hoe belangrijk is privacy voor u bij het gebruik van een digitaal platform?
8. Heeft u zorgen over de manier waarop uw gegevens worden opgeslagen of gedeeld?
9. Wat zou u het meest waardevol vinden in een platform dat kennisdeling en interactie stimuleert?
10. Wat zou een reden voor u zijn om het platform niet te gebruiken?

11.1.3 Interview Resultaten

Persoon 1, vrouw, student

1. Kent u het platform KennisCloud?
 - Nee, ik heb er nog nooit van gehoord.
2. Kent u het platform PubHubs?
 - Nee, dat ken ik ook niet.
3. Bent u bekend met de Yivi-app?
 - Nee, ik ken de Yivi-app niet.
4. Zou u een PubHubs account aan kunnen maken?
 - Ja, ik wil het wel proberen.
5. Gelukt Ja/Nee, ik heb hulp nodig?
 - Nee, ik heb hulp nodig bij de Yivi-app.
6. Kunt u proberen een kanaal van de HvA te vinden?
 - Geprobeerd maar niet kunnen vinden.
7. Wat zou u graag anders willen zien/verbeteren aan het Inlogproces? Denk aan extra hulp/informatie, duidelijkere stappen, meer kennis over de Yivi-app etc.?
 - Ik zou graag meer duidelijkheid willen tijdens het aanmaken van een account en meer informatie over hoe ik de Yivi-app moet gebruiken.
8. Uit welke van deze drie ideeën (Uit onze Ideation) zou u kiezen als het gaat om nieuwe gebruikers een warm welkom te heten?
 - Ik zou kiezen voor een introductievideo die uitlegt hoe PubHubs werkt en waar ik een kanaal kan joinen etc.

Persoon 2, man, werknemer

1. Kent u het platform KennisCloud?
 - Ja, ik heb het wel eens gebruikt maar al een tijdje niet meer.
2. Kent u het platform PubHubs?
 - Ja, ik heb er wel eens van gehoord.
3. Bent u bekend met de Yivi-app?
 - Ja, ik gebruik de Yivi-app weleens.
4. Zou u een PubHubs account aan kunnen maken?
 - Ja, dat moet denk ik wel lukken.
5. Gelukt Ja/Nee, ik heb hulp nodig?
 - Ja, ik heb nu een account.
6. Kunt u proberen een kanaal van de HvA te vinden?
 - Geprobeerd maar kon het kanaal niet vinden.
7. Wat zou u graag anders willen zien/verbeteren aan het Inlogproces? Denk aan extra hulp/informatie, duidelijkere stappen, meer kennis over de Yivi-app etc.?
 - Misschien wat meer achtergrondinformatie over de Yivi-app. En de homepage van PubHubs overzichtelijker maken want kon niet specifiek op kanalen zoeken.
8. Uit welke van deze drie ideeën (Uit onze Ideation) zou u kiezen als het gaat om nieuwe gebruikers een warm welkom te heten?
 - Ik zou kiezen voor een interactief tutorial dat je door de eerste stappen heen helpt.

