

Mijn Flashover bibliotheek

PRODUCT BIOGRAFIE

Student:

Darshni Banwarie
500785940
darshni.banwarie@hva.nl

Opleiding:

Communicatie en Multimedia Design
Hogeschool van Amsterdam

Begeleider:

Lia Sterkenburg
c.sterkenburg@hva.nl

Opdrachtgever en contactpersoon:

Apollo Journey
Haagweg 1, 4814 GA Breda
Emile Van der Waaij
E-mail: emile.vdwaaij@apollojourney.com

Datum

28/03/2023

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave

Design brief	5
Literature study	12
Design challenges	22
Observatie	24
Survey	26
Customer Journey Mapping	29
Stakeholder	34
Competitor analysis	38
Feedback frenzy	40
Groenlicht presentatie	42
Interviews	61
Usability testing	68
MoSCow	79
Schetsen/notities	83
Feedback frenzy	89
Conceptualiseren	93
Feedback	107

Design Brief

Design brief

Flashgroup

Naam: Darshni Banwarie
Studentennr. : 500785940
E-mail: darshni.banwarie@hva.nl

Onderwijsinstelling: Hogeschool van Amsterdam
Opleiding: Communicatie en Multimedia Design
Begeleider: Lia Sterkenburg

Opdrachtgever: Apollo Journey
Begeleider: Emile Van der Waaij
E-mail: emile.vdwaaij@apollojourney.com
Projectnaam: Flashgroup
Datum: 2/12/2022
Versie: 1.0

Aanleiding

In April 2022 deed ik mijn lange stage bij het bedrijf Spyre, waar ik de opdracht had om de customer journey te verbeteren van de bestaande applicatie Spyre (spyre.me). Spyre werkt samen met Apollo Journey, omdat zij de developers zijn van de applicatie.

Doordat ik mijn designs bij Apollo moest toelichten om in de live app. te implementeren, kwam ik in contact met hen. Ik vond het fijn om met Apollo Journey samen te werken, dus vroeg ik hen of zij een afstudeeropdracht voor mij hebben.

Daarna gingen wij in gesprek over de bestaande VR-simulators Flashpoint en Flashover. Apollo Journey heeft deze producten gemaakt, maar het blijkt dat ze (nog) niet gebruiksvriendelijk zijn. Hierop zal ik onderzoeken hoe zij kunnen werken aan de gebruiksvriendelijkheid, zodat de doelgroep zelfstandig scenario's kan spelen.

Persoonlijke focus

Gedurende mijn opleiding heb ik mij voornamelijk gefocust op het uitbreiden van mijn kennis op grond van User Experience Design. Ik ben geïnteresseerd in de emoties en gevoelens van gebruikers. Verder vind ik het leuk om creatief bezig te zijn en analytisch na te denken.

Bovendien vraag ik mij altijd af hoe een product er voor zorgt dat gebruikers het blijven gebruiken. Daarnaast is het heel jammer als een top product online is, en niet gebruiksvriendelijk is. En de mogelijkheid heeft om een goede verandering in de wereld aan te brengen.

Dus ik wil graag een rol spelen in het representeren van de gebruikers hun wensen, doelen en behoeften. Zodat zij gebruik kunnen maken van diensten die hun leven gemakkelijker maakt. Daarom sluit deze opdracht goed bij mij aan.

Over het algemeen is er minder tijd om gebruikeronderzoek te doen bij schoolopdrachten en een checklist van onderzoeksmethodes die wij moeten volgen. Maar met deze opdracht wil ik bewust onderzoeksmethodes kiezen en gebruiken die een bijdrage leveren aan het verzamelen van belangrijke inzichten. Zodat ik op deze manier mijn design keuzes kan onderbouwen.

Deze opdracht gaat vooral over het onderzoeken vanaf welke momenten de gebruikers knelpunten ervaren. En het onderzoeken hoe de opdrachtgever hun product kan aanpassen op de wensen, doelen en behoeften van de doelgroep. Zodat zij zelfstandig gebruik kunnen maken van de producten.

Op deze manier kan ik ontwikkelen op het gebied van onderzoeken door passende methodes te hanteren. En op het gebied van begrijpen en kaderen, zodat ik de doelen, wensen en ideeën van de belanghebbenden kan vertalen naar een ontwerpprobleem binnen een context.

Probleemsituatie

Wie

De doelgroep zijn de gebruikers van Flashpoint en Flashover: brandweermannen en politieagenten die gebruik maken van de VR trainingssimulaties. De opdrachtgever is Apollo Journey, die uiteindelijk gebruik zal maken van mijn oplossing.

Wat

De doelgroep heeft moeite met het zelfstandig opstarten van de VR-simulaties en scenario's te spelen. De VR koffer is op dit moment niet gebruiksvriendelijk genoeg.

Waar

De locatie waar het probleem zich voor doet is bij de politie- en brandweer kazerne, waar de VR koffers liggen.

Wanneer

Voor het moment dat de doelgroep het programma wil starten.

Waarom

De producten sluiten niet aan bij de wensen, behoeften en doelen van de doelgroep. Het geldt zowel voor de first-time users en gebruikers op de langere termijn.

Hoe

Soortgelijke oplossingen bieden een simpele opstart programma. Hiervan kunnen wij leren: "less is more". Voor de doelgroep is het fijner als de cognitieve belasting vermindert wordt, door grotere taken op te splitsen in kleinere stukken. Herinner gebruikers aan belangrijke informatie en maak het heel gemakkelijk te vinden, in plaats van ze te laten vertrouwen op hun geheugen om belangrijke informatie op vorige pagina's te onthouden.

Ontwerpuitdagingen

1. Zijn er beperkingen waarmee ik rekening moet houden? Zo ja, welke beperkingen zullen dat zijn?
2. Op welke manier kan ik gebruik maken van inzichten uit trends en ontwikkelingen die aansluiten bij de doelgroep hun wensen en behoeften, om vervolgens Apollo Journey te helpen met de gebruiksvriendelijkheid?
3. Voor welk apparaat moet de oplossing ontworpen worden?

Design challenge

Hoe kan Apollo hun product beter ondersteunen, waardoor hun klanten er zelfstandig gebruik van kunnen maken?

Stakeholders

Voor mijn afstudeerproject heb ik 3 verschillende stakeholders geïdentificeerd:

1. De doelgroep (brandweer en politie)
2. Apollo Journey
3. Bestaande concurrenten

Hierbij heb ik ze verdeeld in 3 verschillende groepen:

1. Stakeholders met weinig belang en weinig invloed (Concurrenten)
2. Stakeholders met veel belang en weinig invloed (Apollo Journey)
3. Stakeholders met veel belang en veel invloed (De doelgroep)

Concurrenten

Deze stakeholder heeft weinig belang en weinig invloed bij de eindresultaat van mijn afstudeerproject en/of het succes daarvan. Tijdens mijn project zal er ook geen contactmoment met ze zijn, ik zal hen alleen monitoren. En ik zal mijn tijdsbesteding aan hen beperken. Ik zal alleen 2 weken een competitive analysis van ze doen.

Apollo Journey

Deze stakeholder is de opdrachtgever en heeft veel belang en weinig invloed bij de eindresultaat van mijn afstudeerproject en/of het succes daarvan. Aan deze stakeholder zal ik regelmatig feedback vragen, betrekken bij brainstorm sessies en informeren over de voortgang van mijn project. De opdrachtgever heeft ook aangegeven dat zij hun producten willen verbeteren vanuit een nieuw perspectief. Dus daar zal ik ingrijpen.

De doelgroep

Deze stakeholder heeft veel belang en veel invloed bij de eindresultaat van mijn afstudeerproject en/of het succes daarvan. De doelgroep is de belangrijkste stakeholder voor mijn project. Met hen moet ik actief samenwerken om de gebruiksvriendelijkheid te verhogen van de producten. Omdat zij de end-users zijn, wil ik ze een stem geven, mee laten denken en mee laten bepalen. Zodat zij uiteindelijk zelfstandig de koffers pakken en scenario's spelen.

Concurrenten

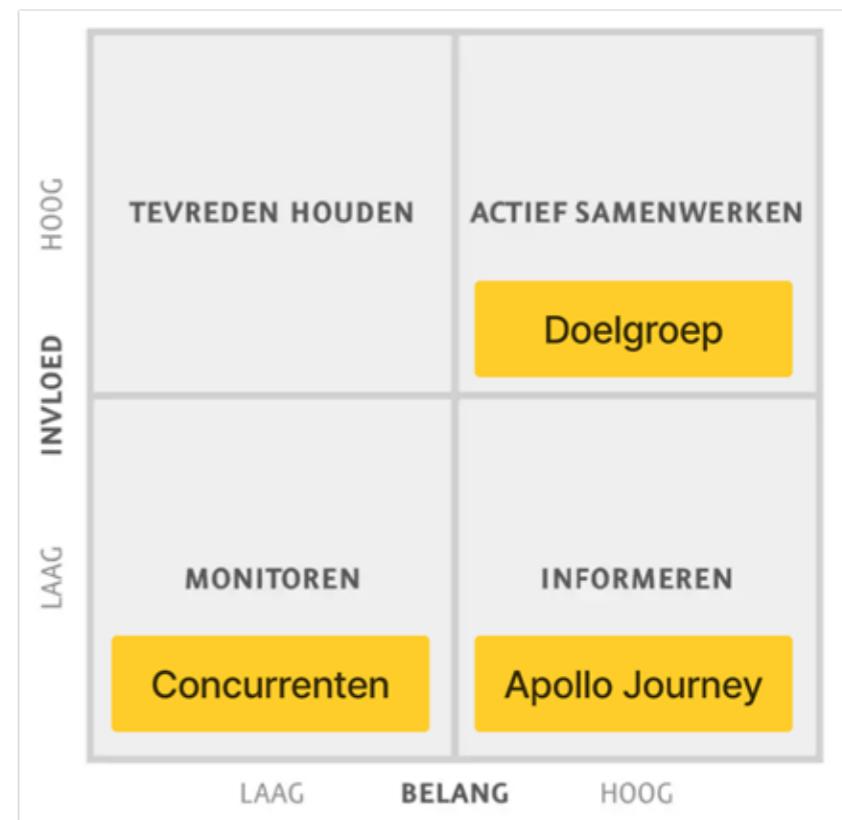
Deze stakeholder heeft weinig belang en weinig invloed bij de eindresultaat van mijn afstudeerproject en/of het succes daarvan. Tijdens mijn project zal er ook geen contactmoment met ze zijn, ik zal hen alleen monitoren. En ik zal mijn tijdsbesteding aan hen beperken. Ik zal alleen 2 weken een competitive analysis van ze doen.

Apollo Journey

Deze stakeholder is de opdrachtgever en heeft veel belang en weinig invloed bij de eindresultaat van mijn afstudeerproject en/of het succes daarvan. Aan deze stakeholder zal ik regelmatig feedback vragen, betrekken bij brainstorm sessies en informeren over de voortgang van mijn project. De opdrachtgever heeft ook aangegeven dat zij hun producten willen verbeteren vanuit een nieuw perspectief. Dus daar zal ik ingrijpen.

De doelgroep

Deze stakeholder heeft veel belang en veel invloed bij de eindresultaat van mijn afstudeerproject en/of het succes daarvan. De doelgroep is de belangrijkste stakeholder voor mijn project. Met hen moet ik actief samenwerken om de gebruiksvriendelijkheid te verhogen van de producten. Omdat zij de end-users zijn, wil ik ze een stem geven, mee laten denken en mee laten bepalen. Zodat zij uiteindelijk zelfstandig de koffers pakken en scenario's spelen.



Figuur 1: Een weergave van de betrokken stakeholders.

Deelvragen

Hoe ziet zo een VR simulatie er uit?

- **Waarom:** Ik wil dit onderzoeken, omdat ik moet ontdekken waar het product mist met gebruiksvriendelijkheid. Ik denk dat ik meer inzicht zal krijgen hoe het product werkt en mogelijk inschatten waar de gebruikers vastzitten.

- **Methodes:** Usability testing en Expert Interview

- **Bronnen:** Veldonderzoek

Wat is het verschil tussen een VR- en een fysieke training?

- **Waarom:** Ik wil erachter komen waar het mis loopt tussen realiteit en simulatie. Ik denk dat ik erachter zal komen waarom de doelgroep afhaakt van een VR training.

- **Methodes:** Usability testing en Expert Interview

- **Bronnen:** Veldonderzoek

In welke mate maakt de doelgroep gebruik van technologie?

- **Waarom:** Ik wil onderzoeken of het aan de doelgroep of aan de opdrachtgever ligt dat de doelgroep niet zelfstandig de simulatie kan opstarten en scenario's kan spelen.

- **Methodes:** Fly on the wall, interviews, usability testing

- **Bronnen:** Veldonderzoek, doelgroep (brandweer en politie)

Welke trends en ontwikkelingen bestaan er al?

- **Waarom:** Ik wil onderzoeken wat er al op de markt is om dit eventueel te vergelijken aan de VR simulators van Apollo Journey. Ik wil erachter komen wat zij kunnen toepassen van bestaande producten. En ik wil ook erachter komen wat zij niet moeten toepassen van bestaande producten.

- **Methodes:** Competitive analysis en benchmark creation

- **Bronnen:** Literatuuronderzoek

Productvisie

Ik zal door middel van onderzoek meer inzichten naar voren brengen om tot een oplossing te komen.

De richting waar ik nu een idee van heb, is dat ik een oplossing wil bedenken waarbij informatie naar de gebruiker wordt gebracht, in plaats van dat de gebruiker zelf naar informatie moet zoeken. Dus, ik zal oogelijk een onboarding ontwerpen voor de doelgroep, zodat zij op een laagdrempelige manier worden geïntroduceerd aan het product.

Dit lijkt mij een goed idee, omdat er veel stappen moeten ondernomen worden voordat de doelgroep bij het uiteindelijke doel punt komt. En door hen een laagdrempelige, informatieve begeleiding aan te bieden, kan dit proces vergemakkelijkt worden.

Mogelijke impact product

Tijdens het spelen van zo een scenario kan de gebruiker zich misselijk voelen, overgeven en vermoeide ogen ervaren. Dit komt door de illusie gemaakt door Virtual Reality. De positieve impact die het product kan hebben is op het milieu. De doelgroep kan branden bestrijden zonder milieuschade of wettelijke beperkingen. En zij kunnen zoveel als zij willen oefenen met de trainingen, op elk moment.

Ik kan wel helpen meedenken om het gedeelte van de impact op het menselijk lichaam te verminderen.

Dit kan ik middels desk research doen en tijdens usability testing.

CMD niveumatrix

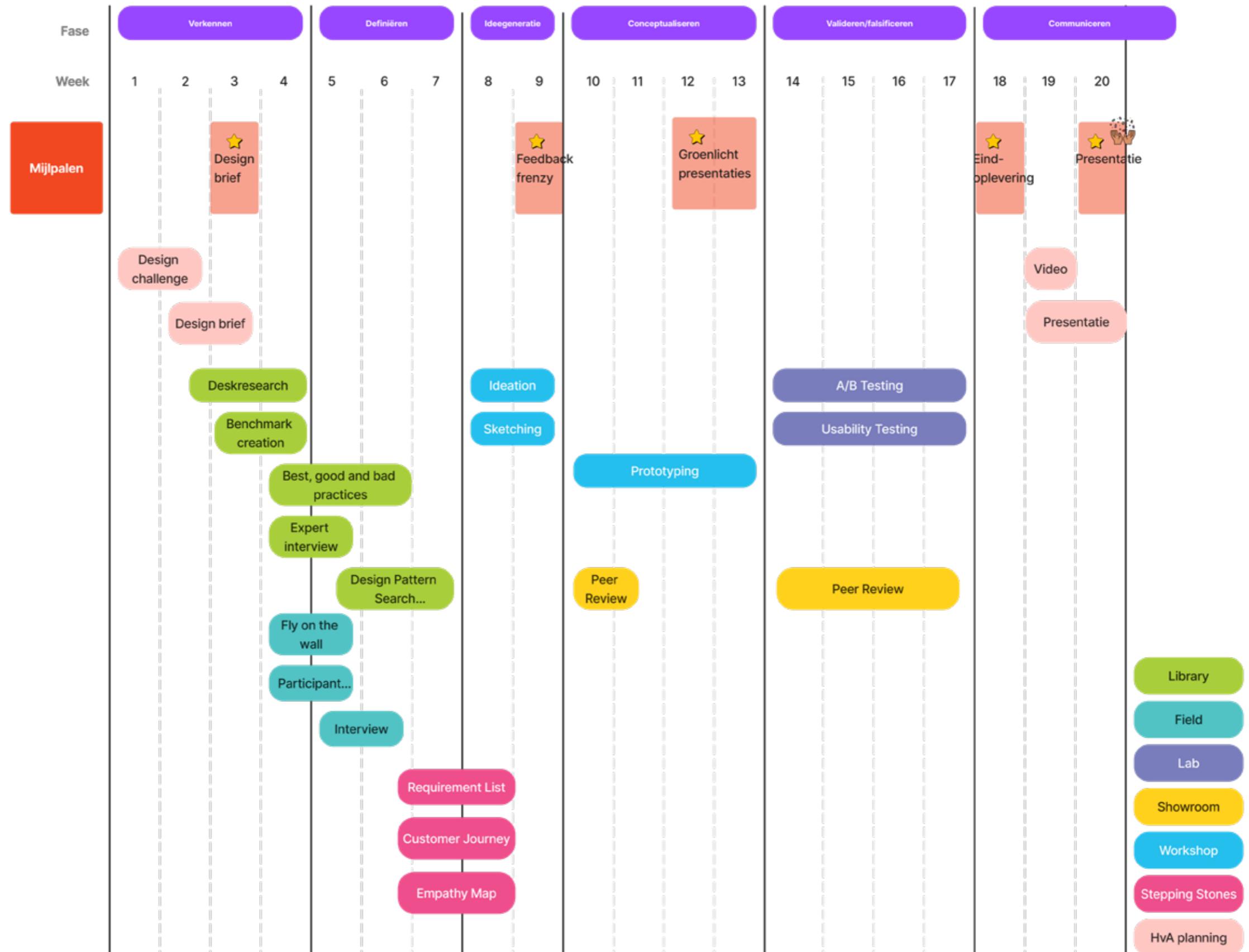
Mijn afstudeerproject zal enigszins complex en productief zijn. Het zal productief zijn, omdat ik voor het probleem een apart product zal ontwerpen. Verder weet ik wie de doelgroep is, omdat ik een opdrachtgever heb.

Het project zal enigszins complex zijn, omdat ik zal onderzoeken hoe ik van een moeilijk te gebruiken product, een gemakkelijk te gebruiken product zal maken. De komende weken zal ik dus onderzoeken, maken, testen, itereren en valideren om tot een goede oplossing te komen.

Complex	Profileren	Afstuderen	Excelleren	Excelleren
Enigszins complex	Profileren	Profileren	Afstuderen	Excelleren
Licht complex	Funderen	Profileren	Profileren	Afstuderen
Eenvoudig	Funderen	Funderen	Profileren	Profileren
	Reproductief	(Re)productief	Productief	Creatief

Figuur 2: CMD niveumatrix.

Planning



Figuur 3: Mijn planning voor de komende weken.

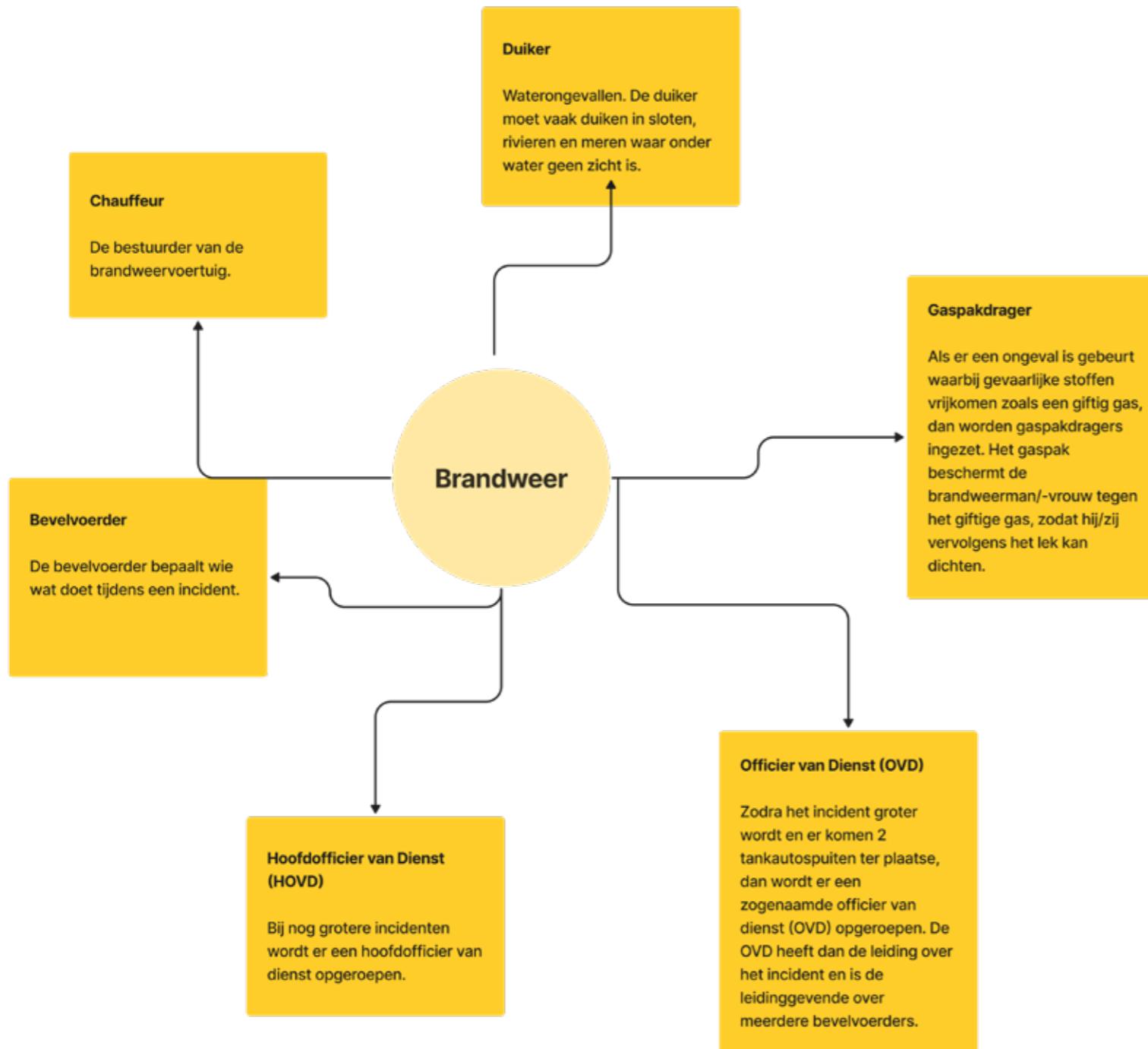
Literature study

Functies en rangen brandweer

— Verschil —

Een functie is een standaard verzameling van taken, rechten en plichten voor een persoon binnen een bepaald domein. De rang van een persoon, object of ander begrip is de algemene term voor de positie die ingenomen wordt binnen een hiërarchische structuur of boomstructuur.

Functies



Onderzoek VR medische wereld & tool kits

SenseGlove: Mensen die revalideren na een herseninfarct of beroerte, kunnen met de handschoen op een veilige en uitdagende manier handbewegingen oefenen

Interessante quotes:

- Patiënten kunnen ook sneller complexere bewegingen trainen. Dat maakt het revalideren leuker. Met VR raken patiënten soms zo gemotiveerd, dat we hen op een gegeven moment moeten vragen om even te stoppen. Die motivatie is een van de belangrijkste resultaten die onze VR-omgeving opleverde: we kunnen patiënten uitdagen op hun eigen niveau. Uiteindelijk willen we er daarmee voor zorgen dat patiënten sneller en makkelijker revalideren.”

