

***Afstudeerdossier***

*Versie 1.0*

# 

**­­­­­­­**

**Salma Srour** 08022739

**4 juni 2013**

**Mevr. L. Bos**

**Mevr. Hallenga-Brink**

**Referaat**

Dit is het afstudeerdossier van Salma Srour. Dit dossier beschrijft de werkzaamheden die uitgevoerd zijn tijdens de afstudeerperiode. Het resultaat omvat een ontwerprapport voor de mobiele applicatie voor De Bazaar met mockups waar de interactie in meegenomen wordt.

**DESCRIPTOREN:**

The Elements of User Experience

Jesse James Garrett

Watervalmethode

Communicatie

Applicatie

CMD

**Voorwoord**

Dit afstudeerdossier is opgesteld in het kader van mijn afstudeeropdracht, waarin ik een ontwerp maak voor een applicatie voor De Bazaar die het voor verschillende partijen makkelijker maakt en een toegevoegde waarde biedt. Al van kleins af aan ben ik te vinden op De Bazaar, mijn vader heeft hier de basis voor ons familiebedrijf opgebouwd/gelegd. Hierdoor ben ik erg betrokken met De Bazaar en zijn mij problemen gaan opvallen. Het is bekend dat De Bazaar een grote overdekte markt is en bezoekers hebben vaak problemen om hun weg te vinden op het terrein. Door mijn kennis greep ik dus mijn kans. Ik wil graag mijn opdrachtgever Paul Beentjes (operationeel manager) bedanken dat hij mij deze kans heeft gegeven om een onderzoek binnen De Bazaar uit te voeren. Vanuit school werd ik ondersteund door L. Bos. Ik wil mevrouw Bos bedanken voor haar geduld, coachende houding en luisterend oor. Daarnaast wil ik ook mevrouw Hallenga-Brink bedanken voor haar tijd en feedback. Als laatste wil ik natuurlijk alle medewerkers van De Bazaar waarmee ik gesprekken heb gevoerd, evenals alle respondenten van het interview en de testpersonen bedanken. Zonder jullie was dit niet gelukt! Ik hoop dat u dit verslag met veel interesse zult lezen en ik zie er naar uit dat De Bazaar de aanbevelingen in de praktijk gaat brengen.

Zoetermeer,

Salma Srour.

**Inhoudsopgave**

[1 Inleiding 6](#_Toc358118204)

[2 Bedrijf 7](#_Toc358118205)

[2.1 De Bazaar 7](#_Toc358118206)

[2.2 De interne organisatie 7](#_Toc358118207)

[2.3 Plaats van de afstudeerder 8](#_Toc358118208)

[3 Opdracht 9](#_Toc358118209)

[3.1 Probleemstelling 9](#_Toc358118210)

[3.2 Doelstelling 9](#_Toc358118211)

[3.3 Resultaat 9](#_Toc358118212)

[3.4 Toegepaste ontwikkelmethode 10](#_Toc358118213)

[3.5 Toegepaste projectmethode 10](#_Toc358118214)

[3.5 Planning 10](#_Toc358118215)

[3.6 Op te leveren tussenproducten 12](#_Toc358118216)

[3.7 Competenties 13](#_Toc358118217)

[4 Strategy plane 14](#_Toc358118218)

[4.1 Werkwijzebeschrijving 14](#_Toc358118219)

[4.2 Evaluatie 18](#_Toc358118220)

[5 Scope plane 19](#_Toc358118221)

[5.2 Werkwijzebeschrijving 19](#_Toc358118222)

[5.2 Evaluatie 22](#_Toc358118223)

[6 Structure plane 23](#_Toc358118224)

[6.1 Werkwijzebeschrijving 23](#_Toc358118225)

[6.2 Evaluatie 24](#_Toc358118226)

[7 Skeleton plane 25](#_Toc358118227)

[7.1 Werkwijzebeschrijving 25](#_Toc358118228)

[7.2 Evaluatie 26](#_Toc358118229)

[8 Surface plane 27](#_Toc358118230)

[8.1 Werkwijzebeschrijving 27](#_Toc358118231)

[8.2 Evaluatie 31](#_Toc358118232)

[Voortgangsverslag 32](#_Toc358118233)

[Eindevaluatie 33](#_Toc358118234)

[Formulier bespreking concept afstudeerdossier 36](#_Toc358118235)

[Formulier tussentijds assessment 36](#_Toc358118236)

[Literatuurlijst 40](#_Toc358118237)

# 1 Inleiding

Als afstudeeropdracht heb ik een ontwerprapport en mockups opgeleverd voor De Bazaar. Doordat de Beverwijkse Bazaar een grote markt is, is het voor bezoekers moeilijk om hun weg te vinden op De Bazaar. De Bazaar communiceert alleen nog maar via de website en sinds kort ook via Facebook. Om de communicatie breder te maken is er een nieuwe communicatie richting voor doelgroep bedacht, zoals een smartphone applicatie. De afstudeerperiode had een looptijd van 17 weken.

In dit afstudeerverslag zal ik evaluatie geven over mijn gehele afstudeerperiode. Hierin kunt u vinden hoe en wat ik de afgelopen 17 weken heb gedaan.

In hoofdstuk 2 beschrijf ik wat voor organisatie De Bazaar is en mijn plaats in de organisatie. In hoofdstuk 3 vermeld ik mijn opdrachtomschrijving. Vervolgens begint in hoofdstuk 4 mijn werkwijzebeschrijving en evaluatie van de Strategy plane, waar het doelgroeponderzoek en benchmark in behandeld worden. In hoofdstuk 5, Scope plane, worden de heuristics en systeemeisen behandeld. In hoofdstuk 6, Structure plane, komen de sitemap en het navigatieschema aan bod. Vervolgens wordt in hoofdstuk 7, Skeleton plane, de wireframes behandeld en in hoofdstuk 8, Surface plane, de de mockups en testresultaten. Als laatste vindt u het voortgangsverslag en eindevaluatie.

# 2 Bedrijf

*In dit hoofdstuk zal ik beschrijven wat voor bedrijf De Bazaar is en mijn plaats in de organisatie.*

## 2.1 De Bazaar

De Bazaar vindt zijn oorsprong in de vroegere bloemen- en groenteveiling van Beverwijk. Op 13 september 1980 richtte Bart van Kampen de Bazaar op, ondanks verzet van de gemeente Beverwijk. Het is allemaal begonnen met de ‘Zwarte Markt’. Het was een plek waar iedereen zijn tweedehandse spullen kon verkopen. De Bazaar was al meteen een succes met 500 deelnemende standhouders en 14.000 bezoekers per dag. De stijgende populariteit van de Bazaar is vooral gekomen door de bijzondere Bazaar-sfeer en de mond-tot-mond reclame van de bezoekers. Veel mensen gingen praten over de Bazaar, vooral in Beverwijk en omstreken. De Bazaar was in het begin alleen maar op de zaterdag geopend, maar sinds 1984 ook op de zondag. De toekomst van de Bazaar zag er goed uit en ze besloten om te gaan uitbreiden. In 1982 werd de Bazaar uitgebreid met de ‘Oosterse markt’. Vervolgens opende in 1986 de ‘Grand Bazaar’ haar deuren en in 1994 kwam de ‘Computermarkt’ daar nog bij. Als laatst werd in 2007 de Bazaar nog meer uitgebreid met de komst van ‘Hal 30’. De bazaar heeft een gigantisch aanbod en het maakt de bezoeker bijna onmogelijk om alles op een dag te zien en te beleven.

De Bazaar is uiteindelijk Europa’s grootste overdekte markt met 16 verschillende hallen waar uiteenlopende culturen samenkomen en bestaat uit verschillende marktdelen. Naast De Bazaar zit ook het hoofdkantoor gevestigd met zo’n 70 werknemers. Hier bevinden zich verschillende afdelingen die hun eigen taken en verantwoordelijkheden hebben, zoals personeelszaken, marketing, ICT, etc. Daarnaast hebben ze in het weekend ook nog personeel, zoals kassamedewerkers, schoonmaakploegen, stempelmedewerkers, etc.

## 2.2 De interne organisatie

Binnen de Bazaar zijn er verschillende afdelingen die hun eigen taken en verantwoordelijkheden hebben. De Bazaar heeft zo’n 70 medewerkers op kantoor lopen, daarnaast hebben ze in het weekend ook nog personeel, zoals kassamedewerkers, schoonmaakploegen, stempelmedewerkers etc. In het organigram hieronder staan alle medewerkers van De Bazaar die op het hoofdkantoor werken.

## 2.3 Plaats van de afstudeerder

Tijdens mijn afstudeerperiode was ik elk weekend op De Bazaar te vinden. Dit was het moment dat ik in contact kon komen met de doelgroep. Daarnaast had ik een keer in de zoveel tijd een voortgangsgesprek op het Marktkantoor met mevrouw Heijkoop. Tijdens deze gesprekken liet ik mijn werk zien en gaf zij hier feedback op.

# 3 Opdracht

*In dit hoofdstuk komt de opdrachtomschrijving aan bod. In paragraaf 3.1 definieer ik de probleemstelling en in paragraaf 3.2 komt de doelstelling aan bod. Vervolgens in paragraaf 3.3 wordt het resultaat beschreven en in paragraaf 3.4 leest u de toegepaste ontwikkelmethode. Tot slot kunt u de planning in paragraaf 3.5 vinden, de op te leveren tussenproducten in paragraaf 3.6 en de competenties in paragraaf 3.7.*

## 3.1 Probleemstelling

Doordat de Beverwijkse Bazaar een grote markt is, is het voor bezoekers moeilijk om hun weg te vinden op De Bazaar. De Bazaar communiceert alleen nog maar via de website en sinds kort ook via Facebook. Om de communicatie breder te maken is er een nieuwe communicatie richting voor doelgroep bedacht, zoals een smartphone applicatie.

Door het lanceren van een applicatie voor De Bazaar wordt het de bezoeker makkelijker gemaakt en biedt het voor verschillende partijen een toegevoegde waarde. Zowel bezoekers van De Bazaar als de standhouders en De Bazaar zelf zullen profijt hebben van de applicatie.

