

ONDERZOEKSVERSLAG



In opdracht van:
The Bookie
Afdeling HR, PR en Community

Gemaakt door:
Team MIER

Damian Been
Bram Berntsen
Rowan Scholtanus
Manon Stalenhoef

Communicatie en Multi-media Design
Hogeschool Utrecht

Op 31 mei 2020

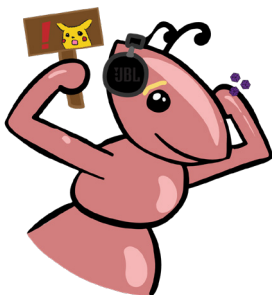


INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	3
Inleiding	4
Doelgroep	5
Hoe ziet de doelgroep eruit?	5
Enquête	6
Interviews	7
Conclusie	8
User Interface	9
Wat is User Interface (UI)?	9
Hoe kan de UI voldoen aan de regels van de belastingdienst?	9
Wat zijn de vuistregels voor UI?	9
Hoe speelt Autoriteit Financiële Markten mee met het ontwerpproces?	10
Conclusie	10
Concurrentie	11
Best practices	11
Trendanalyse	12
Benchmark creation	13
Conclusie	15
Confrontatiematrix	16
Guiding principles	18
The Bookie helpt elkaar	19
Chatbots	19
Personificatie	20
Minimalisme	20
Conclusie	20
Testen	21
Testronde 1	21
Testronde 2	22
(Expert-) feedback	23
Prototype	24
Bronnen	27
Bijlagen	29
Bijlage 1 - Interviews doelgroep	29
Bijlage 2 - Mails Stephan Csorba	33
Bijlage 2.1: Chatbot vragen retour	34
Bijlage 3 - Trendanalyse	35
Bijlage 4 - code Chatbot	49
Bijlage 5 - Globale Testplan	53
Bijlage 6 - Testplan eerste testronde	54
Bijlage 7 - Uitwerking en conclusies eerste testronde	55
Bijlage 8 - Testplan tweede testronde	57
Bijlage 9 - Conclusies tweede testronde	59
Bijlage 10 - (Expert) feedbacksessie	60
Bijlage 11 - Uitwerking A/B tests	62
Bijlage 12 - Uitwerking Overige tests tweede testronde	69

VOORWOORD

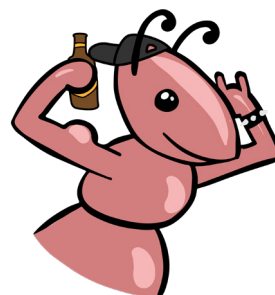
De afgelopen zeven weken hebben wij, Bram, Damian, Rowan en Manon, als team aan project 'Maak boekhouding een makkie!' gewerkt. Zelf vonden wij dit een erg leuk project. Anders dan een normaal CMD project ging het deze periode helemaal over User Interfaces. Hier hebben wij ons dan ook in verdiept. De weken vlogen voorbij en voordat we het wisten was daar het einde aangebroken. Wij vonden het een interessante en leerzame reis en wij hopen dat jullie er ook zo over denken als jullie dit verslag lezen.



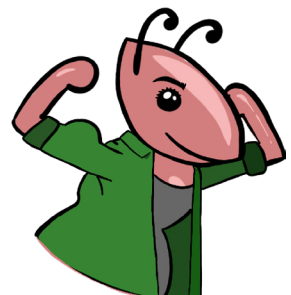
Bram



Damian



Rowan



Manon

INLEIDING

Op 15 april 2020 begon een nieuwe periode. The Bookie, een online boekhoudbedrijf, was met een opdracht naar de Hogeschool Utrecht gegaan: het verbeteren van de User Interface van hun website. Om ons proces goed te laten verlopen hebben we voor onszelf de volgende hoofdvraag opgesteld: Hoe creëren wij voor The Bookie een goed informerende informatiepagina op hun website door het aanpassen van de User Interface, waardoor (beoogde) klanten zich meer welkom en persoonlijk aangesproken laat voelen?

Om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag hebben we eerst gekeken naar de doelgroep, User Interfaces en de concurrentie. Dit hebben wij gedaan door verschillende onderzoeksmethodes te gebruiken, zoals deskresearch, interviews, een enquête, best practice, trendanalyse en benchmark creation. Ook hebben we gebruik gemaakt van verschillende experts in ons proces. Vervolgens wordt op basis van dit onderzoek guiding principles beargumenteerd en wordt er een concept uitgelegd. Het laatste hoofdstuk geeft antwoord op de hoofdvraag door het prototype te beargumenteren.

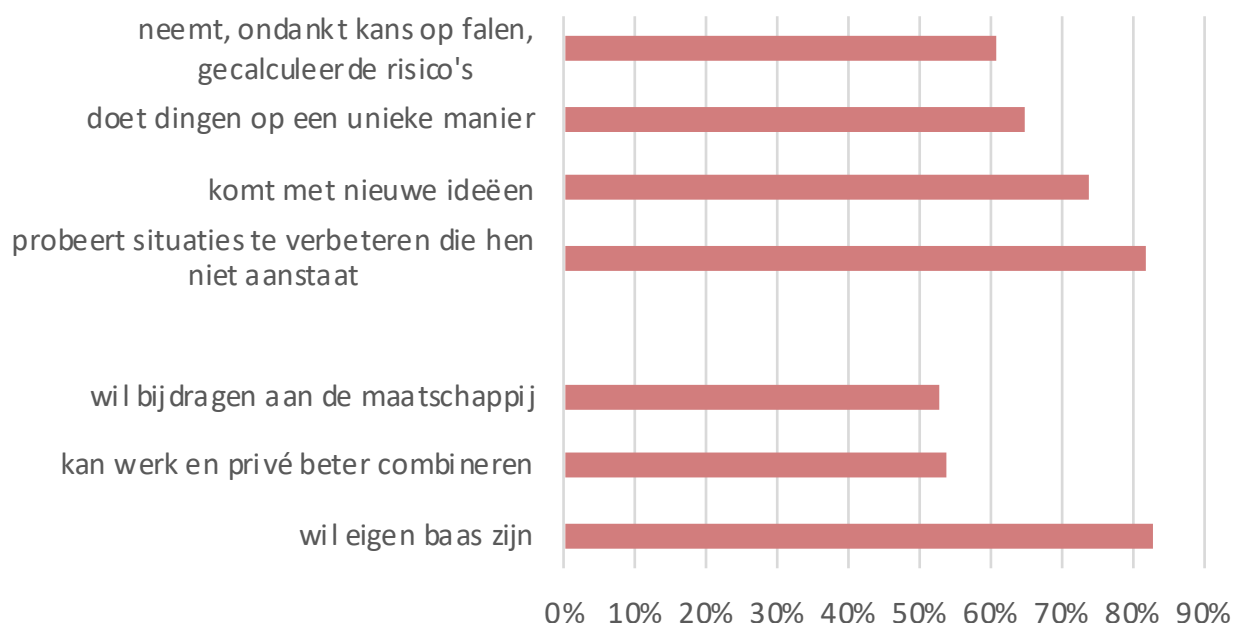
DOELGROEP

HOE ZIET DE DOELGROEP ERUIT?

De huidige doelgroep van The Bookie zijn zzp'ers en vof's. Een freelancer of zelfstandige ondernemer wordt ook wel een zzp'er genoemd. Zzp'er staat voor "Zelfstandige Zonder Personeel" ("Wat is een zzp'er?", 2019). Een vof staat voor vennootschap onder firma en betekent dat minimaal 2 personen samenwerken onder één gemeenschappelijke naam (Centraal Bureau voor de Statistiek, KVK, 2020). Het verschil tussen een zzp'er en een vof is dat de zzp'er één persoon is en de vof minimaal twee.

De kamer van Koophandel heeft een onderzoek gedaan naar zzp'ers in 2015. Hieruit is gekomen dat de meeste zzp'ers zijn gestart met positieve en intrinsieke motivatie.

Een zzp'er:



Op basis van onderzoek (van der Veen & Smetsers, 2015).

Van der Veen & Smetsers noemen in hun rapport vijf verschillende soorten zzp'ers;

De ambitieuze zzp'er, 34%

De ervaren zelfstandigen, 21%

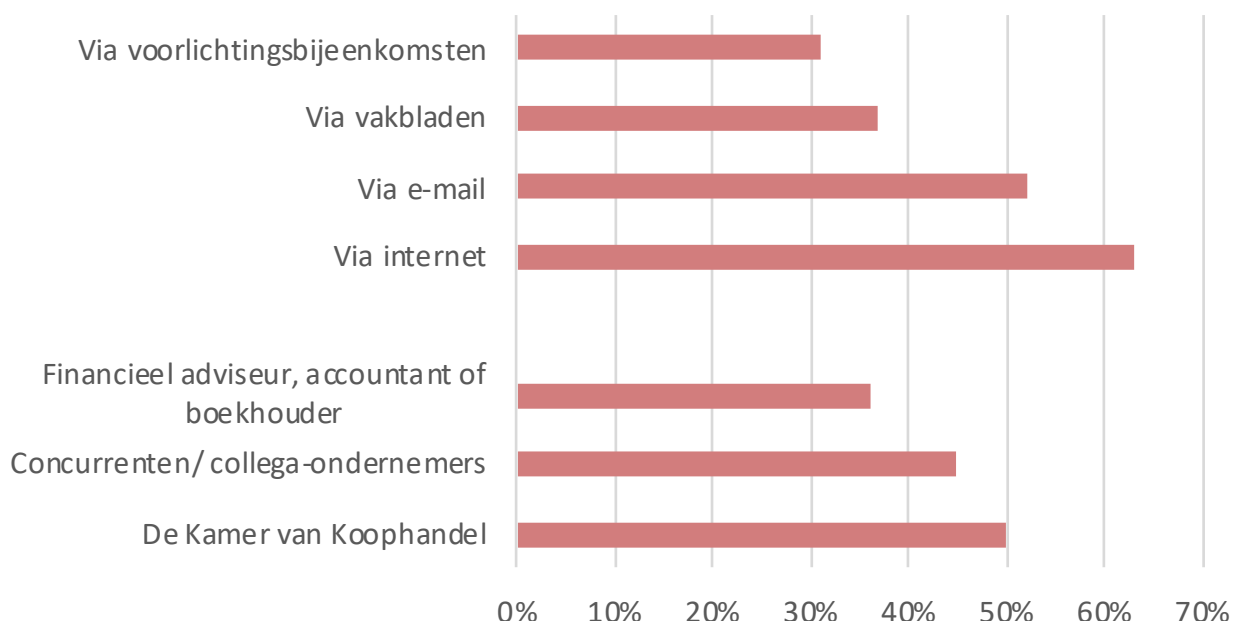
De parttime vernieuwer, 18%

De flexibele zzp'er, 16%

De potentiële mkb'ers, 10%

Ook geven ze aan hoe zzp'ers het liefste hun informatievoorziening willen hebben.

Favoriete informatiebronnen:



Op basis van onderzoek (van der Veen & Smetsers, 2015).

Een kenmerk van een VOF is dat je geen notaris nodig hebt om contracten aan te gaan. Ook heb je geen notaris nodig om te splitsen met andere vennoten. Een ander kenmerk is dat aandelen niet kunnen worden overgedragen zonder toestemming van medevennoten. Een paar voordelen van een vennootschap zijn dat er geen startkapitaal voor nodig is, je geen jaarrekening hoeft te maken en dat een vereenvoudigde boekhouding volstaat. Een groot nadeel is dat je als VOF onbeperkt aansprakelijk bent voor eventuele schulden die je maakt, (KBC, z.d.). Een VOF zijn meerdere zelfstandige personen die samen een werkverband aangaan en daarin samen de winsten en verliezen delen. De behoeftes zijn dus ook hetzelfde als een zzp'er.

ENQUÊTE

Om meer inzichten te krijgen is er een enquête uitgestuurd voor zzp'ers. Er zijn in totaal twaalf reacties gekomen op de enquête. De vragen en antwoorden zijn te vinden via deze link: <https://nl.surveymonkey.com/results/SM-PRMFVW5N7/#>

De respondenten komen uit verschillende sectoren en specialiseren zich allemaal in andere vakgebieden. Op de vraag welke soort ondernemers ze zijn, kwamen ook verschillende antwoorden.

4. Als u moest kiezen uit de volgende soorten ondernemers, welke zou u dan het beste omschrijven?



Beantwoord: 12 Overgeslagen: 0

Groeiende zzp'er, ambitieus over de hele linie	25%	3
Ervaren zzp'er	25%	3
Parttime zzp'er, naast loondienst	8,33%	1
Flexibele zzp'er, uit hobby ontstaan	25%	3
Potentiële mkb'er	16,67%	2

De respondenten vonden duidelijkheid, overzichtelijk, eenvoudig belangrijk op een website voor boekhouding. Een esthetische website is belangrijk, Ook al komt de informatie wel over, 58% van de respondenten vond een esthetische website belangrijk. Het gaat er dus wel degelijk om hoe de website eruit ziet.

33% van de mensen zegt dat ze niet werken met mensen in hun werkveld of daarbuiten. Een andere 33% zegt dat ze meerdere keren per week samenwerken. De rest van de respondenten zitten daartussenin.

INTERVIEWS

Voor het beginnen met het aanpassen van de UI, hebben we een paar vragen gesteld om beter in kaart te kunnen brengen wat onze doelgroep van de website verwacht en de aspecten die hierbij belangrijk zijn. In totaal is er met vier personen gesproken, de transcripten zijn te vinden in de bijlage 1.

CONCLUSIE

Volgens de KVK (van der Veen & Smetsers, 2015) werken 60% van de zzp'ers samen met partners uit eigen professionele werkveld. Dit doen ze om bijvoorbeeld gebruik te maken van andermans kennis en vaardigheden, kennis te delen, opdrachten te kunnen krijgen en ook om een netwerk op te bouwen. De dingen waar zzpers behoeften aan hebben volgens van der Veen & Smetsers (2015) is informatie over wet- en regelgeving, marketing en verkoop, ondernemingsnetwerken en fiscale aspecten. Ook ontvangen ze hun informatie graag via internet, email en vakbladen.

Een VOF heeft meerdere voordelen en nadelen, volgens KBC (z.d.), en hebben maar een eenvoudige boekhouding nodig. Een VOF bestaat uit twee of meer personen die samenwerken onder één gemeenschappelijke naam en alle kosten delen, inclusief de schulden (Centraal Bureau voor de Statistiek, KVK, 2020).

Uit de enquête is gekomen dat de doelgroep graag een eenvoudige, duidelijke en overzichtelijke website willen.

De interviews die zijn gehouden met de vier zzp'ers geeft ongeveer hetzelfde weer als de enquête en het desk-research. Mensen willen graag een overzichtelijke website die weergeeft waar ze voor zijn gekomen. Niet te veel poespas en een makkelijke manier om aan informatie te komen.

USER INTERFACE

WAT IS USER INTERFACE (UI)?

Een User Interface is een schil die grafisch is vormgegeven. Het zorgt ervoor dat gebruikers en apparaten met elkaar kunnen communiceren. Het apparaat heeft UI nodig om informatie aan de gebruiker te kunnen tonen. De gebruiker heeft UI nodig om het apparaat te kunnen bedienen en gebruiken. Een UI moet gebruiksvriendelijk zijn anders kan deze de gebruiker niet juist helpen en kan de gebruiker de taken niet uitvoeren of informatie raadplegen. Belangrijke aspecten van een UI zijn eenvoud, duidelijkheid en consistentie (Marketing Termen, z.d.).

HOE KAN DE UI VOLDOEN AAN DE REGELS VAN DE BELASTINGDIENST?

Bedrijfsadministratie hoort aan een paar criteria te voldoen. De urenregistratie, bankafschriften, rittenadministratie, facturen, reiskosten en overige bonnen dienen bewaard te worden (Ik Ga Starten, 2019).

Met de boekhoudapp van The Bookie is dit makkelijk bij te houden met een account. Deze eisen staan los van de informatiepagina van The Bookie.

WAT ZIJN DE VUISTREGELS VOOR UI?

Op internet zijn verschillende lijstjes te vinden over vuistregels van UI. We hebben hier een paar op een rijtje gezet.

“De 10 geboden voor een zinnige gebruikerservaring

- #1 Gij zult werken vanuit een gedeelde visie.
- #2 Gij zult u onderwerpen aan de eindgebruiker.
- #3 Gij zult concrete doelen stellen voor uw site.
- #4 Gij zult snel en iteratief werken.
- #5 Gij zult onderzoek doen naar gebruikers.
- #6 Gij zult multidisciplinair samenwerken.
- #7 Gij zult de moed hebben functionaliteiten te schrappen.
- #8 Gij erkent esthetiek als een cruciaal ingrediënt.
- #9 Gij zult betovering nastreven.” (Glorius, 2018)

Sapio (2019) heeft andere regels omtrent UI.

- Werk met Pixeldichtheid in plaats van pixels zelf
- Bij het grid een spacing van 8dp
- Verwijder lijnen en boxen
- Let op contrast
- Herkenbaarheid is goed

- Gebruik kleur zwaartes (Schaduwen en tinten)
- Vermijd meer dan twee topografieën
- Versloot de gebruiker niet (onnodig lange overgangen e.d.)
- Wederom Less is more

Twee heel verschillende lijstjes. Ieder persoon heeft andere regels waar hij of zij zich aan houdt met het ontwerpen. Er zijn dus niet regels in steen geschreven.

HOE SPEELT AUTORITEIT FINANCIËLE MARKTEN MEE MET HET ONTWERPPROCES?

“De AFM is gedragstoezichthouder op de financiële markten. Dat houdt in dat de AFM toezicht houdt op het gedrag van de gehele financiële marktsector: sparen, beleggen, verzekeren en lenen,” (Ministerie van Algemene Zaken, 2019). Kortom, de AFM houdt toezicht op de naleving van de opgestelde kwaliteitseisen. Dit gebeurt ook op het gebied van accountancy en boekhouding. Dit gebeurt aan de hand van de Wta en enkele andere wetten Bta, Wab en NBA.

Kwaliteitseisen en toezicht zijn geregeld in de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta).

De wet is bedoeld om wettelijke controles te kunnen uitvoeren om de kwaliteit te kunnen waarborgen in accountantsorganisaties (AFM, z.d.). De kwaliteitseisen waaraan voldaan moeten worden staan beschreven in deze wet en worden verder uitgewerkt in het Besluit toezicht accountantsorganisaties (Bta). Deze wetten zijn niet de enige waar accountantsorganisaties aan moeten voldoen (AFM, z.d.).

De Wta bevat de kwaliteitseisen waaraan accountantsorganisaties en externe accountants moeten voldoen. In het Besluit toezicht accountantsorganisaties (Bta) worden deze nader uitgewerkt.

Behalve aan de Wta en het Bta moeten externe accountants en accountantsorganisaties zich ook houden aan andere regelgeving en voorschriften voor de accountantspraktijk zoals de Wet op het accountantsberoep (Wab) en de verordeningen en nadere voorschriften van de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA). (AFM, z.d.)

CONCLUSIE

Er is ontzettend veel informatie te vinden over tips and tricks voor UI design, maar een ding is zeker: de User Interface moet zijn taak kunnen volbrengen. Namelijk ervoor zorgen dat de gebruiker het apparaat kan gebruiken en begrijpen en dat het apparaat de informatie kan presenteren.

Voor The Bookie is het van belang dat de richtlijnen van de Belastingdienst en de AFM duidelijk naar voren komen in de UI. Bij een kennispagina is dit niet heel erg relevant omdat er niet informatie wordt ingewonnen. Verder houdt het AFM toezicht op de opgezette kwaliteitsrichtlijnen.

CONCURRENTIE

BEST PRACTICES

Hoe zien andere websites eruit van online boekhoud-bedrijven? Om deze vraag te beantwoorden hebben we een aantal websites bekeken van de concurrenten van Bookie. Het gaat om de volgende bedrijven: AdministratieNL, Boekhouder Jort, Kees de Boekhouder, Moneybird en Moneymonk.