Bron: “Patiënten raken soms zo gemotiveerd, dat we hen op een gegeven moment moeten vragen om even te stoppen”. (z.d.). Medical Delta. <https://www.medicaldelta.nl/nieuws/patienten-raken-soms-zo-gemotiveerd-dat-we-hen-op-een-gegeven-moment-moeten-vragen-om-even-te-stoppen>

Fun facts about Tesla

Normale auto blussen →

**DURATION: 5 MIN
WATER NEEDED: 500-750 GAL**

Electrische auto blussen →

**DURATION: 2+ HRS
WATER NEEDED: 2,500-25,000 GAL**

Oorzaak →



Soorten brand

Het ABC van de brandklassen

Brandklasse	Pictogram	Brandbaar materiaal	Aanbevolen Blusmateriaal	Verboden Blusmethodes
A		Vaste stoffen: papier, hout, textiel, ...	Water, CO2, ABC-poeder, schuim	BC-poeder
B		Vloeistoffen: verf, vernis, benzine, olie, ...	Schuim, CO2, ABC-poeder	Water
C		Gassen: aardgas, LPG, propaan, butaan, ...	CO2, ABC-poeder	Water, schuim
D		Metalen: aluminium, magnesium, natrium, ...	D-poeder	Water, CO2, schuim, ABC-poeder
E		Elektrische installaties	ABC-poeder, CO2	Water
F		Vetten en olie	Vetblusser	Water, CO2, schuim, ABC-poeder

Bron: De verschillende soorten brandklassen. (z.d.). somatifie. Geraadpleegd op 14 december 2022, van <https://www.somatifie.be/nieuws/de-verschillende-soorten-brandklassen/>

Interviews brandweer online

Opvallende inzichten

- Familie band met collega's → familie cultuur
- Trots op het vak
- Vraagt veel fysieke
- Stressbestendig zijn
- Creatief veel opties bedenken
- Emotionele schade, omdat slachtoffers kunnen overlijden gedurende de oproep
- Empathisch zijn

Bron: Onze mensen. (2021, 1 september). Brandweer. <https://www.brandweer.nl/onderwerpen/onze-mensen/>

Opvallende inzichten

- Lopen minimaal met z'n tweeën
- Goede communicatie skills
- Gebruiken een water straal als bescherming wanneer zij een brandend gebouw in gaan
- Behalve vlammen blussen, ook rookgassen uit blussen → brandstof dat weer in de brand kan vliegen

Bron: J. (2021, 7 juni). Brandweervrouw Marjolein Wittebrood over vuur en samenwerken. Werken aan je Geluk. <http://werkenaanjegeluk.nl/brandweer/>

Opvallende inzichten

Hoe gevaarlijk is het werk van de brandweer?

Langdurige blootstelling aan gevaarlijke chemicaliën kan brandweerlieden een groter risico geven op het ontwikkelen van chronische ziekten.

Zoals:

- Chronische luchtwegaandoeningen
- Kanker
- Hepatitis B en C
- Hartziekten

Bron: Plaxen, J. (2023, 10 januari). The Dangers of Fire Fighting Include More Than Just the Flames. Plaxen Adler Muncy. <https://www.plaxenadler.com/2022/08/16/the-dangers-of-fire-fighting-include-more-than-just-the-flames/>

Scaffolding

Opvallende inzichten

Opvallende inzichten:

- Scaffolding is het opdelen van het leren in delen en het voorzien van een hulpmiddel of structuur bij elk stuk.
- Zone of proximal development (ZPD): De ZPD is de afstand tussen wat mensen zelf kunnen en het volgende leren dat ze met competente hulp kunnen bereiken.

Scaffolding strategieën:

- Visuele weergaves weergeven van het materiaal dat mensen moeten leren
- Vraag mensen om hun eigen ervaringen, ingevingen en ideeën over de inhoud of het concept van studie te delen en laat ze deze in verband brengen met en verbinden met hun eigen leven.
- Geef mensen de ruimte om de inhoud te verwerken
- Visuele organizers, afbeeldingen en grafieken kunnen allemaal dienen als scaffolding tools.

Bron: Alber, R. (2011, 24 mei). 6 Scaffolding Strategies to Use With Your Students: Support every student by breaking learning up into chunks and providing a concrete structure for each. edutopia. Geraadpleegd op 10 februari 2023, van <https://www.edutopia.org/blog/scaffolding-lessons-six-strategies-rebecca-alber>

Inleiding

Helpdesk applicatie <-> online help systeem. Help systemen staan consequent in contact met de gebruikers en hun dagelijkse problemen. Waardoor zij een brug zijn om achter de behoeften van de gebruiker te komen. En een brug te zijn tussen klant en de complexiteit van een software.

Belangrijkste inzichten:

- De rol van technische ondersteuningsdiensten is eenzijdig: het probleem van de klant oplossen.
- Constante beschikbaarheid
- Completeness: alle aspecten in elk detail moeten worden behandeld, zonder losse eindjes
- contextgevoeligheid: verkregen hulp moet gericht zijn op de specifieke context van de gebruiker
- Aanpassingsvermogen: hulp moet worden aangepast aan de voorkeur van de gebruiker

Bron: Chotia, A. (2021, 10 december). To help a Helpdesk application — a UX Case Study - Amit Chotia - Medium. Medium. <https://medium.com/@amitchotia9/to-help-a-helpdesk-application-a-ux-case-study-29c043a93133>

Hoe kan ik een helpdesk of een chat bot in de applicatie implementeren? En wat voor nut heeft het voor de doelgroep?

- De gebruiker hoeft niet in de stress te raken, als zij toch vastzitten ergens, is er een directe link naar nog meer hulp
- De helpdesk kan een extra tab zijn in de navigatie
- De helpdesk kan een optie er bij zijn bij de taken

Do's and dont's van chatbots

- Bij open vragen kan een chatbot moeilijker inspringen-> liever mensen interactie
- Chatbot een naam/persoonlijkheid geven geeft gebruikers de indruk het slimmer is dan het is -> hogere verwachtingen

Bots and humans excel at different tasks

Where humans win	Where chatbots win
<ul style="list-style-type: none">• Answering a variety of questions• Dealing with complex situations• Understanding human emotion	<ul style="list-style-type: none">• Answering common questions quickly• Reducing hold times• Quick routing to the right place

Figuur 4: Bots en mensen blinken uit in verschillende taken

Inleiding

Mensen gebruiken dagelijks applicaties, websites en producten. Dit betekent dat zij verwachten dat alles werkt zoals zij dat gewend zijn (Payyanur, 2021).

Voordelen van familiarity toepassen:

- De gebruiker hoeft geen nieuw systeem te leren kennen
- Gebruikersbehoud; de gebruiker zal het product blijven gebruiken, omdat zij weten hoe het werkt
- Gebruiksnelheid verbeteren - aangezien de gebruiker een bekende oplossing gebruikt, helpt het de cognitieve spanning te verminderen, waardoor het proces wordt versneld
- Senior gebruikers (60'ers) - een eenvoudige, vergelijkbare gebruikersinterface geven aan het meest gebruikte product zal deze groep helpen, omdat het leren van een nieuw product moeilijker is

Het gebruikmaken van bekende patronen in een product vergroot de kans dat gebruikers het gemakkelijk begrijpen en zonder moeite erin kunnen navigeren.

Literature study: Digitale inclusie in Nederland

Volgens Digitale Overheid (2021) vinden rond de 2.5 miljoen Nederlanders het moeilijk om te werken met digitale apparaten. En 1.2 miljoen Nederlanders hebben nog nooit internet gebruikt.

Volgens Ministerie van Algemene Zaken (2022) hebben ongeveer 11% van de Nederlanders van 16 tot 65 jaar weinig of geen ervaring met de computer. Onder Nederlanders van 55 jaar en ouder is dit 20%.

Conclusie:

Van de 17.7 miljoen Nederlandse inwoners zijn het er 2.5 miljoen die lage digitale vaardigheden hebben.

Design challenges

Design challenges

Design challenge 14 November Hoe help ik gebruikers van Flashpoint en Flashover met het zelfstandig gebruik van de VR programma's van Apollo Journey, wat voldoet aan hun wensen en doelen, die specifiek zijn afgestemd op de doelgroep: brandweermannen en politieagenten. Zij maken gebruik van de VR flash trainingssimulaties, zodat zij deze zelfstandig op kunnen starten, om daarna zelfstandig scenario's te kunnen spelen.	Design challenge 21 November Hoe kan Apollo hun product beter ondersteunen, waardoor hun klanten er zelfstandig gebruik van kunnen maken?
	Design challenge 15 December Hoe kan Flashover beter ondersteund worden, zodat de brandweer zelfstandig het programma kan opstarten en een scenario spelen?
Design challenge 15 December Hoe kan Flashover beter ondersteund worden, zodat de brandweer er zelfstandig gebruik van kan maken?	Design challenge 15 December 15.08u Hoe kan Flashover beter ondersteund worden, zodat de brandweer zelfstandig het programma kan opstarten om een scenario te spelen?
Design challenge 15 December 15.12u Hoe kan de brandweer begeleid worden in Flashover, zodat zij zelfstandig het programma kunnen opstarten om een scenario te spelen?	Design challenge 9 Januari Hoe kan de brandweer met hun trainingsscenario in flashover beter begeleid worden in Flashover, zodat zij zelfstandig het programma kunnen opstarten om een scenario te spelen?
Design challenge 9 Januari Hoe kan de brandweer met hun training scenario in Flashover beter begeleid worden, zodat zij zelfstandig het programma kunnen opstarten om een scenario te spelen?	Design challenge 18 Januari Hoe kan de brandweer met hun training scenario in Flashover beter begeleid worden, middels een interactieve prototype, zodat zij zelfstandig het programma kunnen opstarten om een scenario te spelen?
Design challenge 18 Januari Hoe kan een digitaal interactief product de brandweer met hun training scenario's in Flashover begeleiden, zodat zij zelfstandig het programma kunnen opstarten om een scenario te spelen?	Design challenge 2 Februari Hoe kan de brandweer middels een digitaal interactieve product begeleid worden in Flashover, zodat zij zelfstandig het programma opstarten om een scenario te spelen?
Design challenge 10 Februari "Hoe kan de brandweer middels een digitaal interactieve product begeleid worden in Flashover, zodat zij zelfstandig het programma opstarten om een scenario te spelen?"	

Tijdens het verloop van mijn afstudeerproject heb ik mijn design challenge regelmatig veranderd. Omdat ik meer richting en duidelijkheid kreeg waar ik met mijn project heen wil. Ik merk wel dat mijn design challenge door de tijd heen meer beperkt werd, omdat het duidelijker werd voor mij welke oplosrichting ik zal kiezen.

Observatie

Observaties:

Problemen

- Koffer: → stroom niet voldoende voor headsets & controllers
- Wifi → welk netwerk moet de gebruiker aansluiten en er word steeds geswitched tussen netwerk
- Headset → aan/uit knop zijkant
- Hoe start de gebruiker de applicatie
- Guardians tekenen
- Welke speler ben ik/jij
- Visueel of dingen realistisch zijn of niet
- Beleving door audio → wat moet de gebruiker doen
- Eind: wat heeft de gebruiker gedaan
- Wat zijn de handelingen waard
- Gamificatie mist
- Instructies: een speeltuin waar de gebruiker de handelingen kan oefenen

Survey

Wat is je leeftijd?

2 antwoorden

52

32

Welke functie heb je in de brandweer en hoe lang ben je hier werkzaam?

2 antwoorden

Directeur sales en marketing

Tankwagen pomp bediende

Hoe wordt technologie toegepast in jouw werkveld?

2 antwoorden

Minimaal

Training op kazerne 1x

Hoe relevant is technologie voor jou en wat vindt jij ervan?

2 antwoorden

Belangrijk maar moet simpel zijn

belangrijk

Hoe vaak maak je gebruik van Flashover?

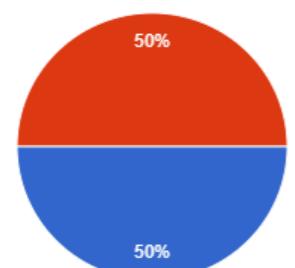
2 antwoorden

Reseller

1 malig gebruik gemaakt

Voel je een drempel voordat je de koffer open maakt?

2 antwoorden



Kopiëren

Vul in bij Ja: Wat is de drempel dat je tegen houd?

1 antwoord

Ik ken het product niet en had nog nooit VR gebruikt

Vul in bij Nee: is er een obstakel nadat je de koffer hebt open maakt en het programma op start?

2 antwoorden

Blijft iets wat digitaal is. Dus als het doet is fijn

nee, collega deed alles instellen

Wat vind jij dat de primaire taak in Flashover is?

2 antwoorden

Basisprincipes brand

verkennen

Wat gaat niet goed bij het gebruik maken van Flashover?

2 antwoorden

Straalpijpen. Haperen personen staan niet goed tegen over elkaar geen schuim meer scenario's omgevingen

Krijg de deuren niet open, en de handelingen op de tankwagen zijn er niet.

Wat gaat wel goed bij Flashover en hoe kan dit beter?

2 antwoorden

Scenario's

ziet er erg mooi uit, is wel staties mis bijvoorbeeld langs rijdende autos, fietsers mensen. Is ook erg stil en voelt daarom surreal aan

Wat hebben we je vandaag niet gevraagd waarvan je denkt dat het waardevol voor ons zou zijn om te weten?

2 antwoorden

Meer omgeving

Tankwagen bediening zou extra laag toevoegen, Slangen uitleggen kan nu niet, maar is heel belangrijk

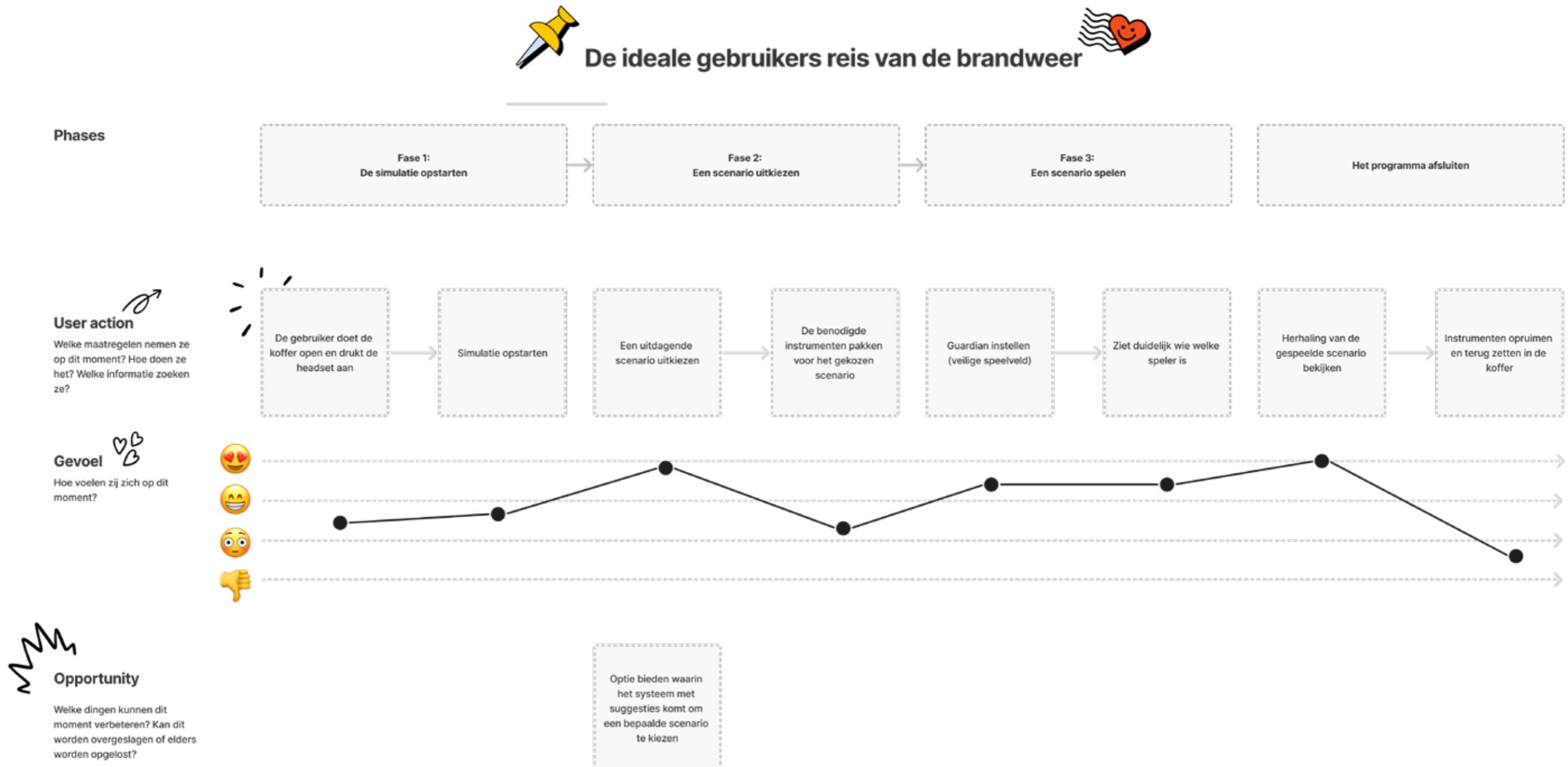
Toelichting Survey

Om inzichten te krijgen over de doelgroep heb ik een survey naar de doelgroep (brandweer) gestuurd. Maar gauw uit de resultaten merkte ik dat dat geen goed idee was, omdat ik niet veel antwoorden (2) had gekregen op mijn vragen. On-danks dat er reminders werden gestuurd om de survey te beantwoorden. Dat vond ik ook niet zo fijn, omdat ik voelde dat ik de doelgroep dwong om de surveys te openen.

Verder waren de antwoorden behoorlijk oppervlakkig, dus hieruit heb ik geleerd dat surveys niet de manier zijn om een doelgroep te benaderen als je uitgebreid feedback wil krijgen.

Customer Journey mapping

Customer Journey Map 16 januari 2023: De ideale reis van de gebruiker



Customer Journey Map 16 januari 2023: De huidige reis van de gebruiker

De huidige gebruikers reis van de brandweer

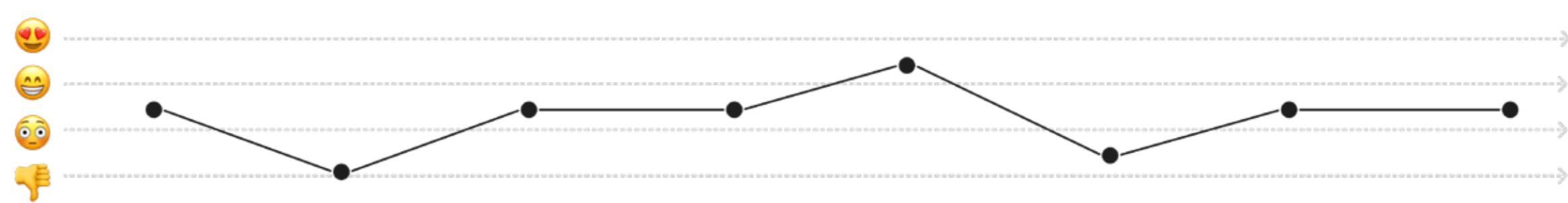
Phases



User action
Welke maatregelen nemen ze op dit moment? Hoe doen ze het? Welke informatie zoeken ze?



Gevoel ❤️
Hoe voelen zij zich op dit moment?



Opportunity
Welke dingen kunnen dit moment verbeteren? Kan dit worden overgeslagen of elders worden opgelost?



Customer Journey Map 10 februari 2023: De huidige reis van de gebruiker



De huidige gebruikers reis van de brandweer met Flashover



Phases

Fase 1:
De simulatie opstarten

Fase 2:
Een scenario uitkiezen & spelen

Het programma afsluiten

User action

Welke maatregelen nemen ze op dit moment? Hoe doen ze het? Welke informatie zoeken ze?

De gebruiker doet de koffer open met hun collega en drukt de headset aan

Ground level en guardian instellen

Komt in de lobby en zoekt naar unknown resources

Systeem zoekt naar de server

Demo leider: kiest de scenario

Demo gebruiker: speelt de scenario

Scenario spelen is compleet

Replay kijken om te evalueren met demo leider

Na afloop instrumenten opruimen en het programma sluiten

Gevoel

Hoe voelen zij zich op dit moment?

Opportunity

Welke dingen kunnen dit moment verbeteren? Kan dit worden overgeslagen of elders worden opgelost?

Instructies hoe de apparatuur opgeladen moet worden

De simulatie ligt in een verborgen menu → zou meer naar voren gebracht worden door op een zichtbare plek te bevinden

Optie bieden waarin het systeem met suggesties komt om een scenario te kiezen

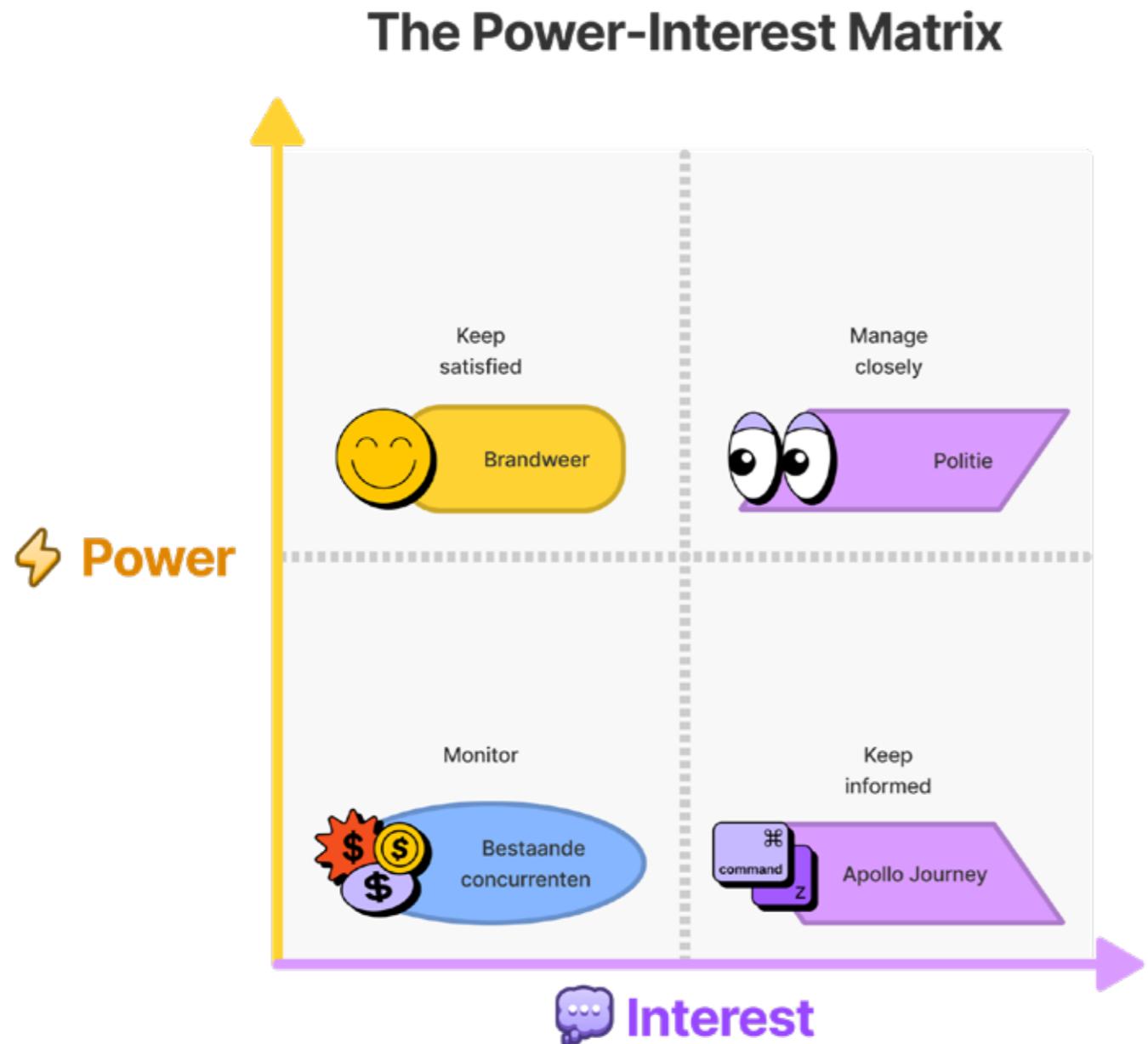
Leerdoelen stellen

Ik heb in totaal 2 verschillende Customer Journeys van de huidige reis staan in mijn product biografie. Dat is omdat ik na verloop van tijd duidelijker wist hoe de reis van de doelgroep er uit ziet, omdat ik ze nog niet had benaderd.

