



Bron: Els Designed by Freepik URL: https://www.freepik.com/free-vector/modern-office-people-composition-with-flat-design_2865773.htm
Cloud by Daria Moskina from the Noun Project URL: <https://thenounproject.com/search/?q=cloud&i=1648820>
Coffee by Dinosoft Labs from the Noun Project URL: <https://thenounproject.com/search/?q=coffee&i=746418>

Procesverslag

Inhoudsopgave

Inleiding	3
De-briefing	4
Interview analyse	5
Interviewer analyse	6
Storyboards	7
Deskresearch	8
10 idee schetsen #1.0	9
Deep hanging out	10
User Trip	14
10 idee schetsen 2.0	15
Affinity mapping	16
Persona	18
Ideaal scenario	19
User Requirement List v1	20
User Requirement List v2	20
Samenhang part 1	21
Concept & Key-path 1	23
Concept & Key-path 2	25
Concept & Key-path 3	27
UX oplossing	29
Samenhang part 2	29
Bijlage 1: DHO raw data	30
Bijlage 2: Omgevingsschets	33
Bijlage 3: Feedback INT, SB, DR	34
Bijlage 4: Feedback DHO, UT	36
Bijlage 5: Feedback PS, CS, URL	38
Bijlage 6: Persona versie 1	40
Bijlage 7: Feedback CC, KP	41
Bijlage 8: Concept 3 versie 1	42
Bijlage 9: Key-path 3 versie 1	43

Inleiding

In dit procesverslag wordt gezocht naar een UX oplossing voor de koffieautomaten van Maas. Om te beginnen heb ik de opdracht van Maas gelezen en genoteerd wat volgens mij het doel en randvoorwaarden zijn van deze opdracht. Verder is in dit verslag te lezen hoe ik aan de hand van verschillende onderzoek methodes een persona creëer en door de eisen van deze persona een aantal concepten uitwerk. Eén van deze concepten is mijn uiteindelijke UX oplossing voor Maas. Het concept is onderbouwd door conclusies uit mijn onderzoeken.



Created by Rawpixel.com - Freepik.com
www.freepik.com/free-photo/coffee-shop-cafe-latte-cappuccino-newspaper-concept_3276343.htm

De-briefing

Maas koffieautomaten

Opdracht:

De gebruikerservaring van de koffie machine verbeteren. Er wordt een UX oplossing gevraagd. De grootste uitdaging is onderzoeken wat de gebruikerservaring nu is en wat deze moet gaan zijn.

Doelen:

Klanten over halen meer/vaker koffie te kopen en klanten moeten tevreden zijn over hun aankoop.

Doelgroep:

Creative business studenten op de HVA.

Randvoorwaarden:

Maas is op zoek naar een UX oplossing om de gebruikerservaring te verbeteren. Wat we kunnen veranderen is hoe het systeem werkt met daar aan kleine toevoegingen misschien op het apparaat zelf. Wat we niet kunnen veranderen is de omgeving waarin het apparaat staat.

Levering en deadlines:

31 oktober opleveren: UX oplossing in de vorm van:

- Procesverslag
- A2 poster
- Presentatie

Succesindicatoren:

De oplossing is geslaagd als het "probleem" is vastgesteld en er een oplossing voor is gevonden. Dit zal moeten resulteren in hogere verkoop cijfers van de koffie automaten

Interview analyse

Voordat we beginnen met het analyseren van de interviews moeten we een doelgroep kiezen. Er is keuze tussen studenten van het AMFI of studenten van het CB. Het doel van het analyseren van deze zes interviews is om een beeld te krijgen van de doelen en gedragingen van de studenten.

Doelgroep keuze: CB (MIC).

Interview	Doelen	Gedragingen	Taken/activiteiten	Context	Belangrijkste bevindingen
1	• Elke dag koffie; • prijs/kwaliteit verhouding koffie kopen.	• Ontspanningsmoment; • irritatie door een klepje; • tevreden met nieuwe interface.	• Contactloos pinnen; • sterkte bepalen.	• Met vrienden; • Fest (cafe).	• Drinkt vaak automaat koffie; • tevreden met interface; • irritatie door een klepje; • niet op de hoogte van snelcodes.
2	• Elke ochtend koffie; • na 2 lessen koffie halen.	• Gaat liever bij een leuk "tentje" zitten; • wilt wel meer geld uitgeven aan betere koffie; • geen hoge verwachtingen van koffie uit het automaat.	• Sterkte bepalen; • zwarte koffie halen; • zelf suiker toevoegen.	• Fest (cafe); • les, OV, werk; • zowel alleen als met mede studenten.	• Drinkt automaat koffie; • tevreden over kwaliteit; • vind een tekstuele interface makkelijker. Minder twijfel; • vind suiker mixen via automaat een goed idee.
3	• Koffie halen om te concentreren; • goede schuimlaag.	• Gewoonte om koffie te drinken; • niet tevreden met de kwaliteit van de koffie uit het automaat; • hoopt op betere koffie bij eerste gebruik; • drinkt koffie ter ontspanning voor concentratie.	• HVA pas betalen; • on the go koffie drinken; • verschillende koffies proberen; Spar, Moji, Automaat.	• Trein; • cafe met vrienden.	Barista tips: - Smaken / siroop; - acties / stempels; - specials v/d maand.
4	• Wakker te worden door koffie te drinken; • goede schuimlaag.	• Niet tevreden met kwaliteit automaat; • verwacht ook niet veel van het automaat.	• Koffie halen bij AH To GO; • bekertje eronder zetten (soms vergeten).	• Ochtend; • weekend in de avond; • alleen.	• Vind de schuimlaag erg belangrijk op de koffie; • vind de interface van de machine onduidelijk; • wist niet dat je contactloos kan betalen; • vergeet soms een bekerje eronder te zetten.
5	• Elke dag koffie; • koffie voor de eerste les; • sterke koffie.	• Niet te harden zonder koffie; • vind nieuwe automaten positief verbeterd.	• Soms suiker in koffie door middel van instellen op automaat; • sterkte instellen op automaat.	• Vaak met zijn tweeën; • in de les.	• Vind de nieuwe automaten meer modern en ze geven betere koffie; • goede prijs / kwaliteit verhouding; • heeft een goed idee hoe de interface werkt. Stelt namelijk ook zijn suiker in; • gezelschap.
6	• Elke dag koffie; • goede schuim; • koffie drinken om scherp te blijven.	• Verwacht dat automaat koffie minder lekker is; • irritatie doordat hij een pijltje op het automaat niet door gerukt kreeg.	• Touchscreen bedienen; • gaat vaak naar Moji toe. De taak hierin is de extra moeite het kost om naar Moji te gaan.	• Moji Cafe; • ochtend; • 16.00 uur; • met anderen; • in de les.	• Drinkt veel koffie; • hecht geen extra waarde aan Fair Trade; • vind de nieuwe machines wel beter; • drinkt liever koffie bij Moji. Dat is betere koffie.

Interviewer analyse

Yasmine en Elias hebben alle studenten geïnterviewd en hebben na afloop een reflectie interview opgenomen. Hieronder zie je de bevindingen kort samengevat.

Interviewer	Wat vond hij/zij lastig?	Wat vond hij/zij dat meeviel?	Wat heeft hij/zij geleerd?	Iets anders dat je opviel?
Yasmine	<ul style="list-style-type: none">• Studenten regelen voor het interview. Voornamelijk AMFI studenten;• studenten wouden vaak niet voor de camera;• het stellen van waarom vragen.	<ul style="list-style-type: none">• De studenten zelf, het waren leuke mensen;• de studenten leren kennen;• de CB studenten waren eerder geïnteresseerd om mee te doen.	<ul style="list-style-type: none">• Hoe je studenten benaderd voor een interview. De approach;• dat je een duidelijke uitleg moet geven. Bijvoorbeeld dat de video's alleen op het intranet van de HVA komt te staan en niet op Youtube;• andere studies leren kennen;• dat het niet heel eng is om op andere studenten af te stappen;• dat de locatie belangrijk is waar het interview wordt gegeven.	<ul style="list-style-type: none">• Waarom vragen stellen om inzicht te krijgen in de doelen.
Elias	<ul style="list-style-type: none">• Het duurde veel langer dan Elias verwacht had;• studenten regelen voor de interviews;• de extra tijd dat het kostte om alle spullen te halen en klaar te zetten;• bang dat je niet genoeg vraagt;• het geluid afstellen.	<ul style="list-style-type: none">• Het geeft een goed gevoel als je eindelijk iemand gevonden heb om te interviewen;• progressie tijdens het interviewen, de interviews werden steeds beter;• MIC was makkelijker te interviewen dan AFMI.	<ul style="list-style-type: none">• De spullen om te interviewen van te voren reserveren;• Een ruimte om in te interviewen van te voren reserveren;	<ul style="list-style-type: none">• Dat hij ook de conclusie heeft getrokken dat koffie altijd uit een automaat komt.• Hij geeft een beetje extra informatie over het automaat bij de Spar.

Storyboards

Storyboards van mijn drie koffiemomenten

Title	Tijdstip	Context/locatie	Met wie	Doe(en)
Rush hour..	08.00 - 09.00	Thuis, onderweg, OV.	Alleen	Wakker worden
Take a break..	Tijdens de les	Op school	Mede studenten	Meer/nieuwe concentratie
Rules of the foam layer	Voor de eerste les	Moji Cafe	Alleen	Goede schuimlaag

Gekozen voor storyboard "Take a break".

Omdat dit koffie moment het best past in het vinden van een UX oplossing voor Maas.

De context is op school en maakt gebruik van het koffieautomaat van Maas.

Rush hour..



Dit is Steve. Steve is net wakker en moet snel naar school. Hij heeft geen tijd om koffie te zetten.



Steve heeft snel op het station een bak koffie gehaald en stapt snel de trein in.



Steve kan nu rustig wakker worden door zijn koffie te drinken.

Belangrijkst doel:

Steve wil wakker worden en drinkt hiervoor een kop koffie.

Take a break..



Dit is Tim. Tim kan zijn focus er niet meer bij houden in de les en krijgt 10 minuten pauze.



Een mooi tijdstip om even een kopje koffie te gaan halen.



Tim kan zich nu in de les weer beter concentreren.

Belangrijkst doel:

Tim kan zich niet meer concentreren en drinkt daarom een kop koffie.

Rules of the foam layer



Dit is Eva. Eva heeft net een cappuccino gehaald bij Moji. Speciaal gemaakt door een barista.



Eva inspecteert, proeft en beoordeeld de schuimlaag.



Eva is tevreden. Ze heeft een goede schuimlaag gekregen op haar cappuccino.

Belangrijkst doel:

Eva heeft als doel een cappuccino te vinden met een goede schuimlaag. Hier wordt ze blij van.

Desk Research

Onderzoeksvraag:

Krijg je een beter concentratie vermogen door koffie te drinken?
Zo ja, waarom is dat zo? En zijn er ook andere mogelijkheden?

Zoektermen:

1. Definitie concentratie
2. Concentratie door koffie
3. Cafeïne en concentratie
4. Concentratie verbeteren
5. Concentratie stimulans

Bronnen:

1. Robert Jan Hendriks (Eind 2012) - *Concentratie oefeningen deel 1: Wat is concentratie?*
Retrieved from: <https://www.optimalegezondheid.com/concentratie-oefeningen-deel-1-wat-is-concentratie/>

Belangrijkste bevindingen:
Concentratie is aandacht. Je concentreren is meestal bedoelt dat je je focus houdt op 1 taak. Door de vele prikkels van tegenwoordig (telefoon, social media, e-mail, etc..) is het hedendaags erg moeilijk om je op één taak te focussen.

3. Yvonne Brok (2018) - *Kun je je concentratie verbeteren?*
Retrieved from: <https://www.quest.nl/artikel/kun-je-je-concentratie-verbeteren>

Belangrijkste bevindingen:
Door het maken van doelloze tekeningen zorgt ervoor dat je minder snel bent afgeleid. Dus tijdens de les kan je het best doelloze tekeningen maken. Zo concentreer je beter op wat er verteld wordt.

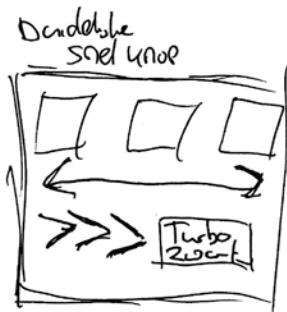
2. The European Food Safety Authority (EFSA) (2017) - *Caffeine and mental alertness – part 1*
Retrieved from: <https://www.coffeeandhealth.org/topic-overview/overview/>

Belangrijkste bevindingen:
Koffie verhoogt je concentratie vermogen. De cafeïne is een milde stimulant voor je centraal zenuwstelsel. Maar dat wil niet zeggen dat hoe meer koffie je drinkt hoe geconcentreerde je wordt. Uit onderzoek blijkt dat 1 kop koffie per 4 uur helpt met concentratie, reactie vermogen, vermoeidheid en je humeur.

Conclusie:

Mijn conclusie is dat je inderdaad beter kan concentreren door koffie te drinken. Zelfs het proces koffie halen, je gedachten even naar wat anders dan de les, werkt al positief op je concentratie. De cafeïne in de koffie werkt als een milde stimulans op je centrale zenuwstelsel. 1 kop koffie per 4 uur is nuttig. Wat je verder ook nog kan doen om je concentratie te verbeteren is door bijvoorbeeld doelloze tekening te maken.

10 idee schetsen #1.0



10. Schetsen - 21-04-2018 Nather Neolit klas Gut ued

Deep hanging out

Doel van deze methode:

Informatie verzamelen op een gestructureerde manier.
Door vooraf te bedenken wat je wilt weten krijg je gedetailleerde onderzoeksresultaten.

