

Define Project Eurocom

Inhoudsopgave

Inleiding	1
Persona's	2
Empathy Map	3
Design Challenge	4
How-Might-We Questions.....	6
Conclusie:	7
Feedback:	7
Reflectie:.....	7

Inleiding

In dit document staan de Persona's, Empathy map en de How-Might-We questions Deze zijn allemaal gemaakt in de Define fase van het project. Ook staan hier de Design Challenges in, deze zijn door de loop van het project steeds aangepast en verbeterd.

Om jezelf beter te kunnen verdiepen in een doelgroep kun je persona's maken. Dit zijn fictieve personen met de eigenschappen van je doelgroep. Dit zijn dus mensen die de doelgroep vertegenwoordigen en baat hebben bij jouw product.

Om nog beter in het hoofd van je doelgroep te kunnen kruipen maak je empathy maps. In een empathy map beschrijf je heel nauwkeurig de doelgroep en hieruit krijg je de pains en gains van deze doelgroep. Wanneer je merkt dat je een vraag in de empathy map niet kunt beantwoorden moet je dit nog verder onderzoeken.

In het proces is het belangrijk om een Design Challenge te formuleren zodat je een doel hebt om naartoe te werken. Deze Design Challenge blijft constant veranderen en word steeds specifieker naarmate je meer onderzoek doet en verder komt in het proces.

Om het probleem/doel beter te definiëren heb ik een aantal How Might We Questions opgesteld. Bij de How Might We Questions heb ik het onderzoek, de thema's en de Design Challenge in ons achterhoofd gehouden.

Persona's

Met de resultaten uit ons onderzoek hebben we twee persona's gemaakt die onze doelgroep vertegenwoordigen. Deze zie je hieronder.

Naam:

Robert de Graaf

Leeftijd en geslacht:

76 jaar, Man



Hobby's:

- TV kijken
- Slapen
- Plantjes verzorgen
- Social media

Relatiestatus:

Weduwnaar

Mediagebruik:

Facebook

Beschrijving:

Robert woont alleen sinds de dood van zijn vrouw. Omdat hij niet erg mobiel meer is heeft hij weinig sociaal contact buiten de thuiszorg om en zit hij vaak voor de Tv. Om zich minder alleen te voelen kijkt Robert vaak op Facebook en verzorgt hij zijn plantjes. Robert ligt vaak in het donker op bed omdat hij niet weet wat hij kan doen. Wel doet hij zijn bankzaken via de laptop.

Naam:

Sandra van der Riet

Leeftijd en geslacht:

73 jaar, Vrouw



Hobby's:

- Breien
- Wandelen met man
- Nieuws Volgen
- Lezen

Relatiestatus:

Gehuwd

Mediagebruik:

Facebook en Whatsapp

Beschrijving:

Sandra staat dagelijks vroeg op om te gaan wandelen met haar man. Ze zorgt voor haar man en kookt zelf. Als ze tijd over heeft leest ze boeken of zit ze op social media. Sandra gebruikt vaak de notepad app om dingen in te schrijven die ze anders zou vergeten. Sandra vindt het belangrijk om zo lang mogelijk voor haar man te blijven zorgen. Sandra en haar man hebben veel contact met hun kinderen en kleinkinderen.

Empathy Map

Met ons onderzoek kunnen we de empathy map invullen. Hierdoor krijg je een beter beeld bij de eindgebruiker en wat er in hun omgaat. Ook kan je hiermee zien of er nog onderdelen missen in je onderzoek. De lege empathy map hieronder heb ik ingevuld.

Empathy Map Canvas

Designed for: _____ Designed by: _____ Date: _____ Version: _____

1 WHO are we empathizing with?
Who is the person we want to understand?
What is the situation they are in?
What is their role in the situation?

2 What do they need to DO?
What do they need to do differently?
What job(s) do they want or need to get done?
What decision(s) do they need to make?
How will we know they were successful?

3 What do they SEE?
What do they see in the marketplace?
What do they see in their immediate environment?
What do they see others saying and doing?
What are they watching and reading?

4 What do they SAY?
What have we heard them say?
What can we imagine them saying?

5 What do they DO?
What do they do today?
What behavior have we observed?
What can we imagine them doing?

6 What do they HEAR?
What are they hearing others say?
What are they hearing from friends?
What are they hearing from colleagues?
What are they hearing second-hand?