AdministratieNL

Dit bedrijf (<https://www.administratienl.nl>) maakt op zijn FAQ pagina gebruik van een grote pagina waar alle informatie op staat. De informatie is onderverdeeld in verschillende kopjes en staat allemaal aan de rechterkant van de pagina. Met titels van de verschillende secties van de pagina aan de rechterkant. Hierdoor kan er maar weinig informatie worden geboden in de antwoorden op de vragen. Omdat het anders een enorme pagina wordt die gebruikers kan afschrikken. Ondanks dit is de pagina nog steeds erg overweldigend met alle tekst gelijk zichtbaar op een pagina.

Wel wordt er gebruik gemaakt van een progressie balk bovenaan het scherm. Die steeds voller wordt naarmate je onderaan de pagina komt. Dit helpt heel erg met het idee dat de pagina niet voor altijd doorgaat.

Boekhouder Jortt

Jort (<https://www.jortt.nl>) noemt de pagina niet een FAQ, daardoor zijn de onderwerpen van de uitleg ook niet in vraagvorm gesteld. Aan de linkerkant van de pagina staan alle onderwerpen weergegeven in hyperlink vorm. Elk onderwerp heeft zijn eigen pagina waarin het wordt uitgelegd. Hierdoor leidt deze aanpak niet tot een grote overweldigende pagina. Het voelt ook hier overweldigend doordat er gebruik wordt gemaakt van een grote lettergrootte, waardoor het allemaal een beetje op je af lijkt te komen. Daarnaast zijn de onderwerpen ook niet gecategoriseerd, wat het aantal onderwerpen ook weer erg overweldigend maakt.

Wel maakt Jort gebruik van afbeeldingen en video in de uitleg van de verschillende onderwerpen als alternatief of aanvulling van de alleen tekstuele uitleg. Hierdoor kan de uitleg zelf vaak beter worden begrepen. Daarnaast geeft Jort ook een kleine subverdeling van wat er allemaal op een pagina staat. Zo kun je dus snel specifieke informatie vinden zonder overal doorheen te moeten lezen.

Kees de Boekhouder

Kees de boekhouder (<https://www.keesdeboekhouder.nl>) heeft geen FAQ pagina over uitleg überhaupt over hoe hun product stap voor stap kan worden gebruikt op de website. De enige manier om meer te weten te komen over het product is door een afspraak in te plannen.

Moneybird

Moneybird (<https://www.moneybird.nl>) zet erg in op het vragen aspect van de veelgestelde vragen. De layout is op het eerste gezicht erg verwant aan die van Jort maar dan met een veel kleinere lettergrootte. Dit laat het allemaal veel vriendelijker laat ogen. Aan de linkerkant vind je een overzicht van verschillende onderwerpen waar je vragen over zou kunnen hebben. Vervolgens wordt je naar een pagina gebracht met alle vragen die over dit onderwerp zou kunnen hebben. In de eerste instantie lijken hier alleen puntsgewijs een groot aantal vragen te staan. Maar wanneer deze vragen worden aangeklikt verschijnt er een kleine foldout met een antwoord op deze vraag. Dit is wel altijd puur tekstueel. Er lijkt een groot aantal vragen op de website te staan waardoor je overal wel een antwoord op kunt vinden.

Daarnaast kent de website ook een zoekfunctie. Dit kan enorm helpen als je al een specifieke vraag in je hoofd hebt. En hoewel de FAQ alleen tekst bevat, heeft Moneybird ook een pagina vol met uitgebreide artikelen over boekhouden en hun software. Ook is daar een stap voor stap video boekhoudcursus met hun app en de mogelijkheid voor direct contact met medewerkers. Moneybird kent dus een zeer uitgebreide support sectie waar veel van geleerd kan worden.

Moneymonk

Moneymonk (<https://www.moneymonk.nl>) noemt zijn FAQ een Kennisbank. Waar Jort het probleem kende van content die niet gecategoriseerd was, is het bij Moneymonk juist te sterk onderverdeeld. Beginnend met een pagina met een groot aantal vlakken die voor categorieën staan. Vervolgens kom je dan op een pagina met alle vragen in die categorie. Wanneer je op een vraag klikt word je naar opnieuw een aparte pagina gebracht waar het antwoord staat. Een antwoord wat vaak maar uit enkele zinnen bestaat of een video van nog geen dertig seconden. Daarnaast is er ook verwarring doordat wanneer je de vierkanten hebt gehad dezelfde categorieën aan de linkerkant van het scherm staan om naar door te klikken. Maar je kan snel denken dat dit weer subcategorieën van de categorieën die je daarvoor hebt aangeklikt.

Wel beschikt ook Moneymonk over een zoekfunctie om het allemaal een stukje makkelijker te maken als je al weet wat je vraag is. Ook hebben ze een aparte ZZP kennisbank met informatie die voor alle ZZP'ers relevant is ipv alleen voor gebruikers van Moneymonk. Hierdoor creëren dus een apart platform voor niet klanten.

TRENDANALYSE

Door trends te onderzoeken van websitedesign wordt het mogelijk om de UI van The Bookie up-to-date en modern te maken. Door te kijken naar wat andere boekhoudbedrijven doen heb je voorbeelden van goed werkende oplossingen voor de FAQ pagina. Dit hebben we gedaan door te kijken naar webdesigntrends en FAQ-pagina trends. De uitgebreide trendanalyse is te vinden in de bijlage 3.

Webdesign trends

Bij vijf relevante bedrijven, omtrent communicatie, webdesign en vormgeving, hebben we gekeken wat zij beschouwen als de websitetrends voor dit moment en aankomende tijd. Hierdoor is een lange lijst met trends ontstaan en hebben we gekeken welke het meeste voorkwamen. De artikelen die gebruikt zijn, zijn van MediaWeb (Beekhuis, 2020), Another concept (Another Concept, sd), DLogic (DLogic, sd), Vanderperk Groep (Vanderperk Groep, sd) en Frankwatching (Frankwatching, sd).

Trends die in twee van de vijf artikelen worden genoemd zijn;

Flat design loslaten

3D en isometrische graphics/illustraties

Mixen van fotografie en graphics

Witruimte

Minimalisme

Mobile first

Trends die bij drie van de vijf artikelen werden genoemd zijn Oversized fonts en Asymmetrische lay-outs.

Dark mode, Imperfecte illustraties en Micro-animaties staan in vier van de vijf lijstjes als trends aangegeven

FAQ-pagina trends

De FAQ (of plaatsvervangende) pagina van de bedrijven uit de benchmark zijn qua design vergeleken, zoekend naar trends. Hieronder wordt kort benoemd wat het meest voorkomt op deze pagina's.

Supportpagina, alles wat de gebruiker antwoord op vragen zou moeten geven is te vinden onder de support pagina.

Gebruik blokken, dit wordt vaak gebruikt om overzicht te creëren door verschillende onderwerpen in te blokken.

Gebruik maken van een kennisbank waarbij de FAQ als extra ondersteuning biedt

Zoekbalk

Veel doorlinken, verwijzen naar andere pagina's

Makkelijk terug te navigeren bovenaan de pagina, met een overzicht

Gebruik video's

Gebruik afbeeldingen

Doorlinken naar Trial versie, in de uitlegpagina's wordt uiteraard beschreven hoe dingen het best kunnen met hun software en worden ernaar verwezen.

BENCHMARK CREATION

Wat doen andere ondernemers met hun website om een goed informerende website te hebben? Deze vraag kwam op en wilden we beantwoord hebben. Door Benchmark creation toe te passen op verschillende websites zijn hier verschillende resultaten uitgekomen. De verschillende resultaten zijn te zien in de grafiek op de volgende pagina.

Website	Flat Design	Isometrische Illustraties	Witruimte	Minimalisme	Mobile first	Oversized fonts	Assymetrische Lay-outs	Dark Mode	Imperfecte Illustraties	Micro Animaties
https://www.administratieln.nl/veelgestelde-vragen/			1	1						
https://www.jortt.nl/boekhouden/boekhouden-uitleg/	1					1				
https://www.moneybird.nl/support/			1			1				1
https://www.moneymonk.nl/support/	1		1			1				
https://quickbooks.intuit.com/global/learn-and-support/	1		1				1			
https://central.xero.com/s/learning			1							
https://www.freshbooks.com/invoice	1		1							
https://support.na.sage.com/selfservice/microsites/microsite.do	1		1			1				
https://support.waveapps.com/hc/en-us	1									1
https://www.zoho.com/books/kb/invoices/			1	1						
https://nl.godaddy.com/help	1									
https://support.freeagent.com/hc/en-gb										
https://support.nutcache.com/portal/home	1		1							1
https://www.kashflow.com/support/kb/	1									
https://help.sellsy.com/										
https://resources.financialforce.com/										
https://help.zipbooks.com/en/	1									
https://www.hiveage.com/support/	1									
https://wiki.ignucash.org/wiki/FAQ					1					
https://help.kashoo.com/en/	1		1							
https://www.pabbly.com/	1									1
https://www.accountedge.com/knowledge-base/			1	1	1					
Totaal	13	0	13	4	0	5	1	1	0	2

Website	Support Pagina	Blokken	Kennisbank	Zoekbalk	Doorlinken	Navigatie pad	Video uitleg	Progress bar	Live Chat	Nav Sidebar	Clickable images
https://www.administratieln.nl/veelgestelde-vragen/					1			1		1	
https://www.jortt.nl/boekhouden/boekhouden-uitleg/	1		1		1	1	1				
https://www.moneybird.nl/support/	1	1	1	1	1		1				
https://www.moneymonk.nl/support/	1	1	1	1	1	1	1				
https://quickbooks.intuit.com/global/learn-and-support/	1	1	1	1	1	1	1				1
https://central.xero.com/s/learning	1			1	1	1					
https://www.freshbooks.com/invoice	1	1	1	1	1	1	1				1
https://support.na.sage.com/selfservice/microsites/microsite.do	1		1	1	1	1	1				1
https://support.waveapps.com/hc/en-us	1		1	1	1	1	1				1
https://www.zoho.com/books/kb/invoices/			1	1	1	1	1			1	1
https://nl.godaddy.com/help	1			1	1	1	1				1
https://support.freeagent.com/hc/en-gb	1		1	1	1	1	1				1
https://support.nutcache.com/portal/home	1		1	1	1	1					1
https://www.kashflow.com/support/kb/	1		1	1	1	1	1			1	1
https://help.sellsy.com/				1	1	1			1		1
https://resources.financialforce.com/		1					1				
https://help.zipbooks.com/en/		1		1	1	1					
https://www.hiveage.com/support/	1		1	1	1	1					
https://wiki.ignucash.org/wiki/FAQ			1	1	1	1					
https://help.kashoo.com/en/	1	1	1	1	1	1					1
https://www.pabbly.com/		1									
https://www.accountedge.com/knowledge-base/	1		1	1	1	1					1
Totaal	15	8	15	18	19	14	13	1	2	2	10

Als we met de benchmark kijken naar wat de concurrentie doet met hun FAQ pagina's dan zijn er een aantal dingen die opvallen.

Ten eerste proberen alle pagina's op een soortgelijke manier overzicht te bewaren op de pagina. Door gebruik te maken van dingen als witruimte, oversized fonts, een zoekbalk en hyperlinks tussen de verschillende artikelen worden gebruikers niet overspoeld met informatie. Terwijl alle informatie die de gebruiker nodig heeft nog steeds binnen handbereik ligt.

De gebruiker informeren waar deze zich bevindt op de pagina wordt doorgaans gedaan door gebruik te maken van een navigatiepad. Dit vertelt de gebruiker hoe hij hier terecht is gekomen en hoe hij terug kan naar een vorige pagina. Maar ook een progress bar kan een gebruiker op de hoogte houden hoe ver deze is in het lezen van een artikel bijvoorbeeld.

Ten slotte is het ook van belang de informatievoorziening in de artikelen zo aantrekkelijk mogelijk te maken. Op deze manier is de gebruiker geneigd langer op de website te blijven. Dit wordt in het algemeen bereikt door Clickable Images, video uitleg, micro animaties en passende illustraties. Dit laat dus zien dat er niet alleen gekeken moet worden naar hoe de gebruiker naar de informatie toe komt, maar ook de presentatie van de informatie zelf.

CONCLUSIE

Kijkende naar de verschillende websites die zijn vergeleken in Best practices zijn er een aantal inzichten uitgekomen in wat wel en niet werkt. Deze inzichten zijn als volgt;

- Categoriseer je content
- Maak gebruik van een zoekfunctie
- Maak gebruik van een progress balk
- Maak gebruik van video content naast alleen tekst
- Laat duidelijk zien voor wie welke informatie bedoeld is
- Zet niet teveel tekst zichtbaar op 1 pagina
- Laat je categoriën altijd op dezelfde manier zien

In de Trendanalyse komen Dark mode, Imperfecte illustraties en Micro-animaties het vaakst voor in lijstjes met webdesign trends. Voor een FAQ zijn er andere trends, bijvoorbeeld een extra supportpagina, blokken die worden gebruikt om overzicht te creëren en veel video's en afbeeldingen die op de pagina's aanwezig zijn.

In de Benchmark creation zijn er 3 verschillende aspecten waar concurrenten zich op lijken te focussen. De 3 aspecten zijn;

- Overzicht bewaren en creëren
- Duidelijke Navigatiestructuur
- Prettige informatieoverdracht

CONFRONTATIEMATRIX

Om meer inzichten te krijgen in kansen, sterktes, bedreigingen en zwaktes hebben we een swot-analyse gemaakt op basis van ons onderzoek

Aan de hand van deze swot-analyse is een confrontatiematrix gemaakt.

	POSITIEVE FACTOREN	NEGATIEVE FACTOREN
EXTERNE HERKOMST	Kansen; - Constante stijging van zzpers in Nederland - Veel voorbeelden van concurrerende websites - Zzp'ers werken graag samen - Gebruik van boekhoudapps nemen toe	Bedreigingen; - Verhoogde hoeveelheid falisementen door Covid-19 - Veel concurrentie - Heel veel wetten om aan te houden - Ingewikkelde informatie over te brengen
INTERNE HERKOMST	Sterktes; - Unieke tone of voice - Goede webapplicatie - Goedkoop	Zwaktes; - Unieke tone of voice - Geen consistente website - Niet veel volging sociaal

	Kansen				Bedreigingen				
	- Constante stijging van zzpers Nederland - Veel voorbeelden van concurrerende websites - Zzp'ers werken graag samen - Gebruik van boekhoudapps neemt toe				- Verhoogde hoeveelheid falisementen door Covid-19 - Veel concurrentie - Heel veel wetten om aan te houden - Ingewikkelde informatie overbrengen				
STERKTES									
- Unieke tone of voice	1	1	0	1	0	1	-1	-1	2
- Goede webapplicatie	1	1	0	2	0	-1	0	2	5
- Goedkoop	2	0	-1	2	1	2	0	0	6
ZWAKTES									
- Unieke tone of voice	-1	1	0	-1	0	-1	-1	-1	-4
- Geen consistente website	-2	1	0	-1	0	-2	0	-2	-6
- Niet veel volging sociaal	-1	0	1	0	0	-2	0	-1	-3
	0	4	0	3	1	-3	-2	-3	

Met een confrontatiematrix kan je een cijfer geven aan de inzichten van de swot-analyse tegenover elkaar. Min twee als de kruisende inzichten elkaar negatief beïnvloeden, plus twee als ze elkaar positief beïnvloeden. Met het cijfer nul was het niet relevant naar elkaar toe. Aan het einde de scores bij elkaar opgeteld per inzichten geeft aan wat het belangrijkste is.

De sterktes die eruit springen zijn dat The Bookie goedkoop en een goede webapplicatie heeft. Een zwakte is dat The Bookie geen consistente website heeft, deze zwaktes willen we gaan oplossen. Een kans die eruit springt is dat er veel concurrerende websites zijn, dit zorgt ervoor dat er veel voorbeelden zijn van wat eventueel wel en niet werkt. Hoewel veel concurrerende websites een goed ding is, kan het ook een bedreiging vormen want de doelgroep heeft veel opties. Een andere bedreiging die eruit komt is dat er veel ingewikkelde informatie over te brengen is. Mensen kunnen wel naar een antwoord zoeken maar alsnog afhaken omdat het lastig te begrijpen is.

GUIDING PRINCIPLES

Guiding principles zijn richtlijnen waar een concept en alle uitingen onder dit concept aan moeten voldoen. In dit project zijn de guiding principles: overzichtelijk, visueel, interactief en sympathiek opgesteld.

Overzichtelijk

Volgens een onderzoek van de Kamer van Koophandel (van der Veen & Smetsers, 2015) ontvangen zzp'ers het liefst hun informatie via internet. Er zijn verschillende onderwerpen waar ze behoefte aan hebben: wet- en regelgeving (26%), fiscale aspecten (24%) ondernemingsnetwerken (21%) en marketing en verkoop (21%). Omdat al de informatie van de FAQ zo goed mogelijk over te brengen, is het overzichtelijk houden een must.

Visueel

Deze guiding principle kan gaan om video's, illustraties en beeld. 60% van de mensen onthoudt visuele content beter dan verbale content (Schrier, 2017). Omdat er veel ingewikkelde taal bij komt kijken willen we daarom het visuele aspect naar voren laten komen om de mensen een zo goed mogelijke kans te geven om de informatie die ze voor hun kiezen krijgen te begrijpen.

Interactief

Een paar voorbeelden van deze guiding principle toegepast zijn: doorlinken/hover-over en suggesties bij je search. Uit de benchmark creation is gekomen dat 19 van de 21 onderzochte websites gebruik maken van doorlinken. Om iets interactief te laten zijn is een actieve deelname van de gebruiker vereist ("Wat is interactief?", z.d.). Dit kan zich ook bijvoorbeeld uiten in een chatbot.

Sympathiek

Hiermee bedoelen we niet al te formeel, maar persoonlijk en informeel, aangenaam en toegankelijk. Om ervoor te zorgen dat een nieuwe website niet recht tegenover de oude website komt te staan willen we de uitstraling van de oude website meenemen. De website dient niet te formeel over te komen en zal daarnaast persoonlijk moeten zijn. Om de nieuwe website aantrekkelijk te maken willen we het zo toegankelijk en sympathiek mogelijk laten overkomen.

THE BOOKIE HELPT ELKAAR

The Bookie klanten krijgen de ruimte om elkaar te helpen in een persoonlijke en overzichtelijke omgeving.

Bij The Bookie sta je er nooit alleen voor. Als je hulp nodig hebt dan zijn er zowel The Bookie werknemers als The Bookie klanten die voor je klaar staan. Door klanten elkaars vragen te laten beantwoorden wordt dit bewerkstelligd. Dit alles vindt plaats binnen een omgeving waar door een minimalistische vormgeving, informatie overzichtelijk wordt weergegeven. En door personificatie de klant op een persoonlijke manier benaderd wordt.

Verschillende aspecten van het concept zijn minimalisme, chatbots en personificatie.

CHATBOTS

Bij de eerste review met de opdrachtgever werden drie concepten voorgelegd. Uit de feedback was gekomen dat de concepten samengevoegd zouden worden en dat een onderdeel van het nieuwe concept een chatbot werd. Met deze nieuwe ontwikkelingen kwamen een paar nieuwe vragen op, zoals: is een chatbot integreren haalbaar? en hoe kan je een chatbot technisch integreren?

“Omdat een gebruiker goed en snel geholpen wordt, is de kans kleiner dat de gebruiker de website verlaat,” (Brock, 2020). Volgens ubisend (z.d.) vinden meer dan 50% van de mensen dat een bedrijf 24/7 bereikbaar moet zijn om hun vragen te beantwoorden, dit kan onder andere met een chatbot. Er zijn twee verschillende soorten chatbots (Csorba media, 2019), Rule based chatbots en AI chatbots. AI chatbots leren van de gesprekken die ze hebben en zijn iets aan de dure kant. Rule based chatbots zijn populair op het moment, geven antwoord op vragen op een gestructureerde manier en zijn goedkoper dan AI chatbots.