Doelgroep:

Creative Business studenten (MIC).

Locatie

Mijn observatie spot was in het Benno Premselahuus op de eerste verdieping (zie foto 1, 2 en bijlage 2).

Tijdstip

Ik ben in de middag van 20 september van 11.30 - 14.00 uur gaan observeren om zo de kans te vergroten gebruikers te observeren die tussen de les door het koffieautomaat gebruiken. Uit mijn interview analyse heb ik de conclusie getrokken dat studenten vaak tussen de lessen door koffie halen.

Wie gebruikt het koffiezet automaat en hoeveel?

Studenten, docenten, andere werknemers maken gebruik van het koffiezet automaat op de eerste verdieping. In mijn observatie heb ik alleen de studenten geobserveerd (zie foto 3).

Tijdens mijn DHO heb ik 22 studenten geobserveerd (zie bijlage 1) die het volgende aantal producten haalden:



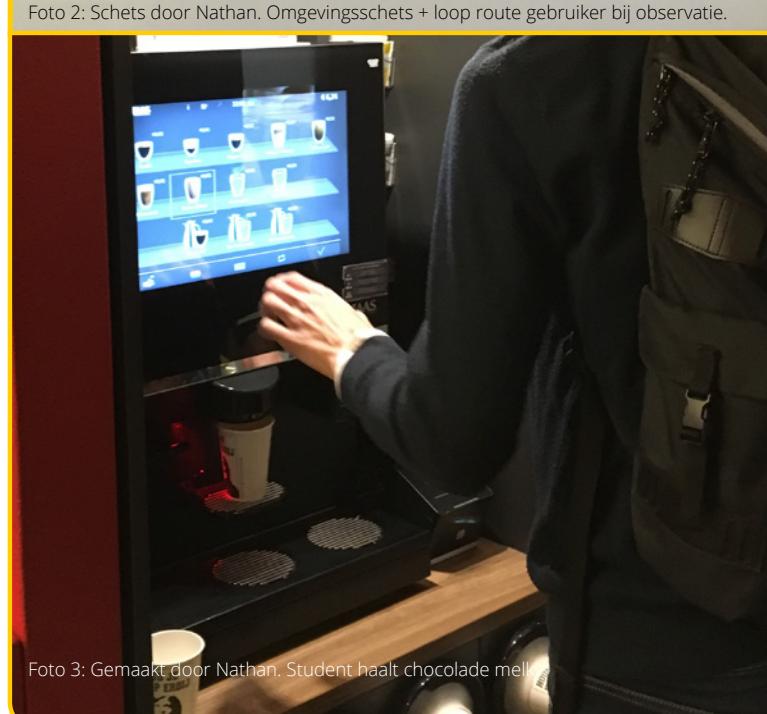
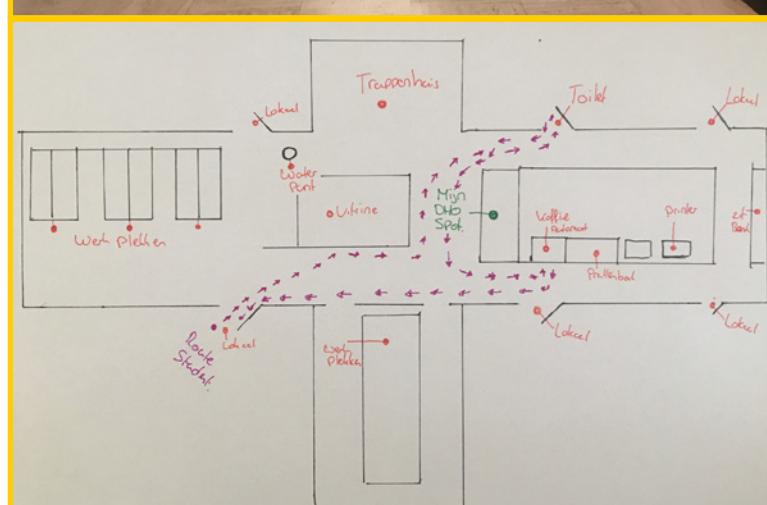
1 product



2 producten



3 of meer producten



Met wie zijn de studenten?

Vaak zijn de gebruikers alleen of met zijn tweeeën (zie foto 4). In enkele gevallen zijn ze met meer. Dit beïnvloedt ook hun gedrag terwijl ze koffie halen. Hierover meer in de conclusie hoe de gebruikers zich gedragen.



Wat hebben studenten allemaal bij zich?

Veel studenten hebben de betaalmethode bij de hand (zie foto 4 en 5). Ze komen vaak aan met de pinpas/ HVA of de hele portemonnee aan, klaar om de koffie en z.s.m. af te rekenen. De cijfers hieronder geven aan in hoeveel procent de student aan kwam lopen met het betaalmiddel in handen. Studenten dragen ook vaak een tas, in de hand, op de rug of soms aan één

schouder. Dit belemmert het koffie halen in zoverre dat de tas vaak wordt neergezet of deze onstabiel aan de schouder hangt. Het is mij opgevallen dat maar weinig studenten een telefoon in handen hadden. Andere objecten die weinig voorkwamen zijn: een boek, jas, waterfles, vest en koptelefoon.

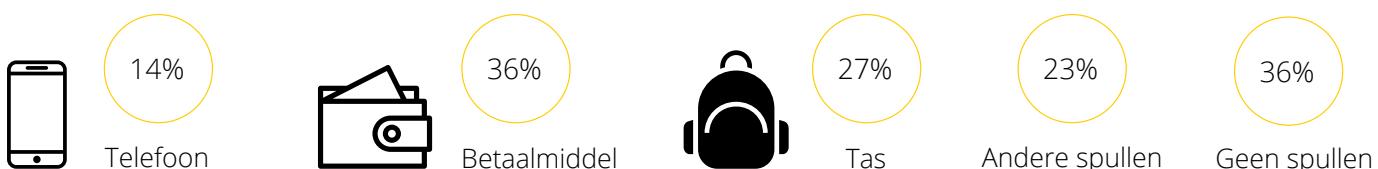
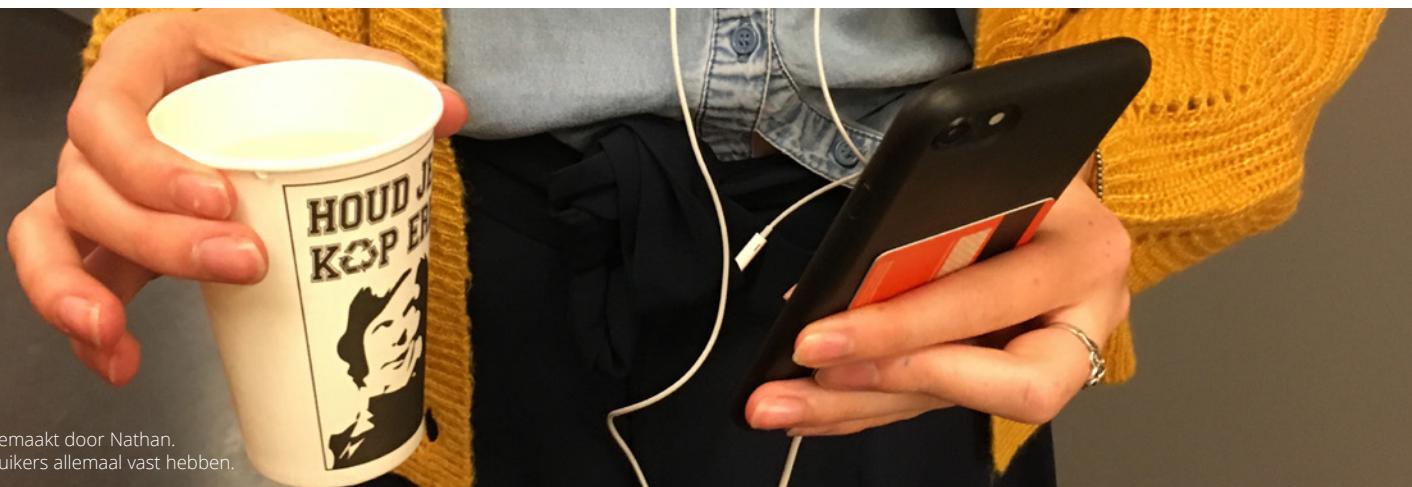


Foto 5: Gemaakt door Nathan.
Wat gebruikers allemaal vast hebben.



Bronnen
Icon Telefoon: <https://thenounproject.com/search/?q=1936743&i=1936743>
Icon Wallet: <https://thenounproject.com/search/?q=1945617&i=1945617>
Icon Tas: <https://thenounproject.com/search/?q=1070889&i=1070889>

Wat doen de gebruikers naast koffie halen?

Wat gebruikers veel deden als ze niet alleen waren was met elkaar praten, overleggen en grapjes maken. Gebruikers die wel alleen waren liepen rond, luisterde muziek, of bestuurde aandachtig het koffieautomaat.

Hoe gedragen gebruikers zich?

Dit was per gebruiker verschillend. Gebruikers die een cappuccino haalden kregen doordat de melk op was in feite een dubbele espresso. De één ging melk sticks gebruiken de ander gooide de espresso weg. De één maakte er een heel probleem van de ander was teleurgesteld.

Een andere gebruiker had er erg veel moeite mee om te wachten en ging een rondje lopen.

Weer een andere gebruiker was erg gefixeerd op het bekertje en stelde de positie meerdere keren bij voordat het erin kwam.

Enkele gebruikers gaven zelf ook al met ideeën terwijl ze het automaat bediende. Niet naar mij maar naar een mede-student (foto 7).

Gebruikers die alleen waren hadden veel meer interesse in het automaat en de omgeving. Tijdens het wachten keek deze groep een beetje in het rond, of fixeerde op het automaat in afwachting tot hun product klaar zou zijn.

Gebruikers die met meerdere zijn waren veel meer met elkaar bezig. Gezellig praten, hier en daar een grapje, veel lachen en soms openlijk verontwaardigd als hun product mislukt was doordat er geen melk meer in het apparaat zat.

Wat is de stemming van de gebruikers?

De gebruikers die een neutrale stemming hadden waren over het algemeen de gebruikers die alleen waren. Deze groep had weinig gezichtsuitdrukkingen of open commentaar op het automaat.

Er was een groep gebruikers die gezellig / vrolijk waren, deze waren of het algemeen ook met meerdere personen. Dit was zichtbaar omdat ze hard op lachten.

Er was ook een groep gebruikers die geïrriteerd waren. Dit kwam simpelweg omdat ze geen goed product (melk op) uit het automaat kregen en daar op mopperde, of een flinke zucht gaven.

Het automaat is twee keer in storing gegaan. Hierop reageerde gebruikers ook erg geïrriteerd op en zijn naar een ander automaat gelopen.



Foto 6: Gemaakt door Nathan. Gebruiker pakt zijn koffie uit het automaat.



Foto 7: Gemaakt door Nathan. Opvallende zaken -gebruiker benoemde zijn probleem van deuren en stelde een treetje als idee naar zijn mede student.



Foto 8: Gemaakt door Nathan. Koffie bekertje

Bevindingen

1. Storing

Het automaat is twee keer in storing gegaan (zie foto 9). Wat mij hieraan opviel is dat er een telefoon nummer van een storingsdienst staat maar dat geen enkele gebruiker dat nummer belt.

2. Melk is op

Ook was gedurende mijn DHO de melk op in het automaat wat mij leuke gedragingen en stemmingen opleverde maar voor de gebruiker mateloos irritant was natuurlijk. Er wordt geen melding op het automaat weergegeven dat de melk op is.

3. Meerdere producten

Er wordt geen oplossing geboden als je meerdere kopjes wilt meenemen. Voor de gebruiker die een hele bestelling vanuit de klas heeft meegekregen wel handig zou zijn.

4. Snelheid

Veel gebruikers willen even snel een kopje koffie hebben voordat ze weer naar de les gaan. Ze wachten dan ook ongeduldig tot de koffie eindelijk klaar is.

5. Als je HVA pas gevalideerd wordt kan je er maar 1 product mee halen en vervolgens moet je dan opnieuw je HVA pas scannen. Ook niet handig bij een hele bestelling vanuit de klas.

6. Bekertjes.

Veel van de gebruikers pakken twee bekertjes. Redenen zouden kunnen zijn: heet, instabiel voor andere dranken.

7. Handen vol

Veel studenten hebben iets in hun handen tijdens het bestellen van een product op het automaat.

8. Afleiding

Veel gebruikers hebben het ingebakken zitten om eerst een bekertje te pakken en dan pas de koffie te gaan bestellen. Maar toch enkelen moeten last minute nog snel een bekertje eronder duwen. Eén iemand verbranden zelfs zijn vinger doordat het bekertje scheef stond.

9. Na het gebruik..

Alle gebruikers hebben het product (on the go) meegenomen. Er is geen enkele groep of individueel bij het automaat gebleven om zijn product te nuttigen.

10. HVA pasje

Er zijn heel veel gebruikers die betalen met hun HVA pasje.

Conclusie:

Mijn conclusie is dat het automaat beter geschikt is om als individueel één product te bestellen. Toch zijn de gebruikers vaak niet alleen en willen in sommige gevallen meerdere producten bestellen.

Het is niet duidelijk dat als je betaald met je schoolpas deze vooraf moet scannen terwijl als je betaald met je pinpas het betalingsmoment achteraf is.

Gebruikers geirriteerd worden als ingrediënten op zijn in het automaat en hier achteraf pas achter komen.

Ook hebben gebruikers te weinig tijd om als het apparaat in storing gaat om het telefoon nummer te bellen.

Verder viel het op dat iedereen ze product on the go mee neemt.

