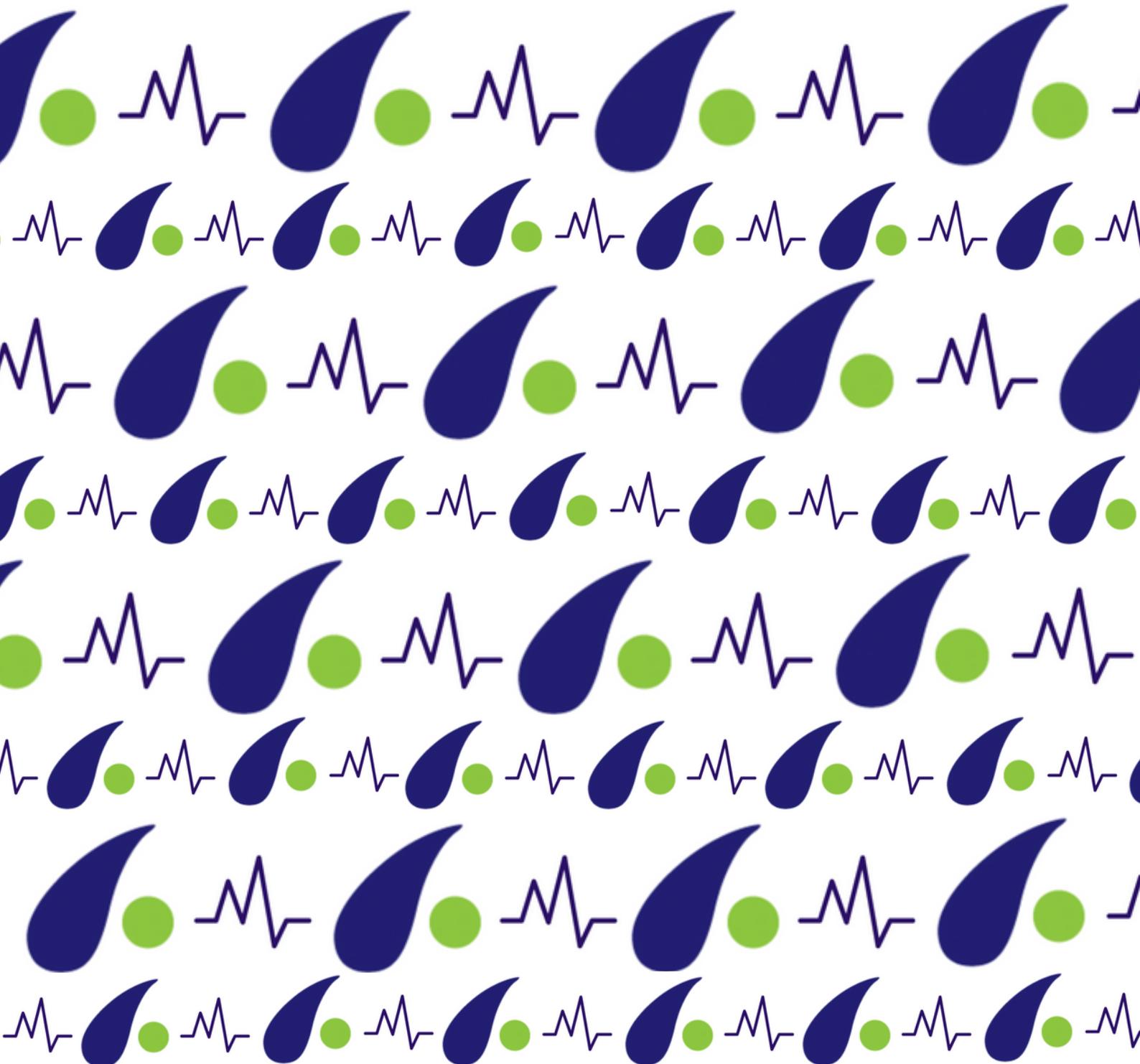


# The User and the System

CMD-B-US



OPDRACHTGEVER:

 HagaZiekenhuis

Vak: CMD-B-US

Onderwijsseenheid

Groep 1A-A

Naam Michelle Smit

Studenten nummer 16077024

Docent: S.I.Boenders

Datum 14-12-2018

Versie 1

# Inhoudsopgave

The User and the System	1
Inhoudsopgave	3
Inleiding	4
Debriefing	5
User-needs	
Systeem eisen	6
Taak analyse:	8
Hiërarchische taakdiagram	8
Use case digram	9
Affinity diagram	10
Navigatie schema	11
Concreet Scenario	14
User Case	16
Flowchart en User Cases	18
Wireframes	19
Videosketsch	20

# Inleiding

In dit verslag heb ik een aantal onderzoeken gedaan naar het verbeteren van de Haga website. Deze onderzoeken bestaan voornamelijk uit de eisen van de gebruiker en hoe we deze het beste kunnen vertalen in het definitieve web concept.

Ik heb uiteindelijk met deze onderzoeken een wegconcept gemaakt wat ik getest heb met mensen uit de doelgroep. Uit dit onderzoek is gebleken dat dit wegconcept een goede verbetering is op het oude.

# Debriefing

WEEK 1

## BEDRIJF, ACHTERGROND / CONTEXT VAN DE OPDRACHT EN AANLEIDING

Het Haga ziekenhuis is ontstaan op 1 Juli 2004 uit een fusie van het ziekenhuis Leyenburg en de stichting Samenwerkende ziekenhuizen Juliana Kinderziekenhuis/Rode kruis ziekenhuis.

Het Haga ziekenhuis heeft verschillende afdelingen en verschillende afdelingen zeker als je het voormalige kinderziekenhuis mee telt. Het Haga heeft een eigen Anesthesiologie afdeling, is eerste op gebied van hart aandoeningen en heeft onlangs een aantal gloed nieuwe operatiekamer gebouwd. Het Haga Ziekenhuis wil graag een ziekenhuis zijn waar de patiënten centraal staan.

## PROBLEEMSTELLING

De website is niet toegankelijker of begrijpbaar voor ouderen boven de 65.

## DOELSTELLING

De websites zal toegankelijker zijn voor ouderen en men zal sneller kunnen vinden wat hij of zij zoekt. Ook zal de website als fijne in gebruik worden ervaren.

## RESULTAAT

Ik ga de website aanpassen zodat ouderen sneller en beter hun weg kunnen vinden naar de informatie die zij nodig hebben.

