

UCD

Procesverslag

Verbetering
koffieautomaat

Anoush Mazlounian
Klas oker

Inhoud

Oud werk

beoordelingsformulier week 1	3-4
beoordelingsformulier week 2	5-6
beoordelingsformulier week 3	7-9
beoordelingsformulier week 4	10

Nieuw werk

Week 1

1.1 Analyse interviews	11-12
1.2 Drie storyboards	13-14
1.3 Desk research	15-16

Twintig ideeën	17-20
----------------	-------

Week 2

2.1 Deep Hanging Out	21-24
2.2 User Trip	24-25
2.3 Affinity Map	26

Week 3

3.1 Stappen	27-28
3.2 URL's	29
3.3 Persona	30

Samenhang onderzoek	31-32
---------------------	-------

Week 4

4.1 Drie beste ideeën	33
4.2 Keypaths	34-36

Bronvermelding	37
----------------	----

Feedback voor: Anoush MazloumianFeedback van: Puck Schoppink**Instructies**

Kruis aan of de opdracht die jij beoordeelt aan de criteria voldoet (overal mag je verheldering bij zetten. Waar er een open ruimte is moet je in je eigen woorden de vraag beantwoorden in volzinnen)

Algemeen

JA	NEE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Is het geheel visueel (dus niet alleen tekst)?
2. Staat minimaal naam, studentnummer, klas, docent, datum en titel van het huiswerk vermeld op het werk?
3. Is het werk netjes opgemaakt (wel headings, wit ruimte etc., maar geen vlekken, kreukels) en bevat het geen/zeer weinig spelfouten?

1. Affinity Map (AM)

JA	NEE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

1. Is er een volledige **Affinity Map (AM)** aanwezig?
2. Is er per inzicht/ observatie aangegeven uit welk onderzoek het komt? (Interviews, user trip, etc.)

2. Persona

1. Wie is volgens jou de doelgroep? MIC Studenten
2. Waarom drinkt de doelgroep koffie of thee? Omdat het lekker is, goed voor concentratie, nodig om op te starten, wordt er ontspannen van.
3. Zijn er minimaal **2 doelen** van de persona beschreven?
Hoe hebben die te maken met koffie- en/of theedrinken? Ze wil lekkere koffie van goede kwaliteit maar wil ook dat het goedkoop is

JA	NEE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Zijn er minimaal **3 gedragingen** van de persona beschreven?
 - Zijn die gelinkt uit bevindingen van de AM?
 - Hebben die te maken met koffie- en/of theedrinken?
4. Zijn er minimaal **3 verwachtingen** van de persona beschreven?
 - Zijn die gelinkt uit bevindingen van de AM?
 - Hebben die te maken met koffie- en/of theedrinken?
 5. Overall: is er dus een duidelijke link welke informatie van de AM verwerkt is in de Persona? En waar blijkt dat uit voor jou?

ja, alles is terug te vinden

3. Context scenario

JA	NEE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Is de persona verwerkt in het scenario?
2. Is er gebrainstormd?
3. Wat is volgens jou de link tussen de probleemvisie en de affinity map in het contextscenario en in de AM wordt gezegd dat het koffie halen soepeler moet
4. Zijn er minimaal 3 verwachtingen geformuleerd die met koffie/thee drinken te maken hebben?
5. Is het scenario daadwerkelijk beschreven als de ideale wereld?
6. Is er het scenario met minimaal 8 stappen beschreven als een magic box?

Overige feedback

goed gewerkt



3. URL

JA NEE

☒

1. Zijn er minimaal 5 eisen opgesteld die met het koffiezetapparaat te maken hebben?

☒

2. Passen ze bij het context scenario? (De eisen die niet aansluiten bij het context scenario kun je hieronder bij die eisen zelf aangeven)

Check nu of elke eis voldoet aan de 7 punten. De eis is:

1. Te testen (meetbaar & compleet)
2. Specifiek en beknopt (in correcte Nederlandse zinnen)
3. Consistent (geen conflict met een ander eis en is uniek en zelfde terminologie)
4. Herleidbaar (naar je onderzoek. Maak de link met de AM en het context scenario)
5. Realistisch/"levensvatbaar"
6. Noodzakelijk (indien niet, dan is het een wens i.p.v. een eis)
7. Geen feature (vraag 1 tot 3 keer waarom je deze eis hebt omschreven)

Eis 1 voldoet aan de punten 1.3.4.5.6. Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: 2.7

Mijn tip voor jou is... het langer uit te schrijven met meer detail.

Eis 2 voldoet aan de punten 1.2.3.4.5.7. Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: 6

Mijn tip voor jou is... geen tip.

Eis 3 voldoet aan de punten 2.3.5.7. Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: 1.4.6

Mijn tip voor jou is... je kan wel vragen of de koffie te duur is of niet maar het is verder niet specifiek te testen.

Eis 4 voldoet aan de punten 1.2.4.5.6.7. Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: 3

Mijn tip voor jou is... in punt 3 staat dat de koffie van goede kwaliteit moet zijn maar vaak zit daar wel een prijskaartje aan vast.

Eis 5 voldoet aan de punten 1.2.3.4.5.6. Deze punten hebben nog wel aandacht nodig:

Mijn tip voor jou is... geen tip.

Eis 6 voldoet aan de punten 1.2.4.5.7. Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: 3.6

Mijn tip voor jou is... Ze wil Rustig aan doen maar tegelijkertijd ook snel koffie halen (eis 8)

Eis 7 voldoet aan de punten 1.2.3.4.5.7. Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: 1.2.6

Mijn tip voor jou is... de eis kan specifiekere

Eis 8t voldoet aan de punten 1.2.4.5.6.7. Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: 3

Mijn tip voor jou is... kijk naar eis 6.

Etc.

Overige feedback

"specifieker"



Feedback voor: AnoushFeedback van: Mischa**Instructies**

Kruis aan of de opdracht die jij beoordeelt aan de criteria voldoet (alleen ja of nee is mogelijk; ontbreekt er een deel, kruis dan nee aan en verhelder dit bij de feedback ruimte).

De opdracht gaat over de

- A. deep hanging out (DHO) observaties
B. user trip (UT)

Algemeen

JA NEE
☒ ☐
☐ ☒

- Is het geheel visueel (dus niet alleen tekst)?
- Staat minjmaal naam, studentnummer, klas, docent, datum en titel van het huiswerk vermeld op het werk?
- Is het werk netjes opgemaakt (wel headings, wit ruimte, consistent font(size), etc., maar geen vlekken, kreukels) en bevat het geen/zeer weinig spelfouten?

JA NEE

☒ ☐☒ ☐☒ ☐☒ ☐☒ ☐☐ ☒☒ ☐☒ ☐**A. DEEP HANGING OUT**

1. Is het duidelijk wat de doelgroep bij zich heeft als hij/zij koffie gaat halen?
2. Krijg je een idee wie de koffieautomaat allemaal gebruikt?
3. Kun je opmaken waar en wanneer de observatie plaats gevonden heeft?
4. Is het duidelijk met wie de doelgroep koffie haalt?
5. Kun je opmaken wat de gebruikers naast koffie/thee halen nog meer doen?
6. Wordt de stemming en gedrag van de gebruikers duidelijk?
7. Krijg je een goede indruk van de (fysieke) context?
8. Zijn er relevante bevindingen gedocumenteerd (ofwel in tekst ofwel in beeld)?
9. Waarom vind jij ze wel of niet relevant?

het is relevant dat er antwoorden staan bij de vragen.

☒ ☐

10. Zijn er verder nog verrassende observaties en/of insights vastgelegd?

11. Wat vind jij van de insights en/ of observaties?

goed.

☐ ☒

12. Conclusies: is er een verband tussen de DHO en UT conclusies?

13. Welk verband is er gemaakt tussen deze 2 onderzoeksmethodes.

Andere feedback

ik had meer foto's willen zien.



B. USER TRIP

(A) (NIE)

☒ ☐

1. Is de doelgroep gedetailleerd omschreven?

☒ ☐

2. Is er een koffie/thee drink moment omschreven (incl. de doelen van de gebruikers) wanneer de doelgroep gebruik maakt van de koffie automaat op de HvA?

☒ ☐

3. Zijn de gebruikersdoelen gelinkt met de DHO?

☒ ☐

4. Zijn de contextfactoren beschreven?

☒ ☐

5. Is het duidelijk hoe de onderzoeker zich ingeleefd heeft in de gebruiker?

6. Wat zou jij hetzelfde of anders doen om in te leven in de gebruiker en het gekozen koffiemoment?

niets, je kan je moeielijk op een
andere manier inleven dan zo.

