

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:	10 mei 2019
Versie:	Versie 2.0
Opdrachtgever:	CMD Amsterdam
Contactpersoon:	Hein Bijvoet
Functie:	SLC Coördinator



Inhoudsopgave

Metadata	2	Externe inzichten	20
Inhoudsopgave	3	Cultuur en maatschappelijke vorming (CMV)	
Voorwoord	4	Expert Reviews	
Product biografie		Expert Review: Rick (Lifely)	21
Begrippenlijst		Technisch haalbaarheid	22
Contact informatie		Design challenge	23
Afstudeerproces	5	Programma van eisen	24
Introductie en aanleiding	6	Versie 2 concept: SLC-Ondersteuning (SLC-O)	25
Het nieuwe SLC		Job Stories	28
Stakeholders	7	Onboarding	29
Studieloopbaan coaching	8	Home scherm (Studenten versie)	30
Interviews	9	Doelstellingen	31
Desk research	10	Mijn SLC'er	32
Het probleem	11	Afspraken pagina	33
Design Challenge 3.0	12	Onderwerp kiezen	
Versie 1 concept SLC Online	13	Afspraken pagina	34
Schetsen	14	Context meegeven	
Informatie architectuur		Afspraken pagina	35
Design patterns		Wanneer?	
CMD Huisstijl		Usability testing	36
Inloggen	15	Expert Reviews	37
Leerdoelen	16	Expert Review: Jeroen (GRRR)	
Chat		Expert Review: Label A	
Focus groups	17	Voorlopige conclusie	38
Co-creaties (CMD Docenten)	18	Volgende stappen	
Omslagpunt	19		



Voorwoord

Hi, mijn naam is Armand Bissesar en welkom bij mijn design rationale. Hierin zal ik u kort en bondig door mijn afstudeerproject meenemen. In dit document bespreek ik het probleem, mijn belangrijkste inzichten, onderzoeksmethodes en keuzes die ik heb gemaakt tijdens het project. Tot slot zal ik voorlopige conclusies stellen over de bruikbaarheid en relevantie van het product met hulp van experts uit het vakgebied.

Veel leesplezier!

Product biografie

Op de volgende website is mijn product biografie te lezen:

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

Op deze website is mijn afstudeerproces te volgen. Dit betekent dat mijn planning, onderzoek, inspiratie, concepten, interviews, testresultaten, inzichten, ontwerpen en alles wat nog meer relevant is voor mijn project, hierop terug te vinden is.

Begrippenlijst

Om goed de context te begrijpen van mijn afstudeerproject, raad ik u aan, om de begrippenlijst door te nemen. Op deze manier bent u bekend met de begrippen die ik vaak zal noemen in mijn design rationale en product biografie. Mocht u al bekend zijn met de begrippen, verwijs ik graag door naar de volgende pagina.

<https://afstuderen.armandbissesar.com/plan-van-aanpak/begrippenlijst>

Contact informatie

Mijn gegevens

Armand Bissesar
armandbissesar@gmail.com
0652579276

Opdrachtgever

CMD Amsterdam
Adres: Wibautstraat 2-4, 1091 GM Amsterdam
Provincie: Noord-Holland
Telefoon: 020 595 1855

Contactpersoon

Hein Bijvoet (SLC Coördinator)
h.w.bijvoet@hva.nl
0621157150

Afstudeerbegeleider

Marianne Meijers
m.b.meijers@hva.nl
0615844679



Afstudeerproces

Hieronder ziet u mijn afstudeerproces visueel uitgebeeld. Hierdoor heeft u in 1 opslag een idee hoe mijn afstudeer avontuur er tot nu toe heeft uitgezien.



Introductie en aanleiding

Door de jaren heen heb ik ontzettend 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 persoonlijk had de SLC'er dus veel invloed op mij en dit zal ik altijd waarderen. Jammer genoeg is dit niet voor elke CMD'er het geval en dat vind ik persoonlijk 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. Zelf ondervonden SLC'ers namelijk ook problemen om studentent te ondersteunen met hun persoonlijke ontwikkeling met SLC. CMD ontving mij met open armen om eraan te werken.

Samen met CMD heb ik onderzocht waarom dit het geval is en waarom niet elke student deze groei meemaakt. Elke CMD student verdient namelijk een optimale groei als digitale ontwerper en als persoon!

Daarnaast heb ik een enorme passie ontwikkelt betreft persoonlijke ontwikkeling en ik heb altijd andere mensen geholpen met het advies geven over hun persoonlijke situaties. Deze passie en mijn liefde voor CMD wil ik graag combineren en studenten motiveren om vooral gebruik te maken van SLC.

Na mijn gesprekken met Hein Bijvoet (SLC Coördinator), studieloopbaan coaches en genoeg CMD studenten (50+) bleek er zeker behoefte te zijn om de problemen omtrent SLC op te lossen. Het doel: Op een digitale manier waarde te geven aan de CMD loopbaan van de student met ondersteuning van de SLC'ers.

Het nieuwe SLC

CMD is zelf bezig met een hervorming van SLC. Dit vond ik interessant omdat dit bevestigde dat CMD zelf ook niet tevreden over de huidige stand van zaken omtrent SLC.

[Lees hier meer over het nieuwe SLC](#)

Ik houd dit plan vooral in mijn achterhoofd en probeer er rekening mee te houden. Maar Hein zei dat ik vooral moest focussen op mijn eigen product en daarvan de grenzen opzoeken nooit kwaad kan.

Stakeholders

Hieronder is een overzicht van mijn belangrijkste 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 coordinator en heeft invloed binnen CMD om SLC samen met CMD 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 SLC inhoudt.

Studieloopbaan Coaching

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

SLC ondersteunt CMD'ers bij het opbouwen van zelfkennis en bij het optimaal inrichten en benutten van de studie. Elke student heeft een SLC'er die hij in klassikaal/individueel verband ziet.

De coach is het eerste aanspreekpunt voor de CMD'er als hij of zij vragen heeft, moeite heeft plannen of met persoonlijke problemen zit.

De HvA studiegids website vertelt dat SLC de plek is waar je geïnformeerd wordt over belangrijke zaken van de studie.

Tot slot kan de CMD'er met zijn of haar SLC'er sparren over de volgende punten:

- Gaat het goed?
- Waar wil je heen?
- Hoe kom je daar?
- Reflecteren

([bron: Hva.nl](#))

Interessant initiatief om studenten te ondersteunen tijdens hun studieloopbaan. Maar in de praktijk is dit niet het geval voor elke CMD'er. Van [de 27 studenten](#) die ik in de eerste 2 weken heb gesproken kon maar liefst 88% bevestigen dat hij of zij niet goed genoeg wordt ondersteunt vanuit SLC maar zelf ook niet te trappelen staat om erachter aan te gaan.

