

PETBUZZ

Ontwerpen en ontwikkelen van een nieuwe mobile app
voor een farmaceutisch bedrijf bij Cloudfarm5

EXTERNE BIJLAGEN

RAYMOND DE LA CROIX



PLAN VAN AANPAK

PLAN VAN AANPAK

PetBuzz

Raymond de la Croix

Datum: 12-02-2015

Versie 1

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	3
2.	ACHTERGROND	4
2.1	CLOUDFARM5	4
2.2	PROBLEEMBESCHRIJVING	4
2.3	DOELSTELLING	4
2.4	RESULTAAT	5
3.	PROJECT ORGANISATIE.....	6
4.	METHODIEK	7
4.1	PROJECTMANAGEMENTMETHODIEK	7
4.1.1	<i>P6-Methode door Roel Grit.....</i>	<i>7</i>
4.1.2	<i>Prince2</i>	<i>8</i>
4.1.3	<i>Beoordeling methodieken</i>	<i>10</i>
4.2	ONTWERPMETHODE	11
4.2.1	<i>The Elements of User Experience door Jesse James Garrett</i>	<i>12</i>
4.2.2	<i>Beoordeling methode</i>	<i>12</i>
4.3	ONTWIKKELMETHODE	13
4.3.1	<i>RUP</i>	<i>14</i>
4.3.2	<i>Scrum</i>	<i>14</i>
4.3.3	<i>Beoordeling methoden</i>	<i>15</i>
4.4	CONCLUSIE	16
5.	PLANNING.....	17
5.1	ACTIVITEITEN	17
5.2	FASERING	18
5.3	DETAIL PLANNING	19
6.	RISICO FACTOREN	21
	BIBLIOGRAPHY	23

1. INLEIDING

Het Plan van Aanpak dient duidelijkheid te verschaffen voor uitvoering van het project. In het Plan van Aanpak worden de volgende onderwerpen aangekaart: In hoofdstuk 2 worden de achtergronden van dit project aangegeven. In hoofdstuk 3 worden de risicofactoren beschreven. In hoofdstuk 4 wordt de organisatie van het project omschreven. In hoofdstuk 5 wordt de te behandelen methodiek beschreven. In hoofdstuk 6 staat de planning van het gehele project beschreven.

2. ACHTERGROND

In dit hoofdstuk wordt de probleemstelling en doelstelling van de opdracht beschreven. Daarnaast wordt ook het bedrijf kort beschreven.

2.1 Cloudfarm5

Cloudfarm5 is een mobile software development bedrijf dat zich richt op de veeartsen markt in Canada. Doel is om in 2015 uit te breiden naar de Verenigde Staten en later Europa.

Cloudfarm5 streeft naar minimalistische, maar effectieve software oplossingen om het leven van veeartsen makkelijker te maken.

Cloudfarm5 is een start-up van ongeveer een jaar oud en werkt samen met een groot farmaceutisch bedrijf. Cloudfarm5 bestaat uit ongeveer 10 personen, waar van merendeels development en support is. De kernwaarden van Cloudfarm5 op dit moment zijn onder andere minimalisme, pragmatisme en meritocratie.

Cloudfarm5 heeft het concept PetBuzz. Hierbij kunnen gebruikers contact houden met hun dierenarts om de behandeling van hun huisdier gemakkelijker te laten verlopen. Dit kan bijvoorbeeld door het doorsturen van video's van het huisdier en het bestellen van medicijnen via de App.

De afstudeerder zal met verschillende mensen werken binnen het bedrijf aan verschillende delen van het project. Zo zal hij bijvoorbeeld voor het bepalen van de interaction design met iemand anders samen werken dan voor het ontwikkelen van de App.

2.2 Probleembeschrijving

Op het moment dat iemands huisdier ziek wordt, raken de eigenaren vaak in de stress. Op zo een moment willen zij gelijk weten hoe ze hun huisdier moeten verzorgen. Nu moeten de eigenaren eerst een afspraak maken bij een dierenartsenkliniek. Pas op de dag van de afspraak kan er een diagnose worden gesteld en weet de eigenaar pas wat er aan de hand is.

2.3 Doelstelling

Binnen de afstudeerperiode ervoor zorgen dat Cloudfarm5 een App ontwikkelt die het contact tussen dierenartsenkliniek en diereneigenaren efficiënter en effectiever laat verlopen en aansluit bij de wensen van de gebruiker op het gebied van gebruiksvriendelijkheid.

2.4 Resultaat

Als dit project klaar is zal dat betekenen dat er een high fidelity prototype gemaakt is die regelmatig gepeild is bij de gebruikers. Dit high fidelity prototype zal de basis leggen voor een Applicatie die Cloudfarm5 zelf verder zal ontwikkelen. Dit verhoogt de kans dat Cloudfarm5 uiteindelijk een applicatie opleveren waar de gebruiker tevreden mee is. Daarnaast zal er een advies rapport opgeleverd worden zodat Cloudfarm5 een houvast heeft voor het afronden van de Applicatie.

3. PROJECT ORGANISATIE

Bob Vegt

Functie : Chief Operating Officer

Email : bob@cloudfarm5.com

Thilo Savage

Functie : Chief Technology Officer

Email : thilo@cloudfarm5.com

Raymond de la Croix

Functie : Stagiair

Email : raymond@cloudfarm5.com

4. METHODIEK

Om vast te stellen welke methodiek er voor dit project gebruikt zal worden, worden er vooraf een aantal methoden onderzocht. Deze methoden worden getoetst voor toepasbaarheid voor het project. Deze zullen getoetst worden op een aantal sleuteigenschappen die van belang zijn voor het succesvol afronden van het project. Uit de uit te voeren opdracht is naar voren gekomen dat naast een projectmanagementmethode ook een ontwerp- en ontwikkelmethode nodig is. De ontwerpmethodiek is nodig voor het interactie ontwerp en visueel ontwerp. Daarnaast is een ontwikkelmethode van belang, omdat er voor de App ook een aantal prototypen ontwikkeld moeten worden.

4.1 Projectmanagementmethodiek

Er wordt eerst een projectmethodiek vastgesteld, omdat deze op het globaalste niveau zit. Deze is overkoepelend voor het project en biedt de ruimte om een andere methode binnen het project te verwerken. De sleuteigenschap waaraan deze moet voldoen zijn als volgt;

- **De methodiek sluit aan bij individueel uitvoerbare projecten**
Dit project wordt individueel uitgevoerd, daarom is het handig om project methodieken te vermijden die gericht zijn op grotere projectgroepen.
- **De methodiek moet binnen een relatief kort tijdsbestek toegepast kunnen worden**
Het project moet binnen 17 weken uitgevoerd worden, daarom moet er zo min mogelijk tijd verloren gaan aan overbodige activiteiten.

Aan de hand van deze eigenschappen zijn er een tweetal projectmanagementmethodieken uit gekozen die nader bestudeerd zijn. Dit zijn de P6-methode van Roel Grit en Prince2.

4.1.1 *P6-Methode door Roel Grit*

De P6-Methode (Grit, 2012) bevat het proces van het doorlopen van een project. In deze methodiek gebeurt dit vanaf het opstarten van het project tot het afronden van het project. De methodiek is onder te verdelen in 6 fasen.

Opstarten

Bij het opstarten van het project wordt er van een idee een projectvoorstel geschreven. Dit project voorstel wordt voorgelegd bij de opdrachtgever. De opdrachtgever geeft dan aan of er aan het project kan worden begonnen.

Inrichten

Bij het inrichten van het project wordt er een projectteam vast gesteld.

Maken van het plan van Aanpak

In het Plan van Aanpak wordt precies vastgesteld wat er gedurende het project gedaan wordt. Hier wordt onder andere vast gesteld wat het resultaat van het project zal zijn, wat de planning is en welke risico's er aanwezig zijn.

Uitvoeren

In deze fase wordt het project uitgevoerd. Hierin wordt het product gemaakt. Afhankelijk van het type project wordt deze fase weer onderverdeeld in andere fasen. In deze fase ontstaan er tussen resultaten die leiden tot het projectresultaat.

Opleveren

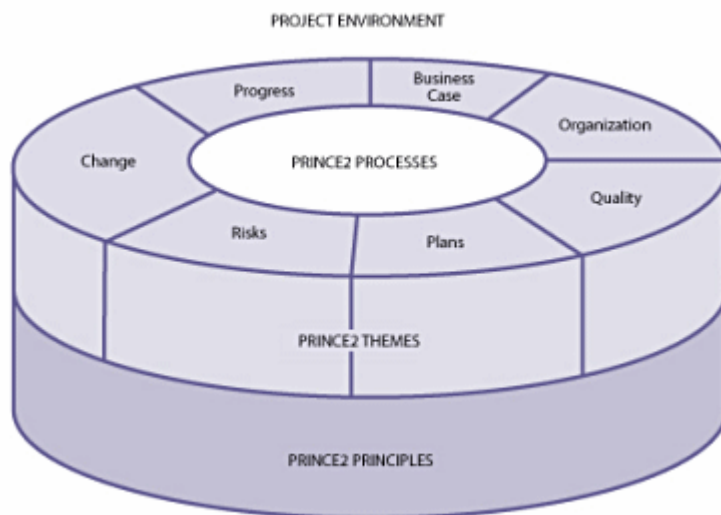
In deze fase worden het eindproduct klaar gemaakt om te overhandigen aan de opdrachtgever. De opdrachtgever geeft hierbij aan of hij het eindproduct goedgekeurd.

Afsluiten

Tot slot kunnen er nog een aantal afrondende taken aanwezig zijn in een project. Dit kan bijvoorbeeld het evaluatie zijn van het project of het afronden van de te schrijven documentatie.

4.1.2 Prince2

Prince2 (Axelos) is een gestructureerde projectmethodiek die gevormd is door de bijdrage van eindeloos veel projecten. Een van de belangrijkste eigenschappen van Prince2 is dat het alle management aspecten van een project isoleert van de bijdragers. De bijdragers zijn bijvoorbeeld de programmeurs en de ontwerpers.



Visualisatie Prince2.

Prince2 heeft in zijn fundatie een aantal principes waar aan gehouden moet worden om te voldoen aan een Prince2 project. Wanneer hier niet aan gehouden wordt, mag het geen Prince2 project worden genoemd. Deze principes zijn als volgt;

1. Continued business justification

Er is een goede reden voor het uitvoeren voor het project en deze is gedurende het gehele project aanwezig.

2. Learn from Experience

Project teams moeten constant leren van eerder verricht werk.

3. Defined roles and responsibilities

Er moet een duidelijke organisatorische structuur aanwezig zijn. Zodat de juiste mensen de juiste taken verrichten.

4. Manage by stages

Projecten moeten worden gepland, gemonitord en beheerd worden.

5. Manage by exception

Voor elk project doel is er een tolerantie bepaald, dat de limieten van de project leiders vast stelt.

6. Focus on products

De focus ligt op de product definitie, oplevering en kwaliteitswaarborg.

7. Tailor to suit the project environment

Het project is afgestemd op de omgeving, grootte, complexiteit, belang, uitvoerbaarheid en het risico van het project.

Daar boven op zijn er zeven verschillende thema's die parallel gedurende het gehele project rekening mee gehouden moet worden. Deze luiden als volgt;

1. Business case

Welke waarde heeft het eindproduct voor het bedrijf?

2. Organization

Hoe worden de individuele rollen en verantwoordelijkheden vast gesteld voor het effectief managen van het project?

3. Quality

Welke kwaliteitseisen zijn er en hoe worden ze gemeten?

4. Plans

De stappen die nodig zijn om Prince2 plan te maken en de prince2 technieken moeten worden toegepast?

5. Risk

Hoe het projectmanagement onzekerheden in hun plannen en project omgeving aanpakt?

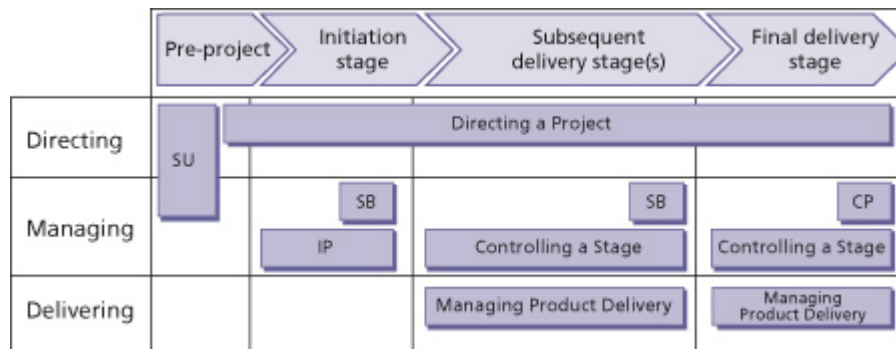
6. Change

Hoe het projectmanagement problemen en verzoeken voor veranderingen evalueert en aanpakt?

7. Progress

Het voortdurende onderhouden en presteren van de plannen en hoe en of het project door zou moeten gaan.

Vervolgens zijn er 7 fasen van het Prince2 proces, dat het daadwerkelijk uitvoeren is van het project. Dit zijn de volgende fasen;



Levenscyclus project volgens Prince2.

1. Starting up the project

Hierbij wordt het project voorbereid. Hierin wordt bepaald of het project wel of niet moet uitgevoerd worden. Hierbij heeft de projectmanager veel contact met de opdrachtgever om de business case te bepalen.

2. Directing a project

Het proces waarbij de projectleider het project stuurt en ondersteunt.

3. Initiating a project

Deze fase is er voor bedoeld om een goede fundering voor het project vast te leggen. Hierbij worden de gewenste resultaten, planning, taken en verantwoordelijkheden vastgelegd.

4. Controlling a stage

Hierbij wordt een fase van het project gecontroleerd. Er wordt in de gaten gehouden of het werk dat in de fase wordt uitgevoerd binnen de tijd, kwaliteit, risico en budget blijven.

5. Managing product delivery

Hier wordt gemanaged de overhandiging van een (deel) product.

6. Managing stage boundaries

Dit proces houdt in dat de projectmanager de projectleider genoeg informatie krijgt om te bepalen of de huidige fase succesvol afgerond kan worden, de volgende fase een goed plan heeft en of het gehele project nog levensvatbaar is.

7. Closing a project

Dit laatste proces wordt het projectproduct overhandigd en wordt er geëvalueerd of de vooraf vastgestelde projectdoelen zijn behaald.

4.1.3 Beoordeling methodieken

De methodieken zullen nu beoordeeld worden op de vooraf bepaalde sleuteleigenschappen. Deze zullen op een schaal van 1 tot 5 worden beoordeeld. Elke methodiek kan een totaal van 10 punten scoren en zal aangeven hoe geschikt deze is voor dit project ten opzichten van de andere.

Methode / sleuteleigenschap project	P6-Methode	Prince2
De methodiek sluit aan bij individueel uitvoerbare projecten	4	1
De methodiek moet binnen een relatief kort tijdsbestek toegepast kunnen worden	5	2
Totaal	9 (90%)	3 (30%)

Overzicht toetsing methodieken. Gemeten op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 het minst is.

Beide geven redelijk de mogelijkheid voor het uitvoeren van het project zoals die zelf kan worden ingedeeld in fasen. De P6-Methode geeft echter meer de mogelijkheid voor het uitvoeren van een individueel project. Prince2 heeft een hele hoop eisen om aan te voldoen, waaronder het zorgvuldig uitvoeren van de management. Het management onderdeel Prince2 moet los uitgevoerd worden van het uitvoeren van het project. Wat niet mogelijk is voor het huidige project, waarbij de afstudeerder deze taak niet op zich kan nemen.

Daarnaast heeft de P6-methode vrij weinig activiteiten uit zichzelf. Deze worden zelf ingedeeld in sub-fasen in de uitvoerfase. Bij Prince2 is dat ook de bedoeling, maar daarnaast wordt van het projectteam nog erg veel andere activiteiten verwacht. Dit zijn de principes en thema's die constant gedurende het gehele project gecontroleerd moeten worden.

Voor dit project zal dus de P6-methode van Roel Grit aangehouden worden.

4.2 Ontwerpmethode

Voor de ontwerpmethode zullen andere sleuteleigenschappen worden opgesteld. Van deze methode zal er namelijk andere verwachtingen zijn. Deze zijn als volgt;

- De methode is gericht op User Experience
Het is noodzakelijk om User Experience in het oog te houden voor het ontwerpen en ontwikkelen van een Applicatie om deze aan te laten sluiten bij de gebruikers.
- De methode biedt de mogelijkheid voor iteratief testen bij gebruikers (UX)
Om er voor te zorgen dat de Applicatie zal aansluiten bij de gebruikers zal er meerdere malen in het project getest moeten worden.
- De methode biedt de mogelijkheid voor het ontwerpen van een Applicatie
Om tot een succesvol ontwerp te komen zal hier een methode voor moeten worden aangehouden.

Gedurende zijn studie is de afstudeerder bekend geworden met de ontwerpmethode van Jesse James Garrett. Deze is bij meerdere projecten succesvol gebleken. Om er zeker van te zijn dat deze ook aansluit bij dit project, wordt deze ook beschreven en getoetst aan de sleuteleigenschappen.

4.2.1 *The Elements of User Experience* door Jesse James Garrett

De Methodiek van Jesse James Garrett in zijn boek 'The Elements of User Experience' (2011), doorloopt vijf fasen voor het ontwerpen van een mediale applicatie. Deze 'planes' bouwen op elkaar voort om van een abstract idee een concreet ontwerp te maken. De methodiek is gefundeerd op gebruikersvriendelijkheid en het ontwerpen van een effectief eindproduct.

De Strategy plane

Houd zich bezig met het vast stellen van de wensen van de gebruikers en die van het bedrijf.

De Scope plane

Stelt vast wat de applicatie allemaal moet kunnen en wat de inhoud van de applicatie zal zijn.

De Structure plane

Bepaalt welke interactie er plaats zal vinden en hoe deze plaats zal vinden. Daarnaast houdt deze plane zich bezig met de manier waarop de inhoud van de applicatie gegroepeerd wordt.

De Skeleton plane

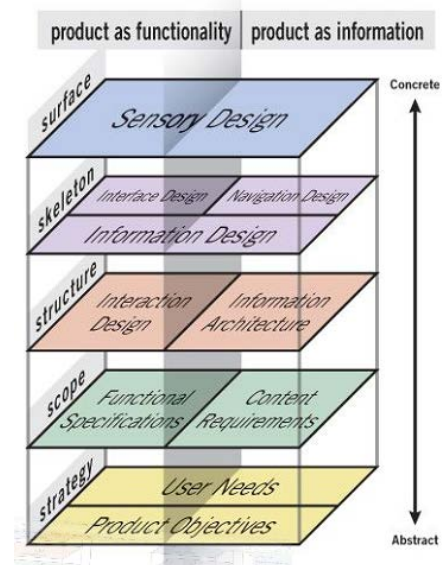
Houd zich bezig met het ontwerpen van de wireframes en het navigeren tussen de verschillende schermen.

De Surface plane

Wordt het uiteindelijke ontwerp gerealiseerd die voldoet aan alle eisen en wensen die in de onderliggende planes zijn vastgesteld.

4.2.2 *Beoordeling methode*

Opnieuw wordt de methode beoordeeld aan de hand van de sleuteleigenschappen. De methode kan per sleuteleigenschap weer een maximum van 5 punten scoren. Wat nu een totaal op kan leveren van 15 punten.



Methode / sleuteleigenschap project	Prince2
De methode is gericht op User Experience	5
De methode biedt de mogelijkheid voor het ontwerpen van een Applicatie	5
De methode biedt de mogelijkheid voor iteratief testen bij gebruikers (UX)	2
Totaal	12 (80%)

Overzicht toetsing methode. Gemeten op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 het minst is.

Deze methode richt zich volledig op User Experience en beschrijft ook hoe een ontwerp tot stand moet komen. Dit is niet gelimiteerd tot alleen websites, maar ook mobiele applicaties. In de methode wordt wel wat gezegd over het belang van testen met gebruikers, maar niets over dit meerdere malen laten uitvoeren.

Al met al scoort deze methode erg hoog en blijkt dus ook voor dit project geschikt.

4.3 Ontwikkelmethode

Tot slot is het ook van belang dat er een ontwikkelmethode aanwezig is voor het uitwerken van het prototype. Hiervoor zijn ook bepaalde eisen opgesteld en is er gezocht naar geschikte ontwikkelmethode. De sleuteleigenschappen voor deze methoden zijn als volgt;

- De methode is gericht op User Experience
Het is noodzakelijk om User Experience in het oog te houden voor het ontwerpen en ontwikkelen van een Applicatie om deze aan te laten sluiten bij de gebruikers.
- De methode biedt de mogelijkheid voor iteratief testen bij gebruikers (UX)
Om er voor te zorgen dat de Applicatie zal aansluiten bij de gebruikers zal er meerdere malen in het project getest moeten worden.
- De methode biedt de mogelijkheid voor het ontwikkelen van meerdere prototypen
Omdat er meerdere keren getest moet worden zal er ook elke keer een prototype aanwezig moeten zijn om getest te worden.

De meeste toepasselijke methode die gevonden zijn, zijn RUP en SCRUM. Deze zullen beide beschreven worden en beoordeeld worden.

4.3.1 RUP

RUP (Rational Unified Process) (Rational Software Corporation, 1998) is een methodiek voor het iteratief ontwikkelen van software. De methodiek is ontworpen door Rational Software Corporation, dat nu een onderdeel is van IBM. Deze methodiek is ontworpen voor grote software ontwikkelprocessen, zodat deze succesvol kunnen worden afgerond. Deze fasen worden zo een drie keer geïtereerd. De methodiek is te verdelen onder vier fasen.

De Inceptie fase

Houd zich bezig met het vaststellen van de inhoud van het project, inclusief beperkingen. Daarbij wordt ook in kaart gebracht wat de verwachte kosten en baten zijn. Alle risico's worden ook in deze fase in kaart gebracht. Uiteindelijk is het doel van deze fase om de haalbaarheid van het project vast te stellen.

De Elaboratie fase

Legt vast welke functionele eisen er van belang zijn voor het maken van de software. Er wordt hier in kaart gebracht of het project technisch haalbaar is.

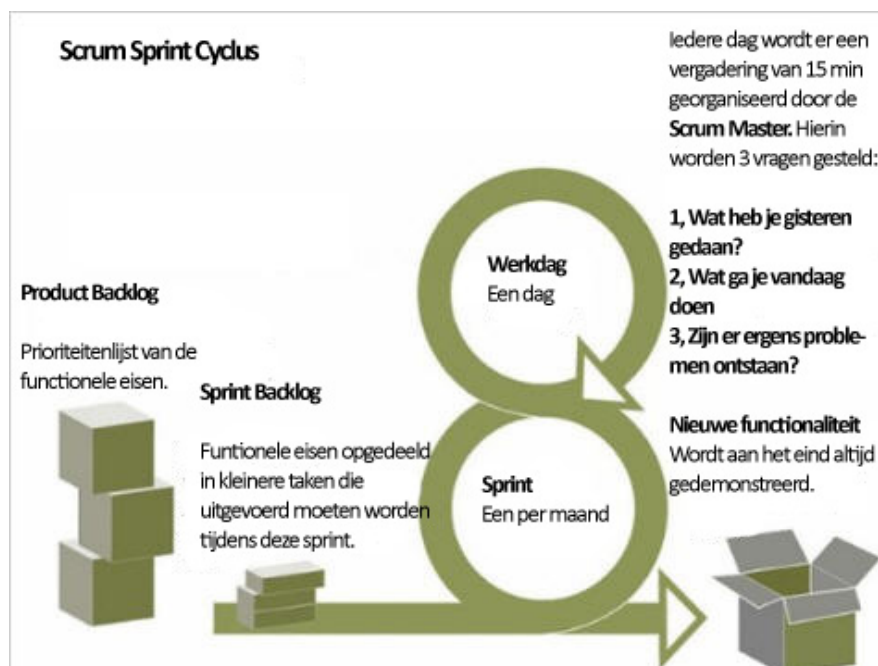
De Constructie fase

Wordt de software ontwikkeld tot een werkend prototype. Dit prototype wordt dan functioneel getest of de verschillende onderdelen van de software correct met elkaar functioneren.

De Transitie fase

Wordt als laatste uitgevoerd. Hierbij wordt het project gevalideerd bij alle stakeholders en voorbereid voor productie. Als laatste worden alle opgedane ervaringen opgenomen, zodat deze van pas kunnen komen bij volgende projecten.

4.3.2 Scrum



Visualisatie Scrum.

Bij Scrum (Ken Schwaber, 2013) wordt er een team van experts samengesteld. Deze teams werken in sprints van 1 tot 4 weken, waarbij aan het begin van de sprint vastgesteld wordt wat er in die sprint moet gebeuren. In het project kan er zoveel van deze iteraties uitgevoerd worden als nodig is.

Aan het eind van elke sprint is er een aantoonbaar product. Die getoond kan worden aan de product-owner. Deze product-owner is de klant waar het product voor ontwikkeld wordt.

Aan het begin van het project worden de eisen en wensen van de product-owner vastgesteld. Deze worden in de vorm van een User Story opgeslagen in een enkel document, dat het product backlog genoemd wordt. Een User Story bevat een klein verhaaltje dat beschrijft wat, hoe en waarom een functie van het product moet werken.

Al deze eisen en wensen worden door de product-owner geprioriteerd. Dit gebeurt meestal op wijze van de MoSCoW methode, waarbij er onderscheid wordt gemaakt tussen vier categorieën. Dat zijn de Must have's, Should have's, Could have's en Won't have's.

In een scrumteam wordt er een scrummaster aangewezen die er voor zorgt dat het team zich houdt aan de scrumregels. Deze regels houden in dat ieder lid zich toewijdt aan het project, zich gefocust houdt op wat er in de sprints gedaan moet worden, respect heeft voor de expertise van anderen en het lef heeft om zaken te benoemen, vragen te stellen en met nieuwe oplossingen te komen.

Aan het begin van elke dag wordt er aan ieder persoon een drietal vragen gesteld. Deze vragen luiden; Wat heb je gisteren gedaan, wat ga je vandaag doen en zijn er ergens problemen ontstaan? Op deze manier blijft helder wat er gedaan moet worden en kunnen problemen vroegtijdig worden aangepakt.

4.3.3 Beoordeling methoden

Ook deze twee methoden zullen aan elkaar worden vergeleken aan de hand van de beoordeling. Deze wordt op gelijke wijze beoordeeld en kunnen nu een totaal van 15 punten krijgen.

	RUP	SCRUM
De methode is gericht op User Experience	3	4
De methode biedt de mogelijkheid voor iteratief testen bij gebruikers (UX)	1	5
De methode biedt de mogelijkheid voor het ontwikkelen van meerdere prototypen	5	5
Totaal	9 (60%)	14 (93%)

Overzicht toetsing methode. Gemeten op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 het minst is.

Uit de toetsing blijkt dat Scrum beter aansluit bij dit project. Dat komt voornamelijk door het feit dat Scrum meer mogelijkheid biedt om iteratief te testen. Dit gaat bij Scrum iedere sprint, terwijl RUP dit eenmalig doet met het eind product.

Daarnaast scoort Scrum nog iets beter op het richten op User Experience. Dit komt doordat bij Scrum de klant regelmatig betrokken wordt bij het project dan bij RUP. Tot slot is RUP nog iets meer gericht op grotere projecten en project organisaties, waar Scrum de mogelijkheid biedt om juist in kleinere projectgroepen te werken.

Voor de ontwikkelmethode wordt er dus gekozen voor SCRUM.

4.4 Conclusie

Voor dit project zal er gebruik gemaakt worden van de P6-methode als projectmanagementmethodiek. Deze sluit het best aan qua individueel uitvoerbaar en het beschikbare tijdsbestek.

Daarnaast zal voor de ontwerpmethode gekozen worden voor The Elements of User Experience van Jesse James Garrett. Deze heeft zich al meerdere malen bewezen, maar voldoet ook aan de sleuteleigenschappen van dit project.

Tot slot wordt als ontwikkelmethode SCRUM gekozen. Deze is erg flexibel en heeft zijn belang bij de klant en gebruiker. In deze methode is ook ruimte om vaak een prototype te kunnen testen.

5. PLANNING

Voordat de detailplanning opgesteld kan worden, wordt er eerst gekeken naar de gekozen methoden en welke activiteiten hierin voorkomen.

5.1 Activiteiten

Tijdens het uitvoeren van het project zijn er een aantal activiteiten die uitgevoerd zullen worden. Deze activiteiten zullen vervolgens leiden tot tussenproducten. De uit te voeren activiteiten zijn herleid uit de gekozen methoden.

Activiteiten	Deelproduct
Achtergrond project beschrijven Methoden onderzoeken Methoden kiezen Faseringen opstellen Planning opstellen Risicoanalyse uitvoeren	Plan van Aanpak
Doelgroep bepalen Doelgroep segmenteren Deskresearch uitvoeren Doelgroep interviewen User Needs opstellen Opdrachtgever interviewen Site Objectives vaststellen	Doelgroep analyse
Interaction design opstellen Navigatie structuur bepalen Wireframes opstellen Ontwerp technieken bestuderen Style guide opstellen Visual Design maken	Ontwerprapport
User Stories opstellen User Stories prioriteren Backlog opstellen Uit te werken User Stories bepalen Ontwikkelomgeving vaststellen Prototype ontwikkelen	Scrumrapport + prototype
Onderzoeksvragen opstellen Tetsmethode bepalen Testomgeving opstellen Testpersonen zoeken Testtaken opstellen Interview opstellen Test uitvoeren Test resultaten analyseren	Testrapport
Adviezen opstellen	Adviesrapport

5.2 Fasering

De activiteiten zullen nu in verschillende fase ingedeeld worden. Per fase wordt procentueel aangegeven hoeveel beslag deze zal in nemen in het project. Aan de hand daarvan kan vervolgens bepaald worden hoeveel tijd er nodig is voor het uitvoeren van die fase.

Fase	Indeling in %	Deelproduct
Opstartfase	5%	Plan van Aanpak
Oriëntatiefase	25%	Doelgroep analyse
Ontwerpfase	20%	Ontwerprapport
Ontwikkelfase	7.5%	Scrumrapport + prototype
Testfase	7.5%	Testrapport
Opleverfase	5%	Adviesrapport

Uit de bovenstaande tabel is te zien dat er gekozen is voor een relatief korte ontwikkeltijd. Dit biedt de ruimte om meerdere prototype te ontwikkelen en ook al in een vroeg stadium deze te testen. Zo kan er voldoen worden aan de doelstelling, waarin verwacht wordt dat het prototype meerdere malen bij de doelgroep is gepeild.

In het onderstaande figuur is een visualisatie te zien van de samenhang van de methoden en fasen. Omdat de App meerdere malen ontwikkeld en getest wordt, zijn de ontwikkelfase en de testfase samengevoegd in iteraties.

Opstarten/ Inrichten	Plan van Aanpak	Uitvoeren					Opleveren	Afronden
Afstudeerplan schrijven	Plan van aanpak schrijven	Orientatie fase	Ontwerp fase	Iteratie 1	Iteratie 2	Iteratie 3	Testresultaten Verwerken	Afstudeerverslag schrijven
		Doelgroep onderzoek	Backlog opstellen	Prototype ontwikkelen	Testresultaten verwerken	Testresultaten Verwerken	Testresultaten Verwerken	
		User Needs / Site Objectives	Wireframes maken	Testplan opstellen	Visual Design maken	Prototype ontwikkelen	Adviesrapport schrijven	
			Interaction design bepalen	Testen bij gebruikers	Prototype ontwikkelen	Testplan opstellen		
			Navigatie design bepalen	Testresultaten analyseren	Testplan opstellen	Testen bij geb- ruikers		
					Testen bij gebruikers	Testresultaten analyseren		
					Testresultaten analyseren			

Visueel overzicht samenwerking methodieken.

In de visualisatie is de P6-Methode aangegeven met blauw, The Elements of User Experience met groen en Scrum met geel.

5.3 Detailplanning

Aan de hand van de actieveiten en fasen kan nu een detailplanning worden opgesteld. Deze is hieronder beschreven.

De afstudeer periode loopt van 9 februari 2015 t/m 5 juni 2015

Milestone	Deadline
Orientatie fase	Week 3 (9) 25/02/2015
Doelgroep onderzoek	11/02/2015
Doelgroep bepalen	
Doelgroep segmenteren	
Deskresearch uitvoeren	
Doelgroep interviewen	
User Needs	20/02/2015
Site Objectives	25/02/2015
Opdrachtgever interviewen	
Ontwerp fase	Week 5 (11) 11/03/2015
Backlog opstellen	03/03/2015
Interaction design bepalen	03/03/2015
Navigatie design bepalen	06/03/2015
Wireframes maken	11/03/2015
Scrum iteratie I	Week 7 (13) 30/03/2015
Prototype ontwikkelen	18/03/2015
Uit te werken User Stories bepalen	
Ontwikkelomgeving vaststellen	
Testplan opstellen	23/03/2015
Onderzoeksvragen opstellen	
Tetsmethode bepalen	
Testomgeving opstellen	
Testpersonen zoeken	
Testtaken opstellen	
Interview opstellen	
Testen bij gebruikers	26/03/2015
Testresultaten analyseren	30/03/2015
Scrum iteratie II	Week 11 (17) 24/04/2015
Test resultaten verwerken	02/04/2015
Visual design maken	07/04/2015
Ontwerp technieken bestuderen	
Style guide opstellen	
Prototype ontwikkelen	13/04/2015
Uit te werken User Stories bepalen	
Testplan opstellen	16/04/2015
Onderzoeksvragen opstellen	

Tetsmethode bepalen	
Testomgeving opstellen	
Testpersonen zoeken	
Testtaken opstellen	
Interview opstellen	
Testen bij gebruikers	21/04/2015
Testresultaten analyseren	24/04/2015
Scrum iteratie III	Week 14 (20) 15/05/2015
Test resultaten verwerken	29/04/2015
Prototype ontwikkelen	04/05/2015
Uit te werken User Stories bepalen	
Testplan opstellen	07/05/2015
Onderzoeksvragen opstellen	
Tetsmethode bepalen	
Testomgeving opstellen	
Testpersonen zoeken	
Testtaken opstellen	
Interview opstellen	
Testen bij gebruikers	12/05/2015
Testresultaten analyseren	15/05/2015
Afrond fase	Week 16 (22) 26/05/2015
Testresultaten verwerken	20/05/2015
Advies rapport schrijven	26/05/2015

6. RISICO FACTOREN

Er bestaan voor projecten altijd enige risico's. Van deze risico's wordt er in geschat wat hier het gevolg van zal zijn. Daarnaast worden deze gewogen op de kans van voorkomen en de impact die het zal hebben op het project. Tot slot wordt er ook nog per risico een maatregel vast gesteld om het risico te beperken.

Legenda

ZK – Zeer Klein

K – Klein

N – Normaal

G – Groot

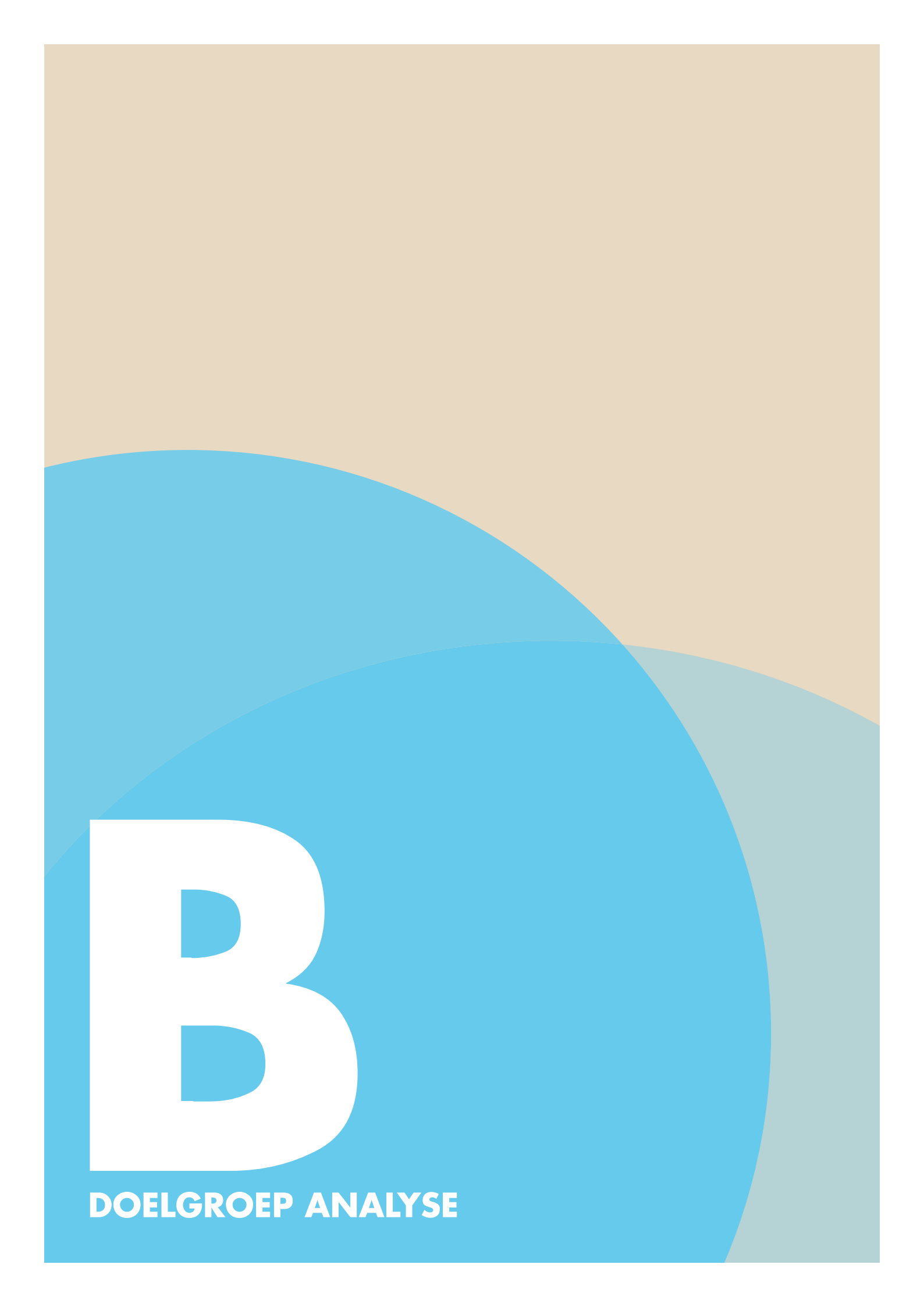
ZG Zeer – Groot

Risico	Gevolg	Kans	Impact	Maatregel
Te gedetailleerde prototypen maken.	Dit zou kunnen veroorzaken dat dit teveel tijd gaat kosten en er niet genoeg tijd meer overblijft voor het testen van de prototypen	K	K	Aan het begin van de scrumfase vast stellen wat de specificaties zijn voor het prototype. Op deze manier kan vast gesteld worden hoeveel tijd het ontwikkelen van de prototypen zal kosten
Ziek/afwezigheid	Te lange afwezigheid zal betekenen dat er veel tijd verloren gaat om aan het project te werken.	ZK	N	De afstudeerder weet door middel van zelfkennis dat hij nauwelijks ziek is. Mocht hij onverhoopt ziek zijn, zou er eventueel thuis doorgewerkt kunnen worden om schade te beperken. Mocht er spraken zijn van langdurige afwezigheid zal die met het bedrijf en begeleidende examiner besproken moeten worden.
Geen contact kunnen vinden met Amerikaanse testgebruikers	Omdat het niet bekend is of Amerikaanse gebruikers de zelfde wensen hebben als Nederlandse kan dit betekenen dat er onjuiste test	N	N	Cloudfarm5 er op attenderen dat de resultaten alleen gelden voor Nederlandse gebruikers en dat deze enkel gebruikt kunnen worden als basis voor het testen voor Amerikaanse

	resultaten gebruikt worden voor een Amerikaanse uitgaven van de App.			gebruikers Daarnaast kan er zodanig een doelgroep onderzoek uitgevoerd worden, dat de Amerikaanse en Nederlandse testgebruikers kunnen worden vergeleken.
Onduidelijke projectafbakening	Het project wordt zodanig uitgevoerd dat deze niet aansluit bij de wensen van het bedrijf en/of de afstudeer opdracht en er wordt daarom onjuist werk verricht	ZK	K	Wekelijks in gesprek met bedrijfsmentor en peilen bij de planning van het project.
Onvoldoende kennis	De afstudeerder kan vast lopen in zijn project en dat kan tijd kosten	K	K	De afstudeerder denkt voldoende kennis te bezitten, mocht dit niet het geval zijn kan hij collega's vragen om assistentie.
Laptop met gegevens gaan verloren.	Alle gegevens op de laptop gaan verloren en er zal een hoop werk opnieuw gedaan moeten worden	N	G	Om dit vroegtijdig te kunnen voorkomen worden alle gegevens constant opgeslagen in Dropbox.

BIBLIOGRAPHY

- Axelos. (sd). *What is Prince2*. Opgehaald van Axelos: <https://www.axelos.com/best-practice-solutions/prince2/what-is-prince2>
- Grit, R. (2012). *Projectaanpak in Zes Stappen*. Nordhoff Uitgevers.
- Ken Schwaber, J. S. (2013). *The Scrum Guide*. ScrumInc.
- RationalSoftwareCorperation. (1998). *Rational Unified Process*. Cupertino: Rational Software Corperation.



B

DOELGROEP ANALYSE

DOELGROEP ANALYSE

PetBuzz

Raymond de la Croix

Datum: 03-03-2015

Versie 1

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	3
2.	PRIMAIRE DOELGROEP	4
2.1	AMERIKANEN	4
2.1.1	<i>Demografische en socio-economische gegevens</i>	<i>4</i>
2.1.2	<i>Karakteristieken</i>	<i>5</i>
2.2	AMERIKAANSE DIERENARTSEN	6
2.2.1	<i>Demografische en socio-economische gegevens</i>	<i>6</i>
2.2.2	<i>Doelgroep peiling Cloudfarm5.....</i>	<i>7</i>
2.2.3	<i>Karakteristieken.....</i>	<i>7</i>
2.3	AMERIKAANSE HUISDIEREIGENAREN	8
2.3.1	<i>Karakteristieken huisdiereigenaren</i>	<i>8</i>
2.3.2	<i>Katten en honden eigenaren</i>	<i>8</i>
2.3.3	<i>Technisch profiel.....</i>	<i>10</i>
3.	SECUNDAIRE DOELGROEP.....	13
3.1	DEMOGRAFISCHE EN SOCIO-ECONOMISCHE GEGEVENS	13
3.2	KARAKTERISTIEKEN	14
4.	USER NEEDS	17
4.1	ONDERZOEKSVRAGEN	17
4.2	ONDERZOEKSMETHODE	18
4.2.1	<i>Steekproef.....</i>	<i>18</i>
4.2.2	<i>Enquête vragen.....</i>	<i>18</i>
4.2.3	<i>Resultaten.....</i>	<i>20</i>
4.3	CONCLUSIE	32
4.3.1	<i>Deelvragen.....</i>	<i>33</i>
4.3.2	<i>User Needs.....</i>	<i>36</i>
5.	PRODUCT OBJECTIVES	38

1. INLEIDING

De doelgroep wordt geanalyseerd, zodat er duidelijk is hoe deze in elkaar zit. Er wordt gekeken naar demografische en socio-economische gegevens. Wanneer duidelijk is precies wie de doelgroep is, kan deze benaderd worden voor verder onderzoek. Met behulp van de doelgroep kan tot slot de User Needs vast gesteld worden.

In hoofdstuk 2 wordt de primaire doelgroep beschreven, in hoofdstuk 3 wordt de secundaire doelgroep beschreven, in hoofdstuk 4 staan de User Needs beschreven aan de hand van een uitgevoerde enquête en tot slot wordt in hoofdstuk 5 de product objectives vast gesteld.

2. PRIMAIRE DOELGROEP

Cloudfarm5 wil de applicatie gebaseerd op het concept PetBuzz uitbrengen in Amerika. De applicatie zal uit twee delen bestaan, het dashboard en de mobiele applicatie. Het dashboard is een web applicatie die gebruikt zal worden door dierenartsen. De mobiele applicatie zal worden gebruikt door de huisdiereigenaren. Dit zullen de twee segmenten zijn van de primaire doelgroep.

2.1 Amerikanen

Het verschil tussen Nederlanders en Amerikanen is op het moment onbekend. Om meer te weten te komen over deze bevolking zullen de demografische gegevens hiervan in kaart worden gebracht. Daarnaast wordt er ook gekeken naar een aantal karakteristieken van de Amerikaanse bevolking.

2.1.1 Demografische en socio-economische gegevens^{1 2 3 4}

GEGEVEN	CRITERIA	WAARDE
TOTALE BEVOLKING	2000	281,421,906
	2010	308,745,538
	2015	320,274,540 (est.)
LEEFTIJDVERDELING (2011)	0-14	20,1%
	15-64	66,8%
	65+	13,1%
VERHOUDING MAN/VROUW (2011)	Geboorte	1.05
	Onder 15	1.04
	16-64	1
	65+	0.77
	Totale bevolking	0.97
LEVEN VERWACHTING	Totale bevolking	78.49 jaar
	Mannen	76.05 jaar
	vrouwen	81.05 jaar
ALFABETISME (2013) (15 JAAR EN OUDER DIE KAN LEZEN EN SCHRIJVEN)	Totale bevolking	99%
	Mannen	99%
	Vrouwen	99%

¹ Mundi, I. (2012, maart 19). *Verenigde Staten van Amerika Demografie Profiel 2012*. Opgehaald van Index Mundi: <http://www.indexmundi.com/nl/verenigde-staten-van-amerika/demografie-profiel.html>

² Mendes, E. (2012, oktober 24). *In U.S., Obesity Up in Nearly All Age Groups Since 2008*. Opgehaald van Gallup: <http://www.gallup.com/poll/158351/obesity-nearly-age-groups-2008.aspx>

³ WikipediaSources. (2015, februari 16). *American middle class*. Opgehaald van Wikipedia: http://en.wikipedia.org/wiki/American_middle_class

⁴ WikipediaSources. (2015, februari 15). *Demographics of the United States*. Opgehaald van Wikipedia: http://en.wikipedia.org/wiki/Demographics_of_the_United_States

OBESITAS (GEEN OVERGEWICHT)	18-35 (2008)	20.63%
	35-79	26.87%
	80+	12.77%
	18-35 (2012)	21.10%
	35-79	28.04%
	80+	14.23%
GEMIDDELD INKOMEN (2014)	Rijken	> \$600.000 per jaar
	Hoge middenklasse	\$135.000 - \$600.000 per jaar
	Middenklasse	\$95.000 - \$140.000 per jaar
	Lage middenklasse	\$50.000 - \$100.000 per jaar
	Hoge lage klasse	\$40.000 - \$60.000 per jaar
	Werkende klasse	\$20.000 - \$40.000 per jaar
	Arme werkende klasse	< \$20.000 per jaar

2.1.2 Karakteristieken ^{5 6 7}

- Het is een land van de uitersten; rijk-arm, vrijheid, geweld
- Zijn erg open, maar snel beledigd
- Ze zijn goedgelovig wat betreft bijgeloof
- Doen graag aan vrijwilligerswerk
- Amerikanen dromen ervan om rijk te zijn
- Geld = status
- Amerikanen zijn dol op sport
- Hoe groter hoe beter
- Vaderlandliefde gaat boven alles
- Optimistisch - Alles is mogelijk mentaliteit
- Hebben een sterke familie band

⁵ ALL, U. 4. (sd.). *Eigenschappen & gewoontes van Amerikanen*. Opgehaald van USA 4 ALL:
<http://www.verenigdestaten.info/eigenschappen-gewoontes-van-amerikanen/>

⁶ AmerVetMedAssn. (2014, april 14). *The Impact of Volunteering at the AVMA*. Opgehaald van Youtube:
<https://www.youtube.com/watch?v=z37NWRIFvg>

⁷ Landed, J. (sd). *De Amerikaanse stijl*. Opgehaald van Just Landed:
<https://www.justlanded.com/nederlands/Verenigde-Staten/Just-Landed-Gids/Cultuur/De-Amerikaanse-stijl>

2.2 Amerikaanse Dierenartsen

De dierenartsen zullen PetBuzz gebruiker doormiddel van een dashboard in een web applicatie. Deze dierenartsen zijn werkend binnen een kliniek waar meestal meerdere dierenartsen samen werken met assisterend personeel.

Het dashboard zal door de afstudeerder niet worden ontworpen en ontwikkeld. Wel is het van belang dat dit deel van de doelgroep beschreven wordt. Dit is omdat de dierenartsen wel wensen hebben voor functionaliteit in de mobiele Applicatie.

Om de demografische en socio-economische gegevens te verzamelen is er deskresearch uitgevoerd. Hieruit zijn een aantal gegevens gekomen, echter waren er nog gegevens zoals geslacht en beroep niet eenvoudig te vinden.

Daarom is er zelf gezocht naar gegevens over de dierenartsen doormiddel van een soort steekproef. Hierdoor is er een ruwe schatting gedaan naar deze gegevens om hier een beeld bij te kunnen vormen. Er is gekeken naar websites van verschillende dierenartsklinieken. Hierop staat vaak een profiel van alle dierenartsen.

2.2.1 Demografische en socio-economische gegevens^{8 9}

GEGEVEN	CRITERIA	WAARDE
POPULATIE	2008	59.700
	2012	70.300
LEEFTIJD*	20-30	51.43%
	30-40	37.14%
	40-50	8.57%
	50-60	2.86%
GESLACHT*	Man	30%
	Vrouw	70%
SAMENSTELLING HUISHOUDEN*	Onbekend	54.29%
	samenwonende	31.43%
	alleenwonende	14.29%
BURGERLIJKE STAAT*	Onbekend	57.14%
	Getrouwd	31.43%
	Alleenstaand	11.43%

⁸ Calhoun, L. (2012). *Veterinarian*. Opgehaald van Career Girls: <http://www.careergirls.org/resources/how-do-i-do-this/veterinarian>

⁹ Scholarships, S. (2009). *Veterinarians - What They Do*. Opgehaald van Student Scholarships: <http://www.studentscholarships.org/salary/478/veterinarians.php>

AANTAL KINDEREN*	Onbekend	60%
	Geen	17.14%
	1 Kind	16.60%
	meerdere	5.17%
BEROEP*	DVM	65.71%
	Consultant radiologist	2.86%
	Vet Technician	22.86%
	Assistants & receptionists	8.57%
EDUCATIE*	Onbekend/ongeschoold	14.29%
	Doctoraat	28.57%
	Bachelor	45.71%
	Bachelor (niet relevant)	2.86%
	Plannen voor bachelor	5.71%
	Master	2.86%
INKOMEN (MEDIAAN)	2008	\$79,050
	2012	\$84,460

*Gebaseerd op een steekproef van 35 dierenartsen

2.2.2 Doelgroep peiling Cloudfarm5

Cloudfarm5 heeft eerder door een onafhankelijk bedrijf een aantal dierenartsen het concept PetBuzz voorgesteld en dit gefilmd. De belangrijkste informatie over de dierenartsen is uit de filmpjes gefilterd en zijn hier onder beschreven.

- 2 van de 11 gebruiken SMS om te communiceren met gebruikers
- 1 van de 11 gebruikt een live chat
- De meeste ontvangen video's en foto's via email
- Geen stellen een diagnose vast op basis van video's of foto's
- De specifieke informatie die nodig is om goede besluiten te maken zijn onder andere; leeftijd, ras, historie van het huisdier, symptomen en het gevoel van urgentie dat de diereneigenaar afgeeft.

2.2.3 Karakteristieken

Tot slot zijn er nog een aantal karakteristieken geformuleerd gebaseerd op interviews met twee dierenartsen ^{10 11} en door korte autobiografieën van dierenarts websites.

¹⁰ Kit, D. (2011, april 2). *Video - Career Video, Veterinarian*. Opgehaald van Dr. Kit: <http://www.drkit.org/veterinarian/>

¹¹ Kit, D. (2011, april 2). *Video - Career Video, Veterinarian*. Opgehaald van Dr. Kit: <http://www.drkit.org/veterinarian2/>

- Werken 40 tot 50 uur per week
- Hebben veel plezier in hun werk, maar varieert met stressvolle dagen
- Hebben een sterke band met hun klanten
- Beschikken over goede communicatieve vaardigheden
- Zijn toegewijd aan hun werk
- Kunnen het hoofd koel houden en multitasken
- Houden van hun eigen huisdieren
- Doen veel aan vrijwilligerswerk

2.3 Amerikaanse Huisdiereigenaren

De huisdiereigenaren zullen te maken krijgen met de mobiele Applicatie. Dit segment komt in grotendeels overeen met de gemiddelde Amerikaan. Daarom zijn de demografische gegevens gelijk. Er zijn nog een aantal extra gegevens verzameld om de doelgroep beter in kaart te brengen. Naast deze extra gegevens is het ook nog van belang om het technisch gebruik van de doelgroep in kaart te brengen.

2.3.1 Karakteristieken huisdiereigenaren ^{12 13}

- Huisdiereigenaren hebben een lager stressniveau
- Ze voelen zich minder eenzaam
- Huisdiereigenaren zijn socialer
- Huisdieren geven meer zelfvertrouwen

GEGEVEN	CRITERIA	WAARDE
AANTAL HUISHOUDEN MET HUISDIEREN	Totaal	62%
	Katten	Ongeveer 30% - 37%
	Honden	Ongeveer 37% - 47%

Aantal Huishouden met huisdieren

2.3.2 Katten en honden eigenaren ^{14 15}

Het grootste deel van de huisdieren bestaat uit katten en honden. Om die reden is er nog wat extra gegevens verzameld over de verschillen tussen honden en katten eigenaren.

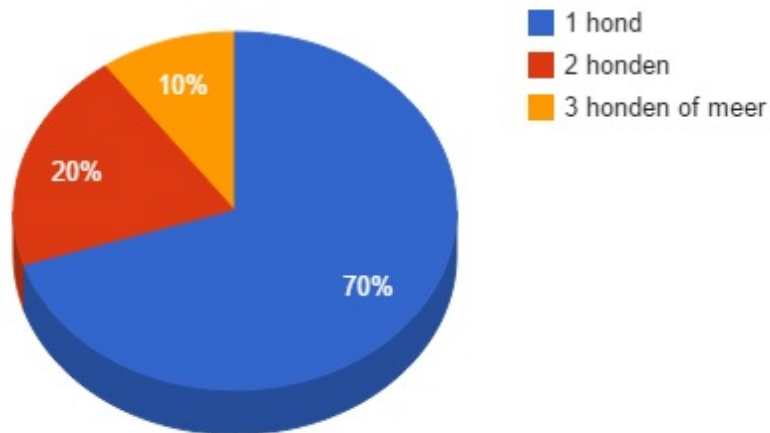
¹² Todd W. Lue, M. P. (2006). *Impact of the owner-pet and client-veterinarian bond on the care that pets receive*. Portland: BNResearch.

¹³ Kraus, J. A. (2006). *Stress in Pet Owners and Non-Pet Owners*. Opgehaald van Pet partners: <http://petpartners.org/page.aspx?pid=333>

¹⁴ ASPCA. (sd). *Pet Statistics*. Opgehaald van ASPCA: <https://www.asPCA.org/about-us/faq/pet-statistics>

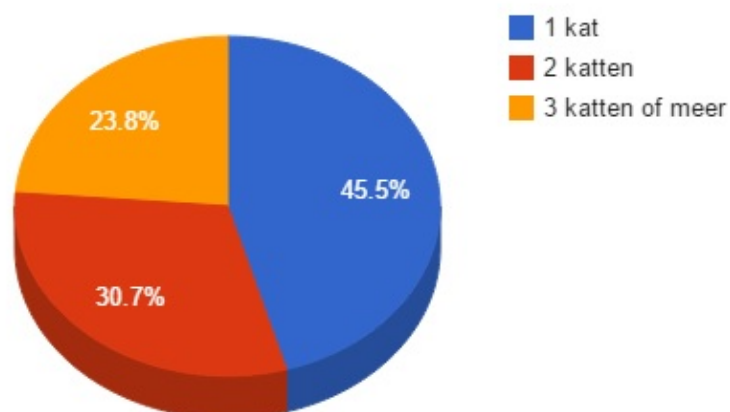
¹⁵ States, T. H. (2014, januari 30). *Pets by the Numbers*. Opgehaald van The Humane Society of the United States: http://www.humanesociety.org/issues/pet_overpopulation/facts/pet_ownership_statistics.html

Verdeling honden in huishouden



- 83.3 miljoen aantal honden als huisdier in Amerika
- 1.47 is het gemiddelde aantal honden per huishouden
- 20% is geadopteerd van een dierenasiel
- \$231 wordt gemiddeld jaarlijks uitgegeven aan routine bezoeken bij dierenartsen

Verdeling katten in huishouden



- 95.6 miljoen katten als huisdier in Amerika
- 2.11 is het gemiddelde aantal katten per huishouden
- 26% is geadopteerd van een dierenasiel
- \$193 wordt gemiddeld jaarlijks uitgegeven aan routine bezoeken bij dierenartsen

Opvallend aan deze informatie is, dat honden aanzienlijk meer kosten geven op jaarbasis. Wel zijn er een stuk meer katten dan honden als huisdier.

Daarnaast zijn er nog een aantal verschillen in eigenschappen tussen de twee segmenten.¹⁶

- Katten eigenaren zijn meer introvert
- De waarschijnlijkheid dat een katteneigenaar een hond zou nemen is veel kleiner dan andersom
- Katteneigenaren zijn hoger opgeleid
- Hondeneigenaren zijn energieke

2.3.3 Technisch profiel

Het smartphone gebruik van de doelgroep is van belang, omdat de diereneigenaren gebruik zullen maken van een mobiele App. In Amerika is het aantal smartphone dat in gebruik is groter dan de populatie zelf. Dit komt waarschijnlijk door het feit dat veel mensen meerdere smartphones hebben. Van de gehele populatie heeft ongeveer 70% minimaal een smartphone.

GEGEVEN	CRITERIA	WAARDE
SMARTPHONE GEBRUIKERS PER GESLACHT	Totaal	71.4%
	Totaal mannen	70.3%
	Totaal vrouwen	72.4%
SMARTPHONE GEBRUIKERS PER LEEFTIJD	18-24	85.0%
	25-34	86.2%
	35-44	80.7%
	45-54	70.6%
	55-64	61.1%
	65+	46.3%
VERDELING BESTURINGS SYSTEMEN	Android	52.0%
	iOS	42.7%
	Windows	2.7%
	Blackberry	1.7%
	Overig	0.9%

*Mobiele gebruikers in Amerika 2^e kwartaal 2013*¹⁷

¹⁶ Coren, S. (2010, februari 17). *Personality Differences Between Dog and Cat Owners*. Opgehaald van Psychology Today: <https://www.psychologytoday.com/blog/canine-corner/201002/personality-differences-between-dog-and-cat-owners>

¹⁷ Nielsen. (2014, mei 9). *MOBILE MILLENNIALS: OVER 85% OF GENERATION Y OWNS SMARTPHONES*. Retrieved from The Nielsen Company: <http://www.nielsen.com/us/en/insights/news/2014/mobile-millennials-over-85-percent-of-generation-y-owns-smartphones.html>

Zoals te zien is in de bovenstaande tabel, is het bezit van smartphones in Amerika erg hoog. Voornamelijk van 18 tot 44 jaar. De oudere leeftijdscategorieën vallen echter niet ver achter, zelfs de bijna de helft van de 65+ heeft ook een smartphone. Het verschil tussen man en vrouw is nauwelijks aanwezig. Wat opmerkelijk is, is dat Android en iOS bijna de gehele markt bevatten.

GEGEVEN	CRITERIA	WAARDE
MOBIEL GEBRUIK IN UREN:MINUTEN PER LEEFTIJD PER MAAND	18-24	37:06
	25-34	35:40
	35-44	33:57
	45-54	25:26
	55+	21:21
VERSCHILLENDE APPS GEBRUIKT PER MAAND	18-24	28
	25-34	30
	35-44	29
	45-54	26
	55+	22
GEBRUIKTE APP CATERGORIEN IN UREN:MINUTEN PER PERSOON PER MAAND	Totaal	30:15
	Search, portals and social	10:56
	Entertainment	10:34
	Communication	3:48
	Productivity and tools	2:16
	Commerce & shopping	1:33
	News & information	1:33
	Travel	1:18
	Family & lifestyle	1:16
	Photography	1:01
	Finance	0:35

Mobiel gebruik in Amerika 4^e kwartaal 2013 ^{18 19}

¹⁸ Nielsen. (2014, Juli 1). *SMARTPHONES: SO MANY APPS, SO MUCH TIME*. Retrieved from The Nielsen Company: <http://www.nielsen.com/us/en/insights/news/2014/smartphones-so-many-apps--so-much-time.html>

¹⁹ Shin, L. Y. (2014). *A Comparative Study of Mobile Internet Usage between the U.S. and Korea*. Journal of European Psychology Students: Georgia Institute of Technology,. doi:<http://dx.doi.org/10.5334/jeps.cg>

Naast dat het bezit van mobiele telefoons erg hoog is, is het gebruikt daar van ook erg hoog. Er wordt gemiddeld per persoon per maand 30 uur en 15 minuten gebruik gemaakt van applicaties. Dit gebruik was in het 4^e kwartaal van 2012 nog maar 23 uur en 12 minuten. Dat is een stijging van 31%. Nog een jaar eerder was die slechts 18 uur en 18 minuten. Er is dus een duidelijke groei aanwezig in het aantal uren dat de smartphone gebruikt wordt.

3. SECUNDAIRE DOELGROEP

Naast de Amerikaanse doelgroep wordt er ook nog gekeken naar de vergelijkbare segmenten in Nederland. Dit wordt gedaan, omdat het nog niet vast staat of het mogelijk is om usability tests uit te voeren bij Amerikaanse gebruikers. Om te voldoende voorbereid te zijn op het geval dat dat niet mogelijk is, zal de Nederlandse doelgroep al in kaart worden gebracht.

Daarnaast wordt de Nederlandse doelgroep vergeleken met de Amerikaanse. Zo kan er vast gesteld worden waar de voornaamste verschillen in zitten en of deze relevant zijn voor het gebruik van de Applicatie.

3.1 Demografische en socio-economische gegevens

Er zijn een aantal demografisch en socio-economische gegevens opgezocht om die te vergelijken met die van Amerika. De belangrijkste hiervan zijn de totale bevolking en het gemiddeld inkomen.

GEGEVEN	CRITERIA	WAARDE
TOTALE BEVOLKING	2013	16.779.575
LEEFTIJDVERDELING (2011)	0-19	23%
	15-64	60%
	65+	17%
AANTAL VROUWEN PER MAN (2013)	Totale bevolking	50.5%
LEVEN VERWACHTING	Mannen	79.1 jaar
	vrouwen	82.8 jaar
GEMIDDELD INKOMEN (2012)	Per jaar	22.900 euro

Demografische gegevens Nederland ^{20 21 22}

Wat overduidelijk is, is dat het aantal inwoners in Amerika gigantisch veel hoger is. Dit oorzaak hiervan is natuurlijk vanzelfsprekend, Nederland is relatief een heel klein land. Verder zit er niet heel veel verschil in levensverwachting.

²⁰ Statistiek, C. B. (2013). *Demografische kerncijfers per gemeente 2013*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.

²¹ Volksgezondheid, R. v. (2014, Juni 2). *Wat is in Nederland de levensverwachting?* Opgehaald van Volksgezondheid: <http://www.nationaalkompas.nl/gezondheid-en-ziekte/sterfte-levensverwachting-en-daly-s/levensverwachting/wat-is-in-nederland-de-levensverwachting/>

²² Gemiddeld Inkomen. (2015). *Modaal Inkomen 2014*. Opgehaald van Gemiddeld Inkomen: <http://www.gemiddeld-inkomen.nl/modaal-inkomen-2014/>

Wat redelijk overeen komt is het verschil tussen rijk en arm. Het gemiddelde inkomen is redelijk gelijk, maar de verschillende klassen zijn duidelijk aanwezig²³. Wel is duidelijk dat dit in Amerika, vooral in de hoogste klasse, nog veel extremer omhoog schiet. In Nederland houdt dit op rond de 588.000 euro, waar in Amerika het ver boven de 600.000 dollar uit kan stijgen.

3.2 Karakteristieken^{24 25}

Op basis van wat niet Nederlandse informatie kan er een lijst worden opgesteld van persoonseigenschappen van Nederlanders. Door te onderzoeken wat buitenlanders over de Nederlanders denken, kunnen eigenschappen worden mee opgenomen in de lijst, die de Nederlanders zelf niet meer opvallen. Daarnaast is deze gelijk vergeleken met hoe deze is bij de Amerikanen.

Nederlandse karakteristiek	Amerikaanse karakteristiek
Nederlanders zijn erg tolerant	Zijn erg open, maar snel beledigd
Nederlanders zijn niet uitbundig in het tonen van rijkdom en prestaties	Willen dat iedereen op de hoogte is hoeveel zij verdienen
Nederlanders houden van hun privacy	Willen graag opgemerkt worden wat betreft hun prestaties
Nederlanders hebben een goed gevoel voor humor	Zolang het op het juiste gebied is, anders zijn ze snel beledigd
Nederlanders zijn erg punctueel	Niet bekend.
Nederlanders geven elkaar regelmatig kleine cadeaus, zoals bloemen	Doen dit niet.
Nederlanders vinden het belangrijk om verjaardagen te vieren	Hebben ook tradities, waarbij grote feesten worden gegeven
Nederlanders zijn snel en efficiënt	Gaan vaak liever voor uitbundigheid

Als er gekeken wordt naar de algemeenste karakteristieken van de Nederlanders en die van de Amerikanen vallen er een aantal dingen op. Waar Nederlanders liever niets zeggen over hun rijkdommen, willen Amerikanen dit het liefst over de daken schreeuwen. Daarnaast zijn Amerikanen erg open en gastvrij, wat minder te vinden is bij Nederlanders. Nederlanders zijn dan wel tolerant, maar zijn erg gesteld op hun privacy.

