

Procesboek van C.C. Valk

Studentnummer: 500823230

Docent: T.N.M. Bijen

Vak: User Centered Design

Klas: Grafiet Datum: 27-10-2019

Inhoudsopgave:

Table of Contents

Inleiding	1
2 STORYBOARDS VAN JE 3 KOFFIEMOMENTEN	5
TRIANGULATIECHECK	24
Gebruikerseisen:	24
Bronvermelding	25
AFFINITYMAP	31
EMPATHYMAP	39
3. Mijn 6 gebruikerseisen aan de hand van mijn persona/scenario en AM/EM.	40
Key path	41
PERSONA	42
Huidig vs Ideaal scenario	44
3. Mijn 6 gebruikerseisen aan de hand van mijn persona/scenario en AM/EM.	48
1. Het apparaat moet aangeven waar de beker geplaatst moet worden.	48
2. De temperatuur van de koffie moet opgewarmd worden tot 96 graden.	48
3. Het apparaat moet een timer hebben die aangeeft wanneer de koffieproductie klaar is.	48
4. Het apparaat moet aangeven dat er een beker geplaatst moet worden.	48
5. Feedback moet worden aangegeven wanneer er wat misgaat.	48
6. Het apparaat moet echte melkschuim kunnen produceren.	48
ADVIES MAAS	49

Inleiding

Ik ben gevraagd om als UX consultant koffiebedrijf de MAAS advies te geven over hoe zij gebruikerservaringen kunnen inzetten om de user interface van zijn koffieautomaten te verbeteren.

Dit wil ik bereiken door middel van doelgerichte UCD technieken en methoden te gebruiken om de gebruiker, gebruikerservaring en context in kaart te brengen.

Hieruit ga ik een nieuw design opleveren met passende verbeteringen voor de interface van de koffieautomaten. Dit design zal worden aangesterkt door een gedetailleerde omschrijving waarin ik de doelen van de gebruiker duidelijk maak en waarin ik mijn verwachtingen over de oplossing opstel. Dit zal ik presenteren door middel van een posterpresentatie en een procesverslag ter ondersteuning.

Om dit te kunnen doen ga ik de gebruikers van de koffieautomaat van de Maas onderzoeken op hoe zij de koffieautomaat gebruiken en of die momenteel vervelend is bij gebruik.

Als doelgroep heb ik gekozen voor de studenten van de AMFI.

Tevens ga ik zelf een kijk nemen naar de koffieautomaat, wat er speelt rond het drinken van koffie en thee en naar koffieautomaten van de concurrenten. Met deze onderzoeken wil ik problemen, frustraties en kansen achterhalen. Dit ga ik gebruiken om een affinity map, een empathy map, een persona en gebruikerseisen te maken.

De uitkomsten hiervan zal ik verwerken in het design.

Interviews met AMFI studenten

Doelgroep: Studenten die koffie drinken

Interview	Doelen m.b.t. koffie- drinken (of thee)	gedragingen m.b.t. koffiedrinken (of thee)	taken/activiteiten m.b.t. koffiedrinken	contextfactoren	Belangrijkste bevinding(en)
1 Annefleur	<ul style="list-style-type: none"> Energie rond deadlines. Sociaal. 	<ul style="list-style-type: none"> De melk smaakt beter. De hoeveelheid is meer. 	<ul style="list-style-type: none"> In de tuin met lekker weer. Op School. 	<ul style="list-style-type: none"> Het betalen gaat niet met de machine. Niet vertrouwd met het instellen van de suiker. 	<ul style="list-style-type: none"> Apparaat schept de verwachting dat de koffie niet goed is. De melk en bonen moeten goed zijn.
2 Danielle	<ul style="list-style-type: none"> Energie rond deadlines. Omdat het lekker is. 	<ul style="list-style-type: none"> Maakt niet uit of het biologisch is. Wil ook meer advertenties rondom de koffie op school. 	<ul style="list-style-type: none"> Meestal thuis, het liefste in de woonkamer. Gezellig ook met anderen. 	<ul style="list-style-type: none"> De ervaring van koffie automaten op scholen is gewoon slecht. Geen zin in een nieuwe ervaring op de HvA met koffieautomaten. 	<ul style="list-style-type: none"> De automaat schept slechte verwachtingen. Gaat uitzichzelf geen koffieautomaat in school proberen.
3 Noana	<ul style="list-style-type: none"> Voor ontspanning. Voor de sfeer. In de ochtend om wakker te worden. 	<ul style="list-style-type: none"> Sfeer en interieur is belangrijk bij het koffie drinken. Wilt de koffie meteen kunnen drinken. 	<ul style="list-style-type: none"> Gaat vaak met vriendinnen. Vindt het leuk om latte art op te zoeken in de verschillende koffie zaken. Neemt graag koffie bij haar sigaret. 	<ul style="list-style-type: none"> Zwarte saaie koffie, geen Latte zoals bij een barista. Zij vindt de smaak minder van de automaten op de HvA. 	<ul style="list-style-type: none"> De koffieautomaten van de HvA nodigen niet uit omdat ze klein zijn. Mist een barista experience. Sinds zij beter gewend is wilt ze niet meer terug. Weet niet goed waar ze het bekertje moet plaatsen onder de automaat.

Interviews met AMFI studenten

Doelgroep: Studenten die koffie drinken

Interview	Doelen m.b.t. koffie- drinken (of thee)	gedragingen m.b.t. koffiedrinken (of thee)	taken/activiteiten m.b.t. koffiedrinken	contextfactoren	Belangrijkste bevinding(en)
4 Nino	<ul style="list-style-type: none"> Vindt het belangrijk dat de koffie erg lekker is. Drinkt koffie in de ochtend voor energie. 	<ul style="list-style-type: none"> De keuze is minder belangrijk dan de kwaliteit van de koffie. Wilt geen koffie als zij al druk is met andere dingen. 	<ul style="list-style-type: none"> Het opladen van de HvA pas in elke keer minimaal 10 euro, dit is teveel. Drinkt het liefst gezellig met vriendinnen koffie. 	<ul style="list-style-type: none"> Drinkt graag alleen koffie met echte melk. Slechte koffie uit de automaat, wel een goede prijs. Fair trade neemt zij onbewust al aan bij nette koffiezaken. 	<ul style="list-style-type: none"> Belangrijk dat ze de koffie goed proeft. Koffie uit de HvA automaat is prima. Werkt niet goed met de HvA pas weet niet van de pinpas af.
5 Tamar	<ul style="list-style-type: none"> Drinkt graag thee in de ochtend om wakker te worden. Als het koud is. 	<ul style="list-style-type: none"> Drinkt de koffie graag met suiker. Betaald graag meer voor de hele ervaring bij Boterham. 	<ul style="list-style-type: none"> Drinkt de koffie in het lokaal. Bij project-besprekingen. 	<ul style="list-style-type: none"> Heet water is altijd prima ook uit een automaat. Fairtrade is niet echt van belang bij thee. 	<ul style="list-style-type: none"> Wilt graag verse muntthee. Gebruikt liever niet de optie suiker in de automaat. Ook heeft zij problemen met het bekertje te plaatsen. Misschien de smaken al in stellen op de automaat/meer duurzaam.
6 Lucatrina	<ul style="list-style-type: none"> Drinkt graag koffie als ze erg moe is op school. Drinkt 's avonds of wanneer zij het koud heeft thee. 	<ul style="list-style-type: none"> Staat niet stil bij fairtrade wanneer zij koffie haalt. Vindt de koffie bij Boterham niet extreem duur. 	<ul style="list-style-type: none"> Drinkt thee vaak op school. Koffie drinkt zij graag bij Boterham, het is dichtbij. 	<ul style="list-style-type: none"> Koffie smaakt naar poeder op school. Heet water is altijd prima ook uit een automaat. 	<ul style="list-style-type: none"> Bij Boterham kan zij soja melk of rijst melk kiezen, dat kan bij de HvA Automaat niet. Wil graag een echtere koffiesmaak.

