

Procesverslag UCD



Inleiding

Maas internationaal wil graag de User Experience van de koffieautomaten verbeteren op de HvA. Ik heb de opdracht gekregen om hier onderzoek over te doen en erachter te komen wat een betere User Experience nodig heeft. De doelgroep die ik heb gekozen zijn de AMFI-studenten. Ik heb onderzoeksmethodes gebruikt zoals deskresearch, interviews, storyboards, Deep-Hanging-Out en een User trip. In dit procesverslag staan al deze methodes uitgewerkt en zijn al mijn bevindingen te zien.

Inhoud

1. User trip
2. Deskresearch
3. Deep-handing-out
4. Analyse interviews
5. Storyboards van koffie & thee momenten
6. Persona
7. Affinity map
8. Ideaal scenario
9. URL
10. Concepten met keypath
11. Beoordelingsformulieren
12. Samenhang onderzoek
13. Bronnen

1. User trip

Gedetailleerde omschrijving gebruiker en koffiemoment

De gebruiker die ik hier wil laten zien is een vrouwelijke AMFI studente die koffie haalt tijdens het werken aan school om een deadline te halen en nog even wat extra energie kan gebruiken.

Koffie/thee drink moment van jou doelgroep wanneer ze gebruik maken van de koffieautomaten op de HVA

	Deadline halen
Tijdstip	2 uur s 'middags op school
Doelen	Het doel is om extra energie te krijgen door de koffie om harder te kunnen werken
Context factoren	In de middag, alleen of met een werkgroep, ze dragen een tas of hebben niks bij zich, op school in de koffieruimte

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

Ik ben naar het gebouw geweest waar de koffieautomaat van het AMFI staat en heb daar koffie gehaald. Ik had een tas bij me zoals bijna elke student en ik heb zo snel mogelijk het automaat proberen te gebruiken zonder enige kennis hoe ik de automaat moest gebruiken.

Bevindingen van je user trip

De problemen die ik ben tegengekomen tijdens mijn user trip waren dat ik te laat was met betalen en dat ik alles opnieuw moest doen. Als je de koffie hebt besteld komt er groot op het scherm te staan 'afwaarderen' en heel klein in een hoekje plaats kaart, toen heb ik te lang gewacht en kwam het beginscherm weer tevoorschijn. Voor mij zou het veel handig zijn als er in het midden groot stond plaats kaart. Ook wordt het niet duidelijk aangegeven dat je een beker eronder moet zetten wanneer je hebt gekozen voor je drankje. Toen ik mijn beker recht in het midden had geplaatst ging de straal van de koffie scheef waardoor er wat koffie naast mijn beker terecht kwam. Ook was de koffie super heet. Voor de rest was de automaat wel lekker snel en de keuzes waren duidelijk aangegeven.

Conclusie

Ik vond het interessant om te zien dat een aantal problemen die de gebruikers in de interviews hadden met de koffieautomaat ik ook heb ervaren. Ze vertelde bijvoorbeeld dat ze het bekertje niet goed plaatsen of de koffie veelte heet uit de automaat kwam. Wat ik handig vond is dat je de sterkte van de koffie en de hoeveelheid suiker kan bepalen. De automaat werkte snel alleen bij mij dus iets te snel omdat ik te laat was met betalen. Er zijn wel een aantal veranderingen nodig aan de automaat.



Hier bedenk ik wat ik neem



Hier was ik te laat met betalen



Hier ging de koffie naast mijn beker

2. Deskresearch

Onderzoeksvraag

Wat is er nodig om de beste koffie experience te krijgen?

Zoektermen

1. Koffie experience
2. Wat beïnvloed de koffiesmaak
3. Koffieapparaten op school
4. Beste ruimte op koffie te drinken
5. Fouten in koffiemachines op school

Drie bronnen

1. ([Jessica, sd](#))

Belangrijkste bevindingen

Met deze informatie kun je kijken hoe je de smaak van de koffie kunt beïnvloeden. Zo kun je ontdekken welke ingrediënten je nodig hebt om lekkere koffie uit de machines te krijgen.

2. ([Koffie weetjes, 2018](#))

Belangrijkste bevindingen

Hier zie je alle feitjes over koffie die handig zijn om te weten voor de koffiegebruikers.

3. ([Gio, 2018](#))

Belangrijkste bevindingen

Hier staat informatie over een koffiemachine, en waarom deze goed is als schoolkoffieautomaat.

Conclusie:

Met deze informatie die ik nu heb van alle 3 de opdrachten heb ik meer kennis over wat belangrijk is om te weten om goede koffieapparaten op school te krijgen. Ik weet hoe je lekkere koffie kunt maken, wanneer leerlingen het liefst koffie drinken en wat er mis is met de apparaten.