☒ ☐

7. Zijn er relevante/interessante/inspirerende conclusies getrokken?

8. Hoe zijn deze gelinkt met de andere onderzoeken (DHO, I en DR)

dat zijn ze niet echt.

Feedback

iets meer uitleg, wat meer
foto's, en beschrijvingen
bij de foto's.
dit zou wat beter kunnen
maar voor de rest is het
heel duidelijk.

Cijfer (met uitleg):

8, prima maar
met kleine foutjes.



Feedback voor: anoushFeedback van: emma**Instructies**

Kruis aan of de opdracht, die jij beoordeelt, aan de criteria voldoet (ontbreekt er een deel, kruis dan nee aan en verhelder dit bij de feedback ruimte).

De opdracht gaat over:

1. interviews analyse (I)
2. storyboards (S)
3. deskresearch (DR)

JA NEE

☒ ☐
☒ ☐
Algemeen

- Staat minimaal naam, studentnummer, klas, docent, datum en titel van het huiswerk vermeld op het werk?
- Is het werk netjes opgemaakt (wel headings, wit ruimte, consistente font(size), etc., maar geen vlekken, kreukels) en bevat het geen/zeer weinig spelfouten?

JA NEE

☒ ☐
☒ ☐
☒ ☐
☒ ☐
☒ ☐
☒ ☐
1. INTERVIEWS

1. Is de doelgroep vermeld?
2. Zijn er 6 interviews geanalyseerd?
3. Zijn er per interview minimaal 2 doelen beschreven?
4. Zijn er per interview minimaal 2 gedragingen beschreven?
5. Zijn er per interview minimaal 2 context factoren beschreven?
6. Zijn er per interview minimaal 2 belangrijke bevindingen beschreven?
7. Wat vind jij van de doelen, gedragingen en bevindingen die zijn beschreven? Helpen ze jou om beter te begrijpen waarom de doelgroep koffie drinkt? **Omschrijf waarom** jij ze wel of niet goed vindt en leg uit waarom.

Hele goede beschrijving, alle informatie die nodig is staat er in.

Feedback (geef aan waarom je bijvoorbeeld ergens een NEE hebt gezet en/ of wat jij vindt dat er mist of beter kan)

Bronnen bij deskresearch beter vermelden

B. Reflecties van de CMD studenten

Welk omschreven leerpunt, lastig aspect en/ of aspect dat meeviel voor Yasmine en/ of Elias vind jij het meest bruikbaar en waarom? Hoe helpt het jou om interviews aan te pakken wanneer jij dat gaat doen?

Ik denk dat het aspect van mensen benaderen (wat Yasmine zei) het meest bruikbaar is.



JA	NEE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. STORYBOARDS VAN 3 KOFFIEMOMENTEN

1. Zijn er minimaal drie verschillende koffie/thee drink momenten beschreven?
2. Zijn er minimaal 3 uitgewerkt (foto)storyboards gemaakt?
3. Staat onder elke afbeelding bij alle 3 de storyboards toegelicht wat je er ziet?
4. Staan de gebruikersdoelen helder aangegeven bij elk storyboard?
5. Zijn de gebruikersdoelen gelinkt met de doelen van de interviews?
6. Is er 1 koffiemoment uitgekozen?
7. Is er beargumenteerd waarom juist dat koffiemoment gekozen is?

Feedback

7: Nee er is geen argument gegeven.

JA	NEE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. DESKRESEARCH

1. Is er een relevante onderzoeksvraag?
2. Leg uit waarom je de vraag wel of niet relevant vindt:

Het heeft met het koffie gebruik te maken.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Zijn er minimaal 5 relevante zoektermen gedefinieerd?
4. Zijn er minimaal drie bronnen in APA stijl vermeld?
5. Zijn er relevante bevindingen over de doelgroep gevonden?
6. Is er een relevante conclusie omschreven die aangeeft wat er wordt gedaan met de bevindingen?
7. Leg uit waarom je het wel of niet relevant vindt:

Het is wel relevant. De conclusie is eigenlijk een samenvatting van de bevindingen.

Feedback

Niet alle aspecten worden in de conclusie genoemd die ook belangrijk zijn. M.i. B.v. dat koffie ook een opwekkende werking heeft lijkt me minstens zo belangrijk om te vermelden naast het sociale aspect. Dit stond bij bevindingen, niet in conclusie.

Cijfer voor de 3 onderdelen: (Je mag het per deel doen, maar ook gezamenlijk. Zolang je maar uitlegt waarom je dat cijfer geeft)



Feedback voor: ANOU S.H.Feedback van: METTE**Instructies**

Kruis aan of de opdracht die jij beoordeelt aan de criteria voldoet (overal mag je verheldering bij zetten. Waar er een open ruimte is moet je in je eigen woorden de vraag beantwoorden in volzinnen)

Algemeen

JA	NEE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Is het geheel visueel (dus niet alleen tekst)?
2. Staat minimaal naam, studentnummer, klas, docent, datum en titel van het huiswerk vermeld op het werk?
3. Is het werk netjes opgemaakt (wel headings, wit ruimte etc., maar geen vlekken, kreukels) en bevat het geen/ zeer weinig spelfouten?

1. Concepten

JA	NEE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Zijn er 3 verschillende concepten?
2. Hebben alle 3 de concepten een naam?
3. Zijn ze alle 3 een UX oplossing?
4. Is elk concept nagekeken met de URL?
5. Voldoet elk concept aan de hele URL? (wanneer je "nee" aanvinkt geef dan aan voor welke concept(en) dit geldt)
6. Is het duidelijk welk concept gekozen is?
7. Wat is de onderbouwing waarom dat concept de beste is als oplossing?

Feedback: het is goed gedaan alleen onduidelijk welke is gekozen

Cijfer: 8

2. Key-paths

JA	NEE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Heeft elk concept een eigen key-path scenario?
2. A. Beschrijf de tips & tops van elke interactie. Is de werking duidelijk?
B. Sluit het concept volgens jou aan bij alle gebruikerseisen? Geef aan aan welke gebruikerseisen het concept niet voldoet.

concept 1:

concept 2:

concept 3:

Feedback: prima

Cijfer: 8



Week 1

Doelgroep: MLC Studenten

1. ANALYSE INTERVIEWS

Interview	Doelen m.b.t. koffiedrinken (of thee)	gedragingen m.b.t. koffiedrinken (of thee)	aken/ activiteiten m.b.t. koffiedrinken	contextfactoren	belangrijkste bevinding(en)
1 - Lekker - Geeft boost	- Denkt aan prijs kwaliteit verhouding - Voelt zich ontspannen	- School - bij fest zitten - Praten	- vrienden of alleen - Elke dag - 's ochtends en in de pauze - Meestal cappuccino of gewone koffie - Met vrienden	-	- onduidelijk wanneer je pasje er tegen aan moet. - Onduidelijk waar de koffie precies uitkomt + sterkte bepalen + Extra info gluten + Contactloos
2 - wakker worden - Focus/concentratie	- denkt aan prijs kwaliteit verhouding - Denkt aan Fairtrade	- Reizen met openbaar vervoer - School	- Elke dag - 's ochtend en na een paar lessen - Meestal cappuccino of zwarte koffie - Alleen of met vrienden	-	- plaatjes vind hij onoverzichtelijk, heeft liever de namen erbij staan + Sterkte bepalen + Suiker via het apparaat

3 - Gewoonte	- sfeer is niet zo belangrijk	- Reizen met openbaar vervoer	- In de trein	- vind de koffie op school niet lekker
- Ontspanning	- Vind goedkoop belangrijk	- School	- Cappuccino	
- Concentratie			- Alleen	
4 - Opstarten	- elke koffie is wel lekker	- Reizen in het openbaar vervoer	- elke ochtend	- vergeet het bekertje er onder te leggen
- Wakker worden	- Melk moet goed geschuimd zijn		- In het weekend alleen in de avond	- Onduidelijk wanneer je pasje er tegen aan moet
			- Meestal cappuccino	+ contactloos
	- Alleen			
5 - Opstarten	- denkt aan prijs kwaliteit verhouding	- In de les zitten	- elke dag	+ Suiker via het apparaat
- Goed de dag beginnen	- Sterkte is belangrijk		- 's ochtends	
			- Zwarte koffie, soms met suiker	
			- Met een goede vriendin	
6 - Lekker	- denkt aan prijs kwaliteit verhouding	- School	- elke dag	- vind de koffie uit de automaten op school minder lekker
- Scherp blijven	- Goede kwaliteit is belangrijk		- 's ochtends en rond 4 uur	
	- Hecht geen waarde aan Fairtrade		- Met vrienden	

