Product Biografie UCD

Brent Duineveld
500859001
Klas Blauw
1/2/2022

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	Pagina 2
Kennisclip	Pagina 3 t/m 4
Debriefing	Pagina 5
Leervragen	Pagina 6
Antwoorden op leervragen	Pagina 7 t/m 10
Verkennen	Pagina 11 t/m 12
Storyboards	Pagina 13 t/m 15
Wat ik meeneem uit de verkenning en uit de SB	Pagina 16
User Trip	Pagina 17 t/m 19
Wat ik meeneem uit de User Trip	Pagina 20
Deep Hanging Out	Pagina 21 t/m 23
Wat ik meeneem uit de Deep Hanging Out	Pagina 24
Peerfeedback UT, DHO, SB van Safae	Pagina 25
Interviews	Pagina 26 t/m 32
Uitwerking Interviews	Pagina 33 t/m 35
Wat ik meeneem uit de Interviews	Pagina 36
Reflectie Interviews	Pagina 37
Affinity Map 1.0	Pagina 38
Affinity Map 2.0	Pagina 39
Triangulatie Check	Pagina 41 t/m 43
Empathy Map	Pagina 44
Peerfeedback Interviews, AM, EM en triangulatie-check van Jasmijn	Pagina 45
Persona	Pagina 46
Peerfeedback Persona en Gebruikersbehoeften van Kedia	Pagina 47
Experience Map	Pagina 48
Poster	

Kennisclip 1.3: Affinity diagramming 1/2

Wat is affinity diagramming?

Affinity diagramming is handig voor wanneer je achter patronen in verzamelde data wilt komen. Je kan met je team achter deze patronen komen door bijvoorbeeld ideeën op sticky notes te schrijven en deze sticky notes in bepaalde onderwerpen te verdelen.

Stap 1

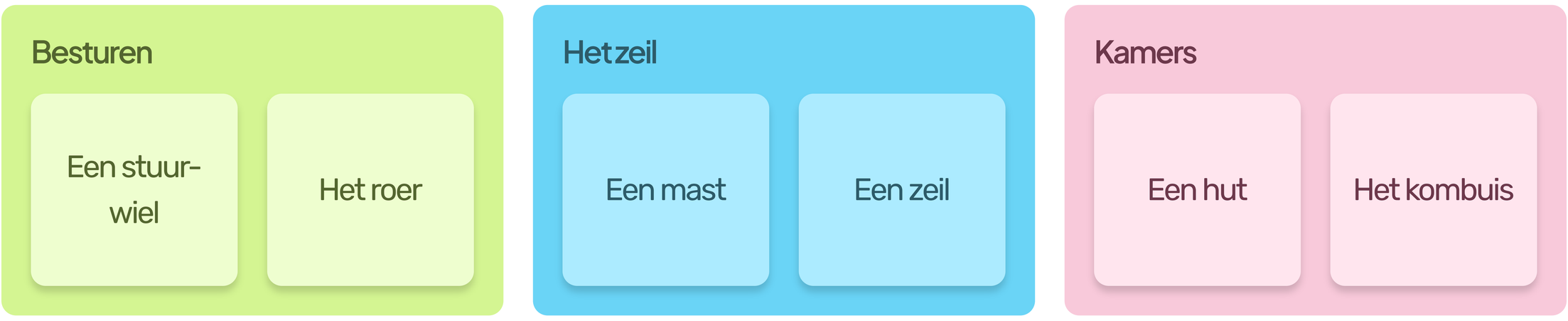
Ga met je team nadenken over ideeën. Schrijf deze op sticky notes. In dit voorbeeld wil je van Nederland naar Amerika reizen, maar daar wil je een boot voor maken, die je niet hebt. Je schrijft onderdelen van de boot op die je denkt nodig te hebben.

Stap 2

Als je al je ideeën hebt opgeschreven, ga dan nadenken over hoe je de ideeën kan verdelen onder bepaalde onderwerpen. Je kan dit aangeven door middel van kleur, of door de ideeën bij elkaar te zetten.

Stap 3

Geef nu een naam aan elke groep van ideeën. Bijvoorbeeld:



Stap 4

Klaar! De affinity diagram kan je helpen je ideeën te organiseren en sorteren. Zelfs in het licht van grote hoeveelheden gegevens of gecompliceerde scenario's, maken affinity diagrams het mogelijk om in te spelen op belangrijke trends die teams helpen het 'grote plaatje' duidelijk te zien.

Kennisclip 1.3: Affinity diagramming 2/2

Voordelen van affinity diagramming

- Het hele team is bij het proces betrokken, waardoor iedereen het gevoel krijgt dat ze iets toevoegen.
- Helpt met het opbouwen van een teamverband.
- Zet veel data in zinvolle groepen en thema's.

Nadelen van affinity diagramming

Het proces kan lang duren. Als je nooit eerder met een affinity diagram hebt gewerkt, is het handig om eerst zelf naar de data te kijken, zodat je zeker weet dat je niks mist.

Debriefing

Opdrachtgever

MAAS international

De opdracht

De opdracht is om de User Experience van de koffieapparaten op de HvA te verbeteren voor MAAS. Dit komt omdat de ervaring van het bedienen van de koffieapparaten niet helemaal gaat volgens de wensen van de gebruiker. We gaan de User Experience verbeteren door een gebruikersonderzoek te doen (waarmee je achter de problemen, behoeften, pijnpunten en kansen binnen de doelgroep kan komen) en door alternatieven aan te bieden.

De grootste ontwerp uitdaging is om een ervaring te ontwerpen dat rekening houd met de wensen van de gebruiker en van de opdrachtgever.

Klantdoelen

De klant wil dat de gebruikservaring van de gebruiker - doormiddel van onderzoek - is aangepast op de wensen van de gebruiker.

De doelgroep zijn HBO rechten studenten.

Randvoorwaarden

Welke aspecten er wel aangepakt kunnen worden:

- Het onderzoeken van de doelgroep/gebruiker
- Het verzamelen van inzichten uit dit onderzoek
- Deze inzichten verwerken en te gebruiken om een alternatieve gebruikservaring voor te stellen

Welke aspecten er niet aangepakt kunnen worden:

- Het koffieapparaat zelf kan niet aangepast worden: er kunnen alleen voorstellen worden aangeboden om het koffieapparaat te verbeteren

Levering en de deadline

21 december 2022 lever ik op:

1. Een poster waarin ik de samenhang in mijn onderzoek, mijn persona, de gebruikersbehoeften, een volledig ingevulde experience map met daarin de kansen voor verbetering, uitleg hoe ik tot deze kansen ben gekomen en argumentatie waarom deze kansen gelinkt zijn aan mijn onderzoek presenteer;
2. Een productbiografie waarin ik de klant voorzie van bewijs in vorm van onderzoek voor het advies wat ik de klant geef;
3. De theorie waarvan ik 4 relevante leervragen per onderdeel uit de reader bedenk en deze in mijn productbiografie zet. Daarnaast lever ik ook, met mijn groepje, een kennisclip op over deze theorie.

Wanneer is de oplossing geslaagd?

Als het onderzoek tot een alternatieve oplossing dat rekening houdt met de wensen van de gebruiker en van de opdrachtgever komt.

Leervragen Uit Reader

Leervragen uit hoofdstuk 1.1, 1.2 en 1.3

Vraag 1 Wat is onderzoek en wat is het niet?

Vraag 2 Wat is generative of exploratory onderzoek?

Vraag 3 Welke zes stappen zijn handig om te volgen als je onderzoek doet?

Vraag 4 Tijdens het uitvoeren van veldonderzoek, wat voor vooroordelen kan je tegenkomen en hoe kan je deze voorkomen?

Leervragen uit hoofdstuk 2.1, 2.2 , 2.3 en 2.4.

Vraag 1 Wat moet je doen als je constructief wilt luisteren? En welke belemmeringen zijn er als je constructief wilt luisteren?

Vraag 2 Wat zijn interviews met gebruikers en waar zijn ze goed/niet goed voor?

Vraag 3 Hoe structureer je een goed interview? Wat zijn de 5 stappen?

Vraag 4 Waar staat 'DETAILS' voor?

Leervragen uit hoofdstuk 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 en 3.5.

Vraag 1 Wat is een triangulatiecheck, hoe doe je een triangulatiecheck en wat is het doel van de triangulatiecheck?

Vraag 2 Wat zijn de drie belangrijkste User Centered Design principes? En hoe verwerk je deze 3 principes in het ontwerpen van je product?

Vraag 3 Wat is een Persona, wanneer maak je een Persona en wat is het doel van een Persona?

Vraag 4 Wat wordt er bedoelt met het design principe 'Define what the product will do before you design how the product will do it?'

Leervragen uit hoofdstuk 4.1, 4.2, 4.3 en 4.4.

Vraag 1 Wat zijn voorbeelden van goede interaction design en wat zijn voorbeelden van slechte interaction design?

Vraag 2 Het meeste werk van ontwerpers bestaat uit het ontwerpen voor mensen die we niet kennen. Waarom is het belangrijk om in de schoenen van gebruikers te staan in plaats van die van jezelf?

Vraag 3 Wat is het verschil tussen kwantitatief onderzoek en kwalitatief onderzoek? En wat zijn voorbeelden van deze soorten onderzoek?

Vraag 4 Waar gebruik je journey en experience maps voor?

Antwoorden op leervragen 1/4

Antwoorden op leervragen uit hoofdstuk 1.1, 1.2 en 1.3

Antwoord 1 Onderzoek is systematisch onderzoek. Je wilt meer weten over een bepaald onderwerp, dus je gaat door een bepaald proces heen om je kennis te vergroten. Hoe je dit proces aflegt ligt aan wie je bent en wat je doel is.
Onderzoek is niet aan mensen vragen wat ze leuk vinden. Onderzoek is ook geen politiek instrument. Kijk uit voor mensen die onderzoek gebruiken om een bepaald politiek punt te bewijzen.

Antwoord 2 Generative onderzoek is het onderzoek wat je doet voordat je überhaupt weet wat je aan het doen bent. Het leid tot ideeën en helpt met het definiëren van het probleem. Generative onderzoek kan gedaan worden met behulp van interviews, veld onderzoek en het nagaan van bestaande informatie. De volgende stap is om de meest voorkomende onvervulde behoeften te bepalen.

Antwoord 3
1 Definieer het probleem
2 Bepaal hoe je het gaat aanpakken
3 Plan en bereid je voor op het onderzoek
4 Verzamel de data
5 Analyseer de data
6 Vat de resultaten samen

Antwoord 4 De *simplification bias* (deze bias komt vanuit de onderzoeker): Als de onderzoeker, die weinig verstand heeft over een bepaald onderwerp - een expert in dit bepaalde onderwerp onderzoekt, kan het gebeuren dat de onderzoeker het onderwerp versimpeld, waardoor de onderzoeker de expert verkeerd interpreteert. Je kan deze vooroordeel voorkomen door bijvoorbeeld de expert te vragen of hij/zij naar je notities kan kijken.
Het andere vooroordeel is de *translation bias* (dit vooroordeel komt vanuit de deelnemer van het onderzoek): Experts zullen hun jargon proberen te versimpelen, zodat de onderzoeker het misschien beter begrijpt. Dit zorgt ervoor dat de onderzoeker de informatie misschien onjuist interpreteert. Je dat dit vooroordeel voorkomen door zelf onderzoek te doen naar het onderwerp van de expert, of aan de expert te vragen of hij het kan uitleggen alsof de onderzoeker voor de eerste keer bij de expert komt werken.

Antwoorden op leervragen uit hoofdstuk 2.1, 2.2 , 2.3 en 2.4.

Antwoord 1 Als je constructief wilt luisteren moet je een aantal dingen doen.
1 Bereid je voor: als je iets wilt halen uit naar waar je naar luistert, moet je ook bereid zijn om goed te luisteren.
2 Houd een open geest: geef geen oordeel onderbreek niet
3 Begrijp dat jij ook iets uit het praten van iemand anders haalt
4 Als je vragen hebt, time ze dan goed
5 Toon empathie, concentratie en interesse
6 Wordt goed in luisteren en noteren tegelijkertijd
7 Toon een actieve houding
8 Wees er op voorbereid om feedback te geven en kom niet meteen met oplossingen
9 Verwerk de informatie direct na dat je klaar bent met het gesprek
10 Match de gelegenheid met de houding

Antwoorden op leervragen 2/4

Antwoord 2 User Interviews zijn interviews die je face-to-face of via een video call houdt.
User Interviews zijn *goed* voor als je wilt weten hoe de gebruiker denkt, wat zijn houding is tegenover bepaalde onderwerpen, wat de context is waar in de gebruiker in leeft en wat hun voorkeuren zijn.
User Interviews zijn *niet goed* voor als je als je de exacte ervaring van iets van een gebruiker wilt weten. Zoals elk mens, kunnen zij dingen vergeten. Ook zijn User Interviews niet goed voor als je achter details wilt komen over een ideale oplossing.

Antwoord 3 Om een goed interview te structureren moet je eerst je voorbereiden, en je vragen vormgeven. Dit doe je door:

- Jargon en technische termen te vermeiden. Gebruik normaal Nederlands/Engels. Als je toch technische termen moet gebruiken, leg deze dan uit
- Open vragen te gebruiken die de deelnemer niet te veel in een hoek drijft
- Lange vragen te vermijden, omdat deze moeilijk te beantwoorden zijn
- Samengestelde zinnen te vermijden, verdeel deze zinnen altijd in aparte vragen
- Na te denken over of je woorden wilt gebruiken die veel verschillende betekenissen hebben. Sommige van deze woorden kunnen namelijk verkeerd opgevat worden

Als je je goed hebt voorbereid, doorloop je een aantal stappen:

1. Introduceer: geef de gebruiker wat informatie over het interview wat je gaat houden, en geef de gebruiker wat tijd om comfortabel met de situatie te worden
2. Begin met warm-up vragen. Deze vragen helpen je gebruiker iets beter te leren kennen. Deze vragen moeten je helpen wat meer inzicht te krijgen over de ervaring die de deelnemer heeft met het onderwerp wat je aan het onderzoeken bent
3. Nu begin je met de belangrijkste vragen, de focus van het interview. Deze vragen heb je al van te voren bedacht, maar de kans is groot dat je door moet vragen op de antwoorden van de deelnemer
4. Daarna heb je de vragen om alles mee af te sluiten. Net zoals de warm-up vragen moet je deze vragen makkelijk te beantwoorden maken. Vat het interview bijvoorbeeld samen
5. Eindig het interview en dank de gebruiker. Laat de gebruiker weten hoe de verzamelde informatie gebruikt gaat worden in het proces van je project.

Antwoord 4
D Device
E Environmental
T Time
A Activity
I Individual
L Location
S Social

Antwoorden op leervragen uit hoofdstuk 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 en 3.5.

Antwoord 1 Triangulatie is het gebruiken van verschillende onderzoeksmethodes om hetzelfde onderwerp te onderzoeken. Je kan een triangulatie op verschillende manieren uitvoeren. Bijvoorbeeld, data triangulatie kan gedaan worden door de data van verschillende onderzoeksmethodes te vergelijken. Het doel van een triangulatie is het bevestigen van de kwaliteit van verzamelde inzichten door te kijken naar of de inzichten in de verschillende onderzoeksmethodes herhaald worden.

Antwoorden op leervragen 3/4

Antwoord 2

1. Vroeg de focus leggen op de gebruikers. Onderzoek de voorwaarden van de gebruikers.
2. Ga goed na hoe de gebruiker je product gebruikt. Test dit, en kijk naar de fouten waar de gebruiker tegen aan loopt. Pas deze fouten aan.
3. Iteratief ontwerpen. Herhaal het proces van ontwerpen, aanpassen, testen, continu, totdat je het gewenste product krijgt.

