



Hogeschool
van Amsterdam

ADVIESRAPPORT PUBHUBS

Datum: 10-01-2025

Versie: 0.1

Emre Yilgor

Hazim Elfouli

Steven Whitton

Quintijn Waijenberg

Hogeschool van
Amsterdam

Team 4 Digimakers

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	2
2.	Probleemstelling	3
2.1	Opdracht.....	3
2.2	Probleemstelling	4
3.	Onderzoeksmethode	5
4.	Vooronderzoek	7
4.1	Stakeholderanalyse	7
4.2	Contextanalyse	9
4.3	Randvoorwaarden	10
4.4	Interviewresultaten	11
4.5	User stories	13
4.6	Conclusie.....	14
5.	Ontwerp	15
5.1	User test.....	15
5.2	De prototypes	18
5.3	Definitieve versie prototype	19
5.3	Publieke waarden	22
5.4	Conclusie.....	23
5	Adviezen.....	24
6	In het vervolg	25
7	Literatuurlijst	27
8	Bijlage	28
9.1	Interviewverslagen.....	28
9.1.1	Interviewverslag met deelnemer 1	28
9.1.2	Interviewverslag deelnemer 2	29
9.1.3	Interviewverslag deelnemer 3	31

1. Inleiding

In dit document presenteren wij een adviesrapport voor PubHubs, gebaseerd op ons onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid en functionaliteiten van de homepage van PubHubs. Het doel van dit rapport is om aanbevelingen te doen die bijdragen aan een verbeterde flow van de applicatie, waardoor gebruikers eenvoudiger en efficiënter met elkaar kunnen communiceren door aanbevelingen te doen ter verbetering van de Homepage van Pubhubs.

Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het lectoraat Civic Interaction Design van de Hogeschool van Amsterdam. Deze opdracht richt zich op de herontwerp- en verbetermogelijkheden van PubHubs, specifiek in de context van Kenniscloud. Kenniscloud is een initiatief dat bibliotheken en burgers samenbrengt om kennisdeling en samenwerking te stimuleren.

In dit rapport beschrijven we de stappen die zijn ondernomen om gebruikersbehoeften te achterhalen, de huidige uitdagingen van het platform in kaart te brengen, en praktische oplossingen en adviezen te bedenken. Hierbij maken we gebruik van diverse onderzoeksmethoden, zoals interviews, gebruikerstests, en stakeholderanalyses.

Naast het onderzoek is er ook een prototype ontwikkeld dat de voorstellen visualiseert. Dit document biedt niet alleen inzicht in het proces, maar bevat ook concrete aanbevelingen en strategieën die PubHubs kunnen ondersteunen in het realiseren van een toekomstbestendig en gebruiksvriendelijk platform.

De inhoud van dit rapport is zowel gericht op het adresseren van de huidige problemen als het verkennen van innovatieve mogelijkheden om PubHubs verder te versterken.

2. Probleemstelling

Het lectoraat Civic Interaction Design van de Hogeschool van Amsterdam onderzoekt de gebruiksvriendelijkheid en toepassingsmogelijkheden van het platform PubHubs. PubHubs biedt een innovatieve en verantwoorde oplossing voor digitale communicatie binnen publieke organisaties, met de nadruk op privacy en gebruiksgemak. Als onderdeel van dit project richten wij ons specifiek op Kenniscloud, een initiatief van bibliotheken dat kennisdeling en samenwerking tussen burgers en publieke instellingen stimuleert.

2.1 Opdracht

De opdracht richt zich op het herontwerpen van PubHubs binnen de context van Kenniscloud, met als doel:

1. Het ontwikkelen van een gebruiksvriendelijk platform dat aansluit bij de behoeften van gebruikers.
2. Het versterken van sociale interacties tussen gebruikers en de publieke organisatie Kenniscloud.
3. Het ontwerpen van een platform dat is gebaseerd op publieke waarden, zoals privacy en toegankelijkheid, in plaats van commerciële waarden.
4. Het creëren van een governance-model dat het platform blijvend actief en duurzaam maakt.

Het herontwerp moet een van de volgende sub thema's adresseren:

1. **Een warm welkom en een centrale plek:** Focus op een toegankelijke inlogervaring, onboarding, en centrale navigatie.
2. **Levendige communities:** Richt je op tools en functies die bijdragen aan actieve gemeenschappen en verbinding, zoals forums, agenda's en moderators.
3. **Hoe anoniem is veilig:** Onderzoek de balans tussen anonimiteit en verbinding, met aandacht voor instellingen en transparantie voor gebruikers en beheerders.

In dit document is er gewerkt aan het tweede thema genaamd 'Levendige communities'. De resultaten omvatten een prototype van het herontwerp, aangevuld met een documentatie van het ontwerpproces, uitgewerkte user stories en onderzoeksresultaten voor de beargumentatie van de gemaakte beslissingen. Deze opdracht biedt een kader voor verdere ontwikkeling van PubHubs en kan door andere teams als basis worden gebruikt voor implementatie of doorontwikkeling.

2.2 Probleemstelling

Hoofdvraag: ‘Hoe kunnen wij de flow van de applicatie PubHubs verbeteren zodat leden van Kenniscloud gemakkelijk met elkaar kunnen communiceren?’

Onze doelstelling is om ervoor te zorgen dat het gebruiksgemak van PubHub wordt verbeterd door de structuur en de flow dat je moet doorlopen in de applicatie via de Homepagina soepeler te laten verlopen.

Hierdoor kan ervoor gezorgd worden dat de gebruikers van de applicatie minder technische kennis nodig hebben, de applicatie toegankelijker is voor een groetere groep en de applicatie gebruiksvriendelijker is waardoor het gebruiksgemak wordt vergroot.

3. Onderzoeksmethode

Om ervoor te zorgen dat het onderzoek leidt tot relevante en praktische inzichten is deze onderzoeksmethode opgesteld. Door middel van deze onderzoeksmethode kunnen er inzichten verzameld worden over de behoeften van gebruikers, belangrijke stakeholders en de opdrachtgever. Hiermee kan ervoor worden gezorgd dat er gericht kan worden gewerkt om het doel te behalen en adviezen op te stellen die praktisch en relevant zijn. Hieronder zijn de methoden uitgewerkt die worden gebruikt tijdens dit project.

Interviews

Interviews zijn een kwalitatieve onderzoeksmethode waarmee we diepgaande informatie verkrijgen over de perspectieven, ervaringen en behoeften van gebruikers en stakeholders. Het doel met de interviews is om (Potentiële) gebruikers van PubHubs, bezoekers van bibliotheken en actoren binnen KennisCloud te betrekken en hun inzichten te verzamelen. Hierbij worden er mensen geïnterviewd die regelmatig in bibliotheken komen en wordt er een medewerker van kennisCloud geïnterviewd (**Dingemanse, 2021**).

Exploratief User Test

De exploratieve gebruikerstest heeft als doel om inzicht te krijgen in hoe gebruikers omgaan met het PubHubs platform. Het accent ligt hierbij op het ontdekken van mogelijke verbeterpunten, onverwachte problemen en inzichten die niet eerder zijn opgemerkt. Deze methode stelt ons in staat om de gebruikerservaring te optimaliseren voordat we verder ontwikkelen. Hierbij wordt eraan willekeurige (potentiële) gebruikers gevraagd of ze door Pubhubs willen navigeren zodat we hier nieuwe bevindingen en inzichten uit kunnen halen. (**Merkus, 2023**).

User Test

Een gebruikerstest richt zich op het evalueren van een concreet product of prototype in een later stadium van het project. Hierbij wordt onderzocht of de oplossing effectief, gebruiksvriendelijk en begrijpelijk is voor de doelgroep. De resultaten van deze tests bieden concrete aanwijzingen voor verbeteringen. Hierbij wordt er door middel van post-its gevraagd aan de gebruiker of hij/zij features wil uitkiezen die hij/zij vindt passen op een Homepagina.