CMD Competenties

Tijdens het bestuderen van de CMD competenties kwam ik tot de inzicht dat SLC valt onder de volgende CMD competentie:

8. Ontwikkelen en reflecteren

- a. Een CMD'er reflecteert tijdens het ontwerptraject op kwaliteit van eigen handelen en stuurt bij.
- b. Een CMD'er reflecteert op de kwaliteit van het product en trekt hier lering uit.
- c. Een CMD'er stuurt zichzelf bij ten aanzien van de eigen ontwikkeling.**
- d. Een CMD'er verdiept zich voortdurend in de ontwikkelingen op het gebied van relevante vakgebieden en weet deze op waarde te schatten.

[Klik hier om meer te lezen over de CMD competenties.](#)

Dit betekent dat wanneer een CMD'er zichzelf bezig houdt met zijn eigen ontwikkeling SAMEN met zijn of haar SLC'er. Dit is de reden waarom deze competentie valt onder SLC en waarom CMD het belangrijk vindt.

De volgende stap was om de ervaringen van CMD studenten met SLC in kaart te brengen.

[Klik hier om meer te lezen over SLC.](#)

Interviews

Mijn doel was om meer dan 20 CMD studenten van verschillende jaren te spreken om zo tot inzichten te komen.

Bespreekpunten interview

- Hoe ervaren 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?

Gesproken doelgroepen

- EX-CMD'ers
- Eerste jaars
- Tweede jaars
- Derde jaars
- Vierde jaars
- Langstudeerders
- Afgestudeerde CMD'ers

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

Belangrijkste inzichten

- SLC wordt in het algemeen ervaren als een bijzaak naast de studie.
- De meeste CMD'ers kijken neer op SLC omdat het voor veel studenten overkomt als tijdverspilling hoe het nu wordt behandeld maar vooral NIET wordt opgepakt door zowel de student als SLC'er. Beide partijen willen wel werken aan de persoonlijke ontwikkeling van de student maar op simpele en vooral waardevolle manier.
- Sommige SLC'ers laten de totale verantwoordelijkheid bij de student om te werken aan hun persoonlijke ontwikkeling. Enkelingen gaan hier goed mee om. Voor de meerderheid ontstaat er juist een drempel om contact op te nemen en te werken aan hun eigen ontwikkeling.
- Een student vond het gek dat CMD als een digitale opleiding zelf geen digitale tool heeft die je kan helpen met de studie.
- SLC'ers focussen zich te vaak op hun groep studenten die ze "begeleiden" en geven geen aandacht aan het individu. Dit zorgt ervoor dat studenten zich niet snel geneigd voelen om contact op te nemen en niet geroepen voelen om actief mee te delen.
- Een SLC'er is iemand die voor je klaar staat en af en toe vraagt hoe het met je gaat. Een begeleider en iemand die je tijdens je studie ondersteunt.
- Studenten ondervinden problemen met het contact en bereikbaarheid bij slc'ers. Dit geldt niet voor elke SLC'er.
- Wanneer studenten dan wel met hun SLC'er een gesprek hebben op school, vinden ze het wel fijn dat ze dat gedaan hebben. SLC'ers kunnen CMD'er met meer dan ze denken helpen.
- Studenten willen langs gaan om af en toe contact te hebben met hun SLC'er maar vinden het lastig om het over een bepaald onderwerp te hebben wat past bij persoonlijke ontwikkeling. Hier hebben ze hulp bij nodig.

Vervolgens deed ik desk research om mijn horizon te verbreden omtrent Studieloopbaan begeleiding/coaching en persoonlijke ontwikkeling.

Desk research

Om mijn horizon te verbreden was ik opzoek naar boeken, onderzoeken, artikelen, data en andere diverse informatie die van toepassing zou kunnen zijn op mijn afstudeerproject.

Bronnen/literatuur

- Meijers, Marianne. Ontwerp je ontwikkeling. Boom Uitgevers, Amsterdam: april 2018.
- Mittendorff, K. Website: www.mittendorffonderwijsadvies.nl
- Mittendorff, K (juni 2014) Studieloopbaanbegeleiding in het hbo, www.mittendorffonderwijsadvies.nl
- Osman. (2019). 5 Powerful Reasons Why Goal Setting Is Important: www.codeofliving.com
- Guinness, H (2018) 8 Reasons Why Goal Setting Is Important for 2019: www.business.tutsplus.com
- van Heest, Frans. 'Studieloopbaanbegeleiding levert het hbo geld en studieresultaten op', Scienceguide. 1 pagina (2018): Online. Internet. 13 juni 2018
- Kirschner, P.A. & J.J.G. van Merriënboer (2013). De zelfsturende leerling? Vantwaalfentachtien, september 2013.
- Kuijpers, M. & Meijers, F. (2009). Studieloopbaanbegeleiding in het hbo: mogelijkheden en grenzen. Den Haag: Haagse Hogeschool.
- Mittendorff, K., van der Donk, S. & Gellevij, M. (2012). Kwaliteit van Reflectie. Onderzoek naar de kwaliteit van SLB programma's en reflectieprocessen van studenten. Enschede: Saxion Hogescholen.

Belangrijkste inzichten

- "De slb'er begeleidt studenten bij het goed formuleren van leerdoelen gericht op de beroepscompetenties, het reflecteren op het eigen handelen en het geven van feedback op uitgevoerde taken, maar ook bij vragen rondom waarden, normen en ethiek."
- "SLC maakt gebruik van competentie regel 8c: "Een CMD'er stuurt zichzelf bij ten aanzien van de eigen ontwikkeling. Relatie met beroepspraktijk."
- "Reflectie is moeilijk voor jongvolwassenen als ze het alleen moeten doen, Zij hebben feedback en een gesprek nodig."
- "Regelmatig individueel en live contact met een coach heeft hun (CMD'ers) grote voorkeur boven online contact."
- "Ontwerp je ontwikkeling kan worden ingezet bij: studie-of loopbaankeuze traject, omgaan met aanpakken van persoonlijke belemmeringen of problemen binnen werk of studie en het terugbrengen van positieve ervaringen en emoties in studie/werk."
- Het focussen op de kwaliteiten van mensen en op de dingen die goed gaan leidt ook tot veel positieve effecten op de individuele en professionele ontwikkeling van mensen. Zo leidt de aanpak tot meer levensvreugde, het verminderen van depressie, beter leervermogen en meer creatief denken.

