

Koffiemomentje



Door: Maaike Bommerson

500772749

UCD, Ruben Logjes

2-11-2017

Inhoudsopgave

Week 1 - week 2	3
Interviews	4
3 storyboards	5
Desk research	8
Feedbackformulier	9
Week 2 - week 3	11
Deep hanging out	12
Usertrip	14
Feedbackformulier	15
10 ideeën	17
Week 3 - week 4	18
Affinity map	19
10 ideeën	21
Persona	22
Context scenario	23
URL	24
Feedbackformulier	25
Week 4 - week 5	27
Verbeterde URL	28
3 concepten	29
Feedbackformulier	32
Samenhang onderzoek	33
Conclusie	35
Bronvermelding	36

Week 1 - week 2

Deze week ben ik begonnen met het kiezen van een bepaalde groep studenten. Hier heb ik gekozen voor de AMFI-studenten, omdat deze mij het interessantst leken. Vervolgens moest ik de interviews bestuderen en de informatie hiervan invullen in het template hieronder.

Daarna heb ik 3 verschillende problemen uitgekozen die uit de interviews bleken. Van deze problemen heb ik een scenario gemaakt in de vorm van een storyboard met de context.

Ook heb ik thuis wat desk research moeten doen naar de dingen die ik belangrijk vond voor de apparaten.

In de volgende les kreeg ik feedback op het werk dat ik deze week gedaan heb.

Interviews

Doelgroep: AMFI studenten

interview	doelen m.b.t. koffiedrinken (of thee)	gedragingen m.b.t. koffiedrinken (of thee)	taken/activiteiten m.b.t. koffiedrinken	contextfactoren	belangrijkste bevinding(en)
1	wil graag zelf de suiker bij de koffie doen	drinkt 's ochtends koffie 's middags thee houdt meer van cappuccino	drinkt koffie voor belangrijke deadlines drinkt vaak koffie op school	drinkt koffie met vriendinnen haalt liever koffie bij de crème	doet het liefst zelf suiker in de koffie...
2	drinkt koffie om een deadline te halen	drinkt vooral thee en anders koffie	drinkt koffie snacks etc	zoiets die koffie moet ie wat waterig haalt nooit koffie op school	heeft een slechte ervaring met koffie op school
3	wil graag die barista experience houdt van latte koffie	houdt niet van die koffie op school gaat vaak ergens koffie drinken met vrienden	drinkt 's ochtends koffie	gat koffie drinken als ontspanning vind de chocolademelk wel lekker	heeft nog nooit koffie gedronken aan de Spur
4	etc	etc	etc	etc	halft vaker thee op school
5	gooit graag zelf de suiker erin wil op koude en vroegere dagen graag thee	houdt niet van koffie dus drinkt thee	drinkt thee om op te warmen of walkter te worden	is tevreden met die thee op de kava wil brederer kava qua smaken	halft vaker thee op school
6	wil verse koffie wil niet machine achterige koffie	drinkt elke ochtend thuis koffie drinkt het met melk	drinkt koffie of thee soms op school	geen fan van dc koffie op school	Vind fairtrade goed maar denkt er niet veel over na
Yasmine	Wat vond ze lastig?	Wat vond zij dat moeviel?	Wat heeft ze van het interviewen geleerd?	waarom vragen zijn belangrijk het was niet eng om mensen te benaderen	lets anders dat je opviel aan de reflectie van Yasmine
Elias	Wat vond hij lastig?	Wat vond hij dat moeviel?	Wat heeft hij van het interviewen geleerd?	spullen en ruimte van te voren reserveren dat sommige mensen niet doorhadden dat je er nu kan gaan	lets anders dat je opviel aan de reflectie van Elias

Storyboards

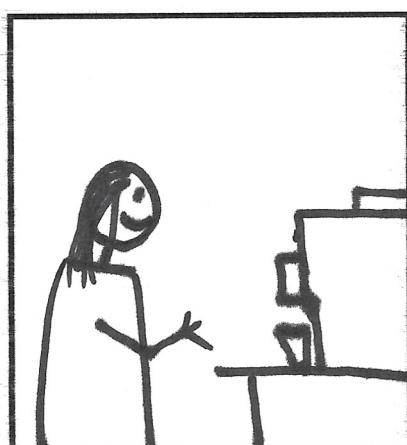
Storyboard 1

Theemomentje

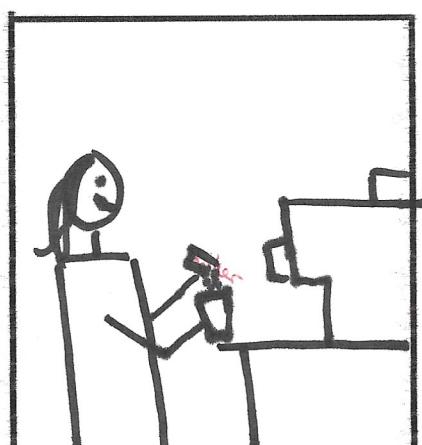
- Tijdstip:
8:30 vlak voor de les begint
- Context/locatie:
Koffieautomaat op de begane grond
- Met wie:
Een klasgenoot
- Doel:
Wil graag op de vroege ochtend thee om wakker te worden



Loena komt 's ochtends vroeg op school en loopt slaperig naar de koffieautomaat.



Ze kiest haar favoriete smaak en hoe sterk ze de thee wil.



Daarna gooit ze er zelf suiker bij en kan ze lekker wakker worden met haar thee

Belangrijkste doel:

Ze wil graag zelf de smaak thee en sterke automatisch uit kunnen kiezen, maar de suiker wil ze er zelf ingooien.

Storyboard 2

Koffiebonen

- Tijdstip:
10:00 tussen de lessen door.
- Context/locatie:
Koffieautomaat in de studieruimte.
- Met wie:
Alleen of met 1 vriendin.
- Doel:
Wil graag een lekker kopje koffie om mee te wachten op de volgende les.



Belangrijkste doel:

Ze wil graag versere koffie met een wat meer 'barista gevoel'.

Storyboard 3

Deadline stress

- Tijdstip:
20:30 als de meeste mensen al weg zijn.
- Context/locatie:
Stilleruimte op school.
- Met wie:
Niemand.
- Doel:
heeft een belangrijke deadline morgen en is toe aan wat cafeïne om de avond vol te houden.



Belangrijkste doel:

Ze wil graag haar deadline halen en dus wakker en actief blijven.

Desk research

Onderzoeksraag:

Hoe vinden mensen hun koffie het beste?

