

SLC-Ondersteuning

Design Rationale door Armand Bissesar

Metadata



Onderwerp: Afstuurproject
Projectnaam: SLC-Ondersteuning (SLC-O)
Studie: Communication and multimedia design

Naam: Armand Bissesar
Studentennummer: 500727671
Begeleider: Marianne Meijers
Inleverdatum: 07 juni 2019
Versie: Versie 3.0

Opdrachtgever: CMD Amsterdam
Contactpersoon: Hein Bijvoet
Functie: SLC Coördinator

Inhoudsopgave

Metadata	2	Versie 1.0: SLC Online	25	Testen versie 2.0	41
Inhoudsopgave	3	Het concept		Expert Reviews	
Voorwoord	4	Slimme herinneringen		Usability testing	
Product biografie	5	Schetsen		CMD'ers	
Video prototype		Design patterns		SLC'ers	
Digitaal prototype		CMD Huisstijl		Versie 3.0: SLC-Ondersteuning	45
Introductie	6	Informatie architectuur: Sitemap 1.0		Informatie architectuur: Sitemap 3.0	
Oriëntatie	7	De schermen		PvE 3.0	
Woordweb		Onboarding		De iteraties van V2 -> V3	
Desk research		Chat & doelen		Testen versie 3.0	48
Stakeholders	10	Automatisch antwoorden		Conclusie	50
Wat is studieloopbaan coaching?	12	Testen versie 1.0	30		
Studieloopbaan coaching		Focus groups			
Het nieuwe SLC		Co-creaties			
Hoe ervaren de CMD'ers SLC?	14	Omslagpunten naar versie 2	35		
Interviews		Programma van eisen 2.0			
Empathy map		Job stories			
Hoe ervaren de SLC'ers SLC?	18	Design Challenge 7.0	37		
Enquêtes		Versie 2.0: SLC-Ondersteuning	39		
Het probleem	20	Informatie architectuur: Sitemap 2.0			
Probleemconclusie		CMD'er versie			
Design Challenge 3.0		Onboarding			
Programma van eisen 1.0		Home			
		Doelen			
		Mijn SLC			
		Gesprek aanvragen			

Voorwoord



Beste lezer,

Welkom bij mijn design rationale. Hierin zal ik door mijn afstudeerproject meenemen. In dit document bespreek ik het probleem, mijn inzichten, onderzoeksmethodes en keuzes die ik heb gemaakt. Tot slot zal ik conclusies stellen over de bruikbaarheid en relevantie van mijn oplossing met hulp van experts uit het vakgebied en de stakeholders.

Veel leesplezier!

Armand

Product biografie

Op de volgende website is mijn product biografie te lezen:



<https://afstuderen.armandbissesar.com/>

Deze website wordt gebruikt als een online verzamelmap waar ik al mijn onderzoek in heb verzameld. In dit document zal ik refereren naar stukken van mijn product biografie. Hier zal ik dieper op mijn stappen van het onderzoek in gaan.

[Bekijk hier de contact informatie.](#)

[Bekijk hier mijn bibliografie.](#)

Video prototype

Om de ervaring van de digitale tool te presenteren, heb ik een video gemaakt. Hier praat ik over de werking van de app en hoe de interactie in elkaar zit:

[SLC-O | Video prototype Part 1 | Armand Afstuderen](#)

-

[SLC-O | Video prototype Part 2 | Armand Afstuderen](#)

Digitaal prototype

Mocht u nu al meteen willen zien hoe mijn prototype eruit ziet, dan kunt u hieronder klikken om SLC-O te ervaren:

[SLC-O laatste versie prototype](#)

Introductie

Door de jaren heen heb ik veel geleerd tijdens mijn studie: Communication and Multimedia Design (CMD). Naast alle vakken, docenten, medestudenten en projecten heb ik ook ontzettend veel geleerd van mijn SLC-ers. (studieloopbaan coaches). Hierdoor groeide ik niet alleen als ontwerper maar ook als persoon. Voor mij had de SLC'er dus veel invloed op mij en dit zal ik altijd waarderen. Jammer genoeg heeft SLC (Studieloopbaan coaching) niet altijd invloed op een CMD'er en dat vind ik zonde.

Na gesprekken met de studenten, docenten en Hein Bijvoet (SLC Coördinator) kwam ik tot de conclusie dat ik niet de enige ben die vindt dat studenten zichzelf te kort doen en niet vaak genoeg aan hun persoonlijke ontwikkeling werken doormiddel van SLC. Zelf ondervonden SLC'ers namelijk ook problemen om studenten te ondersteunen met hun persoonlijke ontwikkeling.

Samen met CMD heb ik onderzocht waarom dit het geval is en waarom niet elke student gebruikt maakt van zijn SLC'er en SLC.

Daarnaast heb ik een passie ontwikkeld betreft persoonlijke ontwikkeling. Deze passie en mijn liefde voor CMD wou ik graag combineren.

Na mijn gesprekken met Hein Bijvoet, studieloopbaan coaches en CMD studenten bleek er zeker behoefte te zijn om de problemen omtrent SLC te onderzoeken. Het doel: *Op een digitale manier waarde te geven aan de CMD loopbaan van de student met ondersteuning van de SLC'ers.*

Oriëntatie



Woordweb

Om te oriënteren waar ik bij het woord Studieloopbaan coaching aan moest denken, besloot ik om een woordweb te maken. Zo kon ik mijn eerste gedachten over SLC kwijt op papier. Het doel hiervan was om ervoor te zorgen dat ik bewust werd over mijn eerste gedachten over Studieloopbaan coaching.



Percentage kans dat ik het meeneem in mijn onderzoek

- > 75% kans
- > 55% kans
- < 55% kans
- < 20% kans

Hiernaast is te zien welke woorden in het woordweb naar voren zijn gekomen. De kleuren geven aan hoe groot de kans was waar ik mijn focus op ging leggen tijdens mijn onderzoek.

Hieruit nam ik de groen en gele onderwerpen mee om verder te onderzoeken in de vorm van desk research.

Desk research

De uitkomsten van mijn woordweb wou ik verder onderzoeken d.m.v. deskresearch (literatuuronderzoek, artikelen, data en boeken.)

Wat heb ik onderzocht?

ScienceGuide



ResearchNed



Code of Living

Hogeschool van Amsterdam

Springer Link

DE HAAGSE
HOOGESCHOOL

HBO kennisbank

DANS
Data Archiving and Networked Services

Hierboven zijn enkele bronnen te zien waarin ik diverse inzichten uit kon halen. De deskresearch en literatuuronderzoek zorgde ervoor dat ik beter kon begrijpen wat er al onderzocht is en wat er speelt omtrent slc.

[Bekijk hier mijn belangrijkste inzichten van de desk research en het literatuur onderzoek.](#)

Wat neem ik hieruit mee?

Kariene Mittendorff vertelt heel goed hoe je studieloopbaan begeleiding in het HBO naar een hoger niveau zou kunnen tillen in haar artikel (Kuijpers, M. & Meijers, F. (2009). Studieloopbaanbegeleiding in het hbo: mogelijkheden en grenzen. Den Haag: Haagse Hogeschool.)

Wat ik hieruit mee neem is dat SLB'ers essentieel zijn voor HBO studenten om begeleiding te krijgen omtrent 3 onderwerpen: studievoortgang, loopbaanontwikkeling en persoonlijke/professionele ontwikkeling. Omdat de band zo persoonlijk is, is het belangrijk voor de SLB'er om haar studenten te leren kennen. Studenten zullen eerder open staan voor gesprekken als zij ook de SLB'er beter leren kennen.

CMD Amsterdam heeft competenties opgesteld waar de CMD'er aan dient te voldoen om succesvol af te studeren. Studieloopbaancoaching valt onder competentie 8c. Dit betekent dat studenten zelf verantwoordelijk zijn voor hun eigen ontwikkeling. Mijn aanname was dat dit een van de "problemen" is. Het leek me dus nuttig om te onderzoeken hoe studenten denken over SLC en wat hun ervaringen daarmee zijn.

Mijn volgende stap was om te onderzoeken wie mijn stakeholders waren en wat hun rol inhoudt.

Referenties

- [desk research](#)
- [literatuur onderzoek](#)
- [CMD competenties](#)



Stakeholders

Stakeholders

Hieronder is een overzicht van mijn stakeholders tijdens het project.

[Klik hier om meer te lezen over de stakeholders in mijn product biografie.](#)



1. CMD Student

De CMD'er die 4 jaar studeert en hard werkt om zijn of haar plekje te vinden in de digitale design wereld.



2. SLC'er

De studieloopbaan coach die de CMD'er dient te ondersteunen en helpen bij zijn of haar ontwikkeling tijdens de studie.



3. SLC Coördinator

Hein Bijvoet is SLC coördinator en heeft invloed binnen CMD om SLC tot zijn volledige potentie te ontwikkelen.



4. CMD Betrokkenen

Mensen bij CMD die een bepaalde functie hebben die van toepassing kan zijn in het project.

Nadat ik wist met wie ik te maken zou hebben, besloot ik om te onderzoeken wat het vak Studieloopbaan coaching inhoudt.

Wat is studieloopbaan coaching?



