

STUDIO X

De persoonlijke ontwikkeling en reflectie van Jamie Turner

Dossier Persoonlijke Ontwikkeling

Tijdens het project voor OLVG in
Amsterdam West



Naam	Jamie Turner
Team	OLVG team 1
Leerlingnr	1694346
Leerjaar	3
Docent	Pier Tholen
Opdr.gever	OLVG
Datum	16-01-2019
Rol	UX-Researcher
Portfolio	jamieturner.nl



Inhoudsopgave

Inleiding

Pag. 3

Understand

Pag. 4

Create

Pag. 6

Deliver

Pag. 9

Kernkwaliteit

Pag. 11

Ontwikkelpunt

Pag. 13

Reflectie

Pag. 15

Portfolio

Pag. 17

Literatuurlijst

Pag. 18

Inleiding

Voor dit project vind ik het belangrijk om de volgende competenties te leren om goed te kunnen functioneren als UX-Researcher: Hoe doe je goed desk- en fieldresearch binnen een complexe opdracht? Op welke manieren kan je experimenteren met de vormgeving van een onderzoeksverslag? Hoe verwerk je deze gegevens tot een overzichtelijk document?

Onderaan het document staat een link naar mijn portfolio site. Verder wordt er gereverereerd naar een bijlage, deze wordt apart meegestuurd.

Leerdoel

Ik wil een (aanvullend) onderzoeksverslag, interviews met de doelgroep en professionals, usability tests van onze prototypes en een advies voor de organisatie opleveren. Ik wil in mijn rol onderzoek doen 'vanuit de gebruiker' en zo de gebruikerservaring van de doelgroep verbeteren.

Startsituatie

Ik heb vorig jaar het vak 'Researching for UX' gevolgd van Tom Wolvers. Hierin heb ik verschillende UX onderzoeksmethodes geleerd en toegepast in verschillende opdrachten. Daarnaast heb ik verschillende boeken gelezen over UX zoals 'the Elements of User Experience' en ben ik naar twee UX bureaus geweest.

Ontwikkeling

Ik ben een aanvullend onderzoek gestart over psychologie omdat ik daarmee kan oefenen met het opstellen van een verslag. Na onze afspraak met Renate Hilhorst heb ik nogmaals contact met haar opgenomen voor mijn persoonlijke deel. Ik wilde meer te weten komen over haar functie, en vroeg onder andere naar tips voor het opstellen van een verslag. Om mijn verslag op te stellen heb ik eerst desk- en fieldresearch gedaan. Met deze informatie heb ik vervolgens een grote card sorting oefening gedaan. Hierdoor kwam ik op 3 hoofdcategorieën, dit is iets wat Design Innovation Group altijd doet. Tot slot heb ik het verslag mee kunnen geven aan de opdrachtgever.

Eindniveau & Reflectie

Ik heb een eigen verslag geschreven die ik heb kunnen opleveren aan de opdrachtgever en een aandeel geleverd in ons gezamenlijke team verslag. Ik heb meer geleerd over werken met InDesign en de daarbijbehorende vormgeving van verslagen.