Verwerk de principes in het levenscyclus van je product. Er zijn 4 fasen in dit levenscyclus:

1. Concept fase. Deze fase omvat het principe 'vroeg de focus leggen op de gebruiker'. In deze fase creëer je het idee van je product. Denk aan het ontwikkelen van je gebruiksdoelen en het creëren van gebruikers personas.
2. Design fase. Deze fase omvat het principe 'vroeg de focus leggen op de gebruiker' en 'het goed nagaan van hoe je gebruiker je product gebruikt'. In deze fase gebruik je de informatie die je uit de eerste fase hebt verzameld om hiermee iteratieve ontwerpen mee te maken. Je laat bijvoorbeeld je gebruiker je lo-fi ontwerp testen of je interviewt de gebruiker.
3. Develop fase. Deze fase omvat het principe 'het goed nagaan van hoe je gebruiker je product gebruikt'. In deze fase gaan de ontwikkelaars aan de slag met het creëren van het product.
4. Release fase. Deze fase omvat ook het principe 'het goed nagaan van hoe je gebruiker je product gebruikt'. In deze fase wordt het product vrijgegeven aan de klant. De feedback van de klant wordt dan weer verwerkt.

Het derde principe 'iteratief ontwerpen' verwerk je door het hele cyclus, dus ook in elke fase,

Antwoord 3 Een persona is een fictief, alhoewel realistische beschrijving van je gewenste gebruiker. Personas moeten gemaakt worden alsof je een echt persoon omschrijft. Je maakt een persona het liefst zo vroeg mogelijk in het proces. Personas moeten wel gebaseerd zijn op het onderzoek wat je naar de klant hebt gedaan, omdat je anders misschien een persona ontwerpt gebaseerd op een klant die je hoopt te hebben. Het beste is als je de persona in de onderzoeksfase maakt, voor dat je begint met het maken van het product. Het grootste voordeel van het gebruiken van personas is dat ze goed een bepaald type gebruiker kunnen weergeven, waardoor het makkelijker is om een focus te leggen op het proces naar een ontwerp.

Antwoord 4 Vaak wordt de term 'requirement' verward met de term 'feature' of 'function'. Dit houd in dat de requirement een bepaalde feature of functie is in een product. Het is beter om de term 'requirement' met 'need' te associëren, omdat je er eerst achter wilt komen waarom je deze feature of functie wilt implementeren.

Antwoorden op leervragen uit hoofdstuk 4.1, 4.2, 4.3 en 4.4.

Antwoord 1 Voorbeelden van *goed* interaction design zijn:

- Als je naar een bankautomaat gaat en je binnen een aantal snelle stappen je geld krijgt
- Je de realiteit niet meer kan onderscheiden van een videogame
- Je kan iets online kopen
- Dat je Twitter, Instragram of Facebook op je telefoon kan gebruiken

Voorbeelden van *slecht* interaction design zijn:

- Als je in de supermarkt zelf wilt afrekenen maar het duurt een halfuur
- Wachten op de bus terwijl er geen manier is om te zien wanneer de bus komt
- Je komt er maar niet achter hoe je de timer in je magnetron aanzet

Antwoorden op leervragen 4/4

Antwoord 2 Omdat andere mensen andere ervaringen hebben: ze leven/wonen ergens anders, ze hebben andere meningen en gewoontes, andere talenten en zorgen, andere verwachtingen en voorkeuren. Als je hier geen rekening mee houdt, ga je volgens jou eigen meningen, verwachtingen, voorkeuren, etc. ontwerpen, waardoor de gebruiker zijn/haar behoefte niet vervuld wordt.

Antwoord 3 Wat is het verschil tussen kwantitatief onderzoek en kwalitatief onderzoek? En wat zijn voorbeelden van deze soorten onderzoek?

Kwantitatief onderzoek is gebaseerd op cijfers, logica en objectieve data. Door variabelen te onderzoeken en te kijken hoe ze met elkaar verbonden zijn, maak je kwantitatief onderzoek. *Kwalitatief* onderzoek is gebaseerd op subjectieve data, zoals worden of plaatjes. Door concepten, gedachten en ervaringen te begrijpen, maak je kwalitatief onderzoek.

Voorbeelden van *kwantitatief* onderzoek zijn:

- Hij is 185 centimeter lang
- Zij spaart 2.000 euro per maand op

Voorbeelden van *kwalitatief* onderzoek zijn:

- Hij is lang
- Zij is goed met geld

Antwoord 4 Dit soort maps visualiseren de punten waar de gebruiker gebruik maakt van het product. Deze maps worden in het algemeen gebruikt om de reis van de gebruiker te documenteren. In deze maps zet je de emoties op bepaalde punten in de reis van de gebruiker, maar ook de verwachtingen van het product van de gebruiker, de motivaties van de gebruiker en de vragen van de gebruiker.

Verkennen 1/2

Onderwerp (koffie) collage

Definitie koffie

Koffie is een meestal warm genuttigde drank, die wordt bereid op basis van water en gedroogde en gebrande pitten van de koffieplant (Coffea spp.) die vanwege hun vorm koffiebonen worden genoemd. Koffie bevat het stimulerende middel cafeïne.

Voordelen koffie

- Meer energie
- Alerter
- Betere spijsvertering
- Kleinere kans op ziekten
- Effect pijnstiller verhoogt
- Beter metabolisme

Nadelen koffie

- Hoofdpijn
- Te veel caffeine
- Uitdroging
- Verslaving
- Kan een slechte in vloed hebben op de lever

Koffie komt oorspronkelijk uit Ethiopië (https://iburucoffee.com/blogs/blog/where-did-coffee-come-from-originally)

Koffiepoeder en koffiebonen (https://unsplash.com/photos/Y3AqmbmtLQI)

Koffie (https://unsplash.com/photos/Y3AqmbmtLQI)

Doelgroep collage

HBO rechten studenten (https://www.hu.nl/voltijd-opleidingen/hbo-rechten)

Hogeschool van Amsterdam

Logo HvA (de rechten studenten studeren aan het HvA) (https://www.mkbdigitalworkspace.nl/docenten)

Koffiedrinkers
Basis: Nederlanders

	2020 (n=1.461)	2018 (n=1.500)
Nederlanders	79% ↓	82%
Man	83% ↓	87%
Vrouw	76%	77%
Jong (16 t/m 34 jaar)	62%	63%
Middel (35 t/m 54 jaar)	79% ↓	84%
Oud (55 jaar en ouder)	92% ↓	95%

79% van studenten (voornamelijk in de groep van 16 t/m 34 jaar) drinken koffie (Ruigrok NetPanel)

Verkennen 2/2

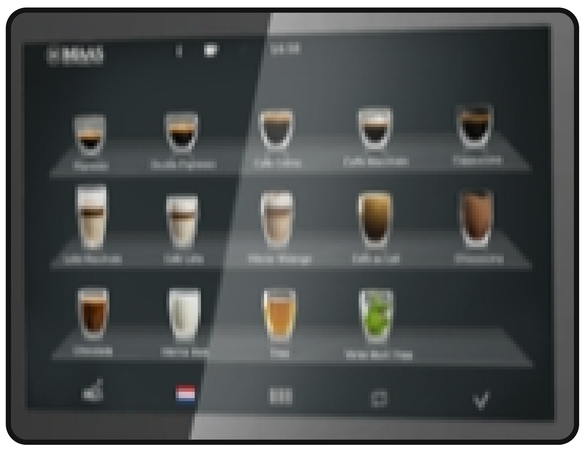
Opdrachtgever collage

De missie en visie van MAAS:

"Wij geloven dat mensen meer uit het leven halen als ze goed eten en drinken. Daarom bieden wij mensen op het werk altijd toegang tot de lekkerste koffie en thee. We bieden oplossingen op maat, spelen optimaal in op de behoeften van uw medewerkers en bezoekers en ontzorgen u volledig met de beste service. Zorgeloos genieten dus!

"We luisteren zorgvuldig naar onze klanten en eindgebruikers en zijn altijd op zoek naar de meest innovatieve, maar ook duurzame, producten en diensten. In combinatie met onze persoonlijke ondersteuning en technisch onderhoud maakt dit ons echt klantgericht en onderscheidend. Ons assortiment is gevarieerd en zorgvuldig samengesteld. We zorgen tevens voor een passende omgeving, met sfeervolle ruimtes waarin we 24/7 onze producten toegankelijk maken. Dat drijft ons. Daar gaan we bij MAAS voor."

Het koffieapparaat van Maas (https://maas.nl/machines/the-brooklyn/)

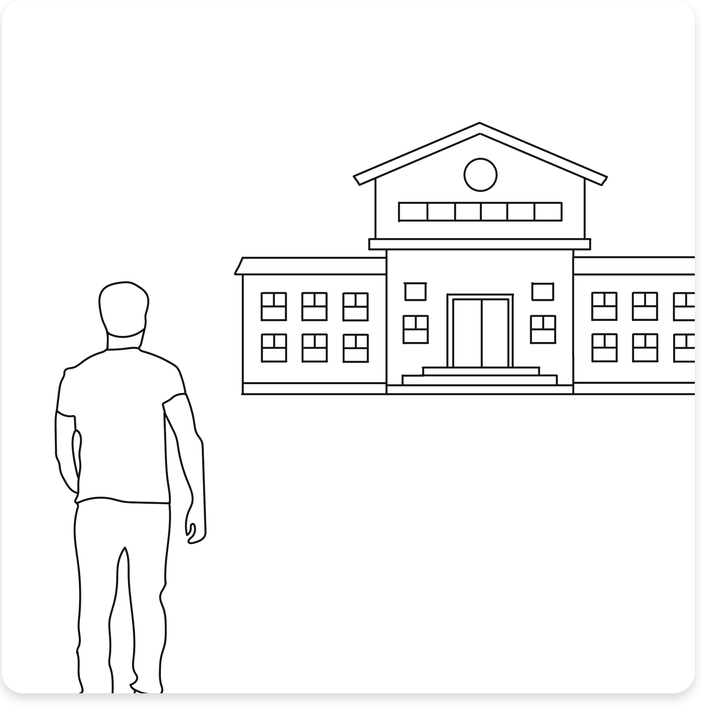


Interface van de Maas koffieapparaten (https://maas.nl/machines/the-brooklyn/)

Logo van Maas (maas.nl)

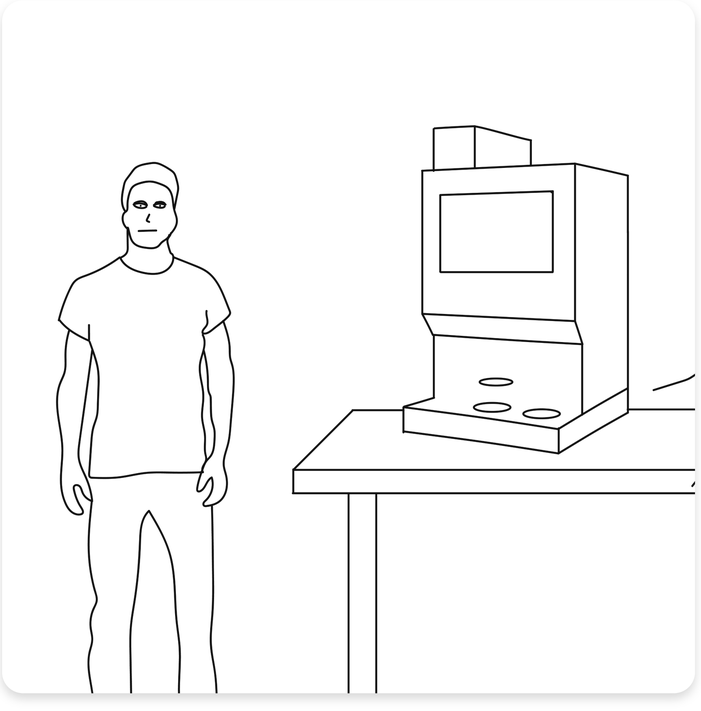
Storyboards, Scenario 1

De HBO rechten student besloot te stappen op een zondag avond, waardoor hij brak en moe op school aankomt. Door zijn moeheid is hij verward en snel geïrriteerd. Maar ook door zijn moeheid heeft hij behoefte aan een kop koffie. Zijn doel bij het halen van koffie is dus het verminderen van zijn moeheid en brakheid.



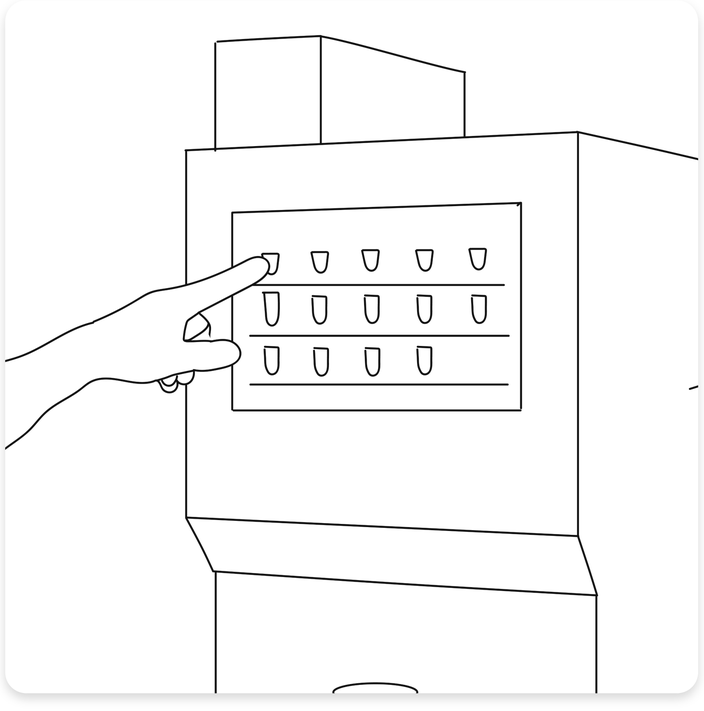
De student komt moe aan op school

Omdat hij moe is en nog niet helemaal nuchter denkt hij niet aan het halen van koffie.

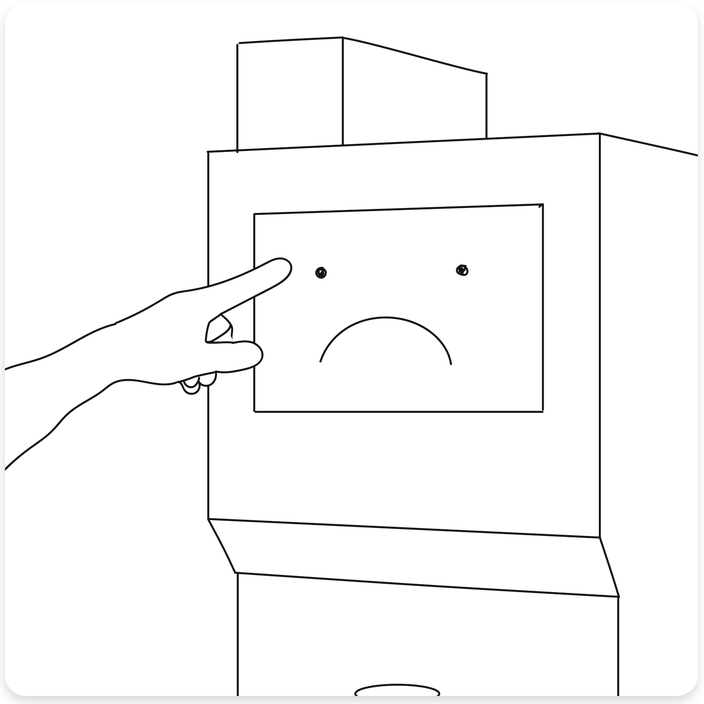


De student loopt naar binnen en ziet het koffieapparaat

Op dat moment realiseert hij dat een kop koffie hem wel kan helpen.

