

PROCESVERSLAG

LISA NIJMAN

500837599

GRAFIET

T. BIJEN

29 OKTOBER 2019

Inhoudsopgave

DEBRIEFING	4
INTERVIEW ANALYSE AMFI STUDENT	5
Drie koffiemomenten en hun storyboards.....	6
Peerfeedback storyboards en scenario'	8
5 ideeën:	10
.....	10
Deep Hanging Out	15
<i>Omgeving en conclusie:</i>	16
Usertrip:.....	17
Peerfeedback DHO en UT	18
5 ideeën, nu totaal 10	20
Affinity-map	25
<i>Interviews: :</i>	25
Deep Hanging Out en User Trip:	26
Empathy-map:	27
Persona:.....	27
Ideal scenario:	28
Peerfeedback persona, scenario en gebruikerseisen.....	30
Triangulatiecheck Versie 1	33
Triangulatiecheck versie 2	35

Advies: SAVE THE DAY, SAVE SOME TIME.....	37
Feedback advies en keypath.....	41

DEBRIEFING

- Je gaat koffieautomatenbedrijf MAAS advies geven over hoe ze hun automaten kunnen verbeteren.
- Gebruik hierbij goal-directed UCD-technieken en methoden.
- Je doet gebruikersonderzoek naar de doelgroep AMFI-studenten. Je bestudeert de automaat zelf, maar ook de verschillende koffie- of thee momenten en alternatieven.
- Gebruik de technieken en methodes behandelt in dit blok en achterhaal je problemen, frustraties en kansen.
- Maak van dit onderzoek een affinity map, empathy map, persona en gebruikerseisen.
- Op basis van de persona en gebruikerseisen stel je een UX-ontwerpverbetering voor aan MAAS.
- Je ontwerpt voor een gebruiker, stel gedetailleerd zijn doelen vast en hoe jouw oplossing gelinkt is aan die doelen.
- Beschrijf de verwachtingen en beargumenteer hoe jouw voorstel de gebruikerservaring verbetert.
- Maak een posterpresentatie en een procesverslag.

1. Posterpresentatie van max. 5 min. Waarin o.a. wordt behandeld:

- De samenhang in je onderzoek (triangulatie)
- Je persona (opgestelde portret van de gebruiker)
- Jouw visueel voorgestelde UX-verbetering voor de gebruikerservaring
- Uitlegt hoe je tot dit voorstel bent gekomen (je proces)
- Laat zien en beargumenteert waarom je gelooft dat dit voorstel effectief is gelinkt aan je onderzoek.

Je presenteert je onderzoek, bevindingen, persona en oplossingsrichting op de poster zo visueel mogelijk.

2. Procesverslag; verder wil de klant dat jullie hem voorzien van een 'onderzoeksrapport' als ondersteunend bewijs voor jullie voorstel met daarin het bewijs van al het gedane onderzoek (alle huiswerk opdrachten, peerfeedback en de verwerking ervan en minimaal 10 idee schetsen).

INTERVIEW ANALYSE AMFI STUDENT

Door middel van video's heb ik geanalyseerd wat de amfi-studenten zeggen over de koffie en de koffie automaten op school. Dit heb ik verwerkt in een tabel.

Interview	Doelen m.b.t. koffiedrinken (of thee)	Gedragingen m.b.t. koffiedrinken (of thee)	Taken/activiteiten m.b.t. koffiedrinken	Contextfactoren	Belangrijkste bevinding(en)
1	<ul style="list-style-type: none"> Sociaal doen Wakker blijven bij deadlines. 	<ul style="list-style-type: none"> Drinkt cappuccina, want normale koffie is te sterkt Drinkt koffie 's ochtends en smiddags thee. 	<ul style="list-style-type: none"> Tijdens deadlines drinkt ze koffie Als ze zich suf voelt Drinkt koffie om sociaal te zijn (bij de 3 graafjes) 	<ul style="list-style-type: none"> DE melk smaakt niet goed bij de cappuccino. Onwetendheid van contactloos betalen 	<ul style="list-style-type: none"> Vrij bewust van het gebruik van de machine.
2	<ul style="list-style-type: none"> Voor de lekker Om nachten door te komen, wakker te blijven 	<ul style="list-style-type: none"> Rond deadlines veel koffie Gedurende de dag veel thee. 	<ul style="list-style-type: none"> Sociaal zijn en koffie drinken met vriendinnen. 	<ul style="list-style-type: none"> Slechte ervaring met automaten van vorige school. Kwaliteit bij Boterham/Spar dichtbij. 	<ul style="list-style-type: none"> Nog nooit koffie geprobeerd op school, want bang dat het slecht is.
3	<ul style="list-style-type: none"> Wakker worden in de ochtend Tijdens het roken 	<ul style="list-style-type: none"> Roken tijdens het koffie drinken 	<ul style="list-style-type: none"> Ontspannen Met klasgenoten/vriendinnen samen zijn 	<ul style="list-style-type: none"> Koffie uit de automaat is te heet. Het is de trend om overal koffie te gaan 	<ul style="list-style-type: none"> Betaalt liever meer geld, om te ontspannen en koffie. Barista experience is belangrijk

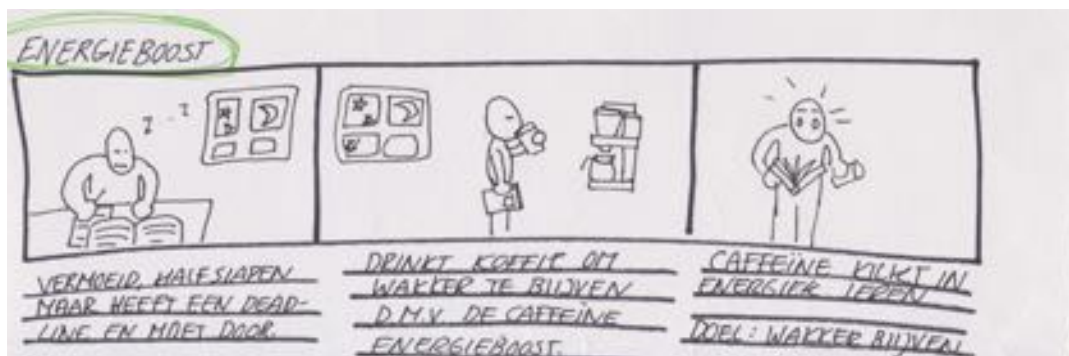
				drinken (latte-art)	
4	<ul style="list-style-type: none"> Ontspannen Kwaliteit koffie 	<ul style="list-style-type: none"> Zonder melk is de koffie niet lekker Gaat er onbewust vanuit dat alles goed en fairtrade is. 	<ul style="list-style-type: none"> Met vriendinnen gezellig bij Boterham zitten. Momenten op de dag dat ze het nodig heeft om tot rust te komen. Tijdens haar tussenuur. 	<ul style="list-style-type: none"> Ziet eruit alsof je niet veel koffie krijgt Koffie is veelste heet. Slechte feedback van de automaat 	<ul style="list-style-type: none"> Ontwetendheid met betalen met pinpas
5	<ul style="list-style-type: none"> Warm worden Koffie vervangen 	<ul style="list-style-type: none"> Suiker in haar thee Liefste muntthee of bosvruchten 	<ul style="list-style-type: none"> Oppepper Tijdens de les 	<ul style="list-style-type: none"> Positief Positief over de automaat Koopt vaak thee op de HvA 	<ul style="list-style-type: none"> Ervaren met de automaat, is belangrijk.
6	<ul style="list-style-type: none"> Wakker worden in de ochtend. Warm worden Of als ze ziek is. 	<ul style="list-style-type: none"> Drinkt geen normale melk, maar sojamelk of iets anders. Drinkt overdag alleen maar thee. 	<ul style="list-style-type: none"> Koffie om de dag door te komen. Thee gedurende dag. 	<ul style="list-style-type: none"> Smaakt niet naar koffie, maar naar automaat of het bekertje. 	<ul style="list-style-type: none"> Wat alternatiever, heeft wat specialere opties nodig, blijf in melk. Dat is niet op de automaten.

Daarna heb ik de video's van Yasmine en Elias bekeken over wat ze er van vonden en hoe ze het hadden aangepakt. Ook dat heb ik verwerkt in een tabel.

	Wat vond ze lastig?	Wat vond zij dat meeviel?	Wat heeft ze van het interviewen geleerd?	Iets anders dat je opviel aan de reflectie?
Elias	<ul style="list-style-type: none"> Mensen regelen. Snel onderschat. Opnemen van geluid 	<ul style="list-style-type: none"> Interviews houden vond hij leuk. 	<ul style="list-style-type: none"> Dat het langer duurde dan verwacht. Handig om spullen en de ruimte van te voren reserveren. 	<ul style="list-style-type: none"> Zag dat het interviewen steeds beter werd. Veel geleerd.
Yasmine	<ul style="list-style-type: none"> Algemeen lastiger dan verwacht. Mensen vinden is heel lastig. <p>Vragen waarom is lastig.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Was eigenlijk niet zo eng om op mensen af te stappen. 	<ul style="list-style-type: none"> Hoe je iemand goed benaard. Dat je ze iets kan geven in compensatie. 	<ul style="list-style-type: none"> Yasmine had veel commentaar op zichzelf en een goede zelfreflectie als in dat ze opmerkte dat ze droog antwoordde op de geïnterviewde.

Drie koffiemomenten en hun storyboards

	Energieboost	Ontspanning	Hydraterende houding
Tijdstip	's Ochtends /'s nachts	's Middags	Tijdens een schooldag
Context/locatie	Thuis/school/deadline	Boterham (café)	Vervanging voor water/ in de les
Met wie?	Alleen/met klasgenoten	Vrienden/vriendinnen	Klasgenoten
Doel(en)	Wakker blijven	Ontspanning/sociaal	Vervanger van water/gehydrateerd blijven



Energieboost is de situatie die ik gekozen heb. Omdat de meeste studenten onoplettend zijn en de machine daar geen rekening bij houdt. Ik wil onder vinden wat het betekent voor jou als je dus in een 'slaperige' gemoedstoestand koffie haalt.

ONTSPANNING



AFSpraak om vrienden-
dinnen te zien
en koffie te
drinken



Ik wil een lekkere drinken
en bestel mijn drankje
bij de barista van
Lafe Rotterdam



Ontspanning: genieten
van een kopje koffie
Doel: Ontspanning

HYDRATERENDE HOUDING



Op school
tijdens de
les mag je
koffie of thee
drinken



Kopje thee op tafel
als vervanging
voor gewoon water
Doel: Vasthouden van
drinken

Peerfeedback storyboards en scenario'

UCD 2019-20

Interviews en 3 storyboards - beoordelingsformulier

Feedback voor: Lisa

Feedback 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)

Algemeen

- | ja | nee |
|-------------------------------------|--------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 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 spel fouten?