3. Deep hanging out

Doele van deze methode:

Mensen van mijn doelgroep observeren zodat ik zie hoe de gebruiker de automaat gebruikt en of er opvallende bevindingen zijn.

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

De meeste studenten hadden niks bij zich tijdens het halen van de koffie. Ze hadden hun tas meestal gewoon om of al op een plek gelegd in de ruimte waar de koffieautomaat staat waar je kan zitten.

2. Wie & hoeveel gebruikt de automaat?

Veel AMFI studenten gebruiken de automaat. Ook halen de studenten voor elkaar zodat ze niet met z'n alle in de rij hoeven te staan. Af en toe komen er ook docenten en halen ze koffie en gaan ze even zitten in de ruimte om bijvoorbeeld schoolwerk te doen.

3. Welke tijd van de dag is het?

Ik was er rond 10 uur, dus in de ochtend. Uit het vorige onderzoek is gebleken dat veel studenten koffiedrinken in de ochtend om een beetje wakker te blijven. Even snel tussen de lessen door een kopjes koffie en ze kunnen weer hard aan het werk. Tijdens mijn user trip was ik er ongeveer om 2 uur en toen was het wel wat rustiger in de ruimte.

4. Waar ben je gaan kijken?

Ik ben gaan kijken in het koetsier-montaignehuis waar de opleiding AMFI wordt gevuld. Als je naar beneden vind je daar een ruimte met een koffieautomaat. Daar ben ik gaan zitten om te observeren.

5. Met wie zijn de studenten?

De studenten zijn soms alleen en soms met meerdere. Af en toe was er een groepje die gewoon gezellig daar gingen zitten met een kopje thee of koffie. En andere gingen alleen snel een kopje koffie halen en terug naar de les of alleen ergens zitten om te werken.

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

Het enige wat mij op is gevallen is dat ze met elkaar praten of bezig zijn met hun werk. Dit belemmt niet het koffie bestellen, halen en vasthouden om dat tussendoor gewoon snel kan. De meeste studenten staan maar minstens 30 seconde bij de automaat.

7. Hoe gedragen de gebruikers zich?

Een aantal gebruikers waren gehaast omdat ze weer terug naar de les moesten. Maar de meeste waren gewoon rustig omdat het toch niet super lang duurt om de automaat te gebruiken.

8. Wat is de stemming van de gebruikers?

Sommige gebruikers waren gewoon gezellig aan het praten maar de meeste gebruikers waren niet heel vrolijk dus je zag wel dat ze wat koffie nodig hadden. Een paar gebruikers kon je niet heel goed observeren omdat je alleen naar binnen liepen en meteen weer weg liepen.



2 AMFI studenten die koffie en thee halen voor vrienden



2 AMFI studenten die afrekenen bij de automaat



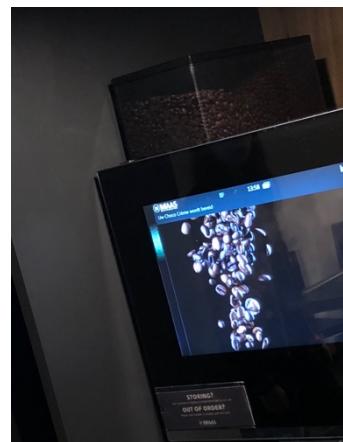
De studenten waren lekker aan het praten dus konden rustig aan doen