²³ Gemiddeld Inkomen. (2015). *Gemiddeld salaris per beroep*. Opgehaald van Gemiddeld Inkomen: <http://www.gemiddeld-inkomen.nl/gemiddeld-salaris-per-beroep/>

²⁴ Expatcentre. (sd). *Expatcentre Leiden*. Opgehaald van Social behavior and manners: http://www.expatscentreleiden.nl/social_life_and_leisure/social_behavior_and_manners

²⁵ ExpatFocus. (sd). *The Netherlands (Holland) - Culture*. Opgehaald van ExpatFocus: <http://www.expatsfocus.com/expatriate-netherlands-holland-culture>

GEGEVEN	CRITERIA	WAARDE
SMARTHPHONE GEBRUIKERS (Q2 2014)	Totaal	74%
SMARTHPHONE GEBRUIKERS PER LEEFTIJD (2013)	12-17	74%
	18-25	91%
	25+	63%
VERDELING BESTURINGS SYSTEMEN (Q2 2014)	Android	84.7%
	iOS	11.7%
	Windows	2.5%
	Blackberry	0.5%
	Overig	0.6%

Smartphone bezit Nederlanders ²⁶

Al heeft de populatie van Amerika en Nederland boven de 70%, valt het op dat in Nederland het gebruik bij jongeren een stuk hoger is dan in Amerika. Wel is het gebruik bij beide te aanschouwen als erg hoog.

Het gebruik van Android is wel aanzienlijk hoger in Nederland. Dit is 84.7% in contrast met 52% in Amerika. De keuze blijkt vooral ten koste te gaan van de iOS gebruikers, gezien dat de verhouding in Windows en Blackberry gebruikers ongeveer gelijk is.

GEGEVEN	CRITERIA	WAARDE
MOBIEL GEBRUIK IN UREN PER LEEFTIJD PER MAAND 2014	18-34	32
	35-49	30
	50-64	25
	65+	22
MEEST GEBRUIKTE APPS IN UREN PER PERSOON	Hay Day	10
	WhatsApp	7
	Candy Crush	8
	Wordfeud	8
	Facebook	5
	AD.nl	2

Smartphone gebruik in Nederland ²⁷

²⁶ Statistieken, C. B. (2014, mei 27). *Jongeren vooral online met smartphone*. Opgehaald van Centraal Bureau voor de Statistiek: <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/dossiers/jongeren/publicaties/artikelen/archief/2014/2014-4079-wm.htm>

²⁷ Gentry, B. (2014). *Trends in internetgebruik*. Billy Gentry.

Het aantal uren dat de smartphones gebruikt worden is redelijk gelijk. Waar de smartphone voor gebruikt worden verschilt wel. De Amerikanen gebruiken meer sociale apps, waar Nederland zijn uren steekt in voornamelijk entertainment.

Wat opvalt, is dat aanzienlijk meer tijd steekt in WhatsApp. Dit zou misschien kunnen komen door het feit dat Nederland iets mee gesteld is op zijn privacy en liever een WhatsApp bericht stuurt in plaats van dingen op Facebook zetten. Waar Amerikanen juist bekend staan om hun uitbundigheid en misschien liever iets op Facebook plaatsen, zodat gelijk iedereen het weet. Het aantal uren in communicatie apps is in ieder geval duidelijk lager dan dat van Nederland.

4. USER NEEDS

Voor het vaststellen van de User Needs zal er informatie moeten verworven worden bij de doelgroep. Van te voren zijn er een aantal onderzoeksvragen bedacht, zodat op basis daar van bepaald kan worden welke vragen er aan de doelgroep worden gesteld.

4.1 Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen om de User Needs te bepalen zijn als volgt;

Hoofdvraag:

- Wat willen gebruikers kunnen met een App die hun de mogelijkheid biedt om te communiceren met dierenartsklinieken.

Deelvragen:

- **Hoe verloopt nu de communicatie tussen dierenarts en huisdiereigenaar?**
Het analyseren van de communicatie hoe deze nu verloopt, geeft inzicht in de procedure. Dit kan van pas komen bij het vaststellen van de flow van de Applicatie.
- **Hoe kan deze communicatie verbeterd worden?**
Door te vragen hoe de communicatie verbeterd kan worden kunnen er nieuwe ideeën opgedaan worden om de Applicatie beter aan te laten sluiten bij de doelgroep.
- **Waar zitten de voornaamste knelpunten in de communicatie?**
Als bekend is waar de grootste knelpunten zitten, kunnen hier oplossingen voor bedacht worden of verder onderzocht worden. De Applicatie kan zo danig ontworpen worden dat deze knelpunten verholpen worden.
- **Wat zouden de gebruikers willen kunnen doen met de Applicatie?**
Het antwoord op deze vraag zal helpen bij het vaststellen welke functionaliteiten het meest gewild zijn.
- **Wat vinden de gebruikers de fijnste manier van communiceren?**
Als bekend is wat de gebruikers het liefst gebruiken kan hier op worden ingespeeld.
- **Wat vinden gebruikers van de gesuggereerde features uit het concept PetBuzz?**
Uit het concept kunnen er al een aantal features vast gesteld worden. Deze kunnen gespeild worden bij de doelgroep om vast te stellen hoe zijn over deze denken.

4.2 Onderzoeksmethode

Uit de onderzoeksvragen komt naar voor dat er een kwalitatief onderzoek nodig is. Dit zou normaliter gedaan worden doormiddel van een interview. Het is echter niet mogelijk dit binnen het tijdsbestek voor elkaar te krijgen. Dit komt doordat de doelgroep niet gemakkelijk te bereiken is. Er is sprake van een tijdsverschil, wat maar slechts een paar uur geeft om interviews te houden. Deze interviews zouden via Skype worden moeten uitgevoerd.

Daarnaast zijn er niet genoeg Amerikanen bekend om contact mee te leggen. Om nieuwe contacten te leggen en afspraken te maken kost te veel tijd. Daarom is er voor gekozen om informatie te verschaffen via een enquête. Deze enquête kan gemakkelijker verspreid worden via het internet. Om uit deze enquête kwalitatieve antwoorden te krijgen worden er voornamelijk open vragen gesteld. Op deze manier kan er vooralsnog de kwaliteit van een interview worden nagebootst.

4.2.1 Steekproef

Om vast te stellen hoeveel enquêtes ingevuld moeten worden voor een valide resultaten is er met behulp van een berekening uitgevoerd. De gegevens zijn als volgt;

Grootte populatie	198,570,214 (62% van 320,274,540)
Foutmarge	5%
Betrouwbaarheidsniveau	90%
Vereiste steekproefgrootte	271

Steekproef enquête ²⁸

4.2.2 Enquête vragen

Per onderzoeksvraag zijn er een aantal enquête vragen opgesteld. Daarnaast zijn er nog een aantal statistische vragen er bij gedaan, zodat de antwoorden uit het onderzoek gerelateerd kunnen worden aan bepaalde segmenten van de doelgroep. De enquête wordt verspreid over forums bezocht door dieren eigenaren, maar ook verspreid door binnen eigen netwerk te vragen of er bekenden zijn die binnen de doelgroep vallen.

Persoonsgegevens

- How old are you?
- What is your gender?
- How many pets do you own?

Smartphone gebruik

- Do you have a smartphone?
- What OS does your smartphone use?
- How many hours a day do you use your smartphone?

²⁸ Software, C. M. (sd). *Steekproefcalculator*. Opgehaald van Check Market Software:
<https://nl.checkmarket.com/marktonderzoek-hulpbronnen/steekproefcalculator/>

Onderzoeksvragen

- **Hoe verloopt nu de communicatie tussen dierenarts en huisdiereigenaar?**
 - What is the first thing you do when you notice something's wrong with your pet?
 - How do you contact your veterinarian?
- **Hoe kan deze communicatie verbeterd worden?**
 - How could the communication between you and your veterinarian be improved?
 - What information do you think your veterinarian would like to know from you?
 - What would be the easiest way to contact your veterinarian?
- **Waar zitten de voornaamste knelpunten binnen de communicatie?**
 - Do you ever forget an appointment? If so, how often?
 - After treatment, do you ever forget what the post-treatment is?
 - Do you ever go to your veterinarian, just to find out nothing is actually wrong with your pet? If so, how often?
- **Wat zouden de gebruikers willen kunnen doen met de Applicatie?**
 - What features would you like the App to have?
 - What information would you like to be able to tell to your veterinarian?
 - What information would you like to be able to get from your veterinarian?
- **Wat vinden gebruikers van de gesuggereerde features uit het concept PetBuzz? (schaal 1 tot 5, waarbij 5 aangeeft dat ze het willen)**
 - Live chat with clinic
 - Ability to send photos
 - Ability to send videos
 - Update medical information about your pet(s)
 - Receive reminders for appointments
 - Request refills for medication
 - Instructions before and after procedures
 - Look into medical information
 - Get information directly from your veterinarian
 - Schedule appointments
 - Receive reminders for giving your pet medication

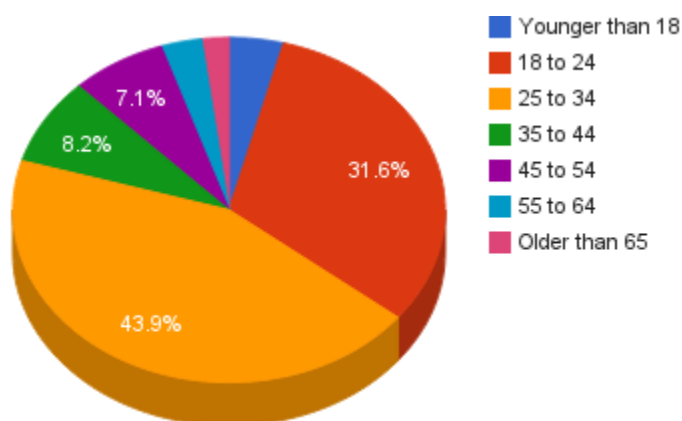
4.2.3 Resultaten

Uiteindelijk zijn er 98 serieus ingevulde enquêtes verzameld. Bij een betrouwbaarheidsniveau van 90% geeft die een foutmarge van 8.31%. Gezien het feit dat er veel kwalitatieve antwoorden ontvangen zijn, wordt dit als acceptabel gezien.

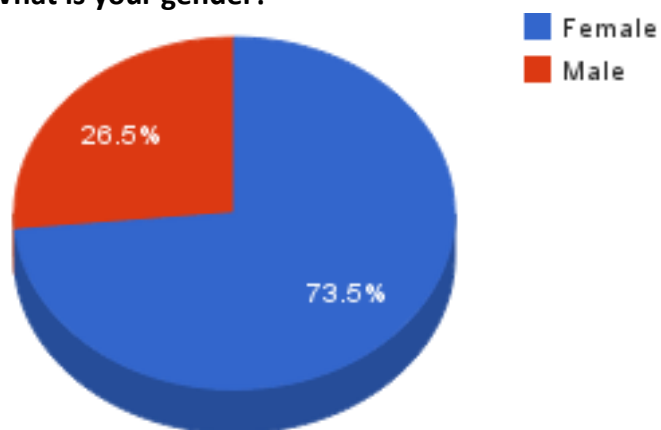
Persoonsgegevens en smartphone gebruik

Alle persoonsgegevens en smartphone gebruik staan hieronder verwerkt.

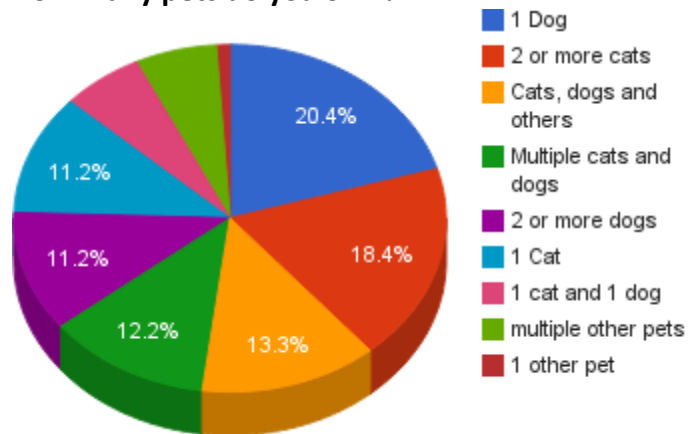
How old are you?



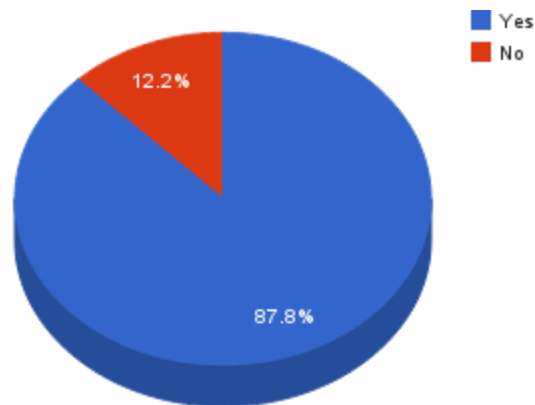
What is your gender?



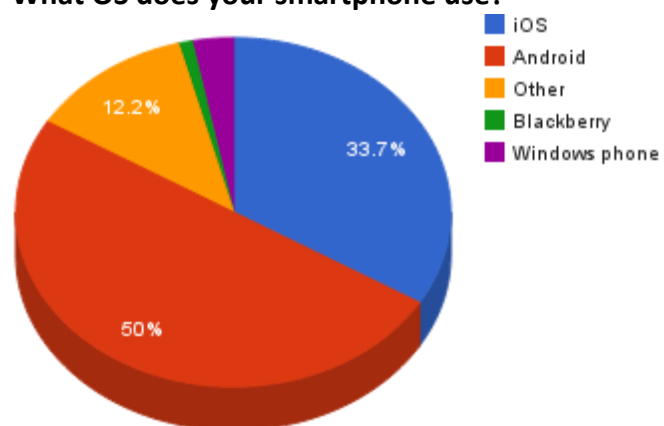
How many pets do you own?



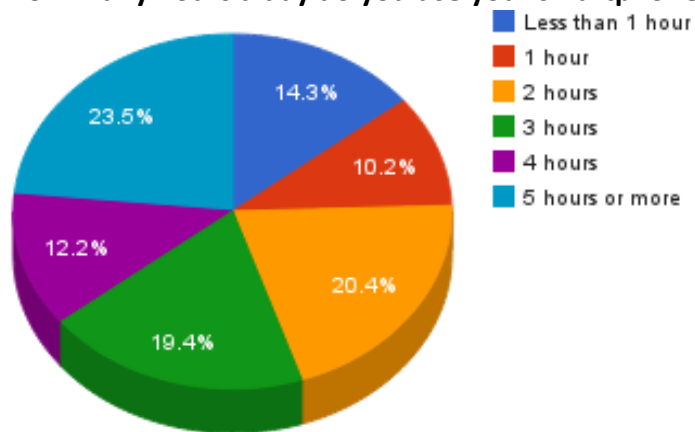
Do you own a smartphone?



What OS does your smartphone use?



How many hours a day do you use your smartphone?



Open vragen

Hier onder staat alle resultaten per open vraag. De antwoorden zijn opgesteld door gelijkwaardige antwoorden te categoriseren.

AMOUNT WHAT FEATURES WOULD YOU LIKE THE APP TO HAVE?

36	Scheduler
28	Direct messaging
19	Something to help narrow down possible illnesses (tell to visit or not)
15	Appointment reminders
14	FAQs (+ health tips warning tips)
13	Treatment records
12	Info on clinic (i.e. opening hours, contact info, what type of pets are treated)
10	Information about client's pet
8	Treatment reminders
7	Information database
7	Pricing
7	Locate local vets (+ ratings) (specialties(requested by exotic animal owners))(birds as well)
6	Medicated food that can be bought at a vet (also toys, litter, etc) (maybe deals)
6	Easy photo/video uploading + location
5	WebMD
5	Suggestions for home treatment
4	Request medication
4	Notes on appointments (logs of visits)
3	1 click to call vet
3	High usability, easy to use
3	Email questions
3	monthly(minimum delay) reminder to check pet health
3	Local updates about major issues (flu etc)
2	Cute videos of pets

2	Ask questions about non-medical behavior
2	Emergency check-in. Let vet know you are on route
1	Public forum of some sort
1	In-vet webcam (To see pets recover)
1	Video chat
1	Glossary
1	Report pets in distress
1	Help to locate lost pets
1	Talk with other pet owners

Features die de gebruikers zou willen hebben

De eerste vraag is aan de gebruikers gesteld voordat zij voorgesteld werden aan het concept PetBuzz. Hier zijn dus functionaliteitswensen uit voortgekomen die gebruikers zouden willen zien om makkelijker te kunnen communiceren met hun dierenarts.

De belangrijkste functionaliteiten die naar voren zijn gekomen is de mogelijkheid om afspraken te beheren, direct messaging, herinneringen en manieren om informatie te winnen over de gezondheid van het huisdier. Daarnaast zijn er ook nog een aantal andere wensen. De gebruikers zouden ook graag wat informatie willen zien over de kliniek zelf, waaronder ook de prijzen. Graag zouden de gebruikers ook een manier willen zien om gemakkelijk speciale voeding en dergelijke te kunnen kopen, mogelijk met aanbiedingen.

Tot slot is de vraag ook nog aanwezig om duidelijk te zien welke dieren behandeld kunnen worden bij de dierenarts. Deze wens komt voornamelijk van gebruikers die in bezit zijn van een exotisch huisdier. Deze gebruikers zijn in de minderheid wanneer vergeleken met honden en katten eigenaren. De frustratie om een geschikte dierenarts te vinden is te begrijpen. Bij vrijwel alle gebruikers met exotische dieren die de enquête inhebben gevuld gaven ze aan dat ze vaak overbodige bezoeken te doen bij dierenartsen die hun huisdier niet kon behandelen.

AMOUNT WHAT INFORMATION WOULD YOU LIKE TO BE ABLE TO TELL TO YOUR VETERINARIAN?

36	Symptoms
13	Summary of what is up to find out if pets needs to brought in (spot out environmental problems)
13	Details and history of owned pets
9	Client isn't sure
4	Pictures/videos to show the issue
3	Show appreciation / review of visit
3	How pet is responding to treatment
3	Updates on pet's condition / how it's taken care of
1	Clients' Location

1 | Notify that it is concerning an emergency

Informatie die de gebruikers kwijt wil kunnen bij de dierenarts

De gebruikers vinden het belangrijk dat ze symptomen die hun huisdieren aangeven door te kunnen geven bij de gebruiker. Daarnaast zijn er ook nog een aantal die de behoefte voelen om iets mee informatie kwijt te kunnen. Dit zijn bijvoorbeeld naast symptomen ook het vertoonde gedrag in de afgelopen periode. Het aangeven van een historie over het huisdier, zoals eerder gebruikte medicatie, zouden gebruikers ook graag aan willen tonen. Hier kan de dieren arts dan rekening mee houden en sneller een geschikte behandeling uitkiezen.

Tot slot val ook nog op dat er best wat gebruikers zijn die niet goed weten wat ze kwijt willen kunnen bij hun dierenarts. Wanneer zij beter zouden weten wat ze moeten vertellen, zou de behandeling sneller kunnen verlopen.

AMOUNT WHAT INFORMATION WOULD YOU LIKE TO BE ABLE TO GET FROM YOUR VETERINARIAN?

15	Pre-analysis
13	General health information
10	Home treatment options
8	Treatment options
6	Short message if nothing is seriously wrong
6	Rehash of medical instructions
6	Treatment records
5	Truth about pricing
5	Actions to handle pre-visit
4	Updates when product are available for pickup
4	After hours emergency information
3	Opinion about pet's health
3	Specials / coupons on products / suggestions to save money
2	Phone call with all information that is needed
2	Waiting times
2	Recourses that can help
2	Insight in appointment availability
2	Procedure information
2	Which procedures are required or optional
1	Updated prescriptions
1	Change in opening hours
1	Changes in appointments
1	Appointment confirmation
1	How to comfort pet
1	Update on pet's health
1	Specialties

Informatie die de gebruikers van de dierenarts wil krijgen

Er zijn een groot aantal verschillende informatie die de gebruikers van de dierenarts willen weten. De meeste gewilde informatie is een sneller analyse. Dit houdt in dat de gebruiker informatie kan binnen winnen of hij werkelijk langs moet gaan bij de dierenarts. Ook is de vraag voor korte berichtjes aanwezig wanneer het niet om iets ernstigs gaat. Zo zouden de gebruikers snel bij iets, wat zij denken dat minder serieus is, dit kunnen voorleggen aan de dierenarts.

Daarnaast is er ook de wens voor een manier om dingen op te zoeken over de gezondheid van het huisdier. Zo zou de gebruiker zelf als kunnen vaststellen over ze direct naar de huisarts zouden moeten. Het is hierbij wel van belang dat de gebruiker zijn informatie wint van een hoogwaardige bron.

AMOUNT WHAT INFORMATION DO YOU THINK YOUR VETERINARIAN WOULD LIKE TO KNOW FROM YOU?

22	Up to date information about the pet
16	Symptoms
13	Medical records
11	How the pet is taken care of
7	Unsure
6	Client up to date (contact) information
4	Available money for pay
3	Pictures for analyses
2	Appreciation / Feedback
2	Cause of accident
2	How the pet is responding to treatment
1	Reason for requesting an appointment

Informatie die de gebruikers denkt dat de dierenarts van hen wil weten

De gebruiker denken dat de dierenartsen voornamelijk geïnteresseerd zijn in informatie over hun huisdier, dat up to date is. Dit zijn dingen als het geslacht, ras, gewicht en dergelijke. Daarbij spelen ook symptomen en de medische historie een belang.

Naast de feitelijke gegevens denken er ook nog best wat dat de dierenartsen geïnteresseerd zijn in de manier waarop het huisdier wordt verzorgd. Hierbij zijn dingen als voeding en leefomgeving van belang.

Tot slot zijn er opnieuw een aantal die niet weten wat de dierenarts zou willen.

AMOUNT WHAT WOULD BE THE EASIEST WAY TO CONTACT YOUR VETERINARIAN?

60	Phone
24	Email
18	IM
18	Text
3	Phone - from in app clinic information
3	Anything that's the quickest
2	IM - only for simpler questions
1	Forum like

Voorkeursmethode voor het contact zoeken met de dierenarts

De meeste aangegeven manier die het makkelijkst is om met de dierenarts te communiceren is doormiddel van bellen. Daarnaast gaven redelijk veel aan dat zij via email contact zouden willen. Vlak daaronder wordt er gekozen voor instant messaging en SMSen.

AMOUNT HOW DO YOU CONTACT YOUR VETERINARIAN?

83	Phone
10	Go to vet
5	Email
2	Text
1	Facebook messenger

Huidige manier van contact zoeken met dierenarts

Op het moment wordt er vrijwel altijd gebeld naar de dierenarts of er wordt direct langs gegaan. Daarnaast zijn er een paar die email gebruiken en nog minder die gebruik maken van SMSen.

AMOUNT WHAT IS THE FIRST THING YOU DO WHEN YOU NOTICE SOMETHINGS WRONG WITH YOUR PET?

42	Search internet
16	Observe behavior
15	Check for symptoms
12	Call vet
8	Ask family member / friend with more knowledge
7	Visit vet
2	Comfort pet
2	Check for causes
2	Call vet who is friend or family
2	Check highly reliable sources on the internet
1	Wait it out if it's nothing serious

Handelingen wat de gebruikers als eerste doen wanneer er iets mis is met het huisdier

De voornaamste ondernomen actie is zoeken op internet wat er aan de hand is met het huisdier. Hierbij wordt voornamelijk Google gebruikt. Naast het opzoeken zijn er ook een aantal die het gedrag observeren voor een dag of langer. Verder wordt er ook gezocht naar fysieke symptomen of direct gebeld naar de huisarts.

AMOUNT DO YOU EVER FORGET AN APPOINTMENT? IF SO, HOW OFTEN?

84	Never
9	Once or twice
5	Client gets reminded
2	More often

Aantal keren dat een afspraak vergeten wordt

Het vergeten van afspraken valt erg mee. Er is een kleine minderheid die zo nu en dan een afspraak vergeet. Slechts een aantal worden hieraan herinnerd en een enkeling vergeet meerdere malen een afspraak.

AMOUNT AFTER TREATMENT, DO YOU EVER FORGET WHAT THE POST-TREATMENT IS?

72	No
23	Feel the need to (be able to) refer back to it
12	yes
9	Gets written down by vet
2	Gets call from vet to check in
2	Non-daily doses get confusing

Aantal keren dat de nabehandelingsinstructies vergeten worden

Voor de na behandeling van het huisdier wordt er niet heel vaak vergeten dit te doen. Wel is er een hoeveelheid die wel graag de instructies terug willen kunnen zien. Het gebeurt wel degelijk een aantal keer dat het vergeten wordt.

AMOUNT DO YOU EVER GO TO YOUR VETERINARIAN, JUST TO FIND OUT NOTHING IS ACTUALLY WRONG WITH YOUR PET? IF SO, HOW OFTEN?

45	No
17	Yes
19	Few times
9	Once
5	Often
2	Got scammed
1	When the pet was young
1	Vet said it was nothing, but it was

Aantal keren dat er overbodig bezoek wordt gedaan aan de dierenarts

AMOUNT	HOW COULD THE COMMUNICATION BETWEEN YOU AND YOUR VETERINARIAN BE IMPROVED?
29	It's good
8	Texting/mailling questions (even if response is "come see me")
7	Email
6	IM
5	Faster response times
5	Feel the need to better explain symptoms (which clients finds hard to do)
4	Vet is very open for contact, even after hours
4	More direct communication with non-front desk staff
3	24-hour line for questions
3	Updates through text or emails (general info/sales on pet food etc..)
3	Better follow-ups
2	Better receptionist
2	Reminder of routine pet treatments
2	Vets should be able to quickly access and analyze notes and records, so procedures go faster
2	post-treatment reminders
2	More time to discuss with vet
1	Other options for non-emergency cases
1	Free forum like
1	Easy way to ask questions through an App
1	Allowing more interaction in general
1	Take client more serious
1	Better state what animals are treated
1	Web apps would be useful
1	Better price-quality ratio

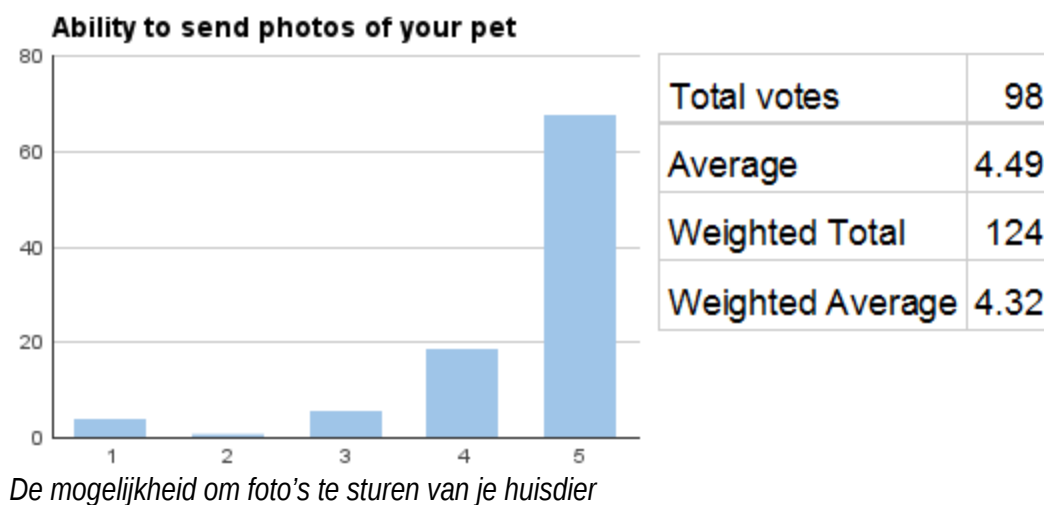
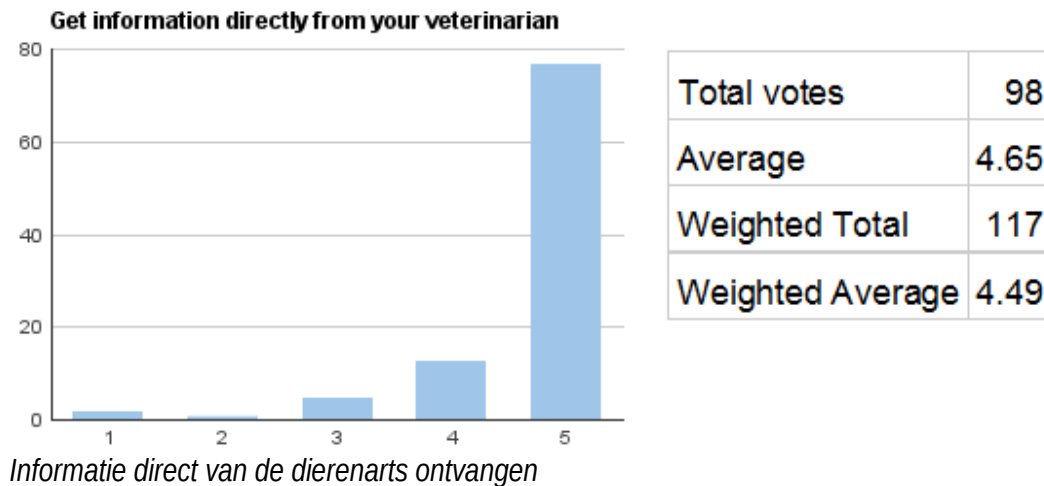
De meerderheid heeft nog nooit overbodig een bezoek gepleegd aan hun dierenarts. Wel zijn er best wat gevallen waarbij die wel zo was. Er zijn best wat gebruikers die al een paar keer dit hebben me gemaakt. Ook zijn er een aantal die dit vaker mee maken. Het komt zelden voor dat de diereneigenaar opgelicht wordt door het aansmeren van onnodige medicatie. Een enkele keer komt het voor dat de dierenarts niets constateert terwijl er wel iets aan de hand was.
Manieren waar op het contact met de dierenarts verbeterd kan worden

Veel gebruikers zijn al erg tevreden met hun dierenarts. Toch is de vraag voor een simpelere en snellere communicatie wel aanwezig. Daarnaast zijn er wat gebruikers die ook nog hun verhaal kwijt willen kunnen buiten openingstijden.

Voorgestelde features

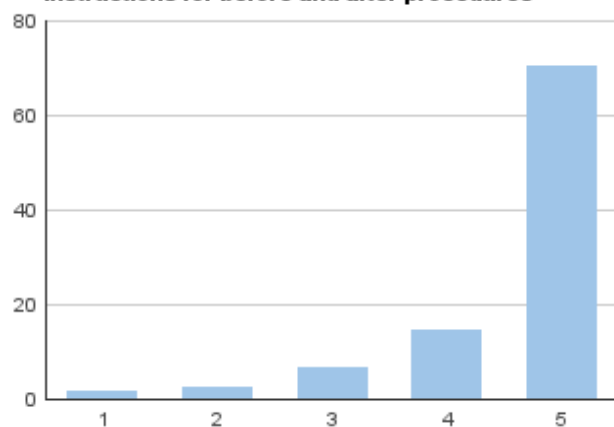
Tot slot zijn de voorgestelde features op een schaal van 1 tot 5 beoordeeld door de gebruikers. Hierbij is een gemiddelde berekend dat als een cijfer kan dienen.

Daarnaast is om te vergelijken een gewogen gemiddelde berekend. Hierbij zijn de waarde 2, 3 en 4 tweemaal zo zwaar meegeteld. Dit is gedaan, omdat er erg vaak gekozen werd voor de waarde 5.²⁹



²⁹ Dobronte, A. (2012, januari 27). *We need an NPS-EU*. Opgehaald van CheckMarketSoftware: <https://nl.checkmarket.com/2012/01/we-need-an-nps-eu/>

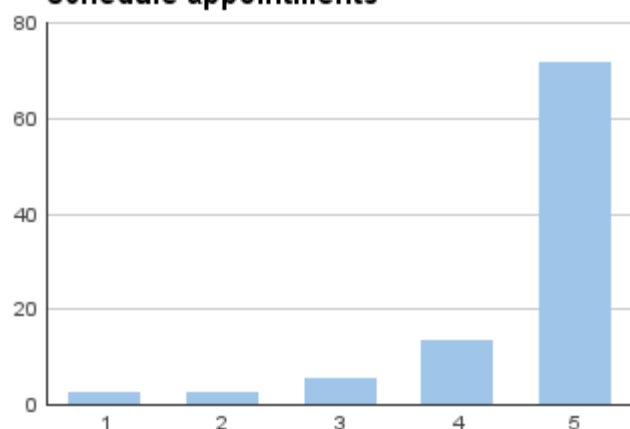
Instructions for before and after procedures



Instructies ontvangen over voor en na de behandeling

Total votes	98
Average	4.53
Weighted Total	123
Weighted Average	4.32

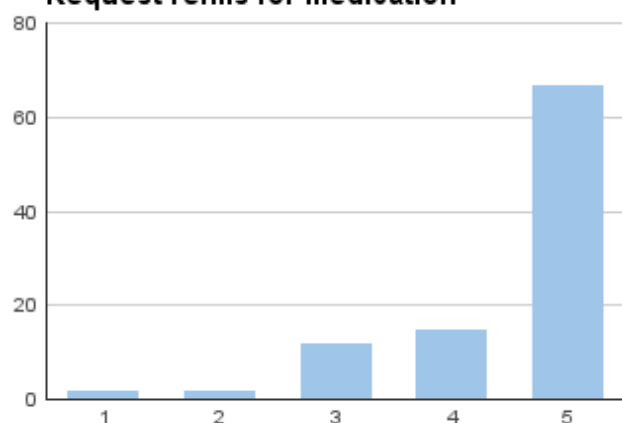
Schedule appointments



Afspraken maken

Total votes	98
Average	4.52
Weighted Total	121
Weighted Average	4.32

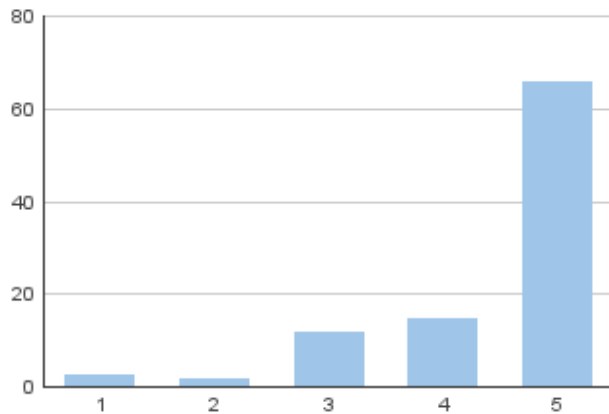
Request refills for medication



Navulling voor medicatie aanvragen

Total votes	98
Average	4.46
Weighted Total	127
Weighted Average	4.23

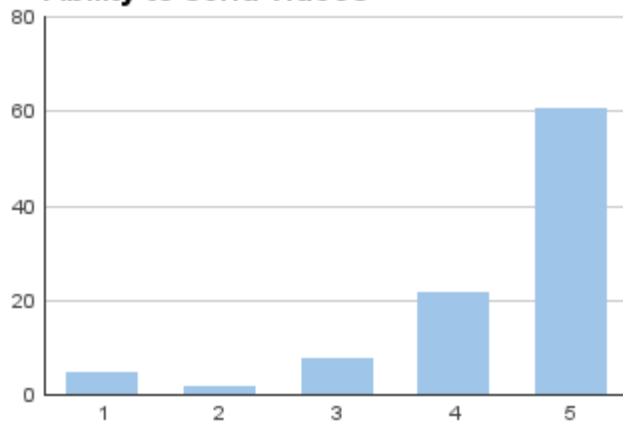
Look into medical information



Medische informatie in zien

Total votes	98
Average	4.42
Weighted Total	127
Weighted Average	4.20

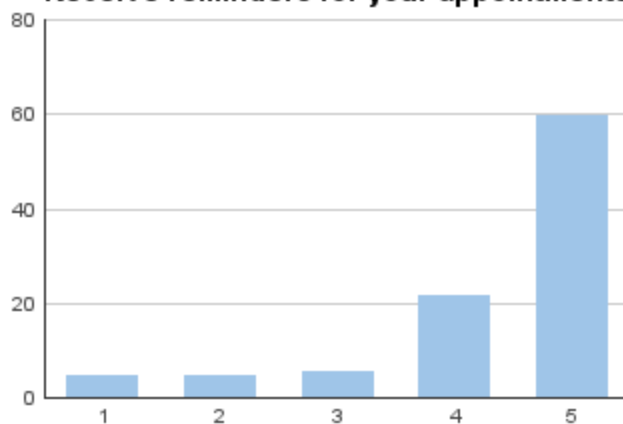
Ability to send videos



Mogelijkheid om video's te sturen

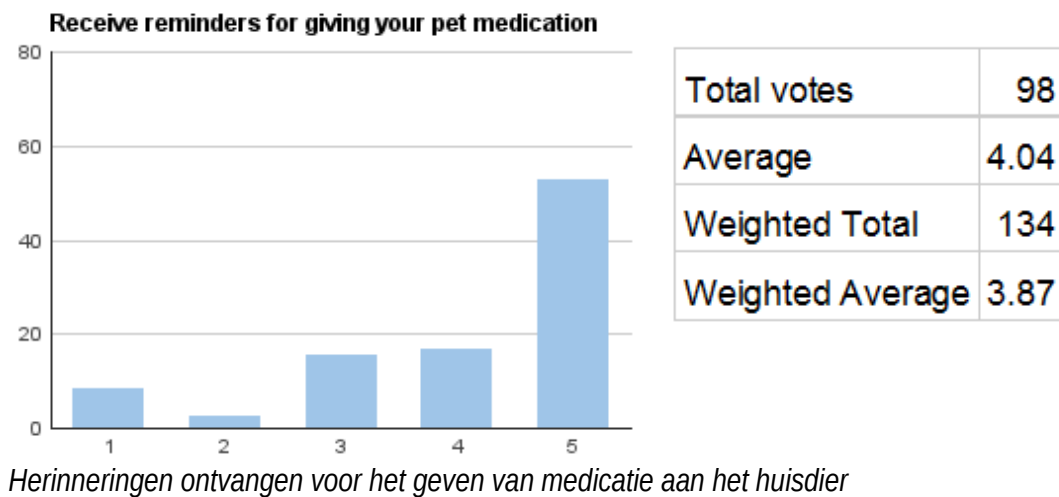
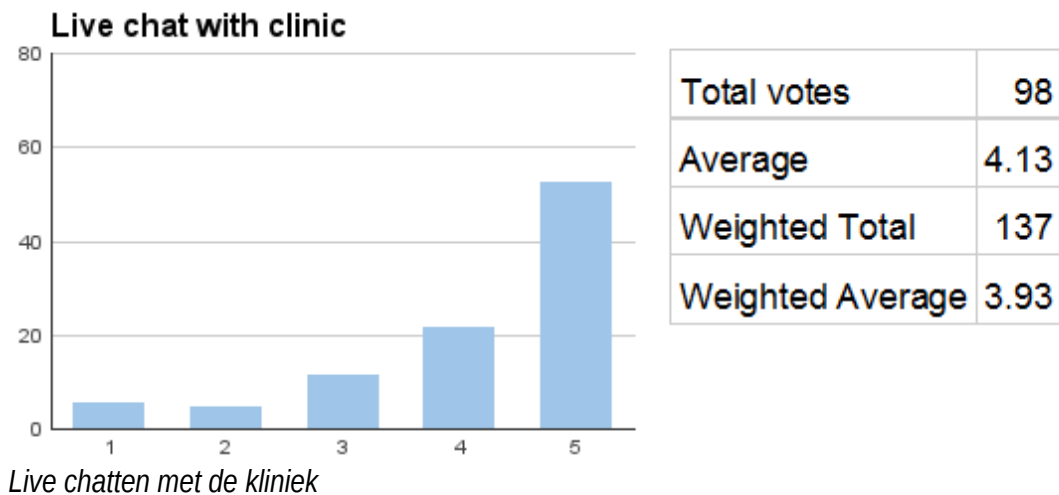
Total votes	98
Average	4.35
Weighted Total	130
Weighted Average	4.17

Receive reminders for your appointments



Herinneringen ontvangen voor afspraken

Total votes	98
Average	4.30
Weighted Total	131
Weighted Average	4.10



Over het algemeen zijn de gebruikers er tevreden over de voorgestelde features. De enige die wat minder in de smaak vallen zijn de mogelijkheid voor herinneringen over medicatie en de live chat met de kliniek.

Wat wel opvalt, is dat de wens voor direct contact met de dierenarts wel aanwezig is en niet zo zeer met de kliniek.

4.3 Conclusie

Om vast te stellen wat uiteindelijk de User Needs zijn worden de onderzoeksvragen eerst beantwoord. Aan de hand van de antwoorden op deze vragen kan vervolgens een lijst worden opgesteld. Deze lijst zal alle User Needs bevatten en de basis vormen voor welke functionaliteiten PetBuzz allemaal zal moeten hebben.

4.3.1 Deelvragen

▪ **Hoe verloopt nu de communicatie tussen dierenarts en huisdiereigenaar?**

Voordat er contact wordt gezocht met de dierenarts, zoeken de gebruikers voornamelijk eerst op het internet. Zij stellen aan de hand van de resultaten die zij op internet vinden vast of zij denken dat het nodig is om langs de dieren arts te gaan. Daarnaast zijn er gebruikers die eerst het gedrag of de symptomen observeren, om vervolgens te bepalen of het contact nodig is. De rest van de gebruikers vraagt kennissen om advies.

Van de gebruikers die op internet opzoeken van de symptomen of gedrag geven slechts een paar aan dat zij deze informatie alleen van hoogwaardige bronnen vandaan halen. Een mogelijkheid om te voorkomen dat de gebruiker zijn oordelen maakt op lage kwaliteit informatie, is door de gebruiker te voorzien van hoge kwaliteit informatie binnen de App.

Wanneer de gebruiker vervolgens contact zoek met de dierenarts, gebeurt dit haast altijd per telefoon. Een aantal gaan direct langs bij de dierenarts en de laatste paar kiezen voor email of SMS.

▪ **Hoe kan deze communicatie verbeterd worden?**

Een deel van de gebruikers geeft aan dat de communicatie goed genoeg is zoals deze nu is. Daarnaast is er een groep van een ongeveer gelijke grootte die graag een andere manier van communiceren wilt. Dit is in de vorm van SMS, Email en instant messaging.

Daarnaast zouden de gebruikers sneller reactie willen hebben, eenvoudiger hun verhaal kwijt kunnen, meer direct contact met niet-administratief personeel en ook buiten openingsuren vragen kwijt kunnen.

De gebruikers gaven aan dat ze voor de meer serieuzere situaties toch liever bellen. Voor andere gevallen geven ze aan dat hun voorkeurs manier van contact zoeken gaat via SMS, Email of instant messaging. Het is ook wel voor te stellen dat al die telefoon gesprekken behoorlijk wat tijd in beslag nemen. Hier valt dus voor de dierenarts tijd op te winnen.

Veel gebruikers geven aan dat ze graag Email zouden gebruiken of SMS als voorkeursmethode van contact zoeken. Deze methode van contact zoeken biedt minder mogelijkheden zoals instant messaging. Dit terwijl instant messaging wel alle mogelijkheden biedt wat Email en SMS ook kan. Beide kunnen tekst en media delen, waar instant messaging binnen de App ook nog toegang kan bieden tot het snel inzien en versturen zoals informatie over het huisdier dat bijgehouden is.

Wat de gebruikers aangeven wat zij denken dat de dierenarts wil weten, komt redelijk overeen met dat was de dierenarts ook daadwerkelijk wil weten. Op de huidige manier moet deze informatie iedere keer opnieuw worden door gecommuniceerd. Deze informatie zou binnen de App bijgehouden kunnen worden en op die manier snel toegankelijk zijn. Dit zal het communicatie proces kunnen versnellen.

Het is voor de dierenartsen niet van te voren vast te stellen of het gaat om urgente situaties. De dierenartsen geven de voorkeur voor het contact via de telefoon. Op deze manier kunnen peilen hoe urgent de klant denkt dat de situatie is. Een andere manier van contact zou deze mogelijkheid ook kunnen bieden. Zo zou er per instant messaging de mogelijkheid kunnen zijn voor de gebruiker om aan te geven hoe ernstig zij de situatie inschatten. Dit geeft de dierenartsen de mogelijkheid om prioriteiten te stellen.

Tot slot geven er ook nog een aantal gebruikers aan dat zij niet goed weten wat zij moeten door communiceren naar de dierenarts. Het is duidelijk dat deze communicatie verbeterd kan worden. Door het simpelweg eenvoudig te maken voor de gebruikers om duidelijk aan te geven wat de dierenarts wil weten.

▪ **Waar zitten de voornaamste knelpunten binnen de communicatie?**

De gebruikers geven aan dat in de meeste gevallen de afspraak niet vergeten wordt. Er zijn echter wel een aantal gevallen waar het wel gebeurt. De gebruikers worden niet zo veel herinnerd aan hun afspraken. Dit zou een mogelijkheid zijn om de gebruikers die de afspraken vergeten, te helpen deze te onthouden. Gebruikers gaven daarnaast wel ook aan, dat zij niet te vaak lastig gevallen willen worden door dit soort herinneringen. Een oplossing hiervoor zou zijn om de gebruiker zelf de mogelijkheid te bieden over het aantal herinneringen en de manier van waarop te laten instellen.

Een ander punt waar naar gekeken werd was het vergeten van de nazorg van het huisdier. Het valt redelijk mee hoe vaak dit gebeurt. Het is echter wel een aanwezig probleem voor een aantal gebruikers. Opnieuw zou hier voor de oplossing kunnen zijn om de gebruikers hier aan te helpen herinneren door notificaties. Dit zal wel een optionele functie moeten zijn, waar de gebruikers zelf controle over hebben. Een ander hulpmiddel hiervoor is om de gebruiker gemakkelijk het voorschrift terug te laten vinden. Lang niet altijd staat wordt deze meegegeven of het briefje met de gegevens raakt verloren. Deze informatie zou bijvoorbeeld terug gevonden kunnen worden bij een afspraken historie.

Tot slot blijkt dat er best vaak een bezoek wordt gebracht aan de dierenarts die overbodig blijkt te zijn. Ook al wordt er wel veel vooraf gebeld om een afspraak te maken. Wanneer de gebruiker beter wordt begeleid in het vast stellen van een voor-analyse, kunnen minder ernstige situaties zonder bezoek worden opgelost. Deze voor-analyse moet dan van hoge kwaliteit zijn, om te voorkomen dat er verkeerde diagnoses worden gesteld. Deze zouden door de dierenarts wel beoordeeld kunnen worden. De gebruiker zou een gesprek aan kunnen gaan met een dierenarts, waar uit wel of niet blijkt dat of een bezoek nodig is. Zo kan het aantal onnodige afspraken dalen en houdt de dierenarts meer tijd over.

▪ **Wat zouden de gebruikers willen kunnen doen met de Applicatie?**

De volledige lijst met gebruikers wensen zullen worden beschreven in de User Needs na deze paragraaf. De belangrijkste features zullen wel worden beschreven.

De grootste wens die de gebruikers aangeven is een manier om gemakkelijk afspraken te beheren. Hier bij willen ze afspraken kunnen aanvragen, in zien en bevestigingen krijgen. Een aantal zouden ook willen kunnen zien wat de beschikbaarheden zijn binnen de kliniek. Bij deze afspraken zouden ze het handig vinden om hier notities bij te kunnen bijhouden. Tot slot zouden er herinneringen voor deze afspraken beschikbaar moeten zijn.

Het tweede dat de gebruikers graag willen zien is een manier voor instant messaging. Dit moet een manier bieden voor de gebruikers om snel te kunnen communiceren met hun dierenarts, ook wanneer dit gaat om kleine berichten. Dit zal de gebruiker het mogelijk maken om snel informatie te winnen van de dierenarts, zonder langs te hoeven gaan. Het liefst zou de gebruiker dit nog willen met de dierenarts zelf, in plaats van bijvoorbeeld de receptie.

Tot slot is de laatste grote feature dat de gebruikers willen zien een soort van informatie database. Zonder contact te maken met de dierenarts zelf zouden ze informatie willen kunnen winnen. Aan de hand van deze informatie willen ze bijvoorbeeld symptomen vaststellen, achterhalen wat bijvoorbeeld de beste voeding is voor hun huisdier of veel gestelde vragen bekijken.

Daarnaast is er ook bepaalde informatie die de gebruikers wil communiceren met de dierenarts. De gebruiker wil bijvoorbeeld door kunnen communiceren welke symptomen de huisdieren tonen. Verder willen ze ook nog informatie kunnen vinden over bijvoorbeeld klinieken in de buurt en de beschikbaarheid van producten die gekocht kunnen worden via de dierenarts.

▪ **Wat vinden gebruikers van de gesuggereerde features uit het concept PetBuzz?**

Bijna alle voorgestelde features bevallen de gebruikers zeer goed. Slecht een paar scoren wat lager dan anderen. Het direct contact met de dierenarts is alleen wel afhankelijk van de kliniek, maar de feature kan wel worden ingebouwd. Alle features kunnen worden verwerkt in de App, maar de minder gewilde features zouden optioneel gemaakt kunnen worden.

4.3.2 *User Needs*

Aan de hand van de gevonden informatie kan een lijst met gebruikers wensen worden vastgesteld.

- Het kunnen maken van afspraken
- Het kunnen wijzigen van afspraken
- Herinnerd worden aan gemaakte afspraken
- Herinnerd worden aan nabehandelingsactiviteiten
- Herinnerd worden aan routine vaccinaties
- Instelling voor op welke manier en hoe vaak zij worden herinnerd
- Notities van afspraken kunnen beheren
- Een schatting krijgen van wat de wachttijd is
- De mogelijkheid voor instant messaging
- De mogelijkheid om simpele vragen te stellen
- Vragen achterlaten buiten openingstijden
- Het kunnen versturen van foto's
- Het kunnen versturen van video's
- Het kunnen versturen van huidige locatie
- Media eenvoudig kunnen versturen

- Doormiddel van een enkele handeling kunnen bellen
- Contact direct van de dierenarts kunnen krijgen
- Eenvoudig kunnen doorgeven hoe het huisdier verzorgd wordt
- Kort kunnen doorgeven hoe het huisdier reageert op de nazorg
- Op basis van gestuurde informatie snel horen of het nodig is om langs te gaan of niet
- Gegevens van een kliniek bekijken
- Veel gestelde vragen bekijken
- Van een kliniek kunnen bekijken welke soort dieren behandeld worden
- Gegevens van eerdere behandelingen in kunnen zien
- Tarieven van een kliniek kunnen bekijken
- Toegang tot een informatie database
- Behandelingsopties voorgelegd krijgen
- De mogelijkheden voor thuisbehandelingen voorgelegd krijgen
- Op de hoogste gebracht worden lokale gevaren, zoals de griep
- Doormiddel van het kiezen van symptomen mogelijke ziekten uit te kunnen sluiten
- Beoordelingen over een kliniek kunnen bekijken
- Klinieken vinden die in de buurt zijn
- Terug kunnen lezen hoe de nazorg uitgevoerd moet worden
- In kunnen zien wat er voorafgaand van de behandeling van belang is
- Een beoordeling geven over een kliniek
- Gegevens van het huisdier bijhouden
- Details en historie van het huisdier delen met de dierenarts
- De mogelijkheid om symptomen aan te geven die het huisdier vertoont
- De mogelijke oorzaak van de symptomen aan te geven
- Geholpen worden bij het aangeven wat er aan de hand is met het huisdier
- Aan kunnen geven hoe ernstig de gebruiker denkt dat de situatie is
- De mogelijkheid om medicatie aan te vragen
- Het kunnen aanschaffen van medicinaal voedsel dat dierenartsen verkopen
- Aanbiedingen binnen klinieken inzien

5. PRODUCT OBJECTIVES

Door het vaststellen van de Product Objectives wordt het helder wat er uiteindelijk met de applicatie bereikt moet worden (Garrett, 2011). Het is van belang vast te leggen wat Cloudfarm5 met het product wil bereiken, zodat hier geen misverstanden over kunnen ontstaan.

Door deze doelen zo meetbaar mogelijk te maken kan er achteraf bepaald worden of het gewenste effect bereikt is. Er kan dan uitspraak gedaan worden of er sprake is van een succesvol verlopen project of niet.

Een van de doelen voor Cloudfarm5 is uiteraard draaien van omzet. Zonder omzet kan het bedrijf niet vooruit. Cloudfarm5 heeft gekeken naar mogelijkheden voor de klant om producten te kopen via de App. Op die manier kan de klant aan zijn producten komen en dient de App als medium tussen dierenartsen en diereneigenaren. Cloudfarm kan dan beroep doen op een deel van de omzet van de dierenarts.

Daarnaast wil Cloudfarm5 ook naamsbekendheid creëren voornamelijk voor de App PetBuzz.



ONTWERPRAPPORT

ONTWERPRAPPORT

PetBuzz

Raymond de la Croix

Datum: 09-04-2015

Versie 1

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	3
2.	INTERACTION DESIGN.....	4
2.1	MOCKUPS	4
3.	NAVIGATION DESIGN	25
3.1	JESSE JAMES GARRETT	25
3.2	DESIGN PRINCIPES	27
3.2.1	<i>iOS</i>	27
3.2.2	<i>Android</i>	28
3.3	FLOWCHARTS	28
4.	WIREFRAMES	31
5.	VISUAL DESIGN.....	56
5.1	JESSE JAMES GARRETT ZIJN METHODE BESTUDEREN	56
5.2	STYLE GUIDE ANDROID EN IOS BESTUDEREN	60
5.2.1	<i>Android</i>	60
5.2.2	<i>iOS</i>	66
5.3	ONDERZOCHE DESIGN PRINCIEPEN TOEPASSEN.....	67
5.4	STYLE GUIDE	70
	BIJLAGE A - VISUAL DESIGN.....	73

1. INLEIDING

In het ontwerprapport staan alle ontwerpen met betrekking tot de mobiele applicatie PetBuzz. Eerst zijn de User Needs omgezet naar User Stories, zodat deze aansluit bij de ontwikkel methode voor Scrum. Deze zijn van belang voor het ontwerpen van de interactie. De interactie wordt beschreven, maar ook visueel getoond ter verduidelijking van de beschrijving. Naast de interactie wordt ook de navigatie ontworpen. Dit alles wordt vervolgens verwerkt tot wireframes, waarmee het eerst prototype op gebaseerd wordt. Zie voor alle details het Scrumrapport. Het eerst prototype zal getest worden, voor de details hier van, zie het Testrapport. Na de eerste test zal een visueel ontwerp gemaakt worden, die gebaseerd is op de voorgaande onderdelen. De resultaten van de eerste test zullen direct verwerkt worden in het visueel design.

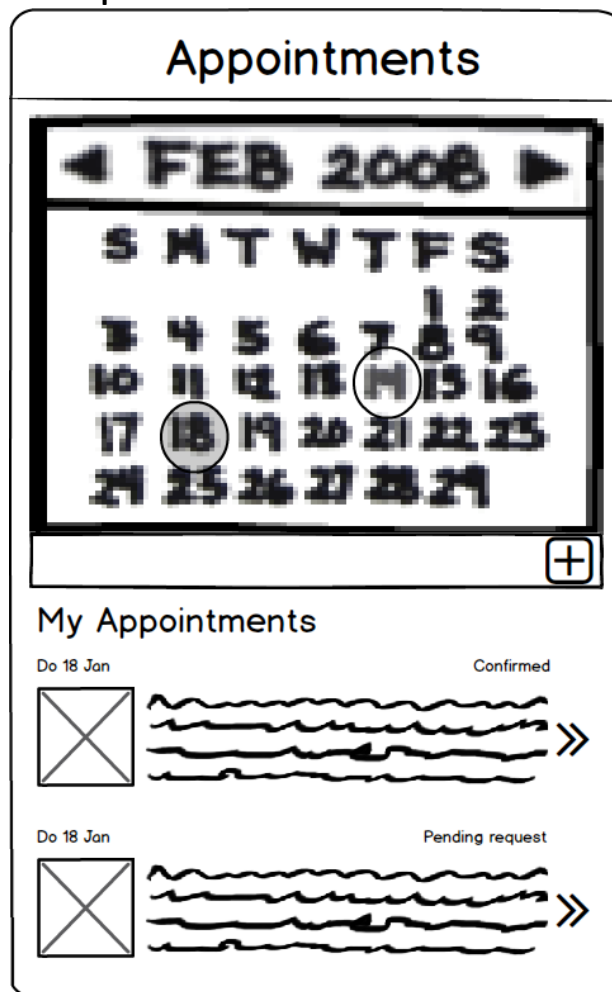
In hoofdstuk 2 staat het interactie ontwerp, in hoofdstuk 3 het navigatie ontwerp, in hoofdstuk 4 de wireframes en in hoofdstuk 5 het visual design.

2. INTERACTION DESIGN

Alle User Stories worden eerst verwerkt naar mockups, deze geven visueel weer welke interactie mogelijk is. In een enkele mockup kunnen meerdere User Stories verwerkt zijn. Bij elke mockup wordt alle mogelijke interactie beschreven en wordt er bijgehouden welke User Stories zijn verwerkt. Op deze manier worden er geen User Stories vergeten en is het eenvoudig terug te vinden welke User Story bij welke Interaction Design hoort.

2.1 Mockups

Mockup 1



User stories

1, 2

Korte omschrijving

Omdat beide User Stories gaan over afspraken, passen deze goed samen in mockups. De gebruiker kan hier een overzicht bekijken van zijn afspraken en deze vanuit hier beheren en een aanvraag starten.

Belang van gebruiker

Als meest aangevraagde feature is de manier van afspraken maken van groot belang voor de gebruiker. Dit zal het begin punt zijn van hun interactie voor het maken en beheren van afspraken.

Uitwerking prototype

De feature zal in het prototype volledig functioneren, met eventueel wat van te voren gemaakte afspraken voor het gemak van testen.

Interactie

In de kalender kan de gebruiker bladeren door maanden. Daarnaast kan hij dagen selecteren. Wanneer een dag geselecteerd waarop een afspraak staat ingepland, zal deze actief worden in de lijst met afspraken. De kalender omcirkeld de datums met een afspraak. De gebruiker kan op het + symbool klikken zodat hij een nieuwe afspraak kan aanvragen. De datum van de geselecteerde dag wordt alvast meegenomen, zodat de gebruiker deze dan niet opnieuw in hoeft te vullen.

Kalender

[1] De gebruiker klikt op pijltje naar rechts.

[2] Het systeem weergeeft een maand verder.

[1] De gebruiker klikt op het pijltje naar links.

[2] Het systeem weergeeft een maand terug.

[1] De gebruiker klikt op een datum met een afspraak.

[2] Het systeem focust op de desbetreffende afspraak in de afsprakkijst.

[1] De gebruiker klikt op het + symbool.

[2] Het systeem opent een nieuw scherm voor het maken van een afspraak met de datum ingevuld. (Mockup 2)

Lijst met afspraken

[1] De gebruiker klikt op een afspraak.

[2] Het systeem weergeeft alle informatie of die afspraak.

Mockup 2

New Appointment Request

Clinic

My fav Vet

Q

Prefered date

18

▼

Jan

▼

2015

▼

☐ Remind me

Pet

Felix

☒

Rex

☐

Blub

☐

☐

Symptoms

Help me pick

New symptom

+

Possible causes

Additional notes

Request appointment

User stories

1, 4, 5, 20

Korte omschrijving

Bij het aanvragen zijn er aan aantal gegevens die de gebruiker in moet vullen. Dit zijn onder andere de kliniek, datum, het huisdier en symptomen.

Belang van gebruiker

De gebruiker zal snel een afspraak aan willen kunnen vragen. Alle informatie die de dierenarts nodig zal hebben wordt hier gevraagd. Zo hoeft de gebruiker niet zelf te bedenken wat hij allemaal door moet geven en kan hij er doorheen worden geleid.

Uitwerking prototype

De interactie zal volledig functioneren.

Interactie

Om het de gebruiker makkelijker te maken zal zijn favoriete kliniek al ingevuld zijn. Zo kan de gebruiker deze stap vaak overslaan. Mocht het nodig zijn dan kan hij uit een lijst kiezen van zijn andere opgeslagen klinieken.

Zo kan hij altijd snel bij zijn gebruikelijke klinieken. Als hij nog geen favorieten heeft kan hij op zoek naar nieuwe klinieken. Op deze manier is de gebruiker zo veel mogelijk voorzien van een zo eenvoudig mogelijke interactie.

De gebruiker kan een datum aangeven waarop hij beschikbaar is. Deze wordt dan door de dierenarts bekeken en hierop ingespeeld. Dit versnelt mogelijk het proces van een afspraak maken. De dierenarts zal hiervoor wel nog een bevestiging moeten vragen bij de gebruiker. De gebruiker kan bij de datum aangeven of hij hiervoor een herinnering wilt ontvangen. Deze zal standaard uit staan, zodat hij niet overbodig lastig gevallen wordt.

Vervolgens kan de gebruiker een van zijn huisdieren kiezen, deze staat aangegeven met naam en foto, zodat deze gemakkelijk te herkennen zijn.

Wanneer de gebruiker geen foto voor het huisdier heeft gegeven, zal er een dummy plaatje zijn van het zelfde soort dier. Wanneer het de eerst afspraak is voor een huisdier en deze is nog niet toegevoegd, kan de gebruiker een nieuw huisdier toevoegen. Zo hoeft de gebruiker niet de interactie te verlaten en vanaf voor af aan te beginnen.

Daarna zal de gebruiker een lijst met symptomen kunnen opstellen, zodat de dierenarts gelijk in kan schatten hoe ernstig de situatie is. De gebruiker kan er voor kiezen om de symptomen uit te typen en toe te voegen, maar kan ook ondersteund worden in dit proces. Redelijk wat gebruikers gaven aan dat zij niet gemakkelijk konden verwoorden wat er met het huisdier mankeerde. Daarom kan de gebruiker ook voor kiezen om uit een lijst met symptomen te kiezen.

Tot slot heeft de gebruiker de mogelijkheid om nog een mogelijke oorzaak te formuleren. Dit kan de dierenarts helpen bij de diagnose. Daarnaast kan de gebruiker ook nog notities toevoegen, zodat hij verder alles wat hij nog kwijt wil kwijt kan. Deze informatie kan er voor zorgen dat het huisdier beter geholpen kan worden.

- [1] Het systeem vult het veld met de favoriete dierenarts.
- [2a1] De gebruiker wil bij deze dierenarts een afspraak maken dus laat het zo staan.
- [2b1] De gebruiker wil bij een andere dierenarts en zoekt in de lijst.
- [2b2] Het systeem verandert het veld.
- [2c1] De gebruiker wil opzoek naar een nieuwe dierenarts
- [2c2] Het systeem toont een de mogelijkheid voor het zoeken naar een nieuwe dierenarts. Mockup 3
- [3] Het systeem geeft de datum aan die actief was bij Mockup 1.
- [4a1] De gebruiker is het eens met de datum.
- [4b1] De gebruiker wil een andere datum en verandert deze.
- [4b2] Het systeem verandert het veld.
- [5] De gebruiker kiest of hij herinnerd wilt worden.
- [6] Het systeem zal dit verzoek verwerken.
- [7a] De gebruiker kiest een huisdier.
- [7b] De gebruiker voegt een nieuw huisdier toe. Mockup 5
- [8a1] De gebruiker vult het veld voor een nieuw symptoom en klikt op toevoegen.
- [8a2] Het systeem voegt deze toe aan de lijst. (herhaald zo vaak als nodig)
- [8b1] De gebruiker kiest er voor om geholpen te worden bij het uitkiezen.
- [8b2] Mockup 18
- [8b3] Het systeem voegt de symptomen toe aan de lijst.
- [9] De gebruiker kiest er voor om de velden mogelijke oorzaken en notities in te vullen of niet.
- [10] De gebruiker kiest voor versturen.
- [11] Het systeem verwerkt het verzoek en stuurt de gebruiker naar Mockup 9

Mockup 3

Find a vet

Name

Adres / postal code

Treated animal

Search vets

Current Location



pick vet

User stories

9, 10

Korte omschrijving

De gebruiker kan zoeken naar een dierenarts doormiddel van het zoeken op naam, adres, behandelde huisdieren of locatie.

Belang van gebruiker

De gebruiker wil een geschikte dierenarts kunnen vinden voor zijn huisdier. Het is belangrijk dat de gebruiker eenvoudig eentje kan vinden waar hij al over heeft gehoord of eentje die er in de buurt is. Daarnaast kan hij ook een korte beschrijving inzien met beoordeling van andere gebruikers. Zo kan de gebruiker beter inschatten of de dierenarts voor hem geschikt is.

Uitwerking prototype

Omdat er nog geen dierenartsen zijn die de App gebruiken zal deze

Interactie gesimuleerd worden met neppe dierenartsen. Zo kan er bij de gebruikers getest worden of zij op hun voorkeurs manier een dierenarts kunnen vinden.

Interactie

De gebruiker heeft de keuze om drie velden in te vullen. Geen van deze zijn vereist, maar helpt bij het zoeken naar dierenartsen. De gebruiker kan er ook voor kiezen om de map te centreren op zijn eigen locatie. Op deze manier kan hij zien welke dierenartsen er allemaal in de buurt zijn.

De gebruiker kan een dierenarts selecteren op de kaart. Hij krijgt dan een overzicht van gegevens van deze dierenarts. Als de gebruiker nog meer informatie wil zien kan hij dit opvragen.

[1a] De gebruiker vult de naam in.

[1b] De gebruiker vult een adres in.

[1c] De gebruiker kiest een type dier.

[2a] De gebruiker klikt op 'zoeken'.

[2b] De gebruiker klikt op 'huidige locatie'.

[3] Het systeem weergeeft de locatie met gevonden dierenartsen in de buurt.

[4] De gebruiker kiest een dierenarts

- [5] (optioneel) De gebruiker bekijkt meer informatie over de dierenarts. (Mockup 4)
 [6] De gebruiker bevestigt zijn selectie.
 [7] Het systeem gaat terug naar mockup 2.

Mockup 4

Super good Vet ! ☆

Opening hours *****

Monday - Friday	08:00 - 18:00
Saturday	12:00 - 16:00
Sunday	CLOSED

Contact information

We treat

Dogs	Horses
Cats	Fish
Lizards	Birds

Write / see reviews

Start live chat

Request Appointment at this vet

Call this vet

User stories

10, 11, 33

Korte omschrijving

De gebruiker kan een overzicht van de dierenarts bekijken. Hierin staan gegevens als openingstijden, contact informatie en behandelde dieren. De gebruiker kan ook beoordelingen bekijken en acties uitvoeren met betrekking tot de dierenarts

Belang van gebruiker

De gebruiker kan de hier gegevens bekijken die hij nodig heeft voor het vaststellen of een dierenarts geschikt is.

Uitwerking prototype

De informatie kan eenvoudige worden gesimuleerd. De mogelijkheid om een dierenarts toe te voegen aan favorieten zal functioneren.

Interactie

Het is voor de gebruiker mogelijk om een dierenarts toe te voegen aan zijn favorieten lijst. Hij kan dit doen door op het icoon hiervoor te klikken. Daarnaast kan hij hier een aantal andere interacties beginnen, zoals live chat en afspraken aanvragen. Daarnaast kan hij ook nog er voor kiezen om de dierenarts direct te bellen.