Studieloopbaan Coaching

Studieloopbaan coaching ondersteunt CMD'ers bij het opbouwen van zelfkennis en bij het optimaal inrichten en benutten van de studie.

[Lees hier alle inzichten over SLC.](#)

CMD is zelf bezig met de hervorming van SLC. Het idee is om meer coachings- en begeleidingsexpertise aan te bieden aan de studenten.

[Lees hier meer over: Het nieuwe SLC.](#)

Wat neem ik hieruit mee?

Het was interessant om te snappen hoe CMD, SLC heeft ingericht als vak. Dit onderzocht ik doormiddel van gesprekken met Hein Bijvoet, CMD docenten en de documentatie van de HvA & CMD over SLC te lezen. Hein adviseerde mij om rekening te houden met het nieuwe SLC-idee maar niet om erop te gaan focussen.

Wat ik hieruit mee nam waren vragen aan de CMD'ers en SLC'ers over hun ervaringen met SLC. Hierdoor werd het interessant om te kijken waar het mis gaat voor de CMD'ers en SLC'ers.

Mijn doel van het onderzoeken van het vak was om te snappen wat het doel is van CMD met SLC en hoe dat nu wordt gedaan.

Referenties

-[bron: Hva.nl](#)



**Hoe ervaren de
CMD'ers SLC?**

Interviews

Mijn doel was om meer dan 20 CMD studenten van verschillende jaren te spreken om zo tot inzichten te komen hoe CMD'ers, studieloopbaan coaching ervaren. Uiteindelijk heb ik 27 CMD'ers geïnterviewd.

Bespreekpunten interview

- Hoe ervaar jij SLC/hoe heb jij SLC ervaren?
- Wat zijn jou verwachtingen van een SLC'er/Wat waren je verwachten van de rol van de SLC'er?
- Wat zijn volgens jouw problemen en kansen omtrent SLC?

[Lees meer hier over alle inzichten en de interviews.](#)

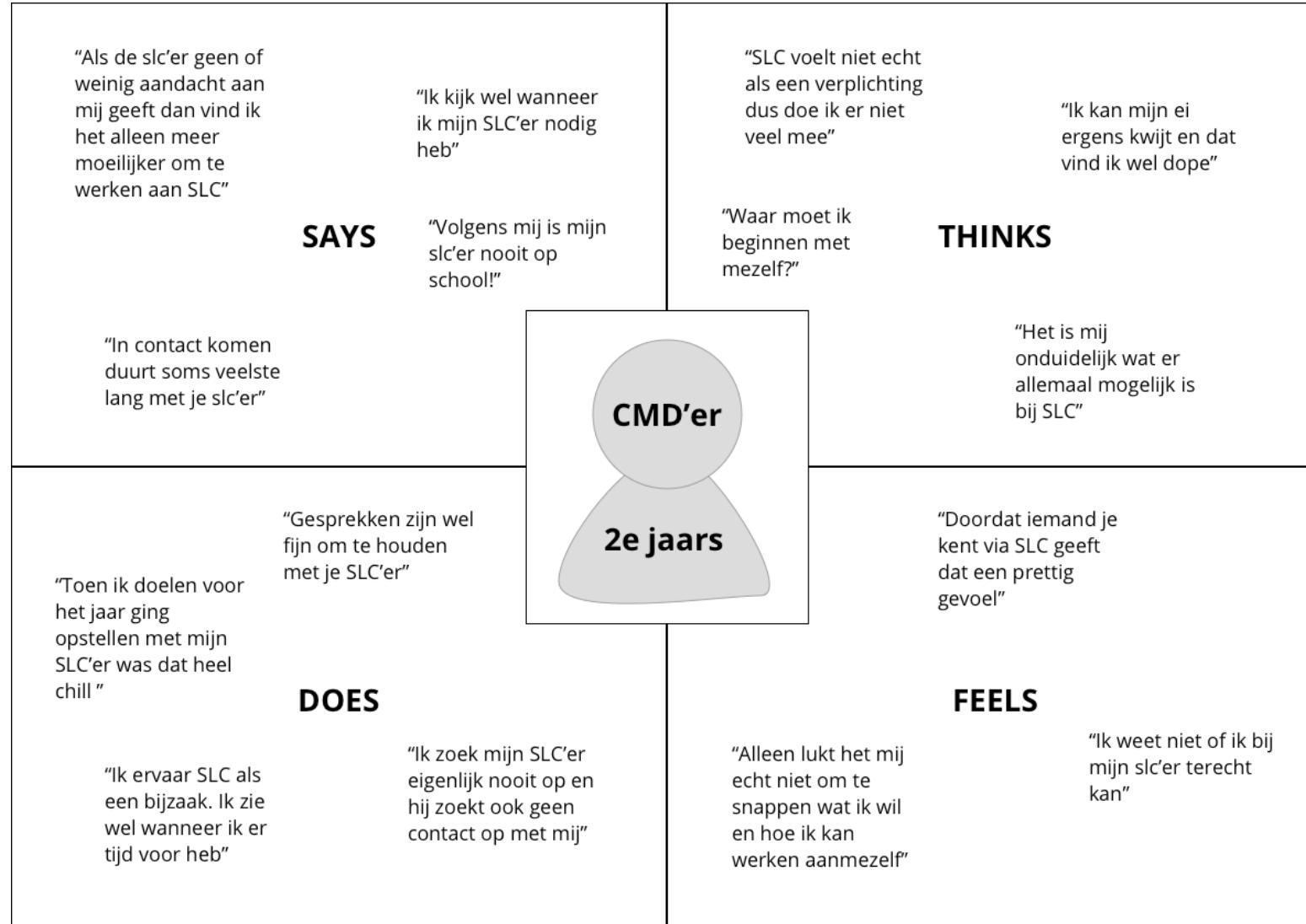
Uitkomsten interviews

De interviews waren ontzettend waardevol. Er kwamen meerdere verhalen naar voren die overeen kwamen met elkaar of verhalen die totaal verschillend waren.

[Lees hier de belangrijkste inzichten.](#)

Hieruit pakte ik de meest interessante inzichten en werkte ik deze uit in een empathy map om de inzichten overzichtelijker te maken. Bekijk deze op de volgende pagina.

Empathy map



Deze empathy map wilt natuurlijk niet zeggen dat alle CMD'ers zo denken over SLC.

Toch zijn dit wel de gedachten van veel CMD'ers en dat is niet positief.

Wat neem ik hieruit mee?

Van [de 27 studenten](#) die ik heb geïnterviewd kon maar liefst 88% bevestigen dat hij of zij niet goed genoeg wordt ondersteund vanuit SLC maar zelf ook niet te trappelen staat om erachter aan te gaan ookal willen ze wel werken aan hun persoonlijke ontwikkeling.

Mijn conclusie was dan ook dat studenten wel willen werken met SLC voor hun eigen ontwikkeling maar dat **de communicatie en bereikbaarheid met de SLC'er, lastig wordt ervaren**. Dit zorgt er dan voor dat studenten zich niet ondersteund voelen en SLC achterwege laten vanaf het moment dat het niet meer verplicht is.

Hierna was het vanzelfsprekend om te kijken hoe de SLC'er, Studieloopbaancoaching ervaart.

Hoe ervaren de SLC'ers SLC?



Enquêtes

Mijn doel was om data te verzamelen over de ervaringen van SLC'ers met SLC. Dit deed ik door een enquêtes op te stellen voor alle SLC'ers van het eerste jaar t/m het vierde jaar. Dit zijn er 44. Hiervan hebben 20 SLC'ers mijn enquêtes ingevuld.

[Klik hier om de enquêtes te bekijken en alle resultaten.](#)

Belangrijkste inzichten/resultaten

[Bekijk hier op mijn product biografie de belangrijkste inzichten.](#)

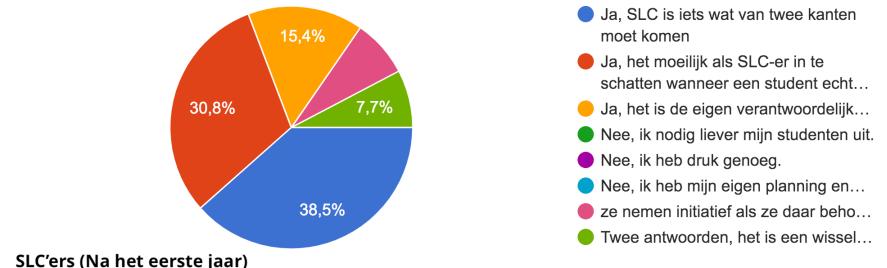
Wat neem ik hieruit mee?

SLC'ers zijn bewust over hun rol als SLC'er. Toch zijn er SLC'ers die schommelen tussen het helpen van de CMD'er en hun zelfstandigheid te accepteren. In beide enquêtes zijn de top 3 antwoorden "Ja, ik vind dat de student vaker initiatief zou moeten nemen om een gesprek te hebben". Om verschillende redenen en dat veel. Uit de enquête blijkt dat SLC'ers het lastig vinden om in te schatten wanneer een student echt behoefte heeft aan ondersteuning.

