

# PROCESVERSLAG UCD

Luna de Fauw  
500771577

P06ROZE  
Aranea Feleüs

## INHOUDSOPGAVE

- AM koffie/thee momenten **2**
- Reflectie van de twee CMD studenten **4**
- Storyboards **5**
- Deskresearch **7**
- DHO **8**
- 2<sup>e</sup> 10 schetsen **10**
- User trip **11**
- AM werkgroep **13**
- AM interviews **15**
- AM DHO/UT **16**
- AM interviews/DHO/UT **17**
- Persona **18**
- Ideaal scenario **19**
- URL **20**
- De 2<sup>e</sup> 10 schetsen **21**
- Concepten **23**
- Het keypath scenario **24**
- Samenhang onderzoek **26**
- Bronnen **26**

AM = Affinity Mapping

# Koffie/Thee momenten

## ANALYSE INTERVIEWS

Doelgroep: mijn doelgroep is CB studenten

Interview	<u>Doelen m.b.t. koffiedrinken (of thee)</u>	<u>Gedragingen m.b.t. koffiedrinken (of thee)</u>	<u>Taken/activiteiten m.b.t. koffiedrinken</u>	<u>Contextfactoren</u>	<u>Belangrijkste bevindingen</u>
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Het moet lekker zijn</li> <li>⇒ Het moet je een boost geven</li> <li>⇒ Goede prijs/kwaliteit verhouding</li> <li>⇒ Het moet een ontspanningsmoment zijn</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Neemt cappuccino of zwarte koffie</li> <li>⇒ Verwacht middelmatige koffie</li> <li>⇒ Fairtrade koffie geeft haar een fijn gevoel</li> <li>⇒ Praten tijdens het koffiedrinken</li> <li>⇒ Huiswerk maken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Haalt het bij Moyee of bij de Spar</li> <li>⇒ Gebruikt geen snel code</li> <li>⇒ Extra informatie is voor haar niet belangrijk</li> <li>⇒ Sterkte bepalen &gt; extra sterk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Drinkt het in de ochtend of tijdens de pauzes</li> <li>⇒ Alleen en soms met vrienden die ook koffie willen</li> <li>⇒ Zit graag bij Fest</li> <li>⇒ Heeft soms huiswerk bij zich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Koffie van Moyee lekkerder dan die uit de automaat</li> <li>⇒ Vind de nieuwe interface beter/duidelijker</li> <li>⇒ Saldo kijken, koffie halen nog een keer je pasje ervoor moeten houden</li> <li>⇒ Klepje onder automaat te klein, afstand te groot, je weet niet waar de koffie uit komt &gt; spetteren</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Wakker worden</li> <li>⇒ Geconcentreerd worden</li> <li>⇒ Goede prijs/kwaliteit verhouding</li> <li>⇒ De automaat hier (BPH) moet beter zijn dan zijn Senseo apparaat thuis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Cappuccino</li> <li>⇒ Uit automaat zwarte koffie</li> <li>⇒ Verwacht niet te veel van automaat koffie</li> <li>⇒ Fairtrade erg belangrijk</li> <li>⇒ Vind de kwaliteit van de koffie bij Moyee niet in verhouding met de prijs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Haalt het uit de automaat (goedkoop)</li> <li>⇒ Haalt het thuis uit zijn koffieapparaat</li> <li>⇒ Haalt het op het station</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Elke ochtend als hij op school aankomt</li> <li>⇒ Na 2 lessen weer</li> <li>⇒ Thuis (Senseo)</li> <li>⇒ Op werk</li> <li>⇒ Tijdens het reizen met ov</li> <li>⇒ Evt. in Fest</li> <li>⇒ Gaat liever ergens zitten waar het er gezellig uit ziet</li> <li>⇒ Alleen</li> <li>⇒ Met vrienden die ook koffie halen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Heeft liever tekst dan plaatjes omdat het overzichtelijker is, hij kan dan makkelijker een keuze maken.</li> <li>⇒ Sterkte bepalen is een goede toevoeging.</li> <li>⇒ Zou suiker via apparaat handig vinden, bespaart moeite.</li> <li>⇒ Machinaal plukken is minder goed.</li> <li>⇒ Heeft bij Barista Café gewerkt</li> <li>⇒ Veel verschillende smaken door siroop</li> <li>⇒ Spaaracties</li> <li>⇒ Elke maand speciale koffie</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Het moet helpen tegen moeheid</li> <li>⇒ Is bedoeld voor ontspanning</li> <li>⇒ Moet helpen bij concentratie</li> <li>⇒ Bij cappuccino moet de schuimlaag goed zijn</li> <li>⇒ Niet te slap</li> <li>⇒ Warm genoeg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Drinkt cappuccino</li> <li>⇒ Koffiedrinken is een gewoonte</li> <li>⇒ Hecht minder waarde aan Fairtrade omdat het te duur is</li> <li>⇒ Verwacht niet veel van de automaat vanwege de prijs, hoopt wel dat het lekker is</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Haalt koffie bij spar</li> <li>⇒ Haalt koffie op het station</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Drinkt koffie beneden (BPH)</li> <li>⇒ Drinkt af en toe koffie uit apparaat</li> <li>⇒ Bij de spar</li> <li>⇒ Drinkt het liefst koffie in de trein</li> <li>⇒ Alleen</li> <li>⇒ In cafetjes met vrienden</li> <li>⇒ Koffie on the go (AH)</li> <li>⇒ Drinkt meer koffie in de winter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Starbucks te duur</li> <li>⇒ Automaat koffie niet lekker</li> <li>⇒ Bij Moyee minder goed dan bij Spar, terwijl je het juist andersom verwacht</li> <li>⇒ Nog geen ervaring met nieuwe koffieautomaat</li> <li>⇒ Koffieautomaten bij spar groter luxer (mooier uiterlijk)</li> <li>⇒ Moyee duur</li> </ul>

4	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Moet helpen op te starten/ wakker te worden</li> <li>⇒ De melk moet lekker (opgeschuimd) zijn</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Drinkt af en toe koffie</li> <li>⇒ Cappuccino</li> <li>⇒ Drinkt in het weekend Nespresso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Haalt het bij AH to go</li> <li>⇒ Cappuccino geen suiker toevoegen</li> <li>⇒ Zwarte koffie melk en suiker toevoegen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Doordeweeks in de ochtend</li> <li>⇒ In het weekend alleen in de avond</li> <li>⇒ Alleen 's Ochtens in de trein</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Koffie op school smaakt niet alsof het met verse bonen is gemaakt</li> <li>⇒ Smaakt als aangemaakte koffie</li> <li>⇒ Je kan niet veel bieden voor 0,40 cent, dus verwacht er niet veel van</li> <li>⇒ Thuis Krupps , met cupjes</li> <li>⇒ Niet duidelijk aangegeven dat je je beker onder het apparaat moet zetten</li> <li>⇒ Niet duidelijk wat je met je pasje moet doen</li> <li>⇒ Niet duidelijk dat je contactloos kon pinnen</li> <li>⇒ Irritant om geld op je HvA pas te zetten, geen behoefte om dat te doen</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Koffie moet hem wakker maken</li> <li>⇒ Koffie moet hem helpen te concentreren</li> <li>⇒ Prijs/kwaliteit verhouding belangrijk</li> <li>⇒ Geen slappe koffie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Drinkt elke dag koffie als hij naar school moet</li> <li>⇒ Soms uit de automaten</li> <li>⇒ Drinkt (sterke) zwarte koffie</li> <li>⇒ Af en toe met suiker (ligt er aan waar hij zin in heeft)</li> <li>⇒ Drinkt thuis Senseo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Bij gebruik van automaat optie suiker toevoegen invoeren, bespaart moeite</li> <li>⇒ Sterkte</li> <li>⇒ Gebruikt thuis koffiepads in zijn Senseo apparaat</li> <li>⇒ Haalt koffie bij Moyee als hij geld heeft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Haalt het voor z'n eerste les</li> <li>⇒ Drinkt het met zijn beste vriend</li> <li>⇒ Drinkt het in de les</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Het nieuwe apparaat op school is beter</li> <li>⇒ Betere interface</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Moet er voor zorgen dat hij scherp blijft</li> <li>⇒ Goede prijs/kwaliteit verhouding</li> <li>⇒ Goede smaak</li> <li>⇒ Goed schuim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Drinkt elke dag koffie als hij er is</li> <li>⇒ Flat white</li> <li>⇒ Drinkt koffie in cafétje (Moyee)</li> <li>⇒ Drinkt koffie uit de automaat als Moyee dicht is</li> <li>⇒ Verwacht dat automaat minder lekker is dan beneden omdat het een machine is</li> <li>⇒ Let niet op fairtrade als het maar goed smaakt</li> <li>⇒ Lekkerder bij moyee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Haalt het bij Moyee</li> <li>⇒ Als Moyee dicht is uit de automaat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ 's Ochtens voor de les</li> <li>⇒ Rond 4 uur</li> <li>⇒ Voornamelijk op school</li> <li>⇒ Af en toe thuis</li> <li>⇒ Koffie drinken met vrienden</li> <li>⇒ In de les</li> <li>⇒ Tussen de lessen door</li> <li>⇒ Geen specifieke tijd of plaats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Nieuwe machines beter</li> <li>⇒ Kon het pijltje niet aanklikken en kon dus niet verder</li> </ul>

## REFLECTIE VAN DE 2 CDM STUDENTEN

<b>Yasmine</b>	<p><b>Wat vond ze lastig?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Het was vooral bij AMFI moeilijk om mensen te vinden die voor de camera geïnterviewd wilden worden</li> <li>⇒ AMFI studenten geen zin, geen tijd, wilden niet voor de camera</li> <li>⇒ Iedere keer de waaromvraag stellen</li> <li>⇒ Een plek vinden om te filmen</li> <li>⇒ Bedenken wat/hoe je wilt gaan filmen</li> </ul>	<p><b>Wat vond zij dat meeviel?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Bij MIC makkelijk om mensen te vinden die het interview wilden doen</li> <li>⇒ Grappige mensen leren kennen</li> <li>⇒ Meer te weten gekomen over andere studies</li> </ul>	<p><b>Wat heeft ze van het interviewen geleerd?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Het is belangrijk hoe je mensen benaderd</li> <li>⇒ Leg uit waarvoor het interview is</li> <li>⇒ Lets hebben om te geven als beloning voor het doen van het interview</li> <li>⇒ Waaromvragen erg belangrijk om inzichten te krijgen van doelen</li> <li>⇒ Het is niet eng om op mensen af te stappen</li> </ul>	<p><b>Iets anders dat je opviel aan de reflectie van Yasmine?</b></p> <p>Ze kwam bij de interviews heel zelfverzekerd over, alsof ze precies wist waar ze mee bezig was en wat het doel was. Ook stelde ze goede duidelijke vragen. Ik had bij het kijken van de interviews niet het idee dat ze iets moeilijk vond.</p>
<b>Elias</b>	<p><b>Wat vond hij lastig?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Het interviewen duurde veel langer dan hij had verwacht (onderschat)</li> <li>⇒ Soms bang dat hij niet de juiste dingen vraagt</li> <li>⇒ Bang dat hij niet genoeg interessante informatie verkreeg bij zijn interview</li> </ul>	<p><b>Wat vond hij dat meeviel?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Sommige mensen hadden leuke dingen te vertellen</li> <li>⇒ Hij zag de interviews verbeteren naarmate ze het vaker deden</li> <li>⇒ Interessante dingen geleerd over het gedrag van mensen</li> </ul>	<p><b>Wat heeft hij van het interviewen geleerd?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Het regelen van interviews kost veel tijd</li> <li>⇒ Alles klaarzetten kost veel tijd</li> <li>⇒ Spullen van tevoren reserveren</li> <li>⇒ Ruimte van tevoren reserveren</li> <li>⇒ Let goed op of je je apparatuur (audiorecorder, camera) aan hebt staan</li> </ul>	<p><b>Iets anders dat je opviel aan de reflectie van Elias?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Vind Hva koffie niet heel anders dan die van de spar</li> <li>⇒ Vind het raar dat mensen niet met pinpas betalen als het niet aangegeven wordt, terwijl het makkelijk te bedenken is</li> <li>⇒ Interviews bij CB regelen makkelijker dan bij AMFI, antwoorden verschillen niet heel veel</li> <li>⇒ Bij AMFI werd veel rekening gehouden met sustainability</li> </ul>

## STORYBOARDS

DEZE HAD IK NIET OP TIJD AF, IK HEB I.P.V. FEEDBACK TIPS GEKREGEN OM STORYBOARDS TE MAKEN EN DEZE TIPS HEB IK GEBRUIKT VOOR MIJN UITEINDELIJKE STORYBOARDS.



