

Cardan

Procesverslag

UX Project

Coco van Glabbeek
9-4-2025

Contents

Projectbeschrijving	2
Communicatie.....	3
Research.....	6
Designfase	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Eerste klantcontact.....	9

Projectbeschrijving

Voor het bedrijf Cardan werden wij gevraagd een functie te designen voor hun website. Deze functie moet hun product “het ervaringsplein” digitaal toegankelijk maken. Zo beschreven ze ook wat andere punten die zij belangrijk vonden zoals:

- Impactvolle ervaring

Ze beschreven dat de functie op de website genoeg impact moet hebben zodat klanten daadwerkelijk een ervaring meekrijgen die zij meenemen om hun eigen product te verbeteren.

- Groter bereik

Op dit moment is Cardan voornamelijk actief in delen van Nederland, maar hoopt dit uiteindelijk uit te breiden naar een internationaal punt.

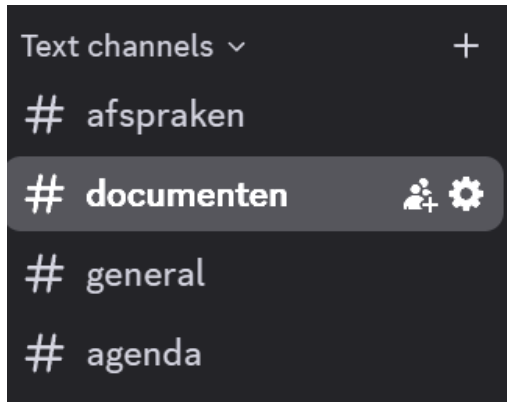
- Gemak

Ze merken dat hun huidige klanten vaak wel een duidelijke ervaring meekrijgen, maar vaak niet snappen hoe zij dit moeten doorpakken.

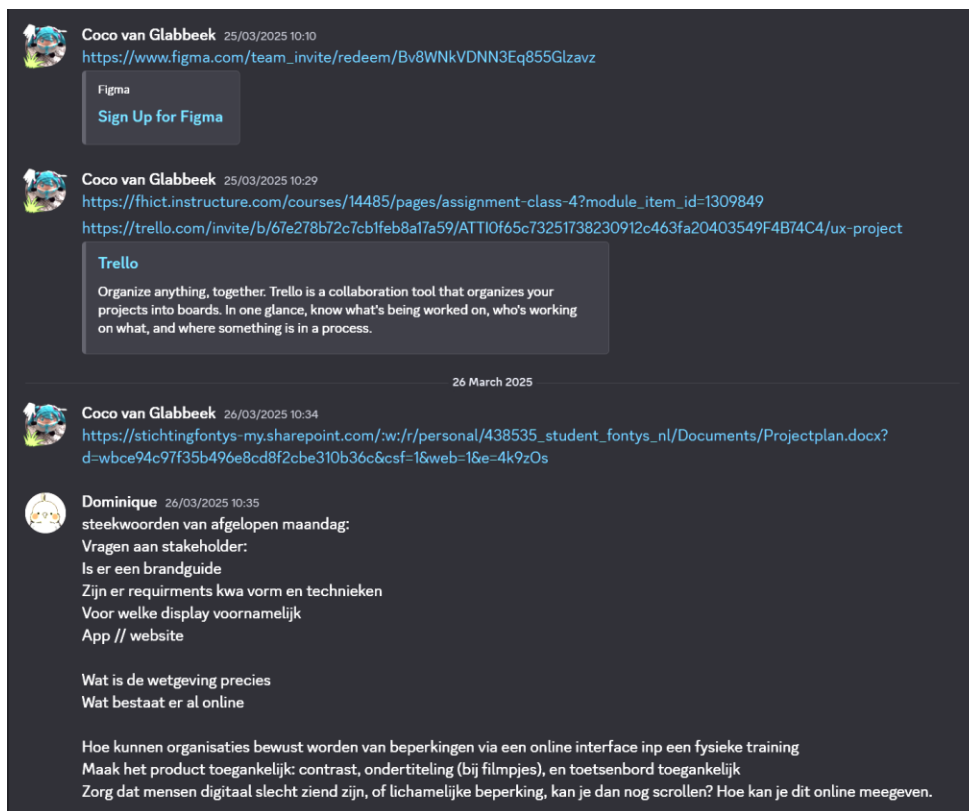
Voor ons waren dit goeie punten om bij het project erbij te pakken, zo kunnen we bouwen naar een sterk en concreet design.

Communicatie

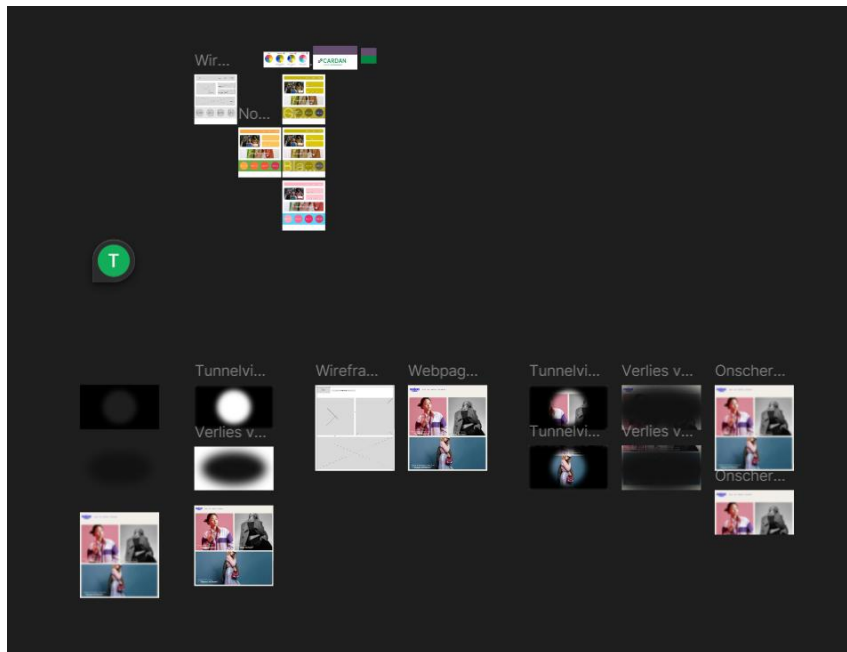
Tijdens dit project hebben we voornamelijk Discord gebruikt om te communiceren. Hier heb ik een server opgestart waar we elkaar up-to-date hielden over aanwezigheid, feedback en documentaties.