Zoektermen:

1. Lekkerste koffie
2. Wat vinden mensen de beste koffie
3. koffie
4. Koffiezetterapparaat
- 5.

3 bronnen:

1.

<https://koffiekwaliteit.nl/lekkerste-koffie-zetten/>

Belangrijkste bevinding:

Zorg dat je zacht water gebruikt en je apparaat schoonhoudt

2.

<https://www.koffie-plaza.nl/klantenservice/alles-over-koffie/>

Belangrijkste bevinding:

Koffie is het meeste gedronken drankje van Nederland.

76% van alle koffie wordt thuis gedronken.

3.

<https://www.volkskrant.nl/wetenschap/drie-koppen-koffie-per-dag-drinken-vergroot-de-kans-op-een-lang-leven~a4505628/>

Belangrijkste bevinding:

Drie koppen koffie per dag zorgt voor een langer leven en maakt cafeïne of niet-bijlukbaar niet zo veel uit.

Conclusie

Mensen hebben het liefste versgemalen koffie omdat dit aantrekkelijker is dan poeder koffie uit een raar apparaat. De apparaten op school moeten dus een bak hebben met verse koffie bonen die gemalen worden waar je bij staat voor een echt barista gevoel/ experience

Feedback formulier

UCD 2017-18

Interviews, 3 storyboards en deskresearch - beoordelingsformulier

Feedback voor: Maciñe Bommesson

Feedback van: Soula Andrikopoulos

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)

JA NEE

Algemeen

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

JA NEE

1. INTERVIEWS

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

Er kan iets duidelijker verteld worden waarom

Ze koffie drinken, voor de rest prima omschrijvingen :)

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

Helaas heb je interview 4 niet in kunnen vullen,

Nee aangekruist omdat er niet minimaal 2 doelen, gedragingen enz. waren ingevuld

B. Reflecties van de CMD studenten

Welk omschreven leerpunt, lastig aspect en/ of aspect dat meeviel voor Yasmine en/ of Elias vind jij het meest bruikbaar en waarom? Hoe helpt het jou om interviews aan te pakken wanneer jij dat gaat doen?

Elias: spullen van te voren klaarzetten

Yasmine: te geraakte grede informatie daargenomen
wanneer ze mensen benaderen



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

2. STORYBOARDS VAN 3 KOFFIEMOMENTEN

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

Feedback

Delen en storyboards zijn duidelijk verwerkt.

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

3. DESKRESEARCH

- Is er een relevante onderzoeksraag?
- Leg uit waarom je de vraag wel of niet relevant vindt:

Het legt nadruk op de kwaliteit

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

- Zijn er minimaal 5 relevante zoektermen gedefinieerd?
- Zijn er minimaal drie bronnen in APA stijl vermeld? niet APA
- Zijn er relevante bevindingen over de doelgroep gevonden?
- Is er een relevante conclusie omschreven die aangeeft wat er wordt gedaan met de bevindingen?
- Leg uit waarom je het wel of niet relevant vindt:

Het geeft antwoord op de onderzoeksraag

Feedback

Goede onderzoeksraag! en beperkingen,

de beperkingen waren niet heel relevant

(bron 1) of in APA stijl: dus datum, auteur enz

Cijfer voor de 3 onderdelen: (Je mag het per deel doen, maar ook gezamenlijk. Zolang je maar uitlegt waarom je dat cijfer geeft)

7 - er staan niet minimaal 2 beperkingen per interview en bronnen moeten in APA-stijl.
Verder heel goed! :)



Week 2 - week 3

In de les zijn we begonnen met het maken van een affinity map. Deze week heb ik onderzocht op een manier die Deep Hanging Out heet. Hiervoor ben ik samen met een klasgenoot (Denise) in de kelder van het AMFI gebouw gaan zitten naast een koffieautomaat. We hebben hier ongeveer een uur lang gezeten en hebben gekeken naar de studenten die koffie kwamen halen, wat zij haalden en wat zij deden terwijl ze koffie haalden.

Ook heb ik in die ruimte zelf koffie gehaald voor de User Trip. Dit heb ik gedaan om zelf een goed beeld te krijgen van wat voor problemen er voorkomen bij de koffieautomaat. Deze ervaring heb ik laten filmen door Denise. Screenshots hiervan zijn te vinden in de User Trip. In de les kreeg ik feedback op het onderzoek dat ik gedaan heb.

Ook heb ik 10 ideeën geschatst die mij interessant leken voor mijn uiteindelijke oplossing. Deze zijn te vinden met uitleg over wat ik heb getekend.

Deep Hanging Out

Doeel van deze methode

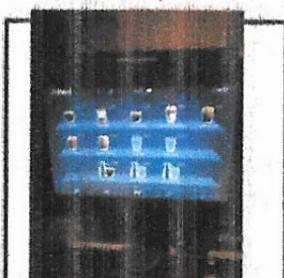
zien en ontdekken wanneer en waarom de doelgroep koffie haalt. om je goed in te kunnen leven in de doelgroep.

Beschrijving van context en gedrag gebruikers

Denk aan: AMFI studenten, kelder, naast de snoepautomaat, 13:45, met vrienden



het koffieapparaat



de interface van het apparaat



de deur van de ruimte



de ruimte waarin de automaat staat.

Beantwoord **minimaal** de volgende vragen in een volgorde die voor jou logisch is.
Leg het vast met schetsen en foto's. Verplicht minimaal 6 foto's:

1. Wat hebben de studenten bij zich (foto's),
schooltas en jas



2. Wie gebruikt de automaat (foto's),
leerlingen die in dezelfde ruimte zitten.



een jongen die koffie haalt

3. Welke tijd van de dag is het,
13:45 op een donderdag



twee mannen die koffie halen

4. Waar ben je gaan kijken,
bij AMFI in de kelder naast de snoepautomaat



twee vrouwen die koffie halen

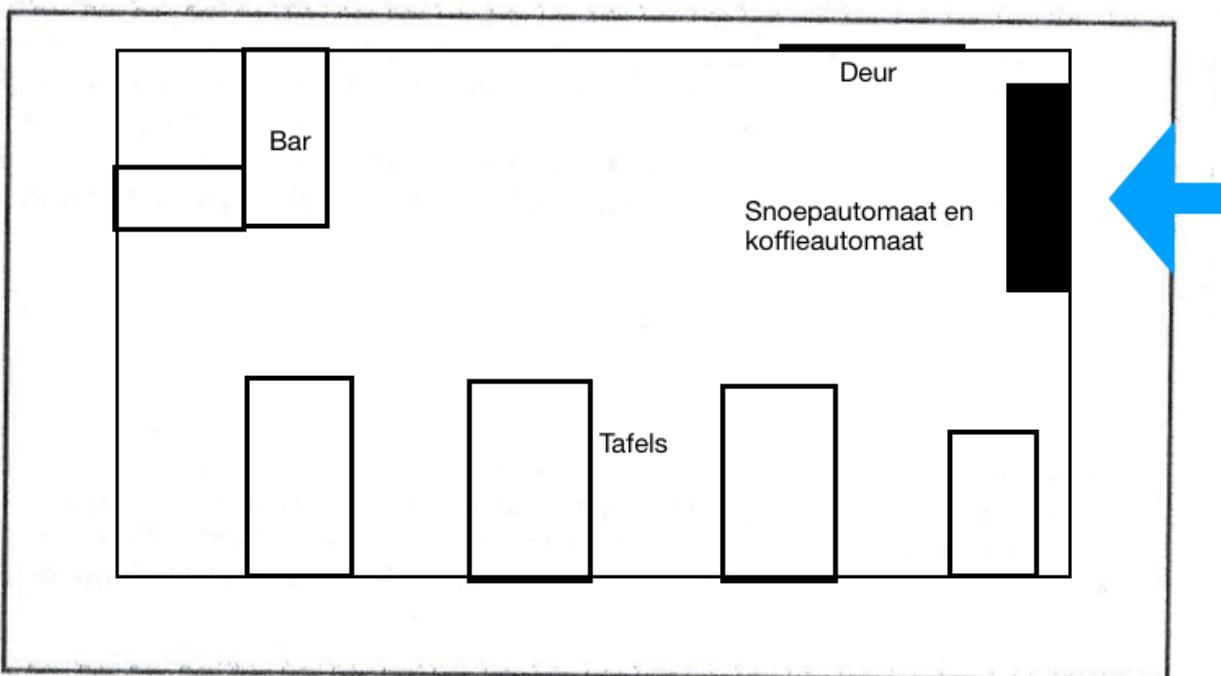
5. Met wie zijn de studenten (foto's),
klasgenoten of vrienden of gewoon alleen.

6. Wat doen de gebruikers naast koffie halen,
met klasgenoten/vrienden kletsen

7. Hoe gedragen de gebruikers zich,
rustig, vrolijk, uitgeput, en relaxed

8. Wat is de stemming van de gebruiker -in hoeverre dit zichtbaar is-
vrolijk of moe.

Hoe ziet de omgeving eruit (maak een plattegrond) en teken een routing (de punten waar 1 persoon die je observeert allemaal komt)



Bevindingen (problemen, geobserveerde frustraties,...)

Het apparaat staat naast een snoepautomaat. Je kan bij beide apparaten niet met pinpas betalen.

het is vrij rustig bij het apparaat, dus er zijn niet super veel mensen langsgekomen terwijl er wel veel mensen in de ruimte zitten. sommige mensen vergeten compleet om er een bekertje onder te zetten. en het giet vanaf een te grote hoogte in het bekertje.

Conclusie(s) (omschrijf welke bevindingen je het interessantste vind vanuit het oogpunt als een UX consultant. En vooral WAAROM. Wellicht omdat uit andere onderzoeken dit ook naar voren kwam?)

mensen vergeten uit alle haast om er een beker onder te zetten. en als het bekertje te scheef staat giet alles eraan. ik vind het toch belangrijk dat als je koffie haalt dat je wel echt een volle kop koffie krijgt en niet maar een halve, omdat het er dan per ongeluk naast ging.



Het zat meteen om een hoekje van een gangetje waar bijna niemand kwam
y's en schetsen van 'allende zaken n. 2)

Usertrip

Gedetailleerde omschrijving gebruiker en koffiemoment

Stress moment vlak voor de deadline omdat de opdracht nog niet af is.

gebruiker gaat naar de automaat voor de nodige cafeïne om gefocust te blijven en de deadline te halen.

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

	deadline stress
tijdstip	17:50 vlak voor de deadline de volgende dag
doelen	de deadline halen door de focus te houden met een bak koffie
context factoren (DETAILS)	de automaat moet snel werken en niet te stressvol en verwarringd zijn.

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

deze opdracht tot op het laatst bewaard om de stress te voelen van een deadline.

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

de machine geeft niet aan dat je er een beker onder moet zetten en waar precies. dit zorgt ervoor dat een deel naast het bekertje giet. als je in alle haast koffie gaat halen duurt het veel te lang tot je kan betalen en het apparaat begint met koffie maken. en het apparaat is moeilijk te begrijpen soms.

Conclusie(s) (omschrijf welke bevindingen je het interessantste vind vanuit het oogpunt als een UX consultant. En vooral WAAROM. Wellicht omdat uit andere onderzoeken dit ook naar voren kwam?)

de automaat moet aan geven wanneer je het bekertje moet neer zetten zodat misgieten verkomt wordt. ook moet het apparaat veel makkelijker worden zodat je in alle stress niet verward raakt.



Ik ging zelf koffie halen bij een automaat



het apparaat blijft erg lang staan op "wachten..."



alles giet naast het bekertje omdat er niet wordt aangegeven waar het moet staan

Feedbackformulier

UCD 2017-18

Deep hanging out & User trip - beoordelingsformulier

Feedback voor: Maaike

Feedback van: Denise

Instructies

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

De opdracht gaat over de

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

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

Algemeen

- Is het geheel visueel (dus niet alleen tekst)?
 - 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., maar geen vlekken, kruikels) en bevat het geen/zeer weinig spelfouten?

A. DEEP HANGING OUT

- A. DEEP THINKING QUESTIONS

 1. Is het duidelijk wat de doelgroep bij zich heeft als hij/zij koffie gaat halen?
 2. Krijg je een idee wie de koffieautomaat allemaal gebruikt?
 3. Kun je opmaken waar en wanneer de observatie plaats gevonden heeft?
 4. Is het duidelijk met wie de doelgroep koffie haalt?
 5. Kun je opmaken wat de gebruikers naast koffie/thee halen nog meer doen?
 6. 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?

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

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

Het apparaat enzast wordt
rotatien in het onderzoek

1

12. Conclusies: is er een verband tussen de DHO en UT conclusies?
 13. Welk verband is er gemaakt tussen deze 2 onderzoeksmethodes.