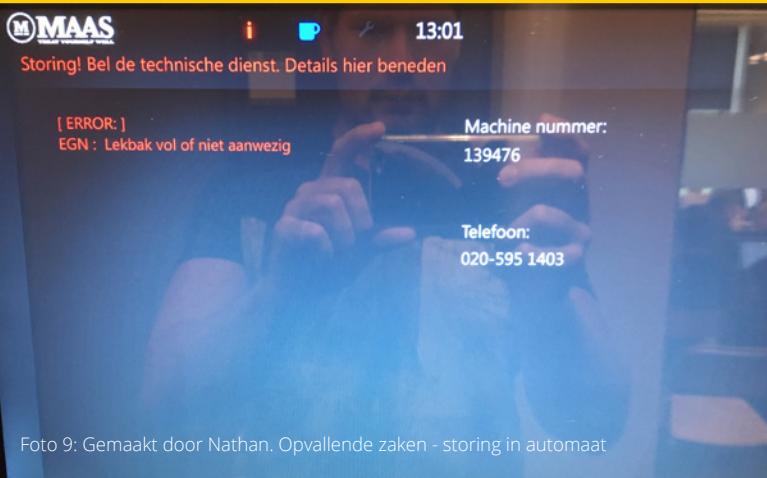


Foto 9: Gemaakt door Nathan. Opvallende zaken - storing in automaat



Foto 10: Gemaakt door Nathan. Gebruikers bij het automaat.

User trip

20 september



Scenario

Het scenario wat ik ga spelen in mijn user trip is die van Tim ("Take a break") uit mijn storyboards. Wat hierin gebeurd is dat Tim zijn focus in de les er niet meer bij kan houden. Hij krijgt een korte pauze waarin hij snel naar het automaat gaat om koffie te halen om zich vervolgens beter te concentreren. Het speelt zich af op school tijdens de lessen.

Device: Koffieautomaat Maas.

Environment: Drukke hectische omgeving.

Time: Tussen de lessen door in de middag.

Action: Zo snel mogelijk koffie halen.

Individual: Alleen.

Location: BPH verdieping 2 (MIC locatie).

Social: Geen sociale activiteiten.

Inleven

Wat ik geprobeerd heb te ervaren is zo snel mogelijk koffie te halen. Soms heb je even een paar minuten in de les om een kop koffie te halen en soms heb je doordat je ook nog even naar het toilet moet weinig tijd over. Ook de drukke omgeving helpt niet om je aandacht erbij te houden. Wat heb ik gedaan om me in te leven is zo snel mogelijk koffie te halen in een drukke omgeving.

Bevindingen

1. Snelcodes

Doordat ik een mezelf een "tijdsdruk" op had gelegd moest ik snel navigeren. De afbeeldingen in de interface zijn daar erg fijn voor. Ook zijn er snelcodes maar als "niet ervaren" gebruiker had ik geen idee wat deze snelcodes zijn en waar ik deze vond.

2. Betalingsmoment

Ik selecteerde als eerst mijn product, en wou daarna betalen. Helaas moet je blijkbaar de HVA pas eerst valideren voordat je het product selecteert en waarna je kan afrekenen (zie foto 11). Met de pinpas kan je trouwens wel gewoon afrekenen aan het eind.

3. Bekertje

Doordat ik bezig was met me user trip en een drukke (nieuwe) omgeving had vergat ik bijna mijn bekertje eronder te zetten.

4. Wachttijd

De wachttijd zelf vond ik acceptabel. Maar ik stond dan ook niet in een rij. Wat me wel opviel is dat ik nergens kan zien hoe lang het nog duurt voordat mijn koffie klaar is. Het is fijn dat het lichtje uitgaat bij je bekertje als de koffie klaar is maar dat kan nog wel iets duidelijker.

Conclusie

De learning curve in het uiteindelijk gebruiken van de snelcodes begrijp ik. Maar de twee verschillende manieren van betalen vind ik echt een verbeter punt.

Dat gebruikers zich hieraan irriteren kwam ook naar voren in mijn interview analyse en ook in mijn deep hanging out.

Ook een UX verbeter punt is het valideren of er een bekertje onder staat. Het feit dat als je afgeleid of ergens anders mee bezig bent, de kans aanwezig is, dat je het bekertje er vergeet onder te zetten.

Ook zou het handig zijn als je kan zien hoelang het nog duurt tot je product klaar is.

De snelkeuzes waren ook lastig te vinden. Misschien kan hier een andere oplossing voor komen (foto12).



Fijne navigatie door afbeeldingen.

Wachttijd was acceptabel.

Het lichtje gaat uit bij het bekertje als de koffie klaar is.



Snelcodes vind je pas na vaker gebruik.

Afrekenen met HVA pas moet aan het begin i.p.v. aan het eind.

Bekertje kan vergeten worden.



Foto 11: Gemaakt door Nathan. Vooraf je HVA-pas scannen en hier ben ik al mijn bekertje vergeten.

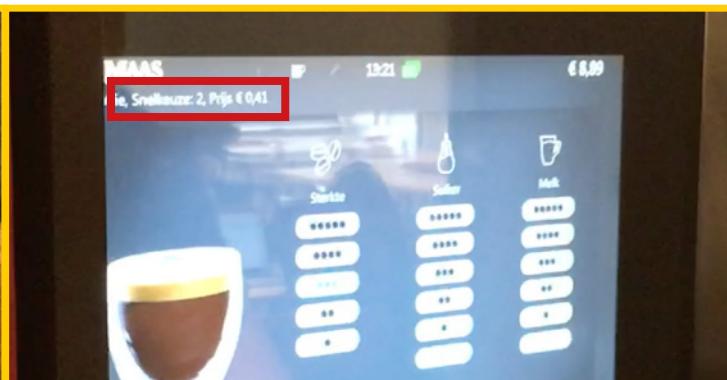
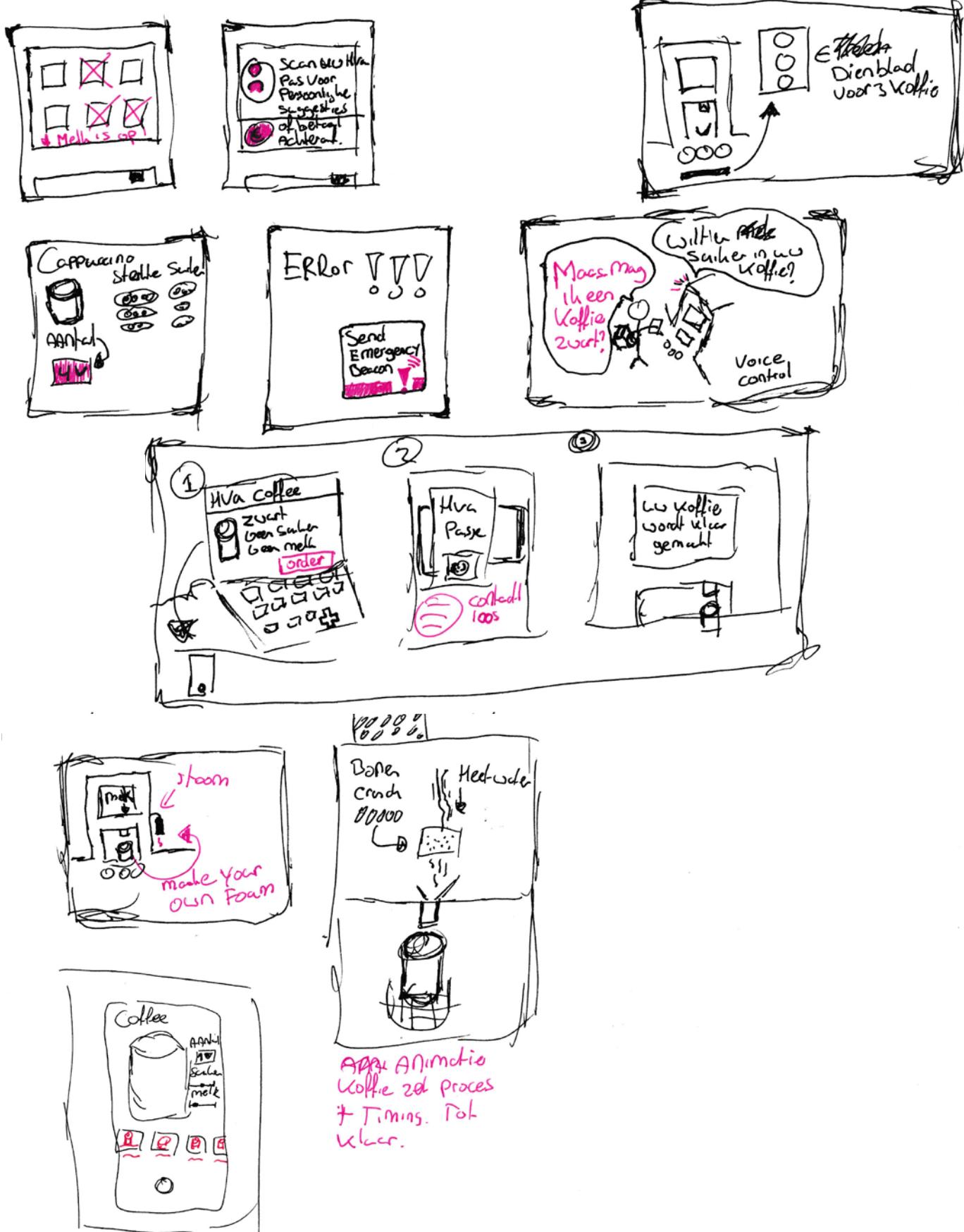
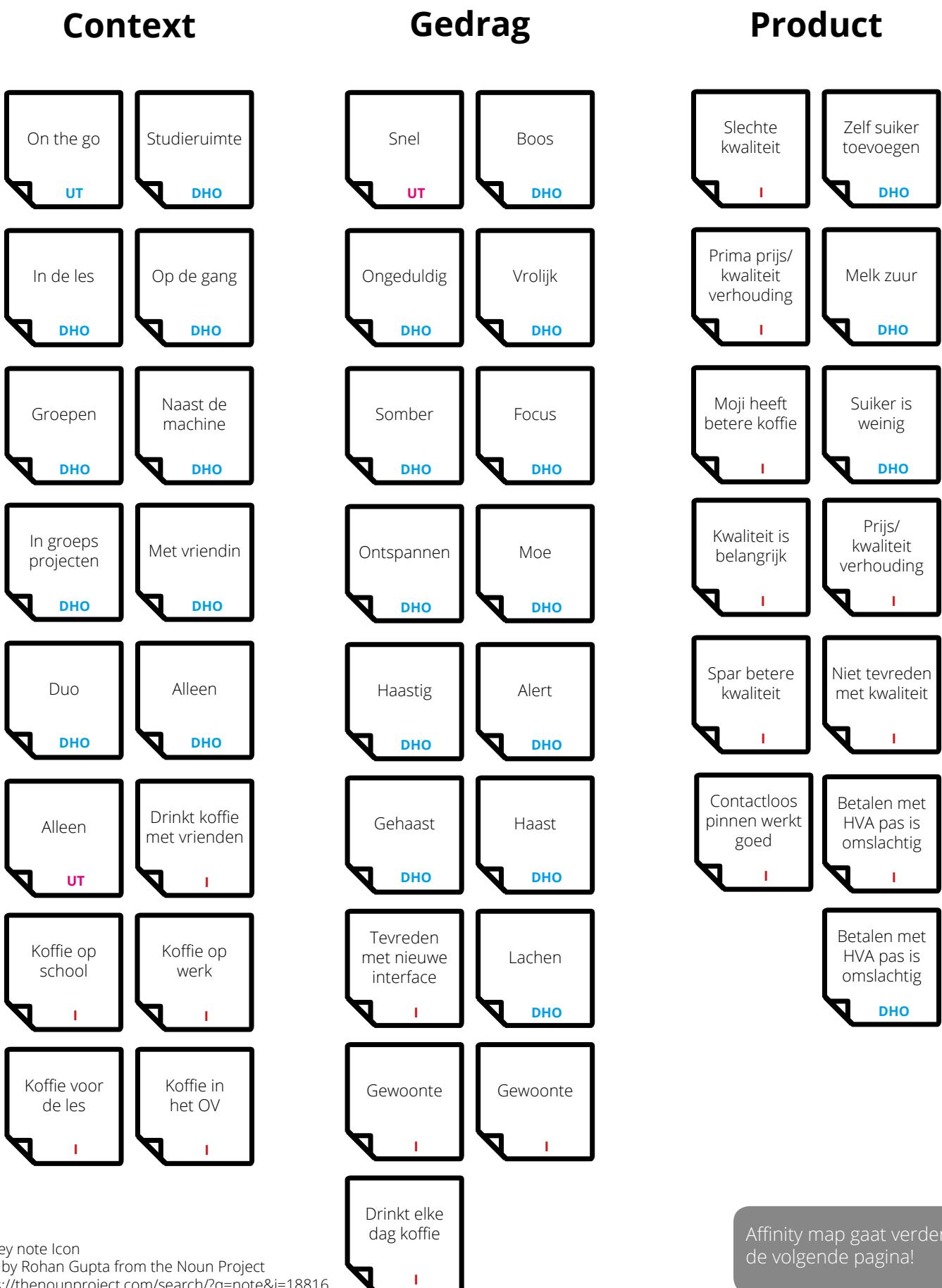


Foto 12: Gemaakt door Nathan. Locatie snelkeuze

10 idee schetsen #2.0



Affinity map



Affinity map gaat verder op de volgende pagina!

