

# Responsive ontwerp

## Inleiding

Om een idee te krijgen van de RET verhalen website door een gebruiker tijdens een reis is een interview gedaan met een potentieel gebruiker. In dit interview is vooral ingegaan op de verschillende fasen van de reis voor, tijdens en na het reizen met RET. Om een passende website te maken moet hij responsive zijn om de verschillende apparaten die gebruikt worden tijdens de reis te bedienen.

Om een passende responsive website worden in dit document verschillende onderdelen behandeld.

Eerst zal er vanuit het interview een **Customer Journey Map** gemaakt worden. Op basis van deze informatie zal een passend **User scenario** geschreven worden. Met onderbouwing uit de User scenario zal een **wireframe** gemaakt worden die de site in de verschillende fasen van het gebruik laat zien. Tot slot zal er een **breakpoint schets** gemaakt worden die de indeling en vormgeving van de site op verschillende devices uitlegt en laat zien.



# Customer Journey Map

## Het interview

Om een beeld te krijgen van het gebruik van media in het OV heeft er een interview plaatsgevonden met een OV-reiziger die gebruik maakt van onder andere RET. De geïnterviewde is een man van tussen de 20-30 die studeert op HBO niveau. Uit dit onderzoek kwamen verschillende punten naar voren.

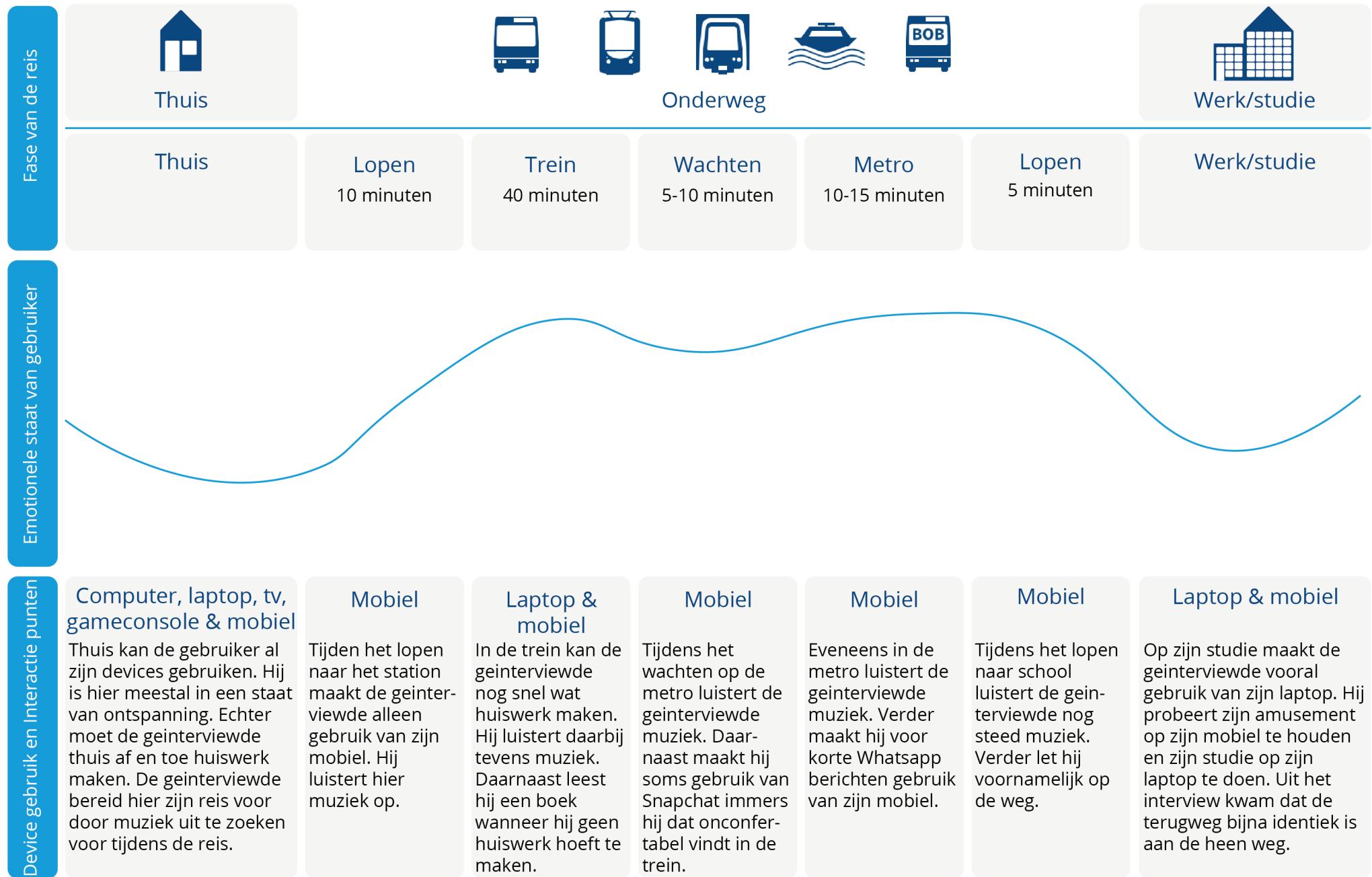
De geïnterviewde maakt elke dag een reis van huis naar studie en weer terug. Hij loopt van zijn huis naar het station daar pakt hij een trein waar hij vervolgens 40 minuten in zit. Hierna wacht hij op de metro zijn metro reis is zo'n tien minuten. Tot slot loopt hij naar school. Wanneer zijn dag op school er op zit neemt hij dezelfde route terug. Deze route is voor deze reiziger daarmee een routine immers die altijd dezelfde route neemt. Bij de heenreis hoeft de geïnterviewde bijna nooit te wachten bij het station immers hij mikt op een specifieke trein, terwijl hij tijdens de terugweg niet mikt op een specifieke aansluiting waardoor hij vaak even moet wachten. De geïnterviewde nam vaak liever een trein eerder dan wat op zijn les aansluit hierdoor heeft hij eigenlijk nooit haast en heeft hij geen stress tijdens zijn reis.