De koffieautomaat van het koetsier-montaignehuis

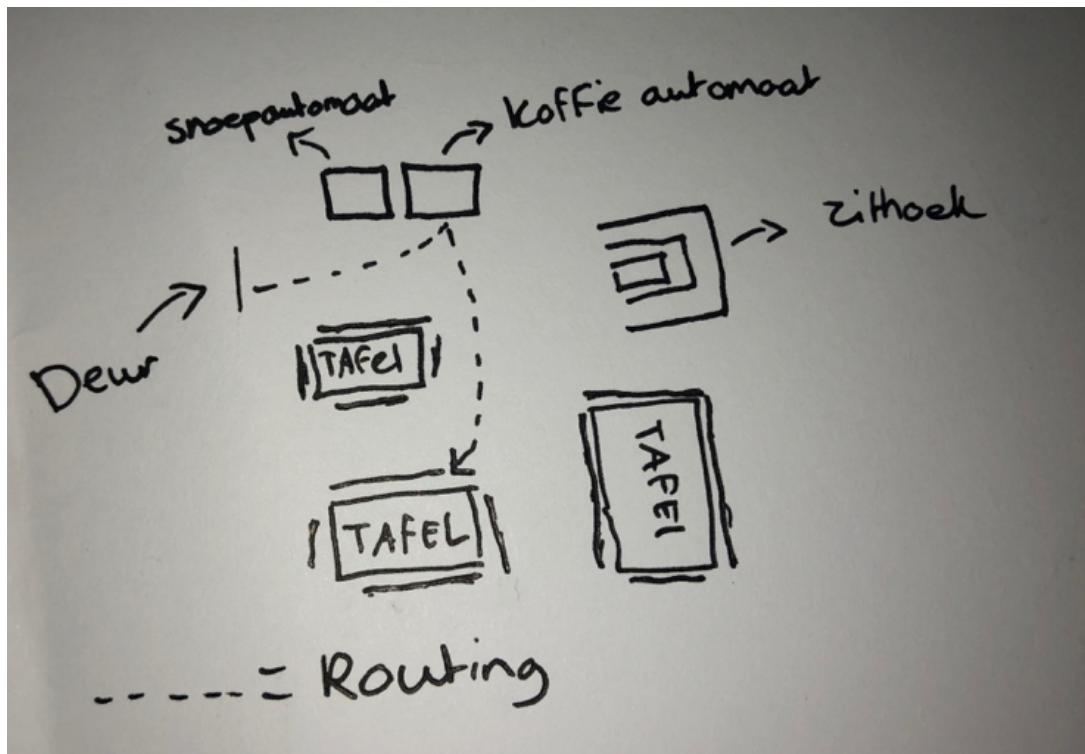


Onduidelijk dat je bij dit scherm moet afrekenen



Leuk dat je de koffiebonen kan zien

Plattegrond



Dit is een plattegrond van de koffieruimte bij het AMFI-gebouw met een route aangegeven die de studenten kunnen lopen als ze koffie halen en hebben gehaald.

Bevindingen

Veel AMFI studenten hadden de automaat al vaker gebruikt dus er ging niet heel veel fout. De frustratie waar er niet goed aan wordt gegeven dat je een beker moet plaatsen hebben ze ook al vaker meegemaakt omdat sommige alvast een beker als eerste eronder zetten, maar veel vergaten dat ook. Ook werkte soms de knopjes niet goed en moesten ze een paar keer worden ingedrukt.

Conclusie

De frustraties en problemen die in het vorige onderzoek bij de interviews van de studenten naar voren kwamen heb ik ook gezien bij de deep hanging out. Wat het meest voorkwam is dat sommige vergeten dat er zo snel koffie uit de automaat komt dat je soms gewoon het bekertje vergeet te plaatsen.

4. Interviews met de AMFI studenten

Doelgroep: AMFI

Interview	Doelen m.b.t. koffie (of thee) drinken	Gedragingen m.b.t. koffie (of thee) drinken	Activiteiten/taken m.b.t. koffie (of thee) drinken	Context factoren	Belangrijkste bevindingen
1.	- Meer energie krijgen - Sociaal doen - Deadlines halen	- Veel koffie drinken om deadlines te halen - Als ze zich suf voelt	- Gezellig met vrienden - Bezig met school	- 's Ochtens koffie - 's Middags thee - Vaker op school dan thuis	- Apparaat is soms kapot - Van tevoren geen goede verwachtingen van het apparaat
2.	- Nachten door komen - Sociaal doen - Deadlines halen	- Het is lekker - Veel koffie drinken om deadlines te halen	- Gezellig met vriendinnen - Bezig met school	- 's Avonds koffie - De hele dag door thee - Vaker thuis dan op school	- Verwachting van de apparaten is slecht - Ervaringen met koffieautomaten op school is slecht
3.	- Wakker worden - Deadlines halen	- Om te ontspannen - Deadlines halen	- Tijdens het roken - Bezig met schoolwerk	- Met klasgenoten - 's Ochtends om wakker te worden - Na het eten	- Koffie is niet lekker op school - Verwachting is slecht - Koffie is te heet
4.	- Rustig worden - Ochtenddip wegwerken	- Om rust te krijgen - Het gevoel dat je het nodig hebt	- Tijdens tussenuren - Gezellig met vriendinnen	- Met vriendinnen - 's Ochtens - Na het eten	- De koffie uit automaten is prima - Verwachting is dat je niet veel krijgt - Koffie is te heet
5.	- Thee als oppepper - Om warm te worden	- Het is lekker - Het koud hebben, dus warm willen worden	- Klas besprekingen - Tijdens groepsprojecten	- Op koude dagen - Op lange dagen - 's Ochtends thee	- Je krijgt een groter formaat ergens anders dan in de schoolapparaten - Weinig smaken
6.	- Koffie om energie te krijgen - Niet ziek worden	- Thee drinken om warm te worden - Het is lekker	- Vrije tijd - Bezig met school	- Thuis koffie en thee - 's Ochtends	- Smaakt niet naar echte koffie - Machinesmaak aan de koffie - Niet de echt koffie experience