Doelen

Artefacts

Interface

Wakker worden I	Voor concentratie I
Focus te krijgen I	Koffie voor de lekker I
Sterke koffie nodig I	Goede schuimlaag I
Concentreren I	Wil wakker worden I
Voor ontspanning I	Beter focussen I
Snel koffie halen DHO	Voor andere producten halen DHO
Snel koffie halen UT	Meerdere producten halen DHO
Koffie tegen vermoeidheid DR	Koffie verhoogt je concentratievermogen DR
Koffie voor een beter humeur DR	Koffie voor betere reactievermogen DR
Koffie halen ter ontspanning DR	

HVA pasje DHO	Tas DHO
Afgeleid door telefoon DHO	Waterfles DHO
Boek DHO	Telefoon DHO
Telefoon DHO	Tas DHO

Plaatjes koffie handig I	Touch screen werkt niet UT	Touch screen werkt niet DHO
Handige functies automaat I	Beker vergeten DHO	Snelcodes worden niet gebruikt DHO
Onduidelijk waar het bekertje moet I	Snelcodes worden niet gebruikt UT	Beker plaatsen niet duidelijk UT
Kan de sterkte bepalen van de koffie I	Melk op DHO	Onzinnige opties UT
Uiterlijk belangrijk I	Snelcodes UT	Onoverzichtelijk UT
Slechte aanwijzing over betalen UT	Meerdere producten DHO	Meerdere producten DHO
Volgorde onduidelijk UT	Volgorde onduidelijk DHO	Volgorde onduidelijk DHO
Betaalmethode UT	Foutmelding bij betaling DHO	Storing DHO

Persona



Bron: Designed by Freepik URL: https://www.freepik.com/free-vector/modern-office-people-composition-with-flat-design_2865773.htm

Els Bakker - 20 jaar

Studeert: Media Informatie en Communicatie

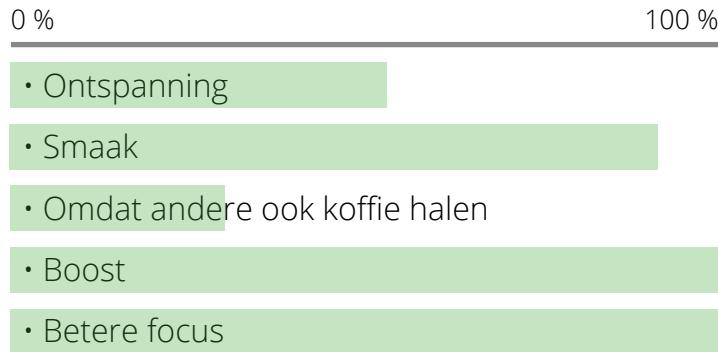
- Ongeduldig - kan niet stil zitten.
- Hectisch - moeite met structureren
- Sociaal - denkt aan andere



Drinkt het liefst cappuccino.

Icon Cappuccino
cappuccino by Artem Kovyazin from the Noun Project
<https://thenounproject.com/search/?q=cappuccino&i=1108722>

Redenen om koffie te drinken



Doelen

Els is een beetje loom geworden tijdens de lange les en wil graag weer even wakker worden.

Els wilt even ontspannen van de intense les.

Els haar concentratie is op en wilt nog even een boost krijgen.

Els heeft haar pauze verkeerd ingedeeld en wilt nog even snel koffie halen.

Els wilt snel haar cappuccino betalen met haar HVA pas.

Els wilt ook voor andere koffie halen.

Verwachtingen

Els verwacht beter te kunnen concentreren na een cappuccino.

In Els haar beleving is een cappuccino lekkerder die persoonlijk voor haar gemaakt word.

Els verwacht te kunnen ontspannen als ze even de tijd heeft voor een cappuccino.

Gedrag

Els is ongeduldig en wilt niet wachten op haar cappuccino.

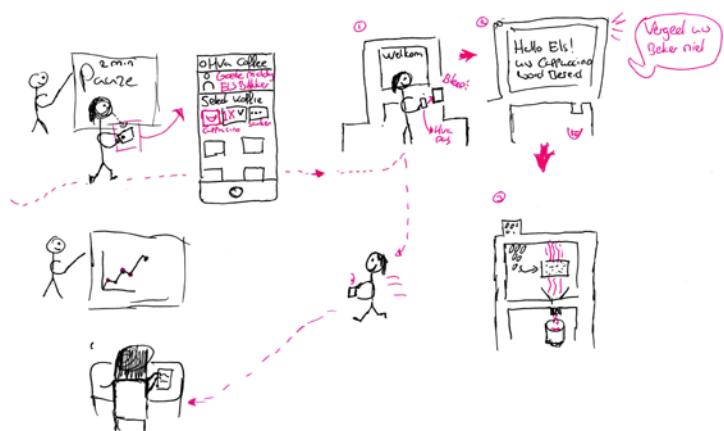
Els is sociaal en haalt vaak ook koffie voor haar mede student.

Els wordt boos als ze een dubbele espresso krijgt in plaats van een cappuccino omdat de melk op is uit het automaat.

Els maakt gezellig een praatje als ze met een medestudent een cappuccino haalt.

Els moet lachen als haar medestudent haar vinger verbrand aan de koffie die toch nog uit het automaat kwam terwijl ze haar beker al pakte.

Ideaal Scenario



Bron: Schets door Nathan

Els wilt nog even snel een cappuccino halen. Al lopend naar het koffieautomaat wilt ze alvast aangeven wat ze wil gaan bestellen.

Ze komt bij het koffieautomaat en deze weet al wat Els wilt gaan bestellen.

Els krijgt nog een reminder over het plaatsen van een bekertje.

Terwijl ze aan het wachten is kan ze zien hoelang het nog duurt tot haar koffie klaar is.

Ze kan nu weer snel terug naar de les om te genieten van haar cappuccino en de interessante les.

Mindmap



Behoeftes

Functionele

- Snel kunnen bestellen
- Snel kunnen betalen
- To the point
- Zichtbare wachttijd

Sociale

- Makkelijk te begrijpen
- Visuele focus points
- Reminder als het bekertje er niet onder staat
- Afleiding tijdens het wachten

Emotionele

- Persoonlijk
- Customized

Blijmakers

Els wordt blij van vooraf bestellen. Dit scheelt tijd en stress voor het automaat.

Verwacht wordt dat het nu sneller is om koffie te bestellen. Maar dit is niet het geval de besteltijd is gewoon anders ingedeeld.

Boven verwachting is misschien dat het bestellen makkelijker wordt.

Mogelijk minder haast bij het bestellen. Dus meer tijd om gebruik te maken van de functionaliteiten van het automaat maar dan op afstand. Els wordt hier blij van omdat ze vooraf al kan zien welke producten er beschikbaar zijn en haar keuze kan maken en zelf niet zo lang bij het automaat hoeft te zijn als voorheen.

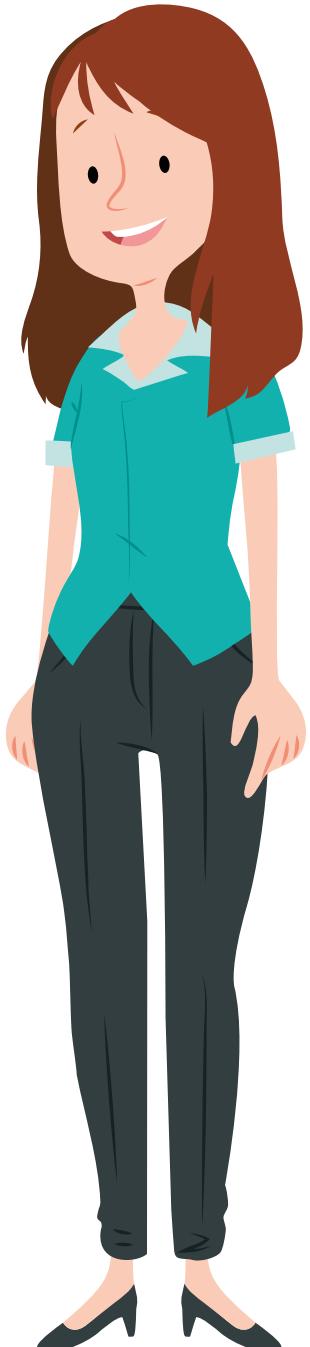
User Requirement list

Versie 1

Els wilt...

User Requirement List

1. Els wilt er max. 1 minuten over doen om haar product te krijgen.
2. Els wilt op afstand alvast een keuze kunnen maken
3. Het product moet een reminder geven als er geen bekertje onder staat.
4. Els wilt kunnen zien wanneer haar product klaar is.
5. Els wilt afgeleid worden tijdens het wachten.
6. Het automaat moet Els persoonlijk benoemen.



Versie 2

Els wilt...

User Requirement List

1. Els wilt er max. 1 minuten over doen om haar product te krijgen.
DHO/UT
2. Het product moet met één hand te bedienen zijn.
DHO
3. Het product moet een reminder geven als er geen bekertje onder staat.
INT
4. Els wilt kunnen zien wanneer haar product klaar is.
DHO/UT
5. Els wilt weten hoelang ze nog moet wachten.
DHO/UT
6. Het product moet vooraf een melding geven als ingrediënten op zijn.
DHO
7. Bij een storing moet doorgegeven kunnen worden door één simpele handeling.
DHO
8. Els wilt meerdere producten in één keer kunnen bestellen en afrekenen.
DHO

Samenhang

Interview analyse

Top bevindingen

- Koffie On-the-go.
- Vergeet bekertje.
- Voor de les of tussen de lessen door.

Feedback door Sanne

- 1 koffiemoment kiezen en beargumenteren.
- Mooi uitgewerkt, relevante info, uitgebreid.

Iteratie

- 1 koffiemoment gekozen en beargumenteerd.

Desk research

Top bevindingen

- Koffie drinken bevordert concentratie.
- Koffie gaan halen is ook al goed voor ontspanning.
- Er zijn ook andere manieren om je concentratie te verbeteren. Bijvoorbeeld simpele tekeningen maken.

Feedback door Sanne

Iteratie

-

Deep hanging out

Top bevindingen

- Koffie On-the-go.
- Onduidelijke betalingsmoment.
- 1 product per keer.
- Geen foutmelding bij ingrediënten die op zijn.

Feedback door Puck

- Relevante bevindingen.
- Goed en verzorgd maar wel wat (te)uitgebreid.

Iteratie

- Bronnen bij afbeeldingen.
- Kopjes gemaakt voor het sneller navigeren

User trip

Top bevindingen

- Betalingsmoment onduidelijk.
- Wachttijd acceptabel.
- Bekertje bijna vergeten door afleiding.

Feedback door Puck

- Goed en verzorgd maar wel wat (te)uitgebreid.
- DETAILS uitwerken.

Iteratie

- DETAILS uitgewerkt.
- Kopjes gemaakt voor het sneller navigeren

Els wilt...

User Requirement List

1. Els wilt er max. 1 minuten over doen om haar product te krijgen.

Bevinding 4 DHO & bevinding 4 UT

In mijn DHO onderzoek heb ik bevonden dat veel studenten weinig tijd hebben om koffie te halen. Ook mijn scenario van mijn User Trip was hier op gespecificeerd. Uit mijn bevindingen van mijn User Trip kwam wel dat de wachttijd acceptabel was maar dat is voornamelijk als alle handelingen goed gaan en er geen rij staat.

2. Het product moet met één hand te bedienen zijn.

Bevinding 7 DHO

In mijn observaties tijdens mijn deep hanging out viel het me op dat veel studenten iets in hun handen hebben. Vaak proberen ze het apparaat te bedienen met één hand.

3. Het product moet een reminder geven als er geen bekertje onder staat.

Interview kandidaat 4 / Bevinding 3 UT

Kandidaat 4 vergeet er wel eens een bekertje eronder te zetten en tijdens mijn User Trip was ik afgeleid en vergat ik zelf bijna me bekertje eronder te zetten.

4. Els wilt kunnen zien wanneer haar product klaar is.

Bevinding 4 DHO & bevinding 4 UT

In mijn deep hanging out waren vooral de gebruikers die alleen waren ongeduldig aan het wachten. Van staren naar het automaat tot rondjes lopen. Uit dit gedrag haal ik dat gebruikers het fijn zouden vinden om te kunnen zien wanneer het product klaar is.

5. Els wilt weten hoelang ze nog moet wachten.

Bevinding 4 DHO & bevinding 4 UT

Naast dat ze kunnen zien wanneer het product klaar is, is het ook handig om te laten zien hoe lang ze nog moeten wachten op hun product. Hierdoor weten gebruikers waar ze aan toe zijn en of ze bijvoorbeeld nog hun aandacht op hun medestudent kunnen houden.

6. Het product moet vooraf een melding geven als ingrediënten op zijn.

Bevinding 2 DHO

Tijdens mijn observaties was de melk op in het automaat. In plaats van dat het automaat vooraf een melding gaf kregen veel gebruikers hun product zonder melk. Dit gaf veel irritaties.

