

Smals Usability Competence Center

Creëren of verbeteren van de **gebruikerservaring**, rekening houdend met uw doelstellingen

Onze aanpak

Na een doorgedreven behoefteanalyse stellen wij u een aantal **oplossingen op maat** voor en bepalen we de bijhorende projectaanpak.

Wij bieden u advies en hulp doorheen het project dat u ons toevertrouwt.

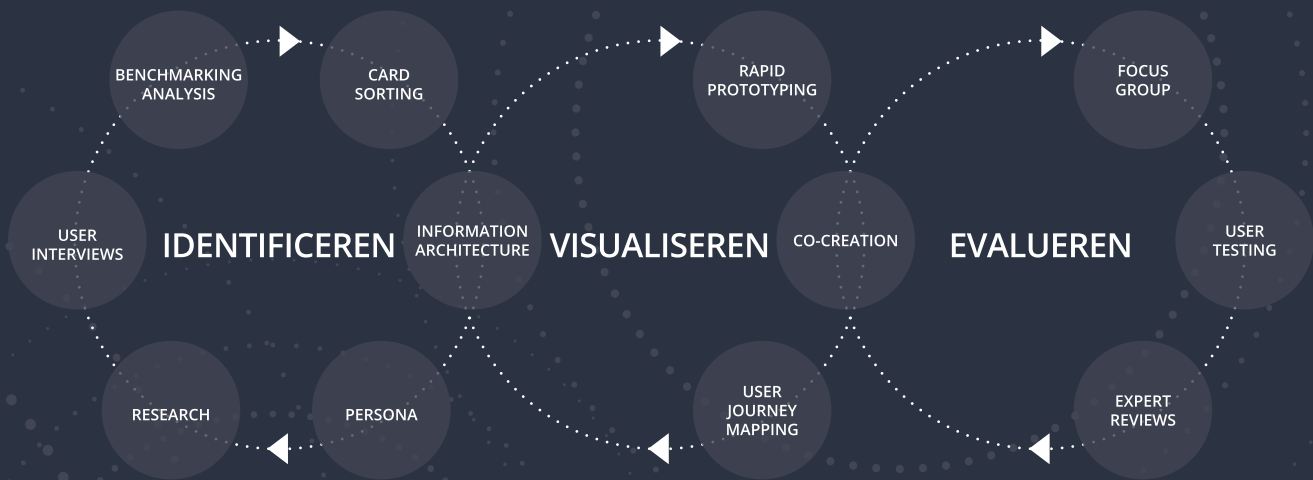
Door het inschakelen van betrouwbare hulpmiddelen, **vergemakkelijken we uw beslissingsproces**.

Bovenal is onze aanpak gebaseerd op een **participatieve dynamiek**: we betrekken u zo veel mogelijk bij het project.

Onze diensten

Wij helpen u bij het opzetten van communicatiecampagnes, het ontwerp van websites en toepassingen en richten ons aarbij op een **optimaal gebruikersgemak**.

Om dit te bereiken, volgen wij 3 stappen: **identificeren**, **visualiseren** en **evalueren**, met elk een pakket aan diensten "à la carte".



IDENTIFICEREN

Vraagt u zich af hoe u uw doelstellingen in gebruiksvriendelijke oplossingen kan omzetten?

U kan op ons team rekenen om pertinente vragen te beantwoorden:

Wat bestaat er al op de markt?
 Hoe gaan gebruikers nu écht te werk?
 Wat beïnvloedt hun gedrag?
 Wat zijn hun drijfveren?

...

Identificatie van gebruikers, hun behoeften en de context van uw project: dat is onze specialiteit.

Het stelt ons in staat om de **analyse te verrijken** en om, **samen met u**, de precieze voorwaarden voor het succes van uw project na te gaan.

VISUALISEREN

Hoe betrekken we u actief bij het ontwikkelingsproces?
 Hoe zorgen we ervoor dat u weloverwogen keuzes kan maken?