7 What do they THINK and FEEL?
PAINS
What are their fears, frustrations, and anxieties?
GAINS
What are their wants, needs, hopes and dreams?

What other thoughts and feelings might motivate their behavior?

Last updated on 16 July 2017. Download a copy of this canvas at <http://www.gemstorming.com/empathy-map/> © 2017 Dave Gray, xplane.com

Empathy Map Canvas

Designed for: Project Eurocom Designed by: Joep van Dijk Date: 20-09-2020 Version: _____

1 WHO are we empathizing with?
Thuiswonende ouderen die in aanmerking komen met de zorg.

2 What do they need to DO?
Gezond blijven
Sociaal blijven en Gelukkig blijven
om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen. Activiteiten blijven doen met hun kinderen en kleinkinderen.

3 What do they SEE?
Veel mensen om hun heen die gezondheidsproblemen krijgen. Minder Sociaal contact. Het nieuws en social media. Mensen die voor hun zorgen. Ze zien hun kinderen en kleinkinderen

4 What do they SAY?
Ze willen zelfstandig blijven leven en zich veilig blijven voelen.
Ze willen actief en gezond blijven om zoveel mogelijk te genieten van het leven.
Ze willen sociaal blijven en praten met hun familie, geliefde en vrienden

5 What do they DO?
Ze zijn gepensioneerd. Doen veel rustigere activiteiten of kijken Tv. Ze proberen zoveel mogelijk buiten te komen en sociale contacten te onderhouden en proberen met de tijd mee te gaan.
Ze staan in aanraking met de zorg en slikken dus medicijnen of worden verzorgd.
Ze gaan vaak op bezoek bij hun kinderen en kleinkinderen.

6 What do they HEAR?
Ze horen het advies van de dokter of verzorgers. Ze horen het nieuws op tv. Het gehoor gaat vaak achteruit. Ze horen veel van hun familie en vrienden. Deze vertellen de laatste weetjes en houden hun up to date met hun leven.

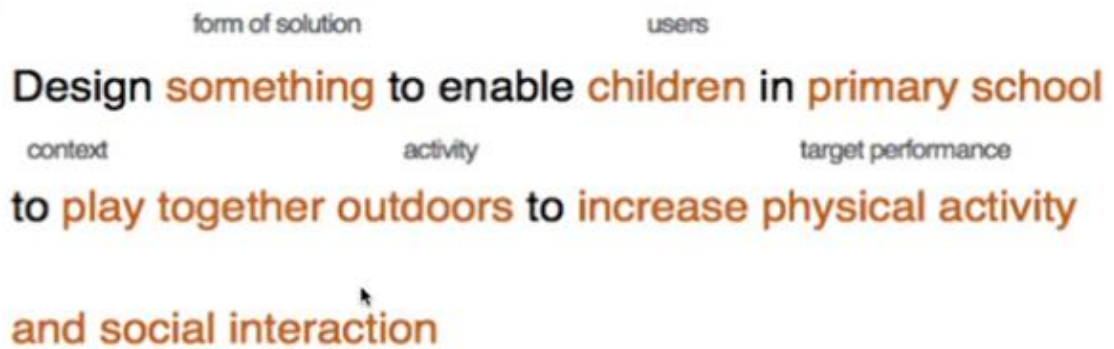
7 What do they THINK and FEEL?
PAINS
Ze zijn bang om niet meer zelfstandig te kunnen wonen. Ze zijn bang om hun sociale contacten kwijt te raken. Ze moeten vaak verzorgd worden en krijgen steeds meer problemen. Ze worden vergeetachtiger en eenzaam. Ze kunnen vaak niet verdedigen.
GAINS
Ze zijn erg leergierig. Ze hebben veel levens ervaring. Ze zijn bereid gezond te leven. Ze houden van contact met mensen. Ze vinden veel activiteiten leuk om te doen. Ze zijn dol op hun kleinkinderen.

Last updated on 16 July 2017. Download a copy of this canvas at <http://www.gemstorming.com/empathy-map/> © 2017 Dave Gray, xplane.com

Design Challenge

Ik heb op verschillende momenten in het project een Design Challenge gemaakt. Omdat je doel steeds duidelijker word krijg je ook steeds een specifiekere Design Challenge.