Lees hier verder over mijn [desk research](#) en [literatuur onderzoek](#).

Hierna was het tijd om het probleem naar voren te laten komen.

Het probleem

Op basis van de interviews, deskresearch ben ik gekomen tot volgende problemen:



Het probleem is dat er veel CMD studenten te laat aan “de bel trekken” wanneer ze hun SLC’er echt nodig hebben. Bij de meerderheid van de studenten weten ze ook niet waar “de bel is”. Met andere woorden studenten weten niet goed wat ze moeten met SLC ookal zouden ze wel aan hun persoonlijke ontwikkeling willen werken.

Dit zorgt voor een kloof tussen de CMD’er en SLC’er.

Dat wordt een heftiger probleem wanneer ze uit het oog worden verloren door hun SLC’ers en niet goed weten hoe ze hun studie weer op de rit moeten krijgen, langer doen over hun studie, vaak moeite hebben om zichzelf te uiten en dus hun zelf niet optimaal persoonlijk ontwikkelen.

Wanneer ze hieraan willen werken dan gaat lastig wanneer het zet alleen doen.

Hun grootste behoefte is de optimale ondersteuning en waardevolle begeleiding van hun SLC’er.

Design Challenge 3.0

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



“Hoe kan CMD Amsterdam ervoor zorgen dat CMD studenten beter 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 dmv een digitale oplossing?”



Versie 1 concept: SLC Online

SLC Online

Het concept

Zoals u ziet noem ik het concept hier nog SLC Online. Dit omdat de focus nog lag op de online communicatie. Het idee voor de eerste versie was om laagdrempeliger en gemakkelijk de CMD'er en SLC'er met elkaar te laten communiceren door middel van een chatsysteem, wat meerwaarde biedt over de mail, whatsapp en slack. Dit werd gedaan door automatisch antwoorden

Schetsen

- [Bekijk hier mijn schetsen van dit ontwerp.](#)

Informatie architectuur

- [Bekijk hier hoe de app structuur tot stand is gekomen. \(card sorting & informatie architectuur\)](#)

Design patterns

- [Bekijk hier mijn schetsen van dit ontwerp.](#)

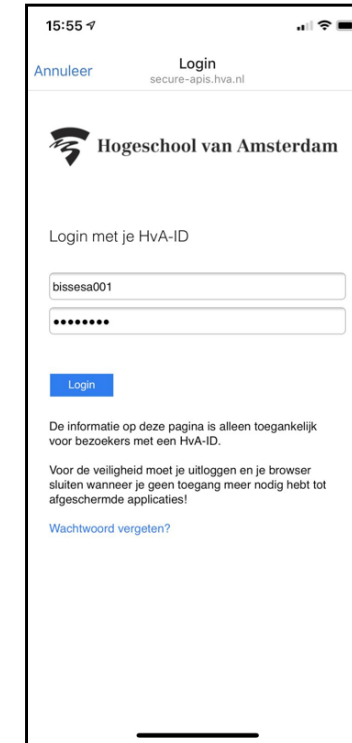
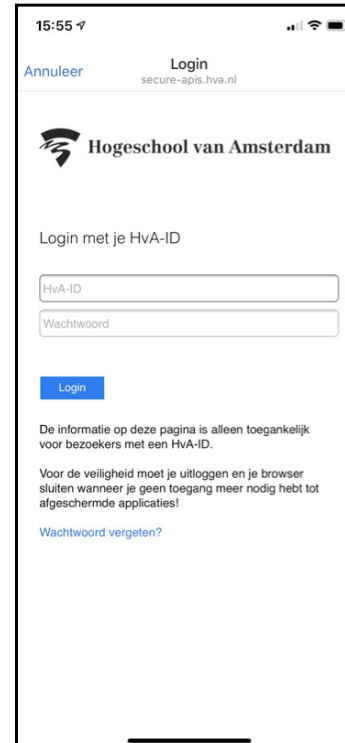
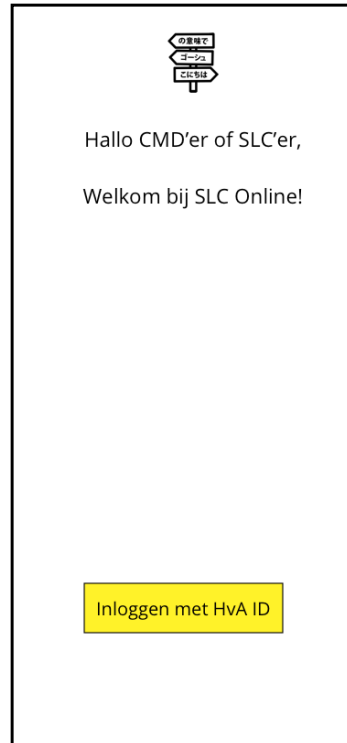
CMD Huisstijl

- [Bekijk hier de visuele identiteit die ik gebruik in mijn product.](#)



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 specifiek werkt heb ik uitgezocht met een developer van Lively, de maker van de HvA app. Lees hier verder over op pagina 22.

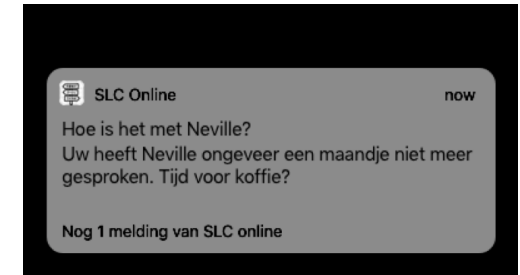
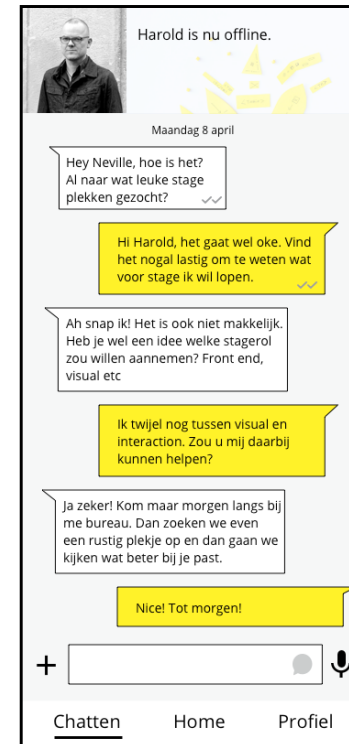
De schermen

Hier zien we de eerste schermen van versie 1.