Interviews met AMFI studenten

Doelgroep.: Studenten die koffie drinken

	Wat vond hij/zij lastig?	Wat vond hij/zij dat meeviel?	Wat heeft hij/zij van het interviewen geleerd?	Iets anders dat je opviel aan de reflectie van Yasmine/Elias?
Yasmine	<p>Wat vond zij lastig?</p> <ul style="list-style-type: none"> Mensen vinden die voor de camera wilde praten, voornamelijk bij de AMFI. Mensen steken elkaar ook aan dat ze niet mee willen doen. 	<p>Wat vond zij dat meeviel?</p> <ul style="list-style-type: none"> Op mensen afstappen om ze te interviewen dit was minder eng dan zij eerst gedacht had. 	<ul style="list-style-type: none"> Mensen kan je leuk benaderen en een duidelijke uitleg geven, bijvoorbeeld het komt niet op Youtube. Je kan mensen verleiden met chocolade of andere leuke hebbendingetjes. Belangrijk dat je erachter komt wat iemand triggert, zodat je een goed product kan ontwerpen. 	<ul style="list-style-type: none"> Dat zij het leuk vindt dat je zo sociaal bezig bent. Dat het heel belangrijk is dat je de 'waarom' vraag stelt om achter iemand zijn doelen te komen.
Elias	<ul style="list-style-type: none"> Dat het zoveel tijd in beslag nam. Het opnemen van de interviews en het regelen van de mensen. Het installeren van de camera en de audio kostte veel tijd en hij vergat de audio wel is te starten. 	<ul style="list-style-type: none"> Het regelen van de interviews bij MIC nu CB. Dat mensen zowel bij CB als bij AMFI een beetje op hetzelfde soort gedrag uitkomen. 	<ul style="list-style-type: none"> Van te voren je spullen reserveren. Een ruimte te reserveren zodat je een vaste en rustige eigen plek hebt om te interviewen. Dat je leert van het gedrag van mensen, de koffie komt altijd uit een automaat, maar sommige mensen hebben er een ander gevoel bij. 	<ul style="list-style-type: none"> Dat mensen niet door hebben dat je kan betalen met een pinpas. Dat het dus heel belangrijk is dat je dit goed communiceert met je doelgroep. Dat de mensen in het AMFI geen chocolademelk halen zoals ze bij CMD doen.

3 verschillende koffie/thee momenten

	Deadlines halen	In de ochtend wakker worden.	Koud!
tijdstip	13:00 - 17:00	6:30	17:00 - 22:30
context/locatie	Op school	Thuis	Thuis
met wie	Klasgenoten	Alleen	Alleen
doel(en)	Energie	Energie	Warmte

Storyboard 1: Deadlines halen.

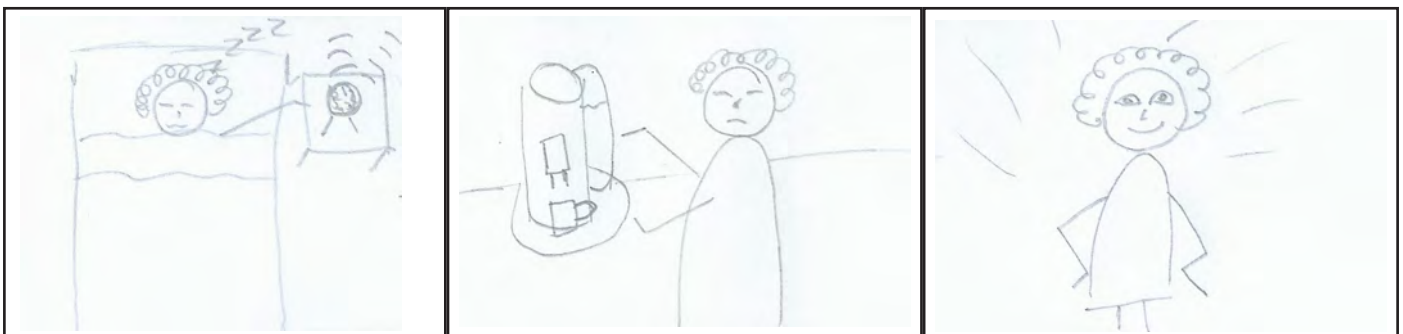
Omschrijf: wat valt op, wat is de context, met wie zijn ze, wat gebeurt er?

Annefleur en haar klasgenoten moeten studeren voor de deadline.

Ze gaan bij de koffie automaat koffie halen voor energie, zodat ze langer door kunnen studeren.

Belangrijkste doel(en) van de gebruiker:

Energie krijgen van de koffie.

Storyboard 2: In de ochtend wakker worden.

Omschrijf: wat valt op, wat is de context, met wie zijn ze, wat gebeurt er?

Noana is thuis en wordt wakker van de wekker, ze is nog erg moe.

Ze gaat koffie zetten zodat ze met energie naar school kan.

Belangrijkste doel(en) van de gebruiker:

Energie krijgen van de koffie.

Storyboard 3: Koud!



Omschrijf: wat valt op, wat is de context, met wie zijn ze, wat gebeurt er?

Tamar zit thuis op de bank, ze krijgt het koud!

Vervolgens besluit zij thee te zetten in de keuken, erna heeft ze het weer warm.

Belangrijkste doel(en) van de gebruiker:

Warmte krijgen van de thee.

Feedback voor: Chantal Feedback van: Emma K.

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)

JA NEE

☒ ☐

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

JA NEE

☐ ☒

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 duidelijk met wie (Social) de doelgroep koffie haalt?
5. Actions: Kun je opmaken wat de gebruikers naast koffie/thee halen nog meer doen?
6. Individual: Wordt de stemming en gedrag van de gebruikers duidelijk?
7. Krijg je een goede indruk van de (fysieke) context?
8. Zijn er **relevante** bevindingen gedocumenteerd (ofwel in tekst, ofwel in beeld)?
9. Waarom vind jij ze **wel of niet relevant**?

Ze geven aan dat handelingen niet altijd soepel verlopen, mogelijke verbeterpunten

☒ ☐

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

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

In de conclusie staan duidelijke observaties beschreven

☐ ☒

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

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

Niet duidelijk in de conclusie geschreven dat dingen overeenkomen met de interviews

Andere feedback

.....

.....

.....



B. USER TRIP (UT)

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

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

..... Misschien duidelijker de route & omgeving die je hebt afgelegd omschrijven

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

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

..... Ik mis de conclusie van de UT

Feedback

..... Ziet er netjes uit met duidelijke context bij de figuren, enige verbeterpunten zijn bepaalde onderdelen verder uitweken

Beoordeel (Onvoldoende, Voldoende) met toelichting:

..... Voldoende, oprecht goed uitgevoerd!



Feedback voor: Chantal Valk Feedback van: Liana Boyadjian**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)

AlgemeenJA ☐ NEE ☒☒ ☐

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

JA ☒ NEE ☐☒ ☐☒ ☐☒ ☐☒ ☐☒ ☐☒ ☐**1. INTERVIEWS**

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

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

Ja, er wordt duidelijk aangegeven waarom deze
studenten koffie drinken.

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

De metadata is niet helemaal
compleet. Alleen de klas en het studentnr. is niet
vermeld.

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)?

Dat mensen elkaar aansteken als ze met meer zijn.
Dat heeft mij geleerd om mensen vooral alleen
aan te spreken.



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

2. STORYBOARDS VAN 3 KOFFIEMOMENTEN

1. Zijn er minimaal drie verschillende koffie/thee drink momenten beschreven?
2. Zijn er minimaal 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. Zijn de gebruikersdoelen **gelinkt** met de doelen van de interviews?
7. Is er 1 koffiemoment uitgekozen?
8. Is er beargumenteerd waarom juist dat koffiemoment gekozen is?

Feedback

.....

.....

.....

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

Goed, het huiswerk ziet er netjes uit en is compleet. Ze heeft zelfs een inleiding toegevoegd.

.....



Feedback voor: *Chantal* Feedback van: *Maylinn*

Instructies

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

Algemeen

JA NEE

☒ ☐

☒ ☐

☒ ☐

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

1. AFFINITY MAP (AM)

JA NEE

☒ ☐

☒ ☐

☒ ☐

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

2. EMPATHY MAP (EM)

JA NEE

☒ ☐

☒ ☐

1. Is er een volledige **Empathy Map (AM)** aanwezig?
2. Is deze gedigitaliseerd naar een eigen ontwerp?

3. PERSONA

1. Wie is volgens jou de doelgroep? *Amfi - studenten*
2. Waarom drinkt de doelgroep koffie of thee? Omdat *Ze zich willen concentreren*

JA NEE

☒ ☐

3. Zijn er minimaal **2 doelen** van de persona beschreven?
Hoe hebben die te maken met koffie- en/of theedrinken? *van koffie kun je je beter concentreren en dat is 1 van de doelen*

☒ ☐

☒ ☐

☒ ☐

- Zijn er minimaal **3 gedragingen** van de persona beschreven?
- Zijn die gelinkt uit bevindingen van de AM en EM?
- 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 en EM?
- Hebben die te maken met koffie- en/of theedrinken?
5. Is de persona geloofwaardig en realistisch vormgegeven? Waarom wel/niet? *Foto met veel detail over de persoon*

☐ ☒

6. Overall: is er dus een duidelijke link welke informatie van de AM en EM verwerkt is in de persona? En waar blijkt dat uit voor jou? *Giet is niet duidelijk aangegeven*



4. IDEEAL SCENARIO

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

Overige feedback

- Duidelijke links leggen tussen het huiswerk en de AM en EM.