In het openbaar vervoer maakt de geïnterviewde gebruik van devices. Hij heeft bijna altijd zijn laptop bij en altijd zijn mobiele telefoon. Echter gebruikt hij zijn laptop eigenlijk alleen voor school werk in het OV. Daarnaast doet hij dit alleen in de trein immers hij daar langer in zit. Verder doet hij dat alleen wanneer hij richting school gaat en het voor hem nodig is. Zijn mobiel gebruikt hij altijd terwijl hij reist om muziek te luisteren. Daarnaast zit hij tijdens zijn reis soms op social media via zijn telefoon. In de metro beantwoord hij echter alleen korte app-berichten immers het zo'n korte reis is. Tijdens het wachten op stations luistert de geïnterviewde alleen muziek en maakt soms gebruik van snapchat omdat hij dit ongemakkelijk vindt om in de trein te doen. Verder maakt hij op de heen en op de terugweg gebruik van ongeveer dezelfde devices op dezelfde manier.

Naast deze routine reis, reist de geïnterviewde op andere momenten met het OV. De geïnterviewde heeft geen auto en gebruikt daarom voor al zijn reizen het OV of de fiets. Voor uitstapjes maakt de geïnterviewde naast de trein en de metro gebruik van pond, tram en bus. Opvallend bij het laatste vervoersmiddel is dat de geïnterviewde behalve muziek verder geen gebruik maakt van zijn devices omdat hij last heeft van wagenziekte.

Tot slot zullen nog enkele opvallende punten genoemd worden die uit het interview naar voren kwamen. De geïnterviewde leest graag echter vermijdt dit om op zijn telefoon te doen immers hij het voornemen heeft om minder op zijn telefoon te zitten. Daarom kiest hij ervoor om een boek te lezen in de trein. Wanneer de geïnterviewde zou lezen op zijn mobiel dan zou hij het belangrijk vinden om het te kunnen opslaan waar hij gebleven is. De lengte van het leesvoer maakt hem niks uit.

# De customer journey map



# User scenario

## Wat is een User scenario?

Het interview en de customer journey map zijn inspiratie en de fundatie van het User scenario. De User scenario neemt niet alleen alles over van het interview maar is beantwoord met zicht op een grotere doelgroep dan alleen de geinterviewde.