Favoriet

- [1] De gebruiker klikt op het icoon.
 [2] Het systeem laat zien dat hij is toegevoegd en verwerkt het door de app.

Live chat -> Mockup 9

Afspraak aanvragen -> Mockup 2

Dierenarts bellen

- [1] De gebruiker klikt op direct bellen.
 [2] Het systeem start de App voor bellen met het nummer van de dierenarts.

Mockup 5

Add a pet

Name

Take a picture

Choose a picture

Species

choose

Breed

choose

Date of Birth

01

▼

Januari

▼

2015

▼

Weight

As of

11

▼

March

▼

2015

▼

Additional notes

Save

User story

18

Korte omschrijving

De gebruiker kan hier een huisdier toevoegen. Hierbij kan hij alle gegevens invullen die relevant zijn voor een dierenarts.

Belang van gebruiker

De gebruiker kan zo eenvoudig gegevens over zijn huisdier bijhouden. Deze helpen bij het gebruik van de App en kan de communicatietijd verkorten.

Uitwerking prototype

Zal in zijn geheel functioneren.

Interactie

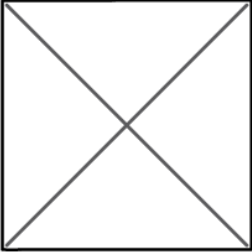
De gebruiker kan een naam invullen voor zijn huisdier en hierbij een foto toevoegen. Dit kan hij doen door een bestaande te kiezen of een nieuwe te maken.

Vervolgens kan hij invullen wat voor type dier het is en de dierenarts laten weten hoe oud hij is. Daarnaast is het gewicht ook nog van belang voor de dierenartsen. Hierbij wordt ook een datum ingevuld van wanneer dat gewogen is. Zo kan bepaald worden hoe recent dat is. Tot slot kan de gebruiker nog notities achterlaten over wat hij denkt dat nog verder van belang is.

- [1] De gebruiker vult een naam in voor het huisdier.
- [2a1] De gebruiker kiest voor foto maken.
- [2a2] Het systeem opent de camera functie.
- [2a3] De gebruiker maakt een foto.
- [2a4] Het systeem verwerkt de foto.
- [3a1] De gebruiker kiest voor foto kiezen.
- [3a2] Het systeem opent de telefoon galerij.
- [3a3] De gebruiker kiest een foto.
- [3a4] Het systeem verwerkt de foto.
- [4] De gebruiker kiest een type dier.
- [5] De gebruiker kiest ras.
- [6] (optioneel) De gebruiker vult het gewicht in en kiest de datum van wegen.
- [7] De gebruiker voegt notities toe.
- [8] De gebruiker kiest voor opslaan.

Mockup 6

Felix



Name

Felix

Species

Cat

Gender

Male

Breed

Brittish short hair

Date of Birth

06 June 2009

Weight

12lb as of 24 October 2014

Additional notes

Medical History

19 jan 2013 - Vaccine shot for ~~~~~

30 oct 2014 - Vaccine shot for ~~~~~

20 nov 2014 - Surgery for broken leg

Appointment History



Super good vet

02/03/15

>>



Super good emergeny vet

01/19/15

>>

Same other vet

44/44/44

User stories

7, 18, 24

Korte omschrijving

De gebruiker kan de gegevens van het huisdier ook bekijken. Hier kan hij ook informatie inzien of eerdere behandelingen.

Belang van gebruiker

De gebruiker kan zo eenvoudig gegevens over zijn huisdier inzien en bepalen of deze nog actueel genoeg zijn. Daarnaast kan hij hier zien waar het huisdier eerder voor behandeld is.

Uitwerking prototype

Zal in zijn geheel functioneren.

Interactie

De gebruiker kan er voor kiezen om het scherm aan te passen. Deze zal ongeveer gelijk zijn als Mockup 5, maar met ingevulde waarden.

Dit kan gedaan worden door op het bewerken icoon te klikken. Daarnaast kan de gebruiker op een afspraak klikken om de details hiervan te bekijken. Wanneer er nog geen eerdere medische historie bekend is zal het systeem die aangeven.

- [1] De gebruiker klikt op het bewerken icoontje.
- [2] Het systeem maakt de gegevens aanpasbaar.
- [3] De gebruiker verandert wat nodig is.
- [4] De gebruiker kiest voor opslaan.
- [5] Het systeem verwerkt het.

Mockup 7

Emergency

Clinic



Pet

Felix

Rex

Blub

☒

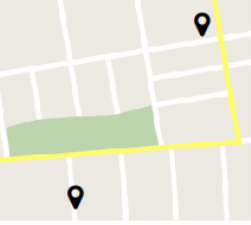
☐

☐

What happened?



Let us know how soon you'll be here



Locate me

2.8 miles

Appr. 15 minutes by car

I'm on my way

User story

30

Korte omschrijving

Wanneer de gebruiker een spoedafspraak wil maken kan hij dit doen in een zo kort mogelijk durende interactie.

Belang van gebruiker

De gebruiker kan door alleen de nodige informatie te delen snel aan de dierenarts doorgeven dat hij er aan komt. Zo kan de dierenarts zich voorbereiden en kan het huisdier zo spoedig mogelijk geholpen worden

Uitwerking prototype

Zal functioneren met gesimuleerde gegevens.

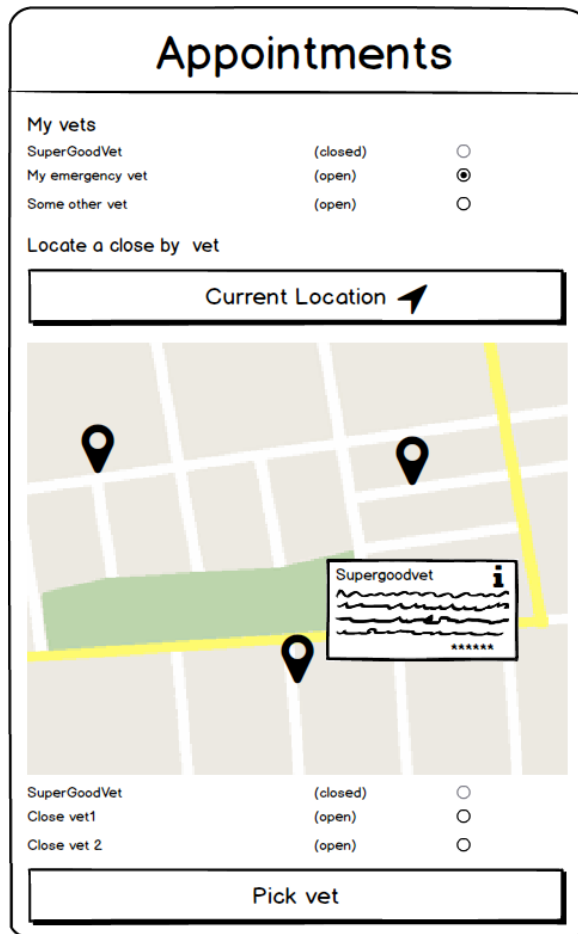
Interactie

De gebruiker zal eerst een dierenarts moeten kiezen. Dit gebeurt op zelfde

manier als in Mockup 2. Om de gebruiker zo goed mogelijk te helpen wordt eerst gekozen voor de favoriete dierenarts. Mocht deze gesloten zijn op dat moment dan wordt de favoriete nood dierenarts gekozen. Wanneer dit niet de dierenarts zijn die de gebruiker wilt, dan kan hij ook zoeken naar een nieuwe dierenarts. Dit zal min of meer gelijk zijn aan Mockup 3, maar iets wel iets anders, omdat de gebruiker nu op basis van andere criteria een dierenarts zal uitkiezen. De gebruiker kan hier kort aangeven wat er gebeurd is en vervolgens zijn eigen locatie zoeken. Vervolgens kan de gebruiker dan bekijken hoe lang het zal duren voordat het duurt dat hij bij de dierenarts is.

- [1a] De gebruiker kiest een dierenarts uit de lijst.
- [1b] De gebruiker zoekt een nieuwe dierenarts. (Mockup 8)
- [2] De gebruiker kiest een huisdier.
- [3] De gebruiker beschrijft wat er gebeurd is.
- [4] De gebruiker bepaald zijn locatie.
- [5] Het systeem geeft aan hoe ver de dierenarts is.
- [6] De gebruiker laat weten dat hij onderweg is.
- [7] Het systeem begint een chat met deze informatie. (Mockup 9)

Mockup 8



User story

30

Korte omschrijving

De gebruiker kan nu op minder criteria kunnen zoeken, zodat hij sneller kan bepalen welke dichtbij gelegen dierenarts hij wil bezoeken.

Belang van gebruiker

Wanneer de gebruiker bij een noodgeval een zo snel mogelijk naar een dierenarts wil is het van belang dat hij zo snel mogelijk dit kan laten weten. Daarom zal de gebruiker zo snel mogelijk een dierenarts moeten uitkiezen.

Uitwerking prototype

Zal functioneren met gesimuleerde gegevens.

Interactie

De gebruiker zal kunnen kiezen

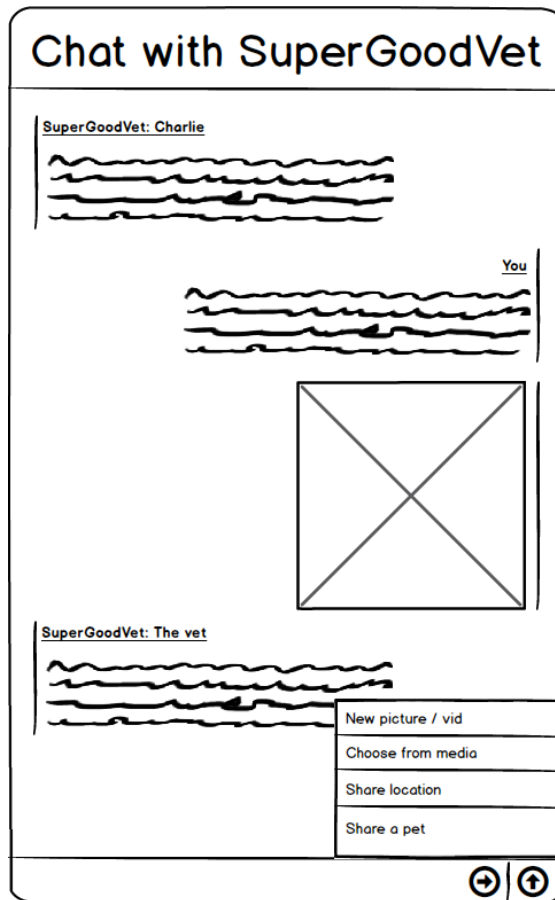
uit zijn eigen dierenartsen, maar ook die gevonden zijn op de kaart. De gebruiker kan hier zien of de kliniek geopend is of gesloten. Hij kan ook zijn lijst met eigen dierenartsen bekijken, omdat hij misschien uit haast op het zoeken icoon heeft geklikt. De gebruiker kan de kaart centreren op zijn eigen locatie, zodat hij de dierenartsen ziet in de buurt. Als de gebruiker eentje gekozen heeft kiest hij om dit te bevestigen.

[1a] De gebruiker kiest een van zijn dierenartsen.

[1b] De gebruiker zoekt een dierenarts in de buurt.

[2] De gebruiker bevestigt.

Mockup 9



User stories

12, 14, 15, 16, 17, 19, 24, 28, 29, 30

Korte omschrijving

De gebruiker kan hier live chatten met de kliniek. Het is het toegangspunt voor alle directe communicatie tussen de gebruiker en de kliniek.

Belang van gebruiker

De live chat biedt de gebruiker de mogelijkheid om van alles te delen met de dierenarts. Daarnaast kan hij hier ook alle informatie vragen wat hij wil. De chat kan vanuit meerdere plekken in de App gestart worden met verschillende informatie. Zo wordt de chat bijvoorbeeld gestart via de nood afspraak interactie, met de informatie dat hoe snel de gebruiker bij de dierenarts zal zijn en de dierenarts kan dan weer laten weten dat hij zich gaat voorbereiden. De gebruiker kan ook

Media delen met de dierenarts. Zo kan hij een foto of video sturen, zodat de dierenarts goed kan zien wat er aan de hand is. Daarnaast is het ook nog mogelijk om een huisdier te delen. Het systeem stuurt dan een referentie naar het huisdier naar de dierenarts, zodat hij alle informatie kan bekijken dat nodig is.

Uitwerking prototype

Zal functioneren met gesimuleerde gegevens.

Interactie

De gebruiker kan hier verschillende dingen doen. Hij kan gewoon tekst versturen door dit te typen en te versturen. De gebruiker kan er ook voor kiezen om een aantal dingen te delen. Dit kan bijvoorbeeld het sturen van een foto of huisdiergegevens zijn. Daarnaast is het ook mogelijk om op de naam van de kliniek te klikken om gegevens te bekijken de kliniek.

- [1] De gebruiker typt tekst.
- [2] De gebruiker klikt op versturen.
- [3] Het systeem verstuurd het bericht.
- [4] De dierenarts reageert.
- [5] Het systeem toont het bericht aan de gebruiker.

- [1] De gebruiker kiest voor delen.
- [2] De gebruiker kiest bestaande media delen.
- [3] Het systeem toont de telefoon galerij.
- [4] De gebruiker kiest een foto of video.
- [5] Het systeem stuurt de foto of video via de chat.

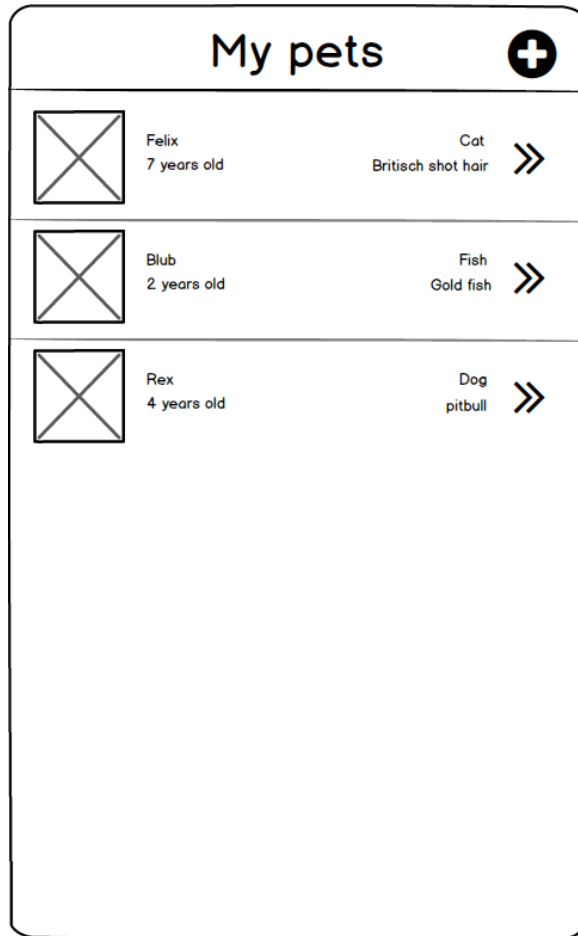
- [1] De gebruiker kiest delen.
- [2] De gebruiker kiest nieuwe media.
- [3] Het systeem opent de camera.
- [4] De gebruiker maakt een foto of video.
- [5] Het systeem stuurt de foto of video via de chat.

- [1] De gebruiker kiest delen.
- [2] De gebruiker kiest locatie delen.
- [3] Het systeem verstuurd de huidige locatie van de gebruiker.

- [1] De gebruiker kiest delen.
- [2] De gebruiker kiest huisdier delen.
- [3] Het systeem stuurt alle informatie over het huisdier.

- [1] De gebruiker kiest voor symptomen lijst opstellen.
- [2] Mockup 18.
- [3] Het systeem stuurt de lijst met symptomen in de chat.

Mockup 10



User stories

6, 7, 18

Korte omschrijving

Een overzicht van alle huisdieren die de gebruiker heeft toegevoegd.

Belang van gebruiker

De gebruiker kan hier de informatie van zijn huisdier bekijken, maar kan er hier ook een toevoegen.

Uitwerking prototype

Zal in zijn geheel functioneren.

Interactie

De gebruiker kan op een huisdier klikken om de gegevens van dat huisdier te bekijken. De gebruiker kan hier ook een huisdier verwijderen, mocht dat nodig zijn. Daarnaast kan de gebruiker hier ook huisdieren toevoegen, door op het + symbool te klikken.

[1] De gebruiker klikt op het + symbool.

[2] Mockup 5

[1] De gebruiker klikt op een huisdier.

[2] Mockup 6.

Mockup 11

User stories

6, 7, 21

Korte omschrijving

De gebruiker kan hier zien wat voor een afspraak de voor- en nabehandeling is. Daarnaast kan hij ook zien welke medicatie nodig is en deze bestelling indien nodig. Zo kan hij het huisdier optimaal voorbereiden op de behandeling.

Belang van gebruiker

Wanneer de gebruiker weet wat hij allemaal moet doen vooraf van de behandeling, heeft de behandeling een hogere kans op slagen. Daarnaast geeft de interactie voor het aanvragen van medicatie de gebruiker de mogelijkheid om dit eenvoudig te doen.

Uitwerking prototype

Zal functioneren met gesimuleerde gegevens.

Interactie

De gebruiker kan hier inlezen wat zijn instructies zijn. Daarnaast kan hij medicatie bestellen die nodig/aangeraden zijn. De gebruiker kan op een medicijn klikken om hier meer informatie over te bekijken. Daarnaast kan hij op een knop drukken om de medicatie aan te vragen.

[1] De gebruiker klikt op het plaatje van een medicijn.

[2] Het systeem geeft informatie over het product.

[1] De gebruiker klikt op 'aanvragen'.

[2] Het systeem voegt het medicijn toe aan een lijstje in Mockup 13.

The mockup is titled "Pre/post-treatment" and is divided into two main sections: "Pre-treatment" and "Post-treatment". Each section contains a large rectangular area with a black waveform pattern, resembling an ECG. Below each waveform area is a section labeled "Meds" which contains three identical columns. Each column has a placeholder labeled "Medsname" above a square icon with a diagonal cross, and a "Request" button below the icon.

Mockup 12

Settings

Push notifications

Email Notifications

Receive notifications for

Appointments	☒ Email	☐ Push	10 minutes in advance
Pre-treatment	☐ Email	☒ Push	1 hour in advance
Post-treatment	☒ Email	☐ Push	30 minutes in advance
medication pickup	☒ Email	☒ Push	

User stories

8, 17, 32

Korte omschrijving

Het is voor de gebruiker mogelijk om in te stellen hoe, waarvoor en wanneer hij herinnerd.

Belang van gebruiker

De gebruikers willen zelf de instellingen voor herinneringen kunnen bepalen. Zo kunnen zij naar hun eigen wens instellen hoe, waarvoor en wanneer zij hiervoor herinnerd worden.

Uitwerking prototype

Zal niet functioneren, omdat er geen werkelijke afspraken zijn in de testfase.

Interactie

De gebruiker zal instellingen kunnen wijzigen zoals dat in vrijwel alle Apps werkt. De gebruiker heeft de mogelijkheid om push berichten

te ontvangen op zijn telefoon en om deze toegestuurd te krijgen via de mail. Dit kan hij per soort herinnering instellen. Bij sommige herinneringen kan hij ook bepalen hoe lang van te voren hij dit wil ontvangen.

- [1] De gebruiker kiest een type herinnering dat hij wilt wijzigen.
- [2] De gebruiker vinkt aan of hij email en/of push berichten wilt ontvangen.
- [3] De gebruiker kiest indien nodig aan wanneer hij herinnerd wilt worden.
- [4] Het systeem verwerkt de voorkeuren.

Mockup 13
User stories
21

Korte omschrijving

Wanneer de gebruiker medicatie dat op recept moet aangevraagd worden kan hij dat doen via de App. Hij kan zoeken naar bepaalde medicatie en dit bij een dierenarts aanvragen.

Belang van gebruiker

De gebruiker kan zo eenvoudig zoeken naar medicatie voor zijn huisdier, zonder dat hij eerst langs hoeft te gaan of te bellen naar de kliniek.

Uitwerking prototype

Zal functioneren met gesimuleerde gegevens.

Interactie

De gebruiker kan zoeken naar medicatie doormiddel van naam.

Er is opzettelijk gekozen om de gebruiker niet te laten bladeren door medicatie, omdat medicatie normaal gesproken alleen op recept wordt uitgeschreven. Wanneer de gebruikers alles zouden bekijken kunnen ze van alles aanvragen en dit zou de dierenartsen overbodig werk kunnen geven.

De gebruiker kan informatie van een gevonden product bekijken door er op te klikken. Hij kan producten toevoegen en verwijderen van zijn lijstje door op de - en + symbolen te klikken. De gebruiker kan wanneer hij klaar is een dierenarts kiezen om deze bij aan te vragen.

- [1] De gebruiker zoekt een product
 - [2] De gebruiker klikt op het + symbool.
 - [3] Het systeem plaatst het product in het overzicht.
 - [4] (Optioneel) De gebruiker klikt op het – symbool als dat nodig is.
 - [5] De gebruiker kiest een dierenarts.
 - [6] De gebruiker klikt op aanvragen.
 - [7] Het systeem stuurt een bericht in de chat van de kliniek met het verzoek.
- (Mockup)

Request Medication

Search
Eps

Epsiprantel 50ml

Epsiprantel 200ml

Epsiprantel 100ml

Epsiprantel 150ml

Overview

Epsiprantel 200ml

Count: 2

Clinic
My fav Vet

Request

Mockup 14

Browse products

Categories

Select a species ▼

Food>>

Litter>>

Toys>>

Scratch-posts>>

User stories

22, 23

Korte omschrijving

Voor het bestellen van producten kan de gebruiker dat ongeveer het zelfde doen als in Mockup 13. De gebruiker heeft echter ook nog de mogelijkheid om door categorieën te bladeren.

Belang van gebruiker

De gebruiker kan op deze manier op zoek naar producten. Wanneer hij niet weet wat hij precies zoekt kan hij ook bladeren en verschillende producten vergelijken.

Uitwerking prototype

Zal functioneren met gesimuleerde gegevens.

Interactie

De gebruiker kan eerst een type dier

Kiezen zodat de resultaten gefilterd worden op allen die producten die voor het type dier geschikt zijn. De gebruiker kan zoals in Mockup 13 op zoek naar producten of bladeren. Hij kiest dan voor een categorie, wat opnieuw een lijst met producten toon.

- [1] De gebruiker kiest een type dier.
 - [2] Het systeem filtert de resultaten.
 - [3] De gebruiker kiest een categorie.
 - [4] De gebruiker kiest eventueel een subcategorie.
 - [5] Het systeem toont de producten
 - [6] De gebruiker kiest een product.
 - [7] Het systeem toont informatie over het product.
 - [8] De gebruiker klikt op toevoegen.
 - [9] Het systeem toont het overzicht.
 - [10] De gebruiker kiest een dierenarts.
 - [11] De gebruiker klikt op bestellen.
 - [12] Het systeem stuurt een bericht in de chat van de kliniek met het verzoek.
- (Mockup 9)

Mockup 15
User stories
26

Korte omschrijving

De gebruiker kan hier voor een bepaald huisdier symptomen invullen. Het systeem zoekt dat ziektes die bij dat type dier voorkomen met de genoemde symptomen.

Belang van gebruiker

De gebruiker kan eenvoudig kijken wat er aan de hand is met zijn huisdier. Zo kan hij snel zien of het nodig is om actie te ondernemen. Daarnaast kan hij zich informeren met hoogwaardige informatie en niet zomaar alles dat te vinden is op internet.

Uitwerking prototype

Zal functioneren met gesimuleerde gegevens.

Symptom checker

Pet

Felix Rex Blub

Symptoms

New symptom +

Illnesses with these symptoms

Flue >>

Flue >>

Flue >>

Interactie

De gebruiker kiest om welk huisdier het gaat, zodat het systeem kan de mogelijke ziektes kan uitfilteren op alleen dat type dier. Vervolgens stelt de gebruiker een lijst met symptomen samen, net als dat gebeurt in Mockup 2. Het systeem toont dan alle matches. De gebruiker kan deze dan bekijken in Mockup 16.

[1] De gebruiker kiest een huisdier.

[2] De gebruiker stelt een lijst met symptomen op.

[3a1] Het systeem toont ziektes met de ingevulde symptomen.

[3a2] De gebruiker kiest een ziekte. (Mockup 16)

[3b1] Het systeem vindt geen ziekte en geeft dat aan met de optie om een chat te starten met een dierenarts.

[3b2] Wanneer de gebruiker besluit een chat te starten doet hij dat en wordt er een chat gestart met symptomen. (Mockup 9)

Flu	
description	
Symptoms	
Causes	
Treatments	
Pictures	
Pet	Felix Rex Blub might have this illness
Contact	My fav Vet In chat

32

De gebruiker kan een overzicht van gegevens over de ziekte bekijken. Wanneer er een overkomende ziekte is ontdekt, kan hij dit aangeven en een chat starten.

De gebruiker kan aan de hand van de informatie beoordelen of hij met zijn huisdier langs de dierenarts moet, zonder eerst contact te hoeven zoeken met de kliniek.

Zal functioneren met gesimuleerde gegevens.

De gebruiker kan foto's bekijken van de

ziekte als die aanwezig zijn. Als hij heeft besloten kiest hij een huisdier en een kliniek. Dan kan hij een chat starten waarbij aangegeven wordt welke symptomen er vertoond worden en wat mogelijk de ziekte kan zijn.

- 22

Mockup 17
User stories
26

Korte omschrijving

Door aan te geven van de gebruiker zijn locatie kan het systeem aangeven of er dingen zijn waar de gebruiker op moet letten.

Belang van gebruiker

De gebruiker kan zo op de hoogte blijven van gevaren. Zo kan hij maatregelen nemen om te voorkomen dat zijn huisdier bijvoorbeeld de griep krijgt.

Uitwerking prototype

Zal functioneren met gesimuleerde gegevens.

Interactie

De gebruiker vult een locatie in of laat de kaart centreren op zijn eigen locatie.

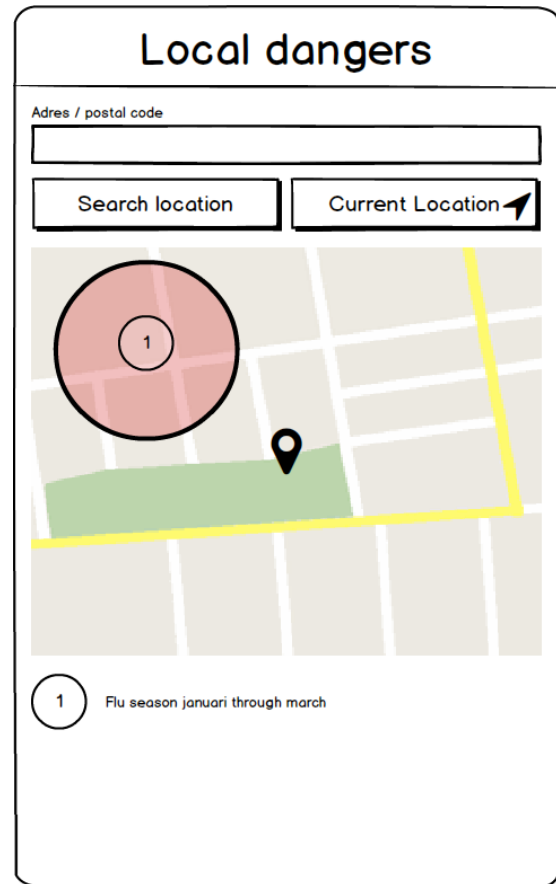
Het systeem laat dan zien of er dingen zijn in de omgeving waar hij rekening mee moet houden.

[1a] De gebruiker vult een adres in en klikt op zoeken.

[1b] De gebruiker klikt op 'huidige locatie'.

[2] Het systeem centreert de kaart.

[3] Het systeem geeft aan of er lokale gevaren zijn.



Mockup 18

Symptom selection

Species

Breed

Common symptoms

Sneezing

Not eating

Urinating in the house

Symptom

Symptom

Symptom

Symptom

Symptom

Search for more symptoms

sleep

Not sleeping

Sleeping a lot

Your selected symptoms

Sneezing

Not eating

Urinating in the house

Confirm

User stories

20

Korte omschrijving

Wanneer de gebruiker moeite heeft met het uitkiezen van symptomen kan hij kiezen uit een aantal veel voorkomende of nog naar andere zoeken.

Belang van gebruiker

Sommige gebruikers gaven aan dat zij het moeilijk vonden om te verwoorden wat er mis is met het huisdier. De veel voorkomende symptomen kunnen de gebruiker helpen bij het opstellen van een symptomen licht.

Uitwerking prototype

Zal functioneren met gesimuleerde gegevens.

Interactie

De gebruiker kiest eerst om wat voor een dier het gaat. Deze

waarden zouden eventueel al ingevuld kunnen zijn aan de hand van een gekozen huisdier. Vervolgens kan de gebruiker kiezen uit een aantal symptomen. De gebruiker kan deze toevoegen door op het + symbool te klikken. Als de gebruiker niet de juiste symptoom kan vinden kan hij ook zoeken. Als hij een verkeerde symptoom heeft gekozen of hij ziet een betere, kan hij er een weg halen door op het – symbool te klikken.

- [1] De gebruiker kiest het type dier en ras.
- [2] De gebruiker kiest symptomen uit de lijst.
- [3] Het systeem voegt de symptomen toe aan geselecteerde symptomen.
- [4] De gebruiker zoekt overige symptomen.
- [5] Het systeem geeft de gevonden symptomen aan.
- [6] De gebruiker kiest de nodige symptomen uit.
- [7] Het systeem voegt de symptomen toe aan geselecteerde symptomen.
- [8] De gebruiker kiest voor bevestigen.
- [9] Het systeem voegt de lijst toe in de vorige interactie.

3. NAVIGATION DESIGN

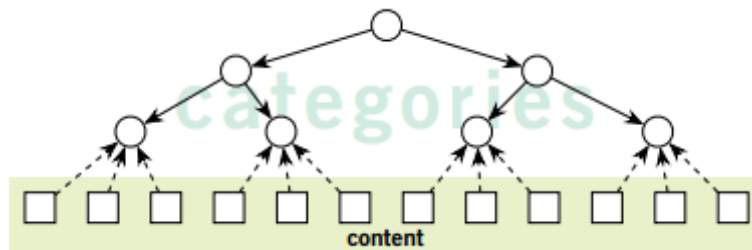
Door de mockups is al een redelijk beeld gevormd over welke interacties aan elkaar gelinkt zijn. De samenhang van deze interactie kan bekeken worden en beoordeeld worden of deze voldoet aan een goed samenhangende navigatie structuur. Daarnaast wordt er gekeken naar de theorie van Jesse James Garrett en de design principes van iOS en Android.

3.1 Jesse James Garrett

Voordat dit vast gesteld wordt, wordt er eerst nog gekeken naar de informatie structuur, zoals deze beschreven is door Jesse James Garrett. Hierbij wordt de content van de applicatie geanalyseerd en zal deze verdeeld moeten worden in categorieën en subcategorieën. Jesse James Garrett beschrijft twee manieren om dit te doen, bottom-up of top-down.

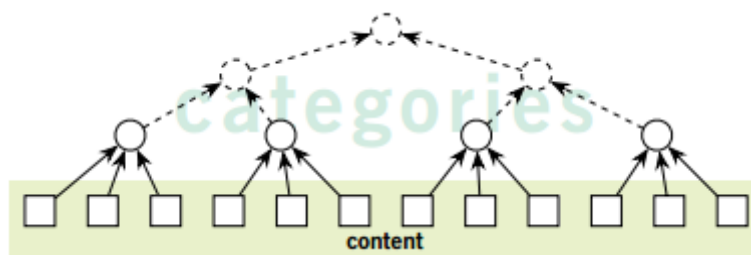
Het doel van de structuur is het zo indelen van de content en functionaliteit van de App, zodat de gebruiker op eenvoudige en logische manier door de App kan navigeren.

Geen van beide is het beste en ze hebben allebei hun nadeel. Wanneer er van top-down geredeneerd wordt, wordt de content vanaf het breedste punt mogelijk steeds specifieker gemaakt. De categorieën worden bepaald aan de hand van de User Needs en Site Objectives. Het nadeel hiervan is dat er soms details over het hoofd gezien kunnen worden.



Top-down structuur

Bij een bottom-up structuur wordt alle content bekeken en deze ingedeeld in verschillende subcategorieën, die opnieuw worden ingedeeld in hoofd categorieën. Deze worden bepaald door de Content Requirements en Functional Requirements. Het nadeel hiervan is dat de content zo precies wordt gepast dat de Applicatie niet meer flexibel kan werken.



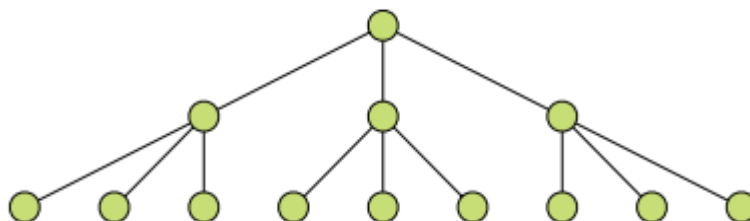
Bottom-up structuur

Omdat de App voornamelijk uit gegenereerde content bestaat wordt er gekozen voor een top-down structuur. Hierbij is het belangrijk dat de User Needs in de gaten gehouden moeten worden. Dit is eenvoudig te doen, omdat alle User Needs zijn gekoppeld aan de User Stories en deze opnieuw aan de Interaction design. De structuur zal bepaald worden aan de hand van de hand van de User Stories en de het belang van de gebruiker voor de specifieke User Story.

Daarnaast wordt er ook nog een specifiekere structuur gekozen om helder te krijgen hoe de gebruiker door de App zal navigeren. Jesse James Garrett behandelt vier verschillende structuren; Hiërarchisch, Matrix, Organisch en sequentie.

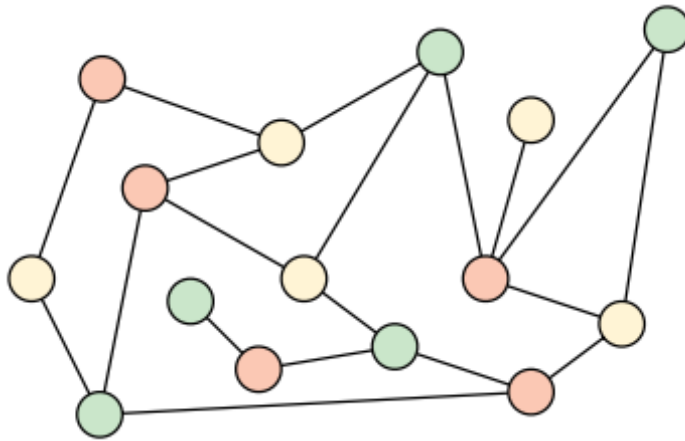
De Matrix en sequentie passen niet goed bij de User Stories. Een Matrix structuur is bedoeld voor grote hoeveelheden gelijke informatie, waar synchroon door genavigeerd kan worden. Sequentie biedt alleen maar een enkele richting van navigeren, zonder zijpaden.

De Applicatie heeft wel overeenkomsten met een Hiërarchisch en Organische structuur. Veel wensen van gebruiker zijn zijstappen in andere wensen. Zo kan de gebruiker bijvoorbeeld gegevens van een kliniek bekijken tijdens het aanvragen van een afspraak. Zodat hij niet het maken van de afspraak hoeft te annuleren om nog eens de gegevens van de kliniek in te kunnen zien.



Hiërarchische structuur

De Hiërarchische structuur zal aanwezig zijn in de globale navigatie door de App. Deze leidt de gebruiker door de verschillende pagina's tot hij zijn doel heeft bereikt.



Organische structuur

Daarnaast heeft de App ook de Organische structuur in de vorm van mini navigatie, waarbij hij tijdens een taak iets uit kan voeren op een andere pagina, dat de taak eenvoudiger maakt.

3.2 Design principles

iOS en Android hebben zo allebei hun eigen ideeën voor mobiel ontwerp. Voor PetBuzz zal er maar een enkele App ontwikkeld die voor alle platforms moet werken. De keuze hiervoor ligt in de ontwikkel methode binnen Cloudfarm5. Beide principes worden bekeken en de best passende zal worden gekozen voor de PetBuzz.

3.2.1 iOS¹

iOS biedt ontwerper drie verschillende typen navigatie. Hiërarchisch, Flat en Content- or experience-driven. Hierbij geeft iOS aan dat binnen de drie structuren gecombineerd kan worden.

Hiërarchisch biedt de gebruiker de mogelijkheid om een enkele keuze te maken per scherm om te navigeren. De gebruiker al stappen terug moeten doen, of helemaal opnieuw moeten beginnen, wanneer hij op zoek wilt naar iets anders.

Bij Flat navigatie kan de gebruiker altijd direct wisselen tussen elke primaire categorie. Dit heeft echter wel een maximum van 5 categorieën. iOS geeft zijn eigen App Store aan als een goed voorbeeld hiervan.

Tot slot noemt iOS ook nog Content- or Experience driven navigatie. Waarbij de navigatie gelijk is als dat van de organische structuur van Jesse James Garrett.

¹ Apple. (n.d.). *Navigation*. Retrieved from iOS Human Interface Guidelines: https://developer.apple.com/library/ios/documentation/UserExperience/Conceptual/MobileHIG/Navigation.html#//apple_ref/doc/uid/TP40006556-CH53-SW1

3.2.2 *Android*²

Android geeft ook drie verschillende manieren aan om te navigeren. Bij Android zijn dit Fixed tabs, Spinners en Navigation drawers. In tegenstelling tot iOS geeft Android aan dat deze drie juist niet gecombineerd moeten worden.

Fixed tabs geven de gebruiker toegang tot elke primaire categorie, net als bij het flat navigatie van iOS. Bij Android is het limiet drie verschillende tabs. Android raad dit aan om te gebruiken wanneer;

- Je verwacht dat je gebruikers niet vaak wisselen tussen schermen.
- Je maximaal drie verschillende categorieën hebt.
- Je wilt dat je gebruikers heel bewust zijn van de andere categorieën.

Spinners zijn een drop-down menu dat de gebruiker de mogelijkheid geeft om te wisselen tussen categorieën. Android raad dit aan om te gebruiken wanneer;

- Je geen schermruimte op wil geven voor de navigatie.
- Je wilt dat de gebruiker kan wisselen tussen verschillende weergaven voor de zelfde set informatie.

Tot slot noemt Android de Navigation Drawer. Dit is een menu dat over de App ingeschoven kan worden. Het geeft toegang tot een groot aantal verschillende categorieën en is toegankelijk door de gehele App. Android raad dit aan om te gebruiken wanneer;

- Je geen schermruimte op wil geven voor de navigatie.
- Je veel verschillende categorieën hebt.
- Je toegang wil bieden tot subcategorieën.
- Je veel verschillende categorieën wilt bieden die niet direct iets met elkaar te maken hebben.
- Je diepe navigatie structuren hebt.

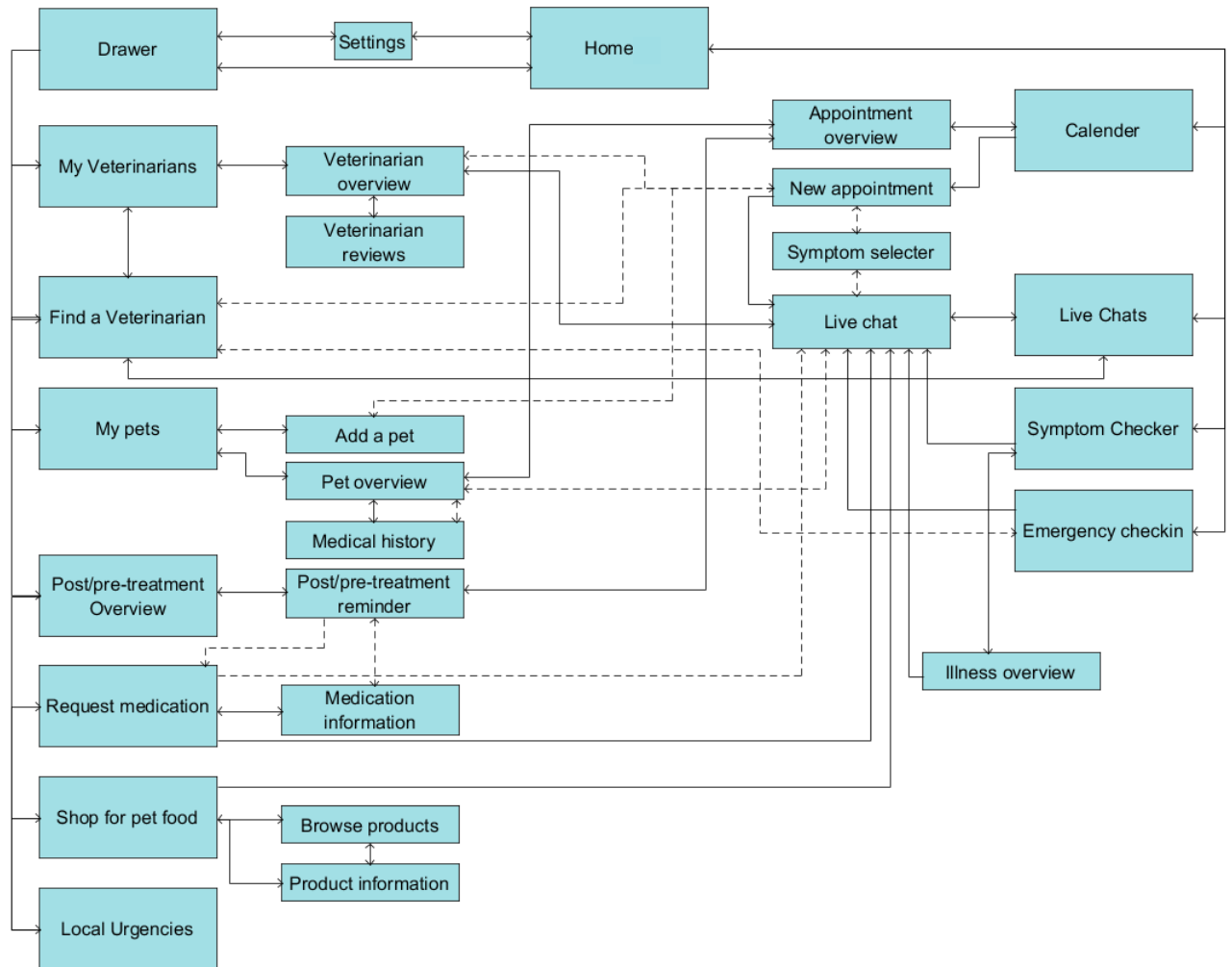
3.3 Flowcharts

Doordat de interactie veel mogelijkheden biedt om tussen verschillende weergaven te navigeren lijkt een organische structuur het meest logisch. De App zal echter ook een manier bieden voor hiërarchisch navigeren.

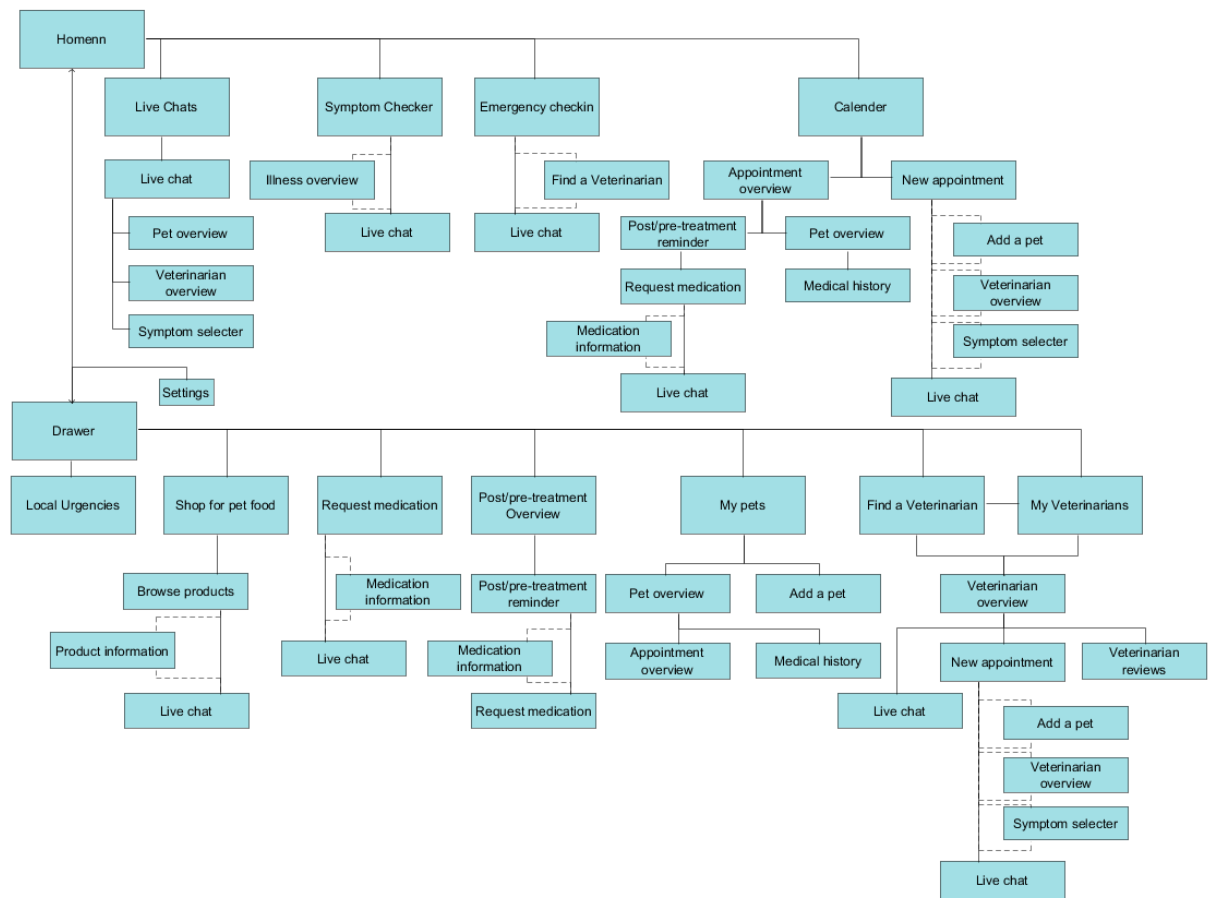
De App zal veel verschillende interacties bieden en zal daarom ook veel verschillende categorieën hebben. Om dit overzichtelijk te houden is de Navigation Drawer een goede oplossing. Dit is de enige genoemde manier van navigeren tussen veel verschillende weergaven, zonder dat het in de weg zit. Daarnaast zal het de gebruiker altijd mogelijk maken om naar elk begint punt van een interactie te gaan, van waar dan ook in de App.

² Google. (n.d.). *App Structure*. Retrieved from Android developers:
<http://developer.android.com/design/patterns/app-structure.html>

Voor beide structuren zijn flowcharts gemaakt. De Organische structuur geeft goed aan hoe de App samenhangt en welke weergave aan elkaar gerelateerd zijn. De hiërarchische structuur geeft inzicht in hoe de gebruiker stapsgewijs de App zal gebruiken.



Organische weergave structuur.

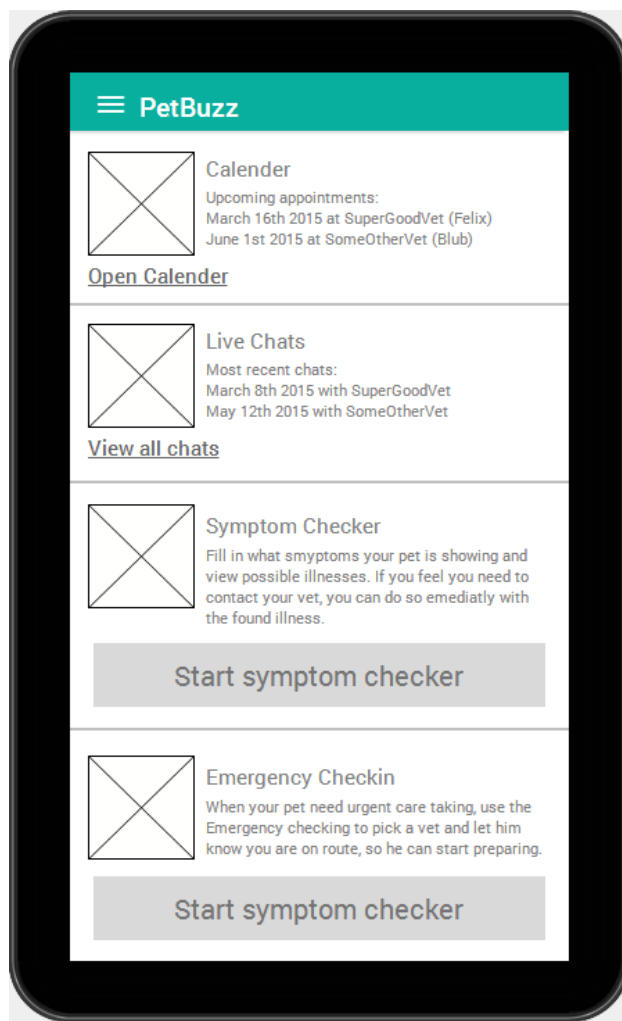


Hiërarchische structuur

4. WIREFRAMES

De wireframes zullen visueel de structuur van de schermen in de App weergeven. Daarnaast is erbij ook rekening gehouden met welke content er precies in de schermen zal staan. Dit is omdat er nog niet eerder naar gekeken is naar de content design zoals die voor komt in de theorie van Jesse James Garrett. De reden dat deze minder aandacht krijgt dan normaal gesproken, is omdat er weinig content in de App aanwezig is. Bijna alle content zal worden gegenereerd door gebruikers. Wel is het van belang om te weten welke informatie waar terecht komt.

Home



Het home Scherm zal de gebruiker toegang geven tot vier belangrijke functies uit de App. De kalender functie voor het maken en beheren van afspraken is al meest gevraagde functie essentieel op het home scherm.

Daarnaast speelt de live chat ook een belangrijke rol in de App. Dit is het communicatie punt tussen de huisdiereigenaren en hun dierenartsen.

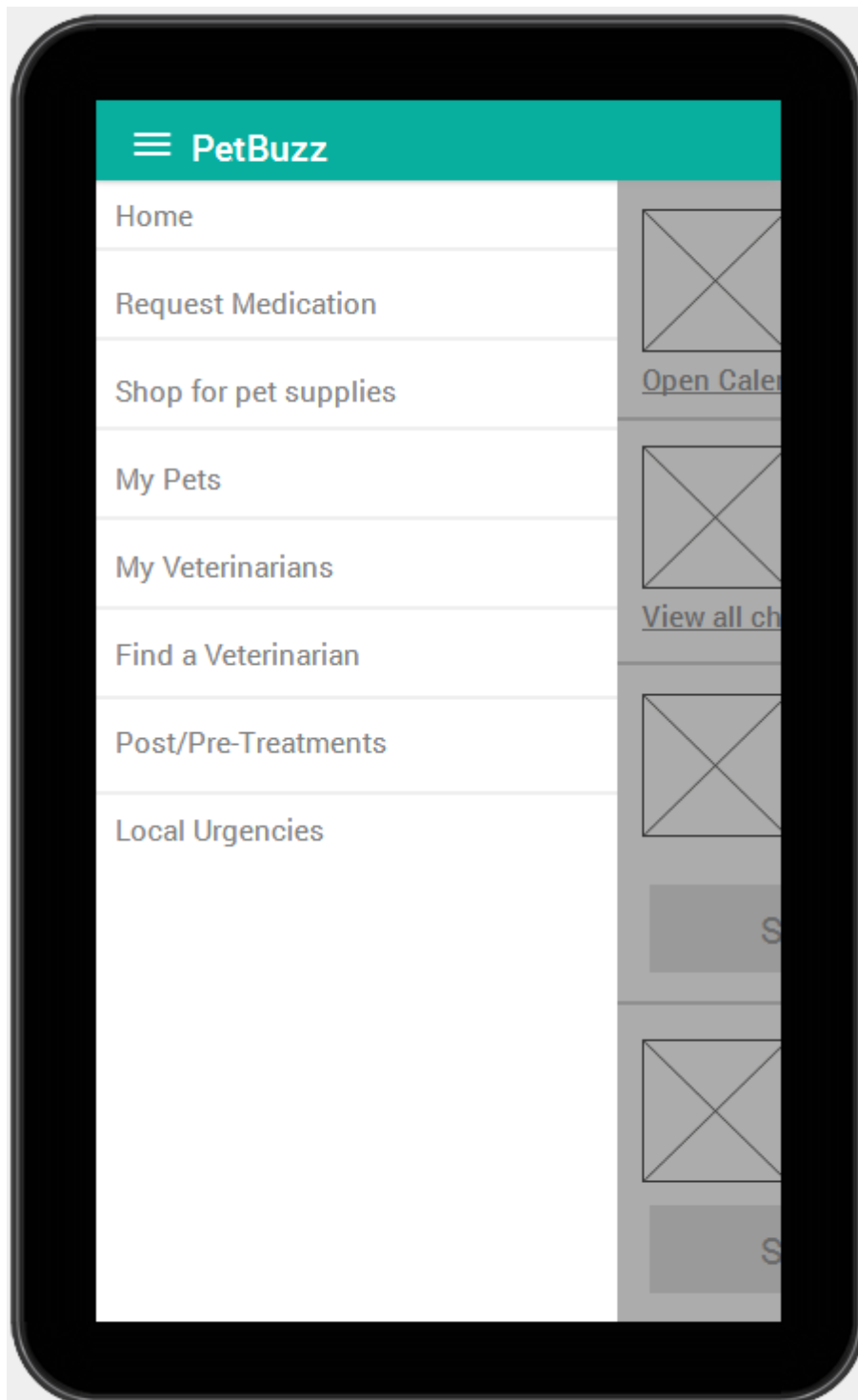
Vervolgens zal de symptom checker aanwezig zijn op het Home scherm, omdat deze ook erg veel werd aangevraagd door de gebruikers als functie.

Deze functies zijn ook gekozen op basis van hoe vaak ze gebruikt zullen worden. De gebruiker zullen vaker een afspraak aanvragen of met hun dierenarts chatten, dan bijvoorbeeld een nieuw huisdier toevoegen.

Tot slot zal de Emergency Checkin ook beschikbaar zijn voor de gebruiker. Niet omdat deze vaak gebruikt zal worden, maar vanwege het feit dat deze heel eenvoudig bereikbaar moet zijn wanneer een noodgeval zich voordoet.

Naast de gekozen functies zijn er voor de kalender en live chats ook nog inhoud hier van ingevuld. Android geeft aan dat je Home schermen met alleen navigatie opties moet vermijden en de gebruiker al functionaliteit en content moet aanbieden.²

Drawer Navigatie



De navigatie van de Drawer is gerangschikt op hoe vaak de pagina's waarschijnlijk worden bezocht. Dit zou kunnen worden bevestigd tijdens het testen.

Appointments



De Appointment pagina zal beschikken over een kalender functionaliteit waarmee de gebruiker een dag kan kiezen. Daarin kan hij ook bekijken wanneer er al afspraken zijn ingepland. Wanneer de gebruiker een nieuwe afspraak aan maakt zal deze datum meegenomen worden naar het volgende scherm.

De gebruiker kan hier ook een overzicht van al zijn afspraken zien. Het zou mogelijk zijn om hier de gebruiker door te kunnen verwijzen naar een compleet overzicht van afspraken in het verleden. Het is nog niet duidelijk of hier vraag naar is, aangezien dit ook in te zien is vanaf het overzicht van de huisdieren. Dit zal in een test duidelijk worden.

Per afspraak zal de gebruiker al wat gegevens kunnen bekijken. Dit zijn de contact informatie van de kliniek, maar ook de datum en de status van de afspraak. Deze kan bijvoorbeeld nog staan als aangevraagd of bevestigd.

New Appointment

← New Appointment Request

Clinic
SuperGoodvet

Preferred Date
18 Januari 2015

Pet
Felix Rex Blub

Urgency
Low Normal High

Symptoms
- Sneezing
- Sleeping a lot
- Not drinking
Little movement

Possible Cause
He went outside during the snow storm.

Additional Notes
I Think it's just a cold, but he's been acting so weird lately, I thought it would be wise to make sure there's nothing else going on.

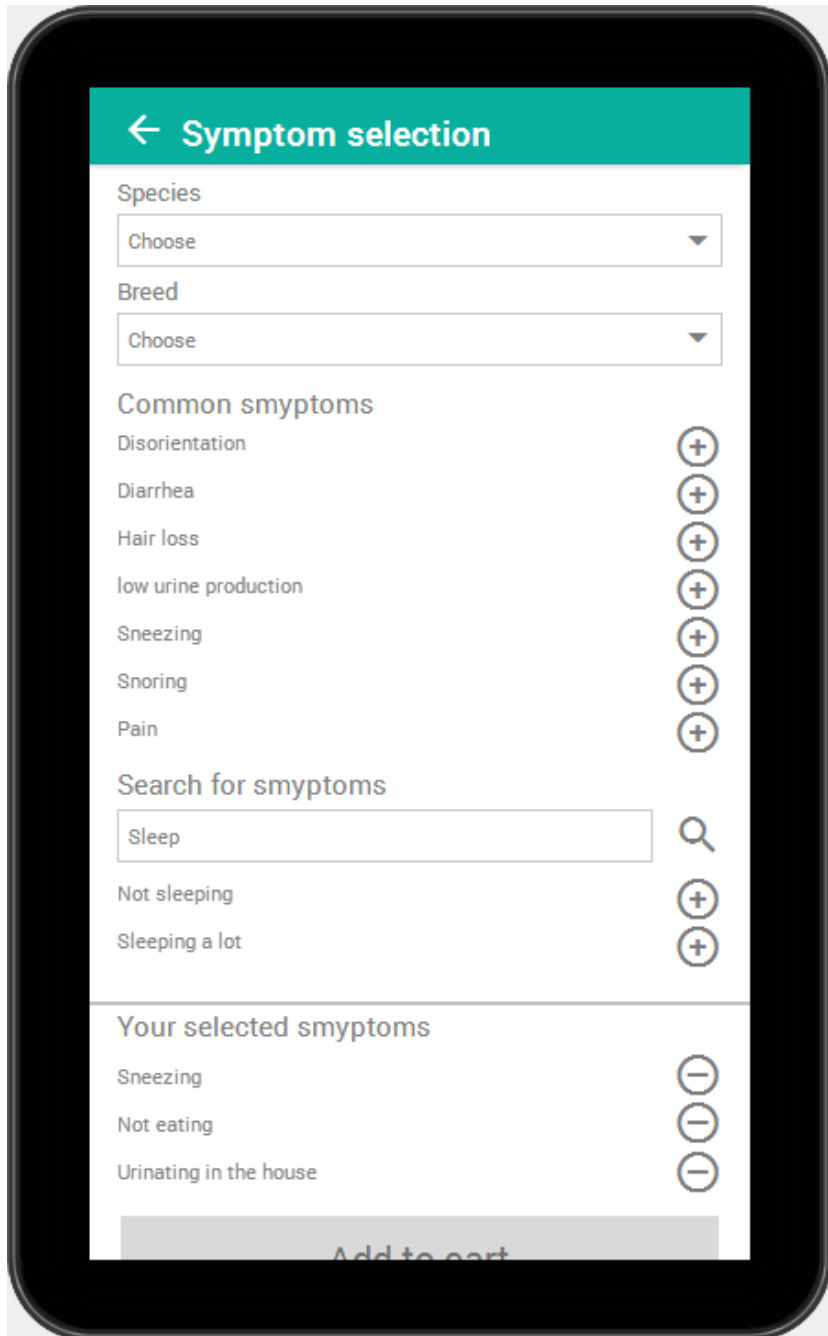
Request

Wanneer de gebruiker een nieuwe afspraak wil maken zal hij behoorlijk wat informatie in moeten vullen. Er wordt precies om dat gevraagd wat de dierenarts nodig heeft. Daarbij zijn zoveel mogelijk gegevens al ingevuld voor de gebruiker.

De huisdieren die de gebruiker heeft toegevoegd zullen hier standaard verschijnen. Daarnaast hij ook nog de optie om een nieuwe toe te voegen.

Verder zal de gebruiker zelf de gegevens in moeten vullen. Met mogelijke uitzondering van de symptomen. Deze zal hij via het symptom selecter scherm samen kunnen stellen en dan wordt deze toegevoegd aan het new appointment scherm.

Symptom selecter



← Symptom selection

Species
Choose

Breed
Choose

Common smyptoms

Disorientation +

Diarrhea +

Hair loss +

low urine production +

Sneezing +

Snoring +

Pain +

Search for smyptoms

Sleep

Not sleeping +

Sleeping a lot +

Your selected smyptoms

Sneezing -

Not eating -

Urinating in the house -

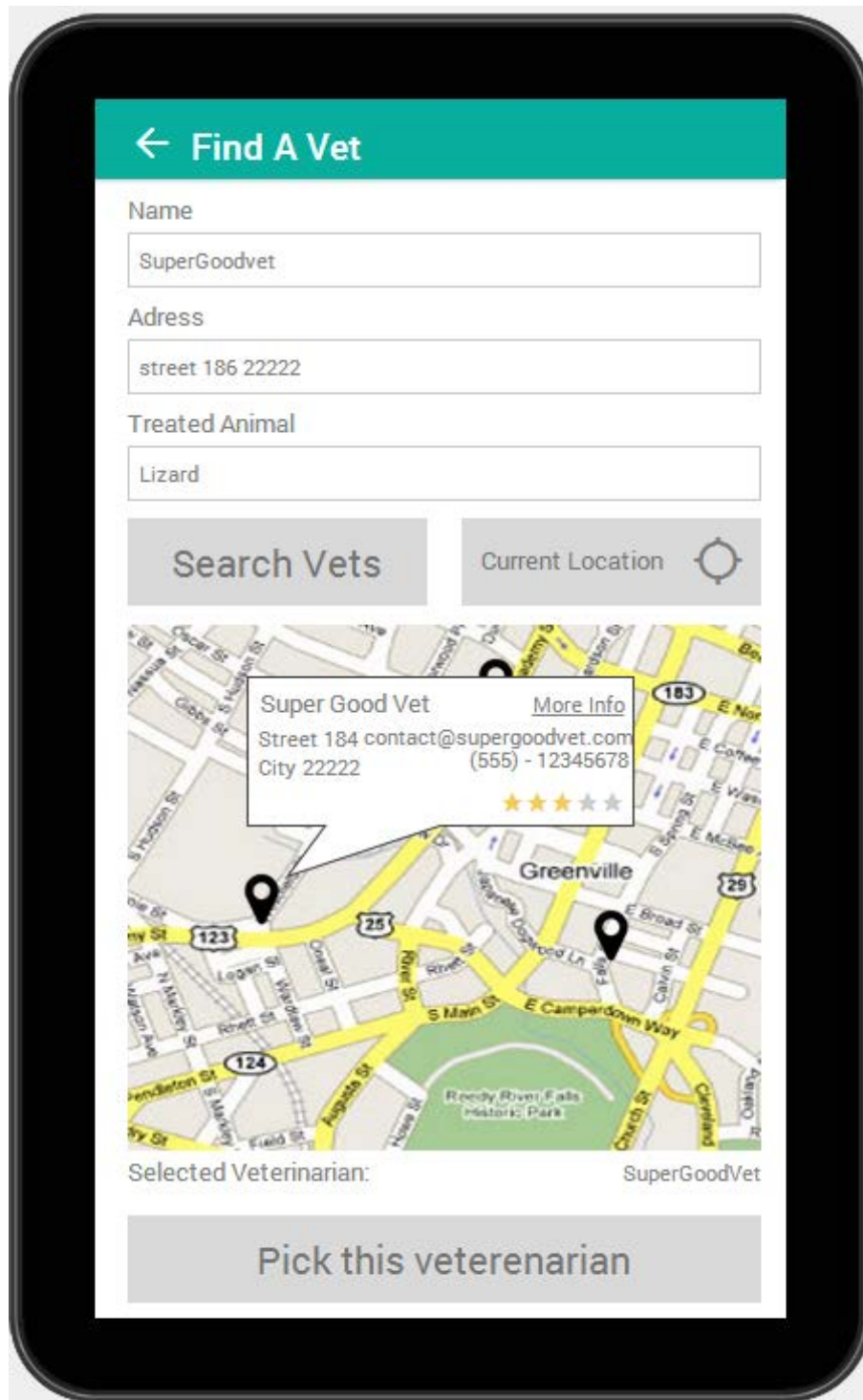
Add to cart

Voor het symptom selection scherm zal er een lijst met diersoorten en rassen moeten zijn. Aan de hand van deze selectie zal het systeem een lijst met veel voorkomende symptomen moeten opstellen. Deze informatie zal onderzocht moeten worden voordat deze werkelijk in de App verwerkt kan worden.

Daarnaast zal de zoekfunctie ook alleen symptomen moeten tonen die van toepassing zijn op het diersoort en ras.