Ze zijn namelijk van mening dat de student vaker initiatief moet nemen om de redenen die hiernaast te zien zijn. Hierdoor zijn ze niet op de hoogte van hun CMD'ers. Dit maakte duidelijk wat het probleem was voor de SLC'er. Hierna ging ik het probleem concluderen.

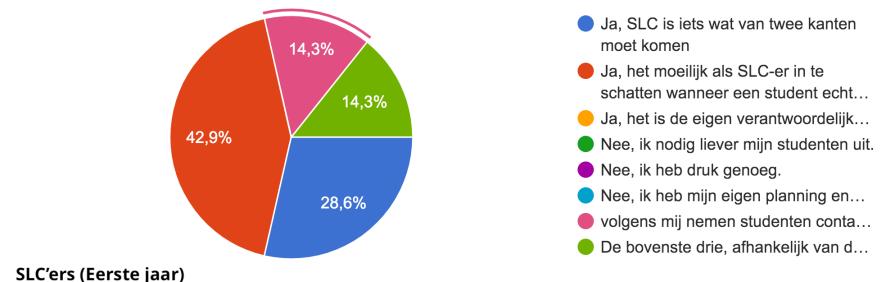
8. Zou u het fijn vinden als studenten vaker initiatief zouden nemen om een gesprek te hebben met u?

13 antwoorden



10. Zou u het fijn vinden als studenten vaker initiatief zouden nemen om een gesprek te hebben met u?

7 antwoorden





**Het probleem,
design challenge en
programma van eisen**

Probleemconclusie

Op basis van de interviews, enquêtes, deskresearch ben ik gekomen tot het volgende probleem:



"SLC'ers zijn niet genoeg op de hoogte van hun CMD'ers en voor de CMD'ers blijft de drempel te hoog om **alleen** te werken aan hun persoonlijk ontwikkeling en contact te zoeken & te behouden met hun SLC'er."

Ik zal mij meer focussen op de problemen van de CMD'er dan de SLC'er omdat SLC ingericht is voor de student en ik daar meer uitdaging vind om een passende oplossing voor te ontwerpen. Toch neem ik de SLC'er meer in het ontwerpproces in de vorm van testen, valideren en inzichten.

De volgende stap was een design challenge te formuleren & programma van eisen in kaart te brengen.

Design Challenge 3.0

[Bekijk hier de oudere design challenges.](#)



"Hoe kan CMD Amsterdam dmv een digitale oplossing, ervoor zorgen dat CMD'ers laagdrempelig contact kunnen leggen en behouden met hun SLC'er, zodat de communicatie zo verloopt, dat beide partijen beter op de hoogte zijn van elkaar door de studiejaren heen, zonder elkaar uit het oog te verliezen?"

Programma van Eisen (PvE) 1.0

Op basis van alle inzichten, onderzoeksmethodes en het probleem besloot ik om de behoeftes van de stakeholders en de eisen van het project in kaart te brengen. Vervolgens heb ik de MoSCoW methode toegepast. Hiermee geef je makkelijk aan waar je prioriteiten ligt per eis.

Programma van Eisen	Functionaliteit	Must have	Should have	Could have	Wont/would have
Eisen uit de opdracht	Het dient een digitaal product te worden. Houd rekening met de gegevens die de student kan en mag zien.[AVG]				
CMD Amsterdam	CMD Amsterdam wilt weten wat idealiter en realistisch gezien de oplossing kan zijn De nieuwe potentiele SLC structuur dient meegenomen te worden in het product Extra opties geven om het systeem te personaliseren voor het gemak voor zowel studenten als SLC'ers. De ideale oplossing opleveren Aanbeveling op wat haalbaar is				
Context	De oplossing dient responsive te werken.				
SLC'er	De SLC'er wilt weten wie zijn of haar studenten zijn Waar zijn mijn studenten mee bezig? Waar kan ik ze bij helpen/ondersteunen/begeleiden? De SLC'er wilt weten wanneer zijn of haar studenten jarig zijn De SLC'er dient makkelijk en met voorliggende antwoorden de vragen van studenten te beantwoorden Product helpt de SLC'er meer het herinneren van reageren op de vragen van de studenten Je kan aangeven of een SLC'er is ingeroosterd maar niet of iemand nu les geeft. De SLC'er wilt graag waardevolle gesprekken voeren met zijn of haar studenten door studenten eerst zelf na te laten denken, waarvoor ze een gesprek willen. De SLC'er wilt notities/aantekeningen kunnen maken De SLC'er kan zien wanneer de student zijn of haar vraag heeft gelezen Wanneer de SLC'er vertrekt of langere tijd afwezig is, dient de informatie van de student in vertrouwen en overleg, naar een passende vervanger worden verplaatst. De SLC'er dient bestanden en bijlagen te uploaden naar elkaar of de student. SLC'ers kunnen vragen doorsturen naar andere SLC'ers/docenten die relevanter zijn voor de vraag. De overdracht van SLC'er (propedeuse jaar) naar het 2e jaar dient soepel tot stand te komen. De SLC'er wilt graag de volgende informatie weten van de student: Heeft de student zijn of haar P gehaald? Stagestatus Studievoortgang Herkansingen Persoonlijke omstandigheden Zitten ze met iets?				
Student.eisen	De student kan een vraag een urgente level meegeven De student kan verwachten wanneer hij antwoordt krijgt van zijn of haar SLC'er Studenten moeten zich veilig voelen om te zeggen wat ze willen in het systeem De student kan samen met de SLC'er plannen maken De student kan zijn of haar leerdoelen opstellen in het product. Studenten moeten kunnen aangeven of een vraag dringend/nood is. Studenten willen graag zien wanneer de SLC zijn of haar vraag heeft gelezen. Studenten vinden het niet erg om af en toe een reminder te ontvangen om contact te zoeken met hun SLC'er. De student dient bestanden/bijlagen te uploaden zodat de SLC'er hierop feedback kan geven.				
Technologische eisen	Door te laten zien wanneer de student of docent voor het laatst was ingelogd kunnen andere zien, hoe actief iemand is in de SLC online tool Het platform is alleen toegankelijk voor CMD studenten en docenten. Er kunnen spraakmemo's naar elkaar worden verstuurd.				
Functionele eisen	Chatten met Docenten Studenten profiel SLC'er profiel Gesprekken notuleren Tips/info pagina				
Vorm eisen	Er zal gebruik worden gemaakt van visuele identiteit van CMD Amsterdam CMD Amsterdam heeft zijn beeldbank beschikbaar gemaakt voor het gebruik in het product. Apple iOS Guidelines				

Referenties

[-Klik hier om alle eisen te bekijken van mijn 1.0 PvE](#)

Hiernaast is mijn PvE versie 1 te zien.

[Klik hier om de eisen uitvergroot te bekijken.](#)

Op de volgende pagina leg ik uit wat de must have's zijn uit de eerste versie.

Referenties

[-Klik hier om alle eisen te bekijken van mijn 1.0 PvE](#)

Programma van Eisen	Functionaliteit	Must have
Eisen uit de opdracht	Het dient een digitaal product te worden. Houd rekening met de gegevens die de student kan en mag zien.[AVG]	
CMD Amsterdam	CMD Amsterdam wilt weten wat idealiter en realistisch gezien de oplossing kan zijn De ideale oplossing opleveren Aanbeveling op wat haalbaar is	
Context	De oplossing dient responsive te werken.	
SLC'er	De SLC'er wilt weten wie zijn of haar studenten zijn Waar zijn mijn studenten mee bezig? Waar kan ik ze bij helpen/ondersteunen/begeleiding? De SLC'er dient makkelijk en met voor ingestelde antwoorden de vragen van studenten te beantwoorden Product helpt de SLC'er met het herinneren van reageren op de vragen van de studenten De SLC'er wilt graag de volgende informatie weten van de student: Heeft de student zijn of haar P gehaald? Stagestatus Studievoortgang Herkansingen Persoonlijke omstandigheden Zitten ze met iets?	
Student eisen	De student kan verwachten wanneer hij antwoordt krijgt van zijn of haar SLC'er Studenten moeten zich veilig voelen om te zeggen wat ze willen in het systeem De student kan zijn of haar leerdoelen opstellen in het product. Studenten moeten kunnen aangeven of een vraag dringend/nood is. Studenten willen graag zien wanneer de SLC zijn of haar vraag heeft gelezen. Studenten vinden het niet erg om af en toe een reminder te ontvangen om contact te zoeken met hun SLC'er.	
Technologische eisen	Door te laten zien wanneer de student of docent voor het laatst was ingelogd kunnen andere zien, hoe actief iemand is in de SLC online tool Het platform is alleen toegankelijk voor CMD studenten en docenten.	
Functionele eisen	Chatten met Docenten Studenten profiel	
Vorm eisen	Er zal gebruik worden gemaakt van visuele identiteit van CMD Amsterdam CMD Amsterdam heeft zijn beeldbank beschikbaar gemaakt voor het gebruik in het product.	

p basis van deze eisen, ontwikkelde ik mijn eerste versie van mijn digitale oplossing.

Versie 1.0: SLC Online



SLC Online (Versie 1)

Het concept (CMD'er versie, APP)

Om de communicatierempel te verlagen kwam ik met het concept: \SLC Online.