7. Bij een storing moet doorgegeven kunnen worden door één simpele handeling.

Bevinding 1 DHO

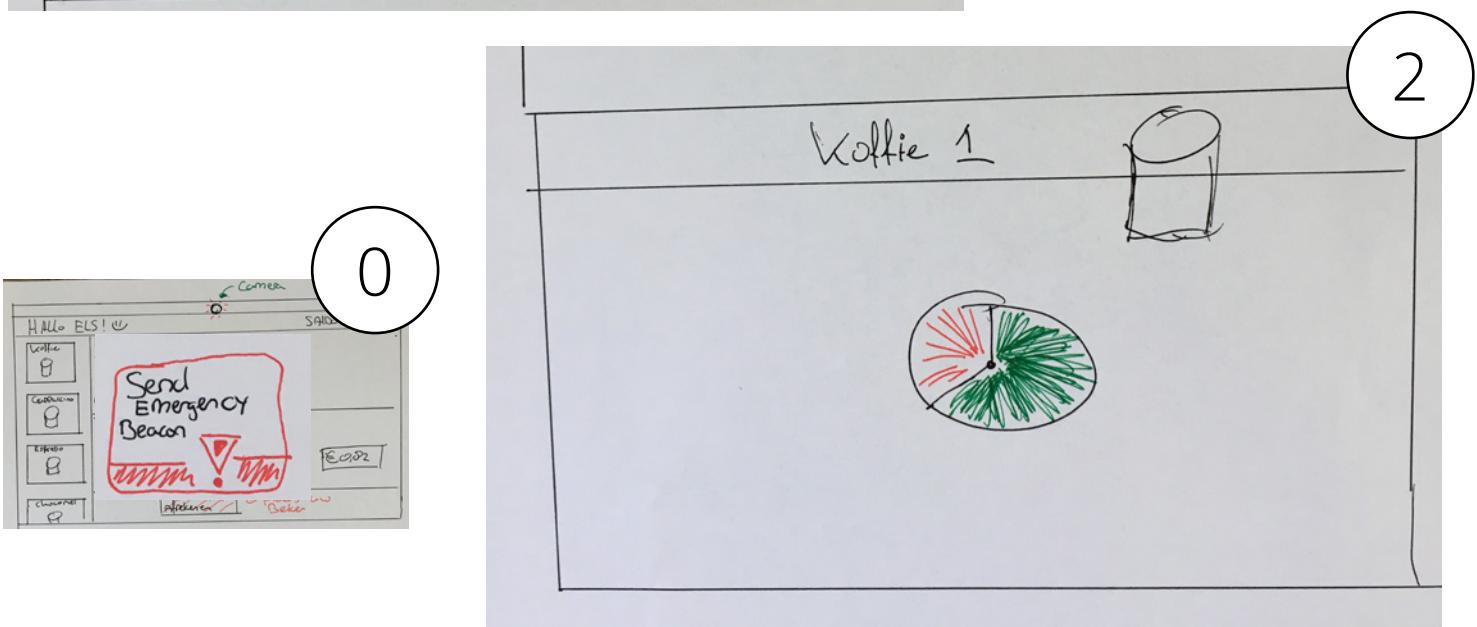
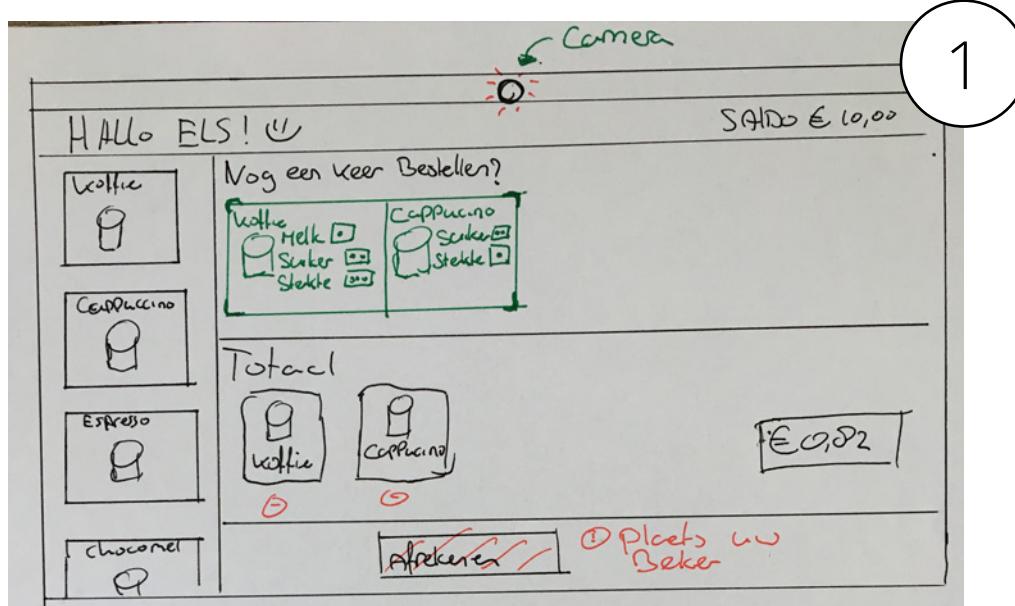
Het automaat ging twee keer in storing tijdens mijn deep hanging out. Er komt dan een telefoon nummer in beeld dat je kan bellen om de storing door te geven. Alleen geen enkele gebruiker belt dat nummer. Teveel moeite.

8. Els wilt meerdere producten in één keer kunnen bestellen en afrekenen.

Bevinding 3 & 5 DHO

Je kan niet meerdere producten bestellen en in mijn observaties halen toch veel gebruikers meerdere producten.

Concept #1 Facial recognition



Els (persona) wil snel haar koffie kunnen halen. Door facial recognition hoeft ze haar HVA pas niet meer te scannen en kan ze gelijk door met de volgende stap. Namelijk haar koffie uit kiezen.

Er wordt direct een snel keuze geboden op basis van haar voorgaande bestellingen. Mocht ze deze weer willen kiezen hoeft ze niet helemaal door het menu heen.

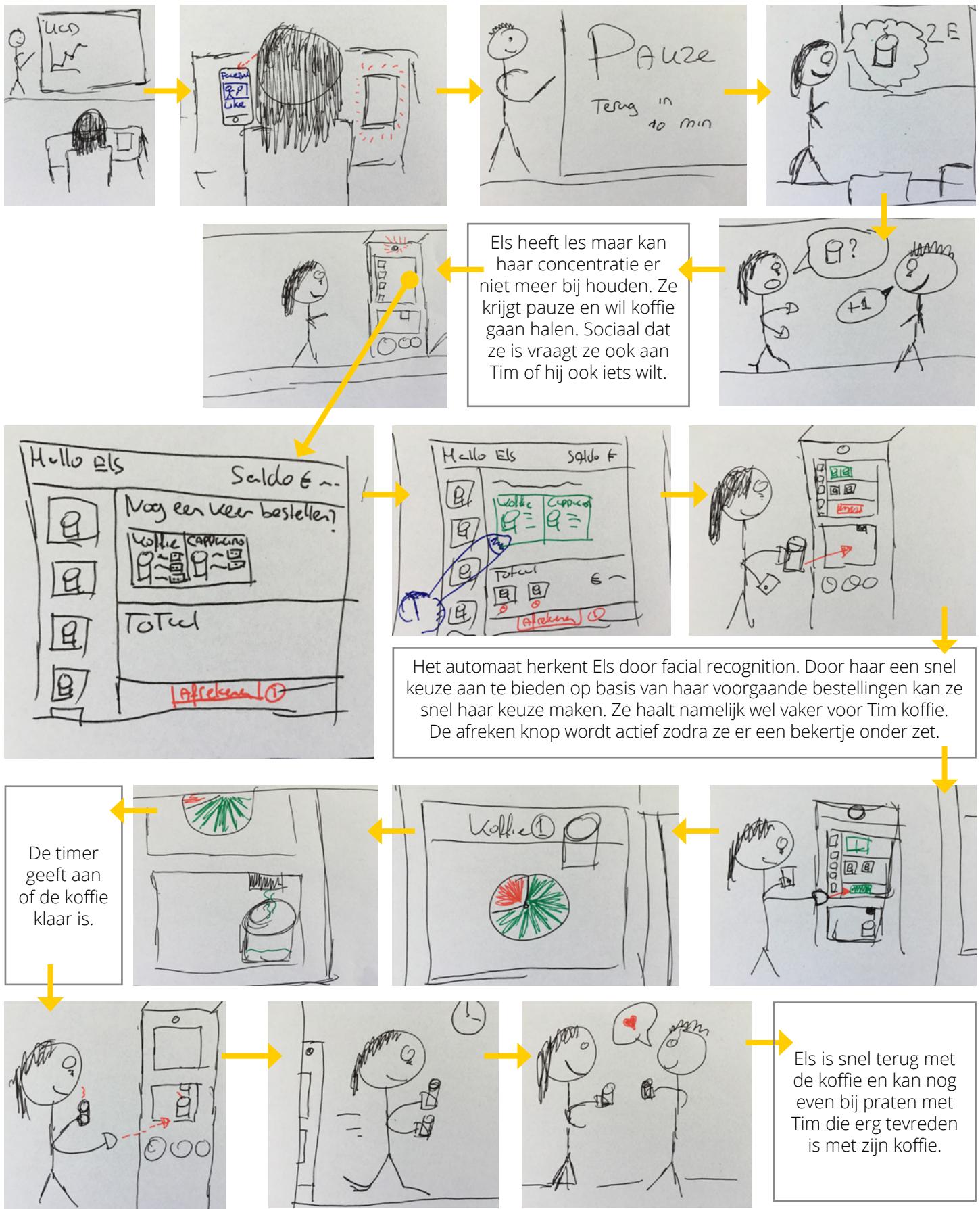
In dit geval is haar snel keuze twee producten. Namelijk een koffie en een cappuccino.

Voordat ze kan afrekenen en dus haar koffie kan bestellen moet ze een bekertje op de juiste plek plaatsen.

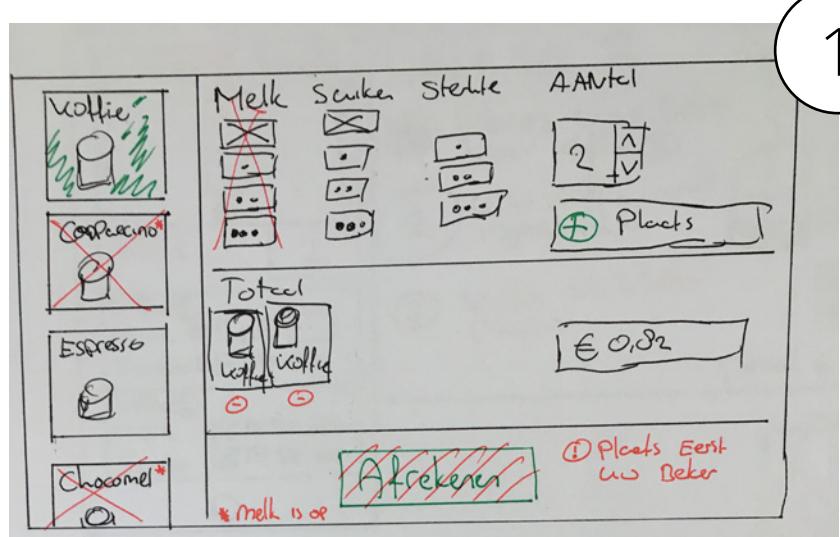
Als de producten gemaakt worden krijg je per product een timer in de vorm van een vol lopende klok.

Als er een storing is of een product op is komt er een button in beeld waar je monteur een seintje mee kan geven.

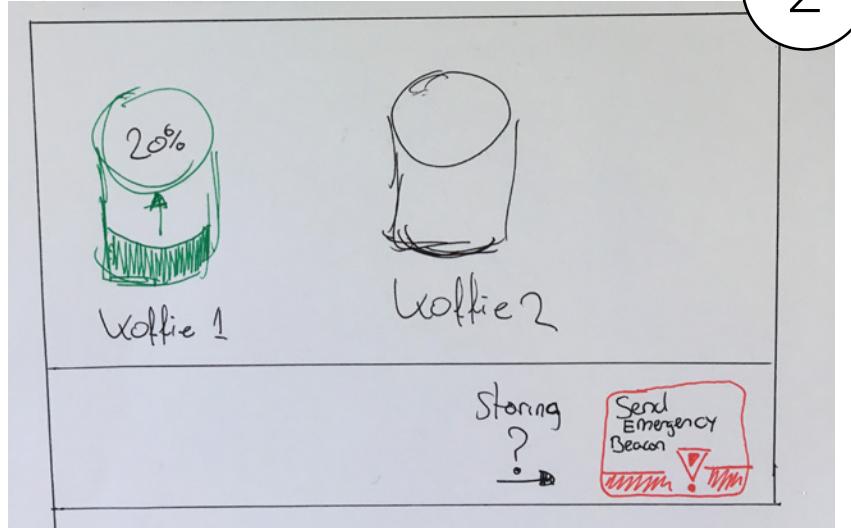
Key-path #1 Facial recognition



Concept #2 Brand new interface



1



2

Els wilt meerdere koffie tegelijk kunnen halen. In dit concept kan je meerdere koffies selecteren. Deze komen onder in de totaal balk te staan waar je ze eventueel ook weer kan verwijderen.

In dit concept is er vanuit gegaan dat de melk op is. Hierdoor staan er rode kruisen door de producten die verse melk gebruiken.

