

Guido Knook - product designer

Met meer dan 6 jaar ervaring in het ontwerpen en bouwen van digitale producten ben ik een ontwerper die zich altijd verplaatst in de gebruiker, maar ook goed inzicht heeft in de technische mogelijkheden en snapt dat er uiteindelijk waarde moet geleverd worden voor alle stakeholders.

Ik ben in die jaren verantwoordelijk geweest voor de user experience van verschillende producten, waar in dit document een greep van te vinden is. Van B2C producten zoals Mimi's Hoortest (#1 hoortest op de App Store), tot B2B producten zoals de Software Development Kit.

Mijn verantwoordelijkheden spanden van aan de ene kant eindverantwoordelijk zijn voor de volledige product strategie, tot het in detail leveren van gedetailleerde designs.

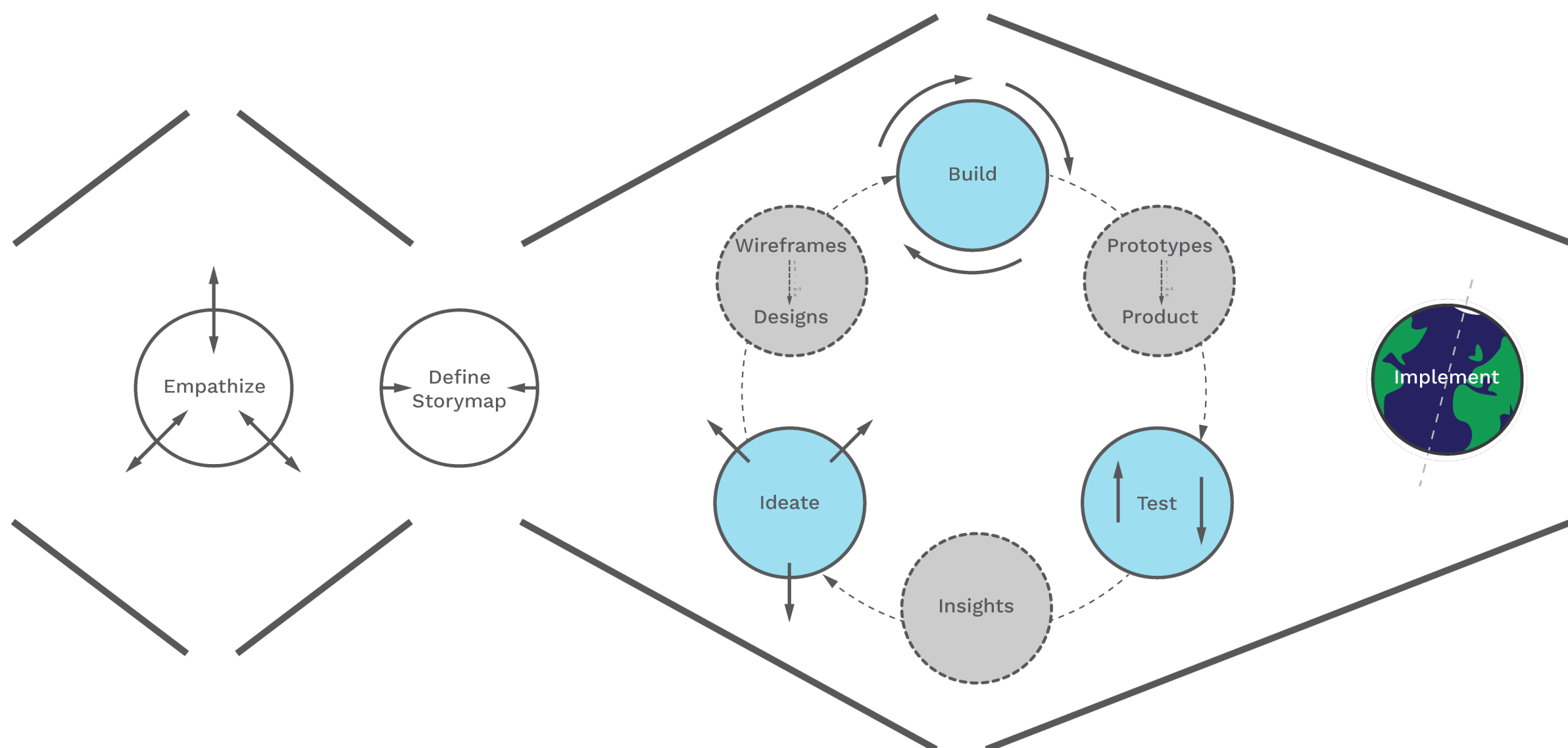
In dit document focus ik vooral op de producten waar ik in detail aan gewerkt heb.