1. INTERVIEWS

- | 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 type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
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.

Ja, duidelijk wie wat drinkt, waarom en
waarom. Doelen misschien niet echt geformuleerd
als doel

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

Er mist 1 gedrag, factor en bevinding, maar
degene die opgeschreven zijn, zijn duidelijk

B. Reflecties van de twee CMD studenten (Yasmine & Elias)

Welk omschreven leerpunt(en), lastig aspect en/ of aspect dat meeviel voor Yasmine en/ of Elias vind jij het meest bruikbaar en waarom? En hoe helpt het jou om interviews aan te pakken wanneer jij dat gaat doen (bijvoorbeeld tijdens het testen van je producten/ concepten wat je continu doet bij CMD)?

'Waarom' vragen stellen en spullen van tevoren
reserveren. Hier kan je zeker wat mee als
je zelf interviews gaat afnemen.



JA	NEE	2. STORYBOARDS VAN 3 KOFFIEMOMENTEN
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1. Zijn er minimaal drie verschillende koffie/thee drink momenten beschreven?
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2. Zijn er minimaal 3 uitgewerkte (foto)storyboards gemaakt?
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3. Zijn deze storyboards netjes uitgewerkt?
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4. Staat onder elke afbeelding bij alle 3 de storyboards toegelicht wat je ziet?
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5. Staan de gebruikersdoelen helder aangegeven bij elk storyboard?
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6. Zijn de gebruikersdoelen gelinkt met de doelen van de interviews?
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	7. Is er 1 koffiemoment uitgekozen?
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8. Is er beargumenteerd waarom juist dat koffiemoment gekozen is?

Feedback

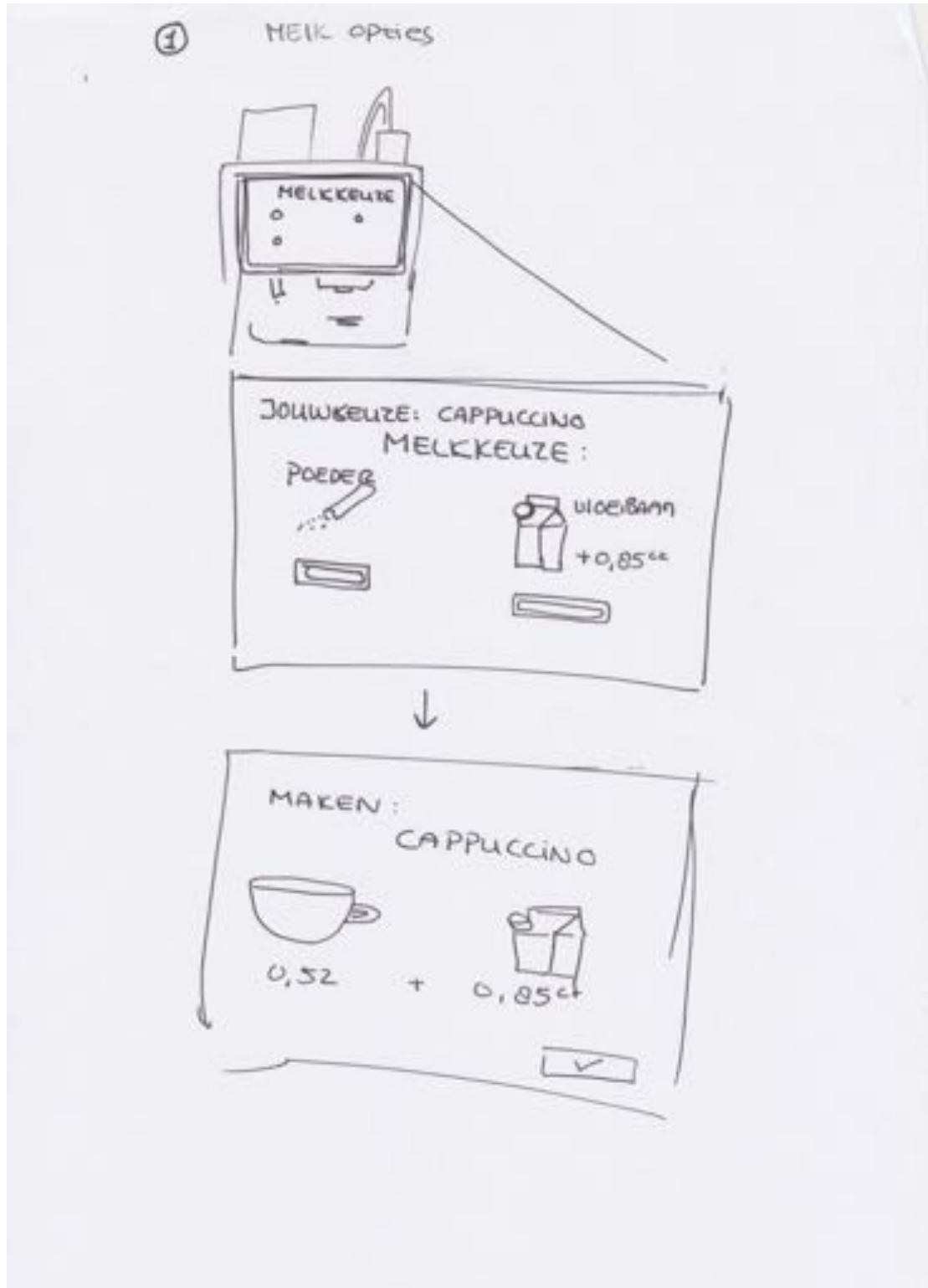
de hydenazeende houding storyboard
is wat loet, maar die is uiteindelyk
niet gekozen. De argumentatie mist alleen

Beoordeling voor de 2 onderdelen: geef een Onvoldoende, Mwa, Voldoende, Goed, Je mag het per deel doen, maar ook gezamenlijk. Zolang je maar uitlegt waarom je dat cijfer geeft)

GOED. Alle onderdelen zijn
aanwezig en duidelyk.



5 ideeën:



②

NU



③ omgeving

CONTACTLOOS
BETALEN JA!

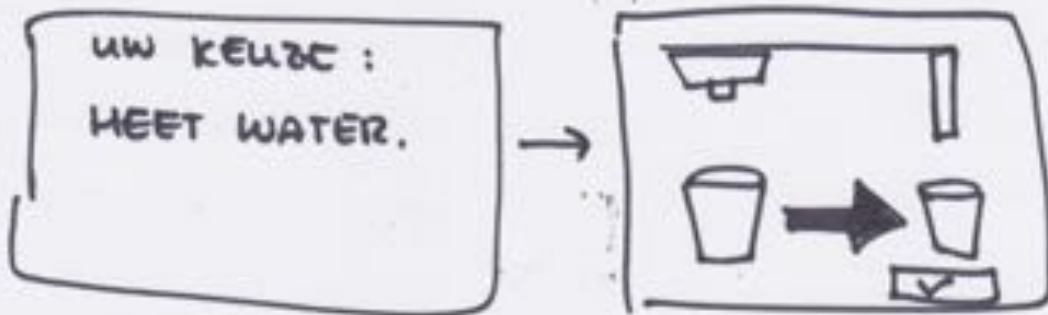
Bordje ~~in~~
VAAST / boven automaat



(4)



⑤



Deep Hanging Out

Lisa Nijman
500837599
Grafiet

Deep Hanging Out

UCD
T. Bijen
21-09-2019

Eerste mensen 3 meiden

- Het eerste meisje haalt Chocomelk.
- Niks gaat fout, ze weet hoe de machine werkt.
- Internationaal, want ze spreekt engels tegen de andere twee meiden.
- Weet precies wat ze moet doen pakt eerst een beker, voor ze haar keuze maakt.
- Druk in gesprek met de andere twee meiden.
- Engelstalig
- Ze betaalt met haar bankpas
- Ze koopt uiteindelijk voor alle drie chocolademelk
- Vrijlijk en uitgelaten gedrag. Ze lachen.
- Hebben geen tassen bij zich of andere spullen.



Tweede mensen zijn 2 meiden

- Lacherig gedrag, lijken beetje haast te hebben.
- Eén van de meisjes haalt choco creme.
- Ze betaalde met haar bankpas.
- Had verder niks bij zich
- Gaat ook allemaal zonder problemen.



Derde persoon is een meisje

- Betaald met haar schoolpas
- Verder heeft ze niks bij zich.
- Weet hoe het werkt en is snel weer weg.
- Ze haalde koffie op de sterkste stand.



Verde persoon is een meisje

- Ze heeft een eigen beker mee.
- Gaat in gesprek met het meisje wat er al stond (meisje nummer 3)
- Het gesprek is in het engels. Maar dit meisje spreekt met een Nederlands accent.
- Ze vult haar beker met koffie.
- Dwaalt een beetje van het apparaat af tijdens haar gesprek en laat de machine z'n werk doen.
- Heeft verder niks bij zich behalve haar eigen beker.

We hebben dit op maandag 23 september '19 geobserveerd van 14:45 tot 15:05. In deze periode zijn in totaal 7 studenten koffie gaan halen. We zitten in de kelder van het Koetsier-Montaignehuis. Waar de koffieautomaat in een grote ruimte staat met nog 2 automaten met frisdrank en tussendoortjes ernaast. Deze automaat lijkt meer opties te hebben dan de automaat op de tweede verdieping.

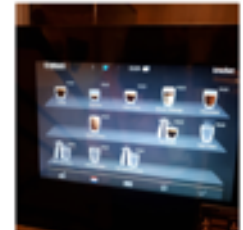
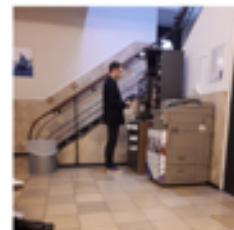
Leerdoelen:

1. Ik wil te weten komen wat voor problemen studenten ervaren met de koffieautomaten.
2. De informatie die ik nodig heb is; wanneer en hoe studenten koffie halen, waar ze op letten en hoe ze met de automaat omgaan.
3. Om de observaties vast te leggen neem ik mijn telefoon en notitieboekje mee.



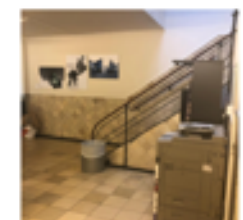
De eerste student was een jongen.