CMD studenten	Wat was er lastig?	Wat viel er mee?	Wat heeft hij/zij van het interview geleerd?	Iets anders dat opviel.
Elias	-Regelen van mensen voor de interviews	-Het was leuk om mensen te interviewen -De interviews werden steeds beter en gingen makkelijker	-Spullen en ruimtes van tevoren reserveren -Meer geleerd over het gedrag van mensen	-Het interviewen duurde heel lang -Sommige mensen hadden niet door dat je al kon pinnen -CMD drinkt meer chocomeelk
Yasmine	-Mensen regelen voor het interview -Lastig om steeds te moeten vragen waarom omdat het snel te eentonig wordt	-Leuke mensen omdat was leuk -Je bent heel sociaal bezig	-Het is niet eng om op mensen af te stappen en ze te vragen je te helpen -Goede plek zoeken om te filmen	-Je kan mensen omkopen door iets terug te geven voor het werk dat ze moeten doen

5. Storyboards van 3 koffie of thee momenten

	Deadlines halen	Wakker worden	Sociaal doen
Tijdstip	's Avonds	's Ochtends	's Middags
Context/ Locatie	Thuis of school	Thuis	In een koffietent
Met wie	Alleen	Alleen	Met vrienden
Doelen	Om de deadlines van school te halen	Wakker worden van een ochtenddip	Gezellig bijpraten met elkaar

Deadlines halen



Belangrijkste doel(en) van de gebruiker

Door de cafeïne die in de koffie zit krijg je meer energie. Omdat je meer energie hebt en niet meer zo slaperig bent kun je harder aan school werken om de deadlines te halen.

Wakker worden



Als studenten vroeg moeten beginnen op school of lang hebben doorgewerkt zijn ze in de ochtend moe.



Een kopje koffie in de ochtend helpt om een beetje wakker te worden.

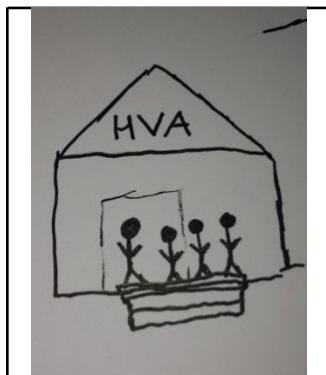


Zo kunnen ze weer de dag goed beginnen.

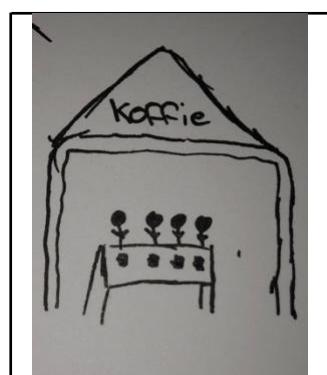
Belangrijkste doel(en) van de gebruiker

Door koffie te drinken in de ochtend word je wakker en start je de dag goed.

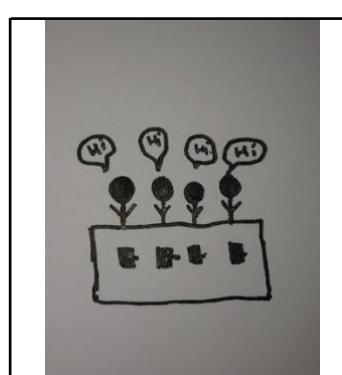
Sociaal doen



Studenten hebben vaak een tussenuur of zijn vroeg uit.



Dan is er tijd om naar een leuk koffietentje te gaan.



Ze kunnen dan in alle rust bijpraten of uitrusten van school.

Belangrijkste doel(en) van de gebruiker

Sociaal zijn en met vrienden bijpraten.

Gekozen koffiemoment: Deadlines halen.

Ik heb dit koffie moment gekozen omdat ik hier zelf ook ervaring mee heb en ik mij erin herken.

6. Persona



<http://amfi.nl/first-year-amfi-balancing-school-leisure/>

Naam persona:

Kilian Vos

Opleiding:

Amsterdam fashion instituut – Fashion & Branding

Leeftijd:

19

Omschrijving persoonlijkheid:

- Hard werkend
- Lief
- Creatief

Voorkeur koffie of thee:

Het meest koffie.