Mijn proces

In mijn ontwerpproces start ik met het het begrijpen van de vraag en de eindgebruiker, maar ook de stakeholders en het technische kader. Mijn eerste concrete stap bij een UX opdracht is het creëren van een storymap. Dit is een vertaalslag van een customer journey naar een overzicht van de specifieke acties die de gebruiker kan doen in het product.

Als die storymap staat en overeengestemd is begint het iteratief proces waarin uiteindelijk een product uit komt dat mensen fijn vinden om te gebruiken, dat technisch haalbaar is en waarde levert voor de stakeholders.

Die iteraties bestaan uit 3 belangrijke stappen; (1) Ideate, (2) Build en (3) Test.



Ideate

Tijdens deze stap ontwerp ik in eerste instantie wireframes. Wireframes werken goed om een beeld te geven van de user experience en de flow die de gebruiker door gaat. In latere iteraties komt hier meer detail bij, tot de gedetailleerde designs af zijn.

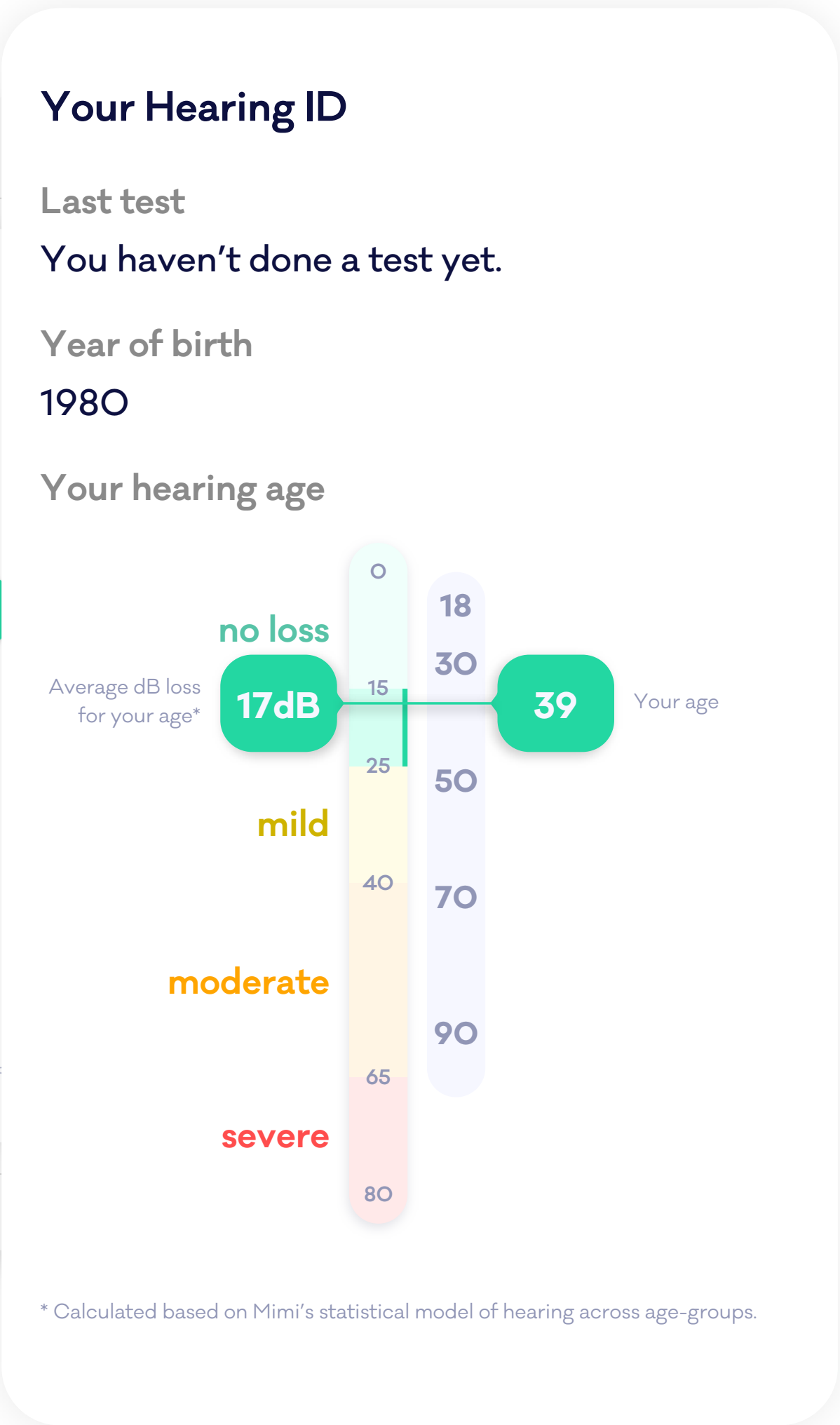
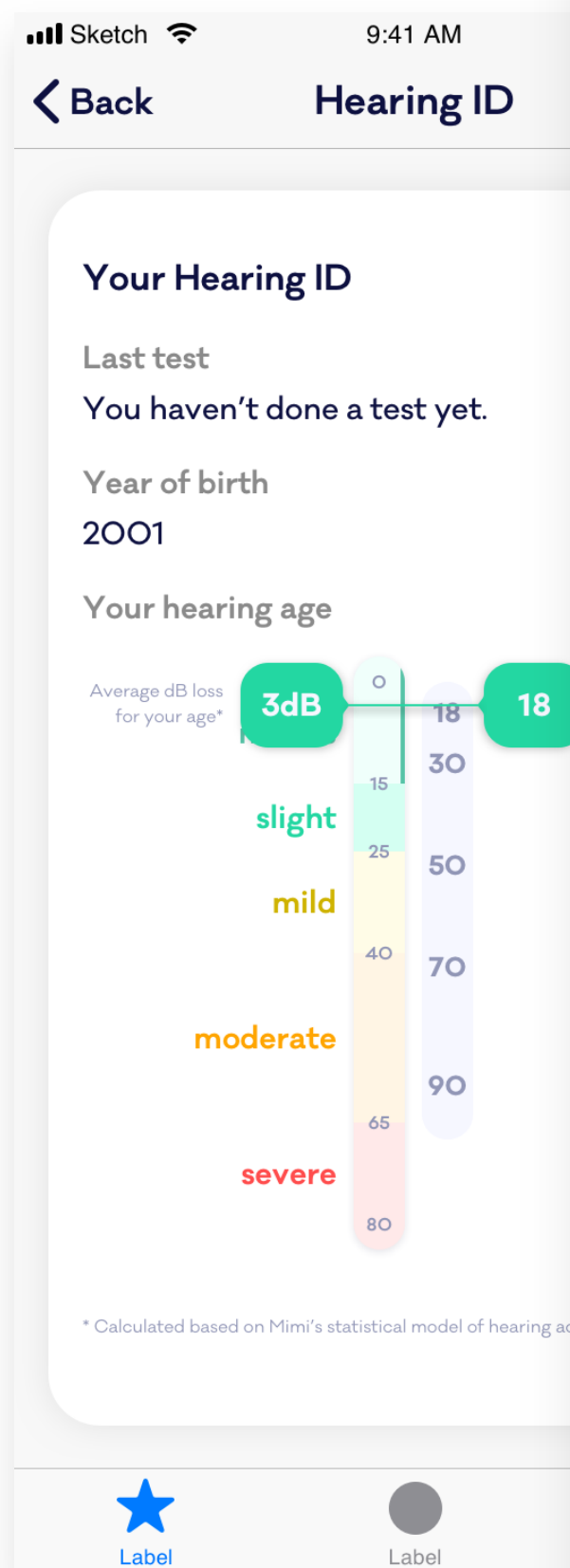
Build

In de build stap worden de wireframes en design omgezet in prototypes. In eerste instantie click-dummies, tot later steeds interactievere producten waarmee de interactie en experience kan worden getest.

Test

Omdat er geen ontwerper is die zich 100% kan verplaatsen in de gebruiker is het belangrijk om altijd te blijven testen. Alleen door de verschillende prototypes aan de eindgebruiker voor te leggen komen inzichten naar voren die het product kunnen maken of breken. Die inzichten leveren dan weer inspiratie voor de volgende iteratie.

Werk voorbeelden



Hearing age

Probleem

Bij Mimi hadden we moeite om te communiceren dat mensen die nog jong zijn wel een beetje gehoorverlies hebben, maar niet zo veel. Dus dat de aanpassing van de muziek op basis van het gemiddelde gehoorverlies op hun leeftijd niet zo sterk zou zijn.

Oplossing

Daartoe heb ik een interactieve en informatieve graphic ontworpen die het gemiddelde hoorverlies koppelt aan de leeftijd die iemand invult.