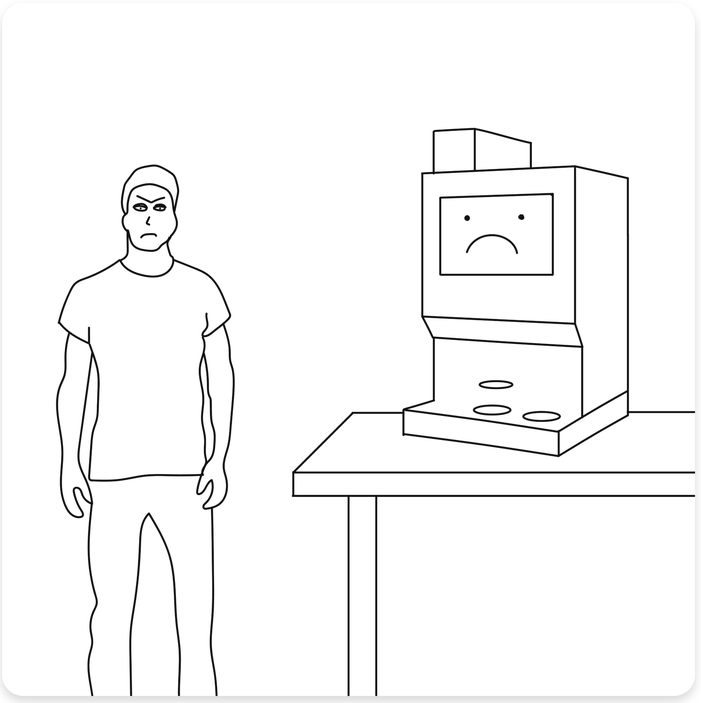


De student bedient het koffieapparaat



Het apparaat werkt niet volgens verwachting

Mede dankzij het niet helemaal nuchter zijn van de student en het koffieapparaat zelf werkt het apparaat niet volgens verwachting van de student.



De student raakt geïrriteerd

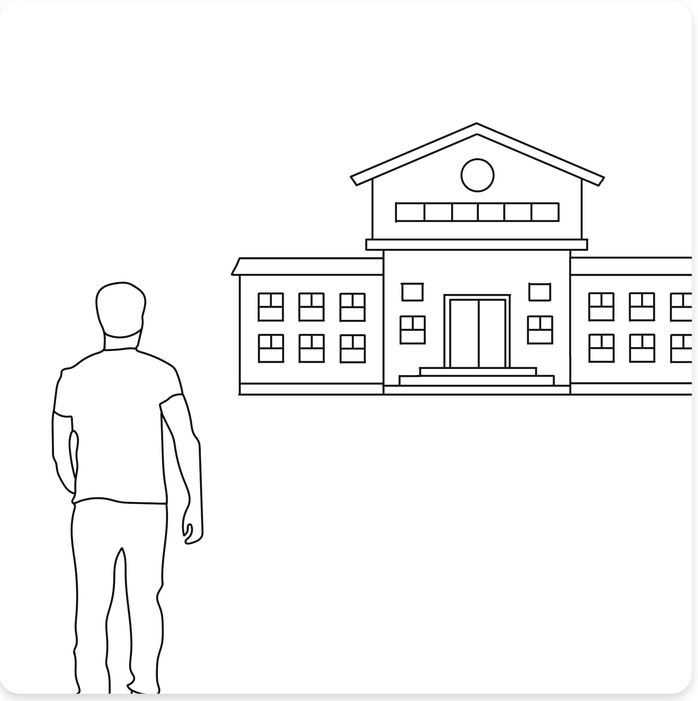
De student is nogal geïrriteerd omdat het koffieapparaat niet meewerkt.

De student heeft het geduld bij elkaar kunnen rapen om te wachten tot het apparaat wel werkt

Het duurde even maar de student heeft eindelijk zijn koffie.

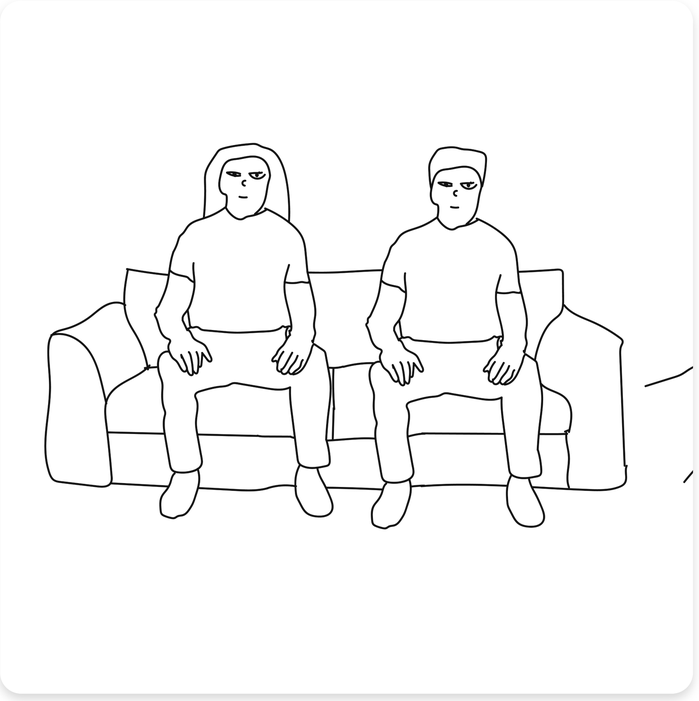
Storyboards, Scenario 2

De HBO rechten student heeft veel dorst. Om zijn dorst te lessen besluit hij om met een paar klasgenoten koffie te halen bij het koffieapparaat.



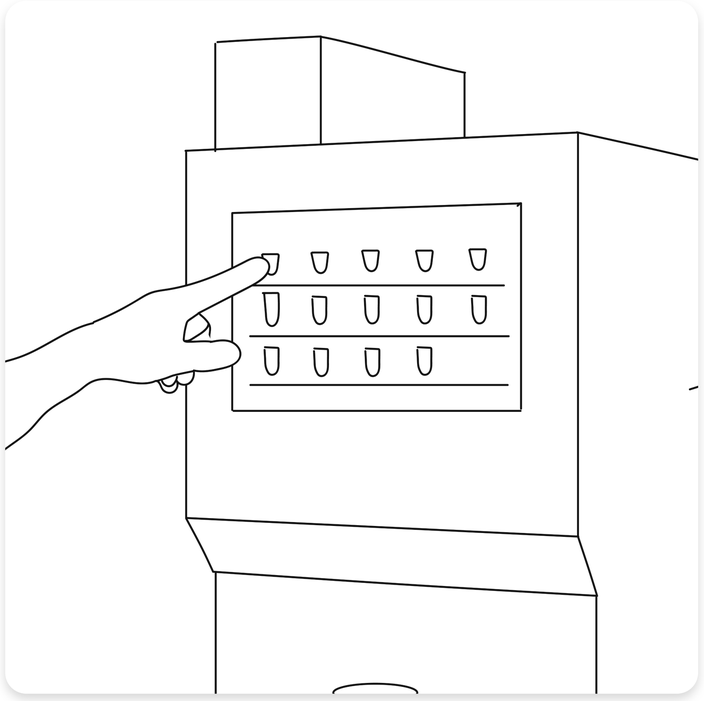
De student komt aan op school

Hij is vergeten zijn glas water te drinken waardoor hij nog niks op hebt

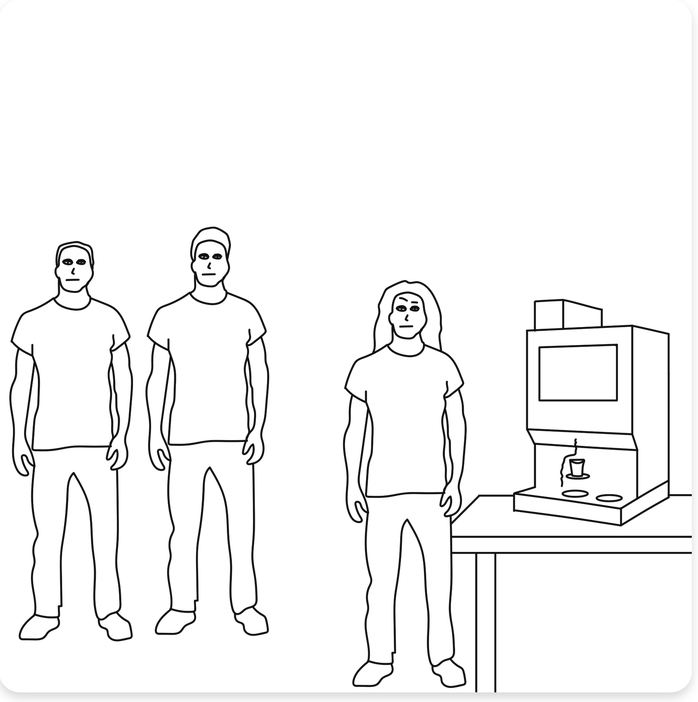


De student gaat in de (media)lounge zitten

Terwijl hij wacht op zijn les in de (media)lounge vraagt hij aan zijn klasgenoten of ze koffie komen halen

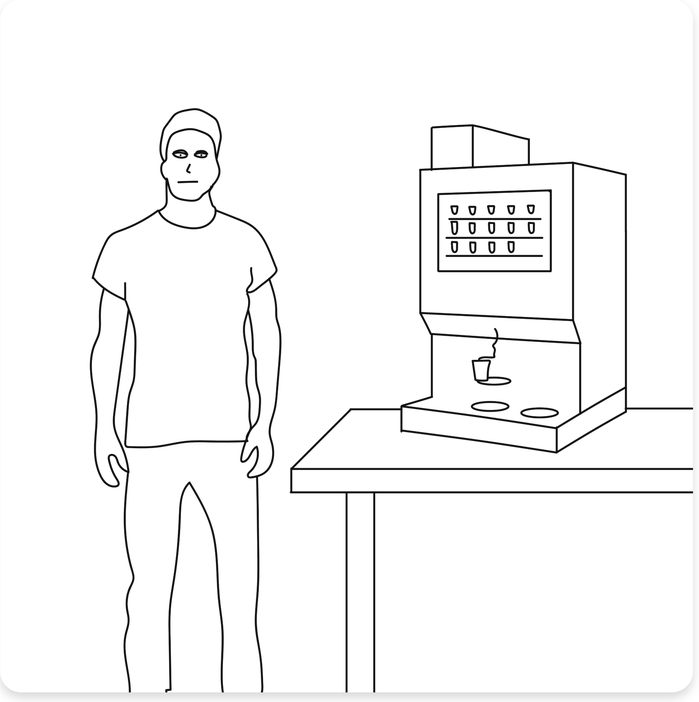


De student laat zijn klasgenoot eerst koffie halen



De klasgenoot heeft zijn kopje perfect op de cirkel gezet, maar de koffie loopt er alsnog langs

De klasgenoot raakt geïrriteerd maar zet zijn koffie alsnog.



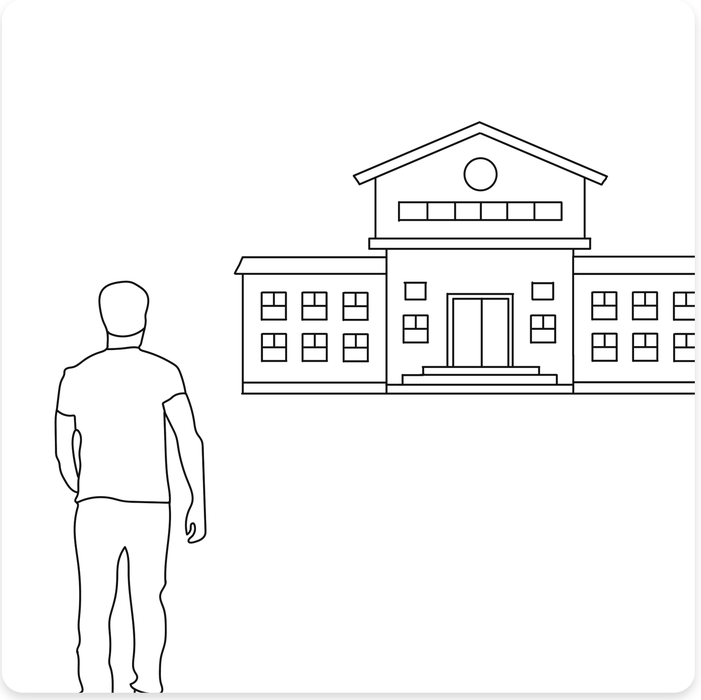
De student leert van de fouten van zijn klasgenoot en zet zijn kopje wel onder de straal

Alsnog vraagt de student zich af waarom het apparaat dit doet.

De student loop weg met zijn koffie

Storyboards, Scenario 3

De HBO rechten student wilt even uit het werk stappen om een korte koffie pauze te nemen. Hij wilt de koffie omdat hij de koffie lekker vindt en omdat hij zijn focus wilt terug brengen.

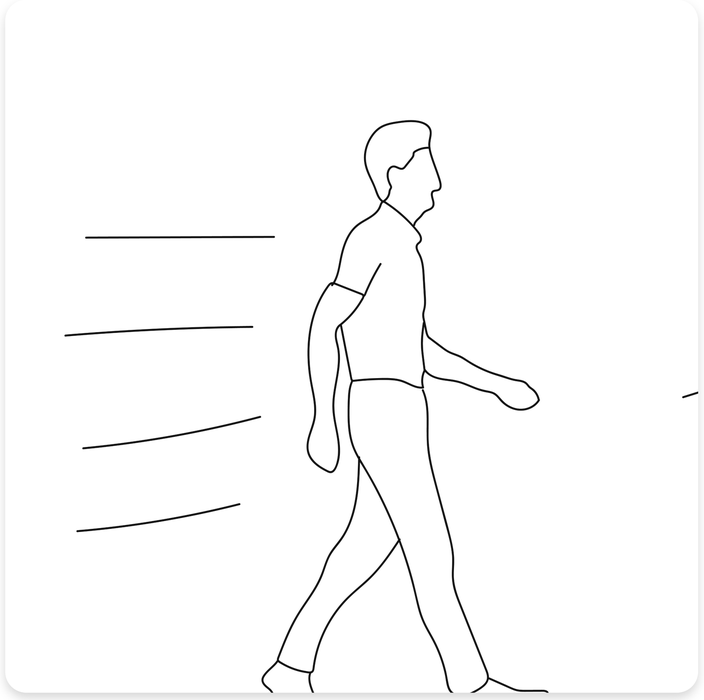


De student komt aan op school

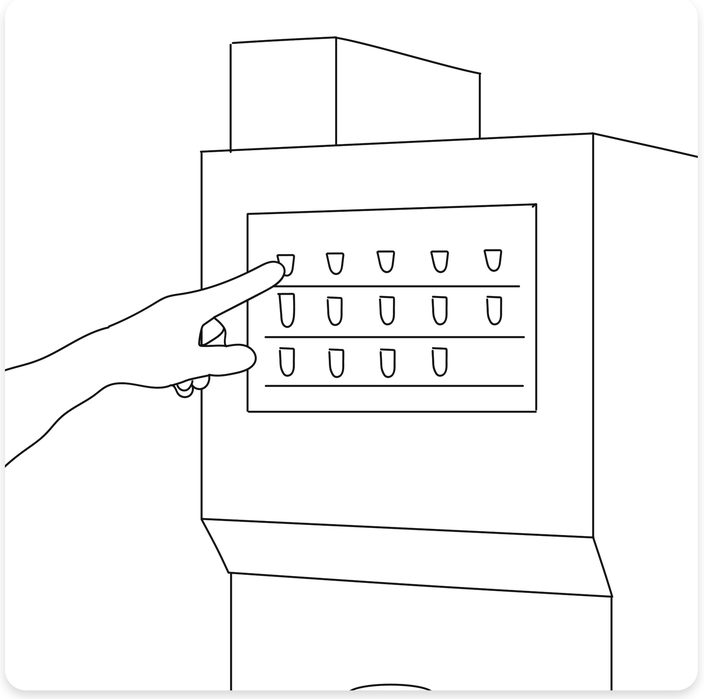
Hij is laat op school dus moet meteen naar de les

Eenmaal in de les snakt de student naar koffie

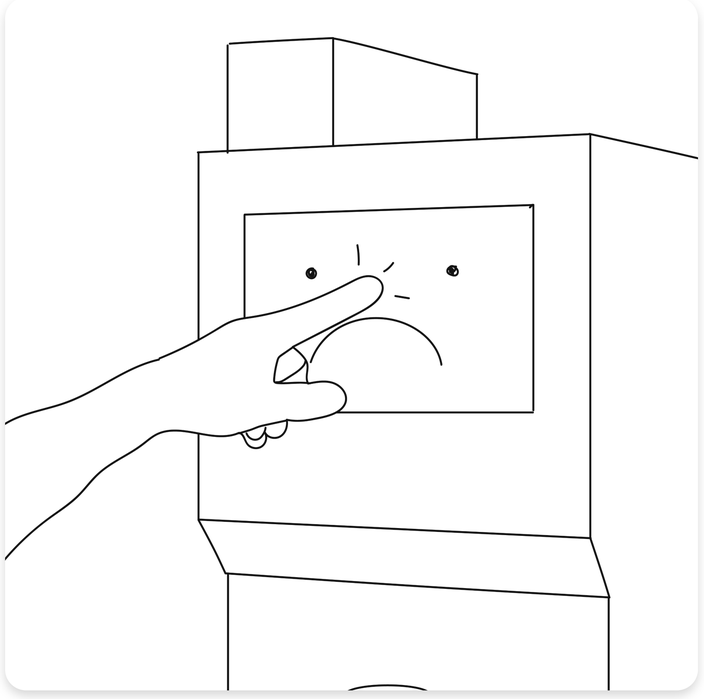
Hij realiseert dit pas een minuut voordat de pauze voorbij is.