Wormgeving niet mooi!!!

Beoordeel (Onvoldoende, Voldoende) met toelichting:

Voldoende: er zijn een paar dingen vergeten, maar het ziet er overal goed uit



5. GEBRUIKERSEISEN

JA NEE

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

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

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

1. Te testen (meetbaar & compleet. Bijvoorbeeld 50% van wat? Voor hoe lang?)
2. Specifiek en beknopt (in correcte Nederlandse zinnen)
3. Consistent (geen conflict met een ander eis, is uniek en zelfde terminologie)
4. Herleidbaar naar je onderzoek (maak de link met je AM)
5. Realistisch/"levensvatbaar"
6. Noodzakelijk (indien niet, dan is het een wens i.p.v. een eis)
7. Geen feature (vraag 1 tot 3 keer waarom je deze eis hebt omschreven)

- Het slaat op het product dat jij ontwerpt

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

Eis 2 voldoet aan de punten alle Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: / Mijn tip voor jou is:

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

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

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

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

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

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

Etc.

Overige feedback

.....

.....

.....



Feedback voor: Chantal Feedback van: Zart**Instructies**

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

Algemeen

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

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

1. ADVIES

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

1. Is er een uitgewerkt advies aanwezig, d.w.z. geen snelle schets? *advies aspecten*
2. Heeft het advies een naam? *(probeer het iets duidelijker te maken wat de tekening precies inhoud)*
3. Is het advies een UX oplossing? *losse tekeningen samen voegen tot een geheel advies.*
4. Is het helder welk doel/doelen het advies oplost? *←*
5. Zijn er meerdere deeloplossingen uitgewerkt? *(wel omschreven maar moet nog worden uitgewerkt)*
6. Op welke manier past dit advies wel of niet bij de opdrachtgever? *Het zijn duidelijke problemen die aansluiten op de gegeven adviezen.*

Feedback:

Voldoende / Onvoldoende**2. KEYPATH SCENARIO**

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

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

je hebt alles heel duidelijk toegelicht

.....

.....

Feedback: *probeer duidelijker te schetsen welke handelingen de gebruiker uitvoert om zijn/haar doel te bereiken.*

.....

.....

Voldoende / Onvoldoende

3. TRIANGULATIE CHECK

JA NEE

☐ ☐

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

Welke eisen wel/niet?

.....

.....

.....

4. GEBRUIKERSEISEN

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

JA NEE

☐ ☒

Eis 1

waarom wel/niet?

doormiddel van wat moet het apparaat het
aangeven?☒ ☐

Eis 2

waarom wel/niet?

niet te specifiek

☒ ☐

Eis 3

waarom wel/niet?

duidelijk

☐ ☒

Eis 4

waarom wel/niet?

☐ ☒

Eis 5

waarom wel/niet?

wanneer er wat? misgaat? het woord "duidelijk"
mogen we niet gebruiken☒ ☒

Eis 6

waarom wel/niet?

hoe?

☐ ☐

Eis 7

waarom wel/niet?

☐ ☐

Eis 8

waarom wel/niet?

Etc.

Feedback:

Voldoende / Onvoldoende

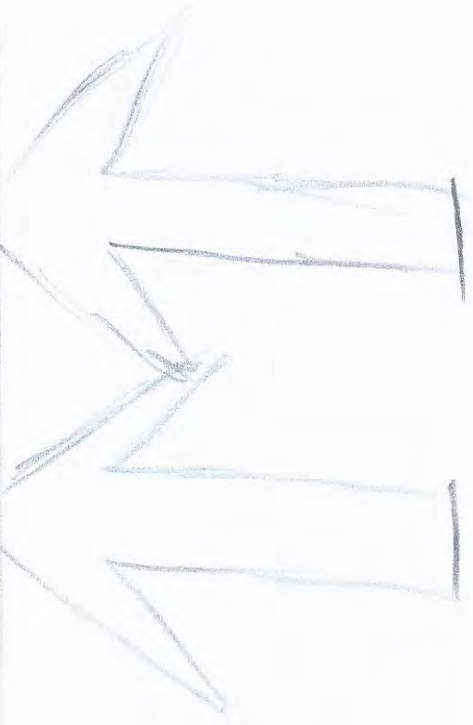


1: Opposing Placating Behavior

Placates

HIE R

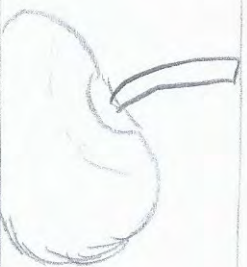
uw beker



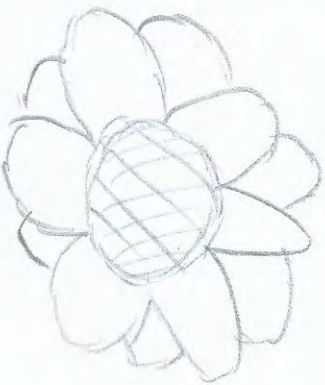
2: the wit de Automat



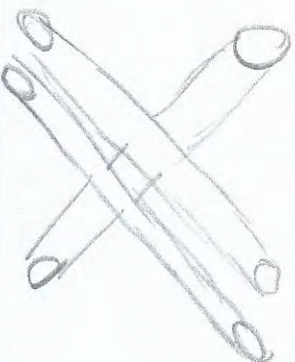
Mint thee



Cherry thee



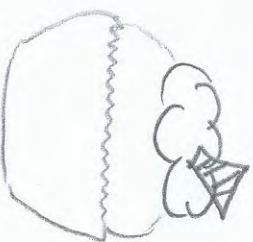
Carnille thee



Noethout thee



Happiness thee



CuPcacke thee

3. Adverteer de HOFFIE

SPAAR NU
en win een

GRABIS

Kopje
koffie!



4 lactose & gluten vrij opties.



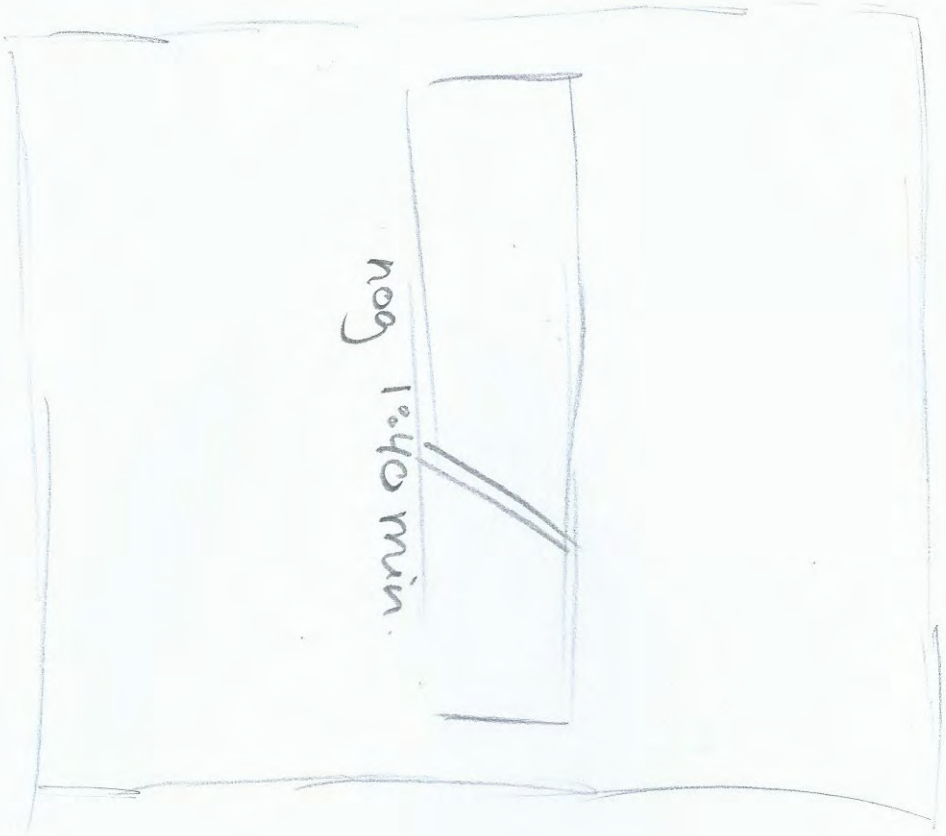
lactose
vrij

milk
option.



gluten
vrij

gluten
option.