*Afbeelding 1:
Onderzoeksmethoden*

Stakeholderanalyse

De stakeholderanalyse helpt bij het identificeren van de belangrijkste partijen die betrokken zijn bij of invloed hebben op het project. Hun belangen, rollen en verwachtingen worden in kaart gebracht. Dit biedt inzicht in hoe de verschillende stakeholders samenwerken en hoe hun behoeften in balans kunnen worden gebracht.

Contextanalyse

Een contextanalyse richt zich op het onderzoeken van de omgeving waarin het project wordt geïmplementeerd. Dit omvat het identificeren van sociale, culturele, technologische en economische factoren die van invloed zijn op het succes van de oplossing. Door deze factoren te analyseren, kunnen we beter inspelen op externe invloeden en mogelijke risico's verminderen.

Designen aan de hand van Publieke waarden

Bij het ontwerpen aan de hand van publieke waarden staan maatschappelijke principes zoals toegankelijkheid, inclusiviteit en privacy centraal. Dit gebeurt door gebruikers en stakeholders actief te betrekken en ontwerpkeuzes te toetsen aan ethische en maatschappelijke richtlijnen. Voor dit project betekent dit dat het PubHubs-platform wordt ontworpen met nadruk op kennisdeling, gemeenschapsvorming en toegankelijkheid, zodat het niet alleen praktisch, maar ook maatschappelijk verantwoord is.

4. Vooronderzoek

In dit hoofdstuk presenteren we de resultaten uit het vooronderzoek van ons onderzoek naar het herontwerp- en toepassingsmogelijkheden van PubHubs binnen de context van Kenniscloud. Dit onderzoek heeft als doel inzicht te krijgen in de behoeften en verwachtingen van gebruikers, de belangrijkste uitdagingen in kaart te brengen, en uiteindelijk concrete aanbevelingen te doen voor het ontwerp en beheer van het platform.

De analyses zijn gebaseerd op een combinatie van kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksresultaten, waaronder interviews met stakeholders, exploratieve gebruikerstests, een contextanalyse en een stakeholderanalyse. Door deze inzichten te combineren, kan er niet alleen een onderbouwd ontwerpvoorstel geformuleerd worden, maar ook bijdragen aan een duurzame en gebruiksvriendelijke implementatie van PubHubs als platform dat publieke waarden centraal stelt.

De onderzoeksresultaten in dit hoofdstuk vormen de basis voor het verdere ontwerpproces en de strategische keuzes die nodig zijn om KennisCloud te positioneren als een waardevol en toekomstbestendig onderdeel van PubHubs.

4.1 Stakeholderanalyse

De stakeholderanalyse van het PubHubs-project identificeert de belangrijkste betrokkenen, hun belangen en invloed. Door hen te categoriseren op invloed en interesse kunnen er strategieën ontwikkeld worden voor effectieve betrokkenheid en projectsucces (Opleidingen, 2024) & (Berger, 2023).

Aanpak

1. **Stakeholders in kaart brengen:** Alle relevante interne en externe stakeholders worden geïdentificeerd (Opleidingen, 2024) & (Berger, 2023).
2. **Categoriseren:** Stakeholders worden ingedeeld in primaire (direct betrokken) en secundaire (indirect betrokken) categorieën (Opleidingen, 2024) & (Berger, 2023).
3. **Stakeholdermap:** Stakeholders worden geclassificeerd op basis van invloed en interesse, wat resulteert in vier groepen (Schoorman, 2021):
 - **Lage interesse, lage invloed:** Minimale communicatie vereist.
 - **Lage interesse, hoge invloed:** Informatie up-to-date houden.
 - **Hoge interesse, lage invloed:** Behoeften serieus nemen.
 - **Hoge interesse, hoge invloed:** Actieve betrokkenheid nodig.

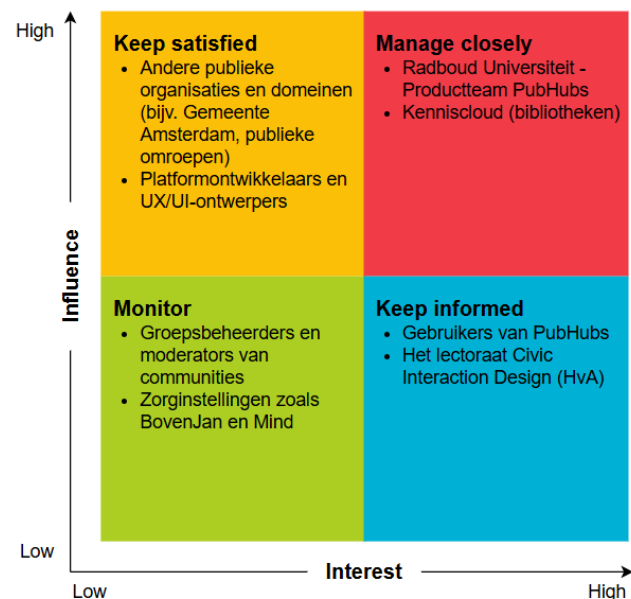
Stakeholders

Primaire Stakeholders:

- **Radboud Universiteit - Productteam PubHubs:** Verantwoordelijk voor het platformontwerp en de functionaliteit, met focus op innovatie en gebruiksvriendelijkheid.
- **Kenniscloud (bibliotheken):** Belangrijk voor kennisdeling en verbinding met gemeenschappen.
- **Gebruikers van PubHubs:** Belangrijk voor feedback en gebruiksvriendelijkheid.
- **Lectoraat Civic Interaction Design (HvA):** Levert inhoudelijke input voor het platformontwerp, gericht op innovatie en participatie.

Secundaire Stakeholders:

- **Andere publieke organisaties en domeinen:** Bieden schaalvoordelen en samenwerking, maar hebben beperkte invloed.
- **Zorginstellingen (BovenJan, Mind):** Privacy en vertrouwelijkheid zijn belangrijk, met focus op de toepasbaarheid van PubHubs in de zorgsector.
- **Platformontwikkelaars en UX/UI-ontwerpers:** Cruciaal voor technische uitvoering en ontwerp.
- **Groepsbeheerders en moderators:** Belangrijk voor het beheer van communities, veiligheid en interactie.



Afbeelding 2: Stakeholder analyse matrix

Stakeholdermap

- **Keep satisfied (Hoge invloed, lage interesse):** Andere publieke organisaties en domeinen, Platformontwikkelaars en UX/UI-ontwerpers.
- **Manage closely (Hoge invloed, hoge interesse):** Radboud Universiteit - Productteam PubHubs, Kenniscloud.
- **Monitor (Lage invloed, lage interesse):** Zorginstellingen (BovenJan, Mind), Groepsbeheerders en moderators.

4.2 Contextanalyse

De contextanalyse van PubHubs identificeert de belangrijkste invloeden van verschillende partijen op de organisatie, verdeeld over drie contexten: directe, technologische en maatschappelijke context (**BrownPaperAudit.nl, 2023**).

Directe context:

- **Gebruikers:** Eindgebruikers, voornamelijk burgers die een platform zoeken voor kennisdeling en communicatie, zoals bibliotheekbezoekers of groepen die zich inzetten voor maatschappelijke kwesties.

Technologische context:

- **Producenten van substituten:** Platforms zoals Slack, Discord en Facebook-groepen bieden alternatieven voor kennisdeling en communicatie.
- **Concurrenten:** Platforms zoals Biebtobieb, Knowledge Unlatched en Wikimedia Commons richten zich op kennisdeling in een publieke context, met gebruiksvriendelijke interfaces en sterke community-functies, wat PubHubs uitdaagt zich te onderscheiden.

Maatschappelijke context:

- **Toetreders:** Startups zoals Mighty Networks en Circle, die innovatieve platforms bieden voor kennisdeling en community-building, vormen een uitdaging voor PubHubs om relevant te blijven.
- **Aandeelhouders:** Organisaties zoals de Hogeschool van Amsterdam en KB, de Nationale Bibliotheek van Nederland, hebben belang bij het succes van PubHubs door de maatschappelijke impact en onderzoekwaarde.
- **Overheid:** De overheid beïnvloedt PubHubs via regelgeving, zoals privacybescherming (AVG) en toegankelijkheidseisen (WCAG), en kan ondersteunen met subsidies voor innovatie.