Relevante quotes:

Interview 1

"Als je je een beetje suf voelt, even een kopje koffie."

Interview 2

"koffie drink ik ook wel 's avonds om de nachten door te komen"



Doelen:

Kilian wil...:

- meer energie krijgen.
- haar deadlines van school halen.
- wakker worden in de ochtend d.m.v. koffie.
- gezellig bijpraten met vriendinnen met koffie.

Gedrag:

- Ze heeft stress en wil snel koffie.
- Ze voelt zich sociaal en wil met vriendinnen afspreken.
- Ze is moe en wil koffiedrinken om wakker te worden.

Verwachtingen

- De koffie moet lekker zijn.
- De automaat moet sneller werken.
- De koffie moet sneller afkoelen want het is te heet om te drinken.

7. AFFINITY MAP

Sociaal

- Samen koffiedrinken met vrienden
- Vaak alleen koffiedrinken

Omgeving

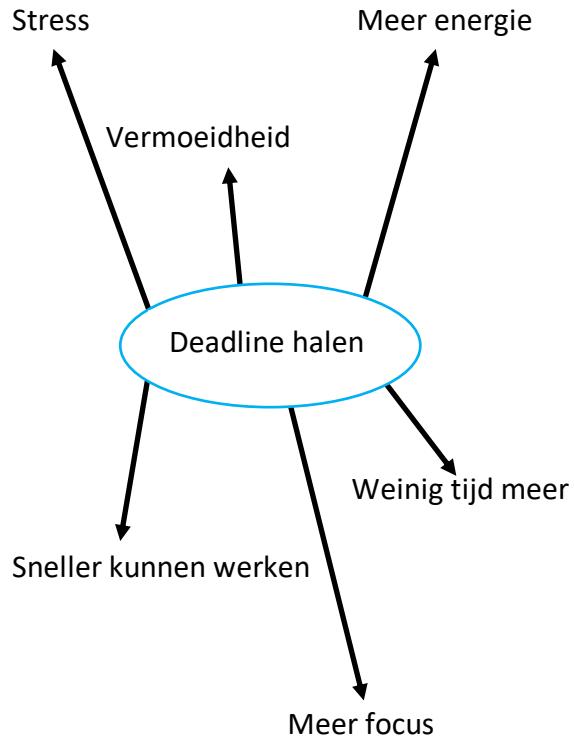
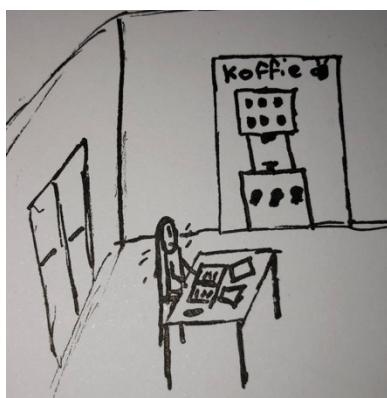
- Op school
- Thuis
- Koffiebar

Automaat

- Automaat is onaantrekkelijk
- Verwachting van de koffie is vies
- Koffie is te heet
- Automaat verspilt koffie

8. Ideaal scenario

Op een dinsdag avond hebben de studenten van het AMFI een deadline die ze moeten halen om 2 studiepunten te halen. Op diezelfde dinsdag maar dan in de middag is Kilian, een AMFI studente, hard aan het werk in de koffieruimte in het Koetsier Montaignehuis. Ze voelt dat ze langzamerhand een beetje moe wordt en wil graag wat meer energie om harder te kunnen werken. Ze besluit snel tussen het werken door een kopje koffie te nemen.



Behoeftes

-Functioneel:

Het doel is om de deadline die in de avond gehaald moet worden te halen door koffie te drinken om zo meer energie te krijgen.

-Sociaal:

Het is een individuele opdracht dus Kilian moet in haar eentje werken en is dus niet sociaal bezig.

-Emotioneel:

Kilian voelt zich gestrest en heeft nog weinig energie. Daarom wil je haar energie aansterken d.m.v. koffie.

Blijmakers

Kilian zou blij worden als haar kopje koffie heeft geholpen doordat zij extra energie heeft en sneller haar deadline af kan hebben.

Ze verwacht meer energie te krijgen, ze verwacht alleen niet dat het de lekkerste koffie is dus als dat wel zo zou zijn zou dat boven verwachtingen zijn.

Succesfactoren

Functioneel: ze werkt sneller en haalt haar deadline.

Sociaal: ze heeft haar deadline sneller af zodat ze weer wat kan gaan doen met vrienden.

