StudieNet

Verbeteren van de klachtenafhandeling

Project duur

24
Weken

Tools

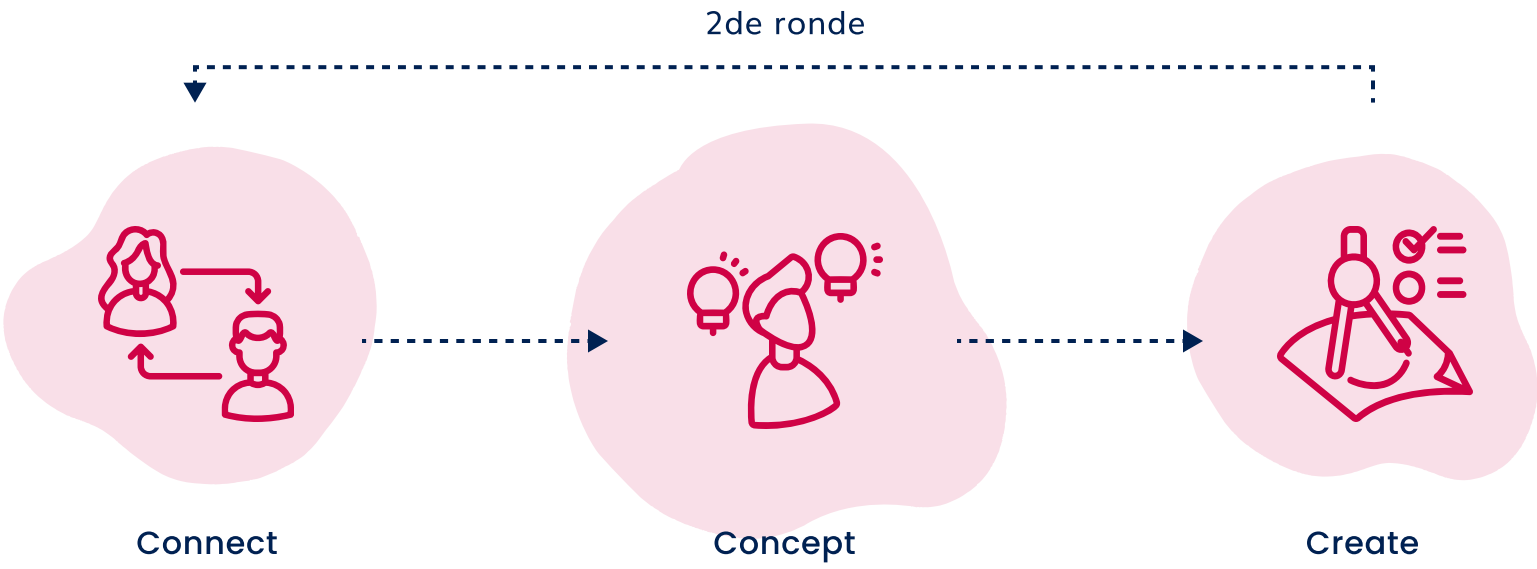
Probleem statement

De situatie is dat de klachten, ideeën en geschillen van de studenten van de Hogeschool Rotterdam niet of onjuist terecht komen bij de studie ondersteuners en/ of klachten behandelaars. Daardoor worden deze klachten niet opgelost.

Start vraag

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de studenten van de Hogeschool Rotterdam met klachten, ideeën en geschillen m.b.t. de Hogeschool Rotterdam worden begeleid naar een passende studieondersteuner voor het oplossen van hun situatie?