Persoon 3, vrouw, student

1. Kent u het platform KennisCloud?
 - Nope, ik heb er nog nooit van gehoord. Wat is dat precies?
2. Dat zijn platforms die bedoeld zijn om kennis te delen en mensen met elkaar in contact te brengen via digitale communities, om het kort uit te leggen. Hoe vaak kom je in de bibliotheek en wat doe je hier meestal?
 - Ik kom hier ongeveer twee keer per week. Meestal om te studeren of aan groepsprojecten te werken. Soms kijk ik ook naar boeken voor mijn studie Geschiedenis.
3. Gebruik je ook digitale platforms of apps om informatie te delen of te vinden?
 - Ja, zeker. Ik gebruik vaak Teams voor groepswerk en Google Scholar voor academisch onderzoek.
4. Hoe belangrijk vind je het dat een platform een duidelijke introductie of rondleiding biedt?
 - Heel belangrijk, als een platform geen goede uitleg heeft, raak ik snel gefrustreerd en haak ik af.
5. Wat zou je in een rondleiding willen zien om snel aan de slag te kunnen?
 - Ik wil vooral weten hoe ik mijn interesses kan instellen en hoe ik contact kan leggen met andere gebruikers. Het liefst iets met een knop dat uitleg geeft of een video.
6. Hoe belangrijk is het voor jou om onderwerpen te kiezen die aansluiten bij jouw interesses?
 - Dat is echt heel belangrijk. Als ik niet snel onderwerpen kan vinden die relevant voor me zijn, voelt het platform niet nuttig.
7. Wat zou jou motiveren om mee te doen aan discussies of vragen te stellen?
 - Als ik weet dat er een actieve community is waar mensen snel reageren en nuttige informatie delen, dan doe ik graag mee.
8. Wat verwacht je van een chatbot die hulp biedt?
 - Dat die meteen duidelijk is en direct antwoord geeft. Ik wil niet van het kastje naar de muur gestuurd worden of eindigen op een FAQ-page.
9. Welke vragen of problemen zou je met een chatbot willen oplossen?
 - Bijvoorbeeld hoe ik een kanaal kan vinden of hoe ik iets kan posten, of als ik ergens binnen de functies van de pagina vast komt te zitten.
10. Hoe belangrijk is privacy voor jou bij het gebruik van een platform?
 - Heel belangrijk. Ik wil niet dat mijn persoonlijke gegevens zomaar voor iedereen zichtbaar zijn.
11. Heb je zorgen over hoe jouw gegevens worden opgeslagen of gedeeld?
 - Ja, ik wil graag weten wat er met mijn gegevens gebeurt en wie er toegang toe heeft.
12. Wat vind je het meest waardevol aan een platform dat kennisdeling en interactie stimuleert?
 - Dat ik snel de informatie kan vinden die ik nodig heb en makkelijk contact kan leggen met mensen met dezelfde interesses.
13. Wat zou je ervan weerhouden om het platform te gebruiken?
 - Als het onduidelijk is hoe het werkt of als het niet veilig aanvoelt, zou ik afhaken.

Persoon 4, man, marketeer

1. Kent u het platform KennisCloud?
 - Nee, ik ken ze niet. Is dat iets zoals LinkedIn?
2. Het is inderdaad vergelijkbaar, maar meer gericht op kennisdeling en veilige digitale communities. Waarbij mensen met elkaar in contact komen
 - Oh oké, ik zal ernaar kijken als je me zo een link kan geven.
3. Hoe vaak bezoekt u de bibliotheek en wat doet u hier meestal?
 - Ik kom hier ongeveer één keer per week, meestal om workshops te geven of aan projecten te werken.
4. Gebruik je ook digitale platforms of apps om informatie te delen of te vinden?
 - Zeker. Ik gebruik LinkedIn om te netwerken en soms Slack voor samenwerking met teams.
5. Hoe belangrijk vind je het dat een platform een duidelijke introductie of rondleiding biedt?
 - Best belangrijk. Het moet vooral kort en overzichtelijk zijn. Liever iets dat kort kan uitleggen met bijvoorbeeld kleine video output bij iedere knop dat uitleg geeft dan lange teksten.
6. Wat zou je in een rondleiding willen zien om snel aan de slag te kunnen?
 - Waar ik relevante thema's kan vinden en hoe ik mijn eigen bijdragen kan delen.
7. Hoe belangrijk is het voor jou om onderwerpen te kiezen die aansluiten bij jouw interesses?
 - Dat is heel belangrijk. Zonder relevante onderwerpen heb ik geen reden om het platform te gebruiken.
8. Wat zou jou motiveren om mee te doen aan discussies of vragen te stellen?
 - Als ik weet dat mijn input gewaardeerd wordt en dat ik feedback krijg van mensen met kennis van zaken.
9. Wat verwacht je van een chatbot die hulp biedt?
 - Dat die direct antwoord geeft en me helpt met praktische dingen, zoals navigeren of een profiel aanpassen.
10. Welke vragen of problemen zou je met een chatbot willen oplossen?
 - Bijvoorbeeld hoe ik een specifiek kanaal kan vinden of mijn instellingen kan aanpassen.
11. Hoe belangrijk is privacy voor jou bij het gebruik van een platform?
 - Zeer belangrijk. Ik wil volledige controle over wat er gedeeld wordt.
12. Heb je zorgen over hoe jouw gegevens worden opgeslagen of gedeeld?
 - Ja, ik ben altijd voorzichtig als het gaat om persoonlijke gegevens, zeker zonder duidelijke voorwaarden.
13. Wat vind je het meest waardevol aan een platform dat kennisdeling en interactie stimuleert?
 - Dat het me helpt om mijn netwerk te versterken en ideeën te delen met mensen die daar echt iets aan hebben.
14. Wat zou je ervan weerhouden om het platform te gebruiken?
 - Als het onnodig ingewikkeld is of als ik er geen directe waarde uit haal.