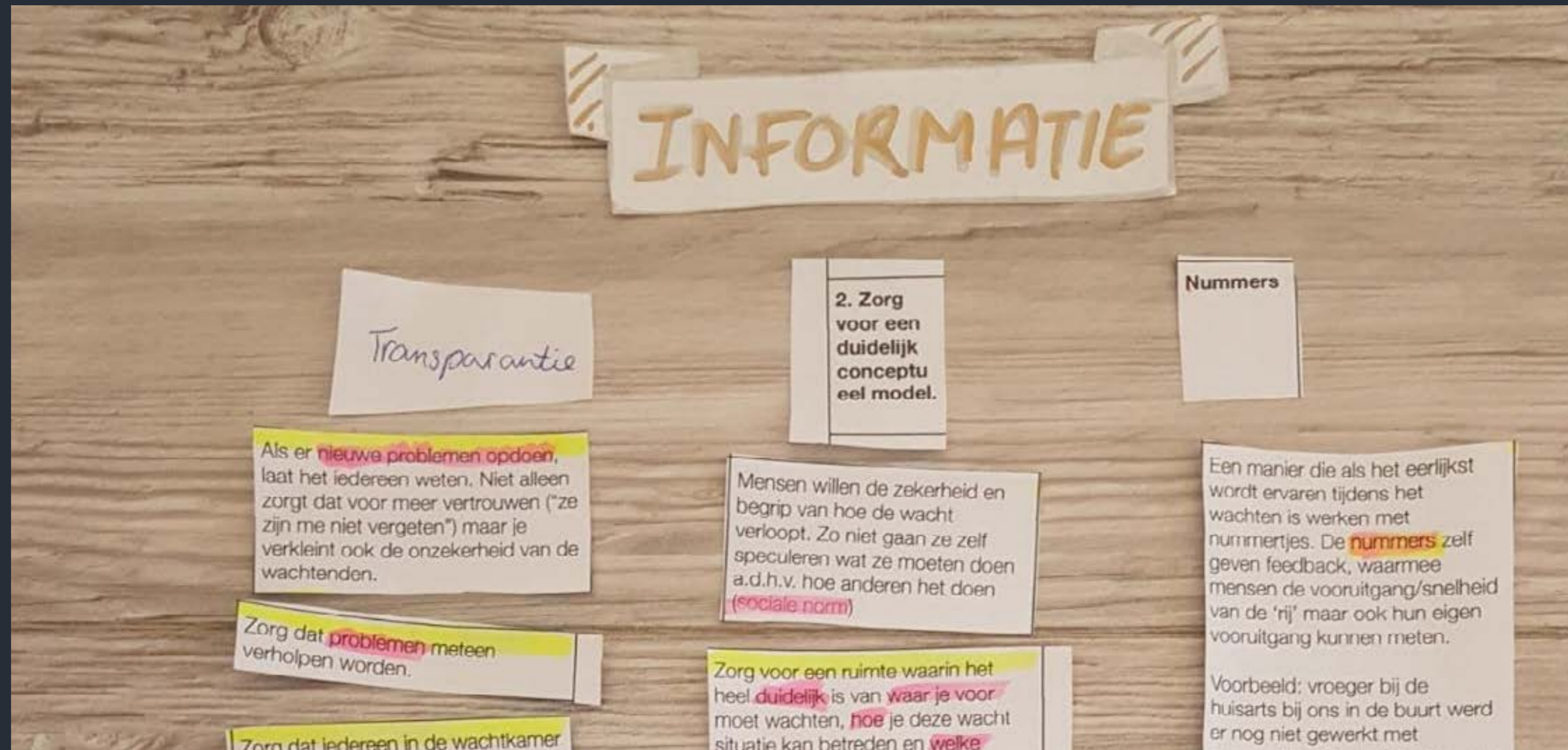
Vanwege de gesprekken met Renate hebben we als team besloten te denken in oplossingsrichtingen in plaats van gehele oplossingen waardoor ik geen usability tests heb uitgevoerd. Echter lag voor mij de hoofdfocus op het maken van een verslag die er professioneel en overzichtelijk uit zag. Ik ben trots op de overzichtelijkheid van mijn verslag, alleen minder tevreden over de opmaak. Volgende keer ga ik nog meer bronnen opzoeken en zitten met Nienke om ervoor te zorgen dat mijn verslag er nog professioneler uitziet.

Understand

Over het onderzoeksgedeelte als UX-Researcher van de Studio X individuele opdracht.