Leerdoelen

- Zoals hierboven te zien ligt de focus heel erg op de leerdoelen van student en een chat functie. De leerdoelen 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 desk research dat doelen opstellen een goede manier is voor persoonlijke ontwikkeling.



- Slimme herinnering



- Automatisch antwoorden

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 antwoordt kan krijgen.

- Na het uitwerken van de eerste schermen was het tijd om het idee te valideren en te testen met de doelgroep.

Focus groups

Het doel was om inzichten te verzamelen en te bespreken met elkaar, feedback op mijn concept verkrijgen en een co-creatie om het idee scherper te maken.

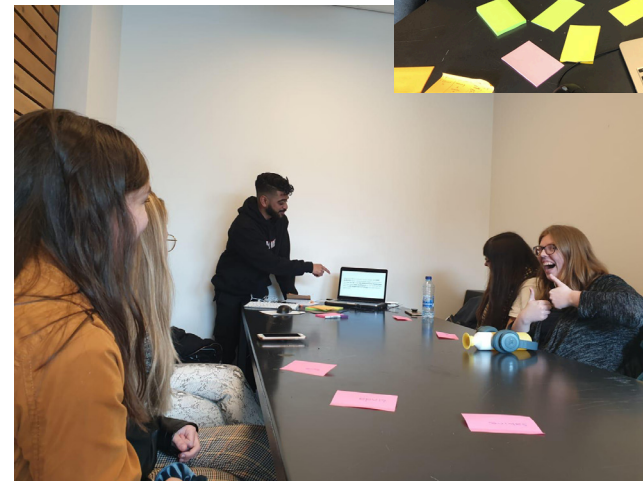
De belangrijkste inzichten uit alle focus groups luidde als volgt:

- Het is goed en interessant project. Studenten staan er open voor om meer te testen en bij het helpen om het project een succes te maken.
- De studenten miste de mogelijkheid om afspraken te maken met hun SLC'er
- De drempel om contact op te nemen wordt inderdaad lager gemaakt volgens de studenten
- 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
- "Combineren met de HvA app zou ideaal zijn" -Shelly
- "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
- "De slimme herinneringen zijn simpel maar dat kan heel sterk werken!"
- "Ik mis toch nog iets in de app om echt meerwaarde te bieden voor mij als student" -Rebecca

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

Het was heel zinvol om 4 focus groups te houden en meer dan 20 mensen te spreken om mijn product te valideren. Zo was ik blij met de ontvangen feedback en ging ik door om te valideren.

Dit maal bij CMD docenten en SLC'ers in de vorm van Co-creaties.



Co-creatie (SLC'ers en CMD betrokkenen)

Om inspiratie en om het concept te laten groeien, koos ik ervoor om co-creaties te houden met CMD Coördinatoren, SLC'ers, docenten en enkele studenten. Door mensen te spreken die goed met een kritische blik op mijn concept konden kijken, gaf dat mij veel inzichten om mee te nemen.

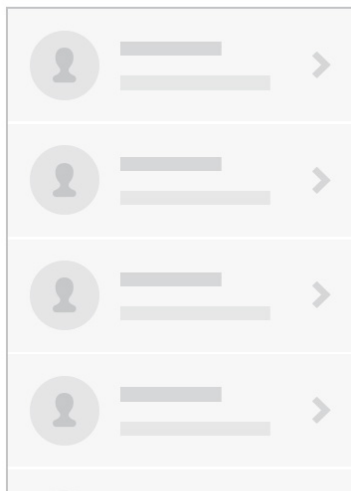
Het doel was om te presenteren en feedback te ontvangen.

Ik besloot oa af te spreken met Linda Trap, Harold Konickx, Martijn Bosman, Valina Convent, Andre Neumann en Daan Rongen.



Hi **Harold!**

Studentenoverzicht



Inbox Home Profiel

Daarnaast presenteerde ik de SLC'er kant van mijn product. Deze is nog in een conceptuele staat omdat hij focus ligt op de studenten. Dat wil niet zeggen dat ik de grenzen, behoeftes en wensen opzoek van de SLC'er

Hiernaast zien we een studentenoverzicht voor SLC'er.

De SLC'er kan op een praktische wijze zien en filteren op zijn of haar studenten en wordt door middel van slimme herinneringen geholpen door het systeem om zijn of haar studenten niet uit het oog te verliezen.

De belangrijkste inzichten uit de co-creaties:

- "SLC is veels te vrijblijvend van beide kanten." -Martijn
- "Studenten met een betere band met hun SLC'er halen betere cijfers"
- "Chatfunctie is geen garantie op waardevolle gesprekken"
- "Chatten via dit systeem is niet anders dan whatsapp genoeg dus is het geen toegevoegde waarde"
- "Helpen met afspraken maken zou een grote vooruitgang zijn. Nu blijft dat lastig met moodle en datumprickers"
- "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
- 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.
- "Een desktop versie is een must want ik ga dit niet op de mobiel doen."
- "Een afspraak plannen en extra aangeven waarom lijkt mij veel waardevoller" -Andre
- "De meeste gesprekken gaan over de volgende onderwerpen:"
- Studiekeuzes, herkansingen, persoonlijke omstandigheden, bijkletsen en overige zaken. - Linda"
- "Bij een face 2 gesprek weet je gewoon beter hoe het met een student gaat."

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

Deze inzichten gaven mij inzicht tot een belangrijk omslagpunt. Lees verder op de volgende pagina.

Omslagpunt

De co-creaties zorgde voor veel inzichten en ik keek terug op de afgelopen weken en kwam tot nieuwe 2 inzichten die opeens heel belangrijk werden.

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. Door beide partijen beter voor te laten bereiden op een face 2 face gesprek, heb je een grotere kans op een betere band. In eerdere interviews kwam ik erachter dat studenten die een betere band hebben met hun SLC'er actiever bezig zijn met hun persoonlijke ontwikkeling.

Met deze belangrijke nieuwe inzichten ging ik verder met een externe kijk op mijn product.



Externe inzichten

Na gesprekken in de eerste weken met andere opleidingen over hoe zij omgaan met studieloopbaanbegeleiding, was ik vastbesloten om externe specialiteiten/meningen te gebruiken om het product te valideren.

Cultuur en maatschappelijke vorming (CMV)

De inzichten van de opleiding CMV waren interessant maar niet nieuw tegenover de inzichten van de CMD studenten. Mijn conclusie was dan ook dat er juist veel overeenkomsten zijn in de problemen tussen CMD en CMD. [Lees daar hier meer over.](#)

Expert Reviews

Door mijn netwerk en behoefte aan externe inzichten heb ik drie afspraken kunnen regelen om kritisch te kijken naar mijn product bij de volgende 3 bedrijven:

[Lifely](#) is de maker van de HvA app. Dit is interessant omdat zij dus ervaring hebben met de HvA mensen, persoonsgegevens en omgaan van ingewikkelde databases. Daarnaast hoorde ik vaker dat mijn product de doelgroepen liet denken aan de HvA app.