## CONTACT GEGEVENS / PARAFAAFT VERDUIDELIJKEND GEVER EN OPDRACHTNEMER

Locatie Leyweg

(070) 210 0000

Els Borst-Eilersplein 275

2545 AA Den Haag

Handtekening opdrachtgever:

Handtekening opdrachtnemer:

---

## ONDERBOUWING

Met deze debriefing laat je zien aan de klant dat je de opdracht begrijpt. En stel dit is niet zo dan kan de klant het nog iets verduidelijken. Door een handtekening onder de debriefing te zetten gaat de klant net als de opdrachtnemer akkoord met de overeenkomst.

# User-needs

WEEK 2 “USER STORIES”

# Systeem eisen

	As a...	I want....	Benefit...
1	Gebruiker	Een afspraak maken via de website	Dan hoeft je niet helemaal naar het ziekenhuis toe of je hoeft niet te bellen.
2	Gebruiker	Locatie gegevens opvragen.	Zo kan ik kijken wie ik moet bellen zonder er heen te hoeven gaan.
3	Gebruiker	Informatie zoeken over een aandoening/behandeling	Zo kom ik te weten of het serieus is en of ik naar de doktor moet.
4	Gebruiker	Informatie inwinnen over dag opname	Informatie zoeken over een operatie die ik binnenkort moet ondergaan. Dan sta je niet zo voor verassingen.
5	Gebruiker	Bezoek tijden raadplegen	Dan weet ik toelaat ik langs mag bij een familielid. En hoeft ik niet te bellen.
6	Gebruiker	Een goed leesbare website.	Zo kan ik beter lezen wat er staat en kan ik gewoon zelfstandig op deze website werken.

1# Ik heb een afspraak maken gekozen omdat het op de huidige website voor veel mensen moeilijk is om een afspraak te maken. Dus dit moet beter.

2# De locatie gegevens opvragen heb ik ingevoegd omdat veel mensen uit de doelgroep hun afspreken via de telefoon of via de website willen regelen. Hiervoor hebben zei een goede en leesbare contact gegevens tab nodig.

3# Veel mensen uit de doelgroep willen zelf eerst kijken wat ze hebben en willen dan ook weten of dit behandeld wordt bij het betreffende ziekenhuis. Dit is dus een belangrijke eis om uit te werken.

4# Veel mensen uit de doelgroep moeten voor een dagopnamen naar het ziekenhuis en willen hier dan ook hun gegevens over hebben. Wat zij dan vooral belangrijk vinden zijn de eisen wat moet ik meenemen en wat niet.

5# De bezoektijden zijn zowel zeer belangrijk voor de bezoeker als de patiënten want er is nog al veel frustratie omdat veel mensen niet weten wanneer deze tijden zijn. Zij komen dan aan en mogen niet op de afdeling komen. Deze gegevens moeten dan ook goed en duidelijke weergegeven worden.

6# Veel mensen die op de site komen van het Haga zien niet goed of helemaal niet en hebben hier vaak hulp bij nodig. Zowel van een goed leesbaar lettertype als een voorlees programma. Het is dan ook belangrijk dat de website dit toelaat en te gebruikt kan worden door iedereen.

## “SYSTEEM EISEN”

	Functioneel ...	Niet functioneel...	Layout.....
<b>1</b>	- Afspraak maken - Afspraak annuleren - Afspraak inzien - Onderwerp opvragen	- link contacten	- vak met uitleg over de klacht - Reset - Bevestig - Email - Name - Geboorte datum - BSN
<b>2</b>	- Locatie gegevens opvragen - Email gegevens opvragen - Telefoon nummers opvragen - Route gegevens opvragen	- Google maps link	- Email hyperlink - Telefoon hyperlink - Locatie in maps
<b>3</b>	- Alfabetische volgorde aandoeningen - Zoekbalk klacht - Advies	- Doorlink naar contact	- Telefoon nummer - E-mail
<b>4</b>	- Naam soort opname - Onderkopjes; zoals Narcose enz. - Behandelaars	- Doorlinken naar info.	- Hamburger side menu - Verdiepende info onder in beeld.
<b>5</b>	- Bezoekers tijden - Opening tijden winkels.		- Platte grond locaties zichtbaar.
<b>6</b>	- Leesbare info	- leesbaar lettertype Arial, Comic sans enz. - Juiste grote letter - Kleur - Spraak ondersteunend voor gehandicapte	- Lettertype Comic sans, Arial enz. - Lettertype 12 of groter - Kleur wit op donkere achtergrond, zwart op lichte achtergrond. - Spreek ondersteuning.

## ONDERBOUWING

De user-stories geven een duidelijk inzicht in het gebruik van een website en wat de eisen zijn van de klant zijn/haar perspectief. Door inzicht te krijgen in het gebruik van de klant weet je welke functies belangrijk zijn en kan je dit voorop stellen in het ontwerp van de website.

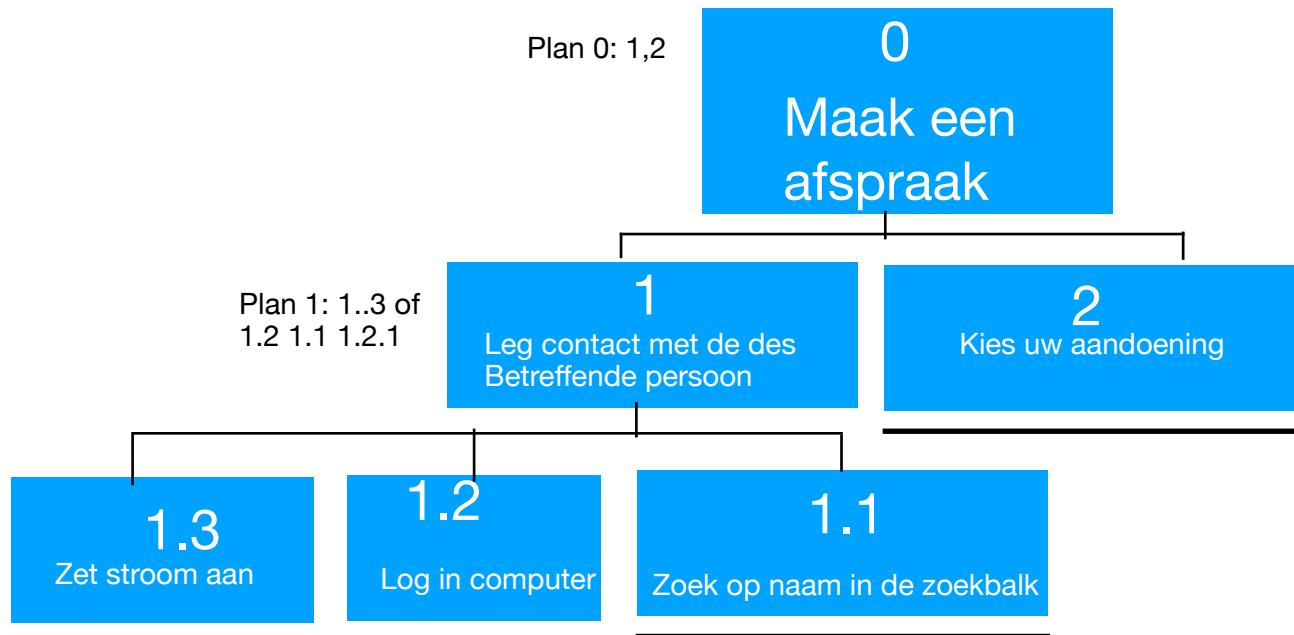
Ik heb deze user need gekozen om dat er in de case een groot probleem vormt en een goed onderdeel is om verder op te ontwikkelen en een goed functionerende oplossing te verzinnen.