Alle gedeelde documenten werden hier ook gedeeld zodat wij samen konden werken aan bijvoorbeeld ons projectplan en de research.

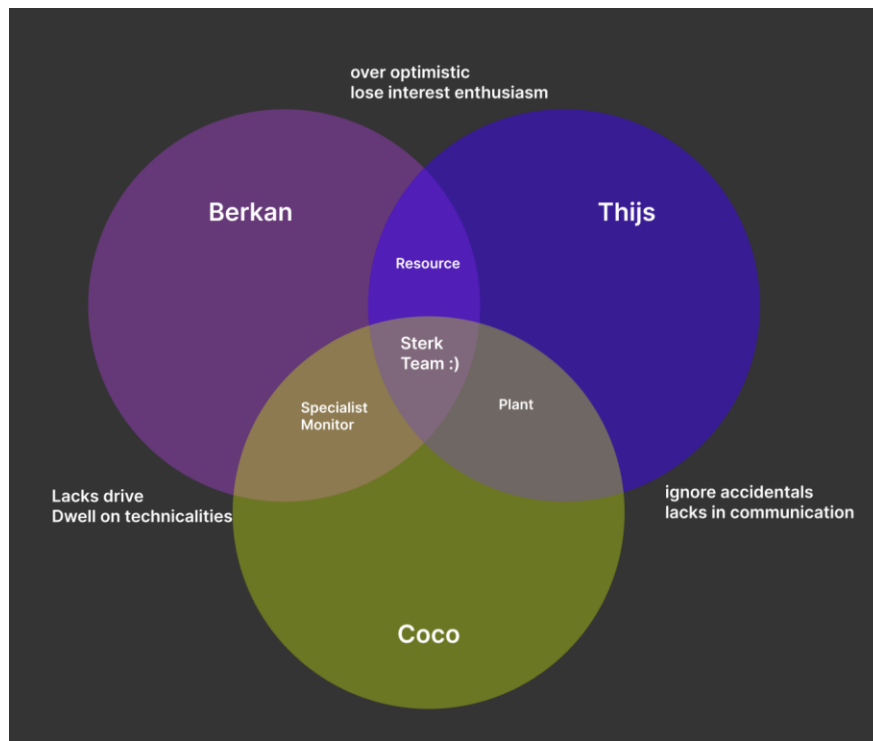


Voor onze designs gebruikte wij Figma, hierin maakte wij samen onze eigen designs. Zo konden we ook snel feedback aan elkaar geven en gemakkelijk terugkoppelen naar het project.



Teamverband

Voor een van onze lessen hebben we ook samen gekeken naar wat voor mensen zijn en wat onze raakvlakken waren. We zagen doormiddel van de afbeelding hieronder dat we allemaal elkaar konden aanvullen en we onze eigen specialiteiten hadden.

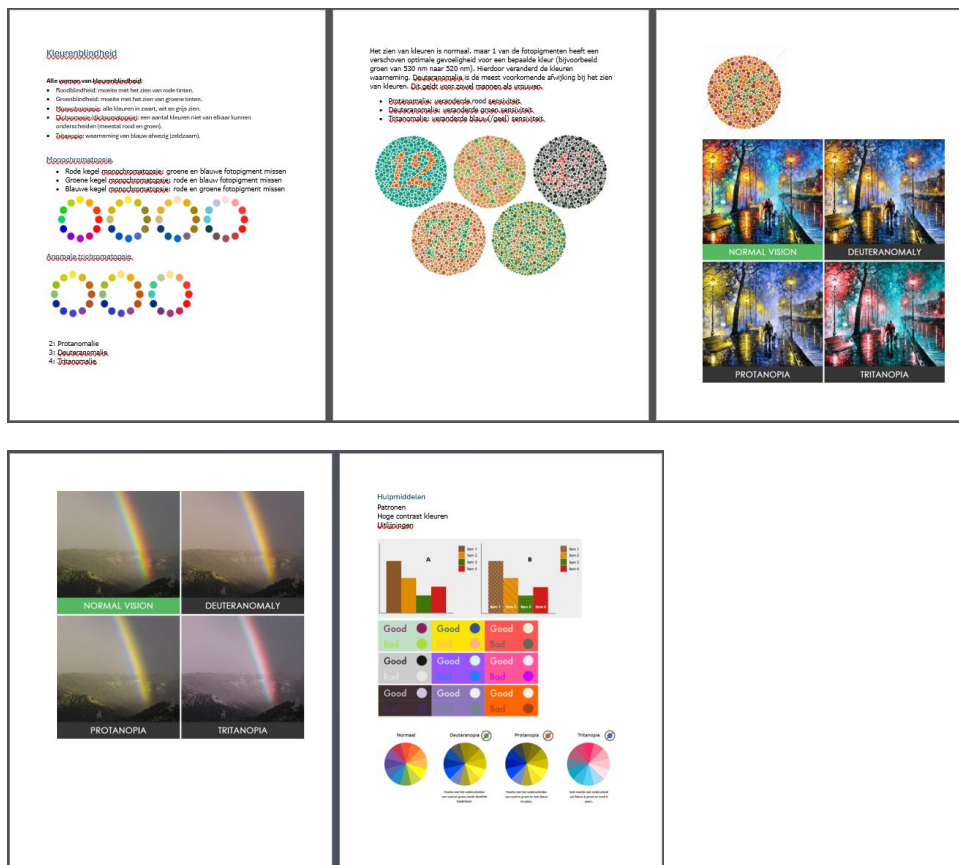


Research

In de research fase was het voornamelijk voor mij erg moeilijk om in te schatten hoe lang we hier mee bezig moesten zijn en daarbij, begreep ik de opdracht niet zo goed.