Hier lag de focus op online communicatie. Het idee was om laagdrempelig en gemakkelijk de CMD'er en SLC'er met elkaar te laten communiceren door middel van een chatsysteem.

Daarnaast kan de CMD'er doelen opstellen waarbij de SLC'er toezicht houdt over de doelen. De CMD'er wordt geholpen met de doelen op stellen en om zo te werken aan hun persoonlijke ontwikkeling samen met de SLC'er.

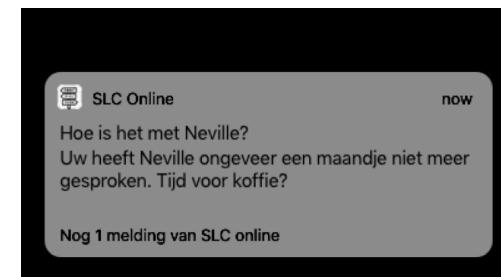
Ik kwam tot de conclusie dat er in dit concept twee versies zouden komen: de CMD'er & SLC'er versie. Door de beperkte tijd wou ik mij graag focussen op de CMD'er versie.

[Bekijk hier meer over het concept van de SLC'er versie.](#)

Slimme herinneringen

Een andere belangrijke functie die relevant is voor beide versies, zijn de slimme herinneringen. Door middel van de telefoon van de gebruiker of E-mail/SMS krijgt de gebruiker slimme herinneringen om bijvoorbeeld in het geval van de CMD'er bij te blijven met zijn of haar doelen. Maar ook om weer eens contact te zoeken met de SLC'er.

Het systeem meet allerlei soorten data en genereert op basis daarvan of de CMD'er of SLC'er iets zou moeten doen. De SLC'er wordt op deze manier op de hoogte gehouden van al hun studenten.



Slimme herinnering

Referenties

Lees meer over de volgende onderwerpen op mijn product biografie

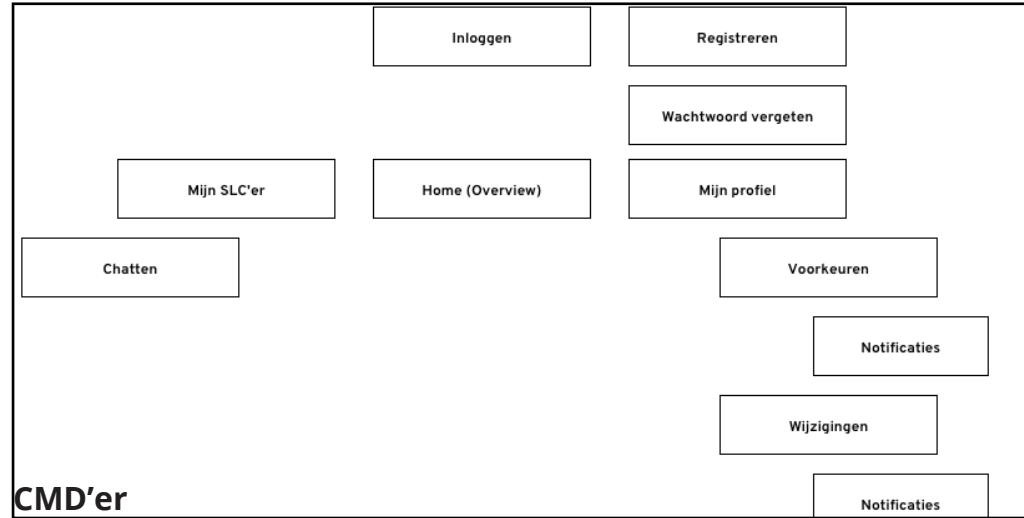
[-Schetsen](#)

[-Design patterns](#)

[-CMD Huisstijl](#)

Informatie architectuur: Sitemap 1.0

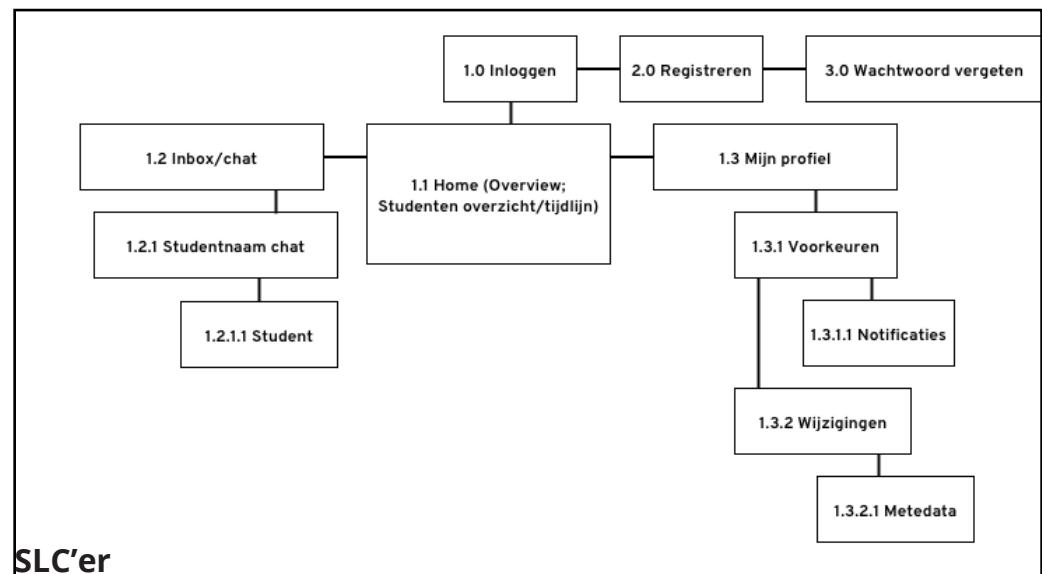
Hier zien we de sitemap van zowel de CMD'er als de SLC'er. Door het maken van een sitemap krijg je overzicht van je applicatie.



Referenties

Lees hier meer over sitemap

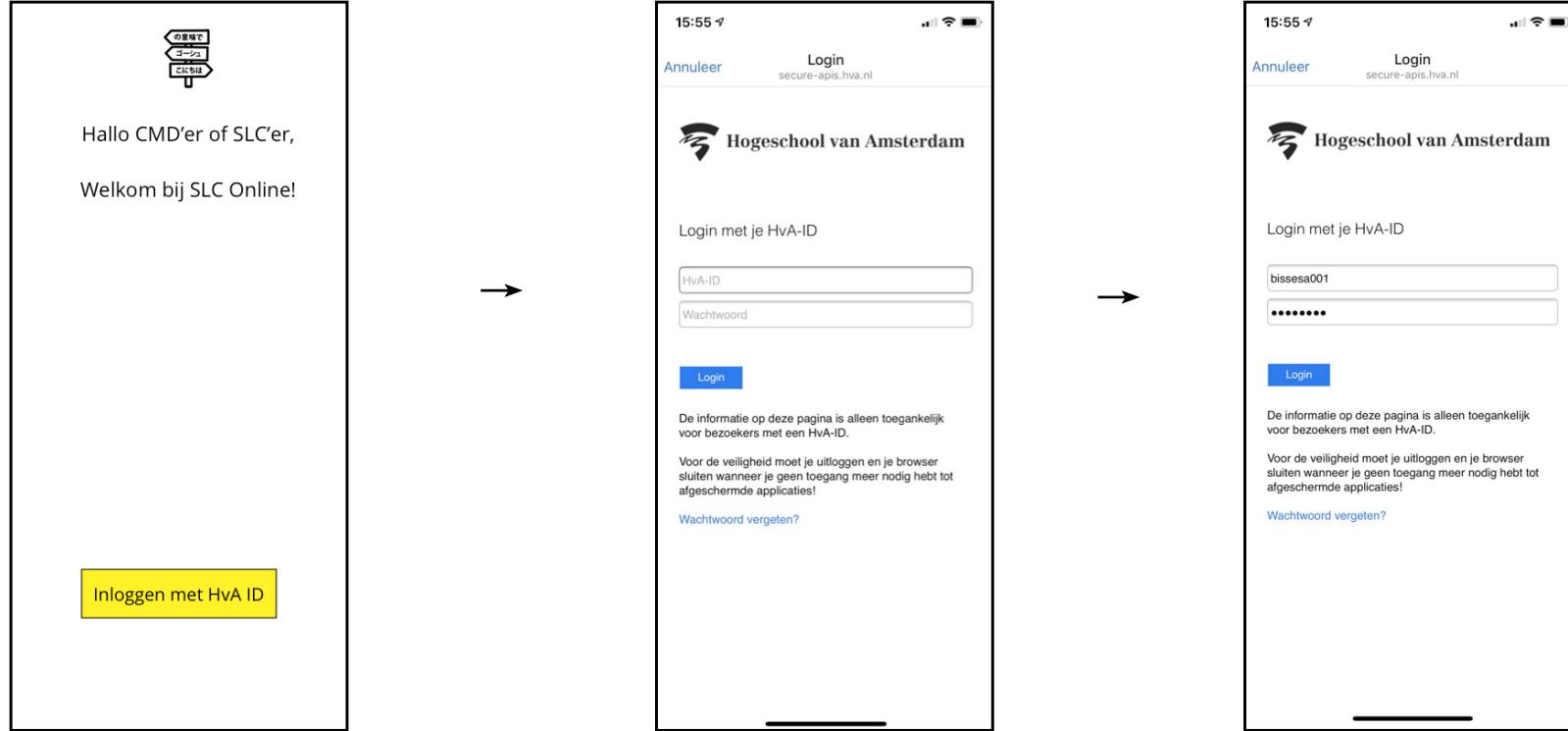
[-Sitemap](#)





De schermen

Hier zien we de onboarding schermen van versie 1.