1. Walker worden!

ochtens  
tijdstip → 7 uur 's ochters  
context / locatie → thuis  
met wie → alleen  
doel(en) → goed walker worden / blijven, energie krijgen

The storyboard consists of three panels. The first panel shows a person sleeping in bed with the text "Student slaapt en moet uit bed komen". The second panel shows two people; one is sleeping ("Slaap") and the other is awake ("Student voelt zich slapend"). The third panel shows a single person looking alert with the text "DINGGP! walker AF!".

Belangrijkste doel gebruiker → goed walker worden  
Het valt op dat veel studenten koffie drinken om wakker te worden / voor energie. Ze drinken het dus meestal 's ochters af rond 4 uur wanneer ze een dipje krijgen.  
Wanneer studenten koffie drinken om wakker te worden dranken ze het vaak alleen thuis en thuis (voordat ze naar school gaan). Bij een dipje word koffie ook de es gedronken. Door het drinken van koffie hebben studenten (van cb) het aanzien actiever te zijn en zich beter te kunnen concentreren.

## 2. huiswerk

tijdstip → tijdens het huiswerk maken  
context → op school alleen/vrienden  
met wie → alleen / vrienden  
doel → beter kunnen concentreren op de stof

The first panel shows a student sitting at a desk with an open book, looking confused or unable to concentrate. A thought bubble says: "Student moet huiswerk maken maar kan zich niet concentreren". The second panel shows a student standing next to a vending machine, holding a cup of coffee. A thought bubble says: "Student haalt koffie bij de automaat". The third panel shows a student sitting at a desk with an open book, looking focused and concentrating. A thought bubble says: "Student kan zich beter concentreren!".

Belangrijkste doel: gebruiker wilt zich beter kunnen concentreren

Als studenten ~~zitten~~ op school aan huiswerk werken, hebben ze soms het gevoel dat ze zich beter kunnen concentreren als ze een kopje koffie hebben. Ze gaan naar de automaat en halen daar een kopje koffie. Ze halen de koffie met vrienden (tijdens teamwerk) of alleen.

## 3. Café / automaat?

tijdstip: in de pauze

context: op school

met wie: alleen/met vrienden

doel: goede prijs/kwaliteit verhouding van koffie, betaalbaar

The first panel shows two students thinking: "wat zou ik kiezen, café/automaat?" and "café is lekkerder maar duur". A thought bubble says: "student twijfelt tussen café en automaat". The second panel shows a student thinking: "automaat is goedkooper maar ik minder lekker". The third panel shows a student thinking: "maar ja uiteindelijk ik ben hier voor het allebei student uit een automaat dus ik haal het uit de automaat".

Belangrijkste doel: goede prijs/kwaliteit verhouding, betaalbaar

De student twijfelt in de pauze waar of hij/zij bij het café te of uit de automaat koffie moet halen. Het valt mij op dat studenten verwachten dat koffie van het café te lekkerder is dan "automaat koffie" terwijl koffie van het café ook uit een automaat komt. In de pauze zijn de CB studenten vaak met vrienden en soms alleen.

# DESK RESEARCH

## Onderzoeksvraag

Wat is nu "in de mode" qua koffiezetterapparaten?

## Zoektermen

- ⇒ Attractive coffee makers
- ⇒ Popular coffee maker design
- ⇒ Most popular coffee maker
- ⇒ How to make a coffee maker attractive
- ⇒ Italian coffeemaker

## Bronvermelding (in APA-stijl)

### Website 1

proto.io. 2015. proto.io. <https://blog.proto.io/10-uniquely-beautiful-coffee-makers/>. [Online] 25 September 2015.

### Website 2

Liu, Gia. 2018. <https://www.digitaltrends.com/home/best-coffee-makers/>. digitaltrends.com. [Online] 18 September 2018.

### Website 3

Kaplan, Sally. 2018. <https://www.bestproducts.com/appliances/small/a13948731/reviews-best-coffee-makers-machines/>. bestproducts.com. [Online] 13 Augustus 2018.

### Bevindingen website 1

Het valt me op dat alle populaire koffiezetterapparaten een vloeiende vorm hebben en niet al te veel "poes pas". Het is allemaal erg simpel gehouden en dat geeft een strakke uitstraling.

Mensen willen niet te veel moeten doen voor een kopje koffie, een keer op een knopje drukken vinden ze dus perfect.

### Bevindingen website 2

Ook op deze site wordt weer getoond dat koffieapparaten met een vloeiende vorm en met weinig knopjes modern zijn. Doordat het er niet ingewikkeld uit ziet en je het snel gedaan hebt, is het aantrekkelijk om een kopje koffie te zetten.

### Bevindingen website 3

Op deze website valt het me op dat de "ouderwetse" Italiaanse koffiezetterapparaten erg in de mode zijn. Deze apparaten zien er naar mijn idee erg mooi en professioneel uit.

## Conclusie

De bevindingen van de websites hebben invloed gehad op mijn kennis, omdat ik niet wist wat nu "in de mode" was qua koffiezetterapparaten (ik drink zelf geen koffie). De bevindingen hebben ook zeker invloed gehad op mijn keuzes, want ik had niet kunnen bedenken dat een "Italian style" koffieautomaat eventueel een optie zou kunnen zijn bij het bedenken van een verbetering van de automaten op de HvA. Persoonlijk vind ik de Italiaanse koffiezetterapparaten erg mooi en ik denk dat veel anderen het daar mee eens zijn. Het ziet er sierlijk en mooi uit en ik heb het gevoel dat het veel mensen geïnteresseerd zal maken in de automaat. De moderne stijl is natuurlijk ook een optie. Een mooie, simpele, vereenvoudigde en strakkere versie van de automaten nu zal veel mensen opvallen. Ik heb deze onderzoeksvraag bedacht, omdat in de interviews niet gevraagd werd wat de studenten van het uiterlijk van de koffieautomaat vonden en of ze er wat aan wilden veranderen. Ik ben er nu achter gekomen wat de trends qua koffiezetterapparaten zijn in de laatste jaren en deze kan ik verwerken in het design voor de koffieautomaten op de HvA.

## DEEP HANGING OUT

### Doel van deze methode:

Observeren hoe de gebruiker het apparaat bedient en op welke momenten dit goed/slecht gaat. Wij hebben CB studenten/docenten geobserveerd.

### Beschrijving van context en gedrag van de gebruikers:

De MAAS-koffieautomaat staat bij binnenkomst in het BPH aan rechts. In de omgeving van de koffieautomaat bevindt zich de wc (rechts van de automaat), mensen lopen langs de koffieautomaat als ze naar de wc gaan. Er staat een grote tafel met stoelen vlakbij de koffieautomaat en het cafetje (Brandstof) is aan de overkant van de hal. Wij (Janelle Groenendijk en ik) hebben maandag 24-09 van 9 tot 10 uur 's ochtends deep hanging-out gedaan. Het was niet overdreven druk rond deze tijd en het viel me op dat veel mensen koffie haalden bij Brandstof. Sommige studenten/docenten hadden een mobiel in hun hand bij het halen van koffie uit de automaat. Een paar gebruikers gingen alleen koffie halen en een paar met hun vrienden. Van die vriendengroep haalde maar een persoon koffie.

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

De studenten/docenten hebben allemaal een handtas/rugzak bij zich. De tas belemmert ze niet bij het koffie halen, want naast de automaat is er plek om je tas neer te zetten (soort verhoging/kastje) en de mensen met een rugzak hielden deze gewoon op hun rug. De studenten/docenten hebben een mobiel bij zich, deze stoppen ze in hun zak dus het zorgt niet voor belemmering. Sommige studenten/docenten moesten eerst hun portemonnee uit hun tas halen, dit deden ze van tevoren bij de tafel, of naast de automaat op het kastje, ook dit is geen belemmering.

### 2. Wie gebruikt de automaat?

Ik heb rond de tijd dat we aan het onderzoeken waren vooral docenten gebruik zien maken van de koffieautomaat, deze bestelden allemaal maar een kopje/bekertje. Hetzelfde geldt voor de studenten.

### 3. Welke tijd van de dag is het?

Het is maandag halverwege de ochtend (tussen 9 en 10), de tijd dat de eerste lessen van start zijn gegaan/gaan beginnen. De geïnterviewde CB studenten gaven aan dat ze vaak voor de eerste les een kopje koffie halen om wakker te worden/zich beter te kunnen concentreren (daarom hebben we voor deze tijd gekozen).

### 4. Waar ben je gaan kijken?

Wij zijn gaan kijken bij de MAAS-koffieautomaat in de entreehal van het BPH. We hebben geobserveerd vanaf de tafel vlak naast de koffieautomaat.

### 5. Met wie zijn de studenten?

De studenten/docenten waren meestal alleen. Een meisje kwam met een groep vriendinnen naar de automaat, maar zij was de enige die koffie bestelde.

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

Het is een saai antwoord, maar de mensen die alleen koffie haalden deden niets naast het koffiehalen. Het meisje die met haar vriendinnen koffie ging halen was aan het praten, maar dat zorgde niet voor belemmering.

### 7. Hoe gedragen de gebruikers zich?

Alle gebruikers waren erg rustig en relaxed. Ze hadden geen haast en namen dus de tijd.

### 8. Wat is de stemming van de gebruikers?

De gebruikers keken neutraal, ik kon er dus niet uit opmaken of ze een bepaalde stemmingen hadden. Wel weet ik dat ze niet opgefokt of gehaast waren.

### Foto's gebruikers

Er was een meisje flauwgevallen en zij moest beneden op de ambulance wachten, er stonden ook allemaal docenten en klasgenoten bij, de groep stond tussen ons en de koffieautomaat in. Voordat zij kwam heb ik 1 foto van een gebruiker kunnen maken. Ik vond het onbeleefd om foto's te gaan maken terwijl dat meisje er zat. Helaas heb ik ook geen tijd gehad om deep hanging-out nog een keer te doen en foto's te maken. Ik heb foto's van de user trip gemaakt, deze heb ik snel gemaakt toen het meisje net weg was en daarna moesten we naar de les.

