



Rabobank

Onderzoeksrapport

Documentinformatie

Student: Max Mol

Opleiding: Communicatie & Multimedia Design

Gericht aan: J.J. Beumer & J.P. van Leeuwen

Bedrijf: Rabobank

Datum: 21 maart 2016

Voorwoord

Dit ontwerprapport is geschreven naar aanleiding van mijn afstudeeropdracht bij de Rabobank. In dit rapport vindt u de informatie die nodig is om inzicht te krijgen in het doorlopen ontwerpproces om een responsive dashboard voor zelf regelen services binnen online bankieren te ontwerpen.

Ik wil graag alle collega's die mee hebben gewerkt aan de verschillende aspecten bedanken. Met name Niels Larooij & Maurice Bölte.

Max Mol
Utrecht, 21 maart 2016

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	5
2. ALGEMENE ONDERZOEKSOPZET.....	6
2.1 AANLEIDING TOT ONDERZOEK.....	6
2.2 PROBLEEMSTELLING	6
2.3 DOELSTELLING	6
2.4 ONDERZOEKSVRAAG	6
2.5 RESULTAAT	6
2.6 DEELVRAGEN	7
2.6.1 Verantwoording deelvragen	8
3. WAT ZIJN DE WENSEN VAN DE OPDRACHTGEVER?	9
4. QUICKSCAN	10
4.1 OPZET QUICKSCAN	10
4.1.1 Nielsen Heuristics (Nielsen, 2011).....	11
4.1.2 Te bekijken onderdelen in de quickscan	12
4.2 RESULTATEN QUICKSCAN	13
4. DOELGROEPONDERZOEK	15
4.1 OPZET DOELGROEPONDERZOEK.....	15
4.2 DESKRESEARCH KLANTEN RABOBANK	17
Klantsegmenten Rabobank.....	17
5. BEHOEFTE ONDERZOEK DOELGROEP DASHBOARD ONLINE BANKIEREN RABOBANK20	
5.1 OPZET BEHOEFTE ONDERZOEK	20
Probleemstelling.....	20
Doelstelling	20
Meetmethode	20
5.2 INTERVIEWVRAGEN BEHOEFTE ONDERZOEK	21
Berichtgeving & relevantie (nieuwe functies)	22
Card sorting.....	22
5.3 UITVOERING INTERVIEWS	23
5.4 VERWERKING INTERVIEWS	23
5.5 CONCLUSIE INTERVIEWS	23
6 WELKE FUNCTIONALITEITEN MOET HET DASHBOARD BEVATTEN?	26
6.1 BENCHMARK ANALYSE DASHBOARDS	26
6.1.1 Opzetten van de benchmark analyse.....	26
7 OPZET BENCHMARKONDERZOEK.....	27
7.1 ABN AMRO	28
NAVIGATIE	28
PASFUNCTIES	29
RELEVANTIE	29
STRUCTUUR	30
7.2 ING.....	31
NAVIGATIE	31
PASFUNCTIES	31
RELEVANTIE	32
STRUCTUUR	32
7.3 RABOBANK.....	33
NAVIGATIE	33
PASFUNCTIES	35

RELEVANTIE	35
STRUCTUUR	35
7.4 CONCLUSIES BENCHMARK ONDERZOEK	36
8 HUISSTIJLONDERZOEK RABOBANK	37
8.1 UITVOEREN HUISSTIJLONDERZOEK.....	38
8.1.2 <i>Communicatie huisstijl</i>	38
9 OVERIG LITERATUURONDERZOEK.....	40
LITERATUURLIJST	42
BIJLAGE A VERBATIMS INTERVIEWS	43
BIJLAGE B ANALYSESCHEMA'S.....	66

1. Inleiding

In dit rapport zijn de verschillende onderzoeken die binnen het afstudeerproject uitgevoerd zijn te vinden.

De volgende deelvragen zullen aan bod komen binnen het onderzoeksrapport:

Deelvraag 1: Wat zijn de wensen van de Rabobank?

Deelvraag 2: Wie is de doelgroep en wat zijn hun wensen?

Deelvraag 3: Welke functionaliteiten moet het dashboard bevatten?

Deelvraag 4: Voldoet het uiteindelijke prototype aan de wensen van de Rabobank en de gebruikers?

Dit document is bestemd voor de Rabobank en de Haagse Hogeschool, om deze organisaties inzicht te kunnen bieden in het gedane onderzoek.

In dit onderzoeksrapport leest u in hoofdstuk 2 de algemene onderzoeksopzet. Daarna zal in hoofdstuk 3 de quickscan te lezen zijn. Hoofdstuk 4 beschrijft het doelgroeponderzoek. De input van deze quickscan wordt in hoofdstuk 5 gebruikt om, samen met de eisen van de Rabobank, input te leveren aan het behoeftenonderzoek. Hoofdstuk 6 staat in het teken van het onderzoek naar dashboards. In hoofdstuk 7 leest hoe het benchmarkonderzoek is uitgevoerd. Vervolgens wordt er in hoofdstuk 8 een onderzoek naar de huisstijl van de Rabobank uitgevoerd. Het overige literatuuronderzoek is te vinden in hoofdstuk 9. Afsluitend volgt de literatuurlijst.