Design proces



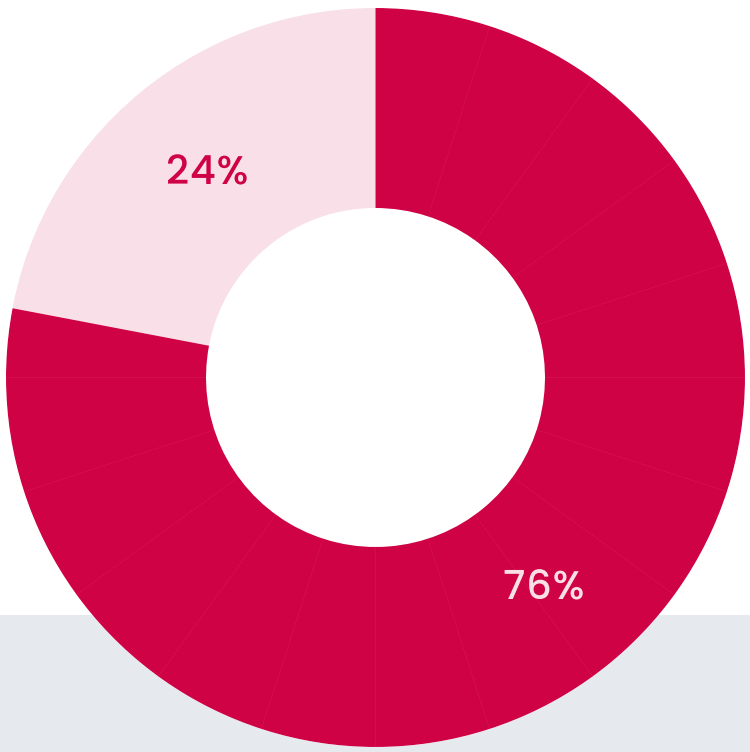
Deskresearch
Fieldresearch
Persona
Customer journey
Design principles

Mindmap
Co-creatie
MoSCoW-methode
Design criteria

Low-fid wireframes
Concept test
High-fid wireframes
Flowchart
Usability testing

Connect

In de connectfase is het belangrijk dat we erachter komen wat de wensen en behoefte zijn van de doelgroep om hen beter te begrijpen. Dit doen we via zowel deskresearch als fieldresearch.



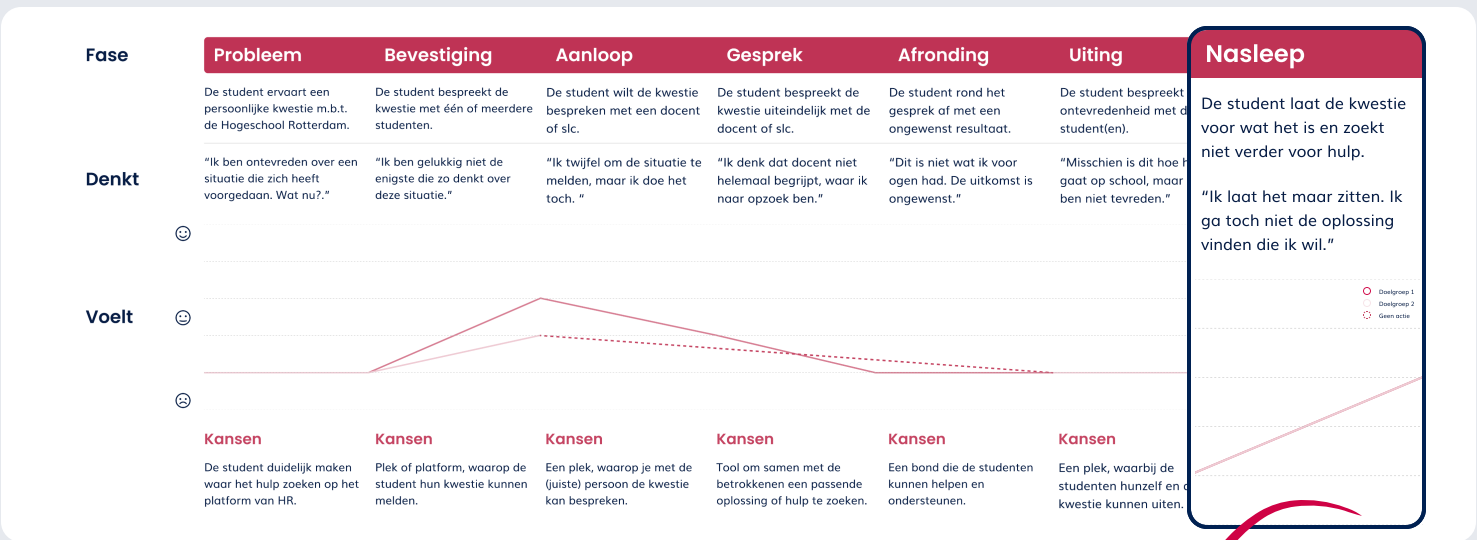
Dient geen klacht in
Dient een klacht in