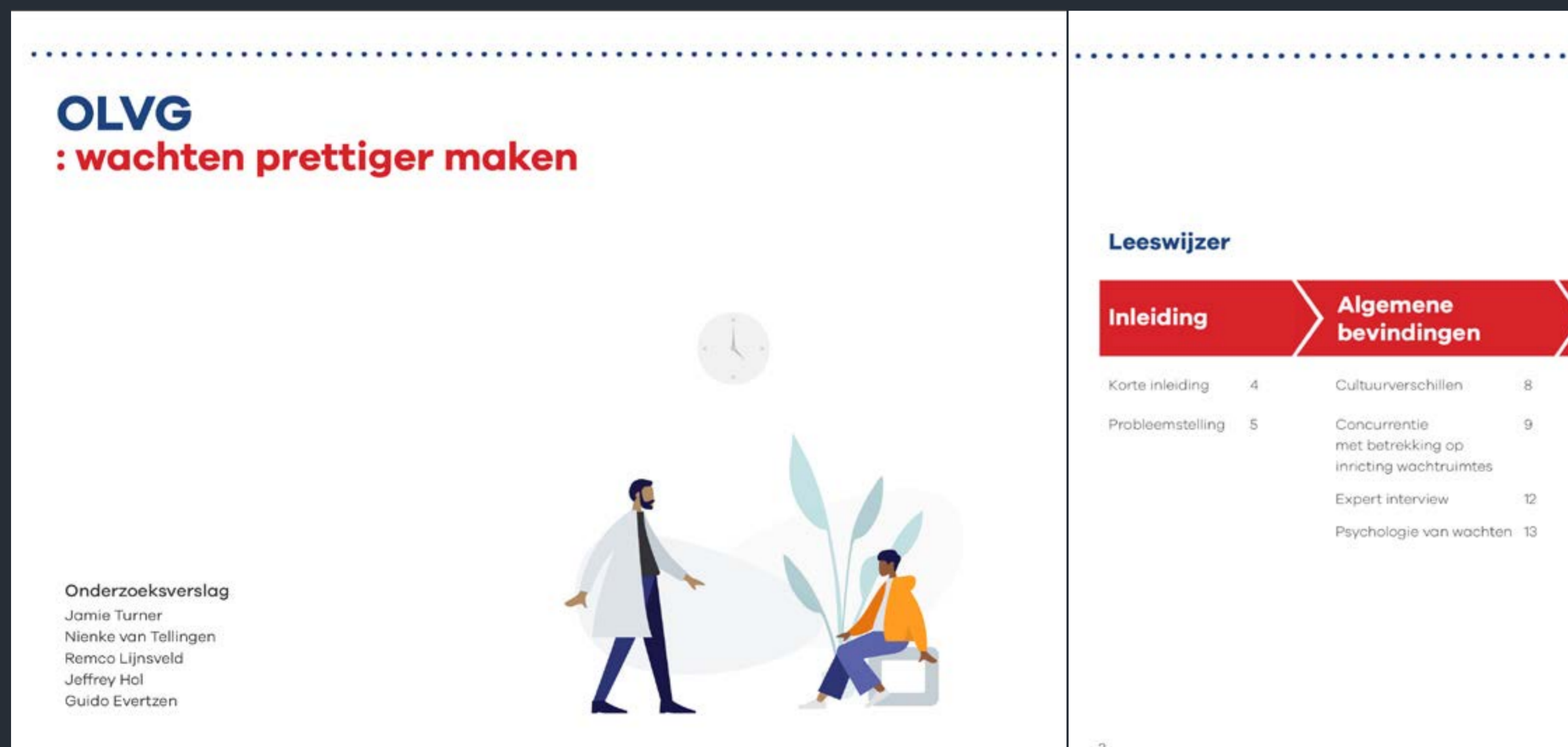
Woensdag 21-11-2018 - Foto gemaakt door Jamie Turner



De cardsorting oefening staat in [bijlage 4](#)



Het verslag 'De psychologie van wachten' staat op mijn portfoliosite



Het verslag 'OLVG; wachten prettiger maken' staat op mijn portfoliosite

Bronnen

- The psychology of waiting verslagen
- Draaiboek gedragsverandering
- The elements of User Experience Design
- Praktijkgericht kwalitatief onderzoek.