Vragen

Probleem

Voor dat een hoortest start, willen we graag wat meer van de gebruiker weten. Hiermee kan Mimi inzichten aanpassen op wat belangrijk is voor de gebruiker. In eerste instantie was dit ontworpen voor iOS alleen, maar we wilden naar een design system toe dat ook op web en Android zou werken.

Oplossing

Heb een simpel button systeem ontworpen waar de gebruiker snel doorheen kan klikken dat werkt op alle platforms, en op web zelfs met het keyboard kan worden ingevuld (door middel van de letter in te toetsen van jouw antwoord).

QUESTIONS

What's your motivation to take a hearing test?

This will help us give you better insights, and a personalized sound experience.

- A I'm just curious about my hearing
- B I suspect a problem with my hearing
- C I am aware of my hearing loss
- D My hearing suddenly got worse

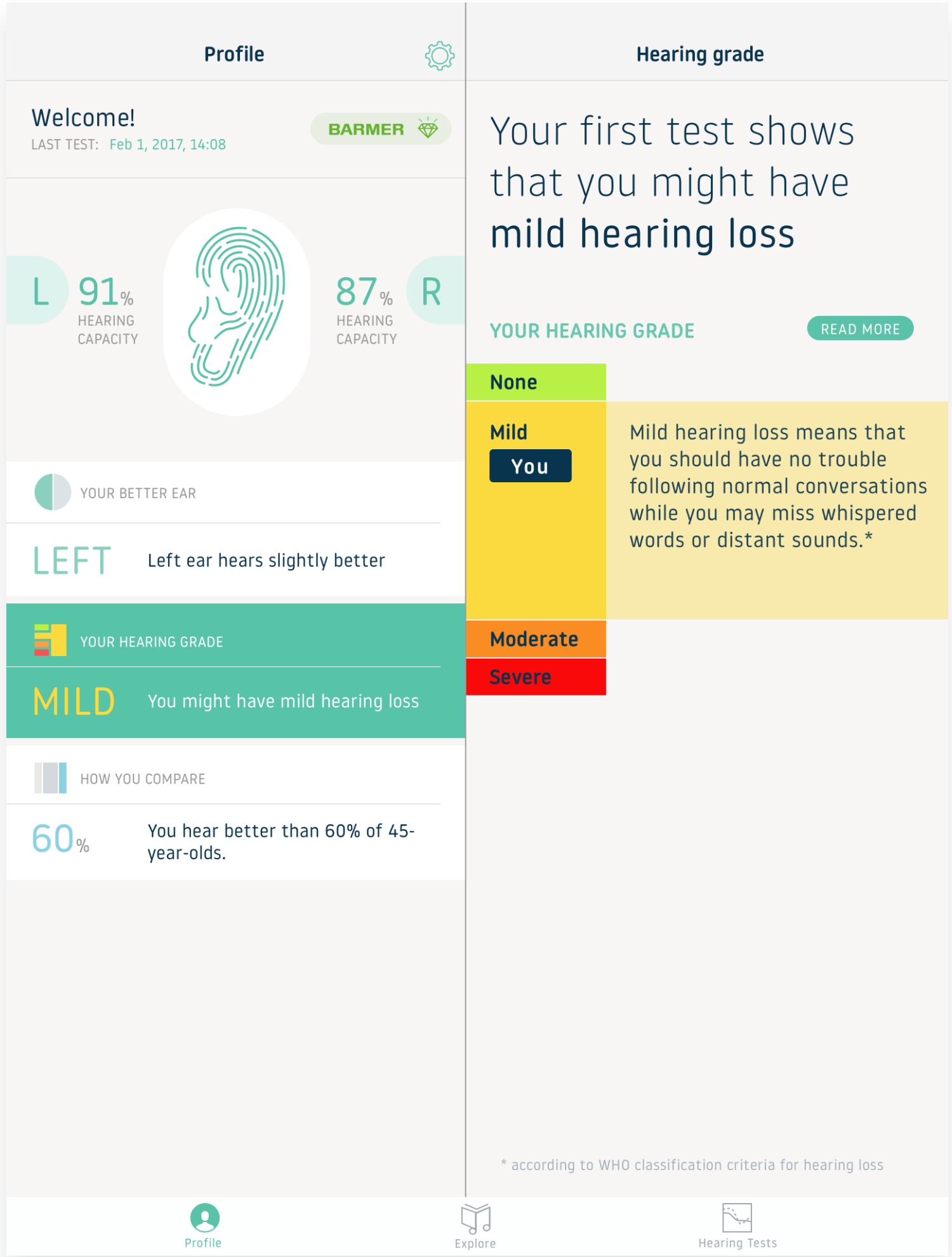
QUESTIONS

When multiple people are speaking at the same time I have difficulties understanding the conversation.