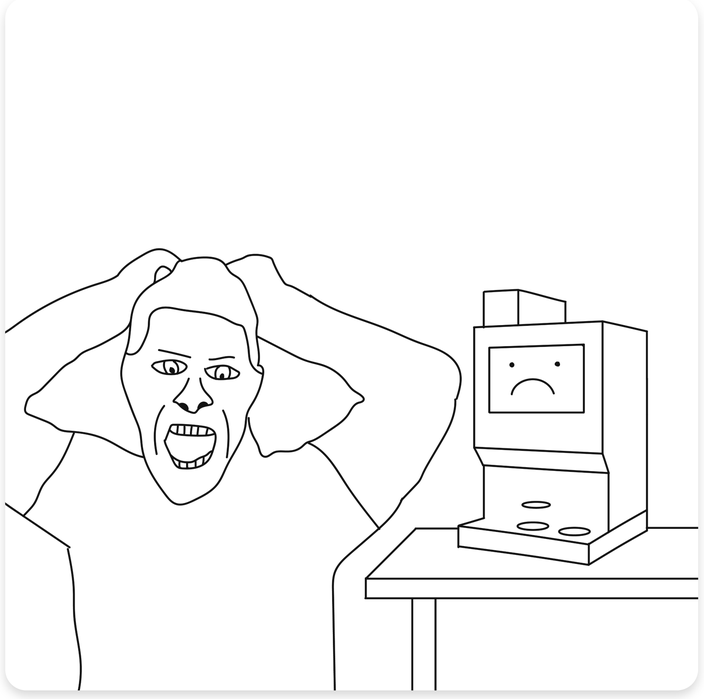
De student haast zich naar het koffieapparaat



Uit haast probeert de student de koffie te selecteren die hij wilt



Omdat de student hectisch op het koffieapparaat klikt komen er allemaal interface lagen over elkaar heen waardoor het heel onoverzichtelijk wordt



De student moet geïrriteerd wachten totdat het koffieapparaat weer werkt. Uiteindelijk krijgt hij zijn koffie

Wat neem ik mee uit de verkenning en de storyboards?

De verkenning

Tijdens het verkennen van de opdracht ben ik achter verschillende redenen gekomen waarom studenten koffie drinken. Dit is handige informatie, omdat ik dan een idee krijg waarom studenten überhaupt naar de koffieapparaten gaan om koffie te halen, kortom: de gebruiker heeft een bepaald doel bij het halen van de koffie. Als ik de User Trip wil gaan uitvoeren is dit belangrijk om in mijn achterhoofd te houden, zodat ik mij goed in de gebruiker kan inleven.

Ik ben ook onderzoek gaan doen naar de doelgroep. Dit zijn HBO rechten studenten. Voor de User Trip is het handig als ik mij gedraag als een HBO rechten student.

Als laatst heb ik gekeken naar de opdrachtgever. Dit is MAAS. Uit de website heb ik de verschillende koffieapparaten weten te vinden, waaronder het koffieapparaat die de rechten studenten tot hun beschikking hebben. Dit is handige informatie, omdat ik dan de interface te zien krijg die de rechten studenten dagelijks gebruiken, en hierbij misschien de problemen waar deze studenten tegen aan lopen.

De storyboards

Ik heb 3 storyboards gemaakt, waarvan ik er een meeneem naar het uitvoeren van mijn User Trip. In de storyboards wilde ik achter het doel van de gebruiker komen, en vooral hoe de gebruiker tot dit doel werkt. Door het allemaal visueel te maken kan je de emoties van de gebruiker zien.

Wat ik meeneem naar de User Trip is hoe ik de User Trip ga uitvoeren. Ik ga de eerste Storyboard als User Trip uitvoeren, en ik probeer me in te leven in de student, met als doel om koffie te halen, in de hoop mijn moeheid te verminderen.

User Trip 1/3

Gedetailleerde omschrijving gebruiker en koffiemoment

Gebruiker

De gebruiker is de HBO rechten student. In dit scenario is de student de avond ervoor uitgegaan met vrienden. De volgende dag op school merkt hij hier de effecten nog van. Hij wilt daarom koffie.

Het koffiemoment

De HBO rechten student gaat naar school. Hij is nogal brak en heeft daarom behoefte aan koffie, zodat hij wat wakkerder wordt. Hij probeert koffie te halen, maar vanwege het feit dat hij brak is lukt dat niet helemaal en raakt hij gefrustreerd met het apparaat. Uiteindelijk weet hij wel zijn koffie te krijgen.

Waarom heb ik dit koffiemoment gekozen? (Aangepast op peer feedback)

Ik heb voor dit koffiemoment gekozen omdat ik er dan achter kan komen hoe de student met het koffieapparaat interacteert wanneer hij zelf in een optimale staat is. Zo kan ik er rekening mee houden dat de student tegen veel problemen in het apparaat gaat lopen, en hier ook duidelijk zijn frustraties in kan laten zien. Dit koffiemoment is voor mij ook redelijk makkelijk na te doen, en vergt geen hulp van andere studenten.

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

	Koffiemoment HBO rechten student
Tijdstip	In de ochtend, voor de les, rond half 9
Doelen	Om koffie te halen om hiermee zijn brakheid te verminderen en door wakkerder te worden
Omgevingsfactoren (Context)	De student komt net na half 9 op school aan. Hij heeft de vorige avond flink wat gezopen en is laat naar huis gegaan, waardoor hij moe op school aankomt. Hij gaat om wat wakkerder te worden meteen door de hal naar het koffieapparaat. Omdat hij iets later is dan half 9 en de les al is begonnen voor de meesten is het leeg rondom het koffieapparaat en kan de student meteen koffie halen. Hij bedient het apparaat, maar het apparaat werkt niet mee, waardoor de student gefrustreerd raakt. Uiteindelijk weet hij de koffie te krijgen. Het is redelijk stil rondom het koffieapparaat, je hoort alleen docenten in de achtergrond praten en het koffieapparaat dat zelf geluid maakt.

Wat ik heb gedaan om me in te leven in de gebruiker

Ik heb de situatie er naar gemaakt door een dag te kiezen waar ik vroeg op school moet zijn (half 9). Ik ben de avond daarvoor niet uit gegaan, maar ik was wel relatief laat thuis, waardoor ik best moe was de vorige dag.

User Trip 2/3

Bevindingen van mijn User Trip

- Het apparaat heeft onduidelijk symbolen. Onderaan de interface heb je allerlei symbolen waar geen tekst bij staat, waardoor je ook niet kan lezen wat de symbolen betekenen. Als je er op klikt wordt je ook niet veel wijzer: er wordt geen uitleg gegeven. Een voorbeeld hiervan is een symbool met een hand dat geld vasthoud. Als je er op klikt komt er op het scherm 'krediet' te staan maar wordt er verder geen uitleg gegeven. Ook later in de User Trip is er een 'kan' symbool. Het is hier wel duidelijk dat ze bedoelen dat je er een kan mee kan vullen, maar het staat nergens, ook niet als je op het symbool klikt.
- Het knopje met allergenen lijkt goed te werken. Als je er op klikt staat er in elk geval bij wat het knopje doet. In mijn geval staat er alleen dat je moet oppassen als je allergisch bent voor noten.
- Nadat ik op het 'kan' symbool heb geklikt probeer ik weg te komen, maar het was voor mij niet helemaal duidelijk hoe ik dit moest doen. Ik dacht door op het groene vinkje te klikken dat ik eerst terug ging naar het menu met de koffie zelf (waar je melk en suiker kan aanpassen).
- Na het betalen van de koffie is het voor mij erg onduidelijk wanneer de koffie uit de machine komt, aangezien dit nergens wordt aangegeven.
- Als je de beker in het midden van het raster zet valt de straal van de koffie er niet recht op, waardoor de straal van de koffie al naast de beker kan lopen als je de beker iets naast het midden neerzet.

Bevindingen

- De interface van het koffieapparaat was slecht vormgegeven, vooral voor een groot bedrijf als MAAS, omdat je zou denken dat een groot bedrijf als MAAS veel concurrentie heeft die betere koffieapparaten kan vormgeven.
- Veel van de symbolen waren erg onduidelijk, het lijkt mij handiger als de interface woorden onder de symbolen zet of als je op een van de symbolen klikt een uitleg krijgt.
- Het apparaat houdt de gebruiker niet echt up to date doormiddel van bijvoorbeeld een progress bar tijdens het zetten van de koffie
- Het betalen zelf gaat niet helemaal lekker: ik heb al een paar keer gehad dat als ik eerst mijn pasje scan, dat ik de koffie selecteer die ik wil, en dat ik daarna overnieuw mijn pasje moet scannen. Dit zorgt voor verwarring, omdat je al denkt dat je betaald hebt en dit dan nog een keer moet doen.

Link naar video: https://youtu.be/LgRl4vABkiY

Ik klik op het symbool wat lijkt op een hand dat geld vasthoud

Rechtsboven het scherm komt het woord 'krediet' tevoorschijn maar het is mij onduidelijk wat dit inhoud

User Trip 3/3

Het is voor mij onduidelijk wanneer ik mijn beker moet plaatsen

Allergieën worden enig zins duidelijk aangegeven, maar je krijgt alleen uitleg als je pas op de knop klikt

Wat neem ik mee uit de User Trip?

Wat neem ik mee uit de User Trip?

Ik neem de omgevingsfactoren van het koffiemoment mee: wat de gebruiker ziet, hoort, voelt, denkt, etc.

Tijdens de User Trip ben ik zelf ook tegen een aantal problemen van het apparaat gelopen. Ik heb deze als bevindingen geformuleerd. Ik wil deze problemen meenemen naar verder onderzoek, zodat ik van deze problemen kansen kan maken. Dit zijn in het kort de belangrijkste bevindingen uit de User Trip:

- Het apparaat heeft onduidelijk symbolen. Onderaan de interface heb je allerlei symbolen waar geen tekst bij staat, waardoor je ook niet kan lezen wat de symbolen betekenen.
- Het knopje met allergenen lijkt goed te werken. Als je er op klikt staat er in elk geval bij wat het knopje doet. In mijn geval staat er alleen dat je moet oppassen als je allergisch bent voor noten.
- Nadat ik op het 'kan' symbool heb geklikt probeer ik weg te komen, maar het was voor mij niet helemaal duidelijk hoe ik dit moest doen. Ik dacht door op het groene vinkje te klikken dat ik eerst terug ging naar het menu met de koffie zelf (waar je melk en suiker kan aanpassen).
- Na het betalen van de koffie is het voor mij erg onduidelijk wanneer de koffie uit de machine komt, aangezien dit nergens wordt aangegeven.
- Als je de beker in het midden van het raster zet valt de straal van de koffie er niet recht op, waardoor de straal van de koffie al naast de beker kan lopen als je de beker iets naast het midden neerzet.
- Het betalen zelf gaat niet helemaal lekker: ik heb al een paar keer gehad dat als ik eerst mijn pasje scan, dat ik de koffie selecteer die ik wil, en dat ik daarna overnieuw mijn pasje moet scannen. Dit zorgt voor verwarring, omdat je al denkt dat je betaald hebt en dit dan nog een keer moet doen.

Deep Hanging Out 1/3

Doel van deze methode

Het verzamelen van gegevens over het gedrag van je doelgroep. In dit geval observeer ik de doelgroep bij het halen/drinken van koffie/thee.

Beschrijving van context en gedrag gebruikers

Device	MAAS koffieapparaat interface
Environment	Als je de eerste trap oploopt in het Muller-Lulofshuis vind je meteen aan de linkerkant een MAAS koffieapparaat. Rechts van het apparaat staat een printer, en recht voor het apparaat staat een tafel. Achter deze tafel (dus voor het koffieapparaat) staat een trap naar de tweede verdieping. Links van het apparaat staat een deur en een schrobmachine. Onder het koffie-apparaat staan bekers die je kan gebruiken voor de koffie. Naast het apparaat heb je zakjes thee en suiker. Hieronder kan je pinnen. Je kan alleen contactloos pinnen, of met je schoolpas.
Time	'S ochtends rond half 9.
Activity	Het halen van koffie om dorst te lessen, wakker te worden of om meer focus te krijgen.
Individual	De gebruiker lijkt versuft of neutraal.
Location	In het Muller-Lulofshuis in Amsterdam.
Social	De gebruiker is met zijn vriend koffie gaan halen.

1. Wat hebben de studenten bij zich ? Belemmert dit het koffie bestellen, halen en vasthouden?

De studenten hebben hun tas, pinpas/schoolpas en mobiel bij ze. Sommige studenten gebruiken hun mobiel tijdens het bedienen van de koffieapparaat, waardoor het gehele proces wat langer duurt. Ze gebruiken hun mobiel dan ook vaak tijdens het bestellen van de koffie. Een paar van de studenten kijken dan half naar de interface van het koffieapparaat en half naar hun mobiel, waardoor ze soms mis tikken. Verder zit hun tas of pinpas/schoolpas niet in de weg, aangezien ze hun tas op hun rug hebben of naast het apparaat zetten. De pinpas pakken ze alleen wanneer ze deze nodig hebben.

2. Wie gebruikt de automaat?

Dit ligt eraan, de grootte van de groepen kan verschillen van 1 tot 5 studenten (gebbaseerd op mijn DHO).

3. Welke tijd van de dag is het?

Rond half 9.

4. Waar ben je gaan kijken?

In het Muller-Lulofshuis in Amsterdam.

Deep Hanging Out 2/3

5. Met wie zijn de studenten?

Met andere studenten of met vrienden.