- Hij had niks bij zich, behalve een treetje voor 6 bekens koffie.
- Het treetje beleumderde hem niet, want hij legde het op het randje voor de koffie automaat neer waar het precies paste.
- Het was in de middag, rond een uur of 15:00.
- We zaten bij de koffieautomaat op de tweede verdieping van het Koetsier-Montaignehuis, waar de opleiding AMFI zit.
- De jongen was alleen.
- De jongen gedroeg zich haastig en zenuwachtig. Raakte licht gefrustreerd toen de automaat bepaalde koffies niet kon maken en aangaf dat hij een andere keuze moest maken. Hij was met niets anders bezig dan de automaat.
- Bij de eerste keer dat de automaat koffie gaf, vergat de jongen het bekertje er onder te zetten en deed dat vlug toen het apparaat aan ging. Er ging niet supervel naast.
- Hierdoor gedroeg hij zich nog iets zenuwachtiger.
- Uiteindelijk haalt hij 3 bekens koffie die hij in het treetje zet, om daarna de trap op te lopen terug naar waar hij vandaan kwam.
- De jongen betaalde met een studentengas.



De tweede student was een meisje.

- Ze had niks bij zich.
- Het was in de middag, rond 15:15.
- We zaten bij de koffieautomaat op de tweede verdieping van het Koetsier-Montaignehuis, waar de opleiding AMFI zit.
- Het meisje was alleen.
- Ze gedroeg zich rustig en neutraal.
- Ze bestelde 2 keer.
- De eerste keer haalde ze gekoeld water uit de koffieautomaat. Ze zette het bekertje onder het koffie tuitje, maar het water kwam uit het "Hot Water" tuitje. Ze schrok en verplaatste vlug haar beker. Het gekoelde water dronk ze in één teug op en zette daarna het bekertje er weer onder.
- Nu bestelt ze koffie, welke ze meeneemt.
- Beide keren betaalde ze contactloos met haar pinpas.

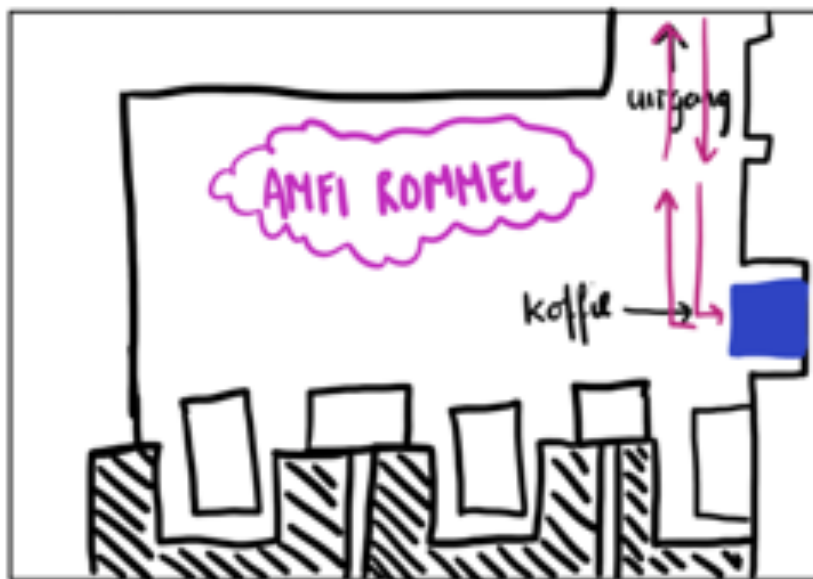
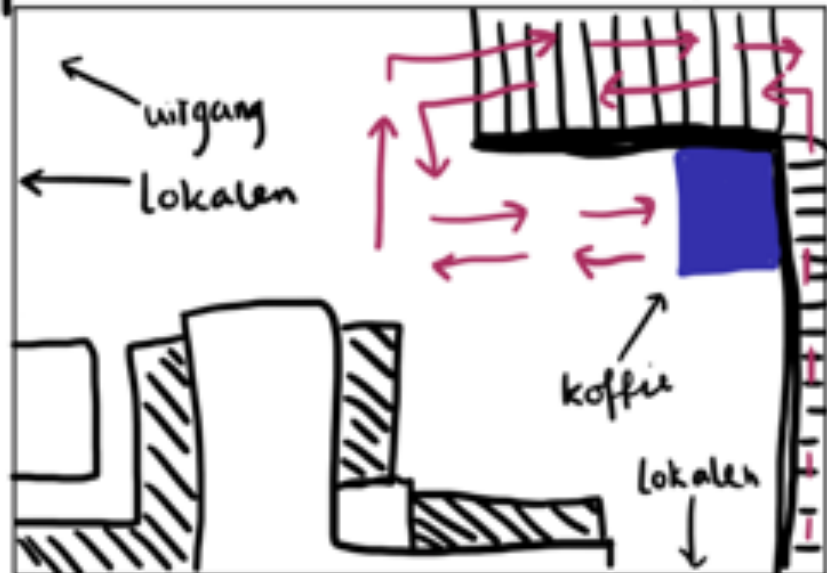


We hebben dit op vrijdag 20 september '19 geobserveerd van 14:45 tot 15:30, in deze periode zijn er maar twee studenten koffie komen halen. De koffieautomaat in de kelder van het Koetsier-Montaignehuis is defect en de automaat op de tweede verdieping van het gebouw, geeft maar een beperkt assortiment.

Omgeving en conclusie:

PIATTEGROND AMFi

De 2e verdieping van het Koetsier-Montaignehuis. De eerste persoon die koffie ging halen, was een jongen en die nam deze route hiernaast.



Kelder van het Koetsier-Montaignehuis, een soort kantine achtige ruimte met zitjes. Hiernaast zie je een route die eigenlijk iedereen genomen heeft, nadat ze koffie haalden.

Op vrijdag observeerde ik dat er vooral veel frustratie was door de defecte koffiemachine en het beperkte assortiment bij de andere automaat. Ook frustratie door het vergeten eronder zetten van bekertjes en niet bij het juiste buisje neerzetten van het bekertje. Op maandag ging alles juist vlot en soepel en leek het alsof iedereen wist hoe de machine werkte.

Usertrip:

Beschrijving

AMFI vrouw. Alleen en heeft niks bij zich. Naar observatie heeft bijna geen enkele AMFI-student iets bij zich, omdat ze alles in de klas achterlaten en dan koffie/thee halen. 's Middags wordt er koffie/thee gehaald tijdens de les. 2^e verdieping van het Koetsier-Montaignehuis. Het doel is een verfrissing en iets te drinken tijdens de les.

Koffie/thee drink moment van jouw doelgroep wanneer ze gebruik maken van de koffieautomaat op de HvA

	Hydraterende houding
Tijdstip	15:00
Doelen	Gekoeld water en thee halen.
Context factoren:	?
D – device	
E – Environment	
T – time	
A – actions	
I – individual	
L – location	
S – social	

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

Mijn eigen kennis opzij gezet en alleen basis kennis gebruikt daarnaast heb ik de stappen op het scherm te volgen. Ik had niks bij me en geen jas aan. Alsof ik even gauw in de pauze van de les op en neer rende.

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

Alles komt uit het middelste buisje. Dus als je gekoeld water haalt komt dat niet uit een 'HOT WATER' buisje. Dat lijkt niet logisch. Toch komt het wel uit dat 'HOT WATER' buisje en zet je hem onder de verkeerde neer.

Conclusies (omschrijf welkenbevindingen je het interessantste vindt vanuit het oogpunt als een UX consultant. En vooral WAAROM, wellicht omdat uit andere onderzoeken dit ook naar voren kwam?)
Ik vind het interessant dat je kan denken dat alles uit het standaard buisje komt en alleen het hete water/thee water uit 'Hot water' komt. Eigenlijk niet logisch dat daar HOT bij staat en niet gewoon alleen water.



2x afbeelding user trip

Peerfeedback DHO en UT

UCD 2019-20
Deep hanging out & User trip - beoordelingsformulier

Feedback voor: Lisa Feedback van: Yunus Emre

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/ basics waar elk professioneel document aan moet voldoen

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

- Is het geheel visueel? Dus niet alleen tekst, maar juist veel foto's?
- 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, consistent font(size), etc., en geen vlekken, kreukels) en bevat het geen/zeer weinig spelfouten?

A. DEEP HANGING OUT (DHO)


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

1. Is het duidelijk wat de doelgroep bij zich heeft als hij/zij koffie gaat halen (ook op de foto's)?
2. Krijg je een goed idee wie de koffieautomaat allemaal gebruikt?
3. Kun je opmaken waar (Location) en wanneer (Time) de observatie plaats gevonden heeft?
4. Is het duidelijk met wie (Social) de doelgroep koffie haalt?
5. Actions: Kun je opmaken wat de gebruikers naast koffie/thee halen nog meer doen?
6. Individual: 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**?
Er wordt duidelijk aangegeven wat er precies gebeurt. Ook in de schets kan ik dit terug vinden.
- ☐ ☒ 10. Zijn er verder nog verrassende observaties en/of insights vastgelegd?
11. Wat vind jij van de insights en/of observaties?
.....
.....

☒ ☐ 12. Conclusies: Is er een verband tussen de DHO en interviews conclusies?

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

Andere feedback
.....
.....
.....



B. USER TRIP (UT)

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

1. Is de is de doelgroep gedetailleerd omschreven (doelen, gedrag, stemming, etc.)?
2. Is er een koffiethee drink moment omschreven wanneer de doelgroep gebruik maakt van de koffie automaat op de HVA? Is die gelinkt met de DHO **EN** gekozen koffiemoment van HW 1?
3. Zijn de gebruikersdoelen gelinkt met de DHO **EN** gekozen koffiemoment van HW 1?
4. Zijn alle DETAILS punten helder gelinkt met de DHO bevindingen?
5. Is het duidelijk hoe de onderzoeker zich ingeleefd heeft in de gebruiker (punt 1)?
6. Wat zou jij hetzelfde OF anders doen om in te leven in de gebruiker en **WAAROM**?

Doen alsof ik niks weet van de automaat, ipv
alles gelijk goed doen (Happy Flow):

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

7. Zijn er relevante/interessante/inspirerende conclusies getrokken?
8. Zijn deze gelinkt met de andere onderzoeken (DHO, I)?