Onboarding

- Het inloggen wordt gedaan met je HVA-ID voor zowel de CMD'er als SLC'er.
[Hoe dit werkt heb ik uitgezocht met een developer van Lifely, de maker van de HVA app.](#)

De schermen (CMD'er versie)

Hier zien we de belangrijkste schermen van versie 1.

The screenshot shows the student dashboard. At the top, it says "Hi Neville!" with a "Toevoegen" button. Below that is a section for "Jouw doelen" (Your goals) with three items: "Stage zoeken voor mei 15-04-10 12:00", "Eerder gaan slapen 17-04-10 12:00", and "Eerste opzet portfolio maken 25-04-10 12:00". There's also a link to "Voltooide doelen bekijken". A message at the bottom says "Vandaag is Harold op school!" with a photo of Harold Konicx and his status "Laatst online: Maandag 8 april, 22:13". Buttons for "Stuur Harold een bericht", "Chatten", "Home", and "Profiel" are at the bottom.

Doelen

- De doelen zijn belangrijk omdat dit zorgt voor de persoonlijke ontwikkeling van de student.
- Leer doelen opstellen is onderdeel van de CMD-competenties en een goede manier om persoonlijk te groeien. Daarnaast bleek uit mijn deskresearch en interviews dat doelen opstellen een goede manier is voor persoonlijke ontwikkeling.

A messaging interface between "SLC Online" and "Nog 1 melding van SLC online". The SLC Online message says: "Hoe is het met Neville? Uw heeft Neville ongeveer een maandje niet meer gesproken. Tijd voor koffie?" Below is a yellow box containing "Nog 1 melding van SLC online".

- Slimme herinnering

Ik twijfel nog tussen visual en interaction. Zou u mij daarbij kunnen helpen?

Automatisch antwoorden?

24 uur 2 dagen 1 week

Hey Neville, ik kom hier binnen 24 uur op terug!

- Automatisch antwoorden

A messaging interface between "Harold" and "Hey Neville". Harold says "Harold is nu offline." and "Maandag 8 april". Hey Neville asks about stage opportunities. Harold responds with a message about stage openings and offers to help with research. Hey Neville asks for a meeting. Harold agrees and says "Nice! Tot morgen!". Buttons for "Chatten", "Home", and "Profiel" are at the bottom.

Chat

- De chatfunctie van SLC online is gelijkwaardig aan whatsapp. Het grote verschil is automatisch antwoorden:

Wanneer de student een bericht stuurt naar de SLC'er, krijgt de SLC'er de mogelijkheid om gebruik te maken van een automatisch antwoord wat leidt tot een slimme herinnering voor zowel de CMD'er als SLC'er.

Op deze manier heeft de CMD'er een betere verwachting wanneer hij of zij antwoord kan krijgen.



Testen versie 1.0

Focus groups

Mijn doel was om te testen door middel van focus groups en co-creaties. Dit deed ik met groepen van meer dan 4 personen. Hieronder staan de tips en tops die uit de 4 focus groups komen.

Referenties

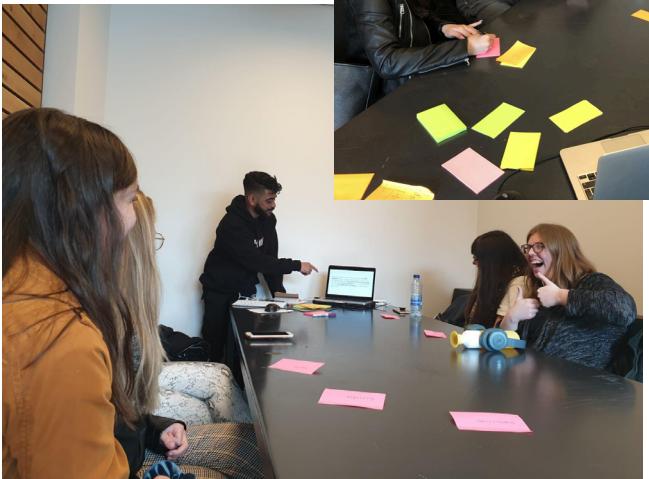
Lees hier alle inzichten van de 4 [focus groups](#).

Tips

- De studenten **miste** de mogelijkheid om **afspraken te maken** met hun SLC'er. Omdat ze daarom **contact zoeken**. Je zou dus een **stap kunnen overslaan (met contact opnemen)**.
- Misschien een mogelijkheid voor SLC'ers om voor te bereiden op het gesprek
- De studenten waren **niet allemaal enthousiast** over de **chatfunctie**:
"Het voelt ondanks het automatisch antwoorden onnodig. Ik maak nu gebruik van whatsapp en dat is fijn genoeg. Ik weet ook niet of docenten zitten te wachten op **nog een chatprogramma.**" -Klas Raven
- "De SLC'er zou goed moeten kunnen filteren en zien wie zijn of haar studenten zijn" -Hein
- "Is het een idee om de **chatfunctie uit** te zetten?" -Sabine
- "Ik mis toch nog iets in de app om echt meerwaarde te bieden voor mij als student" -Rebecca
- Het **rooster** van je **slc'er** zou handig zijn of **een vorm waar je ziet of je SLC'er op school is** -Jordy & Veerle
- Een connectie maken of uitleg geven over de **decaan**, hoe dat proces in werking gaat -Bodil
- "Ik zou graag **afspraken** willen maken via deze tool!" - Sabine
- "Ik gebruik nu veel whatsapp en dat werkt gewoon met mijn slc'er. Ik zal niet snel iets anders gebruiken" -Lisa

Tops

- Het is goed en interessant concept. Studenten staan er open voor om meer te testen en bij het helpen om het project een succes te maken.
- De **drempel** om contact op te nemen wordt inderdaad **lager** gemaakt volgens de studenten.
- Tof dat je **doelen** kan **opstellen** en dat de slc'er deze kan zien! - Rebecca
- Het ziet er **makkelijk** te gebruiken uit! -Sabine
- "Combineren met de HvA app zou ideaal zijn omdat het elkaar goed zou aanvullen" -Shelly
- "De **slimmer herinneringen** zijn simpel maar dat kan heel **sterk werken!**"
- Ook een goed concept voor SLC'ers! Zij krijgen nu een **overzicht** waar hun **studenten** mee bezig zijn.
- Nuttig concept!



Wat neem ik hieruit mee?

Het was heel zinvol om 4 focus groups te houden en met meer dan 20 mensen te sparren om mijn product te valideren. De inzichten die ik meenam uit de belangrijkste inzichten heb ik dik gedrukt gemaakt. Het maakte veel duidelijk hoe de CMD'ers dachten over de chatfunctie, afspraken maken en meerwaarde van de app. Hierna ging ik versie 1 testen met CMD docenten en SLC'ers in de vorm van Co-creaties.

Co-creatie (SLC'ers en CMD betrokkenen)

Een andere manier om te testen hoe versie 1 ontvangen werd was om co-creaties te houden met CMD Coördinatoren, SLC'ers en docenten. Een co-creatie houdt in dat je mensen spreekt die met een kritische blik het concept kunnen bekijken en kunnen meedenken. Ik besloot om af te spreken met *Linda Trap*, *Harold Konickx*, *Martijn Bosman*, *Valina Convent*, *Andre Neumann* en *Daan Rongen*. Hieronder staan de tips en tops van de co-creaties.

[Lees hier alle inzichten van de co-creaties.](#)

Tips

- "Chatfunctie is geen garantie op waardevolle gesprekken" -Andre
- "Chatten via dit systeem is niet anders dan whatsapp genoeg dus is het geen toegevoegde waarde"- Martijn
- "Studenten nemen weinig of geen contact op om te vertellen hoe het met hun gaan" -Linda" Het contact over mail of face 2 face is niet altijd waardevol voor zowel de student als slc'er. Als jij een manier vindt om ervoor te zorgen dat gesprekken tussen de SLC'er en CMD'er waardevol wordt voor beide partijen, dan heb je een heel sterk product" -Valina
- "De studenten van Linda hebben het liefst geplande gesprekken om de zoveel studenten" -Linda
- Maak gebruik van de data die SIS beschikbaar heeft - Martijn
- SLC'ers hebben liever een praktisch overzicht met wie hun studenten zijn en hoe ze hun kunnen helpen dan een tijdlijn overzicht met wat hun studenten aan het doen zijn. - Valina & Harold
- "Een desktop versie is een must want ik ga dit niet op de mobiel doen." - Elke docent
- "Een afspraak plannen en extra aangeven waarom lijkt mij veel waardevoller" -Andre

Tops

- De student doelen opstellen is goed. - Andre
- Het is goed dat je iets meer verantwoordelijkheid geeft aan de student. - Valina
- "Slimme herinneringen om de CMD'er en SLC'er te helpen kan heel goed werken" -Martijn.
- "Studenten met een betere band met hun SLC'er halen betere cijfers" -Martijn
- "Helpen met afspraken maken zou een grote vooruitgang zijn. Nu blijft dat lastig met moodle en datumprikkers" -Martijn
- "Bij een face 2 gesprek weet je gewoon beter hoe het met een student gaat." -Linda

Wat neem ik hieruit mee?