Een User scenario zijn vier beantwoorde vragen die een richting geven aan wat er ontworpen wordt. Het helpt de ontwerper om te bedenken wie zijn gebruikers zijn en wat hun doelen zijn op de te ontwerpen site. Daarnaast testen de vragen de relevantie van het ontwerp. In de blog: "How User Scenarios Help To Improve Your UX" van Sabina Idler wordt het User scenario uitgelegd en onderbouwd. Volgens de blog horen bij een User scenario de volgende vier vragen beantwoord te worden: "Who is the user I'm designing for? What does this user want on my site? How is this user going to achieve his or her goals? Why does this user come to my site and not anywhere else? (2011)". Verder is het volgens de blog belangrijk dat de vragen worden beantwoord over echte gebruikers. Tevens is het van belang dat de vragen kort en krachtig beantwoord worden.

# User scenario

## De vier vragen

### Wie zijn de gebruikers waarvoor wordt ontworpen?

De gebruikers waarvoor wordt ontworpen zijn de reizigers van RET. Dit zijn mensen die of wonen in de omgeving van Rotterdam en ergens anders werken of die werken in Rotterdam en ergens anders wonen. Het is daarbij niet belangrijk dat de gebruikers alleen gebruik maken van het OV van RET. Wanneer zij naast RET eveneens met concurrerende vervoersmaatschappijen reizen kunnen ze nog steeds gebruik maken van de RET-verhalen website. De gebruikers kunnen man of vrouw zijn en jong of oud. Echter ligt de nadruk op het ontwerpen vanaf 18-65 immers dat de grootste groep OV gebruikers is. De gebruikers reizen van hun huis naar hun werk of studie.

### Wat wil deze gebruiker doen op de verhalen website van RET?

Op de verhalen website van RET komt de gebruiker om vermaakt te worden. Hij wil afgeleid worden van het OV, de mensen om zich heen en de gebruiker wil dat de reis sneller lijkt te gaan. Daarnaast wil de gebruiker plezier halen uit het lezen van de verhalen. Om dat te bereiken leest hij de kunstzinnige verhalen. Verder wil de gebruiker feedback geven op de verhalen. Tot slot wil de gebruiker verhalen kunnen opslaan zodat als hij een leuk verhaal vindt het later terug kan vinden en af kan lezen.

### Hoe gaat deze gebruiker zijn doelen bereiken op de site?

Om zijn doelen te bereiken op de site zal de gebruiker zoeken naar verhalen die bij hem passen. Hij kan eventueel in zijn huis al zoeken naar passende verhalen zodat hij tijdens zijn reis meteen kan gaan lezen. Omdat het met RET vaak om korte reizen gaat is het van belang dat de gebruiker weinig handelingen nodig heeft om een (opgeslagen) verhaal te bereiken. Daarnaast is van belang dat de gebruiker zich niet hoeft te generen tijdens het reizen. De site is geheel zonder geluid zodat de gebruiker zich geen zorgen hoeft te maken of er opeens geluid uit zijn mobiel komt. Verder heeft de site een niet al te gedrukte design dat aansluit bij de huisstijl van RET.

### Waarom gaat deze gebruiker naar de verhalen website van RET en niet naar een concurrerende?

Wat de verhalen website van RET aantrekkelijk maakt is dat hij gratis is. Daarnaast is hij gratis echter niet voor iedereen het is een cadeautje voor de RET gebruiker. Daarmee wordt hij exclusief gemaakt. Verder wordt een cadeautje geassocieerd met iets leuks. Verder zijn Rotterdammers vaak trots op hun stad en alles wat daar bij hoort. Dit is tevens iets waar RET op in kan spelen immers het iets echt Rotterdams is.

Daarnaast sluit het doel van de site aan bij het moment van gebruik. Het doel van de site is mensen vermaaken en wanneer gereisd wordt, willen mensen vermaakt worden. Verder zal wanneer de website al wat bekender is het reizen met het OV van RET ze herinneren aan de RET verhalen website immers ze logo's van RET om zich heen zien en dergelijke.

# Wireframes

## Inleiding

Uit de User scenario komen de wireframes voort. Deze wireframe laat alleen de route zien die de gebruiker neemt in een ideale situatie (Happy flow).

De flow Begint bij de gebruiker thuis (voor de reis). Voor de reis komt de gebruiker voor het eerst op de site en maakt een account aan en slaat alvast wat verhalen op die hem aanspreken voor onderweg. Vervolgens is gebruiker onderweg, hij neemt zijn mobiel met zich mee en wanneer die iets langer stukken in een vervoersmiddel zit zoekt hij eerder opgeslagen verhalen op en gaat ze lezen op zijn mobiel. Tot slot kan de gebruiker op school of werk nog van te voren enkele verhalen extra opslaan (na de reis). Zoals hierboven te lezen is is de wire flow in drie stukken op gedeeld: voor de reis, tijdens de reis en na de reis.