Is een chatbot integreren haalbaar?

Na gecorrespondeerd te hebben met Stephan Csorba van Csorba media (mails zijn te vinden in bijlage 2) zijn we erachter gekomen dat het integreren van een chatbot in een website haalbaar is. Het is niet lastig te implementeren en kan op een bestaande website worden toegevoegd.

Hoe kan je een chatbot technisch integreren?

Een rule-based chatbot is makkelijk te vinden via internet waaraan een klein stukje javascript verbonden zit. Hier hebben we een voorbeeld van gemaakt die is te vinden in bijlage 4.

PERSONIFICATIE

Personificatie wordt door vele bedrijven gebruikt, zoals de mascotte van bol.com en op plakkertjes van fruit (Hendriks, 2019). Het zorgt ervoor dat je een droge tekst levendiger kan maken (Rijnvis, 2020). Dit hebben wij toegepast door het logo van The Bookie prominent terug te laten komen op de website en deze ook te gebruiken als gezicht voor de chatbot. De tekst die bij de logo's staan worden in eerste persoon gesproken, alsof het door het logo gezegd wordt.

MINIMALISME

“De kunst van het weglaten’ is een strategie, maar laat veel ruimte voor persoonlijke beslissingen,” (van Damme, 2005, bladzijde 101). Een minimalistische website heeft verschillende voordelen (van der Vliet, 2017), zoals;

Heldere communicatie

Betere downloadsnelheid door minder elementen

De inhoud wordt makkelijk opgenomen, goede gebruikerservaring

Goed te onderhouden door simpele inhoud

Makkelijk elementen laten opvallen

Volgens van der Vliet (2017) is een minimalistische website niet de makkelijkste om te ontwerpen omdat voor alle eventuele problemen de website oplossingen voor moet hebben. Ook onderscheiden dit soort websites zich met strakke lettertypen, grote witruimtes en rustige kleuren. Alleen de kern van het verhaal wordt weergegeven.

CONCLUSIE

Chatbots zijn er in twee verschillende vormen, Rule based en AI gestuurd. Rule based chatbots zijn het populairst en hier zijn we dan ook mee verder gegaan. Naar aanleiding van dit onderzoek hebben we een chatbot geprogrammeerd en hier onderzoek naar gedaan hoe dit gedaan moet worden.

Personificatie wordt veel gebruikt en zorgt ervoor dat een droge tekst levendiger wordt.

Samen met minimalisme komen verschillende positieve aspecten in het concept.

Minimalisme zorgt voor een heldere communicatie, een gebruiksvriendelijke website en een simpele inhoud. Door ‘de kunst van het weglaten’ toe te passen wordt ervoor gezorgd dat de vele ingewikkelde uitleggen van The Bookie hopelijk makkelijk op te nemen zijn.

TESTEN

Na het bedenken van het concept en de Guiding Principles was het natuurlijk van belang om de UI-Design van de website te gaan uitwerken. Over de uitwerking en de implementatie hiervan zul je meer lezen in de implementatiegids.

Bij het uitwerken van designs komt natuurlijk het testen ook al snel om de hoek kijken. Hiervoor hebben we een sterk testplan uitgewerkt, in acht nemende dat we in totaal twee testcyclussen zouden willen doorlopen. Deze is te lezen in bijlage 5. Hieronder kun je lezen hoe we deze tests hebben aangepakt en wat eruit is gekomen. Te beginnen bij de eerste testronde.

TESTRONDE 1

Na ons onderzoek en gekeken naar het concept en de Guiding Principles hebben we een eerste uitwerking gemaakt. Om te verzekeren dat deze website ook daadwerkelijk goed binnenkwam bij de gebruiker was het natuurlijk van belang dat dit bij de doelgroep getest zou worden. Hier was de inhoud en de gebruiksvriendelijkheid het belangrijkste. Vormgeving zal in de tweede testronde belangrijker zijn.

5 Seconds Test & Usability/Thinking Aloud Testing

Om de eerste testronde goed te laten verlopen hebben we hier ook een apart testplan voor gemaakt. Deze is in bijlage 6 te vinden. Van belang was om gebruik te maken van de 5 Seconds en Thinking Aloud methoden. Voor de 5 seconds test laat je de gebruiker vijf seconden lang even kijken en scrollen, en daarna worden er een aantal vragen gesteld. Deze test is bedoeld om erachter te komen wat de eerste indrukken zijn van de gebruiker. Hierna konden we aan de Usability Test beginnen. Daarbij was van belang dat de gebruiker hardop zegt wat ze doen, vinden en denken nadat ze een opdracht van ons kregen.

Deze tests hebben we kunnen afleggen bij vier zzp'ers. Deze zijn gedocumenteerd en zijn te vinden in bijlage 7. De conclusies hieruit (te vinden in dezelfde bijlage) zijn erg waardevol geweest voor onze verdere uitwerkingen. De belangrijkste conclusies waren;

- De zoekbalk schreeuwt te veel. Moet rustiger en kleiner.
- De chatbot mag opvallender
- Geschreven teksten mogen groter lettertype
- Er moet opnieuw gekeken worden naar de functie 'vraag stellen'

Na deze tests zijn we hard bezig geweest om een volgende iteratie te verwerkelijken. Met name gelet op de zoekbalk en het verduidelijken van de categorieën. Hierover meer in testronde 2.

TESTRONDE 2

Waar het bij de eerste testronde belangrijk was om alleen de doelgroep te testen qua inhoud, zijn de randvoorwaarden voor de tweede testronde minder streng. Hierbij zullen we naast inhoud ook meer gaan testen rondom de vormgeving. Hiervoor zal het dus ook waardevol zijn om medestudenten en vormgevers erbij te betrekken. Het testplan voor deze tweede testronde is te vinden in bijlage 8.

5 Seconds-, First Click Test

Te beginnen hebben we het prototype met aangepaste zoekbalk en andere kleine veranderingen, getest bij een grafisch vormgever (zzp'er) en 3 CMD studenten. Hier was de 5 Seconds Test weer hetzelfde als de vorige testronde. Hieruit bleek wel dat het duidelijker was dat het om een boekhouding website gaat. Hiernaast hebben we bij dezelfde personen een First Click Test uitgevoerd. Dit om erachter te komen of alle features gebruikt worden zoals wij dat hebben bedoeld. De conclusies uit deze tests zijn samengevoegd met de tests die hierna beschreven worden, deze zijn te vinden in bijlage 9. De volledige uitwerking van deze tests is te vinden in bijlage 12.

Preference Test

Uit een expert review met Monique en Marieke, kregen wij als feedback mee om te kijken naar de plaatsing van de zoekbalk. Staat deze wel optimaal bovenaan de pagina, of kan deze misschien beter onder de pull-downs? Wij dachten zelf dat de zoekbalk het best bovenaan zou passen, maar het is natuurlijk veel meer valide als we dit ook daadwerkelijk testen bij zowel mensen in de doelgroep als mensen erbuiten. De uitkomsten hiervan is een splitsing van vijftien stemmen voor de zoekbalk boven, en zeven mensen die hem in het midden prefereren. Zodoende hebben we besloten de zoekbalk bovenaan de pagina te behouden.

A/B Test

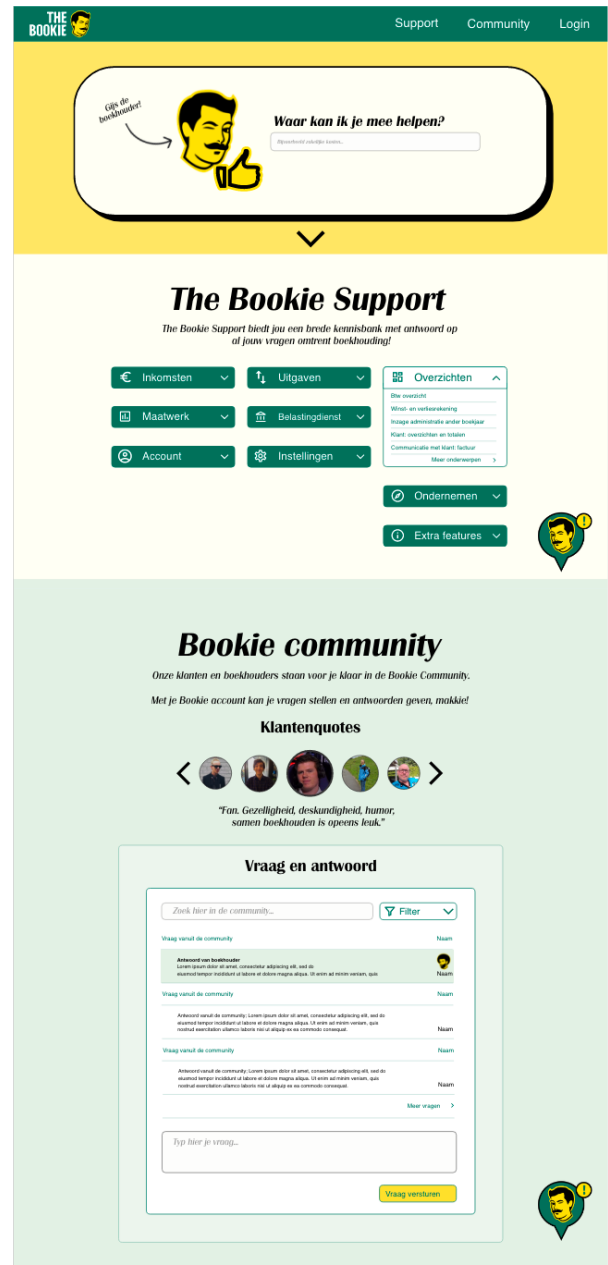
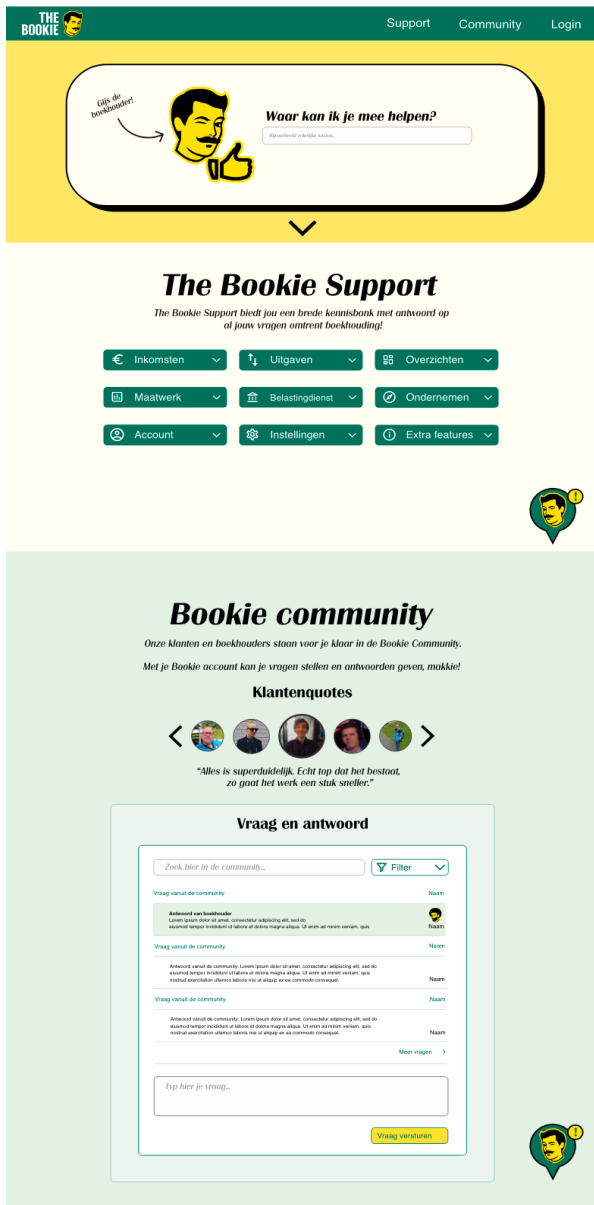
Naast de indeling van de zoekbalk, kwam ook nog uit feedback van Monique en Marieke om te kijken naar de call-to-action van de verschillende elementen. Een grotere call-to-action bij de zoekbalk bijvoorbeeld, of om gebruik te maken van The Bookie Community. Hiervoor leek het ons handig om gebruik te maken van de A/B testing methode. Voor deze methode heb je op zijn minst twee testpersonen nodig. Het ene testpersoon kreeg het oude design voorgeschoteld en het andere testpersoon kreeg onze nieuwe design te zien. Deze twee krijgen dezelfde vragen te horen en daaruit kun je een verschil tussen de antwoorden opmaken. Voor deze test hebben we vijf mensen design 1 voorgelegd en een andere vijf personen design 2 (beide designs te vinden in bijlage 8). Hieruit bleek dat de aanpassingen voor design 2 wel degelijk een betere call to action was en dat de gebruiker alles beter begreep. Zodoende zijn we dus verder gegaan met deze design. Conclusies uit deze en de eerder genoemde testmethodes van testronde 2 zijn in bijlage 9 te vinden. De volledige uitwerking van de A/B test is te vinden in bijlage 11.

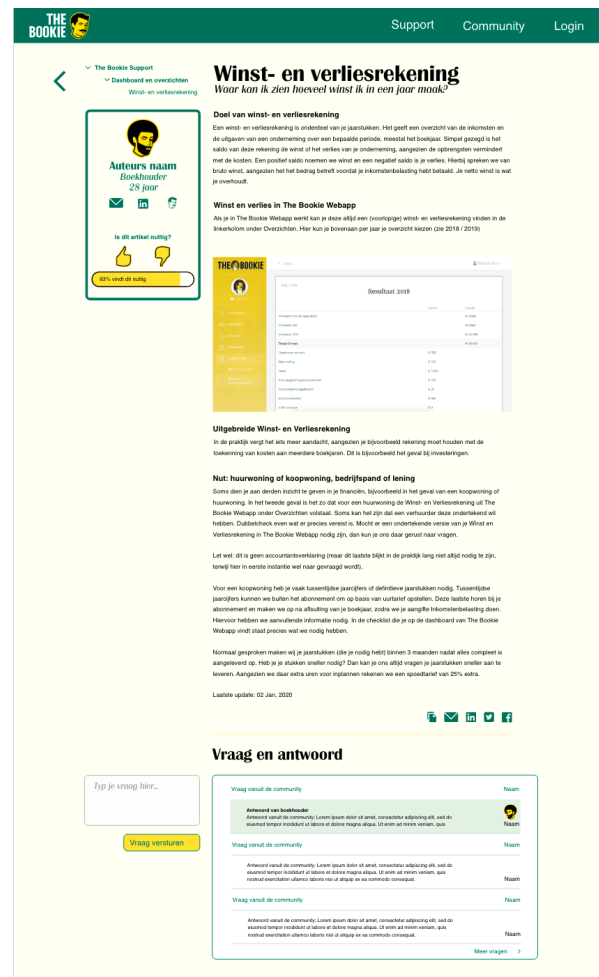
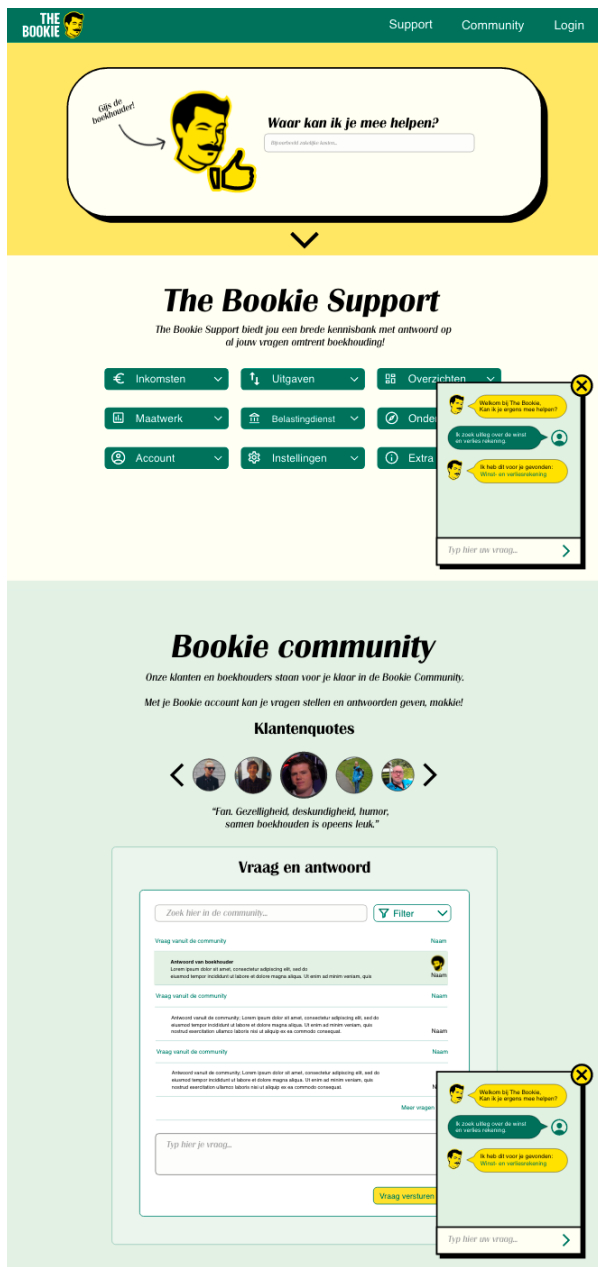
(EXPERT-) FEEDBACK

Naast het testen van de prototypes is het natuurlijk ook belangrijk om constructieve feedback te vragen op de designkeuzes die we hebben gemaakt. Hiervoor hebben we een grafisch ontwerper, een aantal CMD studenten en anderen gevraagd om hun mening te geven op onze uitingen. De volledig uitgewerkte conclusies hiervan zijn te lezen in bijlage 10. Dit waren voornamelijk opmerkingen over de design en veel dingen hebben we meegenomen in onze laatste iteratie.

PROTOTYPE

De hoofdvraag die is vastgesteld aan het begin van dit project is: Hoe creëren wij voor The Bookie een goed informerende informatiepagina op hun website door het aanpassen van de User Interface, waardoor (beoogde) klanten zich meer welkom en persoonlijk aangesproken laat voelen? Door middel van onderzoek, tests en meerdere iteraties zijn wij op dit prototype uitgekomen.





De guiding principles die zijn vastgesteld zijn: overzichtelijk, visueel, interactief en sympathiek.

Overzichtelijk

In het prototype komt overzichtelijk terug door middel van de lay-out van de informatiepagina. Uit het doelgroeponderzoek kwam de criteria overzichtelijk sterk naar voren. Uit de tests is ook gebleken dat dit prototype zorgt voor een begrijpelijke pagina.

Visueel

Visueel was een criteria omdat 60% van de mensen visuele content beter onthoudt dan verbale content (Schrier, 2017). In het prototype hebben we ervoor gekozen om kleine logo's weer te geven in de kopjes bij de tekst. Ook hebben we ervoor gekozen om pagina-afbeeldingen weer te geven bij de uitleg van de onderwerpen, indien mogelijk is. Zoals de boekhouder bovenaan de pagina is ook een voorbeeld van een visuele uiting.

Interactief

Een actieve deelname is vereist om iets interactief te laten zijn ("Wat is interactief?", z.d.). Met de chatbot onderaan het scherm, die micro-animaties uitvoert om je aandacht te trekken, wordt je gestimuleerd om in gesprek te gaan. Ook de Bookie Community zorgt voor een actieve deelname in het delen van kennis. De doelgroep wordt aangespoord om een vraag te stellen of een vraag te beantwoorden.