Ik heb een workshop gevolgd waarin de Design Challenge werd uitgelegd. Je ziet hieronder een template voor de Design Challenge en daaronder het proces de Design Challenges.



Design Challenge 1.0

Omdat we in het begin nog amper onderzoek hadden gedaan is deze design challenge nog erg vaag en onspecifiek. Dit word steeds specifieker in het proces.

Challenge

Design iets voor zelfstandig wonende ouderen die zorg nodig hebben waardoor ze langer thuis kunnen wonen of een betere kwaliteit zorg krijgen.

Design Challenge 2.0

Met het onderzoek dat we hebben gedaan kunnen we een specifiekere Design Challenge formuleren. Ik heb meerdere Design Challenges geformuleerd zodat we nog meerdere kanten op kunnen gaan.

Challenge 1

Maak met behulp van AI een test/applicatie voor zelfstandig wonende ouderen om dementie in een vroegtijdig stadium te kunnen diagnosticeren.
Door het vroeg behandelen van dementie kan er veel schade voorkomen worden.

Challenge 2

Maak een mobiele applicatie voor zelfstandig wonende ouderen waardoor de eenzaamheid word gemeten of zelfs word verminderd waardoor depressie kan worden voorkomen.
Door het vroeg diagnosticeren van eenzaamheid kan een plan opgesteld worden om eenzaamheid of depressie te voorkomen.

Design Challenge 3.0

Onze groepjes zijn samengevoegd waardoor we ons onderzoek en ideeën ook kunnen mixen. Hiervoor maken we een nieuwe design challenge en een nieuw concept.

Challenge

Maak een mobiele applicatie voor ouderen die informatie uit een wearable verzamelt, patronen herkent en een signaal geeft wanneer er een gevaarlijke waarde wordt gemeten.

Dit kan bijvoorbeeld een te hoge bloeddruk zijn of de persoon die valt. Hierdoor kun je eerder bij een noodsituatie zoals een beroerte of hartstilstand zijn maar ook vroegtijdig bij problemen zoals een hartritmestoornis zijn.

Design Challenge 4.0

Ons concept is een klein beetje aangepast, hierdoor is onze design challenge ook aangepast. Met deze design challenge hebben we een duidelijk doel voor ogen.

Challenge

Maak een mobiele applicatie voor ouderen die samen met een wearable informatie over het beweegritme van de persoon verzamelt. De app geeft deze informatie overzichtelijk weer aan de drager én zorgmedewerker zodat problemen in een vroegtijdig stadium aangepakt kunnen worden.

Je kunt bijvoorbeeld meten hoe snel iemand traploopt, gaat zitten, gaat staan en de beweegactiviteit om een duidelijk beeld te krijgen van de mobiliteit van een persoon. Hierdoor kun je weten of iemand zijn mobiliteit achteruit gaat, voorgeschreven medicijnen werken en andere dingen waar zorgmedewerkers baat bij hebben,

How-Might-We Questions

How Might We Questions 1.0

Om het probleem/doel beter te definiëren hebben we een aantal How Might We Questions opgesteld. Bij de How Might We Questions hebben we het onderzoek, de thema's en de Design Challenge in ons achterhoofd gehouden.

- How might we use Artificial Intelligence to diagnose people with dementia?
- How might we sent a test result to the correct doctor/care taker?
- How might we gather useful data from the end users.?
- How might we use a mobile app to measure loneliness of elderly people?
- How might we use a mobile app to decrease loneliness of elderly people?
- How might we use games, music, sound effects, speech to decrease loneliness of elderly people?

How Might We Questions 2.0

Omdat de design challenge verandert is, veranderen ook de how might we questions. Dit zijn de nieuwe how might we questions:

- How might we use a wearable to detect the users movement speed.
- How might we use a wearable to detect the heart rate.
- How might we use a wearable to detect the users mobility.
- How might we send this data to a mobile app.
- How might we update this data regularly.
- How might we present the data in a useful manner to the user?
- How might we present the data in a useful manner to the caretaker?
- How might we use games, music, sound effects, speech to decrease loneliness of elderly people?