Andere feedback

Andere feedback

foto's & looproute ontbreken
vul de opdracht volledig in



B. USER TRIP

JA

NEE

1. Is de doelgroep gedetailleerd omschreven?
2. Is er een koffie/thee drink moment omschreven (incl. de doelen van de gebruikers) wanneer de doelgroep gebruik maakt van de koffie automaat op de HvA?
3. Zijn de gebruikersdoelen gelinkt met de DHO?
4. Zijn de contextfactoren beschreven?
5. Is het duidelijk hoe de onderzoeker zich ingeleefd heeft in de gebruiker?
6. Wat zou jij hetzelfde of anders doen om in te leven in de gebruiker en het gekozen koffiemoment?

IK heb net opg.v. hetzelfde gedaan.

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

Feedback

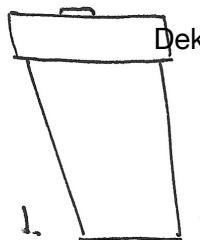
Beschrijf je gebeurtenissen iets uitgebreider. Waardoor je achtergrond info duidelijker wordt.

Cijfer (met uitleg):

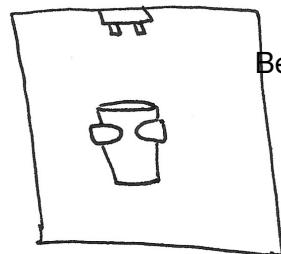
6.5 goed gewerkt maar wat niet volledig



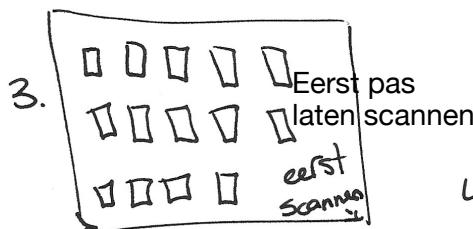
10 ideeën



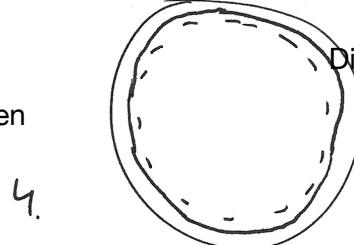
Deksels



Beker uit automaat



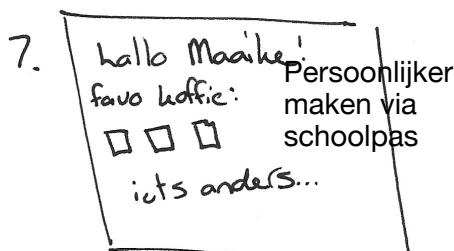
Verschillende maten



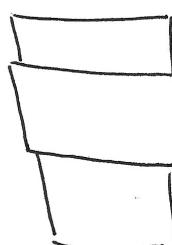
Dikkere bekertjes



Tijdverloop laten zien



8.



Kartonetje om beter vast te kunnen houden



10.