Sympathiek

De website dient niet te formeel over te komen en zal persoonlijk moeten zijn. Dit komt terug in het prototype door de behulpzaamheid van Gijs bovenaan de pagina. Ook de tone of voice van de chatbot moet sympathiek overkomen.

The Bookie klanten krijgen de ruimte om elkaar te helpen in een persoonlijke en overzichtelijke omgeving. Dit omschrijft het concept 'The Bookie helpt elkaar'. Onderdelen van dit concept zijn minimalisme, personificatie en een chatbot. Minimalisme is de stijl waarin is vormgegeven. Het zorgt voor een heldere communicatie en zorgt ervoor dat de inhoud makkelijker wordt opgenomen (van der Vliet, 2017).

Personificatie betekent dat je een object menselijker maakt door bijvoorbeeld tekst in de eerste persoon te zetten. Dit hebben we gedaan bij de chatbot en bij Gijs de boekhouder bovenaan de pagina.

Een ander onderdeel van het concept is de chatbot. De chatbot is visueel, sympathiek en interactief. Het zorgt ervoor dat een gebruiker snel geholpen kan worden en maakt de kans kleiner dat de gebruiker snel de website verlaat (Brock, 2020). Om de potentie van een chatbot weer te kunnen geven, is een rule-based chatbot gecodeerd, deze is te vinden in bijlage 4.

Door gebruik te maken van verschillende soorten tests zijn er meerdere iteraties ontstaan in het ontwerpproces van het prototype. Zo is gebleken dat de voorganger van dit prototype werd ervaren als duidelijk en begrijpelijk. Dit is in lijn met de resultaten uit het doelgroeponderzoek. Hieruit kwam dat de website overzichtelijk moest zijn.

BRONNEN

AFM. (z.d.). Welke kwaliteitseisen zijn van belang bij een vergunning voor accountantsorganisaties? Geraadpleegd van <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/doelgroepen/accountantsorganisaties/vergunningaanvraag/procedure/stap2/kwaliteitseisen>

Belastingdienst. (2020, 16 maart). Wat administreert u voor de btw? Geraadpleegd van https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/btw/administratie_bijhouden/wat_administreert_u_voor_de_btw/wat_administreert_u_voor_de_btw

Brock, P. (2020, 6 februari). Hoe kun je slim gebruik maken van een chatbot op je website? Geraadpleegd op 25 mei 2020, van <https://imu.nl/conversie-optimalisatie/chatbot/>

Centraal Bureau voor de Statistiek, KVK. (2020, 15 mei). Vennootschap onder firma (vof). Geraadpleegd op 20 mei 2020, van <https://ondernemersplein.kvk.nl/vennootschap-onder-firma-vof/>

Csorba media. (2019, 21 maart). Heeft het toevoegen van een chatbot aan je website zin? Geraadpleegd op 25 mei 2020, van <https://www.csorbamedia.com/overige/heeft-het-toevoegen-van-een-chatbot-aan-je-website-zin/>

Glorius, C. (2018, 25 september). UX-design: de 10 geboden voor een zinnige gebruikerservaring. Geraadpleegd van <https://www.frankwatching.com/archive/2016/04/05/ux-design-de-10-geboden-voor-een-zinnige-gebruikerservaring/>

Hendriks, E. (2019, 14 oktober). Trend: personificatie. Geraadpleegd op 25 mei 2020, van <https://www.doyoucopy.nl/trend-personificatie/>

Ik Ga Starten. (2019, 16 april). Boekhouder of accountant: wanneer relevant? Geraadpleegd van <https://www.ikgastarten.nl/financien/boekhouding-en-administratie/boekhouder-accountant-wanneer-relevant>

KBC. (z.d.). Voor- en nadelen van een vof (vennootschap onder firma) - KBC Bank & Verzekering. Geraadpleegd op 20 mei 2020, van <https://www.kbc.be/ondernemen/nl/artikel/ondernemingsvormen/werking/beheer-vennootschap-onder-firma.html>

Marketing Termen. (z.d.). Wat is een user interface? Geraadpleegd van <https://www.marketingtermen.nl/begrip/user-interface>

Ministerie van Algemene Zaken. (2019, 3 oktober). Autoriteit Financiële Markten (AFM). Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/contact/contactgids/autoriteit-financiele-markten-afm>

Rijnvis, D. (2020, 12 februari). Wat zijn personificaties? En hoe bedenkt je ze zelf? (veel voorbeelden). Geraadpleegd op 25 mei 2020, van <https://www.schrijfvis.nl/personificatie/>

Sapio, D. (2019, 11 november). 10 rules of thumb in UI design. Geraadpleegd van <https://uxdesign.cc/10-rules-of-thumb-in-ui-design-aa5f91885444?gi=620a055c843c>

Schrier, S. (2017, 15 november). Onderzoek: visuele content wordt tot 60% beter onthouden! Geraadpleegd op 25 mei 2020, van <https://contentmarketingmanagement.nl/insight-visuele-content-wordt-60-beter-onthouden/>

ubisend. (z.d.). [Http://assets.ubisend.com/insights/ubisend_2016_Mobile_Messaging_Report.pdf](http://assets.ubisend.com/insights/ubisend_2016_Mobile_Messaging_Report.pdf). Geraadpleegd van http://assets.ubisend.com/insights/ubisend_2016_Mobile_Messaging_Report.pdf

van Damme, M. (2005). Minimalistisch design. Geraadpleegd van https://lib.ugent.be/fulltxt/RUG01/001/311/870/RUG01-001311870_2010_0001_AC.pdf

van der Hulst, A. (2017, 1 juni). 6 typische zzp'ers, van het Garfieldtype tot de cafeïnewerker. Geraadpleegd op 20 mei 2020, van <https://www.parool.nl/nieuws/6-typische-zzp-ers-van-het-garfieldtype-tot-de-cafeïnewerker~b8cb65aa/>

van der Veen, M., & Smetsers, D. (2015). Zzp'ers: wie ze zijn, wat ze willen. Geraadpleegd van https://www.kvk.nl/download/KvK_zzperswiezezijn_watzewillenDEC2015_tcm109-412792.pdf

van der Vliet, H. (2017, 21 juli). Minimalisme. Geraadpleegd op 25 mei 2020, van <https://www.marketingtribune.nl/design/weblog/2017/07/minimalisme/index.xml>

Wat is een zzp'er? (2019, 18 januari). Geraadpleegd op 20 mei 2020, van <https://www.zzp-nederland.nl/faq/wat-is-een-zzper>

Wat is interactief? (z.d.). Geraadpleegd op 28 mei 2020, van http://www.webdesign-gids.nl/wat_is_interactief

BIJLAGEN

BIJLAGE 1 - INTERVIEWS DOELGROEP

Camiel, 10 mei 2020

Manon: Een beetje de context, voor een online boekhoudprogramma moeten wij de UI aanpassen en naja onze doelgroep zijn zzp'ers, en daarom willen wij een beetje in kaart brengen wat belangrijk is in zo'n boekhoud app en wat zzp'ers er in zouden willen hebben voordat wij gaan beginnen met het fabriceren van één. Kan je jezelf voorstellen?

Camiel: Tuurlijk, ik ben Camiel, 40 jaar. Ik werk als havenmeester en heb daarnaast een bedrijfje in het bedrukken van kleding, sinds een jaartje denk ik. Ja, klein jaartje. En het bevalt.

Manon: Werk je vaak samen met mensen uit je professionele werkveld?

Camiel: Mijn professionele werkveld, dat is een beetje lastig, ik krijg natuurlijk allerlei aanvragen van particulieren maar ook wel veel van bedrijven en dan voornamelijk ook voor bedrijfskleding, bannertjes en... ja het gebeurt. Het gebeurt en dat werkt eigenlijk wel, ik ben er blij mee. Het is makkelijker om met bedrijven te werken dan met particulieren.

Manon: En bijvoorbeeld met andere mensen die drukken?

Camiel: Weinig, iedereen doet het toch wel een beetje op zijn eigen eilandje en soms krijg je wel vragen van kan je mij even uit de brand helpen, kan je even wat persen, maar dat gebeurt niet zo heel veel. Het is meer mensen in nood die ergens uit een andere stad komen en die weten dat je hier zit. Makkelijker dan versturen.

Manon: Oké, ja dat is zo. Doe je zelf je boekhouding?

Camiel: Ja, heel ingewikkelt. (Lachen). Ik heb helemaal niets met boekhouding, maar het gaat mij redelijk af.

Manon: Ja? Gebruik je hiervoor een app?

Camiel: Ja, die van Tellow .nl, kun je m terugvinden.

Manon: Wat zoek je zelf, wat zocht je zelf in de app toen je er naar eentje ging kijken?

Camiel: Iets wat makkelijk en overzichtbaar is. Ik heb helemaal nul ervaring met boekhouding, echt helemaal niks, tienduizend keer op google zitten kijken en dan verdwaal je in alle grootboekrekeningen en dat soort dingen. Dus ik zocht iets van, ik moet iets in kunnen vullen en het appje moet het voor me gaan oplossen. En hij doet het, briljant.

Manon: Naja, dat is een groot voordeel natuurlijk.

Camiel: Ja zeker weten, ik vul mijn rekeningen in, mijn inkopen en mijn verkoop en dat rolt er zo uit.

Manon: En is dat alleen maar dat je je boekhouding daarop kan doen of kan je ook nog dat je in contact kan komen met andere klanten van hun?

Camiel: Nee, dit is echt puur boekhouding en ze hebben tegenwoordig een stukje van hun belastingdienst erbij en je urenregistratie. Je kan er wel allemaal plug-ins voor op aanschaffen, maar het is niet dat je met andere mensen in contact kan komen. Ze organiseren wel een aantal keer in het jaar een soort van seminars en daar kan je

jezelf voor uitnodigen enzo, om wel met die mensen in contact te komen. Maar heel eerlijk, niet mijn ding.

Manon: Dat kan.

Verwacht je iets anders van een online boekhouder dan van een offline boekhouder? Dus iemand waarnaar je gewoon zegt alsjeblieft, mijn bonnetjes?

Camiel: Mmmmm, ja. Weet je een offline boekhouder is heel leuk maar die gaat van alles doen en je hebt geen idee wat. Die verwerkt alles, stopt alles links en rechts en jij krijgt een lijst met cijfertjes. En omdat je het nu zelf online doet kan jewel ook meteen zien waar ze wat heen gooien en hoe het zit opgebouwd omdat je een soort van toch wel zelf de regie hebt.

Manon: Het overzicht heb je zelf.

Behalve het geld-aspect, wat verwacht je nog meer van een website van een boekhouder?

Camiel: ... Ik heb serieus geen flauw idee. Wat verwacht je van een website van een boekhouder... dat het overzichtelijk is, datie leesbaar is op het moment dat je ook geen verstand hebt van boekhouden. Je komt zo nu en dan wel op zo'n website uit dat je denkt, ja het is heel leuk maar ik heb geen idee waar je het over hebt.

Manon: Dus niet al te veel vaktaal?

Camiel: Nee.

Manon: Als je zelf een website zou mogen ontwerpen, voor een boekhouder dat is een punt, wat zouden de top drie dingen zijn die je er zelf in zou doen?

Camiel: ... Een manier waarop je makkelijk met ze in contact komt, nu heb je een telefoonnummer en naja een emailadres, weetje een chatvenstertje. Simpelweg WhatsApp, het is natuurlijk allemaal van deze tijd als ik op mijn telefoon zit heb ik geen zin om heel moeilijk via een omweg een email te gaan sturen, het moet gewoon plug en play zijn. Een overzicht van wat ze werkelijk doen en een prijsopbouw want dat is een groot grijs gebied bij eigenlijk iedere boekhouder. Weet je, ze rekenen wel een soort van uurtarief maar daar komen van allerlei dingetjes bij als je extra wil, gewoon een vaste prijs.

Manon: Oké, ja nou top. Dat was m eigenlijk.

Camiel: Dat was alles?

Manon: Ja.

(Daarna werd Tellow.nl en de app er nog als voorbeeld bijgepakt door Camiel).

Conny van Klingereren, 13 mei 2020

Manon: Nou, naja, een beetje context. Voor een online boekhoudprogramma wordt de UI van de pagina aangepast. En dat doen wij als groepje. De UI is waar alles staat in de website, dus de knoppen enzo en waar dat allemaal op de pagina staat tegenover de andere dingen op de pagina. En daarom willen we graag mensen die zzp'er zijn vragen stellen om een beetje in kaart te brengen wat mensen van de website verwachten of de aspecten die hierin belangrijk zijn, om dat een beetje te stroomlijnen. Kan je jezelf voorstellen?

Conny: Ik ben Conny van Klingereren, zzp'er in de zorg.

Manon: Oke, hoelang werk je al als zzp'er?

Conny: Drie maanden.

Manon: Werk je vaak samen met mensen in jouw professionele beroepenveld?

Conny: Ja.

Manon: En met wie?

Conny: Met collega's, andere verzorgende.

Manon: Doe je zelf je boekhouding?

Conny: Ja.

Manon: Gebruik je daar een boekhoudapp voor of een persoonlijke boekhouder?

Conny: Een programma.

Manon: En waarom gebruik je een boekhoudprogramma?

Conny: Om de boekhouding te doen.

Manon: Wat zocht je in het boekhoudprogramma, waarom heb je voor dat boekhoudprogramma gekozen?

Conny: Voor de eenvoud, makkelijk te bewerken, dat het makkelijk werkt.

Manon: Verwacht je iets anders van een online boekhouder dan een offline boekhouder? Dus van een webapp tegenover iemand waarmee je met je bonnetjes aankomt?

Conny: ... Kan je hem nog een keer herhalen?

Manon: Verwacht je iets anders van een webapplicatie dan van een boekhouder die gewoon tegenover je zit, dat je met een la vol met bonnetjes aankomt?

Conny: Ja want nu doe ik de bonnetjes inbrengen. En anders doet mijn boekhouder dat en die geeft mij tips denk ik en dat heb ik bij een boekhoudprogramma niet.

Manon: Behalve het geld-aspect, wat verwacht je nog meer van een website van een boekhouder? Dus het hele bonnetjes inleveren en het facturen maken opzij geschoven, wat moet er nog meer zijn op die website, wat verwacht je er nog meer van?

Conny: Dat ik mijn belastingaangifte zo door kan sturen.

Manon: Nog meer?

Conny: Mijn BTW-aangifte.

Manon: Oké.

Als je zelf een website zou mogen ontwerpen, voor een boekhouder, wat zouden de top drie dingen zijn die jij erin zou verwerken? Als je zelf een website zou mogen maken, hoe zou je hem dan maken?

Conny: Kasboek, bankboek, debiteuren, crediteuren maar dat is altijd zo.

Manon: Ja maar buiten het normale ding om. Wat zou je er persoonlijk in doen? Tips of wetgeving, dat soort dingen.

Conny: Tips denk ik. Wat je nog meer af kan trekken van de belasting, bijvoorbeeld.

Manon: Nou dat was m.

Gaby en Remco Herschel

Kan je jezelf voorstellen?

Gaby en Remco Herschel, 2 freelance accountants uit Utrecht

Hoe lang werk je al als zzper/vof?

Gaby werkt pas 2 jaar als ZZP'er en Remco werkt als 9 jaar als ZZP'er. Beide hebben ze hiervoor bij grote accountancy bureau's gewerkt. Maar hadden op termijn genoeg klanten om voor zichzelf te werken waardoor ze er meer uit overhielden

Werk je vaak samen met mensen in jouw professionele beroepenveld?
Beide werken ze 2 dagen in de week op samenwerk plek in het centrum van utrecht.
Hier praten ze dan ook met andere ZZP'ers uit de financiële wereld

Ja/nee-> waarom?

Het is belangrijk om op de hoogte te blijven wat er allemaal speelt en het werkt fijner in een aparte omgeving waar iedereen dat doet

Doe je zelf je boekhouding?

Ja

Zo ja, waarom?

Ik heb meer dan genoeg expertise hem het zelf allemaal bij te houden

Wat zoek je in een boekhouder?

Kennis van zaken

Verwacht je iets anders van een online boekhouder dan van een offline boekhouder?
Nee, het belangrijkste is dat ze gewoon weten wat ze doen en professioneel op mij overkomen

Behalve het geld aspect, wat verwacht je nog meer van een website van een boekhouder?

Niet te veel poespas die er niet toe doet. Als ik naar een website van een boekhouder ga wil ik waarschijnlijk al precies waar ik naar op zoek ben. En wil ik ook niet meer dan dat

Als je zelf een website zou mogen ontwerpen voor een boekhouder, wat zouden de top 3 dingen zijn die je erin zou verwerken?

Poeh, ik weet niet eens echt aan wat voor dingen ik dan moet denken. Als ze software uitleggen vind ik video's en afbeeldingen altijd heel fijn. En ik zou ook graag willen weten wie de mensen zijn achter de website.

BIJLAGE 2 - MAILS STEPHAN CSORBA

31-05-20 17:57

Re: Boekhoutchatbot

Stephan Csorba <stephan@csorbamedia.com>

Do 14-5-2020 00:30

Aan: Manon Stalenhoef <manon.stalenhoef@student.hu.nl>

 1 bijlagen (168 kB)

Chatbot vragen - Retour - Csorba.docx;

Beste Manon,

Ik hoop dat je er iets aan hebt.
Veel succes met je onderzoek.

Op wo 13 mei 2020 om 11:38 schreef Manon Stalenhoef <manon.stalenhoef@student.hu.nl>:
Goedemorgen,

Dankuwel voor het snelle antwoord! Naar aanleiding van mijn mail stuur ik hierbij een WORD-document met een paar vragen.

Ik zie graag uw antwoord tegemoet,
met vriendelijke groet,

Manon Stalenhoef

--

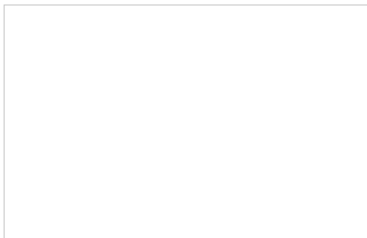
Thank you!

Stephan Csorba

Csorba Media
Pompoenweg 9, 2321DK
Leiden, The Netherlands

Need instant support?

Call +31713016273 or email to support@csorbamedia.com.
www.csorbamedia.com



BIJLAGE 2.1: CHATBOT VRAGEN RETOUR

Voor een boekhoudbedrijf passen wij de UI op hun webapplicatie aan. Het concept wat wij hiervoor hebben bedacht is: (invoegen conceptnaam). Dit gaat over jezelf thuis voelen bij hun, een deel van de familie worden en ervoor zorgen dat je boekhouding op orde is. Elementen hiervan zijn minimalisme, Gijs (hun personificatie op de webapp) en een chatbot die ervoor zorgt dat de meeste vragen snel beantwoord worden.

Gebruiken jullie veel chatbots in jullie webdesigns?

Nee

Wat is, volgens u, een groot verkooppunt van een chatbot?

Een chatbot is vaak lastig. Niet lastig te implementeren, maar mensen vragen soms maar raak zonder dat ze de rest van de website hebben bekeken. Mensen nemen de moeite niet om even op de website te kijken. Implementatie die wij doen zit vaak achter een login voor echte klanten. Voor niet klanten, potentiële klanten implementeren we vaak een goede uitgebreide FAQ. Hebben ze dan alsnog vragen dan kunnen ze altijd mailen of bellen.

Is het, volgens u, het waard om voor een online boekhoudbedrijf een chatbot te implementeren in hun website?

Het ligt eraan welke markt er wordt bediend. B2B is het interessant, B2C misschien niet omdat je dan ook vragen krijg waar je meer tijd aan kwijt bent dan dat het daadwerkelijk nieuwe klanten opleverd. Een automatische responder zoals die Centraal Beheer heeft of de Ikea werken wel goed. Voordat je pas echt met een mensen in de chat zit moet je nog een xx aantal stappen doorlopen.

Als de website al staat, is het dan mogelijk om een chatbot er los aan toe te voegen?