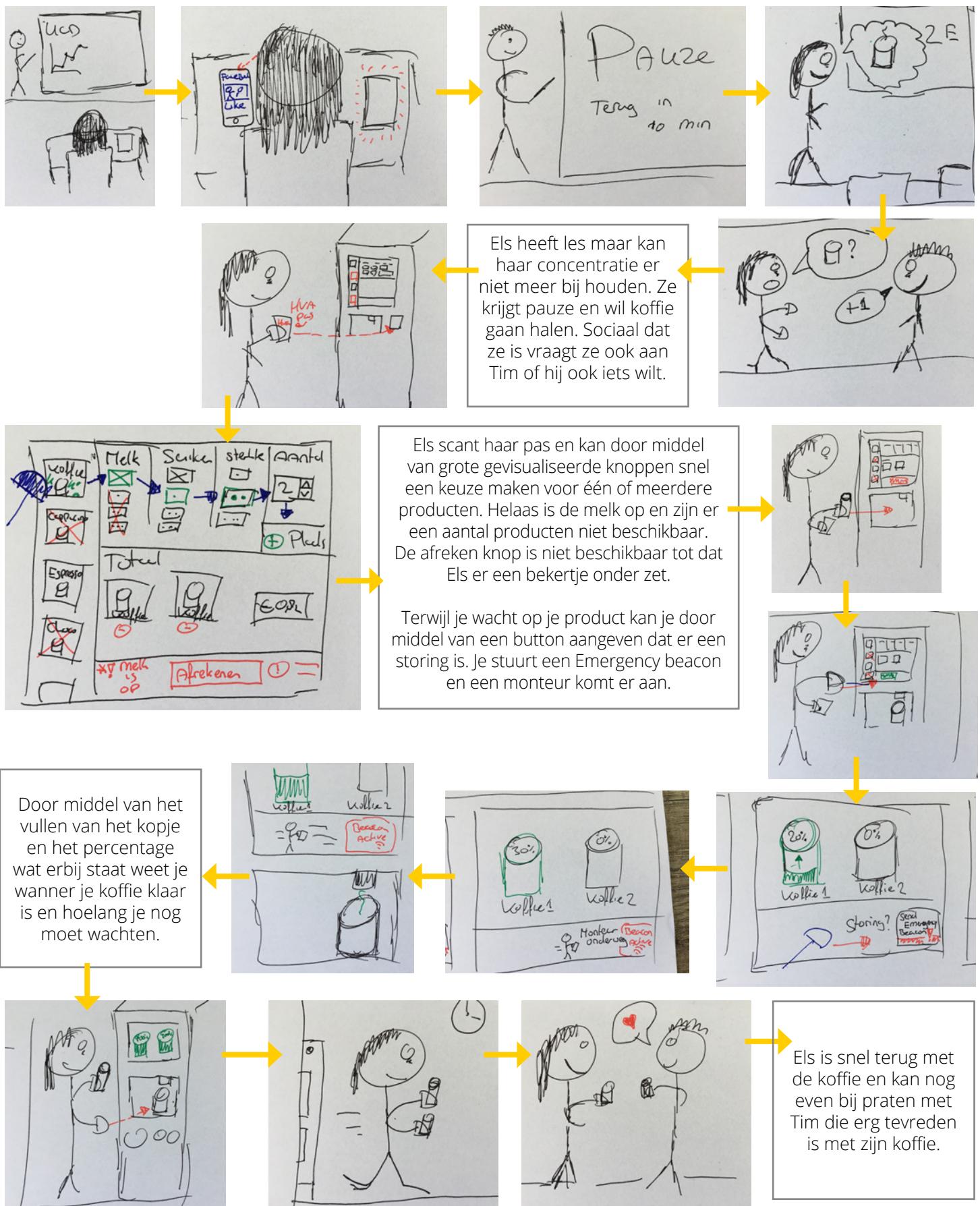
Door grote en visuele knoppen is de interface snel en makkelijk te gebruiken.

Er moet een bekertje op de juiste plek staan. Anders kan je niet je bestelling afronden.

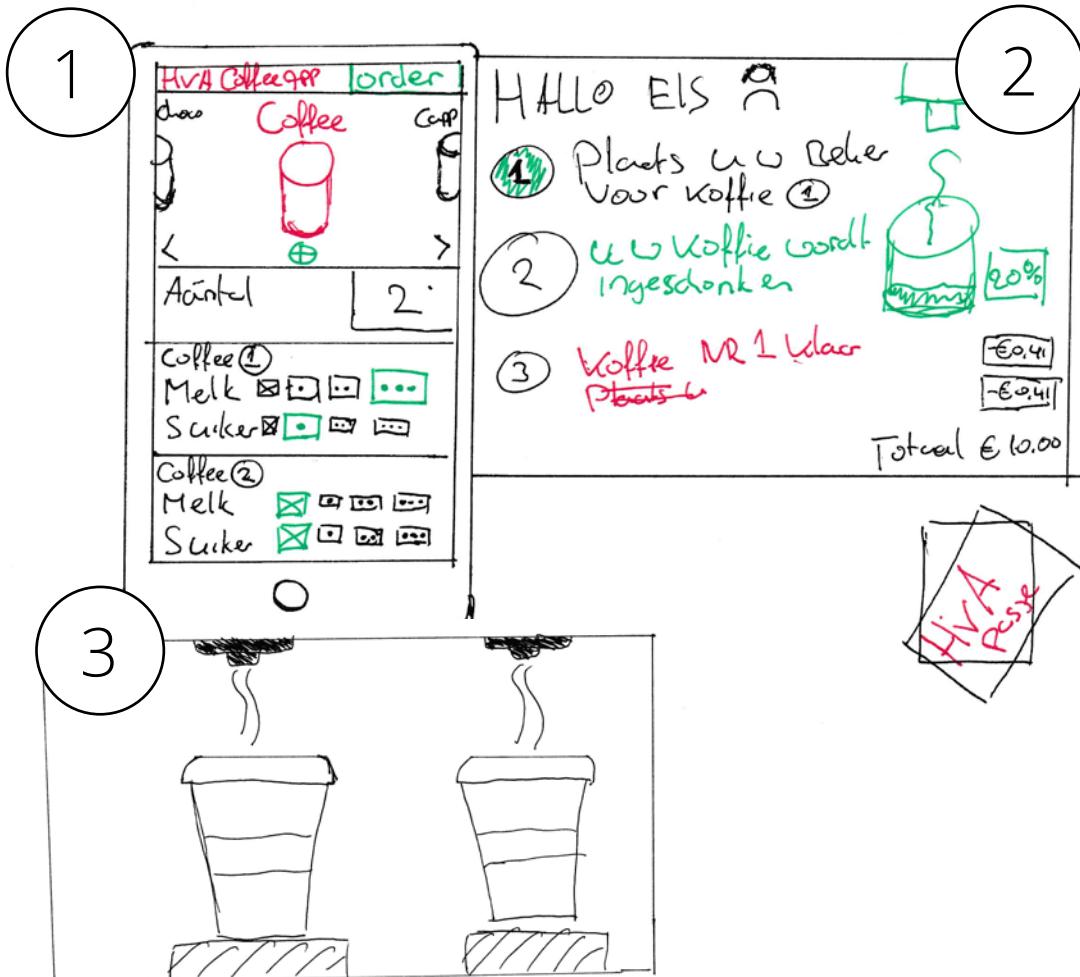
Er is een progressie timer in de vorm van een vullend kopje met percentages. Zo zie je hoelang je nog moet wachten en wanneer het product klaar is.

Er is een Emergency beacon knop gemaakt waarmee je de monteur op de hoogte kan stellen van de storing. Zo hoeft je niet helemaal de moeite te nemen om het telefoon nummer te bellen.

Key-path #2 Brand new interface



Concept #3 Mobile app



Omdat Els snel wil kunnen bestellen en niet lang stil kan zitten heb ik bedacht dat je op afstand je koffie kan bestellen. Zo heb je een minimale wachttijd bij het automaat en kan je op je eigen gemak bedenken wat je wil gaan drinken.

Dit concept maakt gebruik van een digitale omgeving in deze schets een app.

Je kan meerdere producten bestellen. Dus als Els voor haar medestudent ook een kop koffie wilt bestellen kan dat gemakkelijk.

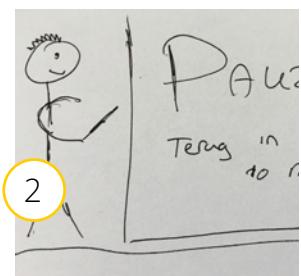
Bij het automaat scan je de HVA pas en die bevat alle informatie die ingegeven is via de app.

Omdat Els hectisch is er een duidelijke structuur gemaakt van handelingen die ze nog moet verrichten bij het automaat. Met dit stappenplan kan ze niet vergeten om haar bekertje eronder te zetten want dan ga je niet door naar de volgende stap.

In het stappen plan zie je ook de progressie van hoelang het nog duurt tot de koffie klaar is.

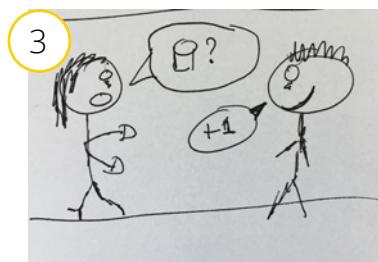
Het handelen van storingen en ingrediënten die op zijn heb ik hier niet behandeld omdat die automaat afhankelijk zijn. Maar voor een goede UX solution moet er een duidelijke error melding komen die een monteur laat komen zonder dat de gebruiker daar meer dan 1 klik moeite voor hoeft te doen.

Key-path #3 Mobile app

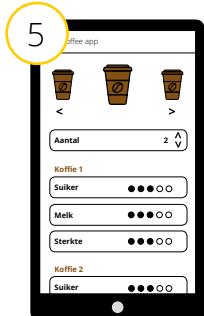
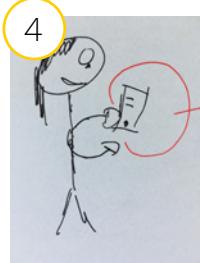


2

Els heeft les maar krijgt even pauze.
Dat kan ze wel gebruiken want haar concentratie is echt op.

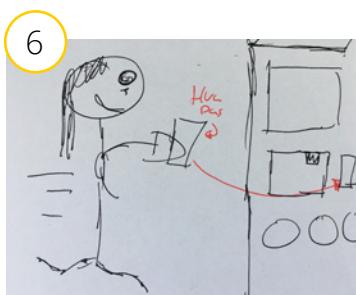


Sociaal dat Els is vraagt ze ook aan Tim of hij koffie lust.



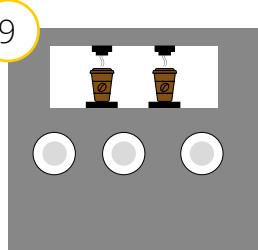
4

Els besteld de koffie vooraf op de app



8

Door het scannen van de HVA pas weet het automaat al wat Els wilt hebben. Op het interface is te zien dat ze een bekertje moet plaatsen. Ook staat er een timer hoe lang Els nog moet wachten. In het geval van een storing is er een button die een monteur laat komen.



9

Het automaat maakt twee koffies tegelijk.



10

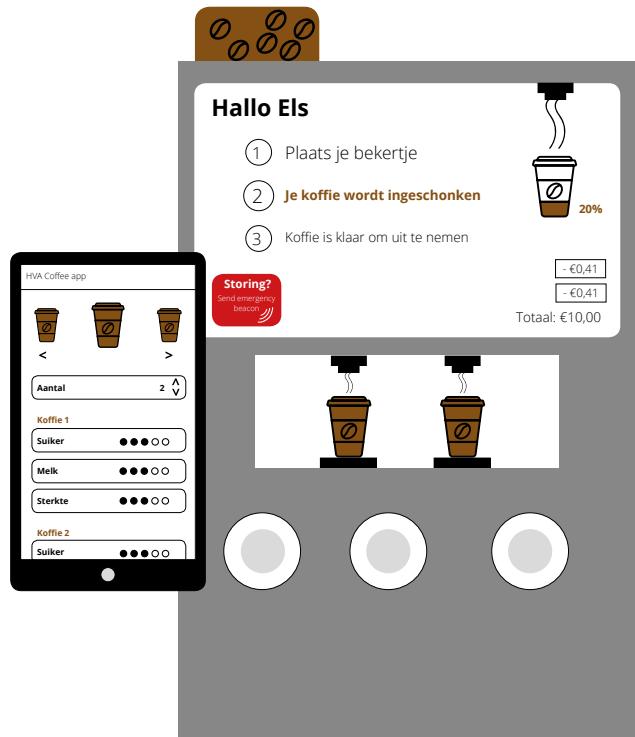


11

Els is snel terug met de koffie en maakt Tim daar blij mee.. Els kan zich zo weer beter concentreren tijdens de les.

UX oplossing

Alle drie de concepten en Key-paths nogmaals bekeken heb ik besloten om als eind oplossing door te gaan met concept / key-path #3 app. Deze komt het meest overeen met Els en haar doelen en verwachtingen.



Bronnen

Coffee by Dinosoft Labs from the Noun Project URL: <https://thenounproject.com/search/?q=coffee&i=746418>

Samenhang

Persona, context & URL

Feedback door Mees

- Verwachtingen dubbel op.
- URL nr. 2 voldoet niet aan realistisch/levensvatbaar.

Iteratie

- Groot deel van me persona aangepast. Doelen, verwachtingen, gedrag en het persona zelf.
- URL herzien.

Concepten & Key-paths

Feedback door Mees

- Facial recognition is een origineel idee en slim bedacht.
- Van te voren met een app bestellen is handig. Zou ik zelf ook doen.
- Concepten missen naamgeving.

Iteratie

- Concepten en key-paths voorzien van naam.
- Concept 3 nog een beetje aangepast.
- Key-path 3 aangepast.