## 3.2 Doelstelling

Om een goede applicatie te lanceren moeten er onderzoeken en ontwerpen verricht worden. Het is mijn taak als afstudeerder om een goed ontwerprapport voor de applicatie op te leveren, zodat de applicatie later door een extern bedrijf gerealiseerd kan worden. In het ontwerprapport bevinden zich alle gemaakte documenten die een weergave zijn van het doorlopen proces. Er zal onder andere in te vinden zijn welke functionaliteiten de applicatie bevat en hoe deze functionaliteiten tot stand zijn gekomen. Uiteindelijk zal door het doorlopen proces mockups tot stand komen, die laten zien hoe de applicatie er visueel en interactief uit zal gaan zien.

Er zal onderzoek gedaan worden naar andere relevante applicaties en doelgroeponderzoek door middel van interviews. Het ontwerprapport wordt binnen 17 weken opgeleverd.

## 3.3 Resultaat

Een ontwerprapport voor de mobiele applicatie voor De Bazaar met mock ups waar de interactie in meegenomen wordt.

## 3.4 Toegepaste ontwikkelmethode

De methode die ik met mijn afstuderen heb gehanteerd zijn de 5 planes van Jesse James Garrett, GARRETT, J.J. (2010), *The Elements of User Experience*, Uitgeverij New Riders. Ik heb deze methode onder andere gekozen, omdat deze methode zich al heeft bewezen als een goede ontwikkelmethode. De planes van Jesse James Garrett zie ik als een bouwplan die voor een ontwerper gemaakt is. Het begeleidt de ontwerper stap voor stap naar zijn doel, wat ik een prettige manier van werken vindt. Daarnaast richten de planes zich al van begin af aan op de gebruiker. Deze methode biedt de mogelijkheid om door te werken in een opvolgende fases, waardoor de opdracht duidelijker gemaakt wordt. Ook ben ik met deze werkwijze vertrouwd en wil ik geen tijd verliezen met het aanleren van een nieuwe methode.

## 3.5 Toegepaste projectmethode

Als projectmethode heb ik de watervalmethode gekozen, omdat het de mogelijkheid biedt om een stap terug te zetten. Deze stappen zie je hieronder terug in de planning, een voorbeeld zie je bij het schetsen van de wireframes, hier komen de eerder gevonden heuristics terug. Door de watervalmethode wordt het project in verschillende fases opgedeeld, dit gebeurt ook met de planes van Jesse James Garrett.

## 3.5 Planning

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Week/ dagen** | **Milestones** | **Activiteiten** | **Start** | **Deadline** |
|  | 1  3 dgn | Plan van aanpak | -Plan van aanpak opstellen | 11-02-2013 | 14-02-2013 |
|  | 1  2 dgn | Mindmap | -Brainstormen over de opdracht | 14-02-2013 | 15-02-2013 |
| **Strategy plane** | 2  10 dgn | Doelgroep-  Onderzoek | - Doelgroepen segmenteren - Bepalen welke informatie ik van de doelgroep wil weten  - Deze informatie verkrijgen d.m.v. deskresearch en interviews - Persona’s opstellen | 18-02-2013 | 04-03-2013 |
|  | 4  5 dgn | Benchmark | - Vergelijkbare applicaties selecteren - Beoordelingscriteria opstellen - Iedere applicatie beoordelen - Hier conclusies uit trekken | 05-03-2013 | 12-03-2013 |
| **Scope plane** | 5  1 dgn | Heuristics | - Voor interaction design - Voor de vormgeving | 13-03-2013 | 15-03-2013 |
|  | 6  2 dgn | Systeemeisen | - Globaal de functionaliteiten van de applicatie in kaart brengen - Een indeling maken voor deze functionaliteiten - De systeemeisen gedetailleerd benoemen - De opgestelde systeemeisen prioriteren (Moscow) | 13-03-2013 | 15-03-2013 |
| **Structure plane** | 7  1 dag | Sitemap | - Indeling van informatie bepalen | 18-03-2013 | 25-03-2013 |
|  | 8  5 dgn | Navigatieschema | - Aangeven hoe je tussen de pagina’s kunt navigeren - Uitgewerkt in een schema | 18-03-2013 | 25-03-2013 |
| **Skeleton plan** | 9  10 dgn | Wireframes | - Pagina indeling bepalen  - Heuristics toepassen - Dit schematisch weergeven | 01-04-2013 | 15-04-2013 |
| **Surface plane** | 11  15 dgn | Mock-ups maken | -Mock-ups van de applicatie maken  - Heuristics toepassen | 16-04-2013 | 07-05-2013 |
|  | 14  10 dgn | Mock-ups testen | - Testtaken opstellen  -Mock-ups testen met de doelgroep | 08-05-2013 | 22-05-2013 |
|  | 16  6 dgn | Mock-ups testresultaten verwerken | - Deze conclusies verwerken tot aanbevelingen voor in het ontwerprapport | 23-05-2013 | 30-05-2013 |
| **Afronden** | 17  1 dag | Ontwerprapport | - Samenvoegen van alle doorlopen stappen tot het ontwerprapport | 31-05-2013 | 05-06-2013 |
|  | 17  14 dgn | Afstudeerdossier | - Beschrijven en evalueren van het doorlopen proces | 11-02-2013 | 07-06-2013 |

## 3.6 Op te leveren tussenproducten

* Plan van aanpak
* Mindmap

**Strategy plane**

* Doelgroeponderzoek
* Benchmark

**Scope plane**

* Heuristics
* Systeemeisen

**Structure plane**

* Sitemap
* Navigatieschema

**Skeleton plane**

* Wireframes

**Surface plane**

* Mock-ups
* Testresultaten

Ontwerprapport

## 3.7 Competenties

**Opstellen plan van aanpak**

In het plan van aanpak komen onderwerpen aan bod, zoals de opdrachtomschrijving, randvoorwaarden, deel- en eindproducten, planning, risicofactoren en benodigdheden voor het uitvoeren van de opdracht. Met het maken van een plan van aanpak worden bepaalde zaken duidelijk.

**Doelgroepanalyse opstellen**

Met het opstellen van een doelgroepanalyse moet ik mezelf afvragen ik van de doelgroep wil weten. Is de informatie die ik wil weten van belang voor het proces dat ik ga doorlopen. Wanneer ik erachter ben welke informatie ik van de doelgroep wil weten, kan ik tijdens het proces rekening met hun houden. De gevonden informatie over de doelgroep kan ik toepassen tijdens het proces.

**Opstellen navigatie**

Het opstellen van de navigatie is onder andere een hulpstuk om te zien welke wireframes je moet gaan schetsen. Door het maken van de systeemeisen weet je welke functies in de applicatie verwerkt moeten gaan worden. Deze functies gebruik je bij het opstellen van de navigatie. Met het opstellen van de navigatie worden de ‘flows’ van de applicatie duidelijker. Je laat zien welke taken er zijn en hoe een gebruiker er doorheen kan navigeren.

**Maken van schetsen**

Voor het maken van de wireframes zal ik gaan schetsen. Het maken van schetsen is een handige manier om snel duidelijk te krijgen wat ik in mijn hoofd heb. Het zal helder worden hoe de pagina’s eruit komen te zien qua contentverdeling. Wanneer ik tegen bijvoorbeeld foutjes aanloop kan ik deze door het schetsen snel en gemakkelijk aanpassen. De schetsen zal ik maken in een template van bijvoorbeeld de iPhone, hierdoor heb ik een richtlijn van waar ik bepaalde content moet plaatsen.

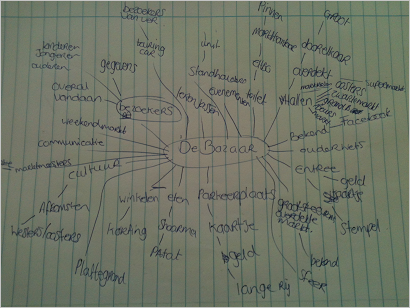
**Opstellen mockup**

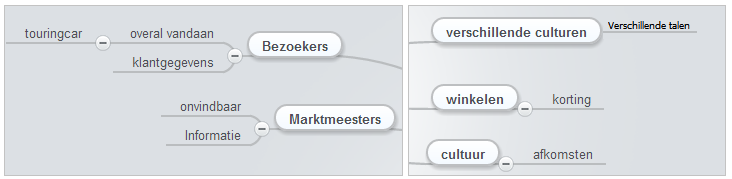
Na het duidelijk in kaart brengen wat de functionaliteiten van de applicatie moeten worden, welke pagina’s er moeten komen en hoe de pagina’s er qua indeling uit moeten zien, wordt het tijd voor de vormgeving van de applicatie. De huisstijl van De Bazaar wordt verwerkt in de applicatie. De eerder gemaakte wireframes worden erbij gepakt en met het gebruik van Adobe Photoshop kan de vormgeving gerealiseerd worden. Met het maken van de mockups worden alle pagina’s uitgewerkt en kunnen ook de ‘flows’ weergegeven worden. De mockups zullen niet klikbaar zijn, dus de ‘flows’ worden zichtbaar door het achterelkaar plaatsen van de pagina’s.

# 4 Strategy plane

*In dit hoofdstuk komt het doelgroeponderzoek en concurrentieonderzoek aan bod. In paragraaf 4.1 beschrijf ik mijn werkwijze in deze plane en in paragraaf 4.2 evalueer ik mijn werkwijze en de producten in deze plane.*

## 4.1 Werkwijzebeschrijving

Voordat ik echt aan mijn opdracht ging beginnen ben ik eerst een voorblad gaan ontwerpen die ik kon gebruiken voor alle documenten die ik zou gaan maken. Dit zorgt voor een mooi geheel. Vervolgens ben ik begonnen aan het schrijven van het Plan van aanpak. Het maken van het plan van aanpak is een belangrijk onderdeel. In dit document leg je afspraken vast en wordt er duidelijkheid gecreëerd. Nadat alle afspraken en de planning op een rijtje stonden ben ik begonnen met een mindmap. In het midden stond het woord ‘De Bazaar’. Op deze manier wilde ik mezelf prikkelen om verder te denken dan de kennis die ik al van De Bazaar heb. Door het maken van een mindmap ben ik op nieuwe ideeën gekomen die ik eventueel in de applicatie kon verwerken. Een voorbeeld is: de mogelijkheid tot het kiezen van meerdere talen en het verzamelen van klantgegevens. Daarmee was het concept ver genoeg uitgewerkt, omdat ik zelf al veel ideeën voor de applicatie had verzameld. Ik had het concept nog verder kunnen uitwerken, maar ik heb er bewust voor gekozen om dit niet te doen. In de loop van de tijd zou ik nog genoeg informatie gaan verzamelen. De exacte functionaliteiten van de applicatie zou ik in een latere fase nog gaan vaststellen en hier en ik wilde voorkomen dat ik de flexibiliteit tijdens de ontwikkelfase kwijt zou zijn doordat het project teveel afgekaderd zou worden. *Afb.1: Mindmap klad*

****** *Afb.2: Mindmap digitaal*

**De doelgroep en persona’s omschrijven**

De eerste stap die ik heb genomen in de strategy plane was het uitvoeren van een doelgroeponderzoek. Ik heb ervoor gekozen, zodat ik bij elk proces rekening met hen kon houden. Ik werk al meer dan 10 jaar op De Bazaar en hierdoor weet ik welke mensen De Bazaar bezoeken. Ik had zo’n idee wat de doelgroep kon zijn, maar om zeker van mijn zaak te zijn heb ik deze nagevraagd. Het bleek dat de doelgroep van De Bazaar uit een primaire en een secundaire bestond, hierdoor omvat De Bazaar een zo groot mogelijk gedeelte, ze concentreren zich op verschillende nationaliteiten en leeftijden. Zoals ik hierboven al zei werk ik al meer dan 10 jaar op De Bazaar en in deze periode heb ik een beeld gecreëerd over wat de doelgroep zal zijn. Het beeld die ik had gecreëerd van de primaire doelgroep kwam overeen met de werkelijke doelgroep. Het waren gezinnen met kinderen van de leeftijd 4 t/m 13 jaar. De secundaire doelgroep waar ik ook aan gedacht had waren mannen en vrouwen van de leeftijd 14 t/m 28 jaar.