Ja dat kan altijd.

Zo ja, hoe werkt het invoegen van een chatbot op een al bestaande website?

Er zijn online tig chatbots te vinden die je via een klein stukje javascript, verkregen van de provider simpel en snel in je website kan plaatjes.

BIJLAGE 3 - TRENDANALYSE

Trendanalyse

Deze trendanalyse bestaat uit 2 onderdelen; websitedesigntrends en trends bij de FAQ pagina's van de bedrijven uit het benchmark onderzoek. Door trends te onderzoeken van websitedesign wordt het mogelijk om de UI van The Bookie up-to-date en modern te maken. Door te kijken naar wat andere boekhoudbedrijven doen heb je voorbeelden van goedwerkende oplossingen voor de FAQ pagina.

Inhoud

Websitedesigntrends.....	2
Trends 1.....	2
Flat design loslaten.....	2
3D en isometrische graphics/illustraties.....	2
Mixer van fotografie met graphics.....	3
Witruimte.....	3
Minimalisme.....	3
Mobile first.....	4
Trends 2.....	4
Oversized fonts.....	4
Asymmetrische lay-outs.....	4
Trends 3.....	5
Dark Mode.....	5
Imperfecte illustraties.....	5
Micro-animaties.....	6
Onderbouwing websitedesigntrends.....	7
Bedrijven en artikelen.....	7
MediaWeb.....	7
Another Concept.....	7
DLogic.....	7
Vanderperk Groep.....	8
Frankwatching.....	8
Trends Benchmark.....	8
Supportpagina.....	8
Gebruik blokken.....	8
Gebruik maken van een kennisbank waarbij de FAQ als extra ondersteuning biedt.....	9
Zoekbalk.....	11
Veel doorlinken.....	11
Makkelijk terug navigeren bovenaan de pagina.....	12
Gebruik video's.....	12
Gebruik afbeeldingen.....	13
Doorlinken naar Trial versie.....	14

Websitedesign trends

Hieronder staan de trends uitgelegd welke bij meerdere artikelen benoemd zijn. Er zijn 5 artikelen onder de loep genomen en hieronder staan de trends gesorteerd op relevantie. Hoe vaker een trend genoemd wordt in een artikel des te relevanter is deze. De trends zijn gecategoriseerd onder 3 categorieën (1, 2 en 3), opbouwend omtrent relevantie. Trends uit categorie 1 worden in 2 vd 5 artikelen benoemd, trends uit categorie 2 in 3 artikelen en trends uit categorie 3 in 4 artikelen.

Trends 1

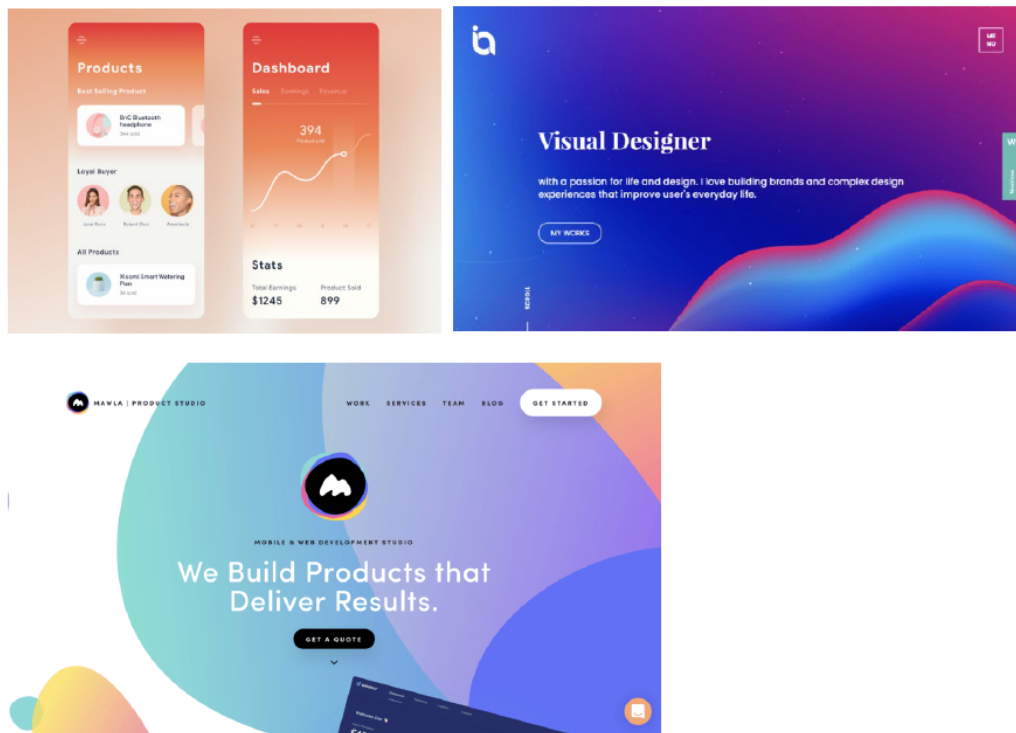
Flat design loslaten

Flat design was de trend afgelopen jaren maar dit zal iets afnemen (niet in zijn volledigheid natuurlijk). Gradients zullen de flat colors vervangen voor meer diepgang.

“Het internet mag wat mij betreft best wat creatiever en verrassender worden. Ik hoop in 2020 gekke, vreemde en creatieve websites te zien.” Giorgio Guldenaar

Ook het gebruik van schaduwen en 3D effecten gaat ervoor zorgen dat de beleving van de gebruiker een stuk levendiger wordt.

(Beekhuis, 2020) (Vanderperk Groep, sd)



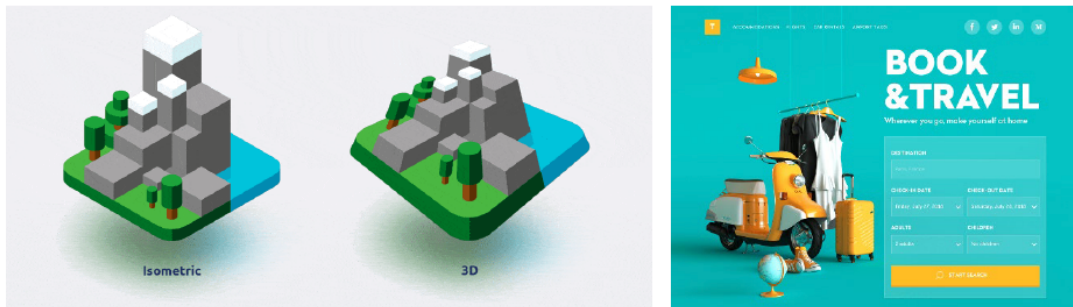
3D en isometrische graphics/illustraties

3D en isometrische graphics/illustraties zullen veel voorkomen op websites omdat:

- Geven meer diepte aan de doorgaans platte designs van moderne en minimalistisch ogende websites.
- Zijn een goede manier voor visuele presentatie en het sturen van bezoekers.

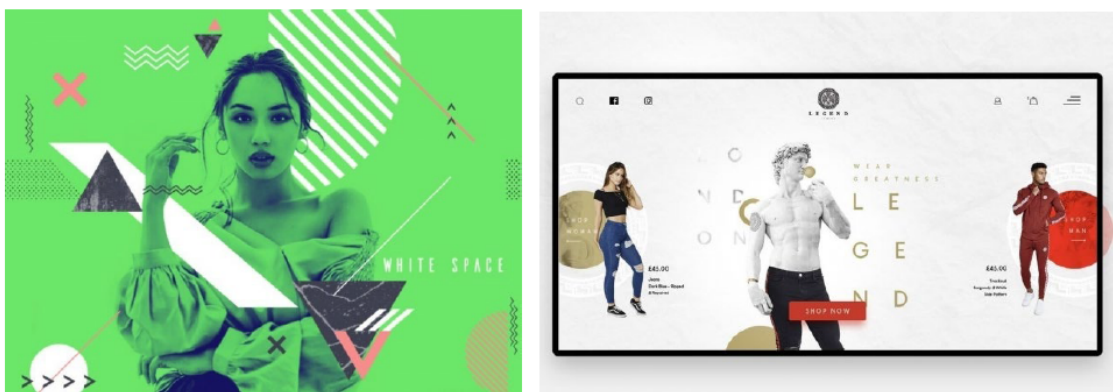
- Geven een in vergelijking met 2D-illustraties een realistischer beeld.

Isometrische illustratie is eigenlijk een vorm van 3D maar zonder perspectief. Dit is makkelijker te illustreren maar heeft dezelfde aantrekkingskracht.
(Beekhuis, 2020) (Vanderperk Groep, sd)



Mixen van fotografie met graphics

(Beekhuis, 2020) (DLogic, sd)



Witruimte

Eerstens werden websites volledig opgevuld, we gaan nu steeds meer gebruik van witruimtes zien. Er komt een speelse weergave van elementen welke goed mogen shinen vanwege een grote witruimte. Er ontstaan duidelijke scheidelijnen en er komt dan nadruk op vormgeving en contrastkleuren.
(Beekhuis, 2020) (DLogic, sd)

Minimalisme

"We gaan minder bombastische websites met sliders, carrousels, automatisch afspelende video's zien, maar juist veel meer aandacht voor subtiliteit en elegantie." Joep Franssen

"In 2020 telt: hoe rustiger, hoe beter. In de webdesign trends van 2020 zie ik steeds 'cleanere' websites. Grote witruimtes met weinig kleurverschillen, behalve in de buttons. Rustige websites dus, die je bezoekers gemakkelijk richting het doel van de pagina leiden." Annemarie ten Brinke

Onnodige decoratie en details worden verwijderd voor een betere gebruiksvriendelijkheid. De nadruk komt dan dus op de inhoud.

(Beekhuis, 2020) (DLogic, sd)

Mobile first

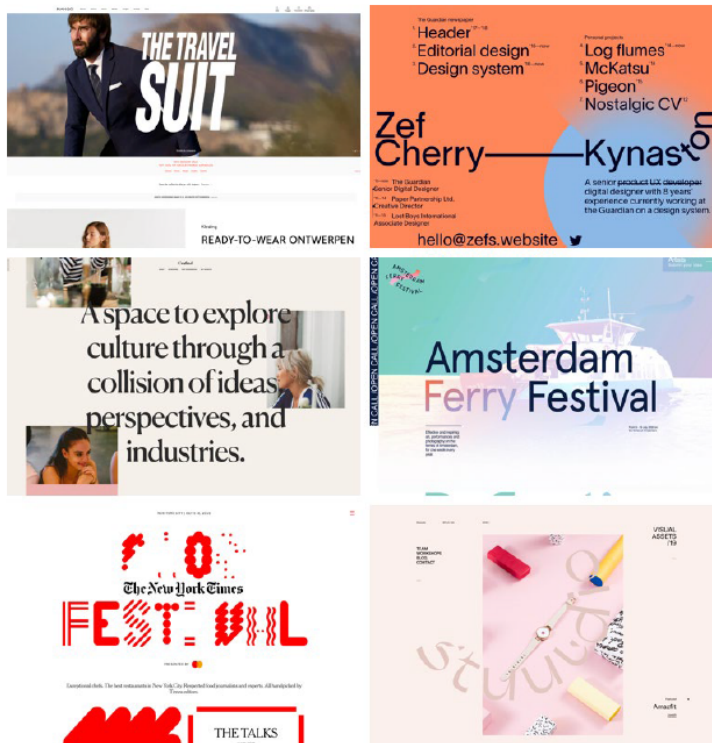
Het merendeel van de gebruikers van apps en websites doet dit met vingers op een touchscreen. Hierdoor zullen websites vaker mobile first gedesigned worden. Denk aan het hamburger menu onderaan de pagina. (Beekhuis, 2020) (DLogic, sd)

Trends 2

Oversized fonts

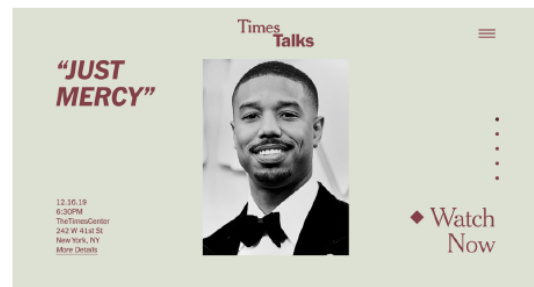
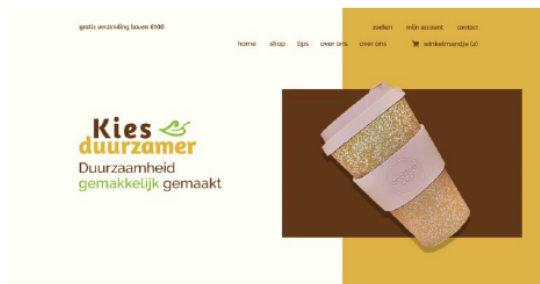
Men wil kunnen scannen en dan meteen de belangrijke tekst groot in beeld zien. Deze trend is al een tijd populair en dat zal doorzetten. Het geeft een strakke en moderne uitstraling. Je kan gebruik maken van gedurfd typografie, denk aan condensed bold. Dus geen pagina gepriegel maar gigantische kopteksten in creatieve fonts.

(Beekhuis, 2020) (DLogic, sd) (Battjes & Essen van, 2019)



Asymmetrische lay-outs

Geen lijnrechte blokken maar creatief omgaan met de ruimte die je op je scherm hebt. Het maakt de website uniek en geeft daarnaast een speels en verrassend karakter. Dit houdt dus in dat je moet spelen met de plek van de knoppen, blokken en andere elementen op de site. Je moet wel oppassen dat het niet chaotisch wordt. (Beekhuis, 2020) (Wiel, 2020) (Vanderperk Groep, sd)



Trends 3

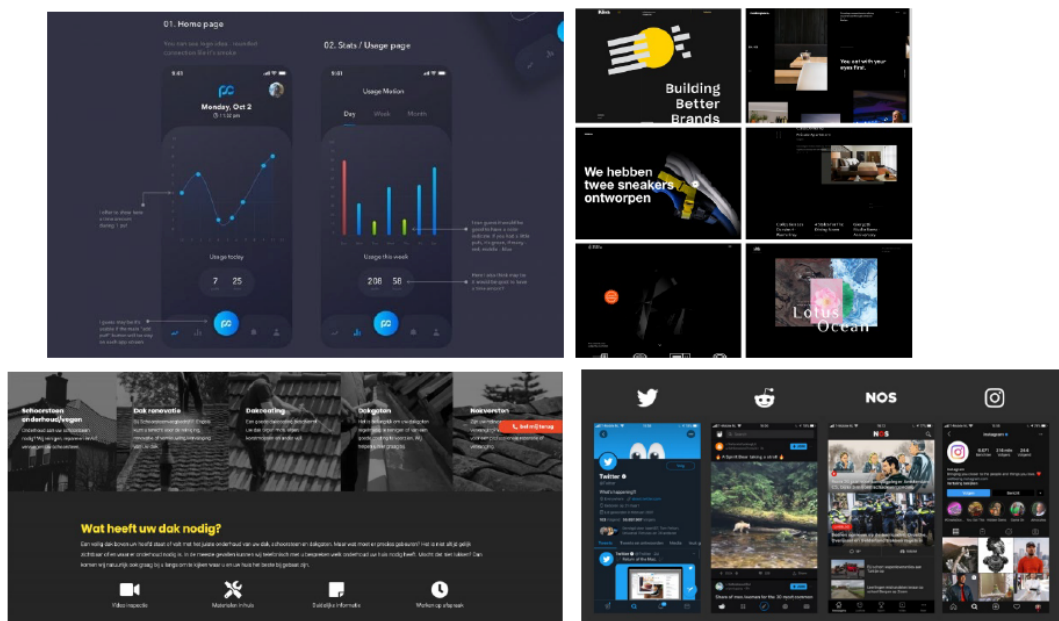
Dark Mode

Steeds meer websites en apps maken gebruik van dark mode. Enkele voordelen zijn:

- Designelementen vallen veel meer op.
- Het werkt rustgevend en zorgt minder snel voor vermoeide ogen.
- Op een oled-scherm (populair op veel smartphones) bespaart dark mode energie en surf je uren langer door.

Omdat een instelling voor dark mode er niet altijd even goed uitziet besluiten veel websites zelf hun design in dark mode te gaan maken. Het ziet er dan ultramodern uit, het kijkt prettig en de contrastkleuren vallen meer op.

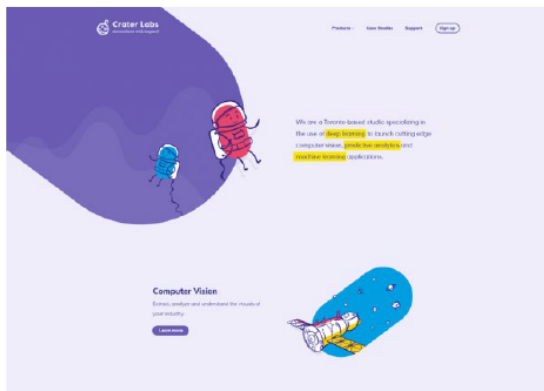
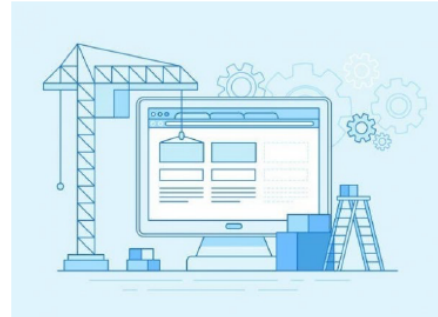
(Beekhuis, 2020) (Wiel, 2020) (DLogic, sd) (Battjes & Essen van, 2019)



Imperfecte illustraties

Na jarenlange perfecte strakke designs is er weer behoefte naar onvolmaakte (hand)getekende designelementen. Denk aan abstracte illustraties en lijntekeningen. Deze zorgen voor meer emotie en persoonlijkheid op de pagina. Strakke vormen worden meer organische ronde vormen. Het is wel belangrijk

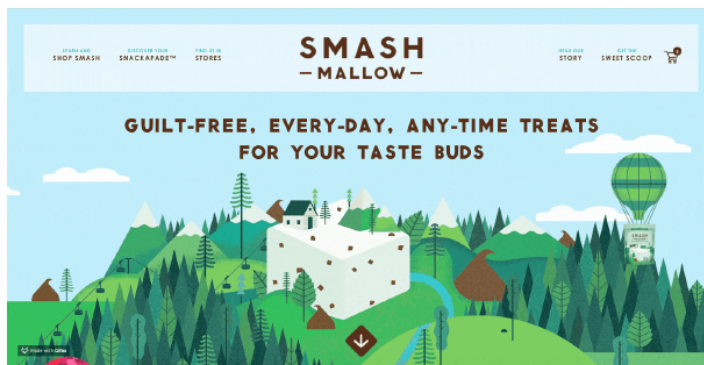
voor de illustraties een stijl toe te passen die bij de website past en zo als uniek en eigen ervaren zal worden. De stijl moet ook de doelgroep aanspreken.
(Beekhuis, 2020) (Wiel, 2020) (DLogic, sd) (Vanderperk Groep, sd)



Micro-animaties

Een micro-animatie kan in de vorm van een transitie, mouse-over of illustratie zijn. Denk aan het veranderen van de cursor op het moment dat je over een bepaald element hovert, een soepel uitklappend menu. Dit maakt de site leuker en zorgt voor een vloeiendere en gebruiksvriendelijkere ervaring. Ook krijgt de gebruiker direct feedback. Acties van gebruikers krijgen antwoord: bij het scrollen verschijnen nieuwe elementen, een knop reageert als je er in de buurt komt en een klik leidt soepel naar een volgend doel. Heel plezierig in het gebruik. Je kan ook het menu of een foto slideshow opleuken met transities of korte animaties. Je moet wel een juist persoon vinden welke deze functionaliteiten kan maken. Daarnaast hoeft het niet allemaal functioneel te zijn, micro-animaties zijn ook toe te passen puur omdat ze erg leuk zijn.
(Beekhuis, 2020) (Wiel, 2020) (Battjes & Essen van, 2019) (Vanderperk Groep, sd)

<https://gfycat.com/whimsicalseparatejackal>
<https://gfycat.com/granulardapperbushbaby>



Onderbouwing websitedesigntrends

Bij 5 relevante bedrijven heb ik gekeken wat zij beschouwen als de websitetrends voor dit moment en de aankomende tijd. Hierdoor heb ik een hele lange lijst met trends gevonden, ik heb gekeken welke het meest voorkomen. Eerst een toelichting bij welke bedrijven ik de trends vandaan heb.