Door middel van schetsen werken we de eerste ideeën uit. Met opeenvolgende verfijningen bouwen we vervolgens een **prototype** dat de verschillende stappen en het verwachte klik- of surfgedrag voor de verschillende gebruiksscenario's weergeeft.

Dit prototype:

- bevordert de **dialog** en het beslissingsproces;
- houdt - door zijn **flexibiliteit** - een **substantiële ROI-winst** in tegenover aanpassingen in de ontwikkelingsfase.

EVALUEREN

Bent u zeker dat de gekozen oplossing voldoet aan de behoeften en verwachtingen van de gebruikers?

Om dit na te gaan, bieden we **verschillende evaluatietechnieken** aan.

Gebruikerstesten hebben als doel het gedrag van gebruikers te bestuderen. Ze laten ons toe na te gaan of gebruikers hun **taken efficiënt kunnen uitvoeren**. Via focus- of discussiegroepen genereren gebruikers ook nieuwe ideeën en verbeteringen.

Expert-evaluatie: tegelijkertijd kunnen onze experts een bestaande situatie onderzoeken om na te gaan welke verbeteringen er kunnen aangebracht worden. Dit alles gaat steeds gepaard met de nodige **raad en begeleiding**.

Deze evaluaties stellen ons in staat om belangrijke **verbeterpunten te identificeren**: zo vormen ze een waardevolle indicator voor uw beslissingsproces.

Enkele realisaties



Elektronische stempelkaart

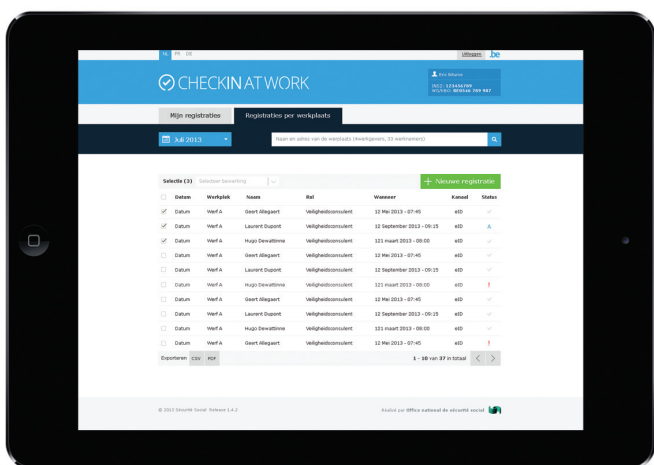
Analyse van het papieren formulier (blauwe kaart C3) en van de bestaande regels resulteerden in de ontwikkeling van een veilige interface (controles vermijden elk risico op fouten).

De belangrijkste voordelen zijn:

- 400.000 werkzoekenden kunnen thuis zelf een vereenvoudigde onlineaangifte doen;
- geen risico op verloren formulieren;
- personeel van RVA kan aan andere taken worden toegewezen.



Toepassing bekroond met een eGov-Award voor gebruiksvriendelijkheid door de sectororganisatie Agoria.



Elektronische aanwezigheidsregistratie op grote bouwerven

- ontwerp van responsive schermen die toelaten om de aanwezigheid van werknemers op een bouwterrein te registreren met behulp van een smartphone, webtoepassing, registratieterminal of via webservice;
- voorlichtingscampagne voor de bouwsector met handleidingen, video's en tientallen presentaties aan vertegenwoordigers van de sector.

Enkele realisaties



Portaal burger

Centraal informatiepunt over de sociale zekerheid voor burgers:

- informatiearchitectuur;
- card sorting met experts uit verschillende sectoren van de sociale zekerheid;
- maquettes van de responsive website.



Student@work – 50 days

- interviews met studenten en A/B-testing;
- uitwerken doelgerichte communicatiestrategie (conversation management en Facebook-campagnes).



Toepassing bekroond met een eGov-Award voor beste project van de sectororganisatie Agoria.

Interesse?

Contact: Gert Sterckx - Verantwoordelijke Bureau voor Communicatie & Usability
email: usability@smals.be
Téléphone: 02/787 49 67
Courrier: Smals - Usability
Fonsnylaan 20
1060 Brussel