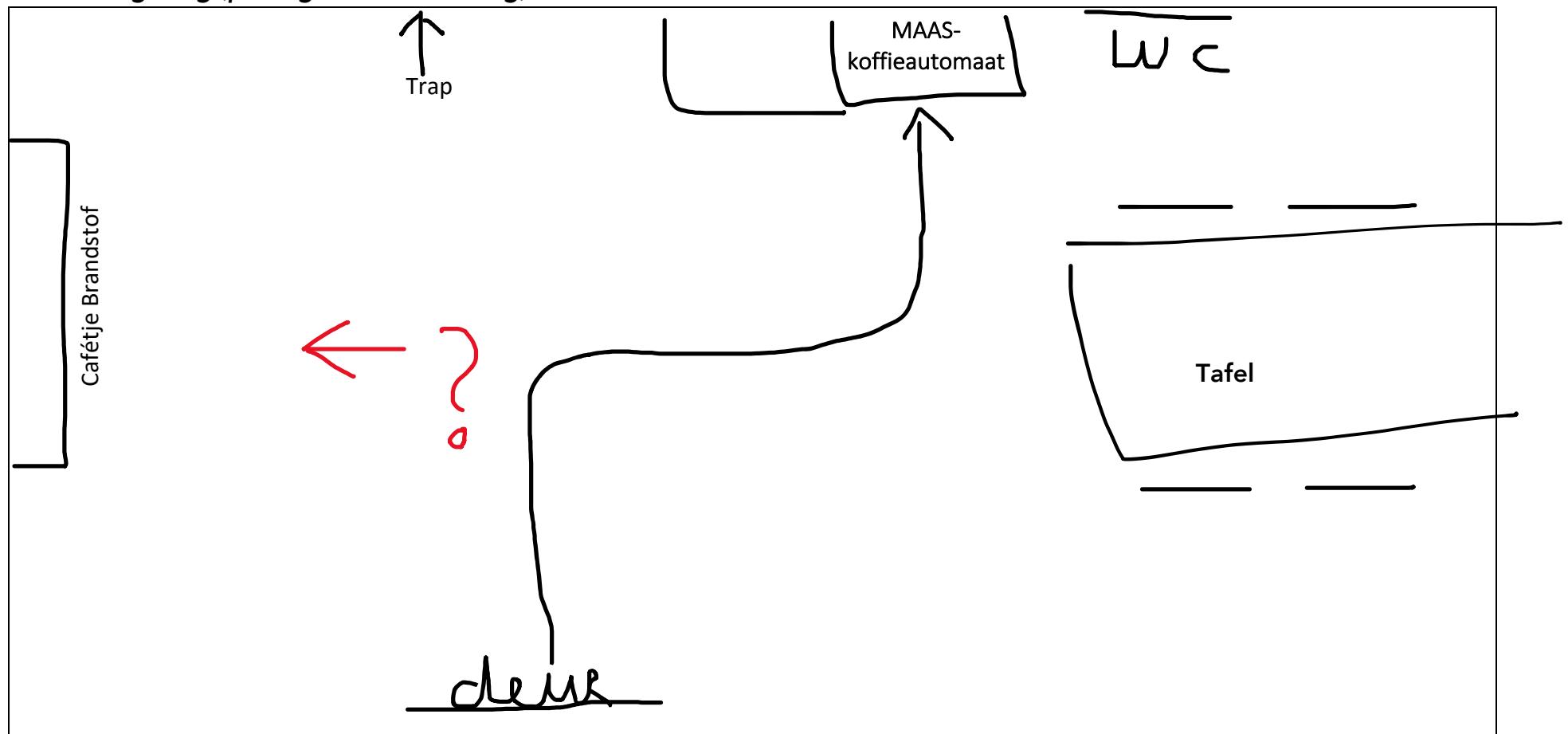
De gebruiker wacht op haar koffie.  
Ze is alleen en heeft een rugzak over haar schouder. Haar pasje haalde ze uit het zijvakje. Ze werd niet belemmerd door haar tas. Alles ging erg soepel en ik zag geen twijfel of opvallende emoties in haar gezicht.



### Foto's/schetsen opvallende zaken

 <p>Kleine afstand tussen apparaat en bekertje</p>	 <p><b>Wat valt op?</b> Er was een erg kleine afstand tussen het apparaat en het bekertje, door dat de koffie er best hard inspoot, spetterde het bij een meisje over de rand (op haar kleren).</p>	 <p><b>Wat valt op?</b> Er wordt niet aangegeven dat je zelf een bekertje onder de automaat moet zetten. Als je haast heb kan je dit vergeten te doen en heb je voor niks betaald.</p>
---	--	---

### Schets omgeving (plattegrond met routing)



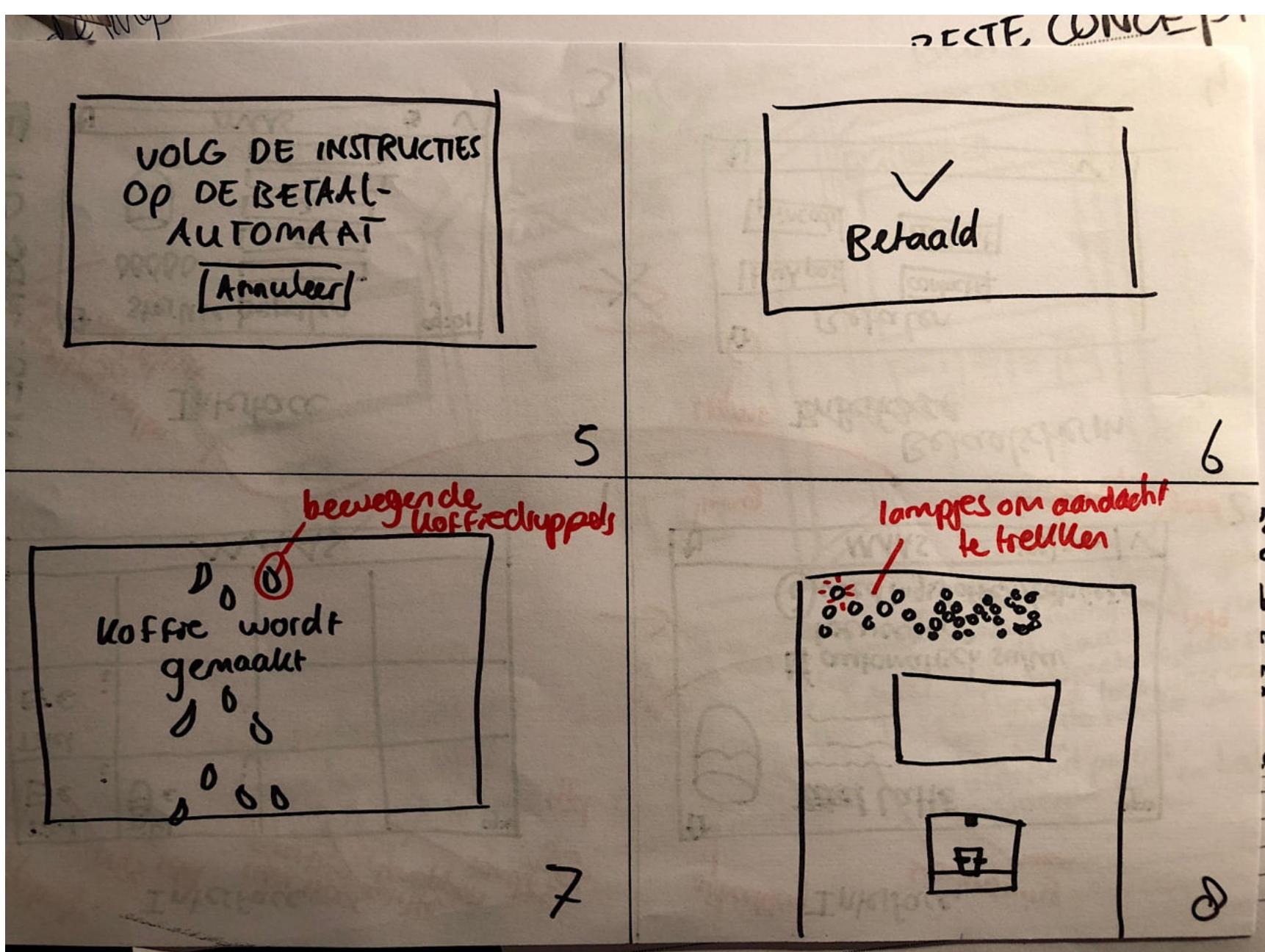
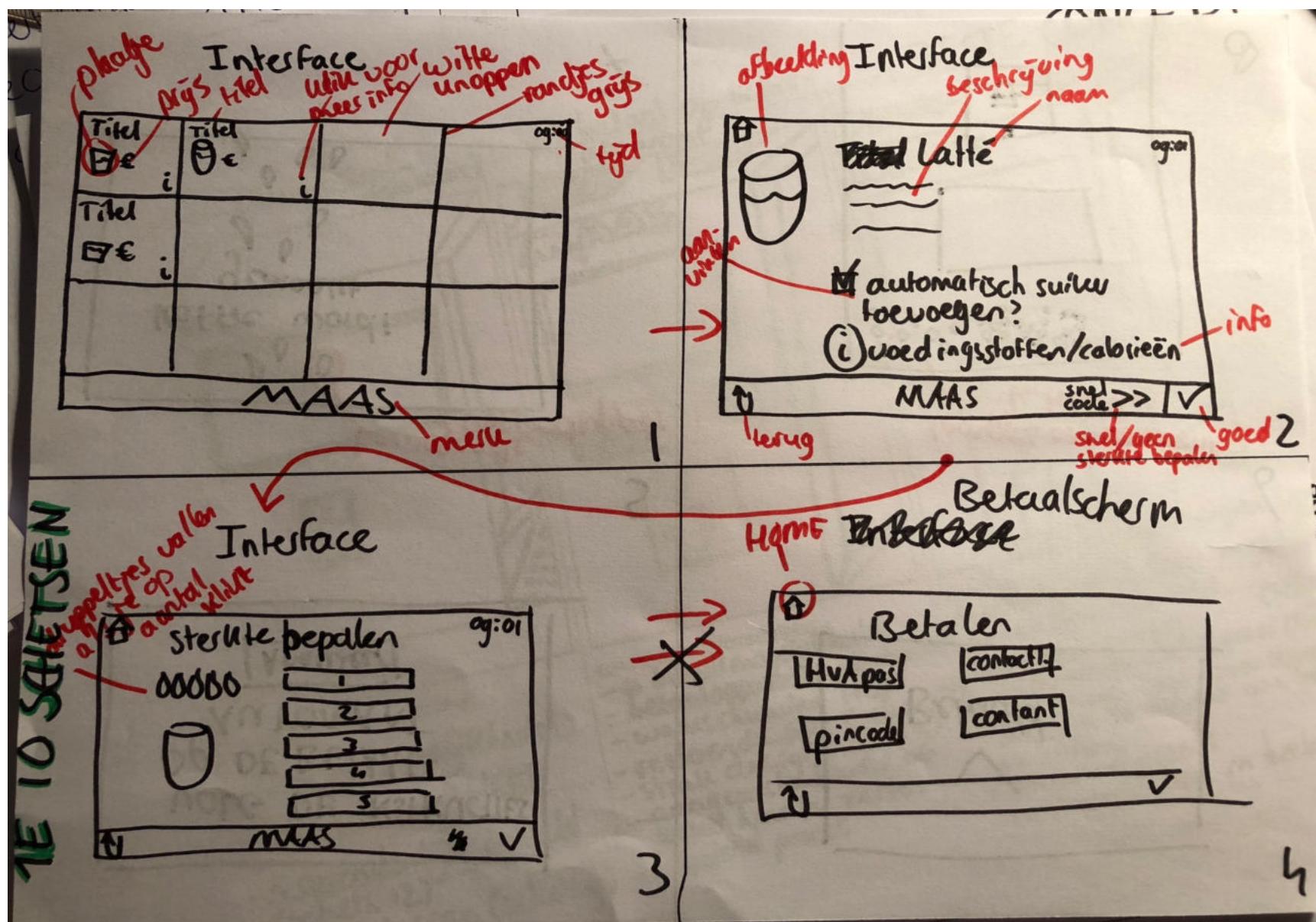
### Bevindingen, problemen en geobserveerde frustraties:

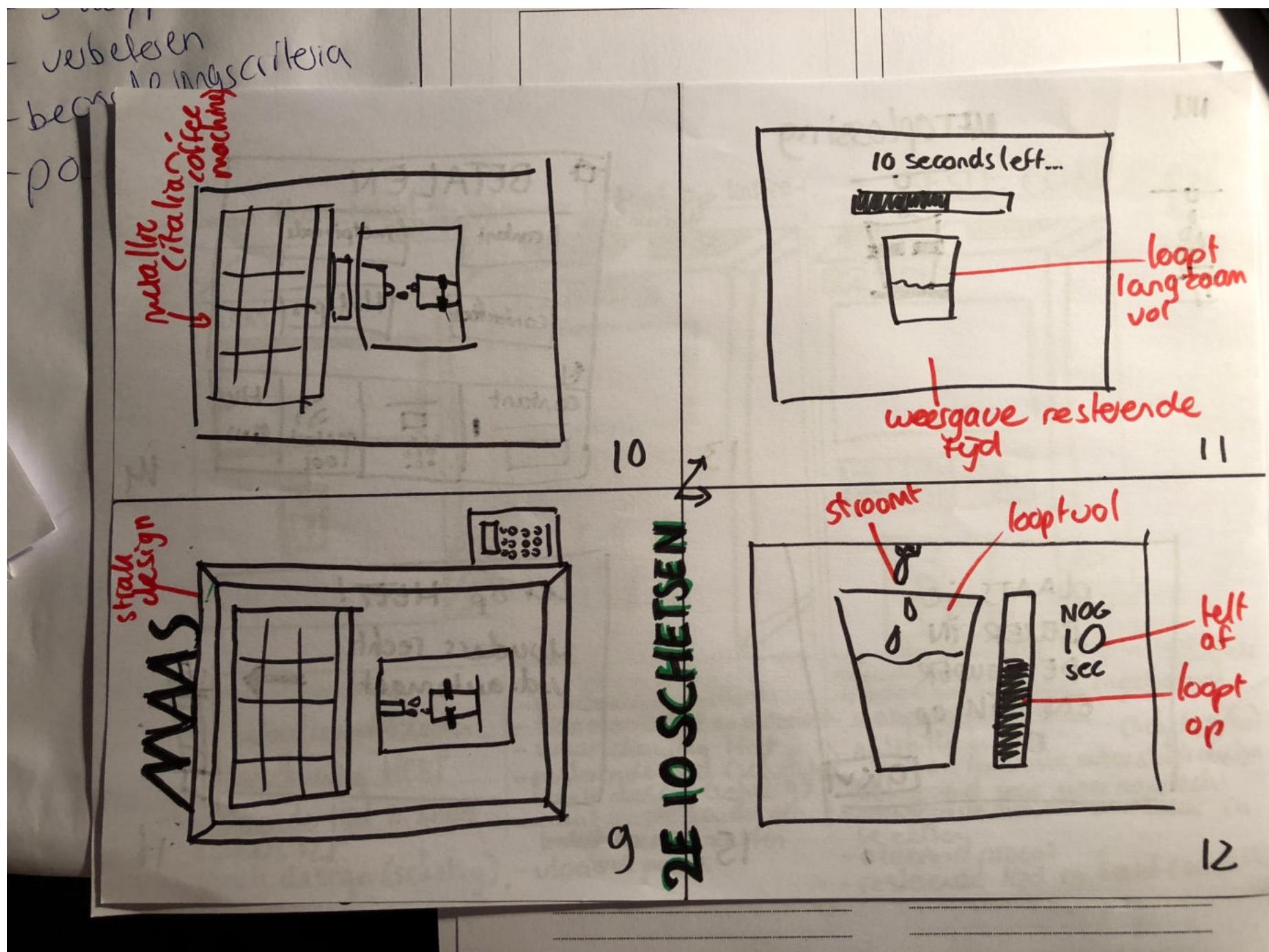
Als je het BPH binnentkomt, kan je kiezen tussen de koffieautomaat en Brandstof, dit kan het aantal gebruikers van de koffieautomaat beïnvloeden. Ik zag dat veel koffiedrinkers toch koffie bij Brandstof haalden.

### Conclusie

Een van de bevindingen die ik het interessantst vind, is dat het 's ochtens helemaal niet zo druk is bij de koffieautomaat. Ik ging ervan uit dat het druk zou zijn, omdat bijna alle studenten in het interview aangaven 's ochtens koffie te halen voor de les. Ik denk dat het rustig was bij de automaat, omdat veel studenten hun koffie op het station, bij de supermarkt of bij Brandstof halen. Een andere bevinding die ik interessant vind is dat niemand problemen leek te hebben met de interface/de werking van de koffieautomaat. Bijna iedereen ging vlekkeloos door het proces en wist wat je wanneer moest doen. Bij 1 meisje spoot de koffie een beetje langs haar bekertje. De studenten in het interview gaven aardig wat dingen aan die volgens hen niet duidelijk waren, tijdens het onderzoek leken mensen nergens problemen mee te hebben.

## 1e 10 SCHETSEN





## USER TRIP

Ik ben een student die in de ochtend koffie wil halen om wakker/geconcentreerde te worden. Ik heb een rugzak op mijn rug en mijn pinpasje in mijn zak. Ik heb een pinpas waarmee ik niet contactloos kan pinnen, ik heb geen contant geld en vind het irritant om mijn HvA pas op te waarderen. Ik heb best wel haast dus ik wil mijn koffie snel hebben. Er staat niemand anders bij de koffieautomaat.

Koffiedrink moment van jouw doelgroep wanneer ze gebruik maken van de koffieautomaat op de HvA

	Titel
Tijdstip	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tussen 9 en 10</li> </ul>
Doelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zo snel mogelijk koffie halen voor de les.</li> <li>• Wakker worden.</li> <li>• Geconcentreerde worden.</li> </ul>
Contextfactoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiel in de hand</li> <li>• Rustige entreehal van BPH</li> <li>• Tussen 9 en 10/ voor de eerste les</li> <li>• Kijken op mobiel</li> <li>• BPH begane grond</li> <li>• Praten met vriendin</li> </ul>

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

Ik heb mijn jas aangedaan en mijn rugzak op gedaan. Ik heb mijn pinpas in mijn broekzak gestopt en beeldde me in dat ik haast had. Tijdens het bestellen van koffie keek ik op mijn mobiel. Ik heb mijn tas en jas naast de koffieautomaat op het kastje gelegd, en ben toen begonnen met het bestellen van de koffie.

### Foto's user trip



Ik heb mijn jas uitgedaan en mijn tas afgedaan, ik begin met het bestellen van mijn koffie.



Ik heb mijn koffie gekozen en druk op het vinkje.



Ik merk op dat ik niet kan betalen met een normale pinpas, dus ik kan mijn koffie niet halen 😔.

### Bevindingen van je user trip (problemen, ervaringen, frustraties)

Ik kon niet betalen dus ik kon geen koffie halen :(. Helaas kan je alleen betalen d.m.v. contactloos pinnen of met HvA pas betalen. Ik vind dat er ook contant betaald zou moeten kunnen worden, zeker met zo'n klein bedrag of dat je normaal zou moeten kunnen pinnen. Aangezien ik niet verder kwam bij betalen, heb ik niet de ervaring dat de koffie gemaakt wordt. Wel heb ik bij deep hanging-out gezien dat het koffie maken erg lang duurt, terwijl ik verwachtte dat je dit snel kon doen. In de interviews zei iemand dat de nieuwe interface met plaatjes niet duidelijk was. Ik vind de interface wel heel duidelijk, want de naam van het drankje staat onder de plaatjes en je weet wat je ingeschonken krijgt. Nog een bevinding van mijn user trip is dat er niet duidelijk wordt aangegeven wanneer of dat je je bekertje neer moet zetten. Het lijkt natuurlijk logisch, maar als je haast hebt denk je hier niet altijd aan.

### Conclusie

De interessantste bevinding tijdens de user trip was dat je niet met contant geld of met pinpas zonder contactloos kan betalen. Dit was interessant, omdat niemand hier tijdens de interviews wat over zei (er werd alleen over contactloos en HvA pas gesproken). Als ik graag koffie zou willen en het niet zou kunnen halen, omdat er maar twee betaalopties mogelijk zijn, zou ik mijn koffie voortaan anders halen (Spar, AH to go, Brandstof). De conclusie is dat de weinige betaalopties mij opvielen.

## AFFINITY MAPPING

Thema's	DOELEN	GEDRAGINGEN	ACTIVITEITEN	CONTEXT	BELANGRIJKE BEVINDINGEN
	Wakker worden +	Veel studenten drinken cappuccino	Reizen	Er wordt veel koffiegedronken tijdens de les/ tussen de lessen door	Plaatjes interface onduidelijk
	Wakker blijven	Er wordt niet veel van de automaat verwacht	College bijwonen	In de trein	Mensen weten niet van de snel code
	Zich kunnen focussen	Koffie wordt vaak bij "Moyee" (nu Brandstof) gehaald	Huiswerk maken	Op school	De prijs/kwaliteit verhouding wordt goed gevonden ++
	Goede koffie (niet slap, goed heet)	Koffie wordt op het station gehaald	Op mobiel kijken	Thuis	Veel mensen drinken cappuccino
		Koffie wordt bij AH to go of de Spar gehaald		Cafétje (Brandstof)	Ondanks dat het "vers" is, smaakt het niet zo lekker
		Sommige studenten vinden Fairtrade beter		Op werk	Het is goed dat je de sterkte kan bepalen +++
		Sommige studenten maakt het niet uit of koffie Fairtrade is of niet		Alleen	Goed dat bonen ter plekke gemalen worden
				Met vrienden	Functie automatisch suiker toevoegen is goed
				Rond 4 uur	Goed dat je contactloos kan betalen ++
				In de ochtend	Een persoon had liever tekst dan plaatjes
					HvA pas opladen is irritant
					Te weinig ruimte tussen standaard/ klepje voor bekertje en de automaat
					De Spar automaten zien er mooier/aantrekkelijker/luxer uit
					Niet duidelijk wat je met je pasje moet doen
					De koffie moet goed warm zijn
					Niet veel studenten hechten waarde aan Fairtrade of biologische koffie (zijn immers student, dus gaan meestal voor goedkoop)