# Taak analyse:

## Hiërarchische taakdiagram

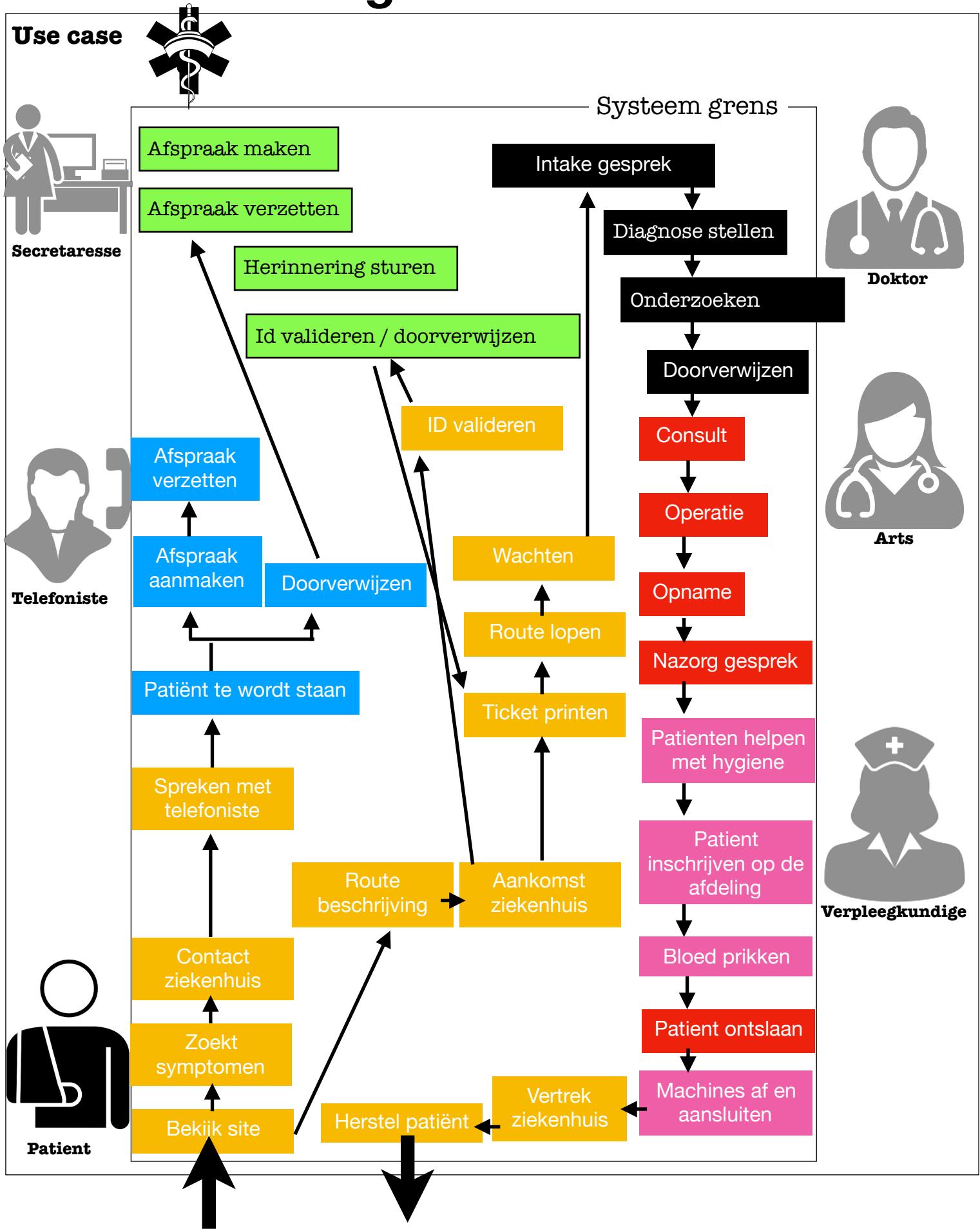
Week 3

Doel : Een afspraak maken in het ziekenhuis.  
Frequentie: 1 X in het half jaar  
Tijd: 15 min  
Fouten: 5 van 100