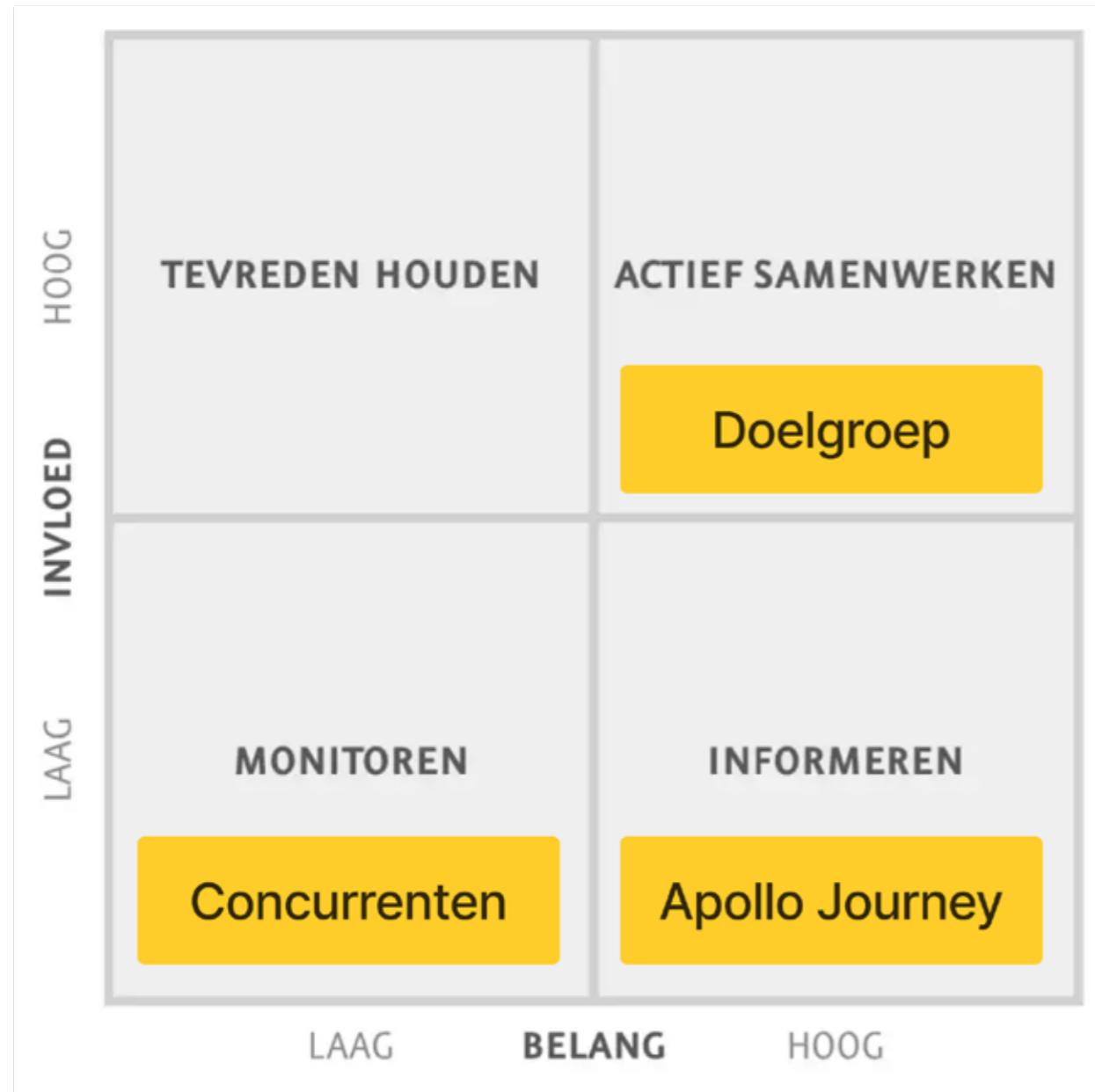
Voor de feedback frenzy van 16 Januari 2023 heb ik een customer journey hoe de ideale reis voor de gebruiker er uit zou zien. Dit heb ik gedaan om de vergelijking te maken met de andere customer journey "Huidige reis van de brandweer", om erachter te komen op welke knelpunten ik kan inspelen. Uit de vergelijking had ik snel door dat er gewoon een brug/tool mist, waar de doelgroep gebruik kan maken om lastige knelpunten te vermijden.

In de Customer Journey 10 Februari staat de uitgebreide reis van begin tot eind dat de gebruiker doorloopt in de VR simulator. Deze customer journey heeft geen betrekking tot mijn eindoplossing.

Stakeholder mapping



Stakeholdermap 10 December 2022



Stakeholdermap 10 Februari 2023

Tevreden houden
Hoge invloed, laag belang



Monitoren
Laag invloed, laag belang

Actief samenwerken
Hoge invloed, hoog belang

Monitoren
Laag invloed, laag belang

Stakeholder mapping 10 Februari 2022

In mijn Product Biografie zitten er 3 verschillende stakeholder maps. Waarvan elk van ze zijn verbeterd naar aanleiding van feedback.

In elke stakeholder map heb ik verschillende stakeholders, zoals de concurrenten en 2 verschillende doelgroepen. De concurrenten horen niet in een stakeholder map, omdat zij geen invloed hebben op mijn oplossing.

In de afbeelding op deze pagina heb ik 2 stakeholders erbij gevoegd; de product owner en de developer.

Tevreden houden
Product Owner: Vanuit de brandweer heeft de opdrachtgever een Product Owner die heel enthousiast is om Flashover te verbeteren. Hij is continu met de doelgroep bezig wanneer zij problemen ondervinden met het product. Verder heb ik vanuit hem de meeste data over de doelgroep vermeld over oud- en nieuw gebruikers.

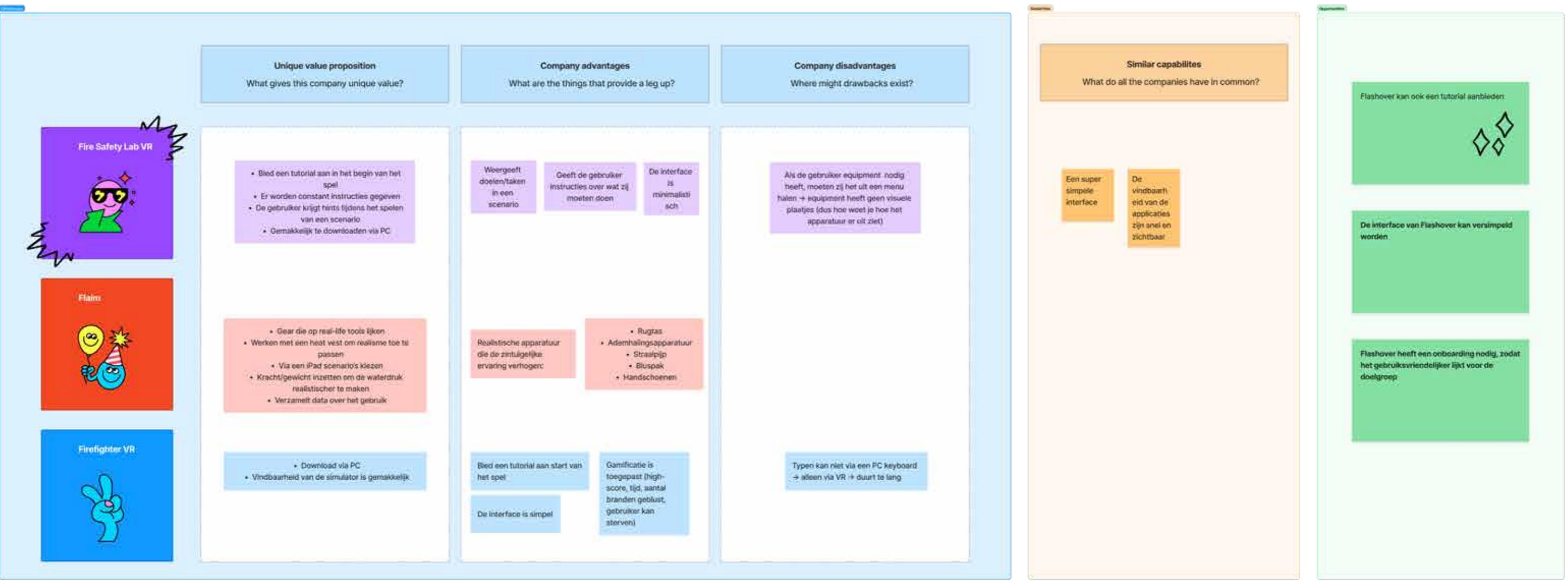
Apollo Journey: zij zijn de opdrachtgever van dit project. Bij hen kan ik terecht voor feedback op mijn ontwerpen en hulp als ik ergens mee vast zit tijdens het project. Verder tonen ze interesse in het eindproduct en lever ik het bij hen in.

Actief samenwerken
Product owner: bij dit project is de brandweer de klant en/of doelgroep waarvoor de oplossing wordt gemaakt. De doelgroep heeft een hoge invloed op het eindproduct, omdat het uiteindelijk voor hen wordt gemaakt. Alleen denk ik dat zij momenteel lage interesse hebben in het product, omdat ik nog geen gebruikerstesten met hen heb afgenoem.

Monitoren
Developer: uiteindelijk zal een developer het eindproduct bouwen. In de ontwerpkeuzes of in de front-end hebben zij geen invloed, maar wel op het back-end gedeelte. Dus zij hebben een laag invloed en tonen geen grote interesse op het product.

Informeren
Laag invloed, hoog belang

Competitor analysis



Aan het begin van mijn afstudeerproject had ik verschillende VR simulaties die vergelijkbaar zijn met Flashover opgezocht. Al gauw merkte ik dat de concurrenten een versimpelde interface en veel tutorials aanbieden. Waardoor de gebruiksvriendelijkheid wat hoger ligt.

Feedback Frenzy

Belanghebbende

Apollo Journey is een media bedrijf dat zich sinds 2017 bezig houdt met het bouwen van klanten hun idee in de vorm van innovatieve Augmented Reality, eXtended Reality en Virtual Reality toepassing.

Zij bouwen simulaties waarin de brandweer kan trainen tot een app voor het welzijn van de mens. Verder bestaat het team uit programmeurs, designers en consultants.

Design Challenge

"Hoe kan de brandweer met hun training scenario's in Flashover beter begeleid worden, zodat zij zelfstandig het programma kunnen opstarten om een scenario te spelen?"

Wat is het probleem?

Flashover is een bestaande Virtual Reality trainingssimulatie die door de brandweer wordt gebruikt in de kazernes.

De doelgroep heeft moeite met het zelfstandig opstarten van de VR-simulaties en om scenario's te spelen. De VR koffer is op dit moment niet gebruiksvriendelijk genoeg voor de doelgroep.



Afb. 1: De koffer waarin het VR programma in zit.

Belangrijkste inzichten uit mijn onderzoek

Deskresearch

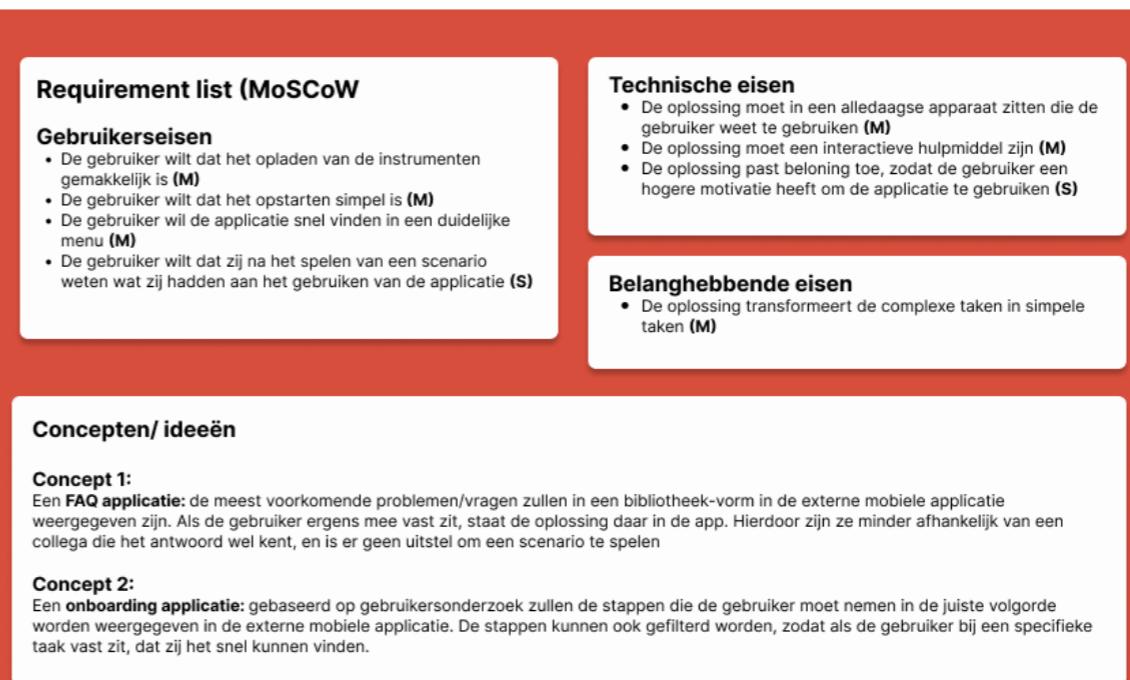
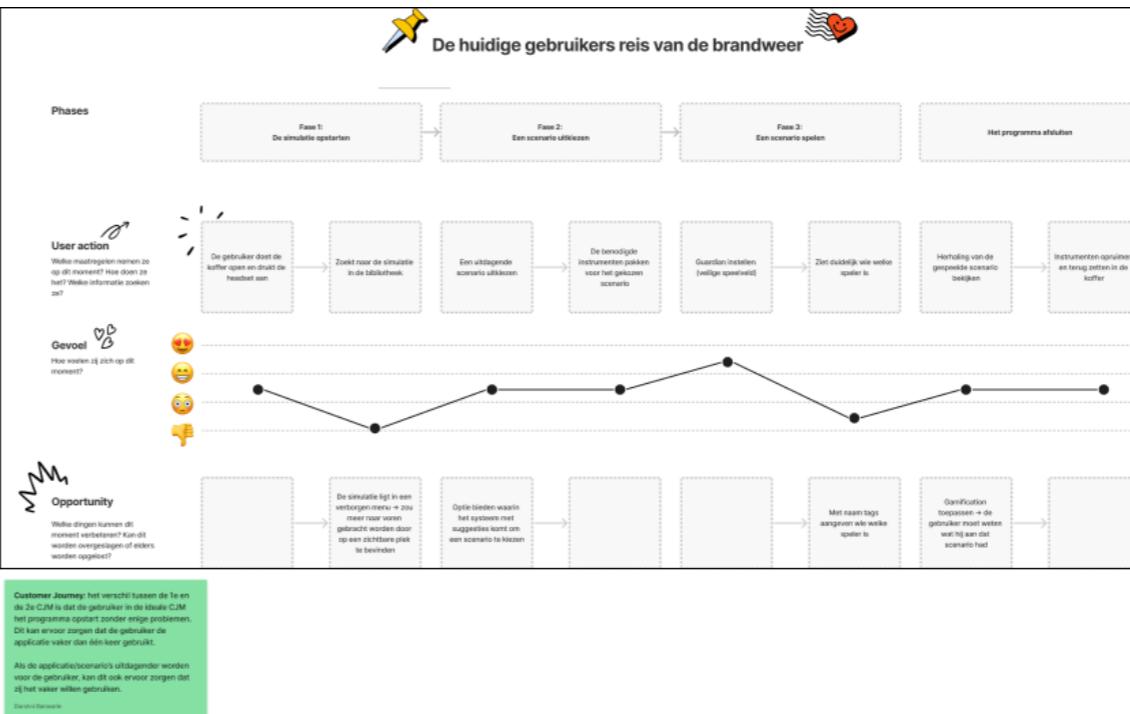
- De brandweer heeft een hechte band met elkaar → familie cultuur
- Door complexere uitdagingen aan te bieden, maakt dat een applicatie leuker → hogere motivatierempel voor gebruikers om het product te gebruiken

Observaties

- Het systeem switches automatisch van WiFi netwerk, dit belemmert de opstart van de applicatie → gebruiker zit vast
- De gebruiker kan de applicatie niet vinden, omdat het verborgen ligt in een apart menu
- De gebruiker weet niet wat zij moeten doen tijdens het spelen van een scenario
- De gebruiker heeft geen duidelijke inzicht in wat zij hebben bereikt met het spelen van een scenario

Survey

- De gebruiker wacht op iemand die de applicatie weet in te stellen, om Flashover te gebruiken
- Handelingen lopen anders dan verwacht → niet zoals in de "echte" wereld
- Technologie moet simpel blijven



Concepten/ ideeën

Concept 1:

Een **FAQ applicatie**: de meest voorkomende problemen/vragen zullen in een bibliotheek-vorm in de externe mobiele applicatie weergegeven zijn. Als de gebruiker ergens mee vast zit, staat de oplossing daar in de app. Hierdoor zijn ze minder afhankelijk van een collega die het antwoord wel kent, en is er geen uitstel om een scenario te spelen.

Concept 2:

Een **onboarding applicatie**: gebaseerd op gebruikersonderzoek zullen de stappen die de gebruiker moet nemen in de juiste volgorde worden weergegeven in de externe mobiele applicatie. De stappen kunnen ook gefilterd worden, zodat als de gebruiker bij een specifieke taak vast zit, dat zij het snel kunnen vinden.

Welk concept spreekt je het meeste aan? en waarom?

Darshni Banwarie

Volgende stappen:

Afronden voor fase

- Interviews afnemen met de doelgroep
- Empathy mapping

Concept

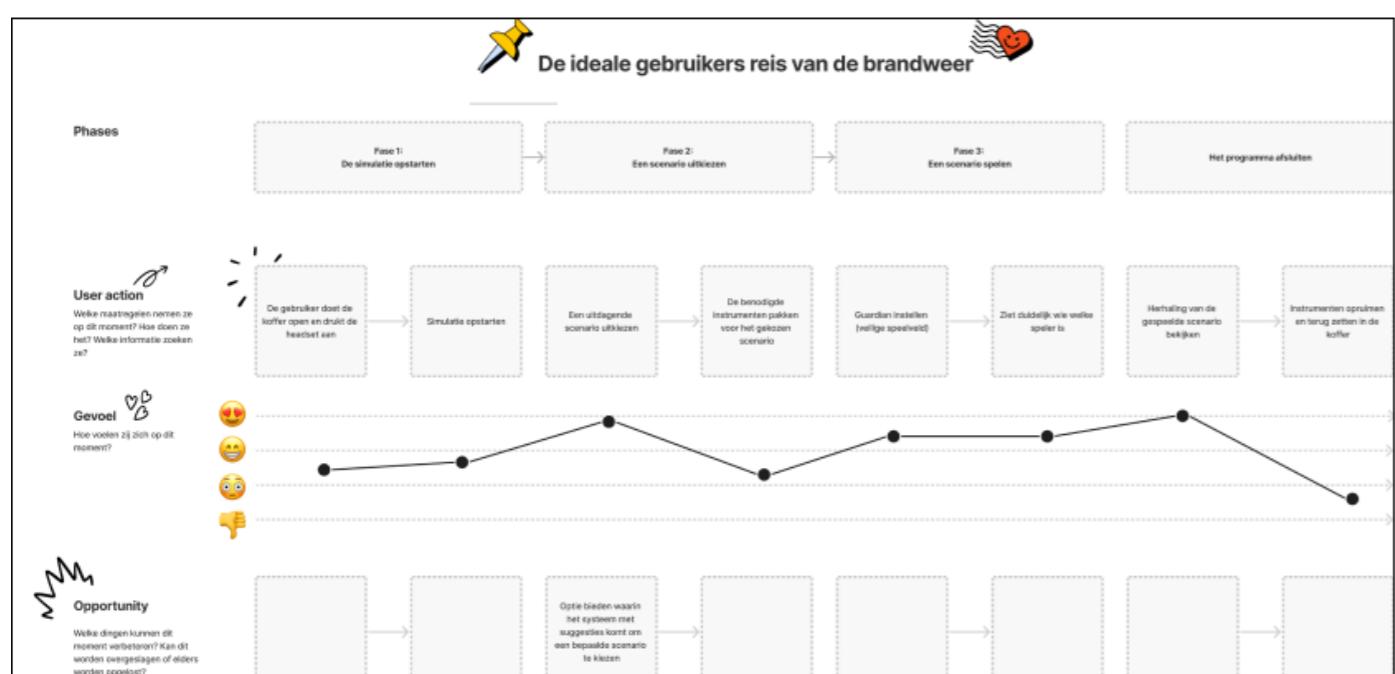
- Concept keuze bepalen
- Brainstormen
- Schetsen
- Wireframes maken

Valideren

- Testplan maken
- Peer review
- Testen met de doelgroep
- Itereren en high-fidelity schermen maken
- Testen met de doelgroep en experts

Afronden

- Evaluatie met de doelgroep en experts
- PB en DR schrijven
- Promo video maken
- Eindpresentatie doen
- Diploma halen



Groenlicht presentatie

Feedback/opmerkingen Feedback Frenzy 16 Januari 2023

Doel Feedback Frenzy

Tijdens de Feedback Frenzy was mijn doel om meer inzichten te krijgen van mensen die niks weten over mijn project. Op dat moment had ik 2 concepten uitgewerkt en hoopte nog feedback te krijgen op de 2 concepten die ik toen had. Verder hoopte ik nog meer richting/inspiratie te krijgen in mijn project.

Feedback:

- Met welke middelen ga je dit oplossen?
- Je kan een persoonlijke assistent maken die in het spel alles uitlegt (onboarding applicatie)
- Wat is je design challenge als ontwerper?
- Wat kun jij ontwerpen om deze ervaring te verbeteren? Bijv. er zijn veel technische problemen, waar jij niet zo veel aan kunt doen. Op dit moment is er geen cursus of training. Is jouw ontwerpopdracht dan uiteindelijk een advies + prototype naar het bedrijf toe om onboarding te verbeteren?

Dingen die ik na de Feedback Frenzy zal doen:

- Interviews afnemen
- Onderzoeken met welke middelen ik het probleem kan oplossen

Reflectie

Voor mij was de Feedback Frenzy niet heel nuttig, ik denk dat de organisatie ervan ook een rol hierin heeft gespeeld. Mijn groepje was alleen online aanwezig, en de rest was op locatie aanwezig. Door dat ik online aanwezig was, had ik moeite met het horen van de groep op locatie en ik kon het gesprek niet zo goed volgen.

Maar overall vond ik het wel leuk om naar de presentaties van mijn medestudenten te luisteren en zien waarmee zij bezig zijn.

Mijn Flashover Bibliotheek

Darshni Banwarie

500785940

Inleiding

*presentator notes: De afgelopen weken heb ik verschillende keuzes gemaakt, doelgroep onderzoek verricht, onderzoeksmethodes toegepast, ideegeneratie, en conceptualisatie toegepast.

Introductie

Mijn project gaat over Flashover; Flashover is een bestaande VR simulator ontwikkeld door de opdrachtgever Apollo Journey. De brandweer gebruikt deze applicatie om brandbestrijding te oefenen. En dat gebeurt in de veiligheid van hun werkruimte.

Huidige situatie



Huidige situatie



Het trainen in een fysieke brandsituatie is schadelijk voor de mens hun gezondheid, omdat ze worden blootgesteld aan giftige chemicaliën. Verder staat levensverwachting voor brandweerlieden 10 jaar korter dan de gemiddelde persoon. Daarom is een VR applicatie als Flashover van groot belang voor deze doelgroep.

De VR-applicatie ligt in een Flashover koffer, waarin alle apparatuur ook ligt. In de huidige situatie vindt de doelgroep het moeilijk om de VR-simulatie zelfstandig op te starten en vervolgens scenario's te spelen. De koffer is niet gebruiksvriendelijk genoeg voor de doelgroep, waardoor het minder vaak gebruikt word.

Design Challenge

“Hoe kan de **brandweer** middels een **digitaal interactieve product begeleid** worden in Flashover, zodat zij **zelfstandig** het programma opstarten om een **scenario** te spelen?”

Onderzoek

Deskresearch

Belangrijkste inzichten

- Brandweer wordt kwetsbaar gesteld voor chronische ziektes
- De levensverwachting voor brandweerlieden is 10 jaar korter dan de gemiddelde persoon.