++ kwam vaak voor

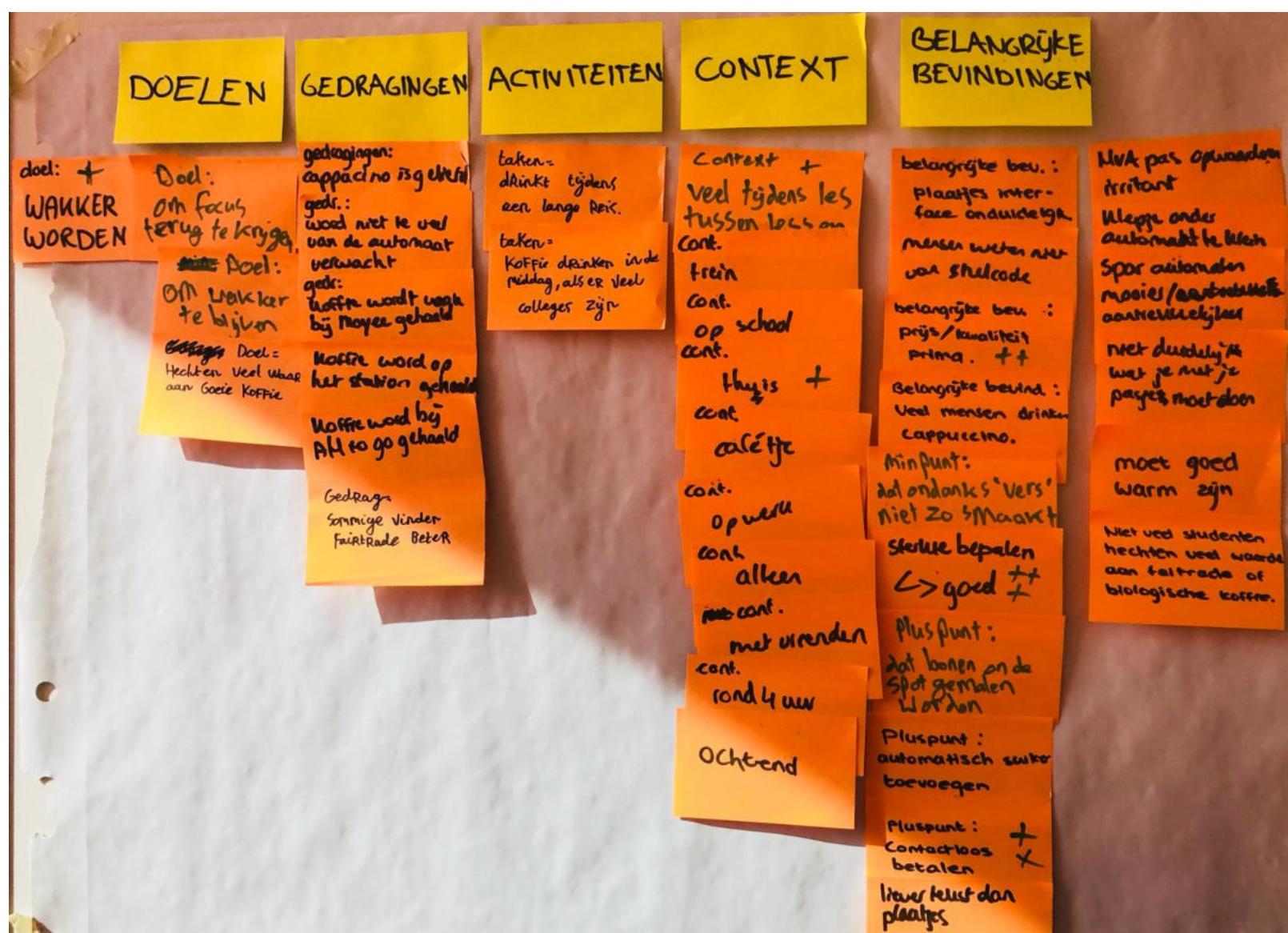
TIJDENS DE WERKGROEP GEMAAKTE AFFINITY MAPPING OP POST-ITS

DOELEN	GEDRAGINGEN	ACTIVITEITEN	CONTEXT	BELANGRIJKE BEVINDINGEN	
dool: + WANKER WORDEN	Dool: Oph focus terug te krijgen  Doel: Om leukker te blijven  Bekende doel: Hechten veel waar aan Goeie Koffie	gedragingen: cappuccino is getest gedr.: word niet te veel van de automaat verwacht gedr.: koffie wordt vaak bij Moyee gehaald  Gedrag: Sommige vinden Fairtrade Betere	taken = drinkt tijdens een lange reis.  taken = Koffie drinken in de middag, als er veel colleges zijn	Context + veel tijdens les tussen lessen Cont. trein Cont. op school cont. Huis + café cont. Op werk cont. alken jeet cont. met vrienden cont. rond 4 uur  Ochtend	belangrijke bev.: plaatjes interface onduidelijk mensen wachten voor standcode belangrijke bev.: prijs/kwaliteit prima. ++ Belangrijke bevind.: veel mensen drinken cappuccino. Minpunt: dat ondanks "vers" niet zo smaakt sterke bepalen ↳ goed ++ Pluspunt: dat bonen op de spot gemalen worden Pluspunt: automatisch suiker toevoegen Pluspunt: Contactloos betalen + X leuker keert dan plaatjes
				NVA pas opgewonden irritant kleppen onder automaat te klein Spar automaten missies/controletoetsen niet duidelijk wat je met je portemonnee moet doen	
				moet goed warm zijn  Niet veel studenten hechten veel waarde aan fairtrade of biologische koffie.	

## AFFINITY MAP INTERVIEWS

THEMA'S	DOELEN	GEDRAGINGEN	ACTIVITEITEN	CONTEXT	BELANGRIJKE BEVINDINGEN
	Wakker worden +	Veel studenten drinken cappuccino	Reizen	Er wordt veel koffiegedronken tijdens de les/ tussen de lessen door	Plaatjes interface onduidelijk
	Wakker blijven	Er wordt niet veel van de automaat verwacht	College bijwonen	In de trein	Mensen weten niet van de snel code
	Zich kunnen focussen	Koffie wordt vaak bij "Moyee" (nu Brandstof) gehaald	Huiswerk maken	Op school	De prijs/kwaliteit verhouding wordt goed gevonden ++
	Goede koffie	Koffie wordt op het station gehaald	Op mobiel kijken	Thuis	Veel mensen drinken cappuccino
		Koffie wordt bij AH to go of de Spar gehaald		Café (Brandstof)	Ondanks dat het "vers" is, smaakt het niet zo lekker
		Sommige studenten vinden Fairtrade beter		Op werk	Het is goed dat je de sterkte kan bepalen +++
		Sommigen maakt het niet uit of het Fairtrade is		Alleen	Goed dat bonen ter plekke gemalen worden
				Met vrienden	Functie automatisch suiker toevoegen is goed
				Rond 4 uur	Goed dat je contactloos kan betalen ++
				In de ochtend	Een persoon had liever tekst dan plaatjes
					HvA pas opladen is irritant
					Te weinig ruimte tussen standaard/ klepje voor bekertje en de automaat
					De Spar automaten zien er mooier/aantrekkelijker/luxer uit
					Niet duidelijk wat je met je pasje moet doen
					De koffie moet goed warm zijn
					Niet veel studenten hechten waarde aan Fairtrade of biologische koffie (zijn immers student, dus gaan meestal voor goedkoop)

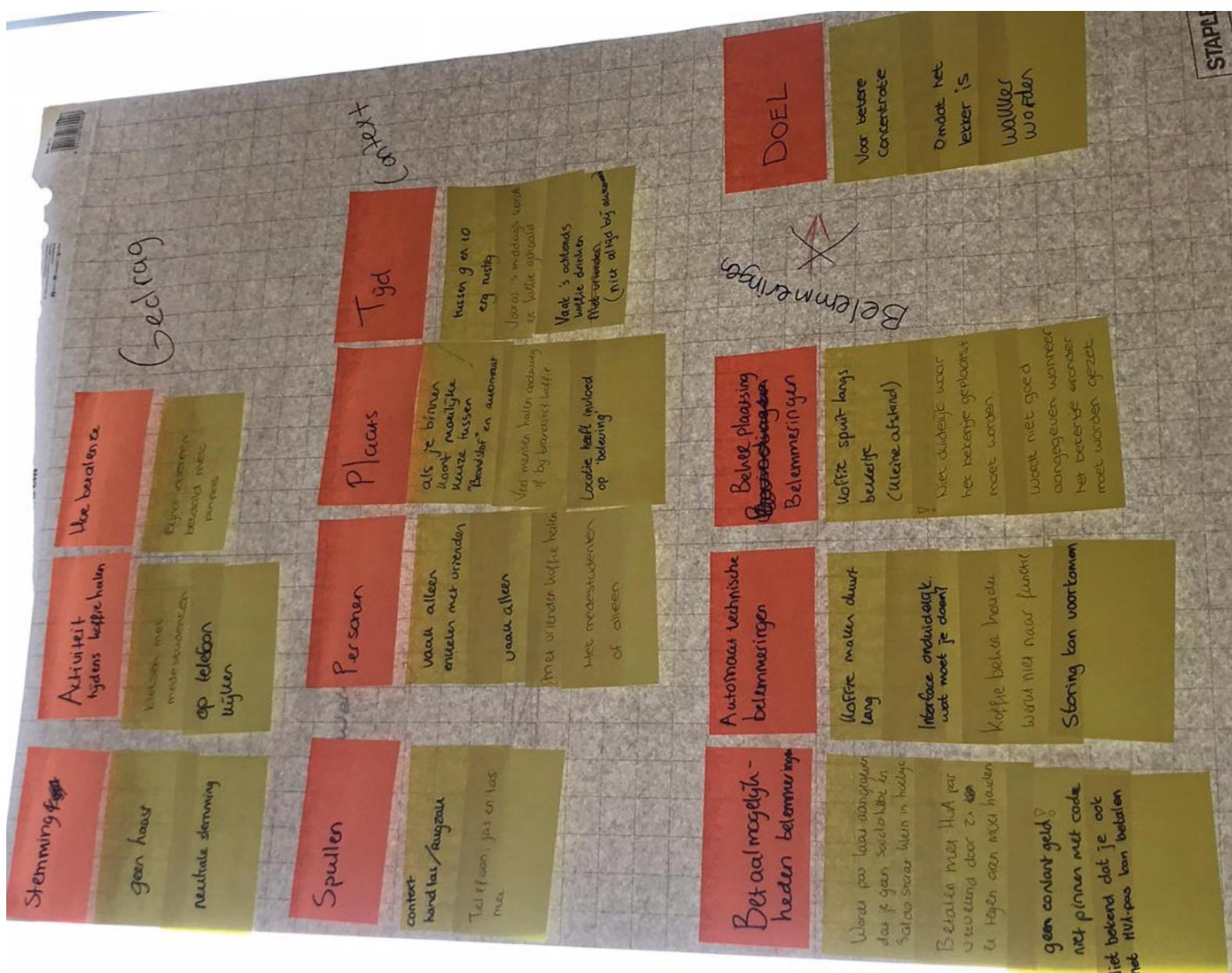
## AFFINITY MAP INTERVIEWS



## AFFINITY MAP DHO/UT

<b>Gedrag</b>	Stemming	Activiteit tijdens het koffie halen	Hoe betalen ze	
	Geen haast	Kletsen met medestudenten	Bijna iedereen betaald met pinpas	
	Neutrale stemming	Op telefoon kijken		
<b>Context</b>	<b>Spullen</b>	<b>Personen</b>	<b>Plaats</b>	<b>Tijd</b>
	Handtas/rugzak	(Meestal) alleen	Als je binnenkomt moeilijke keuze tussen de automaat en "Brandstof"	Op maandag tussen 9 en 10 erg rustig
	Telefoon	(Enkelen) met vrienden	Veel mensen halen onderweg of bij Brandstof koffie	Vooral 's middags wordt er koffie gehaald
	Jas		De locatie heeft invloed op de beleving	's Ochtends wordt er vaak koffie gehaald buiten school
<b>Belemmeringen</b>	<b>Betaalmogelijkheden</b>	<b>Automaat technische belemmeringen</b>	<b>Bekerplaatsing belemmeringen</b>	<b>Doelen</b>
	Er wordt pas laat aangegeven dat je geen saldo hebt	Het koffie maken duurt erg lang	Koffie druipstuit langs bekertje (te kleine afstand van beker tot automaat)	Om zich beter te kunnen concentreren
	Het saldo staat heel klein in het hoekje dus het valt niet op	De interface is onduidelijk	Niet duidelijk waar het bekertje geplaatst moet worden (waar de koffie eruit komt) +	Om wakker te worden
	Betalen met HvA pas is vervelend, want je moet hem er 2x tegen aan houden	Dehouder waar de koffiebeker op moet staan werkt niet naar functie	Er wordt niet goed aangegeven wanneer het bekertje geplaatst moet worden +	Genieten van een lekker drankje
	Geen contant geld +	Storing kan voorkomen		
	Alleen contactloos pinnen, niet met code			
	Niet bij iedereen bekend dat je met HvA pas kan betalen			