Als groep begonnen we eerst aan het projectplan, hier was ik voornamelijk bezig geweest met het doornemen van de huidige vindingen en begrijpen hoe het DOT Framework in elkaar zat en hoe we deze kunnen toepassen in ons project. Toen we als groep op een punt kwamen waar iedereen het project meer begreep en ook wat onderzoek had gedaan, hebben we besloten ons te richten op visuele beperkingen. Vanuit hier hebben we 3 vormen verdeeld onder ons 5 en hebben we hierop onderzoek gedaan.

Samen met Dominique heb ik onderzoek gedaan naar kleurenblindheid. Hier hebben we bronnen gezocht en meer bewustzijn naar het effect van de beperking en wat deze beperking voornamelijk heel veel zou helpen in designs.




Vanuit dit onderzoek hebben we de eerste iteraties en het concept bedacht voor het project.

Persona



voor iedereen



Naam Lisa de Vries

Leeftijd 34

Beroep Communicatiemedewerker

"Ik wil dat iedereen de informatie op onze website kan vinden en begrijpen – ook als je niet alles kunt zien, horen of snel kunt verwerken."

Doelen

- Zorgen dat de informatie op de website duidelijk, actueel en begrijpelijk is voor iedereen.
- De online communicatie inclusiever maken.
- Zichzelf ontwikkelen op het gebied van digitale toegankelijkheid.
- Voldoen aan WCAG-richtlijnen, maar vooral ook echt begrijpen hoe bezoekers met beperkingen de website ervaren.

Gedrag en houding

- Staat open voor feedback van gebruikers.
- Zoekt actief naar trainingen of webinars over digitale toegankelijkheid.
- Werkt nauw samen met webontwikkelaars, maar wil zelf ook weten waar ze op moet letten in haar teksten, beelden en opmaak.

Uitdagingen

Wat is toegankelijkheid precies?
Twijfelt over de content van haar website
Maakt zich zorgen over de visuele vormgeving



voor iedereen



Naam Jamal Benali

Leeftijd 41

Beroep IT-projectleider bij de gemeente

"Als jij het niet kunt zien, wil ik dat je het nog steeds kunt gebruiken – dat is pas echte digitale inclusie."

Doelen

- Ervoor zorgen dat digitale gemeentelijke diensten toegankelijk zijn voor inwoners met visuele beperkingen, zoals slechtziendheid of kleurenblindheid.
- Wil dat inwoners zelfstandig kunnen navigeren op de website, ook met schermlezers of vergrotingssoftware.
- Meer grip krijgen op waar visuele barrières in het ontwerp en de techniek ontstaan.

Gedrag en houding

- Laat ontwerpen tegenwoordig standaard testen op kleurcontrast en schermlezercompatibiliteit.
- Realiseert zich dat contrast, tekstgrootte, iconen en navigatie grote impact hebben op mensen met visuele beperkingen.
- Heeft ooit zelf een workshop gevolgd waarbij hij met een schermlezer moest werken – dit heeft diepe indruk gemaakt.

Uitdagingen

Merkt dat sommige ontwerpers toegankelijkheid nog verwarren met alleen 'mobielvriendelijk'.
Bij testen blijft het vaak bij technische validatie (zoals een tool of checklist), zonder échte gebruikerservaringen.

Customer Journey

1. Bewustwording

Gedachten:
"Wat interessant, ik ben benieuwd hoe dat werkt met een schermlezer of kleurenblindheid."

Emoties:
Nieuwsgierig, gemotiveerd

Behoeften:
Laagdrempelige toegang tot informatie en tools
Uitleg waarom het relevant is voor haar werk

Touchpoints:
Intranetbericht of nieuwsbrief
Link naar simulatiepagina
Introductievideo of korte toelichting

2. Oriëntatie

Situatie:
Lisa komt op de simulatiepagina terecht. Ze ziet een overzicht van simulaties (bijv. kleurenblindheid, wazig zicht, gebruik met schermlezer).

- **Gedachten:**
"Welke beperking heeft de meeste impact op onze website? Welke ga ik eerst proberen?"
- **Emoties:**
Geïnteresseerd, een beetje overweldigd
- **Behoeften:**
Heldere uitleg per simulatie
Suggesties voor welke simulatie bij welke situatie past
- **Touchpoints:**
Buttons of tabs per beperking
Korte tekst per simulatie
Gebruiksvriendelijke interface

3. Interactief gebruik

Situatie:
Lisa kiest bijvoorbeeld "schermlezer" en hoort hoe een gebruiker met een visuele beperking door een formulier navigeert. Of ze ziet de site in zwart-wit (grijs tinten) bij kleurenblindheid.

- **Gedachten:**
"Wow, dit is écht lastig te volgen."
- "Onze knoppen hebben helemaal geen alt-teksten, merk ik nu."
- **Emoties:**
Verrast, geraakt, licht ongemakkelijk (bewustwording)
- **Behoeften:**
Realistische, begrijpelijke simulatie
Reflectiemoment of concrete actiepunten na afloop
- **Touchpoints:**
Simulatie zelf (audio, visueel)
Ondertiteling bij audio
Toelichting over wat er gebeurt en waarom

4. Reflectie & Leren


Situatie:
Na de simulatie krijgt Lisa tips: bijv. check je kleurcontrast, gebruik alt-teksten, vermijd vage linke teksten ("klik hier").

- **Gedachten:**
"Ik ga de volgende keer beter letten op onze beeldbeschrijvingen."
- **Emoties:**
Geïnspireerd, verantwoordelijk
- **Behoeften:**
Toepassbare tips op contentniveau
Link naar concrete richtlijnen of checklist
- **Touchpoints:**
Downloadbare checklist
Link naar WCAG-uitleg in simpele taal
Mogelijkheid om feedback te geven

5. Actie / Toepassing

Situatie:
Lisa past haar nieuwe inzichten toe op de website van haar organisatie.