Om een helder beeld van de doelgroep te krijgen heb ik gekeken naar drie verschillende segmentatie criteria: demografisch, psychografisch en geografisch.

De eerste segmentatie criteria, demografisch heb ik gekozen, omdat het belangrijk is om te weten wat de leeftijd van ons doelgroep is. Hierdoor kan ik rekening houden met het taalgebruik en de applicatie gebruiksvriendelijk maken voor de doelgroep. Als de doelgroep bijvoorbeeld 45-60 jaar zou zijn, dan zouden de knoppen in de applicatie groter moeten zijn dan wanneer ons doelgroep 18-30 jaar zou zijn.

Bij het segment criteria psychografisch wordt er onder andere gekeken naar de levensstijl van de doelgroep. Door hier achter te komen weet ik onder andere of de doelgroep gebruik maakt van smartphones en of ze applicaties downloaden.

Bij geografisch heb ik gekeken naar de woonplaats van de doelgroep. Deze informatie is onder andere belangrijk voor de routebeschrijving die in de applicatie weergegeven is. Hieronder kunnen gebruikers de routebeschrijving erbij pakken wanneer ze bijvoorbeeld niet meer weten welke afslag ze naar De Bazaar moeten nemen.

Nadat ik de benodigde informatie over de doelgroep had, heb ik voor zowel de primaire als de secundaire doelgroep een persona gecreëerd. Deze techniek heb ik gebruikt, zodat ik tijdens het gehele proces rekening met de persona kon houden. Bij elke persona heb ik er eigenschappen in verwerkt van klanten die ik in mijn winkel op De Bazaar heb gesproken. Het is zonde om bepaalde eigenschappen te gaan verzinnen, terwijl ik ze echt weet. Door het combineren van verschillende eigenschappen van bestaande bezoekers heb ik voor mijn gevoel goede en realistische persona’s gecreëerd. Bij elke persona heb ik in het begin een foto, naam, geslacht, leeftijd, beroep, nationaliteit, burgelijke staat, inkomen en hobby’s (afb.3). Zo krijg je in een oogopslag een inzicht van een gebruiker van de applicatie.



*Afb.3: Voorbeeld van persona*

Ik wilde graag meer informatie over de doelgroep weten, zoals hoe spenderen ze hun tijd, hoe ervaren ze bepaalde dingen en wat is hun meningen over bepaalde zaken. Om hierachter te komen wilde ik hen gaan interviewen. Ik heb een aantal vragen opgesteld waarvan ik benieuwd was wat de doelgroep zou gaan antwoorden. Deze antwoorden zou ik eventueel kunnen gaan gebruiken bij het verdere proces. De doelgroep heb ik op De Bazaar geïnterviewd, omdat ik zelf elk weekend daar aanwezig ben, was het niet moeilijk om de doelgroep te vinden. Voordat ik begon met het interviewen van de doelgroep had ik niet een aantal mensen in gedachten die ik zou gaan interviewen. Ik had besloten om eerst te gaan kijken wat voor antwoorden ik zou gaan krijgen. Op het moment dat ik zag dat de geïnterviewden met dezelfde antwoorden kwamen zou ik gaan stoppen. Na het interviewen van zes personen uit de doelgroep ben ik gestopt.

De applicatie zou voordelen hebben voor alle partijen hebben. Hierboven heb ik al beschreven wat ik heb gedaan om achter informatie te komen over de bezoekers. De standhouders heb ik vorig jaar tijdens mijn stage bij De Bazaar geïnterviewd. Mijn stageopdracht was een onderzoek naar de behoefte van een klantenportal. Uit de gehouden interviews ben ik er vooral achtergekomen dat standhouders het vertrouwen in De Bazaar zijn verloren en dat de meerderheid er alleen maar staat voor het geld.

**Het maken van de benchmark**

De volgende stap die ik heb genomen was het uitvoeren van de benchmark. De reden waarom ik deze heb uitgevoerd, is omdat ik op deze manier sterke en negatieve punten uit vergelijkbare applicaties kon halen. De positieve punten kon ik eventueel verwerken in de applicatie voor De Bazaar en van de negatieve punten kon ik leren.

Als eerst ben ik op zoek gegaan naar vergelijkbare applicaties. Ik wilde eerst alleen applicaties van Nederlandse winkelgelegenheden gaan beoordelen, omdat ik dacht dat die het meest zouden aansluiten op de doelgroep. Toen ik verder ging nadenken bedacht ik dat er ook veel toeristen naar De Bazaar komen en in de interviews gaven mensen aan dat ze ook in het buitenland winkelen. Ik heb er daarom voor gekozen om zelf applicaties te vinden ongeacht van welk land en de applicaties te gebruiken van winkelgelegenheden die in de interviews naar voren zijn gekomen.

De applicaties ben ik gaan zoeken via de App Store op mijn telefoon. Ik heb ook geprobeerd om applicaties te vinden via het internet, maar daar kwam niet veel uit. Uiteindelijk had ik vier applicaties gevonden die ik zou gebruiken voor het maken van de benchmark. De applicatie van Bataviastad werkte totaal niet en er stond ook amper content in. Ondanks dat de applicatie niet werkte, had deze applicatie wel een paar positieve punten die de andere applicaties niet hadden. Zo had de applicatie van Bataviastad bijvoorbeeld op elke pagina hun logo staan.

In eerste instantie wilde ik zes applicaties gaan beoordelen, maar wanneer achteraf zou blijken dat ik telkens verrassende informatie zou halen uit de applicaties, dan had ik meerdere applicaties beoordeeld. Het was moeilijk om aan meerdere applicaties te komen van winkelgelegenheden, omdat bijvoorbeeld meerdere outlets onder één organisatie vallen en daar is dan ook één applicatie voor. Nadat ik de vier applicaties bekeken en beoordeeld had kwam er nauwelijks nog nieuwe informatie naar voren. Ik heb er ook voor gekozen om een applicatie (Parc Astérix) te gebruiken die ik al kende, maar geen winkelgelegenheid was. De applicatie bevat functies die interessant konden zijn voor de applicatie van De Bazaar, zoals de functie ‘Attracties’ hier krijgt de gebruiker informatie over een gekozen attractie. Deze functie heb ik ook ongeveer gebruikt in de applicatie voor De Bazaar. Wanneer gebruikers op een hal drukken komt er een pop up tevoorschijn waar informatie over de hal te vinden is. Zo staat er een korte samenvatting over de aangeboden producten, de openingstijden, loopafstand, etc. Uiteindelijk had ik vijf applicaties verwerkt in de benchmark.

Tijdens het opstellen van de beoordelingscriteria heb ik gebruik gemaakt van het volgende:

* Eigen kennis over wat een benchmark is en wat ik ermee wil bereiken
* De mindmap

De eigen kennis die ik heb over het maken van een benchmark heb ik opgedaan tijdens mijn studie. Hierin heb ik geleerd wat een benchmark is en wat het doel ervan is.

Vervolgens had ik een lijstje met punten waarop ik elke applicatie zou gaan beoordelen. Het lijstje bestond uit de volgende punten:

* Vormgeving
* Functionaliteiten
* Navigatie/menustructuur
* Typografie
* Zoomen
* Schrijfstijl
* Verhouding tussen tekst en afbeeldingen/video’s

Bij de beoordelingscriteria heb ik niet alleen gekeken naar de positieve punten, zodat ik deze eventueel ook zou kunnen gebruiken, maar ik heb ook gekeken naar de negatieve. Door te kijken naar de negatieve punten heb ik voorbeelden voor mezelf gecreëerd om te zien wat ik moet vermijden tijdens het ontwerpen van de applicatie voor De Bazaar. In de negatieve punten heb ik geen kansen gezien die ik in de applicatie kon gebruiken. De beoordelingscriteria bevat punten die belangrijk zijn bij een applicatie. Wanneer de punten positief zijn zorgt het voor een prettig gebruik voor de gebruikers.

Een resultaat die uit bijna alle applicaties voor kwam, was dat je niet kon in- en uitzoomen op de plattegronden. Dit is een functie wat wel erg handig is en daarom heb ik dat ook opgenomen in de conclusie van de benchmark. De resultaten van de benchmark heb ik meegenomen naar het opstellen van de systeemeisen.

## 4.2 Evaluatie

Als ik terugkijk op de Strategy plane ben ik erg tevreden hoe alles is verlopen. Het is natuurlijk niet de eerste keer dat ik een doelgroeponderzoek en een benchmark heb gemaakt, dus ik wist al goed hoe ik te werk moest gaan. Ondanks dat het niet mijn eerste keer is geweest hadden er altijd obstakels kunnen plaatsvinden, zoals dat de doelgroep niet mee wilde werken aan een interview. Gelukkig is alles goed verlopen en heb ik me aan mijn planning gehouden.

Ik vond het erg leuk aan de benchmark te werken. Door de kennis en ervaring die ik heb, had ik de mogelijkheid om een eigen beoordelingscriteria op te stellen. Hierin kon ik verwerken wat ik belangrijk vond om te weten van andere applicaties.