## Affinity map DHO/UT



## AFFINITY MAP INTERVIEWS EN DHO/UT

	<b>Stemming</b>	<b>Activiteit tijdens het koffie halen/drinken</b>	<b>Hoe betalen ze</b>	<b>Verdere bevindingen</b>
<b>Gedrag</b>	Geen haast	Kletsen met medestudenten	Bijna iedereen betaald met pinpas	De locatie heeft invloed op de beleving
	Neutrale stemming	Op telefoon kijken ++	Enkelen met HvA pas	Er wordt niet veel van de automaat verwacht
		College bijwonen		Sommige studenten vinden Fairtrade beter ++
		Reizen		Sommigen maakt het niet uit of het Fairtrade is (zijn student en hebben niet veel geld) ++
		Huiswerk maken		Veel studenten drinken cappuccino ++ De prijs/kwaliteit verhouding wordt goed gevonden ++
				Ondanks dat het "vers" is, smaakt het niet zo lekker
				Het is goed dat je de sterkte kan bepalen ++
				Goed dat bonen ter plekke worden gemalen
				Functie automatisch suiker toevoegen is goed
				De Spar automaten zien er mooier/aantrekkelijker/luxer uit
<b>Context</b>	<b>Spullen</b>	<b>Personen</b>	<b>Plaats</b>	<b>Tijd</b>
	Handtas/rugzak	(Meestal) alleen	Als je binnenkomt moeilijke keuze tussen de automaat en "Brandstof"	Op maandag tussen 9 en 10 erg rustig
	Telefoon	(Enkelen) met vrienden	Mensen halen onderweg koffie	Vooral 's middags wordt er koffie gehaald
	Jas		Mensen halen koffie bij "Brandstof" (Moyee) ++	's Ochtens wordt er vaak koffie gehaald buiten school
			Koffie wordt op het station gehaald en daar of in de trein gedronken	Er wordt veel koffiegedronken tijdens de les/ tussen de lessen door
			Koffie wordt bij AH to go of de Spar gehaald	's Middags rond 4 uur
			Thuis	
			Op werk	
<b>Belemmeringen</b>	<b>Betaalmogelijkheden</b>	<b>Automaat technische belemmeringen</b>	<b>Bekerplaatsing belemmeringen</b>	<b>Doelen</b>
	Er wordt pas laat aangegeven dat je geen saldo hebt	Het koffie maken duurt erg lang	Koffie druip/tspuit langs bekertje (te kleine afstand van beker tot automaat) ++	Zich beter kunnen concentreren ++
	Het saldo staat heel klein in het hoekje dus het valt niet op	De interface is onduidelijk	Niet duidelijk waar het bekertje geplaatst moet worden (waar de koffie eruit komt) ++	Wakker te worden ++
	Betalen met HvA pas is vervelend, want je moet hem er 2x tegen aan houden	Dehouder waar de koffiebeker op moet staan werkt niet naar functie	Er wordt niet goed aangegeven wanneer het bekertje geplaatst moet worden ++	Genieten van een lekker drankje ++
	Geen contant geld ++	Storing kan voorkomen		(De koffie moet goed warm zijn)
	Alleen contactloos pinnen, niet met code	Plaatjes interface onduidelijk		
	Niet bij iedereen bekend dat je met HvA pas kan betalen	Mensen weten niet van de snel code		

HvA pas opladen is irritant	Een persoon had liever tekst dan plaatjes		
Niet duidelijk wat je met je pasje moet doen			

++ = valt op/ komt vaker voor

Schuingedrukte tekst = bevindingen/ informatie uit affinity map interviews

Normale tekst = bevindingen/ informatie uit affinity map DHO/UT

## PERSONA



**"Ik houd van een zo sterk mogelijk bakje koffie in de ochtend, zo kan ik lekker wakker worden."**

### Redenen om koffie te drinken

De gebruiker wenst...

1. Met contant geld te kunnen betalen
  2. Een mooie koffieautomaat
  3. Een goede prijs/kwaliteit verhouding
  4. Sterkte te kunnen bepalen
  5. Een clean (simple) interface
- (Affinitymap usertrip/interviews)

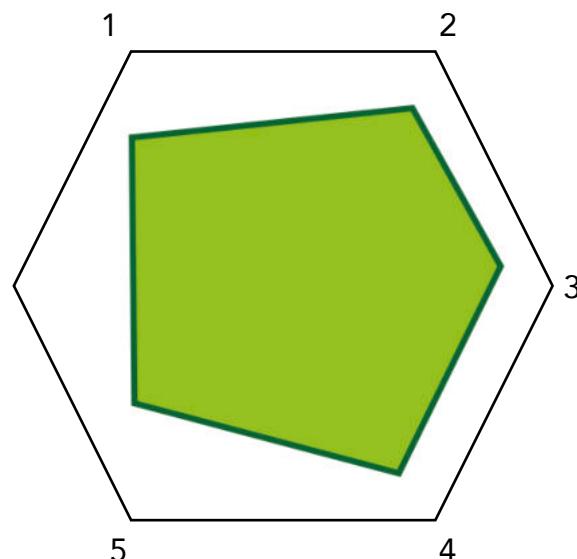
Joris Verhoeven

20 jaar

CB student

**Joris is een spontane en vriendelijke jongen. Hij is snel geïrriteerd als iets niet precies gaat zoals hij wil dat het gaat, maar hij laat dit niet altijd merken. Joris vindt het leuk om koffie te drinken met zijn vrienden (het liefst in Fest).**

Voorkeur: koffie



### Doelen

De gebruiker wilt...

- Goed wakker worden
- Op tijd in zijn les zijn
- Binnen 2 minuten een bakje koffie in zijn hand hebben
- Geen verbrande handen
- De koffie ín zijn beker
- (Affinitymap usertrip/interviews)

### Gedrag

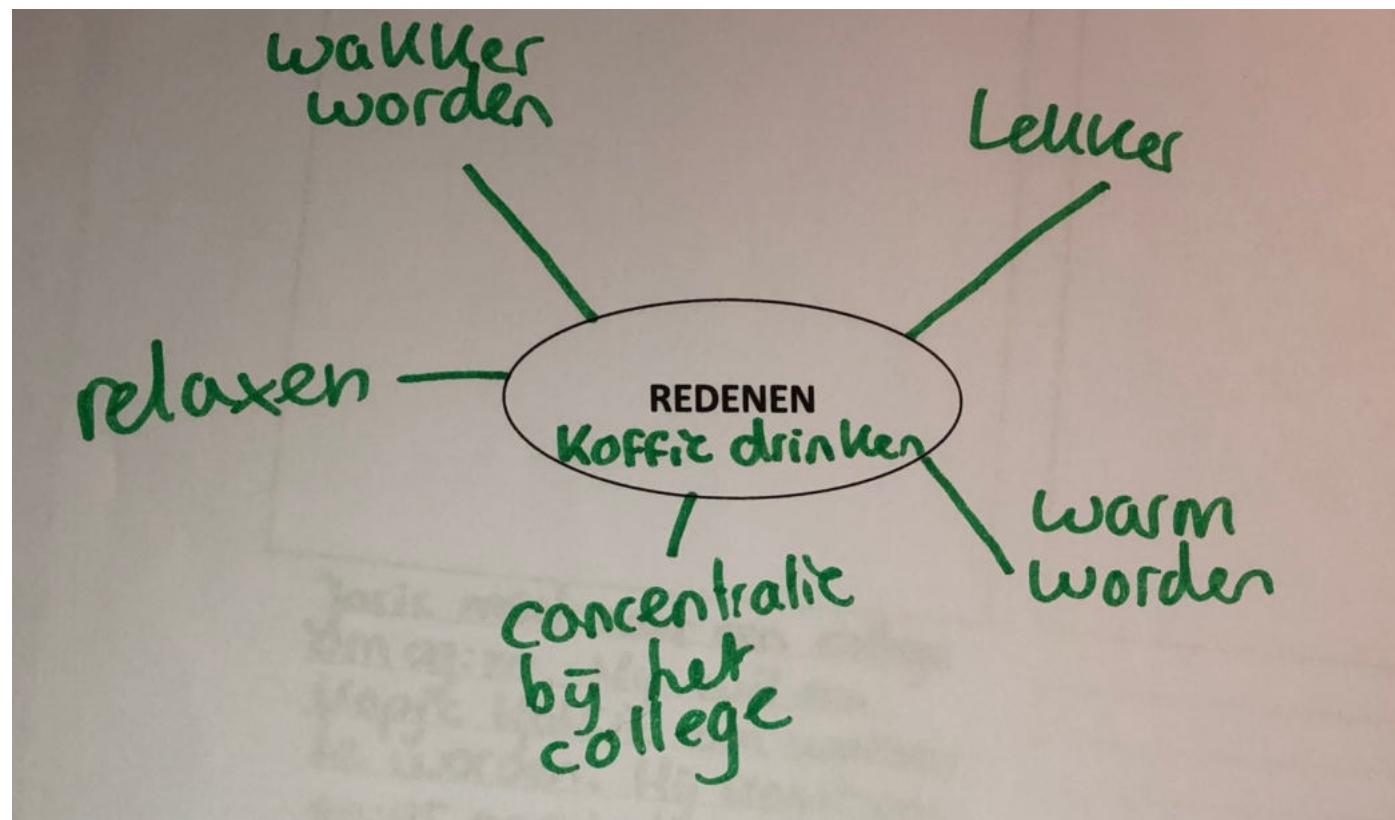
- Joris kijkt veel op zijn mobiel, hij wil dit ten alle tijden kunnen doen.
- Joris komt vaak te laat en moet dan haasten, hij wil zijn koffie dus zo snel mogelijk hebben.
- Joris is een beetje slordig als het om eten en drinken gaat.
- Joris betaald vaak met contant geld.
- Joris haalt soms koffie voor meerdere personen.
- (affinity map user trip/DHO en interviews)

### Verwachtingen

Joris verwacht dat het niet moeilijk is om een bekertje koffie te halen en dat het heel snel gaat. Hij verwacht ook dat de koffie goed sterk is en dat het hem helpt met wakker worden in de ochtend.

## IDEAAL SCENARIO

### Redenen (waarom wil hij dit doen?)



### Behoeftes en doelen in deze situatie

#### FUNCTIONEEL

De functionele behoeftes van Joris in deze situatie zijn dat hij snel zijn koffie wilt hebben, dat duidelijk is hoe lang hij nog moet wachten en dat hij kan pinnen met een oudere pinpas (dus niet contactloos). Joris wil dat de koffie niet langs zijn bekertje druift. Ook heeft Joris de behoefte om zijn bekertje op tijd onder het apparaat te zetten en om zijn handen niet te verbranden aan de koffie.

De doelen gebaseerd op de behoeftes van Joris zijn dus: weergave van de resterende tijd die nodig is om de koffie te maken, snelheid, dehouder is op de goede afstand van de overlooppijp, er wordt aangegeven wanneer het bekertje geplaatst moet worden, meerdere betaalmogelijkheden en houders voor de koffie tegen het verbranden van je handen.

#### SOCIAAL

Joris' behoefte is om op tijd in de collegezaal aan te komen, zodat hij zijn medestudenten niet tot last is.

Het doel is daarom weergeven hoe lang het duurt voor de koffie klaar is. Hij weet zo hoe laat hij in de zaal kan zijn of dat hij ondertussen nog even snel zijn mobiel kan checken (om te kijken waar hij les heeft).

#### EMOTIONEEL

Joris' behoefte is om wakkerder te worden, omdat hij een college heeft en hij zich goed wilt kunnen concentreren. Het doel is dus dat hij zijn kopje koffie met gemak kan halen zodat hij lekker rustig wakker kan worden onder genot van zijn kopje koffie.

### Blij makers/frustraties/irritaties

Joris zou blij zijn met het feit dat hij nu veel meer betaalmogelijkheden heeft, dat de koffie niet langs zijn bekertje loopt en dat aangegeven wordt wanneer het bekertje geplaatst moet worden.

Joris verwacht waarschijnlijk niet dat het apparaat nu precies aangeeft wat de resterende tijd voor het maken van zijn kopje koffie is en hij verwacht de houders om verbrannte handen tegen te gaan ook niet.

### SUCCESFACTOREN VAN DEZE OPLOSSING

#### Functioneel

Een betere weergave van wat je wanneer moet doen en het feit dat de koffie nu in het bekertje komt is ook heel fijn ;). De meerdere betaalmogelijkheden zullen ervoor zorgen dat meerder studenten de mogelijkheid hebben om koffie te halen (denk aan mensen die een oude pinpas hebben, mensen die alleen contant geld bij zich hebben of mensen die geen geld op hun HvA-pas willen zetten, omdat ze dat irritant vinden). De houders zorgen ervoor dat je je handen niet brandt.