- **Gedachten:**
"Ik wil dit ook delen met mijn team, zodat iedereen zich bewust is."
- **Emoties:**
Gemotiveerd, trots
- **Behoeften:**
Inbedding in team- of contentproces
Mogelijkheid om de simulatie te delen met collega's
- **Touchpoints:**
Delen-knop of e-mailtemplate
Training of lunchsessie over toegankelijkheid

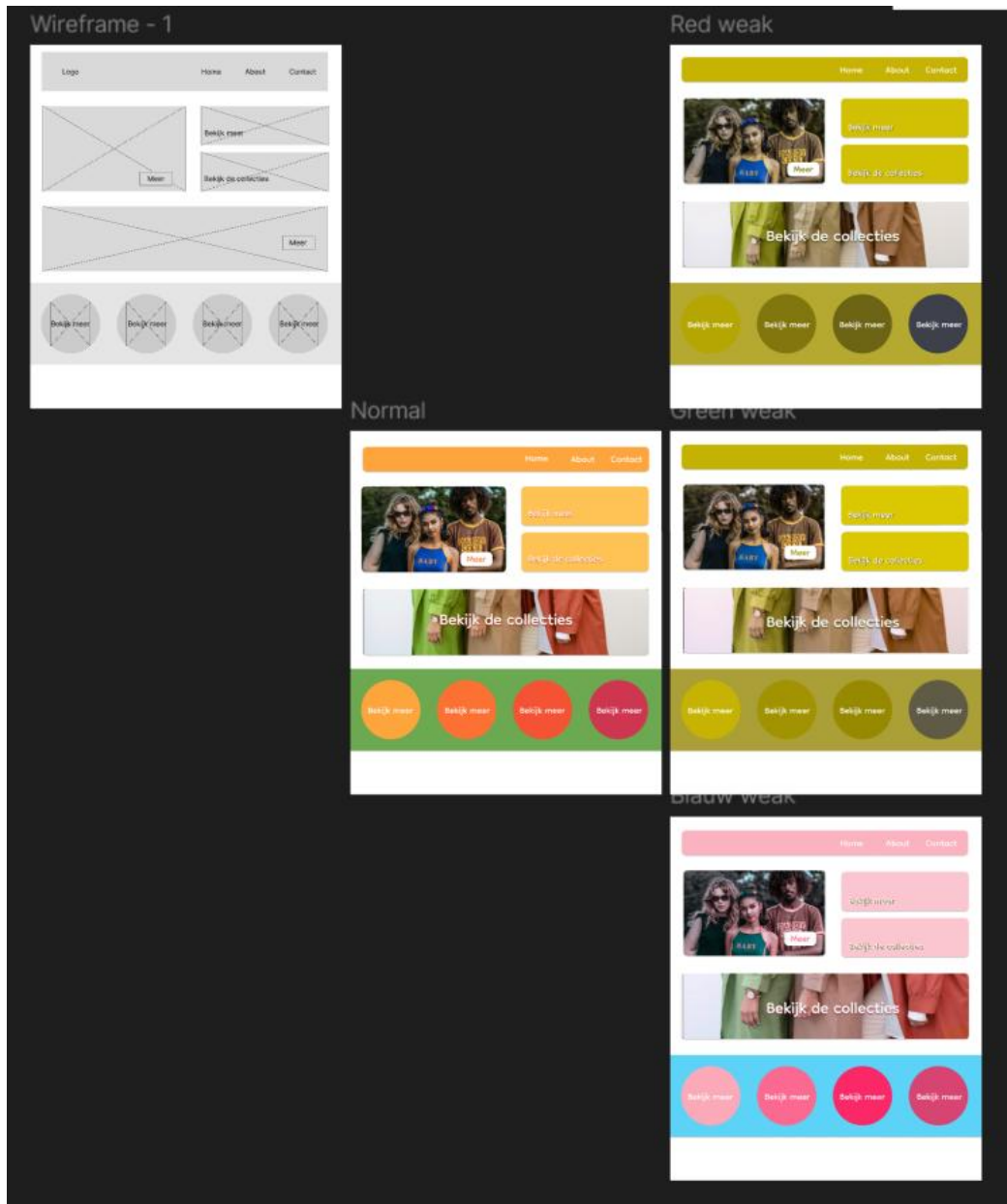


voor iedereen

Conceptfase

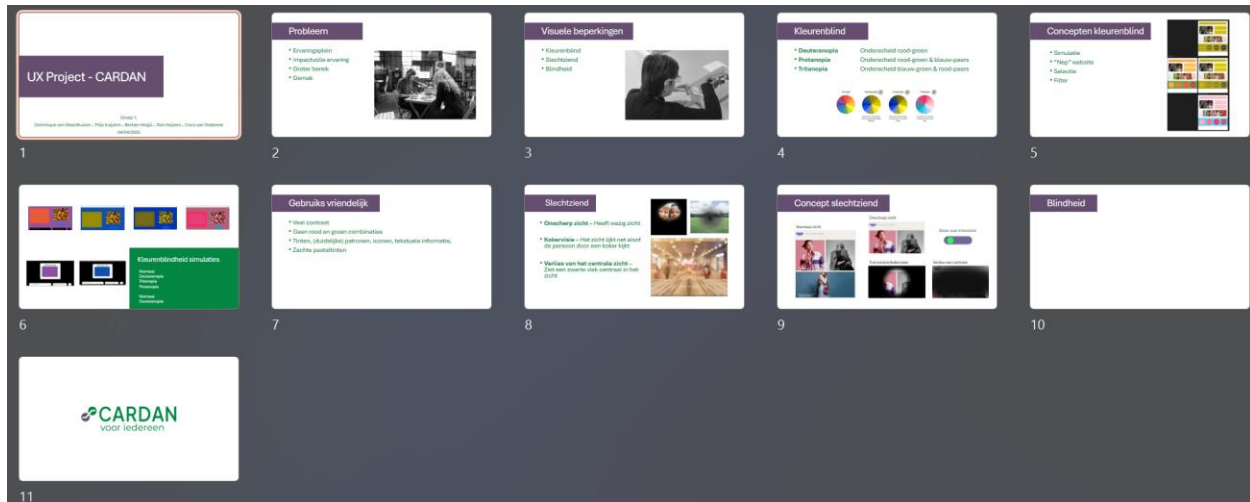
Voor onze oplossing wilde wij meer naar de simulatie kant gaan. Zo wilde we een neppe website maken die verschillende visuele beperkingen kan simuleren.

Met mijn design begon ik met een kleine wireframe en een klein design die snel moest aantonen wat voor effect de kleuren kunnen hebben.