	Wat vonden ze lastig?	Wat vonden ze meevallen?	Wat hebben ze geleerd?	Wat viel op
Yasmine	<ul style="list-style-type: none"> - Interviews regelen was lastiger dan verwacht - Soms wordt het wat eentonig 	<ul style="list-style-type: none"> - Ze vond het niet alleen leerzaam maar ook gezellig 	<ul style="list-style-type: none"> - dat het belangrijk is hoe je mensen benaderd 	<ul style="list-style-type: none"> - Dat waarom vragen heel belangrijk zijn in een interview
Elias	<ul style="list-style-type: none"> - Alles in zijn geheel duurde langer dan verwacht 	<ul style="list-style-type: none"> - De interviews werden steeds beter 	<ul style="list-style-type: none"> - Hoe mensen denken over koffie 	<ul style="list-style-type: none"> - Veel mensen hadden niet echt door dat je kon betalen met je pinpas

2. DRIE STORYBOARDS

verschillende koffie/thee drink momenten

	On My Way	Oeps	Goeiemorgen
tijdstip	Rond 4'en	In het tussenuurtje	S ochtends
context/ locatie	School	School	School
met wie	Alleen	Met vrienden	Alleen
doel(en)	Ontspannen	Gewoonte	Wakker worden

Hieronder staan de drie storyboards, na deze gemaakt te hebben heb ik voor het koffiemoment “goeiemorgen” gekozen, het is hier namelijk ochtend en op dit tijdstip halen de meeste mensen koffie, daarom leek die tijd mij interessant.

On My Way



Het is even na school. Je moet opschieten omdat je trein zo gaat vertrekken. Je besluit om een lekkere cappuccino te gaan halen voor onderweg, om even heerlijk te ontspannen. Zodra je je pasje op de scanner houdt om te betalen, gebeurt er niks en je krijgt geen koffie. Het blijkt dat je al eerder je pasje had moeten scannen maar het werd nergens aangegeven. Jammer genoeg heb je nu de trein gemist.

Belangrijkste doel van de gebruiker

Ontspannen

Oeps



Jij en wat klasgenootjes hebben een tussenuurtje. Terwijl je koffie haalt en met de rest aan het praten bent zet je een bekertje onder de machine. Als de koffie begint te stromen merk je dat alles er naast gaat! Snel zet je de beker er beter onder. Jammer dat er niet werd aangegeven waar het bekertje precies had moeten staan!

Belangrijkste doel van de gebruiker

Gewoonte

Goeiemorgen



Vandaag moet je vroeg op school zijn. Je bent super moe en eenmaal op school aangekomen besluit je maar een bakkie koffie te nemen om een beetje wakker te worden. Half aan het slapen toets je de koffie in die je wilt. Je houdt je pasje ervoor en wacht. Plotseling merk je dat de koffie al stroomt, maar er staat geen beker onder!

Belangrijkste doel van de gebruiker

Wakker worden

3. DESKRESEARCH

Onderzoeksvraag: *Waarom is koffie zo populair?*

Zoektermen:

1. *Populariteit van koffie*
2. *Koffie in Nederland*
3. *Geschiedenis van koffie*
4. *Nederlanders onder koffie*
5. *Nederlandse koffie populair*

Belangrijkste bevindingen met bronnen:

1

<http://www.knvkt.nl/de-nederlandse-koffie-en-theemarkt>
(2017) *“De Nederlandse Koffie en Thee Markt”*

Nederland staat tegenwoordig bovenaan de lijst van meeste koffiedrinkers van de wereld. In Nederland heeft koffie een belangrijke plaats in ons dagelijks leven. “Per dag wordt er in Nederland gemiddeld 6,5 miljoen liter koffie geconsumeerd. Op jaarbasis is dat circa 150 liter koffie per persoon. Uit onderzoek is dan ook gebleken dat er maar weinig mensen zijn die geen koffie of thee drinken.”

2

<http://dezoeteboon.nl/koffie-verslavend-lekker/>
Ivy. (8 December 2016). Nieuwtje: *“Waarom is koffiedrinken zo populair?”*

Waarom koffie tegenwoordig nu zo populair is, is kortweg omdat koffie drinken gezellig is, het is een sociale drank. Je wordt er opgewekt van en door de cafeïne die erin zit wordt het ook nog eens verslavend, je blijft het drinken.

3

<https://rubriek.nl/kook/waarom-is-koffie-zo-populair>
(datum onbekend). *Warme dranken: “Waarom is koffie zo populair?”*

<https://nl.jura.com/nl/koffiewereld/koffie-geschiedenis>
(datum onbekend). *“koffie geschiedenis”*

De populariteit van koffie in Nederland moet ergens vandaan komen. Als we naar de geschiedenis kijken was een van de redenen dat de Paus het drinken van koffie in 1600 officieel goedgekeurd had. Daarnaast had de Gouden Eeuw hier ook een bijdrage aan. Nederland handelde toen heel goed met koffie.

Wat later in de geschiedenis is er een belangrijke reden bij gekomen. Dat gebeurde na de tweede wereldoorlog. In deze tijd was het drinken van koffie het symbool van economische wederopbouw en welvaart. “Het feit dat men koffie dronk, betekende dat men weer geld had om uit te geven.”

Conclusie

Uit mijn eerste deskresearch is gebleken dat de oorzaak van de populariteit van koffie niet perse betekend dat koffie populair is over de hele wereld. Nederland staat niet voor niks bovenaan het lijstje van meeste koffie drinkers. Het heeft niet alleen met onze Gouden Eeuw geschiedenis en de Paus te maken, maar ook met de tweede wereldoorlog. In de loop van de tijd is koffie gebruik in Nederland zo normaal geworden, dat het niet gemist kan worden in onze samenleving.

Waarom het er zo in is gebleven heeft als reden dat het een verslavende werking heeft door de cafeïne. Daarnaast staat koffie bekend als sociale drank, mensen vinden het gezellig om koffie te drinken met anderen.

Met deze informatie weet ik nu beter waarom koffie zo populair is. Dit kan ik gebruiken in mijn keuzes omdat ik nu de achterliggende reden weet van de koffiegebruiker.

20 mogelijke ideeën

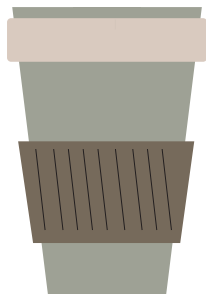
1. Warmte instellen



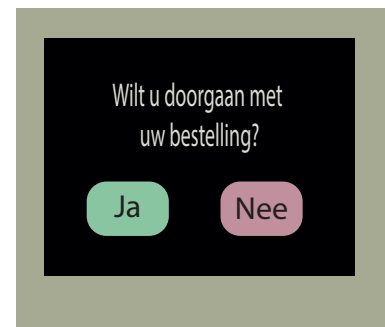
4. Aftellen terwijl de koffie in je beker gegoten wordt



2. Kartonnetje om de bekers



5. Als je te lang wacht met het afronden van de bestelling, deze vraag stellen



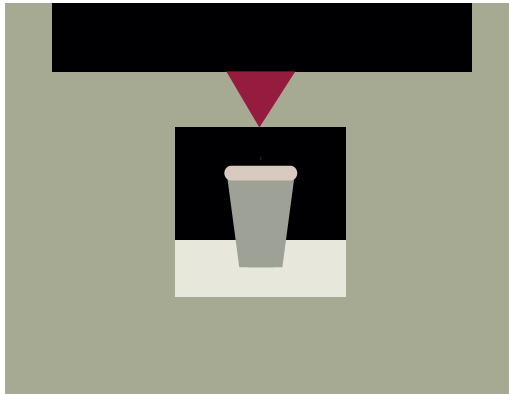
3. Sterkte instellen



6. Formaat van de beker instellen



7. Een grote pijl waar de koffie uit komt



8. De automaat levert er een beker bij, je hoeft 'm niet zelf te pakken



9. Met afbeeldingen de instructies aangeven



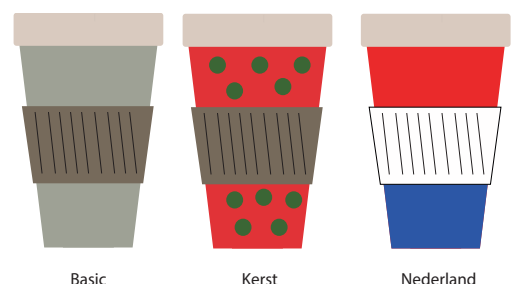
10. Op je HvA-pasje staat je laatst genomen drankje. Scan je deze, dan komt hij groot in beeld te staan met de volgende vraag