Think about a recent situation, and indicate how much you agree with the statement above.

- A I strongly agree
- B I agree
- C I neither agree nor disagree
- D I disagree
- E I strongly disagree

Werk voorbeelden



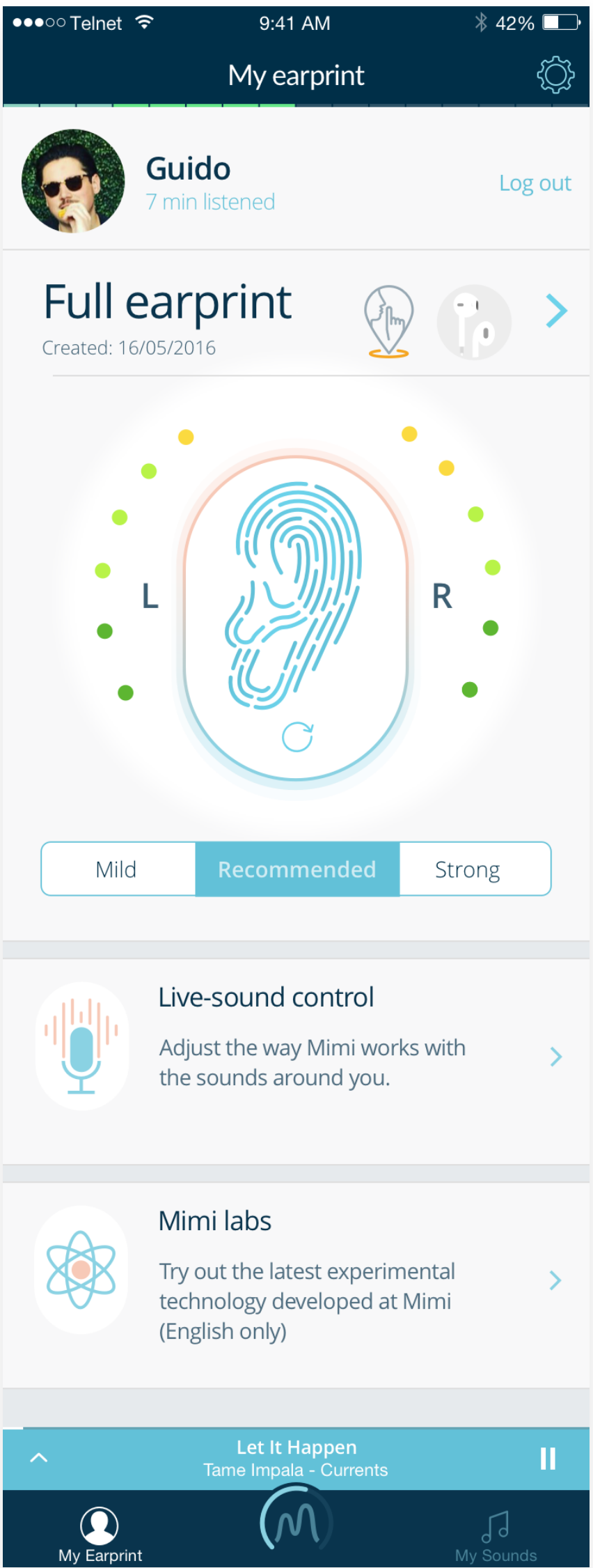
iPad

Probleem

Onze gebruikers spannen de range van jong tot oud. In Mimi's data zag ik dat er veel gebruikers een iPad gebruikten om de hoortest te doen. Onze app was echter niet geoptimaliseerd voor iPad.

Oplossing

Door onze inzichten selecteerbaar te maken en direct naast het profiel te zetten ziet de gebruiker niet alleen meer in een oogopslag, maar was dit ook makkelijk te implementeren omdat de ontwikkelaars niets nieuws hoefden te bouwen



Mimi Music profiel

Probleem

Het was niet duidelijk voor onze gebruikers welk profiel ze precies gebruikten om naar muziek te luisteren (op basis van welke hoortest).

Oplossing

Door het duidelijk aan te geven op het profiel en een mogelijkheid te bieden om een andere hoortest te kiezen, heb ik de gebruiksvriendelijkheid verbeterd.