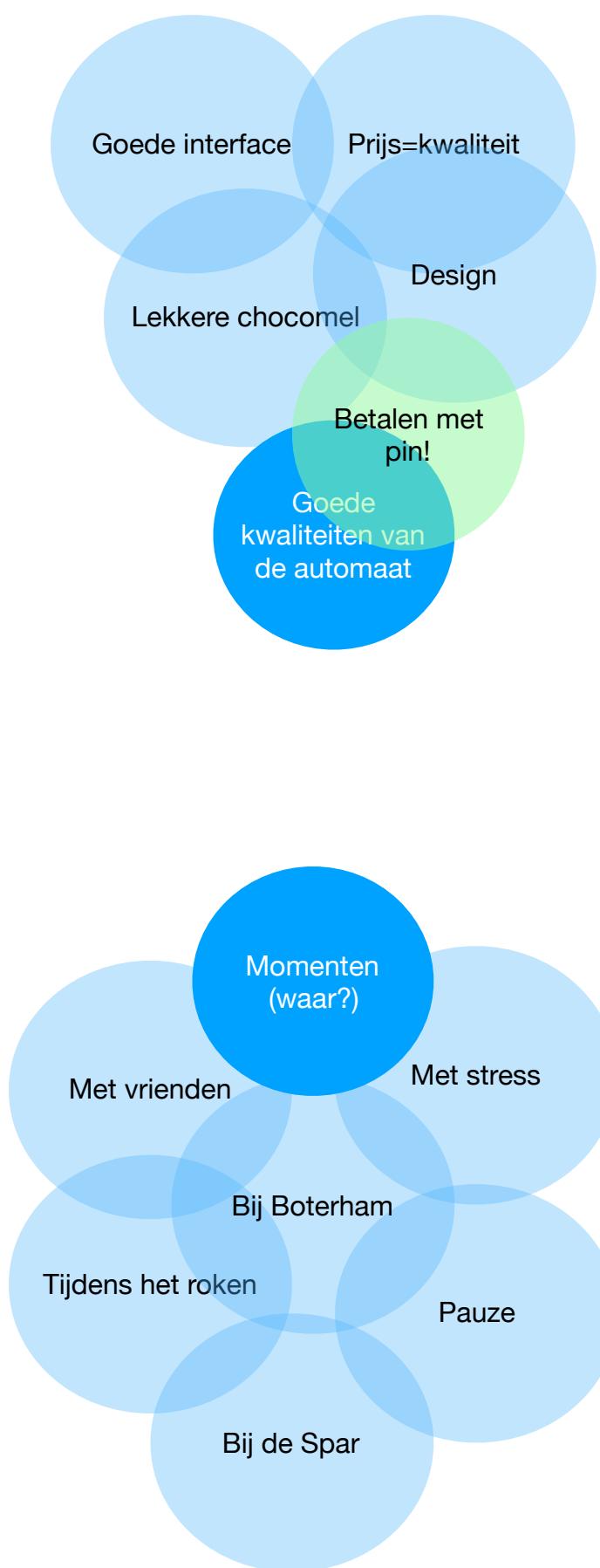
Verse koffiebonen gebruiken

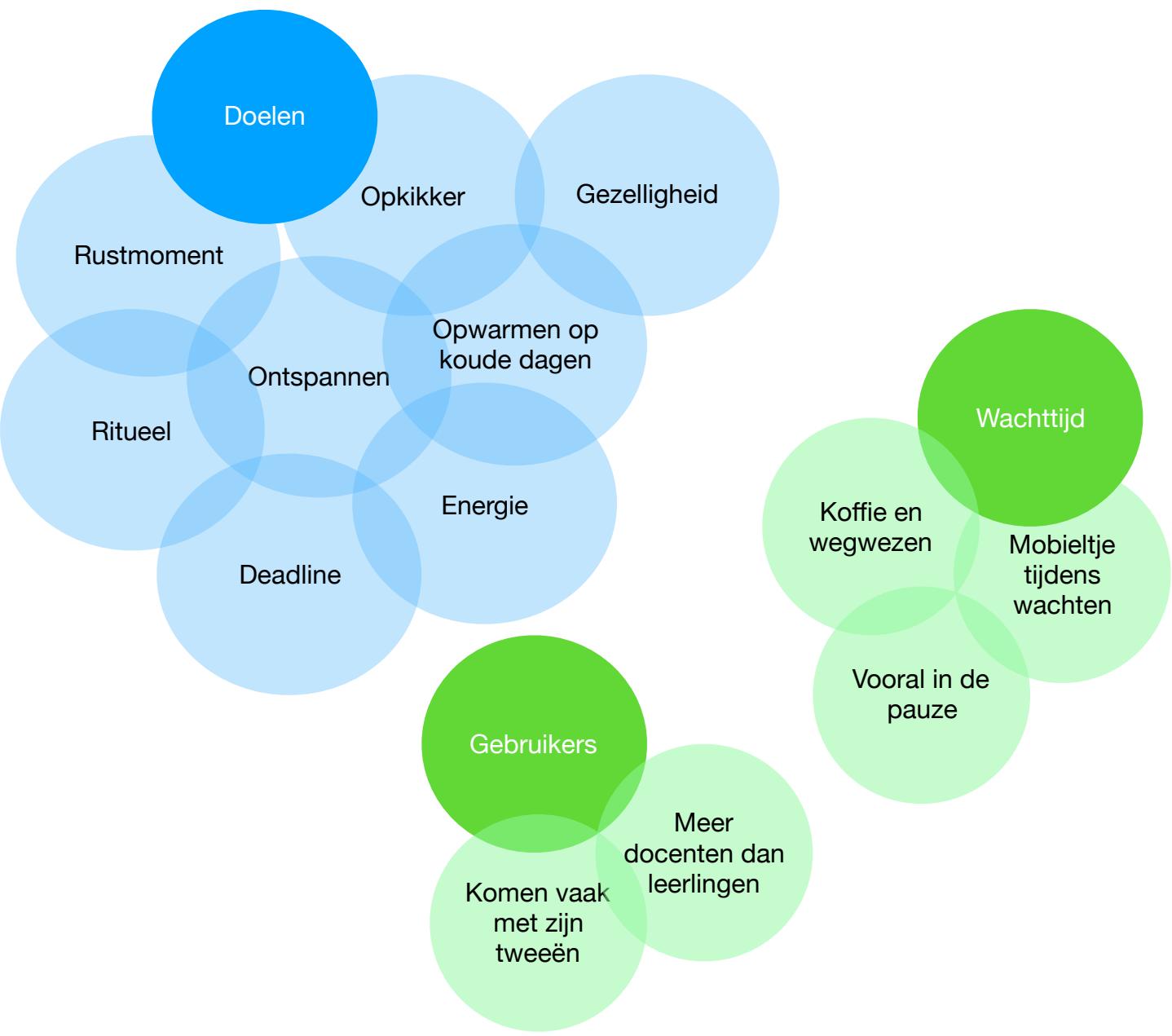
Week 3 - week 4

Deze week zijn we verder gegaan met het afmaken van de affinity map. Thuis heb ik deze digitaal gemaakt. Ook heb ik nog 10 andere ideeën geschatst die mij interessant leken.

Om verder onderzoek te doen heb ik een Persona gemaakt die moet staan voor een gemiddeld persoon uit mijn doelgroep. Met behulp van mijn persona heb ik een context scenario kunnen op stellen en een URL gemaakt. In de les kreeg ik feedback op mijn Persona, context scenario en URL.

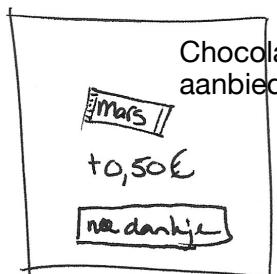
Affinity map





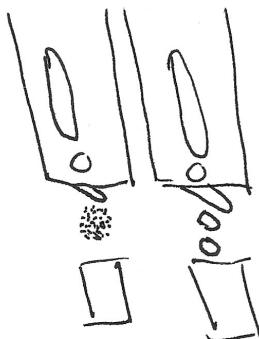
10 andere ideeën

11.



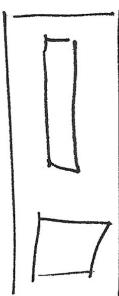
Chocolaatje erbij aanbieden

12.



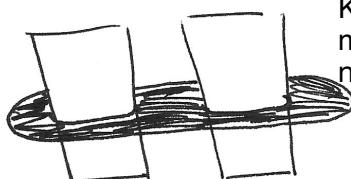
Toppings als marshmallows of cacaopoeder erbij zetten

13.



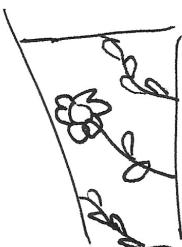
Contant geld mogelijk maken

14.



Kartonetje om meerdere mee te nemen

15.



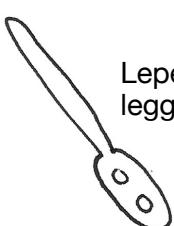
Printjes op de bekers

16.



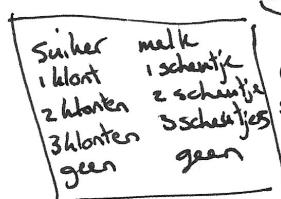
Geur van koffie verspreiden

17.



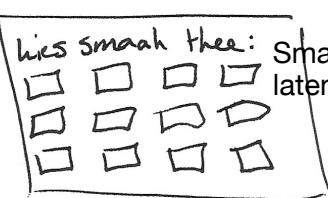
Lepeltjes erbij leggen

18.

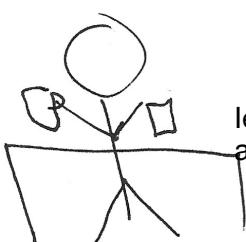


Goede hoeveelheden suiker aangeven.

19.



20.