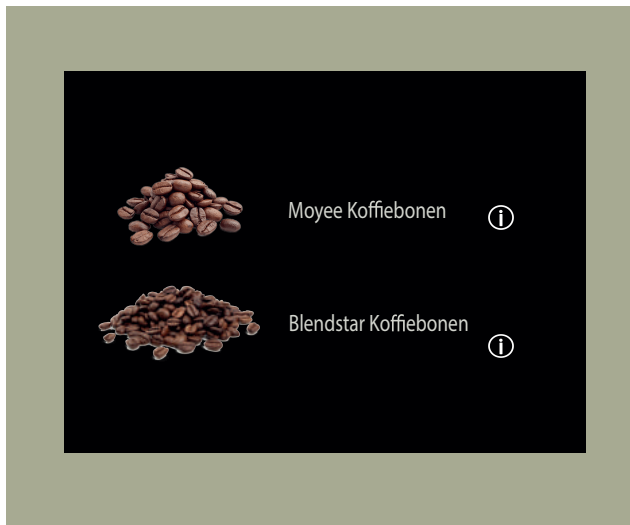
11. Leuk scherm als het gelukt is koffie te halen



12. Sfeerbekertjes



13. Eigen bonen instellen



16. Inspreken welk drankje je zou willen hebben, zowel handig voor luie, als blinde studenten



14. Gezichtherkenning, zo gaat het van je HvA pasje af ook als je 'm niet bij je hebt



17. Op je telefoon alvast instellen welke koffie je wilt, dit word opgeslagen op je hva-account, en zodra je je HvA pasje scant komt hij in beeld



15. Taal instellen



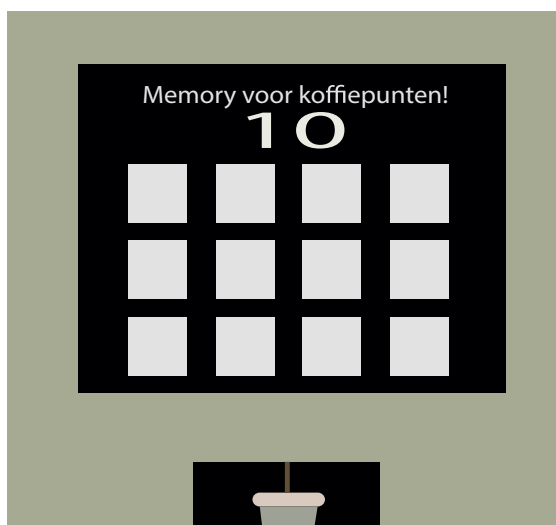
18. Waar de koffie uitkomt, wordt opgelicht



19. Goede instructies, duidelijke stappen



20. In de tussentijd dat je wacht op je koffie, speel je een kort spelletje waar je punten mee kan verdienen. Dit word opgespaart op je HvA pasje en met genoeg punten krijg je een gratis koffie



Week 2

1. DEEP HANGING OUT

Door middel van een deep hanging out ga ik studenten observeren die gebruik maken van een koffiezetapparaat op de HvA.

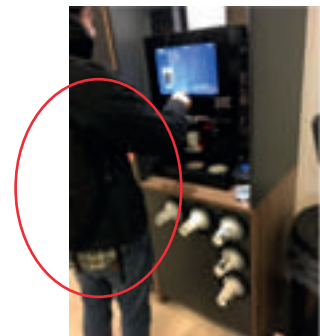
Doel van deze methode:

Het doel van deze deep hanging out is om erachter te komen hoe studenten zich gedragen wanneer zij het koffiezetapparaat gebruiken. Ik hoop hun bezigheden, activiteiten, gedrag en andere dingen te vinden die mij kunnen helpen een goed beeld te geven van de gebruiker.

Beschrijving content en gedrag gebruikers

Wat hebben de studenten bij zich?

De studenten hebben meestal niks bij zich. Wel dragen ze af en toe een tas bij zich en soms hebben ze papieren in hun hand. Ik heb hier alleen helaas geen foto van kunnen maken.



Leerling draagt een rugtas bij zich

Wie gebruikt de automaat?

Over het algemeen heb ik alleen leraren en studenten de automaat zien gebruiken.

Welke tijd van de dag is het?

Mijn deep hanging out vond rond 12 uur plaats (lunchtijd)

Waar ben je gaan kijken?

Ik ben bij MIC studenten gaan kijken. Deze opleiding zit in het Benno-Premsele Huis. Ik heb gekeken op de 3e verdieping.

Met wie zijn de studenten?

De studenten en docenten gingen meestal in hun eentje koffie halen. Af en toe waren er collega's of medestudenten mee.

Wat doen de gebruikers naast koffie halen?

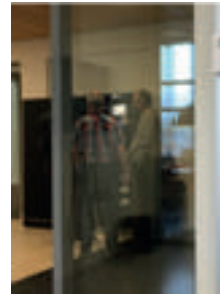
Ik zag dat leraren er vaak meteen water bij gingen halen. Bij studenten zelf zag ik dit niet. Het viel me ook op dat na dat de koffie gehaald was, veel studenten voor het koffiezetapparaat lang door bleven kletsen.

Hoe gedragen de gebruikers zich?

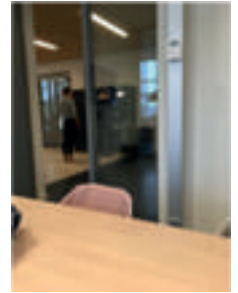
Studenten met medestudenten praten met elkaar en als ze alleen zijn is het meestal: koffie halen en meteen weer gaan, hierdoor merk je dan ook niet echt veel in hun gedrag.

Wat is de stemming van de gebruiker -in hoeverre dit zichtbaar is

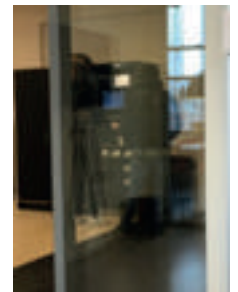
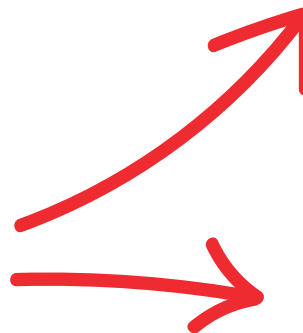
De meeste zien er relaxt uit. Je merkt niet veel van hun stemming verder, daarom heb ik het een een gebruiker gevraagd. Hij zij dat hij erg vrolijk was.



Twee leraren bij de automaat

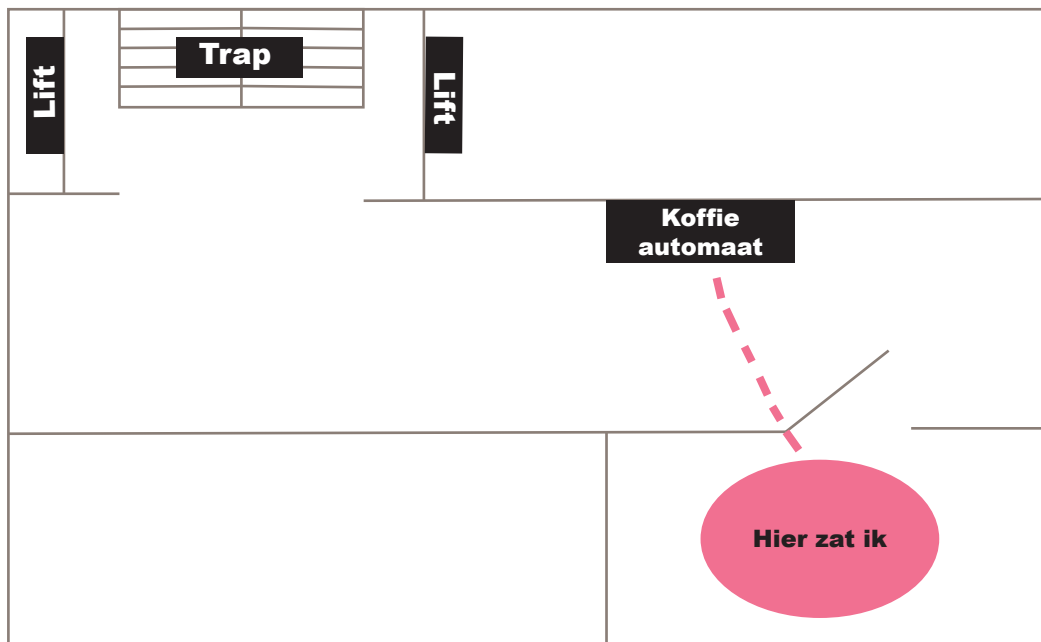


Twee studenten bij de automaat



Student haalt koffie in z'n eentje

Zo zag de omgeving er ongeveer uit:



Bevindingen

Ik heb een paar problemen kunnen vinden, bijvoorbeeld dat als je de bekertjes eruit trekt dan pak je er soms 2 want ze blijven aan elkaar plakken.