Belangrijke betrokkenen:

- **Lectoraat Civic Interaction Design (HvA):** Het lectoraat biedt inhoudelijke en strategische input, wat de gebruikersgerichtheid en relevantie van PubHubs versterkt.

- **Radboud Universiteit - Productteam:** Dit team ontwikkelt en beheert de technische en functionele aspecten van PubHubs, en zorgt voor de implementatie van nieuwe functies en verbeteringen op basis van feedback en onderzoek.

4.3 Randvoorwaarden

De randvoorwaarden van het project waren als volgt:

- Inzichtelijk maken van keuze en onderbouwing van ontwerpproces en user stories.
- Er moet niet alleen een (prototype van) een ontwerp van Pubhubs worden opgeleverd, maar er moet ook worden nagedacht over de ‘governance’, het beheer, en hoe je ervoor zorgt dat de community blijvend actief en doorontwikkeld kan worden (evt. via een duurzaam businessmodel).
- Het project en de documentatie moet overdraagbaar zijn voor zowel publicatie als voor doorontwikkeling, inclusief een Creative Commons licentie waarin duidelijk aangegeven is en hoe dit geattribueerd moet worden.

Uitgewerkte randvoorwaarden

In het document zijn de randvoorwaarden zorgvuldig uitgewerkt, waarbij het ontwerpproces en de onderbouwing van de gemaakte keuzes duidelijk worden gepresenteerd, dit komt bijvoorbeeld ook terug uit de opgestelde user stories. Dit biedt inzicht in de aanpak van de gebruikersbehoeften en hoe deze worden vertaald naar de functionele vereisten van het platform.

Er is ook aandacht besteed aan de governance en het beheer van het platform. Het is niet alleen de bedoeling om een prototype van PubHubs op te leveren, maar ook om een langetermijnstrategie te ontwikkelen die ervoor zorgt dat de community actief en betrokken blijft. Dit wordt ondersteund door het onderzoeken van duurzame businessmodellen die het platform op lange termijn kunnen ondersteunen. Hierbij is er gekeken naar rollen binnen Pubhubs, Gemeenschappen, Collectieve keuze en operationele regels en processen voor regelontwerp.

Tot slot is de overdraagbaarheid van het project en de documentatie gewaarborgd. Het platform en de bijbehorende documentatie zijn opgesteld met het oog op publicatie en doorontwikkeling, waarbij een Creative Commons-licentie is toegepast. Deze licentie geeft duidelijk aan hoe het werk geattribueerd moet worden en maakt het mogelijk voor andere partijen om bij te dragen aan de verdere ontwikkeling van PubHubs.

4.4 Interviewresultaten

Ook hebben we interview gehouden met een doktersassistent en 2 studenten die vaak in de bibliotheek studeren. De interviews met de deelnemers bieden waardevolle inzichten in het gebruik van communicatieplatformen en de ervaringen van de gebruikers met verschillende systemen die we kunnen relateren aan PubHubs. Hieronder worden de belangrijkste bevindingen samengevat.

Inzichten uit eerste Interview

Deelnemer 1 werkt al vier jaar als doktersassistent en gaf aan dat het huidige systeem overzichtelijk en efficiënt is voor het opzoeken van patiëntendossiers. Toch zijn er enkele belangrijke verbeterpunten. Het invoeren van onderzoeksresultaten is een tijdrovend proces, omdat uitslagen momenteel afzonderlijk ingevoerd moeten worden. Een functie die het mogelijk maakt om onderzoeksresultaten in één keer in te voeren zou de efficiëntie verbeteren. Daarnaast werd het inlogproces met een digipas als tijdrovend ervaren, vooral in spoedgevallen. Deelnemer 1 zou graag een snellere toegang tot het systeem zien. Verder werd opgemerkt dat de presentatie van de artsen en behandelaars in het dossier onduidelijk is, met kleine en moeilijk leesbare namen. Het verbeteren van deze weergave zou helpen om sneller de verantwoordelijke behandelaar te identificeren.

Inzichten uit tweede Interview

Deelnemer 2 gebruikt verschillende communicatieplatformen, namelijk WhatsApp, Microsoft Teams en Discord, afhankelijk van de situatie. WhatsApp is het belangrijkste platform voor contact met vrienden en familie, vanwege de gebruiksvriendelijkheid en snelheid. Toch vindt Deelnemer 2 dat WhatsApp-groepen chaotisch kunnen worden, vooral wanneer er veel berichten tegelijk binnenkomen, en mist een betere manier om bestanden op te slaan en terug te vinden voor groepsprojecten. Deelnemer 2 vindt het handig dat hij via zoek functie oude berichten kan terugvinden. Deelnemer 2 vindt ook de functie dat als je getaght bent in een groep, dat je hier een melding van krijgt een hele fijne functie.

Microsoft Teams wordt voornamelijk gebruikt voor school en werk. Deelnemer 2 waardeert de samenwerkingstools, zoals het delen van bestanden en documentbeheer, maar ervaart het platform als minder intuïtief en merkt op dat de notificaties vaak niet goed werken. Discord wordt gebruikt voor gaming en contact met online vrienden. Deelnemer 2 waardeert de spraak- en tekstcommunicatie tijdens het gamen, maar vindt sommige servers chaotisch, vooral als er veel actieve leden zijn. Over het algemeen waardeert Deelnemer 2 de voordelen van elk platform, maar geeft hij aan dat er verbeteringen

mogelijk zijn op het gebied van groepen en notificaties bij de applicaties die hij momenteel gebruikt. Deelnemer 2 zou het op prijs stellen als je zelf je notificaties kan instellen per groep of per chat.

Inzichten uit derde Interview

Deelnemer 3 maakt dagelijks gebruik van WhatsApp en Microsoft Teams. WhatsApp wordt vooral gebruikt voor persoonlijke communicatie met vrienden, familie en klasgenoten, en wordt gewaardeerd om de snelheid en het gebruiksgemak van het platform.

Een kleine ergernis is dat WhatsApp notificaties van emoji-reacties niet goed afhandelt. Microsoft Teams wordt gebruikt voor school gerelateerde zaken, zoals samenwerking in projectgroepen en contact met docenten. Deelnemer 3 vindt Teams nuttig voor het delen van bestanden, maar minder toegankelijk en intuïtief dan WhatsApp. Beide platforms worden als overzichtelijk ervaren, maar Deelnemer 3 geeft aan dat WhatsApp voor dagelijkse communicatie de voorkeur heeft, terwijl Teams meer geschikt is voor zakelijke en school gerelateerde interacties. Deelnemer 3 gaf aan dat hij de functie van gesprekken of groepen op whatsapp en snapchat kan pinnen of favoriet kan maken om sneller bij te kunnen.

Deelnemer 3 vindt het handig dat hij snel en makkelijk foto's en video's kan delen op whatsapp. Daarnaast vindt hij het fijn dat hij kan zien wanneer iemand zijn bericht heeft gelezen.

Samenvatting

De interviewresultaten tonen een aantal ervaringen van de deelnemers aan met verschillende communicatieplatformen. Deelnemer 1 en 3 waarderen WhatsApp voor het gebruiksgemak en de snelheid, terwijl Deelnemer 2 ook de voordelen van Discord en Teams benadrukt voor specifieke doeleinden. Gemeenschappelijke verbeterpunten zijn de behoefte aan meer overzicht en betere notificatie- en zoekfunctionaliteiten. Daarnaast zijn gebruikers, vooral in professionele omgevingen, op zoek naar platforms die zowel efficiënt als intuïtief zijn. Verder is naar voren gekomen dat deelnemers de functies zoeken naar oude berichten, gesprekken pinnen en zelf notificaties kunnen instellen op prijs stellen. Dit zijn goede features die zullen worden meegenomen in het ontwerp.