Emotioneel: ze voelt zich fitter en is niet meer gestrest omdat ze haar deadline heeft gehaald.

Frustraties/irritaties

Kilian wil dat het koffie halen niet veel tijd en moeite kost, omdat ze daar geen tijd voor heeft. De koffieautomaat moet snel werken en er moet geen storing zijn.

Kilian moet zorgen dat ze koffie gaat halen op een rustig moment, en de automaat moet het altijd doen.

9. User requirement List

Het product moet....:

- 1. Koffie sneller dan 30 seconde zetten.**

(De tijd dat een kopje koffie wordt gezet is 30 seconde en dat moet sneller)

<https://www.koffieautomaat-weetjes.nl/koffieautomaten/>

- 2. De koffie snel drinkbaar maken.**

- 3. Snel en eenvoudig kunnen worden gerepareerd als er een storing is.**

- 4. Geen koffie verspillen.**

- 5. Een duidelijke feedback geven.**

- 6. Een meer aantrekkelijke interface hebben zodat er meer mensen op afstappen.**

10. Concepten

Concept 1:

Aangeven wanneer
de beker geplaatst moet worden.



Er moet een melding worden gegeven als je je beker onder de machine moet zetten. Dat wordt vaak vergeten en wordt er koffie verspilt omdat er te snel koffie uit de automaat komt.

Concept 2:

koffie minder heet uit de automaat



De koffie die uit de automaat komt is nog veel te heet om te drinken. Er moet een optie komen om te kiezen of je de koffie mee wilt nemen of gelijk opdrinkt zodat de temperatuur bepaalt kan worden.

Concept 3: Leuke uitstraling van de automaat.



De koffieautomaten die er nu staan zijn erg saai en zijn niet leuk om naar te kijken. Als de buitenkant van de automaat er met meer kleur uitziet en er zelfs tijdschriften bijliggen spreekt het meer mensen aan om een kopje koffie te halen.

KEYPATH'S

Concept 1: aangeven wanneer de beker geplaatst moet worden.



De gebruiker wilt koffie.

De gebruiker kiest de koffie die hij wilt.

Er wordt op het scherm aangegeven dat er een beker geplaatst moet worden.

De gebruiker heeft de beker geplaatst.

De koffie is klaar en alle koffie zit erin.

Concept 2: de koffie minder heet uit de automaat.



De gebruiker kiest de koffie.

Met deze keuze bepaalt hij de temperatuur.

Er wordt aangegeven dat de beker geplaatst moet worden.

De koffie wordt gemaakt.

De koffie is nu minder heet zodat het opgedronken kan worden.

Concept 3: leuke uitstraling van de automaat.



De gebruiker heeft zin in koffie.

De machine ziet er leuk en aantrekkelijk uit.

De gebruiker kiest de koffie.

De koffie wordt gemaakt.

De gebruiker pakt een tijdschrift en geniet van zijn koffie.

11. Beoordelingsformulieren

UCD 2018-19

Interviews, 3 storyboards en deskresearch - beoordelingsformulier

Feedback voor: Lois

Feedback van: Jackie

Instructies

Kruis aan of de opdracht, die jij beoordeelt, aan de criteria voldoet (ontbreekt er een deel, kruis dan nee aan en verhelder dit bij de feedback ruimte).

De opdracht gaat over:

1. interviews analyse (I)
2. storyboards (S)
3. deskresearch (DR)

Algemeen

JA

NEE

JA

NEE

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

JA

NEE

1. INTERVIEWS

JA

NEE

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

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

Er is goed uitgelegd wanneer, waarom, hoe vaak, wie hoe en met wie de doelgroep koffie drinkt

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

Alles is een ja

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

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

Van tevoren spullen reserveren en er achter komen dat de interviews langer duren is iets waar je goed rekening mee kan houden volgende keer



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

2. STORYBOARDS VAN 3 KOFFIEMOMENTEN

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

Feedback

Alles goed, alleen favoriete koffiemoment is niet beargumenteerd

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

3. DESKRESEARCH

1. Is er een relevante onderzoeksfrage?
2. Leg uit waarom je de vraag wel of niet relevant vindt:
je kijkt duidelijkheid over hoe je de studenten nog beter kunt helpen
3. Zijn er minimaal 5 relevante zoektermen gedefinieerd?
4. Zijn er minimaal drie bronnen in APA stijl vermeld?
5. Zijn er relevante bevindingen over de doelgroep gevonden?
6. Is er een relevante conclusie omschreven die aangeeft wat er wordt gedaan met de bevindingen?
7. Is de conclusie/conclusies gelinkt met de interviews en/of gekozen koffiemoment?
8. Leg uit waarom je het wel of niet relevant vindt:

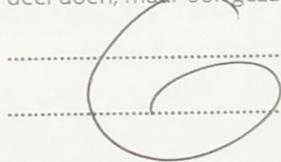
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

alleen niet correct apa vermeld

Feedback

Alles zeer goed gemaakt, alleen de bronnen niet goed geformuliert

Beoordeling voor de 3 onderdelen: geef een Onvoldoende, Mwa, Voldoende, Goed. Je mag het per deel doen, maar ook gezamenlijk. Zolang je maar uitlegt waarom je dat cijfer geeft)



alles was top.