76% dient geen klacht in

Drie kwart van de studenten van de Hogeschool Rotterdam zou geen officiële klacht indienen, als zij deze hadden, m.b.t de Hogeschool Rotterdam.

Customer journey

We hebben een visuele weergave gemaakt via een customer journey om de ervaring van studenten bij het omgaan met een klacht in kaart te brengen. Hierbij willen we de knelpunten duidelijk identificeren, zodat deze effectief aangepakt kunnen worden.



Pijnpunten

Wie de hulp- en ondersteuningsmogelijkheden zijn.

Wat de hulp- en ondersteuningsmogelijkheden voor hen kunnen betekenen.

Waar ze de hulp- en ondersteuningsmogelijkheden kunnen vinden.

“Er zijn genoeg hulp- en ondersteuningmogelijkheden aanwezig voor de studenten en de informatie is er ook. Zowel online als fysiek.”

- Hogeschool Rotterdam

Persona

Vanuit onderzoek, hebben we bepaald dat onze doelgroep het volgende is: Studenten die studeren op de Hogeschool Rotterdam (breed), met klachten of problemen en hier (uiteindelijk) niet op handelen. Deze is visueel weergeven in een persona.

Marwa

19 / Vrouw

Marwa is een student op de Hogeschool Rotterdam. Marwa heeft een klacht over haar examencijfer. Zij is het niet eens met hoe haar examen is beoordeeld door de docent.

Details

Studie	Ergotherapie
Studiejaar	Jaar 1
Achtergrond	Havo
Bezigheid	Sport & bijbaan
Type klager	The Meek

Aandachtspunt

Marwa dient geen klachten meer in, wanneer zij niet goed geholpen wordt.

Routine

1. Marwa bespreekt haar klacht met een medestudent.
2. Ze onderneemt actie bij een studiecoach of vakdocent.
3. Bij een ongewenste reactie laat ze de klacht zitten.

Waarden

1. Duidelijkheid
2. Relevantie
3. Toegankelijkheid

Pains

- Zij weet niet wat de hulp- en ondersteuningsmogelijkheden zijn buiten de studiecoach of vakdocent.
- Zij weet niet wat de hulp- en ondersteuningsmogelijkheden voor haar kan betekenen.
- Ze weet niet waar ze de hulp- en ondersteuningsmogelijkheden kan vinden.

Gains

Verbeteringen in de informatievoorzieningen rondom klachten.

Waardes van doelgroep

Duidelijkheid
De studenten vinden het belangrijk dat de informatie duidelijk is.

Relevantie
De studenten vinden het belangrijk dat de informatie relevant is.

Toegankelijkheid
De studenten vinden het belangrijk dat de informatie toegankelijk is.

How might we iteraties

1. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de studenten van de Hogeschool Rotterdam met klachten, ideeën en geschillen m.b.t. de Hogeschool Rotterdam worden begeleid naar een passende studieondersteuner voor het oplossen van hun situatie?

↓

2. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de studenten van de Hogeschool Rotterdam met een probleem en/of een ontevredenheid activeren om naar hulp en/of een oplossing te zoeken, wanneer zij deze hebben m.b.t. de Hogeschool Rotterdam?"

↓

3. Hoe kunnen we het gebruik van de passende hulp- en ondersteuningsmogelijkheden bij het oplossen van klachten vergroten bij de studenten van de Hogeschool Rotterdam?

We willen niet alleen dat de studenten de hulp gaan zoeken, maar deze ook gaan gebruiken voor het oplossen van een klacht.