Met sommige onderdelen had ik het voordeel dat ik de doelgroep al ken. Ik heb de informatie die ik al wist kunnen gebruiken tijdens het proces. Ik ben van mening dat dit mij al een voorsprong heeft gegeven.

# 5 Scope plane

*In dit hoofdstuk komt de heuristics en systeemeisen aan bod. In paragraaf 5.1 beschrijf ik mijn werkwijze in deze plane en in paragraaf 5.2 evalueer ik mijn werkwijze en de producten in deze plane.*

## 5.2 Werkwijzebeschrijving

**Het verzamelen van heuristics**

Ik ben de heuristics al in deze fase gaan verzamelen, zodat ik dan alvast op de hoogte zou zijn van de richtlijnen en deze dan eventueel zou kunnen toepassen tijdens het opstellen van de systeemeisen, sitemap, navigatieschema, wireframes en de mock ups. De heuristics zou ik het meest gaan gebruiken met het schetsen van de wireframes en mock ups.

Voor het verzamelen van de heuristics heb ik me deels gericht op heuristics die opgesteld zijn voor mobiele applicaties op de iPhone. Ik heb de volgende twee heuristics gevonden: specifieke richtlijnen voor de iPhone van Apple en de ’10 Usability heuristics’ van Jakob Nielsen. De heuristics van Jakob Nielsen kende ik al en kon deze er dus makkelijk bij pakken. Ik heb beide heuristics doorgenomen, hierdoor wist ik waar ik volgens deze richtlijnen op moest letten bij het ontwerpen van een mobiele applicatie.

**Het maken van de systeemeisen**

Na het opzoeken van de heuristics is het maken van de systeemeisen een belangrijk onderdeel. In de systeemeisen staat waar de applicatie van De Bazaar aan moet voldoen. De systeemeisen moeten duidelijk geformuleerd worden, zodat het voor een programmeur makkelijk te begrijpen is wat er allemaal in de applicatie verwerkt moet worden.

Aan de hand van de resultaten van de benchmark heb ik een gedeelte van de systeemeisen opgesteld. Een voorbeeld: In de applicatie van Metzingen Outlets kunnen gebruikers op de ‘P’ klikken wanneer ze ergens hun auto hebben geparkeerd. De gebruiker kan hierdoor op de plattegrond zien waar hij/zij de auto geparkeerd heeft. Uit de interviews kwam al naar voren dat veel bezoekers van De Bazaar het moeilijk vinden om hun auto terug te vinden, omdat er verschillende parkeerplaatsen zijn. Door gebruik te maken van deze functie kunnen bezoekers makkelijk de weg terug vinden naar hun auto.

Ik werk zelf al ongeveer 10 jaar op De Bazaar en in deze periode heb ik veel van klanten gehoord. Daarnaast zijn mij ook een aantal problemen gaan opvallen. Ik heb onder andere veel van klanten gehoord dat bij bepaalde winkels de service erg slecht was of dat de kwaliteit van het product niet naar wens voldeed. De Bazaar zelf wilt graag dat de bezoekers op een prettige manier worden geholpen en tevreden zijn met hun aankopen, zodat ze De Bazaar in de toekomst nog een keer zullen bezoeken. Een voorbeeld: Veel bezoekers vinden het niet prettig wanneer ze langs een restaurant lopen en de eigenaar hun bijna naar binnen trekt om in zijn zaak te komen eten. De Bazaar heeft hier meerdere malen gesprekken over gevoerd met de eigenaren, maar helaas is hier geen verandering in gekomen. Bij het maken van de benchmark kwam er in de applicatie van Metzingen Outlets een functie naar voren waarvan ik enthousiast werd. Gebruikers van deze applicatie konden winkels een rating geven over de service, prijs en wat ze er persoonlijk van vonden. Ik ben van mening dat wanneer bezoekers deze mogelijkheid krijgt, de zelfstandige ondernemers beter zullen gaan nadenken over hun acties. Ze zullen zich klantvriendelijker opstellen, betere producten aanbieden, etc. De kracht van ‘mond tot mond’ reclame is erg groot en iets waar bezoekers gebruik van moeten maken. Op deze manier worden de ondernemers die hun hart en ziel in hun zaak hebben gelegd onderscheiden van degene waarbij het alleen maar om geld gaat.

De andere functies van de applicaties waren eigenlijk al snel bedacht, omdat ik ooit al eerder aan een applicatie voor De Bazaar heb gedacht. Ik had besloten om de applicatie mock ups voor een iPhone te maken en aangezien ik de standaard template van iPhone zou gebruiken, zou het menu uit vijf knoppen bestaan. De applicatie Whatsapp maakt ook gebruik van deze standaard template (afb.4).

Ik heb de volgende menu knoppen gekozen, plattegrond, winkels, klantgegevens, agenda en De Bazaar.

Ik heb interviews met de doelgroep afgenomen, zodat ik onder andere achter hun wensen en/of irritaties kon komen. Voor deze wensen en irritaties zou ik dan eventuele functies voor kunnen bedenken. De interviews heb ik onder de primaire en secundaire doelgroep gehouden. Ik heb er voor gekozen om de interviews op De Bazaar te houden, omdat de doelgroep daar te vinden is en ze zich in de gewenste situatie bevinden, hierdoor creëer ik de mogelijkheid voor uitgebreidere antwoorden. Zoals ik al eerder heb verteld, heb ik vorig jaar tijdens mijn stage de standhouders op De Bazaar geinterview. De meerderheid van de standhouders staan vooral voor het geld op De Bazaar. Ik heb de wensen van de geïnterviewde bezoekers en standhouders gecombineerd met de resultaten van de benchmark. *Afb. 4: Apple menu, 5 knoppen*

Het was vanzelfsprekend dat de eerste menu knop in de applicatie de ‘Plattegrond’ zou zijn, omdat dit ook duidelijk naar voren kwam uit de interviews. Daarnaast krijg ik elk weekend wel van een bezoeker de vraag waar ze een plattegrond kunnen vinden. Het antwoord op de vraag waarom een plattegrond in de applicatie als je die ook gewoon op papier kan krijgen, is omdat een plattegrond in de applicatie een aantal voordelen met zich meebrengt die een papieren plattegrond niet heeft. Zo kan de bezoeker meteen zien waar hij/zij zich bevindt op De Bazaar en hoeveel de loopafstand is naar een andere hal of pinautomaat. De bezoeker heeft kan ook op een makkelijke manier zijn geparkeerde auto terug vinden en het enige wat hij hiervoor hoeft te doen is de ‘P’ in te drukken. Wanneer je op De Bazaar loopt kan je niet van buiten zien wat het aanbod per hal is en aangezien De Bazaar erg groot is, is het onmogelijk om alle hallen in een dag te bekijken. Wanneer je op een hal klikt op de plattegrond komt er een pop up tevoorschijn waarin een samenvatting staat van het aanbod, de openingstijden en dichtstbijzijnde pinautomaten.

Een andere belangrijke functie van de applicatie is die van de menu knop ‘Winkels’. De gebruiker kan hier op een makkelijke manier winkels en producten vinden. Hij kan vervolgens informatie over de winkels vinden en een rating aan de winkel geven. Standhouders kunnen hier aanbiedingen plaatsen, die bezoekers trekken. Daarnaast kunnen bezoekers opzoeken hoe een winkel of restaurant door eerdere klanten wordt ervaren op het gebied van prijs, kwaliteit en klantvriendelijkheid.

Het is tegenwoordig voor een bedrijf erg belangrijk en handig om een database aan klantgegevens te hebben, hierdoor is de doelgroep makkelijk te bereiken. De Bazaar kan en kan op een snelle manier om meningen vragen en de doelgroep op de hoogte houden van acties, etc. Om aan klantgegevens te komen is er een menu knop ‘Klantgegevens’ aanwezig waar gebruikers hun naam en email kunnen invoeren en toestemming kunnen geven om de nieuwsbrief te ontvangen en op de hoogte gehouden te worden van acties. Wanneer gebruikers dit doen krijgen ze als bedankje een gratis entreekaartje of parkeerkaartje.

Om klanten te trekken naar De Bazaar worden er bijna elk weekend leuke activiteiten georganiseerd. De Bazaar wilt dat deze activiteiten goed onder de aandacht worden gebracht bij de doelgroep, zodat er zoveel mogelijk bezoekers naar De Bazaar komen. Op de agenda kunnen gebruikers zien wat welke activiteiten er zijn wat ze inhouden.

De laatste menu knop heeft ‘De Bazaar’ gekregen, hierin staat algemene informatie over de markt, zoals nieuws, openingstijden, bereikbaarheid, contact en huren. Uit de benchmark kwam naar voren dat meerdere winkelgelegenheden algemene informatie in de applicatie verwerkt hadden. Ik heb hier uiteindelijk ook voor gekozen, zodat de gebruikers ook voor hen algemene vragen in de applicatie terecht kunnen.

De systeemeisen zijn per menu knop gemaakt, zodat ik telkens een onderdeel kon afsluiten en er geen verwarring zou ontstaan. Nadat ik alle systeemeisen verwerkt had, heb ik ze onderverdeeld in vier categorieën: Must have, Should have, Could have en Won’t have, ook wel de MoSCoW-methode genoemd. Ik ben voor elke systeemeis nagegaan hoe belangrijk die voor in de applicatie is. De systeemeisen van ‘Plattegrond’, ‘Winkels’ en ‘Klantgegevens’ zijn allemaal een Must have geworden op een functie na, de mogelijkheid om een favorietenlijst te maken. Deze systeemeis heeft een Won’t have gekregen, dat betekent dat deze eis in dit project niet aan bod zal komen, maar in de toekomst bij een vervolgproject het wel interessant kan zijn. In de interviews kwamen antwoorden naar voren die met deze functies te maken hadden, daarnaast hebben deze functies ook een toegevoegde waarde. Ik heb er daarom voor gekozen om deze systeemeisen een Must have te geven. Andere systeemeisen heb ik op zo’n manier beoordeeld, zodat de applicatie werkend en gebruiksvriendelijk zou zijn voor de gebruiker. Denk hier bijvoorbeeld aan het in- en uitzoomen van de plattegrond.