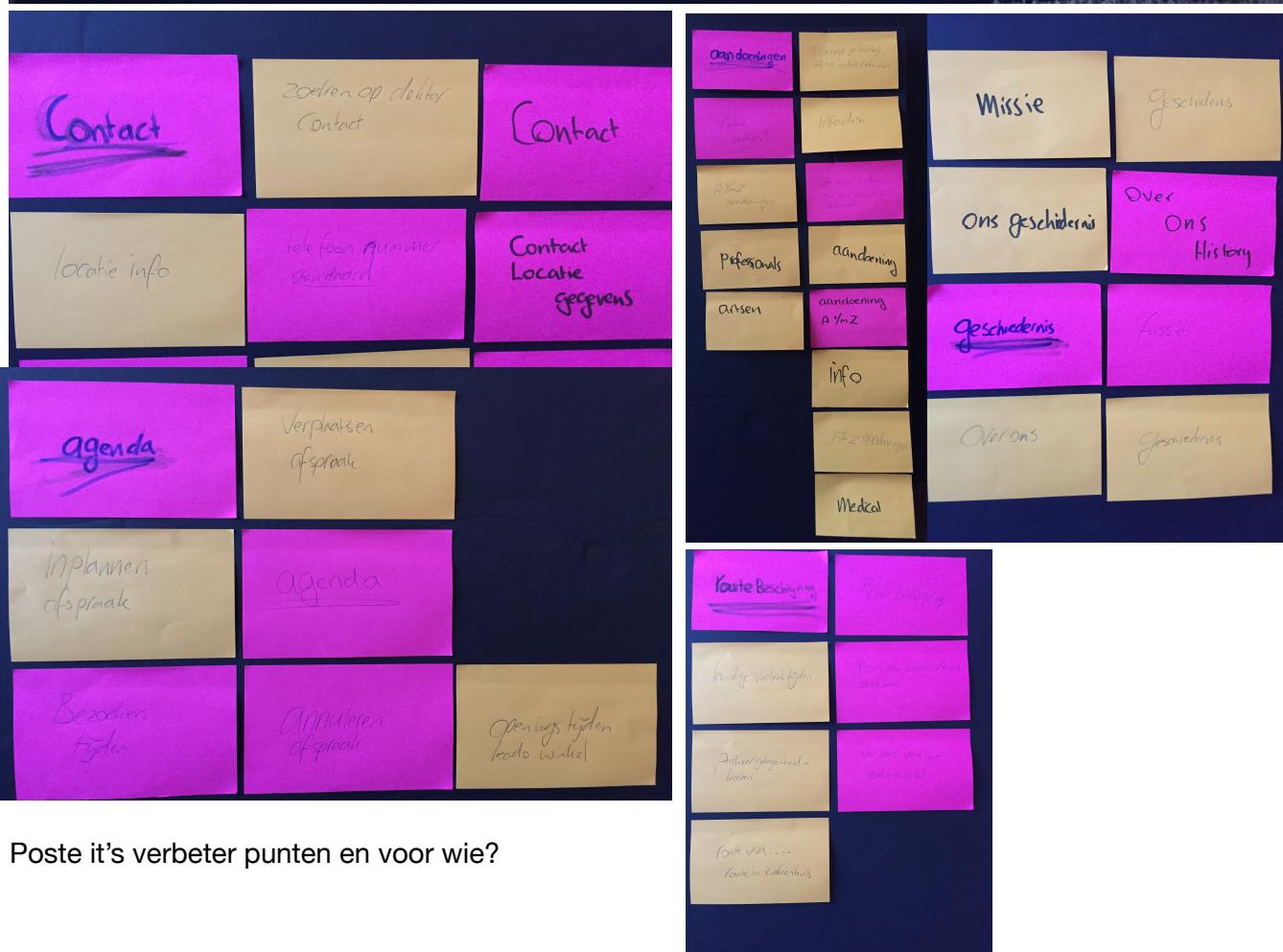
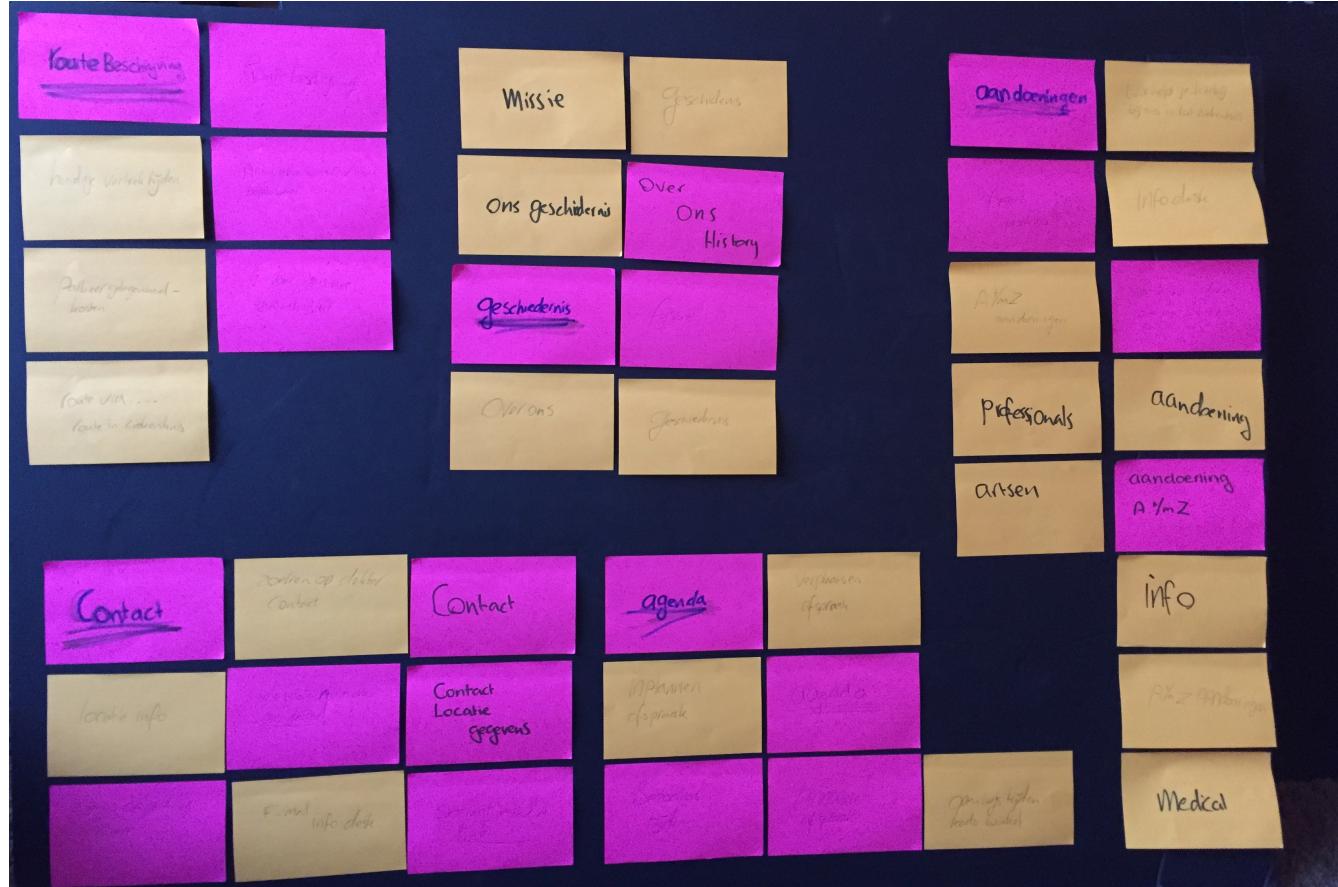
# Use case diagram