GRRR en Label A zijn net als Lifely gevestigde bedrijven met hun eigen stijl en kritisch inzicht. Beide bedrijven zijn enorm betrokken bij CMD. De gesprekken met GRRR en Label A vonden plaats in week 19 (6 mei - 10 mei).

De gesprekken met alle partijen gingen over usability testen, UX/UI feedback, product development en technisch haalbaarheid.

Op de volgende pagina bespreek ik de inzichten van Rick, developer bij Lifely.



Expert review: Rick (Lifely)

Ik legde Rick mijn laatste versie van het product voor en gaf hem een update feedback frenzy presentatie om hem goed mee te nemen in mijn afstudeer verhaal.

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

- Hoe ga je om met niet ingevulde doelen?
- 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
- Sterk concept omdat het focust op 1 SLC'er en 1 CMD'er. Persoonlijke begeleiding zorgt voor een betere band.
- 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.
- Het is zeker niet lastig om te bouwen

[Lees hier meer over de inzichten van het gesprek met Rick.](#)

Wat ik het meest interessant vond, was het technische verhaal over hoe mijn product technisch haalbaar zou kunnen zijn.

Lees verder op de volgende pagina hoe het zit met de technische haalbaarheid.



Technisch haalbaarheid

Zoals u hiernaast ziet is mijn product naam veranderd van SLC Online naar SLC ondersteuning. Meer daarover op de volgende pagina.

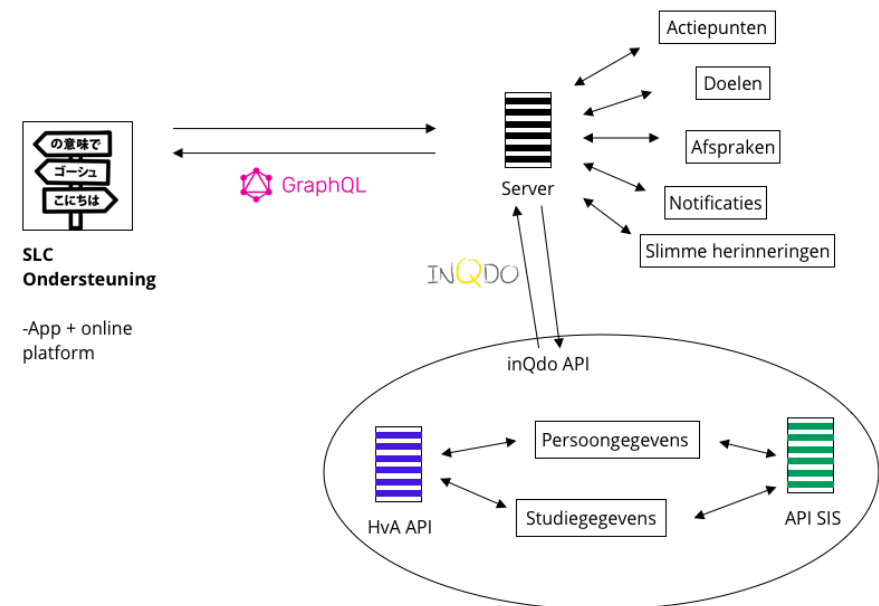
Wat we hier zien is de samenwerking van diverse api's (application programming interface is een verzameling van een computerprogramma. Hiermee kan je delen van een groter programma gebruiken in een ander programma).

SLC Ondersteuning (SLC-O) praat door middel van GraphQL met een externe server waar alle functies zijn opgeslagen. Deze worden extern ingeladen. Zo blijft SLC-O een klein programma wat wel internet nodig heeft om te gebruiken.

Deze server praat met de inQdo Api. Dit is dezelfde api waar de huidige HvA api gebruikt van maakt. De inQdo api verbindt de server met alle persoonsgegevens en studiegegevens van het HvA.

De conclusie van Rick was dat mijn concept in de huidige status, technisch zeer haalbaar is. Hij gaf als tip mee om een MVP te maken die het product goed laat zien.

Lees op de volgende pagina hoe ik alle bovenstaande inzichten tot een nieuwe iteratie ben gekomen.



Design Challenge 6.2

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



“Hoe kan een digitale toepassing, CMD Amsterdam studenten gedurende hun studie helpen om ervoor te zorgen dat ze samen met hun SLC’er werken aan hun persoonlijke ontwikkeling?”

Programma van eisen

Mijn programma van eisen is te lezen op mijn productbiografie. [Klik hier om het te lezen.](#)



Versie 2 concept: SLC Ondersteuning (SLC-O)

SLC Ondersteuning (SLC-O)

Het concept

Na terug gegaan te zijn naar de tekentafel en alle inzichten van de focus groups, interviews, co-creaties, [scamper](#) (met Bart van Dongen) en de Expert review met Rick verzameld te hebben, kwam ik tot versie 2.

Zoals ik op pagina 20 concludeerde kwam ik tot een belangrijk omslagpunt. Hierdoor beseftte ik dat het product niet moet zorgen voor directe communicatie maar voor waardevolle communicatie zodat beide partijen kunnen samen werken aan de persoonlijke ontwikkeling van de CMD'er.

Met andere woorden verwijder ik de chatfunctie en laat beide partijen voorbereiden op een face to face gesprek door middel van het product. Op deze manier creëer je een waardevol gesprek waarin beide van leren. Met als hoofddoel dat de student zich persoonlijk ontwikkelt en samen met de SLC'er passende doelen kan samen stellen.

Schetsen

- [Bekijk hier mijn schetsen van dit ontwerp.](#)

Informatie architectuur

- [Bekijk hier hoe de app structuur tot stand is gekomen. \(card sorting & informatie architectuur\)](#)

Design patterns

- [Bekijk hier mijn schetsen van dit ontwerp.](#)

CMD Huisstijl

- [Bekijk hier de visuele identiteit die ik gebruik in mijn product.](#)



SLC Ondersteuning (SLC-O)

- De tool maakt het voor CMD studenten makkelijk en inzichtelijk om te werken aan hun persoonlijke ontwikkeling samen met de SLC'er door de studie jaren heen. SLC-O zorgt ervoor dat zowel de studenten als SLC'er elkaar laagdrempelig kunnen vinden zodat de SLC'er zijn of haar studenten niet uit het oog verliest.