Persoon 5, man, gepensioneerd

1. Kent u het platform KennisCloud?
 - Ja, ik heb wel eens van KennisCloud gehoord, maar ik ben er niet echt mee bezig geweest. Het is mij wel een paar keer verteld, maar ik ben er nooit echt aan toegekomen om het zelf te gebruiken. De andere zegt me echter helemaal niks
2. Hoe vaak bezoekt u de bibliotheek en wat doet u hier meestal?
 - Ik kom hier bijna elke week. Ik woon lezingen bij en doe mee aan een leesclub.
3. Gebruik je ook digitale platforms of apps om informatie te delen of te vinden?
 - Niet heel vaak, maar ik gebruik wel mijn e-mail en af en toe Facebook en whatsapp.
4. Hoe belangrijk vind je het dat een platform een duidelijke introductie of rondleiding biedt?
 - Dat vind ik heel belangrijk. Zonder goede uitleg begrijp ik vaak niet hoe alles werkt.
5. Wat zou je in een rondleiding willen zien om snel aan de slag te kunnen?
 - Hoe ik inlog, waar ik iets kan vinden en hoe ik vragen kan stellen.
6. Hoe belangrijk is het voor jou om onderwerpen te kiezen die aansluiten bij jouw interesses?
 - Ik zou zeggen belangrijk, als ik geen relevante onderwerpen zie, dan gebruik ik het niet.
7. Wat zou jou motiveren om mee te doen aan discussies of vragen te stellen?
 - Als ik merk dat mijn mening serieus genomen wordt en dat ik anderen kan helpen met mijn kennis.
8. Wat verwacht je van een chatbot die hulp biedt?
 - Dat die eenvoudig te gebruiken is en meteen de juiste informatie geeft.
9. Welke vragen of problemen zou je met een chatbot willen oplossen?
 - Bijvoorbeeld hoe ik een profiel aanmaak of inlogproblemen oplos.
10. Hoe belangrijk is privacy voor jou bij het gebruik van een platform?
 - Dat is heel belangrijk. Ik wil niet dat mijn gegevens zomaar op straat komen te liggen.
11. Heb je zorgen over hoe jouw gegevens worden opgeslagen of gedeeld?
 - Ja, ik wil weten wie mijn gegevens kan zien en hoe ze worden gebruikt.
12. Wat vind je het meest waardevol aan een platform dat kennisdeling en interactie stimuleert?
 - Dat ik makkelijk in contact kan komen met mensen die dezelfde interesses hebben.
13. Wat zou je ervan weerhouden om het platform te gebruiken?
 - Als het te ingewikkeld of te technisch zonder uitleg.

11.1.4 Persona's

Persona 1, Emily List, vrouw, student

Leeftijd: 21 jaar

Beroep: Student Geschiedenis aan de Universiteit van Amsterdam

Frequentie van bibliotheekbezoek: Twee keer per week

Digitale platforms: Teams voor groepswerk, Google Scholar voor academisch onderzoek, en Discord voor informele communicatie met studiegenoten.

Behoeftes & pijnpunten:

- **Introductie en onboarding:** Emma heeft behoefte aan een duidelijke, uitleg om snel te begrijpen hoe een nieuw platform werkt, graag iets visueels. Ze raakte gefrustreerd toen ze geen duidelijke uitleg vond over hoe ze een account moest aanmaken en de Yivi-app moest gebruiken.
- **Interesse in relevante onderwerpen:** Ze vindt het erg belangrijk dat ze snel onderwerpen kan vinden die aansluiten bij haar studie of interesses.
- **Privacy:** Emma hecht veel waarde aan de toegankelijkheid en privacy van haar gegevens. Ze wil niet dat persoonlijke informatie zomaar gedeeld wordt en dat ze overal toegang kan hebben ook voor mensen die het niet goed kunnen begrijpen.
- **Motivatie voor deelname:** Ze wordt gemotiveerd om deel te nemen aan discussies als ze weet dat de community actief is en snel reageert op haar bijdragen.