Helden

- Renate Hillhorst
- Tom Wolvers

Methodes

- Opstelling resultaten als steekwoorden/tips in plaats van lappen tekst.

Beroepsproducten

- De Psychologie achter wachten verslag
- Card sorting opdracht
- Hoofdonderzoeksverslag (team)

Leerdoel

Voor create wil ik verschillende experimenten doen met het vormgeven en duidelijk inzichtelijk weergeven van onderzoeksresultaten in het onderzoeksverslag. Ook wil ik actief meedenken over oplossingen voor de opdracht van de opdrachtgever door brainstorming en experimenten volgend vanuit het onderzoek.

Startsituatie

Ik heb vorig jaar het vak 'Researching for UX' gevolgd en in verschillende studio's gewerkt in jaar twee. Hierin heb ik verschillende brainstormtechnieken en experimenten leren kennen.

Ontwikkeling

Tijdens ons bezoek heeft Renate mij geïnspireerd met twee hele overzichtelijke onderzoeksverslagen. Later zijn we hier dieper op ingegaan en heeft ze manieren laten zien waarop je onderzoeksresultaten kan presenteren. Als groep hebben we de crazy-8 methode gedaan om tot concepten te komen binnen onze oplossingsrichtingen. Hierbij gebruikte Nienke een simpele manier van illustreren waardoor de tekeningen er gelijk een stuk professioneler uitzagen. Hierom heb ik het boek 'visual thinking' gekocht en ben ik in een meer simpele stijl gaan illustreren. Deze nieuwe illustratiestijl heb ik toegepast bij mijn verslag omdat het makkelijk implementeerbaar was, het aansloot op de methode van DIG en ik uit feedback kreeg dat het het verslag leesbaarder maakte.

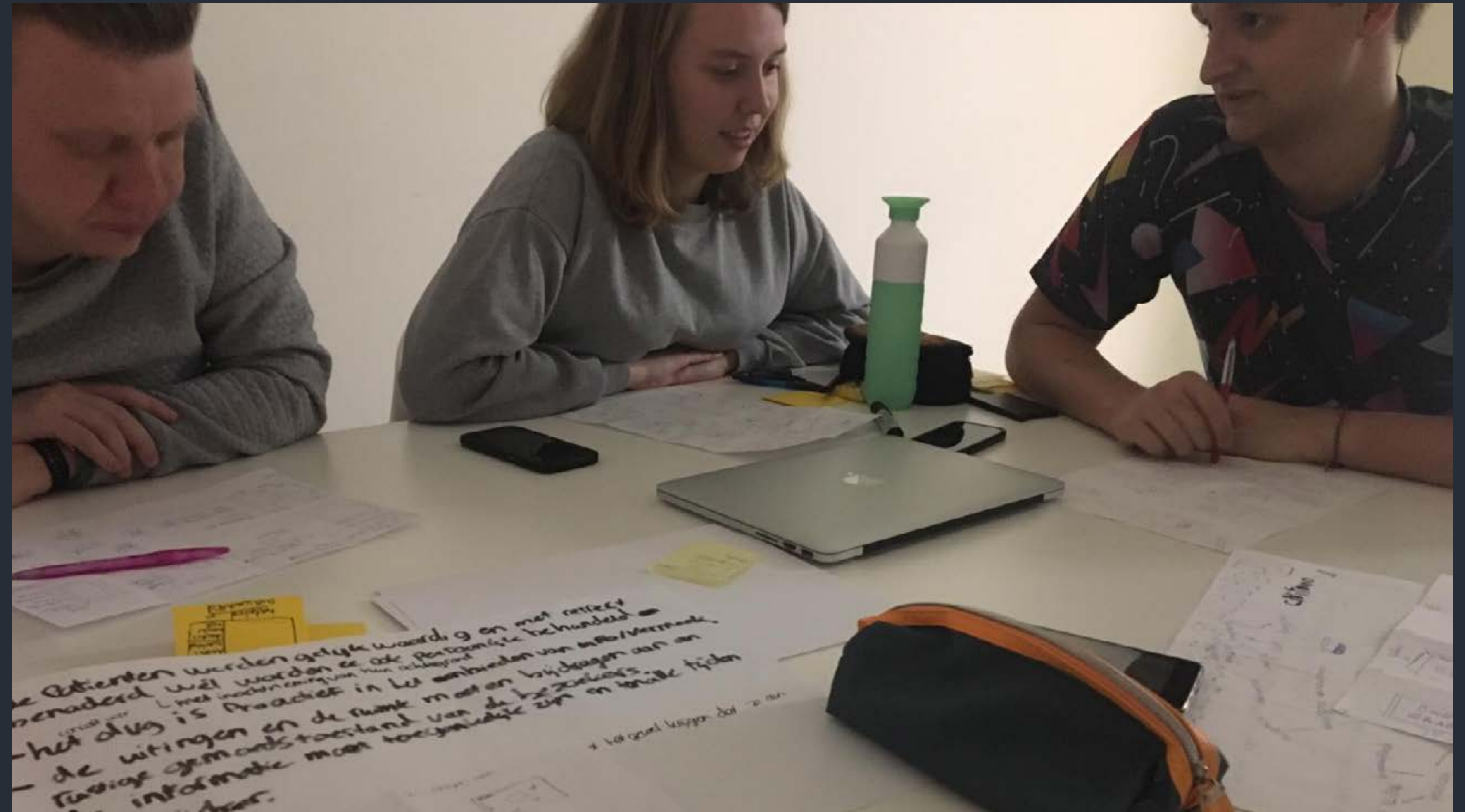
Tot slot heb ik tijdens dit project een oude hobby hervonden: illustreren en animeren. De Youtubers Draw with Jazza, Jaiden Animations en Theodd1sout hebben mij heel erg geïnspireerd waardoor ik in mijn vrije tijd heel wat tutorials heb gekeken. Ik geloof dat als ik me hierin verder blijf ontwikkelen dat dit ook toegevoegde waarde kan hebben als UX'er, omdat een tekening/animatie vaak dingen meer kan verhelderen dan woorden.