Eerste klantcontact

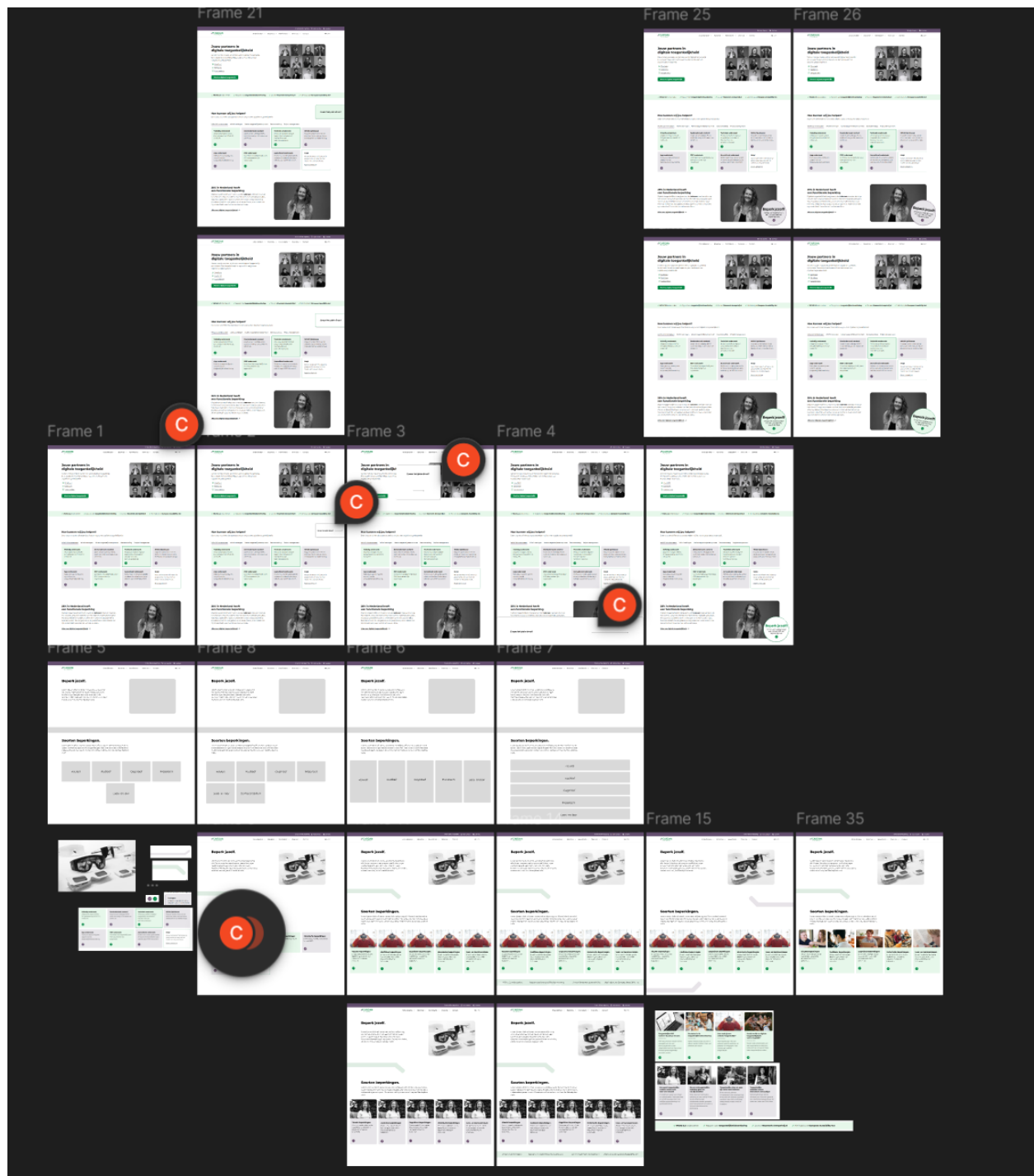
Bij de eerste presentatie met de klant heb ik voornamelijk het woord genomen met hulp van Thijs en Berkan. We waren met 3 van ons aanwezig om het gesprek aan te gaan. Hier hebben we ons idee uitgelegd en de richting waar wij naartoe willen werken.



Vanuit dit gesprek kregen we nuttige feedback die we kunnen toepassen op onze designs.

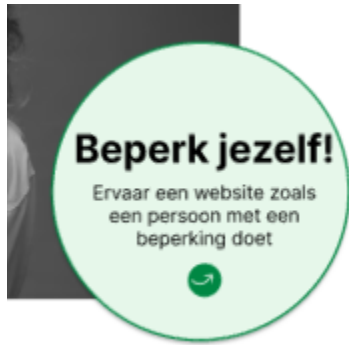
Zo was voor mijzelf een belangrijke, dat het proces en lijn van de handelingen nog duidelijker moest. Ook mochten we meer confronterend zijn met onze designs.