> *Knowledge Is Power But Knowledge Without Action Is Useless.*
>
> (Offpad, 2020)

Ontwerpdoel

Het doel is om het gebruik van passende hulp- en ondersteuningsmogelijkheden via kennis/informatie te vergroten bij het oplossen van klachten.

Concept

In de conceptfase is het belangrijk dat we vanuit de inzichten, rekening houden met het bedenken van ideeën. Zo geven we richting aan de uitwerking en creëren we op deze manier een concrete aanpak.

Ontwerp-richtlijnen

De belangrijkste inzichten, hebben we vertaald naar ontwerprichtlijnen. Deze hebben de basis gevormd voor het opstellen van ontwerpcriteria. Met de ontwerpcriteria zorgen we ervoor dat we zo goed mogelijk rekening houden met de inzichten.

Ontwerprichtlijn	**Empathie** Het product laat merken dat de gebruiker belangrijk is en er toe doet.	**Informatief** Het product biedt informatie aan over het indienen van een klacht.	**Transparantie** Het product biedt transparantie in het klachten-afhandelingsproces	**Activatie** Het product activeert om actie te ondernemen bij het hebben van een klachten.	**Passend** Het product helpt erachter komen of de klacht passend is bij het klachtenonderwerp .
Inzicht	**Naar positiviteit** Door empathie, breng je positiviteit terug in het gesprek. Daardoor gaat de focus liggen op het oplossen van het probleem. (Sattrup, 2022).	**Duidelijkheid bieden** De behoefte aan duidelijkheid is ontstaan, doordat de studenten niet weten welke studie ondersteuning zij waarvoor kunnen inzetten. (Five Why's & Student Journey)	**Vertrouwen** De behoefte aan transparantie is ontstaan, doordat 4 van de 5 studenten denken dat er niets met de klachten worden gedaan. (Five Why's)	**Actie ondernemen** De studenten zijn niet op de hoogte van alle mogelijkheden, rondom het oplossen van klachten, die de Hogeschool Rotterdam te bieden heeft. (Deskresearch: Klachten en de Hogeschool Rotterdam)	**Match met klacht** Als de klachten toch terecht komen bij bureau klachten & geschillen, dan komen ze vaker daar terecht terwijl hun klacht elders opgelost kan worden. (Interview: Stakeholder: Bureau klachten & geschillen)
Criteria	☐ Persoonlijke communicatie ☐ Begrip tonen ☐ -	☐ Korte tekst ☐ Doel communiceren ☐ Aantrekkelijke titels*	☐ Stappenplan ☐ Tijdlijn* ☐ -	☐ Aantrekkelijk product ☐ Sociale bewijsdrang* ☐ Marketing*	☐ - ☐ - ☐ -