## Legenda



Het gebied waar de gebruiker mee moet interacteren om op het volgende scherm uit te komen.



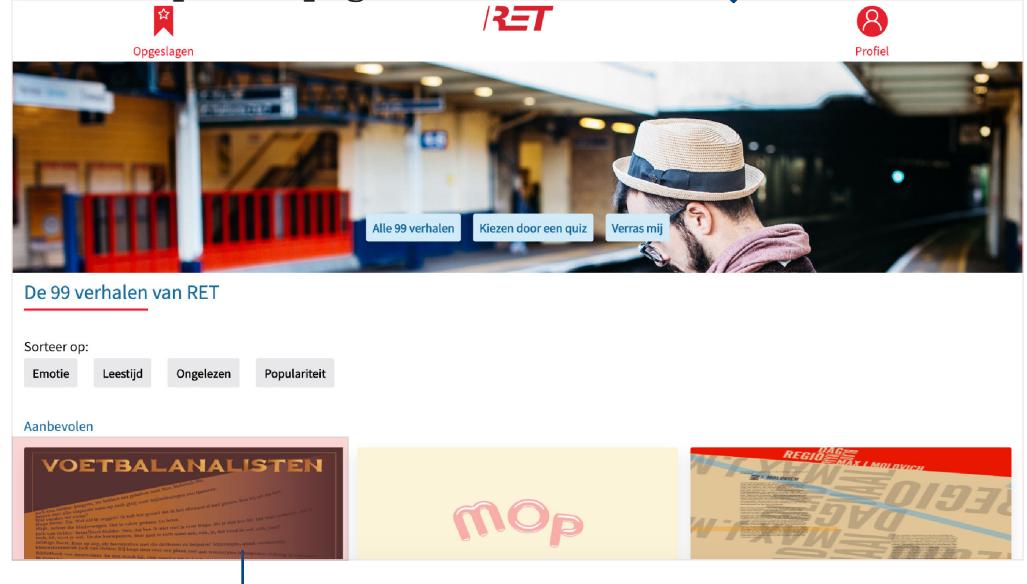
Deze pijl loopt van de plaats waar de gebruiker mee moet interacteren.