Designfase

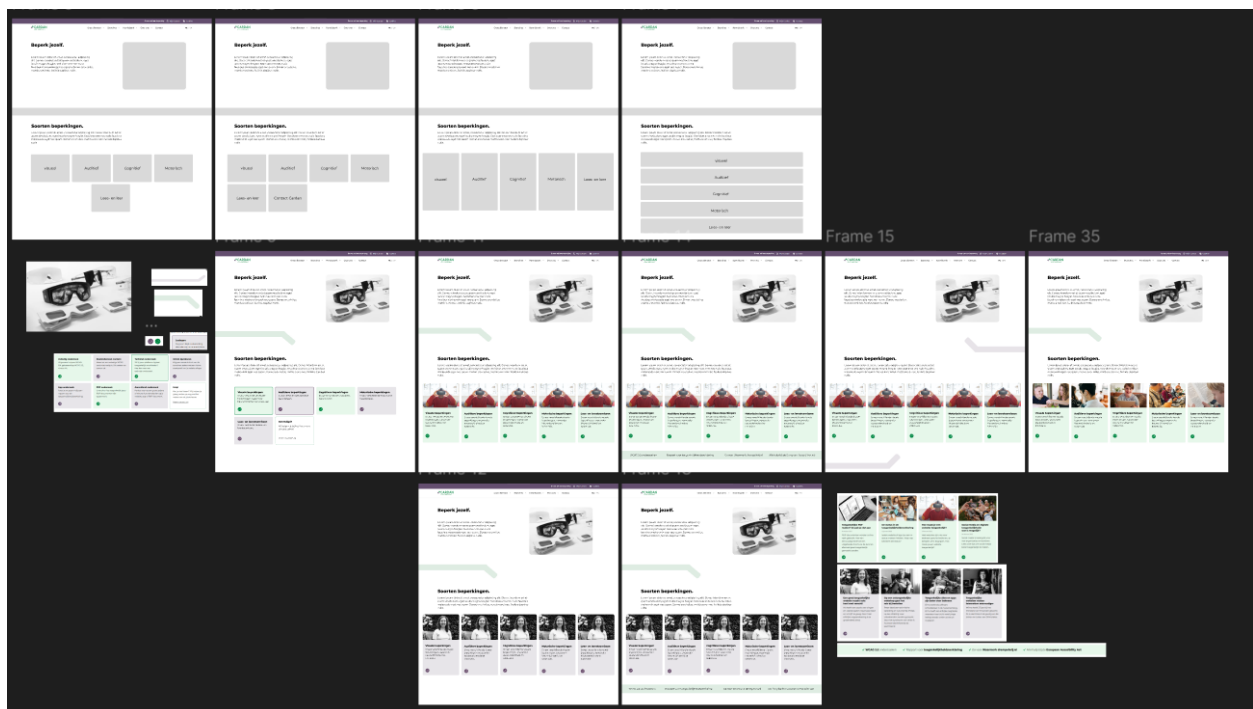


Om verder te bouwen op de feedback, dat de lijn en handelingen duidelijk moesten zijn, heb ik mij voornamelijk gericht op de stappen die leiden naar ons uiteindelijke product. Zo heb ik meerdere iteraties gemaakt voor de eerste stap, een grote onvermijdelijke knop en een link in de bovenste balk. De link was eigenlijk al een suggestie/verzoek van Carolina,

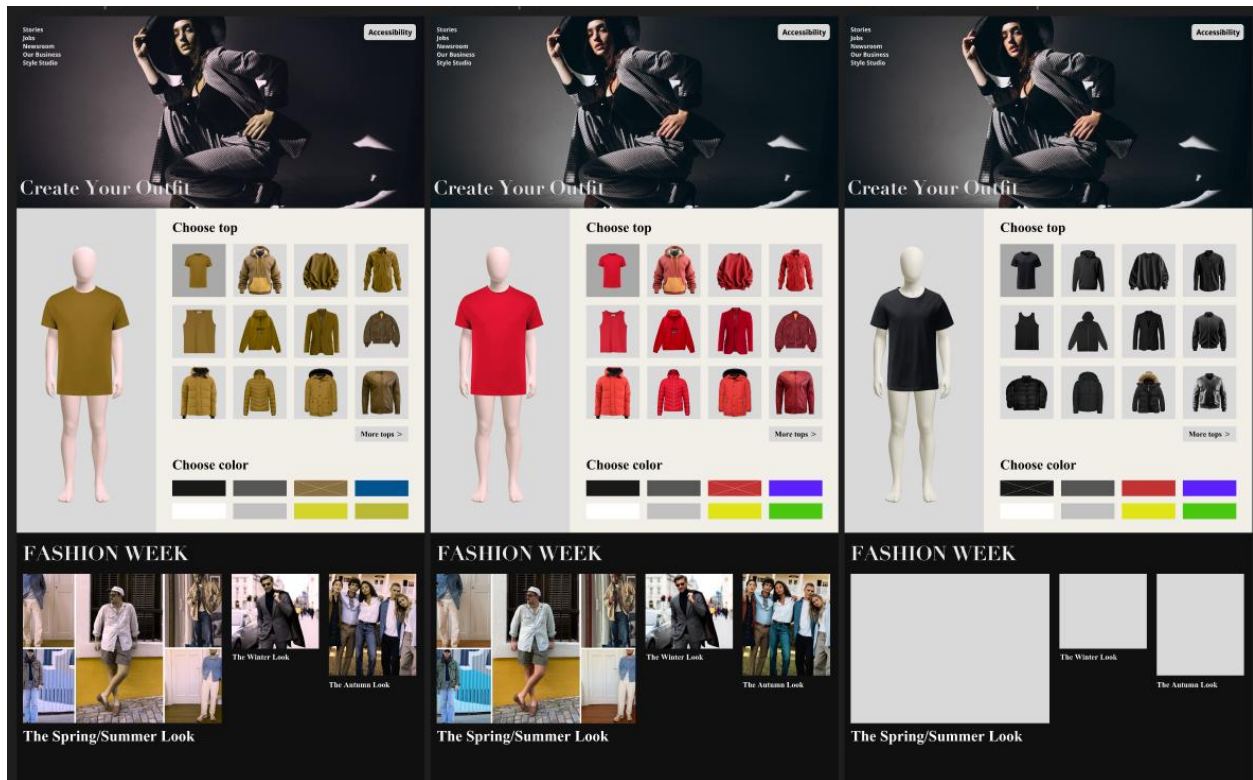
dus dit was al snel een definitieve keuze. Voor de grote knop was het voornamelijk de bedoeling dat gebruikers nieuwsgierig worden en ook geïnteresseerd worden in de functie.



De styling was zo gemaakt dat deze bij de styling paste van de rest van de website. Ook blijft deze in positie wanneer de gebruiker door de rest van de pagina heen scrollt.