Onderzoek

Interview

Belangrijkste inzichten

- De brandweer hun gezondheid gaat achteruit door het rook en vuur en ze beseffen het niet
- De gebruiker vindt de koffer intimiderend
- De gebruiker wilt de koffer open maken en dat Flashover werkt
- De gebruiker heeft niks met techniek

Onderzoek

Deskresearch

UNESCO-richtlijnen voor digitale inclusie voor laaggeschoolden en laaggeletterden

Belangrijkste inzichten

- Mensen met weinig digitale vaardigheden
- Mensen die laaggeletterd zijn

Onderzoek

Deskresearch

UNESCO-richtlijnen voor digitale inclusie voor laaggeschoolden en laaggeletterden

Kenmerken

- Sommige cognitieve vaardigheden nodig voor digitale interactie zijn onderontwikkeld
- De gebruikers zijn bang en vinden technologie sceptisch
- Basisgebruikers
- Gedreven door motivatie

Onderzoek

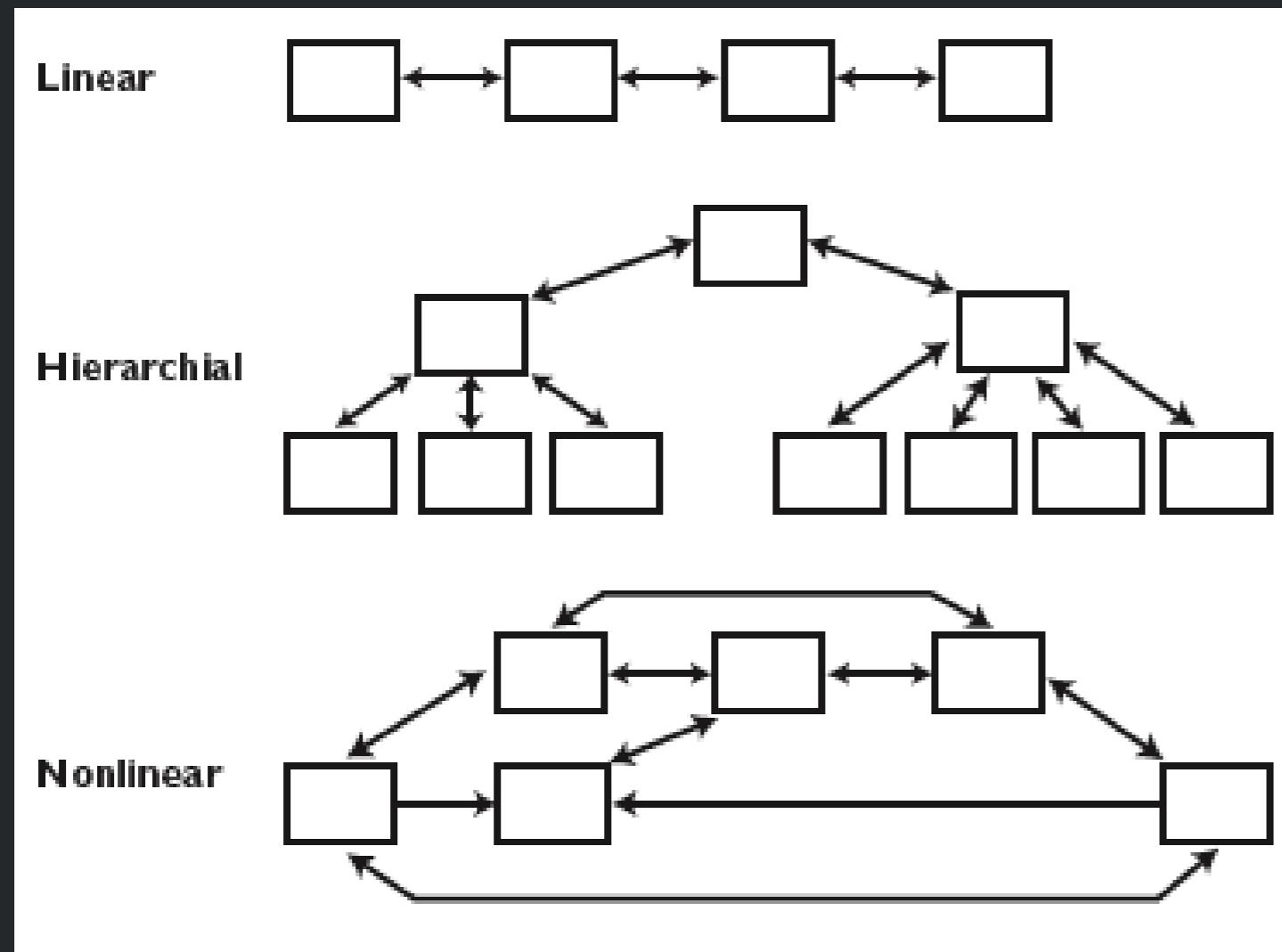
Deskresearch

UNESCO-richtlijnen voor digitale inclusie voor laaggeschoolden en laaggeletterden

Waarmee moet ik rekening houden?

- Consistent ontwerpen
- Taalgebruik waarmee de doelgroep gewend is
- Visuele wegwijzers toepassen
- De gebruikersinterface moet constant feedback geven
- Lineaire navigatie aanbieden

Lineaire navigatie



Onderzoek

Observatie

Belangrijkste inzichten

- De apparatuur is niet altijd opgeladen
- De gebruiker weet niet dat de koffer eigen Wi-Fi heeft
- Locatie van de applicatie is moeilijk te vinden



De huidige gebruikers reis van de brandweer



Phases

Fase 1:
De simulatie opstarten

Fase 2:
Een scenario uitkiezen & spelen

Het programma afsluiten

User action

Welke maatregelen nemen ze op dit moment? Hoe doen ze het? Welke informatie zoeken ze?

De gebruiker doet de koffer open met hun collega en drukt de headset aan

Ground level en guardian instellen

Komt in de lobby en zoekt naar unknown resources

Systeem zoekt naar de server

Demo leider: kiest de scenario

Demo gebruiker: speelt de scenario

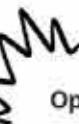
Demo gebruiker: speelt de scenario

Replay kijken om te evalueren met demo leider

Na afloop instrumenten opruimen

Gefeel

Hoe voelen zij zich op dit moment?



Opportunity

Welke dingen kunnen dit moment verbeteren? Kan dit worden overgeslagen of elders worden opgelost?

Instructies hoe de apparatuur opgeladen moet worden

De simulatie ligt in een verborgen menu → zou meer naar voren gebracht worden door op een zichtbare plek te bevinden

Optie bieden waarin het systeem met suggesties komt om een scenario te kiezen

Leerdoelen stellen

Prototype

<https://www.figma.com/proto/EkpyjjEhU29I2nqsrHjKw3/Afstuderen?page-id=181%3A1053&node-id=181%3A1054&viewport=498%2C379%2C0.16&scaling=min-zoom&starting-point-node-id=181%3A1054>

Komende stappen

Testen met de doelgroep, inzichten verzamelen uit de gebruikerstesten, itereren, valideren, conclusie schrijven en reflectie

**Bedankt voor
jullie aandacht!**

Interviews

Interview/user test met Peter Heijmen

→ Product owner vanuit de brandweer

→ Teamleider & trainer brandweer

Inzichten uit het interview met Peter Heijmen

- Er zijn 36 posten die gebruik maken van Flashover
- Er zijn te veel problemen met dat de koffer niet werkt
- De gebruiker wilt dat ze de koffer open kunnen maken en dat Flashover werkt
- Gebruikers voelen zich geïntimideerd → QR code sticker op de koffer met instructies
- QR code met: 1. Nieuwe gebruikers welkom heten 2. U gaat aan de slag → belangrijke items → scenario 3. Wiki/FAQ
- Gebruikers hebben niks met techniek
- Gebruikers willen zo min mogelijk kliks
- Straalpijpen kunnen ook met controller
- Flashover laagdrempelig maken
- First time users hebben eerste 2 uren moeite → voor de meeste gebruikers is het gebruik hiervan niet gemakkelijk
- Als designer moet ik denken als een onwetende gebruiker
- Opladen is een vraagteken
- Hoe werken functionaliteiten/knoppen is een vraagteken
- Leerdoelen bepalen is nodig
- Meer informatie is nodig → informeren is leren
- De brandweer moet via Flashover de consequenties realiseren van een echt scenario
- De knoppen in het interface werken niet zoals mensen dat verwachten
- Nadeel koffer → het moet op stroom geplugd zijn
- De brandweer hun gezondheid gaat achteruit door het rook en vuur → ze beseffen het ook niet zo zeer
- De mannen zijn koppig
- Consequenties realiseren met scenario's
- Stukje bewust zijn krijgen met het gebruiken van Flashover
- Lesdoelen !!
- Scenario creator

Interview met Brenn Smith

Interviewer: Darshni Banwarie
Respondent: Brenn Smith
Datum: 17 maart 2023
Tijd: 13.15u
Locatie: Kazerne Diemen

D: Zou ik je gegevens mogen z.a. naam en leeftijd?

B: Brenn Smith, leeftijd 35

D: Welke functie heb je bij de brandweer?

B: Ik ben vrijwilliger hier in Diemen, daar ben ik bevelvoerder en ik ben beroeps in Amsterdam en daar ben ik gewoon brandwacht.

D: En hoe lang doe je dit?

B: Sinds 2012. 11 jaar nu.

D: Dat is best wel lang

B: Ja

D: En waarom heb je ervoor gekozen om een vrijwilliger bij de brandweer te worden?

B: Mijn broer zat erbij. Dus het leek me wel leuk.

D: Zou je meer kunnen vertellen over je werkzaamheden?

B: Ja. Als vrijwilliger of als beroepsbrandweerman? Er zit een verschil in tussen namelijk.

D: Over beiden

B: De vrijwilliger woont in de buurt van de kazerne. ik woon hier 200 meter vandaan.

D: Ik las in een advertentie dat je 4 minuten van de kazerne moet wonen?

B: 3 minuten inderdaad. Als je op de auto wil zitten is dat wel fijn. En ik heb een pieper eigenlijk de hele week bij me. Ik doe gewoon mijn leven en als het alarm gaat dan kom ik zo snel mogelijk naar de kazerne en dan doe ik de uitdruk. Dat is wat je als vrijwilliger kort gezegd doet. Maandagavond oefen je elke week om getraind te blijven. En dan heb je momenten dat je van de pieper afgaat. Je oefent hier elke maandagavond met de vrijwilligers . we zijn op 37 man nu. En oefenen we een aantal scenario's. Binnen een jaar moet je al je taken geoefend hebben en al je oefenkaarten.

D: Trainen jullie ook met vuur?

B: Ja. We hebben realistische oefeningen. Je hebt verschillende soorten. We hebben boka's misschien ken je dat wel op Schiphol. We hebben een oefencentrum. Daar kunnen wij realistisch oefenen, alleen wordt de brand

gasgestookt. Dat betekent dat de vlammen wel zichtbaar zijn, maar dat het eigenlijk alleen uit gaat als je hem zelf uit doet. Dus dat gebeurt handmatig door iemand. En qua temperatuur kunnen ze het niet heet krijgen. Dus we gaan wel eens naar andere oefencentra waar het gewoon hout gestookt wordt en daar heb je meer warmte.

D: Ik hoorde ook over een oefencentrum dat een dorp was en omgebouwd werd?

B: In Wesel denk ik. Dat is in Duitsland, net over de grens. Het is vrij dichtbij, anderhalf uur rijden. En daar staat een houten militaire oefenterrein en dat hebben ze nu omgebouwd tot een brandweeroefencentrum. Dat is echt top, het is leuk om te oefenen daar.

D: Welke speciale vaardigheden moet je hebben voor deze baan? En maakt t ook uit als je een bril hebt?

B: Ik heb -6 dus ik kan niet goed zien. Ik heb lenzen. Als vrijwilliger, als je aangenomen wilt worden heb je een keuring; een fysieke keuring, een mentale keuring en een aantal testen die je moet doen. Je hebt een aantal gesprekken. Als je als beroeps aangenomen wil worden zitten er nog sporttesten aan vast. Er zit nog een selectie kamp aan vast. De opleiding is hetzelfde voor beiden. Dus er zijn wel wat vaardigheden die je moet kunnen inderdaad.

D: Ik zit nu zelf op -12, dus ik vroeg me af of dat iets zal zijn waardoor ik afgekeurd zal worden als ik er ooit aan denk om vrijwilliger te worden.

B: Meen je niet. Ja er zijn van die speciale brillen die binnen je masker passen. Maar ik vind lenzen wel prettier. Maar dat kan gewoon dat je hier mag komen werken. T hangt ook vanaf waar je woont en of je aangenomen word.

D: Wat inspireert je het meeste over dit werk?

B: Het mooiste vind ik en dat zag je vandaag ook. Je bent op dienst en het is vaak rustig, je doet een bakkie, je bent aan het relaxen, een beetje aan het geinen. Het alarm gaat aan en iedereen zet die knop op en je gaat meteen wat doen om te helpen zegmaar. Heel veel klusjes zijn niet spannend, maar soms zijn ze een stuk leuker. Vandaag was er een vrouw met haar fiets onder een vrachtwagen gekomen. Maar we hebben haar kunnen bevrijden, dus ik hoop dat t verder goed gaat met haar.

D: Was zij zwaargewond?

B: Ja, zij lagen met haar benen onder het wiel nog, dus we hebben de vrachtwagen moeten optillen met hefkussen en haar kunnen bevrijden. Dus het was een hele andere dag dan dat ik verwacht had. T was wel een spannende klus. Elke dag is weer iets anders.

Bij beroepsdienst kom ik naar binnen, dan weet ik dat ik op de auto zit als het te lang gaat, ik zit op de kazerne de hele dag. Als vrijwilliger; ik kan met mn dochter aan het spelen zijn dan gaat het alarm, dan moet je alles laten vallen en dat is wel raar af en toe.

D: Vind je het soms lastig wanneer je dat moet doen?

B: Ja zeker, toen het alleen mijn vrouw en ik was , toen ging dat een stuk makkelijker. Maar nu zeker hoe ik een kind heb ben ik minder beschikbaar. Je kan niet altijd.

D: Heb je een routine elke dag? Of verschilt dat

B: Als ik op dienst ben, zeker. Wat ik fijn vind aan de brandweer is dat het strucinizeert in wat je moet doen elke dag . Je hebt s'ochtends je apple met het voertuig controleren, of de spullen goed zijn. Dan heb je s'ochtends vaak ruimte om eerst te schoonmaken op de kazerne, we gaan meestal sporten buiten als het mooi weer is of binnen. En s'middags doen we zo een oefening ga je gezamenlijk. En dan heb je avond nog. En ondertussen kan het alarm steeds gaan. Dus dat is hoe je dag er wel uit ziet.

D: In hoeverre heb je ervaring met technologie?

B: Ik werk op de proeftuin kazerne die ooit daar begonnen is daar heb ik een aantal keer mogen oefenen met VR concepten. Maar veel meer dan dat is het ook niet. Ik krijg wel een nieuwsbrief eens in de zoveel tijd en dan lees je mee, maar meer dan dat is het niet.

D: Wat vind je ervan om met VR te trainen?

B: ik denk dat het goed is om als middel te hebben op je kazerne, want je bent nu afhankelijk van momenten, zeker als beroeps ga je niet vaak oefenen buiten je kazerne want je staat voor de dienst. Dus als je iets laagdrempelig hebt waarmee je kan oefenen op de kazerne, wat realistisch lijkt en jou verder kan helpen daar zie ik nog wel meerwaarde in. Ik weet wel dat er een kist was gekomen die wij mochten uitproberen, maar dat was weer een aantal jaar terug dat dit is gebeurd.

D: Als je kazerne een Flashover koffer had en jullie ermee oefenden, wat zou jij belangrijk vinden dat Flashover heeft?

B: Het lastige eraan is, is het individueel of is het voor een groep? Zeker als het over brandbestrijding gaat, dan is samenwerken heel belangrijk. Eigenlijk wil je dat je met zn 6 werken

D: Maximaal 6 mensen kunnen ermee trainen

B: Als je het hele scenario met 6 mensen kan spelen dan heeft dat zeker meerwaarde. Dan lijkt het meer realistisch. Heb je het over basale vaardigheden

zoals straalpijpvoering, dan kan je dat natuurlijk veel beter individueel doen. Ik hoorde je net over een cirkel/grens tekenen, dan weet ik niet hoe realistisch het is als je in een ruimte moet blijven. Dan heb ik het gevoel dat ik een game aan het spelen ben, hoewel ik dat heel graag doe in mijn vrije tijd. Maar dan weet ik niet of ik daaruit trainingsdoeleinden wil uithalen. Het moet kwalitatief wel goed zijn

D: Ik kan me voorstellen dat je heel goed moet kunnen omgaan met stress en dat je snel moet kunnen handelen/nadenken.

B: Wat je vaak bij oefeningen merkt en dat zeggen mensen "het is maar een oefening" het echte stressniveau zoals je dat vanochtend ook zag, ja dat is anders. Dat is moeilijk na te bootsen zeg maar. Ik merk wel dat je zintuigen daar wel kunnen helpen, dus ik ben nu zie wel vuu, maar als ik het kan voelen wordt het al realistischer, als er geluid bij komt wordt het realistischer. T kan je best goed voorbereiden, alleen nu is t echt het idee blijft lastig.

D: Hoe was je eerste ervaring met een brandsituatie?

B: Het is sowieso anders dan dat je leert in je opleiding, je denkt dat het in t echt ook zo zou moeten gaan, het is veel donkerder, je ziet echt niks. Het is warmer. Mijn eerste of ik heb een inzet gehad waar ik het gevoel van angst kwam. Dat ik echt bedacht van waarom doe ik dit eigenlijk? Ik wil nu eigenlijk helemaal niet zijn maar ja je bent de brandweer man dus je moet dit doen. En je gaat door want het hoort erbij. Maar dat gevoel is me wel bijgebleven, echt even het moment van ik wil naar buiten ik wil hier niet meer blijven.

D: Op dat moment gaat je brein in fight or flight mode?

B: Ja zeker. En dan ben ik blij dat ik rationeel heb kunnen nadenken van oké het gaat goed je hebt je training je hebt je spullen je bent met je team we gaan het oplossen. Maar het was een heel bijzonder ding in je hoofd

D: Zijn er misschien nog meer dingen die jij zou willen vertellen over het werk?

B: Ik vind het een prachtige baan sowiso ik raad het ook echt iedereen aan ook als vrijwilliger. Ik heb altijd in het onderwijs gewerkt toen ik alleen vrijwilliger was naast je normale beroep vult het heel veel dingen aan in je leven dus het is echt wel de moeite waard. Je leert er dingen en je maakt dingen mee die je in je dagelijks leven niet doet. Met dit soort programma's en dit soort oefeningen; wat ik lastig vind bij het oefenen bij de brandweer is; neem de klus van vandaag nou onder een vrachtwagen van de 11 jaar dat ik hier zit is dit de 1e keer dat ik dit mee maak op deze manier dat ik ook echt dat een vrouw nog leeft en dat je dingen moet doen; ik heb dit een aantal keer geoefend in de afgelopen jaren. Maar je moet maar wachten totdat jij aan de beurt bent, dat maakt het wel

lastig. Soms moet je heel erg gemotiveerd zijn om te blijven oefenen en ik zie aan veel van mijn collega's dat ze zich ook wel verschuilen van wat is de kans dat ik dit ook ga meemaken. Vandaag van de 37 hebben maar 6 brandweer dit meegemaakt. Dus je moet maar net op de dienst zijn, je moet maar net op de auto zitten op dat moment.

D: Hoe jullie best wel heftige dingen meemaken, blijven de gebeurtenissen bij jullie staan?

B: Sommige plekken blijven bij me, daar moet ik wel eerlijk in zijn. Ik woon hier natuurlijk ook in Diemen, en er zijn echt wel plekken waar ik een klusje heb gehad en die vergeet je niet meer. Maar de echte beelden over het algemeen, die trekken wel weg. Wat me vaker blijft zitten zijn de geluiden. Die vind ik moeilijker om los te laten

Gesprek met Bryan Blijd

Gesprek met Bryan Blijd, vrijwilliger brandweer

Datum: 17/03/2023

*Context: Op deze dag had ik een afspraak bij de brandweer ingepland om interviews af te nemen. Voordat ik daar aankwam, kreeg de brandweer een melding over een ongeluk dichtbij Amsterdam Rai. Hierdoor kwam ik in contact met Bryan en kwamen wij in gesprek met elkaar terwijl ik wachtte tot de ploeg terug was.

Ik vroeg Bryan zijn mening over VR en of de brandweer het moet implementeren. En dit had hij te zeggen: "VR kan een aanvulling zijn, zeker bij hulpverlening om het gevoel vast te houden. Maar dat het oefenen in de praktijk voorkeur heeft, omdat brandgevaar geen voorspelbaar fenomeen is. Net als bij autorijden leer je het pas nadat je je diploma hebt gehaald en als je de aantal uren hebt gereden.

Flashover is goed voor vrijwilligers en hiermee kan je een stuk geoefendheid aan ze geven."

Bryan zag een advertentie dat er naar vrijwilligers wordt gevraagd in de brandweerkazerne Diemen aan de D.J. Den Hartoglaan 2. En dacht: "Nou dit is iets voor mij". Hij wist niet dat hij ook een vergoeding zou krijgen voor zijn diensten.

Het werk van de brandweer vergt vooral intrinsieke motivatie. Verder werkt hij als vrijwilliger, omdat hij wilt de mens helpen. Hij wilde eerst piloot worden, maar dat werk vond zijn pleegmoeder te gevaarlijk. Dus hij lag in de dilemma om een carrière keuze te maken, waarvan hij nog een schuldgevoel zou hebben. Later kwam de brandweer op zijn pad.

Inzichten uit het gesprek met Rene Fennema

*Context: Tijdens het uitvoeren van een gebruikerstest met Rene, kwamen we vanzelf in gesprek over zijn achtergrond, zijn werk en hoe zijn leven er uit ziet. Ik heb het gesprek niet opgenomen, omdat ik niet eraan had gedacht om het op te nemen. Dus ik zal in dit document de onderdelen opnoemen die ik met mijn geheugen heb opgenomen.