# Onderzoek



# Affinity diagram

WEEK 4

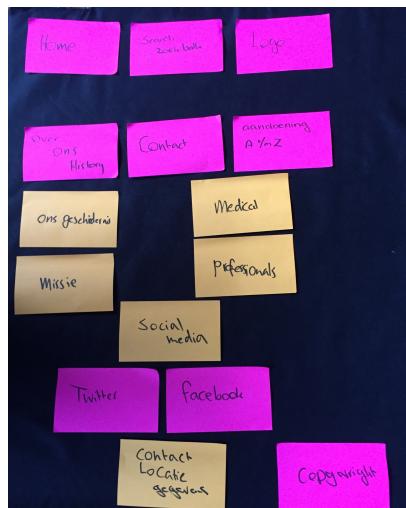


Poste it's verbeter punten en voor wie?

# Navigatie schema



## Onderzoek

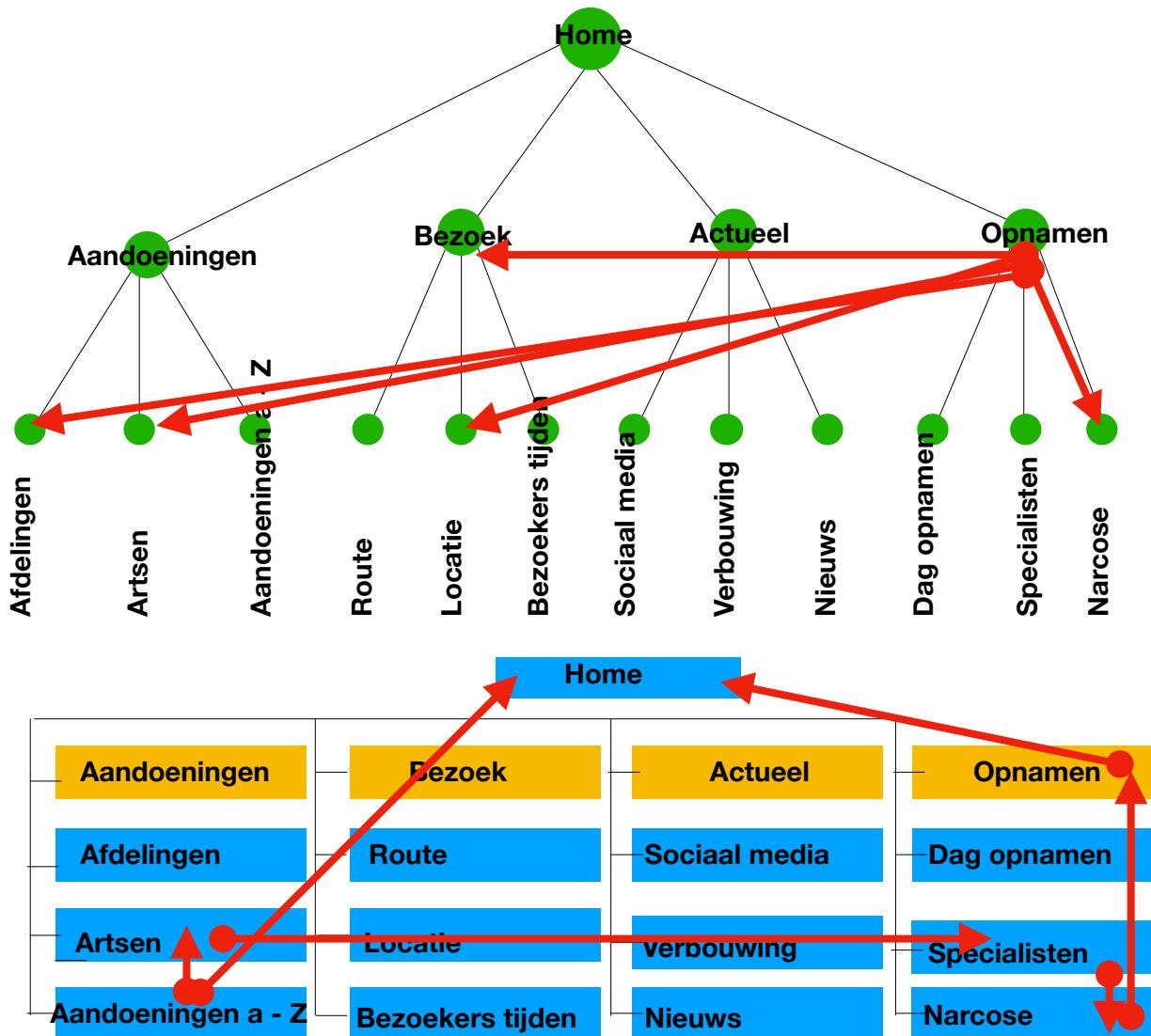


### ONDERBOUWING

Ik heb het navigatie schema eerst met de hand deels gemaakt en uiteindelijk op de computer uitgewerkt. Veel taken komen overeen met wat er bij meerdere sub headers staat. Deze heb ik dan ook zo weergegeven dat je ziet dat deze bij beide bereikbaar zijn. Uiteindelijk is alles toch bereikbaar via e zoekbalk.



# Onderzoek



#### ONDERBOUWING

Deze site map laat de flow door de website zien. Zoals je misschien al ziet alles is met elkaar verbonden alleen al met de zoekbalk kan je alles bereiken. Zelfs met de kortste stekwoorden. Ook heb ik in deze site map de opleidingen en vacatures opgenomen want dit is wel onderdeel van de website alleen linked het door naar een andere portal.