1

Feedback

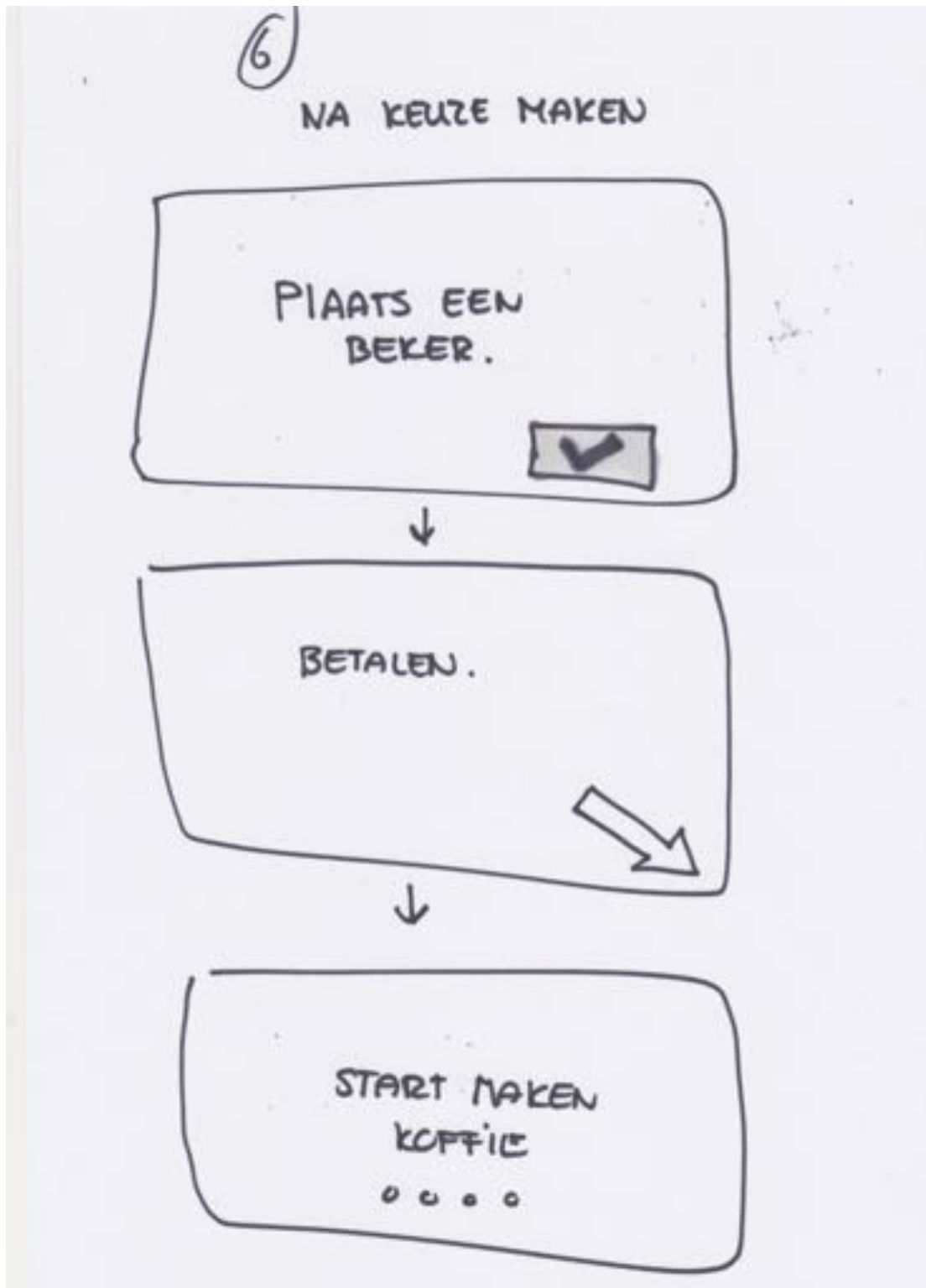
Ziet er perfect uit, vind het mooi dat de
Schermen precies laten zien wat er gebeurt.
Het komt overeen met het verhaal dat er aanit
staat.

Beoordeel (Onvoldoende, Voldoende) met toelichting:

Goed v, Geen opmerking



5 ideeën, nu totaal 10



⑦



VASTE
THEE
GRUEN
BOOIBOS
MUNT
EARLYGREY

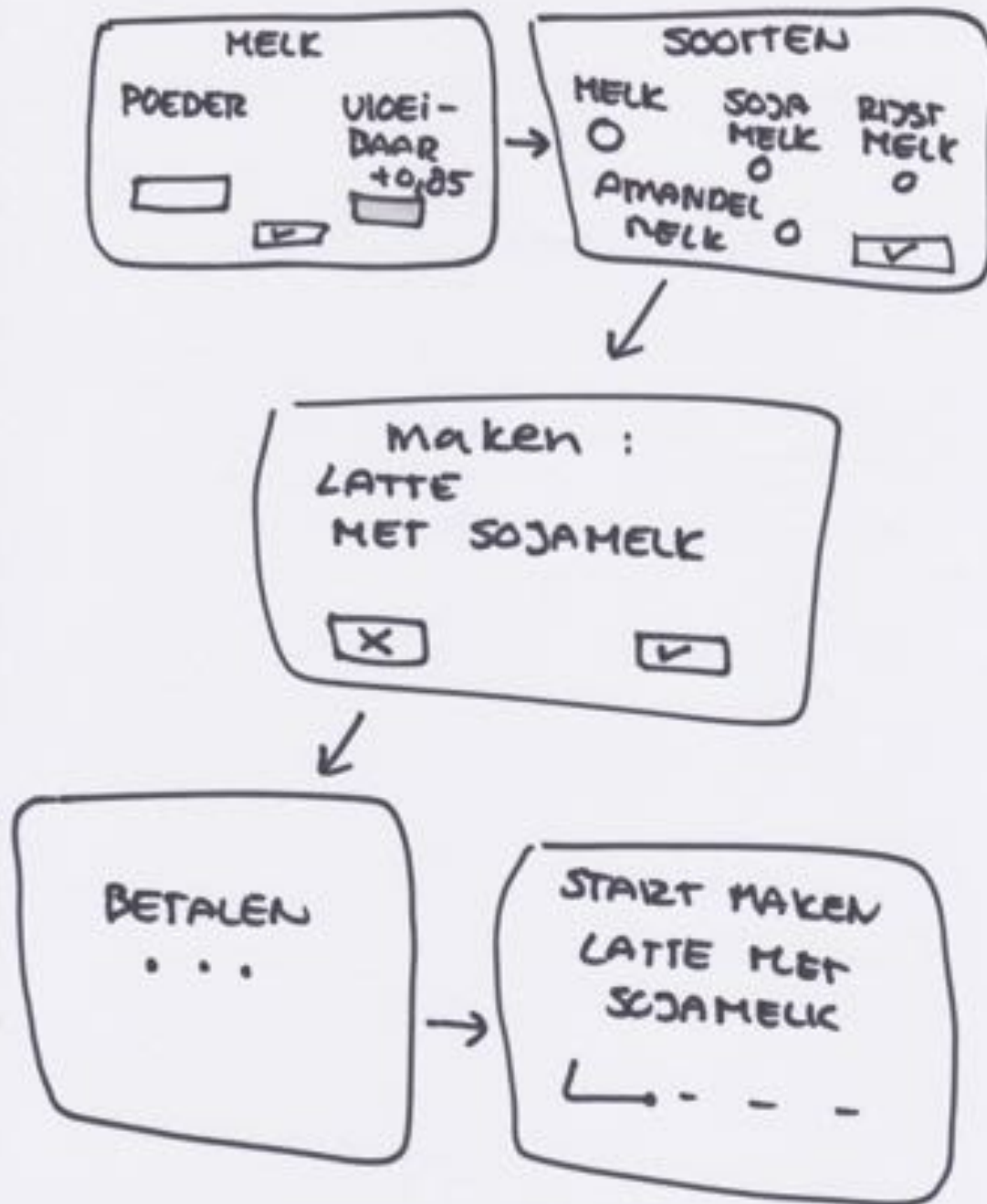
WISSEL
THEE
YASMIN
ZWART
LEMON
CAMILLE

⑧
Koop hier je
eigen
reusable
beker!

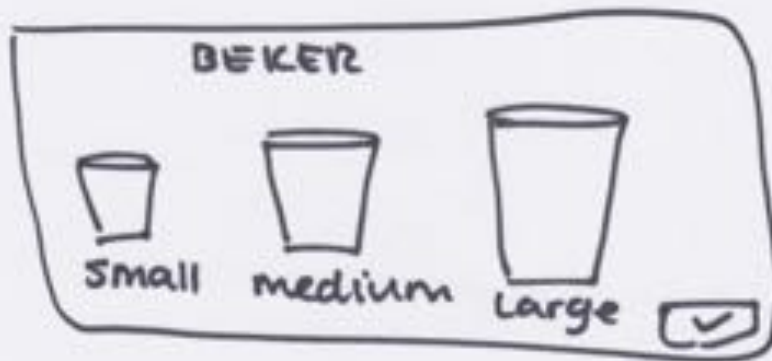
€3,-
per stuk



⑨ MELK KEUZES



⑩ BEKER GROTE



Affinity-map

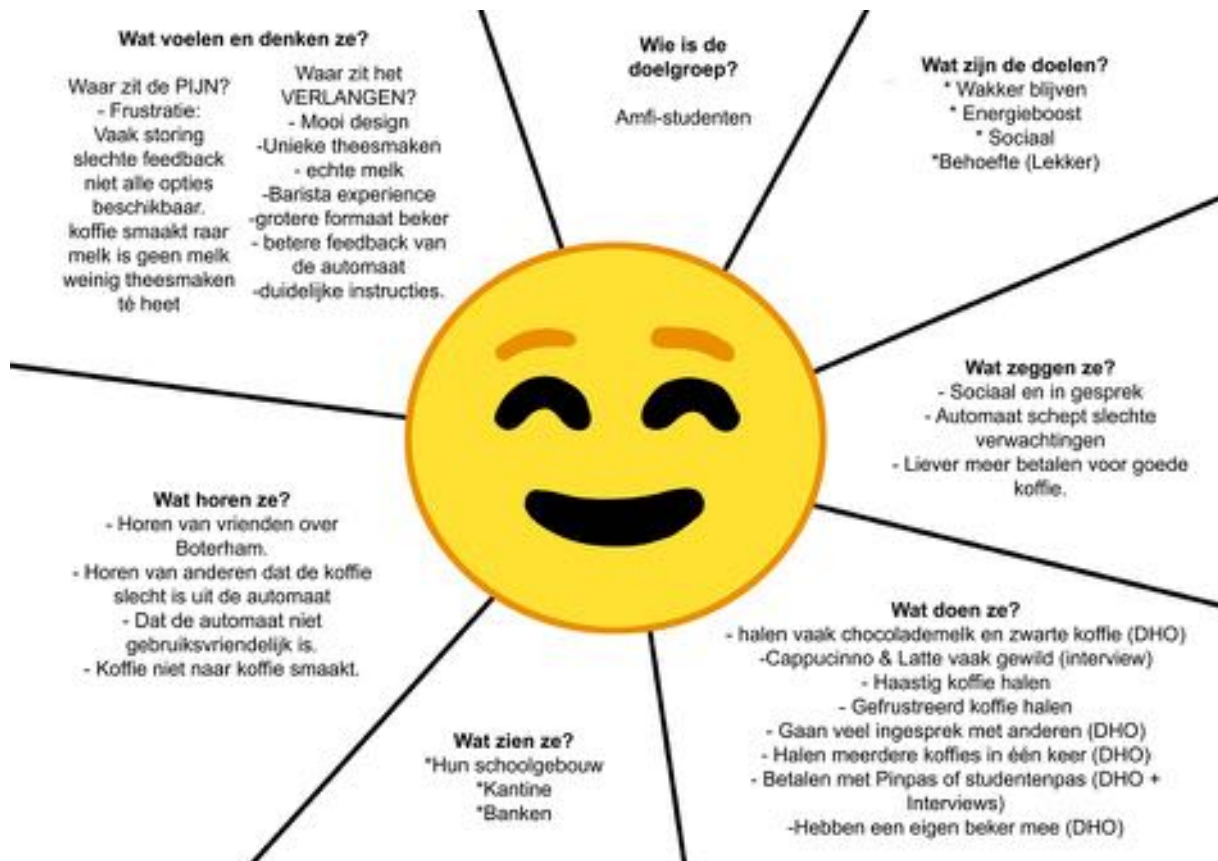
Interviews: :