2. Algemene onderzoekopzet

Voordat er antwoord gegeven kan worden op de vragen uit dit onderzoek is het belangrijk de aanleiding en het probleem vast te stellen. Uit deze aspecten kan er vervolgens een onderzoeksvraag en een doelstelling geformuleerd worden.

De onderzoeksvraag wordt opgesplitst in deelvragen om antwoord te kunnen geven op de verschillende aspecten.

2.1 Aanleiding tot onderzoek

De aanleiding van dit onderzoek is de vernieuwingsslag die de Rabobank op dit moment aan het maken is op het gebied van online dienstverlening. De Rabobank wil zich onderscheiden op het gebied van klantbeleving. Dit wil de Rabobank doen door een zogenaamde 9+ klantbeleving te bieden. Dit houdt in dat de aanraakpunten die de klant met de Rabobank (bijvoorbeeld de app) zo gebruiksvriendelijk en klantgericht mogelijk ingericht moeten worden.

2.2 Probleemstelling

Er is in het verleden veel gesproken over een platform dat verschillende projecten met elkaar verbindt. Dit is echter nog niet uitgevoerd omdat projectteams bij de Rabobank op basis van een businessvraag budget krijgen. Omdat elk van deze projectteams afzonderlijk budget krijgt is er een barrière om iets te maken waar meerdere teams profijt van hebben. Omdat een afstudeerder buiten een team valt, hoeft er ook geen budget aan uitgegeven te worden. Het probleem is dus in feite dat er vanwege de autonomie van de teams en het budget geen zelf regelen verzamelscherm is dat op zowel mobiel, tablet en desktop beschikbaar is. Op dit verzamelscherm vindt de gebruiker alle opties die hij of zij zelf kan regelen. Denk hierbij aan het aanvragen van een pincode of het terugboeken van een incasso. Doordat dit verzamelscherm op dit moment nog ontbreekt is de klantbeleving verre van optimaal.

2.3 Doelstelling

Binnen de afstudeerperiode zal de student Rabobank voorzien van een gebruiksvriendelijk en responsive ontworpen klantdashboard dat getest is en voldoet aan de wensen van de klanten op basis van de klantbediening strategieën, zodat Rabobank dit kan realiseren en de klantbeleving verbeterd zal worden.

2.4 Onderzoeksvraag

Hoe moet het prototype van een gebruiksvriendelijk en responsive dashboard opgezet en ingericht worden zodat het voldoet aan de wensen van de Rabobank en de behoeften van de doelgroep?

2.5 Resultaat

Aan het einde van de afstudeerperiode zal er een onderzoeksrapport (visiedocument) en ontwerprapport gemaakt zijn waarmee de student een concept van een dashboard ontwikkelt. Het dashboard zal gebruiksvriendelijk ontworpen zijn, conform de wensen van de klanten. Dit prototype zal door de student onder de gebruikers getest worden op usability en of het overeenkomt met de wensen van de gebruikers. Een testrapport zal het resultaat zijn van deze testen. Het UX team van de Rabobank zal met deze

documenten het dashboard kunnen ontwikkelen. Indien de tijd het toelaat zal de student het prototype uitwerken in HTML/CSS.

2.6 Deelvragen

Deelvraag 1: Wat zijn de wensen van de Rabobank?

Deelvraag 2: Wie is de doelgroep en wat zijn hun wensen?

Deelvraag 3: Welke functionaliteiten moet het dashboard bevatten?

Deelvraag 4: Voldoet het uiteindelijke prototype aan de wensen van de Rabobank en de gebruikers?

2.6.1 Verantwoording deelvragen

Deelvraag 1: Wat zijn de wensen van de Rabobank?

Deze deelvraag is bedoeld om erachter te komen wat de Rabobank precies van de student en het eindproduct verwacht. Als het uiteindelijke prototype niet overeenkomt met de wensen van de Rabobank dan kan er niks mee gedaan worden. Daarom is het belangrijk om te vragen wat de wensen van de Rabobank zijn m.b.t. het dashboard.

Deelvraag 2: Wie is de doelgroep en wat zijn hun wensen?

Het antwoord op deze deelvraag zal inzicht geven in de verwachtingen van de doelgroep met betrekking tot het dashboard. Er zal ook inzicht gegeven worden in de vraag of klanten behoefte hebben aan een dashboard.

Wanneer het bekend is voor wie het prototype gemaakt wordt, is het mogelijk om onderzoek te doen naar de “user needs”. Het moet in kaart gebracht worden wat de gebruiker wil en waar hij behoefte aan heeft.

Deelvraag 3: Welke functionaliteiten moet het dashboard bevatten?

Met deze deelvraag wordt bepaald welke functionaliteiten het dashboard moet bevatten zodat het voldoet aan de wensen en behoeften van de Rabobank en doelgroep.

Deelvraag 4: Voldoet het uiteindelijke prototype aan de wensen van de Rabobank en de gebruikers?