- Rene komt uit Amsterdam en verhuisde naar Bussum met zijn vrouw om in een rustige buurt te wonen
- Hij startte als ondernemer, maar het werk werd eentonig. Hij had geen werknemers in dienst, dus hij werkte vaak alleen thuis. Door dat hij zo vaak op zijn laptop thuis werkte, was hij weinig in beweging.
- Er kwam een brochure in de post, dat de kazerne in zijn buurt die ±4 minuten verwijderd is, naar vrijwilligers zoekt. Hierdoor startte hij als vrijwilliger bij de brandweer. Vrijwilliger bij de brandweer heeft hij 5 jaar gedaan, toen kwam er een vacature vrij voor beroepsbrandweer. En sinds 6 jaar werkt hij als beroepsbrandweer.
- De brandweer krijgt een pieper/pager mee, dat is een communicatiemiddel waarmee zowel vrijwilligers als beroepsbrandweer opgeroepen kunnen worden. Doordat het scherm van de pager erg klein is, komen er alleen adres, situatie en voertuig te staan. Als er 6 brandweerlieden nodig zijn, en een kazerne heeft 20, wordt iedereen opgeroepen, omdat de regel is dat iedereen binnen 4 minuten op de kazerne moet zijn. De brandweerlieden hebben dus altijd in hun omgeving een uniform bij, zodat zij zich snel kunnen aankleden en naar de kazerne gaan. Het maximale tijd dat zij nemen om zich klaar te maken en te vertrekken, zijn 8 minuten. Maar dat is zelfs te lang.
- Enerzijds is het vak wel heftig, omdat de brandweer heftige beelden (slachtoffers) ziet. Maar anderzijds kunnen ze de medemens helpen en teruggeven aan de maatschappij. En dat is het mooie aan dit vak
- De brandweer werkt in een hechte familieband

Usability testing

Usability test Mijn Flashover Bibliotheek, versie 2 met Sebastiaan

User test 1 Mijn Flashover Bibliotheek

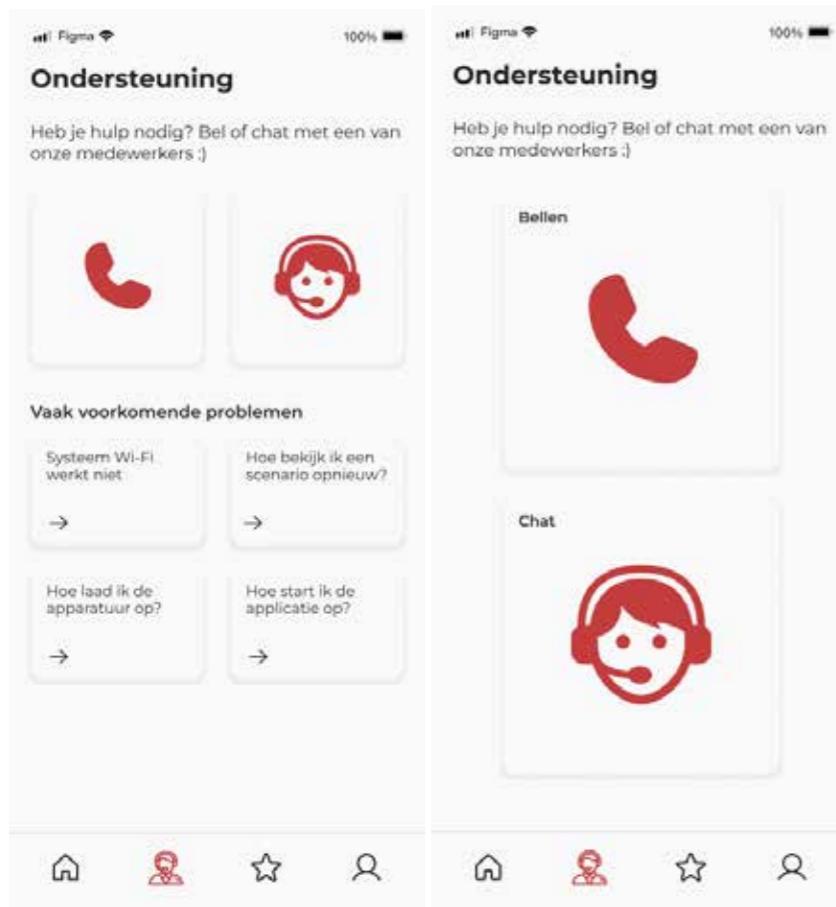
Applicatiernaam
Mijn Flashover Bibliotheek Link: https://www.figma.com/proto/EkpyjjEhU29l2nqsrHjKw3/Afstuderen?page-id=181%3A1053&node-id=296%3A1171&viewport=690%2C-1201%2C0.46&scaling=scale-down&tarting-point-node-id=296%3A1171
Inleiding
Welkom bij de usability test. Tijdens deze user test heb ik een paar opdrachten voorbereid die binnen de prototype plaats zullen vinden. Hierop zullen wij testen of mijn prototype gebruiksvriendelijk is en zal ik feedback naar vragen. *Note: het laatste icoon in de navigatiebar met een poppetje heb ik nog niet uitgewerkt. Dus die werkt niet
Mijn gegevens
Darshni Banwarie darshnibanwarie@gmail.com 0640589782 De user test kunnen wij altijd telefonisch doen, op locatie of via videobellen. Laat maar weten wat beter uitkomt!
Algemene informatie respondent
Naam: Sebastiaan H
Leeftijd:
Datum: 15/03/2023
Scenario
Je gebruikt de VR applicatie Flashover zelfstandig, maar tijdens het gebruik van Flashover gaat de koptelefoon niet aan. Gelukkig bestaat Mijn Flashover Bibliotheek waarin je instructies kunt vinden hoe je dit probleem kunt oplossen. Dus pak je je telefoon erbij en start je de applicatie.

Opdrachten	Vragen
1. Kun je de onboarding/introductie	Was dit onderdeel duidelijk?

doorlopen?	
2. Nu ben je op de home pagina. Kun je de tegel vinden waar je instructies over de koptelefoon vind? En eventueel erop klikken?	Hoe ervaarde je het vinden van dit onderdeel? Wat is jouw mening over de taalgebruik die ik heb toegepast?
3. Zou je de instructies van de koptelefoon in je favorieten kunnen toevoegen?	Hoe ervaarde je het vinden van dit onderdeel?
4. Waar zou je je favoriete instructies kunnen vinden?	Is de icoon voor jouw favoriete onderdelen duidelijk? Hoe kan ik dit verbeteren?
5. Je komt een probleem tegen in Flashover, maar kunt het niet vinden in de applicatie Mijn Flashover Bibliotheek. Op welk icoon zou je tikken om hulp te kunnen vragen?	Is de icoon van de ondersteuningspagina duidelijk? Hoe kan ik dit verbeteren? Welke onderdelen mist deze pagina voor jou?

A/B test

Hieronder staan er 2 afbeeldingen van de ondersteuningspagina wanneer je toch niet uitkomt in Flashover. Welke variant is duidelijker voor jou? En waarom?
Feedback: Vanzelfsprekend



Variant 1

Variant 2

Maar eerst de meest voorkomende problemen zetten, zodat de brandweer alsnog naar een oplossing zoekt, voordat zij contact zoeken.

Overige feedback op Mijn Flashover Bibliotheek

- Profiel vervangen met vaak voorkomende problemen
- Bij de home scherm scrollen en een pijltje zetten

Overige feedback Flashover VR (koffer)

- Weet niet welk knopje hij moet drukken op de controller om een tool te pakken
- Schrikt van hoe groot alles is
- Weet niet wat hij moet doen/pakken -> geen instructies
- Wordt naar de straat verplaatst nadat hij een taak had voltooid
- Controls zijn niet duidelijk

- Interacties zijn niet soepel
- Weet niet hoe hij een andere straalpijp kan gebruiken
- Wordt op willekeurige momenten tijdens het spelen naar een andere plek verplaatst
- Grijpen werkt niet
- UI moet liever tekst aanbieden i.p.v. icoontjes
- Te weinig instructies

Usability test Mijn Flashover Bibliotheek, versie 2 met Amber

User test 2 Mijn Flashover Bibliotheek

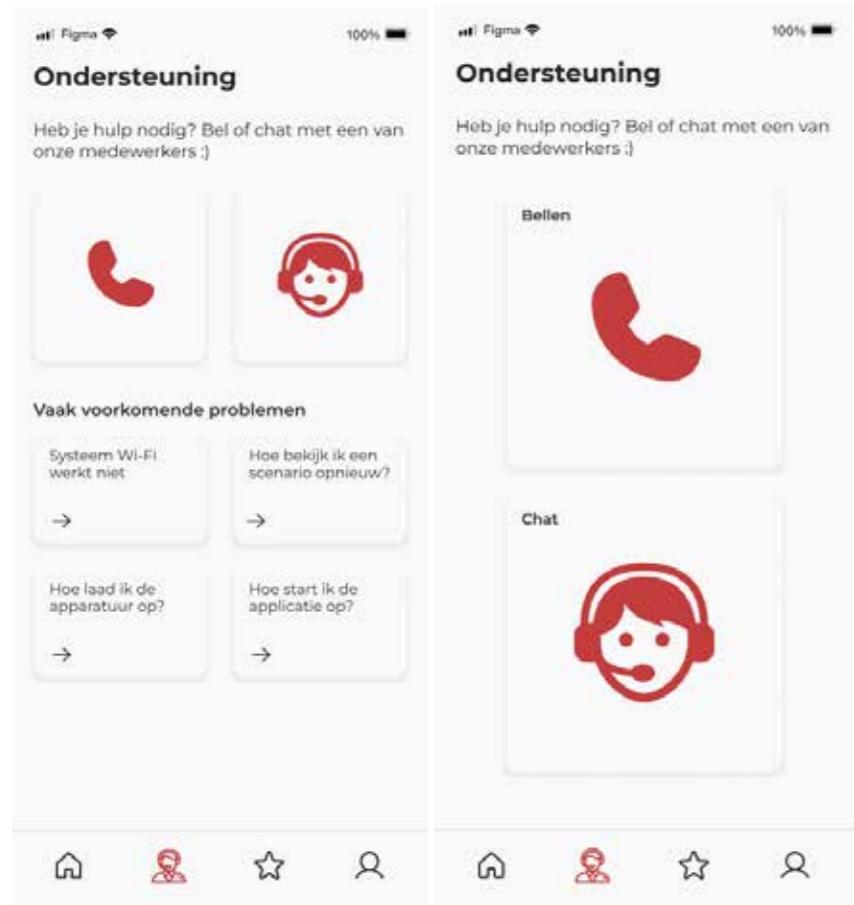
Applicatiernaam
Mijn Flashover Bibliotheek Link: https://www.figma.com/proto/EkpyjiEhU29I2nqsrHjKw3/Afstuderen?page-id=181%3A1053&node-id=296%3A1171&viewport=690%2C-1201%2C0.46&scaling=scale-down&tarting-point-node-id=296%3A1171
Inleiding
Welkom bij de usability test. Tijdens deze user test heb ik een paar opdrachten voorbereid die binnen de prototype plaats zullen vinden. Hierop zullen wij testen of mijn prototype gebruiksvriendelijk is en zal ik feedback naar vragen. *Note: het laatste icoon in de navigatiebar met een poppetje heb ik nog niet uitgewerkt. Dus die werkt niet
Algemene informatie respondent
Naam: Amber D
Leeftijd:
Datum: 15/03/2023
Scenario
Je gebruikt de VR applicatie Flashover zelfstandig, maar tijdens het gebruik van Flashover gaat de koptelefoon niet aan. Gelukkig bestaat Mijn Flashover Bibliotheek waarin je instructies kunt vinden hoe je dit probleem kunt oplossen. Dus pak je je telefoon erbij en start je de applicatie.

Opdrachten	Vragen
6. Kun je de onboarding/introductie doorlopen?	Was dit onderdeel duidelijk?

7. Nu ben je op de home pagina. Kun je de tegel vinden waar je instructies over de koptelefoon vind? En eventueel erop klikken?	Hoe ervaarde je het vinden van dit onderdeel? Wat is jouw mening over de taalgebruik die ik heb toegepast?
8. Zou je de instructies van de koptelefoon in je favorieten kunnen toevoegen?	Hoe ervaarde je het vinden van dit onderdeel?
9. Waar zou je je favoriete instructies kunnen vinden?	Is de icoon voor jouw favoriete onderdelen duidelijk? Hoe kan ik dit verbeteren?
10. Je komt een probleem tegen in Flashover, maar kunt het niet vinden in de applicatie Mijn Flashover Bibliotheek. Op welk icoon zou je tikken om hulp te kunnen vragen?	Is de icoon van de ondersteuningspagina duidelijk? Hoe kan ik dit verbeteren? Welke onderdelen mist deze pagina voor jou?

A/B test

Hieronder staan er 2 afbeeldingen van de ondersteuningspagina wanneer je toch niet uitkomt in Flashover. Welke variant is duidelijker voor jou? En waarom?
Feedback:



Variant 1

Variant 2

Zodat de gebruiker niet meteen gaat bellen en nog zelfstandig het probleem probeert op te lossen.

Overige feedback op Mijn Flashover Bibliotheek
<ul style="list-style-type: none"> - Social media wall/about us + updates vervangen met "Mijn profiel" - Whatsapp icoon gebruiken voor helpdesk

Overige feedback Flashover VR (koffer)

- UI heeft mooie designs
- Teveel bugs
- Geen tutorial -> pop-up laten verschijnen met instructies
- Tutorial aanbieden voor de demo persoon
- Kon niet uitpuzzelen hoe ze de masker kon aanzetten

User test 1 Mijn Flashover Bibliotheek

Applicatiernaam	
Mijn Flashover Bibliotheek	Link: https://www.figma.com/proto/EkpyjjEhU29I2nqsrHjKw3/Afstuderen?page-id=181%3A1053&node-id=296%3A1171&viewport=690%2C-1201%2C0.46&scaling=scale-down&tarting-point-node-id=296%3A1171
Inleiding	
	Welkom bij de usability test. Tijdens deze user test heb ik een paar opdrachten voorbereid die binnen de prototype plaats zullen vinden. Hierop zullen wij testen of mijn prototype gebruiksvriendelijk is en zal ik feedback naar vragen.
Algemene informatie respondent	
Mijn gegevens	Naam: Brenn Darshni Banwarie darshnibanwarie@gmail.com 0640589782
Datum: 17/03/2023	
Scenario	
	Je gebruikt de VR applicatie Flashover zelfstandig, maar tijdens het gebruik van Flashover gaat de koptelefoon niet aan. Gelukkig bestaat Mijn Flashover Bibliotheek waarin je instructies kunt vinden hoe je dit probleem kunt oplossen. Dus pak je je telefoon erbij en start je de applicatie.

Opdrachten	Vragen
1. Kun je de onboarding/introductie doorlopen?	Was dit onderdeel duidelijk? Is dit nodig?
2. Nu ben je op de home	Hoe ervaarde je het vinden van dit

pagina. Kun je de tegel vinden waar je instructies over de koptelefoon vind? En eventueel erop klikken?	onderdeel? Wat is jouw mening over de taalgebruik die ik heb toegepast? Het goedemorgen is leuk. Ik zou liever typen. In plaats van zoeken van een koptelefoon zoeken. Ik kan het niet direct vinden, dus ik zou eerder stoppen. Je probeert heel veel zelf en anders laat je het. Ik zou op google zoeken. Een koptelefoon zie ik anders dan headset, dus op taal moet je letten
3. Zou je de instructies van de koptelefoon in je favorieten kunnen toevoegen?	Hoe ervaarde je het vinden van dit onderdeel?
4. Waar zou je je favoriete instructies kunnen vinden?	Is de icoon voor jouw favoriete onderdelen duidelijk? Hoe kan ik dit verbeteren?
5. Je komt een probleem tegen in Flashover, maar kunt het niet vinden in de applicatie Mijn Flashover Bibliotheek. Waar zou je nog meer zoeken naar een oplossing?	Is de icoon van de "meest voorkomende problemen" duidelijk? Hoe kan ik dit verbeteren? Welke onderdelen mist deze pagina voor jou? De bel icoon lijkt op bellen. En de pop lijkt ook op bellen.
6. Je komt er zelf toch niet uit. Op welk icoon zou je tikken om hulp te kunnen vragen?	Is de icoon van de ondersteuningspagina duidelijk? Hoe kan ik dit verbeteren? Welke onderdelen mist deze pagina voor jou?

Overige feedback op Mijn Flashover Bibliotheek
<ul style="list-style-type: none"> - Help pagina: vaak voorkomende problemen wil ik liever op home. En als ik contact wil leggen wil ik dit niet zien want ik heb besloten om contact te leggen - De meeste brandweermannen gaan dingen proberen en zelf oplossen - De icoon van vaak voorkomende problemen vind ik onduidelijk. Ik zou hier eerder settings van de app verwachten. Ik zou een FAQ icoon daar plaatsen. - Spraak toepassen om een probleem op te zoeken i.p.v. te typen - Een getal zou helpen bij meer problemen - Video minder dan een minuut; 30 seconden is top - Spraak is beter dan tekst - Het is goed zichtbaar, maar ik ga veel moeten klikken om erachter te komen

wat in die tegels zit

- De termen/koppen boven de tegels komen niet overeen met de tegels
- Letten op nederlands
- Ik zie spelfouten
- Ik zou met 1 stijl werken, de layout is een beetje chaotisch
- Omdat de scenario's 1 foto zijn dan kom ik in de war
- Gaat geen app downloaden
- Ik zou deze app liever in de vr willen zien
- Ik zou een qr code willen scannen
- De brandweer gebruikt veel qr codes

Usability test Mijn Flashover Bibliotheek, versie 3 met Bryan Blijd

User test 2 Mijn Flashover Bibliotheek

Applicatienaam
Mijn Flashover Bibliotheek Link: https://www.figma.com/proto/EkpyjjEhU29l2nqsrHjKw3/Afstuderen?page-id=181%3A1053&node-id=296%3A1171&viewport=690%2C-1201%2C0.46&scaling=scale-down&tarting-point-node-id=296%3A1171
Inleiding
Welkom bij de usability test. Tijdens deze user test heb ik een paar opdrachten voorbereid die binnen de prototype plaats zullen vinden. Hierop zullen wij testen of mijn prototype gebruiksvriendelijk is en zal ik feedback naar vragen.
Mijn gegevens
Darshni Banwarie darshnibanwarie@gmail.com 0640589782
Algemene informatie respondent
Naam: Bryan Blijd
Leeftijd:
Datum: 17/03/2023
Scenario
Je gebruikt de VR applicatie Flashover zelfstandig, maar tijdens het gebruik van Flashover gaat de koptelefoon niet aan. Gelukkig bestaat Mijn Flashover Bibliotheek waarin je instructies kunt vinden hoe je dit probleem kunt oplossen. Dus pak je je telefoon erbij en start je de applicatie.

vinden waar je instructies over de koptelefoon vind? En eventueel erop klikken?	taalgebruik die ik heb toegepast?
3. Zou je de instructies van de koptelefoon in je favorieten kunnen toevoegen?	Hoe ervarde je het vinden van dit onderdeel?
4. Waar zou je je favoriete instructies kunnen vinden?	Is de icoon voor jouw favoriete onderdelen duidelijk? Hoe kan ik dit verbeteren?
5. Je komt een probleem tegen in Flashover, maar kunt het niet vinden in de applicatie Mijn Flashover Bibliotheek. Waar zou je nog meer zoeken naar een oplossing?	Is de icoon van de "meest voorkomende problemen" duidelijk? Hoe kan ik dit verbeteren? Welke onderdelen mist deze pagina voor jou?
6. Je komt er zelf toch niet uit. Op welk icoon zou je tikken om hulp te kunnen vragen?	Is de icoon van de ondersteuningspagina duidelijk? Hoe kan ik dit verbeteren? Welke onderdelen mist deze pagina voor jou?

Overige feedback op Mijn Flashover Bibliotheek
<ul style="list-style-type: none"> - De basis van het prototype ziet er goed uit, maar ik denk dat je het nog verder moet uitwerken. Nu kan je niet op veel dingen klikken - Voor mij is de werking wel logisch - Ik denk dat je opnieuw naar de iconen moet kijken

Opdrachten	Vragen
1. Kun je de onboarding/introductie doorlopen?	Was dit onderdeel duidelijk?
2. Nu ben je op de home pagina. Kun je de tegel	Hoe ervarde je het vinden van dit onderdeel? Wat is jouw mening over de

Usability test Mijn Flashover Bibliotheek, versie 4 met een brandweerman

User test 1 Mijn Flashover Bibliotheek

Applicatiernaam	
Mijn Flashover Bibliotheek	Link: https://www.figma.com/proto/EkpyjjEhU29I2ngsrHjKw3/Afstuderen?page-id=181%3A1053&node-id=521-5667&viewport=-10570%2C-5709%2C1.47&scaling=scale-down&start-point-node-id=521%3A5667&show-proto-sidebar=1
Inleiding	
Welkom bij de usability test. Tijdens deze user test heb ik een paar opdrachten voorbereid die binnen de prototype plaats zullen vinden. Hierop zullen wij testen of mijn prototype gebruiksvriendelijk is en zal ik feedback naar vragen.	
Mijn gegevens	
Darshni Banwarie darshnibanwarie@gmail.com 0640589782	
Algemene informatie respondent	
Naam:	
Leeftijd:	
Datum: 23/03/2023	
Scenario	
Je gebruikt de VR applicatie Flashover zelfstandig, maar tijdens het gebruik van Flashover gaat de koptelefoon niet aan. Gelukkig bestaat Mijn Flashover Bibliotheek waarin je instructies kunt vinden hoe je dit probleem kunt oplossen. Dus pak je je telefoon erbij en start je de applicatie.	

Opdrachten	Vragen
1. Kun je de onboarding/introductie doorlopen?	Was dit onderdeel duidelijk?
2. Nu ben je op de home pagina. Kun je de tegel vinden waar je	Hoe ervaarde je het vinden van dit onderdeel? Wat is jouw mening over de

instructies over de koptelefoon vind? En eventueel erop klikken?	taalgebruik die ik heb toegepast?
3. Zou je de instructies van de koptelefoon in je favorieten kunnen toevoegen?	Hoe ervaarde je het vinden van dit onderdeel?
4. Waar zou je je favoriete instructies kunnen vinden?	Is de icoon voor jouw favoriete onderdelen duidelijk? Hoe kan ik dit verbeteren?
5. Je komt een probleem tegen in Flashover, maar kunt het niet vinden in de applicatie Mijn Flashover Bibliotheek. Waar zou je nog meer zoeken naar een oplossing?	Is de icoon van de "meest voorkomende problemen" duidelijk? Hoe kan ik dit verbeteren? Welke onderdelen mist deze pagina voor jou?
6. Je komt er zelf toch niet uit. Op welk icoon zou je tikken om hulp te kunnen vragen?	Is de icoon van de ondersteuningspagina duidelijk? Hoe kan ik dit verbeteren? Welke onderdelen mist deze pagina voor jou?

Overige feedback op Mijn Flashover Bibliotheek
<ul style="list-style-type: none"> • Hoe kom ik bij het spel? -> reis maken van hoe je in VR wereld navigeert binnen • De indeling van al de stappen zijn gemakkelijk te volgen • De iconen zijn duidelijk • De prototype moet je meer uitwerken, zodat ik op alle tegels kan klikken • Ik vind de layout rustgevend

Validatie
<ul style="list-style-type: none"> • De indeling van al de stappen zijn gemakkelijk te volgen • De iconen zijn duidelijk • Ik vind de layout rustgevend • Dit zou mij wel helpen als dit ook mee komt met Flashover

Usability test Mijn Flashover Bibliotheek, versie 4 met Hans Ringalde

User test 2 Mijn Flashover Bibliotheek

Applicatiernaam
Mijn Flashover Bibliotheek Link: https://www.figma.com/proto/EkpyjjEhU29I2nqsrHjKw3/Afstuderen?page-id=181%3A1053&node-id=521-5667&viewport=-10570%2C-5709%2C1.47&scaling=scale-down&start-point-node-id=521%3A5667&show-sidebar=1
Inleiding
Welkom bij de usability test. Tijdens deze user test heb ik een paar opdrachten voorbereid die binnen de prototype plaats zullen vinden. Hierop zullen wij testen of mijn prototype gebruiksvriendelijk is en zal ik feedback naar vragen.
Mijn gegevens
Darshni Banwarie darshnibanwarie@gmail.com 0640589782
Algemene informatie respondent
Naam: Hans Ringalde
Leeftijd:
Datum: 23/03/2023
Scenario
Je gebruikt de VR applicatie Flashover zelfstandig, maar tijdens het gebruik van Flashover gaat de koptelefoon niet aan. Gelukkig bestaat Mijn Flashover Bibliotheek waarin je instructies kunt vinden hoe je dit probleem kunt oplossen. Dus pak je je telefoon erbij en start je de applicatie.

Opdrachten	Vragen
7. Kun je de onboarding/introductie doorlopen?	Was dit onderdeel duidelijk?
8. Nu ben je op de home pagina. Kun je de tegel vinden waar je instructies over de koptelefoon	Hoe ervaarde je het vinden van dit onderdeel? Wat is jouw mening over de taalgebruik die ik heb toegepast?

vind? En eventueel erop klikken?	
9. Zou je de instructies van de koptelefoon in je favorieten kunnen toevoegen?	Hoe ervaarde je het vinden van dit onderdeel?
10. Waar zou je je favoriete instructies kunnen vinden?	Is de icoon voor jouw favoriete onderdelen duidelijk? Hoe kan ik dit verbeteren?
11. Je komt een probleem tegen in Flashover, maar kunt het niet vinden in de applicatie Mijn Flashover Bibliotheek. Waar zou je nog meer zoeken naar een oplossing?	Is de icoon van de "meest voorkomende problemen" duidelijk? Hoe kan ik dit verbeteren? Welke onderdelen mist deze pagina voor jou?
12. Je komt er zelf toch niet uit. Op welk icoon zou je tikken om hulp te kunnen vragen?	Is de icoon van de ondersteuningspagina duidelijk? Hoe kan ik dit verbeteren? Welke onderdelen mist deze pagina voor jou?