sociaal	Slechte verwachting van een automaat	Té hete koffie	Niet gebruiksvriendelijke	concurrentie vanaf buiten	Beperkte theesmaken	formaat beker
tijdens tussenuren koffie dirnken	automaat equals slechte koffie	te heet	niet duidelijk plaatsen beker	uiterlijk belangrijk	beperkte theesmaken	formaat beker is klein
met vrienden drinken voor de gezelligheid	lage verwachting	koffie te heet	water stroomt over het bekertje	Concurrentie koffie buiten gebouw	weinig/beperkte theesmaken	formaat MAASKoffie klein
koffie drinken als sociaal iets	verwachting maaskoffie laag	koffie is veelste heet	vergeet bekertje te plaatsen	prijskwaliteit verhouding is oké	meerdere smaaktjes	verwacht weinig koffie
graag met vrienden	verwachting automaat is laag	te hete koffie	het werkt niet handig	kwaliteit koffie belangrijk	geen melkkeuze	
drinkt om sociaal te zijn			slechte feedback automaat	lekkerder bij de spar	echte melk in cappuccino is gewild	
vaak word er gedronken samen met anderen			niet gebruiksvriendelijk	prijs/kwaliteit verhouding	vaak cappuccino als keuze	
			ontwetendheid contactloos betalen		geen melkopties	

Deep Hanging Out en User Trip:

Gebruiker		Gebrek FeedForward		Interface	
Gedragingen	haalt chocoladem elk ipv koffie	Beker Fout	Onbegrip automaat	Storing	
in gesprek met anderen	Veel chocomelk	Beker vergeten te plaatsen	Hoeveelheid auto-suiker niet duidelijk	error op interface makkelijk te missen	machine in de kelder storg
niks bij zich	veel zwarte koffie	bekerplaatsing onduidelijk	moeite met begrijpen interface	geen feedback	miscommunicatie bij afbreken bestelling
komt vaak alleen naar automaat	spreekt engels, verandert taal niet	Moeite met beker plaatsen	onbegrip lente proces automaat	storing koffie automaat	keuze suiker en melk sterkte niet mogelijk
vrolijk	Betalen	bekertje verkeerd geplaatst	Interface onduidelijk	slechte feedback machine	
gehaast	Met studentenpas betalen	vergeten beker te plaatsen	Leverancier		
frustratie	onbegrip bij betalings proces	beker vergeten te plaatsen	Koffie niet beschikbaar	Smaak koffie	
Treetje mee	betalen met pin en schoolpas	beker fout geplaatst	espresso was op	koffie is vies	
eigen beker bij zich	pinpas betalen	beker word helemaal niet geplaatst	espresso op	koffie te heet	
eigen beker bij zich		beker word gehaald voordat machine klaar is	Koffie opties niet beschikbaar	koffie te heet	
eigen beker		verkeerd plaatsen van beker	koffie opties niet beschikbaar	Hete koffie	

Empathy-map:



Persona:



Naam: Julie Evens
Geslacht: vrouw
Opleiding: AMFI
Leeftijd: 22

Omschrijving persoonlijkheid:

- Creatief
- Bezigt met milieu en natuur.
- Spontaan

Voorkeur koffie/thee:

Drinkt koffie 's ochtends en met vriendinnen.

En drinkt thee gedurende de dag.
Relevante quote:
"Ik drink geen normale melk, alleen plantaardige melk zoals Soja, Rijst of wat er op dat moment beschikbaar is."

Redenen om koffie/thee te drinken:



Doelen:

- Julie wil met koffie wakker worden in de ochtend.
- Julie wil gezellig met vriendinnen koffie drinken.

- Julie wil gedurende de dag haar koffie vervangen door thee om gehydrateerd te blijven, maar zonder dat dit gaat vervelen.
- Julie wil warm worden met een kopje koffie of thee, maar zonder haar vingers te verbranden.

Gedrag:

- Julie staat op met een kop koffie.
- Julie drinkt koffie als ze wakker moet blijven.
- Als Julie afsprekt met vriendinnen drinken ze vaak gezellig samen een kopje koffie of thee.
- Julie blijft graag gehydrateerd.

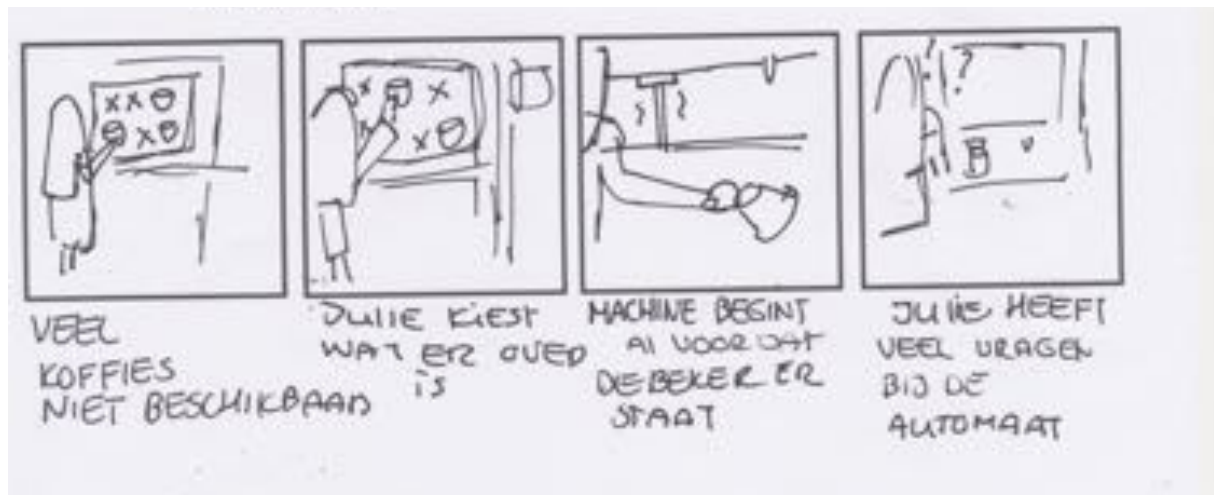
Verwachtingen:

- Verwacht bij een barista een betere kop koffie dan bij een koffieautomaat.
- Verwacht als veganist een geen koffie uit de automaat te kunnen halen.
- Verwacht een kleine hoeveelheid koffie door de bekertjes.

Ideal scenario:

1. Persona in huidige situatie

Op dit moment ergert Julie Evens zich aan de koffieautomaat. Ze kan niet alle koffie opties kiezen, omdat vaak een aantal opties niet beschikbaar zijn. Zo was laatst de espresso op terwijl Julie die hard nodig had om haar deadline te halen. Als Julie gehaast is dan vergeet ze vaak een beker te plaatsen onder het apparaat, de automaat geeft dit ook nooit aan en dat geeft frustratie. Het proces van het apparaat duurt lang en sommige woorden in de interface zijn niet logisch. Ze staat soms onnodig te wachten.



2. A. Verlangens (toekomstige/ ideale oplossing)

Julie Evens verlangt ernaar om tijd en geld te besparen door op school haar cappuccino te kunnen halen, met de melk die zij wenst te gebruiken. Ook zou ze willen dat de automaat minder snel 'out of stock' is met zijn soorten koffie. Ze zou graag willen dat het proces van bestellen, betalen en ontvangen van koffie vloeiend verloopt en de automaat duidelijk aangeeft wat hij van haar wil. Door het woord *betalen* te gebruiken i.p.v. *afwaarderen*.

B. Frustraties (huidige oplossing)

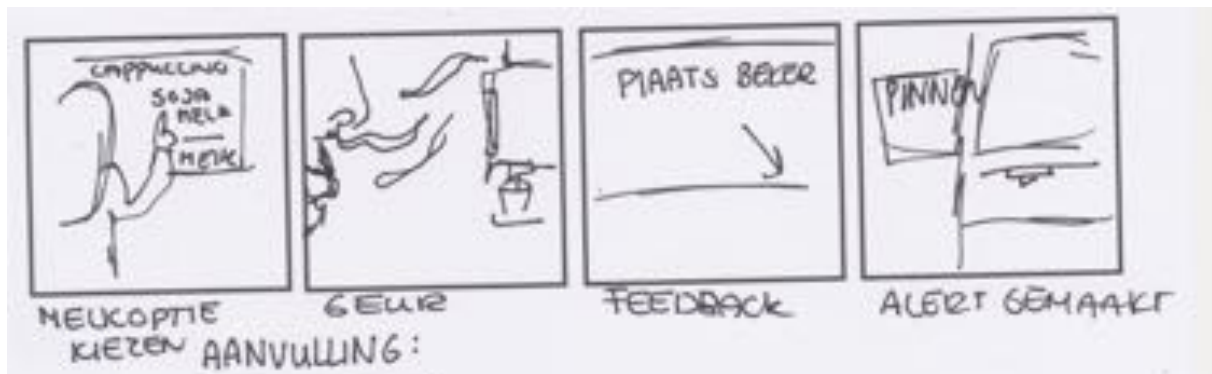
Op dit moment is de melk van poeder en is er maar één melkoptie. De automaat wordt in het weekend gemaakt, wanneer deze kapot is en ook worden de automaten maar beperkt bijgevuld. Op dit moment moet je met de automaat alert en zelfinitiatief nemen met bepaalde acties. Je helpt als het waren de automaat. Nu komt er alleen *afwaarderen* in beeld te staan op het moment dat er betaald moet worden. Er wordt niet verwezen naar het kastje naast de automaat. Ook krijgt je geen feedback dat je je beker bent vergeten.