## Voor de reis

### 1. Desktop intropagina



### 2. Desktop hoofdpagina



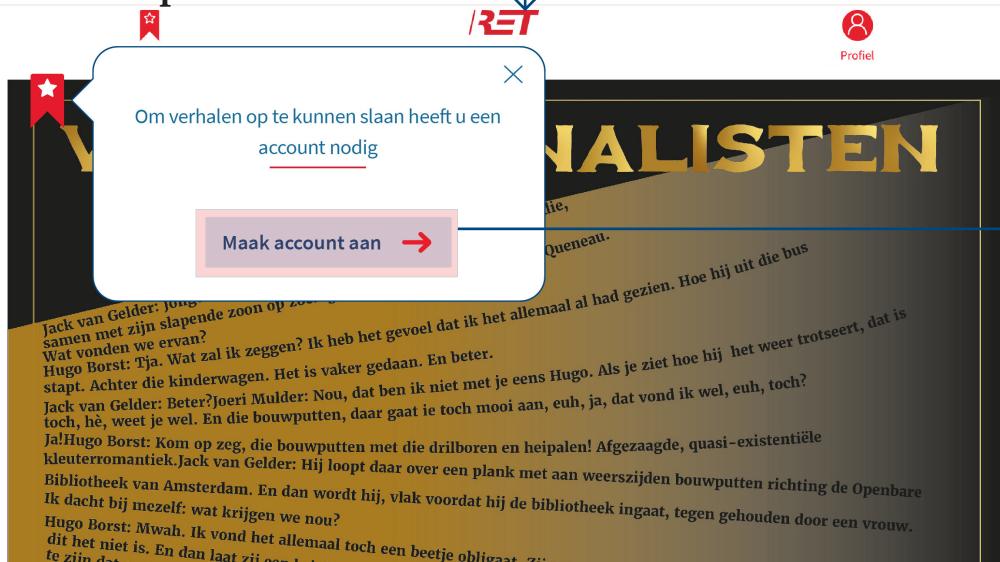
# Wireframe

## Voor de reis

### 3. Desktop detailpagina



### 4. Desktop maak account aan



## Uitleg

Op pagina 1 is te zien dat de gebruiker een korte introductie krijgt over de verhalen website van RET. Wanneer de website op een mobiel wordt geopend is deze pagina verdeeld over meerdere pagina's. Naast direct naar de verhalenwebsite hoofdpagina te gaan kan de gebruiker: een account maken of inloggen. Zo kan de gebruiker als hij al eerder op de website geweest is direct inloggen. In dit geval is de gebruiker voor het eerst op de website en drukt daarom op: 'Start lezen'.

Hij komt daarmee terecht op de hoofdpagina (pagina 2). Op deze pagina kiest de gebruiker een verhaal dat hem aanspreekt. Op de detailpagina van het gekozen verhaal is de mogelijkheid om het verhaal direct te lezen of om op te slaan voor later (pagina 3). Wanneer er over de opslaan knop wordt gehoverd komt er boven de knop een pop-up met: 'Sla verhaal op'. Wanneer de gebruiker hierop klikt (zonder ingelogd te zijn wat hier het geval is), komt er een pop-up: 'Om verhalen op te kunnen slaan heeft u een account nodig' (pagina 4). In de ideale situatie zou de gebruiker hier direct voor kiezen.

# Wireframe

## Voor de reis

### 5. Desktop Account gegevens invullen

Opgeslagen

RET

Profiel

Maak een RET-account aan

Naam  
Voer je naam in

Wachtwoord  
Voer een wachtwoord in

Geslacht  
Man Uniek Vrouw

Verder

### 7. Desktop Account bevestigen

Opgeslagen

RET

Profiel

Dit is jou RET profiel

Naam  
Pieter Peterson

Geslacht  
Man

Leest graag:  
Gekke verhalen, liefdes verhalen en verhalen over kinderen

Terug

Maak account aan →

### 6. Desktop Account Voorkeuren

Opgeslagen

RET

Profiel

Waar lees je graag over? Dan maken we het aanbod opmaat.

Liefde lange verhalen Spannend Korte verhalen

Vrolijk Boos Geirriteerd Gek Druk

Mooi Rustig Kinderen Krachtig

Verder

Terug

Uitleg

Om een account aan te maken bij de RET site zijn drie stappen nodig. In de eerste stap moet de gebruiker zijn naam en wachtwoord invullen (pagina 5). Daarnaast kan de gebruiker met een slider kiezen voor man, uniek of vrouw. Wanneer de gebruiker de slider op en neer beweegt, transformeert het account icoon. Van deze drie iconen waar tussen getransformeerd wordt is hier het voorbeeld. Er worden niet veel gegevens van de gebruiker gevraagd om zijn privacy te respecteren.



Op pagina 6 kan de gebruiker alvast kiezen in wat voor soort verhalen hij geïnteresseerd is. Daardoor kunnen de resultaten persoonlijker en daarmee meer aansluiten bij de voorkeuren van de gebruiker. Echter kan de gebruiker er tevens voor kiezen om deze stap over te slaan door niks aan te klikken.