Door het opstellen van deze HMW-Questions zien we ook alvast dingen waar we mogelijk tegenaan zouden kunnen lopen en beantwoorden deze alvast.

We willen weten hoe je de mobiliteit van een gebruiker meet. Na onderzoek te doen naar sensoren hebben we besloten om een 3D accelerometer, Stappenteller, Barometer, Hartslag en Bloeddruk meter, Temperatuursensor en Gps te gebruiken om vitale functies en mobiliteit te meten. Je kunt bijvoorbeeld meten hoe snel iemand gaat staan of zitten met de 3D accelerometer.

Ook moeten we bedenken hoe we deze data naar een app sturen en overzichtelijk maken. We hebben besloten om een progressive web app te maken. Hierdoor kun je data niet constant live blijven updaten maar moeten we dit bijvoorbeeld om het uur doen.

Omdat onze doelgroep wat ouder is moeten we de data simpel en overzichtelijk weergeven. Ik heb gevraagd aan ouderen mensen wat hun fijn vonden en ben uiteindelijk bij simpele grafiekjes gekomen die je laten in ons prototype terug kan vinden.

Conclusie:

Ik kan me nu een beter beeld voorstellen bij de doelgroep en kan hier mijn concept op aanpassen als dat ooit nodig is. Door de empathy map weet ik dat ik genoeg onderzoek heb gedaan naar mijn doelgroep omdat ik alle vragen goed kon beantwoorden.

In de empathy map zie je veel pains en gains die we later gebruiken in het proces. Een paar van deze pains zijn dat ouderen bang zijn om niet meer zelfstandig te kunnen wonen en sociale contacten kwijt te raken. Ook worden ze vaak kwetsbaar en vergeetachtig.

Een paar van de gains zijn dat ouderen erg leergierig zijn en graag met de tijd mee willen gaan. Ook hebben ze veel levens ervaring en zijn ze bereid om gezond te leven als ze hiermee langer zelfstandig kunnen zijn. Ouderen zijn ook heel dankbaar voor sociaal contact in de vorm van activiteiten of het zien van hun familie.

Ook weet ik nu waar we tegenaan kunnen lopen door de HMW-questions. Het is belangrijk om van tevoren een duidelijk plan te hebben zodat je niet achteraf erachter komt dat je plan niet mogelijk is om te maken.

Feedback:

Ik heb mijn persona's en empathy map voorgelegd bij Ferry. Ferry vertelde me dat deze er erg goed uitzagen maar dat ik nog het sociale aspect vergeten was. Wat vinden ouderen bijvoorbeeld van sociale contacten. Ik heb deze feedback hierna verwerkt in de persona's en empathy map.

Ook vertelde Ferry mij dat de eerste paar Design Challenges kort door de bocht waren, maar dat dat niet erg is omdat dat in het begin vaak zo is. Ik kon wel een klein voorbeeld onder mijn Design Challenges zetten waarin je verteld wat de gebruiker hier aan heeft. Dit heb ik later toegevoegd.

Reflectie:

Ik heb vorig semester al eens gewerkt met persona's maar had nog nooit van een empathy map gehoord. We hebben deze gelukkig goed uitgelegd gekregen in de workshops en in de superhero week.

Ik heb geleerd hoe belangrijk het is om een goed beeld te hebben van je doelgroep. Als je dit niet zou hebben bestaat de kans dat je een concept maakt die niet aanslaat en daardoor niet goed is. Ik weet nu ook hoe je de belangrijke punten zoals pains en gains uit de empathy map haalt.

Ook weet ik nu waar we tegenaan kunnen lopen door de HMW-questions. Het is belangrijk om van tevoren een duidelijk plan te hebben zodat je niet achteraf erachter komt dat je plan niet mogelijk is om te maken. Zo wist ik eerst niet dat je data niet constant kunt uploaden als je een progressive web app maakt. Als ik dit niet onderzocht had kwam ik misschien in de knoop te zitten tijdens de uitwerking.

Voor de volgende keer zou ik niet veel anders doen aan de Persona's en Empathy map, ik kreeg erg positieve feedback en ben blij met dit resultaat. Wel zou ik meteen al een duidelijkere Design Challenge maken zodat je een beter doel voor ogen hebt.