SLC-O is verdeeld in twee versies

1. CMD Student (App, mobiel)

- a. Log snel en veilig in met je **HvA-ID**
- b. Maak gemakkelijk nieuwe **doelstellingen** die jou verder helpen in je leven!
- c. Vraag simpel een **afpraak** aan bij je SLC'er om elkaar te spreken
- d. Krijg **slimme herinneringen** die je **ondersteunen** bij het vinden van een stage of minor
- e. Neem eenvoudig **contact** met je SLC'er dmv E-mail, bellen en whatsapp

2. Studieloopbaancoach (web-app, desktop)

- a. Zie in 1 opslag wie u **studenten** zijn en in welke **schoolfase** zij zich nu bevinden.
- b. Door u eigen **actielijst** is het meteen duidelijk hoe u uw studenten kunt **ondersteunen**.
- c. Help op een soepele wijze studenten bij het **valideren** en **controleren** van hun **doelstellingen**.
- d. Ontvang slimme **herinneringen** die u helpt om de **studenten** nog beter te **ondersteunen**.
- e. Wanneer een **student** een tijdje het **systeem niet** heeft **gebruikt** of heel lang blijft **hangen** op een **vak** of **project** dan kan de **SLC'er** een **melding** krijgen, om te vragen **hoe het met die student gaat**.
- f. Neem **gemakkelijk contact** op met een van u **studenten**.

Job stories

Hier heb ik afbeelding van gemaakte job stories. Een job story geeft een bepaalde context die je kan toetsen met je product.

Hieronder staat hoe een job story wordt geformuleerd:



CMD STUDENTEN 7

"Ik wil weten wanneer ik een gesprekje kan plannen met mijn slc'er om te praten over mijn persoonlijke situatie?"
SLC-12

"Ik twijfel of ik naar decaan moet gaan of naar mijn slc'er"
SLC-13

"Wanneer ik de app open dan wil ik meteen weten wat mijn doelen weer waren zodat ik daaraan kan werken"
SLC-17

"Wanneer ik bezig ben in mijn schooljaar, wil ik relevante herinneringen krijgen zodat ik vaker met mijn slc'er kan spreken"
SLC-19

"Wanneer ik niet weet welke doelen kan of wil opstellen wil ik hulp krijgen van het systeem om me daarbij te helpen"
SLC-23

"Wanneer ik niet goed weet welke kant ik op moet betreffen mijn schoolcarrière dan weet ik wat met SLC-O kan bereiken om mij hierbij te helpen"
SLC-24

"Wanneer ik de app voor de eerste keer download wil ik graag weten wat ik kan in de app zodat ik het optimaal kan gebruiken"
SLC-26

+

SLC'ER 7

"Wanneer ik in het platform bezig ben dan wil ik in een opslag zien wie mijn SLC studenten zijn"
SLC-14

"Wanneer ik in het platform bezig ben dan wil ik weten waar mijn SLC studenten nu mee bezig zijn zodat ik weet waarbij ik ze kan ondersteunen"
SLC-15

"Ik zou graag bepaalde berichten naar meerdere studenten willen sturen in een keer"
SLC-16

"Wanneer ik een aanvraag krijg van student om afgespreken wil ik de afspraak meteen in mijn agenda kunnen zetten en een bevestiging sturen naar de student"
SLC-20

"Wanneer studenten de vraag hebben om hun te helpen bij studiekeuzes, wil ik mij als SLC'er kunnen voorbereiden op hun vraag"
SLC-21

"Wanneer ik enige tijd geen contact heb gehad met een van mijn CMD studenten, wil ik een herinnering ontvangen om hem of haar te berichten"
SLC-22

"Wanneer ik mijn propedeuse klas moet overdragen aan een nieuwe slc'er dan wil ik dit gemakkelijk voor elkaar krijgen."
SLC-25

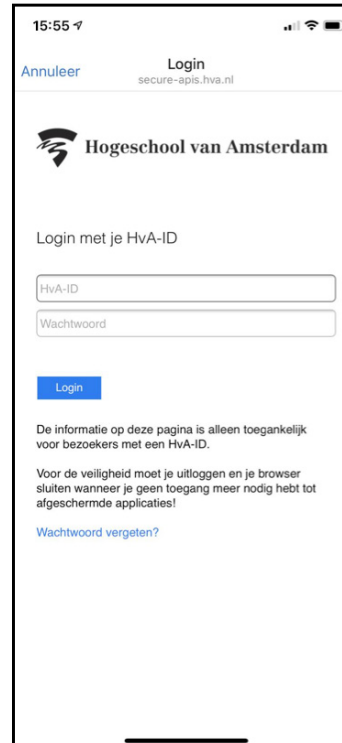
Onboarding

Hier zien we de onboarding schermen van versie 2.

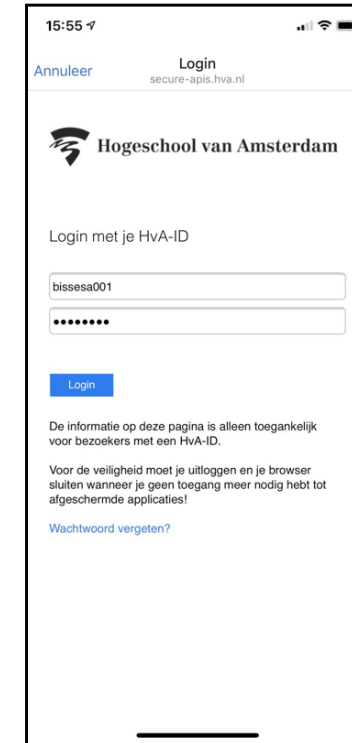


Onboarding

- De gebruiker kan inloggen met zijn of haar HvA ID. Wanneer dit niet mogelijk is kan de gebruiker klikken op "ik kan niet inloggen". De gebruiker komt dan op de wachtwoord vergeten pagina van de HvA.
- Je HvA ID is essentieel omdat alle data in



databases worden opgeslagen die gekoppeld zijn met je HvA gegevens. Ik heb hiervoor gekozen omdat de student en docent hierdoor alle relevante gegevens ter beschikking heeft om een succesvolle studieloopbaan tegemoet te gaan. Alles op 1 plek zorgt voor duidelijkheid. Nadat je 1x



hebt ingelogd hoe je niet meer in te loggen op de app versie.

Homescherm

Hier zien we hoofdpagina.

Na de begroeting zien de belangrijkste functie van de applicatie: Afspraak/gesprek aanvragen.