## 5.2 Evaluatie

Tijdens het proces had ik de heuristics wel wat meer mogen gebruiken. Ik heb zelf al meer dan twee jaar een iPhone en ben dus al goed bekend met hoe de applicaties zijn vormgegeven en hoe de gebruiksmogelijkheden zijn op de iPhone. Dit is onder andere ook een reden geweest waarom ik heb gekozen om voor een iPhone een applicatie te ontwerpen. Hierdoor heb ik vanuit mijn eigen kennis onbewust heuristics gebruikt. De heuristics van Jakob Nielsen kende ik al, maar moest ik weer doorlezen om mijn geheugen op te frissen.

Het maken van de systeemeisen heeft me goed geholpen met het helder maken van de functies en mijn gedachten. Per menu knop ben ik de stappen gaan opschrijven die een gebruiker moet kunnen maken. Door dit te doen kwam ik erachter of ik op sommige plekken een stap vergeten was. Daarnaast ben ik hier ook voor mezelf nagegaan hoe belangrijk een functie voor de applicatie was.

# 6 Structure plane

*In dit hoofdstuk komen de sitemap en het navigatieschema aan bod. In paragraaf 6.1 beschrijf ik mijn werkwijze in deze plane en in paragraaf 6.2 evalueer ik mijn werkwijze en de producten in deze plane.*

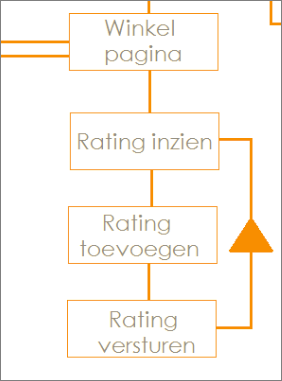
## 6.1 Werkwijzebeschrijving

**Het maken van de sitemap en het navigatieschema**

De applicatie die ik zou gaan bedenken zou voordelen hebben voor alle partijen. De Bazaar, standhouders en bezoekers zouden er allemaal profijt van hebben. Nadat het duidelijk was hoe ik dit wilde gaan invullen met behulp van de doelgroeponderzoek en de systeemeisen kon ik gaan beginnen aan de sitemap en het navigatieschema. Hierbij kon ik al mijn aandacht richten op hoe de structuur eruit moest komen te zien en hoe de gebruiker door de applicatie heen kan navigeren.

Een sitemap zorgt voor een schematisch overzicht van de opbouw en inhoud van de applicatie. Door het maken van de sitemap kon ik een goed beeld voor mezelf schetsen van hoe ik verder moest gaan. Het heeft me goed geholpen om mijn ideeën een plek in de applicatie te geven en bij het maken van de wireframes.

Door het maken van het navigatieschema worden de ‘flows’, de gemaakte stappen van de gebruiker oftewel de interactie, van de applicatie een stuk duidelijker. Hierdoor kon ik zien welke wireframes ik moest gaan schetsen. Het navigatieschema heb ik eerst een beetje op papier geschetst, zodat ik eventuele veranderingen makkelijk kon aanpassen.

Vervolgens wilde ik het navigatieschema digitaliseren met gliffy.com. Helaas bleef alles telkens haken en heb ik het navigatieschema gemaakt met het vertrouwde Paint. In het navigatieschema wordt duidelijk dat de gebruiker altijd een niveau omhoog of omlaag kan navigeren. Wanneer de gebruiker alleen maar omhoog of omlaag kan navigeren, dan wordt dit duidelijk gemaakt door de lijnen. Wanneer de gebruiker maar een kant op kan navigeren, dan wordt dit duidelijk gemaakt met een pijl in de lijn. Een voorbeeld hiervan is: wanneer je een rating wilt inzien kan je niet meteen naar rating versturen, maar moet je eerst een rating toevoegen voordat je er een kan versturen. Zie de afbeelding hiernaast.

*Afb. 5: Deel van het navigatieschema*

## 6.2 Evaluatie

De sitemap was voor mij een voorbereiding voor het maken van de wireframes. Hierdoor heb ik een duidelijke overzicht kunnen maken van de applicatie. Doordat ik de systeemeisen had gemaakt, koste het me niet meer zoveel moeite om de sitemap te maken. Door het inspringen per niveau, is de sitemap een overzichtelijke lijst geworden.

Ik vond het in het begin best vervelend om te werken aan het navigatieschema. Ik raakte de kluts een beetje kwijt en heb daarom besloten om het eerst op papier te maken en alles stap voor stap langs te gaan, hierdoor kreeg ik weer een overzicht. In het verleden had ik een fout gemaakt met lijnen die maar een richting op konden gaan. Doordat ik deze fout ooit een keer gemaakt had, kon ik hier nu rekening mee houden. Nadat ik dat had gedaan lukte het me weer om het navigatieschema goed af te maken.

# 7 Skeleton plane

*In dit hoofdstuk komen de wireframes aan bod. In paragraaf 7.1 beschrijf ik mijn werkwijze in deze plane en in paragraaf 7.2 evalueer ik mijn werkwijze en de producten in deze plane.*

## 7.1 Werkwijzebeschrijving

Nadat ik met de sitemap duidelijk heb gekregen welke ik informatie ik in de applicatie wilde hebben en met het navigatieschema hoe ik deze informatie wilde gaan verwerken, kon ik beginnen aan de ‘Skeleton plane’. In deze plane ga ik aan de slag met het schetsen van de wireframes.

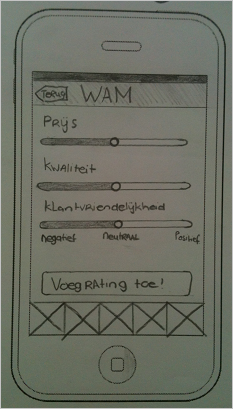
**Het schetsen van de wireframes**

Het maken van de wireframes is een manier om helder te maken hoe de pagina’s van de applicatie eruit komen te zien qua contentverdeling. De wireframes zijn de basis voor het bouwen van de applicatie, hierin wordt onder andere de interactiviteit zichtbaar. Zo wordt bijvoorbeeld zichtbaar wat er gebeurd wanneer een gebruiker zijn naam en emailadres heeft ingevuld. Wireframes kunnen ook gebruikt worden voor het testen van de applicatie. Het testen van de applicatie komt in een latere fase voor. De eerder gemaakte systeemeisen, sitemap en navigatieschema hebben me goed geholpen met het schetsen van de wireframes.

Ik heb ervoor gekozen om de wireframes alleen te schetsen en niet om ze daarna ook nog te digitaliseren, omdat het voor mijn project geen toegevoegde waarde zou hebben. Ik zou precies hetzelfde bereiken met de geschetste wireframes als met de gedigitaliseerde. Het schetsen van de wireframes heb ik in een iPhone template gemaakt (afb.6). Deze template was gemakkelijk op internet te vinden. Het voordeel aan een template is dat het kader vaststaat, hierdoor kan je de verhoudingen goed zien en is het makkelijker voorstellen hoe zo’n pagina er echt uit komt te zien op een iPhone. *Afb. 6: iPhone template*

Het menu bestaat uit vijf verschillende knoppen. Ik had de systeemeisen, sitemap en het navigatieschema erbij gepakt en boven elke template een stap van een flow geschreven. De reden waarom ik dit gedaan heb is, omdat ik op deze manier geen stap zou vergeten. Vervolgens heb ik bij elke template het menu erin geschetst en het balkje waar de tijd in staat. Ik ben de wireframes gaan schetsen op de volgorde van de menu knoppen. Bij sommige wireframes kwam ik erachter dat ik iets vergeten was te beschrijven in de systeemeisen of ik kwam door het schetsen nog op een nieuwe mogelijkheid. Dit had ik bijvoorbeeld bij het schetsen van de wireframe ‘winkelpagina’. Hierbij kwam ik erachter dat het wel handig is voor gebruikers om te kunnen zien op de plattegrond waar een bepaalde winkel gevestigd is. Dit heb gelukkig heel makkelijk kunnen oplossen, door op de winkelpagina het plattegrondicoontje te verwerken. Wanneer de gebruiker op dit icoontje klikt kan hij/zij zien in welke hal de winkel te vinden is. Deze functie heb ik later ook weer moeten toevoegen aan de systeemeisen, zodat het geheel met elkaar overeenkomt.

Aangezien ik de iPhone voor mijn ontwerp heb gebruikt, moest ik ook rekening houden met regels speciaal voor de iPhone. Ik heb zelf een iPhone en ben bekend met de interface, hier heb ik dus ook goed rekening mee kunnen houden. Zo heb ik bijvoorbeeld gebruik gemaakt van 5 menuknoppen, zoals in de applicatie Shazam, hier heb ik al eerder een voorbeeld van laten zien. De terugknoppen in de applicatie staan allemaal linksboven in beeld.

Doordat ik al bekend ben met de iPhone had ik al een globaal beeld van hoe de navigatie in de applicatie zou worden. Bij sommige pagina’s heb ik besloten om een andere navigatie te gebruiken dan de standaard op de iPhone. Zo heb ik bijvoorbeeld bij ‘Bezoekers’ formulierknoppen onderin in het scherm, terwijl dit op de iPhone rechts bovenin het scherm horen te staan (afb. 7). Ik heb hiervoor gekozen, omdat de gebruiker hierdoor duidelijk ziet dat ze onder andere akkoord gaan met de algemene voorwaarden. Ik heb hierbij niet gedacht aan de regels die de iPhone gebruikt, maar wat de gebruikers prettiger zouden vinden om te gebruiken. Uit ervaring weet ik dat gebruikers het prettiger vinden wanneer de knop onder afgebeeld staat dan rechtsboven in het scherm. Toen der tijd had ik te maken met een ander doelgroep en daarom heb ik ook besloten om het te testen. Uit de test is gebleken dat ook deze doelgroep het fijner vindt werken. Over het testen van de applicatie zal ik later wat meer vertellen. *Afb. 7:Wireframe uitzondering*

## 7.2 Evaluatie

Ik vond het leuk om eindelijk een potlood in mijn handen te hebben, het begon een beetje saai te worden om heel de tijd achter de laptop te werken. Ik kon eindelijk al mijn ideeën op papier neerzetten en kijken hoe het er ongeveer uit kwam te zien. Ik heb met veel plezier gewerkt aan het schetsen van de wireframes en was ook best snel klaar. Op het einde kwam ik erachter dat ik vergeten was om de terug button erin te schetsen. Gelukkig was er nog niks geschetst op de plek waar de terug button moest komen, anders was ik hier nog aardig wat tijd aan kwijt. Om dit te voorkomen had ik de gevonden heuristics van Apple en Jakob Nielsen erbij moeten pakken. Uiteindelijk ben ik tevreden met het resultaat.