6. Wat doen de gebruikers naast koffie halen. Belemmert dit het koffie bestellen, halen en vasthouden?

Als er meerdere studenten zijn, zijn ze vooral met elkaar bezig, terwijl er een van de studenten het koffieapparaat bedient. Dit belemmert enig zins het koffie bestellen, omdat de student afgeleid raakt, maar het is niet echt een fout van het koffieapparaat, het proces duurt er alleen langer door. Verder zitten de meeste studenten op hun mobiel, ook tijdens het bestellen van de koffie, waar door ze soms mis tikken op de interface.

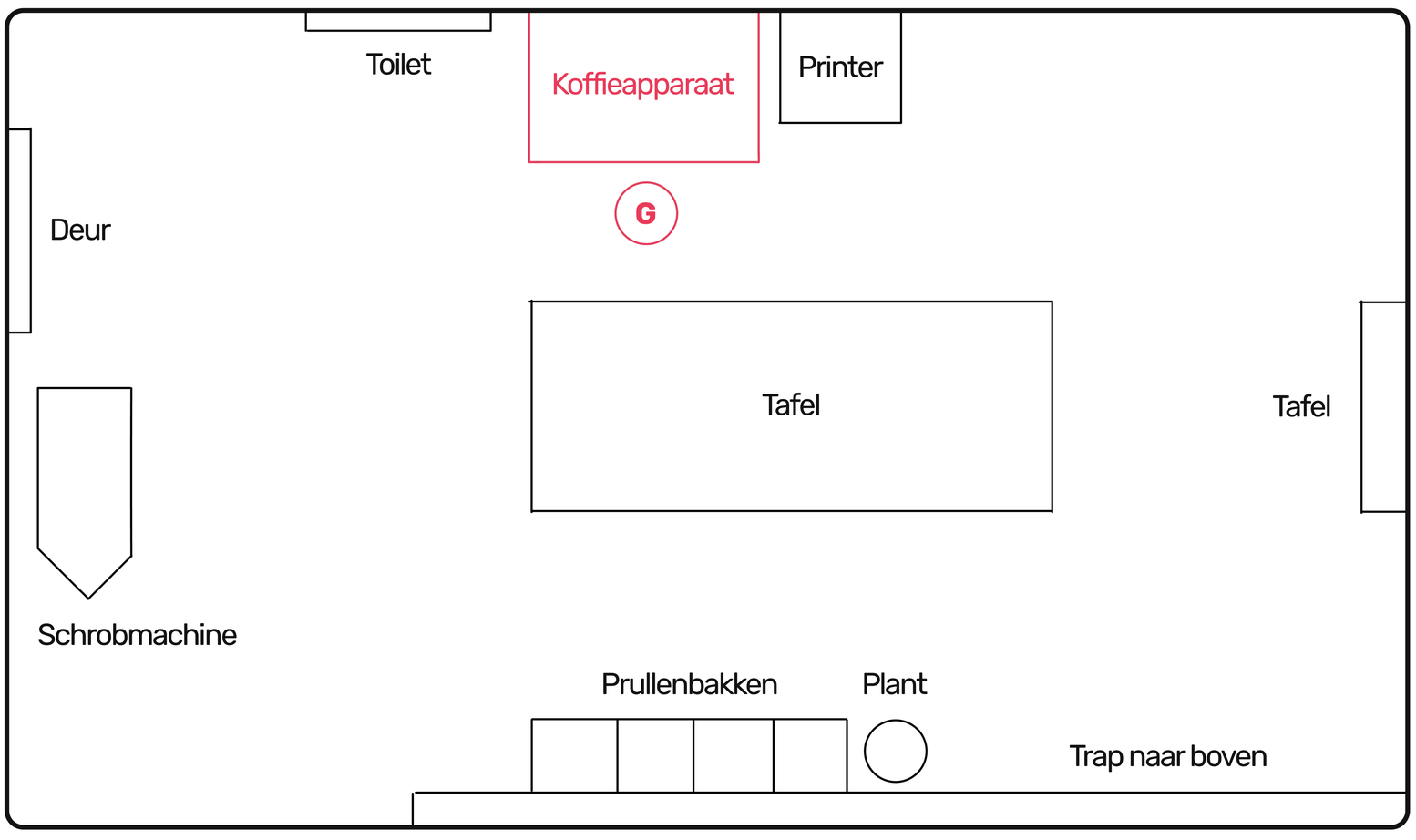
7. Hoe gedragen de gebruikers zich?

Dat verschilt erg per student en de situatie. Als een student bijvoorbeeld met andere studenten koffie is gaan halen, wordt hij/zij geprikkeld door de andere student(e), waardoor ze eerder lachen of praten. Als de student(e) alleen is hij/zij meer gefocust op het halen van de koffie, dan op de studiegenoten, en zijn ze dus wat stiller/ doelgericht. Als er meerdere studenten zijn die tegen elkaar praten hoor je misschien lichtelijk dat ze wat versuft zijn en wat trager praten.

8. Wat is de stemming van de gebruiker – in hoeverre dit zichtbaar is?

Veel van de gebruikers lijken wat versuft (ze praten traag, ogen hangen laag of ze ogen minder energiek), maar voornamelijk ogen de studenten neutraal. Een van de twee studenten die hun beker onder het apparaat vergaten neer te zetten leek een klein beetje geïrriteerd.

Plattegrond



G De gebruiker van het koffieapparaat

Deze plattegrond laat de locatie zien van het koffieapparaat, de dingen rondom het apparaat en waar de gebruiker en vriend van de gebruiker stonden.

Deep Hanging Out 3/3

Bevindingen van mijn Deep Hanging Out

- De meeste afleidingen tijdens het bedienen van het koffieapparaat hinderen niet echt het gebruik van het apparaat. Bijvoorbeeld dat de student op zijn mobiel zit en met zijn vriend praat. Dit maakt het proces alleen langduriger, maar dit komt door de acties van de student zelf, en niet door het koffieapparaat.
- De studenten zijn niet echt gefocust op het halen van de koffie, ze zijn vaak met iets anders bezig dan koffie halen, bijvoorbeeld met elkaar praten en op hun mobiel zitten etc. Alleen als ze alleen zijn lijken ze gefocust te zijn op het apparaat.
- Een van de studenten vergeet haar beker neer te zetten.
- De studenten zijn vaak in groepen als ze koffie halen.
- De studenten ogen moe, maar er is verder niet veel emotie op hun gezichten te vinden.
- De studenten lijken wat langzamer te reageren op het apparaat.
- Het duurt lang - langer dan een minuut - voordat de student zijn/haar koffie krijgt.
- Het apparaat geeft niet hoelang het duurt voordat de koffie klaar is.

Conclusies uit mijn Deep Hanging Out

- Externe afleidingen hoeven niet per see een probleem te zijn voor het bedienen van het apparaat zelf.
- Het vergeten neer te zetten van de beker is een terugkomend probleem, ik vond dit in mijn User Trip zelf ook erg onduidelijk wanneer ik mijn beker onder het apparaat moest zetten. Dit wordt niet door het apparaat aangegeven.
- Er kunnen veel afleidingen zijn rondom het bestellen van koffie.
- Studenten zijn vaak met hunzelf of met anderen bezig, en niet met de interface, waar door ze mis tikken op het apparaat. Daarnaast zijn ze misschien minder snel geïrriteerd op het apparaat omdat ze eerder bezig zijn met hun omgeving dan met de interface.
- Het feit dat studenten moe zijn kan leiden tot een andere ervaring met het koffieapparaat, bijvoorbeeld dat kleine problemen in de ervaring al voor irritatie en frustratie kunnen zorgen.

Wat neem ik mee uit de Deep Hanging Out?

Ik heb de gebruiker tijdens de Deep Hanging Out geobserveerd, en ik neem de bevindingen uit de Deep Hanging Out mee naar het volgende onderzoek.

Wat zijn de overeenkomsten in mijn DHO en mijn UT?

- Net als ik in de User Trip raakt iemand uit het Deep Hanging Out gefrustreerd met het koffieapparaat, omdat het niet werd aangegeven wanneer je je kopje onder het apparaat moet zetten.
- In de User Trip heb ik geobserveerd dat het koffieapparaat niet aangeeft wanneer de koffie klaar is met zetten. Ik zag tijdens het uitvoeren van de Deep Hanging Out dat studenten dit ook niet konden zien.
- In de User Trip heb ik geobserveerd dat het lang duurt - langer dan een ongeveer een minuut - voordat je de koffie uiteindelijk krijgt. In de Deep Hanging Out zag ik studenten met hetzelfde probleem worstelen: ze moeten langer dan een halve minuut wachten op hun koffie, terwijl hun doel is om snel koffie te krijgen.

Peerfeedback UT, DHO, SB van Safae

UCD 2022-23
User trip, Deep Hanging Out & Storyboards - beoordelingsformulier

Feedback voor: Brent Feedback van: Safae

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. user trip (UT)
B. deep hanging out (DHO) observatiesC. storyboards

Algemeen/ basics waar elk professioneel document aan moet voldoen

ja nee

- Is het geheel visueel ? Dus niet alleen tekst, maar juist veel foto's?
- Staat naam, studentnummer, klas, docent, datum en titel van het huiswerk vermeld op de productbiografie?
- 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. USER TRIP (UT)

ja nee

1. 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?
3. Is het gehele proces vastlegd van start (zin in koffie/thee) tot en met eind (weggooien beker etc.)?
4. Zijn alle D.E.T.A.I.L.S. (Device, Environment, Time etc.) punten omschreven?
5. Is het duidelijk hoe de onderzoeker zich ingeleefd heeft in de gebruiker?
6. Wat zou jij hetzelfde OF anders doen om je in te leven in de gebruiker en WAAROM?

Ik zou hetzelfde doen als Brent. Hij is laat thuisgekomen en is weer vroeg op gaan staan waardoor je moe bent als de gebruiker en dus makkelijker weet hoe de gebruiker zich voelt. Misschien om je helemaal in te leven kan je nog de avond van tevoren drinken. Zodat je de volgende ochtend helemaal brak bent, maar ik kan mij ook voorstellen dat dat niet fijn is.

7. Is de UT vastgelegd met verhelderende foto's?
8. Is de UT vastgelegd aan de hand van een video?
9. Zijn de rest van de mogelijkheden van het apparaat onderzocht en beschreven?
10. Zijn er relevante/interessante/inspirerende conclusies getrokken?

Je hebt een aantal conclusies getrokken, zoals interfaces kan beter vormgegeven worden, symbolen zijn onduidelijk, apparaat houdt gebruiker niet up-to-date en betaling gaat niet lekker.

Feedback / Tips: UT

Voor het proces heb je alles vastgelegd. Het is duidelijk wat er is gebeurd tijdens het halen van de koffie en wat er goed of slecht ging. Zat wel te twijfelen om punt 3 maar dat kwam vooral om het stukje weggooien van beker. Je hebt in je bevindingen aangegeven dat de interface niet goed is vormgegeven maar wat is er precies niet goed aan.

UCD 2022-23
User trip, Deep Hanging Out & Storyboards - beoordelingsformulier

B. DEEP HANGING OUT (DHO)

ja nee

1. Is de DHO vastgelegd aan de hand van foto's en uitgeschreven observaties?
2. Krijg je een goed beeld 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. Is het duidelijk wat de doelgroep bij zicht draagt/heeft?
6. Actions: Kun je opmaken wat de gebruikers naast koffie/thee halen nog meer doen?
7. Individual: Wordt de stemming en het gedrag van de gebruikers duidelijk?
8. Krijg je een goede indruk van de (fysieke) context en is er een plattegrond gemaakt?
9. Zijn er **relevante** bevindingen gedocumenteerd (in tekst en/of beeld)?
10. Waarom vind jij ze **wel of niet relevant**?

De bevindingen zijn relevent, omdat het duidelijk aangeeft wat er is gebeurd en wat er fout gaat tijdens het halen van koffie/thee.

Feedback / Tips DHO:

Misschien wat meer Visuals gebruiken, zoals een foto van het koffieapparaat in het MLH-gebouw. Daarom heb ik bij punt 1 je en nee aangevinkt, omdat de observaties goed worden uitgeschreven maar er zijn geen foto's. Nog een tip is misschien je zinnen wat korter te maken. Ze zijn heel lang met veel komma's. Zet wat meer punten(.) neer. En even een tweede is toevoegen:
halen, wordt hij/zij geprikkeld door de andere student(e), waardoor ze eerder lachen of praten. Als de student(e) alleen is hij/zij meer gefocust op het halen van de koffie, dan op de studiegenoten, en zijn ze dus wat stiller/

ja nee **C. STORYBOARDS VAN 3 KOFFIEMOMENTEN**

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

Feedback / Tips Storyboards:

Storyboard ziet er verzorgt uit. Er is goed toegelicht wat je ziet. In de usertrip is duidelijk laten zien welke storyboard is gekozen, alleen mis je wel waarom je die storyboard hebt gekozen.

Beoordeeel ABC (Onvoldoende, Voldoende, Goed, Zeer goed) **met toelichting:**
Ik geef jou een goed, omdat het net en verzorgt er uit ziet. Alles is duidelijk geschreven met nauwelijks type fouten. Daarnaast heb ik ook bijna alles ja gevinkt. Dus je hebt alles qua dit formulier. Alleen zie ik graag wat meer foto's.

Interview Vragen

Bedankt voor het bijwonen van dit interview. Ik doe onderzoek naar de koffieapparaten hier op school en ik wil erachter komen hoe ik de gebruikservaring van deze apparaten kan verbeteren. In dit interview wil ik erachter komen waarom HBO rechten studenten koffie drinken, wat ze vinden van het apparaat/de koffie en meer.

Vraag 1 en 2 zijn om het ijs te breken

Vraag 1: Wat is je naam en hoe oud ben je?

Vraag 2: Wat zijn je hobbies?

Vraag 3 t/m 10 zijn de vragen waar ik informatie wil over het gedrag van de gebruiker

Vraag 3: Waarom drink je koffie?

Vraag 4: Hoe vaak drink je koffie?

Vraag 5: Wat doe je meestal wanneer je koffie drinkt?

Vraag 6: Wanneer drink je meestal koffie?

Vraag 7: Waar drink je vaak koffie?

Vraag 8: Heb je de koffieapparaten op school gebruikt? Zo ja, wat vind je ervan?

Vraag 9: De koffieapparaten hebben ook een snel code, gebruik je die?

Vraag 10: Zijn de iconen op het koffieapparaat duidelijk voor je?

Vraag 11 is om het interview mee af te sluiten

Vraag 11: Hoe vond je het om aan dit interview mee te werken?

Erg bedankt voor je tijd! Dit helpt me erg binnen dit project.

Interview 1, 1/2

Vraag 1 en 2 zijn om het ijs te breken

Vraag 1	**Wat is je naam en hoe oud ben je?**
Antwoord	Mijn naam is Sasha, ik ben 21 jaar oud.

Vraag 2	**Wat zijn je hobbies?**
Antwoord	Ik game graag, ik doe graag dingen met mijn vrienden en soms hou ik me bezig met lego.

Vraag 3,4,5,6,7 en 8 zijn de vragen waar ik informatie wil over het gedrag van de gebruiker

Vraag 3	**Waarom drink je koffie?**
Antwoord	Ik drink koffie omdat ik het lekker vind en om wakker te blijven.

Vraag 4	**Hoe vaak drink je koffie?**
Antwoord	Niet enorm vaak, ik denk een kopje per dag ongeveer. Ik probeer te veel koffie te vermijden omdat ik merk dat te veel caffeine niet goed voor me is.

Vraag 5	**Wat doe je meestal als je koffie drinkt?**
Antwoord	Meestal ben ik dan bezig met school zodat ik optimaal kan focussen en soms wanneer ik aan het gamen ben of met andere hobbies bezig ben.
Ik	**Drink je ook koffie met vrienden?**
Antwoord	Ja soms, maar niet heel vaak eigenlijk.