3. Persona in toekomstig ideaal scenario

In de ideale wereld kan Julie op school haar sojamelk cappuccino halen en bespaart ze tijd en geld. Doordat ze niet het gebouw uit hoeft voor haar favoriete koffie. Ook kun je op de automaat kiezen wat voor soort melk je wilt gebruiken. Ze kan kiezen hoe sterk haar koffie moet en ruikt de bonen wanneer de koffie klaar gemaakt wordt. De automaat geeft aan dat je je beker moet neerzetten voordat je

door gaat naar betalen. Waarbij de automaat aangeeft dat daarnaast een kastje staat voor contactloos pinnen of je schoolpas. Bij de automaat hangt een bordje met de woorden "Hier kunt u contactloos pinnen", waardoor ook haar vrienden makkelijker koffie halen.

Aanvulling: Machine meer als 'black box': Er zit een gezichtsherkenning in de machine waardoor hij je herkent en herinnerd wat je de vorige keer hebt besteld. Hij geeft dan ook direct die bestelling in beeld, met daarnaast de vraag: "of andere bestelling?".



Peerfeedback persona, scenario en gebruikerseisen

UCD 2019-20

Persona, scenario en gebruikerseisen - beoordelingsformulier

Feedback voor: dusa

Feedback van: Emma

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

- | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1. Is het geheel visueel (dus niet alleen tekst)? |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 2. Staat minimaal naam, studentnummer, klas, docent, datum en titel van het huiswerk vermeld op het werk? |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 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)

- | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1. Is er een volledige Affinity Map (AM) aanwezig? |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 2. Is deze gedigitaliseerd naar een eigen ontwerp? |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 3. Is er per inzicht/ observatie aangegeven uit welk onderzoek het komt? (Interviews, user trip, etc.) |

2. EMPATHY MAP (EM)

- | | | |
|--------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1. Is er een volledige Empathy Map (AM) aanwezig? |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 2. Is deze gedigitaliseerd naar een eigen ontwerp? |

3. PERSONA

- | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1. Wie is volgens jou de doelgroep? <u>Amfu-student</u> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 2. Waarom drinkt de doelgroep koffie of thee? Omdat <u>ze wakker wil blijven, voor de gestelligheid</u> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 3. Zijn er minimaal 2 doelen van de persona beschreven? |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Hoe hebben die te maken met koffie- en/of theedrinken? <u>Ja, duidelijk en uitgebreid!</u> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | • Zijn er minimaal 3 gedragingen van de persona beschreven? |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | • Zijn die gelinkt uit bevindingen van de AM en EM? |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | • Hebben die te maken met koffie- en/of theedrinken? |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 4. Zijn er minimaal 3 verwachtingen van de persona beschreven? <u>→ maar 2 ip.v. 3</u> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | • Zijn die gelinkt uit bevindingen van de AM en EM? |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | • Hebben die te maken met koffie- en/of theedrinken? |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 5. Is de persona geloofwaardig en realistisch vormgegeven? Waarom wel/niet? <u>foto, niet overleven, overzichtelijk, telkens de naam juiste gebieden</u> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 6. Overal: Is er dus een duidelijke link welke informatie van de AM en EM verwerkt is in de persona? En waar blijkt dat uit voor jou? _____ |



4. IDEEAL SCENARIO

- | ja | nee | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1. Is de persona verwerkt in het scenario? |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 2. Is er een scenario getekend van een koffie- of theemoment in de huidige wereld? |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 3. Is er een scenario getekend van een koffie- of theemoment in de toekomstige ideale wereld? |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 4. Zijn de scenario's voorzien van duidelijke beschrijvingen? |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 5. Zijn er in de huidige wereld irritaties, behoeftes, gedrag en doelen van de persona omschreven die met koffiedrinken/ het koffieautomaat te maken hebben? |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 6. Zijn er in de toekomstige ideale wereld kansen en verlangens van de persona omschreven die met koffiedrinken/ het koffieautomaat te maken hebben? |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 7. Is de koffieautomaat beschouwd als 'black box', d.w.z. dat het (nu nog) niet gaat om de precieze werking van de machine? |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 8. Zijn er duidelijke verschillen tussen de huidige en toekomstige ideale wereld van de persona beschreven? |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 9. Zijn er minimaal 4 eisen van de persona beschreven? |

Overige feedback

Uitwerken met tekeningen.
misschien nog meer out of
the box denken. Voor de
Rest compleet & duidelijk

Beoordeel (Onvoldoende, Voldoende) met toelichting:

8! Verzorgd & overzichtelijk.
met kleine aanpassingen volledig
top GES!



5. GEBRUIKERSEISEN



1. Zijn er minimaal 6 eisen opgesteld die met het koffiezetapparaat te maken hebben?
2. Passen ze bij het ideaal scenario? (De eisen die niet concluderen bij het scenario kun je hieronder bij die eisen zelf aangeven)

Check of elke gebruikerseis voldoet aan de volgende eisen. De eis is:

1. Te testen (meetbaar & compleet. Bijvoorbeeld 50% van wat? Voor hoe lang?)
2. Specifiek en beknopt (in correcte Nederlandse zinnen)
3. Consistent (geen conflict met een ander eis, is uniek en zelfde terminologie)
4. Herleidbaar naar je onderzoek (maak de link met je AM)
5. Realistisch "leverbaar"
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)

* Het slaat op het product dat jij ontwerpt

Eis 1 voldoet aan de punten ^{niet} ~~als~~ 6, 7 Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: _____ Mijn tip voor jou is: is een feature, dus meer opkissing dan eis

Eis 2 voldoet aan de punten alles Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: ✓ Mijn tip voor jou is: helemaal goed!

Eis 3 voldoet aan de punten _____ Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: 1 Mijn tip voor jou is: wat moet de machine aangeven & wanneer precies?

Eis 4 voldoet aan de punten _____ Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: 1 Mijn tip voor jou is: waar en wanneer niet concreet genoeg

Eis 5 voldoet aan de punten _____ Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: 1 Mijn tip voor jou is: wat moet de machine precies aangeven?

Eis 6 voldoet aan de punten _____ Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: 1 Mijn tip voor jou is: 'goed smakende koffie' niet concreet genoeg

Eis 7 voldoet aan de punten _____ Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: 7 Mijn tip voor jou is: de zin omgeven naar: 'De gebruiker wil...'

Eis 8 voldoet aan de punten _____ Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: 7 Mijn tip voor jou is: is al een oplossing.

Etc. _____

Overige feedback

Eisen zijn goed, maar niet
duidelijk geformuleerd.



Triangulatiecheck Versie 1

CONCLUSIES SAMENHANG-UCD

1. Conclusie(s) interviews

AMFI studenten drinken over het algemeen weinig koffie op school. De koffie zou niet naar koffie smaken, maar naar de bekertjes en gewoon niet lekker zijn. Ook werd er benoemd dat de koffie vaak veelte heet zijn. Favoriete koffies zijn de latte of de cappuccino. Maar volgens de drinkers is die in de automaat niet lekker, omdat daar poedermelk wordt gebruikt in plaats van echte melk. Ook wordt er genoemd dat er een keuze moet zijn in melk. Zoals Sojamelk of rijstmelk. Ook wordt er veel koffie gedronken om wakker te blijven en gedurende de dag om gezellig te doen. Theesmaken werd beschreven als beperkt en niet origineel.

Feedback klasgenoot

GOED, alle onderdelen zijn aanwezig en duidelijk. Sommige onderdelen moeten iets duidelijker worden verwoord of uitgebreider worden gemaakt.

Aanpassingen n.a.v. feedback

Storyboard van de het laatste koffiemoment wat langer gemaakt en de beschrijving verduidelijkt.

2. Conclusie(s) DHO

In de kelder van het Koetsier-Montagne huis wordt er meer koffie gehaald dan bij de automaat op de 2^e verdieping. Ook wordt er meer chocolademelk gehaald dan koffie of thee. Met de reden dat veel de koffie niet lekker vinden of dat de automaat melkpoeder gebruikt. Ook werd de koffie alleen maar even vlug tussen door in de les gehaald en niet vaak op andere momenten. Ook observeerde ik frustraties met het niet (op tijd) plaatsen van een beker. En de weinige opties die de automaat op de 2^e verdieping zag.

Feedback klasgenoot

Alles is compleet en ingevuld de schetsen zijn duidelijk en er is goed geobserveerd.

Aanpassingen n.a.v. feedback - X

3. Conclusie(s) USER TRIP

Als je de stappen op de automaat volgt dan is niet duidelijk waar en wanneer je de beker moet plaatsen. Ik haalde gekoeld water en thee en er werd niet gezegd waar het gekoelde water uit kwam of dat je überhaupt een beker moet plaatsen. Het afwaarderen is een gek begrip en geeft ook niet duidelijk aan dat je je pas op het contactloos betalen kastje moet leggen. Deze maakt ook geen duidelijk geluid of licht ook niet op. Verder geeft de automaat ook niet aan dat je verder moet naar een ander apparaatje.

Feedback klasgenoot

De User trip was misschien iets te veel een happy flow, omdat je uit jezelf al wel *ergens* een beker plaatste, dan wel niet op de juiste plaats. Ik had echt niet gedaan alsof ik er ook maar iets van begreep. Verder ziet het er perfect uit, de schetsen laten mooi zien wat er gebeurt. Het komt overeen met het verhaal dat ernaast staat. Sommige onderdelen moeten alleen nog worden aangevuld met wat informatie, zoals het linken van de gebruikersdoelen aan de DHO en het gekozen koffiemoment. En de DETAILS punten moeten worden gelinkt aan de User Trip.

Aanpassingen n.a.v. feedback

Linken en aanvullen waar nodig, DETAILS uit de reader er nog eens bij gepakt voor extra uitleg.

4. Conclusie(s) evt. eigen onderzoek

Studenten worden beïnvloed door elkaar. Als de een iets vindt van de koffie neemt de ander dat aan. Veel mensen halen al geen koffie zonder het ooit geproefd te hebben uit een van de automaten. Ze zijn bevooroordeeld en zullen ondanks de lage prijzen het 'risico' niet nemen.

Feedback klasgenoot

X

Aanpassingen n.a.v. feedback

X

Gebruikerseisen:

Julie Evens wil dat:

1. Haar cappuccino met echte melk gemaakt word.
2. De machine min. 2 opties voor melk moet hebben.
3. De machine feedback geeft dat deze niet werkt wanneer de machine defect is.
4. De machine moet aangeven dat zij er een beker onder moet zetten.
5. Ze aan de machine kan zien dat ze met pinpas kan betalen.
6. Ze de vers gemalen bonen kan ruiken, wanneer haar koffie wordt klaar gemaakt.
7. Zij haar vingers niet meer brandt aan de koffiebekertjes.
8. Zij kan kiezen uit min. 3 speciale theesmaken.