# Concreet Scenario

WEEK 5

## Onderzoek

[Mark Nijenhouse Heeft een chronische ziekte en moet hierdoor veel in het ziekenhuis zijn. Hij gebruik de website als een medium om zijn afspraken en vragen te beantwoorden. Om op de website te komen is niet heel moeilijk voor Bob. Als Bob naar de lijst met aandoeningen gaat en zijn aandoening aanklikt kan hij alle info lezen over deze aandoening. Echter is er geen digitale agenda waar je online een afspraak kan inplannen. Dit vindt Bob heel vervelend. Nu moet hij elke keer bellen en minimaal 15 minuten aan de telefoon hangen voor een afspraak. Ook kan hij niet terug vinden welke behandelingen hij moet gaan volgen.

De website werkt niet optimaal voor bepaalde gebruikers. Zo zijn de links niet duidelijk en is een simpele afspraak moeilijk gemaakt. Je moet vier verscheden stappen doorlopen om eindelijk te weten wat je heb en om een afspraak te maken. Het nieuwe ontwerp moet dan ook begrijpelijk in elkaar overvloeien en zelfs buiten de volgorde om bereikbaar zijn. Zo moet je contacten kunnen vinden via de aandoeningen lijst. Maar moet hij ook gewoon onder contact te vinden zijn.

Als de heer Nijenhouse de website bekijkt kan hij aan de linkerkant een menu terug vinden waar alle onderwerpen instaan zoals Contact aandoeningen enz.. Stel de heer Nijenhouse gaat naar de aandoeningen lijst krijgt hij advies wat hij hier tegen kan doen en wordt hij meteen door verwezen naar afspraak maken digitaal of via telefoon ook wordt er verwezen naar het adres als er mensen te plaatsen een afspraak kunnen maken.]

## Scenario

Schrijf concrete scenario's waarin het herontwerp voor de website van het Haga Ziekenhuis betrokken wordt.



Naam: Mark Nijenhouse

Leeftijd: 68

Mark is een energieke en ondernemende man hij heeft veel energie en dit steekt hij veel in het ontdekken van nieuwe media. Hij heeft dan ook veel ervaring met media.

Mark heeft altijd (sinds de uitvinding van de computer) Met computers gewerkt. Hij was een accountant maar geniet nu van zijn welverdiende pensioen.

Mark heeft een eigen kantoor aan huis dat hij vroeger gebruikte voor zijn accountant werk. Het kantoor staat vol met walnoten houten meubels met veel Boeken er in. In dit authentiek kantoor zit 1 glazen raam. Door dit raam kan Mark in zijn tuin kijken. Er staat een grote eiken boom schuin voor het raam van meer dan 80 jaar oud. Echter is hij tegenwoordig (in zijn kantoor)veel te vinden met een boek of de krant. Mark doet veel met media en computers en probeert altijd de nieuwste snufjes te volgen. Mark heeft al enkele weken een stekende pijn in zijn rechter blank. Hierdoor wordt slapen moeilijk en dwaalt Mark tot soms wel 6 uur s'ochtend door het huis. Hij denkt dan ook te weten waar dit door komt want galstenen komen veel voor bij hem in de familie. Mark gaat dan ook deze ochtend even kijken op de Haga website. Als Mark op de startpagina komt zoekt hij in de zoekbalk "galblaas ontsteking" op. De website geeft de melding "Uw zoekopdracht heeft geen resultaat opgeleverd". Hier staat Mark dan ook een beetje versteld van gelukkig bied de website een mogelijkheid om te zoeken op alfabetische volgorde. Als Mark op de alfabetische lijst komt en een filter aan zet voor aandoeningen gaat het al een stuk manlijker. Wanneer Mark op de "G" heeft gedrukt staat de "Galstenen (aandoening)" al boven aan.

Mark klikt dit dan ook aan en wordt door verwezen naar een standaard stukje tekst. Na het lezen van deze tekst leest Mark het hele lijstje aan de linker zijde door (Onderzoeken, Behandelingen, Wegwijs in het ziekenhuis). Na dit gelezen te hebben pland Mark en afspraak in bij de arts. Dit doet hij via de speciale Plan uw bezoek link. In dit deel van de pagina wordt een kalender weer gegeven hier kan Mark zijn dag selecteren en een tijd. De online hulp vraagt via e chat aan mark of alles lukt of dat hij ergens hulp bij nodig heeft. Mark snapt dat hij wel wat hulp kan gebruiken en chat heel even met de online hulp. Na dit gesprek weet Mark hoe hij zijn afspraak compleet kan maken dit doet hij dan ook.

Mark komt aan bij het Haga ziekenhuis Leyweg en zet zijn Volvo V40 voor de ingang op de Parkeer plaats. Wanneer Mark het ziekenhuis binnen loopt wordt hij hartelijk ontvangen door de gast vrouw. Zij vraagt dan ook of Mark ergens hulp bij nodig heeft. Echter is Mark hier nog nooit geweest en kan hij wel degelijk wat hulp gebruiken. DE gast vrouw legt heb dan ook uit hoe de aanmeld zuilen werken. Dit geeft goal wat problemen omdat de zuilen te snel je id lezen en deze dan nog niet op zijn plaats liggen. Dus dit gaat een paar keer fout. Uiteindelijk doet de gastvrouw het voor en gaat het goed. DE zuil print een route briefje en Mark volgt de aanwijzingen van de gastvrouw. Mark stapt op het gedoneerde golfkarretje dat door de lichtstaat rijd van het Haga. Mark wordt dan ook afgezet bij chirurgie. Na 30 minuten gewacht te hebben wordt Mark ontvangen door een verpleegkundige. Hier op volgend moet Mark nog ee aantal minuten wachten tot er een arts binnenkomt. Mark wordt hierbij dan ook verzocht om zijn klachten te vertellen en deze worden digitaal in zijn medische dossier gezet net als alle andere gegevens van dit gesprek.