Een diner / time bar.



Een Melk opschuim functie
en/of slagroom functie.

Welcome
back.

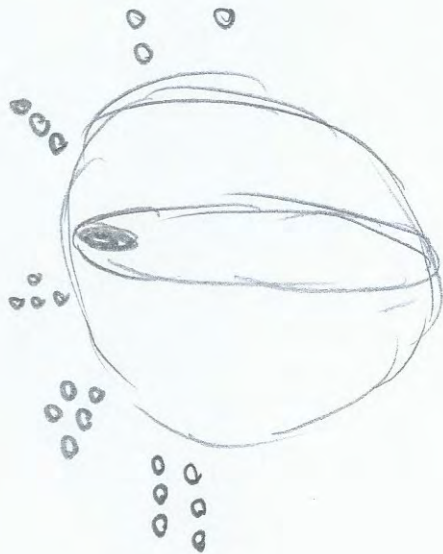
Chocolate milk?



Apparat on hand se
beze adu. se
Shulen pas.

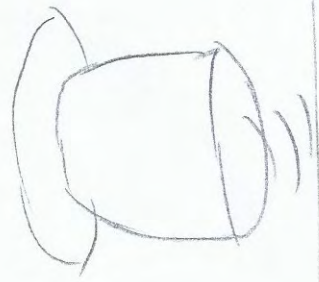
≡

Stdu: - - -



Stenke kaffe
is heller.

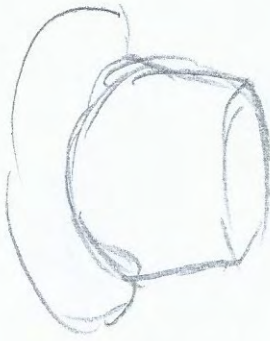
5. Temperatur instellingen.



Hot



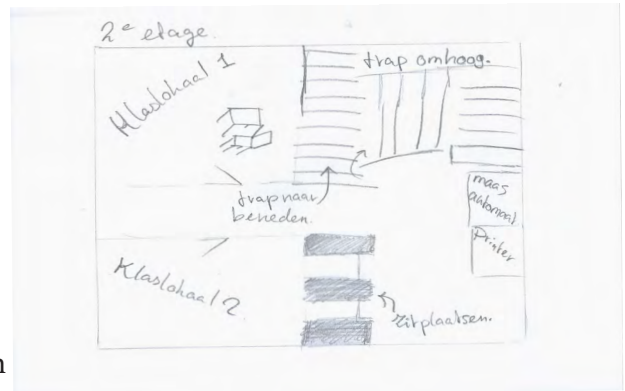
medium



Cold

Deep Hanging Out

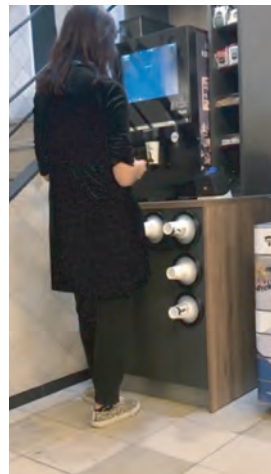
Ik heb geobserveerd bij de koffieautomaat in het AMFI-gebouw (het koetsier-montaignehuis) op de tweede verdieping. De koffieautomaat staat naast de trap. Op de verdieping staan veel klaslokalen. De koffieautomaat stond naast een printer, prullenbak en er waren een aantal bankjes om de koffie te kunnen drinken. Ik zat op één van de bankjes te observeren. Een plattegrond van de omgeving is te zien in figuur 1.



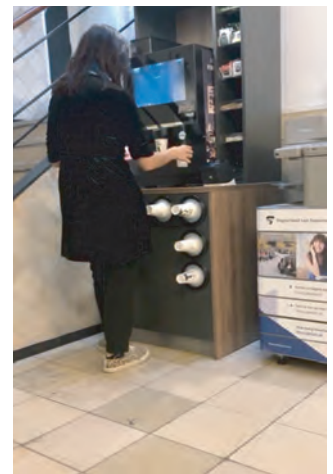
figuur 1: achtergrond

Klant 1, zie figuur 2, ging in de middag (02:47) alleen water halen met haar pinpas. Ze had een tussenuur of pauze want op het moment van water halen waren er gewoon lessen aan de gang. Haar doel om water te halen was dorst. Ze oogde erg relaxed en leek de koffieautomaat goed te kennen. Ze had haar bestelling namelijk snel geplaatst. Ze was wel verward over uit welk buisje het water zou komen. Ze zette namelijk zowel een bekertje in het midden als rechts. Dit is te zien in figuur 3.

Ze ging na het halen van het water met de trap naar boven.



figuur 2: klant 1



figuur 3: twee bekertjes

Klant 2, zie figuur 4, ging in de middag (02:56) alleen koffie halen met zijn pinpas. Hij had een tussenuur of pauze want op het moment van koffie halen waren er gewoon lessen aan de gang. Hij had haast want hij moest weer naar haar volgende les. Het doel van de koffie kon ik niet achterhalen uit zijn gedrag. Ik vermoed voor energie of dorst. Bij het plaatsen van de bestelling was hij vergeten zijn bekertje neer te zetten. Hij bestelde een standaard espresso. De bestelling werd afgebroken omdat de espresso op was. Hij leek dit in eerste instantie niet te snappen. Hij oogde hierna ongeduldig en verward. Hierna bestelde hij een standaard koffie en toen het apparaat geluid begon te maken herinnerde hij zich dat hij nog geen bekertje had klaargezet. Deze plaatste hij snel onder het buisje en hij wachtte geduldig op zijn koffie.



figuur 4: klant 2

Klant 3, zie figuur 5, ging in de middag (03:04) alleen koffie halen met zijn pinpas. Hij had een tussenuur of pauze want op het moment van koffie halen waren er gewoon lessen aan de gang. Hij had wel erna nog lessen en ging koffie halen voor energie. Hij oogde relaxed, maar ook vermoeid. Hij wilde een espresso en koos in het vervolgmenu dat hij extra suiker wilde. De automaat gaf hierna aan dat de espresso op was. Hij koos toen voor chocomelk. Hij leek het niet erg te vinden dat hij wegging met een ander product. Het was opmerkelijk dat hij met zijn nieuwe bestelling ervoor koos om zijn doel om energie te krijgen niet ging behalen. Hij was tijdens het koffie halen wel verward over hoe hij moest betalen. Hij snapte niet op welk moment van het proces de betaling vereist was., zie figuur 6.



figuur 5: klant 3

figuur 6: afwaarderen

Klant 4, zie figuur 7, ging in de middag (03:22) alleen koffie halen met haar pinpas. Zij had een tussenuur of pauze want op het moment van koffie halen waren er gewoon lessen aan de gang. Zij had haast want ze moest weer naar haar volgende les. Het doel van de koffie kon ik niet achterhalen uit haar gedrag. Ik vermoed voor energie of dorst. Ze leek bekend met het apparaat want ze had haar bestelling, cappuccino met extra sterkte, snel geplaatst. Ze was wel ongeduldig over hoelang het duurde voordat haar koffie klaar was. Na het pakken van haar koffie deed ze er nog apart suiker in. Ze heeft de optie voor suiker vanuit het apparaat bewust niet gebruikt.



figuur 7: klant 4

Conclusie:

Het proces van koffie bestellen is redelijk vanzelfsprekend. Gebruikers hebben al veel koffie besteld in hun leven en ook koffieautomaten thuis hebben soortgelijke interfaces. Ze weten hun weg over het algemeen te vinden. De interface heeft wel weinig logica. Tweemaal kwamen er gebruikers pas tijdens het bestelproces erachter dat een product niet op voorraad is en ook de berichtgeving was hier erg verwarrend. Tevens hadden gebruikers er last van dat het niet duidelijk is waar zij hun bekertje moeten plaatsen. Als laatst is het ook lastig om te betalen.

Gebruikers maken massaal gebruik van hun pinpas en niet meer van de Hva pas. Er wordt vaak in tussenuren koffie gehaald en de automaat wordt maar weinig gebruikt. Er kwamen maar 4 gebruikers in een uur tijd langs om koffie te halen. Er kan dus veel verbeterd worden om de ervaring van gebruikers te verbeteren.

User trip

Mijn gekozen koffie/thee moment is mijn storyboard deadlines halen:

Als gezichtspunt heb ik gekozen voor een AMFI student die een deadline moet halen en even snel koffie gaat halen voor meer energie.

De tijd is om 16:00, mijn hoofddoel is meer energie door de cafeïne.