Feedback voor: *Loïs*Feedback van: *Gerson***Instructies**

Kruis aan of de opdracht die jij beoordeelt aan de criteria voldoet (alleen ja of nee is mogelijk; ontbreekt er een deel, kruis dan nee aan en verhelder dit bij de feedback ruimte).

De opdracht gaat over de

- A. deep hanging out (DHO) observaties
- B. user trip (UT)

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

Algemeen/ basics waar elk professioneel document aan moet voldoen

- Is het geheel visueel? Dus niet alleen tekst maar juist veel foto's?
- Staat minimaal naam, studentnummer, klas, docent, datum en titel van het huiswerk vermeld op het werk?
- Is het werk netjes opgemaakt (wel headings, wit ruimte, consistent font(size), etc., en geen vlekken, kruikels) en bevat het geen/zeer weinig spelfouten?

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

A. DEEP HANGING OUT (DHO)

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

1. Is het duidelijk wat de doelgroep bij zich heeft als hij/zij koffie gaat halen (*ook op de foto's?*)?
2. Krijg je een goed idee wie de koffieautomaat allemaal gebruikt?
3. Kun je opmaken waar (Location) en wanneer (Time) de observatie plaats gevonden heeft?
4. Is het duidelijke met wie (Social) de doelgroep koffie haalt?
5. Actions: Kun je opmaken wat de gebruikers naast koffie/thee halen nog meer doen?
6. Individual: Wordt de stemming en gedrag van de gebruikers duidelijk?
7. Krijg je een goede indruk van de (fysieke) context?
8. Zijn er **relevante** bevindingen gedocumenteerd (ofwel in tekst ofwel in beeld)?
9. Waarom vind jij ze **wel of niet relevant**?

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

Wel, omdat het informatie geeft die je nodig hebt voor onderzoek.

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

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

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

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

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

Er wordt bij beide onderzoeksmethodes ontdekt dat ze vergeten de bekertjes te plaatsen

Andere feedback



B. USER TRIP (UT)

JA NEE

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

In een periode van echte stress de User Trip doen maar dat kan niet altijd.

JA NEE

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

Ja

Feedback

De twee onderzoeksmethodes goed uitgewerkt, iets meer foto's zou alleen een beter beeld geven van de gebruikers van het automaat

Beoordeel (Onvoldoende, Voldoende) met toelichting:

Voldoende, alle punten uitgewerkt.



Feedback voor: Lois..... Feedback van: Gerson.....**Instructies**

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

JA NEE

Algemeen

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

JA NEE

1. AFFINITY MAP (AM)

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

JA NEE

2. PERSONA

1. Wie is volgens jou de doelgroep? AMFI
2. Waarom drinkt de doelgroep koffie of thee? Omdat, deadlines halen, lekker,
tijdens het roken, gezellig, wakker worden, energie

JA NEE

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

Hoe hebben die te maken met koffie- en/of theedrinken? Het zijn dingen die je kan krijgen uit koffiedrinken.

JA NEE

- Zijn er minimaal **3 gedragingen** van de persona beschreven?
 - Zijn die gelinkt uit bevindingen van de AM?
 - Hebben die te maken met koffie- en/of theedrinken?
4. Zijn er minimaal **3 verwachtingen** van de persona beschreven?

JA NEE

- Zijn die gelinkt uit bevindingen van de AM?
 - Hebben die te maken met koffie- en/of theedrinken?
5. Overall: is er dus een duidelijke link welke informatie van de AM verwerkt is in de Persona? En waar blijkt dat uit voor jou?

Jazeker er zijn bevindingen van de AM terugkomen in de doelen, gedrag en verwachtingen

JA NEE

3. CONTEXT SCENARIO

JA NEE

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

Overige feedback

.....
.....
.....



3. URL

JA NEE

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

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

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

Eis 1 voldoet aan de punten **124568910**. Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: **37**..... Mijn tip voor jou is.....