# User Case

**Use Case Name:** ID: af-05-geb  
Afspraak maken

**Priority:** Normaal

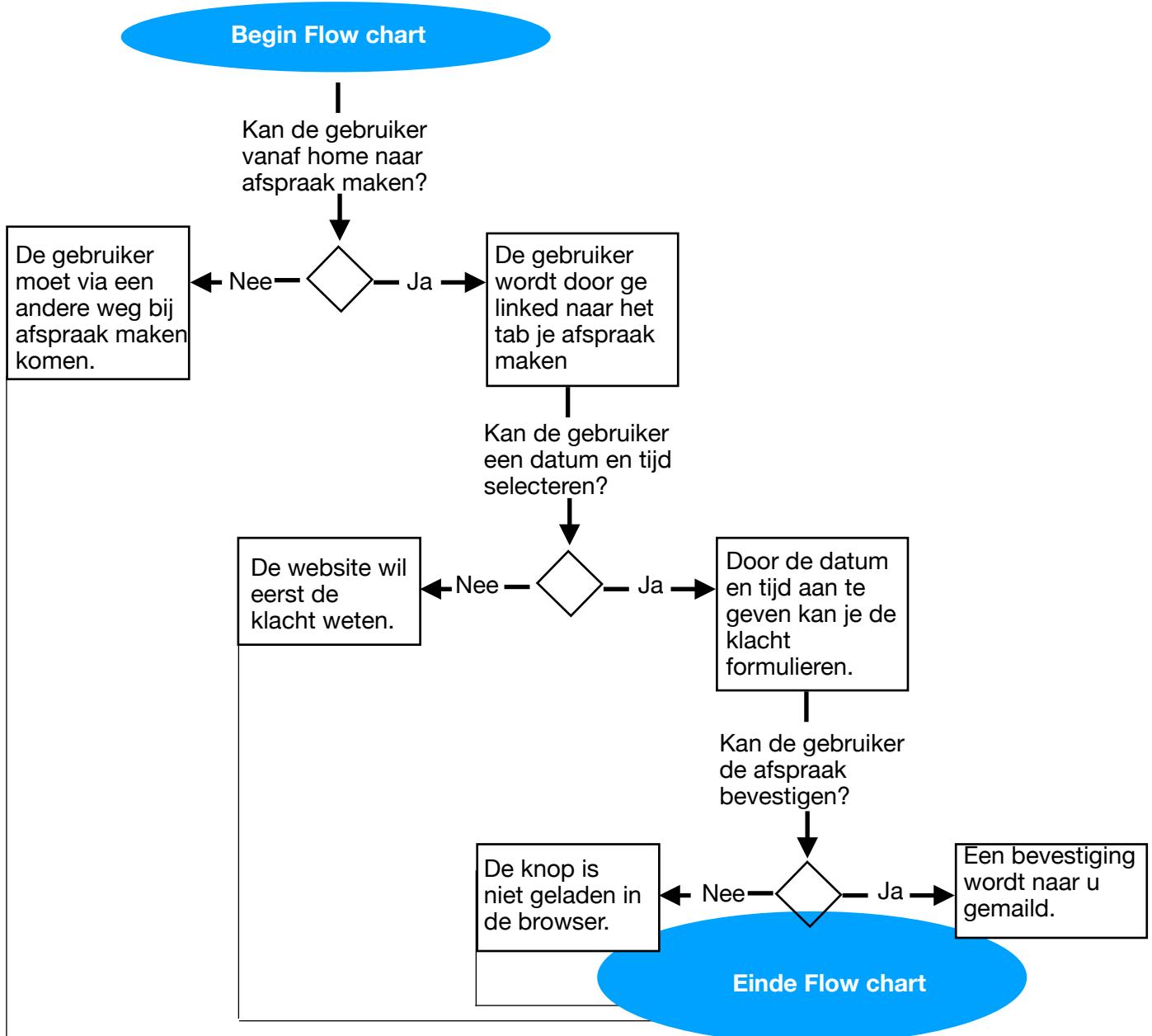
<b>Actor:</b>	Patient
<b>Trigger:</b>	De klant wordt ziek en moet een afspraak maken
<b>Beschrijving:</b>	Deze Use Case laat zien hoe de klant een afspraak maakt
<b>Normal Flow:</b>	

	<b>Actie gebruiker</b>	<b>Reactie website</b>
1	De gebruiker drukt op afspraak maken.	De website laat een agenda zien een balkje online inplannen. Een balkje telefonische afspraak plannen. En de locatie gegevens.
2	De gebruiker drukt op a t/m z aandoeningen.	De website geeft een alfabetische lijst van aandoeningen. Boven deze lijst staat een zoekbalk zoek aandoening op naam. Ook kun je op symptoom zoeken.
3	De gebruiker drukt op geschiedenis.	De website laat een tijdlijn zien met hier op de jaartallen en de belangrijke jaartallen zijn vet gedrukt. Deze jaartallen kunt u aan drukken. Hier onder wordt een standaard korte samenvatting gegeven.
4	De gebruiker drukt op bezoek	De website laat in een aantal tabellen zien wat dit inhoud; zoals bezoektijden, contact, agenda, winkel, vervoer en parkeren, regels,
5	De gebruiker drukt op actueel.	De website laat de komende activiteiten zien.
6	De bezoeker drukt op contact.	De contact gegevens laten de bezoektijden zien, Telefoonnummer, Emailadressen en een agenda waar je een afspraak in kan plannen.
7	De bezoeker drukt op de Anesthesiologie	De patient krijgt een volledige uitleg wat de narcose in houd waarom hij of zij een aparte afspraak moet maken met ze en voor welke variante je heb.
8	De bezoeker zoekt in de zoekbalk een aandoening	En wordt doorverwezen naar de info over deze aandoening en contact.