Overige feedback op Mijn Flashover Bibliotheek
<ul style="list-style-type: none"> Hoe kom ik bij het spel? -> journey van hoe je in VR wereld navigeert binnen De indeling is rustgevend, vooral met het witte achtergrond en je hebt niet veel kleuren gebruikt of dingen erin gezet. De schermen zitten niet vol met dingen Ik begrijp waarvoor de iconen staan De rest van de problemen uitwerken met video's Dit zou wel top zijn als Flashover dit zou aanbieden

Validatie
<ul style="list-style-type: none"> De indeling is rustgevend, vooral met het witte achtergrond en je hebt niet veel kleuren gebruikt of dingen erin gezet. De schermen zitten niet vol met dingen Ik begrijp waarvoor de iconen staan Dit zou wel top zijn als Flashover dit zou aanbieden

Usability test Mijn Flashover Bibliotheek, versie 4 met Rene Fennema

User test 3 Mijn Flashover Bibliotheek

Applicatiernaam
Mijn Flashover Bibliotheek Link: https://www.figma.com/proto/EkpyjjEhU29I2nqsrHjKw3/Afstuderen?page-id=181%3A1053&node-id=521-5667&viewport=-10570%2C-5709%2C1.47&scaling=scale-down&start-point-node-id=521%3A5667&showproto-sidebar=1
Inleiding
Welkom bij de usability test. Tijdens deze user test heb ik een paar opdrachten voorbereid die binnen de prototype plaats zullen vinden. Hierop zullen wij testen of mijn prototype gebruiksvriendelijk is en zal ik feedback naar vragen.
Mijn gegevens
Darshni Banwarie darshnibanwarie@gmail.com 0640589782
Algemene informatie respondent
Naam: Rene Fennema
Leeftijd: 45
Datum: 23/03/2023
Scenario
Je gebruikt de VR applicatie Flashover zelfstandig, maar tijdens het gebruik van Flashover gaat de koptelefoon niet aan. Gelukkig bestaat Mijn Flashover Bibliotheek waarin je instructies kunt vinden hoe je dit probleem kunt oplossen. Dus pak je je telefoon erbij en start je de applicatie.

Opdrachten	Vragen
13. Kun je de onboarding/introductie doorlopen?	Was dit onderdeel duidelijk?
14. Nu ben je op de home pagina. Kun je de tegel vinden waar je instructies over de koptelefoon	Hoe ervaarde je het vinden van dit onderdeel? Wat is jouw mening over de taalgebruik die ik heb toegepast?

vind? En eventueel erop klikken?	
15. Zou je de instructies van de koptelefoon in je favorieten kunnen toevoegen?	Hoe ervaarde je het vinden van dit onderdeel?
16. Waar zou je je favoriete instructies kunnen vinden?	Is de icoon voor jouw favoriete onderdelen duidelijk? Hoe kan ik dit verbeteren?
17. Je komt een probleem tegen in Flashover, maar kunt het niet vinden in de applicatie Mijn Flashover Bibliotheek. Waar zou je nog meer zoeken naar een oplossing?	Is de icoon van de "meest voorkomende problemen" duidelijk? Hoe kan ik dit verbeteren? Welke onderdelen mist deze pagina voor jou?
18. Je komt er zelf toch niet uit. Op welk icoon zou je tikken om hulp te kunnen vragen?	Is de icoon van de ondersteuningspagina duidelijk? Hoe kan ik dit verbeteren? Welke onderdelen mist deze pagina voor jou?

Overige feedback op Mijn Flashover Bibliotheek
<ul style="list-style-type: none"> Visueel goed gekozen iconen, komen overeen met wat ik in gedachte had Ik zou bij de laatste pagina vragen over de applicatie (Mijn Flashover Bibliotheek) verwachten en niet over de extra VR problemen De font van FAQ is te klein, die moet je groter maken Vaak voorkomende problemen scherm: 1 tegel gebruiken zodat de tekst groter kan worden, dus in de breedte vergroten. Tekst maximaal 2 regels doen Vaak voorkomende problemen scherm: Een lijst is makkelijker te scannen dan die tegels naast elkaar Het werken met de straalpijpen zou ik nog toevoegen want dat komt vaak voor Ik zou dit wel als extra met me willen hebben wanneer ik Flashover gebruik

Validatie
<ul style="list-style-type: none"> Visueel goed gekozen iconen, komen overeen met wat ik in gedachte had Ik kan alles makkelijk vinden om de minimale lay-out Ik zou dit wel als extra met me willen hebben wanneer ik Flashover gebruik

MoSCoW-methode

Requirement list (MoSCoW)

Gebruikerseisen

- De gebruiker wilt dat het opladen van de instrumenten gemakkelijk is (**M**)
- De gebruiker wilt dat het opstarten simpel is (**M**)
- De gebruiker wilt dat het opstarten snel gaat (**M**)
- De gebruiker wilt de applicatie snel vinden in een duidelijke menu (**M**)
- De gebruiker wilt wisseling met feedback (**S**)
- De gebruiker wilt dat zij na het spelen van een scenario weten wat zij hadden aan het gebruiken van de applicatie (**S**)

Vormgeving eisen

- De oplossing moet ontworpen worden in de huisstijl van Flashover (**S**)
- De interface moet op iets herkenbaars lijken van alledaagse applicaties (**S**)

Technische eisen

- De oplossing moet in een alledaagse apparaat zitten die de gebruiker weet te gebruiken (**M**)
- De oplossing moet een interactief hulpmiddel zijn (**M**)
- De oplossing past beloning toe, zodat de gebruiker een hogere motivatie heeft om de applicatie te gebruiken (**S**)

Belanghebbende eisen

- De oplossing transformeert de complexe taken in simpele taken (**M**)
- De oplossing moet een brug worden naar dat de gebruiker het product Flashover gebruikt (**M**)

M • Must have

S • Should have

C • Could have

W • Would have

Het **verschil** tussen de requirement list van 10 Februari en 23 Februari:

MUST	SHOULD	COULD	WON'T
<ul style="list-style-type: none"> Het product biedt een lineaire navigatie aan De interface van het product moet consistent blijven De gebruikersinterface van het product moet constant feedback geven De taalgebruik in het product moet bekend zijn met de doelgroep Het product moet een brug zijn om Flashover zelfstandig te gebruiken Het product geeft uitleg middels beeld (filmpjes) Het product moet middels "Clean design" ontworpen worden 	<ul style="list-style-type: none"> Het product biedt een helpdesk aan Een account aanmaken is optioneel Het product is in de huisstijl van Flashover ontworpen Het product moet visuele wegwijzers aanbieden Het product moet een gevoel van *familiarity bieden Het product zet complexe taken om in simpele taken 	<ul style="list-style-type: none"> De gebruiker kan zijn favoriete taken delen met een interne- en een externe gebruiker De gebruiker krijgt een beloning voor het bekijken van een video 	<ul style="list-style-type: none"> Het product gebruikt gestures om te navigeren Hiërarchische navigatie

De requirement list van 10 Februari heeft meer te maken met de VR-simulator Flashover, waarmee ik niks mee te maken heb, sinds ik niet met VR werk.

De requirement list van 23 Februari heeft te maken met mijn oplossing zodat de doelgroep de VR simulator Flashover meer gebruikt. Dus als ik terug kijk, had ik een requirement list voor de Flashover simulator gemaakt. En niet voor mijn eindoplossing.

Requirement list (MoSCoW) 23 Februari 2023



Familiarity in User Experience Design:

De mate waarin een gebruiker de elementen/flow in de gebruikersinterface herkent en de interactie binnen een product als natuurlijk beschouwt; De gelijkenis in de user interface laat hen aan producten denken die zij elke dag gebruiken. (Payyanur, 2021)

Requirement list (MoSCoW)

Gebruikerseisen

- De gebruiker wilt dat de tekst goed leesbaar is, met toegankelijke taalgebruik (**M**)
- De gebruiker wilt dat de oplossing complexe taken transformeert naar simpele taken (**M**)
- De gebruiker wilt dat de oplossing hen helpt om Flashover zelfstandig te gebruiken (**M**)
- De gebruiker wilt dat de oplossing hen cognitief niet te veel belast (**M**)
- De gebruiker wilt wisseling met feedback (**S**)

Vormgeving eisen

- De oplossing moet ontworpen worden in de huisstijl van Flashover (**C**)
- De interface moet herkenbaar zijn, net als alledaagse applicaties (**M**)

Technische eisen

- De oplossing moet in een alledaagse apparaat zitten die de gebruiker weet te gebruiken (**M**)
- De oplossing moet een interactief hulpmiddel zijn (**M**)
- De oplossing past beloning toe, zodat de gebruiker een hogere motivatie heeft om de applicatie te gebruiken (**C**)

Belanghebbende eisen

- De oplossing moet een brug worden naar dat de gebruiker het product Flashover gebruikt (**M**)

M • Must have
S • Should have
C • Could have
W • Would have

Schetsen/notities

Brainstormen over verschillende concepten

Concept 1: Flashover Library
FAQ app

Meest voorkomende vragen met de oplossing
eronder \rightarrow Library

Concept 2

Onboarding app

Alle taken in stappen verdeeld in een
volgorde zodat dit goed gaat.

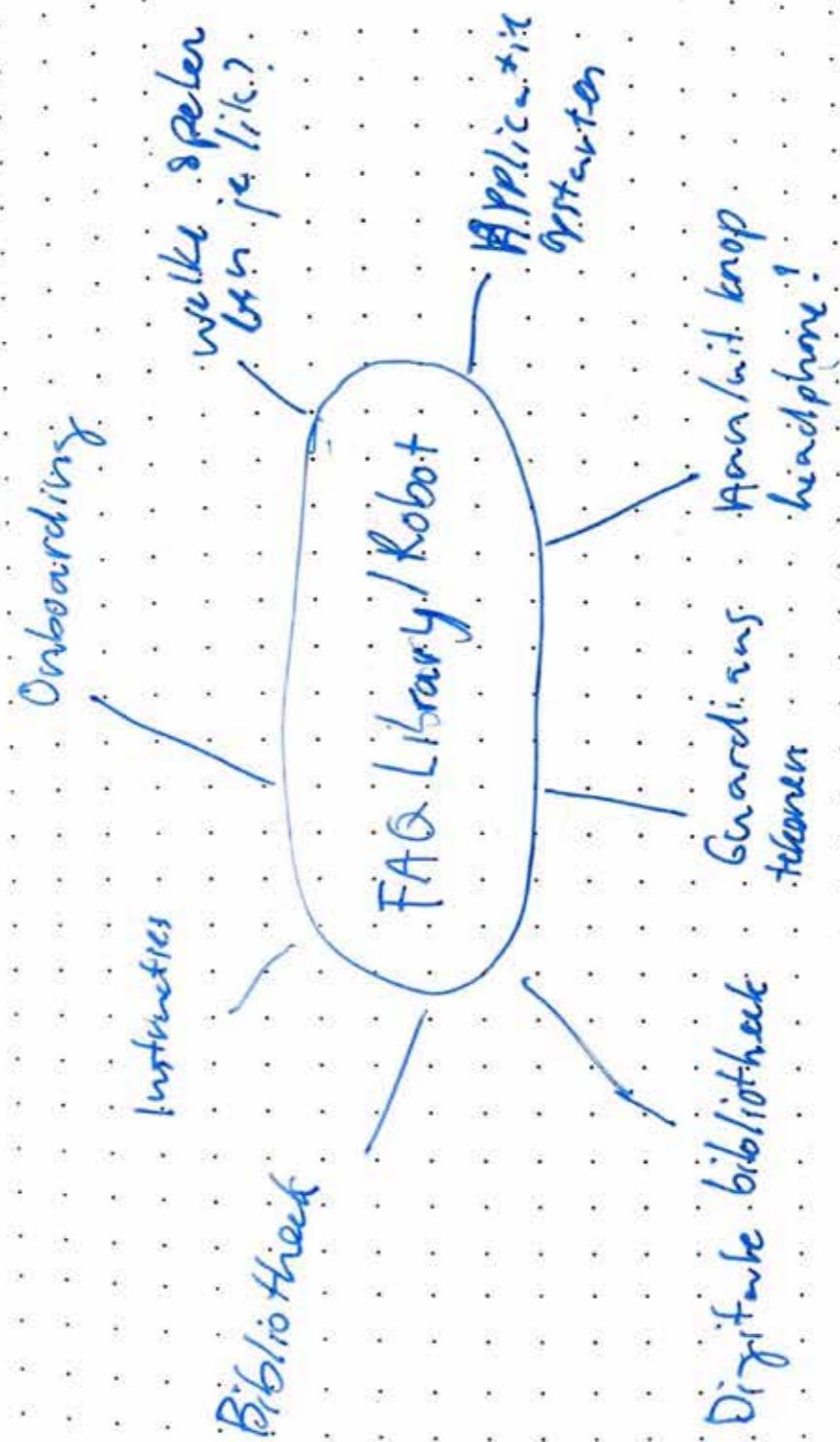
Concept 3

FAQ game

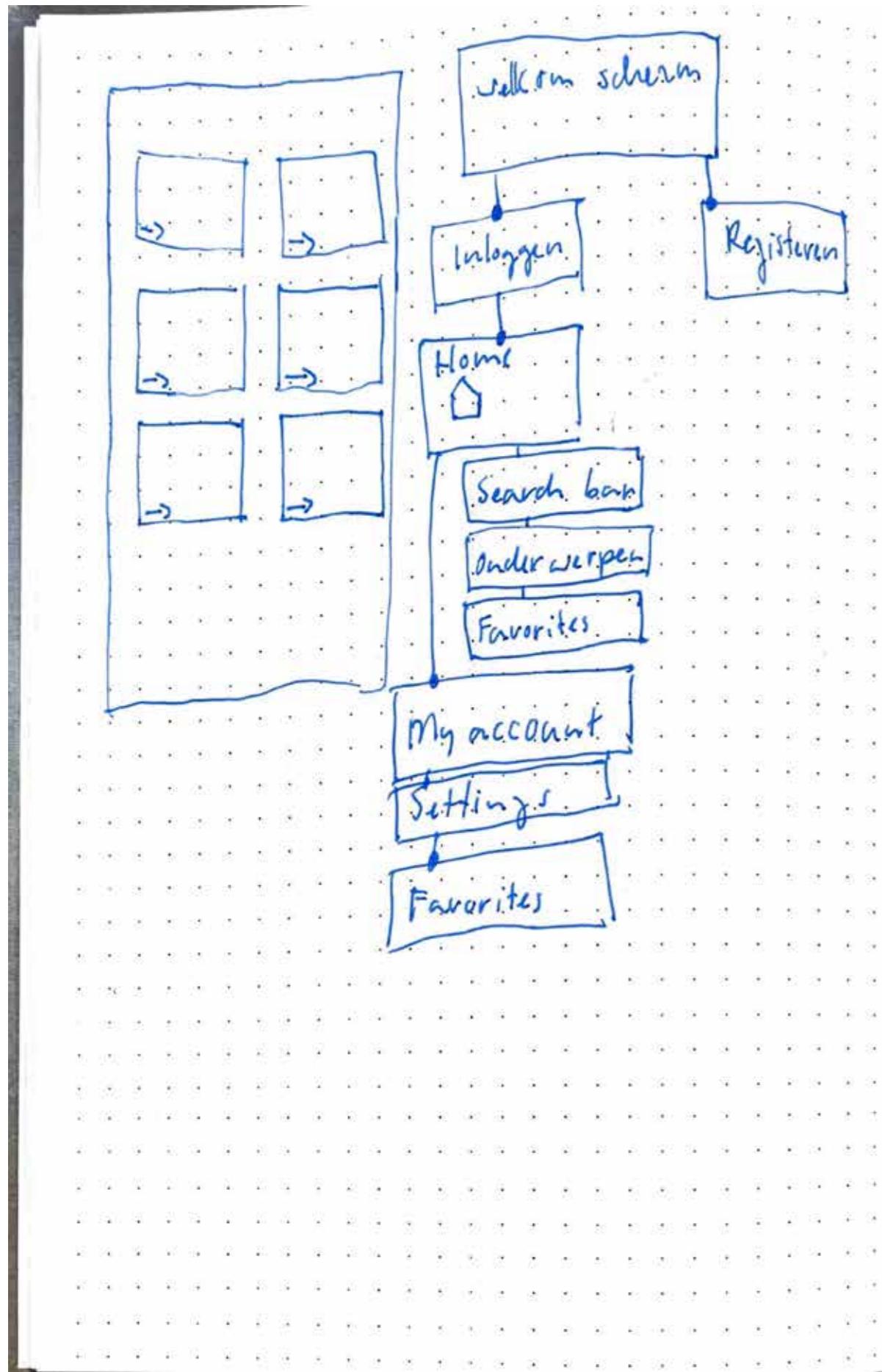
Hoe bevordert een spel in het gebruik van VR?

Feedback frenzy

- Met welke middelen kan ik dit oplossen?
- Interviews afnemen
- Persoonlijke robot



Idee schets Mijn Flashover Bibliotheek



A/B test en interview met Peter Heijmen

2 februari 2023

Peter Heijmen

↳ Product owner
de brandweer vannit

Taken:

✓ User test

✓ Interview vragen → interview afnemen

✓ A/B testen & concepten

✓ Kijken aan gebruikers voor verdere onderzoek

Deel A/B testen:

✓ Bepalen welk concept nuttiger is voor de doelgroep.

Feedback Peter

36 punten met 2 brillen

wifi

Twee issues met dat de ledien niet werkt

kit open → flitsnaar werken

Gehintje dat voelen → QR code met beschrijving

Werking → stikken in zetlen → bril gebruik

Nieuwe gebruiker

U komt van de slag → belangrijke items
↳ scenario

3. Vragen: Dieper aspecten → wiki/FAQ

• mensen hebben niks met techniek

• 26 min mogelijk kliks

• keijker moet op stroom zijn

• straal pijpen met controller is makkelijker
→ aangeven dat het daarom o.k. kan

→ laagdrempelig dinge maken

• First time user eerste 2 zijn lastig
→ voor de meeste gebruikers niet makkelijk

• Denken als een onwetende gebruiker

• Ophalen problemen → niks werkt → oude leeflijn

• Binnen → hoe kom je weer terug op het menu

• Confusie → knoppen werken niet / functionaliteiten

• straalpijvering & basis principes brandbestrijding
↳ Deel Flitsnaar

• Niet realistisch genoeg

• Leerdelen repareren

• FO niet specifiek genoeg → meer scenario's

• leedelen

• Scenario creator

✓ friend → YouTube zullen
techniek binnen niet compatible met het echte
strikke bewijsvoering krijgen niet heel
artikel van F.O.
consequenties realiseren met scenario's
kollektie heeft eigen voorkeur
informatie is nodig → informeren en leren
Defensief buiten & binnen
& veld
FAQ in Flashcards

A/B testen

concept 2 heeft voorkeur: • video's • tekst ver-
feedback mogelijkheid implementeren

feedback op candy crush

Bullets zijn te veel

Mensen zijn lieve schrijfsterren
van veel content

6/02/2023

[Gruelicht presentatie]

- Tenminste 1 paper prototype
- Wat mist de doelgroep? Waarover stellen zij de meeste vragen
- Vervolken wat wil je wel hebben gedaan, hoe en wat je eruit hebt gehaald
- Design brief in PB zetten
- Interne feedback

[9 feb 2023]

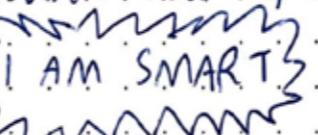
- Feedback vragen op de customer journey
→ klopt de journey wel?
→ waarom teken je de guardian?

[Verslag]

- Uit deskresearch concluderen dat dit vakkundig is & schadelijk

[9-02-2023]

- DR draft afnemen
- 10 feb. in InDesign zetten
- Alles in min. PB nog zetten

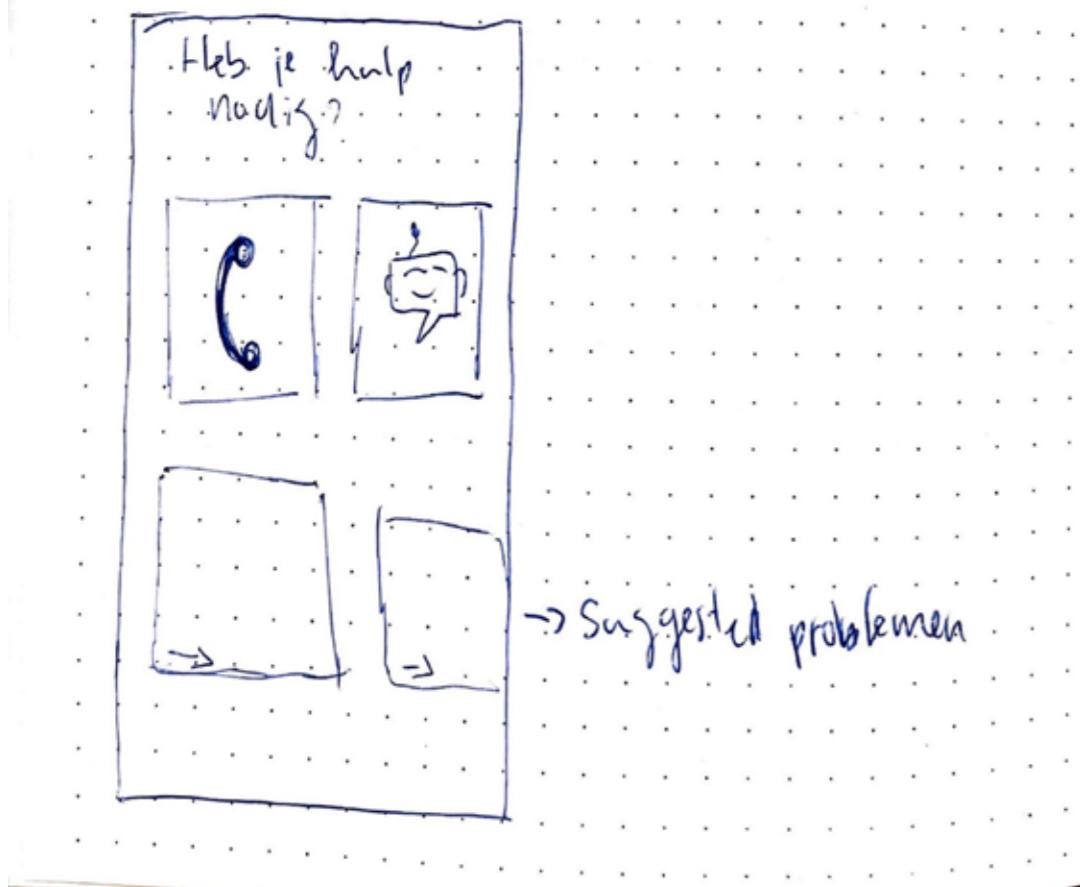
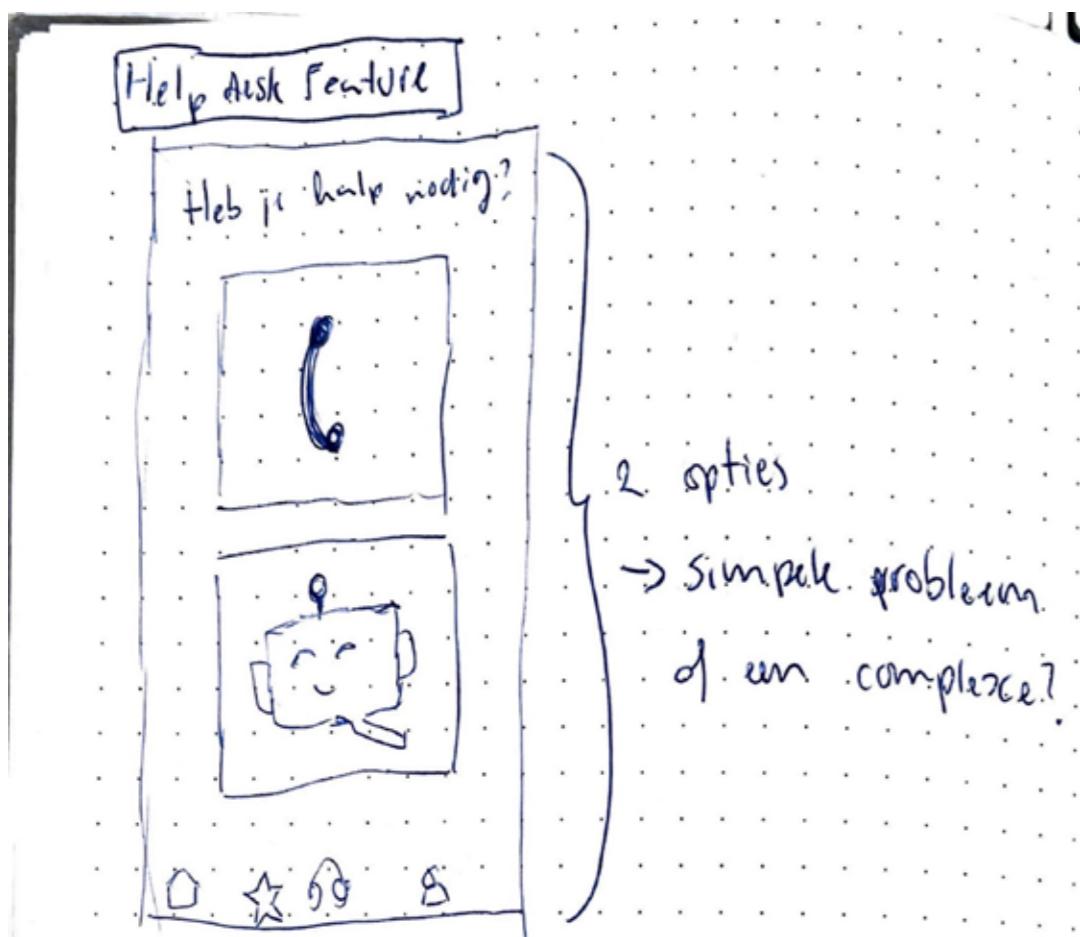
• leveren voor 17:00u