# Wireframe

## Tijdens de reis

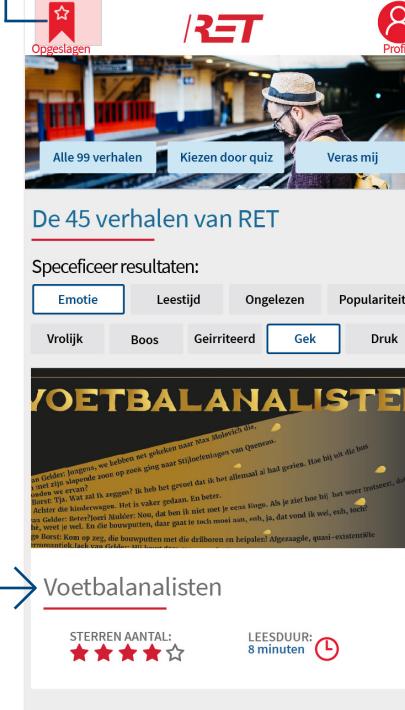
### 8. Mobiel Aanmelden



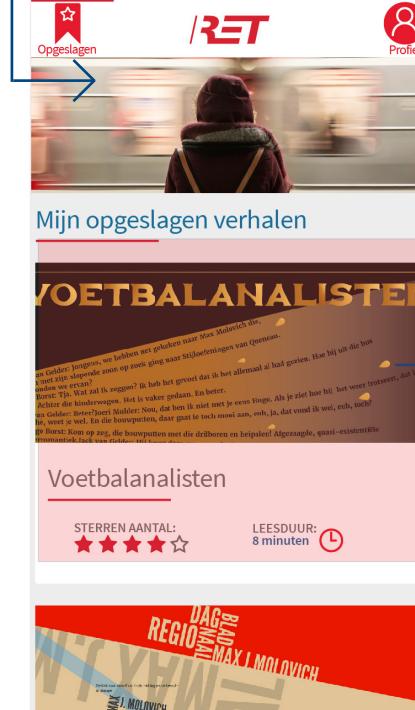
### 9. Mobiel Inloggen



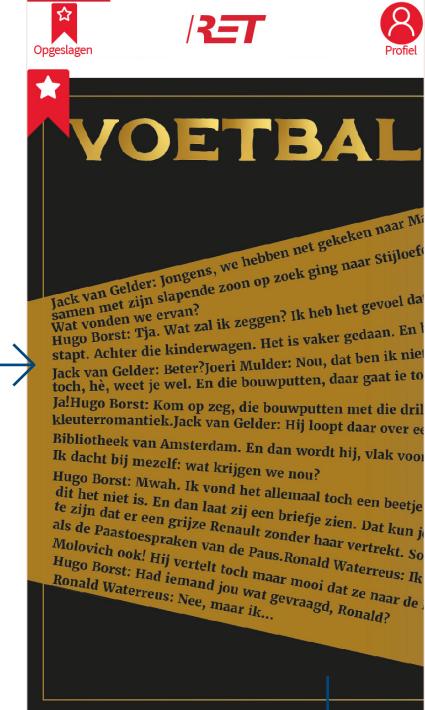
### 10. Mobiel Hoofd



### 11. Mobiel opgeslagen



### 12. Mobiel Detail



## Uitleg

Op pagina 7 ziet de gebruiker zijn keuzes terug en kan hij zijn account bevestigen.

Na het aanmaken van een account kan de gebruiker enkele verhalen opslaan op zijn opgeslagen pagina. Wanneer hij dan gaat reizen kan hij snel bij verhalen komen die hij wil lezen.

Tijdens de reis heeft de gebruiker zijn mobiel mee. Zijn laptop heeft die eveneens mee echter gebruikt hij zijn laptop alleen voor werk en studie gerelateerde dingen bij langere reizen.

Op zijn mobiel opent de gebruiker de website van de verhalen van RET. Hij komt daarmee weer op de introductiepagina. Echter kan hij nu meteen inloggen om snel bij zijn opgeslagen verhalen te komen (pagina 8). Op pagina 9 hoeft hij alleen zijn naam en wachtwoord in te vullen om in te loggen. Vervolgens komt de gebruiker weer op de homepagina uit (pagina 9). Om meteen naar zijn opgeslagen verhalen te gaan kiest de gebruiker op deze pagina ervoor om op het 'Opgeslagen' icoon te drukken. Vervolgens kiest de gebruiker het laatst opgeslagen verhaal uit zijn opgeslagen verhalen (pagina 11). Hij start meteen met lezen (pagina 12).

# Wireframe

## Na de reis

### 13. Desktop Hoofdpagina terugweg

The wireframe shows a desktop view of a news website. At the top right are 'Opgeslagen' (with a bookmark icon) and 'Profiel'. The main area features a large image of a person wearing a hat. Below it are three buttons: 'Alle 99 verhalen', 'Kiezen door een quiz', and 'Verras mij'. A blue arrow points from this screen to the next one.

De 99 verhalen van RET

Sorteer op:

- Emotie
- Leestijd
- Ongelezen
- Populariteit

Aanbevolen

VOETBALANALISTEN

mOP

REGIO MAX

### 14. Desktop Detailpagina terugweg

The wireframe shows a desktop view of a detail page. At the top right is 'Profiel'. The main area features a large, stylized red 'mOP' logo. A blue arrow points from the previous screen to this one.