De SLC'ers vonden versie 1 van zowel de CMD'er als SLC'er zeer interessant om studenten beter te kunnen helpen met wat ze willen en ze niet uit het oog te verliezen.

Waar ze minder over te spreken waren, was de chatfunctie. Voor de CMD'er is het makkelijk maar voor de SLC'er heeft het weinig/geen meerwaarde over huidige vergelijkbare applicaties.

Verder kwam naar boven dat SLC'ers de gesprekken met hun studenten belangrijk vinden maar dat het afspraak maken vaak een probleem vormt. De meeste gesprekken gaan over de volgende onderwerpen: Studiekeuzes, herkansingen, persoonlijke omstandigheden, bijkletsen en overige zaken volgens Linda en Andre.

Met deze inzichten kwam ik tot belangrijke omslagpunten.



Omslagpunten naar versie 2



Omslagpunten voor versie 2: SLC - Ondersteuning

Ondanks dat mijn concept in grote lijnen positief werd ontvangen was er ruimte voor verbetering. Deze kwamen voort uit de focus groups & co-creaties.

Dit waren de belangrijkste conclusies o.b.v de testresultaten:

1. De chatfunctie moet eruit omdat het geen garantie biedt tot een betere band en zowel SLC'ers en CMD'ers zien er niet de meerwaarde van i.i.t andere chatdiensten.
2. Een afspraak maken functie moet erbij. SLC'ers vinden het lastig om bij te houden hoe het gaat met hun studenten en het maken van afspraken. CMD'ers vinden het ook lastig om afspraken te maken met hun SLC'er. Beide partijen hebben een voorkeur voor face 2 face gesprekken boven online contact.

Mijn conclusie was dan ook om een nieuwe richting in te slaan.

Het aangescherpte concept

SLC Online is veranderd naar [SLC Ondersteuning](#) omdat de nadruk nu meer ligt bij het ondersteunen van de CMD'er en de SLC'er.

Versie 2 houdt de slimme herinneringen, doelen voor studenten aan en brengt een nieuwe focus met zich mee met het maken van afspraken tussen de SLC'er en CMD'er.

PvE 2.0

Dit zorgde ervoor dat de wijzigingen van het concept ook werd doorgevoerd in de PvE. [Bekijk hier de belangrijkste wijzigingen/toevoegingen in de nieuwe versie van de PvE.](#)

Job stories

Vervolgens wou ik graag de PvE duidelijker maken in de vorm van Job stories. Deze zorgen ervoor dat de context en motivatie duidelijker naar voren komt. [Bekijk hier de opgestelde job stories.](#)



Design Challenge 7.0

Design Challenge 7.0

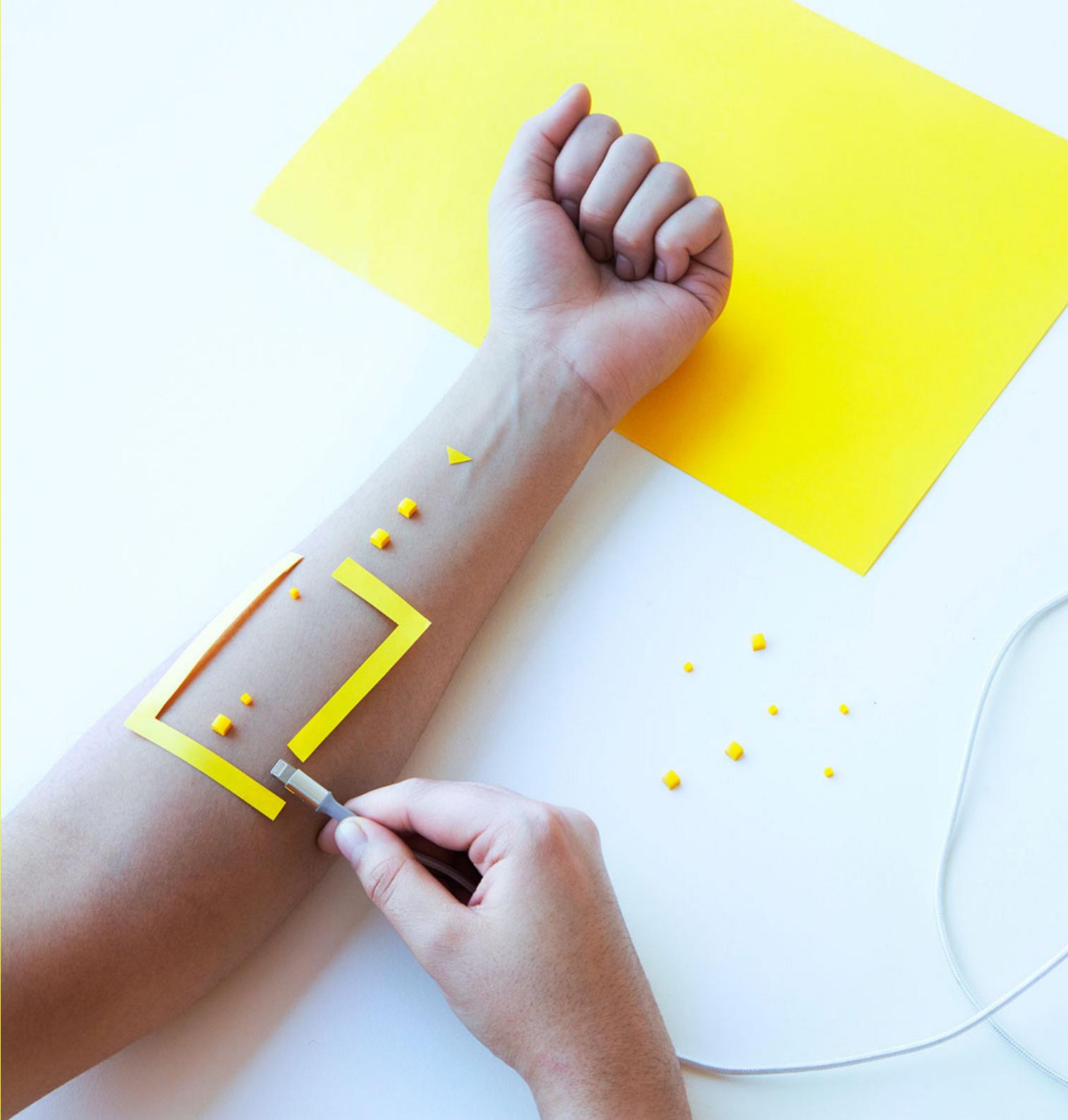
[Bekijk hier de oudere design challenges.](#)



"Hoe kan een digitale toepassing, CMD Amsterdam studenten gedurende hun studie ondersteunen en helpen herinneren om ervoor te zorgen dat ze samen met hun SLC'er werken aan hun persoonlijke ontwikkeling?"

Na het formuleren van de nieuwe design challenge en de feedback verwerkt te hebben van de testresultaten, was het tijd voor het ontwikkelen van versie 2.