Iemand achter de automaat zetten

Persona

Maalke Bommerson, 500772749, Fuchisia,
UCD, Ruben Logjes, 6-10-2017

Relevante quote:

- “*Ik kan niet functioneren zonder een bak verse koffie in de ochtend”*
- “*Ik drink het liefst cappuccino als ik met vriendinnen zit”*



[bron: <https://www.rhba.nl/ideen-bedrijf-starten/moder-ontwerp/>]

Naam:

Jet Broere

Leeftijd:

21 jaar

Opleiding:

AMFI

Persoonlijkheid:

- Vrolijk en impulsief meisje dat graag gaat winkelen met vriendinnen. Houdt van kleurtjes en vrolijke patronen.
- Kletst veel en weet niet wat stil zijn is.
- Voorkeur koffie/thee:
- Drinkt liever koffie dan thee.

Doelen:

- Jet wil graag lekker snel koffie kunnen halen.
- Jet wil samen met vriendinnen lekkere koffie kunnen drinken.
- Jet wil een verwen-momentje voor haarzelf als ze koffie drinkt.

- Gedrag:
 - Jet haalt elke ochtend koffie om wakker te worden.
 - Jet denkt niet na als ze koffie haalt.
- Verwachtingen:
 - Jet wil snel koffie kunnen halen.
 - Jet wil niet dubbel betalen voor de koffie.
 - Jet wil weten wanneer de beker er onder moet.

- Redenen om koffie of thee te drinken:
 - Wakker worden in de ochtend.
 - Een lange dag volhouden om wakker te blijven.
 - Caffeine-kick om een deadline te halen wanneer je geen focus meer hebt.
 - Gezellig bij elkaar zitten met klasgenoten/vriendinnen om even bij te kletsen.

• Gedrag:

- Jet haalt elke ochtend koffie om wakker te worden.
- Jet denkt niet na als ze koffie haalt.

• Verwachtingen:

- Jet wil snel koffie kunnen halen.
- Jet wil niet dubbel betalen voor de koffie.
- Jet wil weten wanneer de beker er onder moet.

• Redenen om koffie of thee te drinken:

- Wakker worden in de ochtend.
- Een lange dag volhouden om wakker te blijven.
- Caffeine-kick om een deadline te halen wanneer je geen focus meer hebt.
- Gezellig bij elkaar zitten met klasgenoten/vriendinnen om even bij te kletsen.

Context scenario

Maalke Bommerson, 500772749, Fuchsia,
UCD, Ruben Logjes, 6-10-2017

Haastige koffie

Je bent gehaast en gestrest en wil even snel koffie halen. Dus haast je je naar de automaat om een beker koffie te halen.

Stap 2:

- Machine laten aangeven wanneer te betalen.
- Machine laten aangeven wanneer de beker eronder moet.
- Machine snel laten werken.
- Machine vaker schoonmaken om lekkere koffie in de machine te laten zetten.

Stap 0- situatie schets:

1. Jet wil snel koffie kunnen halen.
2. Jet wil geen moeilijk gedoe als ze koffie haalt.
3. Jet wil lekkere koffie halen.
4. Jet wil een verwen-momentje als ze koffie drinkt.

Omgevingsfactoren:

- Binnen in de kelder van het AMFI
- Naast een snoepautomaat
- Samen met vriendinnen.

Persona:

- Haalt elke ochtend koffie.
- Haalt soms even snel koffie tussendoor.
- Denkt niet na als ze koffie haalt.

Stap 1:

Probleemstelling:

Als je in alle haast koffie wil halen is de machine langzaam en werkt alles tegen. De machine begint ook met koffie zetten voor je de beker er onder hebt gezet.

Visie:

de machine moet snel werken en goed aangeven wanneer de beker er onder moet. Ook moet de machine goed werken, zodat je niet te veel hoeft te doen voor hij het eindelijk doet.

- • • • •

Stap 3:

- Een enthousiaste houding naar de machine.
- Hoop op lekkere koffie en een goede ervaring.
- Hoop snel koffie te kunnen halen zonder verward te raken door de machine.
- Jet houdt van nieuwe dingen uitproberen, dus wil het graag uitproberen.

Stap 4:

- Jet gaat snel naar de koffieautomaat om een sterke bak koffie te halen. (gestressd)
 - Bij de machine kiest Jet voor haar favoriete koffie en wacht, terwijl het scherm "deducting..." zegt. Wat betekent dat nou weer? (verward)
 - Ondertussen gebeurt er in de automaat niks. (verward)
 - Jet denkt dat ze moet betalen en houdt haar pasje voor de scan. (gefrustreerd)
 - Openens springt het scherm terug naar het begin. (gefrustreerd)
 - Ze probeert het opnieuw en tikt haar koffie aan. (gestressd)
 - Weer scant ze haar pasje en nu doet hij het eindelijk. (opgelucht)
 - "shit!" Denkt Jet terwijl ze snel haar bekertje onder het apparaat zet. (gestressd)
 - Nog net voordat de koffie begint te stromen, staat haar bekertje eronder. (opgelucht)
- • • • •

URL

Haastige koffie

1. Jet wil lekkere koffie.
2. Jet wil snel haar koffie hebben.
3. Jet wil niet na hoeven denken over wat de automaat zegt.
4. Jet wil een verwen-momentje voor haar zelf.
5. Jet wil elke ochtend wakker worden met koffie.
6. Jet wil niet dubbel betalen voor koffie.

Feedbackformulier

UCD 2017-18

Persona, context scenario & URL - beoordelingsformulier

Feedback voor: Macielle Boommerson

Feedback van: Sander Iclerk

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

1. Affinity Map (AM)

JA NEE

- 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.)

2. Persona

- 1. Wie is volgens jou de doelgroep? Amfi studenten
- 2. Waarom drinkt de doelgroep koffie of thee? Omdat, koffie voor de baas niet impliciet opgelegd maar het is op te maken

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

Hoe hebben die te maken met koffie- en/of theedrinken? het moment, genieten

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?

- 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?

Er was geen AM in het bestand aanwezig

3. Context scenario

JA NEE

- 1. Is de persona verwerkt in het scenario?

- 2. Is er gebrainstormd?

- 3. Wat is volgens jou de link tussen de probleemvisie en de affinity map? X

- 4. Zijn er minimaal 3 verwachtingen geformuleerd die met koffie/thee drinken te maken hebben?

- 5. Is het scenario daadwerkelijk beschreven als de ideale wereld?

- 6. Is er het scenario met minimaal 8 stappen beschreven als een magic box?