Na een aantal uren geobserveerd te hebben bij de AMFI hebben ik en mijn klasgenoot het gehad over de nodige deadlines die wij voor volgende week af moeten hebben.

Aangezien ik daarvoor toch nog heel wat moet doen besloot ik om koffie te halen bij de MAAS automaat.

Mijn eerste keuze was natuurlijk gewoon de sterke koffie of espresso, maar ondanks dat het klepje met koffiebonen helemaal gevuld was gaf het automaat de error: uitgifte mislukt.

Mijn eerste aanname was toen dat de koffie misschien op was ondanks dat heb ik het wel nog een keer geprobeerd.

Ook bij de 2e poging kreeg ik dezelfde error van de automaat, heel klein links in de bovenhoek in het groen.

Deze melding duurde amper een paar seconden en ik had hem ook zeker kunnen missen.

Uiteindelijk had ik toch nog dorst en ben ik maar voor de chocomelk gegaan.

Deze was werkelijk waar zo heet dat ik dit onmogelijk in een kwartier naar binnen had kunnen werken.

al met al was de ervaring met de automaat zeer onplezierig en zou ik het zelf aangenaam vinden als je de temperatuur zou kunnen instellen, mocht ik dan haast hebben kan ik snel even van een kopje koffie genieten.

De afvalcontainer was gelukkig nog geen meter van mij verwijderd dus was het opruimen van mijn bekertje geen enkele moeite.

Wat zowel in de interviews naar voren kwam als opnieuw bij de DHO was dat de gebruiker niet weet waar hij/zij hun bekertje moet plaatsen, het is dus erg relevant dat dit probleem verholpen wordt.



figuur 8: user trip

D: MAAS Automaat.

E: In een gang.

T: Overdag .

A: Koffie halen.

I: Gehaast.

L: In een schoolgebouw.

S: Evt. met andere studenten.

Deze bevindingen heb ik uit de DHO gehaald.

CONCLUSIES SAMENHANG- UCD

1. Conclusie(s) Interviews

Meerdere gebruikers hebben moeite met het plaatsen van een bekertje op de juiste plek. Meerdere gebruikers missen de barista experience.

Ook begrijpen de gebruikers de automaat niet.

Feedback klasgenoot

Er ontbreekt metadata, Klas en studentnummer.

Aanpassingen n.a.v. feedback

Metadata toegevoegd aan het bestand.

3. Conclusie(s) DHO

De gebruikers hadden moeite met de feedback te begrijpen van het apparaat, en de gebruikers plaatsen het bekertje op de verkeerde plek.

Feedback klasgenoot

Er ontbreekt context en een link naar de interviews.

Aanpassingen n.a.v. feedback

Context is duidelijk op de foto's, en een duidelijke link naar de interviews toegevoegd.

2. Conclusie(s) User Trip

Uit mijn ervaring kwam dat de feedback van het apparaat niet duidelijk is, en het product veel te heet wordt.

Feedback klasgenoot

Er mist een conclusie en duidelijke route + stemming van de user.

Aanpassingen n.a.v. feedback

Stemming en DETAILS toegevoegd aan het bestand.

4. Conclusie(s) evt. eigen onderzoek

De juiste temperatuur voor een kopje koffie is 96 graden. (Jong, 2015)

Gebruikerseisen:

Om de gebruiker blij te maken moeten de volgende eisen behaald worden:

1. Het apparaat moet aangeven waar de beker geplaatst moet worden.
2. De temperatuur van de koffie moet opgewarmd worden tot 96 graden.
3. Het apparaat moet een timer hebben die aangeeft wanneer de koffieproductie klaar is.
4. Het apparaat moet aangeven dat er een beker geplaatst moet worden.
5. Feedback moet worden aangegeven wanneer er wat misgaat.
6. Het apparaat moet echte melkschuim kunnen produceren.

Welke eis komt uit welke conclusie?

1. Komt uit de conclusie dat gebruikers het bekertje verkeerd plaatsen
2. Komt uit de conclusie dat gebruikers de barista experience missen
3. Komt uit de conclusie dat de gebruikers het apparaat niet snappen
4. Komt uit de conclusie dat de gebruikers het bekertje verkeerd plaatsen.
5. Komt uit de conclusie dat de gebruikers het apparaat niet snappen.
6. Komt uit de conclusie dat de gebruikers de barista experience missen

Bronvermelding

Jong, I. d. (2015, 05 22). Opgehaald van Simonlevelt: <https://www.simonlevelt.nl/blog/perfecte-pot-koffie>

Interface

Irritatie's

Problemen met
plaatsen van
het bekertje

i

Formaat cup

i

Bekers te klein

i

Te heet

i

Tips van de user

Geen leuke reclame's

Adverteer de koffie

i

Eerder geneigd koffie
te halen wanneer ge-
adverteerd wordt dat
het lekker smaakt.

i

Energie

Koffie voor de boost

Drinkt koffie als ze deadlines heeft

i

koffie toepasselijk bij deadline

i

Interface

Geen sociale factor

Koffie met vrienden bij een cafe drinken is belangrijk voor het sociale aspect.

i

Boterham

i

Feedback

Betalings problemen

HvA pas werkt
niet en kent het
pinsysteem niet

i

Geen goede
feedback uit
automaat

i

Betaald wel maar
krijgt niks
Miscommunicatie

i

Interface onduidelijk

probleem
instellen suiker

gebruikt liever
de losse zakjes
suiker

i

hoeveelheid
suiker is niet
duidelijk

i

keuze m.b.t de
hoeveelheid is
onduidelijk

i

Experience

Niet spannend
genoeg

automaat schept
geen hoge
verwachtingen

i

Voelt zich niet
uitgenodigd tot
de automaat

i

de automaat
schept slechte
verwachtingen

i

mist een barista
experience

i

'uit machine' schrikt
al af zonder te
proberen

i

Koffie automaat
mag er best
spannender uitzien

i

experience mag
spannender

i

Gaat niet graag naar
de automaat op
school

i

Slechte ervaringen
met koffie op
school

i

Geen 'experience'

i

Keuze
beperking

Intolerantie

Geen soja/rijst
melk optie

i

Graag meer
melkopties bijv.
soja of rijstmelk

i

Katrina :
Meerdere
soorten melk

i

Smaak Sensatie

Smaken koffie
en thee

Wilt een
echtere
koffiesmaak

i

De melk en
bonen moeten
echt zijn

i

Wil meer smaak
variatie in de
thee

i

wilt thee smaken op
de automaat kunnen
instellen = meer
duurzaam

i

Smaken kiezen op de
automaat
(Thee)

i

Vind de smaak van
koffie belangrijk

i

Wilt graag verse
muntthee

i

Interface

Betalings problemen

Met
Studentenpas
Betalen DHO

Onbegrip bij
betalingsproces DHO

Betalen met
pinpas &
schoolpas DHO

Pinpas betalen
DHO

Gebruiker

Gedrag

In gesprek met
anderen DHO

Niks bij zich
DHO

Komt vaak alleen
naar de automaat DHO

Vrolijk
DHO

Gehaast

DHO

Frustratie

DHO

Treetje mee
voor meerdere
koffiebekers

DHO

Eigen beker mee

DHO

Eigen beker

DHO

Haalt choco
creme ipv koffie

DHO

Gebruiker

Gedrag

In gesprek met
anderen

DHO

Niks bij zich

DHO

Komt vaak alleen
naar de automaat

DHO

Vrolijk

DHO

Eigen
koffiebeker
geplaatst DHO

Veel chocomelk
DHO

Veel zwarte
koffie
DHO

Vaak leeraren
i.p.v. studenten
DHO

Spreekt engels
maar verandert
de taal niet
DHO

Smaak koffie

Koffie is vies

DHO

Koffie te heet

UT

Koffie te heet

UT

Koffie te heet

UT

Leverancier

Koffiebonen
op

Espresso op

DHO

Espresso op

DHO

Koffie opties niet
beschikbaar

DHO/UT

Koffie opties niet
beschikbaar

DHO

Beker word
weggehaald terwijl
de automaat bezig is
DHO

Beker word
helemaal niet
geplaatst DHO

Beker word fout
geplaatst
DHO

Beker fout
geplaatst
DHO

Beker vergeten
te plaatsen
DHO

Vergeten beker
te plaatsen
DHO

Verkeerd
plaatsen van
beker

Gebrek Feed-Forward

Beker
fout

Beker vergeten
te plaatsen
DHO

bekerplaatsing
onduidelijk
I/DHO

Moeite met beker
plaatsen
I/DHO

Bekertje
verkeerd geplaatst
I/DHO

Interface

onbegrip
automaat

onduidelijkheid
bolletjes suiker

I/DHO/UT

Moeite met begrijpen
interface

DHO

Onbegrip lengte
proces automaat

DHO

Interface
onduidelijk

I/DHO/UT

Machine in de kelder
in storing

DHO

miscommunicatie
bij afbreking
bestelling

DHO

Keuze suiker-melk
sterkte niet mo-
gelijk

DHO

Interface

Storing

Error op
interface word
gemist UT

Geen feedback van
koffieautomaat
I,DHO,UT

Storing
koffieautomaat
I/UT

Slechte feedback
machine
DHO

1 Wie is de doelgroep?

AMFI studenten

2 Wat zijn de doelen?

Energie + Concentratie
Socialisen
Deadlines halen

3 Wat zien ze?

Rommel/Paspoppen
Zitplekken
Printer
Frisdrank automaten

4 Wat zeggen ze?

Onduidelijkheid/haast
Enorme frustratie bij verlies aan koffie.
slechte feedback apparaat
automaat schept slechte verwachtingen
“Waar en wanneer zet ik mijn beker neer?”