## **Uitleg**

Op school of werk maakt de gebruiker minder gebruik van de verhalen website van RET. Op pagina 13 en 14 kiest de gebruiker toch nog een verhaal om op te slaan voor zijn terug reis. Daarnaast kan de gebruiker als afleiding van zijn studie of werk er toch voor kiezen om enkele verhalen te lezen.

Zodra de gebruiker iets doet op school of werk op de verhalen website van RET, doet hij dit meestal op zijn laptop of desktop even tussen zijn werkzaamheden door of vlak voordat hij weggaat.

Wanneer de gebruiker weer terug komt op de RET verhalen website hoeft de gebruiker niet opnieuw in te loggen immers er onthouden wordt dat hij is ingelogd.

# Brakepoint schets

## Inleiding

Uit het boek: ‘Designing Multi-Device Experiences’ van Michal Levin komt naarvoren dat belangrijk is bij het ontwerpen voor multidevice experiences dat de ontwerper rekening houdt met de drie C’s. De drie C’s zijn: consistent, continuous, and complementary (2014).

Met **consistent** wordt bedoeld dat de basis functies en vormgeving van de website of app behouden moet blijven over de verschillende devices heen. Op elk device kan uit de app of website dezelfde ervaring worden verkregen.

Bij **continuous** wordt gedoeld op dat de ervaring van het ene device heropgepakt kan worden op het volgende device.

Wanneer men spreekt over **complementary** design wordt bedoeld dat de kansen van ieder device worden benut. De verschillende devices complementeren elkaar.

Bij dit ontwerp wordt het meestal alles consistent doorgegeven op het volgende device. Echter wordt de extra ruimte op de tablet en desktop benut. Content wordt vaak everedig verdeeld tenzij de groepering daardoor vervalt. Bij de mobiele versie is weinig ruimte en daarom wordt alles benut en is er weinig open ruimte.

## Mobiel

Bij de mobiele versie ligt het focal point vooral op de iconen. Vervolgen op de titel “De 99 verhalen van RET”. Daarna op de mogelijkheid om te filteren en de drie lichtblouwe knoppen. Tot slot op de verhalen blokken. Deze hierarchie loopt daarmee vooral van boven naar beneden. Daarbij helpt het tevens dat er in de foto naar beneden wordt gekeken. Bij de mobiele versie is de meeste content gecentreerd en vervolgens everedig verdeeld over de ruimte. De meeste onderdelen zitten niet direct tegen de rand aan, er zit nog een gutter naast.

Het eerste wat er verandert wanneer de pagina wordt vergroot is dat er een gutter van 1em aan de zijkanten van de blokken met de verhalen komt. Dit is een minor breakpoint en dit gebeurt wanneer het scherm breder is dan 25em.

## Mobiel

Vanaf 0 tot 30 em



Opgeslagen

Profiel



Alle 99 verhalen

Kiezen door een quiz

Verras mij

## De 99 verhalen van RET

Sorteer op:

Emotie

Leestijd

Ongelezen

Populariteit

## Aanbevolen

### VOETBALANALISTEN

Jack van Gelder: Jongens, we hebben net gekkeken naar Max Molovich die, samen met zijn slapende zoon op zoek ging naar stijloefeningen van Queneau.  
Hugo Boors: Tja. Wat zal ik zeggen? Ik heb het gevoel dat ik het allemaal al had gezien. Hoe hij uit die bus stapt. Achter die kinderwagen. Het is vaker gedaan. En beter.  
Jack van Gelder: Better? Juuri. Nou, dat ben ik niet met je eens Hugo. Als je ziet hoe hij weer trotsstaat, dat is toch, ne, wort je wel. En die bounspullen, daar gaan ie toch mooi aan, eh, ja, dat vind ik wel, eh, toch?  
Hugo Boors: Kom op zeg, die bounspullen met die drijfballen en bripalen! Algezaggde, quasi-existentiële kleuterromantiek Jack van Gelder. Hij loopt daar over een plank maar...

# Tablet

Van 30 tot 60 em

The screenshot shows the RET website's tablet version. At the top, there are three icons: a red bookmark-like icon labeled 'Opgeslagen' (Saved), the red RET logo, and a red user profile icon labeled 'Profiel' (Profile). Below the header is a large photograph of a man wearing a straw hat and glasses, standing on a train platform and looking at his phone. Three light blue buttons are overlaid on the image: 'Alle 99 verhalen' (All 99 stories), 'Kiezen door een quiz' (Choose through a quiz), and 'Verras mij' (Surprise me). Below the photo, the text 'De 99 verhalen van RET' is displayed in a large, bold, dark blue font. Underneath this, the text 'Sorteer op:' is followed by four grey buttons with black text: 'Emotie' (Emotion), 'Leestijd' (Reading time), 'Ongelezen' (Unread), and 'Populariteit' (Popularity). At the bottom, there are two cards: one for 'VOETBALANALISTEN' (Football Analysts) and one for 'mOp'.