Overige feedback



JA NEE **3. URL**

1. Zijn er minimaal 5 eisen opgesteld die met het koffiezetterapparaat 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 nu of elke eis voldoet aan de 7 punten. De eis is:

1. Te testen (*meetbaar & compleet*)
2. Specifiek en beknopt (*in correcte Nederlandse zinnen*)
3. Consistent (*geen conflict met een ander eis en is uniek enzelfde terminologie*)
4. Herleidbaar (*naar je onderzoek. Maak de link met de AM en het context scenario*)
5. Realistisch/"levensvatbaar"
6. Noodzakelijk (*indien niet, dan is het een wens i.p.v. een eis*)
7. Geen feature (*vraag 1 tot 3 keer waarom je deze eis hebt omschreven*)

Eis 1 voldoet aan de punten 1,2,7. Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: 5,6.
Mijn tip voor jou is: subjektief.

Eis 2 voldoet aan de punten 3,4,5. Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: 1,2.
Mijn tip voor jou is: "Snel" is niet specifiek.

Eis 3 voldoet aan de punten 1,2,7. Deze punten hebben nog wel aandacht nodig:
Mijn tip voor jou is:

Eis 4 voldoet aan de punten 4,5,7. Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: 1,2.
Mijn tip voor jou is: teg uit heel breed.

Eis 5 voldoet aan de punten 3,4,1,2. Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: 6.
Mijn tip voor jou is: niet echt relevant. Jam het apparaat.

Eis 6 voldoet aan de punten 1,2,7. Deze punten hebben nog wel aandacht nodig: 2.
Mijn tip voor jou is: Formuleer anders
"Jeb wil dat het in één keer werkt".

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

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

Etc.

Overige feedback

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



Week 4 - week 5

In deze week heb ik mijn URL verbeterd naar wat er in de feedback naar voren kwam. Deze URL heb ik later nog een keer verbeterd.

Vervolgens heb ik 3 concepten gekozen uit de 20 ideeën die ik geschatst heb. Dit zijn concepten die naar mijn mening het belangrijkst zijn om te verbeteren aan de automaat.

In de les kreeg ik weer feedback over wat ik deze week gedaan heb. En aan het eind is nog een samenhang van al het onderzoek te vinden en natuurlijk een bronvermelding.

Verbeterde URL

Het product moet...

1. Koffie zetten van verse bonen.
2. Koffie zetten binnen 30 seconden.
3. Moet feedback geven over wat er moet gebeuren.
4. Een optie aanbieden om veilig koffie mee te kunnen nemen.
5. Verschillende maten bekertjes aanbieden.
6. Zorgen dat de gebruiker niet zelf de beker hoeft te plaatsen.

Latere verbetering:

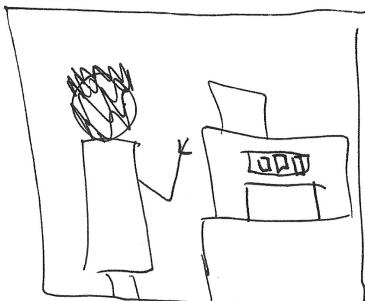
De gebruiker wil:

1. Feedback krijgen over wat er moet gebeuren.
2. zijn/haar koffie veilig meenemen.
3. Verschillende hoeveelheden koffie kunnen kiezen.
4. De beker niet zelf moeten plaatsen.
5. Koffie van verse bonen.
6. zijn/haar koffie klaar hebben binnen 30 seconden.

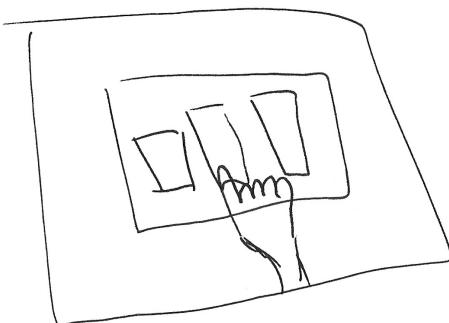
3 concepten

Concept 1: maten bekers

De bekers bij de automaten zijn klein terwijl mensen soms meer willen drinken dan op andere momenten. Er moet dus een optie zijn om meer te kunnen nemen.



Jan gaat met zijn koffieverslaving koffie halen



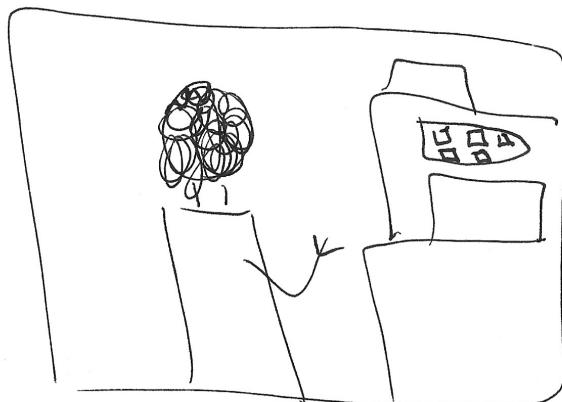
Hij kiest voor een medium beker



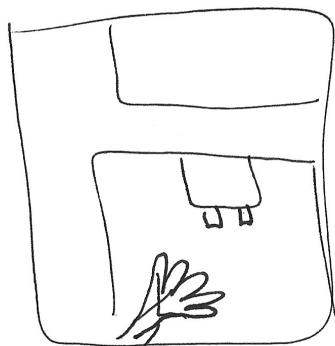
Zo hoeft jan niet weer over een kwartier koffie te halen

Concept 2: beker uit automaat

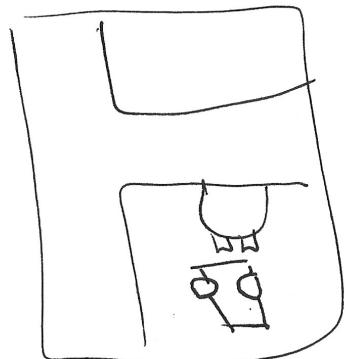
Het grootste probleem bij de automaten was dat de meeste studenten vergaten om een bekertje onder de automaat te zetten. De beste oplossing hiervoor is om de bekertjes uit de automaat te laten komen.



Jill gaat even koffie halen in haar pauze.



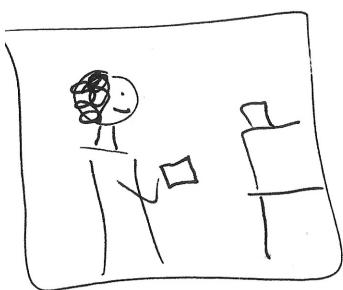
Ooow shit! Denkt ze. Ze vergeet een bekertje te plaatsen.