7 Wat voelen en denken ze?

waar zit de pijn?
langdurig proces
vieze koffie
lelijke automaat
te heet
betalen lukt niet

Waar zit het verlangen?
duidelijk app
barista experience
melk optie's
grotere bekiers
lekkere koffie
echte melk

“Voor die prijs is het zowiezo slecht”

5 Wat doen ze?

Beker te snel weghele
Ze proberen opnieuw en opnieuw de espresso te bestellen die op is
Plaatsen de beker op de verkeerde plek
Proberen te snel te betalen

6 Wat horen ze?

Dat de koffie naar poeder smaakt op school
Dat het betalen niet lukt maar wel word afgeschreven van de hva pas
Dat de koffie vies is
Dat de koffie te heet is
Dat de koffie beter is bij de spar of bij Boterham

3. Mijn 6 gebruikerseisen aan de hand van mijn persona/scenario en AM/EM.

1. Het apparaat moet aangeven waar de beker geplaatst moet worden.

2. De temperatuur van de koffie moet opgewarmd worden tot 96 graden.

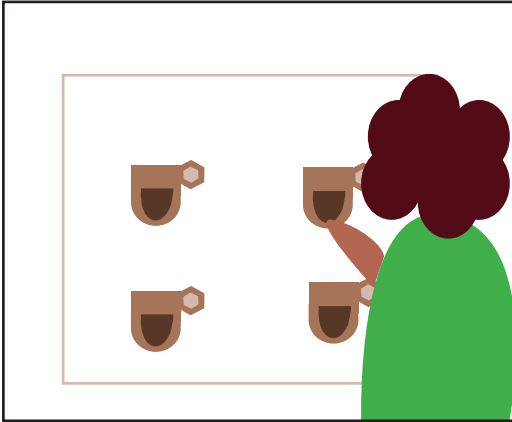
3. Het apparaat moet een timer hebben die aangeeft wanneer de koffieproductie klaar is.

4. Het apparaat moet aangeven dat er een beker geplaatst moet worden.

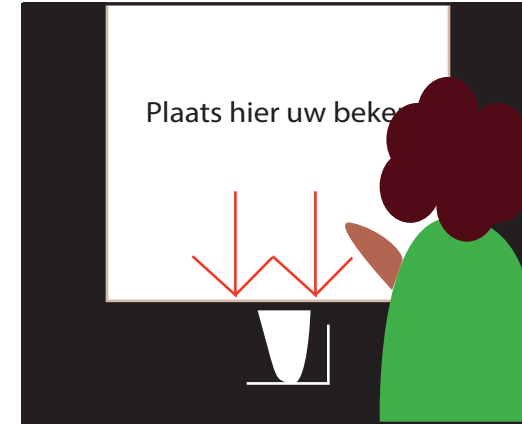
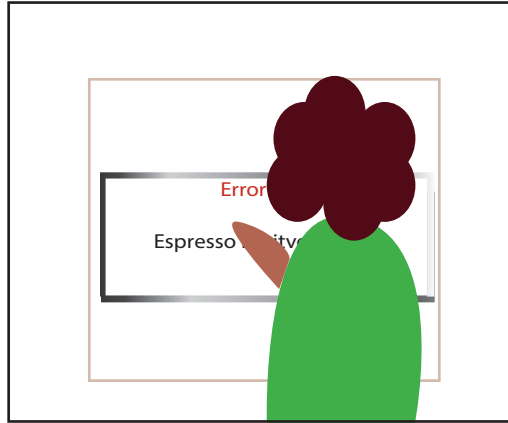
5. Feedback moet duidelijk worden aangegeven wanneer er wat misgaat.

6. Het apparaat moet echte melkschuim kunnen produceren.

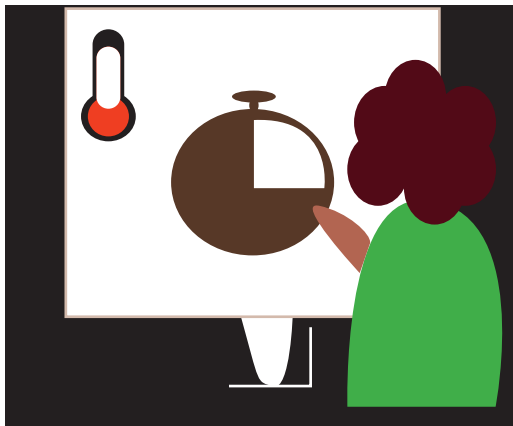
Stappen van de gebruiker.



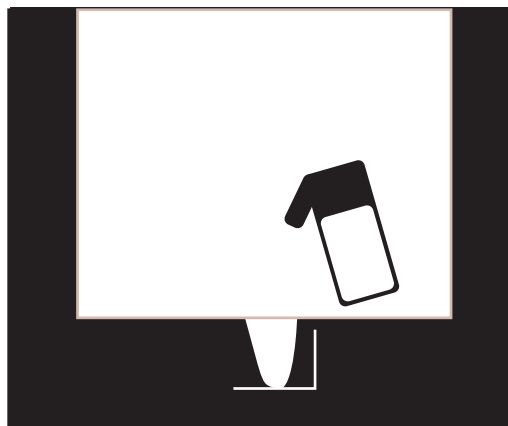
Katelynn maakt de keuze om espresso te bestellen. De keuze is op en het apparaat geeft door middel van een duidelijke error aan dat de keuze op is, zodat zij meteen een andere soort koffie kan bestellen. Dit zorgt ervoor dat ze niet onnodig lang gefrustreerd blijft hangen in het proces omdat ze haar eerste keuze niet krijgt.



Nadat ze haar koffiekeuze gemaakt heeft laat het apparaat haar duidelijk zien dat zij een bekertje moet plaatsen en ook waar dmv de rode pijlen.



Het apparaat zorgt ervoor dat de koffie op een drinkbare temperatuur gebracht wordt. En laat door middel van een timer zien hoelang het proces nog duurt.



Ook heeft zij voor de functie echte melkschuim gekozen zodat de automaat nog meer toevoegt aan haar ervaring met koffie.

Chantal Valk Stud.nr: 500823230
Docent:T.N.M. Bijen, Klas: Grafiet
Datum : 29-9-2019



(04-sep-2017-kingston-university-fashion-student-scoops-grand-prize-with-recycled-garment-design-for-new-campaign-by, 2017)

Naam: Katelynn Brouwer

Geslacht: Vrouw

Opleiding: Hbo student bij het Amsterdam Fashion Instituut.

Leeftijd: 23

Omschrijving persoonlijkheid:
Creatief, Ambiteus en een hardwerkende vrouw.

Voorkeur koffie/thee ?: Koffie en dan voornamelijk latte's.

Relevante quote uit interview?

Als ik naar de koffieautomaat van de maas kijk denk ik niet dat ik lekkere koffie krijg.

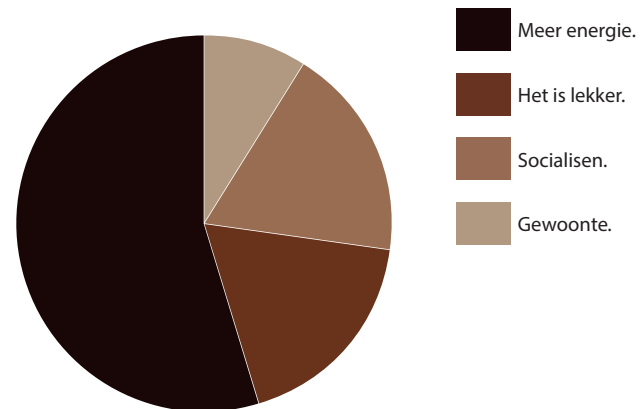
Redenen om koffie/thee te drinken.