Bedrijven en artikelen

MediaWeb

Mediaweb laat de experts uit de praktijk aan het woord met adviezen zodat jij jouw digitale marketing kan blijven optimaliseren (Quote van hun website) (MediaWeb, sd).

Gebruikt artikel: <https://mediaweb.nl/blog/webdesign-trends-2020/> (Beekhuis, 2020)

Another Concept

Another Concept is een full-service contentbureau. Vanuit onze passie voor alles online helpen wij ondernemers met een verhaal, zoals jij, met de inrichting en het onderhoud van alle online (en offline) communicatiemiddelen. Ons team bestaat uit front- & back-end developers, marketing- & seo-specialisten, designers, videographers en meer! (Quote van hun website) (Another Concept, sd).

Gebruikt artikel: <https://www.anotherconcept.nl/2020/01/04/5-webdesign-trends-van-2020/> (Wiel, 2020)

DLogic

Wij spreken online. Dlogic vertaalt jouw ideeën dan ook graag naar een pakkende website. Of een informatieve. Of een interactieve. Of dat allemaal. Wat je wensen ook zijn, bij Dlogic helpen we je ze te realiseren met webdesign dat bij jouw organisatie past. Voor iedere branche hebben we een passende oplossing. Uniek, makkelijk te beheren, responsive op alle apparaten en altijd met de persoonlijke benadering waar Dlogic om bekend staat. (Quote van hun LinkedIn) (DLogic, sd)

Gebruikt artikel: <https://www.dlogic.nl/top-7-webdesign-trends-voor-2020/> (DLogic, sd)

Vanderperk Groep

Als creators van online en offline communicatie zoeken we samen met onze relaties naar authentieke verhalen en unieke producten. Zo overtuigen we de juiste doelgroep op een relevante, geloofwaardige en onderscheidende manier en maken we ambities waar. Vanderperk Groep biedt diensten aan binnen: DRUK & PRINT - MARKETING - DESIGN - WEB - ONLINE MARKETING (Quote van LinkedIn) (Vanderperk Groep, sd)
Gebruikt artikel: <https://vanderperk.nl/blog/webdesign-trends-2020> (Vanderperk Groep, sd)

Frankwatching

Frankwatching is dé plek voor iedereen die zich bezig houdt met of interesse heeft in marketing, communicatie, social media en tech. Inhoud, kwaliteit en onafhankelijkheid boven alles. Het delen van kennis en het bieden van inspiratie over trends, ontwikkelingen, tools en cases, dat zit in onze genen. Dag in dag uit, zowel online (via artikelen, webinars, vacatures en downloads) als offline (via trainingen, events en boeken). (Quote van hun website) (Frankwatching, sd)

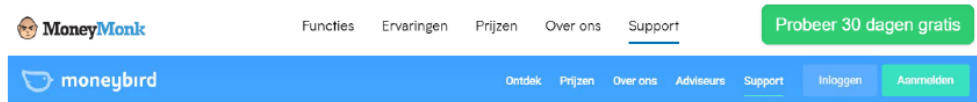
Gebruikt artikel: <https://www.frankwatching.com/archive/2019/12/02/online-design-trends-2020/> (Battjes & Essen van, 2019)

Trends Benchmark

De FAQ (of plaatsvervangende) pagina van de bedrijven uit de benchmark heb ik qua design vergeleken, zoekend naar trends. Hieronder wordt kort benoemd wat het meest voorkomt op deze pagina's. Deze bevindingen kunnen ook geïmplementeerd worden in het design dat we voor The Bookie zullen ontwerpen. De gemaakte wireframes, aantekeningen en het benchmark onderzoek zijn belangrijk om te controleren hoe adequaat deze bevindingen zijn.

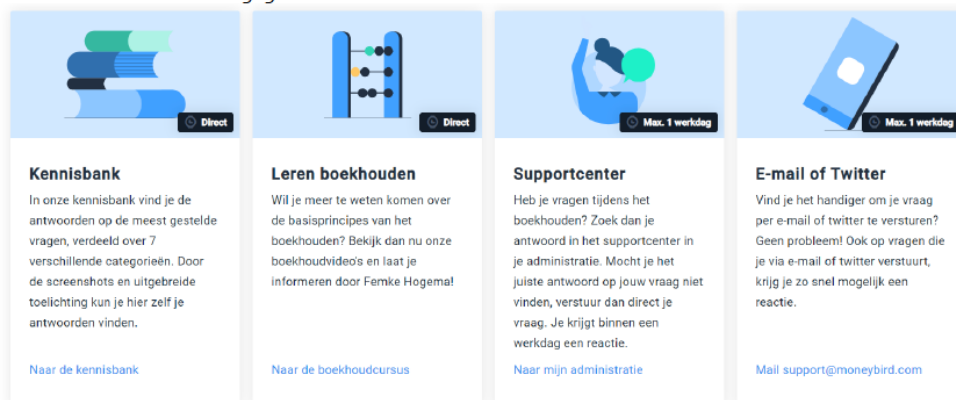
Supportpagina

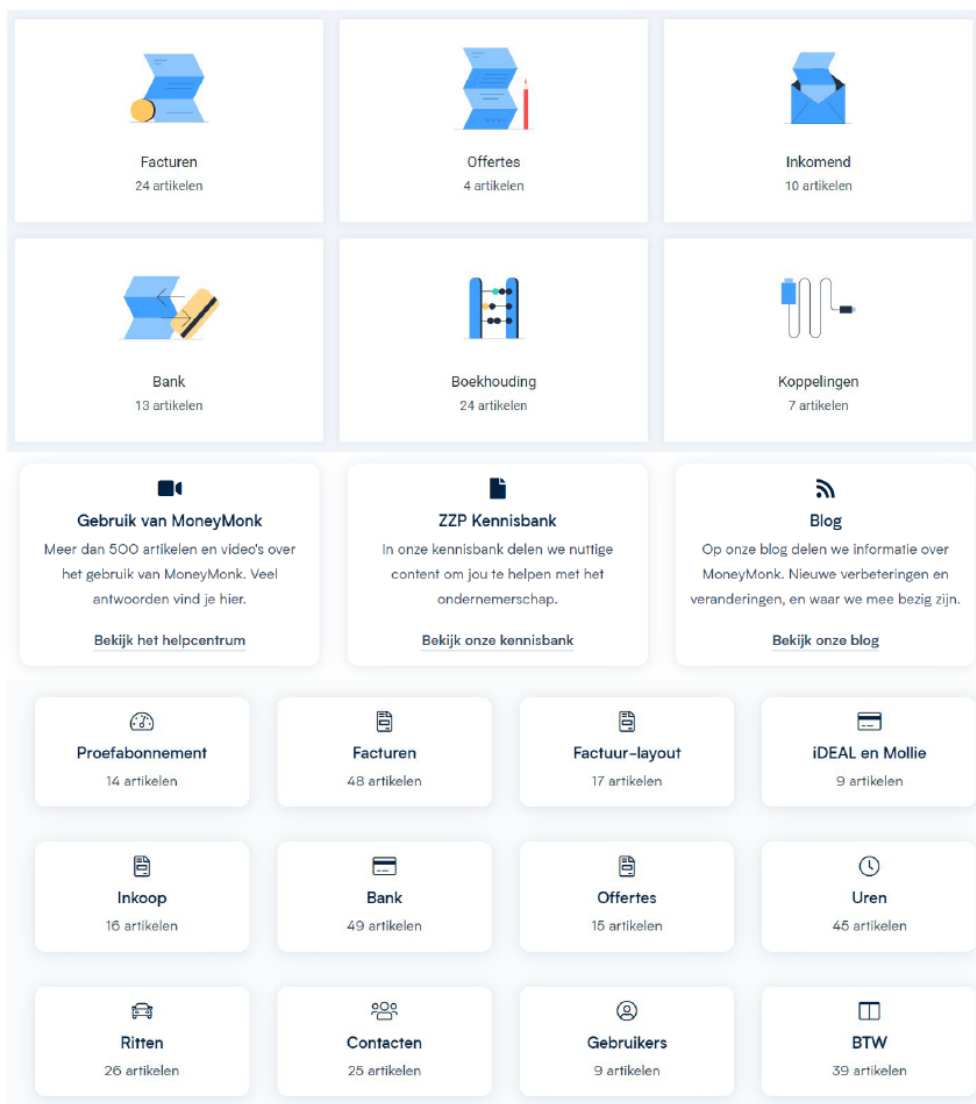
De meeste websites in het vakgebied bieden meer dan alleen een FAQ. Alles wat de gebruiker antwoord op vragen zou moeten geven is te vinden onder de support pagina. Hier zijn vaak ook cursussen, een kennisbank of een blog te vinden.



Gebruik blokken

Om op de supportpagina overzicht te creëren wordt vaak gebruik gemaakt van blokken waar de verschillende mogelijkheden van de supportpagina te zien zijn. Daarnaast wordt bij doorklikken de subcategorieën ook vaak middels deze blokken weergegeven.





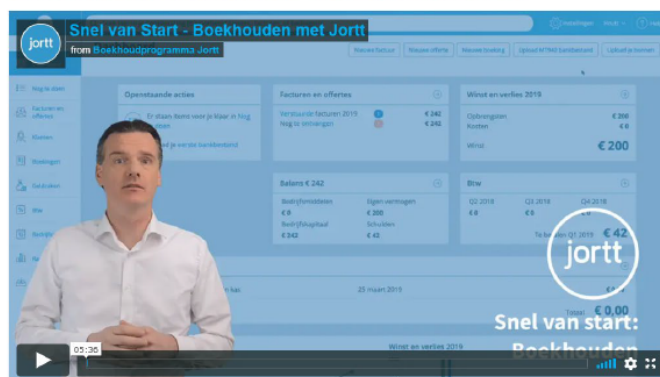
Gebruik maken van een kennisbank waarbij de FAQ als extra ondersteuning biedt

Er wordt bij elke site gebruik gemaakt van een kennisbank. Vaak is dit de eerste bron die de gebruiker vindt om aan informatie te komen. Wanneer de gebruiker niet aan de juiste informatie komt op de kennisbank, is de FAQ de volgende plek om deze informatie te zoeken. De kennisbank geeft gecategoriseerd veel algehele informatie en de FAQ kan gebruikt worden om specifieke vragen in te zoeken.

Boekhouden met Jortt

- > Boekhouden met Jortt
- > Importeren van bij- en afschrijvingen
- > Verwerken van bij- en afschrijvingen
- > Op de juiste categorie boeken
- > Overstappen naar Jortt
- > Van Jortt Gratis naar Compleet
- > Nog te doen Boekingen
- > Inkoop boeken zonder betaling
- > Contant geld inboeken (Kas)
- > Bankrekening toevoegen
- > Boeken van creditcard
- > Boeken van PayPal

Boekhouden met Jortt



Onze kennisbank

Klik op een categorie om artikelen over het desbetreffende onderwerp te vinden. Of start met typen en zoek door onze kennisbank.

Zoek door de kennisbank...



Facturen
24 artikelen



Offertes
4 artikelen



Inkomend
10 artikelen

Kennisbank AdministratieNL

In ons kennisbank tref je informatie over de diverse boekhoudtermen en belastingzaken. Daarnaast tref je diverse handige tips. Neem er je voordeel uit.



Algemeen

Boekhouder: tarieven, werkzaamheden en taken

Waarom moet je een **administratie opzetten**?

AdministratieNL vs Davilex?

Belasting: moet je betalen of terugkrijgen?

Robotic Accounting vervangt de boekhouder!

Hoe lang is de bewaarplicht voor je administratie?

AdministratieNL vs Snelstart?

Voorlopige aanslag aanvragen, wijzigen of stopzetten

AdministratieNL vs Jortt?

Eenmanszaak: een overzicht met alle kenmerken

boekhouder Den Haer – en zijn

Alles op een rij inzake **betalingskenmerk** belastingdienst

AdministratieNL vs **factuur simpel**?

Bruikleen overeenkomst voorbeeld downloaden

Moet je wel of niet **parttime ondernemen**?

Ondernemer **transport online** boekhouden va. € 39 p/m

Zoekbalk

Om informatie makkelijk te kunnen vinden gebruiken websites een zoekbalk. Deze is vaak prominent in het centrum van het beeld te zien zodat de gebruiker deze makkelijk kan vinden.

Heb je een vraag?

We willen Moneybird zo slim maken, dat het vanzelfsprekend werkt.
Het kan natuurlijk voorkomen dat je er niet helemaal uit komt.

[Bekijk de video over ons supportteam](#)

Veel doorlinken

Bij de artikelen die uitleg geven of antwoord geven op je vraag wordt er veel doorverwezen naar andere pagina's. Zo hoeft de tekst van het artikel minder lang te zijn aangezien je niet alles hoeft uit te leggen. Wanneer de gebruiker iets niet snapt kan hij zo doorlinken naar een volgende pagina die extra uitleg geeft over een specifiek iets.

Bij- en afschrijvingen importeren van Mollie

Payment Service Provider Mollie wordt vaak gebruikt bij webshops om betalingen via iDEAL en creditcard aan te bieden. Ook wordt Mollie door Jortt gebruikt om een **betaalknop** bij je **verkoopfactuur** te plaatsen. Voer de instructies uit zoals beschreven in het support artikel **Mollie koppelen met boekhoudprogramma Jortt** om Mollie aan Jortt te koppelen.

- Overzichtelijk maken van de administratie van een onderneming
- Het controleren van debiteuren en crediteuren overzicht
- Opmaken van een balans en verlies- en winstrekening
- Opmaken van een jaarrekening
- Verzorgen en indienen van de fiscale aangiftes, zoals de Omzetbelasting, Inkomstenbelasting en Vennootschapsbelasting
- Het verzorgen van de salarisadministratie
- Toepassen van de juiste belastingregels
- Contact met de Belastingdienst

Makkelijk terug navigeren bovenaan de pagina

Er wordt veel gebruik gemaakt van een overzichtje van hoe je op de desbetreffende pagina bent gekomen. Zo kan de gebruiker makkelijk terug en blijft het overzichtelijk.

[Boekhoudprogramma](#) ► [Boekhouden](#) ► [Boekhouden uitleg](#) ► [Importeren bij- en afschrijvingen](#)

[Support](#) > [Kennisbank](#) > [Boekhouding eenmanszaak: zo ga je goed van start](#)

Gebruik video's

Bijna alle websites geven uitleg bij de tekst middels zelfontworpen video's. Video biedt erg veel mogelijkheden om informatie duidelijk over te brengen.

[Support](#) > [Helpcentrum](#) > [Bank](#) > [Hoe ontkoppel ik een gekoppelde bankmutatie?](#)



Hoe ontkoppel ik een gekoppelde bankmutatie?

Een gekoppelde bankmutatie kun je op de volgende manier ontkoppelen:

1. Ga naar: 'Bank/Kas'
2. Zoek de betreffende bankmutatie op en klik deze aan
3. Aan het einde van de regel staat een kleine **prullebak**, klik daar op en bevestig je keuze
4. Je bankmutatie is ontkoppeld, je kunt de bankmutatie nu opnieuw koppelen

Een gekoppelde bankmutatie heeft een **Groen balkje** aan de linkerkant, heeft de bankmutatie een **Grijs balkje** dan is de bankmutatie niet gekoppeld.





Afzenderadressen

Hoe wijzig je je adresgegevens op je facturen en offertes? Deze vraag krijgen we regelmatig binnen op onze supportafdeling. De bedrijfsinformatie kun je wijzigen in je afzenderadres!

[Bekijk video](#)



Betalingsverschil

Een simpele maar veel gestelde vraag gaat over het verwerken van betalingsverschillen. Stel je klant heeft iets te veel of iets te weinig overgemaakt. Je kunt vragen of de klant het alsnog wil overmaken, of het bedrag naar hem of haar overmaken. Maar gaat het om een klein bedrag? Dan kun je het ook wegboeken op een passende categorie.

[Bekijk video](#)



Categorieën

In boekhoudland is een grootboekrekening een veelgebruikte term. Deze term komt uit de tijd dat boekhouders en accountants nog echt met een grootboek werkten om alle inkomsten en uitgaven in bij te houden. Met grootboekrekeningen wordt bedoeld dat alle inkomsten en uitgaven van hetzelfde soort worden gebundeld.

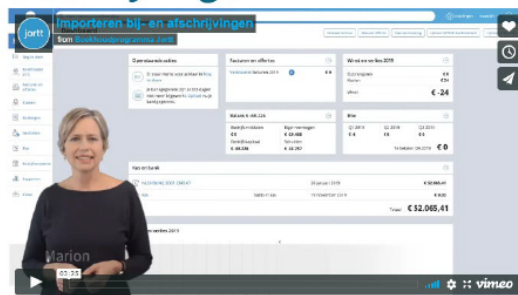
[Bekijk video](#)

[Terug naar hoofdmenu](#)

Boekhoudprogramma • Boekhouden • Boekhouden uitleg • Importeren bij- en afschrijvingen

- Boekhouden met Jortt
- > Boekhouden met Jortt
 - > Importeren van bij- en afschrijvingen
 - > Verwerken van bij- en afschrijvingen
 - > Op de juiste categorie boeken
 - > Overstappen naar Jortt
 - > Van Jortt Gratis naar Compleet
 - > Nog te doen Boekingen
 - > Inkoop boeken zonder betaling
 - > Contant geld inboeken (Kas)
 - > Bankrekening toevoegen
 - > Boeken van creditcard
 - > Boeken van PayPal
 - > Boeken met een privérekening
 - > Zakelijke spaarrekening

Importeren van bij- en afschrijvingen



Gebruik afbeeldingen

Hetzelfde principe als bij de video. Er wordt veel gebruik gemaakt van screenshots zodat wat de gebruiker moet doen duidelijk aangegeven kan worden in afbeeldingen.

Alle toegevoegde rekeningen worden zichtbaar bij Geldzaken.

Kas en bank				+ Toevoegen
	NL90 KNAB 0233 8444 55	29-12-2018	€ 11.076,83	
	NL95 INGB 1115 1324 00	18-11-2018	€ 1.353,77	
	NL55 INGB 5555 2929 11	08-02-2019	€ 2.500,46	
	NL20 INGB 5551 2345 67	Technische Unie Test	08-04-2019	€ 0,00

De ingelezen bunq bij- en afschrijvingen worden door Boekhouder Jortt geboekt. Wat Boekhouder Jortt (nog) niet kan staat klaar bij Nog te doen om door jou geboekt te worden.

Hoe boek je de aanschaf in Moneybird?

Om een investering en de afschrijvingen in Moneybird te boeken, heb je een aantal categorieën nodig. Deze kun je via [Tandwiel > instellingen > Categorieën](#) vanuit de set 'Investerings' toevoegen.