Versie 2.0: SLC-Ondersteuning

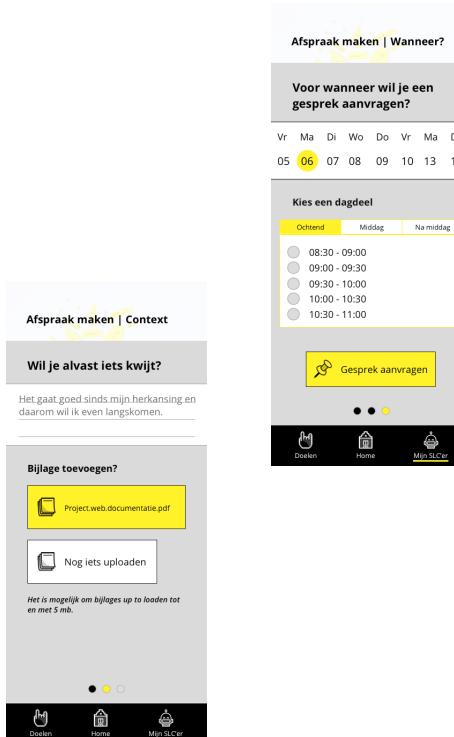
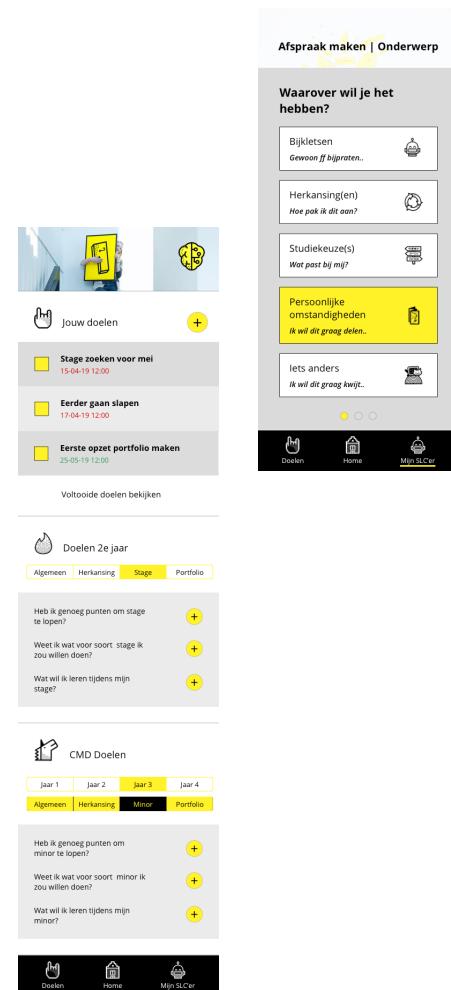
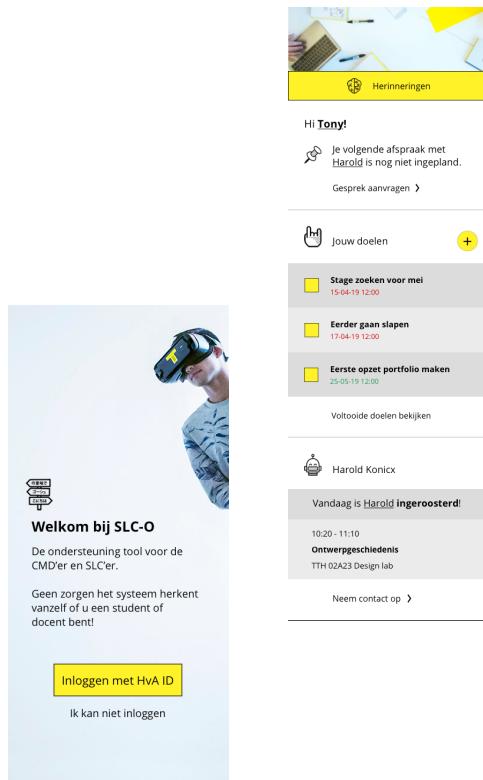


SLC Ondersteuning (SLC-O) Versie 2

Versie 2 is gebaseerd op een nieuwe versie van de sitemap. [Bekijk deze hier.](#)

Hieronder zien we de schermen.

[Bekijk hier op mijn product biografie in detail wat de mogelijkheden zijn van deze pagina's.](#)



Referenties

Lees meer over de volgende onderwerpen op mijn product biografie

-[Schetsen](#)

-[Design patterns](#)

-[CMD Huisstijl](#)

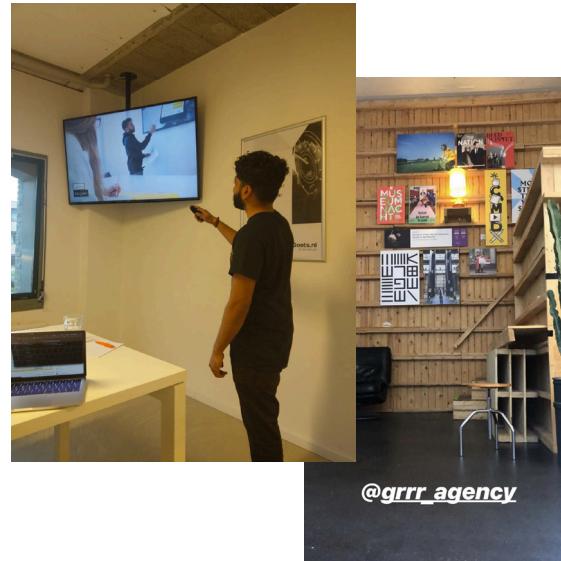


Testen versie 2.0

Expert Reviews

Ik had behoefte aan een kritische blik van iemand uit het vakgebied om mijn concept te valideren. Het leek me namelijk waardevol om te kijken wat voor feedback, de volgende 3 bedrijven: [GRRR](#), [Label A](#) en [Lifely](#) zouden kunnen geven op gebied van visual, ux/ui design en technische haalbaarheid. Lifely is daarnaast de maker van de HvA app. Dit is interessant omdat zij dus ervaring hebben met de HvA, persoonsgegevens en omgaan van ingewikkelde databases.

De inzichten vanuit het bedrijfsperspectief waren enorm nuttig. Hier zijn de belangrijkste:



@grrr_agency

Tips

- Grijze kleur geeft een droog gevoel, let daar op. - Jeroen, Grrr
- Een soort actielijst of actiepunten voor de SLC'er zou ook heel handig voor hun zijn. Dan weten ze goed wat ze moeten doen in 1 opslag. Of per student. - Rick, Lifely
- Houd de iconen in de homebar gewoonweg hoe ze horen. Negatieve kleuren geven een hele negatieve wending aan de iconen. -Jeroen, GRRR
- Je kan meer gebruik maken van standaard iOS design patterns. -Jeroen, GRRR
- Maak een toekomst visie voor de app. Dat kan je mooi verwerken in je scriptie. - Rick, Lifely
-

Tops

- Slimme herinneringen zijn slim en waardevol. - Jeroen, GRRR
- Het is zeker niet lastig om te bouwen - Rick, Lifely & Jeroen, Label A
- Zou je studenten kunnen helpen bij het suggereren of maken van doelen? Dit past heel erg bij het systeem aangezien je beide partijen ook helpt met slimme herinneringen. - Rick, Lifely
- Visueel ziet het er tof uit maar je kan der nog wel even aan sleutelen -Jeroen, Label A
- Onderzoek Lattice hoe hun omgaan met doelen van werknemers -Gavin, Label A
- Sterk concept omdat het focus ligt op 1 SLC'er en 1 CMD'er. Persoonlijke begeleiding zorgt voor een betere band. -Rick, Lifely
- Je product haalt sowieso heel wat ruis was en dat is positief. - Jeroen, GRRR

Wat neem ik hieruit mee?

Het was een goede keuze om versie 2 te testen met experts uit het vakgebied. Hieruit kwam naar voren dat ik vooral op UX/UI gebied nog stappen maken. Daarnaast vond ik het fijn om te horen dat alle 3 de bedrijven enthousiast waren over het concept om CMD studenten te ondersteunen via deze tool.

Tot slot vond ik het ook interessant om te weten dat het een haalbaar project is, op technisch gebied. Hier vertel ik meer over op mijn product biografie: [Technisch haalbaarheid](#). Op deze pagina leg ik uit hoe de techniek van de applicatie werkt en hoe er wordt samengewerkt met de HvA & SIS api.



Referenties

[Co-creatie met Rick, Lifely](#)

[Co-creatie met Jeroen, GRRR](#)

[Co-creatie met Maik, Jeroen, Gavin, Label A](#)

Usability testing (CMD'ers)

Versie 2 heb ik ook getest met CMD studenten & SLC'ers. Dit waren de inzichten van de CMD'ers. [Lees hier hoe en wie ik heb getest.](#)

Lees hier de belangrijkste inzichten van de test met de CMD'ers:

[Belangrijkste inzichten van CMD'ers versie 2](#)

Usability testing (SLC'ers)

Dit waren de inzichten van de SLC'ers. [Lees hier hoe ik de slc'ers heb getest.](#)

Met wie heb ik getest?

- Aranea Feleus
- Barbara Renfurm
- Brit Wijnmalen
- David de Vries
- Hein Bijvoet
- Justus Sturkenboom
- Leonie van Dijk
- Michel Alders
- Walter Gianuzzi

[Bekijk hier de belangrijkste inzichten van SLC'ers versie 2](#)

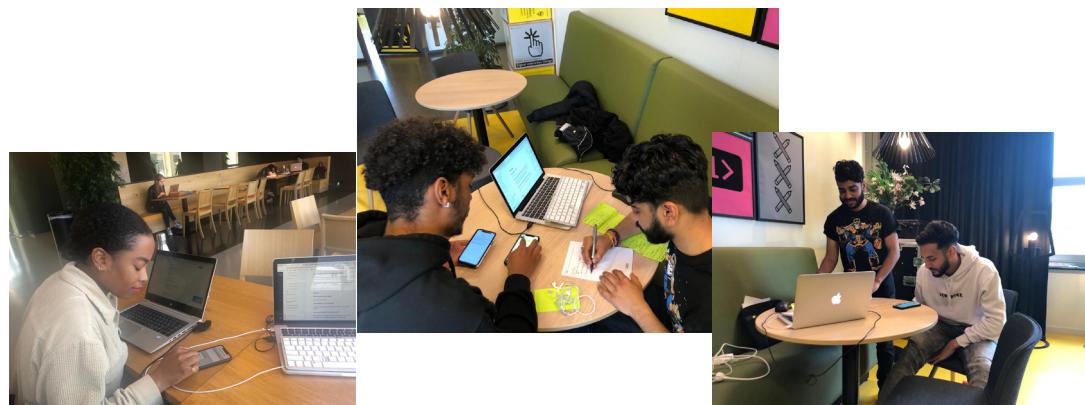
Wat neem ik uit de testresultaten mee?