Meer energie 55%

Het is lekker. 19%

Socialisen. 19%

Gewoonte. 7%



Eisen:

1. Het apparaat moet een timer hebben die aangeeft wanneer de koffieproductie klaar is.
2. Het apparaat moet aangeven dat er een beker geplaatst moet worden.
3. Feedback moet worden aangegeven wanneer er wat misgaat.
4. Het apparaat moet echte melkschuim kunnen produceren.

Doelen: (hint: gebruik volzinnen en het werk-woord "wil")

Ik wil meer energie krijgen.

Ik wil mijzelf beter kunnen concentreren.

Ik wil mijn Deadlines halen.

Ik wil snel mijn koffie kunnen opdrinken en terug naar de les.

Gedrag:

Is gehaast bij de automaat.

Eigen beker mee.

Heeft last van frustratie bij het betalen

Is in gesprek met andere bij de automaat.

Verwachtingen:

Slechte koffie.

Hete koffie.

Voor die prijs kan het niet goed zijn.

Verlangt naar:

Een duidelijk apparaat.

Een barista experience.

Meer melk optie's.

Grotere bekers.

Lekkere koffie.

Echte melk.

Endnotes

04-sep-2017-kingston-university-fashion-student-scoops-grand-prize-with-recycled-garment-design-for-new-campaign-by. (2017, 9 3). Opgehaald van kingston: <https://www.kingston.ac.uk/news/article/1940/04-sep-2017-kingston-university-fashion-student-scoops-grand-prize-with-recycled-garment-design-for-new-campaign-by/>

Katelynn in de huidige situatie



Katelynn zit in het lokaal,

Ze staat bij de koffie

Ze selecteerd de cappuchino

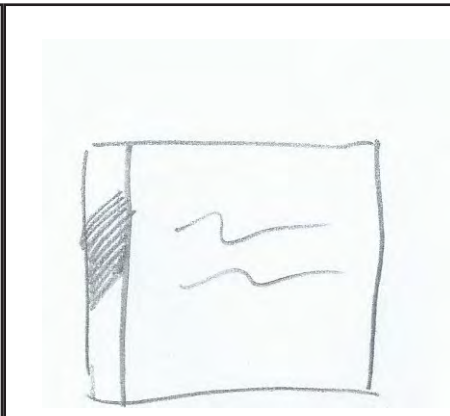
ze bedenkt dat ze graag koffie

Automaat.

optie, deze is op.

wilt.

daarom kiest ze espresso.



Ze staat erg lang op haar koffie

Er is geen timer die aangeeft

Ze is een gedeelte van haar koffie

te wachten, en raakt gefrustreerd.

wanneer haar koffie klaar is

verloren omdat de automaat niks

dus ze trekt te snel haar beker weg.

aangaf. ze gaat terug naar haar lokaal

Verlangens

Juiste temperatuur voor de koffie.

Meerdere keuze's in verschillende soorten koffie.

Een timer die aftelt wanneer de koffie klaar is.

Een duidelijke hint/indicator waar de koffiebeker geplaatst moet worden, en dat er een koffie beker geplaatst moet worden.

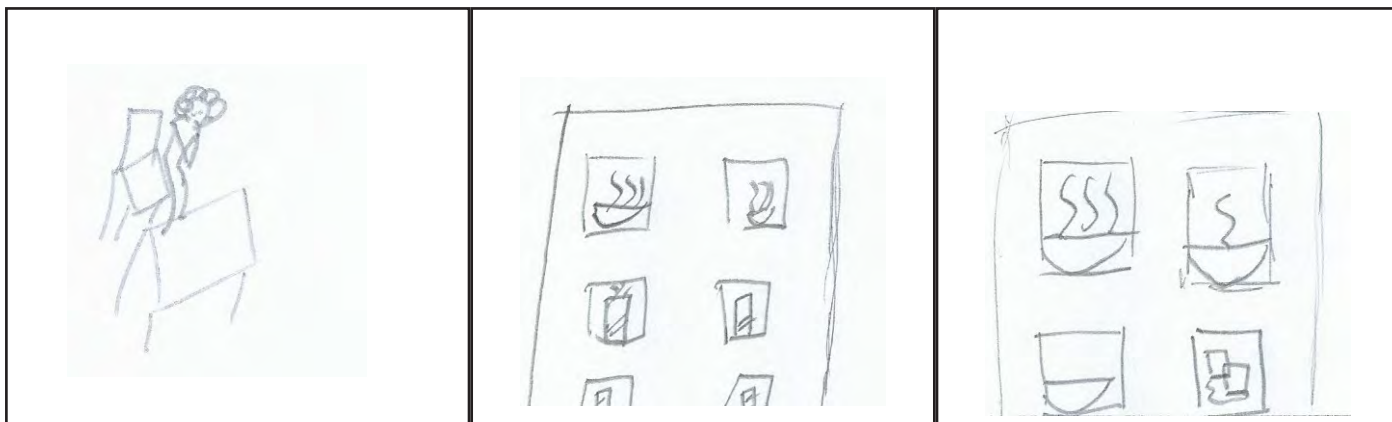
Frustraties

Geen timer die aangeeft wanneer de koffie klaar is.

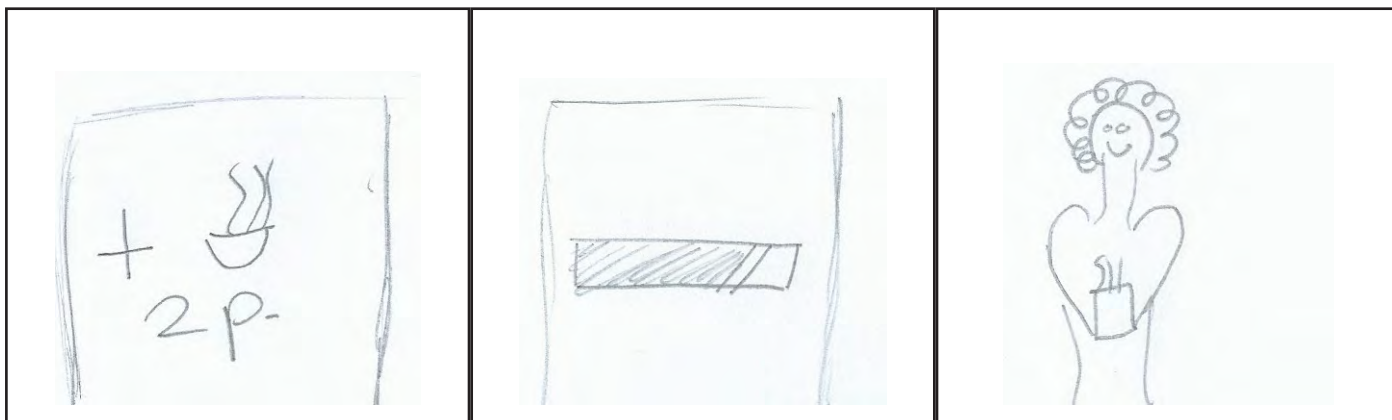
Koffie te heet of de bekertjes te dun.

Geen duidelijke interface, de error linksboven in het scherm in het groen dat de koffie op is wordt gemist.

Katelynn in de ideale situatie



Katelynn heeft trek in koffie,
ze loopt naar de machine toe.
Er zijn heel veel verschillende
soorten koffie om uit te kiezen met
of zonder lactose & gluten.
Ze kan kiezen uit verschillende
temperaturen, en ook zelfs ijskoffie.



Ook kan ze punten sparen voor
gratis koffie.
Er is een timer die haar vertelt
wanneer haar koffie gereed is.
Ze heeft een groter beker koffie
met verse melk mee terug.
deze telt af in seconden.