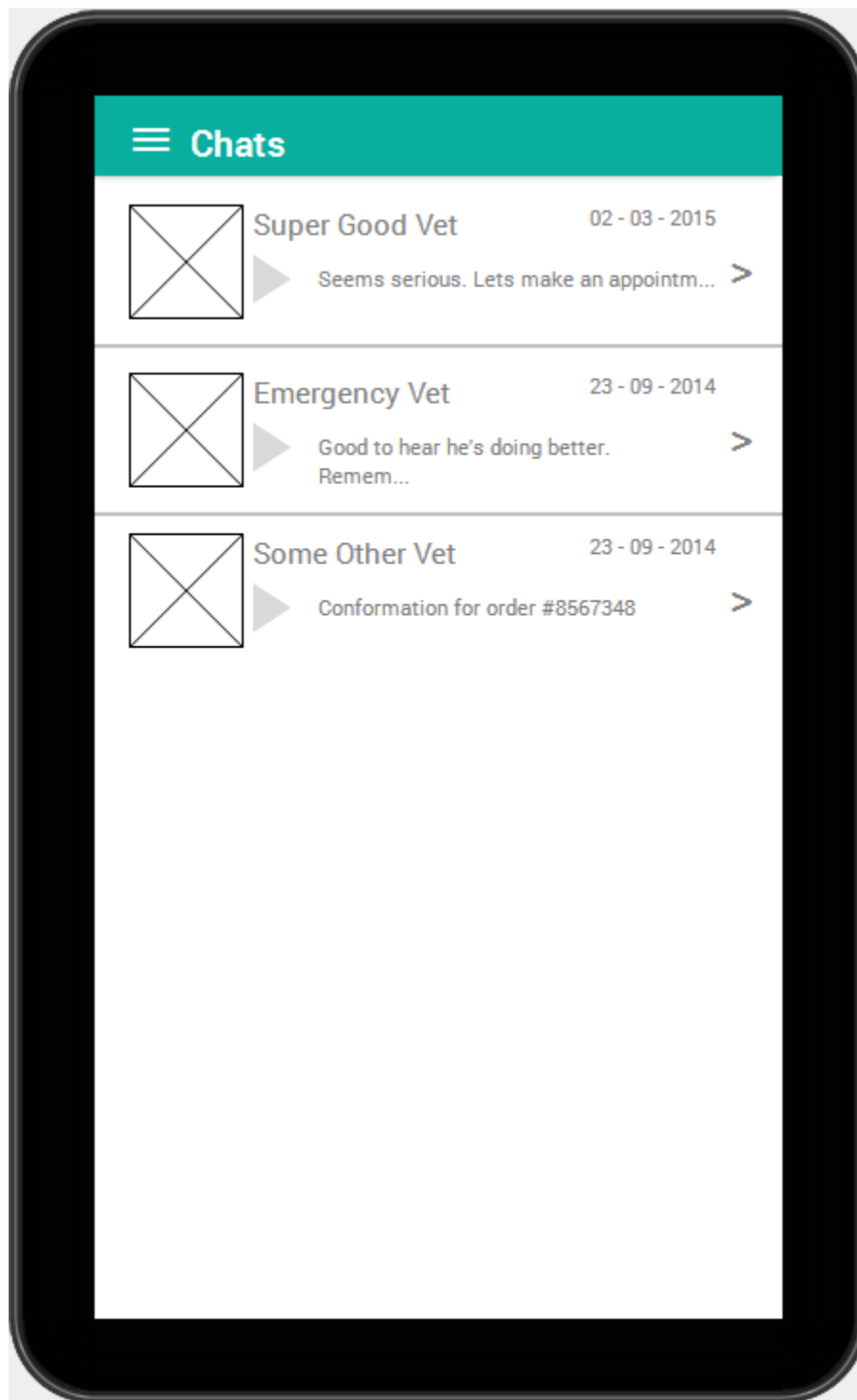
Tot slot zal de gebruiker zelf een lijst met symptomen samenstellen. Als hij deze bevestigd zal hij teruggestuurd worden naar de pagina waar hij vandaag kwam met de gegevens ingevuld.

Find a vet



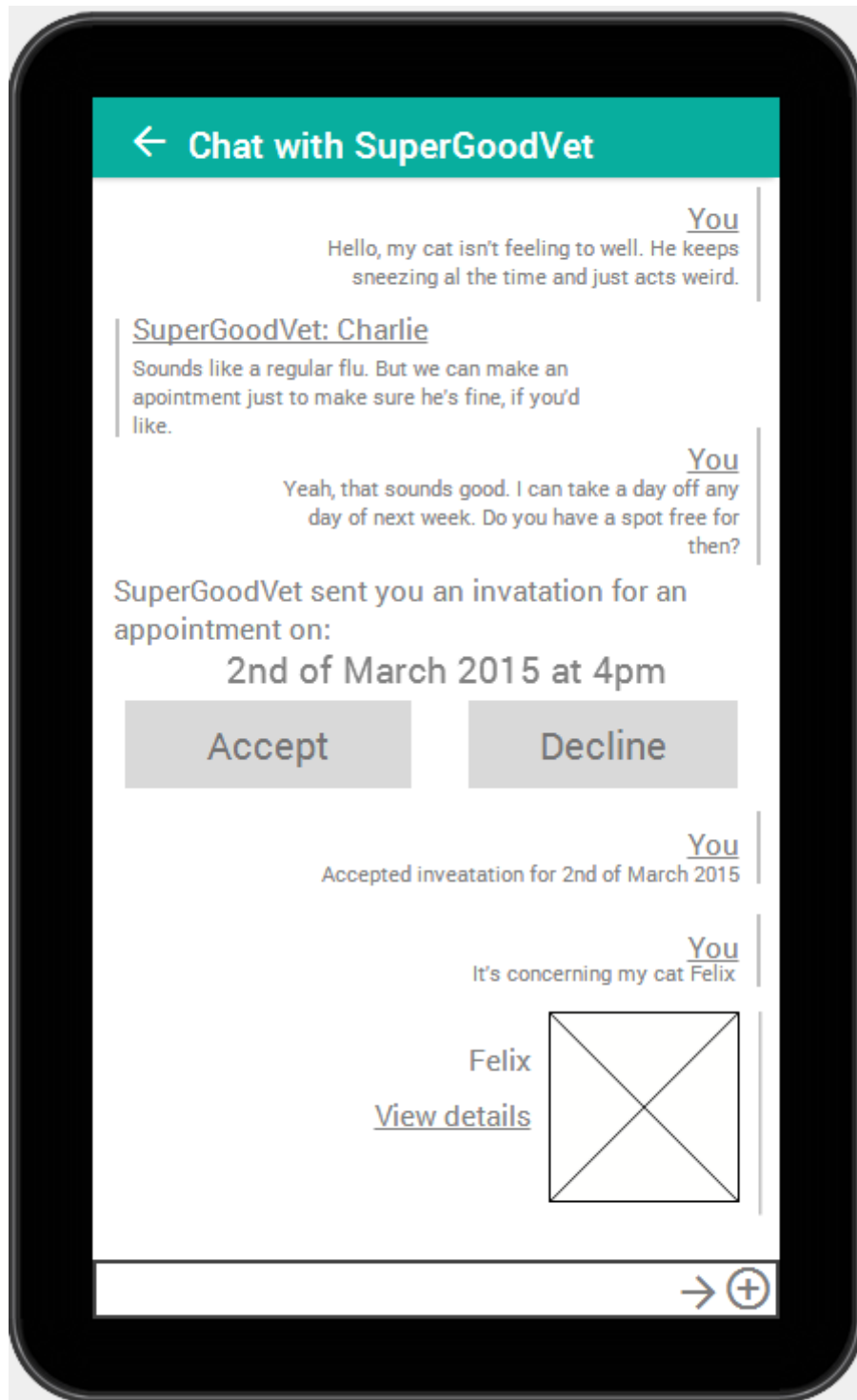
De gebruiker kan van een gevonden dierenarts snel wat informatie bekijken. Dit is de kliniek naam, de contact informatie en de beoordeling van andere gebruikers. Om dit te kunnen vinden is de informatie moet er ook informatie beschikbaar zijn over de klinieken in een database.

Chats



Bij het overzicht van alle chats is er nog wat informatie beschikbaar voor de gebruiker. Dit is de naam van de dierenarts waarmee de gebruiker chat, de datum van het laatst ontvangen bericht en het een klein stuk van het laatste ontvangen bericht.

Live chat



De inhoud van de chat kan heel erg variëren. Dit zal afhankelijk zijn van de situatie dat voorkomt met het huisdier. Er kan in de chat normaal tekst worden gestuurd, maar ook kan de dierenarts bijvoorbeeld een afspraak verzoek sturen. De gebruiker zal ook altijd kunnen zien wie van de kliniek iets zegt.

Symptom Checker

Symtpom checker

Pet

Felix Rex Blub

Symptoms

- Sneezing
- Swollen eyes
- Pus

Little movement

[Help me pick](#)

Illnesses with these symptoms

Flu

Cat flu is the common name for a feline upper respiratory tract disease. While feline upper respiratory disease can be caused by several different pathogens, there are few symptoms that they have in common.

Flu

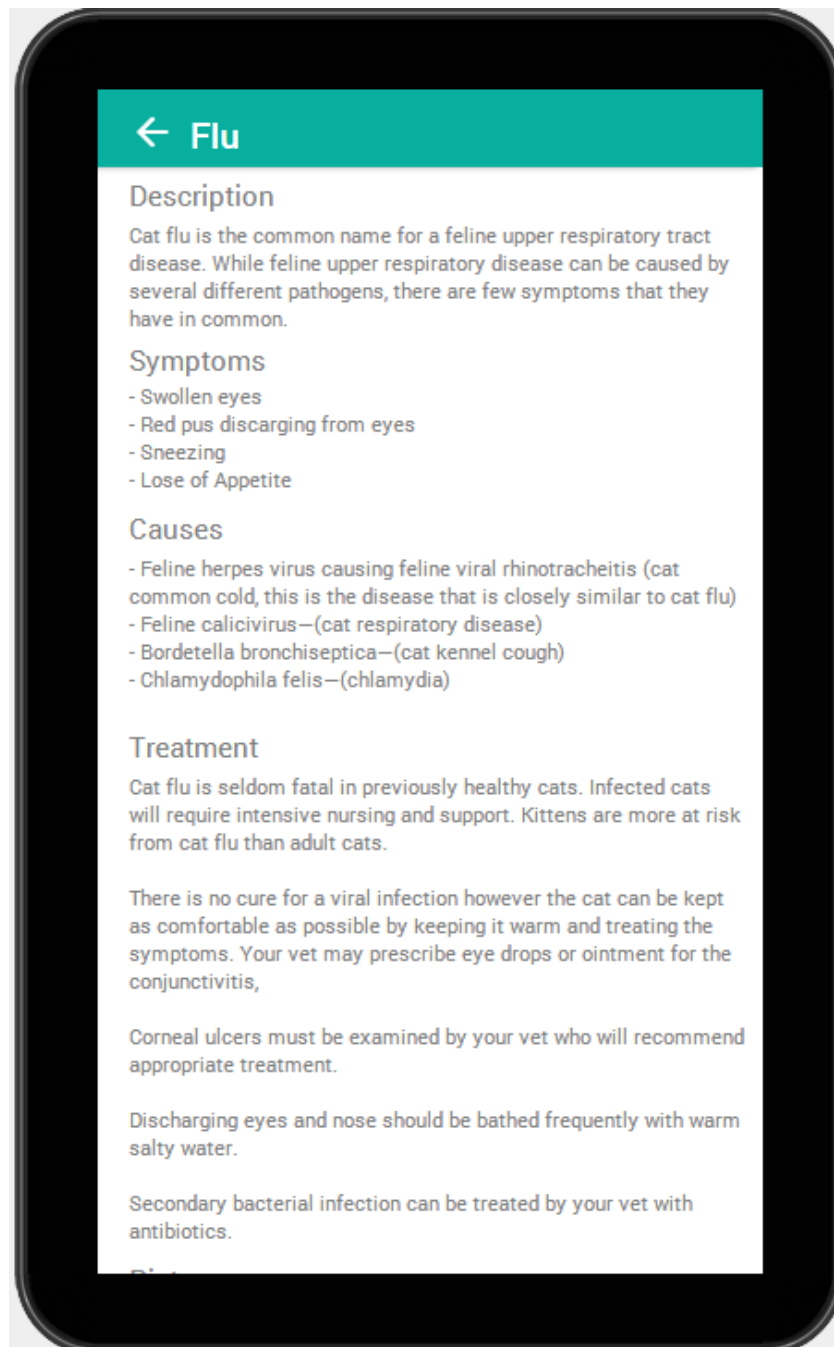
Cat flu is the common name for a feline upper respiratory tract disease. While feline upper respiratory disease can be caused by several different pathogens, there are few symptoms that they have in common.

Flu

Cat flu is the common name for a feline upper respiratory tract disease. While feline upper respiratory disease can be caused by several different pathogens, there are few symptoms that they have in common.

In dit scherm zal de gebruiker opnieuw kunnen kiezen uit een huisdier en symptomen. Hiervoor is de zelfde informatie nodig als in het scherm voor een nieuwe afspraak. In dit scherm is het ook nodig om een lijst met ziektes te hebben. Elke ziekte zal gelinkt moeten zijn aan een dier en symptomen.

Illness overview



Bij een overzicht van een ziekte zal er veel informatie beschikbaar zijn voor de gebruiker. Een ziekte zal een algemene beschrijving hebben, zodat de gebruiker snel in kan lezen wat het inhoud. Als de gebruiker verdere informatie wil, zal hij de symptomen in kunnen zien, zodat hij die kan vergelijken met die dat zijn huisdier vertoond. Vervolgens kan de gebruiker in zien wat de oorzaken zijn, zodat hij kan bedenken of dit bij het huisdier is voorgekomen. Tot slot staat er nog hoe de behandeling is, zodat de gebruiker eventueel zelf iets kan doen, of contact op kan zoeken met zijn dierenarts.

Emergency Checkin

The image shows a tablet screen displaying an 'Emergency' check-in form. The form has a teal header with a back arrow and the word 'Emergency'. Below the header, there is a 'Clinic' section with a dropdown menu showing 'SuperGoodEmergencyVet' and a search icon. The 'Pet' section has three columns for 'Felix', 'Rex', and 'Blub', each with a square box containing an 'X' and a radio button below it. The 'What happened?' section is a text area containing the text: 'My cat fell off the roof and he couldn't get up anymore, I think he broke his leg.' Below this is a map showing a route from a current location (marked with a pin) to the clinic (marked with a pin). To the right of the map, there is a 'Current Location' button with a compass icon. Below the map, the address '186 Fulton Street, San Francisco, CA 94672' and the distance '2.8 Miles' are displayed. The estimated traveling time is 'Approx. 15 minuten by car'. At the bottom, there is a large grey button labeled 'I'm on my way!'.

← Emergency

Clinic
SuperGoodEmergencyVet

Pet

Felix Rex Blub

What happened?

My cat fell off the roof and he couldn't get up anymore, I think he broke his leg.

Current Location

Adres
186 Fulton Street
San Francisco, CA
94672

Distance
2.8 Miles

Estimated traveling time
Approx. 15 minuten by car

I'm on my way!

Het eerste deel van de nood afspraak aanvragen is gelijk aan dat van een normale afspraak. De gebruiker zal hier alleen minder informatie in hoeven te vullen zodat hij sneller de afspraak aan kan maken. In dit scherm zal de contact informatie van een kliniek beschikbaar moeten zijn, zodat er uitgerekend kan worden hoe snel de gebruiker bij de kliniek ter plaatsen kan zijn. De afstand zal worden berekend en op basis daarvan een geschatte reistijd.

Request medication

Request medication

Search

eps

Epsiprantel ⓘ
for: cats/dogs
Amount: 50ml
Brand Cestex

Epsiprantel ⓘ
for: cats/dogs
Amount: 100ml
Brand Cestex

Epsiprantel ⓘ
for: cats/dogs
Amount: 100ml
Brand Cestex

Epsiprantel ⓘ
for: cats/dogs
Amount: 50ml
Brand Cestex

Overview

Epsiprantel ⓘ
for: cats/dogs
Amount: 100ml
Brand Cestex

count: 2

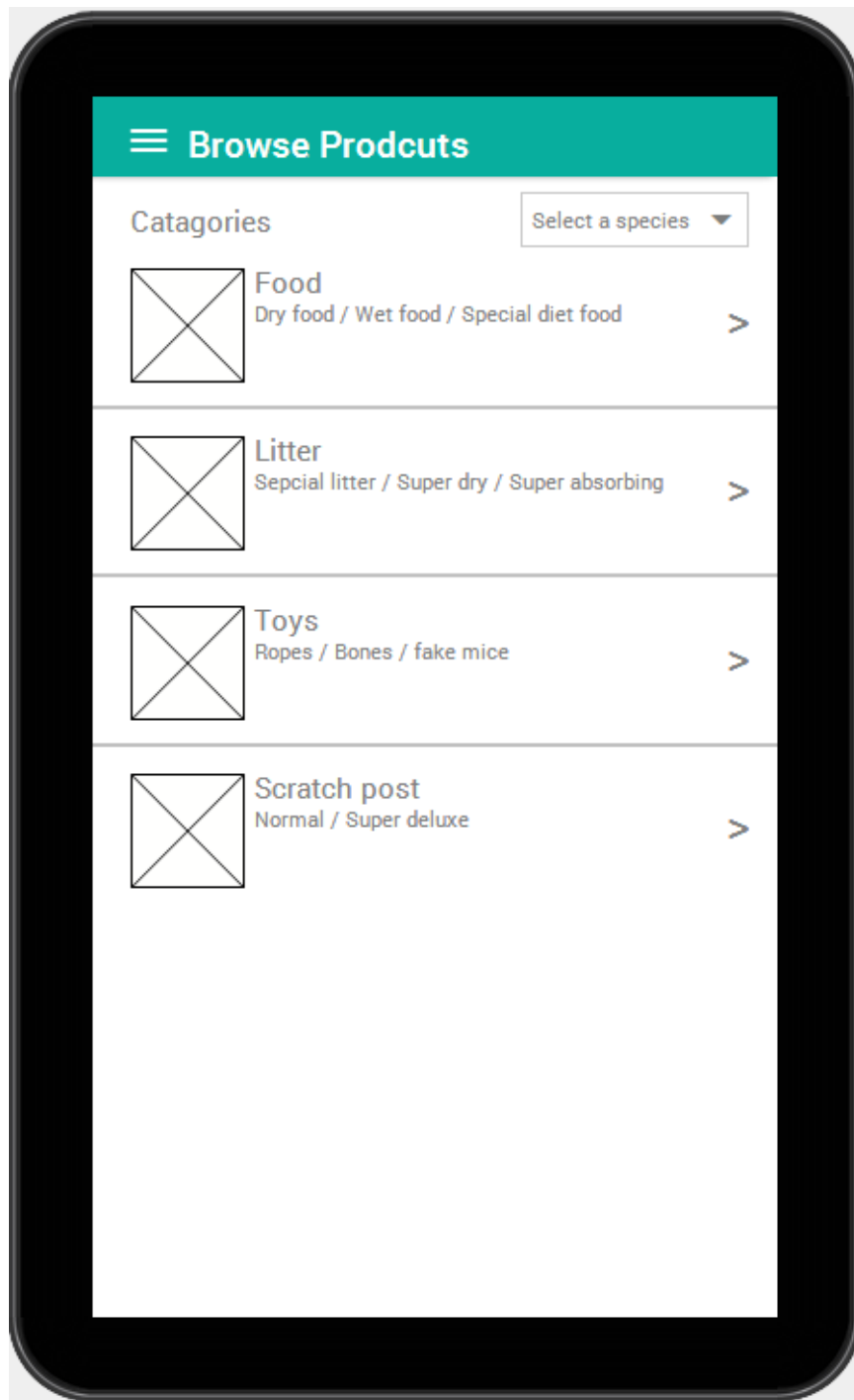
Clinic

SuperGoodvet

Request

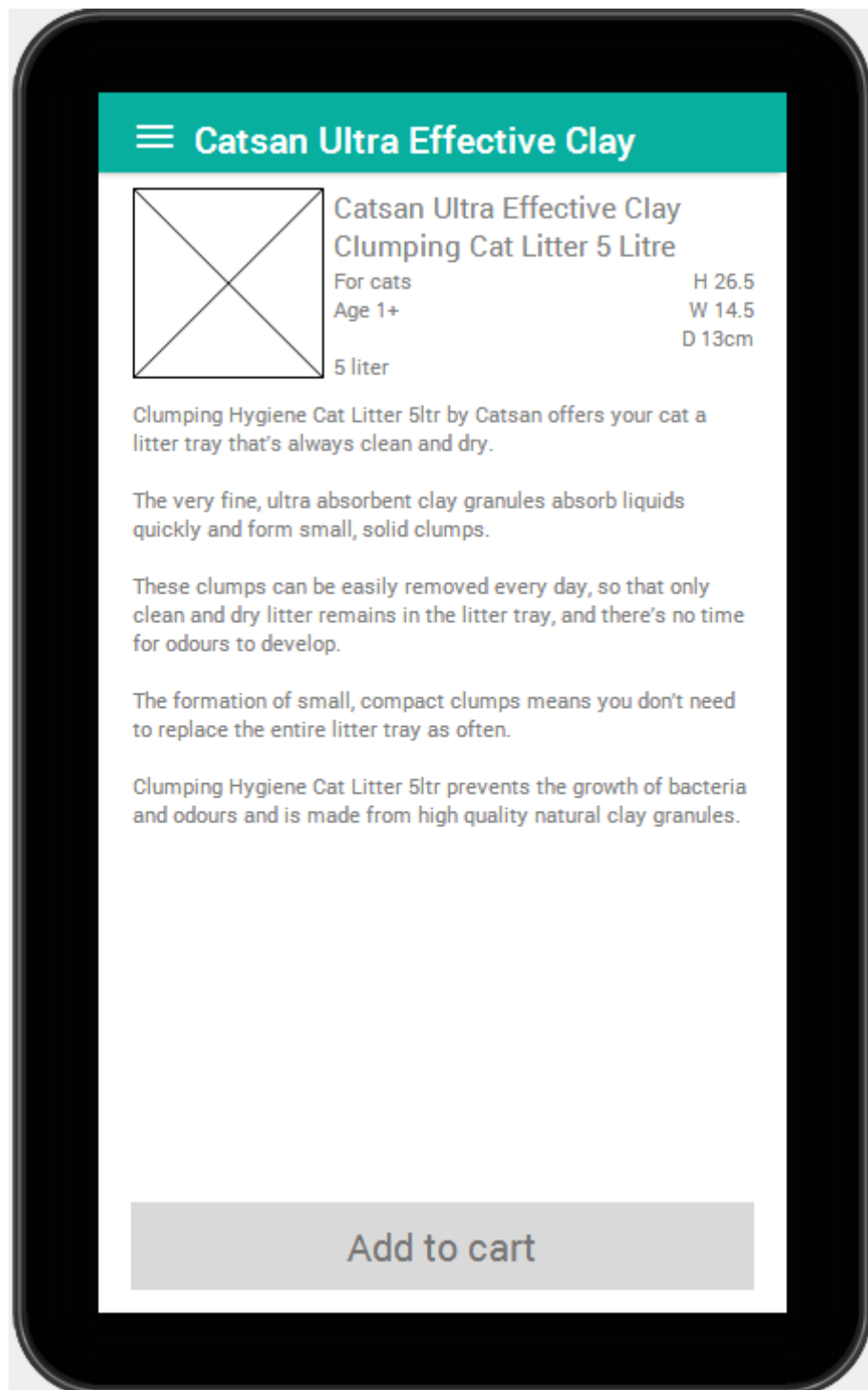
Op het scherm waar de gebruiker medicatie aan kan vragen kan hij zoeken naar medicatie. Hiervoor zal een database nodig zijn met alle medicatie die beschikbaar is. Deze zal een naam moeten hebben, voor welke dieren die geschikt is, de hoeveelheid en het merk. Het systeem zal een overzicht generen van wat de gebruiker tot dan toe heeft geselecteerd. Hier zal ook zijn lijst met klinieken beschikbaar moeten zijn zodat hij dit kan verzoeken. Voor alle medicijnen zal ook een afbeelding beschikbaar moeten zijn.

Browse products



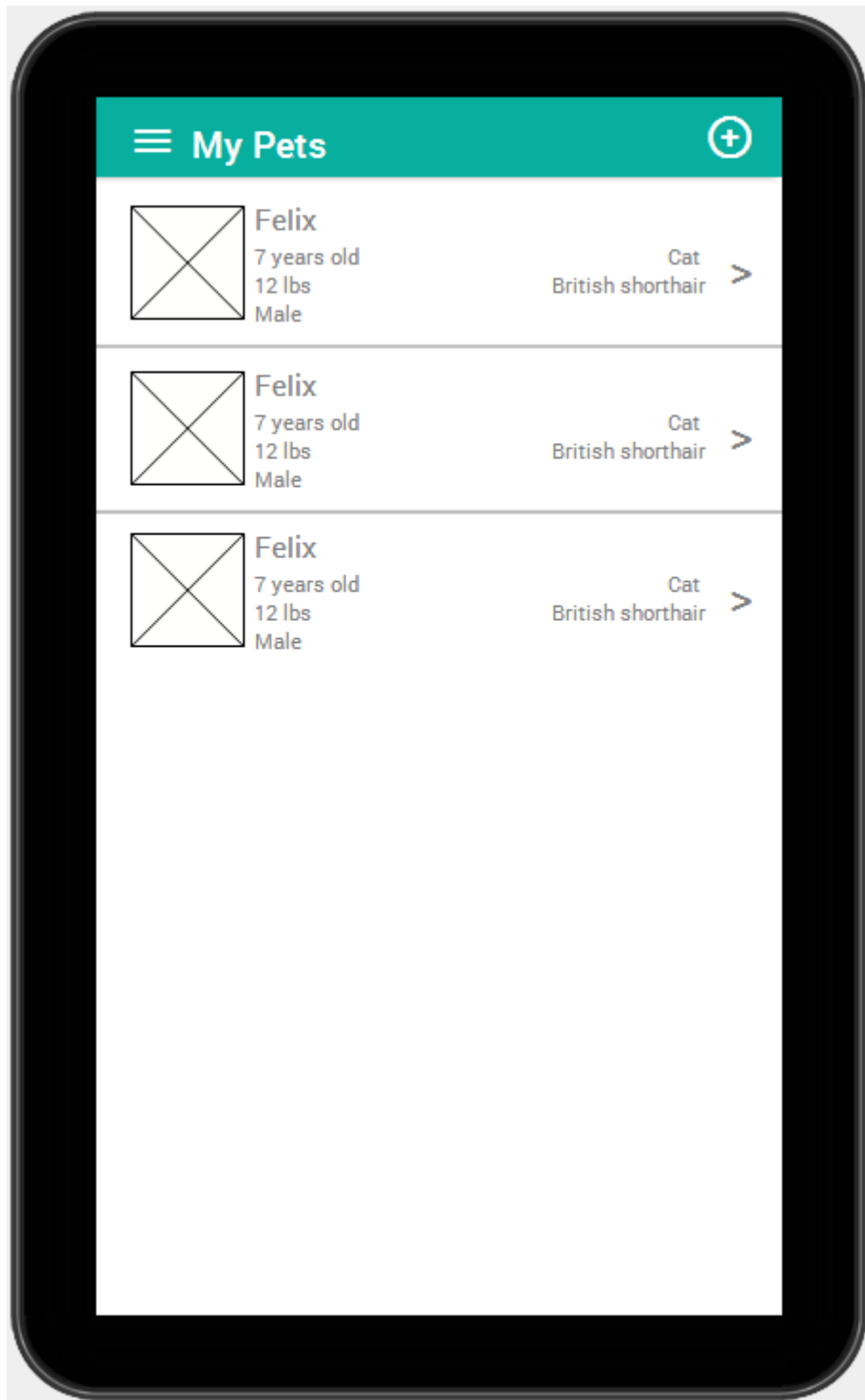
Voor producten die niet op recept hoeven opgevraagd te worden heeft de gebruiker een gelijk scherm. Daarbij kan hij er ook voor kiezen voor bladeren door producten. Hiervoor zullen verschillende categoriseren beschikbaar moeten zijn. Bij elke categorie zullen alle subcategorieën ook weergegeven worden, zodat de gebruiker kan zien of zijn subcategorie er bij zit. Daarnaast kan de gebruiker ook een diersoort kiezen, dus deze lijst zal ook beschikbaar moeten zijn.

Product overview



Voor een product omschrijving is er verschillende informatie nodig. Hiervoor zal een plaatje beschikbaar moeten zijn, een titel, voor welke diersoort, welke leeftijd, de dimensies, de inhoud en een beschrijving.

My pets



Op dit scherm kan de gebruiker een overzicht van zijn huisdieren zien. Bij ieder huisdier staat een foto indien de gebruiker deze heeft gekozen. Als hij dit niet heeft gedaan staat er een placeholder plaatje voor het gekozen diersoort. Voor ieder dier zal er weergegeven worden hoe oud deze is, hoe zwaar, het geslacht, de diersoort en het ras.

Add a Pet

← Add a Pet

Name

SuperGoodvet

Take a Picture

Choose a Picture

Species

Choose

Breed

Choose

Date of Birth

11 Januari 2015

Gender

☒ M ☐ F

Weight

As of

11 Januari 2015

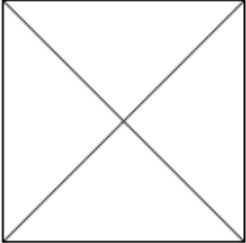
Notes

Add

Bij het aanmaken van een nieuwe huisdier zal de meeste informatie door de gebruiker zelf ingevuld moeten worden. De lijsten voor diersoorten en rassen zullen wel weer aanwezig moeten zijn. De datum voor geboortedatum en datum voor wanneer het gewicht is gewogen zullen staan op de huidige datum.

Pet overview

Felix



Name
Felix

Gender
Male

Species
Cat

Breed
British Short Hair

Date of Birth
06 June 2012

Weight
12lb as of 24 Okt '14

Additional Notes
Sometimes has trouble with running since he broke his leg.
He's sensitive for Chlamydomphila

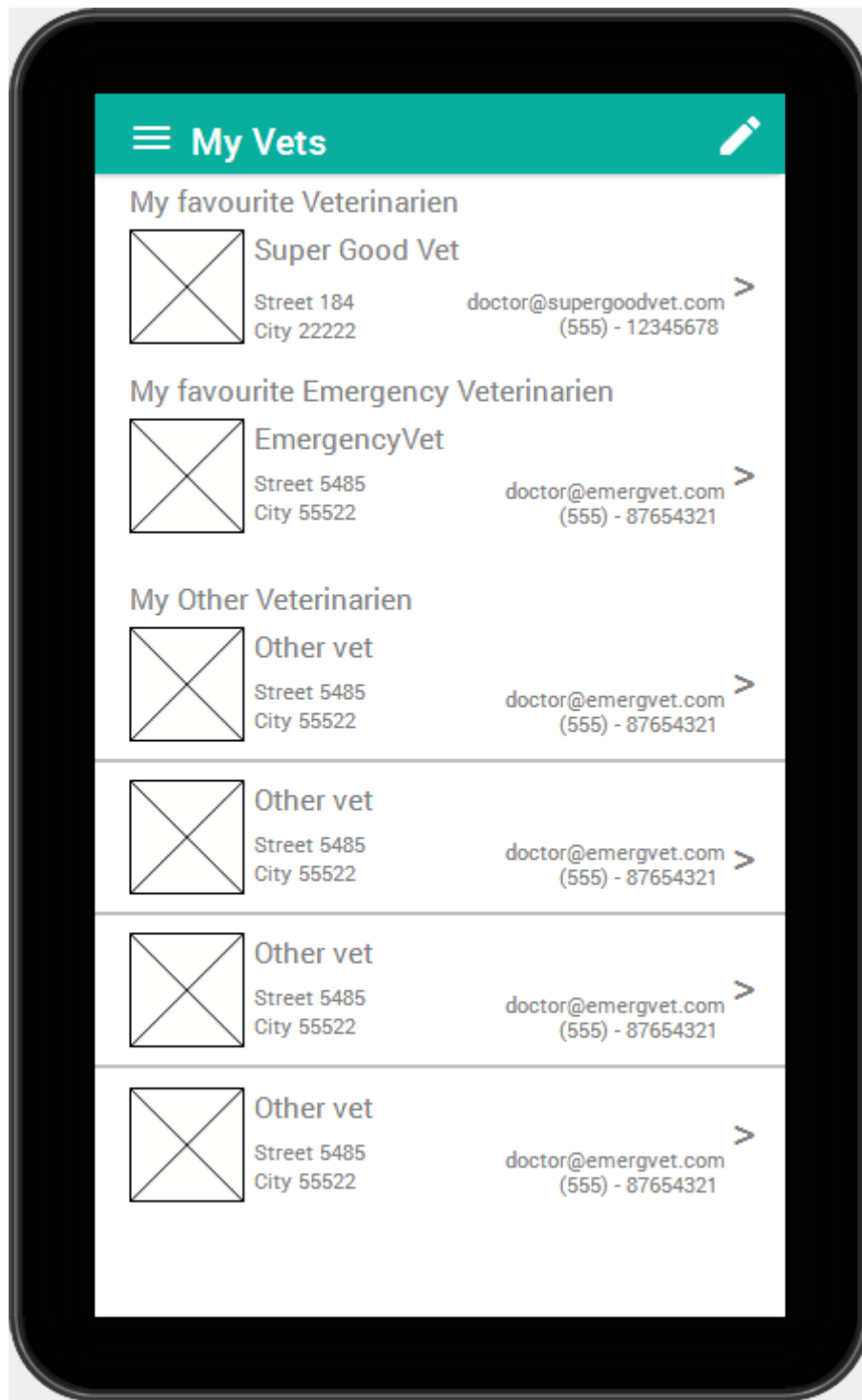
Medical History
27 June 2012 - Vaccine for Panleukopenia
11 Feb 2013 - Vaccine for Rhinotracheitis
20 Nov 2014 - Surgery for broken leg (Front - Right)

Appointment History

	Super Good Vet 02 Mar 2015 Annual Checkup	>
	Super Good Vet 02 Mar 2015 Annual Checkup	>
	Super Good Vet 02 Mar 2015 Annual Checkup	>
	Super Good Vet 02 Mar 2015	>

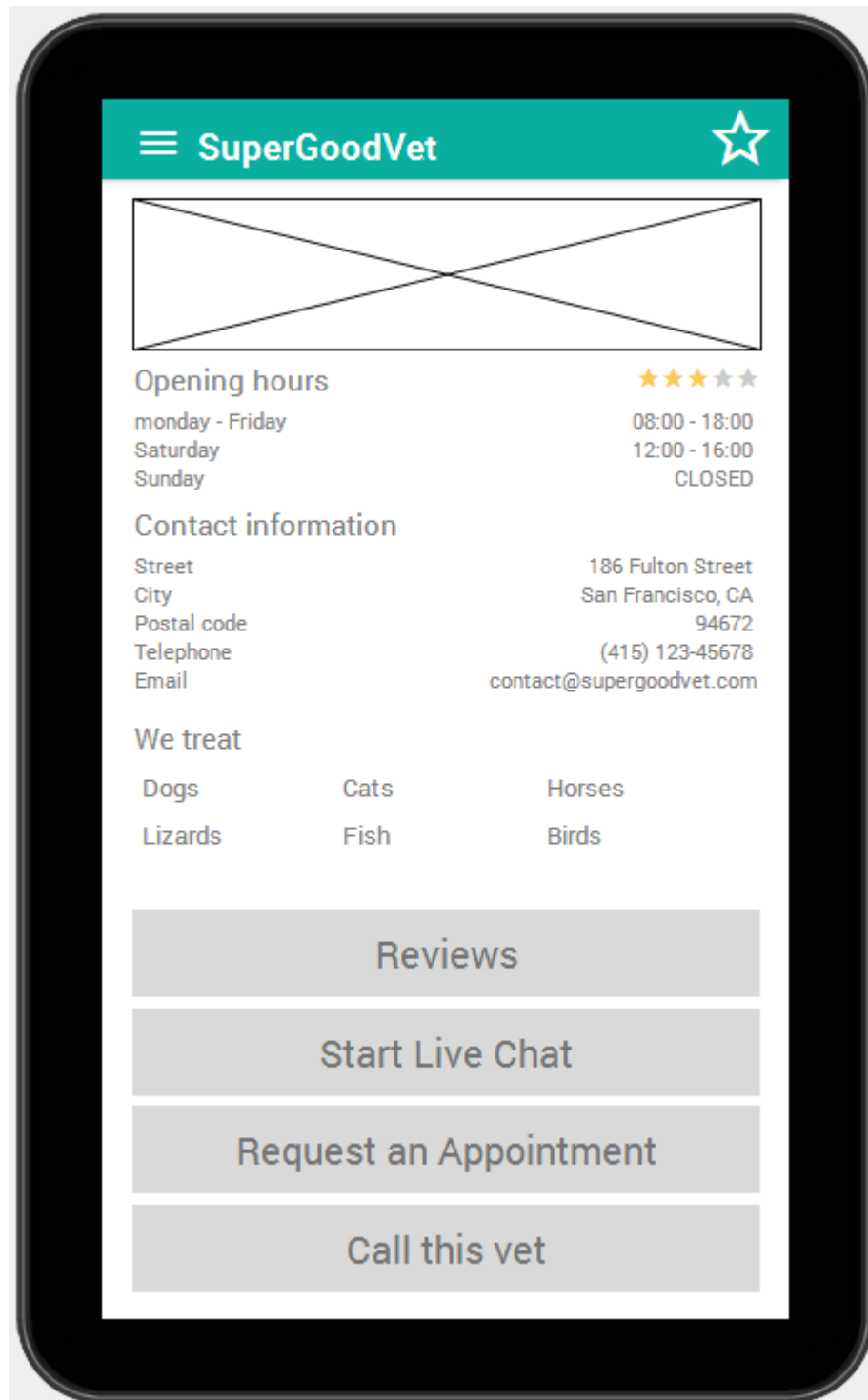
Het overzicht van een huisdier zal de informatie tonen die de gebruiker heeft in moeten vullen bij het maken van een nieuwe huisdier. Daarnaast kan de gebruiker hier ook medische historie bekijken en een afspraken historie. Deze zullen bijgehouden worden door de App zelf. Daarnaast kan de gebruiker de gegevens ook wijzigen. Daarbij kan hij ook zelf nog andere medische historie toevoegen. Per medische historie zal er een datum bekend zijn en een titel. Voor elke afspraak zal er bekend zijn wanneer dit was, bij welke kliniek en het type afspraak.

My vets



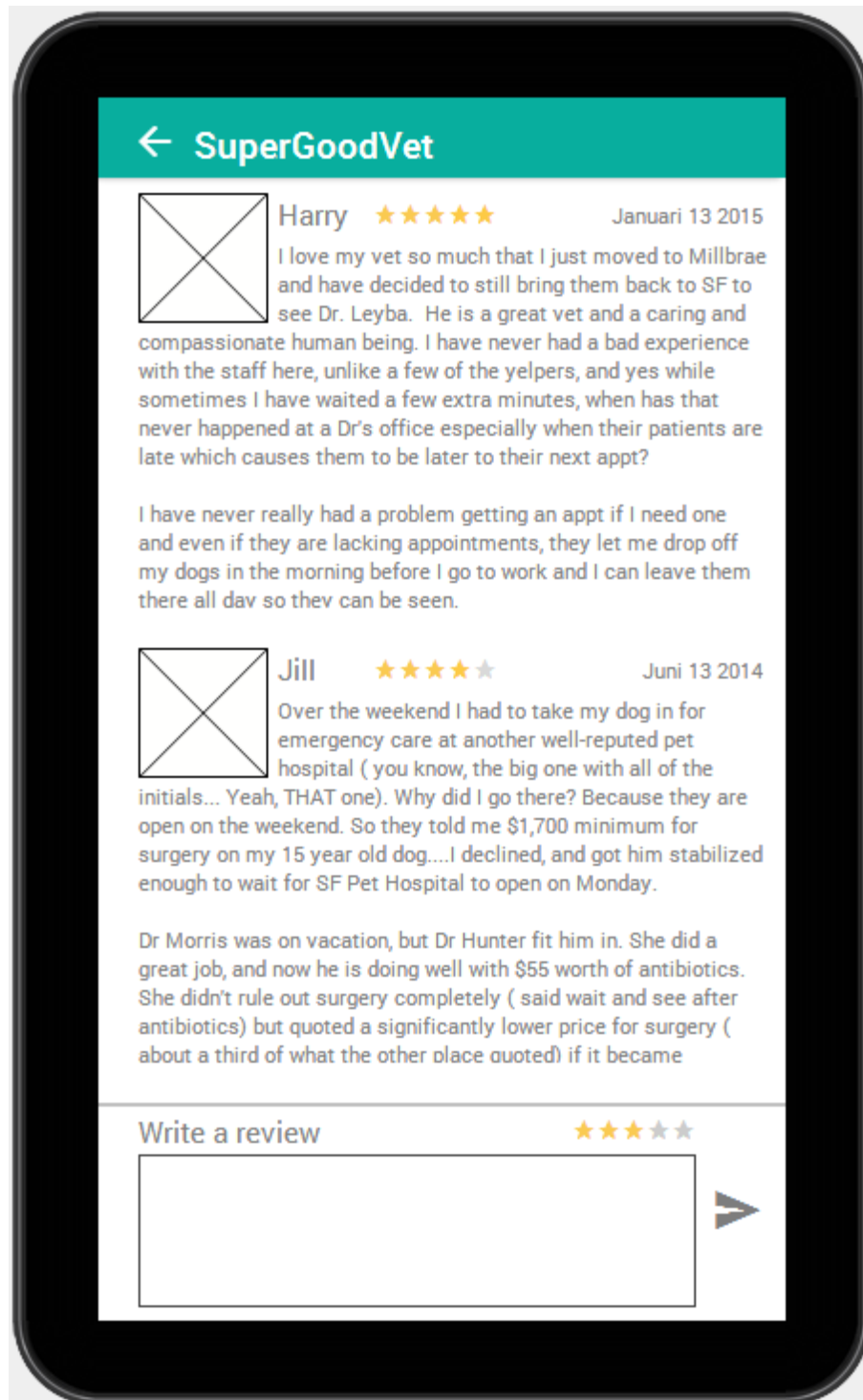
Op dit scherm kan de gebruiker een overzicht bekijken van zijn klinieken. Hierbij kan hij een favoriete kiezen en een voor noodgevallen. Als de gebruiker er nog geen gekozen heeft, zal hij worden aangeraden dit te doen. Daar onder zullen al zijn andere klinieken te zien zijn. Per kliniek zal de contact informatie weergegeven worden.

Vet overview



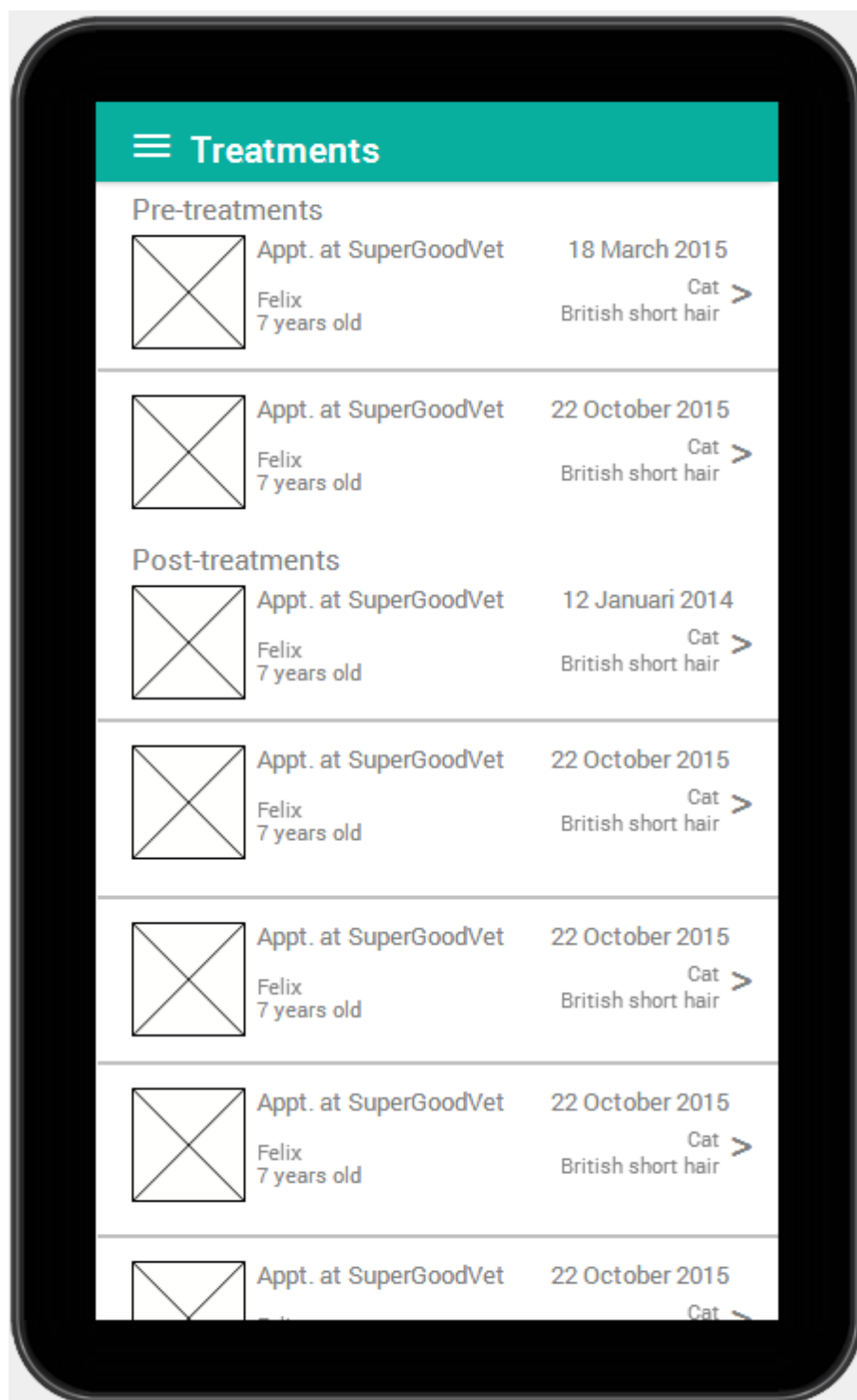
Bij een overzicht van een kliniek zal er een foto te zien zijn indien deze beschikbaar is. De gebruiker kan hier bekijken hoe goed de dierenarts beoordeeld is. Daarnaast kan hij de openingstijden in kijken. Ook op dit scherm kan de gebruiker de contact informatie in zien. Tot slot kan hij bekijken wat voor dieren er bij de specifieke kliniek behandeld worden.

Vet reviews



Bij elke review kan de gebruiker zien wie dit geplaatst heeft, een foto van de persoon indien geüpload, de beoordeling, de datum van plaatsen en de daadwerkelijke review die de gebruiker heeft ingevuld.

Treatments



Op dit scherm kan de gebruiker alle behandelingen bekijken die hij zelf moet verrichten. Er is onderscheid in handelingen voor en na behandelingen. Per handeling kan hij hier al wat informatie in zien. Dit is de kliniek waarbij de afspraak was, de datum van die afspraak en gegevens over zijn huisdier.

Pre-/Post-treatment

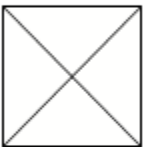
The screenshot shows a mobile application interface with a teal header bar containing a back arrow and the text "Pre- / Post-treatments". The main content area is white and contains two sections. The first section is titled "Pre-treatment" and includes the text "2 days before the appointment, give your cat the medicine we gave you." and "Before you come in, make sure your cat does not eat anything 5 hours before the appointment." Below this is a "Medication" section with two columns. The first column is labeled "MedName" and the second is labeled "2x MedName". Each column contains a square box with an 'X' inside, and a "Request" button below it. The second section is also titled "Pre-treatment" and includes the text "Give him the MedName for 1 week, 3 times every day, in the morning, afternoon and evening." Below this is a "Medication" section with one column labeled "MedName" containing a square box with an 'X' inside and a "Request" button below it.

← Pre- / Post-treatments

Pre-treatment
2 days before the appointment, give your cat the medicine we gave you.

Before you come in, make sure your cat does not eat anything 5 hours before the appointment.

Medication

MedName	2x MedName
	
Request	Request

Pre-treatment
Give him the MedName for 1 week, 3 times every day, in the morning, afternoon and evening.

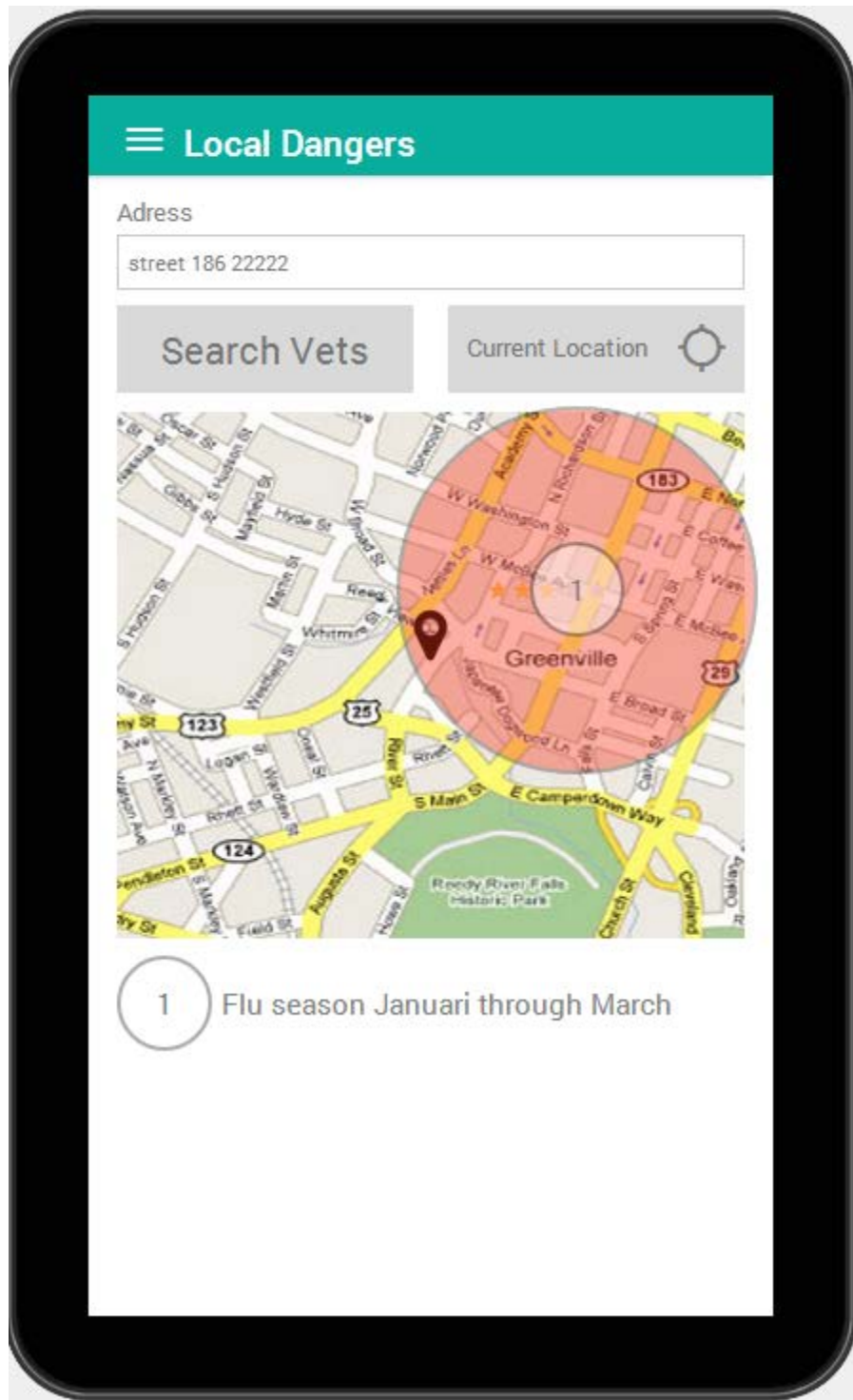
Medication

MedName

Request

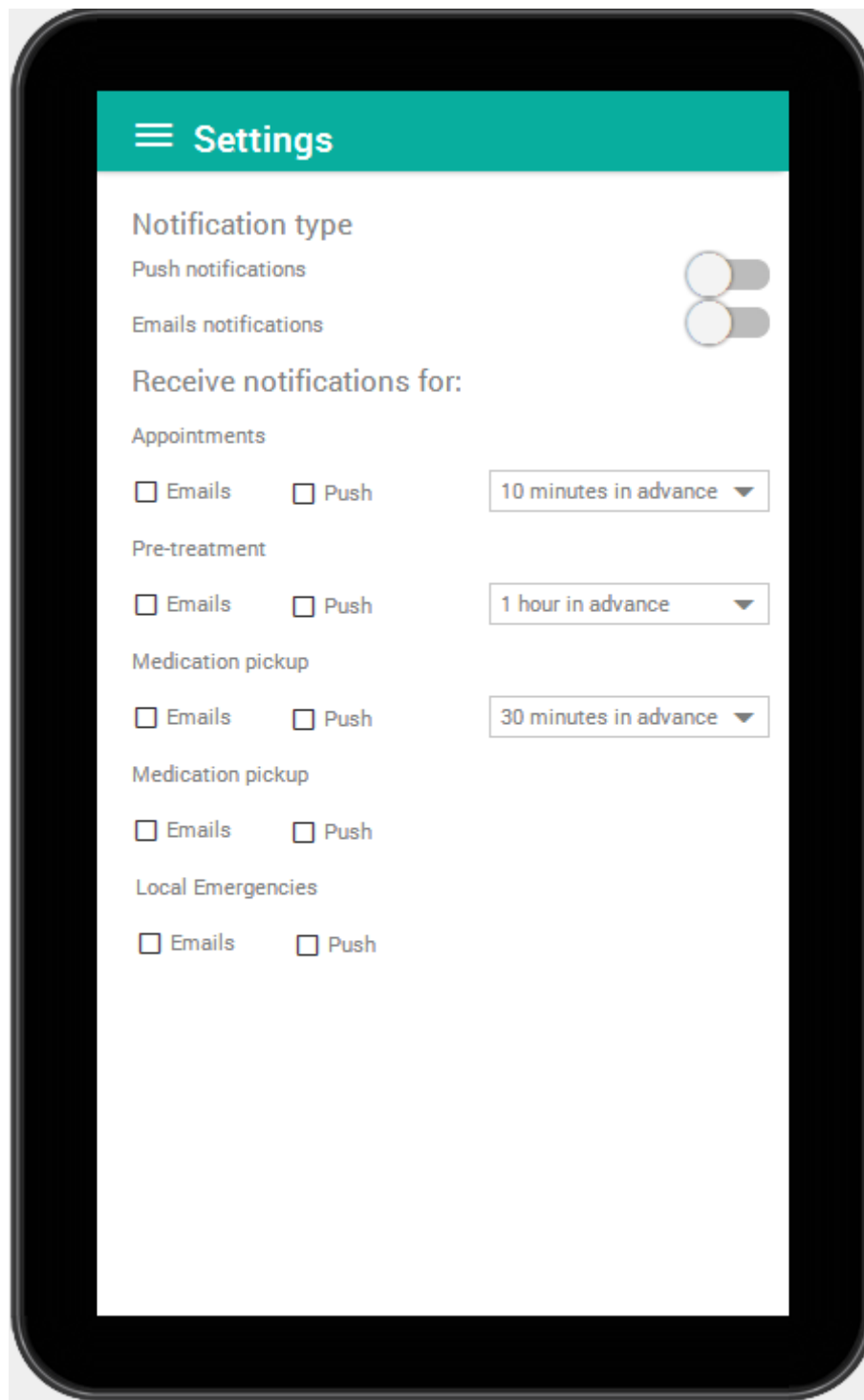
Bij een overzicht van handelingen die de gebruiker moet uitvoeren staan beide voor en na handelingen die bij de afspraak hoorde. De gegevens over de behandeling zullen door de kliniek ingevuld moeten worden, zodat de gebruiker precies weet wat hij moet doen. Daarbij staat de medicijnen die aangeraden over nodig zijn hier ook. Hiervoor moet een naam een plaats beschikbaar zijn.

Local dangers



Voor de lokale gevaren zal er bij gehouden moeten worden door de dierenartsen waar deze plaats vinden. Hiervoor zal een korte beschrijving en een locatie beschikbaar moeten zijn.

Settings



De gebruiker kan in dit scherm zijn meldingen wijzigen. Deze kan hij aanpassen voor afspraken, voor handelingen, na handelingen, medicatie ophalen en lokale gevaren.

5. VISUAL DESIGN

Voordat het visual design ontworpen wordt, wordt er eerst gekeken naar wat Jesse James Garrett zegt over het onderwerp. Vervolgens wordt er gekeken naar de twee grootste mobiele OS. De gevonden informatie zal verwerkt worden in het ontwerp.

5.1 Jesse James Garrett zijn methode bestuderen

Jesse James Garrett begint met de statement dat je zou denken visual design een kwestie van esthetiek is. Iedereen zou zijn eigen voorkeur hebben voor wat mooi is. Hij weerlegt dit door aan te geven dat visual design van invloed kan zijn op de onderliggende planes. Zo kan een slecht visual design het navigatieontwerp ontkrachten, door bijvoorbeeld een te druk design dat de navigatie elementen niet meer duidelijk naar voren laat komen.

Een succesvol ontwerp volgens Jesse James Garrett leidt de gebruiker door het ontwerp. Hiervoor zijn twee kwaliteiten van belang. De eerste is dat de gebruiker vloeiend wordt geleid. Dit kan gecreëerd worden door een druk ontwerp te voorkomen. Wanneer het design te vol is, kan de gebruiker niet soepel er doorheen en wordt hij constant afgeleid door verschillende elementen op het scherm.

Daarnaast noemt hij dat je de gebruikers een geleide tour door de mogelijkheden geeft, zonder de gebruiker af te leiden met allerlei details. Het is van belang dat de gebruiker zijn doel kan bereiken, met of zonder hulp middelen. Wanneer hij niet de andere hulp middelen nodig heeft, moet hij niet worden afgeleid hier door.

Jesse James Garrett geeft hiervoor een aantal technieken om dit te bereken;

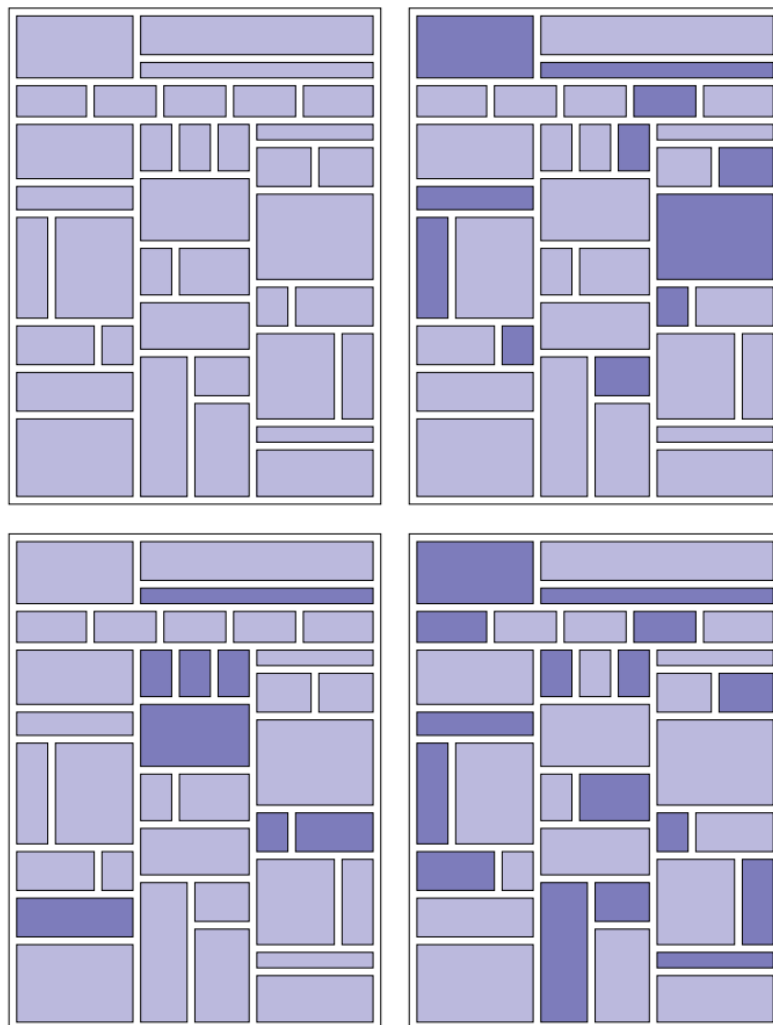
Contrast en uniformiteit

De primaire methode om aandacht te vergaren van de gebruikers in een ontwerp is contrast. Een design zonder contrast wordt gezien als een grijze, functioneloze massa, dat de gebruiker het hele design af laat zoeken. Een goed contrast helpt de gebruiker de relatie tussen navigatie elementen op een scherm.

Wanneer elementen anders zijn, valt dit op bij gebruikers. Dat is niet te voorkomen, omdat dit instinctief gedrag is. Dit gedrag kan beïnvloed worden in het voordeel van het ontwerp.

Jesse James Garrett geeft een aantal voorbeelden van web pagina's hoe contrast de aandacht kan trekken van de gebruiker. In figuur 5.1 is links boven te zien hoe bij een pagina zonder contrast niets opvalt. In de pagina rechts boven en links onder is te zien hoe contrast een aantal aspecten van de pagina de aandacht trekt. Rechts onder geeft hij een voorbeeld van een pagina met te veel elementen die een contrast hebben. Hierdoor wordt de gebruiker niet meer duidelijk geleid door de pagina.

In a visually neutral layout (near right, top), nothing stands out. Contrast can be used to guide the user's eye around the page (far right, top) or draw their attention to a few key elements (near right, bottom). Overuse of contrast leads to a cluttered look (far right, bottom).



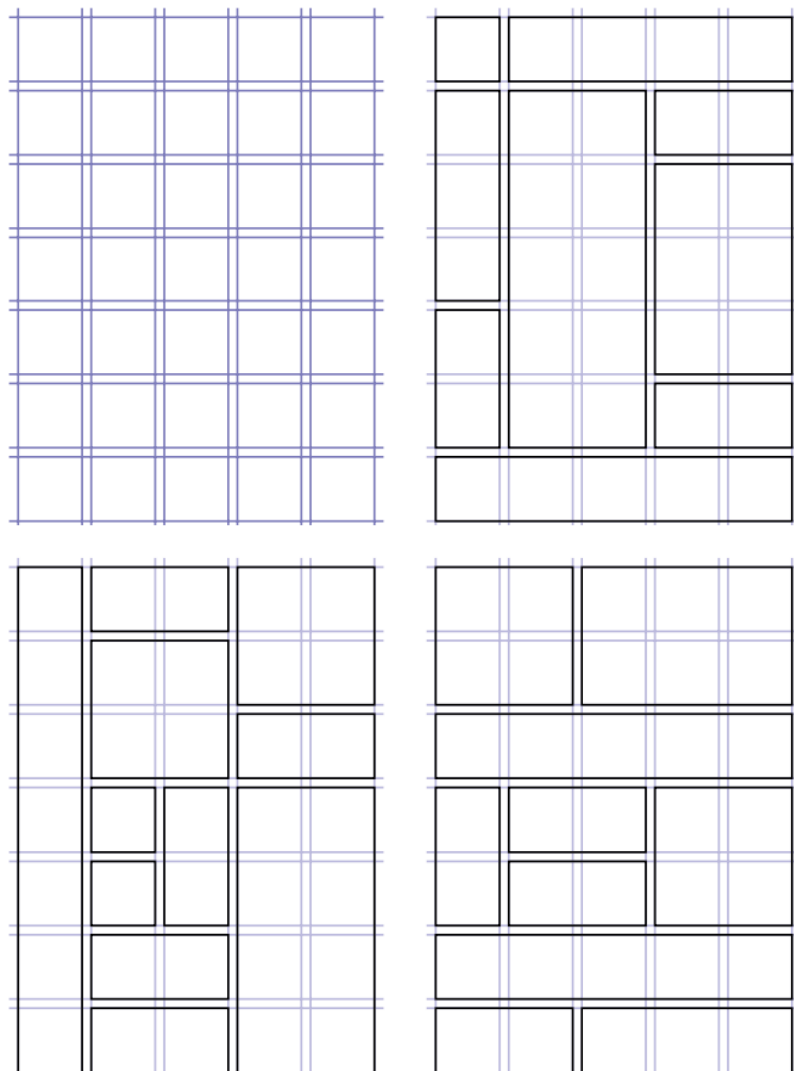
Figuur 5.1 Voorbeeld van het effect van contrast. [The Elements of User Experience, H7]

Een belangrijk aspect wat hierbij komt kijken, is dat dingen die er hetzelfde werken er ook hetzelfde uit moeten zien. Wanneer je de aandacht vraagt van de gebruiker, moet hij er van verzekerd zijn dat dit met opzet was. Wanneer een element net iets anders is, zal de gebruiker gaan twijfelen. Hij weet dan niet meer of hij het er zelfde mee moet doen, of dat er iets anders van hem verwacht wordt.

Deze uniformiteit behouden is een belangrijk deel van er verzekerd van zijn dat het design effectief communiceert met je gebruiker. Om uniformiteit te creëren zijn er een aantal punten van belang. Een van deze punten is het gelijk houden van de grootte van elementen. Wanneer bijvoorbeeld alle knoppen voor navigatie elementen even hoog zijn, kan hier weinig verwarring over ontstaan.

Een techniek om deze uniformiteit te behouden is het design ontwerpen aan de hand van een Grid-based layout. Dit zorgt er voor dat elementen gelijk in verhouding tot elkaar staan. Voorbeelden die Jesse James Garrett hiervoor geeft staan in figuur 5.2

Grid-based layout ensures that diverse designs have a shared visual order.



Figuur 5.2 Voorbeeld van het effect van een grid. [The Elements of User Experience, H7]

Interne en externe consistentie

Veel design ontwerpen worden vaak geïsoleerd ontworpen, dit veroorzaakt inconsistentie. Deze inconsistentie komt in twee vormen;

Interne inconsistentie, waarbij verschillende delen in een enkel product verschillende design aanpakken heeft.

Externe inconsistentie, waarbij het zelfde design niet consistent is binnen producten van de zelfde organisatie.

De interne inconsistentie kan worden voorkomen door verschillende elementen die geïsoleerd ontworpen te testen in verschillende schermen. Als de elementen consistent werken in verschillende context, dan zijn ze goed ontworpen. Wanneer een element door een gebruiker anders wordt ervaren in een andere context, zal het element moeten worden voorzien van een nieuw ontwerp en niet per context aangepast worden. Wanneer dat gebeurd heb je verschillende uitziende elementen die de zelfde functionaliteit moeten bieden.

Externe inconsistentie voorkomen is van belang voor het goed overbrengen van de brand identity. Elk element van het visual design binnen elk product moet consistent zijn om een uniforme impressie te geven van de brand identity. Zo zou het visual design op het web gelijk moeten zijn aan dat van een mobiele app om externe inconsistentie te voorkomen.

Kleur paletten en typografie

Kleur is een van de meest effectieve manieren om een brand identity te communiceren. Dit kan de externe consistentie erg versterken. Naast de kleuren van de huisstijl zijn er vaak nog een aantal andere kleuren die ook gebruikt worden. Deze zullen verschillen per product. Deze kleuren samen zullen het kleuren palet vast vormen.

Daarnaast geeft het kleuren palet de mogelijkheid om contrast te creëren op een scherm. Ook voor de uniformiteit is het van de juiste kleuren van belang. Als je kleuren kiest die dicht naast elkaar liggen die het zelfde uit moeten stralen, geven de zelfde verwarring als ongelijke grootte knoppen.

Dit betekent niet dat je geen verschillende tinten van een kleur mag gebruiken. Het is wel van belang dat je genoeg verschil tussen de tinten gebruikt, zodat het duidelijk is dat dit verschillende kleuren zijn.