Citaat: "Als een platform te ingewikkeld is of onveilig aanvoelt, ben ik snel weg."

Voorkeursoplossing: Introductievideo en visuele begeleiding voor het inlogproces, vooral gericht op uitleg over de Yivi-app en het vinden van kanalen.

Persona 2, Youssef El Hammadi, man, marketeer

Leeftijd: 45 jaar

Beroep: Marketeer, gespecialiseerd in sociale media en contentstrategie

Frequentie van bibliotheekbezoek: Eén keer per week, meestal voor werk of het bijwonen van workshops

Digitale platforms: LinkedIn voor professionele netwerken, Slack voor samenwerking met teams, en Zoom voor online meetings.

Behoeftes & Pijnpunten:

- **Simple en overzichtelijk:** Youssef wil dat alles snel en overzichtelijk is. Hij heeft geen geduld voor ingewikkelde instructies of onduidelijke navigatie.
- **Zoeken naar relevante onderwerpen:** Het kiezen van onderwerpen die aansluiten bij zijn professionele werk en interesses is voor Youssef van groot belang.
- **Privacy:** Youssef is gevoelig voor privacy kwesties en wil volledige controle over welke informatie gedeeld wordt met andere gebruikers.
- **Motivatie voor deelname:** Hij is gemotiveerd om bij te dragen aan discussies als hij waarde kan toevoegen aan zijn netwerk of feedback ontvangt van mensen met dezelfde professionele achtergrond.

Citaat: "Als het platform niet eenvoudig is of ik geen waarde zie, gebruik ik het niet."

Voorkeursoplossing: Interactieve tutorial die gebruikers stap voor stap door het platform leidt en hen helpt bij het vinden van relevante onderwerpen.

Persona 3, Nickolay krutoy, man, gepensioneerd

Leeftijd: 68 jaar

Beroep: Gepensioneerd Leraar Engels

Frequentie van bibliotheekbezoek: Wekelijks voor lezingen en het deelnemen aan zijn leesclub

Digitale platforms: Beperkt gebruik van e-mail, Facebook en WhatsApp voor persoonlijke communicatie

Behoeftes & Pijnpunten:

- **Duidelijkheid en eenvoud:** Henk heeft weinig ervaring met digitale platforms en heeft behoefte aan eenvoudige uitleg. Hij haakt snel af als dingen te ingewikkeld worden of als de uitleg onduidelijk is.
- **Interesse in netwerken:** Hij wil in contact komen met andere mensen die dezelfde interesses delen, vooral op het gebied van literatuur en cultuur.
- **Privacy:** Hij maakt zich zorgen over de veiligheid van zijn persoonlijke gegevens en wil precies weten hoe en door wie ze worden gebruikt.
- **Motivatie voor deelname:** Henk is gemotiveerd om deel te nemen aan discussies als hij voelt dat zijn ervaring waardevol is voor anderen, of als hij kan bijdragen aan het leren van jongere generaties.

Citaat: "Als ik geen duidelijk antwoord krijg, vraag ik meestal aan andere."

Voorkeursoplossing: Eenvoudige navigatie en duidelijke uitleg bij elke stap, zodat Henk snel kan begrijpen waar hij moet zijn en hoe hij deel kan nemen aan relevante discussies.

11.1.5 User Story's

User story's zijn korte, eenvoudige beschrijvingen van een functie vanuit het perspectief van de eindgebruikers. Deze user story's worden gebruikt in de softwareontwikkeling om de behoeften, wensen en verwachtingen van de eindgebruikers te begrijpen en te communiceren. Het doel van user story's is om de focus te leggen op het leveren van waarde aan de gebruiker en om te zorgen voor een gemeenschappelijk begrip tussen het ontwikkelteam en de belanghebbenden.