# 8 Surface plane

*In dit hoofdstuk komen de mockups, zowel het maken en het testen ervan en het verwerken van de testresultaten aan bod. In paragraaf 8.1 beschrijf ik mijn werkwijze in deze plane en in paragraaf 8.2 evalueer ik mijn werkwijze en de producten in deze plane.*

## 8.1 Werkwijzebeschrijving

Nadat ik de systeemeisen, sitemap, navigatieschema en de wireframes had gemaakt, kon ik beginnen aan de volgende plane, de Surface Plane. De taken binnen deze plane waren het maken van de mockups, het testen van de mockups en de resultaten ervan verwerken.

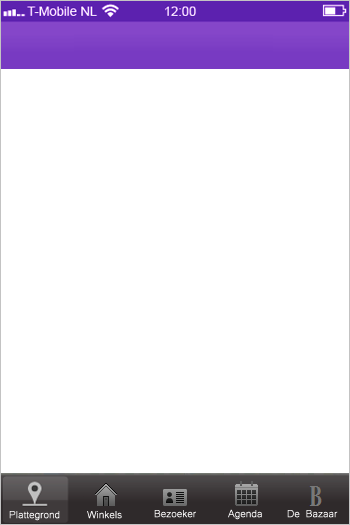
**Het maken van de mockups**

Ik had de functionaliteiten van de applicatie al in kaart gebracht met de systeemeisen, duidelijkheid gecreëerd over welke pagina’s er zouden komen door middel van het maken van de sitemap en het navigatieschema en als laatste een pagina indeling gemaakt (wireframes). Na al deze stappen kon ik beginnen aan het maken van de mockups. Hier wordt de vormgeving voor de applicatie ontworpen. De mockups worden ook getest onder de doelgroep.

De Bazaar heeft een huisstijl waar ik tijdens het maken van de mockups rekening mee moest gaan houden. Tijdens een gesprek met mijn bedrijfsmentor heeft ze mij beloofd deze te sturen, maar ik had niks ontvangen. Vervolgens heb ik het huisstijlhandboek opnieuw bij haar opgevraagd, maar heb tot heden nog steeds geen reactie van haar gekregen. Dit heeft mij echter niet weerhouden om verder te gaan en heb gedaan wat het beste was om te doen. Ik heb de website van De Bazaar erbij gepakt en ben deze goed gaan analyseren. Ik heb gekeken naar welke kleuren er gebruikt werden, dit waren geel en paars. Uit een eerder gesprek met mijn bedrijfsmentor kwam naar voren dat ze van het geel wilden afstappen. Uiteindelijk heb ik de kleuren paars en wit gebruikt in mijn ontwerp. Daarnaast zou ik ook de foto’s van de website gaan gebruiken.

Vanaf het begin heb ik rekening gehouden dat ik de applicatie voor een iPhone zou gaan ontwerpen. Voor de wireframes had ik al iPhone templates gebruikt en de lay-out van een iPhone applicatie gebruikt. Twee punten die ik heb gebruikt voor de lay-out zijn:

* De bovenkant van het scherm (header) waar de navigatiebuttons en paginatitel in weergegeven zijn
* De menuknoppen onderin het scherm

Hiernaast (afb. 8) ziet u de template die ik heb gemaakt in Adobe Photoshop en waarmee ik ben begonnen. Ik heb ervoor gekozen om de header paars te maken, aangezien dit de hoofdkleur is van De Bazaar. Je ziet deze kleur ook veel terug op de website, reclameadvertenties en op De Bazaar zelf.

Zoals ik al eerder heb aangegeven heb ik het menu van Apple aangehouden, omdat de gebruikers hiermee bekend en vertrouwd zijn. Voor het menu waren er ook vijf iconen nodig. Vier van deze iconen heb ik van de website benripley.com. Het icoon van ‘Winkels’ heb ik een klein beetje aangepast, omdat ik het met schoorsteen teveel op een huis vond lijken (afb. 9). Het icoon van ‘De Bazaar’ heb ik zelf gemaakt. *Afb. 9: Icoon*

*Afb. 8: Template mockup*

Het voordeel van de template links hiernaast gemaakt heb, is dat de header en menu op de juiste plek stonden. Het scherm waar het content moest komen was nog leeg, op deze manier kon ik de pagina’s sneller invullen. De afbeeldingen die ik heb gebruikt bij onder andere ‘Plattegrond’, ‘Agenda’ en ‘De Bazaar’ heb ik van de website van De Bazaar gehaald. Bij menu knop ‘De Bazaar’ heb ik iconen gebruikt voor elke subpagina. De iconen heb ik niet van de website van De Bazaar, maar iconfinder.com. Dit is een zoekmachine waarmee je allemaal verschillende iconen kunt opzoeken. Tijdens het zoeken van deze iconen heb ik er rekening meegehouden dat ze wel goed bij elkaar moeten passen, omdat het er als een geheel uit moest komen te zien. Ik heb ervoor gekozen om iconen te gebruiken, omdat het voor verduidelijking kan helpen wanneer een gebruiker bijvoorbeeld geen goed Nederlands spreekt. Daarnaast zien de iconen er ook nog eens gewoon leuk uit.

In de applicatie komen er een aantal knoppen voor die ik zelf heb gemaakt. Zo heb ik de ‘P’, ‘Merken’, ‘Producten’, ‘Rate Nu’, ‘Voeg rating toe’, ‘Verstuur’en ‘Sluit’ knoppen gemaakt. Met het maken van deze knoppen heb ik rekening gehouden dan ze er ook echt als knoppen uit moeten zien. Dit heb ik gedaan door schaduwen te gebruiken, kleuroverloop en bij sommige knoppen een witte lijn in midden. Het gebruik van een kleuroverloop en een witte lijn in het midden zorgen ervoor dat de knoppen er boller uitzien.

Met het maken van de wireframes heb ik alles aardig gedetailleerd uitgewerkt. Hierdoor was het voor mij makkelijker om de mockups te maken. Ik wist al waar ik bepaalde functies wilde zetten, wat voor tekst erin kwam, etc. Tijdens het maken van de mockups kwam ik erachter dat ik vergeten was een terug knop in de header van de wireframes te schetsen. Dit heb ik toen meteen nog gedaan, voordat ik het zou vergeten. Ik had dit kunnen voorkomen door de heuristics erbij te pakken, dan zou ik herinnerd worden aan de knoppen die iPhone hanteert.

Er zijn twee wireframes die ik niet heb uitgewerkt, omdat ik deze toch niet zou gaan gebruiken tijdens het testen van de mockups.

*Afb. 10: Mockup van pop-up*

**Het testen van de mockups**

Nadat ik de mockups uitgewerkt had, werd het tijd voor het testen ervan. Tijdens het maken van de wireframes en de mockups liep ik al tegen een aantal punten aan waar ik over twijfelde. Het kwam goed uit dat ik de mockups van de applicatie zou gaan testen, want hierdoor zou ik duidelijkheid krijgen. Zo wilde ik graag weten of ik voldeed aan de verwachtingen van mijn doelgroep, wat de doelgroep prettiger zou vinden in gebruik en of ze zelf nog ideeën zouden hebben. Al deze punten heb ik genoteerd, zodat ik ze niet zou vergeten wanneer ik zou beginnen aan de usabilitytest.

Het testformulier bestaat uit testtaken en open vragen. Hiermee wordt duidelijk of bepaalde handelingen begrijpbaar zijn voor de doelgroep. Een paar voorbeelden van vragen en testtaken die gesteld zijn:

* Markeer uw parkeerplek op de plattegrond.
* U wilt op de plattegrond zien waar een bepaalde winkel gevestigd is, waar klikt u op?
* Welke informatie verwacht u wanneer u op een halnummer drukt?

Daarnaast heb ik de testpersonen ook de gelegenheid gegeven om opmerkingen te geven. Dit heb ik met de volgende 3 vragen gedaan:

* Wat vindt u positief aan deze applicatie?
* Wat vindt u negatief aan deze applicatie?
* Heeft u nog aanvullende ideeën en/of tips?

Nadat het testformulier gemaakt was, ben ik in het weekend op De Bazaar begonnen met testen. Ik heb de usabilitytest in mijn winkel op de laptop afgenomen, zodat de testpersonen in dezelfde omgeving zaten als wanneer ze de applicatie echt zouden gebruiken. Ik heb zowel mannelijke als vrouwelijke testpersonen uit verschillende leeftijdscategorieën gekozen, zodat ik diverse testpersonen had.

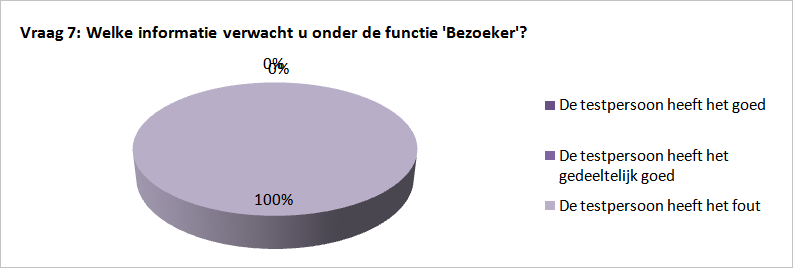
Zoals ik al eerder heb aangegeven nam ik de test af op een laptop. Nadat ik had uitgelegd dat ik afstudeer bij De Bazaar en wat mijn opdracht was, legde ik uit wat de bedoeling was. Ik legde de testpersoon een vraag/testtaak voor en de testpersoon voerde deze uit of gaf antwoord. Tegelijkertijd maakte ik aantekeningen van de reacties en handelingen die de testpersoon uitvoerde.

Zo stelde ik bijvoorbeeld aan een testpersoon, ‘Markeer uw parkeerplek op de plattegrond.’ dan analyseerde ik wat de testpersoon aan het doen was en schreef ik dit op. Zo is er bij een testpersoon opgeschreven, ‘Ze twijfelt eerst, maar ziet uiteindelijk waar ze op moet drukken’.

Net zoals bij het afnemen van de interviews heb ik getest totdat er geen nieuwe resultaten uit de vragen en testtaken kwamen.

**De testresultaten verwerken**

Nadat ik klaar was met het afnemen van de testen was het tijd om de resultaten te gaan verwerken. Dit heb ik gedaan door de resultaten te analyseren en hier vervolgens conclusies uit te trekken. Wanneer ik de conclusies getrokken had, heb ik een aanbeveling geschreven.