Verschillen

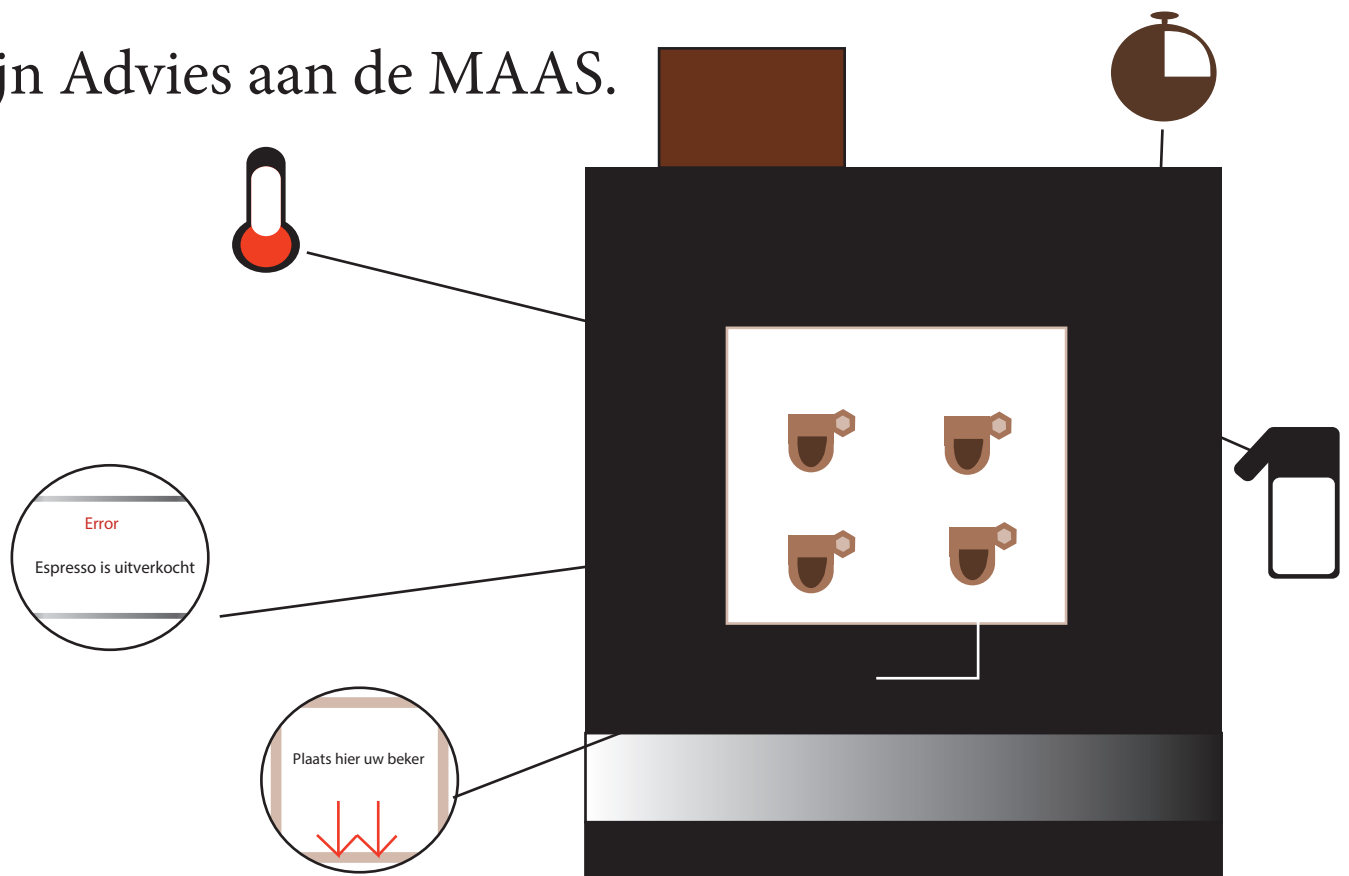
Het verschil is dat er geen afteltimer in de interface is verwerkt.

Er zijn minder koffie optie's en er is geen lactose of glutenvrije keuze behalve de thee.

Er is geen optie om punten te sparen voor een gratis kopje koffie of een andere actie die het leuk maakt om koffie te bestellen.

Er is geen optie aanwezig om je koffie op verschillende temperaturen te bestellen of ijskoffie te krijgen.

Mijn Advies aan de MAAS.



1. Korte toelichting/omschrijving:
melkschuim oplossing, timer oplossing, temperatuur oplossing, plaats beker
oplossing, duidelijke error oplossing.

2. Welke doelen van de gebruiker lost het op?

Het lost op dat zij snel haar koffie kan opdrinken en terug naar de les kan, omdat het apparaat makkelijker in de omgang is.

En ook is haar koffie op een betere temperatuur zodat zij evt tijdens de pauze even snel koffie kan drinken.

3. Mijn 6 gebruikerseisen aan de hand van mijn persona/scenario en AM/EM.

1. Het apparaat moet aangeven waar de beker geplaatst moet worden.
2. De temperatuur van de koffie moet opgewarmd worden tot 96 graden.
3. Het apparaat moet een timer hebben die aangeeft wanneer de koffieproductie klaar is.
4. Het apparaat moet aangeven dat er een beker geplaatst moet worden.
5. Feedback moet worden aangegeven wanneer er wat misgaat.
6. Het apparaat moet echte melkschuim kunnen produceren.

Oplossing 1&4

1. Korte toelichting/omschrijving:
foutief plaatsen bekertje of niet plaatsen bekertje, de oplossing is dat het apparaat dit aangeeft met rode pijlen.

1. het apparaat moet aangeven waar de beker geplaatst moet worden.
4. het apparaat moet aangeven dat er een beker geplaatst moet worden.

Dit lost het probleem op dat veel gebruikers het bekertje vergeten te plaatsen, of op de verkeerde plek plaatsen. Hiermee voorkom je ontevredenheid onder de gebruikers en verspilling van koffie.



Oplossing 2

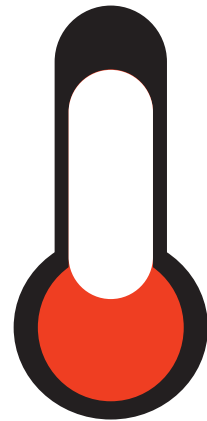
1. Korte toelichting/omschrijving:
De temperatuur van de koffie moet drinkbaar zijn.

2. De temperatuur van de koffie moet opgewarmd worden tot 96 graden celcius.

De oplossing hierin is dat mensen hun koffie eerder op temperatuur kunnen drinken omdat de automaat van de MAAS de koffie nu te heet serveert.

De oplossing van de gebruiker nu is dat zij 2 bekertjes stapelen. Ook kan de gebruiker nu nog geen koffie voor meerdere mensen tegelijk meenemen omdat zij dan hun handen verbranden.

De aanpassing aan de automaat voorkomt dus pijn aan de hand van de gebruiker, en economisch gezien de verspilling van bekertjes.



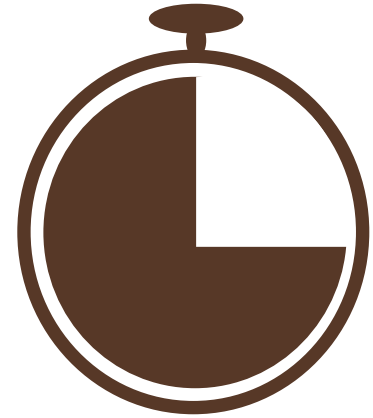
Oplossing 3

1. Korte toelichting/omschrijving:

De gebruiker moet weten wanneer het apparaat klaar is met koffie inschenken anders verliezen ze product, en het zorgt ervoor dat ze zich minder irriteren aan het apparaat.

3. Het apparaat moet een timer hebben die aangeeft wanneer de koffieproductie klaar is.

De timer heeft als doel dat gebruikers niet te gehaast hun bekertje wegpakken voordat zij al hun koffie ontvangen hebben, en dat zij minder gefrustreerd staan te wachten als ze haast hebben omdat ze geen idee hebben hoelang het apparaat nog nodig heeft.



Oplossing 5

1. Korte toelichting/omschrijving:

Feedback vanuit het systeem door middel van een pop up met de uitleg wat er misgaat in het proces.

5. Feedback moet duidelijk worden aangegeven wanneer er wat misgaat.

Dit heeft als doel dat de gebruiker begrijpt wat er misgaat in het proces en dat de gebruiker snel een andere keuze kan maken.

Dit moet ervoor zorgen dat de gebruiker minder tot geen frustratie heeft tijdens het bestelproces.

Dit heeft als gevolg dat de klanten sneller hun koffie kunnen bestellen en minder tegenzin ervaren tijdens hun interactie met de automaat.



Oplossing 6

1. Korte toelichting/omschrijving:
melkschuim oplossing doormiddel van een interne melkopschuim component.

6. Het apparaat moet echte melkschuim kunnen produceren.

Deze oplossing heeft als einddoel dat de gebruiker meer een barista experience krijgt doordat het er visueel aantrekkelijker uitziet, zodat zij een lekkere melk smaak ervaren in hun koffie.

Het verbeterd dus vooral hun ervaring met de koffie zelf.

Dit is zodat klanten eerder geneigd zijn om terug te komen bij de MAAS automaat in plaats van dat zij naar een concurrent gaan.