Naast kleur kan ook de typografie ook een grote rol spelen in de brand identity. Deze kan van belang zijn in het logo, maar ook als hiervoor geen belangrijke typografie gebruikt wordt, speelt typografie het design ook een grote rol. Voor langere blokken tekst is het van belang dat het een gemakkelijk te lezen font heeft. Zo kan de gebruiker gemakkelijk, grotere hoeveelheden tekst lezen. Daarnaast zullen grotere tekst elementen, zoals kopstukken, een uitstraling hebben met iets meer personaliteit. Wel moet er opgelet worden dat er niet te veel verschillende fonts gebruikt worden, waardoor het voor de gebruiker onoverzichtelijk wordt.

Design compositie en style guides

Tot slot noemt Jesse James Garrett een manier om het visueel ontwerp consistent te houden. Omdat er in de loop van tijd verschillende mensen werken aan verschillende producten van een organisatie, is het van belang dat iedereen op de hoogste is van het visual design. Om iedereen deze consistent te laten gebruiken noemt hij twee technieken.

Een design compositie, wat een voorbeeld pagina is van het visueel design, zodat het duidelijk is hoe alle verschillende elementen toegepast moeten worden. Het geeft weer hoe alle verschillende elementen samen werken voor een coherent geheel.

Een style guide is een overzicht van alle elementen die in het visual design voorkomen. Hier worden alle elementen op een rijtje gezet, zodat voor iedereen duidelijk is van welke elementen hij allemaal gebruik kan maken. Wanneer deze style guide aangehouden wordt, zal de brand identity gewaarborgd worden in nieuwe producten.

5.2 Style guide Android en iOS bestuderen

Uit de doelgroep onderzoek was gebleken dat de Android en iOS platformen bijna 95% van de markt bevat. Om die reden is het van belang dat er rekening gehouden wordt met de design principes van beide. Beide hebben een uitgebreide style guide beschikbaar. Van beide zullen de belangrijkste punten worden beschreven, met het oog op het visual design.

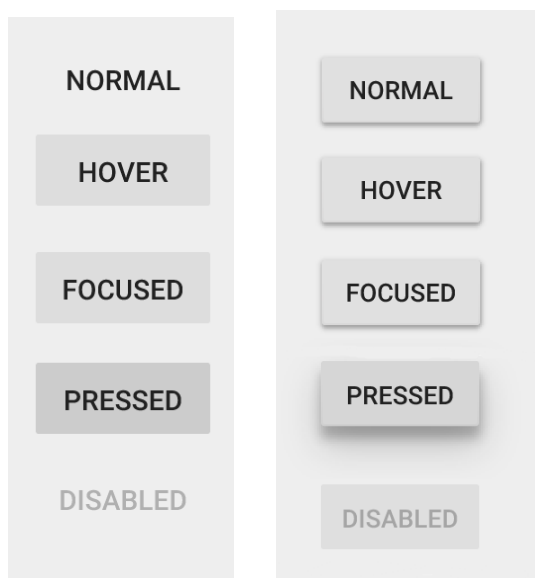
5.2.1 Android³

Voor de Android style guide zal er gekeken naar de touch feedback, metrics and grids, typography, color, your branding en writing style.

Touch feedback

De nadruk van Android op touch feedback ligt op subtiliteit. Wanneer de gebruiker een interactief element in de app aanraakt, moet er duidelijk gemaakt worden dat de applicatie naar de gebruiker 'luistert'. Dit kan bereikt worden doormiddel van een subtiele visuele verandering in het element.

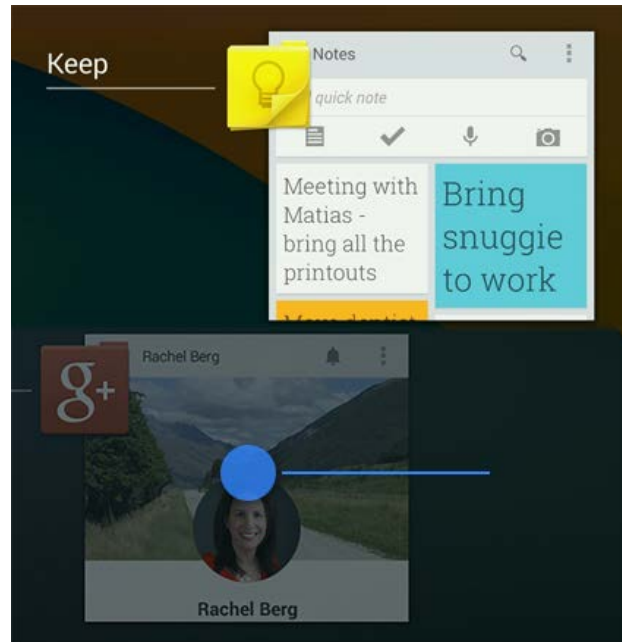
Bijvoorbeeld bij knoppen zijn er verschillende staten waarin deze zit kan tonen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen 5 verschillende staten, zoals te zien is in figuur 5.3.



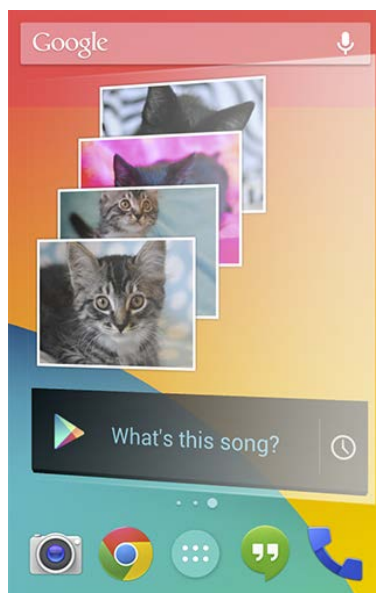
Figuur 5.3 Verschillende staten knoppen in Android. Links flat, rechts raised.

³ Google. (n.d.). Style. Opgehaald van Android developers:
<http://developer.android.com/design/style/index.html>

Wanneer objecten reageren op meer complexere interactie, moet de gebruiker een duidelijk beeld krijgen wat de uitkomst zal zijn van zijn actie. Dit kan bijvoorbeeld bereikt worden door bij het verwijderen van een item doormiddel van slepen, deze steeds transparanter te maken, tot deze verdwijnt.



Figuur 5.4 Weg swypen van een app in recente apps.



Figuur 5.5 Visuele verandering bij het bereiken van boundary.

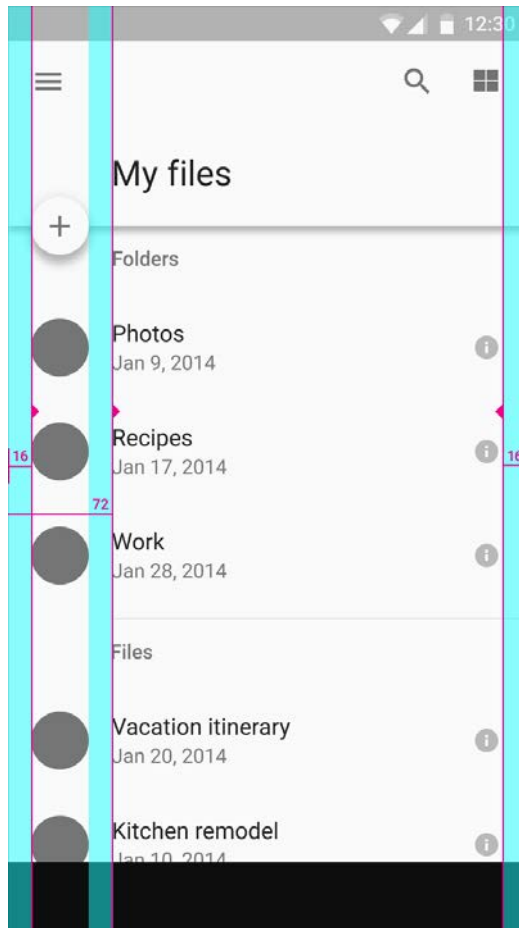
Tot slot noemt Android dat het belangrijk is om de boundaries aan te geven. Dit zijn het begin en het einde van scrolbare gebieden. Wanneer dit bereikt wordt zal er een visuele verandering getoond worden, zodat het duidelijk is dat de gebruiker niet verder kan. Dit zit in veel functionaliteiten van Android al ingebouwd.

Metrics and Grids

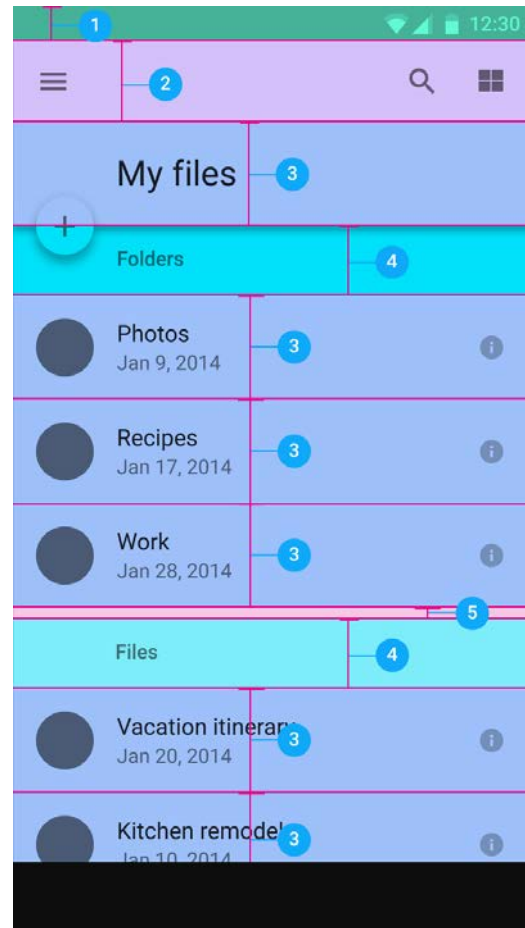
Android draait op veel verschillende soorten telefoons. Deze hebben ook ieder een andere pixel dichtheid. Om dit eenvoudig te maken voor ontwerpers en ontwikkelaars heeft Android density independent pixels bedacht. Zo kan er ontworpen worden in een enkele eenheid, en is dit automatisch te verwerken naar verschillende pixel dichtheden.

De grootte van een interface element moet 48dp zijn. Dit is omgerekend op ieder mogelijk scherm rond de 9mm. Zij hebben gekozen voor dit getal, omdat dit de grootte is dat gemakkelijk met een vinger geselecteerd kan worden.

Voor de meest recente versie van het overzicht van de metrics, wijst Android naar de Google Material Design. Dit is de style guide die van toepassing is op alle Google producten.



Figuur 5.6 Horizontale marges.

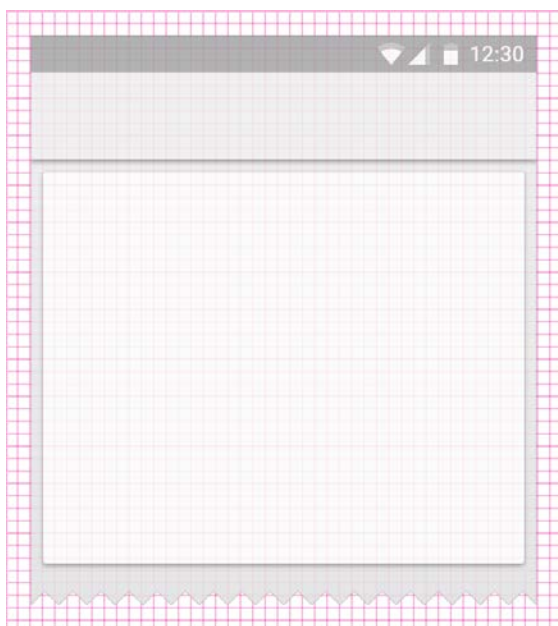


Figuur 5.7 verticale marges.

In figuur 5.6 zijn de horizontale marges te vinden. Deze zijn 16dp breed. In figuur 5.7 staan de verticale marges. Deze zijn als volgt;

1. Status bar: 24dp
2. Toolbar: 56dp
3. Title and list items: 72dp
4. Subtitle: 48dp
5. Space between content areas: 8dp

Dit alles wordt ontworpen op een 8dp grid voor de meeste elementen. De enige uitzonderingen hiervan zijn de baseline van tekst en de iconography in de toolbar. Een voorbeeld van een layout in een grid is te zien in figuur 5.8.



Figuur 5.8 Voorbeeld ontwerp 8dp grid.

Typography

Android gebruikt slechts een lettertype in het systeem en dat is Roboto. Roboto is zo ontworpen door Android dat die na schalen en plaatsen altijd netjes zal weergegeven worden op hoge resolutie schermen. In figuur 5.9 staan alle verschillende varianten van Roboto. figuur 5.9 zijn een aantal voorbeelden van het gebruik van de verschillende versies.

Roboto Thin
 Roboto Light
 Roboto Regular
Roboto Medium
Roboto Bold
Roboto Black
 Roboto Condensed Light
 Roboto Condensed
Roboto Condensed Bold
Figuur 5.10 Variaties Roboto.

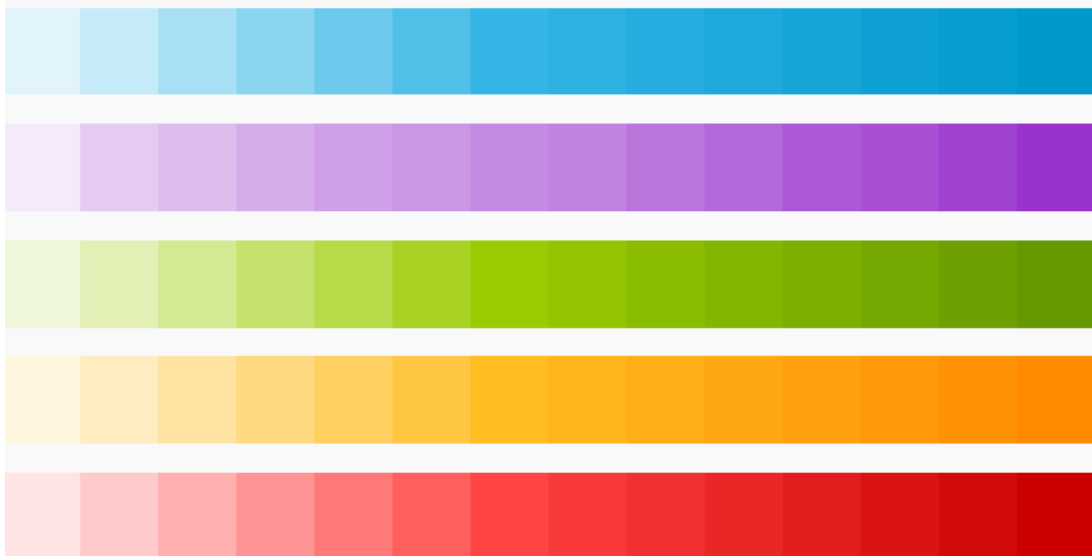
Roboto
SUNGLASSES
Self-driving robot ice cream truck
Fudgesicles only 25¢
ICE CREAM
Marshmallows & almonds
 #9876543210
Music around the block
Summer heat rising up from the sidewalk
Figuur 5.11 Gebruik Roboto.

Color

Kleur wordt voornamelijk gebruikt binnen Android om ergens een nadruk op te leggen. Android heeft 5 kleuren vast gesteld als primaire kleuren. De kleur die je zou moeten gebruiken is eentje die het dichtst bij de branding van het bedrijf ligt. Deze kleuren zijn te vinden in figuur 5.12. Daarnaast geeft Android een kleuren palette per kleur, zoals te zien is in figuur 5.13



Figuur 5.12 Primaire kleuren in Android.



Figuur 5.13 paletten voor de verschillende kleuren.

Your branding

Branding is in Android toe te passen in drie vormen. Dit kan gedaan worden met kleur, het logo en iconen.

Kleur is wel enigszins vastgesteld door de kleur die Android voorstelt, maar hiermee kan wel gespeeld worden. Je kan een kleur uit je huisstijl gebruik om elementen een accent te geven.

Het logo wordt aangeraden om als launcher icoon te gebruiken. Dit is het icoon dat de gebruikers aanklikken om je app te openen. Zo ziet de gebruiker iedere keer wanneer ze de app openen het logo. Daarnaast kan het gebruikt worden in de action bar.

Voor iconen moet je je wel aanhouden aan de vorm van de iconen. Zodat de gebruikers deze herkennen en de juiste functionaliteit er mee associëren. Wel kan je de stijl van deze vormen aanpassen naar de huisstijl.

Writing style

Android geeft een aantal tips voor het gebruik van tekst. Ze raden het aan om je tekst bondig, simpel en vriendelijk te houden. De tips die ze hierbij noemen zijn;

- Beschrijf alleen wat de gebruiker moet weten.
- Voorkom overbodigheden, zoals dingen die al in een titel staan, niet noemen in de body.
- Houd tekst zo kort mogelijk.
- Gebruik korte woorden, actieve werkwoorden en veel voorkomende naamwoorden.
- Zet de belangrijkste informatie vooraan de zin.
- Probeer geen subtiele verschillen uit te leggen.
- Gebruik samentrekkingen.
- Praat direct tegen de lezer, gebruiker 'you' als je het over de gebruiker hebt.
- Houd het taalgebruik informeel, maar voorkom slang.

Daarnaast zijn er ook nog een aantal woorden die je niet moet gebruiken. Deze zijn te vinden in figuur 5.14.

✗ Don't use	✓ Use
one, two, three, four, ...	1, 2, 3, 4, ...
application	app
cannot, could not, do not, did not will not, you will	Contractions: can't, couldn't, don't, didn't won't, you'll, and so on
okay, ok	OK
please, sorry, thank you	Attempts at politeness can annoy the user, especially in messages that say something has gone wrong. Exception: In Japanese, "please" is mandatory and imperative verbs should be localized accordingly (turn on -> please turn on).
there is, there are, it is and other "disappeared" subjects (grammatical expletives)	Use a noun as the subject
abort, kill, terminate	stop, cancel, end, exit
fail, failed, negative language	In general, use positive phrasing (for example, "do" rather than "don't," except in cases such as "Don't show again," "Can't connect," and so on.)
me, I, my, mine	you, your, yours
Are you sure? Warning!	Tell user the consequence instead, for example, "You'll lose all photos and media"

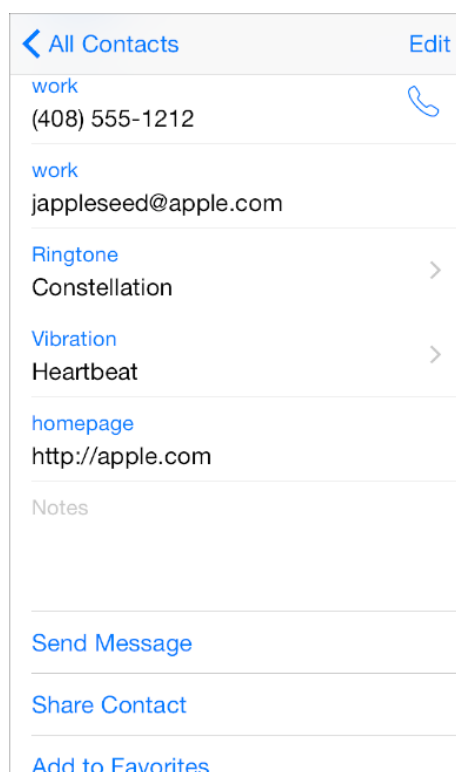
Figuur 5.14 Woorden die niet gebruikt moeten worden volgens Android.

5.2.2 iOS⁴

Ook iOS heeft een mening over deze onderwerpen. Voor iOS zal Interactivity, Branding, Color and Typography en Terminology and Wording worden behandeld.

Interactivity

Interactieve elementen kunnen een variatie aan visuele onderscheidingen hebben om aan te tonen dat deze interactief zijn. Dit kan door kleur, locatie, context en betekenisvolle labels of iconen. Meer is niet nodig om de gebruiker duidelijk te maken dat een element interactief is.



Een enkele kleur toe weiden aan interactieve elementen is een sterke indicatie voor de gebruiker dat iets interactief is. iOS geeft een voorbeeld scherm met de kleur blauw, deze is te zien in figuur 5.15.

De terug knop heeft meerdere aanduidingen. Naast de kleur, speelt ook zijn locatie een rol. Ook heeft het icoon dat terug naar het vorige scherm wijst en heeft een betekenisvol label, dat aanduidt dat je van een enkel contact terug gaat naar alle contacten.

Informatie invullen zou gemakkelijk moeten gaan volgens iOS. Het invullen van informatie kan de gebruiker veel tijd kosten, om die reden is het van belang dat je de gebruiker gemakkelijk laat kiezen. Zo kan je de gebruiker laten kiezen uit een lijst, in plaats van dat zij de tekst zelf in moeten vullen.

Figuur 5.15 Interactieve elementen iOS.

Een andere manier om het de gebruikers makkelijker te maken is door informatie te halen uit iOS. Gebruikers hebben veel informatie opgeslagen staan in hun telefoon. Zo zou je de contacten lijst kunnen opvragen voor de gebruiker.

Branding

iOS vindt dat je voornamelijk je branding naar voren moet laten komen je eigen iconen, kleuren en typografie. Wanneer je deze eigen elementen gebruikt is het van belang dat deze er goed uit zien en goed functioneren op zichzelf. Daarnaast moeten ze wel er uit zien alsof ze thuishoren in de stijl van de App.

⁴ Apple. (n.d.). *Designing for iOS*. Retrieved from iOS Human Interface Guidelines: https://developer.apple.com/library/ios/documentation/UserExperience/Conceptual/MobileHIG/index.html#//apple_ref/doc/uid/TP40006556-CH66-SW1

Naast het maken van je eigen elementen in de huisstijl, geeft iOS nog een aantal andere tips. De branding moet subtiel gehouden worden, omdat de gebruiker niet het gevoel moeten krijgen dat ze een advertentie aan het bekijken zijn.

De branding moet geen overbodige ruimte innemen. De gebruikers moeten geconcentreerd blijven op de content van de App zelf en niet de branding.

Tot slot zegt iOS dat je geen logo moet tonen, waar dan ook in de App. Dit is ook opnieuw, omdat het onnodige ruimte in neemt, maar het heeft nog een reden. Een logo tonen geeft niet de zelfde functionaliteit zoals we die gewend zijn op een website. Een gebruiker kan op elke willekeurige pagina terecht komen van een website, maar een iOS App zal altijd geopend worden vanaf het home scherm.

Color and Typography

Ook iOS heeft een aantal kleuren samengesteld die in de ingebouwde Apps van iOS gebruikt worden. iOS stelt niet het verplicht is om alleen deze kleuren te gebruiken. Wel geven zij een aantal voorwaarden bij het gebruik van eigen kleuren.

- Wanneer je meerdere eigen kleuren vaststelt, wees er dan van verzekerd dat deze goed met elkaar samen werken.
- Houd rekening met het contrast dat de kleuren geven in verschillende contexten.
- Wees bewust zijn van kleurblindheid. Rood en groen zijn lastig te onderscheiden voor kleuren blinden.
- Overweeg een enkele kleur voor interactieve elementen.
- Voorkomen het gebruik van de zelfde kleur voor interactieve en niet interactieve elementen.
- Kleuren communiceren altijd met elkaar, maar niet altijd op de manier die je zou verwachten.
- Laat een kleur de gebruiker niet afleiden, tenzij het de bedoeling is om de aandacht van de gebruiker te vragen.

Terminology and Wording

Tot slot geeft ook iOS nog een aantal tips voor het schrijven van tekst. Deze zijn als volgt;

- Gebruik terminologie waarvan je zeker bent dat de gebruiker het begrijpt.
- Gebruik een informele en vriendelijke toon.
- Denk als een krant editor, voorkom dubbele of onnodige woorden.
- Geef interactieve elementen korte labels of anders duidelijk iconen.
- Wees duidelijk bij het beschrijven van datums.

5.3 Onderzochte design principes toepassen

Het volledige design is te vinden in bijlage A. In deze paragraaf zullen nog een aantal ontwerp keuzes worden toegelicht hoe het visual design tot stand is gekomen.

Het visual design zal moeten werken voor alle mobiele besturingssystemen, omdat PetBuzz een hybrid App is. Dit heeft als voordeel dat het kostenbesparend is, omdat er maar een enkel ontwerp gemaakt hoeft te worden. Al zijn beide Android en iOS van mening dat je voor hun platform een eigen ontwerp moet maken, gebeurt dit in de praktijk niet altijd. Zo hebben grote namen als Netflix, LinkedIn en Facebook ook hybrid Apps gebruikt⁵.

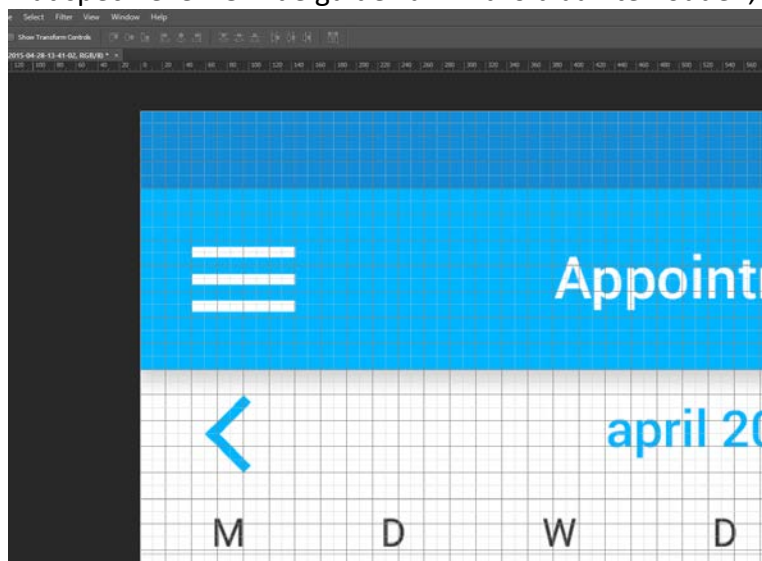
Daarnaast heeft Cloudfarm5 dit zelf ook al gedaan met haar eerdere Apps. Zij hebben qua interface elementen hun eigen ontwerp gemaakt. Deze zijn per App niet allemaal consistent en kan dus niet gevolgd worden. Verder is er ook geen Style Guide van het bedrijf aanwezig.

In de Apps van Cloudfarm5 is wel in vrijwel alle Apps gebruik gemaakt van een drawer navigatie. Deze navigatie structuur was in het ontwerp al gekozen, dus dat stemt goed overeen en kan worden aangehouden.

Omdat de App getest zal worden op een Android telefoon, zal voornamelijk de style guide van Android aangehouden worden. Er zullen nog een aantal aspecten van iOS mee worden genomen, die het ontwerp verbeteren. Wanneer het ontwerp dan succesvol werkt, kan dat ook op een iPhone worden toegepast en worden getest. Wanneer blijkt dat dit niet goed bevalt bij de gebruikers, zal er overwogen moeten worden, of de App voor iPhones een apart ontwerp moet krijgen.

Hieronder volgen een aantal voorbeelden van hoe de ontwerpmethoden zijn toegepast.

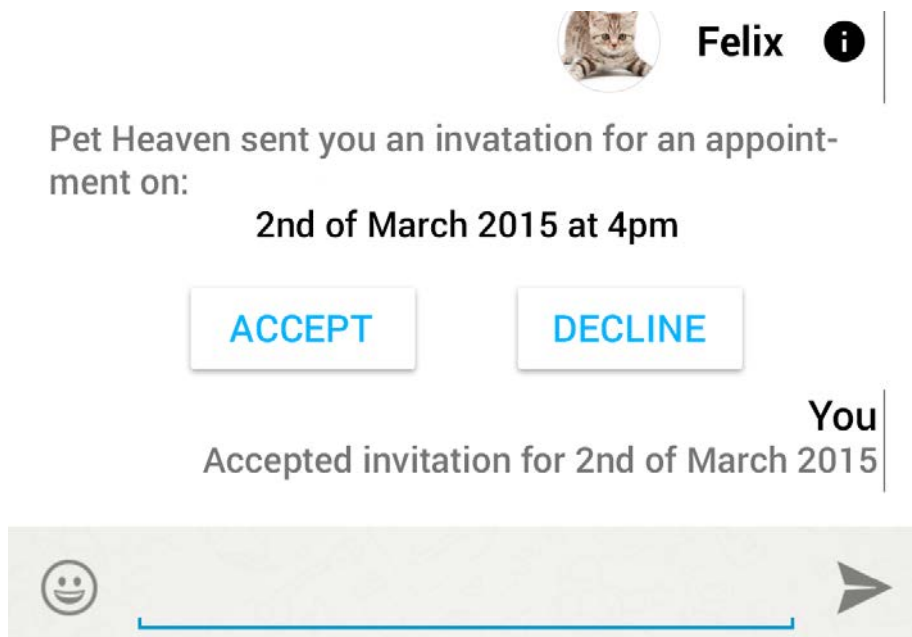
Tijdens het ontwerpen is er gebruik gemaakt van een grid, zoals te zien is in figuur 5.16. Dit werd bij Jesse James Garrett redelijk algemeen beschreven en bij Android wat specifieker. Om de guide van Android aan te houden, is elk vierkantje 8dp.



Figuur 5.16 – gebruik van een grid.

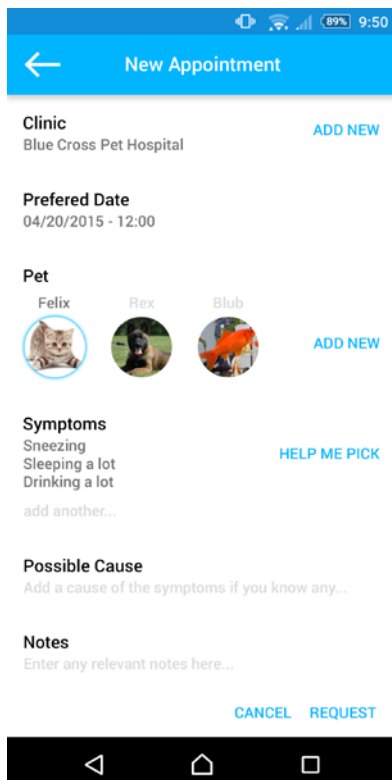
⁵ Whatcott, J. (2011, 11 30). *HTML5 and the Rise of Hybrid Apps*. Opgehaald van Bright Ideas: <https://blog.brightcove.com/en/2011/11/html5-and-rise-hybrid-apps>

Daarnaast is er voor de knoppen ook de stijl van Android aangehouden. Deze is bijvoorbeeld te zien in de chat (figuur 5.17)



Figuur 5.17 – Knoppen in de chat functie.

In deze context worden de raised buttons gebruikt, omdat ze moeten opvallen in een flat layout. In dit geval is er veel content in de chat, dat voornamelijk bestaat uit tekst. Wanneer hier ook nog flat buttons gebruikt zouden worden, vallen deze erg weg in het ontwerp.



In figuur 5.18 wordt er wel gekozen voor flat buttons, omdat deze anders te veel aandacht vragen. Doordat zij een kleur hebben vallen ze wel genoeg op, dat de gebruiker er van bewust is. Wanneer hier raised buttons gebruikt zouden zijn, zouden zij te veel visueel gewicht hebben en de gebruiker afleiden van de inhoud van de pagina.

Daarnaast is op figuur 5.18 ook te zien dat alle navigatie elementen met de zelfde kleur worden aangeduid. Dit zorgt voor consistentie en uniformiteit. Daarnaast volgt dit ook de guide lines van iOS, die stellen dat interactieve elementen de zelfde kleur moeten hebben. Hier is alleen gekozen om niet ook de input velden met deze kleur aan te duiden. Dit neemt het contrast weg van de knoppen en is het niet consistent dat de kleur blauw gebruikt wordt voor navigatie elementen. Dit met uitzondering van het gekozen huisdier. Dit is nog mogelijk omdat het weinig aandacht trekt.

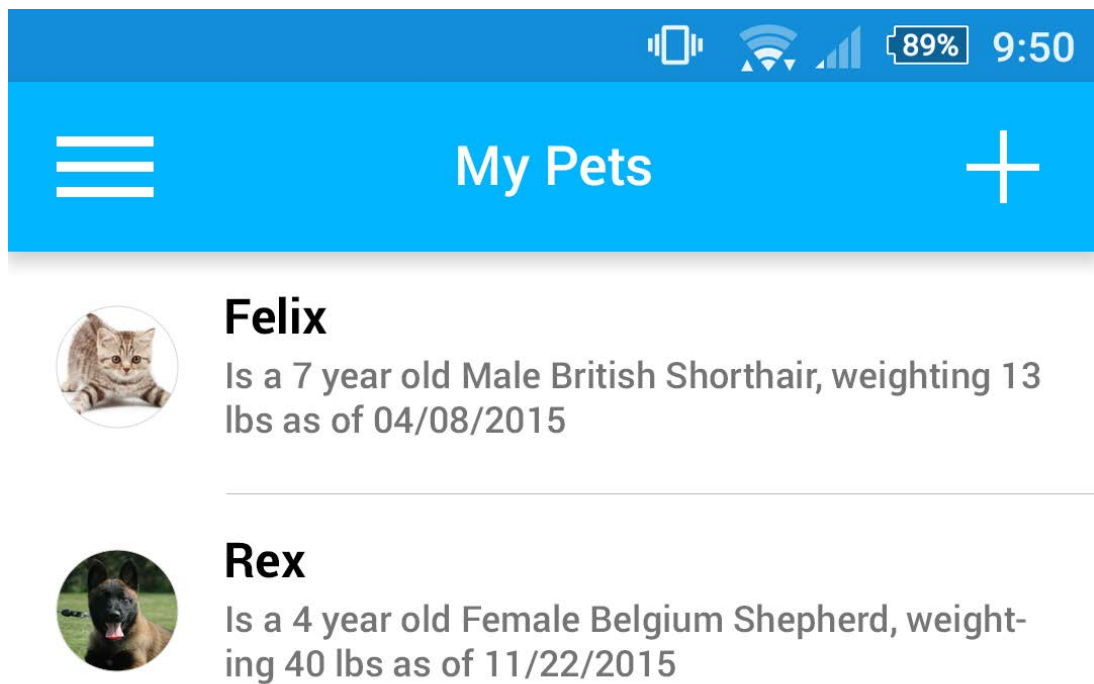
Figuur 5.18 – Knoppen en interactieve elementen.

Qua kleur is er gekozen om de blauw aan te houden die Android aan bied. Deze komt heel erg in de buurt van de kleuren van het logo van Cloudfarm5. Zo kan de guide line van Android aangehouden worden en toch de brand identity van Cloudfarm5 toegepast worden.



Figuur 5.19 – logo Cloudfarm5

Tot slot is er ook nog rekening gehouden met de writing style. Er is weinig content aanwezig in de applicatie, maar dit aspect kon nog wel worden toegepast. Bij de my pets pagina is alle informatie die de gebruiker wilt weten in een enkele informele zin samengesteld (figuur 5.19). Dit spreekt directer naar de gebruiker en maakt de App persoonlijker.



Figuur 5.20 – toegepaste writing style Android.

5.4 Style Guide

Jesse James Garrett raadt het aan om een style guide te maken, zodat er in het bedrijf duidelijk is hoe er consistent verder ontwerpen kan worden. Aan de hand van de style guide kunnen nieuwe pagina's ontworpen worden die consistent zijn aan wat er al bestaat. Dit wordt mogelijk gemaakt, doordat in de style guide naar voren komt hoe alle elementen er aanwezig zijn en hoe deze samenhangen.

Design composition

89%

9:50

←

Find a Clinic

Clinic Name

Enter a name...

Address

Enter an address

Treated Animal

Lizard

SEARCH

CENTER ON LOCATION

Pet Heaven

★★★★★

5498 Backyard str

San Fransisco, CA 45638

contact@peatheaven.com

(555) 748 - 8347

i

CANCEL

SELECT

Kaj Munk College

Paxlaan

Pax

Hooftweg

AH Burg van Stamplein

Primark

Tuinweg

Burgemeester Pa

Parklaan

CineMeerse

De

Wijkmeers

J.C. Beerslaan

Wijkmeers

◀

🏠

□

71

Lettertype

Roboto Thin
Roboto Light
Roboto Regular
Roboto Medium
Roboto Bold
Roboto Black
Roboto Condensed Light
Roboto Condensed
Roboto Condensed Bold

Roboto
SUNGLASSES

Self-driving robot ice cream truck

Fudgesicles only 25¢

ICE CREAM

Marshmallows & almonds

#9876543210

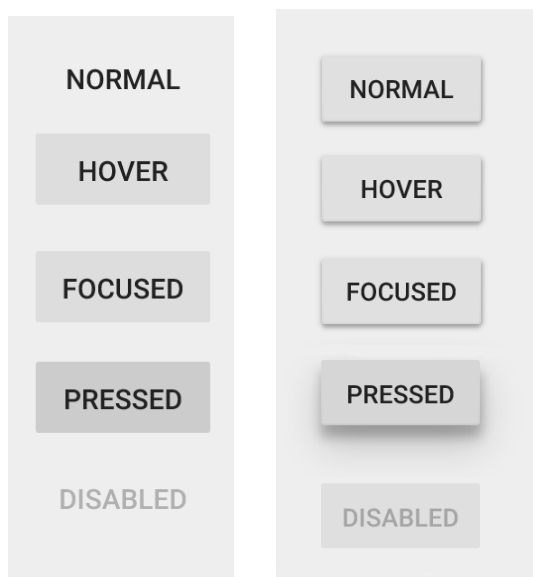
Music around the block

Summer heat rising up from the sidewalk

Kleur



Knoppen



BIJLAGE A - VISUAL DESIGN



Add a Pet



[UPLOAD A PICTURE](#)
[TAKE A PICTURE](#)

Name
Enter a name...

Species
Cat

Breed
British Shorthair

Date of Birth
04/08/2015

Gender
Male

Weight **As of**
12 lbs 04/08/2015

Notes
Enter any relevant notes here...



Chats



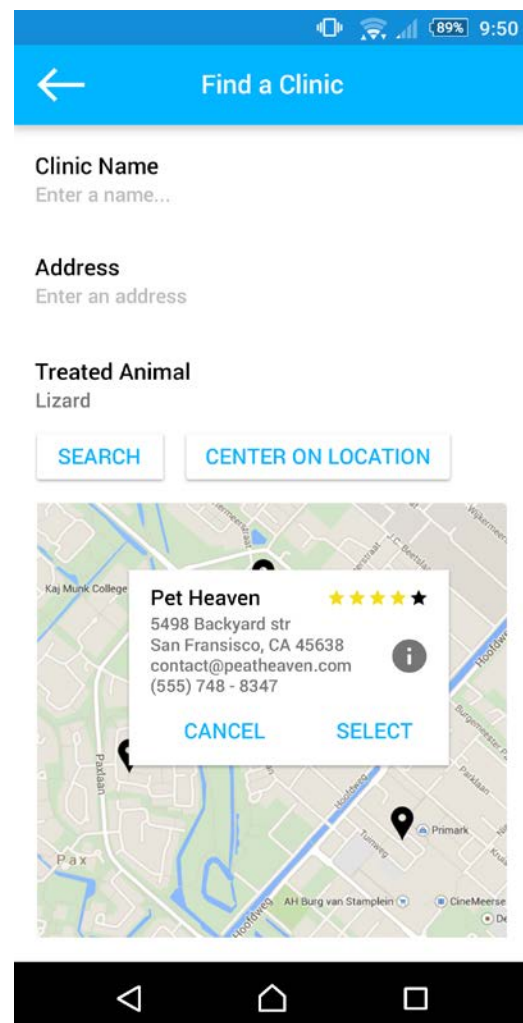
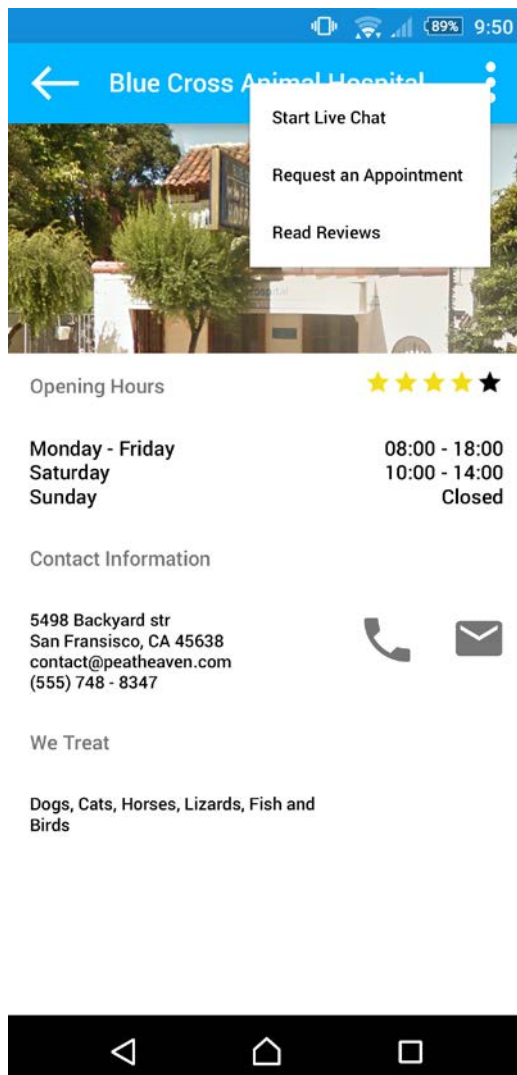
Pet Heaven 24/02/2015
» This looks pretty serious, let's make an appointment for this.



All Pets Hospital 24/02/2015
» Hi, I looked at the video you sent of your dog. He does seem to be walking a bit odd, did so...



Blue Cross Pet Hospital 24/02/2015
» That rash should go away with time. A week or 2. If it's still there after that, make an appoi...



Appointment

<

april 2015

>

M	D	W	D	V	Z	Z
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

Pet: Felix
 Pet Heaven
 5498 Backyard str
 San Fransisco, CA 45638
 contact@peatheaven.com

Pending

Appointment

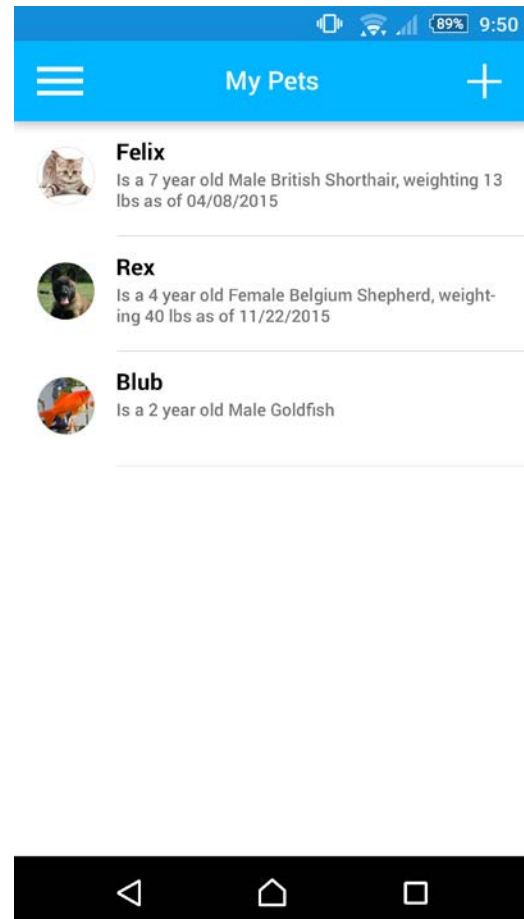
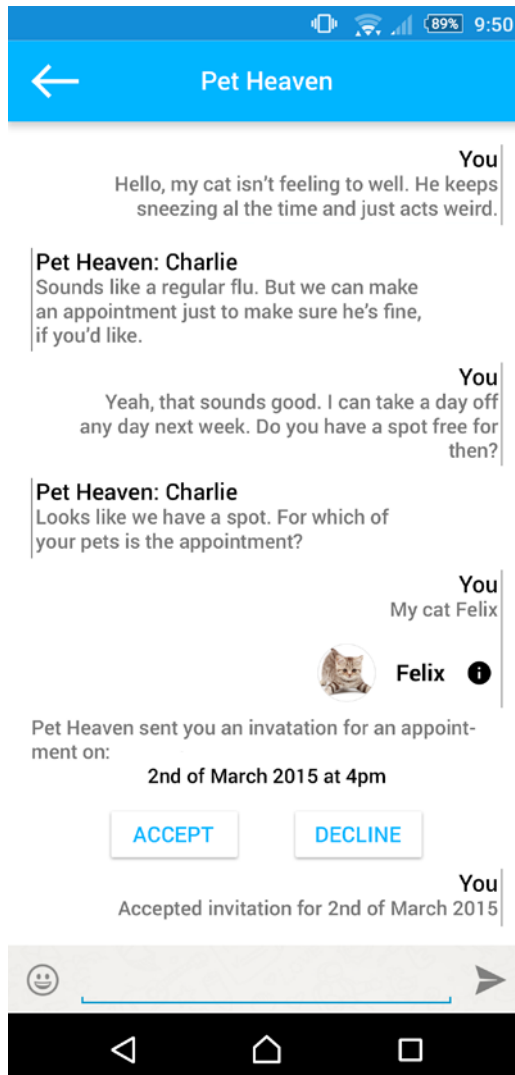
<

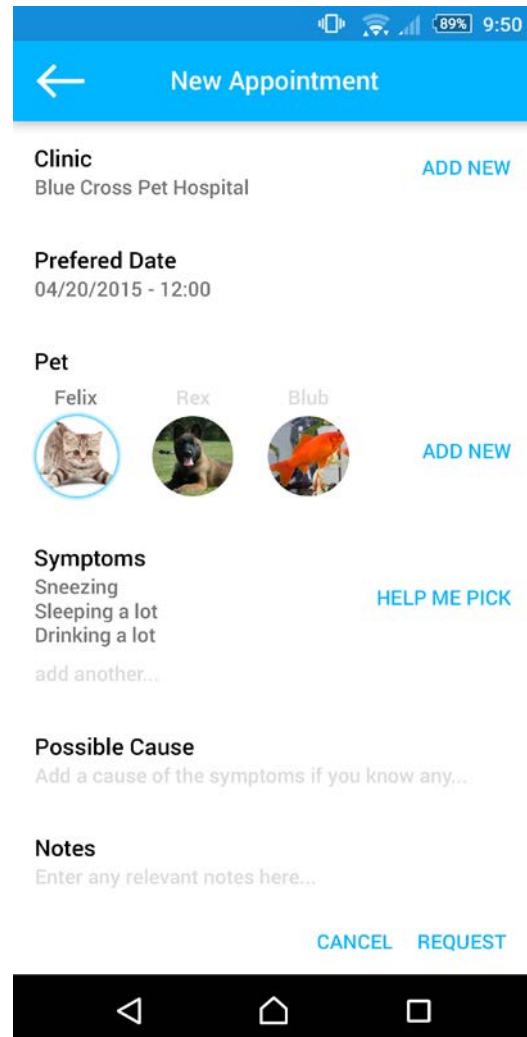
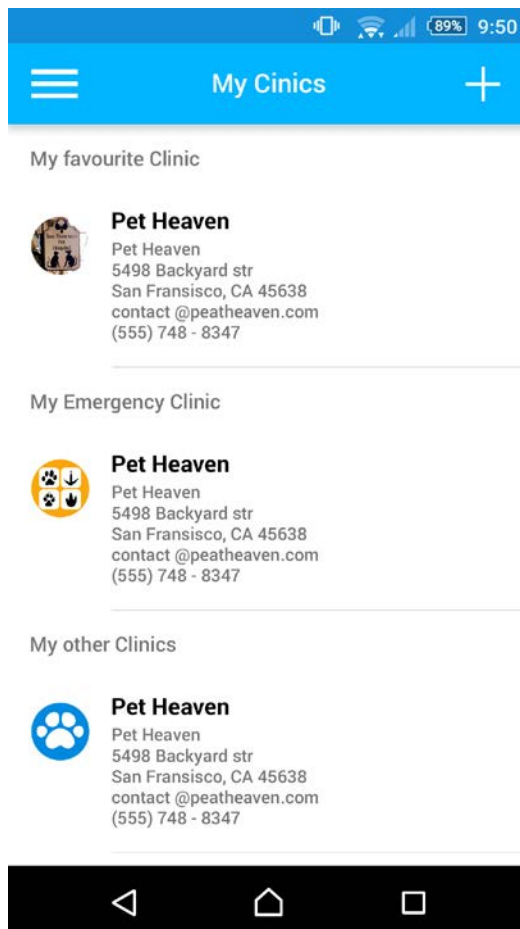
april 2015

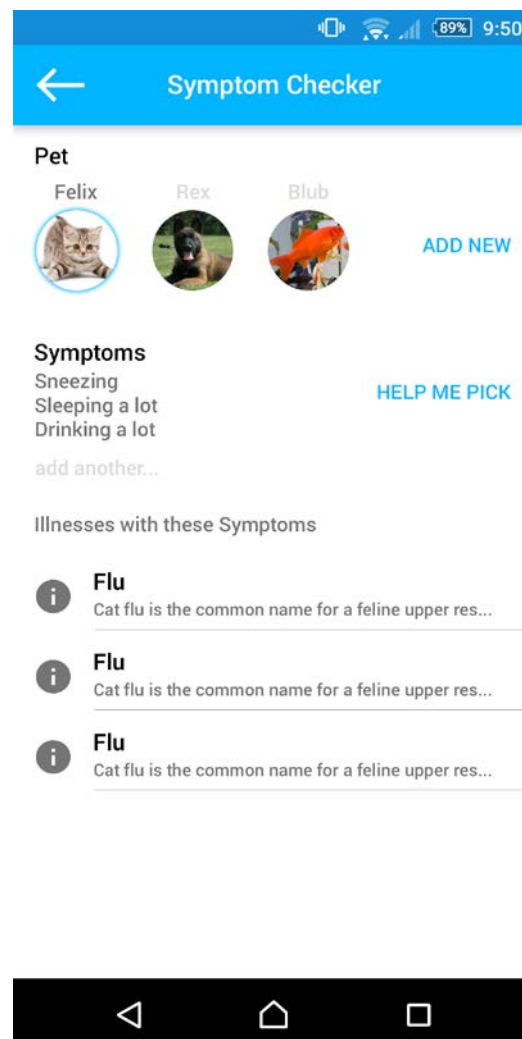
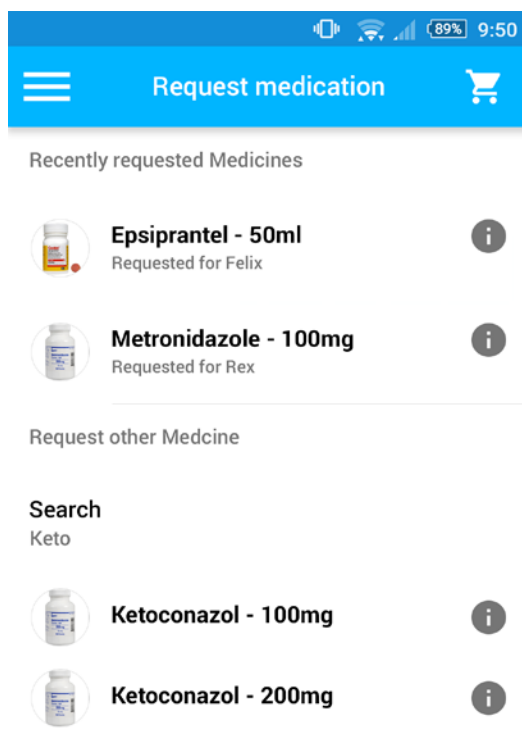
>

M	D	W	D	V	Z	Z
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

No Appointments









D

TESTRAPPORT

TESTRAPPORT

PetBuzz

Raymond de la Croix

Datum: 12-05-2015

Versie 1

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	4
2.	ITERATIE I.....	5
2.1	ONDERZOEKSVRAGEN	5
2.2	TESTMETHODE.....	6
2.3	TESTOMGEVING	7
2.4	TESTPERSONEN	8
2.5	TESTSTAKEN	9
2.6	INTERVIEW.....	12
2.7	RESULTATEN	12
3.	ITERATIE II.....	15
3.1	ONDERZOEKSVRAGEN	15
3.2	TESTMETHODE.....	16
3.3	TESTOMGEVING	16
3.4	TESTPERSONEN	17
3.5	TESTSTAKEN	17
3.6	INTERVIEW.....	21
3.7	RESULTATEN	21
3.8	CONCLUSIE	25
4.	ITERATIE III.....	28
4.1	ONDERZOEKSVRAGEN	28
4.2	TESTMETHODE.....	29
4.3	TESTOMGEVING	29
4.4	TESTPERSONEN	29
4.5	TESTTAKEN	30
4.6	INTERVIEW.....	34
4.7	RESULTATEN	34
4.8	CONCLUSIE	37
	BIJLAGE A - OBSERVATIE FORMULIER - ITERATIE I.....	39
	BIJLAGE B - RESULTATEN ITERATIE 1 – MARIANNE.....	44
	BIJLAGE C - RESULTATEN ITERATIE 1 – CORRIE.....	49
	BIJLAGE D – OBSERVATIE FORMULIER ITERATIE II.....	54
	BIJLAGE E - RESULTATEN ITERATIE 2 – FRITS.....	59
	BIJLAGE F - RESULTATEN ITERATIE 2 – CHIEL.....	64
	BIJLAGE G - RESULTATEN ITERATIE 2 – CORRIE	69

BIJLAGE I – RESULTATEN ITERATIE 3 - ROBIN	74
BIJLAGE J – RESULTATEN ITERATIE 3 - IRIS	79
BIJLAGE J – RESULTATEN ITERATIE 3 - CORRIE.....	84

1. INLEIDING

In het testrapport zullen alle testplannen worden opgesteld voor de drie scrum sprints. Per iteratie zullen er een aantal onderzoeksvragen worden vastgesteld, een testmethode bepaald, de testomgeving vastgesteld, de testpersonen beschreven, de testtaken worden beschreven, de interview vragen worden vastgesteld en de gevonden resultaten beschreven.

In hoofdstuk 2 staat het eerste testplan, in hoofdstuk 3 het tweede testplan en in hoofdstuk 3 het derde testplan.

2. ITERATIE I

Tijdens de eerste iteratie wordt er voornamelijk getest op de navigatie en content van de applicatie. Er wordt bij de doelgroep gepeild of alle pagina's logisch met elkaar verbonden zijn en of de gewenste pagina's gemakkelijk genoeg bereikbaar zijn. Per scherm wordt dan ook gekeken of alle gewenste informatie hierop aanwezig is.

2.1 Onderzoeksvragen

De hoofdvraag voor de eerste testiteratie luid;

Hoe gemakkelijk is alle gewenste informatie en functionaliteit te vinden en in welke mate is deze aanwezig?

Om deze vraag te kunnen beantwoorden wordt deze opgesplitst in deelvragen. De usability zal getest worden zoals die door Jakob Nielsen¹ is gedefinieerd. Hij schrijft dat deze bestaat uit vijf kwaliteitscomponenten.

Learnability:

Hoe gemakkelijk is het voor de gebruikers om basale taken voor de eerste keer uit te voeren?

Efficiency:

Wanneer de gebruikers bekend zijn met het ontwerp, hoe snel kunnen ze de dan taken uitvoeren?

Memorability:

Wanneer de gebruikers het ontwerp al een tijdje niet hebben gebruikt, hoe eenvoudig is het dan om weer de draad op te pakken?

Errors:

Hoeveel fouten maken de gebruikers, hoe groot zijn de gevolgen van deze fouten en hoe gemakkelijk kunnen de fouten worden hersteld?

Satisfaction:

Hoe fijn is het ontwerp in gebruik?

Daarnaast noemt hij ook nog een andere kwaliteitscomponent Utility. Hiermee bedoeld hij een functionaliteit die de gebruiker ook echt nodig heeft. Het maakt niet uit of functionaliteit goed werk qua usability wanneer deze überhaupt niet gewenst is door de gebruiker.

¹ Nielsen, J. (2014, Januari 4). *Usability 101: Introduction to Usability*. Opgehaald van Nielsen Norman Group: <http://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>

Tijdens de eerste testiteratie zal er voornamelijk gekeken worden naar de Learnability, Efficiency en Utility. Per component zijn een aantal deelvragen opgesteld.

Learnability

- Wanneer de gebruiker een taak aangewezen krijgt, hoe gemakkelijk kan hij dan het scherm vinden waar hij deze uit moet voeren?
- Wanneer de gebruiker niet op het home scherm is, kan hij deze gemakkelijk terug vinden?
- Zijn de schermen logisch aan elkaar gelinkt of zijn er te veel/weinig stappen per scherm?

Efficiency

- Wanneer de gebruiker een aantal taken heeft uitgevoerd, kan hij dan eenvoudig een vergelijkbare taak volbrengen?

Utility

- Zijn de aanwezige functionaliteiten relevant voor de gebruiker?
- Ontbreken er functionaliteiten volgens de gebruiker?

2.2 Testmethode

Voor de eerste test zal een mid-fidelity prototype gebruikt worden. De applicatie werkt native, maar het visueel ontwerp ontbreekt nog. Doordat het prototype ontwikkeld is met supersonic² van appgyver, voelt deze wel al aan als een native app in plaats van een clickable demo van wireframes.

De gebruikers zullen een aantal testtaken toegewezen krijgen die zij uit moeten voeren. Deze zullen worden uitgevoerd op de telefoon. Terwijl de taken uitgevoerd worden zal hun gedrag en voortgang worden geobserveerd.

Er is hiervoor gekozen zodat de gebruiker een realistische voorproef krijgt van de applicatie. Zo is het mogelijk om bijvoorbeeld in te zien hoe de gebruiker reageert op het gebruik van het mobiele toetsenbord voor het invullen van informatie en hoe hij of zij dit ervaart.

Daarnaast zal de Usability getest worden op de componenten die in de vorige paragraaf zijn besproken. Voor het bepalen van deze componenten is er ook gekeken naar de 5E's van Quesenberry^{3 4}. Haar componenten van Usability komen vrijwel een op een overeen met die van Jacob Nielsen. Er is gekozen voor die van Jacob Nielsen, omdat hij verder in gaat op deze componenten.

² Supersonic. (2014). Opgehaald van Appgyver: <http://www.appgyver.com/supersonic>

³ Quesenberry, W. (n.d.). *Using the 5Es to understand users*. Retrieved from WQusability: <http://www.wqusability.com/articles/getting-started.html>

⁴ Quesenberry, W. (2005). 5E's. In C. J. Debbie Stone, *User Interface Design and Evaluation* (p. 109). San Francisco: Morgan Kaufmann

Alleen Memorability zegt Quesenbery niets over. Zij noemt wel nog als ander component Effective. Deze houdt in hoe succesvol de gebruiker een taak uitvoert. Dit kan meegenomen worden in de Efficiency en Memorability.

Wel geeft Quesenbery per component aan waar op gelet moet worden tijdens het testen. Voor Learnability wordt er aangeraden de hoeveelheid instructies te beperken en te observeren hoeveel hulpteksten de gebruiker daadwerkelijk helpen, of juist verwarren.

Voor Efficiency moet er gekeken worden naar hoeveel tijd het de gebruiker kost. Wanneer een taak lang duurt, moet er gekeken worden naar problemen in layout en navigatie.

Het Error component kan goed geobserveerd worden door gebruikers taken uit te laten voeren waar fouten snel voor kunnen komen. Het is dat de bedoeling te kijken naar de manier waarom de gebruikers deze fouten proberen te herstellen.

Tot slot voor Satisfaction kan er tijdens het testen geobserveerd worden voor complexe schermen die de gebruiker als verwarrend ervaart. Na de test kan er ook nog gevraagd worden naar de algemene tevredenheid van de ervaring.

2.3 Testomgeving

De test zal uitgevoerd worden bij de test persoon thuis indien mogelijk. Dit heeft als voordeel dat de gebruiker zich op zijn of haar gemak voelt. Daarnaast zal dit ook de meest voorkomende locatie zijn waar de applicatie gebruikt zal worden.

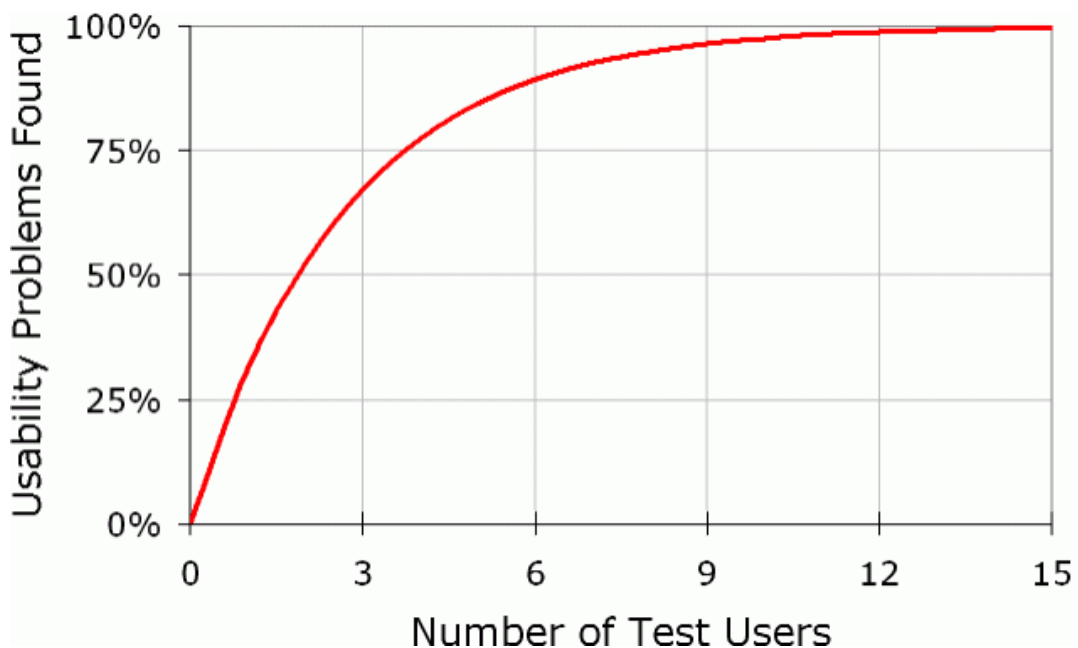
De applicatie zal worden getoond en gebruikt worden op de telefoon van afstudeerder. Zo zijn onverwachte onenigheden te beperken. Daarnaast biedt deze telefoon ook de mogelijkheid om het scherm op te nemen en zijn deze video's beschikbaar. Bij deze opnames is het ook mogelijk om te zien waar de gebruiker allemaal op klikt.

Voordat de test begint, zal de gebruiker een korte uitleg krijgen. Dit zal zijn waar de App voor bedoeld is, wat er van de gebruiker verwacht wordt en wat er met de resultaten gedaan wordt. Daarnaast zal de gebruiker duidelijk gemaakt worden dat er in dit geval voornamelijk getest wordt op navigatie en content.

2.4 Testpersonen

Voor elke test zullen er twee of drie personen getest worden. Dit is volgens Jakob Nielsen⁵ genoeg om 85% tot 95% van de Usability problemen te ontdekken. Dit verklaard hij door aan te geven dat er per testpersoon zo'n 31% van de Usability ontdekt worden per test. Dit is gebaseerd op een groot aantal projecten dat hij heeft bestudeerd.

Wanneer de tweede testpersoon de test uitvoert zal hij ongetwijfeld ook problemen ontdekken die de eerste testpersoon ook had gevonden. Daarom zal je per extra testpersoon steeds minder nieuwe problemen ontdekken.



Aantal benodigde testpersonen om Usability problemen te ontdekken.

Voor de test zal er toch gebruikt gemaakt worden van Nederlandse testpersonen. Er is geen technologie of apparatuur aanwezig om op afstand te testen. Daarnaast geeft op afstand testen minder mogelijkheden voor het observeren van de houding van de testpersoon. De testresultaten zullen dus representatief zijn voor Nederlandse testpersonen en zal voor het uitbrengen in Amerika, daar getest moeten worden.

⁵ Nielsen, J. (2000, maart 19). *Why You Only Need to Test with 5 Users*. Retrieved from Nielsen Norman Group: <http://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>

De testpersonen voor de eerste iteratie zijn:

Naam : Marianne van der Heijden
Leeftijd : 26
Geslacht : vrouw
Huisdieren : 2 katten
Eigen telefoon : iPhone 5
Mobiel gebruik : Dagelijks zo'n 4-6 uur. Gebruikt het voor van alles. Folders kijken, nieuws volgen, sociale media, spelletjes, agenda.

Naam : Corrie Moleveld
Leeftijd : 54
Geslacht : vrouw
Huisdieren : 1 kat
Eigen telefoon : Sony Xperia M
Mobiel gebruik : Dagelijks zo'n 4-6 uur. Gebruikt het voor van alles. Folders kijken, nieuws volgen, sociale media, spelletjes. Vooral veel spelletjes, waaronder wordfeud en candy crush saga.

2.5 Teststaken

Voor een aantal deelvragen zullen er teststaken⁶ worden opgesteld. Zo kunnen deze taken uitgevoerd worden en aan de hand van de resultaten de bijhorende deelvraag beantwoord worden.

- Wanneer de gebruiker een taak aangewezen krijgt, hoe gemakkelijk kan hij dan het scherm vinden waar hij deze uit moet voeren?

Taak 1	Maak een nieuwe afspraak
Beschrijving	De gebruiker zal een nieuwe afspraak moeten maken. Dit kan hij vinden bij de kalender en vervolgens een nieuwe afspraak te maken.
Start-conditie	Applicatie start op het home scherm
Stappen	1. De gebruiker klikt op 'Calendar' 2. Het systeem toont een overzicht van alle afspraken. 3. De gebruiker klikt op '+'. 4. Het systeem toont het scherm voor een nieuwe afspraak. 5. De gebruiker klikt op 'request'. 6. Het systeem opent een chat met de kliniek
Gewenste resultaat	Er is een chat begonnen met de kliniek voor een nieuwe afspraak.
Andere mogelijke resultaten	Gebruiker klikt vorige en er is geen nieuwe afspraak aangevraagd

⁶ Nielsen, J. (2014, januari 12). *Turn User Goals into Task Scenarios for Usability Testing*. Retrieved from Nielsen Norman Group: <http://www.nngroup.com/articles/task-scenarios-usability-testing/>

Taak 2	Voeg een huisdier toe
Beschrijving	De gebruiker zal een huisdier toevoegen. Dit kan hij doen door de drawer te openen, naar my pets te gaan en een nieuw huisdier toevoegen kiest.
Start-conditie	geen
Stappen	1. De gebruiker opent de drawer. 2. Het systeem toont de drawer. 3. De gebruiker klikt op my pets. 4. Het systeem toont de my pets pagina. 5. De gebruiker klikt op '+'. 6. Het systeem opent een huisdier toevoegen. 7. De gebruiker voegt een huisdier toe. 8. Het systeem toon de my pets pagina
Gewenste resultaat	Er is een nieuwe huisdier aangemaakt.
Andere mogelijke resultaten	De gebruiker heeft het niet voor elkaar gekregen om een huisdier toe te voegen

Taak 3	Zoek een dierenartsenkliniek
Beschrijving	De gebruiker zal een dierenartsen kliniek zoeken en toevoegen aan zijn lijst.
Start-conditie	geen
Stappen	1. De gebruiker opent de drawer. 2. Het systeem toont de drawer. 3. De gebruiker klikt op my clinics. 4. Het systeem toont de my clinics pagina. 5. De gebruiker klikt op '+'. 6. Het systeem opent een find-a-clinic. 7. De gebruiker kiest een dierenarts. 8. De gebruiker kiest voor 'pick this vet'. 9. Het systeem toon de my clinics pagina
Gewenste resultaat	Er is een nieuwe huisdier aangemaakt.
Andere mogelijke resultaten	De gebruiker heeft het niet voor elkaar gekregen om een huisdier toe te voegen

Taak 4	Bestel een krabpaal
Beschrijving	De gebruiker opent shop for supplies via de drawer. Vervolgens gebruikt hij de zoek functie of zoekt via categorieën.
Start-conditie	geen
Stappen	1. De gebruiker opent de drawer. 2. Het systeem toont de drawer. 3. De gebruiker klikt op shop for pet supplies. 4. Het systeem opent de for pet supplies pagina. 5. De gebruiker zoekt naar een krabpaal
Gewenste resultaat	De krabpaal is toegevoegd aan het overzicht.
Andere resultaten	De gebruiker heeft geen krabpaal toe weten te voegen.