Vraag 6	**Wanneer drink je meestal koffie?**
Antwoord	Bedoel je als in tijd?
Ik	**Ja.**
Antwoord	Dat ligt erg aan wat ik op dat moment aan het doen ben, maar meestal in de ochtend, om mezelf wakker te schudden.

Vraag 7	**Waar drink je vaak koffie?**
Antwoord	Meestal thuis maar ook vaak op school.
Ik	**Als je op school bent waar doe je dat dan?**
Antwoord	In de les of in de kantine.

Interview 1, 2/2

Vraag 8	**Heb je de koffieapparaten op school gebruikt? Zo ja, wat vind je ervan?**
Antwoord	Ik vind de koffie zelf niet heel lekker, of in elk geval niet in vergelijking met de koffie thuis.
Ik	**En wat vind je van het apparaat zelf? Werkt het goed? Zijn er problemen waar je tegen aan loopt?**
Antwoord	Ik loop wel tegen een aantal problemen aan, het is me bijvoorbeeld al een paar keer overkomen dat ik het bekertje onder het apparaat vergeet te zetten of dat het apparaat niet aangeeft wanneer de koffie klaar is met zetten.
Ik	**En wat vind je van de prijs van de koffie?**
	Het is goedkoop, dus ik verwacht niet heel veel. Maar de koffie is op zich wel de prijs waard.

Vraag 9	**De koffieapparaten hebben ook een snel code, gebruik je die?**
Antwoord	Nee, ik wist niet eens dat ze dat hadden.
Ik	**Nu je het weet, denk je deze in de toekomst te gaan gebruiken?**
Antwoord	Ik denk het niet, ik zie het nut er ook niet helemaal van in.
Ik	**Waarom dan?**
Antwoord	Omdat je het ook gewoon via de interface kan halen, dan kan je ook nog de sterkte aanpassen.
Ik	**Vind je de optie om de sterkte, melk en suiker aan te passen handig?**
Antwoord	De sterkte wel, maar ik drink mijn koffie altijd zwart dus suiker en melk hebben niet veel nut voor mij.

Vraag 10	**Zijn de knoppen op de interface duidelijk voor je?**
Antwoord	Jawel, alleen staat er niet echt bij wat de knoppen betekenen.

Vraag 11 is om het interview mee af te sluiten

Vraag 11	**Hoe vond je het om aan dit interview mee te werken?**
Antwoord	Een kleine moeite, ik hoop dat ik je heb kunnen helpen!

Interview 2, 1/2

Vraag 1 en 2 zijn om het ijs te breken

Vraag 1	**Wat is je naam en hoe oud ben je?**
Antwoord	Ik heet Richard en ik ben 22.

Vraag 2	**Wat zijn je hobbies?**
Antwoord	Ik ga graag uit, ik chill graag met vrienden en ik doe soms aan fotografie.

Vraag 3,4,5,6,7 en 8 zijn de vragen waar ik informatie wil over het gedrag van de gebruiker

Vraag 3	**Waarom drink je koffie?**
Antwoord	Voornamelijk om wakker te blijven. Maar soms vind ik een cappuccino ook lekker.

Vraag 4	**Hoe vaak drink je koffie?**
Antwoord	Naar mijn idee erg weinig, ik denk 3 keer per week ongeveer? Ik neem het eigenlijk alleen zodat ik in de ochtend een kleine boost heb.

Vraag 5	**Wat doe je meestal als je koffie drinkt?**
Antwoord	Ik doe niet echt iets, meestal zit ik op mijn mobiel of ben ik met vrienden aan het praten.

Vraag 6	**Wanneer drink je meestal koffie?**
Antwoord	'S ochtends denk ik wel het meest.

Vraag 7	**Waar drink je vaak koffie?**
Antwoord	Op school wel het vaakst, soms ook thuis. Ik haal dan koffie uit het koffieapparaat op school.
Ik	**Dus je hebt al wat ervaring met het koffieapparaat op school?**
Antwoord	Jawel, het is een beetje fifty/fifty. Soms ga ik naar de Spar om daar koffie te halen, die vind ik wel lekkerder.

Interview 2, 2/2

Vraag 8	**Je hebt dus de koffieapparaten op school gebruikt. Wat vind je van deze?**
Antwoord	Wel prima, zoals ik al zei vind ik de koffie bij andere supermarkten wel wat lekkerder.
Ik	**En de koffieapparaten zelf?**
Antwoord	Hoe ze werken?
Ik	**Ja.**
Antwoord	Ook wel prima.
Ik	**Je loopt dus niet echt tegen problemen aan?**
Antwoord	Nou ja ik heb wel een keer gehad dat ik de straal van de koffie miste omdat het apparaat niet aangaf wanneer de koffie eruit kwam, dus dat was vervelend. Maar voor de rest niet veel problemen mee gehad.
Ik	**Vind je de koffie het geld waard?**
Antwoord	Jawel.

Vraag 9	**De koffieapparaten hebben ook een snel code, gebruik je die?**
Antwoord	Nee.
Ik	**Waarom niet?**
Antwoord	Omdat ik het idee heb dat via de interface sneller gaat.

Vraag 10	**Zijn de knoppen op de interface duidelijk voor je?**
Antwoord	De meeste kan ik wel begrijpen.
Ik	**Zou je zelf iets kunnen bedenken hoe het duidelijker kan?**
Antwoord	Misschien iets van tekst bij de icoontjes zetten?

Vraag 11 is om het interview mee af te sluiten

Vraag 11	**Hoe vond je het om aan dit interview mee te werken?**
Antwoord	Leuk, ik wens je succes met je opdracht!

Interview 3, 1/2

Vraag 1 en 2 zijn om het ijs te breken

Vraag 1	**Wat is je naam en hoe oud ben je?**
Antwoord	Ik ben Vincent en ik ben 20.

Vraag 2	**Wat zijn je hobbies?**
Antwoord	Ik game graag en maak soms games, ik kook ook af en toe.

Vraag 3,4,5,6,7 en 8 zijn de vragen waar ik informatie wil over het gedrag van de gebruiker

Vraag 3	**Waarom drink je koffie?**
Antwoord	Om lange uren te kunnen maken.

Vraag 4	**Hoe vaak drink je koffie?**
Antwoord	Rond de 3 kopjes per dag ongeveer, denk ik.

Vraag 5	**Wat doe je meestal als je koffie drinkt?**
Antwoord	Meestal ben ik dan een game aan het maken of ben ik bezig met huiswerk.

Vraag 6	**Wanneer drink je meestal koffie?**
Antwoord	Door de dag heen verspreid, ik probeer het drinken van koffie in de avond wel te voorkomen.

Vraag 7	**Waar drink je vaak koffie?**
Antwoord	Thuis.
Ik	**Waarom thuis?**
Antwoord	Omdat ik de koffie thuis het lekkerst vindt.
Ik	**Oke, en kan je iets specifieker zijn? Drink je koffie bijvoorbeeld achter je bureau?**
Antwoord	Ja ik drink de koffie dan vaak achter mijn bureau, nooit echt ergens anders binnen mijn huis. Ik drink soms ook wel koffie op school, maar niet heel vaak want ik vind de koffie op school niet erg lekker.
Ik	**Ga je dan soms ook naar de supermarkt voor koffie?**
Antwoord	Nee eigenlijk nooit.

Interview 3, 2/2

Vraag 8	**Heb je de koffieapparaten op school gebruikt? Zo ja, wat vind je ervan?**
Antwoord	De koffie van school is niet heel bijzonder. Ik vind de koffie ook niet echt het geld waard. Ik vind het wel fijn dat het apparaat een optie heeft om te zien welke ingrediënten mogelijk voor allergieën zorgen.
Ik	**Loop je ook nog tegen problemen aan met de machine?**
Antwoord	Niet enorm grote problemen, maar de koffiestraal komt er nogal onverwachts uit, ik vind dat de iconen erg onduidelijk zijn en ik heb een paar keer gehad dat ik meerdere keren mijn pasje moest laten scannen. Daardoor duurt het proces ook wat langer.
Ik	**Bedoel je dat het apparaat er lang over doet om de koffie te zetten?**
Antwoord	Ja ook wel, maar meer dat selecteren van de koffie en zo ook wel lang duurt.

Vraag 9	**De koffieapparaten hebben ook een snel code, gebruik je die?**
Antwoord	Geen idee dat ze die hadden.
	Wil je deze wel gaan gebruiken?
Antwoord	Ligt er een beetje aan of de snel code het ook echt sneller maakt, want het normaal bestellen van de koffie gaat al redelijk snel.

Vraag 10	**Zijn de knoppen op de interface duidelijk voor je?**
Antwoord	Eentje begreep ik niet.
Ik	**Weet je nog welke dat was?**
Antwoord	Ik heb geen idee meer.
Ik	**Weet je toevallig nog wat het deed?**
Antwoord	Dat is het hele ding, als ik erop klikte dan kreeg je ook niet te zien wat het deed.

Vraag 11 is om het interview mee af te sluiten

Vraag 11	**Hoe vond je het om aan dit interview mee te werken?**
Antwoord	Ja goed hoor. Succes met je opdracht.

Uitwerking Interviews: Sasha

Interview 1: Sasha (Aangepast op peerfeedback)

Naam, leeftijd
Sasha, 21

Doelen m.b.t. koffie/thee drinken
Sasha drinkt koffie omdat hij het lekker vindt en omdat hij wakker wilt blijven

Gedragingen m.b.t. koffie/thee drinken
Sasha drinkt ongeveer een kopje koffie per dag en Sasha drinkt ook koffie om te focussen als hij met iets bezig is

Gevoelens & gedachten
"Ik merk dat te veel caffeine niet goed voor me is" "De koffie is goedkoop dus ik verwacht er niet veel van" "Ik zie het nut van de snel code niet helemaal in"

Taken/activiteiten
Als Sasha met iets bezig is zoals school, gamen of andere hobbies drinkt hij vaak koffie, om zo zijn focus te behouden. Sasha drinkt koffie soms met vrienden

Contextfactoren
Sasha drinkt meestal de koffie in de ochtend. Als hij op school zijn koffie drinkt, doet hij dit vaak in de les of in de kantine. Soms drinkt hij de koffie met zijn vrienden

Belangrijkste bevindingen

- Sasha drinkt koffie omdat hij het lekker vindt en omdat hij wakker wilt blijven
- Sasha drinkt ook koffie om te focussen als hij met iets bezig is
- Sasha vindt de koffie op school niet heel lekker
- Het is Sasha vaker overkomen dat hij het bekertje onder het koffieapparaat vergeet te zetten.
- Sasha wist niet van het bestaan van de snel code knop en ziet het nu van deze knop ook niet in. Hij besteld de koffie liever via de interface
- Sasha begrijpt de knoppen op de interface wel, alleen mist hij wel de betekenis bij de knoppen
- Sasha vindt dat er geen duidelijkheid is over wanneer de koffie klaar is met zetten

Uitwerking Interviews

Interview 2: Richard (Aangepast op peerfeedback)

Naam, leeftijd
Richard, 22

Doelen m.b.t. koffie/thee drinken
Voornamelijk om wakker te blijven en een kleine boost te krijgen, maar ook omdat hij het lekker vindt

Gedragingen m.b.t. koffie/thee drinken
Richard drinkt koffie naar zijn idee weinig, ongeveer 3 keer per week. Hij drinkt de koffie vaak in de ochtend

Gevoelens & gedachten
"Ik vind de koffie bij de Spar wel lekkerder" "Ik drink niet heel veel koffie" "Ik vind dat de koffieapparaten op school wel goed werken, alleen had ik een keer dat ik de straal van de koffie miste, omdat het apparaat niet aangaf wanneer de koffie er uit kwam." "Ik heb het idee dat het bestellen van koffie via de interface sneller gaat"

Taken/activiteiten
Richard zit tijdens het koffie drinken meestal met vrienden te praten, of hij zit op zijn mobiel. Hij gaat soms naar de Spar om daar koffie te halen

Contextfactoren
Richard zit tijdens het koffie drinken op zijn mobiel of praat hij met vrienden. Hij drinkt het meestal in de ochtend, en meestal op school. Soms drinkt hij ook koffie thuis

Belangrijkste bevindingen

- Richard drinkt koffie voornamelijk om wakker te blijven, maar ook omdat hij andere soorten koffie lekker vindt.
- Richard drinkt koffie om in de ochtend een kleine boost te krijgen
- Richard drinkt koffie meestal in de ochtend
- Richard miste een keer de straal van de koffie met zijn beker, omdat het koffieapparaat niet aangaf dat de koffie uit de machine kwam
- Richard drinkt koffie thuis, maar ook uit het koffieapparaat op school. Hij vindt de koffie bij de Spar wel het lekkerst van de twee
- Richard vindt de koffie het geld wel waard
- Richard gebruikt de snel code niet omdat hij vindt dat de interface sneller werkt
- Richard vindt dat de iconen wel duidelijk zijn, alleen handiger als er tekst bij staat

Uitwerking Interviews

Interview 3: Vincent (Aangepast op peerfeedback)

Naam, leeftijd
Vincent, 20

Doelen m.b.t. koffie/thee drinken
Om lange uren te maken, maar ook omdat hij koffie lekker vindt

Gedragingen m.b.t. koffie/thee drinken
Vincent drinkt ongeveer 3 keer koffie per dag

Gevoelens & gedachten
"Ik probeer het drinken van koffie in de avond wel te voorkomen" "Ik vind de koffie thuis het lekkerst" "Ik vind het fijn dat het apparaat een optie heeft om te zien welke ingrediënten mogelijk voor allergieën zorgen" "De koffiestraal komt er nogal onverwachts uit, en ik vind dat de iconen erg onduidelijk zijn. Daarnaast duurt het hele proces ook wel erg lang"

Taken/activiteiten
Als Sasha met iets bezig is zoals school, gamen of andere hobbies drinkt hij vaak koffie, om zo zijn focus te behouden. Sasha drinkt koffie soms met vrienden

Contextfactoren
Sasha drinkt meestal de koffie in de ochtend. Als hij op school zijn koffie drinkt, doet hij dit vaak in de les of in de kantine. Soms drinkt hij de koffie met zijn vrienden.

Belangrijkste bevindingen

- Vincent drinkt relatief veel koffie, vooral om lange uren te maken
- Vincent vindt de koffie thuis het lekkerst
- Vincent drinkt koffie achter zijn bureau. Hij drinkt soms ook de koffie op school, maar vindt deze niet lekker
- Vincent vindt de optie om allergenen te zien fijn
- De problemen waar Vincent tegen aan loopt zijn:
  - De koffiestraal komt er onverwachts uit
  - Iconen zijn onduidelijk
  - Hij moet meerdere keren zijn pasje scannen, waardoor het proces nog langer duurt
- Vincent begreep de betekenis van een icoon op de interface niet, en als hij op het icoon tikte kreeg hij geen verdere informatie
- Vincent wist niet van het bestaan van de snel code optie, en wilt de optie alleen gebruiken als het sneller is

Wat neem ik mee uit de Interviews?

Ik heb de gebruiker geïnterviewd, en ik neem de bevindingen uit de interviews mee naar het volgende onderzoek.

Wat zijn de overeenkomsten in mijn Interviews en vorig onderzoek (DHO, UT)?