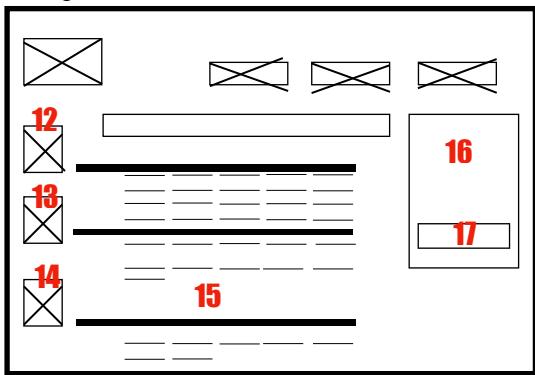
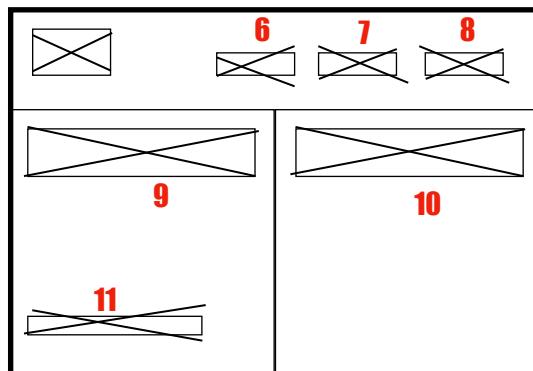
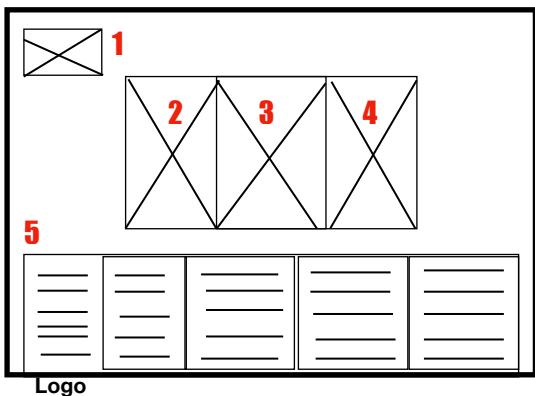
<b>Post-condition</b>	De klant heeft een afspraak gemaakt.
<b>Alternative flows</b>	
1	De klant vergeet de afspraak te bevestigen waardoor de afspraak niet gemaakt wordt en de klant moet bellen.
2	De klant snapt niet wat hij over de aandoeningen leest en gaat zonder afspraak te maken naar het ziekenhuis om te praten over wat hij heeft.
3	-
4	De klant weet niet hoe hij het adres kan vinden en moet dit nu telefonisch gaan vragen.
5	De klant ziet niet welke data deze gebeurtenissen zijn en kan dan ook niet aanwezig zijn.
6	De klant kan het email adres niet vinden en kan zo geen email sturen.
7	De vragen van de klant staan er iet tussen en hij heeft hierdoor geen antwoord gekregen.
8	De aandoening is verkeerd gespeld en de website herkend dit niet.

# Flowchart en User Cases

WEEK 7



# Wireframes



NR. Wireframes onderdelen

- |    |   |
|----|---|
| 1  | Logo ziekenhuis (Haga)                      |
| 2  | Vorm knop naar tab specialisten             |
| 3  | vorm tab naar info en uw bezoek             |
| 4  | vorm tab naar afspraak maken                |
| 5  | Belangrijke info meldingen, agenda          |
| 6  | Info knop                                   |
| 7  | Afspraak maken knop                         |
| 8  | Het ziekenhuis info knop                    |
| 9  | Online afspraak maken                       |
| 10 | Bellen voor een afspraak + contact gegevens |
| 11 | Knop maak en afspraak online                |
| 12 | Aandoeningen die beginnen met een A         |
| 13 | Aandoeningen die beginnen met een B         |
| 14 | Aandoeningen die beginnen met een C         |
| 15 | Aandoeningen onderverdeeld met hun letter   |
| 16 | Zoek op: (filters)                          |
| 17 | Zoekbalk gericht zoeken                     |

# Videosketsch

## Gebruiksscenario

Als de gebruiker op het beginscherm komt kan hij of zij en keuze maken uit 4 knoppen Specialisten, Uw bezoek, afspraak maken of belangrijke info. De gebruiker kiest voor afspraak maken. Binnen dit tabje kiest de gebruiker voor online maken van de afspraak. Bij het maken van een afspraak moet je een aandoening selecteren je wordt dus door gelinkt naar de aandoeningen. Als je je aandoening geselecteerd heb ga je terug naar afspraak maken. Hier vul je geven in en dit bevestig je ook kies je een datum. Wanneer je bevestigd heb krijg je een bevestiging te zien van je afspraak na een aantal seconde wordt je terug gestuurd naar de startpagina tenzij je op de home knop drukt.

<https://www.youtube.com/watch?v=OfW8ctVOkWI>

The image displays a 4x2 grid of screenshots illustrating a user interface for booking a medical appointment. The columns represent different stages of the process: initial contact, appointment booking, and appointment details.

- Top Left:** Shows the logo and navigation bar with 'Specialisten', 'Info', 'Uw bezoek', and 'Afspraak maken'.
- Top Right:** Shows the logo and navigation bar with 'Info', 'Afspraak maken', and 'Het ziekenhuis'. It includes a form for booking an appointment with fields for 'Voornaam' (Imelda), 'Achternaam' (Santiago), 'Postcode' (2578FL), 'Adres' (Von Rosenberglaan 78B), 'Klacht' (Vermoeidheid en paniek aanvallen), and a date selector for 'Januari' (13 Jan 13:45). Buttons for 'Wissen' and 'Afspraak maken' are also present.
- Middle Left:** Shows the logo and navigation bar with 'Info', 'Afspraak maken', and 'Het ziekenhuis'. It includes a form for booking an appointment with fields for 'Voornaam' (Imelda), 'Achternaam' (Santiago), 'Postcode' (2578FL), 'Adres' (Von Rosenberglaan 78B), 'Klacht' (Vermoeidheid en paniek aanvallen), and a date selector for 'Januari' (13 Jan 13:45). Buttons for 'Wissen' and 'Afspraak maken' are also present.
- Middle Right:** Shows the logo and navigation bar with 'Info', 'Afspraak maken', and 'Het ziekenhuis'. It includes a form for booking an appointment with fields for 'Voornaam' (Imelda), 'Achternaam' (Santiago), 'Postcode' (2578FL), 'Adres' (Von Rosenberglaan 78B), 'Klacht' (Vermoeidheid en paniek aanvallen), and a date selector for 'Januari' (13 Jan 13:45). Buttons for 'Wissen' and 'Afspraak maken' are also present.
- Bottom Left:** Shows the logo and navigation bar with 'Info', 'Afspraak maken', and 'Het ziekenhuis'. It includes a form for booking an appointment with fields for 'Voornaam' (Imelda), 'Achternaam' (Santiago), 'Postcode' (2578FL), 'Adres' (Von Rosenberglaan 78B), 'Klacht' (Vermoeidheid en paniek aanvallen), and a date selector for 'Januari' (13 Jan 13:45). Buttons for 'Wissen' and 'Afspraak maken' are also present.
- Bottom Right:** Shows the logo and navigation bar with 'Info', 'Afspraak maken', and 'Het ziekenhuis'. It includes a form for booking an appointment with fields for 'Voornaam' (Imelda), 'Achternaam' (Santiago), 'Postcode' (2578FL), 'Adres' (Von Rosenberglaan 78B), 'Klacht' (Vermoeidheid en paniek aanvallen), and a date selector for 'Januari' (13 Jan 13:45). Buttons for 'Wissen' and 'Afspraak maken' are also present.