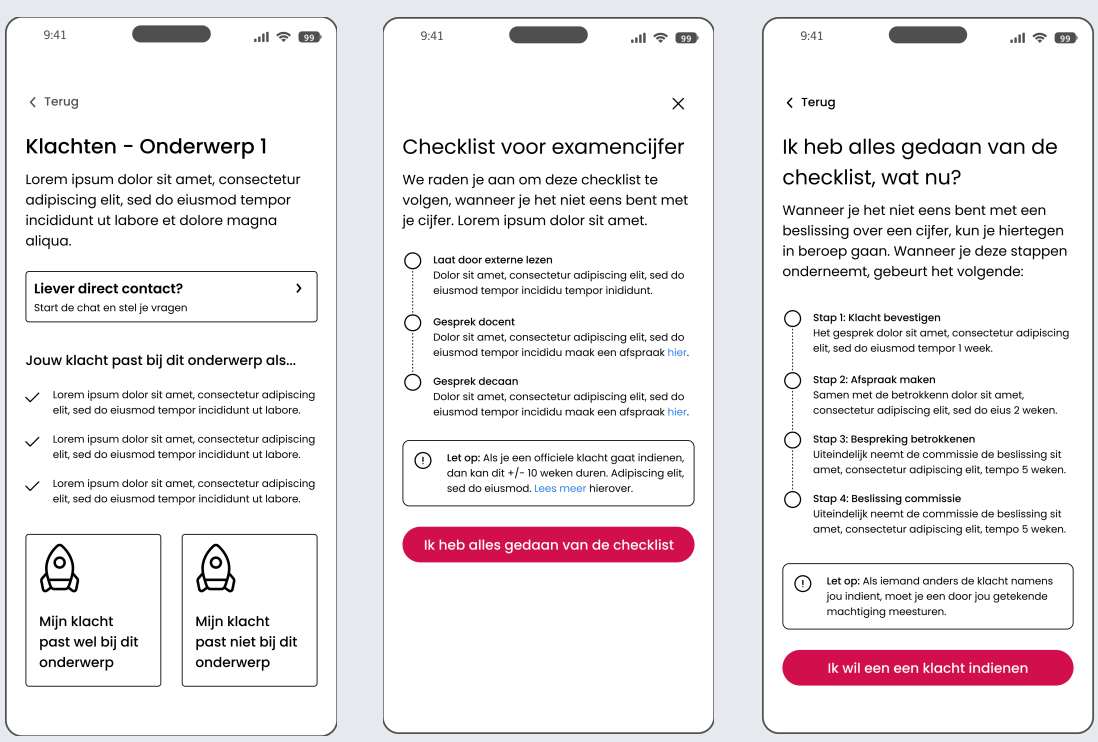
Create

In de creatfase werken we op basis van de ontwerprichtlijnen en ontwerpcriteria het product uit. Daarbij werken we de prototypes. Via testen, komen we tot verschillende iteraties, wat leidt tot het eindproduct.

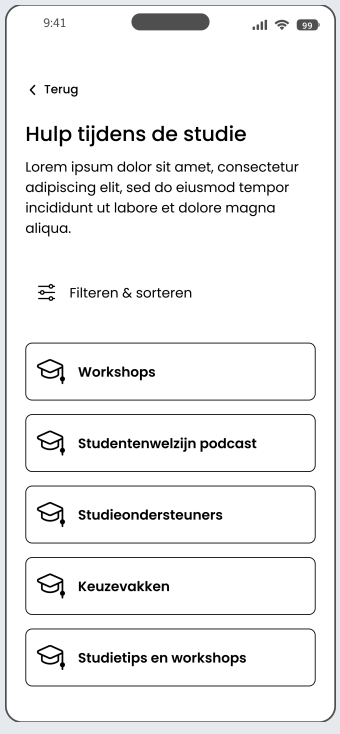
Low-fidelity prototype

Hieronder is te zien hoe de eerste prototypes tot stand zijn gekomen. Deze hebben de basis gevormd voor het creëren van het eindproduct. Deze zijn zo minimaal mogelijk geschetst.

Klacht indienen



Hulp bij studie



Klachtenafhandeling

Testing

Tijdens het testen met zowel de doelgroep als de opdrachtgever, hebben we vier verschillende test uitgevoerd. Deze zijn hieronder te vinden.

- **Waardetest,** omdat dit de kern vormt van wat mensen belangrijk vinden en wat hen motiveert in de app.
- **Ontwerprichtlijnen van StudieNet,** om te voldoen aan de eisen en verwachtingen vanuit de Hogeschool Rotterdam.
- **Ontwerprichtlijnen vanuit het project,** om te voldoen aan de eisen en verwachtingen van de doelgroep.
- **Acceptatietest,** om te kijken of het product klaar is voor gebruik.

Waardetest

+ Een informatieve- en activerende communicatie sluit aan bij de doelgroep.
− De gegeven informatie die aanwezig was in de wireframe, was veel.

Ontwerprichtlijnen van StudieNet

+ 4 van de 5 ontwerprichtlijnen zijn zichtbaar in het ontwerp.
− Het product mag zichtbaarder voor ook niet-gebruikers van de “Mijn HR” app.