Hier ziet Tony zijn volgende afspraak met zijn SLC'er. In dit geval Harold. Maar we zien dat Tony nog geen afspraak heeft gepland. Het systeem suggereert hem om een gesprek aan te vragen.

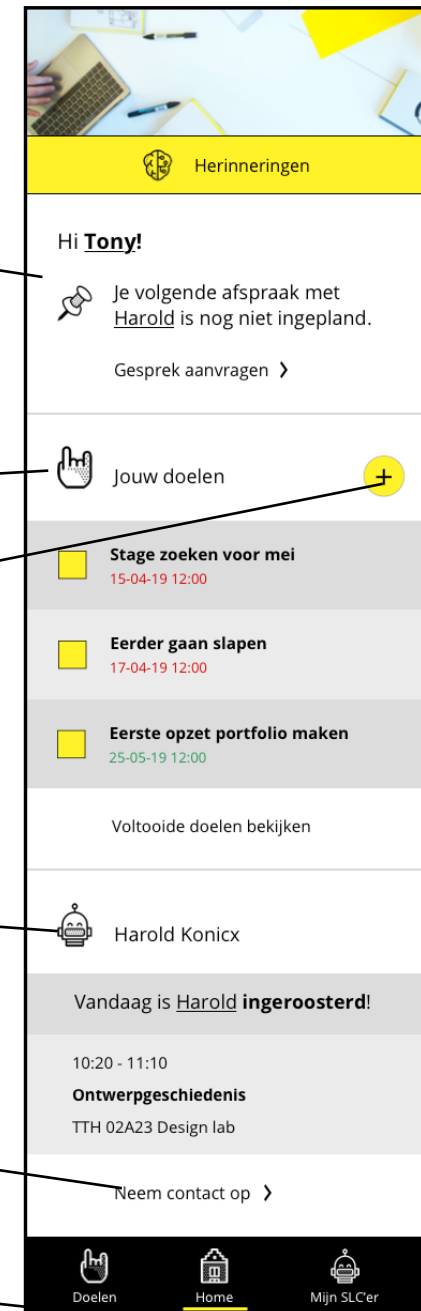
In de tweede sectie zien we doelen die Tony heeft opgesteld. Dit zijn zowel persoonlijke als studiegerelateerde doelen.

Door op de gele knop met het plusje te klikken is het mogelijk om meer doelen toe te voegen.

In de derde en laatste sectie zien we waar Harold, Tony's SLC'er, is ingeroosterd. Op deze manier weet Tony wanneer zijn SLC'er op school is zodat hij hem eventueel kan aanspreken als hij daar behoefte aan heeft.

Daaronder zien we de mogelijkheid om naar een pagina te gaan waar de contactgegevens van Harold kunnen gebruiken.

Hier zien we de menubar van de applicatie.



Doelstellingen

Hier zien we hoofdpagina.

Hier kan de student zijn herinneringen instellen

Hier zien we de meest voorkomende doelen van het 2e jaar. De student kan deze toevoegen aan zijn of haar eigen doelstellingen om er vervolgens aan te gaan werken.

De CMD'er kan hier CMD doelen bekijken van toekomstige of oudere jaren.

Zo kan de CMD'er zichzelf beter voorbereiden op welke doelen hij of zij zich zou willen focussen.



Mijn SLC'er

Hier zien we de pagina over je SLC'er.

Hier kan de student makkelijk contact opnemen met de SLC'er.

De student kan de rooster bekijken van zijn of haar SLC'er.
Dit zorgt ervoor dat de student na de les van een slc'er hem vaker zou kunnen opzoeken.



Gesprek aanvragen

Onderwerp kiezen

De student kan hier aangeven waarover hij het wilt hebben met zijn SLC'er. Door alleen al een onderwerp aan te geven, kan de SLC'er zich beter voorbereiden op het gesprek. Deze onderwerpen heb ik geformuleerd op basis van co-creaties met SLC'ers.

De tagline onder de titel geeft een aanvulling op het onderwerp om een beter beeld te geven over het onderwerp.

Afspraak maken | Onderwerp

Waarover wil je het hebben?

Bijkletsen
Gewoon ff bijpraten..

Herkansing(en)
Hoe pak ik dit aan?

Studiekeuze(s)
Wat past bij mij?

Persoonlijke omstandigheden
Ik wil dit graag delen..

Iets anders
Ik wil dit graag kwijt..

Doelen

Home

Mijn SLC'er

Gesprek aanvragen

Onderwerp kiezen

De gebruiker kan tekst en bijlagen toevoegen om een nog betere context te geven aan de SLC'er. Op deze manier kan de SLC'er zich voorbereiden op het gesprek met het gene wat de student alvast wilt delen.

Afspraak maken | Context

Wil je alvast iets kwijt?

Het gaat goed sinds mijn herkansing en daarom wil ik even langskomen.

Bijlage toevoegen?

Project.web.documentatie.pdf

Nog iets uploaden

Het is mogelijk om bijlages up to loaden tot en met 5 mb.

Doelen

Home

Mijn SLC'er

Gesprek aanvragen

Datum kiezen

De student kan aangeven voor wanneer hij een gesprek zou willen aanvragen. Niet inplannen maar aanvragen. Dit omdat de student niet in de agenda van de SLC'er kan kijken. Zodra de student de aanvraag verzendt, krijgt de SLC'er een melding. Wanneer hij de aanvraag accepteert, dan is er een afspraak gemaakt. De SLC'er kan ook terug communiceren via de app wanneer het hem wel uitkomt mocht het hem of haar niet uitkomen.

Hier is het prototype te vinden:

<https://invis.io/GKRS8SJSFWU>

Vanzelfsprekend is het nog werk in progressie.

Een week voor de groenlicht presentatie, kon ik het nog testen met de doelgroep.

Lees verder op de volgende pagina.

The image shows a mobile app prototype for requesting a conversation. The interface is divided into several sections:

- Afspraak maken | Wanneer?**: A header section with a yellow sun icon.
- Voor wanneer wil je een gesprek aanvragen?**: A question section in a grey bar.
- Calendar**: A weekly view showing days from Friday (Vr) to Sunday (Di). The date 06 is highlighted in yellow.
- Kies een dagdeel**: A section to choose a time slot, with tabs for Ochtend (Morning), Middag (Afternoon), and Na middag (Late afternoon). The Ochtend tab is selected.
- Time Slots**: A list of time slots for the morning: 08:30 - 09:00, 09:00 - 09:30, 09:30 - 10:00, 10:00 - 10:30, and 10:30 - 11:00. Each slot has a radio button.
- Gesprek aanvragen**: A yellow button with a speech bubble icon and the text "Gesprek aanvragen".
- Bottom Bar**: A navigation bar with three icons: a hand icon labeled "Doelen", a house icon labeled "Home", and a robot icon labeled "Mijn SLC'er".