I AM SMARTZ

[10 feb. 2023]

Doelen voor vandaag:

- | | |
|------------------------------|-----------|
| • DR afnemen | • Trainen |
| • PB afnemen | • Koken |
| • Prototype versie 2 afnemen | |

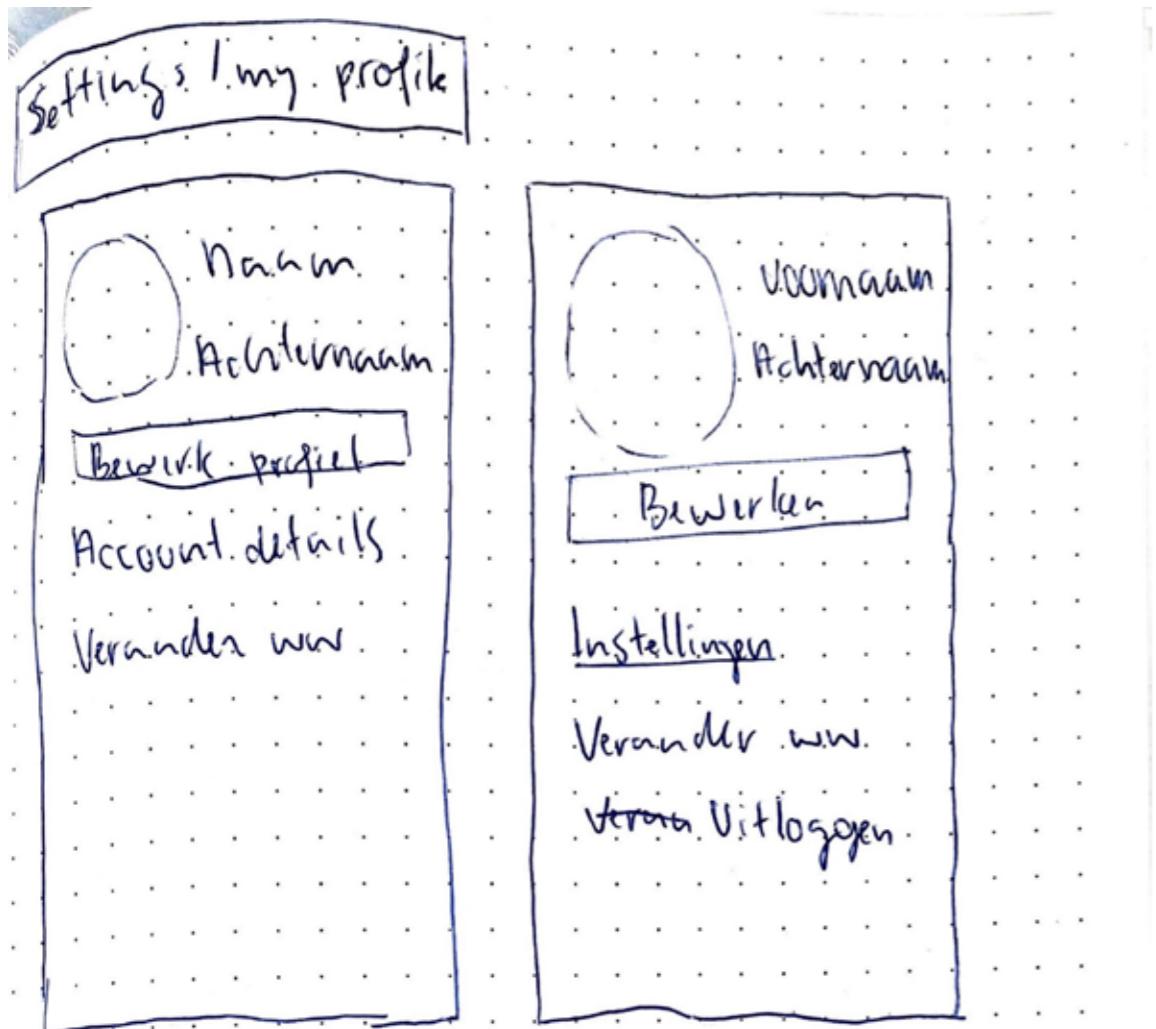
Schets helpdesk feature Mijn Flashover Bibliotheek



Notities groenlichtpresentatie en notities brainstorm eindoplossing

- 10/02/2023
- Groenlicht presentatie
 - Hoe kan ik feedback in de app implementeren?
 - Bij "mijn account"?
 - Help center
- 22/02/2023
- Misschien locaal opslaan?
 - ↳ om account aanmaken te vermijden
 - Vragen of ik dit als een hybrid kan aanbieden? → zonder download
 - ↳ Met QR-code
 - ↳ web-app
 - Flashover is een aanvulling
 - klant helpt een band te creëren met het product
 - Nadrukken & testen over de QR-code
 - Account maken optioneel maken
 - ↳ Data wordt locaal opgeslagen

Schets en eigen notities van "Mijn profiel" in de eindoplossing

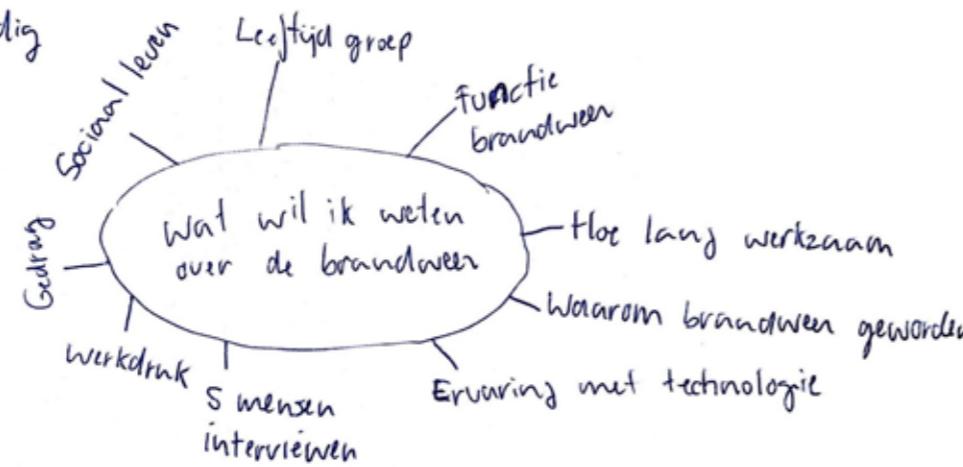


- Is een overzichtspagina nodig?
- Hoe ziet mijn profiel eruit als je geen account hebt?
 - ↳ Blank ontwerpen en gebruiken de kans geven om als nog een account aan te maken
- Must ik o.a. uitleggen waarom zij een account aanmaken?
 - ↳ of komt dat dwingend over

Brainstorm interview vragen met de brandweer

Hypothesen:

- De brandweer heeft een slechte relatie met technologie
- De brandweer is ongeduldig
- De leeftijd verwachting is 10 jaar lager
- De werkdruk is hoog
- De werkdruk is laag
- Ego?
- Sporters



APOLLO
discover together

Interview vragen
Brandweer

- 1 Gegevens vragen e.m. naam & leeftijd
- 2 Welke functie help je in de brandweer & hoe lang?
- 3 Waarom heb je gekozen om een brandweer te worden.
- 4 Wat inspireert je het meest over dit werk?
 - ↳ Vervolg vragen houden over brandweer leven
 - ↳ Hoe is de werkdruk? Sociaal leven? Routine? Sporten?
- 5 In hoeverre heb je ervaring met technologie?
- 6 Hoe wordt technologie bij jullie toegepast?
- 7 Wat vindt je van trainingen doen Ben je bekend met Virtual Reality?
- 8 Wat vind je van trainingen doen via Virtual Reality?
- 9 Hoe denk je dat dit zal verschillen met de echte wereld?

Toelichting brainstorm interview vragen

Voordat ik begon met het bedenken van interview vragen, startte ik dit proces eerst met een brainstorm. Dit deed ik, zodat ik op een duidelijke manier in kaart kon brengen voor mezelf wat ik allemaal wilde weten. En aan de hand van de uitkomsten van de brainstorm kon ik gemakkelijker interview vragen opstellen.

Verder stelde ik een aantal hypotheses op, zodat ik deze kan controleren tijdens het interview. Aan de hand van eerder gedane onderzoek denk ik een beeld te hebben over de doelgroep, en deze wil ik bij de doelgroep testen om te controleren of ik gelijk heb.

Conceptualiseren

Willekeurige aantekeningen en schetsen

end

10/02/2023

Graen licht presentatie

of hoe kan ik feedback in de app implementeren?

bij "mijn account"?

b. help center

22/02/2023

misschien lokale opslaan?

b. om account aanmaken te vermijden

Vragen of ik dit als een hybrid kan aanbieden? → zonder download

b. Met QR-code

b. web-app

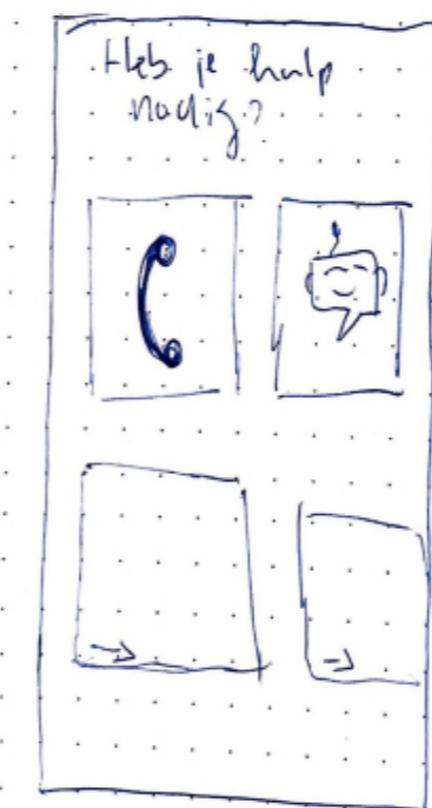
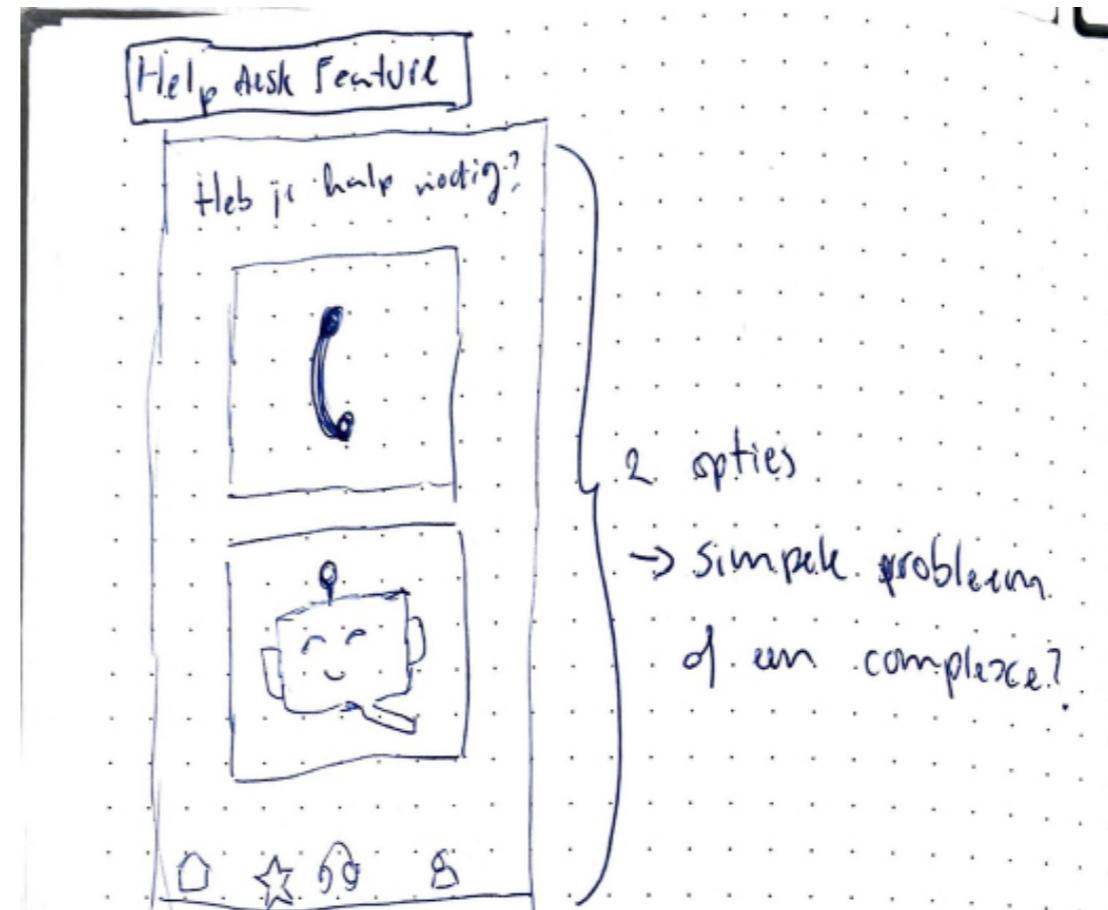
Flashover is een aanvulling

klant helpt aan band te creëren met het product

Nadenken & testen over de QR-code

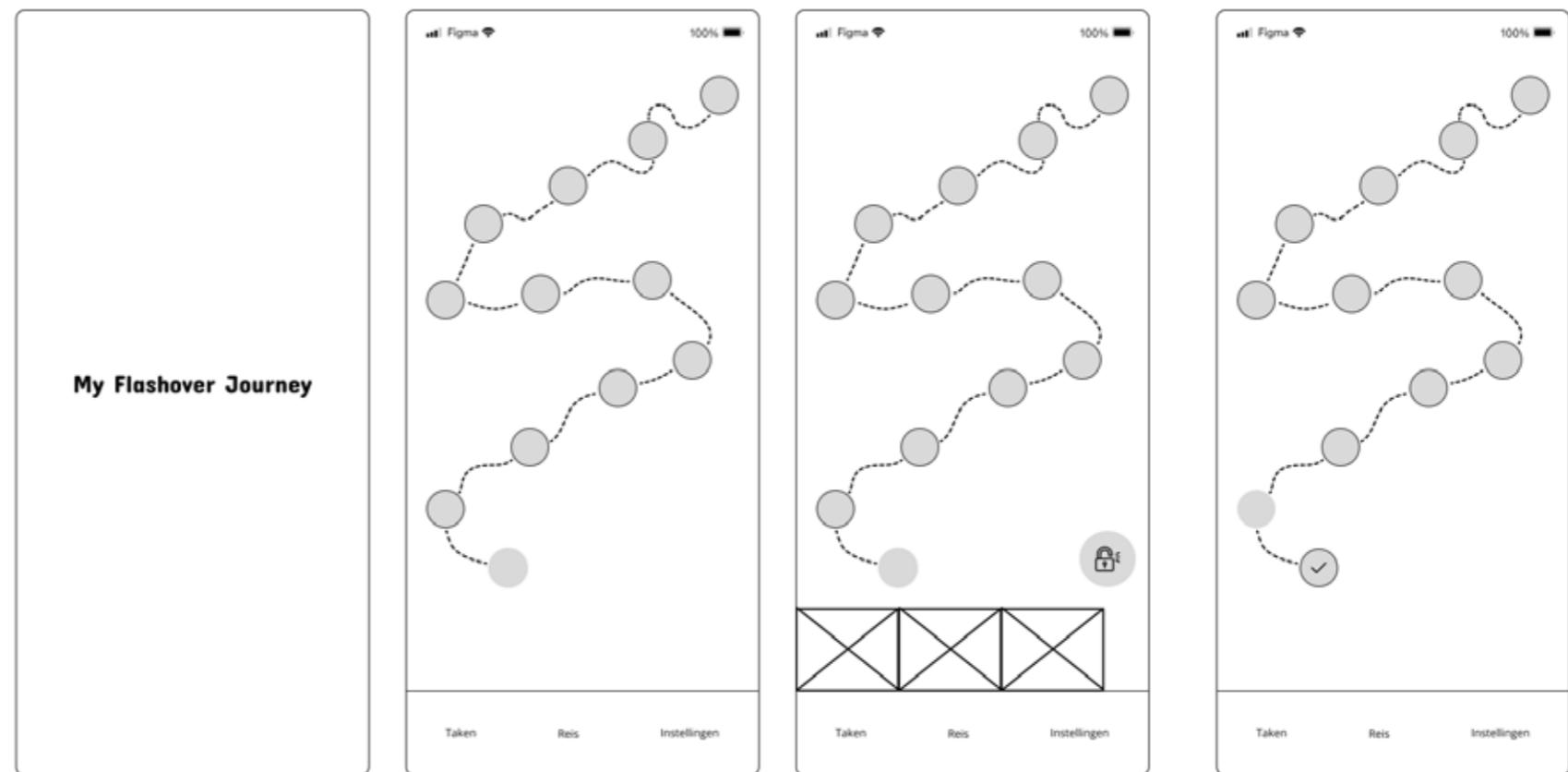
Account maken optioneel maken

b. Data wordt lokale opgeslagen

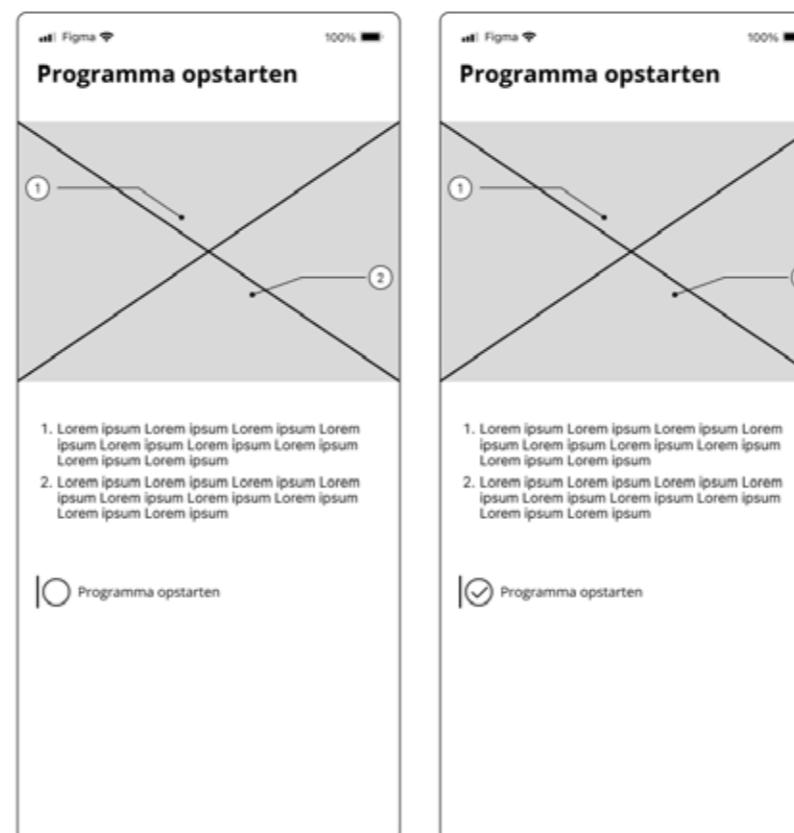


Versie 1 concept 1: My Flashover Journey

Begin scherm



Detail pagina onboarding taak

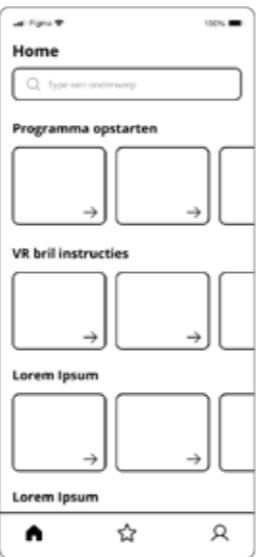


Versie 1 concept 3: Flashover Bibliotheek

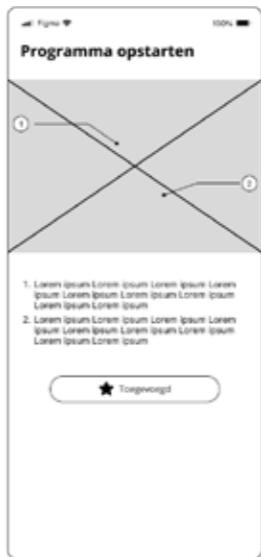
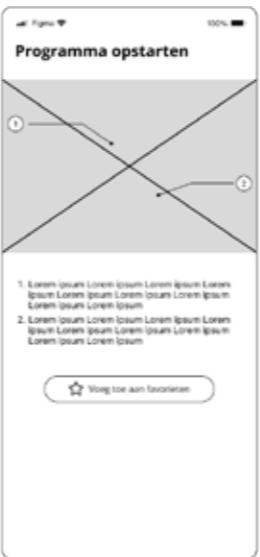
Onboarding



Home



Detail pagina



Favorites



Color palette

Main

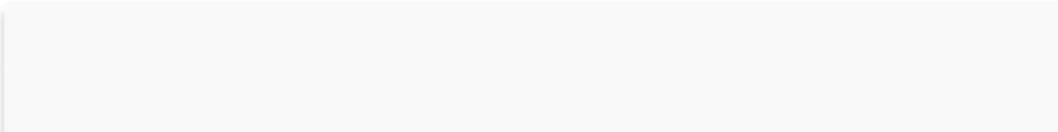


#C43D3E



#25282B

Secondary



#F9F9FA



#969696

Logo



Typography

Montserrat

Type	Weight	Font size
H1	Bold	32
H2	Bold	24
H3	Semibold	16
P1	Regular	16
Buttons	Medium	16
P1	Regular	14

Maak een account

Box

Fill: #C43D3E , radius 10

Vertical padding: 15, horizontal padding:
90
Width 330, height: 50

Tekst

Fill: #F9F9FA, font: Montserrat, size: 16,
type: medium

Doorgaan zonder account

Box

Fill: #E8E8E8 , radius 10

Vertical padding: 16, horizontal padding:
73
Width 330, height: 50

Tekst

Fill: #25282B, font: Montserrat, size: 16,
type: regular

 Voeg toe aan favorieten

Box

Fill: #C43D3E , radius 10

Vertical padding: 12, horizontal padding: 19
Width 260, height: 50

Tekst

Fill: #F9F9FA, font: Montserrat, size: 16,
type: regular

 Toegevoegd

Box

Fill: #C43D3E , radius 10

Vertical padding: 12, horizontal padding:
64
Width 260, height: 50

Tekst

Fill: #F9F9FA, font: Montserrat, size: 16,
type: regular

Vlakken

**Rectangle:**

Fill: image
Radius: 10

Height: 129
Width: 172

**Rectangle:**

Fill: none
Stroke: #F3F3F3 | Inside | 1pt
Radius: 10

Height: 224
Width: 224
Effects: drop shadow | y: 0 | x: 0 | blur: 4 | spread: 0.5
| fill: #000000 25%