Per testvraag heb ik de resultaten in een taartdiagram verwerkt (afb.11). Hierdoor heb je in een keer een goed overzicht van de resultaten en kan je makkelijk zien wat de resultaten waren. Per vraag komen ook mijn verwachtingen naar voren en is dat ook meteen een soort van uitleg waarom ik sommige vragen gesteld heb.

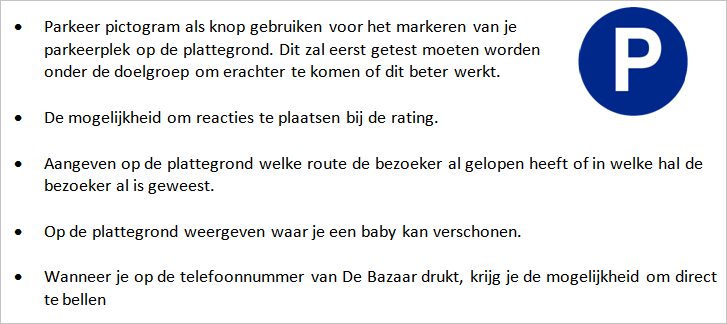
*Afb. 11: Taartdiagram*

Zoals je hierboven ziet hadden alle testpersonen de verwachtingen fout. Om de goede verwachtingen bij de testpersonen op te roepen, zou de naam van de functie veranderd moeten worden. Ik heb dit onder andere in de aanbevelingen verwerkt.

De aanbevelingen heb ik in twee categorieën gedeeld:

* Aanbevelingen die uit de test gekomen zijn
* Ideeën die voortgekomen zijn van de testpersonen

De laatste vraag van de test was ‘Heeft u nog aanvullende ideeën en/of tips?’. Bij deze vraag zijn de ideeën van de testpersonen voortgekomen (afb.12). Sommige testpersonen kwamen met ideeën die een goede aanvulling konden zijn aan de applicatie. Aangezien deze ideeën helemaal opnieuw verzonnen zijn, moeten ze eerst worden getest voordat ze toegepast kunnen worden. Sommige ideeën zijn een kleine aanvulling, die wel een verschil kunnen maken voor een gedeelte van de doelgroep. Ik kan me bijvoorbeeld goed voorstellen, dat vrouwen die met hun kind op De Bazaar zijn gemakkelijk een plek willen vinden waar ze hun kind kunnen verschonen.



*Afb. 12: Ideeën die voortgekomen zijn van de testpersonen.*

## 8.2 Evaluatie

Over het algemeen ben ik tevreden hoe alles in deze plane is verlopen. Als ik terug denk aan het proces en aan wat beter kon gaan naar mijn gevoel, was dat het testen van de mockups. Ik was met meerdere bezigheden tegelijk bezig en daardoor kon ik op sommige momenten minder goed opletten. Zo heb ik tijdens het testen de testvragen voorgelezen, de testpersoon geobserveerd en de antwoorden opgeschreven. In het vervolg is het verstandiger als ik iemand om hulp vraag, zodat me beter kan concentreren op andere taken.

# Voortgangsverslag

Als ik terugkijk naar het proces wat ik tot nu heb doorlopen moet ik zeggen dat er zowel positieve als negatieve momenten waren. In het begin verliep niet alles erg soepel met het bedrijf, ik heb er veel energie en tijd ingestoken om alles op te lossen. Ik was blij dat ik eindelijk een bedrijfsmentor had die wilde meewerken, maar al gauw viel dit tegen. Ik heb contact opgenomen met mijn begeleidend docent en haar om advies gevraagd. Ik heb het advies opgevolgd en tegelijkertijd deed mijn bedrijfsmentor al een stuk soepeler. De problemen die ze eerst had, heb ik later niks meer van gehoord. In de loop van de tijd is het contact met mijn bedrijfsmentor beter verlopen, ze was erg enthousiast over mijn ideeën en was erg benieuwd naar de uitkomst.

Ik ben vol enthousiasme verder gegaan aan mijn opdracht en moet zeggen dat ik trots ben met hoe ver ik ben gekomen. Er was een periode dat ik het even niet meer zag zitten met de planning, omdat er zoveel om me heen gebeurde. Mijn broer ging trouwen, mijn vader lag ziek thuis en moest elke maand naar Duitsland voor een behandeling. Ik heb in deze periode aan veel verschillende zaken gewerkt. Het was geen optie voor me om te gaan stoppen en het afstuderen uit te stellen. Ik wilde hoe dan ook er hard voor gaan werken, zodat ik mijn vader trots kan maken en na het afstuderen tijd met hem kan doorbrengen. Ik heb telkens een lijstje bijgehouden met wat ik moest maken en wanneer ik dit wilde gaan doen. Als ik bijvoorbeeld in de middag iets moest regelen voor de bruiloft dan zou ik in de avond aan mijn opdracht werken. Als ik terug blik op de CMD blokken die ik heb gevolgd, dan had ik soms wel eens moeite met een planning. Ik had soms de neiging om alles naar het einde te schuiven en dat is natuurlijk geen prettige manier van werken. Ik had dit ook met mijn stageverslag, op het einde moest ik alles nog gaan beschrijven terwijl het al zo lang geleden was. Ik moest terug kijken naar mijn gemaakte documenten en goed gaan nadenken waarom ik bepaalde keuzes had gemaakt. Ik heb toen ook met mezelf afgesproken dat ik dit met mijn afstuderen anders zou gaan doen. Gelukkig heb ik dit dus ook gedaan. Telkens wanneer ik een plane afgewerkt had zou ik hier wat over gaan schrijven. Dit heeft me op het einde enorm veel tijd bespaard, want ik moet er eerlijk gezegd niet aan denken om nu nog helemaal te gaan beginnen aan mijn afstudeerverslag. Ik heb met plezier aan de tussenproducten gewerkt. In het begin had ik zoveel ideeën en zag ik eigenlijk door het bos de bomen niet meer. Maar hoe verder ik mijn proces afwerkte, hoe meer duidelijkheid er ontstond. Ik begon een hele applicatie voor me te zien die ik alleen nog maar kloppend moest maken.

Ik ben blij dat ik in het begin naar mijn begeleidend docent heb geluisterd en niet naar mijn bedrijfsmentor, want wie weet waar ik nu dan was beland met mijn afstuderen.

# Eindevaluatie

*In dit hoofdstuk evalueer ik mijn afstudeerperiode in het algemeen. Hier komen onder andere ook de vijf te demonstreren competenties naar voren.*

Tijdens mijn afstudeerperiode heb ik met veel plezier aan veel verschillende producten gewerkt, ondanks dat ik af en toe een aantal obstakels met het bedrijf heb gehad. Ik ben gewoon door gegaan en heb de planes van Jesse James Garrett stap voor stap afgewerkt, dit is me goed bevallen. Aan sommige tussenproducten werkte ik wat vlotter dan aan de andere. Zo ging het verwerken van de testresultaten toch wat moeizamer dan ik had verwacht. Bij sommige vragen vond ik het wat moeilijker om een conclusie te trekken, maar door geduld te hebben en goed na te denken is dit me toch gelukt.

In de vier jaar dat ik mijn opleiding doe heb ik altijd gezegd dat ik het onderdeel testen niet leuk vond, maar ik moet zeggen dat mijn mening is veranderd. Met het testen had ik een aantal leuke testpersonen die wilde meewerken en dat maakte de ervaring ook positief. Daarnaast zit ik er met dit onderwerp veel dieper in dan een opdracht van school. Bij elke testpersoon was ik nieuwsgierig naar het antwoord dat ze zouden geven, want als het antwoord goed was had ik mijn doel voor dat onderdeel bereikt. Ik vond het ook erg leuk dat de testpersonen zelf met originele antwoorden ideeën kwamen, want ik heb dit ook wel eens anders meegemaakt.

In het verleden heb ik het nog wel eens moeilijk gehad om me aan een planning te houden, maar ik moet zeggen dat het me dit keer aardig goed gelukt is. Ik heb in mijn voortgangsverslag al aangegeven hoe ik om ben gegaan met periodes dat ik van mijn planning moest afwijken.

Vorig jaar heb ik stage gelopen en heb ik mijn stageverslag op het einde van mijn stage gemaakt. Het werkte totaal niet prettig om telkens terug te denken aan de stappen die ik bij een proces heb doorlopen en waarom ik bepaalde stappen heb gemaakt. Ik heb hier goed van geleerd en heb mezelf voorgenomen om dit tijdens mijn afstuderen anders aan te pakken. Ik kan nu vol trots zeggen dat ik mijn belofte ook ben nagekomen. Het heeft me een hoop werk en stress bespaard.

Bij het samenstellen van mij afstudeeropdracht heb ik een aantal competenties moeten kiezen waaraan ik moest voldoen. Deze competenties moest je terug kunnen zien in mijn gemaakte werk. Dit waren de volgende vijf competenties:

* Opstellen van plan van aanpak
* Doelgroepanalyse
* Opstellen navigatie
* Maken van schetsen
* Opstellen mockups

Helemaal in het begin van mijn stageperiode ben ik begonnen met het maken van een plan van aanpak. Tijdens mijn opleiding heb ik een plan van aanpak al regelmatig gemaakt en wist ik al welke stappen ik moest maken. Een plan van aanpak is een belangrijk onderdeel voor een project, aangezien hier bepaalde zaken in duidelijk gemaakt worden. In het plan van aanpak staat de opdrachtomschrijving, die opgedeeld is in de probleemstelling, doelstelling, op te leveren producten, benodigde soft-en hardware en randvoorwaarden. Daarnaast komen ook de planning en risicofactoren erin voor. Met het maken van het plan van aanpak heb ik rekening gehouden met wat er allemaal kan gebeuren tijdens mijn afstudeerperiode en afspraken op papier gezet.