1. Eis 1 is te herleiden uit conclusie 1
2. Eis 2 is te herleiden uit conclusie 1
3. Eis 3 is te herleiden uit conclusie 3
4. Eis 4 is te herleiden uit conclusie 2
5. Eis 5 is te herleiden uit conclusie 3
6. Eis 6 is te herleiden uit conclusie 1
7. Eis 7 is te herleiden uit conclusie 1
8. Eis 8 is te herleiden uit conclusie 1

Triangulatiecheck versie 2

CONCLUSIES SAMENHANG-UCD

1. Conclusie(s) interviews

AMFI studenten drinken over het algemeen weinig koffie op school. De koffie zou niet naar koffie smaken, maar naar de bekertjes en gewoon niet lekker zijn. Ook werd er benoemd dat de koffie vaak veelte heet is. Favoriete koffies zijn de latte of de cappuccino. Maar volgens de drinkers is die in de automaat niet lekker, omdat daar poedermelk wordt gebruikt in plaats van echte melk. Ook wordt er genoemd dat er een keuze moet zijn in melk. Zoals Sojamelk of rijstmelk. Ook wordt er veel koffie gedronken om wakker te blijven of om gezellig te doen. Theesmaken werd beschreven als beperkt en niet origineel.

Feedback klasgenoot

GOED, alle onderdelen zijn aanwezig en duidelijk. Sommige onderdelen moeten iets duidelijker worden verwoord of uitgebreider worden gemaakt.

Aanpassingen n.a.v. feedback

Storyboard van de het laatste koffiemoment wat langer gemaakt en de beschrijving verduidelijkt.

2. Conclusie(s) DHO

In de kelder van het Koetsier-Montagne huis wordt er meer koffie gehaald dan bij de automaat op de 2^e verdieping. Ook wordt er meer chocolademelk gehaald dan koffie of thee. Met de reden dat veel de koffie niet lekker vinden of dat de automaat melkpoeder gebruikt. Ook werd de koffie alleen maar even vlug tussen door in de les gehaald en niet vaak op andere momenten. Ook observeerde ik frustraties met het niet (op tijd) plaatsen van een beker. En de weinige opties die de automaat op de 2^e verdieping zag. Ook hadden de studenten irritaties over de feedback van de machine. Ze hadden bijvoorbeeld pas laat door dat de machine defect was, omdat dit heel klein werd aangegeven.

Feedback klasgenoot

Alles is compleet en ingevuld de schetsen zijn duidelijk en er is goed geobserveerd.

Aanpassingen n.a.v. feedback - X

3. Conclusie(s) USER TRIP

Als je de stappen op de automaat volgt dan is niet duidelijk waar en wanneer je de beker moet plaatsen. Ik haalde gekoeld water en thee en er werd niet gezegd waar het gekoelde water uit kwam of dat je überhaupt een beker moet plaatsen. Het afwaarderen is een gek begrip en geeft ook niet duidelijk aan dat je je pas op het contactloos betalen kastje moet leggen. Deze maakt ook geen duidelijk geluid of licht ook niet op. Verder geeft de automaat ook niet aan dat je verder moet naar een ander apparaatje. Als je de beker er onder vandaan pakt merk je dat die erg heet is. Ik heb toen snel een extra bekertje gepakt zodat ik mijn vingers niet brandde.

Feedback klasgenoot

De User trip was misschien iets te veel een happy flow, omdat je uit jezelf al wel *ergens* een beker plaatste, dan wel niet op de juiste plaats. Ik had echt niet gedaan alsof ik er ook maar iets van begreep. Verder ziet het er perfect uit, de schetsen laten mooi zien wat er gebeurt. Het komt overeen met het verhaal dat ernaast staat. Sommige onderdelen moeten alleen nog worden aangevuld met wat informatie, zoals het linken van de gebruikersdoelen aan de DHO en het gekozen koffiemoment. En de DETAILS punten moeten worden gelinkt aan de User Trip.

Aanpassingen n.a.v. feedback

Linken en aanvullen waar nodig, DETAILS uit de reader er nog eens bij gepakt voor extra uitleg.

4. Conclusie(s) evt. eigen onderzoek

Studenten worden beïnvloed door elkaar. Als de een iets vindt van de koffie neemt de ander dat aan. Veel mensen halen al geen koffie zonder het ooit geproefd te hebben uit een van de automaten. Ze zijn bevooroordeeld en zullen ondanks de lage prijzen het 'risico' niet nemen.

Feedback klasgenoot - X

Aanpassingen n.a.v. feedback - X

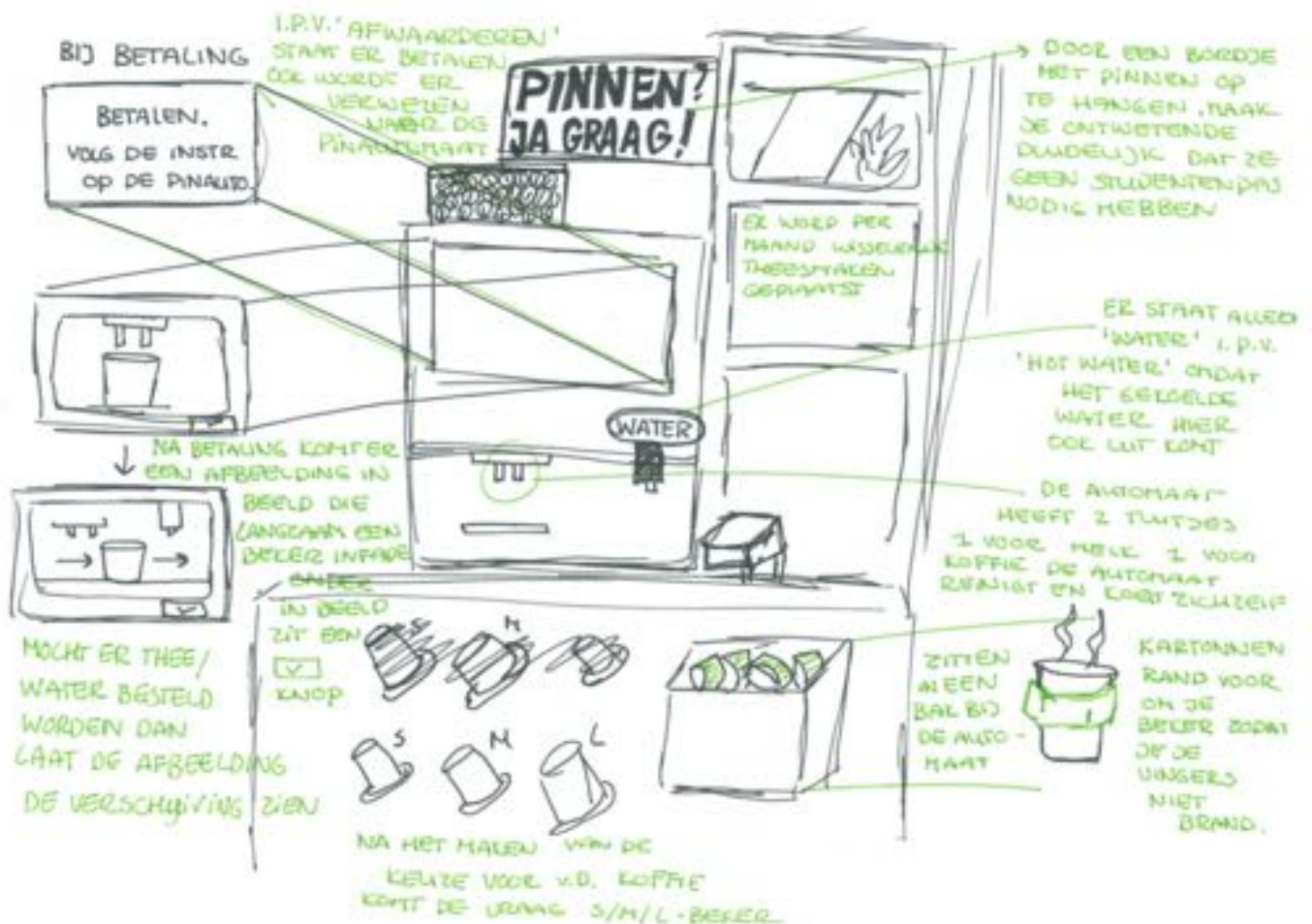
Gebruikerseisen:

Julie Evens wil dat:

1. Julie wil dat de machine min.1 alternatief voor melk heeft.
2. Julie wil dat de machine feedback geeft wanneer de machine defect is.
3. Julie wil dat de machine aangeeft dat zij er een beker onder moet zetten.
4. Julie wil dat ze aan de machine kan zien hoe ze kan betalen.
5. Julie wil dat ze haar vingers niet meer brandt aan de koffie bekertjes.
6. Julie wil dat ze kan kiezen uit min.2 wisselende theesmaken.

5. Eis 1 is te herleiden uit conclusie 1
6. Eis 2 is te herleiden uit conclusie 2
7. Eis 3 is te herleiden uit conclusie 2-3
8. Eis 4 is te herleiden uit conclusie 3
9. Eis 5 is te herleiden uit conclusie 3
10. Eis 6 is te herleiden uit conclusie 1

Advies: **SAVE THE DAY, SAVE SOME TIME**



1. Korte toelichting/omschrijving:

Hierboven in mijn schets is te zien dat vooral de omgeving van de automaat een aantal veranderingen heeft. Met betrekking tot thee en aandacht voor het pinnen. De automaat zelf heeft een wijziging in het begrip "afwaarderen" wat veranderd is naar "Betalen, volg de instructies op de pinautomat". Ook is in de happy flow een scherm toegevoegd dat aangeeft dat je je beker kan neerzetten en moet verplaatsen indien je (heet) water wilt. Bij de machine liggen warmteringen, die je om je beker kan schuiven als extra laag tussen je vingers en het bekertje. Naast dat er het normale thee assortiment is, is er maandelijks een wisseling van twee smaken. De automaat heeft tevens de optie om voor normale melk te kiezen of voor sojamelk. Tot slot, als de machine kapot is zal er op het scherm een melding verschijnen met "Automaat is defect bel: ..."