- Volgens Vincent gaat het betalen van de koffie niet helemaal lekker, je moet soms twee keer je pasje scannen
- Sasha en Richard vielen op dat de koffiestraal niet in het midden van het raster valt waardoor de straal de beker kan missen ook al wordt de beker in het midden gezet
- Volgens Richard en Vincent is er geen duidelijkheid over wanneer de koffie uit de machine komt
- Vincent vindt dat het lang duurt voordat de gebruiker zijn koffie krijgt
- Sasha vindt dat er geen duidelijkheid is over wanneer de koffie klaar is met zetten
- De studenten drinken allemaal koffie om wakker te blijven

Reflectie Interviews

(Aangepast op peerfeedback)

Wat ik lastig vond

Ik vond het lastig om door te vragen, omdat ik een beetje het idee kreeg dat ik de deelnemer daarmee te veel hielp. Ik vond het eerst ook wel lastig om op mensen af te stappen, maar dat werd wel steeds makkelijker na elke interview.

Wat viel mee?

Ik dacht dat het moeilijk zou zijn om studenten te vinden die een interview wilde doen, maar ik vond vrij snel al mensen die mee wilde doen. Ik was een beetje zenuwachtig, omdat ik het lastig vond om op mensen af te stappen en omdat ik bang was dat ik niet de antwoorden zou krijgen waarop ik hoopte. Maar na de eerste paar vragen ging het eigenlijk al wat soepeler, waardoor ik ook sneller doorging op bepaalde vragen.

Wat ik anders zou doen de volgende keer

Ik merkte na de interviews dat vooral de 'doorvraag' vragen erg gesloten waren. Het is best lastig om goeie vragen te improviseren. De volgende keer wil ik deze vragen beter voorbereiden, zodat ik bij een vrij voorspelbaar antwoord zoals alleen 'ja' of 'nee' een open vraag heb.

Ik wil de volgende keer ook meer Socratische vragen gebruiken. Bijvoorbeeld, bij de vraag: "Hoe vaak drink je koffie?" kan ik doorvragen door te vragen: "Waarom drink je zo vaak koffie?". Op deze manier kan ik beter achter de achterliggende reden komen waarom de deelnemer zo vaak koffie drinkt. De redenen kunnen dan zijn dat de deelnemer de koffie erg lekker vindt, of dat de deelnemer graag sneller wakker wordt/meer focus heeft.

Wat ik het meest van het interviewen heb geleerd

- Dat op iemand afstappen om een interview mee te doen eerst een beetje raar kan voelen, maar dat het al snel makkelijk gaat
- Dat het improviseren van 'doorvraag' vragen best lastig is, en dat je je ook op deze vragen zo veel mogelijk kan voorbereiden
- Dat ik in volgende interviews meer verschillende soorten vragen kan gebruiken. Ik heb voornamelijk open en gesloten vragen gebruikt, maar ik denk dat ik ook wat meer Socratische vragen of bewustwordingsvragen kan stellen.

Andere dingen die me opvielen

De studenten vulde de antwoorden best goed zelf in. Ik hoefde niet veel door te vragen.

Affinity Map 1.0

Inzicht uit verkennen | Inzicht uit User Trip | Inzicht uit DHO

Problemen

- Niet duidelijk wat je met de 'snelkeuze' optie moet doen
- De koffie kan je hoofdpijn geven
- De koffie kan verslavend zijn
- Geeft niet aan wanneer de koffie klaar is
- Nergens een progressiebalk met wanneer de koffie klaar is
- Iconen op de machine zijn voor mij niet echt duidelijk
- Je kan niet gemakkelijk naar het hoofdscherm
- Als je op knoppen klikt gaat er iets mis met de interface
- Je kan de taal veranderen maar dit heeft nut op maar een pagina
- Overbodige iconen op interface
- Geeft niet aan wanneer de koffie uit het apparaat komt

Wat al goed gaat

- De koffie geeft je meer energie
- De koffie maakt je alerter
- Optie om de sterkte/ hoeveelheid melk/ hoeveelheid suiker aan te passen

Handelingen

- HBO rechten studenten halen vaak koffie in de ochtend
- Als je op knoppen klikt gaat er iets mis met de interface
- HBO rechten studenten drinken koffie om gefocust te blijven
- De student vergeet zijn bekertje neer te zetten
- HBO rechten studenten drinken koffie vaak met vrienden
- De student(en) zijn bezig met andere dingen tijdens het zetten van koffie

Emoties/Gedachtes/Meningen

- HBO rechten studenten vinden de koffie lekker
- De studenten ogen moe

Affinity Map 2.0 1/2

Inzicht uit verkennen | Inzicht uit User Trip | Inzicht uit DHO | Inzicht uit Interview

Problemen

Problemen met de koffiestraal en de beker

- Geeft niet aan wanneer de koffie uit het apparaat komt
- Nergens een progressiebalk met wanneer de koffie klaar is
- Veel van de geïnterviewde studenten vonden het irritant dat het apparaat niet aangaf wanneer de koffie uit het apparaat kwam
- De straal van de koffie valt niet in het midden van het raster
- Veel van de studenten vergaten het bekertje neer te zetten
- Geeft niet aan wanneer de koffie uit het apparaat komt

Problemen met de interface

- Niet duidelijk wat je met de 'snelkeuze' optie moet doen
- Geeft niet aan wanneer de koffie uit het apparaat komt
- Nergens een progressiebalk met wanneer de koffie klaar is
- Iconen op de machine zijn voor mij niet echt duidelijk
- Je kan niet gemakkelijk naar het hoofdscherm
- Als je op knoppen klikt gaat er iets mis met de interface
- Je kan de taal veranderen maar dit heeft nut op maar een pagina
- Overbodige iconen op interface
- Iconen zijn niet duidelijk volgens de studenten
- Geeft niet aan wanneer de koffie uit het apparaat komt

Problemen met de betalingen

- Het betalen van de koffie gaat niet helemaal lekker, je moet soms twee keer je pasje scannen
- Geeft na het betalen niet aan wanneer de koffie uit het apparaat komt

Emoties/Gedachtes/Meningen

- De geïnterviewde studenten vinden de koffie van andere supermarkten meer het geld waard
- Het proces van het zetten van de koffie duurt lang
- De studenten ogen moe

Wat al goed gaat

Wat al goed gaat met de koffie zelf

- De koffie geeft je meer energie
- De koffie maakt je alerter
- De studenten vinden de koffie lekker
- De koffie is goedkoop en wel de prijs waard
- De koffie houdt de student wakker

Wat al goed gaat met de interface en het apparaat

- Optie om de sterkte/ hoeveelheid melk/ hoeveelheid suiker aan te passen
- De optie om de sterkte/melk/ suiker aan te passen is is handig

Affinity Map 2.0 2/2

Inzicht uit verkennen | Inzicht uit User Trip | Inzicht uit DHO | Inzicht uit Interview

Handelingen

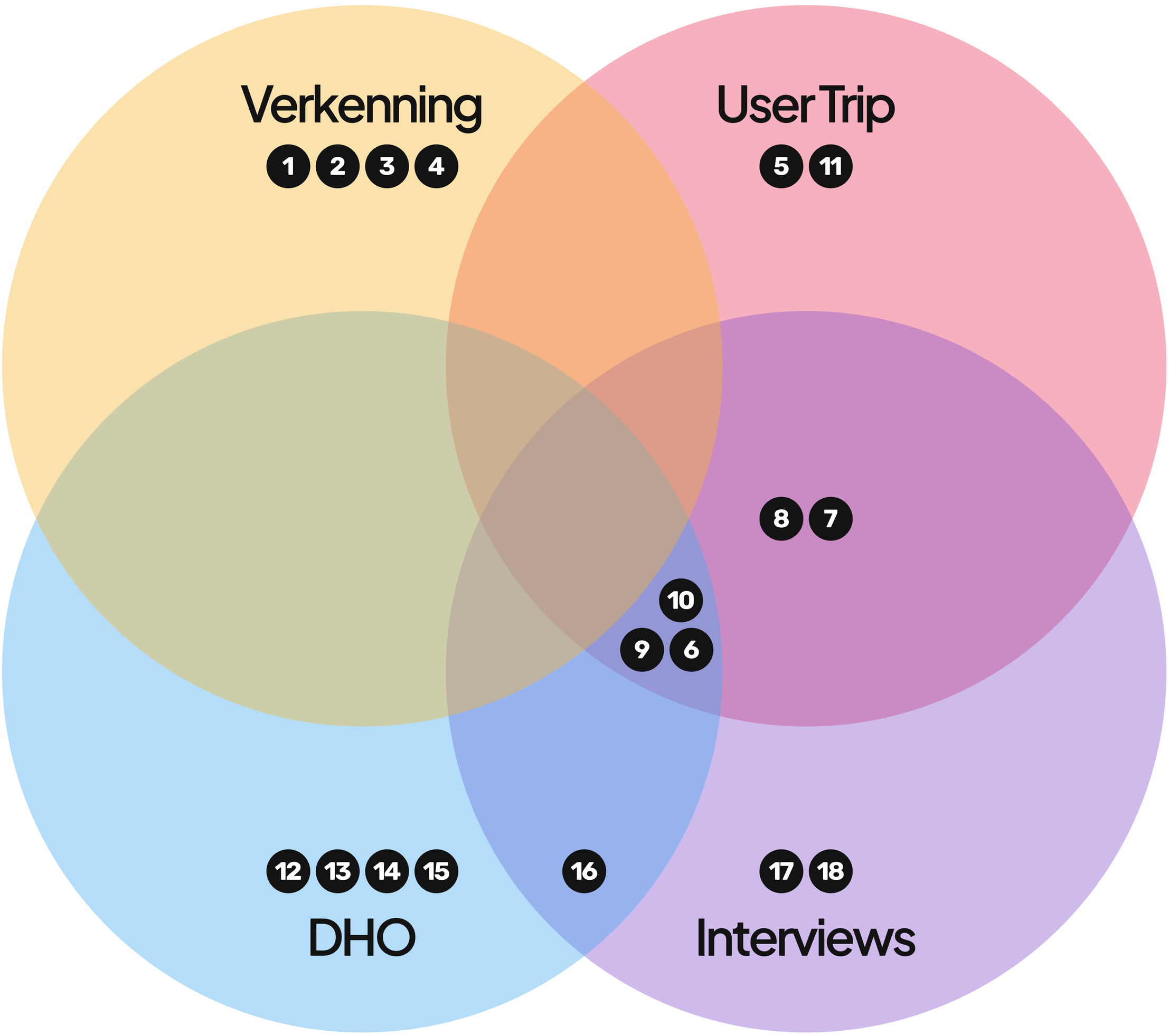
Handelingen met het apparaat

- Als je op knoppen klikt gaat er iets mis met de interface
- De student vergeet zijn bekertje neer te zetten

Handelingen met de koffie

- HBO rechten studenten halen vaak koffie in de ochtend
- HBO rechten studenten drinken koffie om gefocust te blijven
- De geïnterviewde studenten drinken vaak koffie op school
- De geïnterviewde studenten zijn met andere dingen bezig als ze koffie drinken
- Sommigen van de geïnterviewde studenten drinken koffie omdat ze het lekker vinden
- De geïnterviewde studenten drinken bijna allemaal dagelijks koffie
- Elke geïnterviewde student drinkt koffie vooral om wakker te blijven
- De student(en) zijn bezig met andere dingen tijdens het zetten van koffie
- HBO rechten studenten halen koffie vaak met vrienden

Triangulatie Check 1/3



Bevindingen zijn op de volgende pagina te vinden

Triangulatie Check 2/3

Belangrijkste bevindingen

1 De opdrachtgever is MAAS international
2 De doelgroep zijn HBO rechten studenten
3 Het onderwerp zijn de koffieapparaten van MAAS
4 Het probleem is de niet gewenste gebruikerservaring met de koffieapparaten
5 De iconen zijn van het koffie apparaat zijn onduidelijk
6 Geen duidelijkheid over wanneer de koffie uit de machine komt
7 Het betalen van de koffie gaat niet helemaal lekker, je moet soms twee keer je pasje scannen
8 De koffiestraal valt niet in het midden van het raster waardoor de straal de beker kan missen ook al wordt de beker in het midden gezet
9 Het duurt lang voordat de gebruiker zijn koffie krijgt
10 Geen duidelijkheid over wanneer de koffie klaar is met zetten
11 Snel code was naar mijn idee onduidelijk en onnodig
12 HBO rechten studenten halen vaak koffie met vrienden, waar door ze niet de hele tijd bezig zijn met de interface, daarentegen waren studenten die alleen koffie gingen halen wel gefocust op het apparaat
13 Externe afleidingen zorgen niet per see voor een hindering in proces van het halen van de koffie, het proces wordt alleen langduriger
14 Studenten ogen moe rond dit tijdstip (half 9)
15 De mentale staat van de gebruiker kan invloed hebben op hoe ze reageren op het koffieapparaat
16 De student drinkt koffie vooral om wakker te worden
17 De student drinkt koffie vooral om gefocust te blijven
18 De student drinkt koffie vooral omdat hij het lekker vind

Triangulatie Check 3/3

Gebruikersbehoeften

1 De gebruiker wil meteen na het betalen van zijn/haar koffie zien wanneer ze het kopje onder de koffie moet zetten
2 De gebruiker wil meteen na het neerzetten van zijn/haar kopje zien hoelang het nog duurt voordat het apparaat klaar is met koffie zetten
3 De gebruiker wil vooraf aan de iconen in de interface zien wat ze betekenen en wat ze doen
4 De gebruiker wilt na een keer scannen van zijn/haar bankpasje/HvA pasje de koffie al krijgen
5 De gebruiker wilt dat de koffie hem/haar wakker maakt
6 De gebruiker wilt dat de koffie hem/haar gefocust houdt
7 De gebruiker wilt dat de koffie recht in zijn/haar kopje komt
8 De gebruiker wilt de koffie binnen een halve minuut krijgen
9 De gebruiker wilt snel door de interface kunnen navigeren
10 De gebruiker wilt dat de koffie lekker is

Welke van deze behoeften komen uit welke bevindingen?

1 Deze behoefte komt uit de bevinding dat het koffieapparaat veel problemen heeft (User Trip)
2 Deze behoefte komt uit de bevinding dat het koffieapparaat veel problemen heeft (User Trip)
3 Deze behoefte komt uit de bevinding dat het koffieapparaat veel problemen heeft (User Trip)
4 Deze behoefte komt uit de bevinding dat het koffieapparaat veel problemen heeft (User Trip)
5 Deze behoefte komt uit de bevinding dat elke geïnterviewde student koffie drinkt vooral om wakker te worden (Interview)
6 Deze behoefte komt uit de bevinding dat elke geïnterviewde student koffie drinkt vooral om gefocust te blijven (Interview)
7 Deze behoefte komt uit de bevinding dat de koffiestraal niet recht in het kopje komt (User Trip en Interview)
8 Deze behoefte komt uit de bevinding dat het proces van het zetten van de koffie erg lang duurt (User Trip en Interview)
9 Deze behoefte komt uit de bevinding dat het proces van het zetten van de koffie erg lang duurt (User Trip en Interview)
10 Deze behoefte komt uit de bevinding dat de student de koffie drinkt omdat hij het lekker vindt (Interview)

Empathy Map 1.0

Denken & Voelen

De student is moe en heeft behoefte aan koffie

De student heeft dorst en heeft behoefte aan koffie

De student heeft een gebrek aan slaap en is hierdoor geïrriteerd

Meningen over de smaak van de koffie zijn verdeeld

De koffie bij andere supermarkten worden als lekkerder ervaren

De student vindt de optie om melk en suiker aan te passen overbodig

De student vergeet het bekertje onder het apparaat te zetten

De student heeft haast en wilt snel zijn/haar koffie

Horen

De student hoort van medestudenten dat het apparaat niet goed werkt

De student hoort van medestudenten dat hij/zij beter koffie bij de Albert Heijn kan halen

De student hoort via social media welke koffie het lekkerst is

De student hoort anderen praten terwijl hij/zij het koffieapparaat aan het bedienen is

HBO rechten student

Zien

De student ziet andere supermarkten waar hij/zij liever heen gaat

De student ziet andere studenten problemen hebben met het apparaat

De student ziet hun vrienden/studiegenoten ook koffie drinken

De student ziet dat de iconen niet duidelijk een betekenis weergeven

De student ziet het koffieapparaat en hoe het gebruikt wordt

De student drinkt koffie omdat hij/zij het lekker vind

De student drinkt dagelijks koffie

De student drinkt koffie met vrienden

De studenten hebben haast en willen snel koffie

De studenten reageren trager op het apparaat als ze moe zijn

De student haalt vaak koffie in de ochtend

De student drinkt koffie om gefocust te blijven

De student is met andere dingen bezig wanneer hij koffie drinkt

De student drinkt koffie vaak op school

De student drinkt koffie om wakker te blijven

De student wordt afgeleid door vrienden/medestudenten

Zeggen & Doen

Belemmeringen

Welke obstakels komen ze tegen?