4.5 User stories

De inzichten uit het onderzoek hebben geholpen om de behoeften en wensen van de gebruikers beter te begrijpen en deze te vertalen naar concrete user stories voor het verbeteren van communicatieplatformen. Gebruikers gaven aan behoefte te hebben aan snellere toegang tot belangrijke functies en een efficiëntere manier van communiceren, zowel in groepsverband als privé. Op basis van deze feedback zijn de volgende user stories opgesteld:

1. **"Als gebruiker wil ik dat mijn meest gebruikte onderdelen makkelijk bereikbaar zijn, zodat ik snel deel kan nemen aan een gesprek of discussie."**

Deze user story komt voort uit de wens van gebruikers om snel toegang te hebben tot de belangrijkste functies van het platform, zodat ze direct kunnen reageren op gesprekken of discussies zonder onnodige vertraging. De gebruikers gaven aan dat het soms lastig is om snel bij de benodigde informatie te komen, vooral als ze vaak moeten schakelen tussen verschillende secties van het platform.

2. **"Als gebruiker wil ik op een simpele manier met direct andere gebruikers kunnen chatten, zodat ik gemakkelijk privé contact kan leggen."**

Gebruikers merkten op dat ze soms moeite hebben met het snel leggen van privécontact, vooral als het platform te veel stappen vereist om een gesprek te beginnen. Door deze user story te implementeren, kunnen we de chatfunctie eenvoudiger en sneller maken, wat het gemakkelijker maakt voor gebruikers om direct met anderen te communiceren.

3. **"Als gebruiker wil ik notificaties kunnen ontvangen die betrekken op mijn berichten, zodat ik op de hoogte blijf van reacties of vorderingen binnen een discussie."**

De feedback over notificaties was een belangrijke aanwijzing dat gebruikers behoefte hebben aan duidelijkere en relevantere meldingen. Ze gaven aan dat ze soms notificaties missen of dat de notificaties niet altijd betrekking hebben op hun berichten. Door deze user story te implementeren, zorgen we ervoor dat gebruikers alleen de notificaties ontvangen die voor hen belangrijk zijn, zodat ze op de hoogte blijven van reacties en ontwikkelingen in lopende gesprekken.

Door deze user stories te ontwikkelen, streven we ernaar de communicatie-ervaring te verbeteren en gebruikers te voorzien van een homepage die voldoet aan hun eisen en wensen.

4.6 Conclusie

Het vooronderzoek heeft waardevolle inzichten opgeleverd voor het herontwerp en de implementatie van PubHubs binnen de context van Kenniscloud. Door middel van interviews, context- en stakeholderanalyse, en het verzamelen van gebruikservaringen zijn de belangrijkste behoeften en verwachtingen van gebruikers duidelijk in kaart gebracht. De bevindingen benadrukken het belang van gebruiksvriendelijke interfaces, efficiënte communicatiefuncties en een flexibele, transparante benadering van governance.

De stakeholderanalyse heeft geholpen de betrokken partijen en hun belangen te identificeren, wat belangrijk is voor een goede samenwerking. Bovendien heeft de contextanalyse de uitdagingen en kansen voor PubHubs binnen zowel de technologische als maatschappelijke context helder gemaakt.

De inzichten uit de interviews met eindgebruikers, zoals doktersassistenten en studenten, hebben aangetoond dat er behoefte is aan meer overzicht, betere notificatie-instellingen en verbeterde zoekfunctionaliteit, wat verder wordt benadrukt in de opgestelde user stories. Deze aanbevelingen bieden concrete handvatten voor het ontwerp van PubHubs, met als doel een platform te creëren dat niet alleen technologisch efficiënt is, maar ook aansluit bij de behoeften van de gebruikers en de maatschappelijke waarden van transparantie, samenwerking en duurzaamheid.

Deze onderzoeksresultaten vormen een solide basis voor het vervolg van het ontwerpproces, waarbij zowel de gebruikerservaring als de strategische en organisatorische aspecten van het platform verder ontwikkeld zullen worden. Het einddoel is een innovatief platform dat de samenwerking tussen diverse stakeholders bevordert en een positieve bijdrage levert aan kennisdeling en community-building in de publieke sector.

5. Ontwerp

Voor gebruikerstesten hebben we verschillende personen gevraagd om een keuze uit verschillende features te maken bij verschillende vragen om achter de behoefte van de gebruiker te komen. Het doel van de test was om inzicht te krijgen in welke functies gebruikers het meest waarderen, welke functies minder relevant worden gevonden, en welke verbeteringen of nieuwe functionaliteiten gewenst zijn. De deelnemers aan deze test variëren in leeftijd, studieachtergrond en gebruiksbehoeften, waardoor we een breed scala aan feedback konden verzamelen. Op basis van de resultaten worden aanbevelingen gedaan om de gebruikerservaring verder te optimaliseren.

De User tests zijn uitgevoerd met 6 deelnemers. Dit waren 3 mannen en 3 vrouwen. Van de 3 vrouwen studeerde er 1 Business studies, de ander studeerde rechten en de derde studeerde Business IT & Management. Van de 3 mannen studeerde er 1 Business IT & Management, de ander studeerde Bouwkunde en de laatste studeerde software developing. Alle deelnemers waren tussen de 19 en 28 jaar oud.

5.1 User test

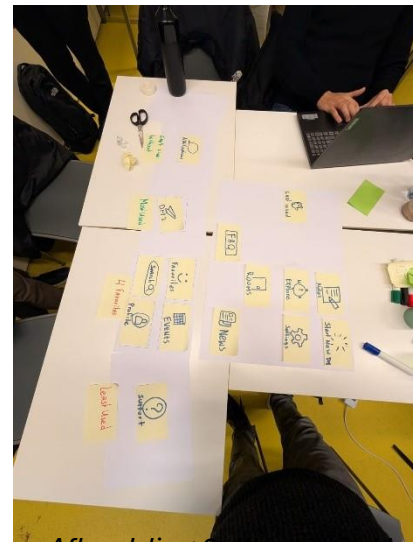
In deze paragraaf worden de inzichten en bevindingen uit de usertesten gedeeld. Hierbij zijn de inzichten ingedeeld in de volgende onderdelen:

- **Meest gebruikte functies:** Dit zijn de functies die de deelnemers het meeste (zouden) gebruiken binnen PubHubs.
- **Minst gebruikte functies:** Dit zijn de functies die de deelnemers het minst (zouden) gebruiken binnen PubHubs.
- **Onmisbare functies:** Dit zijn functies die de deelnemers van de user testen niet konden missen binnen PubHubs.
- **Gewenste nieuwe functies:** Dit zijn de functies die de deelnemers het liefst wel terug zouden willen zien binnen PubHubs.
- **Top 4 favoriete functies per gebruiker:** Dit zijn de favoriete functies van de deelnemers die zij fijn vinden om te gebruiken.

Resultaten en Conclusies Gebruikerstest

- **Meest gebruikte functies**
 - **DM's:** Direct Messages (DM's) worden door vrijwel alle gebruikers genoemd als de meest gebruikte functie. Ze gebruiken DM's voor zowel persoonlijke communicatie als groepsgesprekken.
 - **Notificaties:** Veel gebruikers beschouwen notificaties als onmisbaar om op de hoogte te blijven van binnenkomende berichten en activiteiten.