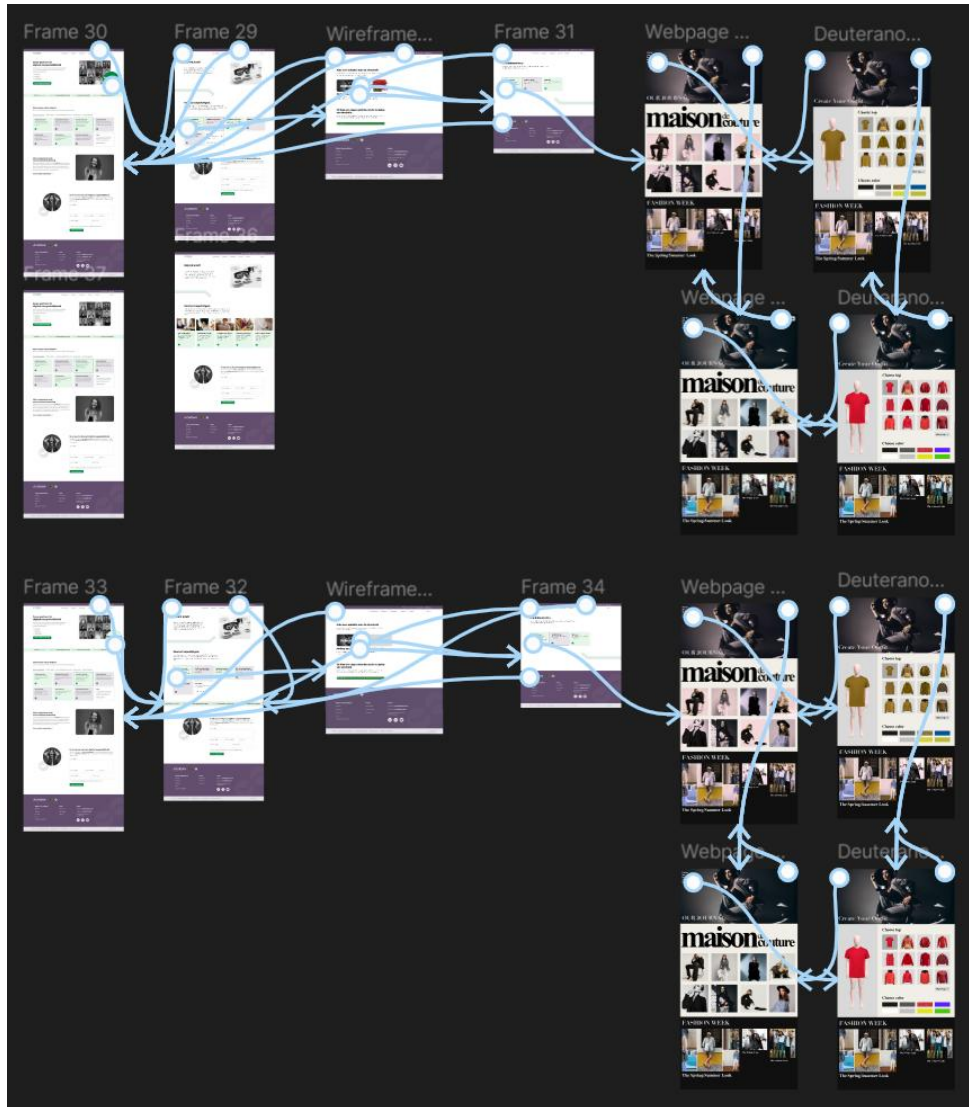


Voor het stukje kiezen van de beperking heb ik eerst met wireframes gespeeld om een idee te krijgen van hoe deze keuzes worden weergegeven. Zo ging ik eerst voor de optie die ik vaak zag terugkomen bij Cardan op de website. Na feedback van Bram, die zei dat onderdelen op de website meer visueel duidelijk mogen zijn, zodat mensen niet te veel hoeven te lezen. Heb ik besloten toch een ander design te pakken, waarbij er foto's gebruikt worden die de beperking representeren.



Voor de prefab website die gemaakt was door Berkan, heb ik nog zelf de kleding en onderste foto's toegevoegd op basis van de keuze van Thijs. Dit was omdat beide Berkan en Thijs de website heel zwart/wit hadden gemaakt en we zo geen kleurenblindheid konden tonen. Met een filter online heb ik de rode kleding, in het midden, kunnen veranderen naar de versie links.

Prototype



Voor het testen van de website had ik een prototype nodig die interactief te bedienen was. Doormiddel van de Figma prototype functie heb ik elementen van de website kunnen linken aan elkaar. De gebruiker kan dan zo het bedoelde pad af gaan.

Testen

Voor mijn test wilde ik me voornamelijk richten op het onderdeel waar ik mee bezig ben geweest, namelijk de handelingen en het complete pad wat een gebruiker moet afleggen om bij het eindproduct te komen. De webpagina's van het kiezen van de prefab website of een html invoeren en daarbij de prefab website zelf, zijn niet door mij gemaakt. Wel laat ik deze ook door de testers bezoeken om een algehele mening te kunnen krijgen. In dit verslag noteer ik wel alleen feedback die voor mijzelf van toepassing is.

De test

Gebruiksgemak Vragen na het pad doorlopen
 Spreek gedachtegang

Situatie:

Je bent een iemand die geïnteresseerd is kleurenblindheid en wil graag zien hoe een persoon met kleurenblindheid dit ervaart. Je ben op de website van Cardan en wil deze simulatie ervaren

Hoe makkelijk, iets wat niet helemaal lekker liep?

Zou je snel iets anders doen, wat vond je irritant of wilde je iets anders hebben omdat je daar snel naar zoekt?

Test 1: Hidde, voormalig software student nu niet meer actief daarmee bezig. 20 jaar. Hidde heeft het prototype voor zich en hij verteld mij wat zijn gedachtegang is terwijl hij het doel probeert te bereiken.

Zelf ziet hij al snel de grote knop op het scherm die mee scrolt en de knop in de balk boven het menu.

Wanneer hij bij het punt komt om een website te kiezen of deze zelf in te vullen, loopt hij even vast.

Daarna loopt het soepel.

Ook liet ik hem door de pagina's gaan van de prefab website. Hier vond hij het wel lastig om de kleding, die je kunt bekijken, te vinden. Dit kwam omdat hij niet verwachtte dat de "Style studio" hier naartoe zou refereren.

Hierna vroeg ik hem hoe de ervaring was en of hij makkelijk door de website heen kon gaan.

Conclusie: De handelingen waren gemakkelijk, hij merkte zelf op dat hij niet echt las en daarom op een bepaald punt even verward werd. Voornamelijk ook omdat hij met andere verwachtingen zat, zoals het direct activeren van een filter over de huidige pagina.