Usability testing

Versie 2 heb ik uitgebreid kunnen testen met tot nu toe 3 CMD studenten.

[Lees hier hoe ik heb getest.](#)

Dit waren de belangrijkste inzichten:

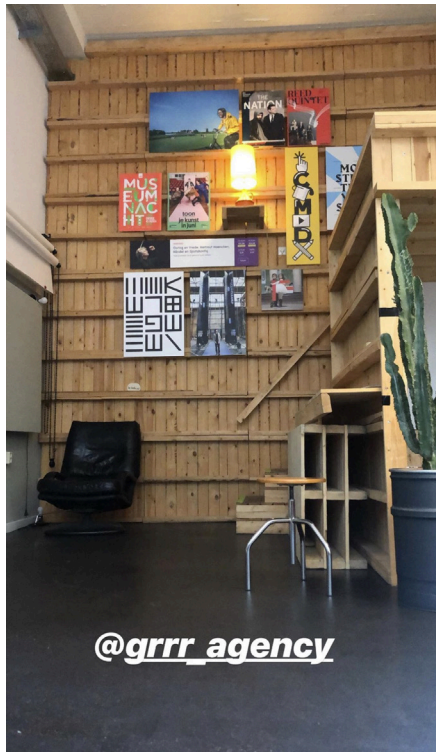
- **Neville**
 - @onboarding; Een betere verwachting meegeven door een betere onboarding om aan te geven wat de app is en vooral niet is
 - Voorbeelden bij het invullen van doelen en afspraak aanvragen is nodig
 - De kleuren zijn niet duidelijk genoeg aangezien rood, verstreken betekent en groen dat het nog haalbaar is.
 - @Home/Harold; hier gaat iets fout omdat je het rooster ziet van je SLC'er en niet van jezelf. Daarna vond Neville het toepasselijker als er staat "mijn slc'er" ipv Harold.
 - Een privé locatie aangeven en een gewenste tijdsduur meegeven lijken me hele handige en waardevolle functies.
- **Sharief**
 - @onboarding; Nog duidelijker aangeven dat SLC-O staat voor ondersteuning
 - @Home; Hier zijn er wat verbeterpunten die het concept verder helpen!
 - @Mijn SLC'er; Het is interessant om het meer te zien als een SLC pagina ipv slc'er pagina.
 - Dus door misschien een geschiedenis te zien van de laatste data wanneer de student en slc'er hebben afgesproken. Of dat als een student een aanvraag heeft gedaan het daar dan binnenkomt.
 - @Doelenpagina; Hier valt veel te winnen door duidelijker aan te geven wat er mogelijk is.
 - @Gesprekaanvraag; Over het algemeen valt er genoeg te verbeteren met het aangeven wanneer de student een afspraak wilt maken en hoe deze kan reageren hierop.

- **Taufieq**
 - @onboarding; Duidelijk hoe het overkomt bij Taufieq, het kan geen kwaad om nog meer uit leggen wat de gebruiker kan verwachten in de app voor het inloggen
 - @Home; Het hoofddoel is duidelijk maar er valt meer te winnen op gebied van Call to Actions (CTA) en meer structuur.
 - @Doelenpagina; Het is onduidelijk voor Taufieq dat hij doelen met 1 klik kan toevoegen. Hij zag namelijk in dat je eerst meer info krijgt over een onderwerp. Hier inspiratie van krijgt om vervolgens een doel te formuleren. Dat is totaal geen gek idee. Alleen dient dit wel op de juiste manier verwerkt te worden.
 - @mijnslc'er; Niet veel bijzonder feedback
 - @Gesprekaanvraag; Door meer te testen met gesprekken aanvragen zal ik er beter achter komen wat een nog betere manier is van aanvragen van een gesprek. Bovenstaand staan interessante inzichten die ik meteen kan meenemen.

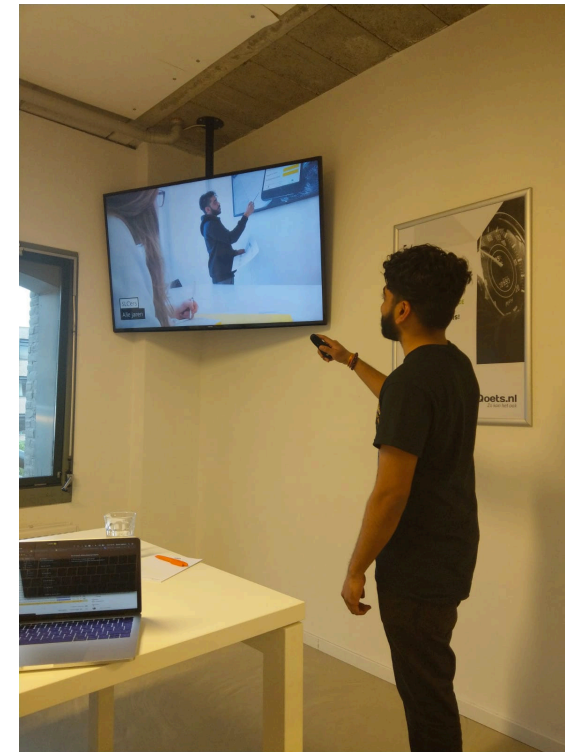


Expert reviews: GRRR & Label A

Versie 2 heb ik kunnen presenteren voor deze grote bedrijven. Naar mijn mening is al hun feedback van waarde. Lees op mijn productbiografie verder naar de inzichten.



- **GRRR**
- [Lees hier verder alle de inzichten en feedback punten van GRRR](#)



- **Label A**
- [Lees hier verder alle de inzichten en feedback punten van Label A](#)

Voorlopige conclusie

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

Ik geloof erin dat de kloof tussen de CMD'er en SLC'er te verkleinen is door gezamenlijk aan de persoonlijke ontwikkeling van CMD studenten te werken.

Door SLC-O wordt er product ontwikkeld wat studenten 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 gesprekken te plannen wordt de kans kleiner dat ze elkaar uit het oog gaan verliezen door de studiejaren heen.

Volgende stappen

- Feedback verwerken!
- Blijven testen van product van zowel de CMD'er versie als SLC'er versie, bij de CMD studenten en SLC'ers
- Nieuwe iteratie prototype online zetten
- Offertes aanvragen bij 3 bedrijven
- Groenlichtpresentatie voorbereiden