Wat ik hieruit mee neem is dat de CMD'ers hulp denken nodig te hebben met het formuleren van doelen en dat je bij het aanvragen van een afspraak, meerdere datums zou moeten meegeven. Alle CMD'ers vonden het tof dat je inspiratie doelen kon toevoegen maar niet iedereen snapte hoe dat werkte.

De SLC'ers die ik heb gesproken waren enthousiast. De SLC'ers gaven ook aan dat de student met meerdere opties moet komen bij het vragen voor een afspraak zodat de SLC'er makkelijker een keuze kan maken wanneer hij of zij zou kunnen. Tijdens testen van het aanvragen van die afspraken kwam naar voren dat bijlagen niet perse nodig waren bij SLC.

Een ander belangrijk inzicht was om de slimme herinneringen verder te koppelen met belangrijke momenten voor de CMD'er. Denk bijvoorbeeld aan vak keuzes. Dit was een interessant inzicht van Walter en Martijn.

Deze resultaten nam ik mee naar versie 3.



Versie 3.0: SLC-Ondersteuning



SLC Ondersteuning (SLC-O) versie 3

In versie 3 wordt de omslag gemaakt tot een volwaardig prototype waarin de gebruikerservaring van SLC-O naar voren komt. [Ervaar hier het prototype.](#)

Versie 3 is gebaseerd op een nieuwe versie van de sitemap (Bekijk deze hier) en PvE 3 (Google spreadsheet PvE versie 3). [LINK](#)

De iteraties

Ik heb de iteraties van versie 2 naar versie 3 op mijn productbiografie uitgebreid beschreven.

Hier laat ik eerst versie 2 zien en vervolgens het resultaat van de iteratie.

Wanneer er geen vorige versie is, zal alleen de nieuwe versie laten zien worden.

[Klik hier om de iteraties te bekijken van versie 2 naar versie 3.](#)



Referenties

Lees meer over de volgende onderwerpen op mijn product biografie

-[Schetsen](#)

-[Design patterns](#)

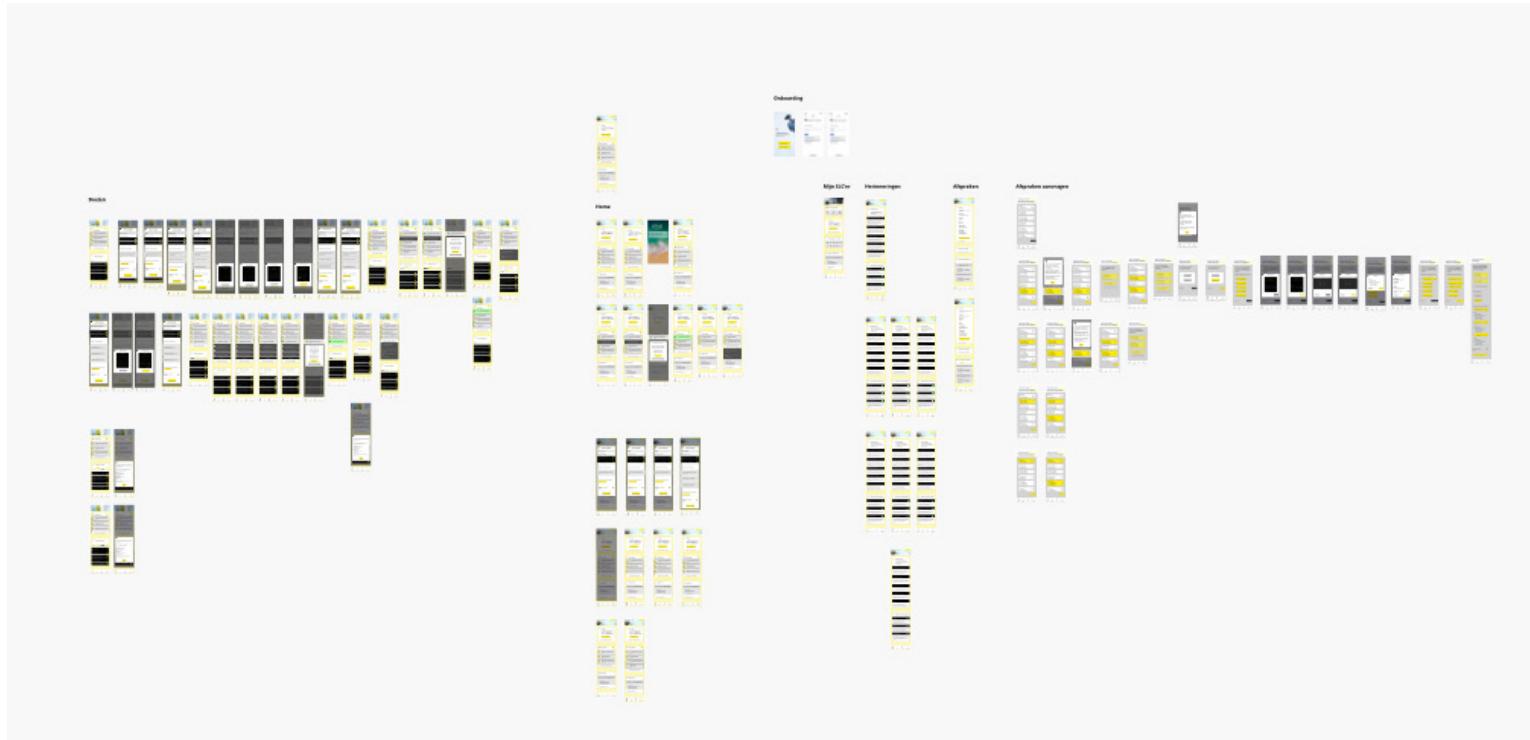
-[CMD Huisstijl](#)

の意味で
ゴーシュ
こにちは

Conclusie iteraties

Versie 3 bevat uiteindelijk meer dan 85 schermen vol met verschillende states. Ik wou dit graag valideren met SLC'ers en CMD'ers om deze inzichten mee te nemen voor in de toekomst van SLC-O.

Lees verder op de volgende pagina hoe ik versie 3 heb getest/gevalideerd.





Testen versie 3.0

Usability testing

Ik wou graag versie 3 testen bij zowel de CMD'ers als de SLC'ers om mijn prototype te valideren zo tegen het einde van het afstudeertraject. [Bekijk hier hoe ik de CMD'ers heb getest](#) en [bekijk hier om te kijken hoe ik de SLC'ers heb getest.](#)

CMD'ers

[Belangrijkste inzichten van CMD'ers versie 3](#)

SLC'ers

Met wie heb ik getest?

- Anne Marleen Olthof
- Joost Faber
- Miranda Endhoven
- Nicky Heijmen

Hier zijn de belangrijkste inzichten te lezen:

[Belangrijkste inzichten van SLC'ers versie 3](#)

Wat neem ik uit de testresultaten mee?

Wat ik hier vooral uit meeneem, is dat beide partijen enthousiast zijn. Zo gaf Joost aan dat hij dit zeker zag zitten net zoals David, Leonie en andere SLC'ers eerder in het proces.

Verder merkte ik op dat de doelen pagina en herinneringen pagina extra goed worden ontvangen. Afspraken aanvragen wordt vooral door de SLC'ers interessant gezien omdat ze benieuwd zijn hoe het in de praktijk te werk zou gaan.

Maar er is nog steeds ruimte voor verbetering. Vooral op visueel gebied en om de applicatie nog slimmer te laten maken ter ondersteuning van de CMD'er.

Terugkijkend op het testen en valideren van versie 3 kan ik tevreden terugkijken.



Conclusie



Conclusie

"Hoe kan een digitale toepassing, CMD Amsterdam studenten gedurende hun studie ondersteunen en helpen herinneren om ervoor te zorgen dat ze samen met hun SLC'er werken aan hun persoonlijke ontwikkeling?"

SLC-Ondersteuning is de tool die de juiste ondersteuning biedt voor zowel de CMD'er als SLC'er. De CMD'er krijgt de mogelijkheid om tijdens zijn/haar studieloopbaan te werken aan hun persoonlijke ontwikkeling en om hun SLC'er op de hoogte te houden van hun omstandigheden. SLC'ers zijn enthousiast en geloven erin dat als het product gerealiseerd zou zijn, dat ze er van gebruik zouden maken. (Zie testresultaten)

Terugkomend op het probleem: "SLC'ers zijn niet genoeg op de hoogte van hun CMD'ers en voor de CMD'ers blijft het een te hoge drempel om alleen te werken aan hun persoonlijk ontwikkeling en contact te zoeken & te behouden met hun SLC'er."

Door SLC-O wordt er product ontwikkeld wat CMD'ers en SLC'er ondersteunt zodat ze samen aan de persoonlijke ontwikkeling van de student kunnen werken. Door middel van doelen op te stellen, slimmere herinneringen en afspraken te plannen wordt daardoor de kans kleiner dat ze elkaar uit het oog gaan verliezen door de studiejaren heen.

Het was een zeer leerzaam en boeiend project om te doen. Lees meer over mijn ervaring met het project in mijn [zelfreflectie](#). Tot slot zijn mijn aanbevelingen en volgende stappen op [deze pagina](#) te vinden.

Dank voor het lezen.

Armand Bissesar