Taak 5	Bekijk of je iets moet doen voorafgaand van een afspraak
Beschrijving	De gebruiker opent treatments via de drawer. Vervolgens klikt hij een afspraak aan en bekijkt wat er gedaan moet worden.
Start-conditie	geen
Stappen	1. De gebruiker opent de drawer. 2. Het systeem toont de drawer. 3. De gebruiker klikt op treatments. 4. Het systeem opent de treatments pagina. 5. De gebruiker kiest een afspraak 6. Het systeem laat zien wat er voor die afspraak gedaan moet worden.
Gewenste resultaat	De krabpaal is toegevoegd aan het overzicht.
Andere mogelijke resultaten	De gebruiker heeft geen krabpaal toe weten te voegen.

- Wanneer de gebruiker niet op het home scherm is, kan hij deze gemakkelijk terug vinden?

Taak 6	Navigeer terug naar het home scherm
Beschrijving	De gebruiker gaat terug naar het home scherm. Dit kan hij doen door de drawer te openen, naar home te gaan.
Start-conditie	Applicatie start op een ander scherm dan home.
Stappen	1. De gebruiker opent de drawer. 2. Het systeem toont de drawer. 3. De gebruiker klikt op home. 4. Het systeem opent de home pagina.
Gewenste resultaat	De gebruiker heeft het home scherm gevonden.
Andere mogelijke resultaten	De gebruiker heeft het home scherm niet gevonden.

- Wanneer de gebruiker een aantal taken heeft uitgevoerd, kan hij dan eenvoudig een vergelijkbare taak volbrengen?

Taak 7	Maak een noodafspraak aan
Beschrijving	De gebruiker gaat terug naar het home scherm. Dit kan hij doen door de drawer te openen, naar home te gaan. Vervolgens kiest hij voor emergency checking.
Start-conditie	Applicatie start op een ander scherm dan home.
Stappen	1. De gebruiker opent de drawer. 2. Het systeem toont de drawer. 3. De gebruiker klikt op home. 4. Het systeem opent de home pagina. 5. De gebruiker klikt op emergency checkin 6. De gebruiker checkt in.

	7. Het systeem toont een chat met de melding dat een noodafspraken is aangemaakt.
Gewenste resultaat	Een chat is begonnen met de kliniek.
Andere mogelijke resultaten	De gebruiker heeft geen chat weten te starten.

2.6 Interview

Voor de overige deelvragen zal een korte interview gehouden worden, waarbij ook nog het een en ander uitgevoerd zal worden.

- Zijn de schermen logisch aan elkaar gelinkt of zijn er te veel/weinig stappen per scherm?
 - Hiervoor zal gevraagd worden of de gebruiker alle schermen wil bekijken en op ieder scherm de navigatie elementen wilt opnoemen. Zo kan er achter gekomen worden alle navigatie herkent wordt. Vervolgens zal gevraagd worden of deze navigatie verwacht was, of dat er nog wat ontbreekt.
- Zijn de aanwezige functionaliteiten relevant voor de gebruiker?
 - Bij het vragen naar de navigatie zal de gehele App bekeken zijn. De gebruiker zal dan gevraagd worden of functionaliteit die bekeken is ook gewild is. Per functionaliteit zal er gevraagd worden hoe graag ze die willen en hoe vaak ze het zouden gebruiken.
- Ontbreken er functionaliteiten volgens de gebruiker?
 - Er zal gevraagd worden of de gebruiker nog andere functionaliteit zou willen zien, dat niet aanwezig was in de app.
- Tot slot zal er nog gevraagd worden of er algemene opmerkingen zijn, alles wat de gebruiker verder nog kwijt wil.

2.7 Resultaten

- Wanneer de gebruiker een taak aangewezen krijgt, hoe gemakkelijk kan hij dan het scherm vinden waar hij deze uit moet voeren?

Vrijwel alle schermen zijn eenvoudig te vinden. De enige verwarring die voorkomt is het home scherm in combinatie met de drawer. In het prototype bevatte het home scherm ook een aantal navigatie elementen, die niet aanwezig waren in de drawer.

De testpersonen zochten voor de meeste navigatie punten in de drawer en dachten er niet aan om terug op het home scherm te kijken. De micro navigatie op de verschillende schermen waren gemakkelijk herkend en waren volgens de testpersonen ook nuttig.

- Wanneer de gebruiker niet op het home scherm is, kan hij deze gemakkelijk terug vinden?

Het home scherm was op zich gemakkelijk gevonden, wanneer gevraagd was deze te openen. Wat lastiger was, was voor de testpersonen te herinneren wat er op het home scherm te vinden was.

- Zijn de schermen logisch aan elkaar gelinkt of zijn er te veel/weinig stappen per scherm?

Beide testpersonen gaven aan dat schermen duidelijk verbonden waren. Voor iedere interactie waren de stappen goed verdeeld. Er was geen vraag naar meer of minder stappen met een enkele uitzondering. Dit was op bij het afspraak overzicht het geval met de post- / pre-treatments. Dit is een overzicht met wat er voor en na een afspraak moet gedaan worden door de testpersoon zelf. De testpersonen hadden dit beide op het overzicht van de afspraak zelf verwacht en zouden dit niet bekijken via de drawer.

- Wanneer de gebruiker een aantal taken heeft uitgevoerd, kan hij dan eenvoudig een vergelijkbare taak volbrengen.

Een noodafspraak aan maken ging de testpersonen eenvoudig af. Ook al was deze op een iets andere locatie te vinden dan een gewone afspraak aanmaken, was deze snel gevonden. De testpersonen hadden de optie hiervoor al een paar keer voorbij zien komen gedurende test. Het maken van de afspraak ging gelijk aan dat van een normale afspraak en het lukte de testpersonen deze zonder enige moeite aan te maken.

- Zijn de aanwezige functionaliteiten relevant voor de gebruiker?

Vrijwel alle functionaliteit zal vaak worden gebruikt door de testpersonen, met uitzondering van het overzicht van de post- / pre-treatments. Deze functionaliteit wordt de testpersonen ook geboden per afspraak in het afspraak overzicht, waar hij wel gewenst is. Daarnaast zal de local dangers pagina niet heel vaak bekeken worden, maar de informatie die het de testpersonen biedt is wel gewenst. Ze willen hier niet zelf iedere keer te hoeven kijken of er iets aanwezig is. In plaats daarvan zouden ze liever hiervan meldingen krijgen in de vorm van push berichten of emails.

Er is bij deze vraag ook gelet op de inhoud van de pagina's. Er zijn een aantal punten die ontbreken, zoals een tijd bij een afspraak. Voor de meerderheid van de informatie die aanwezig is, is die ook gewenst en ontbreekt er weinig.

- Ontbreken er functionaliteiten volgens de gebruiker?

Beide testpersonen hadden niet het idee dat ze nog iets mistte. Ze gaven zelf allebei aan dat er al heel veel mee te doen was, maar niet te veel. Er zal dus sterk overwogen moeten worden of er nog meer functies in toegevoegd worden. Deze zullen essentieel moeten zijn, anders zullen ze de testpersoon alleen maar in de weg staan.

Hoofdvraag

Hoe gemakkelijk is alle gewenste informatie en functionaliteit te vinden en in welke mate is deze aanwezig?

De testpersonen waren erg enthousiast over de aanwezige functionaliteit en zouden deze graag werkend willen zien. Het concept is erg aantrekkelijk bij beide testpersonen en zouden het graag willen gebruiken. De navigatie is voor een groot deel in orde, met uitzondering van het feit dat er twee verschillende menu's te vinden zijn. Alle schermen zijn eenvoudig te vinden voor de testpersonen en is snel toegankelijk.

3. ITERATIE II

Tijdens de tweede test iteratie zal er meer ingegaan worden de interactie. Hierbij wordt voornamelijk gekeken naar hoe eenvoudig het toevoegen van nieuwe data is. Daarnaast worden er nog een aantal kleine interacties getest, die in de laatste iteratie geheel worden uitgewerkt.

3.1 Onderzoeksvragen

De hoofdvraag voor de tweede testiteratie luid;

Hoe gemakkelijk is het toevoegen van nieuwe data, zoals het maken van een afspraak en het toevoegen van een huisdier, volgens de gebruiker?

Voor deze iteratie kunnen alle componenten van Usability volgens Jakob Nielsen¹ met uitzondering van Memorability worden getest. Deze kan niet worden getest, omdat het ontwerp nu in de vorm van een visual design is, in plaats van een wireframe. Wel zou de navigatie structuur getest kunnen worden op deze component.

Per component zullen er nieuwe deelvragen worden opgesteld, zodat nu de interactie van deze componenten kunnen worden beoordeeld.

Learnability:

- Kan de gebruiker een nieuw huisdier toevoegen?
- Kan de gebruiker een nieuwe kliniek toevoegen?
- Kan de gebruiker een nieuwe afspraak aanmaken?
- Kan de gebruiker met behulp van de symptom selector symptomen toevoegen?

Efficiency:

- Kan de gebruiker een medicijn zoeken?
- Kan de gebruiker een lokaal gevaar op een specifieke locatie?
- Kan de gebruiker een medicijn vinden dat eerder besteld is?

Errors:

Tijdens de test wordt er opgelet of de gebruiker fouten maakt. Deze fouten worden gekeken hoe veel impact hij heeft en vervolgens bekeken hoe de gebruiker zich herstelt. Voor dit component zullen geen specifieke testtaken of deelvragen worden vastgesteld. Ze zullen in iedere testtaak meegenomen worden.

Satisfaction:

Hiervoor zullen een aantal vragen gesteld worden in de vorm van een interview om te peilen of het ontwerp volgens de gebruiker eenvoudig te gebruiken is. Daarnaast wordt achteraf voor elke testtaak aan de gebruiker gevraagd hoe gemakkelijk hij de taak vond.

Memorability:

Het visueel ontwerp is nu sterk veranderd ten opzichten van het eerste prototype. De onderliggende navigatie structuur is in grote lijnen het zelfde gebleven. Er zal een gebruiker van de eerst testiteratie opnieuw getest worden. Zo kan dit component op de navigatie structuur getest worden.

3.2 Testmethode

Voor de tweede test zal er een high-fidelity prototype beschikbaar zijn voor de testgebruikers. Dit prototype bevat interacties die de gebruiker kan uitproberen in het visuele ontwerp.

Om de deelvragen te kunnen beantwoorden worden deze verwerkt in testtaken. Aan de hand van de testtaken kan worden geëvalueerd hoe de App scored op de verschillende Usability componenten.

De App zal opnieuw worden getest op een mobiel apparaat. Zo zal de gebruiker weer de native componenten kunnen uitproberen, zoals dat in de uiteindelijke situatie zal gebeuren. Er kan op deze manier goed beoordeeld worden of het invullen van de informatie op de manier gebeurd dat zij gewend zijn op een smartphone.

Per testtaak wordt geobserveerd of de taak geslaagd is, of deze gemakkelijk verliep of niet, welke fouten er gemaakt worden, hoe deze hersteld worden, de impact van de fout, opmerkingen en hoe veel tijd het kost.

Daarnaast zal de thinking aloud techniek⁷ toegepast worden tijdens de test. De gebruiker zal gevraagd worden hard op te denken, zo kan er achterhaald worden wat de gebruiker werkelijk van het ontwerp vindt.

3.3 Testomgeving

Voor de testomgeving geldt het zelfde als bij de eerst test. Dit houdt in dat de er bij de gebruiker thuis getest wordt, zodat hij zich op zijn gemak voelt. De App getest wordt op de telefoon van de afstudeerder, zodat alle input en audio kan worden opgenomen en terug gekeken en dat de gebruiker eer korte uitleg krijgt over de test.

⁷ Nielsen, J. (2012, Januari 12). *Thinking Aloud: The #1 Usability Tool*. Opgehaald van Nielsen Normal Group: <http://www.nngroup.com/articles/thinking-aloud-the-1-usability-tool/>

3.4 Testpersonen

De testpersonen voor de tweede iteratie zijn:

Naam	:	Chiel Breedijk
Leeftijd	:	31
Geslacht	:	man
Huisdieren	:	1 hond
Eigen telefoon	:	Sony Xperia Z1 Compact
Mobiel gebruik	:	Gebruikt zijn telefoon dagelijks, speelt hier een aantal spelletjes op, maar gebruikt het voornamelijk voor WhatsApp, om contact te houden met vrienden.

Naam	:	Frits Vechtman
Leeftijd	:	38
Geslacht	:	man
Huisdieren	:	2 katten
Eigen telefoon	:	iPhone 5
Mobiel gebruik	:	Gebruikt zijn smartphone voornamelijk om te whatsappen en te bellen. Daarnaast maakt hij hier wel nog veel foto's mee.

Naam	:	Corrie Moleveld
Leeftijd	:	54
Geslacht	:	vrouw
Huisdieren	:	1 kat
Eigen telefoon	:	Sony Xperia M
Mobiel gebruik	:	Dagelijks zo'n 4-6 uur. Gebruikt het voor van alles. Folders kijken, nieuws volgen, sociale media, spelletjes. Vooral veel spelletjes, waaronder wordfeud en candy crush saga.

3.5 Testtaken

Voor een aantal deelvragen zullen er testtaken worden opgesteld. Zo kunnen deze taken uitgevoerd worden en aan de hand van de resultaten de bijhorende deelvraag beantwoord worden.

Kan de gebruiker een nieuw huisdier toevoegen?

Taak 1	Voeg een huisdier toe.
Usability component	Learnability Error
Beschrijving	De gebruiker wil een nieuw huisdier toevoegen. De gegevens van het huisdier zijn als volgt: Name: Rex Picture: Take a picture Species: Dog Breed: German Shepard Date of Birth: 20/03/2008 Gender: Female Weight: 45 Weight day: Current day Notes: K9 police dog veteran
Start-conditie	Applicatie start op het calendar scherm
Stappen	1. De gebruiker opent de drawer. 2. De gebruiker klikt op my pets. 3. De gebruiker klikt op het + symbool 4. De gebruiker voert de gegevens in. 5. De gebruiker klikt op add.
Gewenste resultaat	Er is een huisdier toegevoegd met alle vooraf bepaalde gegevens.
Andere mogelijke resultaten	1. De gebruiker heeft niet de correcte gegevens ingevuld. 2. De gebruiker heeft niet voorelkaar gekregen om het huisdier toe te voegen.

Kan de gebruiker een nieuwe kliniek toevoegen?

Taak 2	De gebruiker voegt: "Blue Cross Pet Hospital toe aan zijn klinieken.
Usability component	Learnability Error
Beschrijving	De gebruikers voegt een nieuwe kliniek toe. Hij zoekt een specifieke kliniek, genaamd: "Blue Cross Pet Hospital"
Start-conditie	Geen specifieke start conditie.
Stappen	1. De gebruiker opent de drawer. 2. De gebruiker klikt op my clinics. 3. De gebruiker klikt op het + symbool 4. De gebruiker voert de naam "Blue Cross Pet Hospital" in. 5. De gebruiker klikt op search. 6. De gebruiker selecteert de kliniek. 7. De gebruiker klikt op 'add'
Gewenste resultaat	"Blue Cross Pet Hospital" is toegevoegd aan de lijst met clinics in My Clinics.
Andere mogelijke resultaten	1. De gebruiker heeft niet voorelkaar gekregen om het kliniek toe te voegen.

Kan de gebruiker een nieuwe afspraak aanmaken?

Taak 3	Maak een nieuwe afspraak aan voor 14/05/2015 om 14:00.
Usability component	Learnability Error
Beschrijving	De gebruiker wil een nieuw afspraak aanvragen. De gegevens van de afspraak zijn als volgt: Clinic: Pet Heaven Pet: Felix Date: 14/05/2015 at 2pm Pet: Felix Symptoms: - Sneezing - Wet nose Possible Cause: Was outside during the recent storm Additional notes: He's been sneezing for over a week now.
Start-conditie	Applicatie start op het calendar scherm
Stappen	1. (optioneel) De gebruiker kiest in de kalender de datum. 2. De gebruiker klikt op het + symbool. 3. De gebruiker vult de gegevens in. 4. De gebruiker klikt op request
Gewenste resultaat	De gebruiker heeft een afspraak aangevraagd.
Andere mogelijke resultaten	1. De gebruiker heeft niet de correcte gegevens ingevuld. 2. De gebruiker heeft niet voorelkaar gekregen om een afspraak aan te vragen.

Kan de gebruiker met behulp van de symptom selector symptomen toevoegen?

Taak 4	Maak een afspraak voor je hond. Je weet niet goed hoe je de symptomen moet beschrijven, maar hij slaapt niet goed.
Usability component	Learnability Error
Beschrijving	De gebruik maakt een afspraak en stelt een lijst met symptomen vast mbv de symptom selector.
Start-conditie	Geen specifieke start conditie.
Stappen	1. (optioneel) De gebruiker kiest in de kalender de datum. 2. De gebruiker klikt op het + symbool. 3. De gebruiker vult de gegevens in. 4. De gebruiker klikt op 'help me pick'. 5. De gebruiker zoekt op 'sleep'. 6. De gebruiker kiest symptomen. 7. De gebruiker klikt op request
Gewenste resultaat	De gebruiker heeft een lijst met symptomen samen gesteld.
Andere mogelijke resultaten	1. De gebruiker heeft niet de symptom selector gebruikt. 2. De gebruiker heeft niet voorelkaar gekregen om een lijst te maken met de symptom selector.

Kan de gebruiker een medicijn zoeken?

Taak 5	Zoek het medicijn: "Metronadizole" en vraag het aan bij Pet Heaven.
Usability component	Efficiency Error
Beschrijving	De gebruiker gebruikt de zoek functie op de request medication pagina en zoekt naar metronadizole.
Start-conditie	Geen specifieke start conditie.
Stappen	1. De gebruiker opent de request medicine pagina 2. De gebruiker typt "metronadizole" of "metro" in. 3. De gebruiker klikt het medicijn aan. 4. De gebruiker klikt op add to cart. 5. De gebruiker gaat naar het winkelmandje. 6. De gebruiker klikt op request.
Gewenste resultaat	De gebruiker heeft een medicijn aangevraagd.
Andere mogelijke resultaten	1. De gebruiker heeft alleen toegevoegd aan het winkelwagentje. 2. De gebruiker heeft het medicijn niet kunnen vinden.

Kan de gebruiker een lokaal gevaar op een specifieke locatie?

Taak 6	Bekijk of er iets in de buurt van postcode 2266cm is waar je op moet letten (zoals griep).
Usability component	Efficiency
Beschrijving	De gebruiker opent de local dangers pagina en vult bij adres 2266cm in en klikt op search.
Start-conditie	Geen specifieke start conditie.
Stappen	1. De gebruiker opent de local dangers pagina. 2. De gebruiker vult in: "2266CM" 3. De gebruiker klikt op search. 4. De gebruiker bekijkt de resultaten.
Gewenste resultaat	De gebruiker heeft een afspraak aangevraagd.
Andere mogelijke resultaten	1. De gebruiker heeft niet de correcte gegevens ingevuld. 2. De gebruiker heeft niet voorelkaar gekregen om lokale gevaren te bekijken.

Kan de gebruiker een medicijn vinden dat eerder besteld is?

Taak 7	Vraag opnieuw: "Metronadizole" aan bij Pet Heaven.
Usability component	Efficiency Error
Beschrijving	De gebruiker gebruikt de zoek functie op de request medication pagina en zoekt naar metronadizole.
Start-conditie	Geen specifieke start conditie.
Stappen	1. De gebruiker opent de request medicine pagina 2. De gebruiker klikt het medicijn aan bij recently requested medicines. 3. De gebruiker klikt op add to cart. 4. De gebruiker gaat naar het winkelmandje. 5. De gebruiker klikt op request.
Gewenste resultaat	De gebruiker heeft een medicijn aangevraagd.
Andere mogelijke resultaten	1. De gebruiker heeft alleen toegevoegd aan het winkelwagentje. 2. De gebruiker heeft het medicijn niet kunnen vinden.

3.6 Interview

Om de tevredenheid over de App de kunnen peilen, worden er een serie vragen gesteld aan de gebruiker.

- Wat is je algemene impressie van de App?
- Waar denk je dat deze app voor bedoeld is?
- Voor welke doelgroep denk je dat deze App bedoeld is?
- Als je een cijfer moest geven op een schaal van 1 tot 10, wat zou je dan geven?
- Noem de 3 beste dingen van de App.
- Noem de 3 slechtste dingen van de App.
- Als je 1 ding mag veranderen aan de App, wat zou dat zijn?
- Is alles goed leesbaar?
- Kan je gemakkelijk door de App navigeren?
- Zou je deze App zelf gebruiken?
- Zijn er dingen die je zou willen toevoegen aan de App?

3.7 Resultaten

- Kan de gebruiker een nieuw huisdier toevoegen?

Alle drie de testpersonen vonden direct de my-pets pagina en konden daar zonder enige moeite vinden hoe ze een nieuw huisdier moesten toevoegen. Voor het toevoegen van een huisdier heeft de gebruiker een aantal gegevens gekregen die hij moest invullen. Dit waren opzettelijk niet de standaard waarden, zodat er getest kon worden of het duidelijk was hoe de gebruiker gegevens moet invullen of veranderen. Alle testpersonen konden de gegevens succesvol invullen.

Tijdens het toevoegen van een huisdier moest de gebruiker ook een foto maken, die toegewezen werd aan het huisdier. Dit verliep bij alle testpersonen soepel en vonden dit een leuke feature. Van een testpersoon was het huisdier op het moment niet aanwezig, daardoor koos hij uit zichzelf voor het toevoegen van een bestaande foto, ook al was geen foto van zijn huisdier beschikbaar, het kiezen van een bestaande foto verliep zonder problemen.

- Kan de gebruiker een nieuwe kliniek toevoegen?

Het toevoegen van een kliniek valt grofweg te verdelen in twee delen. Het zoeken en het toevoegen. Het zoekgedeelte was voor alle testpersonen geen probleem. Wanneer de gebruiker op zoeken had geklikt, verscheen een icoon op de kaart om aan te geven dat er iets gevonden was. De testpersonen hadden er moeite mee met het herkennen van de zoekresultaten.

Het icoontje viel wat weg op de kaart, waardoor de gebruikers niet doorhadden dat daar op geklikt kon worden. De testpersonen kwamen er pas achter toen ze willekeurig op het scherm gingen klikken. Een gebruiker gaf aan dat hij de manier van Google Maps erg duidelijk vond.

- Kan de gebruiker een nieuwe afspraak aanmaken?

Alle drie de testpersonen klikte vanuit de kalender al op de dag waarop ze een afspraak wilde maken. Dit was al de intentie om dit te implementeren, maar was nog niet aanwezig in het prototype. Dit zorgde voor enige verwarring bij de gebruikers, wanneer zij opnieuw de datum in moesten vullen.

Een testgebruiker wilde eerst via het overzicht van een kliniek een afspraak gaan maken. Dit heeft als nadeel voor de gebruiker dat hij niet al uit de kalender een dag kan uitkiezen.

Tijdens het aanmaken van afspraak konden de testpersonen gemakkelijk alle gegevens invullen. Een testpersoon gaf aan dat ze “none yet” bij de symptomen verwarrend vond. Dit zou kunnen komen door het feit dat deze niet het zelfde stond uitgelijnd met de rest van de gegevens.

Een testpersoon had geen huisdier geselecteerd. Dit had hij niet gedaan, omdat hij zelf maar een huisdier heeft. Daardoor ging hij er vanuit dat deze al geselecteerd was. In het prototype was nog geen foutmelding aanwezig voor dit geval.

- Kan de gebruiker met behulp van de symptom selector symptomen toevoegen?

Deze pagina werd door alle testpersonen als onoverzichtelijk ervaren. De interactie voor het toevoegen was voor de gebruikers wel duidelijk, maar de informatie was lastig te vinden. Wanneer de informatie eenmaal in de lijst was samen gesteld was het gemakkelijk om deze door te sturen naar de afspraak pagina.

De testpersonen hadden ook moeite met het zoeken. Dit was voornamelijk veroorzaakt doordat je op een exact sleutelwoord moest zoeken. De zoekfunctie zal beter uitgewerkt moeten worden.

Daarnaast hadden de testpersonen al een huisdier geselecteerd in de afspraak aanmaken pagina. Het zou dan niet nodig hoeven zijn om een ras en diersoort uit te kiezen. De gebruikers merkte dan ook dat dit niet overeen kwam met hun eigen huisdier.

- Kan de gebruiker een medicijn zoeken?

Alle testpersonen hebben een aangewezen medicijn kunnen zoeken. Bij deze pagina was het geval dat dat de resultaten onder het toetsenbord verscheen. De testpersonen hadden allemaal op enter gedrukt, maar dit had nog geen functionaliteit. De testpersonen hadden het uiteindelijk toch gevonden door te scrollen.

Een gebruiker gaf aan dat hij het fijn vond, dat alle acties die hij deed, uiteindelijk als bericht stonden in de chat.

- Kan de gebruiker een lokaal gevaar op een specifieke locatie?

Alle testpersonen konden deze taak eenvoudig uitvoeren en de gewenste informatie vinden. Een testpersoon probeerde te klikken op de kaart, om meer informatie te vinden. Dit kon nog niet en probeerde daarna te scrollen. Dit was bij de persoon, dus had ik deze interactie voorgesteld bij de andere twee testpersonen. Zij gaven allebei aan dat dit een goede oplossing is. Daarnaast zal deze interactie niet hinderen met andere interactie.

- Kan de gebruiker een medicijn vinden dat eerder besteld is?

Alle testgebruikers liepen hier in een keer door heen. Dit vonden zij een makkelijke manier om medicijnen te kunnen bestellen die al bij hun bekend was. Een testpersoon merkte op dat hier geen prijzen bij stonden en dat dat wel gewest is.

- Wat is je algemene impressie van de App?

Alle testpersonen vinden de App duidelijk. Twee van de testpersonen voegde daar bij toe, dat zij het een fijne manier vinden om contact te houden met de kliniek. Het biedt hun een eenvoudige manier om afspraken te maken, wat een hoop telefoontjes scheelt.

- Waar denk je dat deze App voor bedoeld is?

Er kwam van alle drie de testpersonen een gelijk antwoord uit. De App zal het gemakkelijker moeten maken om effectief contact te krijgen met een kliniek en het maken van afspraken.

- Voor welke doelgroep denk je dat deze App bedoeld is?

De testpersonen noemde als eerste dat het voor mensen met huisdieren is gemaakt. Daarbij voegen ze toe dat dit waarschijnlijk zelf wonende en/of werkende mensen zijn. De leeftijd die zij schatten is in ieder geval 25+, waarbij een de boven grens van 50 aangeeft.

- Als je een cijfer moest geven op een schaal van 1 tot 10, wat zou je dan geven?

Gemiddeld van de drie testpersonen is een 8.

- Noem de 3 beste dingen van de App.

Hierbij noemde de testpersonen verschillende dingen. Een vond het fijn dat je een noodafpraak kon maken en kan kijken naar lokale gevaren. Een ander vond de navigatie erg fijn. Deze was altijd in de drawer terug te vinden en viel altijd op terug te vallen. Daarnaast vond deze testpersoon het toevoegen van foto's aan klinieken en huisdieren erg fijn, omdat dan in een oogopslag duidelijk is om welk dier of welke kliniek het gaat. De laatste testpersoon legde de nadruk op het contact met de kliniek, het maken van afspraken vond hij erg prettig. Daarnaast was de chat erg fijn, zodat er een bericht achtergelaten kan worden. Dit voorkomt dat er gewacht moet worden aan de telefoon.

De gebruiker die al in de eerste iteratie getest was, werd ook gevraagd naar de verbeteringen ten opzichte van het eerst prototype. Zij gaf aan dat het voornaamste verbeterpunt de overzichtelijkheid was. De navigatie werkte soepeler en de informatie was een stuk duidelijker te lezen.

- Noem de 3 slechtste dingen van de App.

Voor de slechte aspecten van de App hadden ook alle testpersonen hun eigen meningen. Een testpersoon vond het jammer dat je nog geen feedback kreeg in de chat. Daarnaast miste hij een duidelijk overzicht van alle aankomende gebeurtenissen. Een andere testpersoon wilde miste alleen nog de prijzen bij de medicijnen. De laatste testpersoon miste voornamelijk het kiezen van de datum in de kalender. Daarnaast was voor hem niet duidelijk dat hij een huisdier moest selecteren, dus hiervoor wilde hij iets dat dit niet fout kon gaan.

- Als je 1 ding mag veranderen aan de App, wat zou dat zijn?

Alle drie de testpersonen wilde iets anders veranderd hebben. Een testpersoon zou ergens een overzicht willen van alle gegevens, zoals aankomende afspraak en medicijnen die aan de huisdieren gegeven moeten worden.

Een andere testpersoon wist niet echt iets op te noemen, maar had wel een klein beetje moeite met het feit dat de App nog Engels was. Daarom lag voor haar de nadruk op de App in je eigen taal kunnen zetten.

De laatste testpersoon wilde het zoeken van klinieken aanpassen. Hij zou dit meer als Google Maps verwachten, waarbij de resultaten genummerd staan en een lijst beschikbaar is met alle gevonden resultaten.

- Is alles goed leesbaar?

Ja, met uitzondering van de symptom selector.

- Kan je gemakkelijk door de App navigeren?

Alle testpersonen vonden de App gemakkelijk qua navigatie. Een legde de nadruk op de drawer menu, die altijd beschikbaar is. Deze biedt inzicht in de gehele App en is een makkelijk startpunt voor het vinden van de informatie die gewenst is. De laatste testpersoon merkte op dat het leek op veel andere Android Apps en wist daardoor gelijk hoe hij moest navigeren in de PetBuzz App.

- Zou je deze App zelf gebruiken?

Alle drie de gebruikers zouden PetBuzz zelf gebruiken.

- Zijn er dingen die je zou willen toevoegen aan de App?

Een testpersoon had nog een enkele wens. Dit was dat er in de kalender een kleur per huisdier werd gebruikt. Zo valt snel op voor welk huisdier er een afspraak of herinnering is.

3.8 Conclusie

Er zal per usability aspect beoordeeld in welke mate deze goed werkt in de App.

Learnability:

Bijna alle taken waren succesvol uitgevoerd. Tijdens de taken zijn er wel een aantal kleine fouten gemaakt. Deze konden door de testpersonen wel opgelost worden, maar verbrak wel de gebruikerservaring. Bij een testpersoon was een enkele taak niet gelukt. Dit was het toevoegen van een kliniek.

Over het algemeen voldoet PetBuzz redelijk aan dit component, maar bevat nog wel een aantal aspecten waar de gebruikerservaring verbeterd kan worden.

Efficiency:

Nadat er vier taken waren uitgevoerd door de testpersonen, werd er van uit gegaan dat zij nu enigszins bekend zijn met het ontwerp. Daarom vielen de rest van de taken onder efficiency, om te vergelijken hoe deze taken verlopen in verhouding tot de eerdere.

Al deze taken waren bij alle testgebruikers succesvol uitgevoerd. Het ontwerp is dus efficiënt genoeg, wanneer dit een tijdje gebruikt is. De gebruiker kon ook zeer eenvoudig een taak uitvoeren die vergelijkend was met een eerdere.

Errors:

Tijdens de test zijn er best wat fouten gemaakt door de testpersonen. Er waren wel een aantal fouten die door de gebruikers zelf hersteld konden worden. De gebruikers kregen hiervoor geen foutmelding. Daarnaast waren er ook een aantal fouten gemaakt, doordat elementen niet genoeg opvielen.

Het component Errors zal nog zorgvuldig nagekeken moeten worden. Bij het volgende prototype moet er op gelet worden dat er zo weinig mogelijk fouten gemaakt kunnen worden. Wanneer het niet te voorkomen is, zal er een duidelijke foutmelding voor de gebruiker beschikbaar moeten zijn.

Satisfaction:

Ondanks dat er wat fouten gemaakt werden, vonden de gebruiker de App over het algemeen eenvoudig te gebruiken. Geen enkele taak werd gezien als echt moeilijk, al zal dit verbeterd kunnen worden door de kans op het maken van fouten minimaal te maken. De App navigeert volgens de testpersonen zeer eenvoudig.

De App werd door de testpersonen beoordeeld met een 8, wanneer gevraagd werd om hier een cijfer aan te binden. Dit zou betekenen dat de satisfaction al goed scored, maar er is nog steeds ruimte voor verbetering.

Memorability:

Hiervoor werd alleen gekeken naar de navigatie structuur, omdat die het zelfde is gebleven ten opzichten van het eerste prototype. De testgebruiker van het eerste prototype was nog bekend met de drawer menu en kon die direct gebruiken. Daarnaast was navigatie tussen pagina's die buiten de drawer vielen ook nog herkend. Deze waren visueel iets anders, maar konden op de zelfde plaats gevonden worden.

De gebruiker was dus in staat om de draad weer snel op te pakken. De Memorability op het gebied van navigatie is effectief bij deze gebruiker.

Hoofdvraag

Hoe gemakkelijk is het toevoegen van nieuwe data, zoals het maken van een afspraak en het toevoegen van een huisdier, volgens de gebruiker?

Over het algemeen waren de gebruikers redelijk tevreden over de gebruiksvriendelijkheid. Er werden wel nog wat fouten gemaakt, die niet altijd zelf opgelost konden worden. De meeste taken zijn succesvol afgerond, maar het kan de gebruiker nog wel gemakkelijker gemaakt worden.

4. ITERATIE III

De derde iteratie is het laatste moment dat voor dit project gebruikers getest zullen worden. Omdat er nu een goede basis is voor het navigatie en het toevoegen van informatie, wordt er in deze iteratie getest op de meer gecompliceerde interacties. Er zal bijvoorbeeld getest kunnen worden of de gebruiker de gegevens van een huisdier kan wijzigen.

4.1 Onderzoeksvragen

De hoofdvraag voor de tweede testiteratie luid;

In welke mate zijn ook de meer gecompliceerde interacties in de ogen van de gebruiker gebruiksvriendelijk?

De vorige iteraties hebben tot nu toe goed inzicht gegevens in welke aspecten usability fouten zitten. Daarom zal ook in deze iteratie de deelvragen aan de usability componenten worden gekoppeld.

Learnability:

- Kan de gebruiker een afspraak verzoek van een kliniek accepteren in een chat?
- Kan de gebruiker een foto sturen in de chat?
- Kan de gebruiker een huisdier toevoegen tijdens het aanvragen van een afspraak?
- Kan de gebruiker de Symptom checker succesvol gebruiken?

Efficiency:

- Kan de gebruiker een kliniek toevoegen tijdens het maken van een afspraak?
- Kan de gebruiker de gegevens van zijn huisdier wijzigen?
-

Errors:

- Kan de gebruiker de Symptom selector openen? (hiervoor moet eerst een huisdier geselecteerd zijn)

Naast deze specifieke testtaak, zal er bij een aantal andere testtaken ook gelet worden op dit component.

Satisfaction:

Voor dit component zal de zelfde vragenlijst gebruikt worden als in de tweede testiteratie. De antwoorden van deze vragenlijst bood voldoende inzicht in hoe fijn de gebruiker de App vindt qua gebruik. Dit zal opnieuw aangesterkt worden, door het vragen aan de gebruiker hoe gemakkelijk zij het uitvoeren van de taken vonden.

Memorability:

Om dit te kunnen testen word er een testpersoon uit de tweede iteratie opnieuw getest. Deze is al bekend met het design en zal daarom niet geholpen worden bij het uitvoeren van de taken. Zo kan gekeken worden of het ontwerp is blijven hangen.

4.2 Testmethode

Voor de derde testiteratie zal er opnieuw een high-fidelity prototype beschikbaar zijn. Dit prototype is nu voorzien van de verbeteringen die bij de testiteratie ontdekt zijn. Deze zal op een smartphone worden getest, zodat de werkelijke situatie waarin de App gebruikt zal worden getest kan worden.

Om de usability aspecten te kunnen testen, zullen van de deelvragen weer testtaken gemaakt worden, zodat deze aan de hand hiervan beoordeeld kunnen worden. Deze testtaken worden op gelijke wijze opgesteld, zoals dat in de tweede iteratie was gedaan.

In de tweede iteratie werd voor het eerst de thinking aloud techniek toegepast. Dit resulteerde in meer feedback dan de eerste iteratie. Daarom zal deze opnieuw worden toegepast.

4.3 Testomgeving

De testomgeving blijft ongewijzigd. Wel zal de opnamen van de test om de 15 minuten worden gestopt en opnieuw begonnen. Bij de laatste testpersoon crashde de opname. Dit is verder uitgetest en het bleek dat na ongeveer 25 minuten de opname crashed. Het stoppen na 15 minuten geeft een 10 minuten buffer, om er zeker van te zijn dat de opname niet verloren gaat.

4.4 Testpersonen

Naam	:	Robin Jansen
Leeftijd	:	27
Geslacht	:	Man
Huisdieren	:	1 kat
Eigen telefoon	:	iPhone 5s
Mobiel gebruik	:	Dagelijks gebruik rond de 3 uur. Leest veel nieuws en WhatsAppt veel met vrienden. Af en toe op social media en een spelletje.

Naam	:	Iris van der Post
Leeftijd	:	23
Geslacht	:	vrouw
Huisdieren	:	1 hond en een paard
Eigen telefoon	:	LG
Mobiel gebruik	:	Dagelijks zo'n 4 uur. WhatsAppt veel en doet regelmatig spelletjes. Houd veel social media in de gaten.

Naam : Corrie Moleveld
Leeftijd : 54
Geslacht : vrouw
Huisdieren : 1 kat
Eigen telefoon : Sony Xperia M
Mobiel gebruik : Dagelijks zo'n 4-6 uur. Gebruikt het voor van alles. Folders kijken, nieuws volgen, sociale media, spelletjes. Vooral veel spelletjes, waaronder wordfeud en candy crush saga.

4.5 Testtaken

Kan de gebruiker een afspraak verzoek van een kliniek accepteren in een chat?

Taak 1	Open een chat met Pet Heaven en vraag of je een afspraak kan maken voor 12 juli voor Felix, want hij heeft plaatselijke haaruitval.
Usability component	Learnability
Beschrijving	De gebruiker open een chat en typt een bericht naar de kliniek. Hij zal hiervoor reactie ontvangen. De gebruiker moet dan kiezen of hij het verzoek van de kliniek accepteert.
Start-conditie	Geen specifieke start conditie
Stappen	1. De gebruiker opent een chat. 2. De gebruiker typt het bericht naar de kliniek. 3. De kliniek reageert op de gebruiker. 4. De gebruiker krijgt de optie om een afspraak de accepteren of afwijzen. 5. De gebruiker accepteert de uitnodiging. 6. Het systeem toont een bevestigend bericht.
Gewenste resultaat	Er is een afspraak gemaakt.
Andere mogelijke resultaten	1. De gebruiker heeft de uitnodiging afgewezen.

Kan de gebruiker een foto sturen in de chat?

Taak 2	Stuur een foto naar de kliniek van de uitslag.
Usability component	Learnability
Beschrijving	De gebruiker opent de media sturen optie en kiest voor een nieuwe foto. Na het maken van de foto stuurt hij deze door naar de kliniek.
Start-conditie	Testtaak 1 is uitgevoerd.
Stappen	1. De gebruiker opent het media delen menu. 2. De gebruiker kiest voor foto maken. 3. De gebruiker maakt de foto. 4. De gebruiker verstuurd de foto.
Gewenste resultaat	De foto is verstuurd
Andere mogelijke resultaten	1. De gebruiker heeft het niet voor elkaar gekregen de foto te sturen.

Kan de gebruiker een huisdier toevoegen tijdens het aanvragen van een afspraak?

Taak 3	Vraag een afspraak aan voor je huisdier. Dit huisdier staat nog niet in het systeem, dus vul deze tijdens het aanmaken van de afspraak toe.
Usability component	Learnability
Beschrijving	De gebruiker maakt een nieuwe afspraak, maar ziet dat zijn huisdier nog niet in het systeem staat. Hij zal zonder de afspraak aanmaken pagina compleet te verlaten zijn huisdier toevoegen.
Start-conditie	Geen startcondities.
Stappen	1. De gebruiker start het aanmaken van een afspraak. 2. De gebruiker kiest bij pet add new. 3. De gebruiker voegt een huisdier toe. 4. De gebruiker vult de rest van de gegevens in van de afspraak. 5. De gebruiker vraagt de afspraak aan.
Gewenste resultaat	De gebruiker heeft een afspraak aangevraagd voor het zojuist toegevoegd huisdier.
Andere mogelijke resultaten	1. De gebruiker heeft geen huisdier toegevoegd, maar wel een afspraak aangevraagd. 2. De gebruiker heeft wel een huisdier toegevoegd, maar geen afspraak aangevraagd. 3. De gebruiker heeft geen afspraak aangevraagd en geen huisdier weten toe te voegen.

Kan de gebruiker de Symptom checker succesvol gebruiken?

Taak 4	Je kas is veel aan het niezen en drinkt veel water, onderzoek wat er aan de hand is.
Usability component	Efficiency
Beschrijving	De gebruiker vult bij de symptom checker de symptomen in en bekijkt het gevonden resultaat.
Start-conditie	Geen startcondities.
Stappen	1. De gebruiker opent de symptom checker. 2. De gebruiker vult symptomen sneezing en drinken a lot in. 3. De gebruiker bekijkt resultaten. 4. De gebruiker kiest flu.
Gewenste resultaat	De gebruiker weet nu dat zijn kat griep heeft.
Andere mogelijke resultaten	1. De gebruiker heeft geen resultaten kunnen vinden.

Kan de gebruiker een kliniek toevoegen tijdens het maken van een afspraak?

Taak 5	Maak een afspraak bij de kliniek: "Blue Cross Pet Hospital"
Usability component	Efficiency
Beschrijving	De gebruiker maakt een nieuwe afspraak, maar ziet dat zijn de kliniek nog niet in het systeem staat. Hij zal zonder de afspraak aanmaken pagina compleet te verlaten De kliniek moeten vinden.
Start-conditie	"Blue Cross Pet Hospital" is nog niet toegevoegd.
Stappen	1. De gebruiker start het aanmaken van een afspraak. 2. De gebruiker kiest bij Clinic add new. 3. De gebruiker voegt Blue Cross Pet Hospital. 4. De gebruiker vult de rest van de gegevens in van de afspraak. 5. De gebruiker vraagt de afspraak aan.
Gewenste resultaat	De gebruiker heeft een afspraak aangevraagd voor het zojuist toegevoegd huisdier.
Andere mogelijke resultaten	1. De gebruiker heeft geen kliniek toegevoegd, maar wel een afspraak aangevraagd. 2. De gebruiker heeft wel een kliniek toegevoegd, maar geen afspraak aangevraagd. 3. De gebruiker heeft geen afspraak aangevraagd en geen kliniek weten toe te voegen.

Kan de gebruiker de gegevens van zijn huisdier wijzigen?

Taak 6	Verander het gewicht van een bestaand huisdier.
Usability component	Efficiency
Beschrijving	De gebruiker navigeert naar een overzichtspagina van een huisdier. Daar klikt hij op het wijzigen icoon, zodat hij gegevens kan wijzigen.
Start-conditie	Er moet een huisdier in het systeem staan.
Stappen	1. De gebruiker open een pagina van een huisdier. 2. De gebruiker klikt op het wijzigen icoon. 3. De gebruiker vult een ander gewicht in. 4. De gebruiker klikt op bevestigen.
Gewenste resultaat	De gebruiker heeft het gewicht gewijzigd.
Andere mogelijke resultaten	1. De gebruiker heeft niet het gewicht gewijzigd.

Kan de gebruiker de Symptom selector openen? (hiervoor moet eerst een huisdier geselecteerd zijn)

Taak 7	Maak een afspraak voor je hond. Je weet niet goed hoe je de symptomen moet beschrijven, maar hij slaapt niet goed.
Usability component	Efficiency Error
Beschrijving	De gebruik maakt een afspraak en stelt een lijst met symptomen vast mbv de symptom selector.
Start-conditie	Geen specifieke start conditie.
Stappen	1. (optioneel) De gebruiker kiest in de kalender de datum. 2. De gebruiker klikt op het + symbool. 3. De gebruiker vult de gegevens in. 4. De gebruiker klikt op 'help me pick'. 5. De gebruiker zoekt op 'sleep'. 6. De gebruiker kiest symptomen. 7. De gebruiker klikt op request
Gewenste resultaat	De gebruiker heeft een lijst met symptomen samen gesteld.
Andere mogelijke resultaten	1. De gebruiker heeft niet de symptom selector gebruikt. 2. De gebruiker heeft niet voorelkaar gekregen om een lijst te maken met de symptom selector.

4.6 Interview

- Wat is je algemene impressie van de App?
- Waar denk je dat deze App voor bedoeld is?
- Voor welke doelgroep denk je dat deze App bedoeld is?
- Als je een cijfer moest geven op een schaal van 1 tot 10, wat zou je dan geven?
- Noem de 3 beste dingen van de App.
- Noem de 3 slechtste dingen van de App.
- Als je 1 ding mag veranderen aan de App, wat zou dat zijn?
- Is alles goed leesbaar?
- Kan je gemakkelijk door de App navigeren?
- Zou je deze App zelf gebruiken?
- Zijn er dingen die je zou willen toevoegen aan de App?

4.7 Resultaten

- Kan de gebruiker een afspraak verzoek van een kliniek accepteren in een chat?

Alle drie de testpersonen hebben dit succesvol kunnen doen. De knoppen in de chat waren gemakkelijk herkend en de gevolgen ervan waren duidelijk. Bij het onderzoeken van deze taak, is wel naar voren gekomen dat de chat input niet heel duidelijk was.

- Kan de gebruiker een foto sturen in de chat?

Dit is voor alle testpersonen ook gelukt. De interactie hiervoor was kort en eenvoudig. De plek waarop deze interactie gestart was, was iets lastiger te herkennen voor sommige testpersonen. Deze was namelijk te vinden onder een extra opties icoon, maar de testpersonen zouden eerder een paperclip icoon verwachten. Zij waren dit gewent van WhatsApp.

- kan de gebruiker een huisdier toevoegen tijdens het aanvragen van een afspraak?

Dit is bij alle testpersonen gelukt, maar er waren nog wel een aantal dingen dat het de testpersoon gemakkelijker kon maken. Twee van de testpersonen vergaten een naam in te vullen. Zij werden wel geholpen door de foutmelding. Na het bekijken van de pagina bleek dat het veld voor de naam boven de foto stond. Een testpersoon gaf aan dat die daar begon met kijken en daarom de naam vergat.

Daarnaast was er een testpersoon die in de kalender een dag in gedrukt hield. Zij verwachtte dat dit de optie gaf om een nieuwe afspraak te maken. Dit zou logischer zijn dan de + in de header. Deze functionaliteit stoort niet wanneer een testpersoon het wel via de + wil doen.

- Kan de gebruiker de Symptom checker succesvol gebruiken?

Dit bleek voor de testpersonen nog iets lastiger. Bij twee van de testpersonen is de taak wel geslaagd, maar verliep dat niet heel gemakkelijk. Bij een testpersoon was hulp nodig om de taak te laten slagen. Dit kwam doordat zij niet wist dat je symptomen los van elkaar moest invullen. Daardoor verschenen er bij haar geen resultaten.

Daarnaast kwam toen aan het licht dat het nog niet mogelijk was om een symptoom te verwijderen. Een andere testpersoon vulde niet de tweede symptoom in, maar keek in plaats daarvan bij het overzicht van de ziekte en welke symptomen daar bij stonden.

- Kan de gebruiker een kliniek toevoegen tijdens het maken van een afspraak?

De testpersonen konden dit gemakkelijk doen. Het was al snel duidelijk dat wanneer de kliniek niet in de lijst stond, dat er een nieuwe toegevoegd moest worden. Een testpersoon verwachtte bij het zoeken dat dit automatisch ging, wanneer een zoekresultaat was ingevuld. Het duurde niet lang voordat ze zelf op zoek knop klikte. Het zoekresultaat was in tegenstelling tot vorige keer nu gemakkelijker herkend.

De testpersoon die ook het vorige prototype had getest, koos er toch voor om dit via my clinics te doen. Dit deed ze, omdat ze dat nog wist van de vorige test. Na de situatie te schetsen dat ze al een halverwege het invullen van de afspraak was, maar nog een kliniek moest zoeken, lukte dit ook.

- Kan de gebruiker de gegevens van zijn huisdier wijzigen?

Dit ging bij alle drie de testperioden zonder enige moeite. Geen een had een fout gemaakt en de taak was zeer snel voltooid.

- Kan de gebruiker de Symptom selector openen? (hiervoor moet eerst een huisdier geselecteerd zijn)

Slecht een testpersoon had geen huisdier geselecteerd, voordat hij de symptom selector wilde openen. Hiervoor kreeg hij een foutmelding, dat hij een huisdier moest selecteren. Dit was binnen een seconde gebeurd en de testpersoon kon zonder moeite verder. De andere twee testpersonen hadden dit wel al gedaan.

- Wat is je algemene impressie van de App?

De ziet er goed uit volgens de testpersonen en alles is gemakkelijk te vinden. Het vereist minimale moeite om te vinden waar alles zit. De testpersoon die al in de andere testiteraties getest was, vond dat de App er op vooruit van gegaan.

- Waar denk je dat deze app voor bedoeld is?

Voor alle testpersonen is het duidelijk dat de App bedoeld is voor het maken van afspraken en dit gemakkelijker te laten gebeuren dan de huidige situatie.

- Voor welke doelgroep denk je dat deze App bedoeld is?

Voor mensen met huisdieren. Een testpersoon vermoedde dat voornamelijk vrouwen deze App zouden gebruiken

- Als je een cijfer moest geven op een schaal van 1 tot 10, wat zou je dan geven?

Van de drie testpersonen gemiddeld een 8.5

- Noem de 3 beste dingen van de App.

Hier noemde de testpersonen ieder andere dingen. Wel hebben alle drie de testpersonen in ieder geval de chat genoemd. Daarbij vinden ze voornamelijk de mogelijkheid om foto's te sturen en korte vragen sturen het best.

Daarnaast noemde er twee dat ze het fijn vonden dat je symptomen kan invullen en kan controleren of er wel of niet iets aan de hand is. Naast deze dingen werden nog de kleur per huisdier in de kalender genoemd, dat het gemakkelijk is om huisdieren toe te voegen en bij te houden en dat het mogelijk is om een emergency check in te doen.

- Noem de 3 slechtste dingen van de App.

Hiervoor hadden de testpersonen ook geen overeenstemmende dingen. Geen enkele gebruiker wist drie dingen op te noemen, maar wel in ieder geval een. Een testpersoon vond het in de chat verwarrend dat een foto maken niet onder een paperclip icoon stond. Een andere vond de symptom selector niet overzichtelijk. Tot slot noemde de laatste testpersoon dat het niet mogelijk was een kalenderdag ingedrukt te houden om daarmee een actie te beginnen en dat de chat input niet heel duidelijk was.

- Als je 1 ding mag veranderen aan de App, wat zou dat zijn?

Voor een testpersoon was dit dat in de kalender bij een afspraak een tijd moet staan. Een andere wilde een iets gezelliger startscherm, hierbij werden bijvoorbeeld plaatjes genoemd. De laatste testpersoon zou in de symptom selector liever alleen kunnen zoeken, of anders de common symptoms handmatig tevoorschijn kunnen laten komen.

- Is alles goed leesbaar?

Alle testpersonen vonden het goed leesbaar.

- Kan je gemakkelijk door de App navigeren?

Alle testpersonen vonden dat er gemakkelijk genavigeerd kon worden.

- Zou je deze App zelf gebruiken?

Alle testpersonen zouden de App zelf gebruiken.

- Zijn er dingen die je zou willen toevoegen aan de App?

Geen van de testpersonen wilde nog iets toevoegen.

4.8 Conclusie

Er zal per usability aspect opnieuw beoordeeld in welke mate deze goed werkt in de App. Daarnaast wordt er gekeken of deze vooruit is gegaan sinds de vorige iteratie.

Learnability:

De eerste taken waren bij de testpersonen zonder enige moeite voltooid. De testpersonen hadden geen moeite met het navigeren of herkennen van elementen. Er waren wel een aantal kleine foutjes gemaakt, maar deze werken opgevangen door foutmeldingen. Dit was voor de gebruikers nu logischer en verbrak niet de gebruikservaring.

Dit component is wel wat vooruit gegaan, vergeleken vorige testiteratie. De foutjes worden al beter opgevangen dan vorige keer. Dit component zou nog verbeterd kunnen worden door er voor te zorgen dat de fouten geheel voorkomen worden.

Efficiency:

Opnieuw worden de taken na de vierde taak ingedeeld onder efficiency. In de overige taken zijn er geen fouten gemaakt door de testpersonen. De gebruiker ervoeren de taken ook over het algemeen gemakkelijk.

Dit component deed het in het vorige prototype ook al erg goed en dit is niet veranderend.

Errors:

Gedurende de test zijn er een paar fouten gemaakt door de testpersonen, die de vorige keer ook voorkwamen. Deze zijn nu opgevangen met foutmeldingen en die hielpen de gebruikers goed. De foutmeldingen waren snel herkend en de betekenis was duidelijk.

De fouten die in het vorige prototype gemaakt waren, omdat elementen niet opvielen zijn deels verbeterd. Er is nu slechts nog een enkel element dat niet goed opvalt, maar die valt al wel beter op dan vorige keer.

Dit component is dus sterk vooruit gegaan sinds het vorige prototype, maar kan nog iets verbeterd worden.

Satisfaction:

De testpersonen gaven bij de algemene indruk aan dat de App eenvoudig te gebruiken is. Daarnaast waren er geen taken die als moeilijk ervaren werden. Wel was er nu een keer meer gezegd dat de taak ervaren werd als neutraal. Dit zou het geval kunnen zijn, doordat er nu complexere taken werden gegeven dan de vorige iteratie.

De testpersonen gaven nu gemiddeld een 8.5 aan de App. Dit is een halve punt gestegen ten opzichten van de vorige keer, maar laat nog steeds wat ruimte over voor verbeteringen.

Dit component is al iets vooruit gegaan, maar kan nog steeds iets verbeterd worden.

Memorability:

Er is opnieuw een testpersoon uit de vorige iteratie meegenomen. Deze kon direct aan de slag met de taken en wist goed waar ze moest kijken. Elementen die vorige keer iets langer bekeken werden, werden nu sneller herkend.

Een taak voerde zij op een andere manier uit dan bedoeld was. Het leverde het zelfde resultaat op, maar moest mij inzicht geven in Learnability van een ander deel van de App. Zij voerde deze taak anders uit, omdat zij van de vorige keer nog wist hoe zij een kliniek had toegevoegd. Deze interactie was dus goed blijven hangen.

Ook met het nieuwe ontwerp bleef de Memorability goed aanwezig bij de testpersoon. Het is lastig te beoordelen of dit component ook zo positief uit zou pakken bij andere gebruikers, maar bij deze testpersoon in ieder geval wel.

Hoofdvraag

In welke mate zijn ook de meer gecompliceerde interacties in de ogen van de gebruiker gebruiksvriendelijk?

Alle taken op een enkele na zijn door de gebruiker succesvol afgerond. Na het bevroegen hoe de gebruiker deze ervoer, gaven zij aan dat dit over het algemeen gemakkelijk was. Er is wel nog ruimte om de interactie gemakkelijker te laten verlopen voor de gebruikers.

BIJLAGE A - OBSERVATIE FORMULIER - ITERATIE I

Taak:	Voeg een huisdier toe
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk
Opmerkingen:	
Tijd:	

Taak:	Maak een nieuwe afspraak
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk
Opmerkingen:	
Tijd:	

Taak:	Navigeer terug naar het home scherm
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk
Opmerkingen:	
Tijd:	

Taak:	Zoe geen dierenartsen kliniek
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk
Opmerkingen:	
Tijd:	

Taak:	Bestel een krabpaal
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk
Opmerkingen:	
Tijd:	

Taak:	Bekijk alle afspraken van een huisdier
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk
Opmerkingen:	
Tijd:	

Taak:	Bekijk of je iets moet doen voorafgaand van een afspraak
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk
Opmerkingen:	
Tijd:	

Taak:	Controleer of je kat griep heeft
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk
Opmerkingen:	
Tijd:	

Taak:	Maak een noodafspraak
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk
Opmerkingen:	
Tijd:	

- Zijn de schermen logisch aan elkaar gelinkt of zijn er te veel/weinig stappen per scherm?

- Zijn de aanwezige functionaliteiten relevant voor de gebruiker?

Pagina	Verwacht hier	Hoe vaak zal het gebruikt worden	Gewenst
Kalender			
Afspraak overzicht			
Nieuwe afspraak			
Chat			
Symptom checker			
Emergency			
Medicatie aanvragen			
Producten kopen			
Pets			
Clinics			
Treatments			

BIJLAGE B - RESULTATEN ITERATIE 1 – MARIANNE

Taak:	Voeg een huisdier toe
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk
Opmerkingen:	Drawer menu was gelijk gevonden en ging direct naar my-pets. + symbool om een nieuw huisdier toe te voegen werd direct aangeklikt.
Tijd:	Pagina gevonden: 15 sec. toevoegen klaar na: 70 sec

Taak:	Maak een nieuwe afspraak
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk
Opmerkingen:	Had erg moeite home te vinden. Keek bij huisdier overzicht om nieuwe afspraak te maken. Uit eindelijk gevonden via my clinics Tijdens het aanmaken van de afspraak typte ze wel een symptoom in, maar klikte niet op enter of het + symbool.
Tijd:	Pagina gevonden: 90 sec. nieuwe afspraak klaar na: 115 sec

Taak:	Zoek een dierenartsen kliniek
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk
Opmerkingen:	Keek eerst naar local dangers, vraag niet goed begrepen. Keek daarna bij clinics en zag al snel het + symbool om een nieuwe toe te voegen.
Tijd:	Pagina gevonden: 22 sec. kliniek toegevoegd na: 30 sec

Taak:	Bestel een krabpaal
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moelijk
Opmerkingen:	Vond direct pet supplies in de drawer. Vond daarna niet de knop voor browse products. Wilde liever zoeken naar een product. Had ze al eerder zien staan.
Tijd:	Pagina gevonden: 5 sec. krabpaal gevonden na: 25 sec

Taak:	Bekijk alle afspraken van een huisdier
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moelijk
Opmerkingen:	Had het vrij snel gevonden en zat ook goed te kijken, maar bleef door zoeken omdat ze niet de afspraak zag staan die ze zelf had aangemaakt. Deze pagina bevatte nog nep content.
Tijd:	Pagina gevonden: 10 sec. afspraken geschiedenis na: 80 sec

Taak:	Bekijk of je iets moet doen voorafgaand van een afspraak
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moelijk
Opmerkingen:	Wilde ook weten of ze iets mee moest nemen. Kijk direct bij de gemaakte afspraak. Zag daar alleen de knop niet, verwachtte dat het in het afspraak overzicht al stond. Treatments bleek niet de juiste verwoording. Het doet te veel denken aan een echte behandeling. Zou de informatie liever bekijken in het afspraak overzicht zelf.
Tijd:	Pagina gevonden: 5 sec. treatments gevonden na: 45 sec

Taak:	Navigeer terug naar het home scherm
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk
Opmerkingen:	Home scherm is gemakkelijk terug te vinden. Wel viel op aan het begin dat de content van het home scherm niet direct onthouden was. Daarom moet er overwogen worden of deze twee navigatie menu's samen moeten worden gevoegd.
Tijd:	Gevonden: 5 sec.

Taak:	Controleer of je kat griep heeft.
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk
Opmerkingen:	Symptomchecker gelijk gevonden
Tijd:	Gevonden: 10 sec.

Taak:	Maak een noodafspraak
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk
Opmerkingen:	Komt uiteindelijk in de chat en las het bericht. Kwam er toen achter dat het ook echt een instant messaging optie was. Die functionaliteit leek haar heel fijn, om snel een bericht achter te kunnen laten.
Tijd:	Gevonden: 5 sec. afspraak gemaakt na: 20 sec.

- Zijn de schermen logisch aan elkaar gelinkt of zijn er te veel/weinig stappen per scherm?

Volgens Marianne waren alle schermen logisch aan elkaar verbonden. De stappen om tot een bepaalde pagina te komen zijn eenvoudig en er zijn geen verkeerde stappen te nemen. Alleen wat gebleken is uit de test is dat er niet naar schermen wordt gezocht in de home pagina. Ze gaf aan dat ze daarvoor het drawer menu verkoos boven de home pagina. Het leek haar logischer om daar alle start punten van navigatie in te verwerken.

Op elk scherm is vrijwel elk navigatie element herkent. Knoppen zijn ook eenvoudig herkent. Alleen op het nieuwe afspraak scherm werd het zoek icoon niet herkend. Hiermee kan de gebruiker op zoek naar een nieuwe kliniek tijdens het maken van een afspraak. Dit was niet belangrijk voor haar, omdat ze al een kliniek had toe gevoegd en deze was beschikbaar in het formulier.

Een navigatie die wel ontbrak was vanaf een afspraak overzicht naar een kliniek, zodat zij gelijk informatie daarvan kan inzien.

Ook was het scherm van medicatie aanvragen en producten bestellen erg onoverzichtelijk, dit werd veroorzaakt door het overzicht van gekozen producten. Dit zou volgens haar logischer zijn op een apart scherm, dat toegankelijk is via een winkelwagentje, zoals die bij webshops gebruikelijk is.

- Zijn de aanwezige functionaliteiten relevant voor de gebruiker?

Pagina	Verwacht hier	Hoe vaak zal het gebruikt worden	Gewenst
Kalender	Een nieuwe afspraak aan maken. In de kalender visueel zien wanneer er afspraken zijn. Een overzicht van alle afspraken.	Wel gebruiken voor informatie over een gemaakte afspraak bekijken. Maar kijkt in haar eigen agenda of ze aan aankomende afspraak heeft.	Ja
Afspraak overzicht	Wil bij de afspraak een tijd. (Belangrijk punt) ook bij afspraak aanmaken. Kunnen navigeren naar een kliniek	Vaak, omdat het gemakkelijk in te zien is.	Ja
Nieuwe afspraak	Een tijd aan kunnen geven.	Altijd, zou veel liever een afspraak maken via de App ipv bellen.	Ja
Chat	Alles kwijt te kunnen; berichten, verzoeken, afspraken maken etc.	Zal vaak berichten sturen voor kleinere dingen. Wanneer er wat aan de hand is eerder gelijk afspraak maken via de kalender functie. Dit zal dan alsnog resulteren in de chat	Ja
Symptom checker	Niets meer dan al aanwezig is.	Heel vaak	Ja
Emergency	Te kunnen navigeren naar de gekozen kliniek.	Voor alle noodgevallen. Zou dit liever doen dan bellen, omdat er nooit snel gereageerd wordt.	Ja
Medicatie aanvragen	Een overzicht van medicijnen die al eerder zijn voorgeschreven. Zou deze medicijnen	Voor terugkerende dingen, als anti-teek medicijnen best vaak.	Ja

	waarschijnlijk alleen maar aanvragen en zelden een medicijn opzoeken.		
Producten kopen	Niet meer dan aanwezig is.	Vaak	Ja
Pets	Niets mee dan aanwezig is	Vaak, vind het leuk om bij te houden.	Ja
Clinics	Reviews vindt ze een sterk punt. Mist niets	Erg vaak. Handig voor openingstijden en contact informatie.	Ja
Treatments	Zou ook willen weten wat ze mee moet nemen.	Niet, zou deze informatie verwachten bij het afspraak overzicht en in de kalender. Zou geen overzicht hoeven zien van alles.	Nee
Local dangers	Actuele dingen, zoals dat er mensen met opzet nep drollen verspreiden, die honden op gingen eten en wat schadelijk was. Maar ook dingen als de griep.	Zou niet snel uit zichzelf kijken, maar zou hiervoor wel meldingen voor willen ontvangen. Zou dan wel willen kunnen zien waar het is.	Ja

- Ontbreken er functionaliteiten volgens de gebruiker?

Nee, kan alles er mee doen wat ze wilde. Vond dat het al behoorlijk veel kon.

- Tot slot zal er nog gevraagd worden of er algemene opmerkingen zijn, alles wat de gebruiker verder nog kwijt wil.
 - Klikte gelijk op het huisdier nadat het toe was gevoegd, om de overzicht pagina te bekijken.
 - Erg enthousiast over de local dangers functie.
 - Vond de App over het algemeen erg overzichtelijk.
 - Was niet bekend met de swipe functionaliteit van de drawer(deze kan vanaf links van het scherm ingeswiped worden). Dit kwam waarschijnlijk omdat zijn een iphone gebruiker is en dat daar niet vaak gebruikt wordt. Ze kon de drawer wil gewoon openen door het icoon in de header.
 - Voor mensen die van in de agenda van de telefoon kijken is het misschien handig om een gemaakte afspraak direct daar ook toe te voegen.
 - Vond het een ideale oplossing, omdat haar dierenarts altijd in gesprek is en lastig bereikbaar via de telefoon.