Om te meten hoe succesvol het onderzoek is geweest zal het uiteindelijke ontwerp getest moeten worden bij een groep gebruikers. Zo kan er achterhaald worden of het dashboard aan de eisen voldoet.

3. Wat zijn de wensen van de opdrachtgever?

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de eerste deelvraag. Wat zijn de wensen van de opdrachtgever?

In gesprekken met meerdere personen binnen de Rabobank zijn de wensen steeds concreter naar voren gekomen. Vanuit de business case is dit dashboard vooral een kostenbesparing. Door de klant zoveel mogelijk zelf te laten doen kan er bespaard worden op personeelskosten. Dit definieert de Rabobank als STP ofwel Straight Through Processing, functies die normaal gesproken bij een lokale bank gedaan zouden worden. Denk hier aan een nieuwe pasaanvraag of het openen van een extra rekening. Vanuit de business kant zijn er ook enkele concrete eisen die aan het dashboard gesteld worden, deze zijn als volgt:

- De gebruiker moet direct opties kunnen wijzigen in het dashboard.
- De gebruiker moet kunnen zien dat deze wijzigingen correct zijn doorgevoerd.
- De gebruiker moet producten die hij of zij heeft direct kunnen zien en aan kunnen passen.
- De informatie die op het dashboard beschikbaar is, moet actueel en relevant zijn. Bijv. als een gebruiker geld over heeft gemaakt moet het actuele saldo dit direct weergeven.

4. Quickscan

Om inzicht te creëren in de huidige manier van werken met betrekking tot het zelf regelen van services binnen de Rabobank zal de student een quickscan uitvoeren op basis van de heuristics van Jacob Nielsen.

4.1 Opzet quickscan

Aanleiding

Om de gebruikersgroep de juiste vragen te kunnen stellen is het belangrijk om eerst vanuit expert oogpunt te kijken naar de huidige situatie om mogelijke knelpunten te identificeren.

Probleem

Afgezien van de wensen die de opdrachtgever zelf aan heeft gegeven, mist er nog belangrijke input voor het behoeften onderzoek.

Doel

Identificeren wat de knelpunten zijn bij zaken die de gebruikers op dit moment zelf kunnen regelen en deze gebruiken als input voor het behoeften onderzoek.

Methode

Door middel van een quickscan aan de hand van de usability heuristics van Nielsen (Stone, 2005) kunnen knelpunten in zelf regelen zoals het nu is gevonden worden. De usability heuristisc die worden onderzocht zijn als volgt:

- Visibility of system status
- Match between system and the real world
- User control and freedom
- Consistency and standards
- Error prevention
- Recognition rather than recall
- Flexibility and efficiency of use
- Aesthetic and minimalist design
- Help users recognize, diagnose and recover from errors
- Help and documentation

Voor verdere toelichting verwijs ik u naar paragraaf 4.1.1

4.1.1 Nielsen Heuristics (Nielsen, 2011)

Visibility of system status

The system should always keep users informed about what is going on, through appropriate feedback within reasonable time.

Match between system and the real world

The system should speak the users' language, with words, phrases and concepts familiar to the user, rather than system-oriented terms. Follow real-world conventions, making information appear in a natural and logical order.

User control and freedom

Users often choose system functions by mistake and will need a clearly marked "emergency exit" to leave the unwanted state without having to go through an extended dialogue. Support undo and redo.

Consistency and standards

Users should not have to wonder whether different words, situations, or actions mean the same thing. Follow platform conventions.

Error prevention

Even better than good error messages is a careful design which prevents a problem from occurring in the first place. Either eliminate error-prone conditions or check for them and present users with a confirmation option before they commit to the action.

Recognition rather than recall

Minimize the user's memory load by making objects, actions, and options visible. The user should not have to remember information from one part of the dialogue to another. Instructions for use of the system should be visible or easily retrievable whenever appropriate.

Flexibility and efficiency of use

Accelerators -- unseen by the novice user -- may often speed up the interaction for the expert user such that the system can cater to both inexperienced and experienced users. Allow users to tailor frequent actions.

Aesthetic and minimalist design

Dialogues should not contain information which is irrelevant or rarely needed. Every extra unit of information in a dialogue competes with the relevant units of information and diminishes their relative visibility.

Help users recognize, diagnose, and recover from errors

Error messages should be expressed in plain language (no codes), precisely indicate the problem, and constructively suggest a solution.

Help and documentation

Even though it is better if the system can be used without documentation, it may be necessary to provide help and documentation. Any such information should be easy to search, focused on the user's task, list concrete steps to be carried out, and not be too large.

4.1.2 Te bekijken onderdelen in de quickscan

De afstudeerder zal fungeren als expert en zal aan de hand van usability richtlijnen de huidige manier van zelf regelen services op Rabobank.nl evalueren. Met screenshots en opmerkingen zal het beoordeeld worden.

Navigatie servies uitgelogd

Navigatie services ingelogd

404 pagina

Interface in nieuwe pas aanvragen

Navigatie limiet verhogen

Navigatie pas instellen betalen buiten Europa