Verbeterpunten m.b.t mijn gemaakte werk: De witruimte op de “Beperk jezelf” pagina, zou iets minder mogen. Zodat het duidelijk is dat daaronder nog keuze is voor de beperkingen.

Test 2: Laurens, werkt developer en studeert ICT. 20 jaar

Laurens heeft het prototype voor zich en hij verteld mij wat zijn gedachtegang is terwijl hij het doel probeert te bereiken.

Laurens scrolde even door de website om vervolgens de knop in de balk boven het menu te klikken. Dit ging heel direct.

Toen hij de beperking koos, wilde hij op het gehele blok klikken. Alleen de pijl was mogelijk.

Alles loopt vervolgens goed en soepel.

Ook Laurens liet ik nog even kijken of hij wist waar hij de kledingstukken kan bekijken. Waar hij met even kijken snel de “Style Studio” kon vinden, maar vond het een beetje onhandig aangegeven.

Hierna vroeg ik of hij de stappen gemakkelijk kon doorlopen en of hij nog iets aan te merken had.

Conclusie: Knop in de balk was direct gezien, had daarentegen niet de meesrollende knop direct gezien. Op de “Beperk jezelf” waren wat gebruiksvriendelijke aanpassingen nodig. Zo moest deze iets directer en duidelijker. Keuze van de websitepagina was een beetje een rommeltje qua hiërarchie met letters en witruimtes. Ook de eigen websitefunctie was nogal weg gepropt. De prefab website was erg onduidelijk qua het doel en de werking.

Verbeterpunten m.b.t mijn gemaakte werk: Extra icoon in de balk bij de link. Ook de grote meescrollende knop meer laten opvallen. Op de “Beperkt jezelf” webpagina, meer een call to action om naar beneden te scrollen. Het gehele vak ook aanklikbaar.

Algehele samenvatting:

Voor mijn onderdelen heb ik de feedback voornamelijk gebruikt in het volgende project van Development. Zo ben ik daar aan de slag gegaan voor een duidelijkere knop die meescrollt op de homepagina. De witruimtes en hiërarchie in lettertypes is aangepast en ook is de functie van de eigen URL-pagina, naar boven verplaatst. Daarnaast hebben we een nieuwe prefab website gemaakt, zodat kleurenblindheid ook veel meer te zien is en daarbij ook het doel van de website duidelijker is.

Reflectie

Voor dit project vond ik de opstart erg lastig. Zo vond ik het lastig om het project te begrijpen, voornamelijk wat er precies van ons werd verwacht. Ook was het lastig dat we van de 4 weken in totaal, we de eerste week verloren doordat niemand echt concrete informatie had en de klant zelf pas op donderdag langskwam met informatie.

Tijdens de tweede week was het dus veel bezig zijn met het uitvogelen van het project en zo snel mogelijk research en een eerste design te maken. Om vervolgens te presenteren op de vrijdag. Voor mij voelde dit proces erg vreemd omdat het voor mij juist leek alsof research een heel belangrijk en groter onderdeel moest zijn. Vooral omdat het project gericht is op gebruiksvriendelijkheid. Maar vervolgens werd ons al op de tweede/derde dag verteld hier niet te veel tijd aan te besteden. Zo had ik verwacht meer algemene bewustwording naar toegankelijkheid vanuit het project te leren, iets waar we als developers niet vroeg genoeg mee kunnen beginnen.

Uiteindelijk na het eerste klantcontact heb ik een belangrijk feedbackpuntje opgenomen om de handelingen en flow van de website te ontwerpen. Hier ben ik veel mee bezig geweest met meerdere iteraties en heb hier ook uiteindelijk een prettige flow in kunnen vinden. Ook voor het eindresultaat ben ik tevreden over wat ik zelf heb laten zien.

Groepsreflectie

In ons groepje loopt het over het algemeen vrij goed. Met een groepje van 5 hadden 4 mensen die goed konden communiceren en de taken goed kon verdelen.

De 5^e persoon was Tom, hier zat ik vorig project ook al mee samen. Toendertijd hadden we al veel problemen met communicatie en verantwoordelijkheid nemen. Hier heb ik uiteindelijk ook Evelien over gesproken om advies te krijgen over hoe ik dit in de toekomst moest toepassen. Wat ik uiteindelijk hiervan heb toegepast is voornamelijk het verantwoordelijkheid stukje. Als het om taakverdeling ging stuurde ik het zo dat Tom zijn eigen taken had. Hiermee wilde ik zorgen dat dat onderdeel volledig bij hem lag, zodat als dit fout ging of hij deadlines niet haalde hij alleen verantwoordelijk was. Uiteindelijk pakte dit goed uit, omdat hij dus niet zijn onderdelen af had en daarbij ook niet bij de presentatie was. Op deze manier voelde ik zelf ook minder druk en had hier ook niet de behoefte om voor hem ons als groep te moeten verantwoorden, sinds onze delen wel af waren. Uiteindelijk is hij gestopt met de opleiding en het project zelf, dus was dit verder geen probleem meer voor het rest van het project.

Wat wel nog lastig was dat ook ons vierde lid voor onbepaalde tijd afwezig was. We moesten toen wel een stukje aanpassen in het gehele design maar konden hier vrij goed mee verder. Berkan en Thijs waren veel samen bezig met hun prefab website en een losse pagina. Wel kwam ik hier even tegen een lastig punt waarbij ik hun aangaf dat het design niet heel handig werkte omdat deze voornamelijk alleen zwarte en witte elementen had, dus niks kleurrijks om de kleurenblindheid te tonen. Dit gaf ik tijdig bij hen aan, waar vervolgens helaas het toch mijn taak werd om gekleurde kleren toe te voegen. Omdat dat blijkbaar mijn taak was, sinds kleurenblindheid mijn onderdeel was. Hier heb ik uiteindelijk dan wel wat tijd in moeten steken, gelukkig was dit niet heel nadelig in mijn uiteindelijke eindproducten. In de laatste week kwam ook ons 4^e lid, Dominique, weer terug. En heb ik samen nog even met haar gekeken wat zij kon doen voor het project en haarzelf. Die communicatie verliep helemaal goed.