Ik denk dat dit aan de ene kant irritant is, maar aan de andere kant vinden mensen het denk ik ook weer handig. Vaak is de koffie namelijk te heet en dan pak je expres nog een bekertje erbij.

Ook viel het mij op dat bijna iedere gebruiker de koffie van boven pakte, omdat het natuurlijk zo heet is.

Daarnaast zag je sommige studenten vaker op het beeldscherm klikken. Dit kwam waarschijnlijk omdat de touchscreen wat traag was, of hem niet goed pakte.

Conclusie(s)

De koffie was kort gezegd gewoon heet, en de bekertjes zijn er duidelijk niet heel goed voor gemaakt. (De koffie word niet voor niks van boven gepakt etc.)

Verder vind ik de bevinding waar studenten per ongeluk 2 bekertjes pakte in plaats van 1tje het interessantste, want in de interviews kwam dit eigenlijk niet naar voren.

2. USER TRIP

In mijn user trip ga ik mij inleven als student op de HvA. Dit moet wel lukken aangezien ik zelf ook een student ben op de HvA. Ik haal ook regelmatig koffie, maar deze keer ga ik extra letten op alle handelingen en stappen waar ik doorheen ga.

Gedetailleerde omschrijving gebruiker en koffiemoment

De doelgroep van dit onderzoek is zoals al eerder vermeld: de student. Deze student maakt regelmatig gebruik van de koffieautomaat. Hij of zij is een echte koffie of thee liefhebber.

Het koffiemoment die ik ga onderzoeken vindt plaats in de ochtend. Studenten zijn dan vaak moe (uit onderzoek week 1 geconcludeerd) en hebben dan vaak een opstartertje nodig. We gaan kijken hoe ze dat ervaren.

Wat heb je gedaan hebt om je in te leven in je gebruiker?

Om mij het beste in te kunnen leven in de gebruiker, is er natuurlijk maar 1 optie: zelf koffie halen in de ochtend op school.

Zoals ik al eerder had vermeld, zal dit waarschijnlijk makkelijk gaan, aangezien ik onder de doelgroep val en omdat ik ook regelmatig gebruik maak van het apparaat.

Bevindingen van je user trip (problemen, ervaringen, frustraties)

Om te beginnen ging het proces moeizaam. Het kan aan mij liggen, maar het was nog al onduidelijk wanneer je je pasje tegen het apparaat moest leggen om te betalen. Ik was ondertussen aan het praten met een vriendin, maar dat had ik eigenlijk niet moeten doen. Toen ik namelijk wou betalen stond er dat ik nog niks had aangeklikt. Ik was blijkbaar te langzaam.

Het laatste wat ik kan vertellen over mijn ervaring met de koffieautomaat is dat de koffie erg heet was, en 1 bekertje niet voldoende was om mijn vinger te verbranden. Ik heb daarom een extra bekertje erbij gepakt.

Conclusie(s)

De conclusie van deze user trip is kort gezegd: Het proces was te onduidelijk, je krijgt te weinig tijd om de bestelling af te ronden en de bekertjes zijn zwak.

Goede oplossingen zijn bijvoorbeeld betere aanwijzingen geven zoals: "wilt u doorgaan met uw bestelling?" Of "leg nu uw pasje tegen de scanner om te betalen". Het koffiehalen zal dan een stuk soepeler gaan.

AFFINITY MAP

Beker houder

Dikkere bekertjes

Duidelijke aanwijzingen

Kartonnetje om de beker

Perongeluk 2 bekertjes tegelijk-gepakt

DHO

Koffie is te heet

DHO

Touchscreen werkt niet goed/snel

DHO

Inhoud is te weinig

DHO

Te laat met betalen

DHO/UT

Bekertje vergeten neer te zetten

DHO/UT

Niet duidelijk wanneer je je pasje erop moet leggen

UT

Prullenbak ver weg

UT

Veel studenten pakken expres 2 bekertjes

UT

Portomonne in hun hand

UT/DHO

Kijken ondertussen op telefoon

DHO

Praten met mensen om zich heen

DHO

Zien er relaxt uit

DHO

Rugtas/handtas bijzich

DHO

Gaan snel heen en weer voor koffie

UT

Week 3

Larissa haalt koffie

Het is een doordeweekse ochtend, een normale schooldag voor Larissa. Larissa is MIC student en begint elke dag met een lekker bakkie koffie, soms haalt ze er eentje onderweg, maar dit keer is ze een beetje aan de late kant. Gelukkig zijn er op school koffieautomaten!

STAP 0 - situatie schets

Doelen:

Larissa wilt snel koffie halen, ze moet op tijd in de les komen
Larissa wilt lekkere koffie, ze wilt er wel van kunnen genieten
Larissa wilt niet te veel betalen voor koffie

Belangrijke omgevingsfactoren en persona:

Larissa komt net de school in lopen, ze is alleen, bijna te laat voor de les, ze heeft haar handtas mee met haar laptop erin en haar jas nog aan, ze wilt voor dat de les begint nog even snel koffie halen om lekker de dag lekker te beginnen.

STAP 1 - opstellen van probleemstelling en visie

Larissa wilt koffie halen en het liefst zo soepel mogelijk. Ze heeft geen zin in onduidelijk gedoe bij het koffiezetapparaat. Bovendien moet ze op tijd komen in de les.

STAP 2 - brainstormen

Goede instructies

Makkelijk betaalsysteem

STAP 3 - Identificeren van de verwachtingen van de persona

Ze verwacht lekkere koffie, maar bedenkt wel dat bij dit soort koffiezetapparaten de kwaliteit niet top is, door de lage prijs. Snelheid en soepelheid van het apparaat verwacht ze ook. Het is tenslotte haar doel om zonder te veel moeite een kop koffie te halen.

STAP 4 - ontwikkelen van het context scenario

1. Larissa loopt richting het koffiezetapparaat, het is ochtend en ze is moe
2. Ze kijkt op het scherm het koffiezetapparaat, welke koffie zal ik nemen?
3. Dan toetst ze haar lievelingskoffie in, cappuccino, ze word al een beetje vrolijk
4. Ze kijkt relaxt in haar tas voor haar pinpas
5. Nu legt een bekertje onder het apparaat
6. Larissa rond haar bestelling af en scant haar pinpas
7. De koffie word nu langzaam in het bekertje gegoten, ze word blij van de geur van de koffie
8. Ondertussen kijkt Larissa waar ze les heeft op haar telefoon
9. Het bekertje is gevuld en ze doet haar telefoon weer terug in haar tas
10. Ze pakt het bekertje en loopt rustig naar de les met een heerlijke cappuccino

USER REQUIREMENT LIST

De gebruiker moet binnen 1 minuut aanklikken welke koffie hij wilt, doet hij dit niet, dan moet er worden aangegeven of hij nog door wilt gaan.

De gebruiker moet zelf de bonen kunnen instellen die hij het lekkerste vind.

De gebruiker moet niet meer dan 1 euro betalen voor zijn koffie.

De koffie bekens moeten minimaal 5 mm dik zijn om te voorkomen dat gebruikers hun handen verbranden.

De gebruiker moet de sterkte van de koffie in kunnen stellen.