BIJLAGE C - RESULTATEN ITERATIE 1 – CORRIE

Taak:	Voeg een huisdier toe
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk
Opmerkingen:	Zocht eerst op het home scherm, duurde even voor dat de drawer geopend werd. Toen de drawer eenmaal open was my pets snel gevonden. + symbool om een nieuw huisdier toe te voegen werd direct aangeklikt. Vroeg zich af in welke eenheid gewicht gemeten wordt.
Tijd:	Pagina gevonden: 60 sec. toevoegen klaar na: 95 sec

Taak:	Maak een nieuwe afspraak
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk
Opmerkingen:	Keek direct in de drawer Keek gelijk bij klinieken en vond al snel een overzicht van een kliniek. Klikte via daar op nieuwe afspraak maken.
Tijd:	Pagina gevonden: 15 sec. nieuwe afspraak klaar na: 40 sec

Taak:	Zoek een dierenartsen kliniek
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk
Opmerkingen:	Zonder enig probleem gevonden. Opende gelijk de drawer en klikte op het + symbool.
Tijd:	Pagina gevonden: 10 sec. kliniek toegevoegd na: 20 sec

Taak:	Bestel een krabpaal
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk
Opmerkingen:	Shop supplies gemakkelijk herkent in de drawer. Ging zoeken in de zoekbalk als eerst. Na vragen of ze het op een andere manier zou zoeken, herkende ze de browse products niet. Ze het had eerder verwacht dat er categories zou staan.
Tijd:	Pagina gevonden: 5 sec. krabpaal gevonden na: 10 sec

Taak:	Bekijk alle afspraken van een huisdier
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk
Opmerkingen:	Moest wel even denken bij welke pagina ze dit zou zoeken, maar ging wel als eerst voor my pets. Herkende niet direct dat ze op een pet kon klikken dat je dan naar een overzicht gaat.
Tijd:	Pagina gevonden: 10 sec. afspraken geschiedenis na: 40 sec

Taak:	Bekijk of je iets moet doen voorafgaand van een afspraak
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk
Opmerkingen:	Had geen idee waar ze moest kijken in eerste instantie. Keek wel uit eindelijk bij de afspraak. Zou dit liever wel in een apart scherm willen zien.
Tijd:	Pagina gevonden: 80 sec. treatments gevonden na: 110 sec

Taak:	Navigeer terug naar het home scherm
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk
Opmerkingen:	Direct gevonden.
Tijd:	Gevonden: 5 sec.

Taak:	Controleer of je kat griep heeft.
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk
Opmerkingen:	Symptomchecker gelijk gevonden Gaf als tip dat bepaalde ziektes uitgefilterd kunnen worden als hiervan bekend is dat er een vaccinatie voor gegeven is.
Tijd:	Gevonden: 10 sec.

Taak:	Maak een noodafspraak
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk
Opmerkingen:	Had emergency al eerder gezien en wist het makkelijk te vinden.
Tijd:	Gevonden: 5 sec. afspraak gemaakt na: 20 sec.

- Zijn de schermen logisch aan elkaar gelinkt of zijn er te veel/weinig stappen per scherm?

Vond dat alles de pagina's goed aan elkaar verbonden waren en herkende alles. Sommige dingen als een huisdier toevoegen in een afspraak had ze niet geprobeerd, omdat ze dat op het moment niet nodig vond.

- Zijn de aanwezige functionaliteiten relevant voor de gebruiker?

Pagina	Verwacht hier	Hoe vaak zal het gebruikt worden	Gewenst
Kalender	Een nieuwe afspraak aan maken met geselecteerde datum. Afspraken te zien in de kalender. Per kliniek zou ze een andere kleur in de kalender willen zien.	Zou het voor afspraken maken wel gebruiken, maar zou niet zo snel hier kijken of ze een aankomende afspraak heeft.	Ja
Afspraak overzicht	Mist per afspraak de tijd. Zou via dit overzicht ook naar het overzicht van kliniek willen kunnen navigeren.	Soms, alleen op de dag van de afspraak.	Ja
Nieuwe afspraak	Mist alleen de tijd.	Vaak	Ja
Chat	Foto's en video's te kunnen versturen. Anders heeft het weinig toegevoegde waarde.	Bij ongeveer 25% van de gemaakte afspraken. Alleen wanneer het nodig is een foto of video te sturen	Ja
Symptom checker	Filter per vaccinatie (automatisch)	Vaak, voorafgaand van een afspraak maken.	Ja
Emergency	Zou ergens toch het telefoon nummer van de gekozen kliniek zien.	Niet heel vaak, relatief aan het aantal noodgevallen. Zou er vaker kijken als ze het telefoon nummer direct kon zien.	Ja
Medicatie aanvragen	Voornamelijk voor herhaal recepten.	Vaak	Ja
Producten kopen	Zou prijzen willen kunnen vergelijken. Denkt hier alleen dure producten te kunnen vinden.	Best wat keren als ze hier kan vinden wat het goedkoopst is.	Ja
Pets	Welke medicijnen een huisdier periodiek gebruikt.	Af en toe als ze iets terug wil zoeken wat er een tijd terug aan de hand was.	Ja
Clinics	Niets dat niet aanwezig is.	Soms	Ja
Treatments	Verwacht dit bij de afspraak overzicht.	Niet op deze pagina, wel bij het overzicht van een afspraak.	Nee
Local dangers	Datum, wanneer het de waarschuwing actief is.	Zou hier niet zo snel kijken, alleen of iets nog recent is. Zou push berichten willen kunne ontvangen wanneer er iets niets bij komt.	Ja

- Ontbreken er functionaliteiten volgens de gebruiker?

Nee, vind dat er genoeg mee te doen is.

- Tot slot zal er nog gevraagd worden of er algemene opmerkingen zijn, alles wat de gebruiker verder nog kwijt wil.

Had verder geen opmerkingen.

BIJLAGE D – OBSERVATIE FORMULIER ITERATIE II

Taak:	Voeg een huisdier toe	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	
Gemaakte fouten		
Wijze van herstellen		
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:		
Tijd:		

Taak:	De gebruiker voegt: “Blue Cross Pet Hospital toe aan zijn klinieken.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	
Gemaakte fouten		
Wijze van herstellen		
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:		
Tijd:		

Taak:	Maak een nieuwe afspraak aan voor 14/05/2015 om 14:00.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	
Gemaakte fouten		
Wijze van herstellen		
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:		
Tijd:		

Taak:	Maak een afspraak voor je hond. Je weet niet goed hoe je de symptomen moet beschrijven, maar hij slaapt niet goed.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	
Gemaakte fouten		
Wijze van herstellen		
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:		
Tijd:		

Taak:	Bekijk of er iets in de buurt van postcode 2266cm is waar je op moet letten (zoals griep).	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	
Gemaakte fouten		
Wijze van herstellen		
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:		
Tijd:		

Taak:	Vraag het medicijn: “Metronadizole” aan bij Pet Heaven.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	
Gemaakte fouten		
Wijze van herstellen		
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:		
Tijd:		

Taak:	Vraag opnieuw: “Epsiprantel” aan bij Pet Heaven.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	
Gemaakte fouten		
Wijze van herstellen		
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:		
Tijd:		

- Wat is je algemene impressie van de App?
- Waar denk je dat deze app voor bedoeld is?
- Voor welke doelgroep denk je dat deze App bedoeld is?
- Als je een cijfer moest geven op een schaal van 1 tot 10, wat zou je dan geven?

- Noem de 3 beste dingen van de App.
- Noem de 3 slechtste dingen van de App.
- Als je 1 ding mag veranderen aan de App, wat zou dat zijn?
- Is alles goed leesbaar?
- Kan je gemakkelijk door de App navigeren?
- Zou je deze App zelf gebruiken?
- Zijn er dingen die je zou willen toevoegen aan de App?

BIJLAGE E - RESULTATEN ITERATIE 2 – FRITS

Taak:	Voeg een huisdier toe	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moelijk	Neutraal
Gemaakte fouten	Geen fouten	
Wijze van herstellen	Niet van toepassing	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	Foto maken lukt	
Tijd:	40 sec	

Taak:	De gebruiker voegt: “Blue Cross Pet Hospital toe aan zijn klinieken.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moelijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	Geen fouten	
Wijze van herstellen	Niet van toepassing	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	- “Hij staat er niet bij..” > toevoegen? - Automatisch toevoegen - Twijfelde even om op picker te klikken	
Tijd:	75 sec	

Taak:	Maak een nieuwe afspraak aan voor 14/05/2015 om 14:00.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	Geen fouten	
Wijze van herstellen	Niet van toepassing	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	- Gekozen datum in de kalender, niet meegenomen in de afspraak (niet geïmplementeerd, wel de intentie in het ontwerp) - Vult goede kliniek in	
Tijd:	85 sec	

Taak:	Maak een afspraak voor je hond. Je weet niet goed hoe je de symptomen moet beschrijven, maar hij slaapt niet goed.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Neutraal
Gemaakte fouten	- Wil ras kiezen, niet nodig - Zocht lang in Common - Zoekt uitgebreid - Vond de pagina een beetje onoverzichtelijk	
Wijze van herstellen	- Zoekt even later - Probeert meerdere zoekwoorden	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	- Wil op langere zoektermen zoeken - Zou makkelijker zijn als sleutelwoorden eruit gefilterd worden	
Tijd:	110 sec	

Taak:	Bekijk of er iets in de buurt van postcode 2266cm is waar je op moet letten (zoals griep).	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	- Twijfelde even om naar beneden te scrollen - Drukte op nummer 1	
Wijze van herstellen	Geen manier aanwezig om te herstellen	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	Alle informatie gevonden	
Tijd:	Gezocht: 10 sec. Informatie gevonden 25 sec.	

Taak:	Vraag het medicijn: “Metronadizole” aan bij Pet Heaven.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	Geen fouten	
Wijze van herstellen	Niet van toepassing	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	- Zoeken metronadizole verschijnt onder toetsenbord	
Tijd:	55 sec	

Taak:	Vraag opnieuw: “Metronadizole” aan bij Pet Heaven.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moelijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	Geen fouten	
Wijze van herstellen	Niet van toepassing	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	Niet van toepassing	
Tijd:	25 sec	

- Wat is je algemene impressie van de App?
 - Duidelijk

- Waar denk je dat deze app voor bedoeld is?
 - Makkelijker contact houden met dierenarts
 - Soepeler contact

- Voor welke doelgroep denk je dat deze App bedoeld is?
 - 25+, Zelf wonend, Met huisdieren, Beide geslachten

- Als je een cijfer moest geven op een schaal van 1 tot 10, wat zou je dan geven?
 - 8

- Noem de 3 beste dingen van de App.
 - Emergency check-in
 - Local dangers kijken
 - Zoeken naar symptomen die je zelf niet goed kan beschrijven

- Noem de 3 slechtste dingen van de App.
 - Nog geen feedback in chat
 - Overzicht mist van aanstaande afspraken en reeds bestelde medicijnen

- Als je 1 ding mag veranderen aan de App, wat zou dat zijn?
 - Overzicht als 'homepagina'

- Is alles goed leesbaar?
 - Ja, Met uitzondering van Symptom selector

- Kan je gemakkelijk door de App navigeren?
 - Ja

- Zou je deze App zelf gebruiken?
 - Ja

- Zijn er dingen die je zou willen toevoegen aan de App?
 - Nee

BIJLAGE F - RESULTATEN ITERATIE 2 – CHIEL

Taak:	Voeg een huisdier toe	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Neutraal
Gemaakte fouten	- Weet niet waarom datum voor gewicht	
Wijze van herstellen	- Niet, vond alleen gewicht genoeg	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	- Opent gelijk drawer - As of? (gewicht datum) - Plaatje toevoegen lukt - Loopt alles na - Zoeken naar My Pets in een keer gevonden (2-3 sec.)	
Tijd:	65 sec	

Taak:	De gebruiker voegt: “Blue Cross Pet Hospital toe aan zijn klinieken.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	- Zocht naar waar toevoegen	
Wijze van herstellen	- Na wat proberen klikte hij op de picker	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	- Zoekt eerst goed, herkent duidelijk waar hij gegevens moet invullen. - Heeft tijdje gezocht naar waar hij moest klikken, maar daarna gelijk duidelijk wat betreft selecteren	
Tijd:	35 sec	

Taak:	Maak een nieuwe afspraak aan voor 14/05/2015 om 14:00.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	- Kijkt over pets heen	
Wijze van herstellen	Niet van toepassing	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	- Kijkt liever bij My Clinic - Vind niet de opties - Klikte ook op agenda - Zal een error bericht voor aanwezig moeten zijn.	
Tijd:	45 sec	

Taak:	Maak een afspraak voor je hond. Je weet niet goed hoe je de symptomen moet beschrijven, maar hij slaapt niet goed.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	neutraal
Gemaakte fouten	- Zoekt bij Sympton checker - Zoekt lang tussen Common Symptoms - Klikte op de header en zoekt niet perse sleep	
Wijze van herstellen	- Werkt niet - Na paar keer proberen loopt hij er zo doorheen	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	- Zou eerst willen kijken wat er aan de hand is - Help me pick snel gevonden	
Tijd:	110 sec	

Taak:	Bekijk of er iets in de buurt van postcode 2266cm is waar je op moet letten (zoals griep).	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	Geen fouten	
Wijze van herstellen	Niet van toepassing	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	- Info snel gevonden	
Tijd:	15 sec	

Taak:	Vraag het medicijn: “Metronadizole” aan bij Pet Heaven.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	Geen fouten	
Wijze van herstellen	Niet van toepassing	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	- Vind dingen in de chat handig	
Tijd:	25 sec	

Taak:	Vraag opnieuw: “Metronadizole” aan bij Pet Heaven.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	Geen fouten	
Wijze van herstellen	Niet van toepassing	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	- Klikte in een keer door	
Tijd:	15 sec	

- Wat is je algemene impressie van de App?
 - Goed, erg handig
 - Contact hebben met arts goed, scheelt heel veel telefoontjes
- Waar denk je dat deze App voor bedoeld is?
 - Om makkelijker in contact te komen met dierenartsen
 - Makkelijker afspraken maken
- Voor welke doelgroep denk je dat deze App bedoeld is?
 - Mensen met huisdier
- Als je een cijfer moest geven op een schaal van 1 tot 10, wat zou je dan geven?
 - Echte versie: 8,5
 - Prototype: 7
- Noem de 3 beste dingen van de App.
 - Makkelijk afspraak > Gelijk feedback krijgen
 - Berichten achterlaten > niet aan telefoon blijven hangen
 - Kliniek kan opzoeken en bijhouden
- Noem de 3 slechtste dingen van de App.
 - Agenda van datum nog wat meer mee kunnen
 - Dier selecteren niet duidelijk
 - Duidelijker vets vinden, lijstje zoals bij Google

- Als je 1 ding mag veranderen aan de App, wat zou dat zijn?
 - Duidelijker vets vinden, lijstje zoals bij Google
- Is alles goed leesbaar?
 - Ja
- Kan je gemakkelijk door de App navigeren?
 - Ja, lijkt op heel veel Android apps
- Zou je deze App zelf gebruiken?
 - Ja
- Zijn er dingen die je zou willen toevoegen aan de App?
 - Geen wensen

BIJLAGE G - RESULTATEN ITERATIE 2 – CORRIE

Taak:	Voeg een huisdier toe	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moelijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	Geen fouten	
Wijze van herstellen	Niet van toepassing	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	- Niet dog vet	
Tijd:	55 sec	

Taak:	De gebruiker voegt: “Blue Cross Pet Hospital toe aan zijn klinieken.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moelijk	neutraal
Gemaakte fouten	- Kan location picker niet vinden	
Wijze van herstellen	- Had hulp nodig	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	- Zoekt snel bij al toegevoegde clinics	
Tijd:	100 sec	

Taak:	Maak een nieuwe afspraak aan voor 14/05/2015 om 14:00.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moelijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	- Wilde al gelijk help me pick, Wilde al zo toevoegen	
Wijze van herstellen	- Ik wees er op om dit anders in te vullen omdat dit een andere taak is.	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	- Twijfelt waar ze moest klikken om kliniek te wijzigen (add new, of op veld) - None yet, verwarrend	
Tijd:	65 sec	

Taak:	Maak een afspraak voor je hond. Je weet niet goed hoe je de symptomen moet beschrijven, maar hij slaapt niet goed.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moelijk	Gemakkelijk/redelijk
Gemaakte fouten	- Weet even niet meer waar ze een afspraak moet maken - Zoekt bij My Pets	
Wijze van herstellen	- Uiteindelijk gevonden (Engels was beetje verwarrend)	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	- Had Rex al geselecteerd > Overbodig in Help me pick	
Tijd:		

Taak:	Bekijk of er iets in de buurt van postcode 2266cm is waar je op moet letten (zoals griep).	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	Geen fouten	
Wijze van herstellen	Niet van toepassing	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	Info snel gevonden	
Tijd:	15 sec	

Taak:	Vraag het medicijn: “Metronadizole” aan bij Pet Heaven.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	- Zag niet gelijk onder toetsenbord	
Wijze van herstellen	- Scrolde even later	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	- Enter doet niks	
Tijd:	55 sec	

Taak:	Vraag opnieuw: “Metronadizole” aan bij Pet Heaven.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	Geen fouten	
Wijze van herstellen	Niet van toepassing	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	- Staan geen prijzen - Nadenken over hoe periodisch herinnerd worden	
Tijd:		

- Wat is je algemene impressie van de App?
 - Netjes, Goede toevoegende manier van afspraken maken
- Waar denk je dat deze App voor bedoeld is?
 - Zo effectief mogelijk contact hebben met kliniek
- Voor welke doelgroep denk je dat deze App bedoeld is?
 - Werkende mensen, 20-50 jaar met huisdieren
- Als je een cijfer moest geven op een schaal van 1 tot 10, wat zou je dan geven?
 - 8
- Noem de 3 beste dingen van de App.
 - Makkelijk het menu openen / gemakkelijk op terug te vallen
 - Foto's van dieren toevoegen / hoeft je niet te lezen, herkent sneller huisdier.
 - Stuk overzichtelijker dan eerste prototype
 -
- Noem de 3 slechtste dingen van de App.
 - Lastig dat het in het Engels is
 - Geen prijzen bij medicijnen
 - Niets verslechterd sinds eerste prototype.
- Als je 1 ding mag veranderen aan de App, wat zou dat zijn?
 - Taal lokalisatie

- Is alles goed leesbaar?
 - Ja
- Kan je gemakkelijk door de App navigeren?
 - Ja, menu heel fijn
- Zou je deze App zelf gebruiken?
 - Ja
- Zijn er dingen die je zou willen toevoegen aan de App?
 - Color coding per huisdier

BIJLAGE I – RESULTATEN ITERATIE 3 - ROBIN

Taak 1:	Open een chat met Pet Heaven en vraag of je een afspraak kan maken voor 12 juli voor Rex, want hij heeft plaatselijke haaruitval.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	Nvt	
Wijze van herstellen	Nvt	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	Chat input zou duidelijker zijn als er iets stond van “type a message...”	
Tijd:	55 sec	

Taak 2:	Stuur een foto naar de kliniek van de haaruitval.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	nvt	
Wijze van herstellen	nvt	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	Als het mogelijk zou zijn, een bevestiging voor een foto doorsturen.	
Tijd:		

Taak 3:	Vraag een afspraak aan voor je huisdier. Dit huisdier staat nog niet in het systeem, dus vul deze tijdens het aanmaken van de afspraak toe.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	Had geen naam ingevuld.	
Wijze van herstellen	Na het lezen van de error snapte hij het gelijk	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	Het is in de applicatie nog mogelijk om een afspraak in het verleden te maken.	
Tijd:		

Taak 4:	Je kat is veel aan het niezen en drinkt veel water, onderzoek wat er aan de hand is.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	Nvt	
Wijze van herstellen	Nvt	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	Na het invullen zag hij de twee resultaten, deze bekeek hij en besloot toen het twee symptoom in te vullen.	
Tijd:		

Taak 5:	Maak een afspraak bij de kliniek: "Blue Cross Pet Hosptial"	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	Nvt	
Wijze van herstellen	Nvt	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	Had snel door dat de kliniek niet in het systeem stond en herkende add new gelijk. Na het zoeken had hij gelijk door hoe hij de kliniek moest toevoegen.	
Tijd:		

Taak 6:	Verander het gewicht van een bestaand huisdier.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	nvt	
Wijze van herstellen	nvt	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:		
Tijd:		

Taak 7:	Maak een afspraak voor je hond. Je weet niet goed hoe je de symptomen moet beschrijven, maar hij slaapt niet goed.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moelijk	Neutraal
Gemaakte fouten	Hij had geen huisdier geselecteerd	
Wijze van herstellen	Door de foutmelding wist hij gelijk wat hij moest doen.	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:		
Tijd:		

- Wat is je algemene impressie van de App?

Ziet er goed uit.

- Waar denk je dat deze app voor bedoeld is?

Het gemakkelijk maken voor huisdiereigenaren om afspraken te maken.

- Voor welke doelgroep denk je dat deze App bedoeld is?

Vrouwen tussen de 18 en 40 jaar

- Als je een cijfer moest geven op een schaal van 1 tot 10, wat zou je dan geven?

8.5

- Noem de 3 beste dingen van de App.
 - Afspraken kunnen maken.
 - Symptomen checken
 - Chat functie

- Noem de 3 slechtste dingen van de App.
 - De symptom selector is wat onoverzichtelijk.

- Als je 1 ding mag veranderen aan de App, wat zou dat zijn?

Geen common symptoms in de symptom selector. Het zou overzichtelijker zijn wanneer je hier alleen kan zoeken.

- Is alles goed leesbaar?

Ja

- Kan je gemakkelijk door de App navigeren?

Ja

- Zou je deze App zelf gebruiken?

Ja

- Zijn er dingen die je zou willen toevoegen aan de App?

Nee, er zit genoeg in.

BIJLAGE J – RESULTATEN ITERATIE 3 - IRIS

Taak 1:	Open een chat met Pet Heaven en vraag of je een afspraak kan maken voor 12 juli voor Rex, want hij heeft plaatselijke haaruitval.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Neutraal
Gemaakte fouten	Nvt	
Wijze van herstellen	Nvt	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	Mist duidelijke input voor de chat. Zag de simulatie als een werkelijke reactie.	
Tijd:	55 sec	

Taak 2:	Stuur een foto naar de kliniek van de haaruitval.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	Nvt	
Wijze van herstellen	Nvt	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	Snel gevonden en gemaakt.	
Tijd:	15 sec	

Taak 3:	Vraag een afspraak aan voor je huisdier. Dit huisdier staat nog niet in het systeem, dus vul deze tijdens het aanmaken van de afspraak toe.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	Houd een dag in de kalender ingedrukt Vergeet naam in te vullen.	
Wijze van herstellen	Klikte later op + Na het lezen van de error snapte hij het gelijk	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	Was enigszins gefrustreerd dat ze niet een dag ingedrukt kon houden, om een actie voor die dag uit te voeren. In dit geval een nieuwe afspraak maken. Add new voor een nieuwe huisdier snel gevonden.	
Tijd:	75 sec	

Taak 4:	Je kat is veel aan het niezen en drinkt veel water, onderzoek wat er aan de hand is.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Neutraal
Gemaakte fouten	Vulde niet allebei de gegevens in	
Wijze van herstellen	Keek bij de resultaten naar welke andere symptomen hierbij horen.	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	Keek bij alle gevonden resultaten, omdat ze niet wist dat ze nog een toe kon voegen.	
Tijd:	45 sec	

Taak 5:	Maak een afspraak bij de kliniek: “Blue Cross Pet Hosptial”	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	Verwachte een automatisch search, nadat er een resultaat was ingevuld.	
Wijze van herstellen	Klikte later op search	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	Keek eerst bij de kalender, maar twijfelde nog even om ergens anders te zoeken. Ging uiteindelijk wel via afspraak maken. Keek over de search knop heen.	
Tijd:	65 sec	

Taak 6:	Verander het gewicht van een bestaand huisdier.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	Nvt	
Wijze van herstellen	Nvt	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:		
Tijd:	20 sec	

Taak 7:	Maak een afspraak voor je hond. Je weet niet goed hoe je de symptomen moet beschrijven, maar hij slaapt niet goed.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moelijk	Neutraal
Gemaakte fouten	Nvt	
Wijze van herstellen	Nvt	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	Zou dit liever oplossen via de symptom checker, maar is wel gelukt met de selector in een afspraak.	
Tijd:	60 sec	

- Wat is je algemene impressie van de App?

Werkt gemakkelijk, je moet alleen even kijken waar alles zit, maar dat is snel duidelijk.

- Waar denk je dat deze app voor bedoeld is?

Makkelijk maken om afspraken te maken en snel checken of een spraak wel of niet nodig is.

- Voor welke doelgroep denk je dat deze App bedoeld is?

Iedereen met een huisdier.

- Als je een cijfer moest geven op een schaal van 1 tot 10, wat zou je dan geven?

9, zou het graag zelf willen.

- Noem de 3 beste dingen van de App.
 - Chat, voornamelijk het kunnen maken van foto's en videos
 - Symptomen opzoeken, zowel in de checker als selector
 - Emergency check-in
- Noem de 3 slechtste dingen van de App.
 - Kalender dag kon niet ingedrukt gehouden worden om een nieuwe afspraak te maken.
 - Chat input mag iets duidelijker

- Als je 1 ding mag veranderen aan de App, wat zou dat zijn?

Een gezelliger start scherm, met wat meer plaatjes

- Is alles goed leesbaar?

Ja

- Kan je gemakkelijk door de App navigeren?

Ja

- Zou je deze App zelf gebruiken?

Ja

- Zijn er dingen die je zou willen toevoegen aan de App?

Nee, is goed zo

BIJLAGE J – RESULTATEN ITERATIE 3 - CORRIE

Taak 1:	Open een chat met Pet Heaven en vraag of je een afspraak kan maken voor 12 juli voor Rex, want hij heeft plaatselijke haaruitval.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	Nvt	
Wijze van herstellen	Nvt	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	Chat makkelijk gevonden en begint snel met typen	
Tijd:	55 sec	

Taak 2:	Stuur een foto naar de kliniek van de haaruitval.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	Nvt	
Wijze van herstellen	Nvt	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	Moest heel even zoeken op het scherm waar ze een foto moest maken. Had eerder een paperclip icoon verwacht dan een extra opties icoon.	
Tijd:	20 sec	

Taak 3:	Vraag een afspraak aan voor je huisdier. Dit huisdier staat nog niet in het systeem, dus vul deze tijdens het aanmaken van de afspraak toe.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	Nvt	
Wijze van herstellen	Nvt	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	Add new gelijk gevonden. Moest klein beetje zoeken naar de request knop.	
Tijd:	55 sec	

Taak 4:	Je kat is veel aan het niezen en drinkt veel water, onderzoek wat er aan de hand is.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Neutraal
Gemaakte fouten	Vult de symptomen niet los van elkaar in.	
Wijze van herstellen	Had hulp nodig.	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	Had niet de mogelijkheid om een symptoom weg te halen. Kon niet duidelijk zien dat ze meerdere symptomen in kon vullen. Zou het handig vinden als er stond hoeveel resultaten er gevonden waren.	
Tijd:	65 sec	

Taak 5:	Maak een afspraak bij de kliniek: “Blue Cross Pet Hosptial”	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	neutraal
Gemaakte fouten	Nvt	
Wijze van herstellen	Nvt	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	Ging eerst via my clinis, omdat ze dat nog wist van vorige keer. Vond dat namelijk erg gemakkelijk gaan. Kon beter een zoekresultaat herkennen dan vorige keer.	
Tijd:	70 sec	

Taak 6:	Verander het gewicht van een bestaand huisdier.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	Nvt	
Wijze van herstellen	Nvt	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	Snel en gemakkelijk aangepast	
Tijd:	20 sec	

Taak 7:	Maak een afspraak voor je hond. Je weet niet goed hoe je de symptomen moet beschrijven, maar hij slaapt niet goed.	
Geslaagd:	Ja / nee / met omweg	Gebruiker ervoer dit als:
Verliep:	Gemakkelijk / neutraal / moeilijk	Gemakkelijk
Gemaakte fouten	Nvt	
Wijze van herstellen	Nvt	
Impact	Klein / normaal / groot	
Opmerkingen:	Keek nog wel even bij de common symptoms. Vindt dat de common symptoms storen.	
Tijd:	50 sec	

- Wat is je algemene impressie van de App?

Beter dan de vorige keer

- Waar denk je dat deze app voor bedoeld is?

Niet veranderd

- Voor welke doelgroep denk je dat deze App bedoeld is?

Niet veranderd

- Als je een cijfer moest geven op een schaal van 1 tot 10, wat zou je dan geven?

8.

- Noem de 3 beste dingen van de App.
 - Kleuren in de kalender
 - Chat
 - Dieren toevoegen is erg gemakkelijk

- Noem de 3 slechtste dingen van de App.
 - In de chat om een foto te maken was het menu icoontje niet erg duidelijk
 - Er staat geen tijd in de kalender bij een afspraak

- Als je 1 ding mag veranderen aan de App, wat zou dat zijn?

Tijd in de kalender bij een afspraak

- Is alles goed leesbaar?

Ja

- Kan je gemakkelijk door de App navigeren?

Ja

- Zou je deze App zelf gebruiken?

Ja

- Zijn er dingen die je zou willen toevoegen aan de App?

Nee



E

SCRUMRAPPORT

SCRUM DOCUMENT

PetBuzz

Raymond de la Croix

Datum: 15-05-2015

Versie 1

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	3
2.	BACKLOG	4
2.1	USER STORIES	4
3.	SPRINT 1	5
3.1	PROTOTYPE.....	5
3.2	SCREENSHOTS PROTOTYPE	8
4.	SPRINT 2	15
4.1	VERBETERINGEN VORIG PROTOTYPE	15
4.2	VERBETERINGEN BUITEN DE SCOPE.....	15
4.3	NIEUW IN HET PROTOTYPE	16
4.4	SCREENSHOTS PROTOTYPE	19
5.	SPRINT 3	25
5.1	VERBETERINGEN VORIG PROTOTYPE	25
5.2	VERBETERINGEN BUITEN SCOPE	25
5.3	NIEUW IN HET PROTOTYPE	25
5.4	SCREENSHOTS PROTOTYPE	28
	BIJLAGE A - BACKLOG.....	35

1. INLEIDING

In het scrumrapport wordt per sprint gekeken naar de User Stories en welke er in het prototype ontwikkeld zullen worden. Vanaf de tweede sprint zullen verbeteringen, die uit het testen met de gebruiker gebleken zijn, ook worden opgenomen.

2. BACKLOG

In de backlog staan alle gebruikers wensen in de vorm van user stories¹. Deze user stories omschrijven een actie die de gebruiker uit kan voeren. Daarbij wordt er ook aangegeven wat de gebruiker er mee wil bereiken. Op deze manier wordt duidelijk wat de functionaliteit voor waarde heeft voor de gebruiker.

Normaal gesproken wordt deze backlog opgesteld door de zogenaamde product owner. De product owner is in een scrum project de opdrachtgever. In dit project is de opdrachtgever iemand intern bij Cloudfarm5. Om de backlog toch zodanig op te stellen dat deze representatief is voor de gebruikers, wordt deze opgesteld op basis van de bevindingen uit het doelgroep onderzoek.

2.1 User Stories

Om de user stories op te stellen wordt iedere User Need meegenomen uit het doelgroep onderzoek. Voor elke User Need wordt een User Story beschreven, tenzij deze in een eerder vast gestelde User Story ook ingedeeld kan worden.

Om er voor te zorgen dat geen User Need vergeten wordt er voor elke User Need aangegeven bij welke User Story hij hoort. Andersom wordt er per User Story ook gekeken naar hoe veel User Needs er aan relateren. Zo kan er al wat beter in kaart gebracht worden wat de belangrijke User Stories zijn.

Vervolgens heeft ieder User Story een ID. Op deze manier zijn ze eenvoudig te refereren later in het project. Zo kan er per sprint een aantal User Stories uitgekozen worden waar aan ontwikkeld wordt. Tot slot wordt er voor ieder User Story een impact en een belang bepaald. De impact geeft aan hoe veel werk het is voor het uitwerken van deze User Story. De impact van een User Story staat in verhouding met die van alle andere. Zo kan er relatief van elkaar gezien worden hoe zwaar de impact is. Het belang geeft een schatting aan van hoeveel waarde het heeft voor de gebruiker. Dit is van belang bij het prioriteren van de User Stories.

In Bijlage A staat de gehele backlog. Hierin staan alle User Needs en User Stories aan elkaar gekoppeld en voorzien van impact en belang. Om de lijst overzichtelijk te houden, is deze opgebroken in twee delen. In de eerst lijst staan de User Needs gekoppeld aan de User Stories en in de tweede lijst de impact, belang en eventuele notities.

¹ Swart, N. d. (sd.). *User Stories*. Opgehaald van Reaco Academy:
<http://www.reaco.nl/blog/user-stories/>

3. SPRINT 1

In de eerste sprint wordt er voor het eerst gewerkt aan de App. Daarom wordt er gekeken naar alle User Stories die nodig zijn voor een eerste Usabilitytest. Vervolgens zullen van het prototype screenshots gemaakt worden en in het hoofdstuk opgenomen worden.

3.1 Prototype

In het eerste prototype zullen voor alle user stories van dit project de schermen gemaakt worden. Deze schermen zullen nog niet in zijn geheel functioneren, maar wel qua navigatie. Zo kan de gebruiker een idee krijgen hoe hij door de applicatie zal navigeren en zal duidelijk worden of hij alles kan vinden.

Er zullen een aantal user stories niet uitgevoerd worden. Deze zullen niet uitgewerkt worden, omdat ze te veel tijd zullen kosten of dat er te veel informatie nodig is vanuit dierenartsklinieken. Sommige hiervan zullen wel gesimuleerd kunnen worden om te kijken wat de gebruikers van deze functionaliteit vindt.

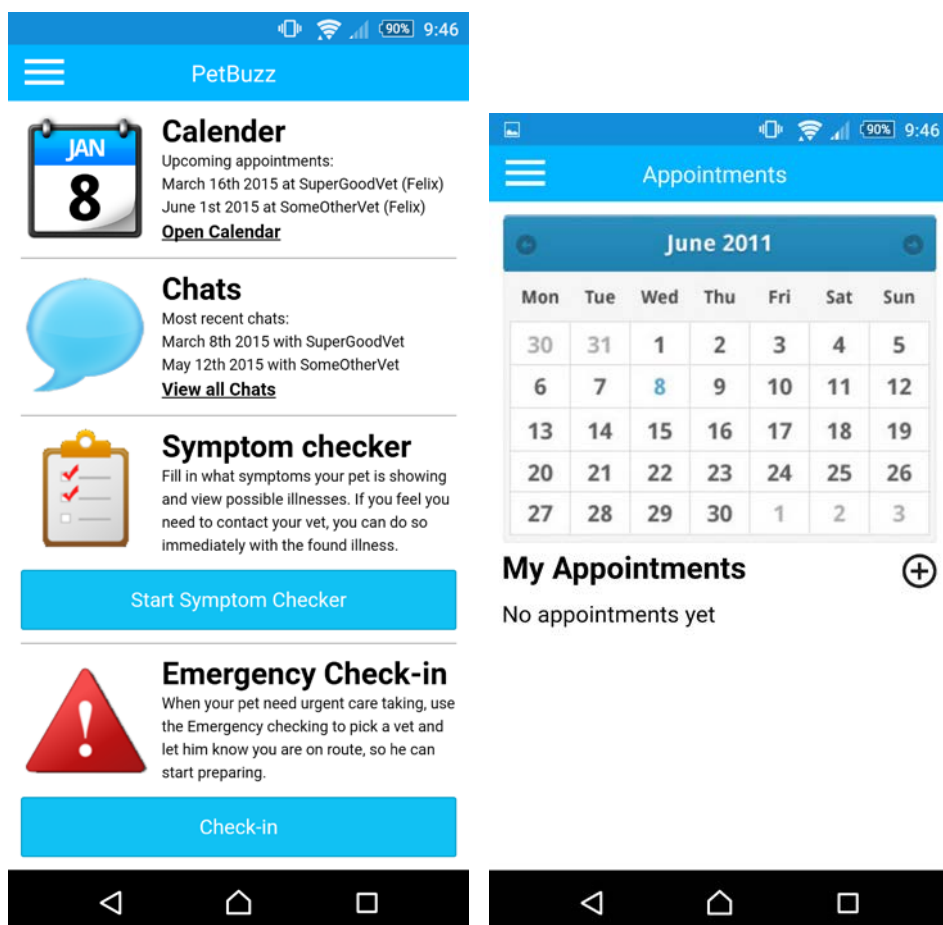
User Story	Aanwezig in prototype
Als gebruiker wil ik een afspraak aankunnen vragen zodat ik langs kan gaan bij de dierenarts	Ja
Als gebruiker wil ik een afspraak kunnen beheren zodat ik wijzigingen door kan geven bij de dierenarts	Ja
Als gebruiker wil ik beschikbaarheid van de planning van de kliniek kunnen bekijken zodat ik weet wanneer ik geholpen kan worden	Nee, of deze user story überhaupt uitgewerkt kan worden, is afhankelijk van de klinieken. Dit kan pas gedaan worden wanneer klinieken er bij betrokken worden.
Als gebruiker wil ik de urgentie aan kunnen tonen voor een afspraak zodat de dierenarts weet hoe ernstig de situatie is	Ja
Als gebruiker wil ik notities kunnen beheren zodat ik beter bij kan houden wat er allemaal bij de afspraak is gebeurd	Ja
Als gebruiker wil ik terug kunnen lezen hoe de nazorg uitgevoerd moet worden zodat wanneer ik dit vergeten ben opnieuw kan lezen	Ja
Als gebruiker wil ik een overzicht kunnen vinden van wat er allemaal van belang is voorafgaand van de afspraak zodat ik goed voorbereid ben voor de afspraak	Ja

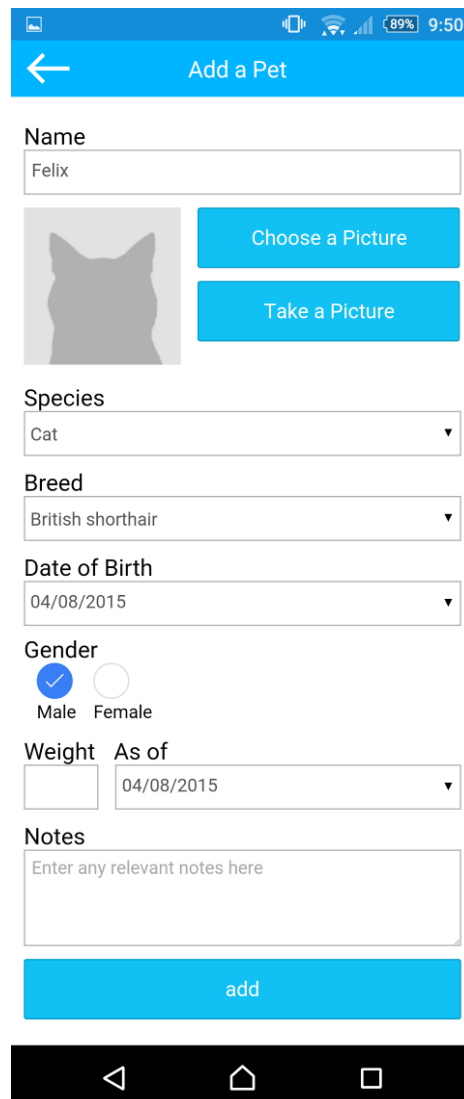
Als gebruiker wil ik herinneringen kunnen beheren zodat ik zelf in handen heb hoe vaak, op welke manier en waarvoor ik herinnerd wordt	Nee, deze berichten sturen valt niet gemakkelijk te testen, omdat dit veel tijd kost. Dit voor een aangemaakt afspraak moeten gebeuren en de gebruikers hebben nog niet zelf de App
Als gebruiker wil ik kunnen zien welke dierenartsen er in de buurt zijn zodat ik kan bepalen aan welke ik een bezoek wil brengen	Ja
Als gebruiker wil ik gegevens van een kliniek kunnen bekijken zodat ik kan kijken of deze geschikt is voor mij en hoe ik contact kan leggen	Ja
Als gebruiker wil ik met een enkele klik een kliniek kunnen bellen zodat ik wanneer dat nodig is heel snel contact kan vinden met de kliniek	Ja
Als gebruiker wil ik kunnen live chatten met een kliniek zodat ik van alles kan vragen en antwoord krijgen	Ja
Als gebruiker wil ik kunnen zien met wie ik aan het chatten ben zodat ik beter kan bepalen welke informatie ik kwijt wil	Ja
Als gebruiker wil ik foto's kunnen sturen zodat ik fysieke symptomen kan laten zien aan mijn dierenarts	Nee, voor de eerste test is dit nog niet van belang. Dit zal gemaakt worden als de interactie hiervan getest wordt.
Als gebruiker wil ik video's kunnen sturen zodat ik apart gedrag dat mijn huisdier vertoond kan laten zien aan mijn dierenarts	Nee, hiervoor geldt het zelfde als foto's versturen.
Als gebruiker wil ik foto's en video's kunnen maken binnen de App zodat ik niet eerst dat via een andere App moet doen en weer terug moet naar de chat om deze te kiezen	Nee, hiervoor geldt het zelfde als eerder gemaakte foto's en video's.
Als gebruiker wil ik een overzicht van gegevens van mijn huisdier(en) beheren zodat ik snel een overzicht kan vinden van deze gegevens en deze bijhouden	Ja
Als gebruiker wil ik de gegevens over mijn huisdier(en) kunnen delen met mijn dierenarts zodat hij deze gelijk kan bekijken en gebruiken bij diagnose en behandeling	Nee, hiervoor geldt het zelfde als het versturen van foto's en video's.

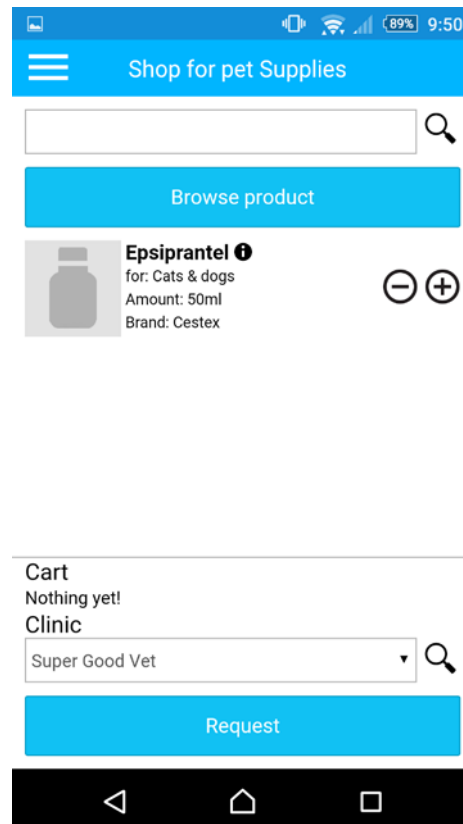
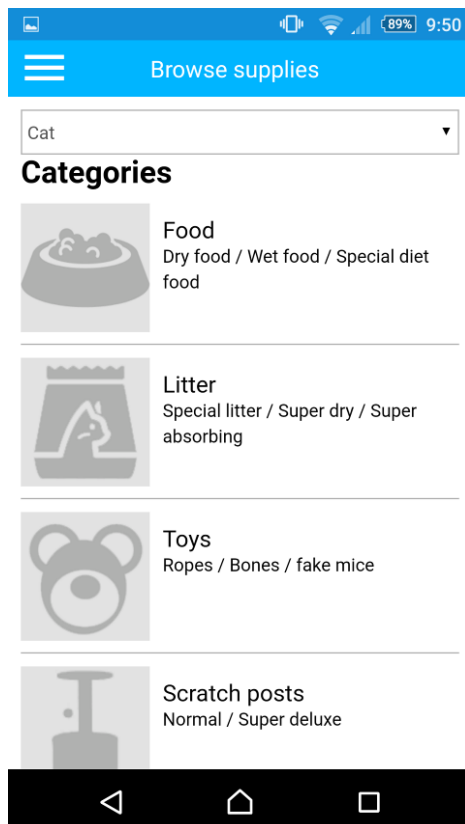
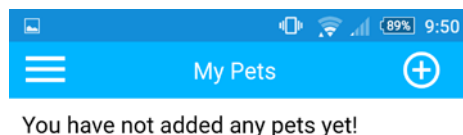
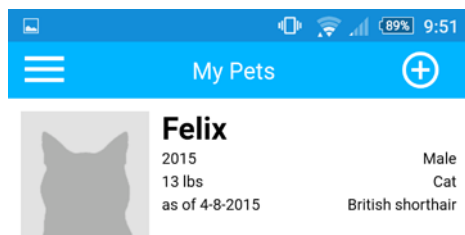
Als gebruiker wil ik een lijst met symptomen kunnen maken en deze doorsturen naar de dierenarts zodat ik snel en eenvoudig aan de dierenarts kan laten weten wat er aan de hand is	Deels, deze functionaliteit zal wel bij het maken van een afspraak aanwezig zijn, maar nog niet in de chat.
Als gebruiker wil ik navulling van medicatie aanvragen zodat ik niet eerst langs hoeft te gaan of moeilijke namen over de telefoon hoeft te geven	Ja
Als gebruiker wil ik medicinaal voedsel kunnen aanschaffen zodat ik gemakkelijk aan kwaliteit voedsel voor mijn huisdier kan komen	Ja
Als gebruiker wil ik aanbiedingen kunnen bekijken zodat ik hier van kan profiteren	Nee, een uitgebreide webshop ontwerpen zal te veel tijd kosten voor dit project. Wel kan de functionaliteit gesimuleerd getoond worden, dat gebruikers er wel een idee bij krijgen.
Als gebruiker wil ik eenvoudig aan kunnen geven hoe ik mijn huisdier verzorg zodat de dierenarts daar rekening mee kan houden	Ja, in de vorm van notities bij een huisdier.
Als gebruiker wil ik veel gestelde vragen kunnen bekijken zodat ik kan zien wat algemene problemen zijn en eventueel al oplossingen voor bekijken	Nee, deze lijst opstellen zal veel informatie vereisen van klinieken zelf.
Als gebruiker wil ik in een overzicht symptomen uit kunnen kiezen en hier mogelijke oorzaken en oplossingen uit krijgen zodat ik snel kan bepalen wat er aan de hand zou kunnen zijn	Ja
Als gebruiker wil ik een overzicht kunnen bekijken van eerdere behandelingen zodat ik gemakkelijk terug kan zien of ergens rekening mee gehouden moet worden	Ja
Als gebruiker wil ik kunnen zien wat de geschatte wachttijd is zodat ik hier rekening mee kan houden	Nee, dit is afhankelijk van de klinieken en of zij deze informatie kunnen verschaffen.
Als gebruiker wil ik kunnen laten weten hoe mijn huisdier reageert op de nabehandeling zodat de dierenarts hier oordeel over kan doen	Ja, dit is mogelijk in de chat. Daarnaast zou hij de notities bij een afspraak aan kunnen passen.
Als gebruiker wil ik mijn huidige locatie doorkunnen sturen naar mijn dierenarts zodat hij bij een noodgeval weet hoe lang het duurt voordat ik er ben	Nee, hiervoor geldt het zelfde als het versturen van foto's en video's in de chat.

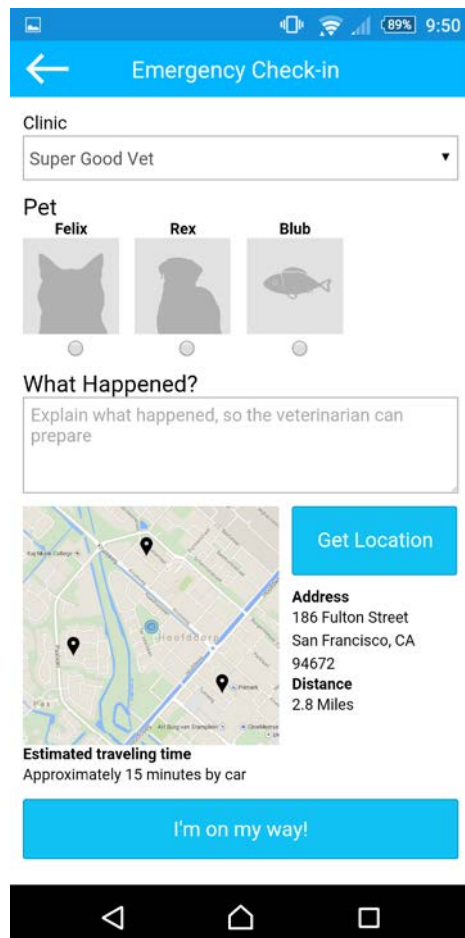
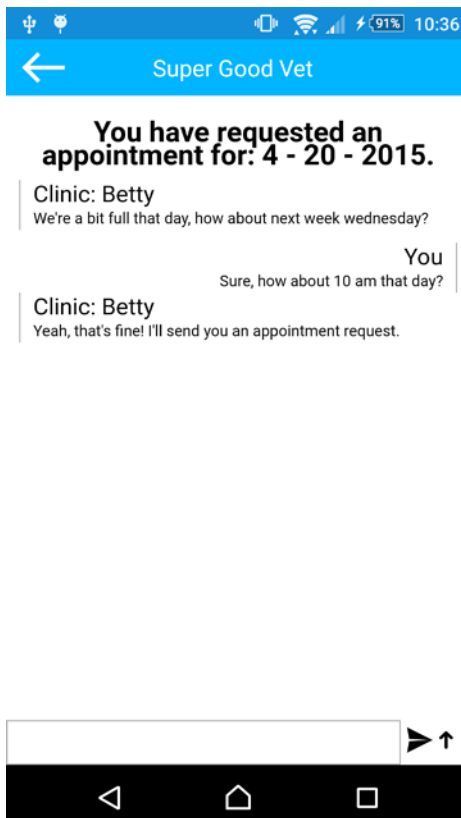
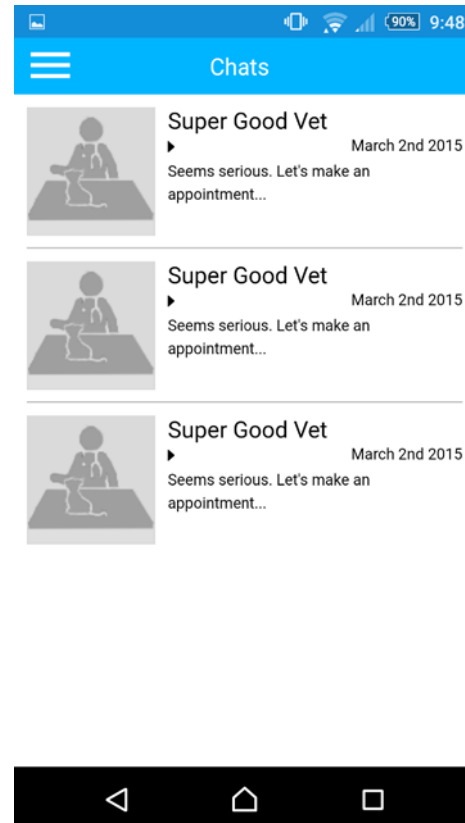
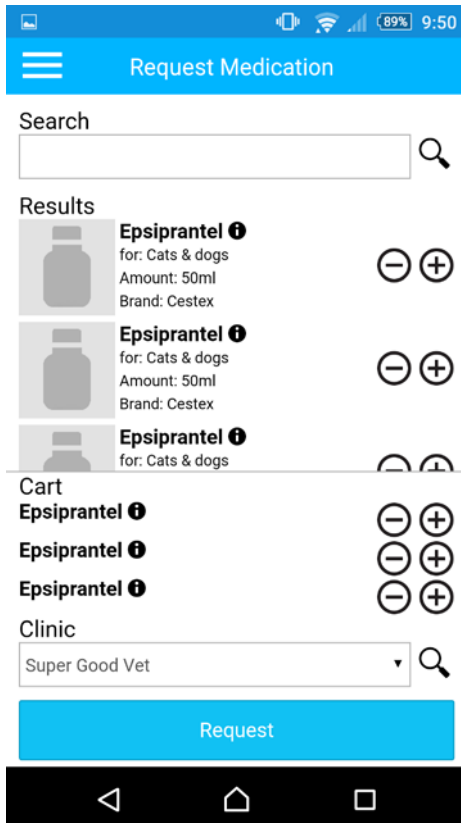
Als gebruiker wil ik toegang tot een informatie database zodat ik over van alles hoogwaardige informatie kan binnen halen	Nee, dit zal te veel informatie nodig hebben vanaf klinieken.
Als gebruiker wil ik op de hoogste gesteld worden van lokale gevaren zoals de griep zodat ik mijn huisdier hiervoor kan beschermen	Ja
Als gebruiker wil ik een review kunnen achterlaten bij een kliniek zodat ik kan laten weten wat mijn ervaring was	Ja

3.2 Screenshots prototype









Flu

9:49

Description

Cat flu is the common name for a feline upper respiratory tract disease. While feline upper respiratory disease can be caused by several different pathogens, there are few symptoms that they have in common.

Symptoms

- Swollen eyes
- Red pus discharging from eyes
- Sneezing
- Lose of Appetite

Causes

- Feline herpes virus causing feline viral rhinotracheitis (cat common cold, this is the disease that is closely similar to cat flu)
- Feline calicivirus—(cat respiratory disease)
- Bordetella bronchiseptica—(cat kennel cough)
- Chlamydomphila felis—(chlamydia)

Treatment

Cat flu is seldom fatal in previously healthy cats. Infected cats will require intensive nursing and support. Kittens are more at risk from cat flu than adult cats. There is no cure for a viral infection however the cat can be kept as comfortable as possible by keeping it warm and treating the symptoms. Your vet may prescribe eye drops or ointment for the conjunctivitis. Corneal ulcers must be examined by your vet who will recommend appropriate treatment. Discharging eyes and nose should be bathed frequently with warm salty water. Secondary bacterial infection can be treated by your vet with antibiotics.

Pictures

☐
☐
☐

Clinic

Request

Find a Clinic

9:47

Clinic Name

Clinic Address

Species

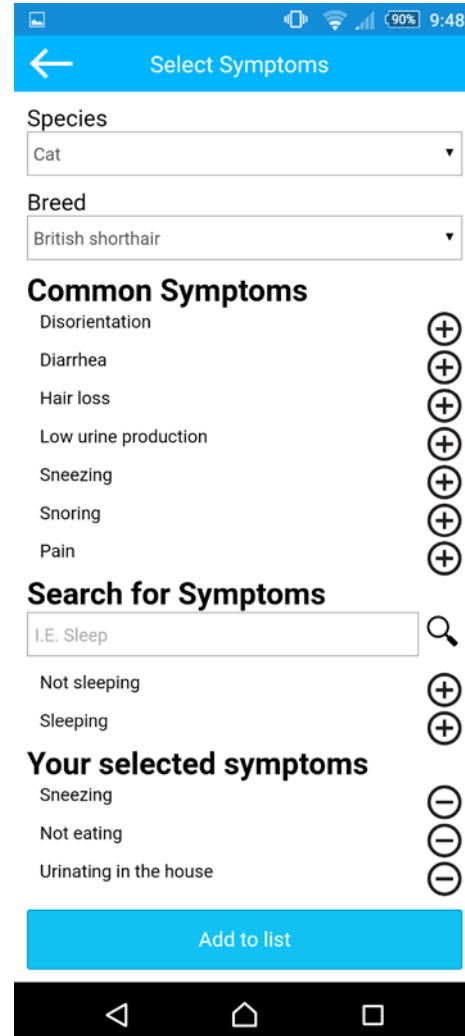
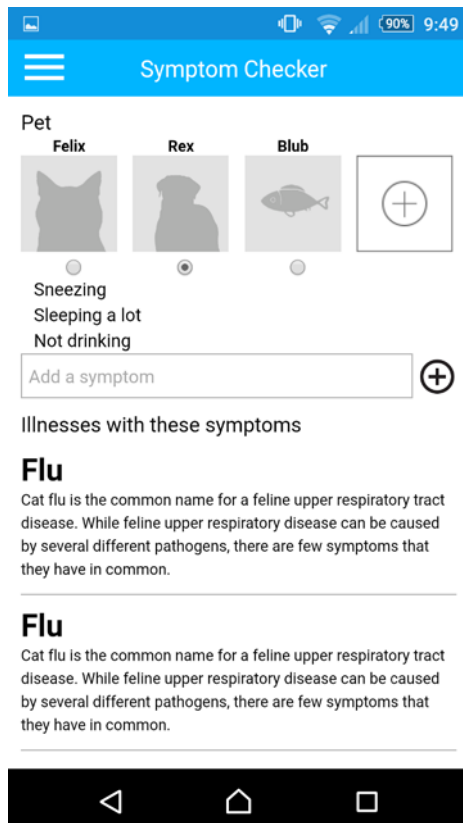
Search Vets

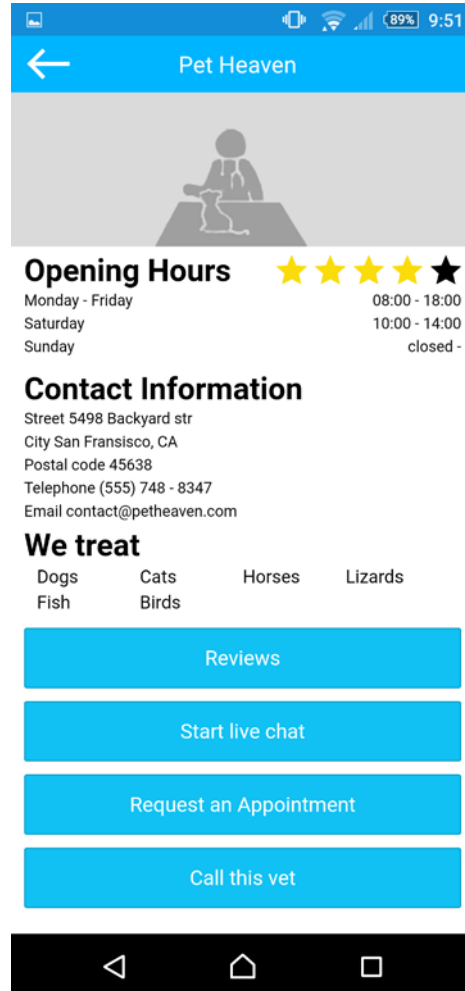
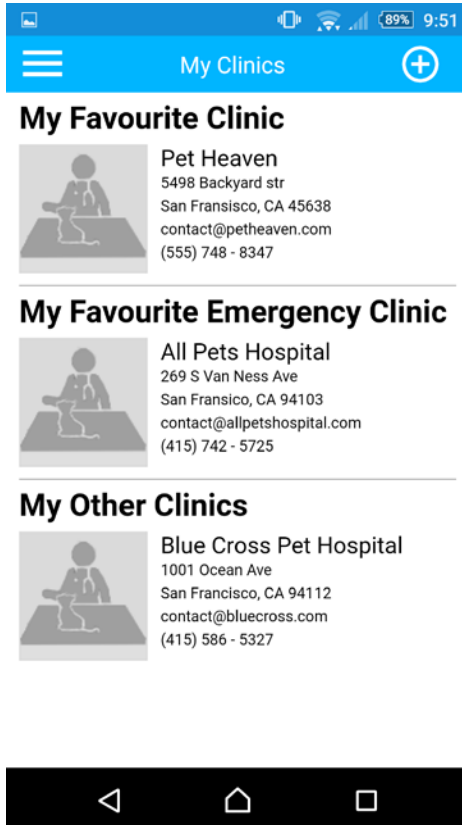
Current Location

Selected veterinarian:

None selected

Pick this veterinarian





4. SPRINT 2

In de tweede sprint worden de testresultaten van de eerste sprint meegenomen. Verbeteringen die te buiten de scope vallen, omdat zij bijvoorbeeld te tijdrovend zijn, zullen wel genoemd worden, maar niet verder worden uitgewerkt. Vervolgens zal gekeken worden welke van de andere originele User Stories ontwikkeld zullen worden.

4.1 Verbeteringen vorig prototype

- Het home scherm zal vervallen.
- De navigatie elementen van het home scherm zullen in de drawer geplaatst worden. Uit de drawer zal verder alleen de pre- / post-treatments verwijderd worden.
- Het overzicht van de shop zal niet meer onderaan het scherm blijven, maar verwerkt worden in een nieuwe pagina. De gebruiker kan hier naar toe door op een winkelwagen icoontje te klikken, die wel altijd beschikbaar is.
- Bij de pre-treatments zal ook komen te staan of de gebruiker iets mee moet nemen, zoals een boekje met overzicht van vaccinaties.
- Er zal een nieuwe naam moeten worden bedacht voor pre- / post-treatments. Deze is niet duidelijk voor de gebruiker, omdat het te veel doet denken aan een behandeling in een kliniek.
- Het overzicht van alle pre-/post-treatments pagina zal verwijderd worden, omdat de gebruikers dit alleen bekijken bij het overzicht van een afspraak.
- De pre- / post-treatments zullen niet op een aparte pagina getoond worden. De gebruikers verwachten deze ook op het overzicht van de afspraak zelf.
- Vanaf een afspraak overzicht willen de gebruikers ook kunnen navigeren naar een overzicht van de bijhorende kliniek.
- Bij een afspraak zal er ook een tijd aangegeven kunnen worden.
- Bij het bestellen van medicatie staat een overzicht met medicijnen die al eerder besteld zijn. Dit zijn namelijk medicijnen die op herhaald recept gemakkelijk ook opgehaald kunnen worden.
- Bij local dangers zal er een datum gebonden worden aan het gevaar, zodat de gebruiker weet of iets recent is.
- Browse products zal veranderd worden in browse categories.
- Bij een noodafpraak maken ergens het telefoon nummer tonen van de gekozen kliniek.
- Per kliniek zal in de kalender een andere kleur voor de afspraken staan.
- Een overzicht van medicijnen die het huisdier periodiek gebruikt.

4.2 Verbeteringen buiten de scope.

Er zijn een aantal verbeteringen die te veel tijd zullen kosten. Deze gebruikers wensen zullen genoteerd worden en meegegeven in het uiteindelijke adviesrapport voor CloudFarm5. Uit de eerste test waren dit de volgende verbeteringen;

- Gemaakte afspraken worden automatisch toegevoegd in de kalender van de telefoon zelf.
- Bij een noodafspraak kan er een navigatie gestart worden naar de gekozen kliniek. Dit zou geopend kunnen worden in google maps of een App als TomTom.
- Het vinden van mogelijke aandoeningen wordt automatisch gefilterd op gekregen vaccinaties.
- De mogelijkheid om prijzen te vergelijken bij het aanschaffen van pet supplies.

4.3 Nieuw in het prototype

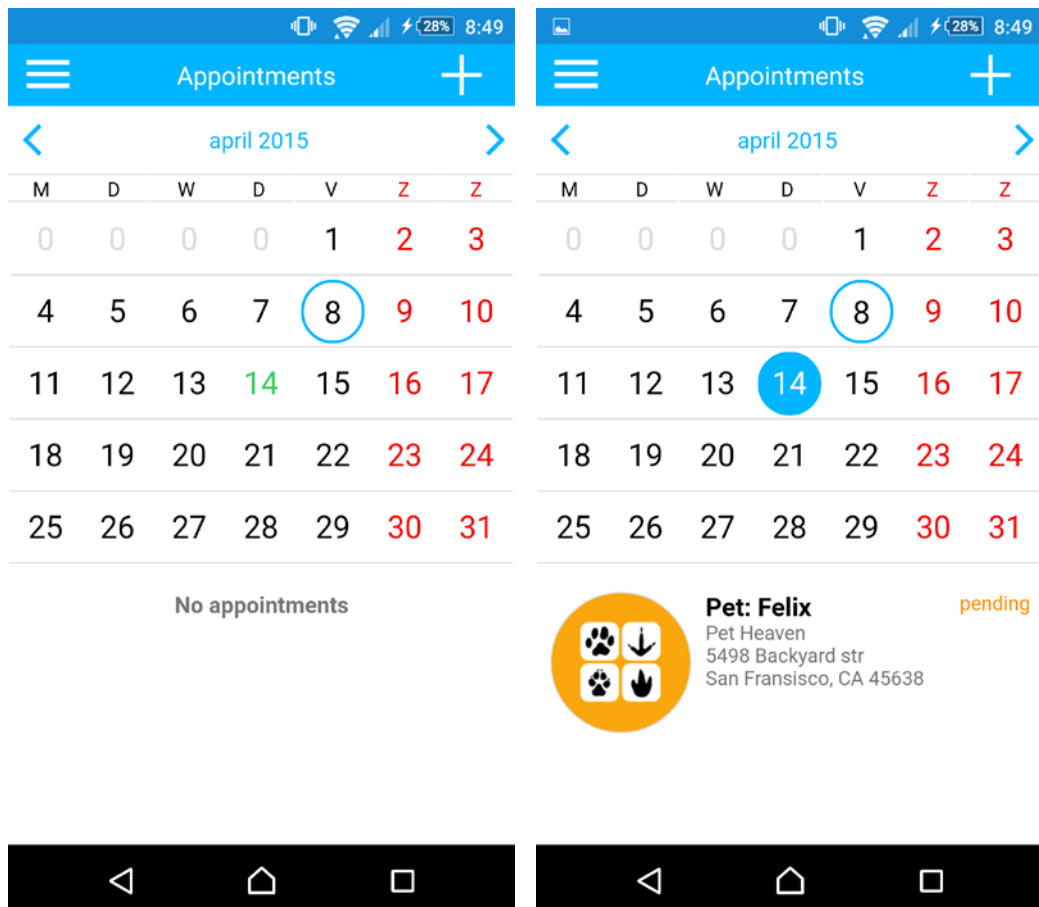
In het tweede prototype zal de nadruk liggen op de interactie. De schermen zullen nu uitgewerkt worden dat de gebruikers daadwerkelijk iets kunnen doen met de App. Elke user story zal opnieuw worden na gelopen of deze er in verwerkt zal worden. De user stories die bij de eerste sprint buiten de scope geplaatst zijn, zullen niet opnieuw genoemd worden. In de tweede iteratie zal er voornamelijk getest worden op het aanmaken van nieuwe data in de App.