#### Sociaal

Joris weet precies hoe laat hij in de collegezaal is en of hij tijdens het maken van zijn koffie nog wat anders kan doen d.m.v. de tijdweergave. Hij kan zijn vrienden appen hoe laat hij er is of waar ze zijn.

#### Emotioneel

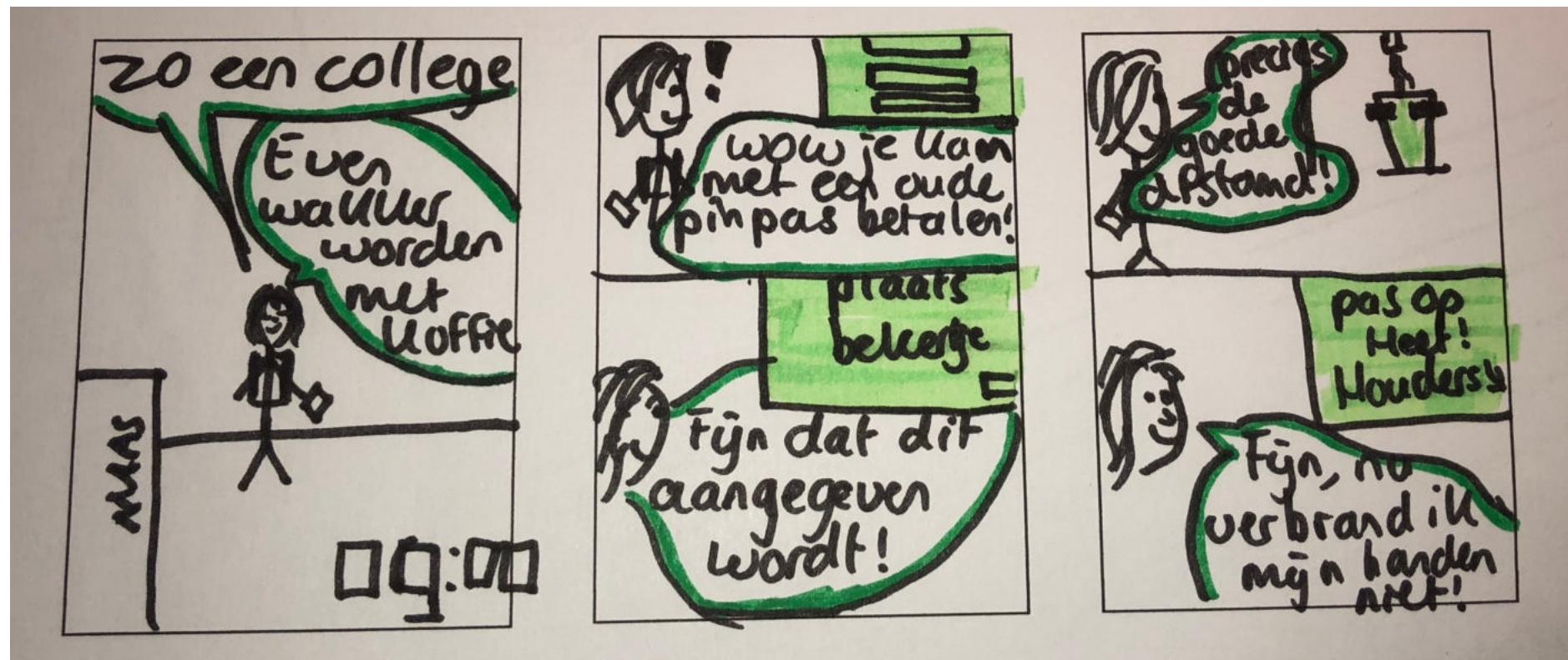
Joris heeft een relaxed gevoel aangezien alles zo smooth verloopt en alles duidelijk is. Dit zorgt ervoor dat hij niet gefrustreerd wordt net voor het college.

Joris wil het liefst vermijden dat hij te lang bezig is en daardoor te laat komt, ook wil hij vermijden dat zijn koffie naast het bekertje loopt. Hij vindt het niet fijn als hij zijn handen brand en het is natuurlijk ook niet fijn als de betaalmethode die hij prefereert er niet is.

Dit alles is te voorkomen door weergave van de resterende tijd, meer betaalmogelijkheden, houders voor de koffiebekers en door dehouder waar je het bekertje op moet zetten op goede afstand van de overlooppippe te maken.

## IDEAAL SCENARIO

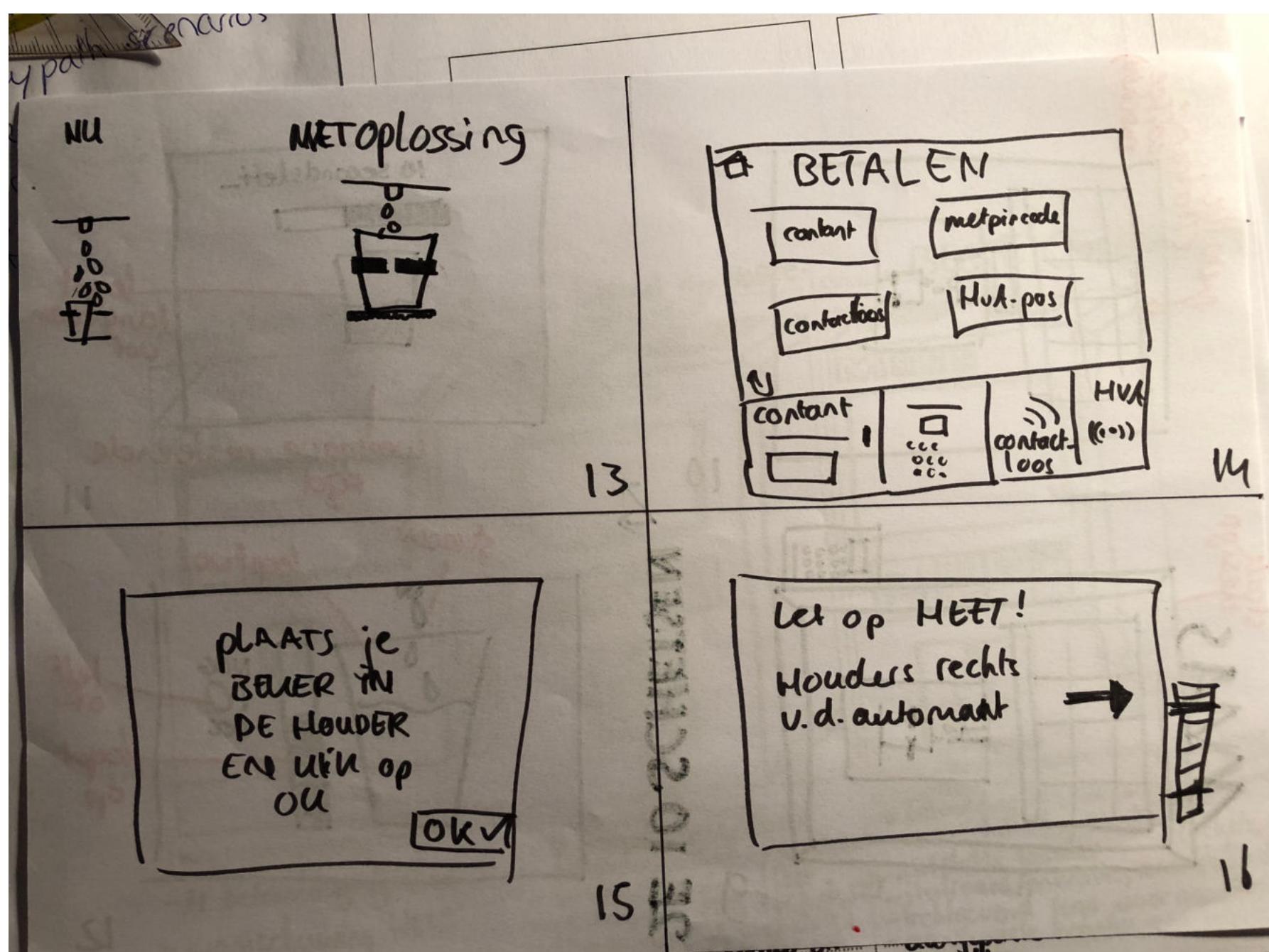
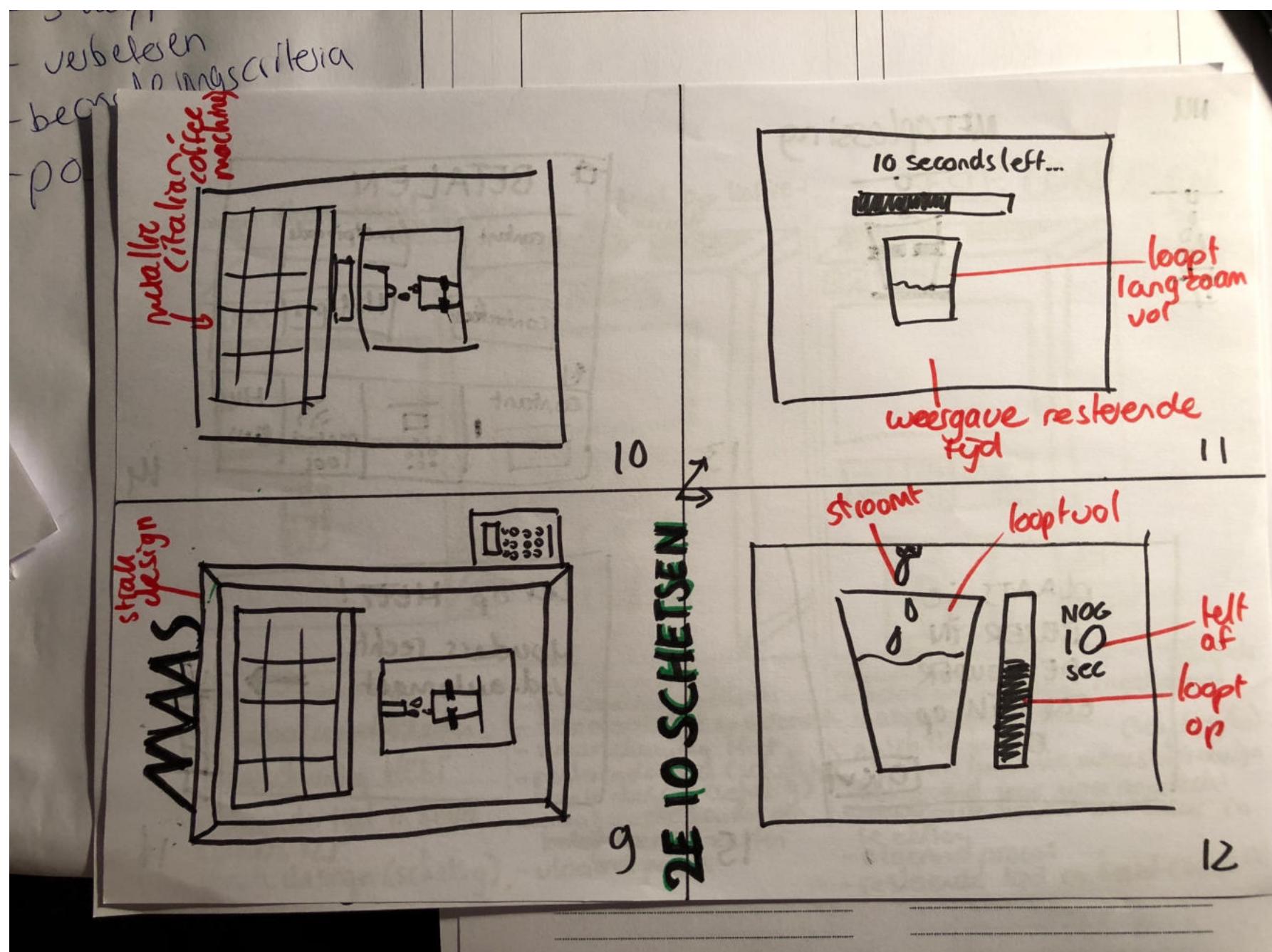
In een ideaal scenario moet CB student Joris naar een college, hij heeft weinig tijd en moet dus snel zijn koffie kunnen halen. Joris heeft de koffie nodig om wat wakkerder te worden, aangezien hij niet echt een ochtendmens is. Joris draagt een rugzak en heeft zijn mobiel in zijn hand, zijn pinpas zit in zijn tas. Hij gaat naar de koffieautomaat in het BPH en maakt een keuze. Joris moet betalen en kan kiezen uit contant, pinnen (gewoon of contactloos) en betalen met HvA pas. Joris kiest voor gewoon pinnen aangezien hij nog geen contactloos betalen pas heeft aangeschaft. Als Joris heeft betaald wordt in beeld wordt aangegeven dat hij zijn bekertje moet plaatsen zodat de koffie niet al begint te lopen zonder dat er een bekertje staat. Dehouder voor het bekertje zit precies op de goede afstand van de overlooppippe waar de koffie uit komt. Joris ziet in beeld hoe lang het nog duurt voor zijn koffie klaar is. 1 minuut, dat redt hij makkelijk. Ondertussen kijkt hij in welke collegezaal hij het college heeft. Joris' koffie is klaar, in het beeldscherm staat dat hij moet oppassen, omdat zijn koffie heet is. Ook staat er een waarschuwing dat de koffie erg heet is en dat hij een houder om de beker kan doen zodat hij zijn handen niet brandt. Een pijl op het beeldscherm wijst aan waar de houders te vinden zijn. Joris doet de houder om zijn bekertje en loopt naar zijn college in BPH 00B02. Hij gaat gezellig zitten bij zijn vrienden en drinkt van zijn lekkere MAAS-koffie.