The screenshot shows the 'Categorieën' (Categories) settings page in Moneybird for 'Machine XYZ'. At the top, there's a search bar with 'Machine XYZ' entered and a checkbox 'Deze investering maakt deel uit van de inventaris' which is unchecked. Below this, the page is divided into two main sections: 'Balans' (Balance Sheet) and 'Resultatenrekening' (Income Statement). Under 'Balans', there are three sub-sections: 'Vaste activa' (Fixed assets) with a checked box for 'Machine XYZ' and a sub-option 'Afschrijving sinds aanschaf Machine XYZ' (checked); 'Lang vreemd vermogen' (Long-term liabilities) with an unchecked box for 'Leaseverplichting Machine XYZ (langer dan 1 jaar)'; and 'Kort vreemd vermogen' (Short-term liabilities) with a checked box for 'Overige schulden' (Other liabilities) and a sub-option 'Leaseverplichting Machine XYZ (korter dan 1 jaar)' (unchecked). Under 'Resultatenrekening', there are two sub-sections: 'Kosten' (Costs) with a checked box for 'Afschrijvingskosten' (Depreciation costs) and a sub-option 'Afschrijvingskosten Machine XYZ' (checked); and 'Overige inkomsten en uitgaren' (Other income and expenses) with a checked box for 'Rente' (Interest) and a sub-option 'Rente lease verplichting Machine XYZ' (unchecked). At the bottom, there are two buttons: 'Opslaan' (Save) and 'Annuleren' (Cancel).

Doorlinken naar Trial versie

In de uitlegpagina's wordt uiteraard beschreven hoe dingen het best kunnen met hun software. Zodoende linken ze ook vaak door naar een mogelijkheid om de software te gebruiken. Dit zorgt voor extra promotie van je product in de Kennisbank, FAQ of andere supportpagina.

The banner features the text 'ONLINE BOEKHOUDEN VOOR ZZP'ERS' (Online bookkeeping for sole traders) in white on a dark blue background. To the right, there's a smartphone and a laptop displaying the MoneyMonk interface. A green button with the text 'Lees meer' (Read more) is positioned at the bottom left.

Eenvoudig je administratie op orde?

Ontdek MoneyMonk

Eenvoudig je boekhouding op orde?

Probeer Moneybird Gratis >

BIJLAGE 4 - CODE CHATBOT

```
import re

from nltk.corpus import wordnet

# Lijst met trefwoorden opzetten

list_words = ['hello', 'timings', 'bye', 'cool', 'can']

list_syn = {}

for word in list_words:

    synonyms = []

    for syn in wordnet.synsets(word):

        for lem in syn.lemmas():

            # Speciale karakters verwijderen

            lem_name = re.sub('[^a-zA-Z0-9 \n\.]', ' ', lem.name())

            synonyms.append(lem_name)

    list_syn[word] = set(synonyms)

print(list_syn)

# Bibliotheek met trefwoorden opzetten

keywords = {}

keywords_dict = {}

#Hieronder kunnen trefwoorden worden gedefinieerd
```

```
# Nieuwe trigger opzetten
```

```
keywords['greet'] = []
```

```
# De waarde van de trefwoorden vullen met synoniemen geformateerd met RegEx metacharacters
```

```
for synonym in list(list_syn['hello']):
```

```
    keywords['greet'].append('.*\\b' + synonym + '\\b.*')
```

```
# Nieuwe trigger opzetten
```

```
keywords['borrelen'] = []
```

```
# De waarde van de trefwoorden vullen met synoniemen geformateerd met RegEx metacharacters
```

```
for synonym in list(list_syn['can']):
```

```
    keywords['borrelen'].append('.*\\b' + synonym + '\\b.*')
```

```
# Nieuwe trigger opzetten
```

```
keywords['awesome'] = []
```

```
# De waarde van de trefwoorden vullen met synoniemen geformateerd met RegEx metacharacters
```

```
for synonym in list(list_syn['cool']):
```

```
    keywords['awesome'].append('.*\\b' + synonym + '\\b.*')
```

```
# Defining a new key in the keywords dictionary
```

```
keywords['timings'] = []
```

```
# De waarde van de trefwoorden vullen met synoniemen geformateerd met RegEx metacharacters
```

```
for synonym in list(list_syn['timings']):
```

```
    keywords['timings'].append('.*\\b' + synonym + '\\b.*')
```

```

for intent, keys in keywords.items():

    # Joining the values in the keywords dictionary with the OR (|) operator updating them in keywords_dict
    dictionary

    keywords_dict[intent] = re.compile('|'.join(keys))

print(keywords_dict)


responses={

    'greet': 'Hello! How can I help you?',

    'borrelen': 'You can find more information about The Bookie Borrel over here',

    'awesome': 'Bram is super cool indeed, that is for sure. You might say he is lit AF',

    'timings': 'We are open from 9AM to 5PM, Monday to Friday. We are closed on weekends and public holi-
days,'

    'fallback': 'I dont quite understand. Could you repeat that?',

}


print("Welcome to The Bookie. How may I help you?")


# Chatbot laten lopen met while functie

while (True):

    # Maakt alle input van de gebruiker lower case

    user_input = input().lower()

    # Conditie definiëren om de bot af te sluiten

    if user_input == 'quit':

        print("Thank you for visiting.")

```

```
break
```

```
matched_intent = None
```

```
for intent, pattern in keywords_dict.items():
```

```
    # Zoeken naar matchende trefwoorden
```

```
    if re.search(pattern, user_input):
```

```
        # Als een trefwoord match, dit koppelen aan de juiste respons
```

```
        matched_intent = intent
```

```
    # Wanneer geen matchend trefwoord wordt gevonden, gebruik de fallback response
```

```
key = 'fallback'
```

```
if matched_intent in responses:
```

```
    # Als er wel een trefwoord match, gebruik de juiste respons
```

```
key = matched_intent
```

```
    # De respons wordt geprint in de console
```

```
print(responses[key])
```

BIJLAGE 5 - GLOBALE TESTPLAN

Testing methods

Optimal Workshop | Usability Hub | Scherm Delen

First-click test

Wanneer: Als alle functionaliteiten bekend en geïmplementeerd zijn in het design.

Waarom: Navigatie logisch maken voor de gebruiker.

Hoe: We geven de gebruiker een vraag en dan heeft hij één klik om deze te beantwoorden. Zo dat we zien waar er errors ontstaan bij het uitvoeren van FAQ gerelateerde vraagstukken bij ons ontwerp.

A/B testing

Wanneer: Rond het midden van de designfase. Er moet al iets getest zijn waaruit een keuze gemaakt moet worden.

Waarom: Om een definitief antwoord te krijgen op welke uit twee designs beter werkt

Hoe: We laten de gebruiker een van twee verschillende ontwerpen zien. Zo kunnen we bijvoorbeeld een design maken waar de zoekbalk bovenaan staat en eentje waar ie onderaan staat. Bij welke van de twee vindt de gebruiker eerder hun antwoord?

Usability Testing/Thinking Aloud

Wanneer: Als er een testbaar prototype is.

Waarom: Grootste eerste errors eruit halen voor een iteratie op het ontwerp.

Hoe: Laat gebruikers door het prototype navigeren aan de hand van wat simpele taken. Daarbij wordt de gebruiker verzocht alles te vertellen wat er bij hem/haar omhoog komt.

5 second test

Wanneer: Als er een testbaar prototype is.

Waarom: Om erachter te komen of de gebruiker begrijpt waar het ontwerp voor dient.

Hoe: Door het ontwerp kort te laten zien en de gebruiker daarna te vragen wat zij hebben gezien en wat zij denken daar uit te kunnen voeren.

Preference Test

Wanneer: Door het hele designproces. Low-fi tot hi-fi

Waarom: Om erachter te komen welke van twee opties beter aansluit bij de gebruiker.

Hoe: Door twee verschillende designs voor te leggen aan de gebruiker en te vragen welke van de twee ze prefereren

BIJLAGE 6 - TESTPLAN EERSTE TESTRONDE

Testplan eerste tests na review 2

Om ons prototype door te kunnen ontwikkelen, en om ervoor te zorgen dat de functionaliteiten aansluiten bij de doelgroep, is nu dit testplan opgezet. Om dit te testen willen we gebruik maken van de Usability-/ Thinking Out Loud- en de 5 Second Test. Dit omdat deze twee tests ideaal zijn om mee te beginnen.

Het voornaamste doel van deze tests zal zijn dat we erachter komen of de gebruiker de design snapt, en duidelijk kan vinden waar ze naar op zoek zijn.

De tests zullen als volgt lopen;

Om te begin is het van belang om te vragen of ze (zo ver kan) zonder context kunnen kijken naar de webpagina. Maximaal 5 seconden. Voorderhand is het van belang dat het testpersoon duidelijk weet dat het maar 5 seconden de website mag bekijken.

Vertel het testpersoon ook dat ze zoveel mogelijk moeten proberen te onthouden en dat ze een aantal vragen zullen krijgen op het eind. Deze vragen luiden als volgt;

- Wat is de functie van deze website?
- Wat viel je het eerst op?
- Voelde de website druk of rustig?

Na deze test kan de Usability-/ Thinking Out Loud Test beginnen. Hier zal het testpersoon een aantal taken krijgen om uit te voeren. Tijdens het uitvoeren van deze taken moet je het testpersoon de opdracht geven om alles te zeggen waar ze naar kijken, wat ze denken, doen en voelen op elk moment. Het is van belang dat dit opgenomen wordt (idealiter met video/screen recording) De volgende taken kan je geven;

- Vind 'subonderwerp X'
- Mogelijkheid tot gebruik van zoekbalk
- chatbot
- of het vinden door middel van de pull-downs
- Ga terug naar de home-page vanuit de FAQ-antwoord
- Zoek het Community gedeelte en stel een vraag

Bedankt hierna het testpersoon en de test is een succes!

BIJLAGE 7 - UITWERKING EN CONCLUSIES EERSTE TESTRONDE

Zondag 24 mei, 5 seconds test/ thinking out loud

Camiel 5 second test

Onderste deel van de pagina duidelijk, het bovenste gedeelte wat minder.

Functie: daar kun je vragen stellen.

Bovenste gedeelte was juist door de huisstijl-kleurstelling erg afleidend, slaat nergens op, niet uitnodigend.

Camiel Thinking out loud

Opdracht: probeer een vraag te stellen aan de chatbot.

Ging meteen naar de zoekbalk. Vond het na een tijdje wel.

Heel uitgebreid, geen kort antwoord maar stuurt je ergens naartoe waar je wat aan hebt. Goed dat het niet erg zakelijk is.

Forum idee: zou ik schrappen, omdat je iedereen laat reageren. Duidelijk onderscheid maken: hier vraag je het aan de profs en hier aan iedereen.

Ik denk dat je zo afgeleid wordt van het doorscrollen dat je mist waar je eigenlijk voor was gekomen. De community erachter heeft denk ik niet zoveel toegevoegde waarde en maakt het denk ik rommelig.

Eerste pagina "waar kan ik je mee helpen" kwam niet over. Wordt geassocieerd met google. Pagina eronder niet echt een beginpagina, maar overzichtelijk. Erg contrast tussen beide.

Beginpagina is niet duidelijk waarvoor het is en wordt geassocieerd met een zoekpagina. <- Camiel, Pieter en Bouke.

Kitty 5 second test

Functie: een boekhoudsysteem, een programma waarin je je boekhouding kan doen.

De kleur viel het meeste op, dat het vlakjes zijn en overzichtelijk is.

Vond het rustig.

Kitty Thinking out loud

Opdracht: probeer een vraag te stellen aan de chatbot.

Gaat meteen naar de zoekbalk om te typen.

Kleine letters op de informatiepagina en veel tekst. Houd van kort en krachtig, graag wat groter. Vraag en antwoord: het enige wat opvalt is dat het een beetje klein is.

Community: duidelijk spreekt aan en ziet wat je moet doen. Eerst de dropdown menu's en daarna de vraag met zoekbalk.

Guus 5 second test

Vind het druk. Functie: simpel, eenvoudig en heel doeltreffend. Zou niet denken dat het van een boekhouder is door de kleuren. Zou hier niet zomaar mijn vragen neerleggen.

Guus Thinking out loud

Opdracht: probeer een vraag te stellen aan de chatbot.

Gaat meteen naar de zoekbalk om te typen en de chatbot valt niet op. Chatbot wordt na uitleg wel handig gevonden.

Letters te klein om te lezen.

Kleuren nodigen niet uit en stralen geen professionaliteit uit. Worden meer geassocieerd met een restaurant. Geel moet je vanaf.

Zou geen gebruik maken van het forum.

Fleur 5 second test

Functie: Boekhouden (door drop-down menus)

De groene balkjes/ drop-downs vielen het meeste op

Ze vond het rustig

Fleur Thinking out loud

Opdracht 'vindt subonderwerp X': ging vrijwel direct naar de drop-downs, direct ook de goede en klikte op de vraag.

Opdracht 'Ga terug naar de homepage': zou instinctief direct op de back-knop in de browser klikken, maar toen ik een alternatieve manier vroeg klikte ze bijna direct op het pijltje terug naast het mannetje.

Opdracht 'Vindt het community gedeelte': Klikte vanaf de zoekbalk rechtsboven op het community gedeelte om automatisch naar beneden te gaan.

Ze vindt de kleuren van de zoekbalk erg schreeuwerig. De pagina van het antwoord is fijn en rustig. Het vingertje onder the bookie is een beetje gek. "waar kan ik je mee helpen" is vriendelijk. Bij haar kwam het "typ hier" bij de community over als dat je daar je vraag kunt typen. Raar om twee keer op "stel je vraag" te moeten klikken om te vragen. De hoofdjes bij The Bookie Community kwamen over als medewerkers. Ze dacht dat de chatbot een whatsapp knop was. Chatbot viel wel heel erg weg, was heel klein.

Naast dat het begin schreeuwt, is de rest wel heel overzichtelijk.

Geconcludeerd:

Het boventste gedeelte (de zoekbalk en de kleuren) schreeuwt veel te veel en is niet uitnodigend

Bij bijna allemaal (behalve 1) duidelijk dat het iets met vragen of met boekhouden te maken heeft.

De chatbot is erg moeilijk om te vinden

Bij ¾ wel duidelijk dat je vragen kunt stellen bij de zoekbalk, maar mag veel kleiner, raar contrast tussen zoekbalk en eronder.

Er wordt eerst gekeken naar de drop-downs, niet gevonden? zoekbalk.

De letters op de antwoordpagina mogen groter. Het is overzichtelijk, maar moeilijk te lezen.

Veel negativiteit over de kleuren. Schreeuwt erg en komt niet erg professioneel/boekhouder over. (misschien wat minderen)

conclusies bij Fleur: Bij de community leken de hoofden op medewerkers, toen ze een vraag moest stellen wilde ze het bij "typ hier" invullen en dan de stel een vraag als confirmatie. Onduidelijk. Vingertje is raar.

Duidelijker onderscheid tussen community en prof antwoorden

BIJLAGE 8 - TESTPLAN TWEEDE TESTRONDE

First Click & Preference Test

Voor de First Click test is het van belang om bij te houden waar de gebruiker als eerst op klikt nadat ze een opdracht hebben gekregen. Dit is waardevol, aangezien we op deze manier erachter komen of de elementen die wij hebben geïmplementeerd worden gebruikt zoals wij het bedoelen

Een aantal opdrachten die je kunt geven is:

Waar klik je op als je zoekt naar overzichten en winstrekening

Waar klik je op voor de chatbot

Hoe ga je terug naar de hoofdpagina (vanaf FAQ-antwoord)

Stel een vraag aan de community

Voor de Preference Test is het enige dat je hoeft te doen, de twee verschillende uitingen laten zien aan hetzelfde persoon. Doe dit wel aan het einde van de test pas.

Call to action A/B testing

Hiervoor heb je minstens 2 personen nodig (liefst even aantal). Deze personen hoeven niet bij elkaar te zijn of verbonden te zijn whatsoever.

Het ene persoon geef je het design zoals we het in het prototype hebben (afb 1.) en het andere persoon geef je het nieuwe design waarbij getracht is meer een call to action toe te voegen (afb 2.)

Stel de kandidaten vragen over de pagina om er zodoende achter te komen welke pagina het best aanslaat bij de gebruiker.

Vragen:

In essentie wil je onderzoeken of de pagina mensen triggert om ons design in gebruik te nemen dus vraag waar mogelijk meer dan hieronder benoemd staat. Dit zijn slechts voorbeeldjes!

Wat kan je zoeken met de zoekbalk?

Het beste antwoord zou zijn: "Zowel artikelen over boekhouding als forum vragen en antwoorden met als doel de gebruiker te helpen bij het vinden naar antwoord op zijn/haar vraag."

Waar dient de Bookie Support voor?

"Een kennisbank waar verschillende artikelen omtrent boekhouding zijn gecategoriseerd."

Waar dient de Bookie Community voor?

"Een vraag en antwoord forum waar je je vragen kan stellen omtrent boekhouding en waar andere gebruikers of admins je van antwoord zullen voorzien."

Heb je een account nodig om informatie te verstrekken?

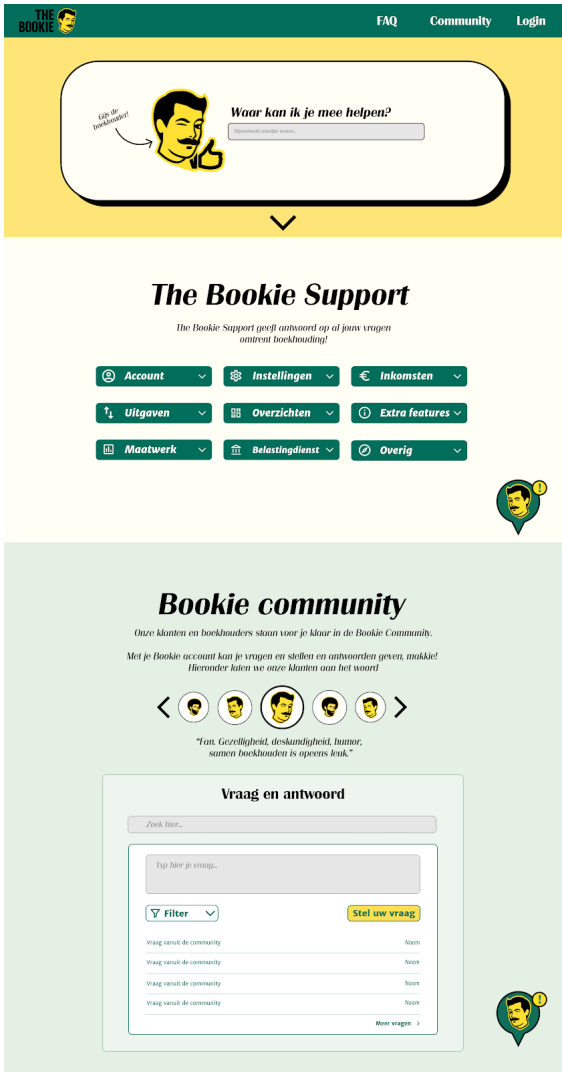
"In principe niet maar om vragen te stellen of te beantwoorden wel."

Heb je het gevoel dat je de pagina in zijn volledigheid begrijpt? (je kan met de kandidaat gwn de pagina langslopen en vragen waar alles voor dient)

Wat aan deze pagina zou je activeren/triggere om het te gebruiken en wat niet?
+ wat kan er nog aan toegevoegd worden om het aantrekkelijker te maken om te gebruiken?



Design 1



Design 2

BIJLAGE 9 - CONCLUSIES TWEEDE TESTRONDE

Tekst van de FAQ antwoorden mag groter en er moet meer witruimte tussen de tekst, titels en afbeeldingen

Afbeelding moet gecentreerd en moet het tekstgebied opvullen

Delen en social media iconen moeten onder de tekst en niet erboven

Het knopje Stel Uw Vraag kan beter veranderd worden (Misschien vraag versturen?)