- **Zoeken:** Gebruikers waarderen zoekfunctionaliteiten om specifieke chats, onderwerpen of interesses eenvoudig terug te vinden.
- **Favorieten:** Functie waarbij favoriete chats of personen gepind kunnen worden op de homepage. Dit wordt gezien als essentieel om snel toegang te hebben tot veelgebruikte items.
- **Minst gebruikte functies**
 - **FAQ:** De FAQ wordt door meerdere gebruikers als minst relevant ervaren.
 - **Support:** Gebruikers maken zelden gebruik van de supportfunctie.
 - **Events:** Hoewel enkele gebruikers het nuttig vinden, beschouwen anderen events als een functie die zij niet of nauwelijks gebruiken.
- **Onmisbare functies**
 - **Notificaties:** Wordt door bijna alle gebruikers genoemd als cruciaal.
 - **Favorieten:** Veel gebruikers willen favoriete personen, groepen of gesprekken direct toegankelijk hebben.
 - **Profiel:** Gebruikers vinden het belangrijk om hun profiel aan te kunnen passen en personaliseren (bijv. profielfoto, interesses).
- **Gewenste nieuwe functies**
 - **Whiteboard:** Een ruimte waar gebruikers samen visueel kunnen brainstormen of samenwerken.
 - **Voice-to-Text:** Een functie waarmee ingesproken berichten automatisch omgezet worden in tekst. Dit wordt gezien als handig tijdens bijvoorbeeld fietsen.
 - **Georganiseerde zoekfunctie:** Een uitbreiding van zoeken, bijvoorbeeld een “Safari”-achtige zoekoptie waarmee gebruikers eenvoudig specifieke woorden, berichten of onderwerpen binnen de app kunnen vinden.
- **Top 4 favoriete functies per gebruiker**
 - **DM's:** Veelgebruikte 1-op-1 en groepsgesprekken.
 - **Favorieten:** Gepinde chats of personen.
 - **Zoeken:** Eenvoudig vinden van onderwerpen en chats.
 - **Profiel en personalisatie:** Het aanpassen van persoonlijke gegevens zoals profielfoto en interesses.



Afbeelding 3. Illustratie User test

- **Belangrijkste inzichten**

- **Focus op personalisatie en toegankelijkheid: Gebruikers** hechten waarde aan een persoonlijke ervaring, zoals favorieten en notificaties.
- **Gebruikers willen overzicht:** Zoekfuncties en favorieten helpen hen om snel toegang te krijgen tot wat voor hen belangrijk is.
- **Nieuwe functionaliteiten zijn gewenst:** Met name innovatieve functies zoals een whiteboard en voice-to-text kunnen de gebruikservaring verbeteren.

Conclusie

De testresultaten tonen aan dat gebruikers vooral behoefte hebben aan efficiënte communicatie, een aanpasbare homepage en overzicht in het platform. Minder populaire functies, zoals de FAQ en support, zouden geoptimaliseerd of herzien kunnen worden. De toevoeging van innovatieve functies, zoals een whiteboard en voice-to-text, kan de betrokkenheid en tevredenheid van gebruikers vergroten.

5.2 De prototypes

Na het vooronderzoek en de gebruikerstests zijn verschillende wireframe ontwikkeld, die uiteindelijk zijn uitgewerkt tot prototypes. Op basis van de interviews is eerst een low-fi schets gemaakt van een mogelijke indeling van de homepage. Met deze schets als uitgangspunt is een eerste versie van het prototype ontworpen. Deze versie is te zien in afbeelding 4. In deze versie zijn inzichten en bevindingen die naar voren zijn gekomen uit de interviews verwerkt.

Vervolgens is aanvullend onderzoek uitgevoerd, waaronder een exploratieve gebruikerstest door de projectleden. De waardevolle inzichten die hieruit voortkwamen, hebben geleid tot verbeteringen en een volgende versie van het prototype dat te zien is in afbeelding 5.

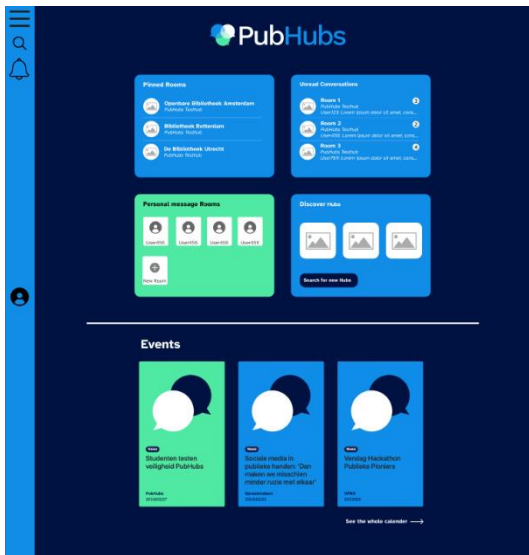


Afbeelding 4: Low Fi Wireframe



Afbeelding 5: Prototype versie 1

Hierna zijn brainstormsessies gehouden en aanvullende gebruikerstests uitgevoerd, wat resulteerde in verdere optimalisaties en de ontwikkeling van een derde versie van het prototype. Hieruit zijn de versies ontstaan die te zien zijn in afbeelding 6 en 7.



Afbeelding 6: Prototype versie 2



Afbeelding 7: Prototype versie 3

5.3 Definitieve versie prototype

Als laatste zijn er ideation sessies uitgevoerd waarbij er is gebrainstormd en mindmaps zijn gemaakt. Daarnaast zijn er nieuwe gebruikerstesten uitgevoerd waarbij er nieuwe inzichten naar voren kwamen. En er was nieuwe feedback verkregen van de opdrachtgever en de docenten waarbij er was aangegeven om een paar functies binnen PubHubs verder uit te werken. Hier is aan gewerkt en uiteindelijk is het prototype eruit komen te zien zoals in afbeelding 8, 9, 10 en 11 te zien is.

Homepagina

In afbeelding 8 is de homepagina te zien met 4 nieuwe functies. Een gebruiker kan zijn/haar favoriete rooms vastpinnen aan zijn homepagina, het kwam naar voren uit de gebruikerstesten dat de gebruikers makkelijk en snel naar de gewenste chat rooms wilde kunnen gaan. Daarnaast kan de gebruiker direct via de homepagina de ongelezen berichten inzien zoals er uit het onderzoek is gebleken dat de gebruiker shun notificaties heel



Afbeelding 8: Prototype definitieve homepagina

belangrijk vinden, vandaar dat deze functie is toegevoegd. Ook gaven gebruikers aan dat ze naast de rooms ook makkelijk en snel privé chats willen kunnen bereiken, vandaar dat de functie ‘persoonlijke messages’ is toegevoegd. Om het thema ‘levendige communities’ zo goed mogelijk uit te werken is er ook een ‘ontdek nieuwe hubs’ functie uitgewerkt. Door middel van deze functie kunnen gebruikers nieuwe hubs zoeken zodat de gemeenschappen bevorderd kunnen worden en nieuwe hubs toegankelijker zijn. Daarnaast kwam het ook uit de gebruikerstesten dat de gebruikers het fijn vonden om op een makkelijke manier nieuwe hubs te kunnen vinden en zoeken.

Verkennen van nieuwe hubs

In afbeelding 9 is de ‘verken nieuwe hubs’ functie te zien. Deze functie is makkelijk en snel te bereiken via de homepagina. Hier zijn uitgelichte hubs te zien die je kan bekijken en waar je aan kan deelnemen. Daarnaast is er de mogelijkheid om hubs te vinden aan de hand van de volgende 3 categorieën:

- Community hubs.
- Lokale initiatieven.
- Publieke omroepen.

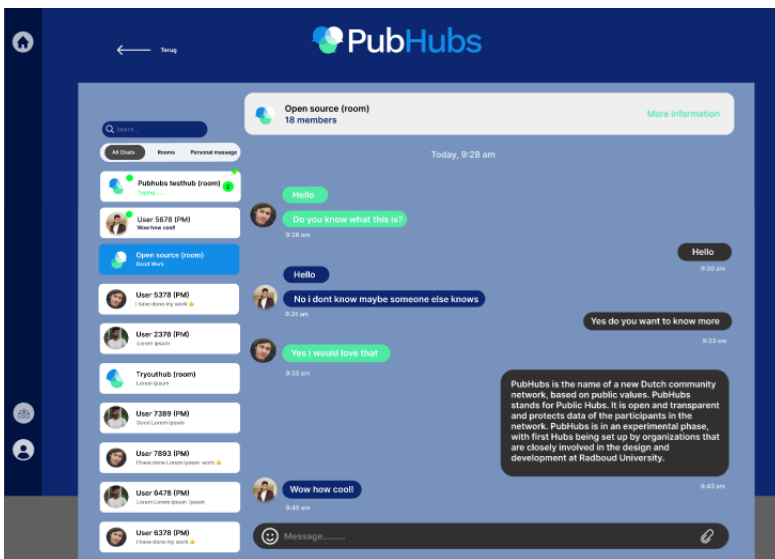
Per onderdeel kan je scrollen door verschillende soorten hubs. Daarnaast kan een gebruiker via de zoekfunctie ook zoeken naar specifieke onderwerpen en hubs.