De gebruiker moet kunnen navigeren door middel van touchscreen op het beeldscherm van de koffieautomaat

De gebruiker moet worden geïnformeerd dat de drank is geserveerd

De gebruiker moet worden geïnformeerd wanneer hij zijn pasje op de scanner moet neerleggen

De gebruiker moet worden geïnformeerd wanneer er een bekertje onder het koffiezetapparaat moet worden geplaatst.

De gebruiker moet de mogelijkheid hebben om het formaat van de beker te kunnen kiezen

De gebruiker moet de mogelijkheid hebben om de hoeveelheid melk en suiker te kiezen.

De gebruiker moet zowel kunnen betalen met een HvA pas, als met een pinpas als met muntjes.

De koffieautomaat moet sneller koffie kunnen produceren als het huidige apparaat.

De gebruiker mag zijn handen niet branden aan de beker.

Larissa Bakker

PERSONA



<https://www.aryacollege.org/student-development-cell.php>
Ayra College: "Student Development Cell"

Opleiding: MIC

Leeftijd: 20

Omschrijving persoonlijkheid:

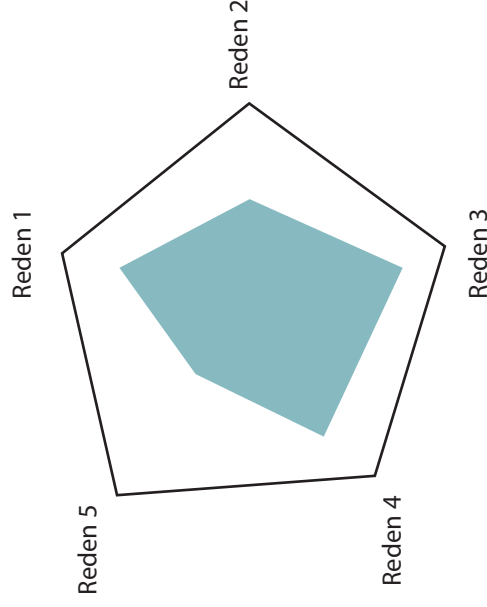
- hulpvaardig
- nieuwsgierig
- humeurig

Voorkeur koffie/thee: Koffie

"Een dag zonder koffie is een dag niet geleefd"

Redenen om koffie/thee te drinken:

- reden 1) Het is lekker
- reden 2) Goed voor concentratie en focus
- reden 3) Het is een gewoonte
- reden 4) Het is nodig om op te starten
- reden 5) Word er ontspannen van



Doelen:

Ik wil lekkere koffie van goede kwaliteit. Maar ik wil ook dat het goedkoop is.

Gedrag:

Ik vind sfeer belangrijk. Ik neem elke ochtend wel koffie, en dan meestal cappuccino.

Verwachtingen:

- prijskwaliteits verhouding
- niet hele snelle service
- prima koffie

Samenhang onderzoek

Top 3 bevindingen

Feedback klasgenoot

Aanpassing n.a.v. feedback

Interviews	<ul style="list-style-type: none"> - onduidelijk wanneer je je pasje moet scannen - Onduidelijk waar de koffie precies uitkomt - Er word niet veel van het apparaat verwacht 	Geen negatieve feedback gekregen	-
Deep hanging out	<ul style="list-style-type: none"> - Koffiebekers worden te heet - Er worden soms perongeluk 2 bekertjes gepakt ipv 1 - Er word soms vaker geklikt omdat de touchscreen langzaam is 	Meer foto's met beschrijving en uitgebreider antwoorden	Uitgebreider antwoorden en foto's beter koppelen aan deze antwoorden.
Desk research	<ul style="list-style-type: none"> - In Nederland word het meeste koffie gedronken - Koffie is al populair vanaf de gouden eeuw - Doordat er cafeïne inzit en het dus een verlappende werking heeft, is de populariteit zo gebleven. 	De bronnen vermelden op de APA manier	Bronnen vermeld op de APA manier en een bronnenvermelding maken aan het einde van het proces verslag
User trip	<ul style="list-style-type: none"> - Te weinig tijd om je bestelling af te ronden - Stappen zijn onduidelijk - te weinig aanwijzingen 	Hier ook beter de foto's koppelen en uitgebreider antwoorden	Dezelfde aanpassingen als bij de Deep Hanging Out

URL versie 2

1. De gebruiker moet binnen 1 minuut aanklikken welke koffie hij wilt, doet hij dit niet, dan moet er worden aangegeven of hij nog door wilt gaan.
2. De gebruiker moet niet meer dan 1 euro betalen voor zijn koffie.
3. De gebruiker moet worden geïnformeerd dat de drank is geserveerd.
4. De gebruiker moet worden geïnformeerd waar de koffie precies uitkomt
5. De gebruiker moet worden geïnformeerd wanneer hij zijn pasje op de scanner moet neerleggen
6. De gebruiker moet worden geïnformeerd wanneer en of er een bekertje onder het koffiezetapparaat moet worden geplaatst.
7. De koffieautomaat moet sneller koffie kunnen produceren als het huidige apparaat.
8. De gebruiker mag zijn handen niet branden aan de koffie beker.
9. Als de koffiebonen op zijn, dan geeft de automaat dit aan op het scherm.
10. De koffieautomaat moet een sfeervol gevoel kunnen geven aan de gebruiker.

Verband tussen de URL's en de bevindingen

Eis 1 heeft een verband met de bevinding uit mijn User Trip, waarbij er te weinig tijd is om je bestelling af te ronden.

Eis 2 heeft te maken met de interviews, omdat studenten niet veel van het apparaat verwachten, moet de prijs ook niet hoog zijn.

Eis 3 heeft te maken met mijn User Trip, aanwijzingen worden namelijk nauwelijks weergegeven.

Eis 4 heeft te maken met de interviews, een paar studenten klaagde hier over dat dit te onduidelijk was.

Eis 5 heeft te maken met de interviews, maar ook met mijn user trip. Dit heeft weer te maken met de onduidelijke stappen en aanwijzingen.

Eis 6, net als eis 5, komt dit voort uit de bevindingen van mijn User Trip en de interviews, onduidelijke aanwijzingen.

Eis 7, uit de interviews kwam naar voren dat studenten even snel koffie willen halen, en wachten, daar zi niemand op te wachten.

Eis 8, deze eis komt voort uit de deep hanging out, mensen hielden de beker van bovenaf omdat het simpelweg te heet was om de koffie goed vast te houden.

Eis 9, heeft te maken met mijn user trip, waar het weer draait om de aanwijzingen.

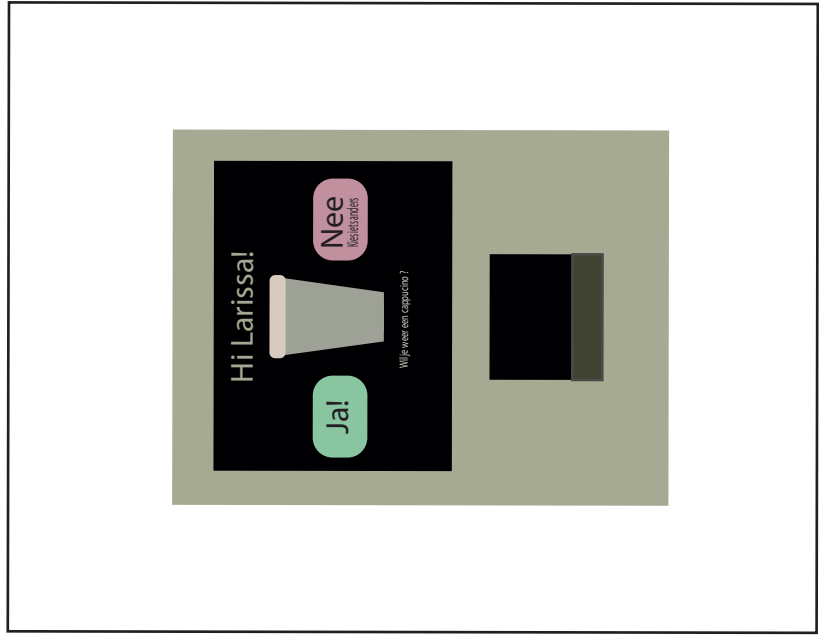
Eis 10, uit de interviews kwam naar voren dat sommige studenten sfeer belangrijk vonden, bovendien verwachten studenten niet veel van de HvA koffieautomaten. Een sfeertje kan dit veranderen.