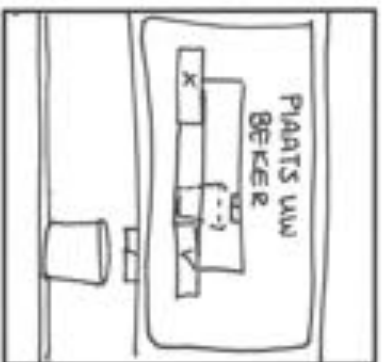
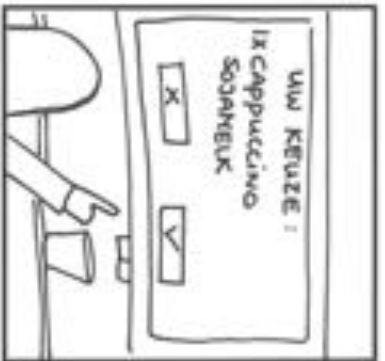
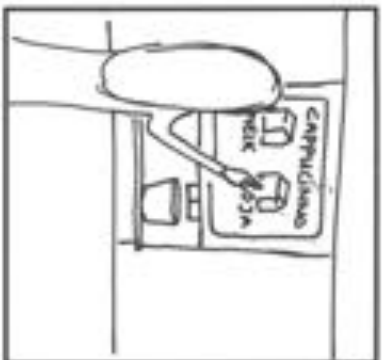
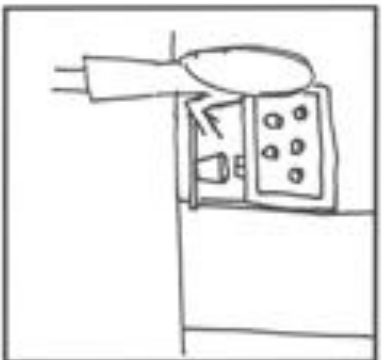
2. Welk doel(en) van je gebruiker lost het op?

- Julie wil gezellig met haar vriendinnen een kopje koffie drinken.
Dit doel is opgelost doordat haar vriendinnen aan de automaat kunnen zien dat ze ook contactloos kunnen betalen met pinpas. Ook hebben ze meer keuze in thee en kunnen ze hun voorkeur voor melk aangeven.
- Julie wil met koffie wakker worden in de ochtend.

- Julie hoeft niet eerder uit bed of om te rijden voor een goede kop koffie, maar kan haar cappuccino met sojamelk gewoon op school halen.
- Julie wil gedurende de dag haar koffie kunnen vervangen door thee, om zo gehydrateerd te blijven.
Julie heeft nu meer keuze in thee en kan afwisselen in de smaken die zij lekker vindt.
 - Julie wil warm worden met een kopje thee of koffie.
Julie zal door de warmte ringen die bij de automaat liggen, haar vingers niet meer verbranden aan haar veelte warme beker.

3. Welke (minimaal) 6 gebruikerseisen lost je advies op en waarom?

- Julie wil dat de machine min.1 alternatief voor melk heeft. Je kunt nu kiezen tussen melk of sojamelk.
- Julie wil dat de machine feedback geeft wanneer de machine defect is. Er zal nu een scherm verschijnen met het probleem en het telefoonnummer dat je kan bellen.
- Julie wil dat de machine aangeeft dat zij er een beker onder moet zeten. Er verschijnt in de happy flow een scherm die aangeeft waar je de beker moet plaatsen door middel van een animatie.
- Julie wil dat ze aan de machine kan zien hoe ze kan betalen. Aan de machine hangt een bordje met de woorden "Pinnen ja graag!"
- Julie wil dat ze haar vingers niet meer brandt aan de koffie bekertjes. Julie kan nu een warmtering om haar beker doen, zodat ze de hete beker niet gelijk hoeft vast te houden.
- Julie wil dat ze kan kiezen uit min.2 wisselende theesmaken. Er is nu elke maand twee theesmaken die veranderen.

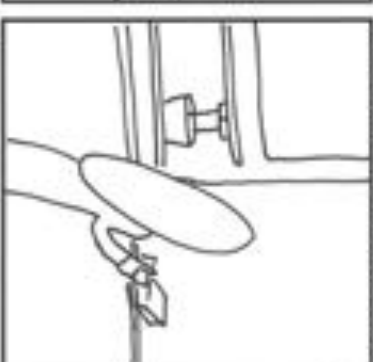
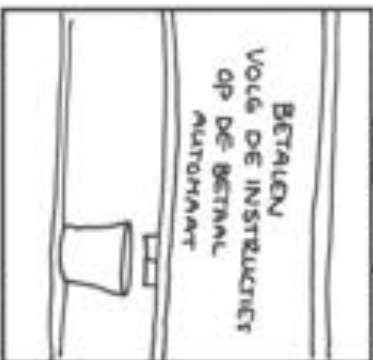


JULIE HAALT OP
SCHOOL HAAR
CAPPUCCINO
'S OCHTENDS VOOR HAAR
EERSTE LES

ZE BEDOELT NA HAAR
KEUZE VOOR CAPPUCCINO
DE VERKE OF ZE GEDROE
HELT OF SOJAMELKE WILT.
ZE KIEST VOOR SOJA.

DE AUTOMAAT HERHAALT
HAAR KEUZE EN
VERAARD OM BEVESTIGING
JULIE KLIKT OP HET
LINKSE

DE AUTOMAAT VERWENT
HAAR EEN BEKER TE
PLAATSEN EN LAAT O.M.V.
EEN AFBEELDING ZIEN WAAR
ZE DRAAIT OP DE ALS DE BEKER
ER

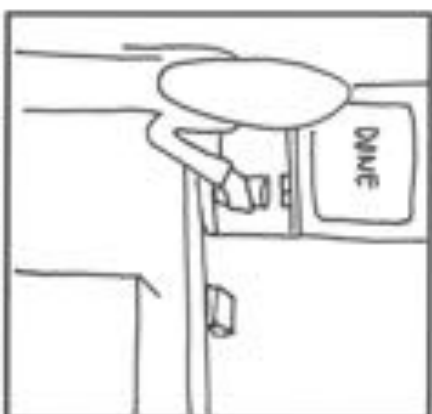


DE AUTOMAAT GEEFT
AAN DAT JULIE KAN
BETALEN VIA DE
BETALAUTOMAAT

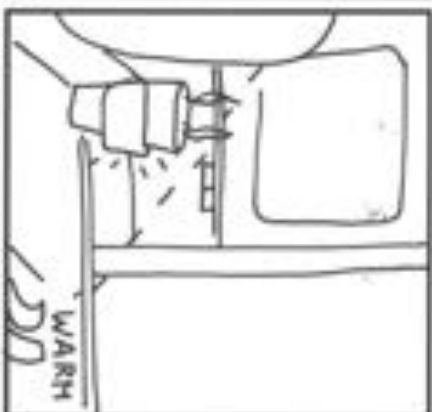
JULIE BETAALT
MET HAAR
PUPAS

ALS DE BETALING
GESLAAGD IS GAAT
DE PUN PIEPEN

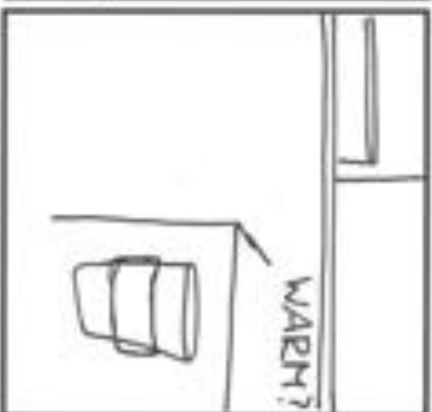
3 STRAET DE AUTOMAAT



WANNEER DE MACHINE
KLAAR IS PAKT JIJIE
HAAR BEKER



MAAR JIJIES BEKER
IS TE HEET OM VAST TE
HOUDEN; HAAR OOG
VALT OP HET WOOD
"WAARM?"



NAAST DE AUTOMAAT
HANGT EEN BAK VOL
MET BEKERJINGEN



WELKE OM HAAR
BETTER GESCHOUEN
KUNNEN WORDEN



ALS EXTRA LANG
OM VAST TE HOUDEN
ZO BRAND JIJIE HAAR
VINGERS & HET WOOD

Feedback advies en keypath

UCD 2019-20
Advies met keypath scenario - beoordelingsformulier

Feedback voor: dijs Feedback van: Emma

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

<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1. Is het geheel visueel (dus niet alleen tekst)?
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2. Staat minimaal naam, studentnummer, klas, docent, datum en doel van het huiswerk vermeld op het werk?
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3. Is het werk netjes opgemaakt (wel headings, wit ruimte etc., maar geen vlekken, kneukels) en bevat het geen/zeer weinig spelfouten?

1. ADVIES

<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1. Is er een uitgewerkt advies aanwezig, d.w.z. geen snelle schets?
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2. Heeft het advies een naam?
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3. Is het advies een UX oplossing?
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	4. Is het helder welk doel/doelen het advies oplost?
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5. Zijn er meerdere deeloplossingen uitgewerkt?
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	6. Op welke manier past dit advies wel of niet bij de opdrachtgever? <u>Oplossingen</u> <u>Mijn Realistisch en kunnen positief</u> <u>uitwerken voor Maas-koffie</u>

Feedback: Alleen de catchy titel ontbeekt

Voldoende / Onvoldoende


2. KEYPATH SCENARIO

<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1. Heeft het advies een uitgewerkt keypath scenario, d.w.z. geen snelle schets?
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2. Is er in het scenario gebruik gemaakt van duidelijke toelichtingen?
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3. Is er in het scenario gebruik gemaakt van verschillende shots (medium, close-up shots)?
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	4. Beschrijf de tips & tips van elke interactie. Is de werking duidelijk?

Interface duidelijk, verbeeld Toepassingen
zoals de 'gleve' voor om de bekeer heen
& de leuke voor Sga-melk xyn Top!

Feedback: Duidelijk uitgewerkt, netjes en
compleet (alternatie dus de titel) voor
de rest super! Duidelijke & leuke
toelichtingen!

Voldoende / Onvoldoende



3. TRIANGULATIE CHECK

☒ ☐ Zijn de eisen te herleiden uit de 3 top-bevindingen van de 4 onderzoeken?

Welke eisen wel/niet? Theasmaken bepeelt geen opties
alternatieve meth, de stappen op
de interface niet duidelijk

4. GEBRUIKERSEISEN

Voldoet het advies aan de (minimaal 6) gebruikerseisen? Geef aan waarom wel/niet:

☒ ☐ Eis 1

waarom wel/niet? ja er is een optie voor echte meth &
soja meth, misschien in het advies duidelijker

☒ ☐ Eis 2

waarom wel/niet? aangeven dat het om welke meth gaat
ja, de interface is zo aangepast dat

☒ ☐ Eis 3

waarom wel/niet? het voor de gebruiker duidelijk is waar de
beheer geplaatst moet worden
duidelijk een boed met 'Pinnen, ja graag'

☒ ☐ Eis 4

waarom wel/niet? door de 'sleeves' om de beheer
verbeurd Julie haar vingers niet

☐ ☒ Eis 5

waarom wel/niet? niet specifiek in de tekening dat er
min 3 nieuwe smaken zijn

☐ ☒ Eis 6

waarom wel/niet? Deze mist in het advies

☐ ☐ Eis 7

waarom wel/niet?

☐ ☐ Eis 8

waarom wel/niet?

Etc. _____

Feedback

Goede, reële oplossingen, denk
dat het duidelijker in de tekening
omcaken moet worden.

Voldoende / Onvoldoende