User Story	Aanwezig in prototype
Als gebruiker wil ik een afspraak aankunnen vragen zodat ik langs kan gaan bij de dierenarts	Ja
Als gebruiker wil ik een afspraak kunnen beheren zodat ik wijzigingen door kan geven bij de dierenarts	Ja
Als gebruiker wil ik de urgentie aan kunnen tonen voor een afspraak zodat de dierenarts weet hoe ernstig de situatie is	Ja
Als gebruiker wil ik notities kunnen beheren zodat ik beter bij kan houden wat er allemaal bij de afspraak is gebeurd	Ja
Als gebruiker wil ik terug kunnen lezen hoe de nazorg uitgevoerd moet worden zodat wanneer ik dit vergeten ben opnieuw kan lezen	Ja
Als gebruiker wil ik een overzicht kunnen vinden van wat er allemaal van belang is voorafgaand van de afspraak zodat ik goed voorbereid ben voor de afspraak	Ja
Als gebruiker wil ik kunnen zien welke dierenartsen er in de buurt zijn zodat ik kan bepalen aan welke ik een bezoek wil brengen	Ja
Als gebruiker wil ik gegevens van een kliniek kunnen bekijken zodat ik kan kijken of deze geschikt is voor mij en hoe ik contact kan leggen	Ja

Als gebruiker wil ik met een enkele klik een kliniek kunnen bellen zodat ik wanneer dat nodig is heel snel contact kan vinden met de kliniek	Ja
Als gebruiker wil ik kunnen live chatten met een kliniek zodat ik van alles kan vragen en antwoord krijgen	Ja
Als gebruiker wil ik kunnen zien met wie ik aan het chatten ben zodat ik beter kan bepalen welke informatie ik kwijt wil	Ja
Als gebruiker wil ik foto's kunnen sturen zodat ik fysieke symptomen kan laten zien aan mijn dierenarts	Nee
Als gebruiker wil ik video's kunnen sturen zodat ik apart gedrag dat mijn huisdier vertoond kan laten zien aan mijn dierenarts	Nee
Als gebruiker wil ik foto's en video's kunnen maken binnen de App zodat ik niet eerst dat via een andere App moet doen en weer terug moet naar de chat om deze te kiezen	Nee
Als gebruiker wil ik een overzicht van gegevens van mijn huisdier(en) beheren zodat ik snel een overzicht kan vinden van deze gegevens en deze bijhouden	Nee
Als gebruiker wil ik de gegevens over mijn huisdier(en) kunnen delen met mijn dierenarts zodat hij deze gelijk kan bekijken en gebruiken bij diagnose en behandeling	ja
Als gebruiker wil ik een lijst met symptomen kunnen maken en deze doorsturen naar de dierenarts zodat ik snel en eenvoudig aan de dierenarts kan laten weten wat er aan de hand is	ja
Als gebruiker wil ik navulling van medicatie aanvragen zodat ik niet eerst langs hoeft te gaan of moeilijke namen over de telefoon hoeft door te geven	Ja
Als gebruiker wil ik medicinaal voedsel kunnen aanschaffen zodat ik gemakkelijk aan kwaliteit voedsel voor mijn huisdier kan komen	Nee, komt heel erg overeen met medicatie aanvragen. Zal in de laatste iteratie gemaakt worden
Als gebruiker wil ik eenvoudig aan kunnen geven hoe ik mijn huisdier verzorg zodat de dierenarts daar rekening mee kan houden	Ja, in de vorm van notities bij een huisdier of in de chat.

Als gebruiker wil ik in een overzicht symptomen uit kunnen kiezen en hier mogelijke oorzaken en oplossingen uit krijgen zodat ik snel kan bepalen wat er aan de hand zou kunnen zijn	Nee
Als gebruiker wil ik een overzicht kunnen bekijken van eerdere behandelingen zodat ik gemakkelijk terug kan zien of ergens rekening mee gehouden moet worden	Ja
Als gebruiker wil ik kunnen laten weten hoe mijn huisdier reageert op de nabehandeling zodat de dierenarts hier oordeel over kan doen	Ja, dit is mogelijk in de chat. Daarnaast zou hij de notities bij een afspraak aan kunnen passen.
Als gebruiker wil ik mijn huidige locatie doorkunnen sturen naar mijn dierenarts zodat hij bij een noodgeval weet hoe lang het duurt voordat ik er ben	Nee
Als gebruiker wil ik op de hoogste gesteld worden van lokale gevaren zoals de griep zodat ik mijn huisdier hiervoor kan beschermen	Ja
Als gebruiker wil ik een review kunnen achterlaten bij een kliniek zodat ik kan laten weten wat mijn ervaring was	Nee

4.4 Screenshots prototype



Clinic
Pet Heaven

Preferred Date
14/5/2015 14:00 [CHANGE](#)

Felix
Is a 2015 years old Male British shorthair, weighting 13 lbs as of 4/8/2015

Symptoms

Sneezing
Wet nose

Possible Cause

Was outside during the recent storm

How to treat your pet before the treatment

2 days before the appointment, give your cat the medicine we gave you. Before you come in, make sure your cat does not eat anything 5 hours before the appointment.

Epsiprantel

Epsiprantel

Bring with you:

Vaccine book
your pet

How to treat your pet after the treatment

Give him the MedName for 1 week, 3 times every day, in the morning, afternoon and evening.

Epsiprantel

Notes

He's been sneezing for a week now

Species
Cat

Breed
British shorthair

Common Symptoms

Disorientation	+
Diarrhea	+
Hair loss	+
Low urine production	+
Sneezing	+
Snoring	+
Pain	+

Search for Symptoms

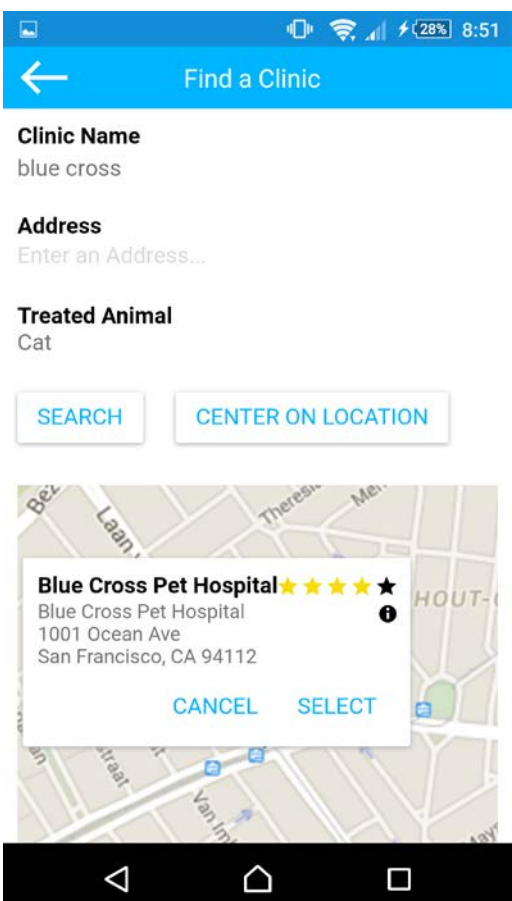
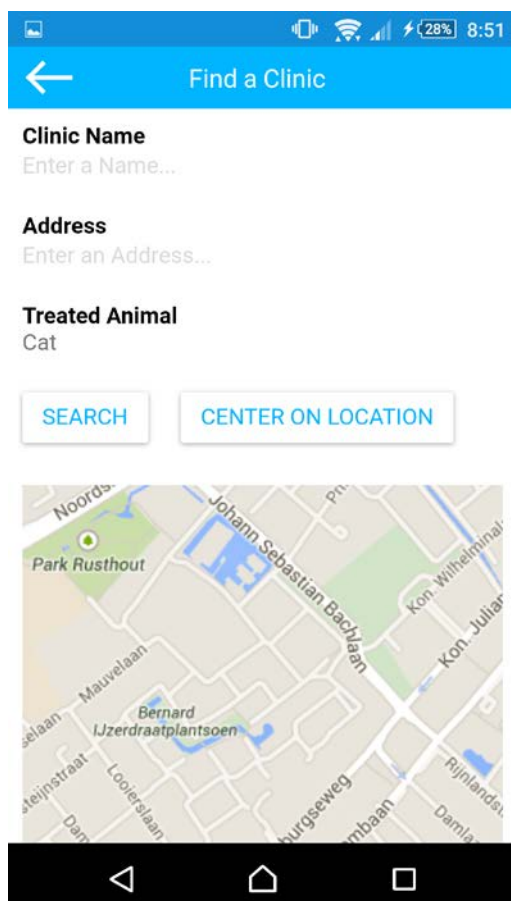
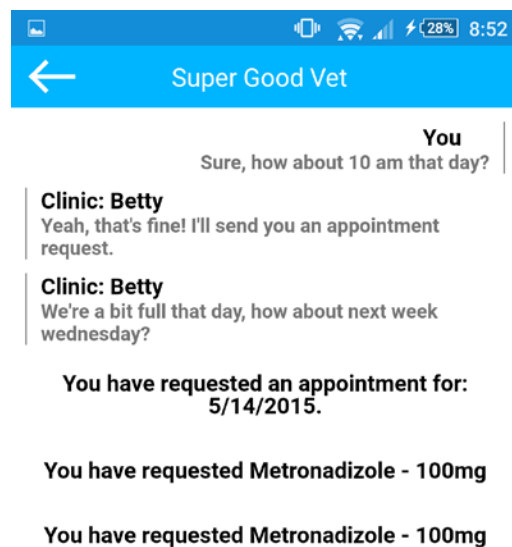
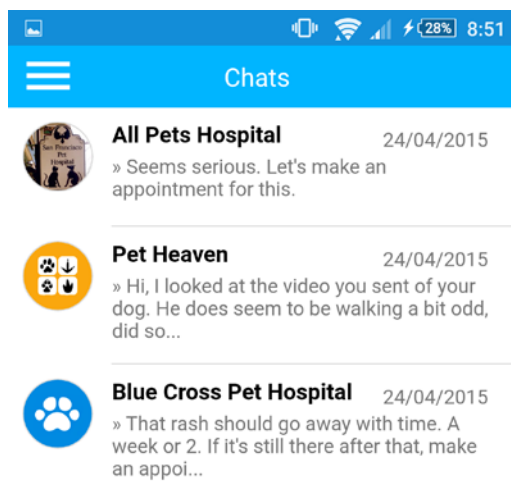
Symptoms
I.E. Sleep

Nothing Found

Your selected symptoms

Nothing Added

[CANCEL](#) [ADD TO LIST](#)



My Clinics

My Favourite Clinic

Pet Heaven
 5498 Backyard str
 San Fransisco, CA 45638
 contact@petheaven.com
 (555) 748 - 8347

My Favourite Emergency Clinic

All Pets Hospital
 269 S Van Ness Ave
 San Fransico, CA 94103
 contact@allpetshospital.com
 (415) 742 - 5725

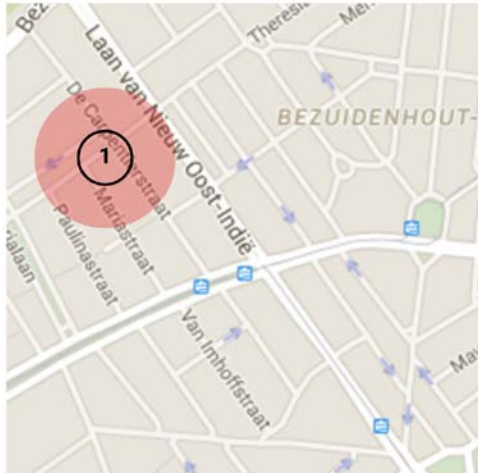
My Other Clinics

Blue Cross Pet Hospital
 1001 Ocean Ave
 San Francisco, CA 94112
 contact@bluecross.com
 (415) 586 - 5327

Local Dangers

Address
 2266cm

SEARCH CENTER ON LOCATION



Dangers

1 Flu season - december through may

My Pets

Felix
 Is a 0 years old Male British shorthair,
 weighting 13 lbs as of 4/8/2015

Rex
 Is a 7 years old Female German Shepard,
 weighting 45 lbs as of 5/7/2015

Rex

Name
 Rex

Gender
 Female

Species
 Dog

Breed
 German Shepard

Date of Birth
 3/20/2008

Weight
 45 lbs as of
 5/7/2015

Medical History

June 27th 2012 - Vaccine for Panleukopenia
 Febuari 11th 2013 - Vaccine for Rhinotrachetis
 November 20th 2014 - Surgery for broken leg (Front - Right)

Periodical Medication

Every 3 Months Twice a Year

Epsiprantel Metronadizole

Additional Notes

K9POLICE veteran



Recently requested Medicines

**Epsiprantel - 50ml**
Requested for Felix



**Metronadizole - 100mg**
Requested for Felix



Request other Medicine

Search

Enter a search term...



Recently requested Medicines

**Epsiprantel - 50ml**
Requested for Felix



**Metronadizole - 100mg**
Requested for Felix



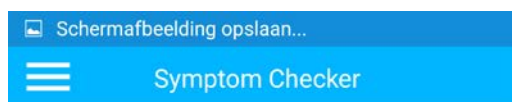
Request other Medicine

Search

metro

**Metronadizole - 100mg**
Requested for Felix





Pet

Felix

Rex



[ADD NEW](#)

Symptoms

None yet

[Add a symptom](#)

[HELP ME PICK](#)

Illnesses with these symptoms

**Flu**
Cat flu is the common name for a feline upper...



Add a Pet

Name
Enter a Name...

CHOOSE A PICTURE
TAKE A PICTURE

Species
Cat

Breed
American Shorthair

Date of Birth
05/08/2015

Gender
Male

Weight
1 Lbs

As of
05/08/2015

Notes
Enter any relevant notes here

CANCEL
ADD

New Appointment

Clinic
Blue Cross Pet Hospital

ADD NEW

Preferred Date
05/08/2015, 12:00:00 PM

Pet

Felix
Rex

ADD NEW

Symptoms
None yet
Add a symptom

HELP ME PICK

Possible Cause
Add a cause of the symptoms if you know any.

Additional notes
Enter any relevant notes here

CANCEL
REQUEST

5. SPRINT 3

In de derde sprint worden de testresultaten van de tweede sprint meegenomen. Verbeteringen die te buiten de scope vallen, omdat zij bijvoorbeeld te tijdrovend zijn, zullen wel genoemd worden, maar niet verder worden uitgewerkt. Vervolgens zal gekeken worden welke van de andere originele User Stories ontwikkeld zullen worden.

5.1 Verbeteringen vorig prototype

- De datum die uit de kalender was gekozen, zal meegenomen worden naar de nieuwe afspraak pagina.
- Resultaten bij Find-a-Clinic zullen duidelijker worden weergegeven.
- De pagina Symptom selector moet overzichtelijker.
- De zoekfunctie zal sleutelwoorden herkennen in een langere zoekopdracht.
- Bij het zoeken zal het keyboard automatisch verdwijnen wanneer er op enter wordt geklikt.
- De gebruiker kan op een resultaat in de local dangers kaart klikken, zodat de pagina automatisch door scrollt.
- De App zal voorzien worden van foutmeldingen.
- “None yet” bij symptomen selecteren wordt beter uitgelijnd.
- Bij de symptom selector zal geen ras of diersoort worden gekozen, dit wordt gedaan door een dier te kiezen.
- Bij het overzicht van een medicijn zal een prijs staan.
- In de kalender zullen de dagen met afspraken een kleur krijgen, deze kleur is gerelateerd aan een husdier.

5.2 Verbeteringen buiten scope

- Wanneer de Find-a-Clinic pagina wordt opgestart, zullen alle klinieken die in de buurt van de gebruiker zijn al getoond worden.

5.3 Nieuw in het prototype

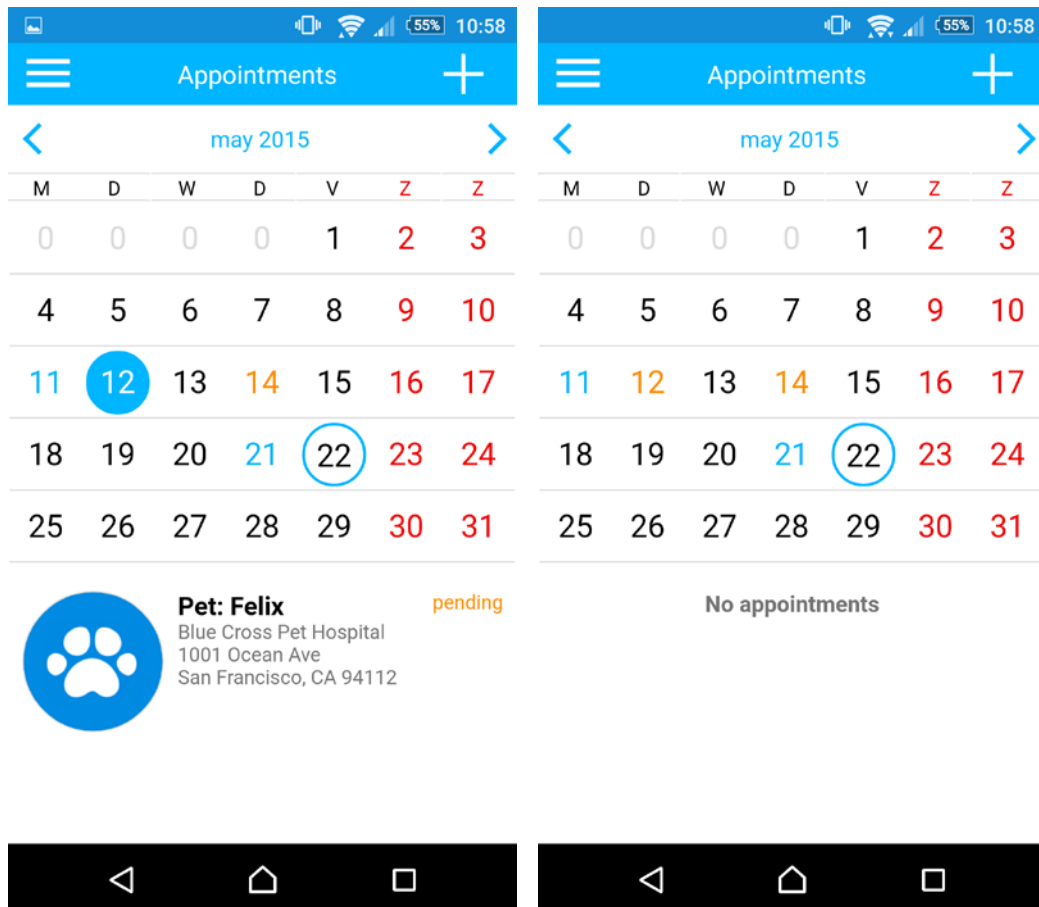
Voor de laatste sprint zullen de meer gecompliceerdere interacties getest worden. Zo kan er worden getest of ook de moeilijkste aspecten door de gebruiker als gebruiksvriendelijk worden ervaren.

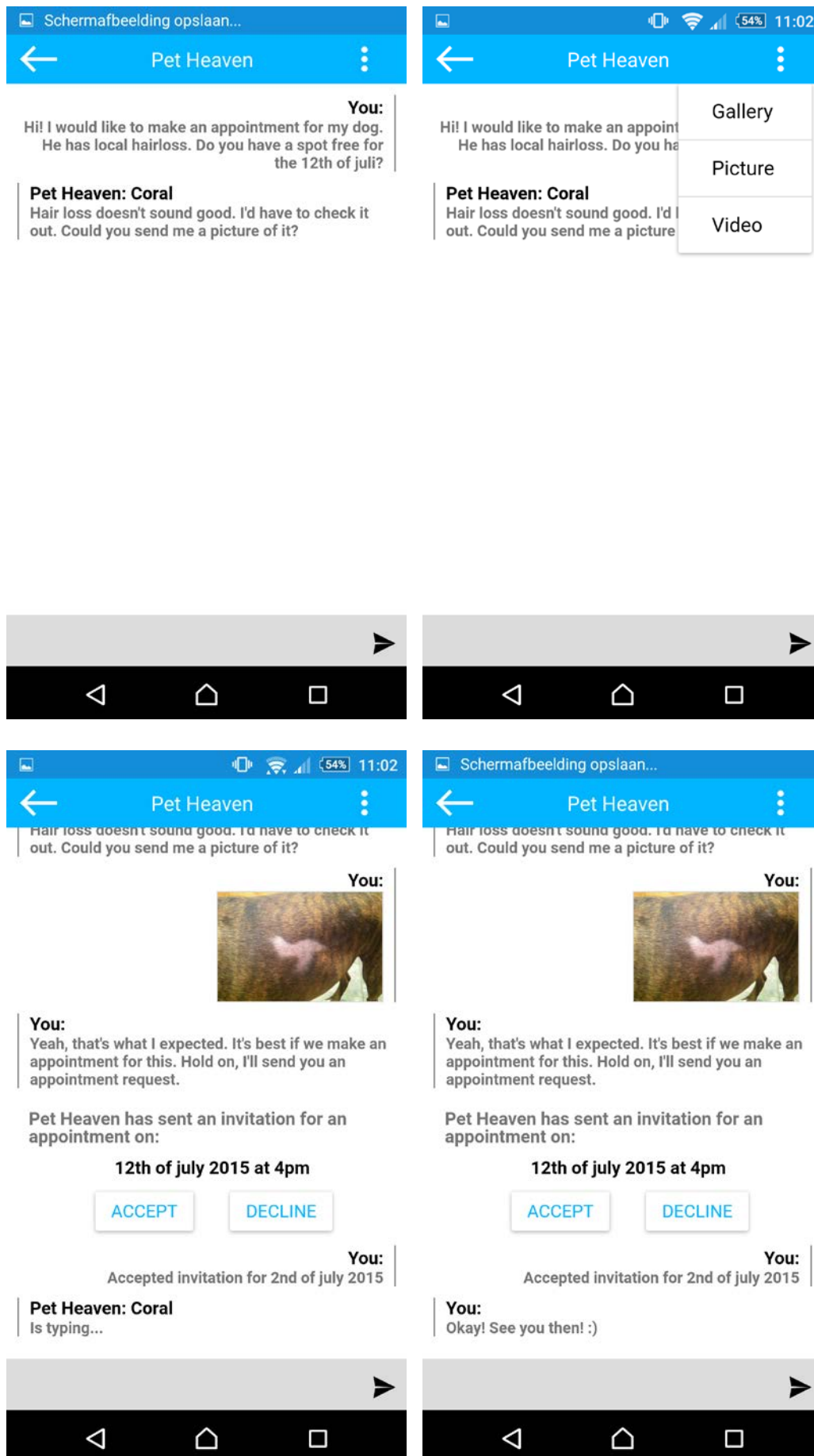
User Story	Aanwezig in prototype
Als gebruiker wil ik een afspraak aankunnen vragen zodat ik langs kan gaan bij de dierenarts	Ja (Al aanwezig)
Als gebruiker wil ik een afspraak kunnen beheren zodat ik wijzigingen door kan geven bij de dierenarts	Ja

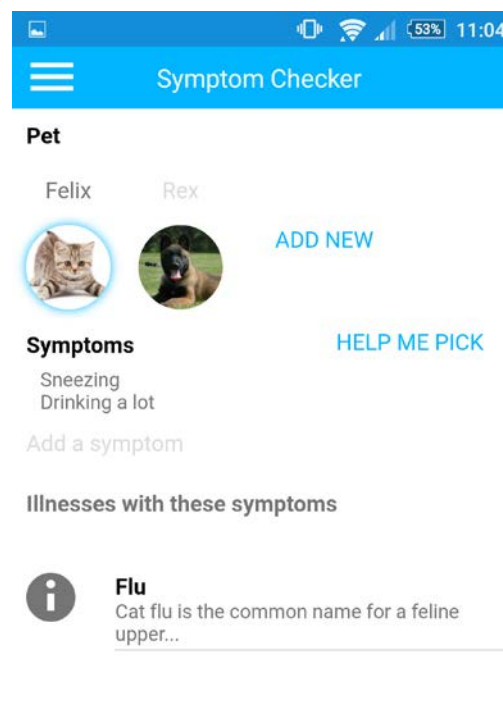
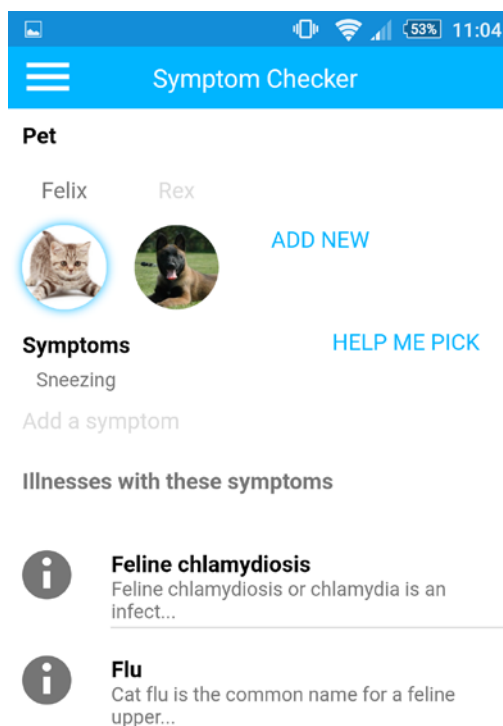
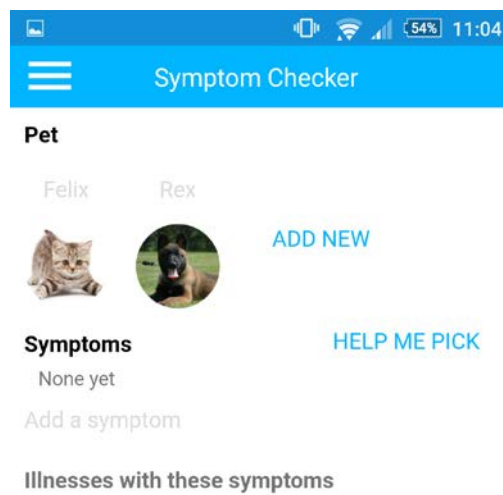
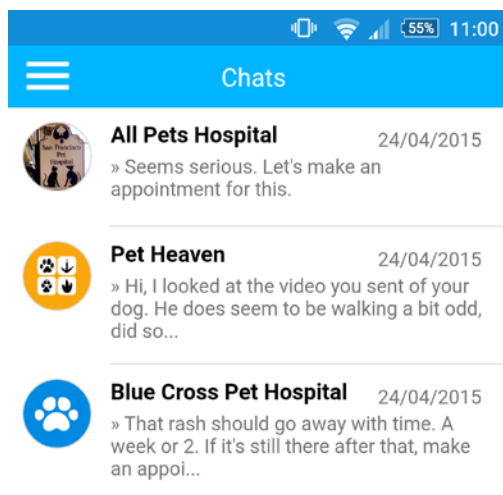
Als gebruiker wil ik de urgentie aan kunnen tonen voor een afspraak zodat de dierenarts weet hoe ernstig de situatie is	Ja (Al aanwezig)
Als gebruiker wil ik notities kunnen beheren zodat ik beter bij kan houden wat er allemaal bij de afspraak is gebeurd	Ja (Al aanwezig)
Als gebruiker wil ik terug kunnen lezen hoe de nazorg uitgevoerd moet worden zodat wanneer ik dit vergeten ben opnieuw kan lezen	Ja (Al aanwezig)
Als gebruiker wil ik een overzicht kunnen vinden van wat er allemaal van belang is voorafgaand van de afspraak zodat ik goed voorbereid ben voor de afspraak	Ja (Al aanwezig)
Als gebruiker wil ik kunnen zien welke dierenartsen er in de buurt zijn zodat ik kan bepalen aan welke ik een bezoek wil brengen	Ja (Al aanwezig)
Als gebruiker wil ik gegevens van een kliniek kunnen bekijken zodat ik kan kijken of deze geschikt is voor mij en hoe ik contact kan leggen	Ja (Al aanwezig)
Als gebruiker wil ik met een enkele klik een kliniek kunnen bellen zodat ik wanneer dat nodig is heel snel contact kan vinden met de kliniek	Ja (Al aanwezig)
Als gebruiker wil ik kunnen live chatten met een kliniek zodat ik van alles kan vragen en antwoord krijgen	Ja
Als gebruiker wil ik kunnen zien met wie ik aan het chatten ben zodat ik beter kan bepalen welke informatie ik kwijt wil	Ja (Al aanwezig)
Als gebruiker wil ik foto's kunnen sturen zodat ik fysieke symptomen kan laten zien aan mijn dierenarts	ja
Als gebruiker wil ik video's kunnen sturen zodat ik apart gedrag dat mijn huisdier vertoond kan laten zien aan mijn dierenarts	ja
Als gebruiker wil ik foto's en video's kunnen maken binnen de App zodat ik niet eerst dat via een andere App moet doen en weer terug moet naar de chat om deze te kiezen	ja
Als gebruiker wil ik een overzicht van gegevens van mijn huisdier(en) beheren zodat ik snel een overzicht kan vinden van deze gegevens en deze bijhouden	Ja

Als gebruiker wil ik de gegevens over mijn huisdier(en) kunnen delen met mijn dierenarts zodat hij deze gelijk kan bekijken en gebruiken bij diagnose en behandeling	ja
Als gebruiker wil ik een lijst met symptomen kunnen maken en deze doorsturen naar de dierenarts zodat ik snel en eenvoudig aan de dierenarts kan laten weten wat er aan de hand is	ja
Als gebruiker wil ik navulling van medicatie aanvragen zodat ik niet eerst langs hoef te gaan of moeilijke namen over de telefoon hoef door te geven	Ja (Al aanwezig)
Als gebruiker wil ik medicinaal voedsel kunnen aanschaffen zodat ik gemakkelijk aan kwaliteit voedsel voor mijn huisdier kan komen	Nee, komt heel erg overeen met medicatie aanvragen. Zal in de laatste iteratie gemaakt worden
Als gebruiker wil ik eenvoudig aan kunnen geven hoe ik mijn huisdier verzorg zodat de dierenarts daar rekening mee kan houden	Ja, in de vorm van notities bij een huisdier of in de chat.
Als gebruiker wil ik in een overzicht symptomen uit kunnen kiezen en hier mogelijke oorzaken en oplossingen uit krijgen zodat ik snel kan bepalen wat er aan de hand zou kunnen zijn	Ja
Als gebruiker wil ik een overzicht kunnen bekijken van eerdere behandelingen zodat ik gemakkelijk terug kan zien of ergens rekening mee gehouden moet worden	Ja
Als gebruiker wil ik kunnen laten weten hoe mijn huisdier reageert op de nabehandeling zodat de dierenarts hier oordeel over kan doen	Ja, dit is mogelijk in de chat. Daarnaast zou hij de notities bij een afspraak aan kunnen passen.
Als gebruiker wil ik mijn huidige locatie doorkunnen sturen naar mijn dierenarts zodat hij bij een noodgeval weet hoe lang het duurt voordat ik er ben	ja
Als gebruiker wil ik op de hoogste gesteld worden van lokale gevaren zoals de griep zodat ik mijn huisdier hiervoor kan beschermen	Ja (al aanwezig)
Als gebruiker wil ik een review kunnen achterlaten bij een kliniek zodat ik kan laten weten wat mijn ervaring was	Ja

5.4 Screenshots prototype








New Appointment

Clinic
 Blue Cross Pet Hospital ADD NEW

Preferred Date
 05/12/2015, 12:00:00 PM

Pet

Felix

Rex




ADD NEW

Symptoms
 None yet
 Add a symptom

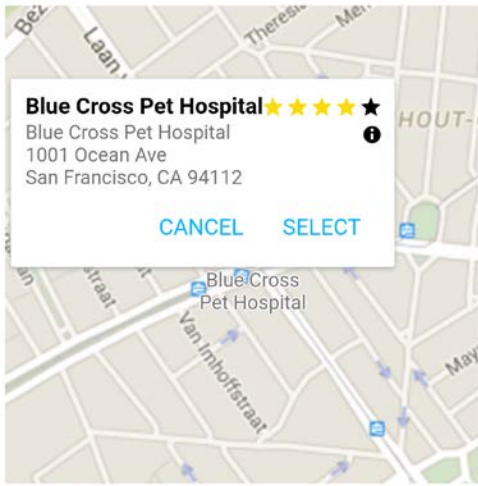
Possible Cause
 Add a cause of the symptoms if you know any.

Additional notes
 Enter any relevant notes here

CANCEL REQUEST

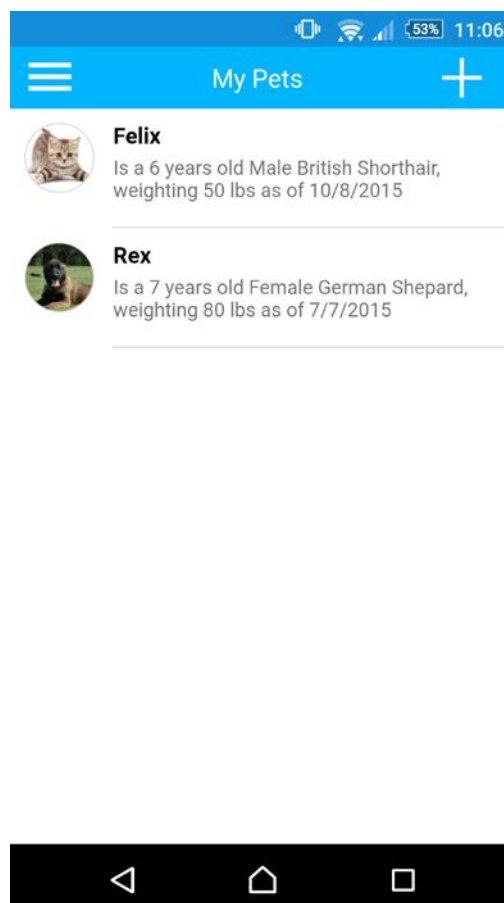
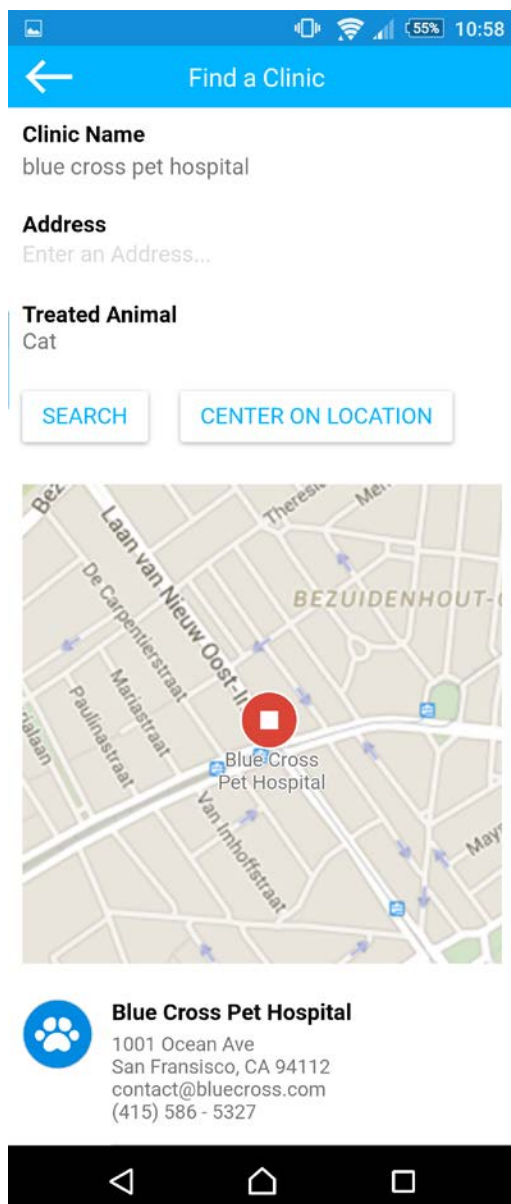

Find a Clinic

SEARCH CENTER ON LOCATION





Blue Cross Pet Hospital
 1001 Ocean Ave
 San Francisco, CA 94112
 contact@bluecross.com
 (415) 586 - 5327




Felix




Name
Felix

Gender
Male

Species
Cat

Breed
British Shorthair

Date of Birth
10/8/2009

Weight
50 lbs as of 10/8/2015

Medical History

June 27th 2012 - Vaccine for Panleukopenia
Febuari 11th 2013 - Vaccine for Rhinotrachetis
November 20th 2014 - Surgery for broken leg (Front - Right)

Periodical Medication

Every 3 Months

Epsiprantel

Twice a Year

Metronadizole

Additional Notes

Much

Appointment History



Super Good Vet
March 2nd 2015 Annual Checkup


Felix

Name
Felix



[CHOOSE A PICTURE](#)
[TAKE A PICTURE](#)

Species
Cat

Breed
British Shorthair

Date of Birth
12/08/2009

Gender
Male

Weight
50 Lbs

As of
12/08/2015

Notes
Enter any relevant notes here

[CANCEL](#)
[EDIT](#)

Select Symptoms

Common Symptoms

Disorientation

+

Hair loss

+

Sneezing

+

Snoring

+

Search for Symptoms

Symptoms

I.E. Sleep

Nothing Found

Your selected symptoms

Nothing Added

CANCEL

ADD TO LIST

Select Symptoms

Common Symptoms

Disorientation

+

Hair loss

+

Sneezing

+

Snoring

+

Search for Symptoms

Symptoms

sleep

Not sleeping

+

Sleeping a lot

+

Sleeping restless

+

Your selected symptoms

Nothing Added

CANCEL

ADD TO LIST

Select Symptoms

Common Symptoms

Disorientation

+

Hair loss

+

Sneezing

+

Snoring

+

Search for Symptoms

Symptoms

sleep

Sleeping a lot

+

Your selected symptoms

Not sleeping

—

Sleeping restless

—

CANCEL

ADD TO LIST

34

BIJLAGE A - BACKLOG

User Needs	Gebruikt in User Story	Aantal gerelateerde User Needs	ID	User Story
Het kunnen maken van afspraken	1	1	1	Als gebruiker wil ik een afspraak aankunnen vragen zodat ik langs kan gaan bij de dierenarts
Het kunnen wijzigen van afspraken	2	1	2	Als gebruiker wil ik een afspraak kunnen beheren zodat ik wijzigingen door kan geven bij de dierenarts
Agenda van de kliniek bekijken	3	1	3	Als gebruiker wil ik beschikbaarheid van de planning van de kliniek kunnen bekijken zodat ik weet wanneer ik geholpen kan worden
Aan kunnen geven hoe ernstig de gebruiker denkt dat de situatie is	4	1	4	Als gebruiker wil ik de urgentie aan kunnen tonen voor een afspraak zodat de dierenarts weet hoe ernstig de situatie is
Notities van afspraken kunnen beheren	5	1	5	Als gebruiker wil ik notities kunnen beheren zodat ik beter bij kan houden wat er allemaal bij de afspraak is gebeurd
Terug kunnen lezen hoe de nazorg uitgevoerd moet worden	6	1	6	Als gebruiker wil ik terug kunnen lezen hoe de nazorg uitgevoerd moet worden zodat wanneer ik dit vergeten ben opnieuw kan lezen
In kunnen zien wat er voorafgaand van de behandeling van belang is	7	1	7	Als gebruiker wil ik een overzicht kunnen vinden van wat er allemaal van belang is voorafgaand van de afspraak zodat ik goed voorbereid ben voor de afspraak
Instelling voor op welke manier en hoe vaak zij worden herinnerd	8	4	8	Als gebruiker wil ik herinneringen kunnen beheren zodat ik zelf in handen heb hoe vaak, op welke manier en waarvoor ik herinnerd wordt
Herinnerd worden aan routine vaccinaties	8	1	9	Als gebruiker wil ik kunnen zien welke dierenartsen er in de buurt zijn zodat ik kan bepalen aan welke ik een bezoek wil brengen
Herinnerd worden aan nabehandelingsactiviteiten	8	6	10	Als gebruiker wil ik gegevens van een kliniek kunnen bekijken zodat ik kan kijken of deze geschikt is voor mij en hoe ik contact kan leggen
Herinnerd worden aan gemaakte afspraken	8	1	11	Als gebruiker wil ik met een enkele klik een kliniek kunnen bellen zodat ik wanneer dat nodig is heel snel contact kan vinden met de kliniek

Klinieken vinden die in de buurt zijn	9	4	12	Als gebruiker wil ik kunnen live chatten met een kliniek zodat ik van alles kan vragen en antwoord krijgen
Van een kliniek kunnen bekijken welke soort dieren behandeld worden	10	1	14	Als gebruiker wil ik kunnen zien met wie ik aan het chatten ben zodat ik beter kan bepalen welke informatie ik kwijt wil
Tarieven van een kliniek kunnen bekijken	10	1	15	Als gebruiker wil ik foto's kunnen sturen zodat ik fysieke symptomen kan laten zien aan mijn dierenarts
Gegevens van een kliniek bekijken	10	1	16	Als gebruiker wil ik video's kunnen sturen zodat ik apart gedrag dat mijn huisdier vertoond kan laten zien aan mijn dierenarts
De mogelijkheden voor thuisbehandelingen voorgelegd krijgen	10	1	17	Als gebruiker wil ik foto's en video's kunnen maken binnen de App zodat ik niet eerst dat via een andere App moet doen en weer terug moet naar de chat om deze te kiezen
Beoordelingen over een kliniek kunnen bekijken	10	1	18	Als gebruiker wil ik een overzicht van gegevens van mijn huisdier(en) beheren zodat ik snel een overzicht kan vinden van deze gegevens en deze bijhouden
Behandelingsopties voorgelegd krijgen	10	1	19	Als gebruiker wil ik de gegevens over mijn huisdier(en) kunnen delen met mijn dierenarts zodat hij deze gelijk kan bekijken en gebruiken bij diagnose en behandeling
Doormiddel van een enkele handeling kunnen bellen	11	2	20	Als gebruiker wil ik een lijst met symptomen kunnen maken en deze doorsturen naar de dierenarts zodat ik snel en eenvoudig aan de dierenarts kan laten weten wat er aan de hand is
Vragen achterlaten buiten openingstijden	12	1	21	Als gebruiker wil ik navulling van medicatie aanvragen zodat ik niet eerst langs hoeft te gaan of moeilijke namen over de telefoon hoeft door te geven
Op basis van gestuurde informatie snel horen of het nodig is om langs te gaan of niet	12	1	22	Als gebruiker wil ik medicinaal voedsel kunnen aanschaffen zodat ik gemakkelijk aan kwaliteit voedsel voor mijn huisdier kan komen
De mogelijkheid voor instant messaging	12	1	23	Als gebruiker wil ik aanbiedingen kunnen bekijken zodat ik hier van kan profiteren
De mogelijkheid om simpele vragen te stellen	12	2	24	Als gebruiker wil ik eenvoudig aan kunnen geven hoe ik mijn huisdier verzorg zodat de dierenarts daar rekening mee kan houden

Contact direct van de dierenarts kunnen krijgen	14	1	25	Als gebruiker wil ik veel gestelde vragen kunnen bekijken zodat ik kan zien wat algemene problemen zijn en eventueel al oplossingen voor bekijken
Het kunnen versturen van foto's	15	1	26	Als gebruiker wil ik in een overzicht symptomen uit kunnen kiezen en hier mogelijke oorzaken en oplossingen uit krijgen zodat ik snel kan bepalen wat er aan de hand zou kunnen zijn
Het kunnen versturen van video's	16	1	27	Als gebruiker wil ik een overzicht kunnen bekijken van eerdere behandelingen zodat ik gemakkelijk terug kan zien of ergens rekening mee gehouden moet worden
Media makkelijke kunnen versturen	17	1	28	Als gebruiker wil ik kunnen zien wat de geschatte wachttijd is zodat ik hier rekening mee kan houden
Gegevens van het huisdier bijhouden	18	1	29	Als gebruiker wil ik kunnen laten weten hoe mijn huisdier reageert op de nabehandeling zodat de dierenarts hier oordeel over kan doen
Details en historie van het huisdier delen met de dierenarts	19	1	30	Als gebruiker wil ik mijn huidige locatie doorkunnen sturen naar mijn dierenarts zodat hij bij een noodgeval weet hoe lang het duurt voordat ik er ben
Geholpen worden bij het aangeven wat er aan de hand is met het huisdier	20	1	31	Als gebruiker wil ik toegang tot een informatie database zodat ik over van alles hoogwaardige informatie kan binnen halen
De mogelijkheid om symptomen aan te geven die het huisdier vertoont	20	1	32	Als gebruiker wil ik op de hoogste gesteld worden van lokale gevaren zoals de griep zodat ik mijn huisdier hiervoor kan beschermen
De mogelijkheid om medicatie aan te vragen	21	1	33	Als gebruiker wil ik een review kunnen achterlaten bij een kliniek zodat ik kan laten weten wat mijn ervaring was
Het kunnen aanschaffen van medicinaal voedsel dat dierenartsen verkopen	22			
Aanbiedingen binnen klinieken inzien	23			
Eenvoudig kunnen doorgeven hoe het huisdier verzorgd wordt	24			
De mogelijke oorzaak van de symptomen aan te geven	24			
Veel gestelde vragen bekijken	25			

Doormiddel van het kiezen van symptomen mogelijke ziekten uit te kunnen sluiten	26			
Gegevens van eerdere behandelingen in kunnen zien	27			
Een schatting krijgen van wat de wachttijd is	28			
Kort kunnen doorgeven hoe het huisdier reageert op de behandeling en nazorg	29			
Het kunnen versturen van huidige locatie	30			
Toegang tot een informatie database	31			
Op de hoogste gebracht worden lokale gevaren, zoals de griep	32			
Een beoordeling geven over een kliniek	33			

ID	User Story	Impact	Belang	Notities
1	Als gebruiker wil ik een afspraak aankunnen vragen zodat ik langs kan gaan bij de dierenarts	100	100	Zijn veel verschillende manieren voor. Deze zullen naar voren komen in de interaction design. Sommige manieren kosten meer tijd, maar zijn misschien voor de gebruiker logischer.
2	Als gebruiker wil ik een afspraak kunnen beheren zodat ik wijzigingen door kan geven bij de dierenarts	75	80	
3	Als gebruiker wil ik beschikbaarheid van de planning van de kliniek kunnen bekijken zodat ik weet wanneer ik geholpen kan worden	75	20	Valt buiten de scope van het project, omdat hiervoor het dashboard van de dierenartsen ook in zijn totaliteit moet functioneren.
4	Als gebruiker wil ik de urgentie aan kunnen tonen voor een afspraak zodat de dierenarts weet hoe ernstig de situatie is	20	75	
5	Als gebruiker wil ik notities kunnen beheren zodat ik beter bij kan houden wat er allemaal bij de afspraak is gebeurd	75	50	
6	Als gebruiker wil ik terug kunnen lezen hoe de nazorg uitgevoerd moet worden zodat wanneer ik dit vergeten ben opnieuw kan lezen	60	50	

7	Als gebruiker wil ik een overzicht kunnen vinden van wat er allemaal van belang is voorafgaand van de afspraak zodat ik goed voorbereid ben voor de afspraak	60	60	
8	Als gebruiker wil ik herinneringen kunnen beheren zodat ik zelf in handen heb hoe vaak, op welke manier en waarvoor ik herinnerd wordt	100	100	Herinneringen voor afspraken, medicatie geven aan huisdier, aanbiedingen, medicatie afhalen, lokale gevaren Ook al is het van groot belang. Tijdens het usability testen zal dit niet van groot belang zijn, gezien het feit dat hij niet echt op langertermijn gebruikt word. De gebruiker zal niet een week hoeven te wachten tot hij zijn pushmelding krijgt.
9	Als gebruiker wil ik kunnen zien welke dierenartsen er in de buurt zijn zodat ik kan bepalen aan welke ik een bezoek wil brengen	75	40	
10	Als gebruiker wil ik gegevens van een kliniek kunnen bekijken zodat ik kan kijken of deze geschikt is voor mij en hoe ik contact kan leggen	75	100	
11	Als gebruiker wil ik met een enkele klik een kliniek kunnen bellen zodat ik wanneer dat nodig is heel snel contact kan vinden met de kliniek	20	40	
12	Als gebruiker wil ik kunnen live chatten met een kliniek zodat ik van alles kan vragen en antwoord krijgen	100	100	
14	Als gebruiker wil ik kunnen zien met wie ik aan het chatten ben zodat ik beter kan bepalen welke informatie ik kwijt wil	45	100	
15	Als gebruiker wil ik foto's kunnen sturen zodat ik fysieke symptomen kan laten zien aan mijn dierenarts	25	80	
16	Als gebruiker wil ik video's kunnen sturen zodat ik apart gedrag dat mijn huisdier vertoond kan laten zien aan mijn dierenarts	25	70	
17	Als gebruiker wil ik foto's en video's kunnen maken binnen de App zodat ik niet eerst dat via een andere App moet doen en weer terug moet naar de chat om deze te kiezen	40	90	

18	Als gebruiker wil ik een overzicht van gegevens van mijn huisdier(en) beheren zodat ik snel een overzicht kan vinden van deze gegevens en deze bijhouden	80	80	
19	Als gebruiker wil ik de gegevens over mijn huisdier(en) kunnen delen met mijn dierenarts zodat hij deze gelijk kan bekijken en gebruiken bij diagnose en behandeling	30	45	
20	Als gebruiker wil ik een lijst met symptomen kunnen maken en deze doorsturen naar de dierenarts zodat ik snel en eenvoudig aan de dierenarts kan laten weten wat er aan de hand is	40	75	
21	Als gebruiker wil ik navulling van medicatie aanvragen zodat ik niet eerst langs hoeft te gaan of moeilijke namen over de telefoon hoeft te geven	40	60	
22	Als gebruiker wil ik medicinaal voedsel kunnen aanschaffen zodat ik gemakkelijk aan kwaliteit voedsel voor mijn huisdier kan komen	80	60	
23	Als gebruiker wil ik aanbiedingen kunnen bekijken zodat ik hier van kan profiteren	30	40	
24	Als gebruiker wil ik eenvoudig aan kunnen geven hoe ik mijn huisdier verzorg zodat de dierenarts daar rekening mee kan houden	50	35	
25	Als gebruiker wil ik veel gestelde vragen kunnen bekijken zodat ik kan zien wat algemene problemen zijn en eventueel al oplossingen voor bekijken	50	75	#valt buiten scope, zou samengesteld moeten worden met dierenartsen en is extreem tijd rovend.
26	Als gebruiker wil ik in een overzicht symptomen uit kunnen kiezen en hier mogelijke oorzaken en oplossingen uit krijgen zodat ik snel kan bepalen wat er aan de hand zou kunnen zijn	75	80	
27	Als gebruiker wil ik een overzicht kunnen bekijken van eerdere behandelingen zodat ik gemakkelijk terug kan zien of ergens rekening mee gehouden moet worden	60	50	Deze historie zal door PetBuzz bijgehouden moeten worden. Dit zal moeten communiceren met het dashboard en voltooid afspraken zullen automatisch worden bijgevoed bij het desbetreffende huisdier.
28	Als gebruiker wil ik kunnen zien wat de geschatte wachttijd is zodat ik hier rekening mee kan houden	20	20	

29	Als gebruiker wil ik kunnen laten weten hoe mijn huisdier reageert op de nabehandeling zodat de dierenarts hier oordeel over kan doen	25	40	
30	Als gebruiker wil ik mijn huidige locatie doorkunnen sturen naar mijn dierenarts zodat hij bij een noodgeval weet hoe lang het duurt voordat ik er ben	40	20	
31	Als gebruiker wil ik toegang tot een informatie database zodat ik over van alles hoogwaardige informatie kan binnen halen	100	30	#buiten scope Omdat dit te veel tijd kost, moet met vets samen gesteld worden. Is een project op zich.
32	Als gebruiker wil ik op de hoogste gesteld worden van lokale gevaren zoals de griep zodat ik mijn huisdier hiervoor kan beschermen	60	30	
33	Als gebruiker wil ik een review kunnen achterlaten bij een kliniek zodat ik kan laten weten wat mijn ervaring was	75	40	



F

ADVIESRAPPORT

ADVIESRAPPORT

PetBuzz

Raymond de la Croix

Datum: 25-05-2015

Versie 1

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	3
2.	ADVIEZEN.....	4
2.1	ONDERDELEN BUITEN SCOPE VAN HET PROJECT	4
2.2	VERBETERINGEN UIT DE USABILITY TESTS	5
2.2.1	<i>Eerste testiteratie</i>	<i>5</i>
2.2.2	<i>Tweede testiteratie.....</i>	<i>6</i>
2.2.3	<i>Derde testiteratie.....</i>	<i>6</i>
2.3	AANVULLEND ONDERZOEK	7
2.3.1	<i>Amerikaanse gebruikers</i>	<i>7</i>
2.3.2	<i>Dierenartsklinieken.....</i>	<i>7</i>
2.3.3	<i>Werking Applicatie zonder PetBuzz kliniek</i>	<i>7</i>
2.3.4	<i>Ontwerp Android vs iOS.....</i>	<i>9</i>
3.	CONCLUSIE.....	10

1. INLEIDING

In het adviesrapport worden de laatste verbeterpunten meegegeven aan Cloudfarm5. Daarnaast wordt er ook verklaard voor alle functionaliteiten die niet zijn uitgewerkt in het prototype waarom deze niet zijn verwerkt. Tot slot wordt er nog besproken welke aspecten van het project verder onderzoek vereisen.

In hoofdstuk 2 staan de adviezen voor het vervolg van de ontwikkeling van PetBuzz en in hoofdstuk 3 een samenvattende conclusie.

2. ADVIEZEN

Gedurende het project zijn er in verschillende fases features niet ontwikkeld en/of getest. Dit is voornamelijk het geval, wanneer hier niet genoeg tijd voor was binnen de afstudeerperiode. Een aantal features zijn na het opstellen van de User Needs buiten de scope geplaatst. De features die wel uitgewerkt zijn, zijn vervolgens getest. Uit deze tests bleken nog een aantal aanpassingen, die te veel tijd zouden kosten om helemaal uit te werken. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe deze features uitgewerkt zouden moeten worden. Daarnaast zijn er nog een aantal ander adviezen, wat betreft aanvullend onderzoek.

2.1 Onderdelen buiten scope van het project

Aan het begin van het project is er aan de doelgroep gevraagd wat zij willen kunnen met een App die het contact met hun dierenartsenkliniek gemakkelijker moet maken. Een aantal van deze features waren niet uit te werken in het beschikbare tijdsbestek. Voor deze features was ook niet de tijd aanwezig om deze te testen bij de doelgroep. Deze zouden nog in de App verwerkt kunnen worden, maar zullen voor het uitbrengen getest moeten worden bij de doelgroep. Deze features zijn beschreven als User Stories, zoals deze te vinden zijn in het Scrumrapport.

- Als gebruiker wil ik beschikbaarheid van de planning van de kliniek kunnen bekijken zodat ik weet wanneer ik geholpen kan worden

Deze feature wordt pas mogelijk wanneer dierenartsklinieken actief meewerken aan het project. Daarnaast is het niet zeker of de klinieken dit überhaupt ter beschikking willen stellen aan de gebruikers. Om deze feature te verwerken zal in overleg met klinieken moeten worden gekeken hoe deze uitgewerkt wordt. Vervolgens zou deze bij de gebruikers getest moeten worden, om te kijken of deze aan hun wensen voldoen.

- Als gebruiker wil ik herinneringen kunnen beheren zodat ik zelf in handen heb hoe vaak, op welke manier en waarvoor ik herinnerd wordt

Deze feature was erg lastig te testen bij de gebruikers, omdat de gebruikers niet de App zelf ter beschikking hadden voor langere tijd. De herinneringen in de vorm van pushberichten en/of emails, zijn eenvoudiger te testen wanneer de App uitgebracht is. Wanneer dit het geval is, kunnen de gebruikers na verloop van tijd gevraagd worden of zij tevreden zijn over de wijze en frequentie van pushmeldingen en/of emails.

- Als gebruiker wil ik aanbiedingen kunnen bekijken zodat ik hier van kan profiteren

Deze feature was onderdeel van de webshop, waarbij de gebruiker de mogelijkheid heeft voor het bestellen van speciale voeding e.d.. Deze webshop is niet heel gedetailleerd uitgewerkt in het prototype, omdat dit erg uitgebreide feature is. Hierbij spelen ook de dierenartsklinieken een grote rol, qua hun aanbod en het bestel proces. Dit is een feature die door veel gebruikers wel gewenst is. Om die reden is het advies om deze wel uit te werken. Het bestel proces zal moeten worden onderzocht en aan de hand van de styleguide omgezet worden naar schermen in de App.

- Als gebruiker wil ik veel gestelde vragen kunnen bekijken zodat ik kan zien wat algemene problemen zijn en eventueel al oplossingen voor bekijken

Deze feature is niet uitgewerkt, omdat de benodigde informatie niet aanwezig is. Deze zal gezamenlijk met dierenartsen opgesteld moeten worden, om een FAQ op te stellen die betrouwbaar is. Daarnaast is het mogelijk dat de gebruikers deze informatie overbodig vinden, wanneer zij ook gebruik kunnen maken van de symptom checker. Het advies hiervoor is om eerst bij de doelgroep te peilen of deze feature nog steeds gewenst is. Wanneer dit het geval is, zal de informatie hiervoor in samenwerkingen met dierenartsen opgesteld moeten worden.

- Als gebruiker wil ik kunnen zien wat de geschatte wachttijd is zodat ik hier rekening mee kan houden

Ook hiervoor geldt dat er klinieken bij betrokken moeten zijn. Het is niet bekend of de klinieken deze informatie kunnen vergaren. Daarnaast was deze feature door maar een klein aantal mensen gewenst. Hiervoor zal eerst moeten worden gekeken of er klinieken zijn die deze informatie kunnen bieden en vervolgens bij de gebruikers worden gekeken of zij dit als nuttig ervaren.

- Als gebruiker wil ik toegang tot een informatie database zodat ik over van alles hoogwaardige informatie kan binnen halen

Ook deze informatie zal door dierenartsen vastgesteld moeten worden. Deze feature zal vrijwel gelijk zijn aan de FAQ, maar op een andere manier worden gepresenteerd. Wanneer deze uitgewerkt zijn, zal er moeten worden onderzocht welke van de twee gemakkelijk is voor de gebruiker.

2.2 Verbeteringen uit de usability tests

Het prototype is driemaal getest bij testgebruikers. Uit deze tests zijn enkele verbeterpunten naar voren gekomen, om de gebruiksvriendelijkheid van de App te verbeteren. De meeste van deze vertrekpunten zijn direct verwerkt in het volgende prototype. Er waren er ook een aantal die te veel tijd zouden kosten om te verwerken en worden dus als advies meegegeven om die door Cloudfarm5 zelf uit te werken in het uiteindelijke product.

2.2.1 Eerste testiteratie

Na de eerste test waren de volgende verbeteringen buiten de scope geplaatst;

- Gemaakte afspraken worden automatisch toegevoegd in de kalender van de telefoon zelf.

Dit viel lastig te testen in een prototype en de gebruiker zou dit niet terug in kunnen zien. De functionaliteit zou uitgewerkt kunnen worden wanneer de App daadwerkelijk uitgebracht wordt.

- Bij een noodafpraak kan er een navigatie gestart worden naar de gekozen kliniek. Dit zou geopend kunnen worden in Google Maps of een App als TomTom.

Deze functionaliteit was te lastig om in te bouwen en valt niet onder de App zelf en kon lastig getest worden.

- Het vinden van mogelijke aandoeningen wordt automatisch gefilterd op gekregen vaccinaties.

Bij de huisdieren wordt bijgehouden welke vaccinaties zij gehad hebben. Zo zouden er doormiddel van slim gebruik te maken van deze informatie ziekten in de symptom checker wegelaten kunnen worden. Dit is niet uitgewerkt, omdat deze database structuur niet aanwezig was in het prototype.

- De mogelijkheid om prijzen te vergelijken bij het aanschaffen van pet supplies.

De shop for pet supplies werd al niet helemaal uitgewerkt. Om de zelfde redenen zal deze verbetering ook niet worden uitgewerkt. Deze functie zal daarbij meegenomen moeten worden.

2.2.2 *Tweede testiteratie*

Na de tweede test waren er nog een enkele verbetering buiten de scope geplaatst. Dit was de volgende;

- Wanneer de Find-a-Clinic pagina wordt opgestart, zullen alle klinieken die in de buurt van de gebruiker zijn al getoond worden.

Deze kon niet worden geïmplementeerd, omdat er in het prototype nog geen Google Maps was verwerkt. Daarnaast stonden er nog geen echte klinieken hier aan gerelateerd. Wanneer deze functie wordt uitgewerkt, is het advies om direct de dichtstbijzijnde klinieken te tonen.

2.2.3 *Derde testiteratie*

De verbeteringen uit de derde test konden niet meer verwerkt worden, omdat er geen tijd meer was voor het ontwikkelen van een nieuw prototype. Waarom deze punten verbeterd moeten worden, is beschreven in het testrapport.

De voorgestelde verbeteringen zijn als volgt;

- De chat input moet duidelijker, bijvoorbeeld door een placeholder.
- Er zou een bevestiging scherm moeten zijn voordat een foto of video verstuurd wordt.
- Het extra opties icoon in de chat moet vervangen worden door een paperclip icoon.
- De foto bij een huisdier toevoegen zal helemaal boven geplaatst worden, zo wordt het inputveld voor de naam beter zichtbaar.

- Een dag in de kalender moet ingedrukt gehouden kunnen worden, om een nieuwe afspraak aan te maken of andere acties voor die dag uit te voeren.
- Een ingevuld symptoom moet ook verwijderd kunnen worden.
- Het moet duidelijker zijn voor de gebruiker dat hij meerdere symptomen in kan vullen.
- Er zal bij de symptom selector moeten staan hoeveel zoekresultaten er zijn.
- De common symptoms in de symptom selector zullen weggelaten worden in eerste instantie.
- Bij afspraken in kalender wordt al de tijd ook weergegeven moeten worden.
- Het start scherm moet iets gezelliger, eventueel doormiddel van plaatjes.

2.3 Aanvullend onderzoek

Naast de verbeteringen die uit het testen van het prototype zijn er gedurende het project ook nog een aantal zaken naar boven gekomen die meer onderzoek vereisen.

2.3.1 *Amerikaanse gebruikers*

De App is getest bij Nederlandse testpersonen. Dit segment verschilde niet heel veel in technisch profiel met die van de Amerikaanse. Qua karakter verschilde deze wel enigszins. De testresultaten hebben veel inzicht gegeven in usability fouten. De look and feel beviel de Nederlandse gebruikers ook, maar dat wil niet zeggen dat dat bij de Amerikaanse ook het geval is.

Om er zeker van te zijn hoe de Amerikaanse gebruikers over de App denken, zal er een usability test ook bij hun uitgevoerd moeten worden.

2.3.2 *Dierenartsklinieken*

Omdat er nog best wat informatie vereist is van klinieken om sommige functionaliteiten goed te laten werken, wordt het aangeraden om contact te maken/houden met klinieken. Daarnaast zou het mogelijk zijn dat de klinieken nog meer wensen hebben, dan ze hebben laten weten in de panel. Zij zijn ook erg belangrijk voor het meedoen van PetBuzz en bepalen of sommige functionaliteiten goed uitpakken. Zo kan bijvoorbeeld de chat pas werkelijk goed getest worden bij gebruikers, als hier met echte dierenartsen gechat wordt.

2.3.3 *Werking Applicatie zonder PetBuzz kliniek*

Tijdens het ontwerpen en ontwikkelen van de App, is er vanuit gegaan dat de klinieken mee doen. Het kan ook het geval zijn, dat de gebruiker een kliniek vindt die niet mee doet aan de PetBuzz App. Hieronder volgt een overzicht van alle pagina's in de App en welk gevolg het zou hebben, wanneer de kliniek niet mee doet.

Calendar

Wanneer er een afspraak gemaakt is bij een vet die niet meedoet aan PetBuzz. Zal er bij de status een melding staan. Bijvoorbeeld non PetBuzz clinic in het rood.

Appointment overview

Er zal hier opnieuw vermeld worden dat de kliniek niet mee doet. Hierbij zullen instructies vermeld worden dat de gebruiker weet wat hij moet doen. Er zal iets staan in de richting van: "The chosen clinic has been notified through email with you as sender, because it is not part of PetBuzz. We recommend waiting one work day for a response. If you have not received a response by then, try calling the clinic. "

Find a vet

Zal worden weergegeven bij een resultaat wanneer de vet niet mee doet. Hierbij zou een link kunnen staan met meer informatie hier over. Met betrekking tot beperkingen. Hierbij kan een extra checkbox voor het filteren op alleen PetBuzz klinieken.

Chat

Hier zal boven een melding staan dat de vet geen PetBuzz kliniek is. De gebruiker zal verteld worden dat hij zijn vet kan proberen over te halen om mee te doen. Wanneer de kliniek wel mee doet, maar niet direct reageert, kan hier een auto-response bericht worden getoond.

Request meds

Zal alleen de klinieken beschikbaar zijn die een PetBuzz kliniek zijn. Bij het winkelmandje pagina. Misschien een extra info bericht: "clinic not listed?"

Shop for supplies

Zullen alleen klinieken gevonden die hieraan mee doen. Dit zal een andere lijst kunnen zijn dan de klinieken die ook mee doen voor chat en afspraken.

Clinic overview

Hier zal opnieuw aan de gebruiker duidelijk gemaakt worden of de kliniek wel of niet mee doet. Er zou ook een optie kunnen zijn voor mail je kliniek om aan te geven dat je graag wilt dat hij gebruik maakt van PetBuzz.

Emergency checkin

Wanneer er een kliniek gekozen is, staat er in beeld dat dit het geval is. Er zal staan: "the chosen clinic is not a PetBuzz clinic. Therefore we cannot notify them. You can choose to call this clinic as an alternative.

Pagina's die onafhankelijk werken van een kliniek

Symptom checker

Symptom selector

Add a pet

My pet

Pet overview

Local dangers

Deze manieren van functionaliteit zonder PetBuzz kliniek zouden getest moeten worden bij de gebruikers.

2.3.4 *Ontwerp Android vs iOS*

Gedurende het project is er van de design principes van Android uitgegaan. Dit omdat de App ook op een Android telefoon getest werd. Daarnaast is de App een Hybrid App, waarbij er uitgegaan wordt van een enkel ontwerp.

Tijdens het testen zijn er 3 van de 8 testpersonen aanwezig geweest met een iPhone. Geen van deze heeft moeite gehad met het ontwerp, maar op grotere schaal zou het mogelijk zijn dat iPhone gebruikers meer moeite hebben met dit ontwerp. Het kan ook zo zijn dat dit niet het geval is, maar dit zal moeten blijken wanneer de App echt op de markt staat.

Wanneer blijkt dat de App gebruiksvriendelijk is volgens iPhone gebruikers, zou dit ongewijzigd kunnen blijven. Wanneer de iPhone gebruikers dit niet vinden, is het advies om toch een ontwerp te maken voor iOS.

3. CONCLUSIE

Voordat PetBuzz in Amerika zal worden uitgebracht is het van belang dat de laatste aanpassingen doorgevoerd worden. Daarnaast zullen er een aantal klinieken zich actief in moeten zetten, zodat de gewenste praktijk situatie gecreëerd kan worden.

Vervolgens is het van belang dat de App eerst bij Amerikaanse gebruikers te testen, zodat het zeker is dat dit segment ook tevreden is met de App en dat het in hun ogen ook gebruiksvriendelijk werkt.

Tot slot is het van belang dat de App ook goed functioneert, wanneer een gevonden kliniek geen PetBuzz kliniek is. De gebruiker moet zoveel mogelijk gebruik van de App kunnen maken, ook al is zijn kliniek geen PetBuzz kliniek.

