



KLIENTRAPPORT

Klient:
WORD Festival

Team:
Sara, Channe, Simone, Mostafa,
Anica

19. november 2025, Odense
Multimediedesignuddannelsen
på UCL

Indhold

Indledning **3**

Brugerbehov og Udfordringer **4**

Vores tilgang **5**

Analyse og Findings **6**

Designbeskrivelse **5**

Fra godt til endnu bedre **11**

Hvad betyder vores løsning for
jer? **12**

Bilag 1 – Styletile **13**

Bilag 2 – Plakat **14**

Bilag 3 – Flyer **15**

Link til prototypen

<https://tinyurl.com/PROTOTYPEMMDUCL>

Tip:

Tilpas visningen oppe i højre hjørne.

Vælg f.eks. Fit width, Fit width and height eller Fill screen, så prototypen passer til din skærm.

Du kan også scanne QR-koden med din telefon, for at tilgå prototypen.



Et værktøj skabt til Word Festival – med frivillige i centrum

Denne klientrapport er udarbejdet til Word Festival.

Formålet er at præsentere **løsningsforslag til en digital og brugervenlig vagtplanlægningsløsning**, som imødekommer Word Festivals behov for **bedre struktur, kommunikation og overblik** - for både planlæggere og frivillige.

Rapporten tager udgangspunkt i vores prototype af en app, der **samler alle centrale funktioner** et sted:

- **Vagtplanlægning**
- **Check-in**
- **Kommunikation**
- **FAQ**
- **Kort over venues**
- **Information til de frivillige**

Vi har arbejdet ud fra Word Festivals visuelle identitet (bilag 1) og har haft særligt fokus på **brugervenlighed, overskuelighed og teknisk tilgængelighed** for frivillige i **alle aldersgrupper**.



Brugerbehov og udfordringer

I vores arbejde med prototypen har vi haft særligt fokus på at gøre appen så **nem og overskuelig** som muligt for alle typer frivillige, uanset deres tekniske erfaring.

Under vores tests identificerede vi fire hovedudfordringer, som brugerne lagde vægt på, og som danner grundlag for vores anbefalinger:

“Jeg ønsker en mere overskuelig vagtplan, så jeg let kan se tider, venues og status”

“Jeg har et behov for simpel kommunikation. Jeg kunne godt tænke mig at det var samlet et sted”

“Jeg ønsker mig en mere fleksibel måde at sende vagtønsker på”

“Der er et behov for at være sikre på check-in, så ingen er i tvivl om deres fremmøde registreres korrekt”

Vores tilgang

Til udviklingen af prototypen har vi anvendt flere ekspertprocesser.

Research:

Vi har undersøgt Word Festivals eksisterende vagtplanlægning og udfordringer gennem interviews med frivillige og vagtkoordinatorer, og sekundær research.

Målgruppeanalyse:

Fokus på tidligere frivillige og vagtplanlæggere - særligt med forskellige tekniske kompetencer.

Fra skitse til design:

Vi har udviklet skitser og tidlige wireframes for at teste flow og funktionalitet, før vi udformede den endelige prototype.

Styletile (Bilag 1):

Farver, typografi og grafiske elementer er baseret på Word Festivals visuelle identitet.

Brugertests:

Brugere har testet navigation, forståelse og flow. Feedback herfra danner grundlaget for vores anbefalinger.

Marketingsmateriale:

Vi har udarbejdet en plakat og flyer (Bilag 2 og 3), som en form for vejledning for prototypens funktion og formål.

Vi har ligeledes produceret en **reklamevideo** for appen.

Link til video: <https://www.youtube.com/watch?v=9BPIJt3rqsA>

Analyse og findings

Nogle af de **centrale** findings vi har koncentreret os om er:

Brugerne efterspørger **et samlet sted** for al information, så de ikke skal bruge flere platforme.

Navigationslinjen i bunden fungerer godt, da den er **genkendelig** og **let at forstå**.

QR-scanning skaber tryghed fordi de frivillige er vant til MitID og andre QR-baserede løsninger.

Administratorrollen kræver bedre **overblik**
- især ved mange frivillige og hurtige ændringer.

FAQ og beskedcenter **reducerer arbejdsbyrden** for supportansvarlige.



Designbeskrivelse

Log ind

Når en frivillig har tilmeldt sig via festivalens tilmeldingsblanket på hjemmesiden, modtager vedkommende en invitation til appen.

Invitationen kan sendes til både telefonnummer og e-mail - alt efter, hvad den frivillige selv foretrækker.

Sammen med invitationen, modtager de et engangskodeord, som de kan ændre ved første login.

Appen giver dermed mulighed for at logge ind med enten telefonnummer eller e-mail for at tilpasse løsningen til den enkelte bruger.



Designbeskrivelse



Oversigt:

Den frivillige møder først en oversigtsside. Her kan de se godkendte vagter og scanne QR-koden ved fremmøde.

Dette skaber en enkel startoplevelse og minimerer forvirring.

Vagtønsker og vennefunktion

Frivillige sender deres ønsker via tre simple dropdown menuer: Venue, tidsrum og mulighed for at arbejde sammen med en ven.

Det gør processen hurtig og intuitiv - også for brugere med **lav teknisk erfaring**.

Systemet foreslår derefter en passende vagt baseret på tilgængelighed og præferencer.