Uit de brainstormsessie komen verschillende functies die het inlogproces moeten hebben. Deze worden doormiddel van de interviews gevalideerd en geformuleerd als user story's. De user story's worden opgebouwd door "Als [rol] wil ik [functie], zodat [doel] wordt bereikt".

11.1.6 User Story's Gebruikers

1. Als gebruiker wil ik informatie kunnen krijgen bij complexe stappen, zodat ik extra uitleg kan krijgen en niet vastloop.
2. Als gebruiker wil ik mijn voortgang kunnen zien, zodat ik kan zien hoeveel stappen ik nog moet doorlopen tijdens het inloggen.
3. Als gebruiker wil ik duidelijkheid over wat er met mijn gegevens gebeurt, zodat ik zeker weet dat mijn privacy wordt gewaarborgd.
4. Als nieuwe gebruiker wil ik mij kunnen aansluiten bij het platform zonder mijn identiteit en persoonlijke gegevens te hoeven delen, zodat ik anoniem kan blijven en mijn gegevens veilig zijn.
5. Als nieuwe gebruiker wil ik snel en makkelijk toegang kunnen krijgen tot de verschillende discussiekanalen zonder veel (onnodige stappen) te moeten doorlopen, zodat ik meteen lid kan worden van mijn community.
6. Als bestaande gebruiker wil in de rondleiding of video willen skippen, zodat ik mijn tijd zo efficiënt mogelijk kan inplannen.

11.2 Overige ideeën

11.2.1 Idee 1 Rondleiding

Om nieuwe gebruikers een handje te helpen bij het in gebruik nemen van PubHubs, stellen we twee verbeteringen voor in het onboardingproces: een interactieve rondleiding en een korte instructievideo. Deze functies zijn ontworpen om zowel nieuwe als ervaren gebruikers te informeren over de werking van PubHubs.

Onboarding van nieuwe gebruikers

Een goed onboardingproces is belangrijk om nieuwe gebruikers snel bekend en vertrouwd te raken met de verschillende functies en werking daarvan. Met behulp van een interactieve rondleiding en een instructievideo kunnen gebruikers op een laagdrempelige manier kennismaken met het platform. Nieuwe minder ervaren gebruikers kunnen beide deze functies gebruiken om snel te begrijpen hoe het platform werkt. Ondanks dat onze focus op nieuwe gebruikers ligt willen wij niet dat het helpen van nieuwe gebruikers met deze functies ten koste gaat van de ervaring van bestaande meer ervaren gebruikers. De instructievideo is geheel vrijblijvend om te kijken en tijdens de rondleiding kan elke gebruiker ook de stappen skippen.

Rondleiding

De interactieve rondleiding begeleidt nieuwe gebruikers stap voor stap door alle pagina's en functionaliteiten van PubHubs. Nieuwe gebruikers die voor het eerst inloggen zullen deze rondleiding automatisch eenmalig te zien krijgen. Als ze deze later nog eens willen volgen dan kan dit natuurlijk ook. Met behulp van verschillende media, iconen en korte stukjes informatie willen we de gebruiker op een leuke manier kennis laten maken. De rondleiding maakt gebruik van pop-ups en overlays die aan de gebruiker getoond worden. Deze zijn ontworpen om interactief te zijn waardoor de gebruiker telkens een handeling moet verrichten op naar de volgende stap van de rondleiding te gaan. Deze aanpak wordt al toegepast door middel van de tutorial die worden aangeboden door platforms zoals Slack, Figma en Notion. Slack, het platform dat het meest op PubHubs lijkt van deze drie, maar ook de andere gebruiken deze rondleiding om nieuwe gebruikers helpen om snel vertrouwd te raken met hun diensten.