Bijlage 1: Deep hanging out

20 september 11:30 - 14.00



Wat hebben studenten bij zich?*	Wie (en hoeveel) gebruikt het automaat?	Met wie zijn de studenten?	Wat doen de gebruikers naast koffie halen?*	Hoe gedragen de gebruikers zich?	Wat is de stemming van de gebruiker - in hoeverre dit zichtbaar is?
Portemonnee Tas aan 1 schouder	Student besteld 1 koffie	Alleen	-	Om zich heen kijken terwijl wachten	Neutraal
Portemonnee in hand	Student besteld 1 koffie	Met zijn tweeën	Met elkaar praten en grapjes maken	Geintjes maken. Idee geven: Max 10 koppen koffie per dag per pas.	Vrolijk - lachen
HVA pasje in hand	Student besteld 1 chocolademelk (en krijg een halve)	Met zijn tweeën	Met elkaar praten en grapjes maken	Verontwaardigd over zijn halve bankje chocomeel.	Vrolijk - lachen
-	Student besteld 1 koffie	Alleen	Rondlopen	Ongeduldig?	Haastig.
-	Student die even snel uit de les loopt om een koffie te halen	Alleen	Pakt suiker	Zet het bekertje meerdere malen recht	Geconcentreerd - volle attentie op het automaat
Telefoon en pinpas	Student haalt een koffie	Alleen	Muziek luisteren	Bestudeert het apparaat // wachten	Ontspannen / met een glimlach
Telefoon, portemonnee en tas	Student doet een poging tot een cappuccino halen.	Met zijn tweeën	Foto's laten zien / praten met andere student	Sociaal en totaal geen interesse in het apparaat.	Boos* Melk is op? Geen cappuccino maar espresso. Weggegooid
Gebruiker hierboven - Koffie weggegooid!					
Twee tassen	Student haalt 1 koffie	Meerdere voor de les	Tas neerzetten	Moe.. Geen zin..	Brak.. overhoord in gesprek.

*En belemmert dit het koffie bestellen, halen en vasthouden?

Overige opmerkingen: De melk is op in het apparaat. Geen foutmeldingen, maar halve chocolademelk en Espresso i.p.v. cappuccino

Bijlage 1: Deep hanging out data

Wat hebben studenten bij zich?*	Wie (en hoeveel) gebruikt het automaat?	Met wie zijn de studenten?	Wat doen de gebruikers naast koffie halen?*	Hoe gedragen de gebruikers zich?	Wat is de stemming van de gebruiker - in hoeverre dit zichtbaar is?
Telefoon	Student haalt een koffie	Met een mede student	Sociaal een praatje maken met mede student	Gezellig, druk	Vrolijk - veel lachen
-	Student haalt twee koffie ook één voor iemand in de les.	Met een mede student	Sociaal een praatje maken met mede student	Gezellig, druk	Vrolijk - veel lachen
-	Student haalt meerdere producten	Een groep van drie	Overleg opdracht, Uitleggen hoe de printer werkt	Brand zijn vinger omdat hij te snel het bekertje wil wisselen. Moet hierom lachen	Gul? Haalt voor iedereen koffie/thee.
Gebruiker hierboven - Brand zijn vinger. Moet hierom lachen met mede student.					
Boek	Student krijgt een koffie	Een groep van drie	Overleg opdracht, verteld over zijn verba-zing.	Verbaasd dat je niet meerdere koffies kan halen bij één keer je pas scannen.	Verbaasd. Geeft hij praktisch aan.
Gebruiker hierboven - kan niet bestellen op hetzelfde saldo. Per keer een product halen afrekenen.					
Handen in zakken	Doet twee pogingen tot chocomel.	Een groep van drie	-	Bestudeerd zijn chocomeel falen. (Er komt geen melk in).	Geirriteerd. Kost wel geld namelijk.
Gebruiker hierboven - Geen melk in automaat doet twee pogingen voor chocomelk.					
HVA pas, TAS	Student haalt een koffie	Groep van 4 waarvan 1 filmer. Een CMD student filmt alles. BIAS??	-	Focus	Prestatiedrang?
-	Student haalt een koffie.	Met een mede student	Praten en overleggen	Moet betalen. Ziet deuren als obstakel.	Vrolijk - lachen
Thee zakje	Student haalt thee.	Met een mede student.	Praten	Iemand anders laten betalen. Maakt daar een grapje over.	Vrolijk en lachen. Maar verbaasd dat medestudent niks hoeft.
Gebruiker hierboven - Student verbaasd dat een medestudent niks hoeft.					

*En belemmert dit het koffie bestellen, halen en vasthouden?



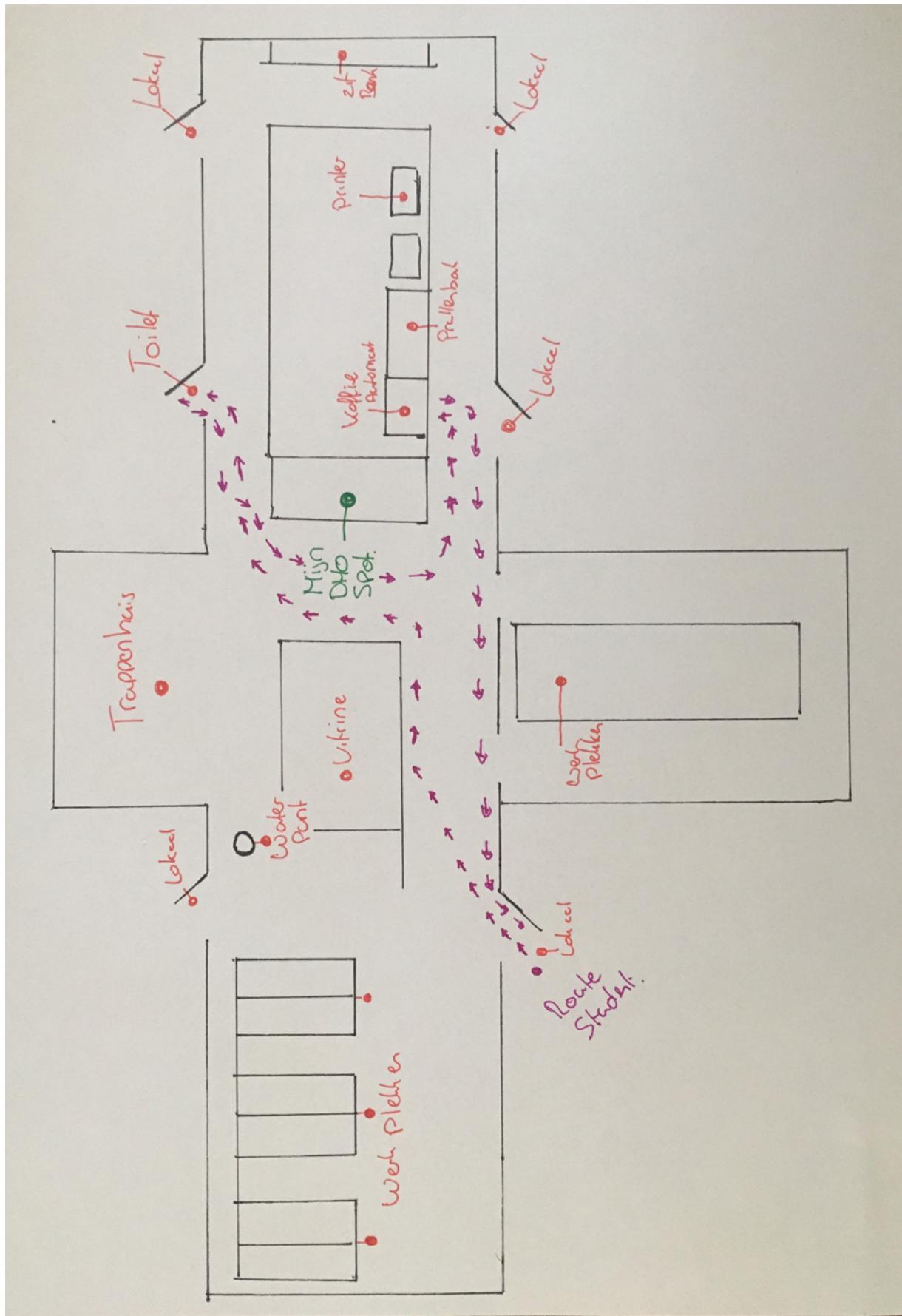
Bijlage 1: Deep hanging out data

Wat hebben studenten bij zich?*	Wie (en hoeveel) gebruikt het automaat?	Met wie zijn de studenten?	Wat doen de gebruikers naast koffie halen?*	Hoe gedragen de gebruikers zich?	Wat is de stemming van de gebruiker - in hoeverre dit zichtbaar is?
-	Een student haalt koffie.	Alleen	Meerdere beker-tjes pakken	-	-
-	Een student haalt koffie	Alleen	Muziek luisteren. Legt iemand uit waar het toilet is.	Bestudeerd het proces. Voegt zelf zijn suiker/melk toe.	
HVA Pas van de leraar	Twee studenten halen voor meerdere studenten.	Met zijn tweeën	Nagels bekijken / naar het toilet gaan.	Ontspannen waarna vermoeid door omstandigheden.	Eerst vrolijk toen geirriteerd
Student hierboven - Het automaat geeft een error bij het tweede kopje, in dit geval cappuccino. Student verteld dat ze een cappuccino wou en niet een espresso. Waarna de ander verteld dat ze een cappuccino besteld had. Na de error geven ze op en zoeken ze een andere plek om koffie te halen. Veel gezucht en de irritatie is groot. Ze bellen niet het telefoon nummer op het scherm.					
Waterfles, tas en jas	Besteld een koffie	Alleen	Jas aantrekken, pas zoeken in de tas.	Afgeleid en met haar portemonnee en tas bezig.	Chaotisch / druk?
HVA Pas	Student haalt een koffie	Alleen		Zucht over de betaal methode. Zoekt eerst product, en moet dat nogmaals doen door HVA pas.	Geirriteerd
Vest onder arm en koptelefoon op	Student haalt een koffie. Komt 15 minuten later terug voor een tweede bak.	Alleen	Muziek luisteren	Ontspannen, bekijkt het apparaat en beweegt een beetje op de muziek.	

*En belemmert dit het koffie bestellen, halen en vasthouden?



Bijlage 2: Omgevingsschets



Bijlage 3 Feedback formulier

Interviews, storyboard en deskresearch

UCD 2018-19

Interviews, 3 storyboards en deskresearch - beoordelingsformulier

Feedback voor: Nathan Feedback van: Sanne

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, consistent font(size), etc., maar geen vlekken, kreukels) en bevat het geen/zeer weinig spelfouten?

JA NEE
JA NEE
JA NEE
JA NEE
JA NEE
JA NEE
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.

uitgebreid & netjes opgemaakt, gedetailleerd

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

.....
—
.....
.....

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)?

het stellen van waarom vragen, bang dat je niet genoeg vraagt

.....
.....



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

2. STORYBOARDS VAN 3 KOFFIEMOMENTEN

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

Feedback

1. van je koffiemomenten kiezen.....

.....

.....

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

3. DESKRESEARCH

- Is er een relevante onderzoeks vraag?
 - Leg uit waarom je de vraag wel of niet relevant vindt:
-
-

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

- Zijn er minimaal 5 relevante zoektermen gedefinieerd?
 - Zijn er minimaal drie bronnen in APA stijl vermeld?
 - Zijn er relevante bevindingen over de doelgroep gevonden?
 - Is er een relevante conclusie omschreven die aangeeft wat er wordt gedaan met de bevindingen?
 - Is de conclusie/ conclusies gelinkt met de interviews en/ of gekozen koffiemoment?
 - Leg uit waarom je het wel of niet relevant vindt:
-
-

Feedback

.....

.....

.....

Beoordeling voor de 3 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)

6.....mooi uitgewerkt, Relevante info, uitgebreid

.....



Bijlage 4 Feedback formulier

Deep hanging out - Usertrip

UCD 2018-19

Deep hanging out & User trip - beoordelingsformulier

Feedback voor: Nathan

Feedback van: Puck

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

- 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, kruikels) en bevat het geen/zeer weinig spelfouten?



A. DEEP HANGING OUT (DHO)

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 duidelijke 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**?
De bevindingen geven voor het grootste deel over de interface en daardoor kan je een goed plan maken.



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.

Totale onderzoeken kunnen er naar kijken dat de snekkers heel onduidelijk zijn.

Andere feedback

.....

.....

.....



B. USER TRIP (UT)

JA

NEE



1. Is de Is de doelgroep gedetailleerd omschreven (doelen, gedrag, stemming,etc.)?
 2. Is er een koffie/thee 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?
-



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

*In het laatste schema is
alles met elkaar ~~gelinkt~~.*

Feedback

Het ziet er goed en verzorgd uit. Met enige nadruk vind ik dat er bij elke onderdeel heel veel tekst staat waardoor je niet de moeite meer neemt om alles door te nemen.

Beoordeel (Onvoldoende, Voldoende) met toelichting:

Voldoende ziet er heel goed en uitgebreid uit.



Bijlage 5 Feedback formulier

Persona, context scenario & URL

UCD 2018-19

Persona, context scenario & URL - beoordelingsformulier

Feedback voor: Nathan.....Feedback van: Mees

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)

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

Algemeen

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, kruikels) en bevat het geen/zeer weinig spelfouten?

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

1. AFFINITY MAP (AM)

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? ±20 jarige studenten NIC
2. Waarom drinkt de doelgroep koffie of thee? Omdat, Boost, Smaaks
en een betere focus
3. Zijn er minimaal **2 doelen** van de persona beschreven?
Hoe hebben die te maken met koffie- en/of theedrinken? _____

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

Specifieke woorden zoals: kwaliteit etc.

3. CONTEXT SCENARIO

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

1. Is de persona verwerkt in het scenarioen is het beschreven als de ideale wereld?
2. Zijn in het scenario minimaal 4 deel-oplossingen samen beschreven als een magic box?
3. Is er brainstormd/is de mindmap aanwezig?
4. Zijn er minimaal 3 behoeftes geformuleerd die met koffie/thee drinken te maken hebben?
5. Zijn de blijmakers en frustraties beschreven met de succesfactoren en mogelijke oplossingen?

Overige feedback

.....
.....