Er moet gekeken worden naar de mobiele implementatie

Het pijltje om terug te gaan naar de vorige pagina moet buiten de kader van de auteur

Het vraag en antwoord bij het faq antwoord moet wat meer overeen komen met dat van de community

Het lettertype en de kleur van de tekst behulpzaamheidsratio is wat gekkig

Tekstvlakken om te typen mogen wat lichter, nu lijkt het net "niet beschikbaar"

Tekst onder The Bookie support moet bij de eerste render van de pagina zichtbaar zijn

Tekst van het logo linksboven misschien wit

De zoekfunctie van the Bookie Community moet duidelijker bij de community horen

Vraag stellen pas onder de andere community vragen

Ander kopje bij de quotes

profielfoto's in plaats van bookie hoofden

Tekst onder The Bookie Support moet nog iets anders

Kijk even naar de volgorde van de pull-downs

BIJLAGE 10 - (EXPERT) FEEDBACKSESSIE

Robert Been

Grafisch designer UI-ontwerp

In eerste opzichte nog niet per se duidelijk dat het om een boekhouder gaat. Raad aan om een slagzin als "Voor al uw administratieve vragen" toe te voegen

Tekst bij het FAQ-antwoord mag een stuk groter

Verder moet er hier ook wat meer gekeken worden naar witruimte en is het beter als de afbeelding het hele kader vult in plaats van links uitgelijnd

Het stuk van het delen kan beter beneden, informatieoverdracht is het belangrijkste

Duidelijk dat het blok rechts de auteur is

Duidelijk dat de reacties reacties op het FAQ-antwoord zijn

Het gedeelte "stel uw vraag" is gek, misschien andere woorden gebruiken

Het is van belang om te kijken hoe het er op mobile uit gaat zien. Voornamelijk het auteur gedeelte bij het antwoord is een gevaar. Aanrader om forum.kpn.com te checken

Het pijltje terug in het veld van de auteur is gek, die kan er beter buiten

De chatbot is goed vindbaar, misschien een beetje transparant en iets laten gebeuren bij een mouse-over (microanimatie oid)

Aanrader om reacties op de FAQ antwoorden ook te verwerken in het community gedeelte.

Max Voermans

Student CMD

Gijs de boekhouder tekst en lijn misschien groter

Erg overzichtelijk! rustige stijl

Het lettertype van 'stel je vraag' botst een beetje met de rest. Misschien beter een ander lettertype

Lettertype van beoordelingspercentage is ook gek. Vooral moet er gekeken worden naar de kleur

Blok van de vraag stellen misschien wit in plaats van grijs nu lijkt het net een "niet available" feature

Contrast van de kleuren tussen stel je vraag en de rest is te groot

Waardevol als het stukje tekst onder de titel "The Bookie Support" al zichtbaar is bij de eerste render

Geel van de koppies geel in het blokje alsof je dr vraag stelt aan de koppies

Kijken of de tekst van het logo nog wit kan

Piet Scholtanus

Kantoormedewerker

De zoekbalk van de vragen moet beter linken bij de vragen.

Hij vraagt zich af of we geen overkill bieden. Zoekbalk, support drop-down, community en chatbot. Piet raakt het overzicht kwijt.

De tone of voice schrikt hem heel erg af.

Quotes/reviews moeten duidelijker worden, nu kan het van alles zijn.

lpv Stel uw vraag versturen oid

Jarik Scholtanus

Middelbare scholier

Zoekbalk en tekstvak bij de community omwisselen.

Profielfoto's neerzetten bij de qoutes.

Kopje boven de qoutes neerzetten.

Andere opmerkingen na de Preference test

Studenten CMD en vergelijkbare opleidingen

Gijs de boekhouder zin is leuk!

Super duidelijk en overzichtelijk

Weinig tekst en makkelijke woorden, maakt het voor mij prettiger

Icoontjes en kleurcombinatie is erg prettig

zoekbalk bovenaan:

Logisch om meteen te kunnen zoeken in plaats van eerst te moeten zoeken

Als de zoekbalk direct bovenaan staat neemt ie direct mijn aandacht. Deze functie gebruik ik vaak als eerste

zoekbalk onderaan:

Meestal kijk je eerst bovenaan en dan moet het in een opzichte duidelijk zijn waar de website over gaat, daarna pas vragen stellen

Ik zoek liever eerst zelf voordat ik de zoekbalk gebruik

Opmerkingen Preference zoekbalk (niet vergelijkbaar aan Studenten CMD)

Zoekbalk bovenaan:

Ik zou hem persoonlijk in de navigatiebalk verwerken.

Midden is meer in balans en mooier maar onder het mom van gemak kies ik voor bovenaan.

Bij de meeste sites is de zoekbalk bovenaan, dat is gewenning.

Zo voorkom je verwarring met de zoekbalk bij de community.

Het is prettig om een zoekbalk bovenaan te hebben.

Zoekbalk onderaan:

Hangt ervanaf hoe erg de zoekbalk fundering voor de website is, op het eerste gezicht zeg ik midden.

Lekker centraal op de pagina.

BIJLAGE 11 - UITWERKING A/B TESTS

A/B tests Hoofdpagina

Piet Scholtanus

Design 1.

Wat kan je zoeken met de zoekbalk?

Je kan zoeken op zoektermen, zoals bijvoorbeeld belastingdienst. Met deze zoektermen gaat de zoekbalk je van informatie willen voorzien.

Goed antwoord

Waar dient de Bookie Support voor?

Als je een account hebt kan je hier je inkomsten en uitkomsten onderhouden. Alles is gelinkt aan je account. (Hij ziet dus de Bookie Support als de dienst die de Bookie WebApp biedt (Boomertje))

Fout Antwoord

Na een klein beetje uitleg vindt hij het duidelijk en overzichtelijk.

Waar dient de Bookie Community voor?

De quotes zijn volgens Piet verschillende personen waar je mee zou kunnen chatten hij kan niet achterhalen of dit klanten of admins zijn.

Fout Antwoord

Als je een vraag stelt komt er een pop-up zoals de chatbot.

Fout antwoord

De zoekbalk dient om te zoeken bij de vragen alleen is het vreemd dat die buiten het kader valt. Piet denkt dat dat is zodat je ook tussen de reviews kan zoeken.

Fout antwoord

De vragen komen van gebruikers en die kan je filteren bij het filter. Wanneer je er op klikt krijg je het antwoord te zien.

Goed antwoord.

Heb je een account nodig om informatie te verstrekken?

Nee

Goed antwoord

Preference

Design 2 heeft Piets voorkeur omdat de community duidelijker gekaderd is en je bij de zoekbalk al een voorbeeld van een trefwoord te zien krijgt. Zo snapt hij dat hij niet een hele vraag moet stellen in de zoekbalk.

Jarik Scholtanus

Design 2.

Wat kan je zoeken met de zoekbalk?

Trefwoorden omtrent boekhouding. Je kan de vragen stellen die je hebt en met de trefwoorden krijg je relevante antwoorden.

Goed antwoord

Waar dient de Bookie Support voor?

De categorieën voor de verscheidene vragen die je mogelijk zou kunnen hebben. Bij het klikken hierop verschijnen waarschijnlijk subcategorieën en dan kan je doorklikken naar de antwoorden op jouw vraag.

Goed antwoord.

Waar dient de Bookie Community?

Je kan vragen stellen aan andere mensen en ook antwoord geven op anderen. Ook mensen die bij The Bookie werken kunnen antwoord geven op de vragen.

Goed antwoord

Vind het juiste tekstvak om een vraag te stellen maar denkt dat hij bij de zoekbalk kan zoeken naar vragen die nog beantwoord moeten worden. Vraag vanuit community wordt niet begrepen, na uitleg zou hij dit apart doen van het vraag stellen.

Fout antwoord

Heb je een account nodig om informatie te verstrekken?

Nee maar wel om vragen te stellen of te beantwoorden.

Goed antwoord

Begrijpt je de rest van de functionaliteiten?

De chatbot is een soort melding die je antwoord op je vragen geeft. Qoutes zijn andere mensen, als je erop klikt ga je naar hun account. Hij ziet niet dat het qoutes zijn.

Fout antwoord

Jarik wilt de mogelijkheid niet te hoeven wachten op antwoord bij de community. Hij weet niet van de chatbot functie dus hij spoort aan om het makkelijk te maken door de database van de community te zoeken.

Preference

Design 2 met de tekst van de Bookie Community zoals dat bij design 1 is. Zo vallen de qoutes meer op.

Lea-Nora Verkroost

Design 2.

Wat kan je zoeken met de zoekbalk?

Ik kan hier zoektermen en vragen intypen over zakelijke dingen en boekhouding enzo

Goed antwoord

Waar dient de Bookie Support voor?

Om informatie te vinden rondom boekhouden

Goed Antwoord

Waar dient de Bookie Community voor?

Soort blog waar je elkaars posts over boekhouding kunt lezen en beantwoorden. Dan heb je meerdere mensen die elkaar helpen

Goed Antwoord

Heb je een account nodig om informatie te verstrekken?
Nee ik denk het niet, wel als ik een vraag wil stellen.
Goed antwoord

Begrijpt je de rest van de functionaliteiten?
Ja ik begrijp voor mijn gevoel de hele website. De symbolen op de knopjes maken het een hoop meer uitnodigend

Max Voermans

Design 1.
Wat kan je zoeken met de zoekbalk?
Hier kan ik zoeken door middel van key words.
Goed antwoord

Waar dient de Bookie Support voor?
Makkelijk ervoor zorgen dat je een antwoord krijgt op de vragen die je hebt
Goed antwoord.

Waar dient de Bookie Community?
Vragen opzoeken en vragen stellen aan en van bookie medewerkers en gebruikers
Goed antwoord

Heb je een account nodig om informatie te verstrekken?
Nee ik heb geen account nodig (Misschien een login toevoegen beneden)
Fout antwoord

Begrijpt je de rest van de functionaliteiten?
Ja ik denk het wel, mooi en overzichtelijk. Vooral het mannetje trekt hem aan om een vraag te stellen. De volgorde van de pulldowns ergert hem. Het cialdini dingetje van het gebruik van recensies vindt hij leuk.

Guus Stalenhoef

Design 1.
Wat kan je zoeken met de zoekbalk?
Zoekbalk is zoals het woord al zegt een zoek functie naar specifiek onderwerp.

Waar dient de Bookie Support voor?
Bookie is voor boekhouders.

Waar dient de Bookie Community voor?
Is voor delen van kennis.

heb je een account nodig om informatie te verstrekken?
Ja

Heb je het gevoel dat je de pagina in zijn volledigheid begrijpt?
Ja duidelijk

Wat aan deze pagina zou je activeren/triggeren om het te gebruiken en wat niet
De simpelheid

wat kan er nog aan toegevoegd worden om het aantrekkelijker te maken om te gebruiken?
Misschien kleurstelling vind ik er goedkoop uitzien

Pieter Stalenhoef

Design 1

Wat kan je zoeken met de zoekbalk?

Net google, als ik daar op kan zoeken kan ik mijn vraag intypen.

Waar dient de Bookie Support voor?

Alleen ondersteuning, niet echt duidelijk dat je er informatie kan vinden.

Waar dient de Bookie Community voor?

Vragen stellen die ieder ander ook kan beantwoorden, misschien alleen voor boekhouders doen.

heb je een account nodig om informatie te verstrekken?

Moet je een account aanmaken? niet duidelijk. erop klikken ->account aanmaken -> antwoord via mail.

Heb je het gevoel dat je de pagina in zijn volledigheid begrijpt?

Eerste blik weghalen, meteen naar bookie support en daarna vragen voor vragen.

Wat aan deze pagina zou je activeren/triggeren om het te gebruiken en wat niet
Denk niet dat ik nu zou gebruiken door opzet en huisstijl.

wat kan er nog aan toegevoegd worden om het aantrekkelijker te maken om te gebruiken?

Feedback bovenaan, opmaak anders.

Shane Morton

Design 2.

Wat kan je zoeken met de zoekbalk?

Vragen over zakelijke kosten en boekhouding.

Waar dient de Bookie Support voor?

De Bookie Support geeft antwoord op al jouw vragen omtrent boekhouding.

Waar dient de Bookie Community voor?

De bookie community zijn klanten en boekhouders die je kunnen helpen met alle vragen.

heb je een account nodig om informatie te verstrekken?

Met een account kan je vragen stellen en antwoord geven.

Heb je het gevoel dat je de pagina in zijn volledigheid begrijpt?
Ja, de pagina is duidelijk en makkelijk in gebruik.

Wat aan deze pagina zou je activeren/triggeren om het te gebruiken en wat niet?
De pagina ziet er goed uit, de community klinkt uitnodigend om vragen te stellen.

wat kan er nog aan toegevoegd worden om het aantrekkelijker te maken om te gebruiken?
De pagina ziet er heel overzichtelijk en klantvriendelijk uit, ik zou er niet veel aan veranderen hoe het nu is.

Danielle de Ruiter

Design 2.

Wat kan je zoeken in de zoekbalk?

Antwoorden op de vragen die je hebt.

Waar dient de Bokje Support voor?

Het vinden van antwoorden op vragen van klanten en boekhouders.

Heb je een account nodig om informatie te verstrekken?

Ja.

Heb je het gevoel dat je de pagina in zijn volledigheid begrijpt?

Ja.

Wat aan deze pagina zou je activeren/ triggeren om het te gebruiken en wat niet?

De lay-out ziet er erg duidelijk en netjes uit. De kleuren vind ik persoonlijk niet zo mooi, het logo van de website wel. Maar dat is iets persoonlijks, dus lijkt mij niet echt van toepassing.

Wat kan er nog aan toegevoegd worden om het aantrekkelijker te maken om te gebruiken?

Niks meer aan doen! Lay-out ziet er erg mooi en handig uit.

Fleur Mulder

Design 1.

Wat kan je zoeken met de zoekbalk?

alles wat je wil weten op de site.

Waar dient de Bookie Support voor?

alles m.b.t. boekhouding

Waar dient de Bookie Community voor?

daar kan je terecht met vragen, als je er zelf niet uitkomt

Heb je een account nodig om informatie te verstrekken?

Nee

Wat aan deze pagina zou je activeren/triggeren om het te gebruiken en wat niet?
+ wat kan er nog aan toegevoegd worden om het aantrekkelijker te maken om te gebruiken?
de kleuren en de gezichten van de medewerkers maakt het vrolijk en word ik nieuwsgierig van.

Jarmo Cramer

Design 2.

Wat kan je zoeken met de zoekbalk?
vragen over boekhouding

Waar dient de Bookie Support voor?
Je helpen met boekhouding

Waar dient de Bookie Community voor?
Boekhouden leuk maken door adviezen met elkaar te delen, ook voor hulp van deskundige in de community

Heb je een account nodig om informatie te verstrekken?
Nee anders zou je wel eerst moeten inloggen om de zoekbalk te kunnen gebruiken
denk ik

Wat aan deze pagina zou je activeren/triggeren om het te gebruiken en wat niet?
+ wat kan er nog aan toegevoegd worden om het aantrekkelijker te maken om te gebruiken?
Vriendelijkere vormgeving ik krijg best een stoffig gevoel door het kleurgebruik.
Boekhouden is al enorm saai dus wat blijere kleuren zou voor mij al een groot verschil maken ("vooral een andere kleur voor die Simpsons karakters hahaha waarom zijn ze geel")

Marnick van Essen

Design 1.

Wat kan je zoeken met de zoekbalk?
Een stukje informatie over boekhouding waar je meer over wilt weten.

Waar dient de Bookie Support voor?
Het helpt je bij het boekhouden.

Waar dient de Bookie Community voor?
Dan kun je andere mensen die ook gebruik maken van Bookie Support, om hulp vragen of kijken hoe zij bepaalde dingen aanpakken.

heb je een account nodig om informatie te verstrekken?
Niet perse, al kan je waarschijnlijk met een account veel meer.

Heb je het gevoel dat je de pagina in zijn volledigheid begrijpt?
Ja, de pagina is duidelijk en overzichtelijk

Wat aan deze pagina zou je activeren/triggeren om het te gebruiken en wat niet
Omdat de pagina heel duidelijk is is het aantrekkelijk om de website te gebruiken.
Maar als je voor je account onnodig veel persoonlijke gegevens achter moet laten kan dat afschrikken.

wat kan er nog aan toegevoegd worden om het aantrekkelijker te maken om te gebruiken?

Niet zoveel. Ziet er top uit

Marcel Meijer

Design 2.

Wat kan je zoeken met de zoekbalk?

Je kan vragen stellen betreffende financiële zaken/ boekhouden

Waar dient de Bookie Support voor?

geeft antwoord op alle boekhoud gerelateerde vragen

Waar dient de Bookie Community voor?

De community laat klanten onderling vragen stellen en beantwoorden

heb je een account nodig om informatie te verstrekken?

Om de community te gebruiken en daarop informatie te verstrekken dien je in te loggen, dus ja

Heb je het gevoel dat je de pagina in zijn volledigheid begrijpt?

Ja het is duidelijk

BIJLAGE 12 - UITWERKING OVERIGE TESTS

TWEEDE TESTRONDE

Robert Been (Grafisch Vormgever UI-Design):

Five second test:

Een website waar ik iets met mn financiën kan doen. Als ik een vraag heb of iets dergelijks over boekhouding

First click test:

Waar klik je op als je zoekt naar overzichten en winstrekening

Klikt vrij snel op het kopje 'overzichten'

Waar klik je op voor de chatbot

Chatbot is goed zichtbaar en te vinden. Laat hem meescrollen!

Hoe ga je terug naar de hoofdpagina (vanaf FAQ-antwoord)

Zou op het pijltje naast de auteur zijn profielfoto klikken, maar eigenlijk kan die beter buiten het vakje

Stel een vraag aan de community

Klikt op community knop rechtsboven. daarna klik in het tekstvak

Preference test:

Zou de zoekbalk wel bovenaan doen, dat werkt wat rustiger.

Leonora Verkroost:

Five second test:

Duidelijk dat het over boekhouding gaat. Link tussen pull-downs en naam

First click test:

Waar klik je op als je zoekt naar overzichten en winstrekening

Klikt op het pijltje onder zoekbalk, daarna op het kopje overzichten

Waar klik je op voor de chatbot

Wilde op het pull-down menu 'extra features klikken'. Geeft aan dat ze het wel had geweten als ie zou meescrollen

Hoe ga je terug naar de hoofdpagina (vanaf FAQ-antwoord)

Pijltje naast de profielfoto van de auteur. (Mag wel duidelijker, liefst buiten vakje)

Stel een vraag aan de community

Klikt op community knop rechtsboven. daarna klik in het tekstvak

Preference test (Zoekbalk boven, of beneden?):

Zoekbalk het liefst boven, ze zou sowieso al scrollen en als ze het dan niet vindt zou ze naar boven gaan om te zoeken

Max Voermans:

Five second test:

Iets met boekhouding door het gijds de boekhouder gedeelte.

First click test:

Waar klik je op als je zoekt naar overzichten en winstrekening

Klikte eerst op de zoekbalk, zou eerst een aantal steekwoorden intypen

Waar klik je op voor de chatbot

Vind de chatbot moeiteloos. Rechtsonder, meescrollen zou nog beter zijn.

Hoe ga je terug naar de hoofdpagina (vanaf FAQ-antwoord)

Pijltje naast de profielfoto van de auteur.

Stel een vraag aan de community

Klikt op community knop rechtsboven. daarna klik in het tekstvak

Preference test:

Vind het lastig, hij vindt het mooier als de zoekbalk midden in de pagina is, maar hij vindt qua functionaliteit het handiger als ie boven is.

Jarmo Cramer:

Five second test:

Een support site voor als je een vraag hebt over financiën of iets dergelijks

First click test:

Waar klik je op als je zoekt naar overzichten en winstrekening

Hij klikte als eerst op het kopje overzicht, duurde wel vrij lang met vinden.

Waar klik je op voor de chatbot

Chatbot wordt erg snel gevonden

Hoe ga je terug naar de hoofdpagina (vanaf FAQ-antwoord)

Pijltje naast de profielfoto van de auteur.

Stel een vraag aan de community

Klikt op community knop rechtsboven. daarna klik in het tekstvak

Preference test:

Zoekbalk boven is cleaner en minder in your face. Als je geen zin hebt om te zoeken heb je hem direct tot je beschikking.