Instructievideo

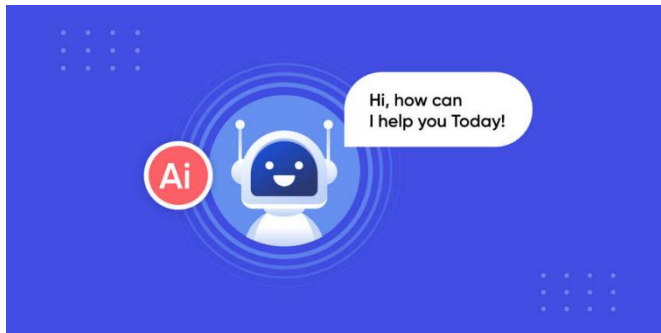
Een korte en duidelijke instructievideo geeft nieuwe gebruikers snel inzicht in de werking en unieke functies van PubHubs. De video legt stap voor stap uit hoe het platform functioneert en wat de voordelen van de focus op privacy zijn. Op deze manier kan er in een korte tijd veel informatie overgedragen worden. Dit verlaagt de drempel voor nieuwkomers en helpt hen om direct aan de slag te gaan. Een goed voorbeeld hiervan is Vimeo, dat op de homepage een instructievideo toont om gebruikers te laten zien hoe het platform werkt en tips geeft hoe gebruikers er het best gebruik van kunnen maken. Zolang de instructievideo optioneel is, kan PubHubs hetzelfde bereiken zonder ervaren gebruikers in de weg te zitten.

Door een interactieve rondleiding en een instructievideo toe te voegen zal het PubHubs platform toegankelijker en vertrouwelijker zijn voor nieuwe gebruikers, wat beter aansluit bij de publieke waarden.

Deze functies als oplossing zijn gebaseerd op problemen die wij zelf hebben geconstateerd

11.2.2 Idee 2 Chatbot

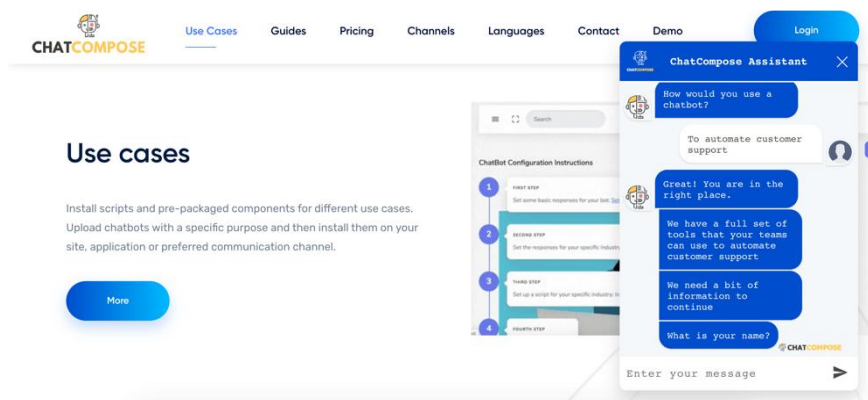
Wat is het idee?



Het idee is om een chatbot te implementeren op het platform om de toegankelijkheid en het gevoel van veiligheid en vertrouwen voor nieuwkomers te verbeteren. Ook zal de chatbot natuurlijk zijn voor de bestaande gebruikers maar wij gaan ervan uit dat deze meer door de nieuwe 'onbekende gebruikers' gebruikt zal worden. De chatbot zal verschillende functies hebben zoals het begeleiden van gebruikers tijdens het inloggen, onboarding, navigatie op de homepage, het bieden van veiligheidsinformatie, het ondersteunen van zoekopdrachten, en het bijdragen aan de algehele uitstraling van het platform. Deze chatbot zal 24/7 beschikbaar zijn en hij verschijnt als pop-up melding bij de eerste aanmelding van de gebruiker.

Waarom dit idee?

Dit idee kwam in ons naar boven doordat we zelf op andere platforms gingen checken hoe het daar te werk gaat. Een chatbot kan direct en eenvoudig hulp bieden, waardoor gebruikers snel antwoorden krijgen op hun vragen zonder door meerdere pagina's te hoeven navigeren. Door gepersonaliseerde onboarding en begeleiding van de chatbot kunnen nieuwkomers zich sneller thuis voelen en beter begrijpen hoe ze het platform kunnen gebruiken. De chatbot kan gebruikers informeren over veiligheidsmaatregelen en hen helpen bij het oplossen van veiligheidsproblemen, wat bijdraagt aan een veiliger gevoel.



Publieke waarden

- Gebruiksvriendelijk.
- Veiligheid.
- Privacy.
- Transparantie.