3. URL

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

1. Zijn er minimaal 6 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 of elke gebruikerseis voldoet aan de volgende eisen. De eis is:

1. Te testen (*meetbaar & compleet*)
2. Compleet (*bevat alle informatie die nodig is om het functioneren van het systeem te definiëren. Laat niets te raden over (voor hoe lang?, 50% van wat?)*)
3. Specifiek en beknopt (*in correcte Nederlandse zinnen*)
4. Consistent (*geen conflict met een ander eis enzelfde terminologie*)
5. Herleidbaar naar je onderzoek (*maak de link met je AM en context scenario*)
6. Realistisch/"levensvatbaar"
7. Noodzakelijk (*indien niet, dan is het een wens i.p.v. een eis*)
8. Geen feature (*vraag 1 tot 3 keer waarom je deze eis hebt omschreven*)
9. Niet redundant (*dubbel*)
10. Het slaat op het product

Eis 1 voldoet aan de punten 8 Deze punten hebben nog wel aandacht nodig:..... Mijn tip voor jou is:.....

Eis 2 voldoet aan de punten 8 Deze punten hebben nog wel aandacht nodig:..... 6 Mijn tip voor jou is:.....

Eis 3 voldoet aan de punten 8 Deze punten hebben nog wel aandacht nodig:..... Mijn tip voor jou is:.....

Eis 4 voldoet aan de punten 8 Deze punten hebben nog wel aandacht nodig:..... Mijn tip voor jou is:.....

Eis 5 voldoet aan de punten 8 Deze punten hebben nog wel aandacht nodig:..... Mijn tip voor jou is:.....

Eis 6 voldoet aan de punten 8 Deze punten hebben nog wel aandacht nodig:..... Mijn tip voor jou is:.....

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

Eis 8 voldoet aan de punten 8 Deze punten hebben nog wel aandacht nodig:..... Mijn tip voor jou is:.....

Etc.

Overige feedback

Aller goed.
Verwachtingen beetje dubbel op.
Verder niks.



Bijlage 6 Persona v1.0

Persona



Foto door Monnica Neelis van Jisca Neelis - 2018

Els Bakker - 20 jaar

Studeert: Media Informatie en Communicatie

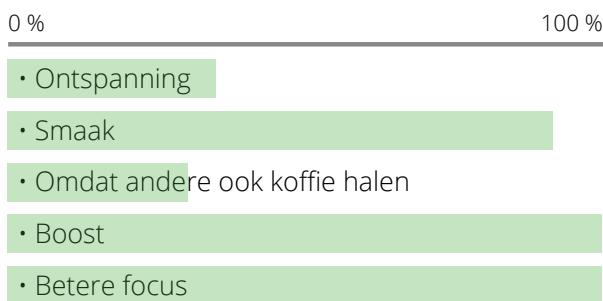
- Ongeduldig - Kan niet stil zitten.
- Haastig - Moeite met plannen.
- Vrolijk - maakt snel een praatje of een grapje.



Drinkt het liefst cappuccino.

Icon Cappuccino
cappuccino by Artem Kovyazin from the Noun Project
<https://thenounproject.com/search/?q=cappuccino&i=1108722>

Redenen om koffie te drinken



Doelen

Els wilt zich het laatste uurtje nog even kunnen focussen op haar onderzoeksverslag.

Els haar concentratie is op en wilt nog even een boost krijgen

Els heeft haar pauze verkeerd ingedeeld en wilt nog even snel koffie halen.

Els wilt snel haar cappuccino betalen met haar HVA pas.

Els vind kwaliteit belangrijk en wil daarom een goede schuimlaag op haar cappuccino

Verwachtingen

Els verwacht dat de cappuccino uit het automaat niet zo lekker is omdat het goedkoop is.

Els verwacht weinig van de kwaliteit van het automaat omdat het een automaat is.

Els verwacht veel van een cappuccino die persoonlijk voor haar gemaakt wordt.

Gedrag

Els is ongeduldig en wilt niet wachten op haar cappuccino.

Els wordt gefrustreerd als de melk schuim niet aan haar verwachtingen voldoet.

Els wordt boos als ze een dubbele espresso krijgt in plaats van een cappuccino omdat de melk op is uit het automaat.

Els maakt gezellig een praatje als ze met een medestudent een cappuccino haalt.

Els moet lachen als haar medestudent haar vinger verbrand aan de koffie die toch nog uit het automaat kwam terwijl ze haar beker al pakte.

Bijlage 7 Feedback formulier

Concepten met key-paths

UCD 2018-19

Concepten met key-paths - beoordelingsformulier

Feedback voor: Nathan..... Feedback van: Heer.....

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)

JA NEE

Algemeen

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?

JA NEE

1. CONCEPTEN

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 nagekken 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? Oplossing
raagt voor structuur.

Feedback: 5 is niet te doen.

Voldoende / Onvoldoende

JA NEE

2. KEY-PATHS SCENARIO'S

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: top: facial recognition. origineel en slim bedacht.

concept 2: Emergency beacon is slim bedacht.

concept 3: Van te voren bestellen met de app
Zelfs zelf ook gebruiken!

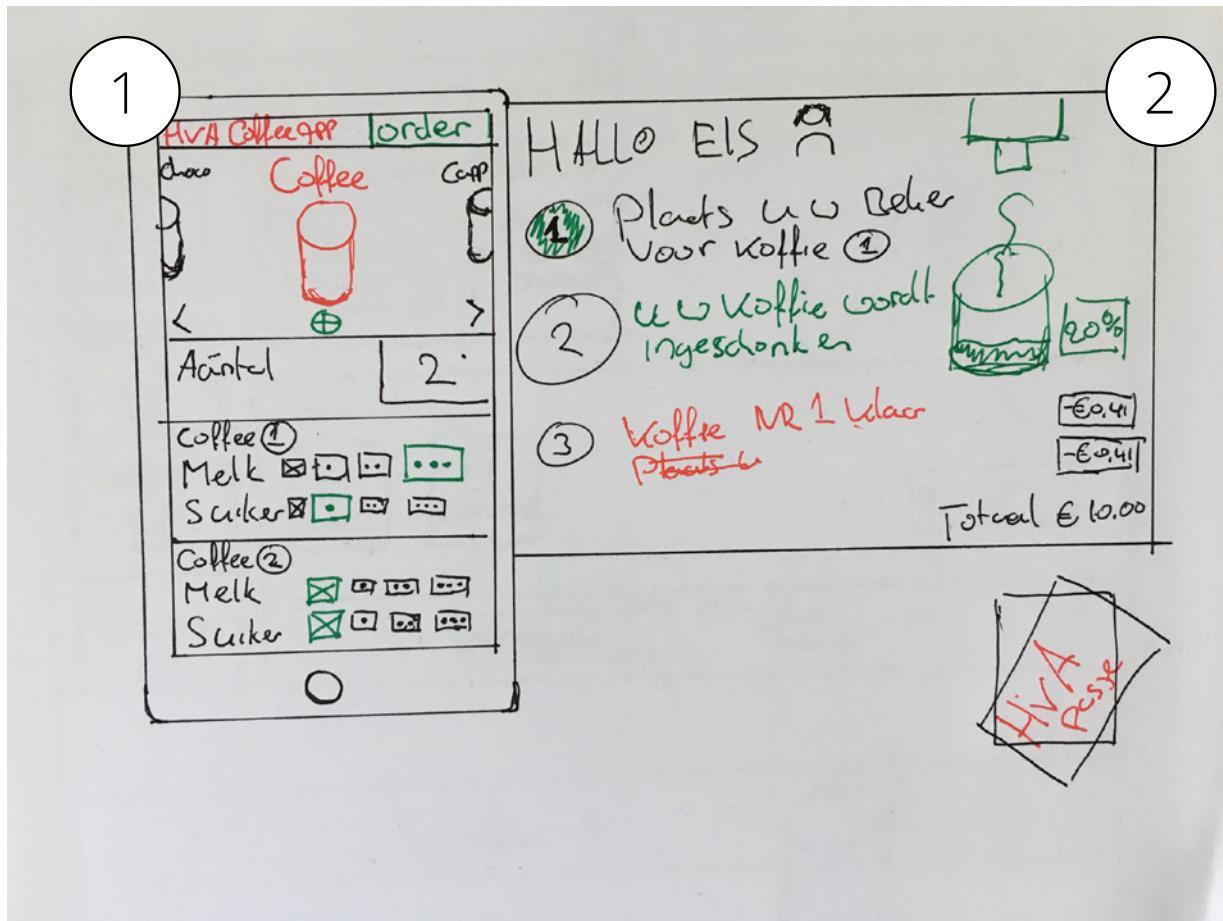
Feedback: /

Voldoende / Onvoldoende



Bijlage 8 Concept 3 v1.0

Concept #3



Omdat Els snel wil kunnen bestellen en niet lang stil kan zitten heb ik bedacht dat je op afstand je koffie kan bestellen. Zo heb je een minimale wachttijd bij het automaat en kan je op je eigen gemak bedenken wat je wil gaan drinken.

Dit concept maakt gebruik van een digitale omgeving in deze schets een app.

Je kan meerdere producten bestellen. Dus als Els voor haar medestudent ook een kop koffie wilt bestellen kan dat gemakkelijk.

Bij het automaat scan je je HVA pas en die bevat alle informatie die ingegeven is via de app.

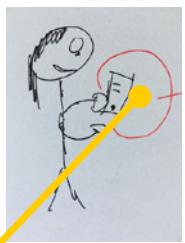
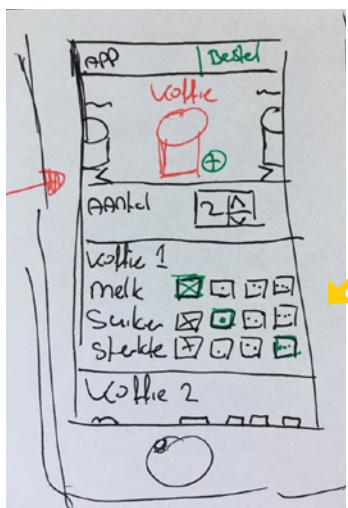
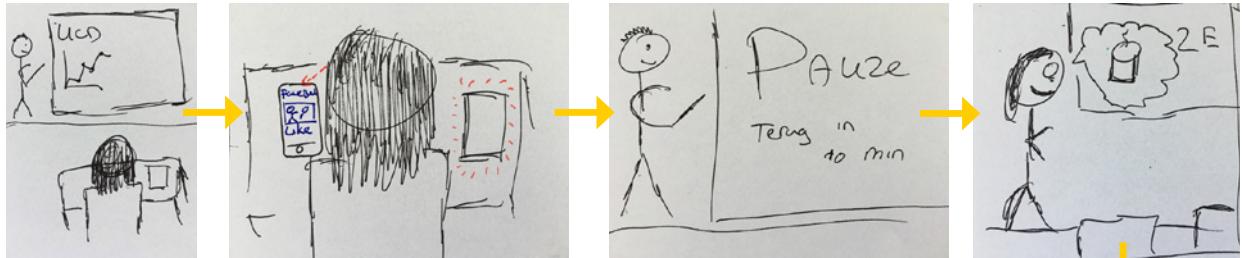
Omdat Els hectisch is er een duidelijke structuur gemaakt van handelingen die ze nog moet verrichten bij het automaat. Met dit stappenplan kan ze niet vergeten om haar bekertje eronder te zetten want dan ga je niet door naar de volgende stap.

In het stappen plan zie je ook de progressie van hoelang het nog duurt tot de koffie klaar is.

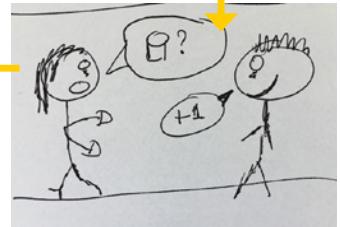
Het handelen van storingen en ingrediënten die op zijn heb ik hier niet behandeld omdat die automaat afhankelijk zijn. Maar voor een goede UX solution moet er een duidelijke error melding komen die een monteur laat komen zonder dat de gebruiker daar meer dan 1 klik moeite voor hoeft te doen.

Bijlage 9 Key-path #3 V1.0

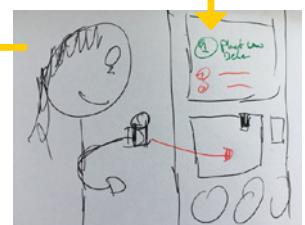
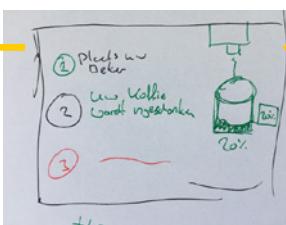
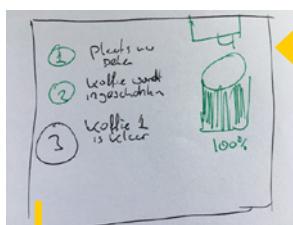
Key-path concept #3



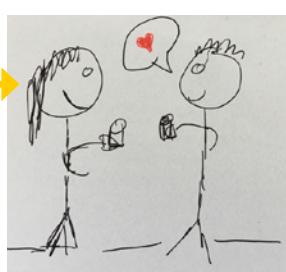
Els heeft les maar kan haar concentratie er niet meer bij houden. Ze krijgt pauze en wil koffie gaan halen. Sociaal dat ze is vraagt ze ook aan Tim of hij ook iets wilt.



Els bestelt op haar gemak via de app de producten die ze wilt bestellen. Vervolgens gaat ze naar het automaat en scant ze haar HVA pas waar haar bestelling op staat. Het automaat weet wat els wilt en stelt een stappenplan op. De eerste stap is een bekertje eronder zetten.



Doordat Els haar bekertje op de juiste plaats zet gaat het automaat over in stap 2. Het inschenken van de koffie. Op het scherm zie je hoe vol je bekertje is en hoeveel procent het proces is volbracht. Zodra de koffie klaar is gaat het automaat naar de derde stap die aangeeft dat het product klaar is.



Els is snel terug met de koffie en kan nog even bij praten met Tim die erg tevreden is met zijn koffie.