Eindniveau & Reflectie

Ik heb een visueel verslag opgeleverd waarbij ik illustraties en vormgeving heb gebruikt voor leesbaarheid. Onderweg heb ik veel nieuwe dingen geleerd over InDesign en Illustrator en mijn stijl verder ontwikkeld. Vanwege de tips van Renate heb ik het idee dat ik vrij helder heb neergezet wat voor stappen de opdrachtgever kan zetten om de situatie te verbeteren. Ik heb vaak veel moeite om mezelf te motiveren voor individuele dingen die niet in teamverband zijn, daarom zit er echt vooruitgang tijdens dit project in tegenstelling tot de vorige met illustreren, animeren en het maken van een individueel verslag. Echter ben ik wel mijn rol een beetje uit het oog verloren door geen daadwerkelijk concept te presenteren en Usability testen.

Create

Over de creërende fase als UX-Researcher van de Studio X individuele opdracht.



Dinsdag 04-12-2018 - Foto gemaakt door Nienke van Tellingen



De crazy 8 oefeningen staan in [bijlage 1.1](#)



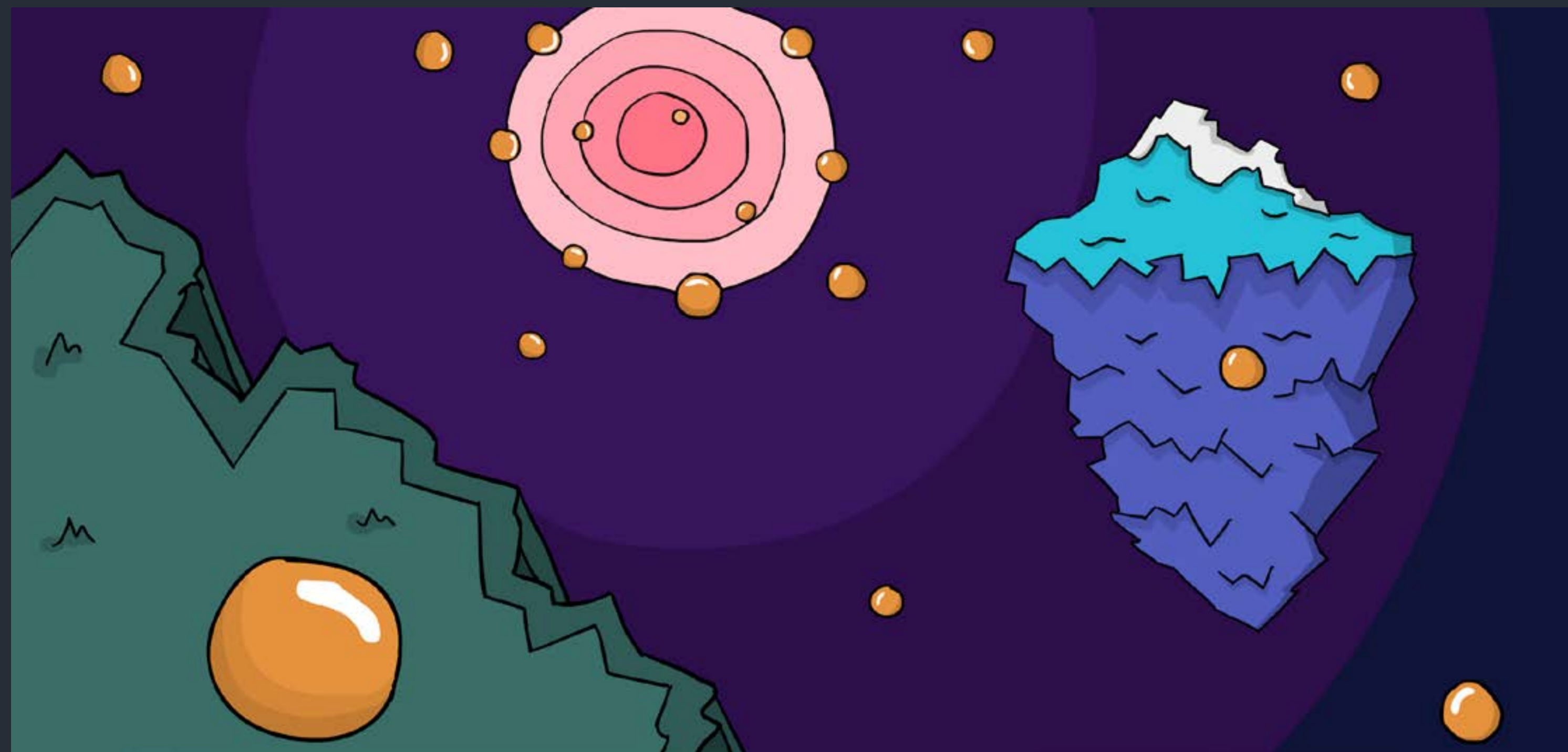
De verschillende schetsen en concepten staan in [bijlage 1.2](#)



Mijn verschillende iteraties staan in [bijlage 1.3](#)