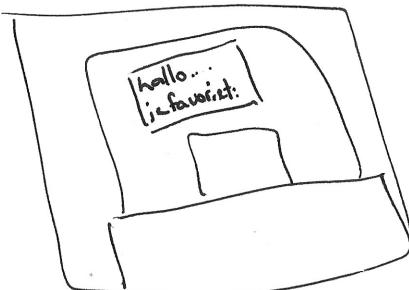
En dan bedenkt ze dat de beker uit de automaat komt.

Concept 3: persoonlijke ervaring

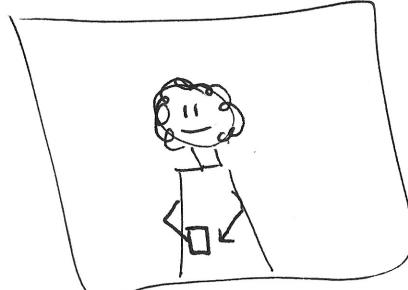
Om een koffie ervaring goed te maken is het leuk om een goed gevoel te hebben als je koffie haalt. Bijvoorbeeld door een persoonlijke ervaring. Dit kan door je hva-pas te scannen, hierdoor kent de automaat je en kan hij je je favoriete koffie aanraden.



Jet gaat koffie halen en scant haar hva-pas.



De automaat begroet haar en geeft haar favoriete koffies weer



Zo kan jet makkelijk koffie Halen en heeft ze zoals gewoonlijk weer haar favoriet

Feedbackformulier

UCD 2017-18

Concepten met key-paths - beoordelingsformulier



Feedback voor: Maaike Bommerzon

Feedback van: Tjitske Elings

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?

1. Concepten

JA NEE

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 nagekijken met de URL?
5. Voldoet elk concept aan de hele URL? (wanneer je "nee" aanvinkt geef dan aan voor welke concept(en) dit geldt)
omdat het belangrijkste probleem... is
6. Is het duidelijk wel concept gekozen is?
7. Wat is de onderbouwing waarom dat concept de beste is als oplossing?
omdat het belangrijkste probleem... is

Feedback:

Cijfer: 7

JA

2. Key-paths

NEE

1. Heeft elk concept een eigen keypath scenario?

2. Beschrijf de tips/tops van elke interactie. Sluit het volgens jou aan bij de eisen en is de werking duidelijk?

concept 1: goeie moeite tekeningen XD

concept 2: goede oplossing

concept 3: handig maar niet met pinpas

Keuze van het keypath die jij als beoordeler het beste vindt: 2

Beschrijf samen (na discussie) de eind keuze/combi en waarom dit de beste keus is:

2 & 1 omdat dit goed te combineren is.

Cijfer: 6,5

Samenhang onderzoek

Top 3 bevindingen interview:

1. De koffie is niet lekker.
2. Meeste halen koffie bij de spar, omdat dat meer koffie is.
3. De meeste drinken thee in plaats van koffie.

Feedback door klasgenoot:

Mag wat uitgebreider om schreven worden.

Aanpassingen n.a.v. feedback:

Uitgebreider omschreven en ingevuld.

Top 3 bevindingen desk research:

1. Het schoonhouden van het apparaat is belangrijk voor de kwaliteit van de koffie.
2. 76% van alle koffie wordt thuis gedronken.
3. 3 koppen koffie per dag zorgen voor een langer leven en dan maakt cafeïne of niet niet uit.

Feedback door klasgenoot:

Mag wat uitgebreider.

Aanpassingen n.a.v. feedback:

Geen

Top 3 bevindingen Deep Hanging Out:

1. Locatie van het apparaat is belangrijk.
2. De koffie meenemen gaat niet altijd even goed.
3. Sommige vergeten een bekertje te plaatsen.

Feedback klasgenoot:

Aantal foto vergeten er in te doen en de plattegrond.

Aanpassingen n.a.v. feedback:

Plattegrond en de overige foto er in geplaatst.

Top 3 bevindingen User Trip:

1. Bekertje vergeten te plaatsen.
2. Onduidelijk wanneer je moet betalen.
3. Duurt lang tot de koffie klaar is.

Feedback klasgenoot:

Gebeurtenis duidelijker omschrijven.

Aanpassingen n.a.v. feedback:

Verder aangevuld

URL versie 2:

De gebruiker wil:

1. Feedback krijgen over wat er moet gebeuren.
 2. zijn/haar koffie veilig meenemen.
 3. Verschillende hoeveelheden koffie kunnen kiezen.
 4. De beker niet zelf moeten plaatsen.
 5. Koffie van verse bonen.
 6. zijn/haar koffie klaar hebben binnen 30 seconden.
-
1. Eis 1 is te herleiden uit bevinding 2 uit de User Trip
 2. Eis 2 is te herleiden uit bevinding 2 uit de Deep Hanging Out.
 3. Eis 3 is te herleiden uit bevinding 2 uit de interviews.
 4. Eis 4 is te herleiden uit bevinding 1 uit de User Trip.
 5. Eis 5 is te herleiden uit bevinding 1 uit de interviews en uit bevinding 1 uit het Desk Research.
 6. Eis 6 is te herleiden uit bevinding 3 uit de User Trip.

Conclusie

Uit al het verrichte onderzoek blijkt dat het apparaat onhandig werkt als het gaat om feedback. Het apparaat geeft geen duidelijke feedback over wat er gebeurt of moet gebeuren. Ook hebben veel leerlingen problemen met het meenemen van hun koffie of vergeten ze zelfs het bekertje te plaatsen. Ook vond ik het persoonlijk handig om verschillende maten bekers te kunnen kiezen, zodat je niet meerdere keren daar heen hoeft te lopen om koffie te halen.

Dus heb ik een automaat bedacht die goede feedback geeft over wat er moet gebeuren. Je kan uit verschillende maten bekers kiezen in verband met hoeveel je wil. Om het niet mogelijk te maken om de beker te vergeten, komt het bekertje uit de automaat. Dit heb ik allemaal bedacht om de ervaring van de gebruiker met de koffieautomaat te verbeteren.

Bronvermelding

Koffiekopje 1:

<https://www.gadgets4gift.nl/koffie-en-cappuccinomallen>

Koffiekopje 2:

<https://nl.dreamstime.com/stock-foto-een-kop-van-cappuccino-op-de-achtergrond-van-koffiebonen-image84618908>

Koffiekopje 3:
<http://www.koffieishot.nl/>

Persona foto:
<https://www.nha.be/eigen-zaak-starten/mode-ontwerper>

Bekermaten:
<https://www.abena-reseller.nl/koffiebekers-groothandel/>

Wit kartonnen bekertje:
<http://www.wipeandclean.nl/category/eet-en-drinkgerei/>