Een belangrijk gedeelte van mijn afstudeeropdracht was het maken van een doelgroeponderzoek. Voordat ik hier aan zou gaan beginnen ben ik eerst voor mezelf nagegaan wie de doelgroep is. Wanneer de doelgroep vaststond heb ik vervolgens voor mezelf een lijstje gemaakt met wat ik van de doelgroep wilde weten. Ik heb als eerst basis informatie, zoals inkomen en bezigheden van de doelgroep opgezocht. Ik was van mening dat als ik informatie over de doelgroep wilde hebben, ik met de doelgroep in gesprek moest gaan en ze moest gaan interviewen. Alleen dan zou ik aan betrouwbare en bruikbare informatie komen. De informatie die hier uit is gekomen heb ik meegenomen naar de volgende stappen die ik in het proces zou gaan maken. Zo heb ik bijvoorbeeld aan de doelgroep gevraagd wat ze negatief aan De Bazaar vinden. De gegeven antwoorden heb ik onthouden terwijl ik bezig was met de benchmark. Op deze manier kon ik misschien een oplossing vinden voor de negatieve punten die er waren gegeven. Zo had een geïnterviewde gezegd dat het moeilijk is om de auto terug te vinden op de parkeerplaats. Toen ik de benchmark aan het maken was, kwam ik hier een functie tegen die een oplossing bood en ideaal was voor in de applicatie van De Bazaar.

Een geïnterviewde gaf aan dat het irritant is wanneer er veel moeite gedaan moet worden om een applicatie te begrijpen. Dat brengt mij naar mijn volgende competentie: opstellen navigatie. De navigatie is een belangrijk onderdeel van een applicatie, hierin worden de ‘flows’ van de applicatie duidelijker. Wanneer de navigatie niet in orde is in een applicatie, dan zal deze niet gebruiksvriendelijk zijn. De systeemeisen en de sitemap helpen je bij het maken van het navigatieschema. Met het maken van de systeemeisen en sitemap weet je welke pagina’s er in de applicatie moeten komen. Ik vind het maken van een navigatieschema soms nog wel eens verwarrend, omdat je bezig bent met alleen maar woorden en je hebt er geen beeld bij. Ik vond het daarom erg handig dat ik met de volgende stap wireframes moest schetsen. Op deze manier kon ik mezelf controleren op mijn gemaakte werk, maar het navigatieschema heeft me tegelijkertijd ook geholpen met het maken van de wireframes.

De wireframes ben ik gaan schetsen. Met het schetsen van de wireframes heb ik zoals ik hierboven al zei mezelf kunnen controleren op mijn gemaakte werk, het navigatieschema. Het schetsen van de wireframes heb ik best gedetailleerd gedaan, alles wat ik in gedachte had kon ik nu op papier zetten. Doordat ik dit had gedaan was het voor mij makkelijker om de mockups te maken. Ik had bijvoorbeeld in de wireframes al geschetst waar ik de plaatjes wilde hebben. Met het maken van de mockups hoefde alles nog maar mooi aan te kleden, maar ook tijdens het maken van de mockups kwam ik erachter dat ik iets vergeten was. Dit kon ik achteraf gewoon makkelijk in de gemaakte wireframes erbij schetsen. Hierdoor zag ik ook dat elk tussenproduct iets met elkaar te maken heeft en ik telkens een stap terug kon doen wanneer dit nodig was. Ik merkte dat ik onbewust werkte met de watervalmethode.

Na alle gemaakte tussenproducten was het zover om te beginnen aan de vormgeving, de mockups. Hierin heb ik de huisstijl van De Bazaar gebruikt en er opgelet om alles zo gebruiksvriendelijk te ontwerpen met Adobe Photoshop. Hierboven heb ik al laten weten dat ik tijdens het maken van de mockups erachter kwam dat ik de terugknoppen in de wireframes vergeten was. Dus ook tijdens dit proces heb ik weer een stap terug gezet om het werk kloppend te maken. Door het maken van de mockups heb ik duidelijke ‘flows’ kunnen creëren. Deze ‘flows’ kwamen goed van pas tijdens het testen van de mockups.

Nu ik aan het eind van mijn afstudeerperiode ben, ligt er een rapport op tafel waar alle producten in te vinden zijn die hebben geleid tot een mooi eindproduct. Het rapport is een weergave van het doorlopen proces waar ik hard aan gewerkt heb en waar ik trots op ben. De Bazaar is Europa’s grootste overdekte markt, die in het verleden is blijven hangen. Mijn eindproduct kan een nieuwe kans aan De Bazaar bieden, waar alle partijen profijt van kunnen hebben.

# Formulier bespreking concept afstudeerdossier

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Student:** | Salma Srour | **Studentnummer:** | 08022739 |
| **Datum:** | 8 mei 2013 |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tijdens de bespreking is het volgende geconstateerd:** | | **ja** | **nee** |
| A | *Het voortgangsverslag is ontvangen* |  | x |
| B | *Het afstudeerdossier is digitaal beschikbaar* | x |  |
| C | *Het afstudeerdossier is opgebouwd conform de richtlijnen* | x |  |
| D | *Het goedgekeurde afstudeerplan is aanwezig* |  | x |
| E | *Het plan van aanpak is aanwezig* | x |  |
| F | *Reeds geleverd commentaar is aanwezig* | x |  |
| G | *Het afstudeerdossier geeft voldoende inzicht in de stand van zaken* | x |  |
| H | *De afstudeeropdracht is tot nu toe naar behoren uitgevoerd* | x |  |

**Verbeterpunten:**

Let op dat ook het goedgekeurde afstudeerplan en het voortgangsverslag opgenomen worden in het elektronisch dossier.

**Opmerkingen:**

Salma is zeer zelfstandig en voortvarend aan het werk.

Let op de verbanden tussen de verschillende fasen in je project.

**Naam begeleidend examinator:** Liesbeth Bos

**Datum:** 8 mei 2013

# 

# Formulier tussentijds assessment

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Student:** | Salma Srour | **Studentnummer:** | 08022739 |
| **Datum:** | 17-05-2013 | **eerste / tweede TTA:** | Eerste |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tijdens het tussentijds assessment is het volgende geconstateerd:** | | **ja** | **nee** |
| A | *Het voortgangsverslag is ontvangen* | x |  |
| B | *Het afstudeerdossier is digitaal beschikbaar* | x |  |
| C | *Het afstudeerdossier is opgebouwd conform de richtlijnen* | x |  |
| D | *Het goedgekeurde afstudeerplan is aanwezig* | x |  |
| E | *Het plan van aanpak is aanwezig* | x |  |
| F | *Reeds geleverd commentaar is aanwezig* | x |  |
| G | *Het afstudeerdossier geeft voldoende inzicht in de stand van zaken* | X |  |
| H | *De afstudeeropdracht is tot nu toe naar behoren uitgevoerd* | x |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Aanpak** | **O** | **T** | **V** | **G** |
| *Passend* |  |  | x |  |
| *Theoretisch verantwoord* |  | x |  |  |
| *Samenhang uitvoering beroepstaken* |  |  | x |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Beroepstaken op afgesproken niveau uitgevoerd?** | | **O** | **T** | **V** | **G** |
| 1 | *Opstellen plan van aanpak* |  |  | x |  |
| 2 | *Doelgroepanalyse opstellen* |  |  | x |  |
| 3 | *Opstellen navigatie* |  | x |  |  |
| 4 | *Maken van schetsen* |  |  |  |  |
| 5 | *Opstellen mockup* |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Producten** | **O** | **T** | **V** | **G** |
| *Tussenproducten* |  |  | x |  |
| *Eindproducten* |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Effectief communiceren** | **O** | **T** | **V** | **G** |
| *Binnen afstudeerbedrijf* |  |  |  | x |
| *Afstudeerdossier* |  |  | x |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Reflectie** | **O** | **T** | **V** | **G** |
| *Inzicht in eigen functioneren* |  |  | x |  |
| *Inzicht in eigen leerproces* |  |  | x |  |

**Toelichting per beoordelingscriterium**

|  |
| --- |
| **Aanpak** |
| Salma loopt goed op schema en grijpt in waar nodig. Haar werkwijze is to the point en ze zorgt dat haar tussenproducten een samenhangend geheel vormen. De theoretische verantwoording kan nog sterker (argumentatie op basis van meerdere bronnen, bronverwijzing). |

|  |  |
| --- | --- |
| **Beroepstaken op afgesproken niveau uitgevoerd?** | |
| Voor zo ver de beroepstaken al zijn laten zijn bij het TTA gaat het de goede kant op. Salma is compleet in haar werkwijze. De functies van de navigatie zijn uitgebreid en beargumenteert, het daadwerkelijke ontwerp blijft nog even een verrassing. Schetsen en mock-up zijn ook nog niet getoond, maar al wel bijna af. | |
| **Producten** |
| Tussenproducten tot nu toe zijn van voldoende kwaliteit. |

|  |
| --- |
| **Effectief communiceren** |
| Ondanks strubbelingen blijft Salma effectief communiceren met haar bedrijfsbegeleider en zorgt daar voor een constructieve dialoog. Het afstudeerdossier leest prettig en is netjes en volledig opgezet. Taal en spelling moet in sommige delen nog aangepast worden en de laatste hoofdstukken ontbreken nog. |

|  |
| --- |
| **Reflectie** |
| Salma is in staat haar eigen functioneren te evalueren en haar aanpak daar op aan te passen. Ze verwerkt feedback die ze krijgt. |

**Advies**

|  |  |
| --- | --- |
| X | Positief **(bindend advies)** |
|  | Verlengen **(vrijblijvend advies)** |
|  | Negatief **(vrijblijvend advies)** |

**Besluit student**

Aankruisen welke beslissing de student heeft genomen (alleen na vrijblijvend advies)

|  |  |
| --- | --- |
| X | **Afstudeerdossier wordt op afgesproken datum ingeleverd** Inleverdatum: 7 juni 2013 |
|  | **Afstudeerperiode wordt verlengd** Inleverdatum: |
|  | **Student stopt met afstudeeropdracht** |

**Naam begeleidend examinator: Liesbeth Bos**

**Naam tweede examinator: Suzanne Hallenga-Brink**

**Datum: 17-05-13**

# Literatuurlijst

**Boeken**

GARRETT, J.J., *The Elements of User Experience*, Uitgeverij New Riders, ISBN 0735712026

**Websites**

[*www.debazaar.nl*](http://www.debazaar.nl)

[*www.iconfinder.com*](http://www.iconfinder.com)

*www.cbs.nl*

[*www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics*](http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics)

[*https://developer.apple.com/library/ios/#documentation/UserExperience/Conceptual/MobileHIG/Introduction/Introduction.html#//apple\_ref/doc/uid/TP40006556-CH1-SW1*](https://developer.apple.com/library/ios/#documentation/UserExperience/Conceptual/MobileHIG/Introduction/Introduction.html)

[*http://www.benripley.com/development/ios/glyphish-iphone-icons/*](http://www.benripley.com/development/ios/glyphish-iphone-icons/)