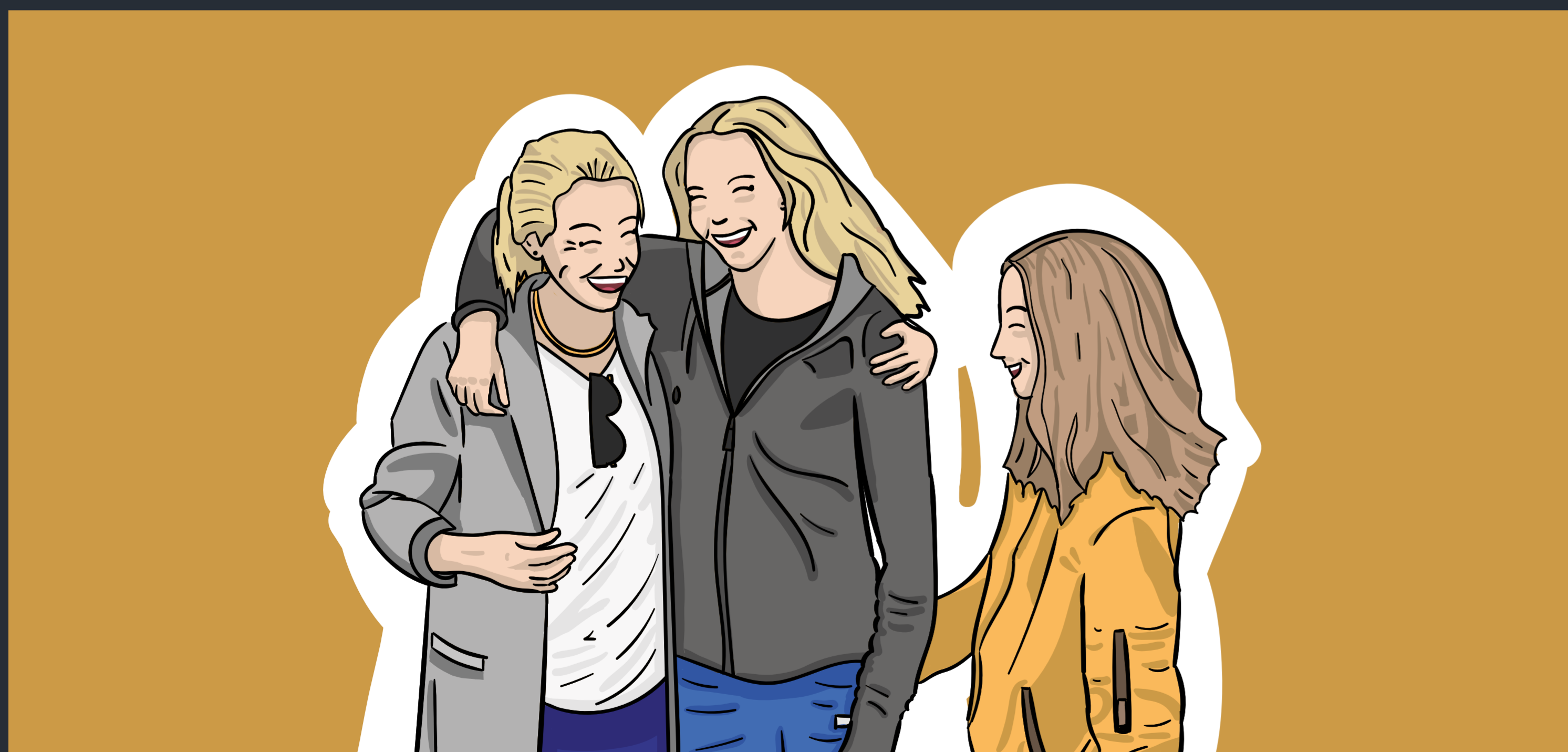
De verschillende animaties staan op mijn portfolio site



De verschillende tekeningen staan op mijn portfolio site



De simpele CJM staat in het psychologie verslag en op mijn portfolio site



De verschillende tekeningen staan op mijn portfolio site

Bronnen	Helden	Methodes	Beroepsproducten
<ul style="list-style-type: none"> • Boek Visual Thinking • Oogvereniging leesbaarheid artikel • Tiptut tutorial Animate CC 	<ul style="list-style-type: none"> • Renate Hillhorst • Tom Wolvers > tekenen tijdens lessen • Nienke van Tellingen • Michiel van Sindereen > tekenen ipv noteren • Draw with Jazza • JaidenAnimations • Theodd1sout 	<ul style="list-style-type: none"> • Tekeningen en grafieken stoppen in een verslag ter verduidelijking van je punt 	<ul style="list-style-type: none"> • Tekeningen • Schetsen • Animaties • Simpele CJM • Crazy 8 • Concepten

Leerdoel

Onderzoek naar verschillende manieren om te interviewen en te testen. Uitgevoerde tests professioneel uitwerken en weergeven. Fieldresearch uitzetten en meedenken aan oplossingen. Uitingen verbeteren aan de hand van feedback. Het presenteren van onze oplossing aan de opdrachtgever op een professionele manier.