## Tablet

Bij de tablet versie blijven de iconen in de header gesentreerd en evenredig verdeeld. Echter worden ze kleiner na het major breakpoint.

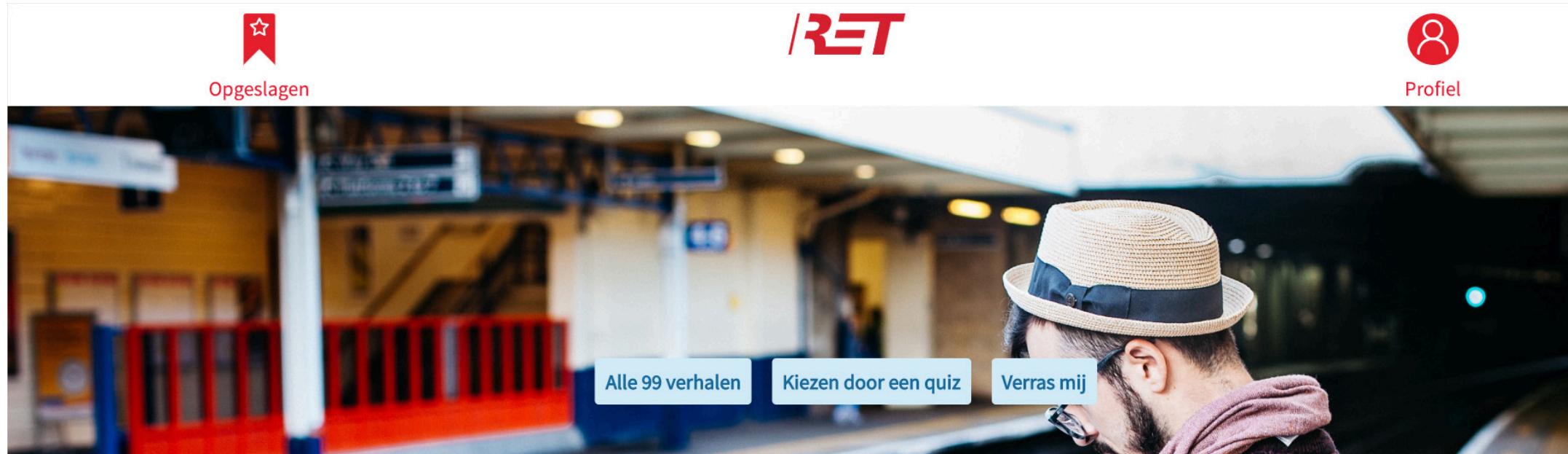
De licht blauwe knoppen worden iets groter na het major breakpoint. Hier is voor gekozen omdat de knoppen anders niet passen op de mobiele versie. Verder wanneer ze iets kleiner zijn zijn ze nog steeds goed leesbaar en hierarchisch opvallend. Om ze groter te maken bij de tablet versie is voor gekozen omdat ze dan beter aansluiten bij de huisstijl en er genoeg ruimte voor is.

Daarnaast krijgen de licht blauwe knoppen samen een maximale breedte zodat ze samen gegroeperd blijven. Over deze breedte verdelen ze zich. Tevens krijgen de knoppen bij het formulier hebben een maximale breedte echter blijven ze links uitgelijnd, evenals de andere elementen van het formulier.

Het opvallendste verschil tussen de mobiele versie en de tablet versie is dat de verhaalblokken zich over twee kolommen verdelen.

# Desktop

Vanaf 60 em



## De 99 verhalen van RET

Sorteer op:

Emotie    Leestijd    Ongelezen    Populariteit

### Aanbevolen



## Dektop

Bij de desktop en de tablet versie zijn weinig verschillen. Een van de verschillen is dat de foto aan de onderkant meer wordt afgesneden. Daarnaast worden de verhalen blokken verdeeld over drie kolommen. Wanneer het beeldscherm groter of kleiner wordt schalen de verhaalblokken mee.