Progress bar

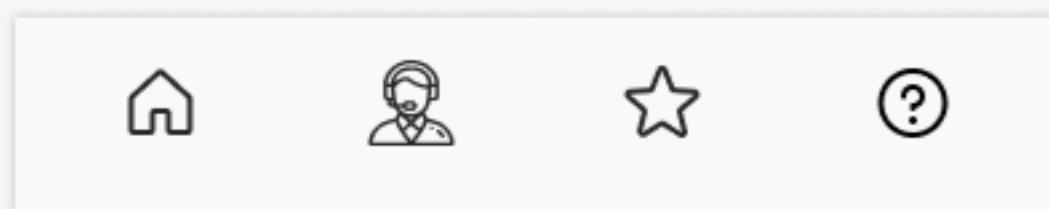


Rectangle:
Fill: #C43D3E

Rectangle:
#C43D3E | Opacity: 30% | Radius: 15

Iconen

Inactive

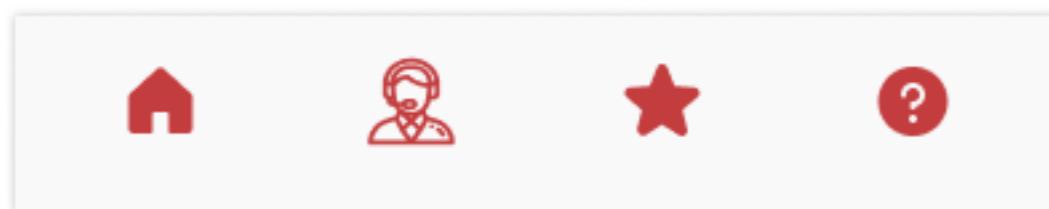


Icons

Fill: none
Stroke: 2 | #25282B | Center

Height: 32
Width: 32

Active



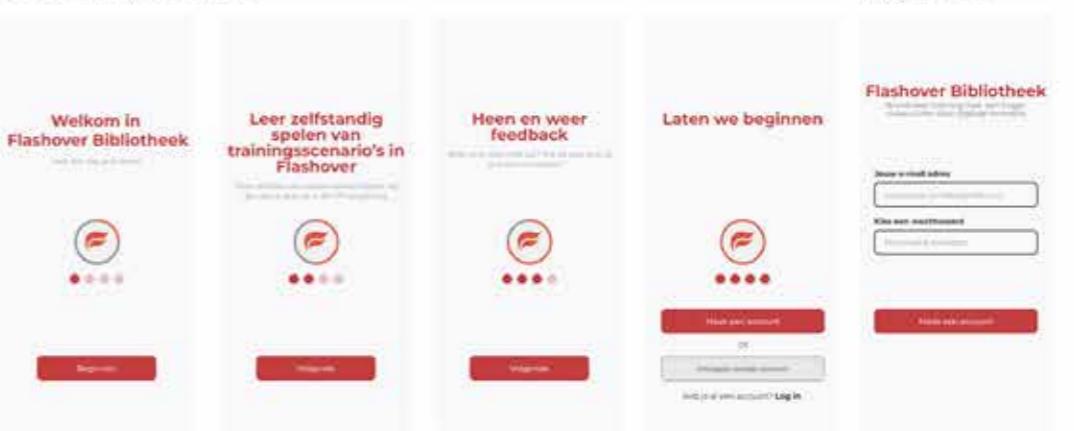
Icons

Fill: #C43D3E

Height: 32
Width: 32

Versie 2 van Flashover Bibliotheek

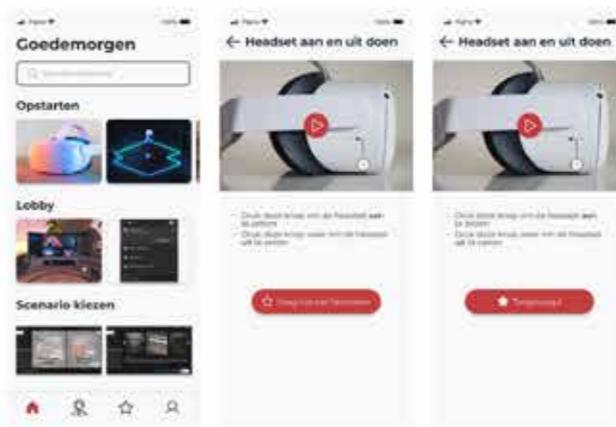
Onboarding schermen



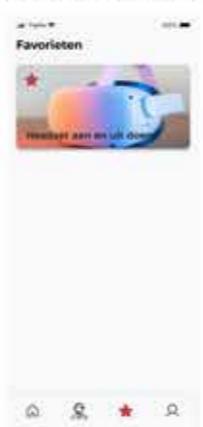
Registreren



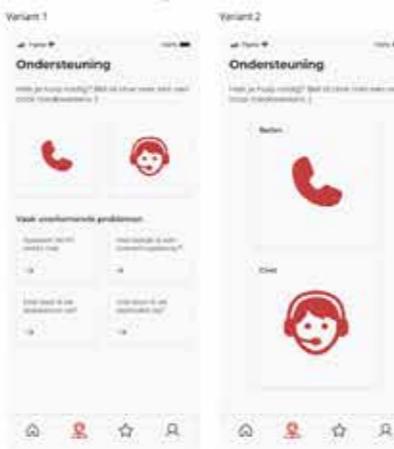
Home pagina Detail pagina



Favorieten scherm



Ondersteuning schermen



Versie 3 van Flashover Bibliotheek

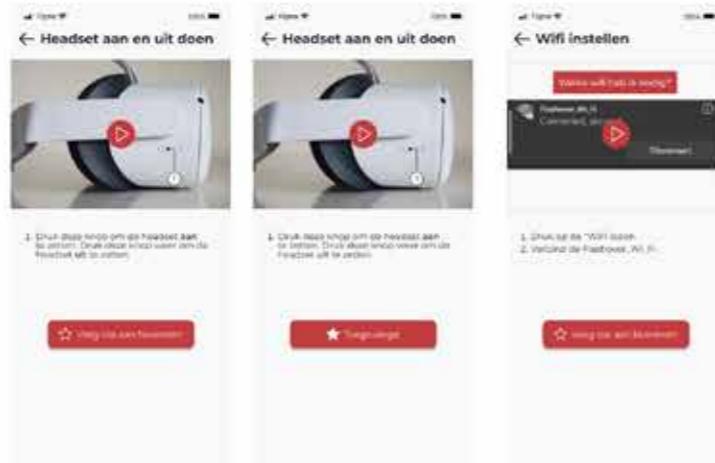
Onboarding schermen



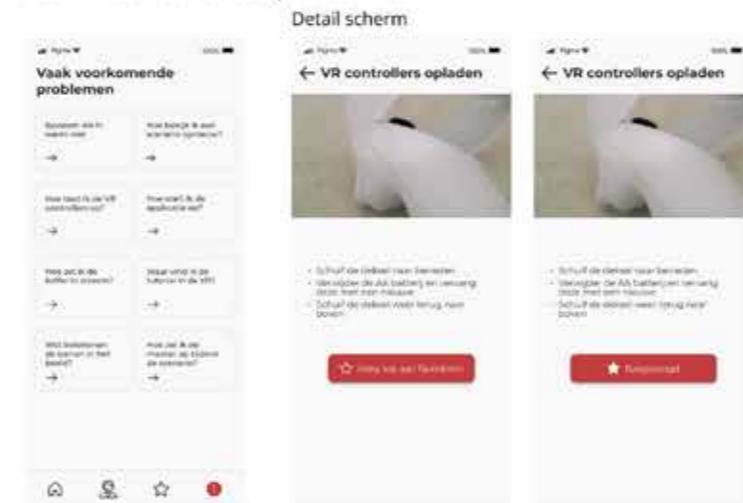
Home pagina



Detail pagina



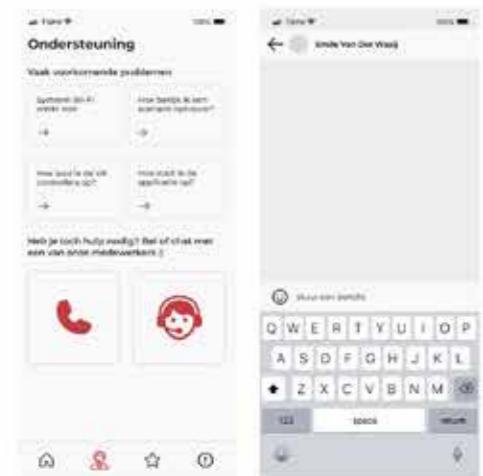
Vaak voorkomende problemen



Favorieten scherm

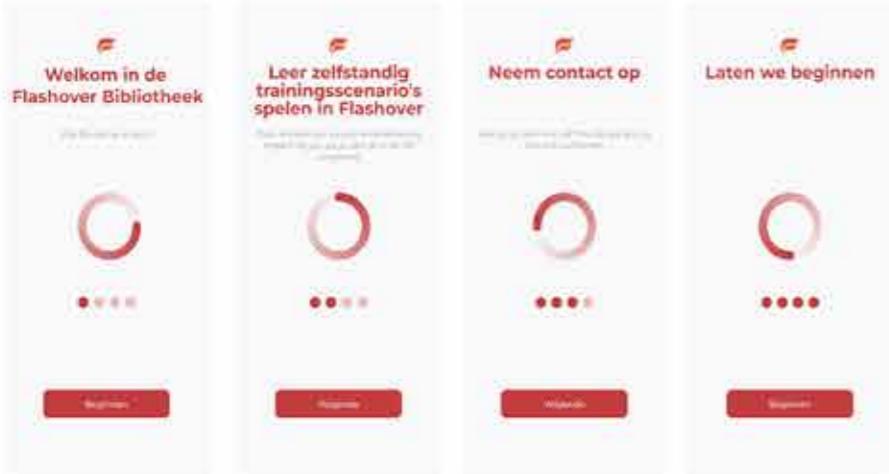


Ondersteuning schermen



Versie 4 van Flashover Bibliotheek

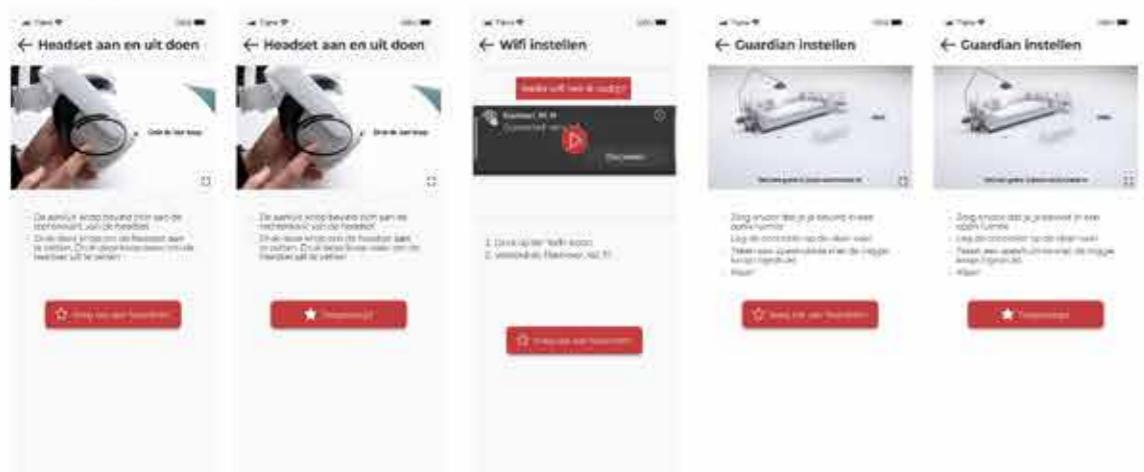
Onboarding schermen



Home pagina



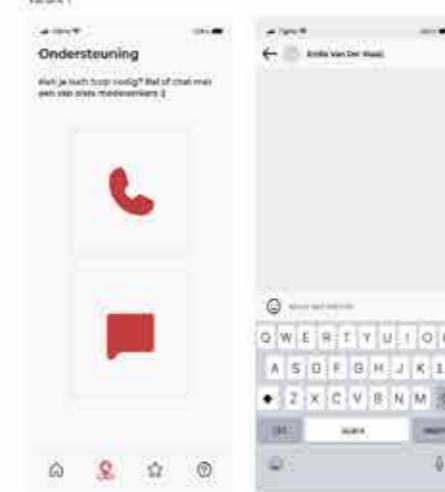
Detail pagina



Search bar



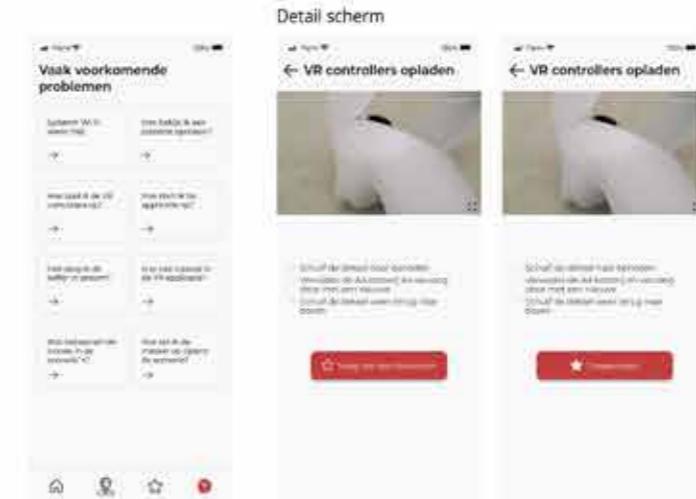
Ondersteuning schermen



Favorieten scherm

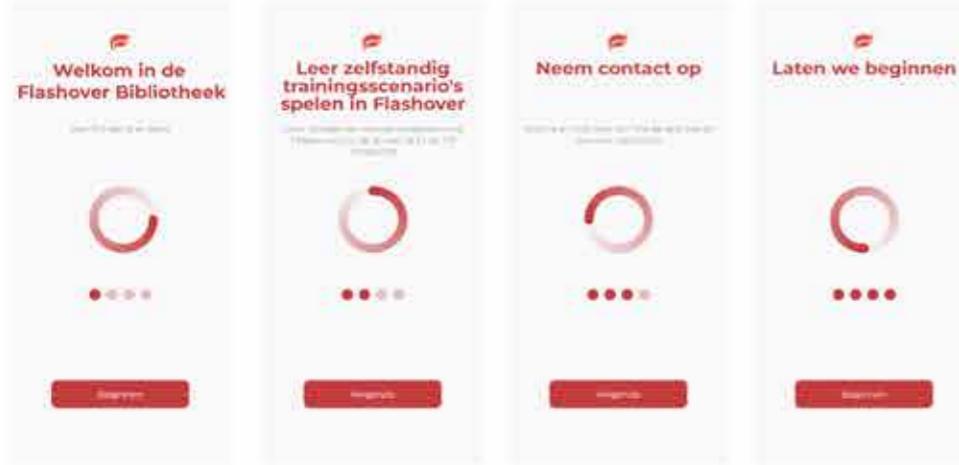


Vaak voorkomende problemen



Versie 5 van Flashover Bibliotheek

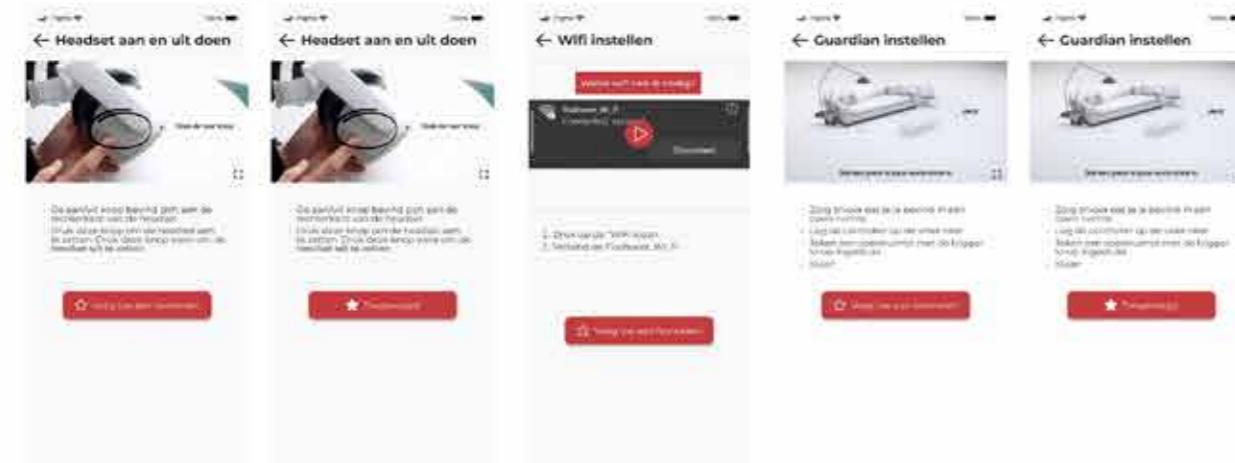
Onboarding schermen



Home pagina



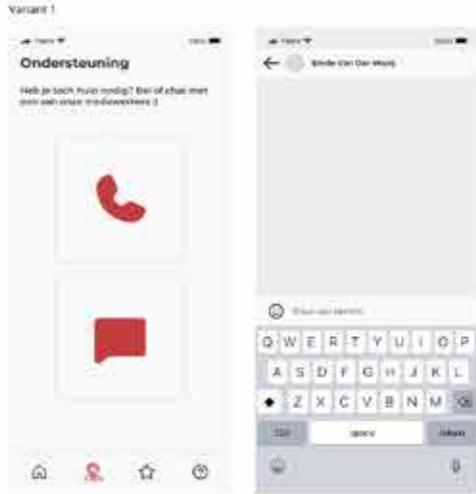
Detail pagina



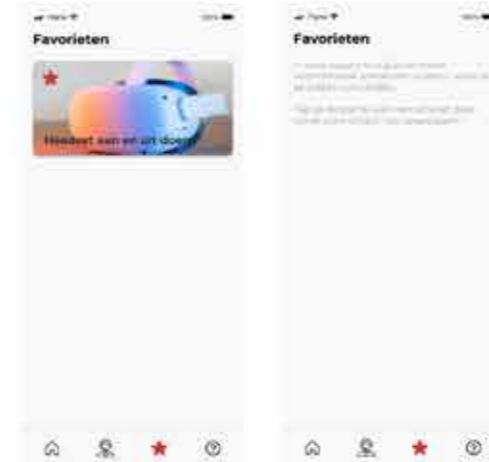
Search bar



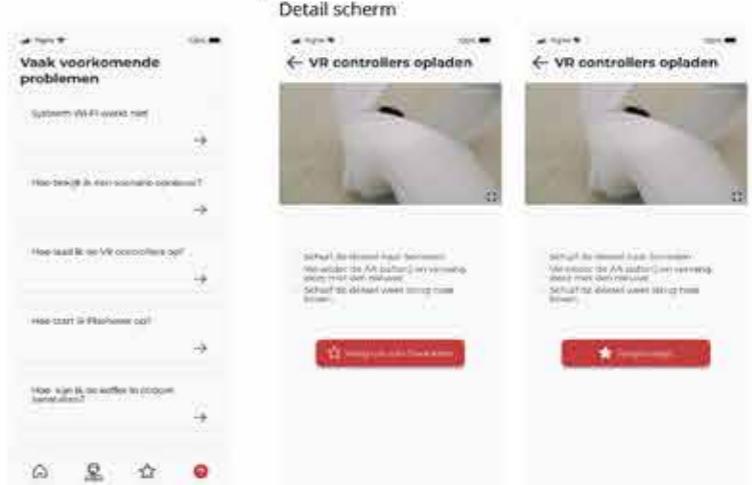
Ondersteuning schermen



Favorieten scherm



Vaak voorkomende problemen



Feedback

Aanleiding is duidelijk, wel heel dienstbaar. 'What's in it for you?'

Persoonlijke focus:

Je beschrijft hier heel duidelijk dat je vooral inzichten vanuit de doelgroep nodig hebt. Hoe ga je 1) toegang organiseren tot de doelgroep en 2) direct contact hebben met de doelgroep (middels inzetten methodes), zonder tussenkomst en/of hulp van de opdrachtgever vanwege de sturende positie van de opdrachtgever...? (risico! Voor jou als afstudeerdeerder en het project)

Probleemsituatie:

Je beschrijft hier per 'W' de context. Er is ook sprake van incrementele impact, zie jij dat ook? Waar en hoe komt dat tot uiting. NB. Bepaal de belangrijkste doelgroep! De Wan-neer komt niet overeen met de Wat, dit verdient verduidelijking op beide onderdelen. De Hoe is te abstract en verdient ook verduidelijking. Wat bedoel je met beperkingen (ontwerpuitdagingen)? Zijn dit contextuele factoren, of is/zijn er meer dingen van belang?

Design challenge:

Op basis van de probleemsituatie kan de oplossing nu ook een geschreven handleiding worden, terwijl dit niet jouw doel is... toch? Hoe kun je de DC hier verder in aanscherpen?

Stakeholders:

Dit onderdeel verdient nog veel aandacht. Verdiep je (los van jouw project) eens in het maken van een goede stakeholdersmap en visualiseer wat je beschrijft. Dit geeft de onderlinge relaties duidelijker weer en geeft aan welke focus jij hebt. NB. kies 1 doelgroep! Hoe zijn concurrenten stakeholders? Welk belang hebben zijn in jouw oplossing? Hoe is een bedrijf een stakeholder? Wie van dit bedrijf (en waarom) ga je betrekken in jouw project?

De weergave van belang en betrokkenheid van de stakeholders geeft een ander beeld dan wat je beschrijft en klopt daarom niet. Dit onderdeel moet echt scherper en beter.

Deelvragen:

Hier staat de vraag achter de vraag en daarmee ook de kern van de probleemsituatie in 1 zin: "waar het product mist met gebruiksvriendelijkheid. Ik denk dat ik meer inzicht zal krijgen hoe het product werkt en mogelijk inschatten waar de gebruikers vastzitten." Dit moet je dus goed organiseren, zodat je hier inzicht in krijgt omdat dit het startpunt en de focus van jouw project bepaald. Vraag is daarom: Hoe ga jij dit organiseren?!

Visie:

Lijkt nog teveel gebaseerd op ideeën / eerste inzichten o.b.v. het probleem. Onderbouw dit met bronnen en argumenten om het een visie te maken.

Impact:

De impact staat nog los van de trainingsdoeleinden en het bedoelde effect van trainen op deze manier en verdient daarom verduidelijking.

Validatie afstudeerniveau:

De opdrachtgever bepaald niet de doelgroep, dat doe jij! Dat het nu een 'moeilijk te gebruiken product' is is subjectief en suggestief. Dat is ingegeven door de probleemsituatie en niet feitelijk waar. Beide argumenten voor het bepalen van het niveau verdienen aandacht door de Design brief heen.

De planning is heel/te algemeen en geeft geen inzicht in voor het project bepalende (keuze)momenten.

Go mits o.b.v. feedback. Vooral (perceptie van) dienende rol naar opdrachtgever helpt niet.

Darshni_Feedback 20221212D HLS.pdf
designbrief_darshni_banwarie_v1.0 (1).pdf

Feedback Feedback frenzy, Peter Heijmen en Daniëlle

Feedback frenzy 16//01/2023

- Met welke middelen ga je dit oplossen?
- Interviews afnemen
- Je kan een persoonlijke assistent maken die in het spel alles uitlegt (onboarding applicatie)
- Wat is je design challenge als ontwerper
- Wat kun jij ontwerpen om deze ervaring te verbeteren? Bijv. er zijn veel technische problemen, waar jij niet zo veel aan kunt doen. Op dit moment is er geen cursus of training. Is jouw ontwerpdracht dan uiteindelijk een advies + prototype naar het bedrijf toe om onboarding te verbeteren?

Feedback Peter (Product owner vanuit brandweer) 2//02/2023

- Concept 2 (Flashover bibliotheek) heeft voorkeur
- Afbeeldingen met video's vervangen
- De tekst zo kort mogelijk houden
- Feedback mogelijkheid implementeren
- Concept 1 (Flashover journey): de bullets of paden zijn te veel
- De brandweer is lui en schrikken als ze veel inhoud of stappen zien

Feedback Daniëlle (UX-designer Apollo)

9//02/2023

- Buttons groot maken
- Tekst verminderen
- De oplossing zo visueel mogelijk maken
- Scaffolding onderzoeken
- Opzoeken hoe mensen met een laag technische achtergrond zijn
- Een keer bij een naaste testen hoe zij Flashover meemaken

Feedback Lia Sterkenburg en Deanna Herst Groenlicht presentatie

Overall Feedback

GROEN !

Adviezen en feedback voor de komende weken >

Itereren en valideren met doelgroep en andere belanghebbenden/experts uit het ontwerp vakgebied.

Hoe sluit het ontwerp van je app aan op de belangrijkste inzichten uit je onderzoek?

Wat is de rol van de product owner? Praat met brandweermannen zelf en test ook met brandweermannen

Gaat de app het scherm in de koffer vervangen?

Het wordt een web-app in aanvulling op de koffer

Technologische geletterdheid kan beïnvloed worden door locatie en al dan niet stedelijke omgeving. Hoe ga jij hier voor het vervolg van je project mee om?