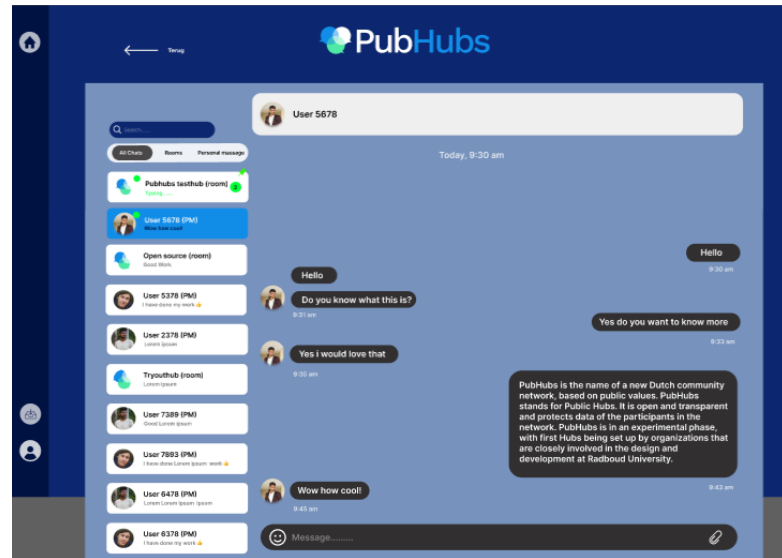
Afbeelding 9: Prototype definitieve ontdek functie

Chats

In afbeelding 10 en 11 zijn de chat functies die vanuit de homepagina te bereiken zijn uitgewerkt. Je kan filteren op 'alle chats', 'Rooms' en 'personal message'. Hier kunnen gebruikers hun chats bereiken. In afbeelding 10 is te zien hoe de chat in ene room eruit zou zien en in afbeelding 11 is te zien hoe een privé chat eruit zou komen te zien



Afbeelding 10: Prototype definitieve chat functie



Afbeelding 11: Prototype definitieve chat functie
deel 2

Het filmpje en bronbestand

De bovenstaande screenshots geven een goed beeld over hoe het prototype eruit ziet, maar er zijn nog een aantal functies die niet zichtbaar zijn met de screenshots. Daarom wordt er ook een prototype filmpje opgeleverd waarin er door het prototype heen wordt geklikt en de interactiviteit van de verschillende functies wordt getoond. Daarnaast is het bronbestand van het prototype ook gedeeld zodat er verder aan gewerkt kan worden.

5.3 Publieke waarden

Het ontwerp van het prototype voor PubHubs is gebaseerd op specifieke publieke waarden om een platform te ontwikkelen dat zowel functioneel als maatschappelijk verantwoord is. PubHubs biedt een digitale ruimte waar lokale gemeenschappen kunnen samenkomen, initiatieven kunnen organiseren en informatie kunnen delen. Deze publieke waarden vormen de kern van het platform en zijn leidend geweest in het ontwerp.

1. Gemeenschapsgerichtheid

Het versterken van lokale gemeenschappen staat centraal in PubHubs. Het platform biedt tools waarmee gebruikers eenvoudiger opzoek kunnen gaan naar communities en mensen kunnen vinden met dezelfde hobby's en interesses. Door de functionaliteit toe te voegen op de homepage waarbij favoriete rooms en chats vastgepind kunnen worden wordt ervoor gezorgd dat gebruikers sneller in contact kunnen komen met de gewenste groepen en mensen.

2. Inclusiviteit

Inclusiviteit is een kernwaarde die ervoor zorgt dat alle leden van een gemeenschap zich welkom voelen. Het platform vermijdt algoritmes die groepen of ideeën kunnen benadelen. De features zijn ontworpen om samenwerking en dialoog tussen diverse groepen te bevorderen, dit komt terug in de vastgepinde rooms, chats en het meldingen venstertje op de homepage. Strikte moderatieregels zouden tegen discriminatie, haatspraak en ongewenst gedrag moeten beschermen.

3. Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid is essentieel voor het opbouwen van vertrouwen binnen de gemeenschap. Moderatiefuncties stellen gemeenschapsleiders in staat om inhoud te beheren en discussies in goede banen te leiden.

5.4 Conclusie

Het zesde hoofdstuk heeft inzicht geboden in het proces van gebruikerstesten, de ontwikkeling van prototypes, en de toepassing van publieke waarden in het ontwerp van de homepage. Door gebruikerstests uit te voeren met zes deelnemers, variërend in leeftijd, studieachtergrond en behoeften, zijn waardevolle inzichten verkregen over welke functies essentieel zijn, welke minder relevant worden ervaren en welke nieuwe functionaliteiten gewenst zijn.

De belangrijkste bevindingen uit de tests zijn:

- **Efficiënte communicatie:** DM's, notificaties en zoekfuncties worden als essentieel ervaren.
- **Personalisatie:** Gebruikers hechten waarde aan de mogelijkheid om de homepage aan te passen met favorieten en gepersonaliseerde profielen.
- **Nieuwe functies:** Innovaties zoals een whiteboard en voice-to-text bieden kansen om de gebruikservaring verder te verbeteren.
- **Overzichtelijkheid:** Het toevoegen van georganiseerde zoekopties en gepinde favorieten vergroot de toegankelijkheid van het platform.

Het proces van prototypeontwikkeling begon met low-fi wireframe en leidde via iteratieve verbeteringen, gebaseerd op feedback tot meerdere versies van het ontwerp. De laatste versie biedt een optimale balans tussen gebruikerswensen en functionaliteit.

De publieke waarden vormen de ruggengraat van het ontwerp. Gemeenschapsgerichtheid, toegankelijkheid, inclusiviteit en betrouwbaarheid zijn geïntegreerd in de functionaliteiten van het platform. Deze waarden zorgen ervoor dat PubHubs een maatschappelijk verantwoord en gebruiksvriendelijk platform biedt dat lokale gemeenschappen versterkt.

Dit hoofdstuk benadrukt het belang van gebruikersfeedback en publieke waarden in het ontwerp van PubHubs. De focus op personalisatie, efficiëntie en toegankelijkheid, in combinatie met verfrissende functionaliteiten, vormt een goede basis voor een platform dat aansluit bij de behoeften van gebruikers en bijdraagt aan het versterken van gemeenschappen.

5 Adviezen

Functionaliteit voor favoriete chats en hubs

Gebruikers hebben aangegeven dat ze snel en eenvoudig toegang willen hebben tot hun gewenste chats en Hubs. Om aan deze behoefte te voldoen, wordt geadviseerd om een functie te implementeren waarmee gebruikers hun favoriete chats en Hubs kunnen vastpinnen op de homepagina. Dit biedt directe toegang tot veelgebruikte gesprekken en zorgt ervoor dat gebruikers zonder enige moeite op de gewenste plek op het platform komt. Dit bevordert de gebruikerservaring.

Zoek- en verkenfunctie voor Hubs

Het onderzoek toont aan dat gebruikers behoefte hebben aan een eenvoudige manier om nieuwe Hubs te ontdekken en naar hun interesses te zoeken. Daarom wordt aanbevolen om een verkenvenster toe te voegen. Dit venster stelt gebruikers in staat om door beschikbare Hubs te scrollen en gericht te zoeken naar onderwerpen en interesses die voor hen relevant zijn. Deze functie maakt het platform toegankelijker en vergroot de betrokkenheid.

Overzichtelijke meldingenfunctie

Gebruikers hechten veel waarde aan meldingen van Hubs en Rooms die voor hen interessant zijn. Het is belangrijk dat zij zelf kunnen bepalen van welke Hubs en Rooms ze meldingen ontvangen. Daarnaast willen zij deze meldingen overzichtelijk kunnen bekijken. Het advies is om een centrale meldingenfunctie toe te voegen, waar gebruikers gepersonaliseerde meldingen eenvoudig kunnen beheren en terugvinden.