DE BESTE 3 IDEEEN

HUISWERK UCD WEEK 4

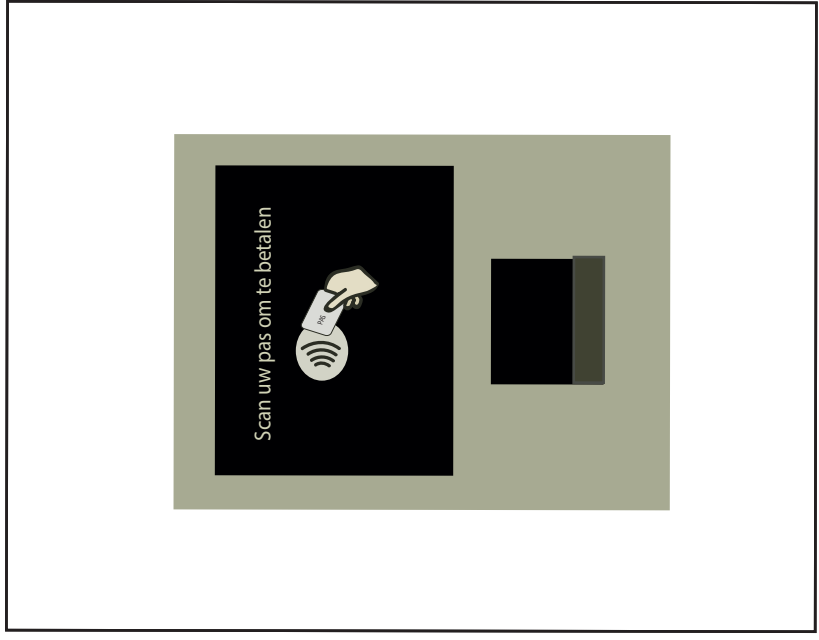
Ik wil van deze drie ideeën 1 idee maken. Dus ik heb geen favoriet concept. Van elk concept wil ik een paar dingen gebruiken.

AANGENAME EXTRA'S



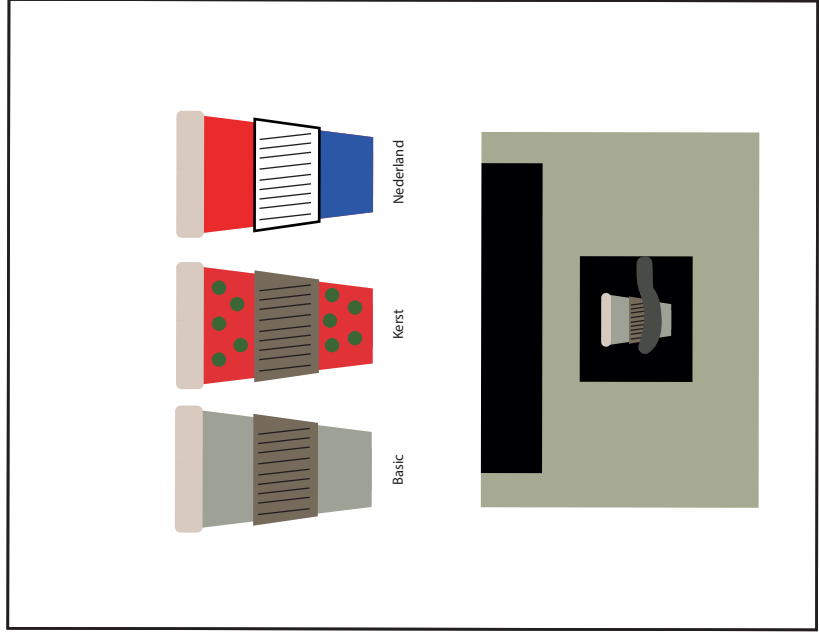
Bij dit concept is het de bedoeling om de gebruiker genoeg extra's te geven (hoeveelheid suiker/melk, sterkte, bonen, warmte) hierdoor heeft iedereen de perfecte smaak van de koffie die hij of zij wenst. De koffie die je als laatste drinkt word opgeslagen op je HvA-pasje. Als je dan weer bij de automaat komt en je scant je pasje, dan komt de laatst gekochte koffie groot bovenaan te staan. Het koffie halen gaat hierdoor sneller en het is veel persoonlijker.

MAKE IT CLEAR



Dit concept word gekenmerkt door de duidelijke en simpele stappen van het proces van de koffieautomaat. Er worden instructies gegeven aan de hand van foto's en voorbeelden en om niet te vergeten word er voor extra duidelijkheid gebruik gemaakt van aftellen, als de koffie in het bekertje word gegoten. Ook is er ter verduidelijking een grote pijl aangegeven waar de koffie uit zou moeten komen.

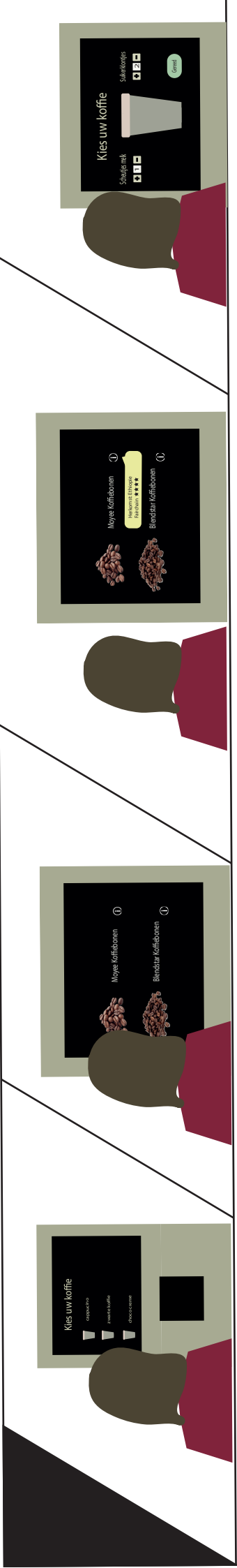
HET BEKER PROBLEEM



Dit concept heeft de bekers centraal staan. In de onderzoeken kwam duidelijk naar voren dat hier veel problemen mee waren. Daarom is het idee hier om niet zelf een bekertje onder de machine te plaatsen, maar dat de machine jou dat geeft samen met de koffie. Extra's hier zijn de sfeerbekers en je eigen bekerformaat instellen. Ook zijn de bekers van zichzelf ietsje dikker om te voorkomen dat je je handen verbrand.

KEYPATH HUISWERK UCD WEEK 4

AANGENAME EXTRA'S

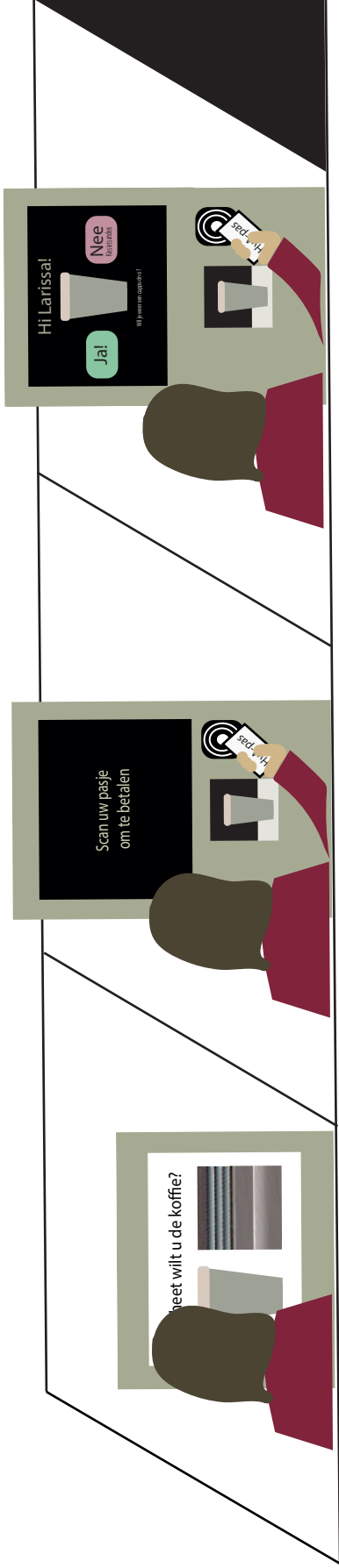


Kies uw koffie

Bonen instellen

Als je op het informatie tekenje klikt, krijg je informatie als herkomst, eerlijkheid en populariteit van de boon te zien. Ook of het fairtrade is of niet.