Het is niet duidelijk wat je met de 'snelkeuze' optie moet doen

Het apparaat geeft niet aan wanneer de koffie klaar is

Het apparaat geeft niet aan wanneer de koffie uit het apparaat komt

De iconen op het apparaat zijn niet duidelijk

Je kan niet gemakkelijk naar het hoofdscherm

Als je op verschillende knoppen klikt gaat er iets mis met de interface

Je kan de taal veranderen maar dit heeft nut op maar een pagina

De straal van de koffie valt niet in het midden van het raster

De koffie is niet lekker

Doelen

Wat zijn hun behoeften? Wanneer is hun dag succesvol?

Wanneer de student snel zijn/haar koffie krijgt

Wanneer de student zonder problemen zijn/haar koffie krijgt

Wanneer de student wakker wordt van zijn/haar koffie

Wanneer de student gefocust wordt van zijn/haar koffie

Wanneer de student de koffie lekker vindt

Wanneer de student de koffie de prijs waard vindt

Peerfeedback Interviews, AM, EM en triangulatie-check van Jasmijn

UCD 2022-23
Interviews, AM, EM en triangulatie-check

Feedback voor: Brent Duineveld Feedback van: Jasmijn Mijsen

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:

A. interviews analyse (I)
B. affinity map (AM)
C. triangulatie-check
D. empathy map (EM)

JA	NEE	**Algemeen**
☒	☐	• Staat minimaal naam, studentnummer, klas, docent, datum en titel van het huiswerk vermeld op het werk?
☒	☐	• Is het werk netjes opgemaakt (wel headings, wit ruimte, consistente font(size), etc. en bevat het geen/zeer weinig spelfouten?

JA	NEE	**A. INTERVIEWS**
☐	☒	1. Is er (vooraf) een interviewplan gemaakt?
☒	☐	2. Zijn de volledige interviews opgenomen / uitgeschreven / vastgelegd?
☒	☐	3. Zijn er 3 interviews afgenomen met de gekozen doelgroep?
☒	☐	4. Zijn er in de analyse per interview doelen beschreven?
☒	☐	5. Zijn er in de analyse per interview gedragingen/emoties beschreven?
☒	☐	6. Zijn er in de analyse per interview de activiteiten/uitgevoerde taken beschreven?
☒	☐	
☒	☐	
☒	☐	9. Zijn er in de analyse per interview belangrijke bevindingen beschreven?
☐	☒	10. Is er een reflectie geschreven op basis van de gedane interviews?
☒	☐	11. Wat vind jij van de doelen, gedragingen, emoties en belemmeringen etc. die zijn beschreven? Helpen ze jou om beter te begrijpen waarom de doelgroep koffie/thee drinkt?

Omschrijf waarom jij ze wel of niet goed vindt en leg uit waarom.

Ik vind dat Brent netjes werkt in zijn interviews. Het is duidelijk naar waar hij onderzoek doet en dat zie je ook terug in de uitgewerkte interviews. Het komt duidelijk naar voren waar de gebruiker tegenaan loopt.

Wat mis je nog in de uitwerking van de interviews?

Ik mis alleen nog een reflectie over wat zijn conclusie is over de afgenomen interviews.

Beoordeel A. (Onvoldoende, Voldoende, Goed, Zeer goed) **met toelichting:**

Goed, omdat Brent in de interviews goed doorvraagt en daardoor meer achter de kern komt bij de gebruiker.

1

UCD 2022-23
Interviews, AM, EM en triangulatie-check

Feedback voor: Brent Duineveld Feedback van: Jasmijn Mijsen

JA	NEE	**B. AFFINITY MAP (AM)**
☒	☐	1. Is er een volledige **Affinity Map (AM)** aanwezig?
☒	☐	2. Is deze gedigitaliseerd naar een eigen ontwerp (dus geen ingevulde template)?
☒	☐	3. Is er per inzicht/ observatie aangegeven uit welk onderzoek deze afkomstig is? I = Interviews, UT = user trip, etc.

		C. TRIANGULATIE-CHECK
☒	☐	1. Zijn er per onderzoek min. 3 belangrijkste bevindingen genoteerd?
☒	☐	2. Zijn de bevindingen terug te leiden uit het voorgaande onderzoek?
☒	☐	3. Is er overlap geconstateerd in de bevindingen en is deze beschreven?

		D. EMPATHY MAP (EM)
☒	☐	1. Is er een volledige **Empathy Map (AM)** aanwezig?
☒	☐	2. Is deze gedigitaliseerd naar een eigen ontwerp (dus geen ingevulde template)?
☒	☐	3. Zijn de bevindingen terug te leiden uit het voorgaande onderzoek?

Beoordeel BCD. (Onvoldoende, Voldoende, Goed, Zeer goed) **met toelichting:**

Zeer goed, alles is heel duidelijk en overzichtelijk om te lezen. Alles is netjes in categorieën geplaatst of gemarkeerd met kleuren. Het is ook duidelijk waar de doelgroep tegenaan loopt in alle onderzoeken en dit zie je ook weer terug in de Empathy Map. Hierdoor geef ik dit een zeer goed.

2

Persona

Jens Brinkhaltes

♂ Man Rechten 23

"Ik drink koffie omdat het me helpt te focussen op mijn studie."

John's redenen om koffie/thee te drinken zijn zodat hij zich beter kan focussen in de les, een oppepper krijgt, omdat hij het lekker vind en omdat hij het graag met zijn vrienden doet.

Persoonlijkheid

Extravert — Introvert

Oordelen — Waarnemen

Observatie — Intuïtie

Denken — Voelen

Gedrag

Jens is een typische student. Hij gaat graag met vrienden uit in de stad en drinkt dagelijks koffie. Dit doet hij in een leuke tent of op school. Maar Jens vindt zijn studie ook erg belangrijk en zet dit voor andere activiteiten. Verder houdt Jens van fitness en is hij dagelijks in de sportschool te vinden. Om wat geld te verdienen werkt hij als ober bij een redelijk befaamd restaurant.

Belemmeringen

- Het is niet duidelijk wat je met de 'snelkeuze' optie moet doen
- Het apparaat geeft niet aan wanneer de koffie klaar is
- Het apparaat geeft niet aan wanneer de koffie uit het apparaat komt
- De iconen op het apparaat zijn niet duidelijk
- Je kan niet gemakkelijk naar het hoofdscherm
- Als je op verschillende knoppen klikt gaat er iets mis met de interface
- De straal van de koffie valt niet in het midden van het raster
- De koffie is niet lekker

Doelen

- De student wilt snel zijn koffie krijgen
- De student wilt zijn koffie zonder problemen krijgen
- De student wilt wakker worden van de koffie
- De student wilt gefocust worden van de koffie
- De student wilt dat de koffie lekker is
- De student wilt dat de koffie de prijs waard is

Peerfeedback Persona en Gebruikers-behoeften van Kedia

UCD 2022-2023
Persona en Gebruikersbehoeften - Beoordelingsformulier

Feedback voor: **Brent Duineveld**. Feedback van: **Kedia Ahmed**.

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)

A. persona
B. gebruikersbehoeften

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

A. PERSONA

1. Wie is volgens jou de doelgroep? **HVA rechten students**
2. Waarom drinkt de doelgroep koffiee of thee? Omdat, **om je beter te kunnen concentreren, een boost te krijgen en gewoon voor de smaak van de koffie**

ja nee

3. Zijn er minimaal 2 doelen/ redenen van de persona beschreven? **Nee**

Hoe hebben die te maken met koffiie- en/of theedrinken? **Niet beschikbaar omdat hij niet heeft geschreven wat de reden is waarom hij deze persona heeft gekozen**

.....

- Zijn er minimaal 3 relevante gedragingen van de persona beschreven? **JA**
- Zijn die gelinkt met de bevindingen uit de AM (Affinity Map) en EM (Empathy Map)? **JA**
- Hebben die te maken met koffiie- en/of thee drinken? **JA**

4. Zijn er minimaal 3 relevante verwachtingen van de persona beschreven? **JA**
   - Zijn die gelinkt met de bevindingen uit de AM en EM? **JA**
   - Hebben die te maken met koi e- en/of thee drinken? **JA**
5. Is de persona geloofwaardig en realistisch vormgegeven? Waarom wel/niet? **Ja, de persona is realistisch omdat het een typische student is met de typische studenten persoonlijkheid**

.....

6. Is er in de uitwerking een quote opgenomen van de persona? **JA**
7. Is er een eigen versie gemaakt van de persona (dus geen ingevulde template)? **JA**
8. Is de persona naast tekst ook visueel vormgegeven (iconen, infographic, grai eken etc.)? **JA**
9. Overall: is het duidelijk welke informatie van de AM en EM verwerkt is in de persona? En waar blijkt dat uit voor jou? **Ja, het is duidelijk welke informatie wordt verwerkt en het laat zien dat de doelen die in het EM staan beschreven staan in de persona**

Beoordeel A. (Onvoldoende, Voldoende, Goed, Zeer goed) **met toelichting:**

Goed

- **De Persona-pagina is prachtig ontworpen. Ik vind de illustratie van de pictogrammen mooi en de weergave van de persona-persoonlijkheid is heel duidelijk**
- **De driehoek check is goed geformuleerd, het somt de behoeften van de gebruiker op en geeft aan waar de gebruiker bevindingen nodig heeft**
- **De layout van de pagina is goed netjes**
- **Het vermeldt ook duidelijk de barrières en doelen**

UCD 2022-2023
Persona en Gebruikersbehoeften - Beoordelingsformulier

ja nee B. GEBRUIKERSBEHOEFTEN
1. Zijn er minimaal 10 behoeften opgesteld die betrekking hebben op de persona en (gebruik van) de MAAS koi emachine? **JA**

Check of elke gebruikersbehoefte voldoet aan de volgende eisen. De gebruikersbehoefte is:
1. Specii ek, beknopt en meetbaar (in correcte Nederlandse zinnen)
2. Consistent (geen conl ict met een ander gebruikersbehoefte, is uniek en gebruik van dezelfde terminologie)
3. Herleidbaar naar je onderzoek
4. Geen feature (bevat geen oplossing; stel anders de waarom-vraag)

Behoefte 1 voldoet aan de punten **JA**..... Deze punten hebben nog wel aandacht nodig:.....
Mijn tip voor jou is.....
.....
Behoefte 2 voldoet aan de punten **JA**..... Deze punten hebben nog wel aandacht nodig:.....
Mijn tip voor jou is.....
.....
Behoefte 3 voldoet aan de punten **JA**..... Deze punten hebben nog wel aandacht nodig:.....
Mijn tip voor jou is.....
.....
Behoefte 4 voldoet aan de punten **JA**..... Deze punten hebben nog wel aandacht nodig:.....
Mijn tip voor jou is.....
.....
Behoefte 5 voldoet aan de punten **JA**..... Deze punten hebben nog wel aandacht nodig:.....
Mijn tip voor jou is.....
.....
Behoefte 6 voldoet aan de punten **JA**..... Deze punten hebben nog wel aandacht nodig:.....
Mijn tip voor jou is.....
.....
Behoefte 7 voldoet aan de punten **JA**..... Deze punten hebben nog wel aandacht nodig:.....
Mijn tip voor jou is.....
.....
Behoefte 8 voldoet aan de punten **JA**..... Deze punten hebben nog wel aandacht nodig:.....
Mijn tip voor jou is.....
.....
Behoefte 9 voldoet aan de punten **JA**..... Deze punten hebben nog wel aandacht nodig:.....
Mijn tip voor jou is.....
.....
Behoefte 10 voldoet aan de punten **JA**..... Deze punten hebben nog wel aandacht nodig:.....
Mijn tip voor jou is.....
.....
Etc.
.....
.....

Beoordeel B. (Onvoldoende, Voldoende, Goed, Zeer goed) met toelichting:

Goed

De gebruikersbehoefte voldoet aan de eisen en deze zijn duidelijk, uniek, specifiek en meetbaar.

2

Experience Map

Jens Brinkhaltes

bron foto: https://unsplash.com/photos/h448yp0t2qQ

♂ Man Rechten 23

"Ik drink koffie omdat het me helpt te focussen op mijn studie."

Hij loopt richting het koffieapparaat	Hij presenteert zijn pinpas	Hij selecteert de koffie die hij wilt	De koffie komt uit het apparaat	Hij pakt de koffie en loopt weg
Doen				
Hij komt aan op school Hij zit op zijn mobiel Hij scant de omgeving Hij loopt naar het koffieapparaat	Hij kijkt om zich heen Hij zit op zijn mobiel Hij houdt zijn pinpas voor de scanner	Hij klikt op zijn koffie en past de sterkte aan Hij wilt toch iets anders maar weet niet hoe hij terug moet Hij klikt op een knop waarvan hij geen idee heeft wat het doet Hij probeert nog een keer zijn pasje te scannen omdat het apparaat 'betalen' zegt	Hij pakt een beker Hij zet de beker onder het apparaat Hij verzet de beker omdat de koffie de beker mist	Hij pakt de beker met koffie Hij loopt snel naar zijn les Hij geniet van de koffie
Denken				
"Ik ben erg moe." "De koffie zal mij wakker maken." "De koffie maakt mij ook meteen gefocust." "De koffie maakt me alert." "Hopelijk is de koffie lekker."	"Het scannen gaat vrij gemakkelijk." "Hoeveel kost de koffie?"	"Oke, handig dat ik de suiker, sterkte en melk aan kan passen!" "Huh? Wat doet dit icoontje?" "Ik snap helemaal niks van dit menu met cijfers." "Ik wil toch liever iets anders. Hoe ga ik naar het hoofdmenu?" "Ik ben allergisch, dus fijn dat ik gewaarschuw d wordt." "Moet ik nu nog een keer mijn pasje presenteren?"	"Moet ik nu mijn bekertje al onder het apparaat zetten?" "Waarom geeft het apparaat dit niet aan?" "Geweldig, de koffie mist mijn beker."	"Dat duurde erg lang. Ik had al lang bij de les kunnen zijn." "Erg irritant dat het apparaat niet mee werkte." "Gelukkig is de koffie lekker." "Ik ben in elk geval blij dat het gelukt is." "De koffie is erg heet."
Voelen				
😪	😐	🤨	😠	😕
Kansen				
Studenten informeren over het cafeïne gehalte in de koffie, zodat ze weten hoe sterk de koffie s	Al bij het begin van het scannen van het pasje aangeven dat het gelukt is	Uitleggende tekst bij iconen zetten Overal op de interface een home button hebben Duidelijk aangeven wat het snel keuze menu is	Een progressie balk toevoegen waardoor je kan zien hoe lang het duurt voordat de koffie klaar is Het raster direct onder de koffiestraal zetten zodat de straal de beker niet mist Manieren zoeken om de koffie lekkerder te maken Aangeven wanneer je je beker moet neerzetten	De problemen van het apparaat oplossen zodat de ervaring soepeler verloopt