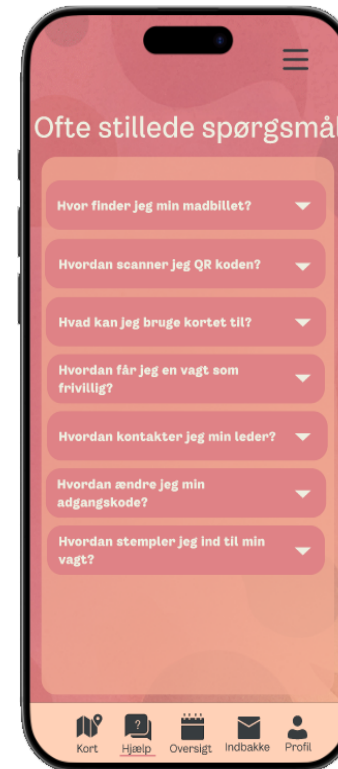
Designbeskrivelse



Kommunikation i appen:

Et internt beskedsystem forhindrer, at koordineringen ender på frivilliges private numre og mails.

Det skaber både **tryghed og struktur**.



FAQ:

Ofte stillede spørgsmål samles i en overskuelig oversigt, hvilket **reducerer supporthenvendelser** for administratorerne.

Designbeskrivelse



Kort over venues:

Et **simpelt** kort giver overblik over festivalens områder og madbilletsteder. Brugerne kan også hjælpe gæster, hvilket skaber en **bedre helhedsoplevelse** for alle.



Primær navigation "need to have":

I bunden ligger den primære navigationslinje med de vigtigste funktioner:
Kort, Hjælp, Oversigt, Indbakke og Profil.



Sekundær navigation "nice to have"

Øverst til højre findes burgermenuen med de supplerende funktioner:
Scan QR-kode, Madbillet, "Hvad skal jeg arbejde med?", Kontakt leder, Support, Inviter en ven, Log ud, Slet konto og Samarbejdspartnere.

Fra godt til endnu bedre...

Vi har samlet yderligere 3 funktioner, som vi ville elske at gå videre med i anden indfasning af appen

1

System til at rate arbejdsoplevelser:

Et vurderingssystem gør det muligt for frivillige at give feedback på deres vagter og oplevelse.

Det hjælper festivalen med at forbedre organiseringen fra år til år samt giver administratorerne værdifuld indsigt i trivsel og samarbejde på tværs af hold og venues.

2

Chatbot til hurtige spørgsmål:

En chatbot kan hjælpe frivillige med at få svar på typiske spørgsmål døgnet rundt, uden at belaste supporten.

Den giver hurtig adgang til information om vagter, mødesteder og praktiske forhold og sikrer, at brugerne altid kan finde hjælp direkte i appen.

3

Automatisk påmindelse om vagter:

Automatiske notifikationer før en vagt gør det lettere for de frivillige at huske deres mødetider og reducerer risikoen for misforståelser og udeblivelser.

Ligeledes kunne man få push-up notifikationer med ændringer i vagtplanen.

Hvad betyder vores løsning for jer?

Vores prototype samler alle nødvendige funktioner et sted og gør vagtplanlægning **enkel** og **overskuelig** - **både for frivillige og administratorer.**

Løsningen adresserer konkrete problemer, som brugerne selv har peget på.

Vi har skabt en platform **der sparer tid, minimerer forvirring og forbedrer kommunikationen.**

De anbefalede funktioner, især QR-check-in, vagtønskesystem og samlet kommunikation, **vurderes at kunne styrke** Word Festivals frivilligoplevelse markant lette planlæggerens arbejde.



Bilag 1 – Styletile



Bilag 2 – Plakat

word

Et vagtplansystem

Udviklet specielt til vores frivillige

Vagtplan uden forvirring
Overblik på få sekunder ✓

Tjek ind med ét klik
Tjek ind – så simpelt er det ✓

Sulten?
Scan dine madbilletter direkte i appen
– nemt! ✓



Scan og kom godt i gang



The smartphone screen shows the 'Oversigt' (Overview) page of the 'word' app. It features a list of shifts under the heading 'Vagter'. The first shift is for '3. JANUAR 2026' at 'ODEON' from '12.00 - 15.30' with a '30 MIN PAUSE'. The second shift is for '4. JANUAR 2026' at 'ODEON' from '12.00 - 15.30' with a '30 MIN PAUSE'. Below the list are two buttons: 'Check ind med QR-kode' (with a camera icon) and 'Tilføj vagtønsker'. At the bottom of the screen is a navigation bar with icons for 'Kort', 'Hjælp', 'Oversigt', 'Indtækte', and 'Profil'. A small text at the bottom of the screen reads: 'Problemer med din vagt eller check ind? Kontakt din leder her'.



DOWNLOAD
TIL IPHONE



DOWNLOAD
TIL ANDROID

Bilag 3 - Flyer

Sådan kommer du i gang

1. Download nemt appen ved at scanne QR-koden
2. Opret en bruger ganske enkelt ved at bruge din e-mail eller dit telefonnummer
3. Gå på opdagelse og nyd vores mange smarte funktioner



Scan og kom godt i gang





DOWNLOAD
TIL IPHONE



DOWNLOAD
TIL ANDROID



Har du brug for hjælp?

Kontakt os:

 E-mail:
info@wordfestival.dk

 Hjemmeside:
<https://wordfestival.dk>



Et vagtplansystem

Udviklet specielt til vores frivillige



DINE VAGTER		
3. JUNI 2025		
08:00	14:30-15:30	30 MIN PAUSE
4. JUNI 2025		
08:00	14:30-15:30	30 MIN PAUSE

Check ind med QR-kode

Redigér dine vagtønsker

Problemer med din vagt eller check ind?
Kontakt din leder her

word

Din guide til appen
Følg denne og kom godt i gang!