Melk en suiker bepalen

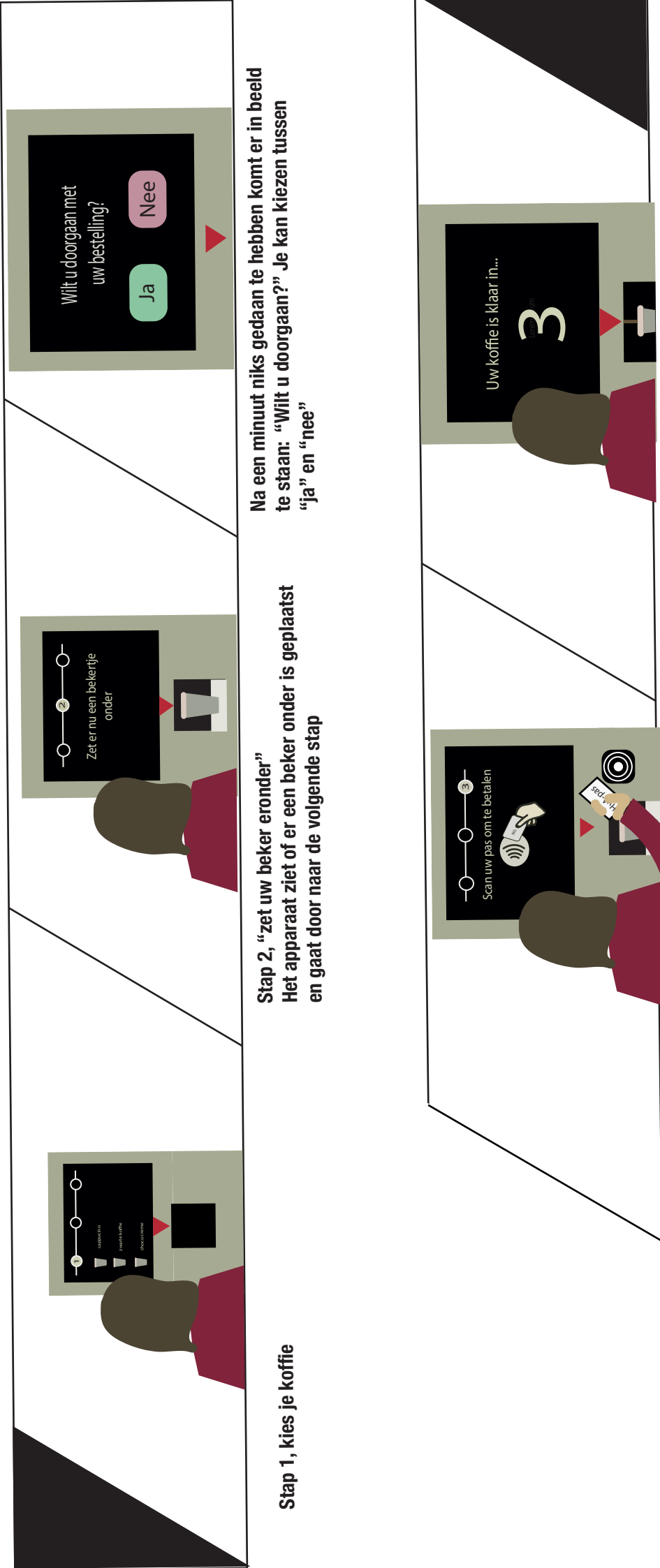


Temperatuur koffie bepalen.

Betalen met je HvA pasje

Volgende dag. Als je je HvA pasje scant, komt je laatste genomen koffie in beeld te staan.

MAKE IT CLEAR



Na een minuut niks gedaan te hebben komt er in beeld te staan: "Wilt u doorgaan?" Je kan kiezen tussen "ja" en "nee"

Stap 2, "zet uw beker eronder"
Het apparaat ziet of er een beker onder is geplaatst en gaat door naar de volgende stap

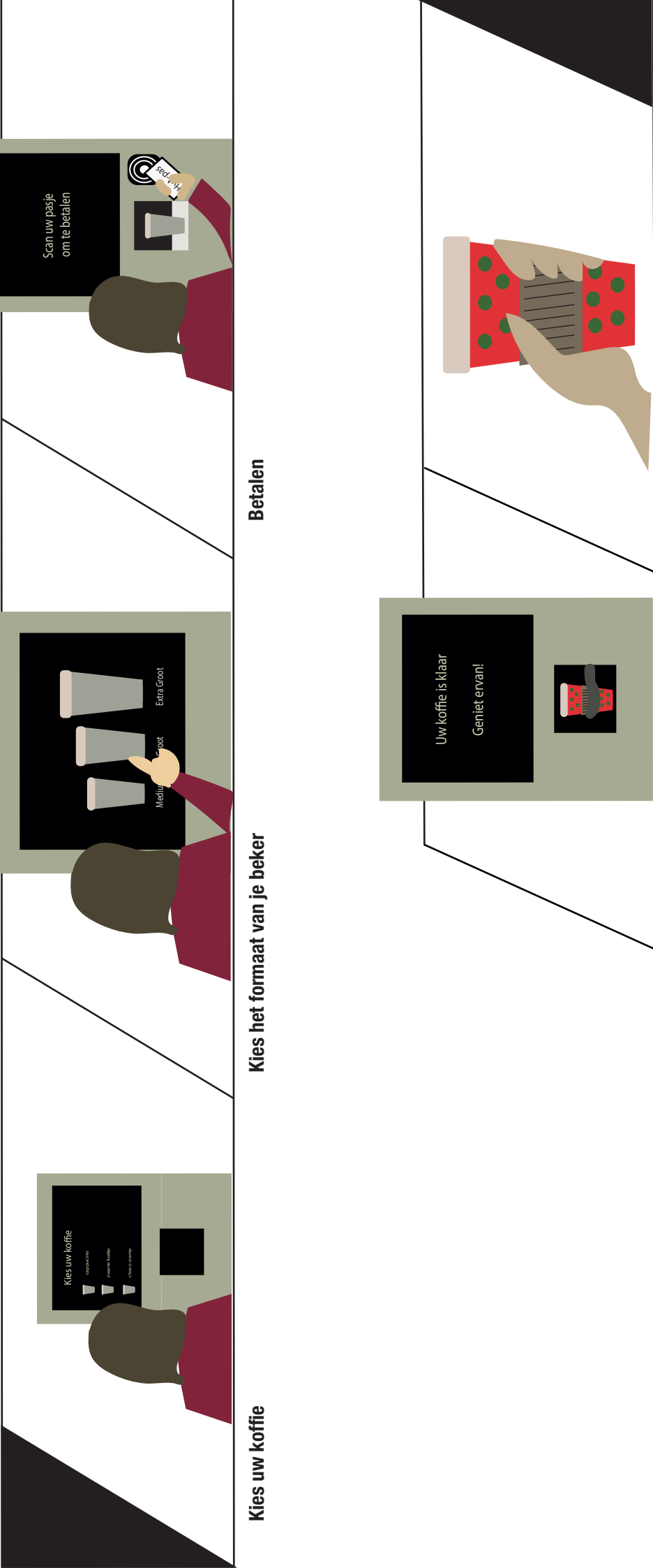
"uw koffie is klaar in.." 5,4,3,2,1

Klik je op nee, dan kom je weer bij het eerste scherm.

Klik je op nee, dan kom je bij stap 3, betalen. Met een afbeelding word het duidelijk gemaakt hoe dit werkt.

KEYPATH HUISWERK UCD WEEK 4

HET BEKER PROBLEEM



Bronvermelding

Desk Research

*<http://www.knvkt.nl/de-nederlandse-koffie-en-theemarkt>
(2017) "De Nederlandse Koffie en Thee Markt"*

*<http://dezoeteboon.nl/koffie-verslavend-lekker/>
Ivy. (8 December 2016). Nieuwtje: "Waarom is koffiedrinken zo populair?"*

*<https://rubriek.nl/kook/waarom-is-koffie-zo-populair>
(datum onbekend). Warme dranken: "Waarom is koffie zo populair?"*

*<https://nl.jura.com/nl/koffiewereld/koffie-geschiedenis>
(datum onbekend). "koffie geschiedenis"*

Persona

*<https://www.aryacollege.org/student-development-cell.php>
Ayra College: "student Development Cell"*