Profiel toegang via Homepagina

Gebruikers hebben aangegeven dat ze hun profiel eenvoudig willen kunnen bereiken vanaf de Homepagina om snel wijzigingen aan te brengen. Wij adviseren daarom om een profielicoon of een duidelijke knop toe te voegen op de Homepagina die direct toegang biedt tot de profielinstellingen. Dit verbetert de gebruiksvriendelijkheid en zorgt ervoor dat gebruikers hun gegevens beter kunnen beheren en bereiken.

Zoekfunctie voor specifieke berichten

Gebruikers hebben aangegeven behoefte te hebben aan de mogelijkheid om specifieke verstuurde berichten snel terug te vinden. Het wordt aanbevolen om onderzoek te doen naar de haalbaarheid van een zoekfunctie waarmee gebruikers gericht kunnen zoeken naar individuele berichten binnen chats en Hubs. Dit zou de gebruikerservaring aanzienlijk verbeteren door het gemakkelijker te maken om belangrijke informatie terug te vinden.

6 In het vervolg

Tijdens het onderzoek zijn er een aantal ontwikkelpunten ontdekt die buiten de scope van onze opdracht vielen. Wel is het belangrijk om deze onderwerpen nog even te belichten. Zie in het hoofdstuk de zaken waar Pubhubs mogelijk in de toekomst onderzoek naar zou kunnen doen.

Opslaan van chats

Een andere wens van gebruikers is de mogelijkheid om hun chats op te slaan voor toekomstig gebruik. Dit zou het voor gebruikers mogelijk maken om belangrijke gesprekken te bewaren en later opnieuw te raadplegen. Het advies is om te onderzoeken hoe een functie ontwikkeld kan worden waarmee gebruikers chats kunnen opslaan en beheren op een gebruiksvriendelijke manier.

Personalisatie van gebruikersprofielen

Gebruikers vinden het belangrijk om hun profiel aan te kunnen passen en te personaliseren, zoals het toevoegen van een profielfoto en het aanpassen van hun interesses. Het wordt aanbevolen om te onderzoeken hoe gebruikers meer controle kunnen krijgen over hun profielinstellingen en welke mogelijkheden er zijn voor verdere personalisatie van het platform. Dit zou gebruikers helpen zich meer verbonden te voelen met het platform en hun ervaringen te optimaliseren.

Kenniscloud combineren tot één product

Op dit moment biedt KennisCloud de mogelijkheid om meet ups te organiseren waarbij mensen met dezelfde interesses bij elkaar komen met als doel om informatie met elkaar te delen en een leuke tijd te hebben samen. Momenteel kunnen leden van KennisCloud niet met elkaar chatten via KennisCloud en kan je via de website geen interactie met elkaar hebben. Het advies is om de verschillende onderdelen van de kenniscloud te verwerken binnen PubHubs. Dit kan bijvoorbeeld door een centrale Hub te ontwikkelen waar gebruikers eenvoudig toegang hebben tot alle kennisbronnen, tools, samenwerkingsopties en meetups.

Evenementenfunctie verder uitwerken

Momenteel biedt Kenniscloud de opties voor Meet ups, maar er is geen overzicht met Meet ups waar je voor bent ingeschreven en het is moeilijk om bij te houden welke meet up wanneer en waar plaats vindt omdat dit niet is verwerkt in een overzichtelijk overzicht. Het advies hierin is om Vanuit PubHubs ervoor te zorgen dat gebruikers een sectie in de Hub van Kennis Cloud kunnen krijgen waarin de evenementen worden bijgehouden waar ze zich voor hebben ingeschreven.

Nieuwsfunctie verder ontwikkelen

Gebruikers hebben aangegeven dat ze op de hoogte willen blijven van nieuwtjes en aankondigingen als ze zich aansluiten bij Hubs. Het advies is om een nieuws en aankondigingen functie te ontwikkelen. Dit stelt gebruikers in staat om snel de voor hen relevante nieuwsitems in te zien. Daarnaast zou het toevoegen van een optie voor gebruikers om nieuws te delen of te reageren de interactie binnen de gemeenschap kunnen bevorderen.

Het vervolgonderzoek zou zich kunnen richten op het ontwikkelen van een zoekfunctie voor specifieke berichten, het toevoegen van een functie om chats op te slaan, en het verbeteren van de personalisatie-opties voor gebruikersprofielen. Deze verbeteringen kunnen de gebruikservaring verder verrijken en bijdragen aan een meer toegankelijke en persoonlijke omgeving binnen PubHubs.

7 Literatuurlijst

1. Opleidingen, I. (2024, 28 augustus). Stakeholdersanalyse maken in 4 stappen. . . IMK Opleidingen. <https://www.imkopleidingen.nl/nieuws/stakeholdersanalyse-maken/#:~:text=van%20deze%20stappen.,Wat%20is%20een%20stakeholdersanalyse%3F,deze%20belangen%20om%20te%20gaan.>
2. Berger, T. (2023, 13 november). De stakeholder matrix: alles wat je moet weten. *Start24*. <https://www.start24.nl/stakeholder-matrix/>
3. Schuurman, R. (2021, 12 december). Creating a Stakeholder Analysis: How do you do that? *Medium*. <https://medium.com/the-value-maximizers/creating-a-stakeholder-analysis-how-do-you-do-that-b2b8198ca6c>
4. BrownPaperAudit.nl. (2023, 30 maart). Contextanalyse betekenis - BrownPaperAudit.nl. <https://brownpaperaudit.nl/contextanalyse-betekenis/#:~:text=De%20contextanalyse%20betekenis%20is%20het,en%20verwachtingen%20van%20deze%20context>
5. Van Der Wardt, R. (2024, 29 januari). *Wat zijn mijn waarden?* Zelforganisatie Fabriek. <https://zelforganisatiefabriek.nl/wat-zijn-mijn-waarden/#:~:text=De%2010%20meestvoorkomende%20waarden%20wereldwijd,vriendelijkheid%2C%20liefde%2C%20en%20veiligheid.>
6. Dingemanse, K. (2021, 12 november). Soorten interviews: voor- en nadelen. *Scribbr*. <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/soorten-interviews/>
7. Merkus, J. (2023, 20 januari). Een introductie tot exploratief onderzoek (exploratory research). *Scribbr*. <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/exploratief-onderzoek/>

8 Bijlage

9.1 Interviewverslagen

9.1.1 Interviewverslag met deelnemer 1

Op maandag 2 december is er een interview gehouden met deelnemer 1. Deelnemer 1 is een 27-jarige dame die momenteel al 4 jaar lang als doktersassistent bij een Huisartsenpraktijk werkt. Zij heeft al aardig wat ervaring met verschillende (IT) systemen in de zorg en zou ons hierover kunnen informeren.

Tijdens het interview met deelnemer 1 kwamen verschillende punten naar voren over het huidige systeem waarmee zij werkt. Over het algemeen vindt de doktersassistent het systeem overzichtelijk en handig. Het stelt haar in staat om snel patiëntendossiers te vinden en patiënten efficiënt op te zoeken. Dit zorgt ervoor dat haar werk wordt versneld en vergemakkelijkt zoals ze zelf aangaf.

Echter, zijn er ook belangrijke verbeterpunten die het systeem gebruiksvriendelijker zouden maken. Een van de grootste problemen is het invoeren van onderzoeksresultaten. Momenteel kunnen uitslagen niet allemaal tegelijk worden ingevoerd. In plaats daarvan moet elke uitslag afzonderlijk worden geselecteerd en ingevoerd, wat het werkproces vertraagt en onnodig ingewikkeld maakt. Een mogelijkheid om onderzoeksresultaten direct in de kolom in te vullen zonder telkens afzonderlijk te hoeven zoeken en invoeren zou dit probleem verhelpen en de efficiëntie aanzienlijk verbeteren.