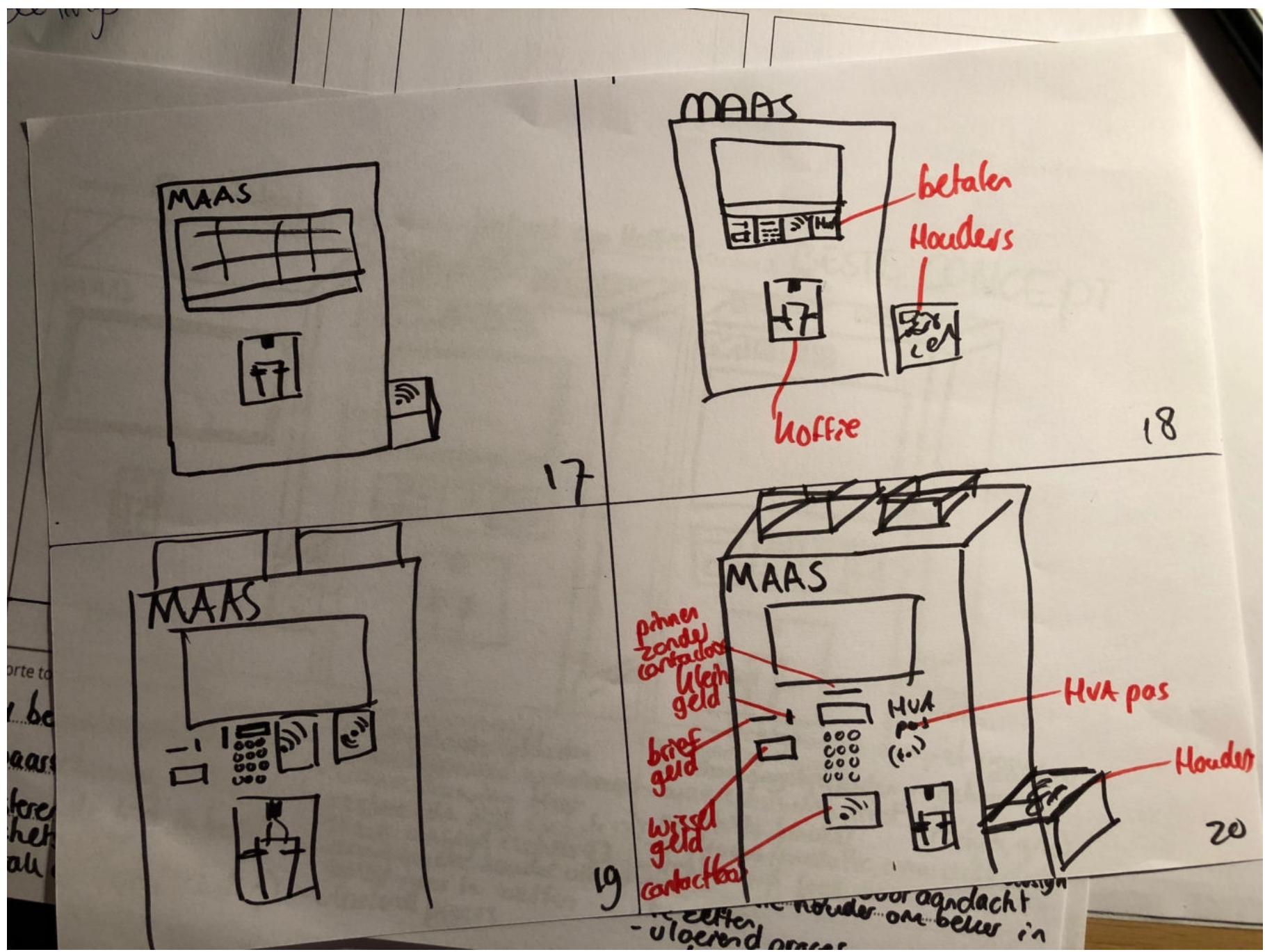


## URL

1. De gebruiker wil koffie binnen 1 minuut
2. De gebruiker wil zijn handen/mond niet branden
3. De gebruiker wil dat de koffie in het bekertje komt
4. De gebruiker wil kunnen betalen met een oude pinpas of contant geld
5. De gebruiker wil het product mee kunnen nemen
6. De gebruiker wil niet gefrustreerd raken door een slecht proces

## 2e 10 SCHETSEN





## CONCEPTEN

Concept 1: <u>(losse betaal-apparaten)</u>	Concept 2: <u>betral op koffie-apparaat</u>	Concept 3: <u>BESTE CONCEPT</u>
Korte toelichting/omschrijving:  <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 betaalmogelijkheden</li> <li>- waarschuwing HEET</li> <li>- resterende tijd in beeld</li> <li>(skeets 12)</li> <li>- strak design (skeets g)</li> </ul>	Korte toelichting/omschrijving:  <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 betaalmogelijkheden</li> <li>- betralapparaat op automaat</li> <li>- waarschuwing Heet</li> <li>- resterende tijd (skeets 12)</li> <li>- strak design (skeets g)</li> <li>- aangepaste houder om belofte eer te zetten</li> <li>- uiterlijk proces</li> </ul>	Korte toelichting/omschrijving:  <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 betaalmogelijkheden ingebouwd</li> <li>- waarschuwing Heet</li> <li>- Antihitte houder (skeets g/10)</li> <li>- Italiaans/metallic, maar strak design</li> <li>- lichtgevend logo voor aandacht</li> <li>- aangepaste houder om beter in te zetten</li> <li>- uiterlijk proces</li> <li>- resterende tijd in beeld (skeets 12)</li> </ul>

## KEYPATH SCENARIO

### CONCEPT LOSSE BETAALAPPARATEN



Joris heeft een college om 09:20, hij is om 09:05 op school. Hij gaat voor het college koffie halen om wakker te worden.



Joris ziet dat hij op meerdere manieren kan betalen.



Joris ziet de resterende tijd voor het maken van de koffie.



Joris krijgt een waarschuwing dat de koffie heet is, nu weet hij dat hij op moet passen en dat hij evt. een extra bekertje kan pakken om zijn handen niet te branden.

### CONCEPT BETAALMOGELIJKHEDEN INGEBOUWD



Joris heeft een college om 09:20, hij is om 09:05 op school. Hij gaat voor het college koffie halen om wakker te worden.



Joris komt vaker bij de koffieautomaat en hij weet al wat hij wil kiezen. Hij drukt op de sneltoets en hij moet betalen.



Joris ziet dat er vier betaalmogelijkheden op de automaat zitten. Dit vindt hij fijn, omdat hij een oude pinpas heeft met contactloos pinnen.



Joris komt vaker bij de koffieautomaat en hij weet al wat hij wil kiezen. Hij drukt op de sneltoets en hij moet betalen.

#### BESTE CONCEPT



Joris heeft een college om 09:20, hij is om 09:05 op school. Hij gaat voor het college koffie halen om wakker te worden.



Joris maakt zijn keuze en gaat betalen. Hij ziet dat er 4 betaalmogelijkheden zijn en hij is daar erg blij mee, omdat hij een pinpas zonder contactloos pinnen heeft.



Joris heeft betaald en zijn koffie wordt gemaakt. Hij ziet in beeld hoe lang het nog duurt voor zijn koffie klaar is. Joris weet nu dat hij nog even op zijn mobiel kan checken waar hij een college heeft.



Als de koffie klaar is komt er een melding in beeld die aangeeft dat de koffie heet is. Ook geeft het apparaat aan dat je een houder kan pakken die voorkomt dat je je handen verbrand.

## SAMENHANG ONDERZOEK

### Top 3 bevindingen interviews

- De meeste mensen halen koffie alleen
- De meeste mensen halen koffie in de ochtend
- Klepje/houder niet goed afgesteld

### Top 3 bevindingen DHO

- Klepje niet goed afgesteld
- Vaak alleen
- Op telefoon kijken

### Top 3 bevindingen deskresearch

- Vloeiende vorm
- Weinig knopjes
- Italiaans model

### Top 3 bevindingen UT

- Je kan niet met een oude pinpas betalen
- Je kan niet met contant geld betalen
- Als je binnenkomt is er een moeilijke keuze tussen "Brandstof" en de automaat

### URL

7. De gebruiker wil koffie binnen 1 minuut
8. De gebruiker wil zijn handen/mond niet branden
9. De gebruiker wil dat de koffie in het bekertje komt
10. De gebruiker wil kunnen betalen met een oude pinpas of contant geld
11. De gebruiker wil het product mee kunnen nemen
12. De gebruiker wil niet gefrustreerd raken door een slecht proces

### Welke eis komt uit welke conclusie

1. Interviews; veel mensen halen koffie net voor een les of voor een college.
2. Persona; Joris raakt snel gefrustreerd, hij zou gefrustreerd raken als hij zijn handen brandt/interviews; studenten geven aan dat de bekertjes met koffie erg heet zijn.
3. DHO/usertrip; door de slecht geplaatste houder druift de koffie langs het bekertje.
4. Usertrip; ik had destijds een oude pinpas zonder contactloos pinnen, daarmee ik kon geen koffie halen.
5. DHO/usertrip; door de slecht geplaatste houder druift de koffie langs het bekertje, om koffie mee te kunnen nemen moet het in het bekertje komen en niet ernaast.
6. Persona: Joris is snel gefrustreerd en hij wil niet gefrustreerd raken door een slecht lopen proces.

## BRONNEN

### PERSONA

#### Bibliografie

Kaplan, Sally. 2018. <https://www.bestproducts.com/appliances/small/a13948731/reviews-best-coffee-makers-machines/>. bestproducts.com. [Online] 13 Augustus 2018.

TNG, Redactie. 2016. Studenten in actie: geen bronwater, wel herbruikbare flesjes. [thenextgeneration.nl](https://thenextgeneration.nl/studenten-actie-geen-bronwater-wel-herbruikbare-flesjes/). [Online] TNG, 12 Juli 2016. [Citaat van: 15 November 2018.] <https://thenextgeneration.nl/studenten-actie-geen-bronwater-wel-herbruikbare-flesjes/>.