Eis 2 voldoet aan de punten **234567910**. Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: **18**..... Mijn tip voor jou is.....

Eis 3 voldoet aan de punten **234678910**. Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: **15**..... Mijn tip voor jou is.....

Eis 4 voldoet aan de punten **12345678910**. Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: Mijn tip voor jou is.....

Eis 5 voldoet aan de punten **1234578910**. Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: **68**..... Mijn tip voor jou is.....

Eis 6 voldoet aan de punten **1234910**. Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: **5678**..... Mijn tip voor jou is.....

Eis 7 voldoet aan de punten **1245678910**. Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: **3**..... Mijn tip voor jou is.....

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

Etc.

Overige feedback

.....
.....
.....
.....
.....



Feedback voor: Loïs

Feedback van: Gerson

Instructies

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

Algemeen

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

1. CONCEPTEN

- 1. Zijn er 3 verschillende concepten?
- 2. Hebben alle 3 de concepten een naam?
- 3. Zijn ze alle 3 een UX oplossing?
- 4. Is elk concept nagekeken met de URL?
- 5. Voldoet elk concept aan de hele URL? (wanneer je "nee" aanvinkt geef dan aan voor welke concept(en) dit geldt)
- 6. Is het duidelijk welk concept gekozen is?
- 7. Wat is de onderbouwing waarom dat concept de beste is als oplossing?

Feedback: Goed uitgewerkt en duidelijk! Zorg wel dat je een keuze maakt.

Voldoende / Onvoldoende

2. KEY-PATHS SCENARIO'S

- 1. Heeft elk concept een eigen key-path scenario?
 - 2. A. Beschrijf de tips & tops van elke interactie. Is de werking duidelijk?
 - B. Sluit het concept volgens jou aan bij alle gebruikerseisen? Geef aan aan welke gebruikerseisen het concept niet voldoet.

concept 1: Helemaal duidelijk.

Ja

concept 2: Nee, gebruikerseisen 1 en 7 ontbreken, verder zijn de interacties goed te begrijpen

concept 3:

Ja

Feedback: Leuke concepten! Het tweede concept voldoet niet aan alle eisen maar verder goed!

Voldoende / ~~Onvoldoende~~

12. Samenhang onderzoek

Top 3 bevindingen interviews

1. Koffiedrinken voor meer energie.
2. Verwachting van de automaat is dat er vieze koffie uitkomt.
3. Studenten drinken meer koffie als ze een deadline hebben.

Feedback: Alles is goed uitgewerkt en duidelijk neergezet.

Top 3 bevindingen Deep Hanging Out

1. Het plaatsen van de beker werd vergeten.
2. Studenten wilde snel koffie halen en meteen weer aan het werk.
3. Studenten komen vaak alleen koffie halen tijdens de lessen door.

Feedback: Alles is goed gelinkt met de andere onderzoeksmethodes.

Top 3 bevindingen Desk Research

1. De maak van koffie kan alleen beïnvloed worden door de ingrediënten in de koffie.
2. Koffie heeft een andere smaak in verschillende machines
3. Scholen hebben grote machines nodig want dat is duurzamer.

Feedback: Bronnen moesten in APA-stijl.

Aanpassingen n.a.v. feedback: Bronnen aangepast in APA-stijl.

Top 3 bevindingen User Trip

1. Ik was te laat met betalen omdat het te onduidelijk was.
2. Ik had de beker verkeerd geplaatst en was bijna te laat.
3. De koffie kwam super heet uit de automaat en was nog niet te drinken.

Feedback: De user trip is goed en duidelijk uitgewerkt.

URL versie 2

Het product moet...:

1. Koffie sneller dan 30 seconde zetten.

Bevinding 2 uit DHO

2. De koffie snel drinkbaar maken.

Bevinding 3 uit UT

3. Snel en eenvoudig kunnen worden gerepareerd als er een storing is.

Bevinding 3 uit Deskresearch

4. Geen koffie verspillen.

Bevinding 1 uit DHO & Bevinding 2 uit UT

5. Een duidelijke feedback geven.

Bevinding 1 uit DHO & bevinding 1 en 2 uit UT

6. Een meer aantrekkelijke interface hebben zodat er meer mensen op afstappen.

Bevinding 3 uit interviews

13. Bronnen

- (Jessica, sd)
- (Koffie weetjes, 2018)
- (Gio, 2018)
- <http://amfi.nl/first-year-amfi-balancing-school-leisure/>
- <https://www.koffieautomaat-weetjes.nl/koffieautomaten/>
- <https://thenounproject.com>
- Afbeeldingen pagina 1 - <https://maas.nl/portfolio-item/brooklyn/>