Ook het inlogproces is een aandachtspunt. Deelnemer 1 geeft aan dat het inloggen met een digipas tijd kost, wat vooral problematisch is wanneer er spoed bij komt kijken, zoals bij een patiënt aan de balie die directe aandacht nodig heeft. Een snellere toegang tot het aanmeldsysteem, zou in dergelijke gevallen tijd besparen. Daarnaast geeft ze aan dat ze vanuit het systeem op de computer geen gebruik kan maken van Google wat ze heel onhandig vindt omdat ze het fijn vindt om informatie op te zoeken op het internet.

Ten slotte werd er opgemerkt dat de presentatie van de artsen en behandelaars in het dossier verbetering nodig heeft. Momenteel staan de namen klein en onduidelijk weergegeven, wat het moeilijk maakt om te zien wie de laatste behandeling heeft uitgevoerd en bij wie men terecht moet met vragen over een patiënt. Het zou veel handiger zijn als deze informatie duidelijker en direct zichtbaar zou zijn, zodat de doktersassistent snel kan identificeren wie de verantwoordelijke behandelaar is, inclusief wie de uitslagen en onderzoeken heeft uitgevoerd.

9.1.2 Interviewverslag deelnemer 2

Deelnemer 2 is een student software developing op Inholland en studeert regelmatig in de bibliotheek. Hij is op 09-12-2024 geïnterviewd over de communicatieplatformen die hij gebruikt.

Deelnemer 2 gebruikt drie communicatieplatformen om contact te houden met verschillende groepen WhatsApp, Microsoft Teams, en Discord. Elk platform heeft volgens hem specifieke voordelen en nadelen, afhankelijk van de situatie.

WhatsApp

WhatsApp is voor deelnemer 2 het primaire middel om in contact te blijven met vrienden en familie. Hij vindt het platform snel, toegankelijk en eenvoudig in gebruik. Vooral de mogelijkheid om berichten direct te zien, foto's en video's te delen, en te zien of iemand een bericht heeft gelezen, waardeert hij.

Toch heeft deelnemer 2 ook een paar ergernissen. Hij vindt dat de groepen op WhatsApp soms chaotisch kunnen worden, vooral wanneer er veel berichten tegelijk binnenkomen. Daarnaast mist hij een functie om bestanden overzichtelijker op te slaan en terug te vinden, wat handig zou zijn voor groepsprojecten.

Wanneer deelnemer 2 WhatsApp opent, bekijkt hij eerst de ongelezen berichten en reageert hij daarop. Hij start regelmatig zelf gesprekken, vooral in vrienden- of familiegroepen. Hij maakt deel uit van meerdere groepen, waaronder gezins-, vriendengroepen en kleinere chatgroepen voor specifieke activiteiten. Ondanks de drukte in sommige groepen, raakt hij zelden het overzicht kwijt, omdat hij gewend is aan de interface.

Microsoft Teams

Teams gebruikt deelnemer 2 uitsluitend voor school en werk. Hij vindt het platform nuttig vanwege de functies voor het delen van bestanden, samenwerken aan documenten en de integratie met planningssystemen. Vooral het werken in projectgroepen en het gemakkelijk contact leggen met docenten waardeert hij.

Een nadeel van Teams is volgens deelnemer 2 dat het minder intuïtief werkt dan andere platformen. Het opstarten duurt soms lang, en de interface voelt wat ingewikkeld aan, vooral als je snel een bericht wilt sturen of een bestand wilt vinden. Ook merkt hij dat notificaties niet altijd duidelijk zijn, waardoor hij soms berichten mist. Hij geeft aan dat hij de notificaties niet hellemaal kan lezen en hij de notificaties soms niet binnen krijgt op zijn telefoon.

Bij het openen van Teams controleert deelnemer 2 eerst zijn ongelezen berichten en gaat hij vaak direct naar de kanalen waar hij moet werken. Hij start minder vaak zelf gesprekken en reageert voornamelijk op vragen van anderen. Overzichtelijkheid is over het algemeen geen probleem voor hem, maar hij vindt dat er soms te veel tabbladen en opties zijn, wat het werken in grotere projecten kan bemoeilijken.

Discord

Discord gebruikt deelnemer 2 vooral voor gaming en om contact te houden met online vrienden. Hij vindt het platform ideaal voor spraak- en tekstcommunicatie tijdens het gamen. De mogelijkheid om in verschillende servers te werken, specifiek voor bepaalde games of gemeenschappen, vindt hij een groot voordeel. Ook de spraakkanalen, waarbij je eenvoudig kan praten zonder telkens te typen, zijn volgens hem erg handig.

Wat hij minder prettig vindt aan Discord, is dat sommige servers chaotisch kunnen zijn, vooral als er veel actieve leden zijn en er continu berichten binnenkomen. Hij mist soms een betere filterfunctie om oude berichten terug te vinden. Daarnaast kan het instellen van meldingen per server of kanaal ingewikkeld zijn.

Wanneer hij Discord opent, kijkt deelnemer 2 eerst in welke spraak- of tekstkanalen zijn vrienden actief zijn. Hij neemt regelmatig zelf het initiatief om gesprekken te starten, vooral tijdens het gamen. Hij is lid van meerdere servers, zowel grote gemeenschappen als kleinere groepen met vrienden. Hoewel het overzicht in kleinere groepen goed te behouden is, wordt het bij grotere servers soms lastig om belangrijke informatie te volgen.

9.1.3 Interviewverslag deelnemer 3

Op maandag 09-12-2024 is deelnemer 3 geïnterviewd. Dit is een 23 jarige student bedrijfskunde die veel studie-uren in de bibliotheek doorbrengt omdat hij het fijn vindt om in een rustige omgeving te werken met toch de aanwezigheid van veel mensen.

Deelnemer 3 maakt dagelijks gebruik van WhatsApp en Microsoft Teams als zijn belangrijkste communicatiemiddelen. WhatsApp is zijn voorkeursplatform voor persoonlijke communicatie met vrienden, familie en klasgenoten, terwijl hij Teams vooral inzet voor school gerelateerde zaken zoals contact met docenten en samenwerking in projectgroepen.

Over WhatsApp is deelnemer 3 erg tevreden. Hij waardeert het platform vanwege het gebruiksgemak en de praktische functies, zoals snel berichten kunnen versturen, foto's en video's delen, en het zien of een bericht gelezen is. Toch heeft hij een kleine ergernis wanneer iemand met een emoji reageert op een bericht en hij de notificatie weg swipet zonder te openen, blijft er een ongelezen melding staan. Dit is verwarrend, omdat er eigenlijk geen nieuw bericht is gaf hij aan.

Teams biedt volgens deelnemer 3 nuttige mogelijkheden, zoals het delen van bestanden en het samen bewerken van documenten, iets wat WhatsApp niet kan. Hij ervaart echter dat Teams minder toegankelijk is en minder intuïtief werkt. Dit maakt het voor hem minder geschikt als dagelijks communicatiemiddel. Daarom gebruikt hij Teams voor schooldoeleinden en voor niks anders.

Deelnemer 3 vindt zowel WhatsApp als Teams overzichtelijk en raakt zelden het overzicht kwijt. Op WhatsApp bekijkt hij ongelezen berichten als eerste en reageert hij hierop, of hij start zelf een gesprek. De statusfunctie gebruikt hij slechts zelden. Op Teams leest hij vooral berichten van docenten of klasgenoten en zoekt hij soms bestanden op in specifieke kanalen. Initiatief nemen in gesprekken doet hij vooral op WhatsApp, terwijl hij op Teams voornamelijk reageert op ontvangen berichten of vragen stelt aan docenten.

Voor groepscommunicatie maakt deelnemer 3 op WhatsApp deel uit van verschillende groepen, zoals met vrienden, familie en klasgenoten. Deze gebruikt hij dagelijks. Op Teams is hij lid van projectgroepen en klasgroepen, maar hij ervaart deze als meer zakelijk en minder spontaan.

In het algemeen is deelnemer 3 tevreden over beide platforms. Hij waardeert WhatsApp vanwege het snelle en gemakkelijke gebruik en ziet Teams als een waardevol hulpmiddel voor samenwerking en schoolwerk. Toch merkt hij op dat Teams minder soepel werkt voor

alledaagse communicatie, terwijl WhatsApp hem op dat vlak alles biedt wat hij nodig heeft.