Ontwerprichtlijnen vanuit het project

+ Alle ontwerprichtlijnen zijn zichtbaar in het design volgens de doelgroep.

Acceptatietest

+ De functionaliteit worden gezien als gebruiksvriendelijk en nuttig.

- Meer aandacht aan “Empathie” in het ontwerp, voor het bouwen van vertrouwen.
- De “hulp bij studie” pagina heeft wat meer voorbeelden nodig.

Eindproduct

Hieronder is het eindproduct te zien en is te zien hoe we rekening hebben gehouden met te ontwerprichtlijnen die eerder zijn opgesteld.

Empathie

Door te richten op het vinden van geschikte hulp, of dit nu het indienen van een klacht is of het zoeken naar andere vormen van hulp, laten we de gebruiker empathie zien door zich in te leven in de behoeften van de ander en te willen helpen.

Informatief

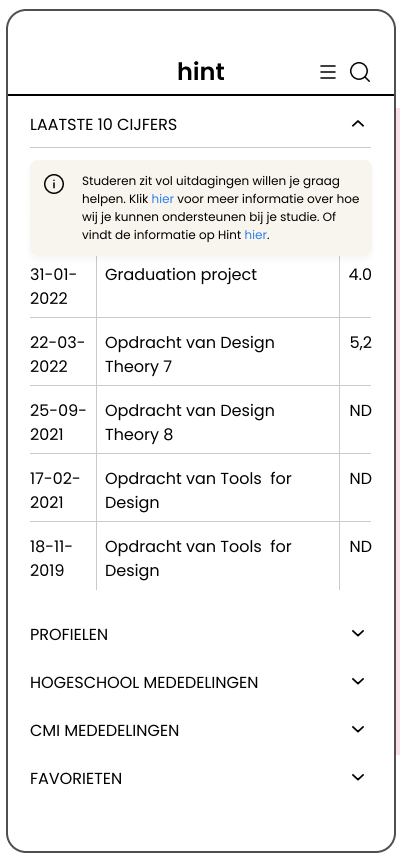
Door informatie te bieden over het indienen van een klacht en het klachtenafhandelingsproces zelf.

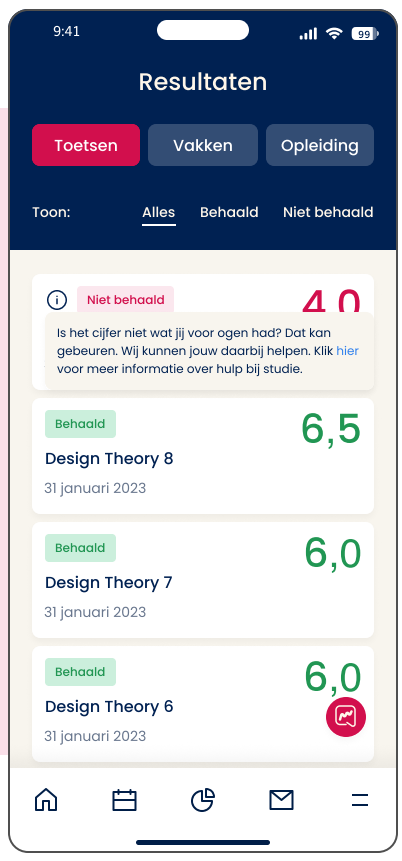
Transparantie

Door te laten zien wat de gebruiker kan verwachten en eerlijk te zijn over hoelang een klachtenafhandelingsproces nou duurt.

Activatie

Door de hulp- en ondersteuningsmogelijkheden onder de aandacht te brengen in de bijpassende context.





Passend

Door in de communicatie opties te bieden om te achterhalen of de situatie past en de user flow daarop aan te passen.

Eindconclusie

Hoe kunnen we het gebruik van de passende hulp- en ondersteuningsmogelijkheden bij het oplossen van klachten vergroten bij de studenten van de Hogeschool Rotterdam?

De hulp- en ondersteuningsmogelijkheden in de context van de gebruiker te bieden.