Startsituatie

Bij Researching for UX heb ik vele professionele usability tests moeten uitvoeren voor Marktplaats. Voor de derde studio heb ik met mijn team ook hele uitgebreide interviews uitgevoerd met cardsorting, foto's en andere manieren.

Ontwikkeling

Ik heb vier mensen geïnterviewd. Dit deed ik om vanuit de stakeholders te kijken naar het probleem en een compleet beeld te krijgen van de situatie. In het begin deed ik dit met een vragenlijst maar in de loop van de interviews merkte ik dat ik veel meer relevante informatie te weten kreeg door meer een gesprek te voeren. Een andere tactiek die ik hierbij gebruikte was het vragen in extremen: 'wat was het aller verschrikkelijkste van de wachtkamer en wat was nog het enige lichtpuntje?' Tot slot hebben we onze bevindingen gepresenteerd aan de opdrachtgever. Hierbij zorgden we dat we van te voren hadden geoefend en dat deze op een logische manier werd gepresenteerd.

Eindniveau & Reflectie

Ik heb een nieuwe manier van interviewen ontwikkeld. Echter heb ik niet vele verschillende methodes uitgeoefend zoals cardsorting en schetsen. Al leverde de informele stijl veel nuttige informatie op, zou ik volgende keer meer een combinatie willen maken tussen verschillende technieken en het voeren van een gesprek met extremen.

Deliver

Over het gedeelte van testen, bijsturen en opleveren als UX-Researcher tijdens de Studio X individuele opdracht.



Vrijdag 14-12-2018- Foto gemaakt door Jamie Turner



De interview transcripten van Renate zijn te vinden in [bijlage 2.2](#) en [2.4](#)



De interviews van Carmen, Cuno en Jorinde zijn te vinden in [bijlage 2.1](#) en [2.3](#)



Onze gebruikte presentatie is te vinden op mijn portfolio site.

Bronnen

- Boek kwalitatief doelgericht onderzoek > diepte interview voorbereiden: topic lijst.

Helden

- Renate Hillhorst
- Tom Wolvers

Methodes

- In extremen vragen bij interviews
- Meer een gesprek voeren met een topic lijst dan kant en klare vragen stellen.

Beroepsproducten

- Interviews
- Presentatie
- Overzicht gesprek Renate

Leerdoel

Lef. Ik ben vaak bang om fouten te maken en vind het soms moeilijk om me op onbekend terrein te ontwikkelen. Dit ga ik aanpakken door me naast onderzoek ook bezig zal houden met het creatief/overzichtelijk presenteren van de onderzoeksresultaten. Ik wil mezelf kwetsbaar opstellen en mij uit mijn comfortzone halen.

Startsituatie

Ik heb dit al een keer geprobeerd te werken aan dit punt in de create rol, alleen merkte ik dat ik heel onzeker was op dit punt. Deze onzekerheid kwam uit angst dat datgene wat ik maakte niet goed genoeg was. Echter ben ik nooit bang geweest om op te komen voor mijn eigen standpunten en deze na te streven.

Ontwikkeling

Ik heb dit project drie dingen gedaan die ik hiervoor heel erg vermeed: ik heb een eigen product opgeleverd voor de opdrachtgever, ik ben gaan zoeken naar stage met de daarbij horende online portfolio en ik heb een professional benaderd. Verder ben ik veel meer gaan werken in InDesign en heb ik ook een andere programma's zoals Animate CC weer opgepakt. Ik merkte dat ik dit project minder bang was om fouten te maken, vooral omdat ik me heel erg op mijn gemak voelde in het groepje.

Eindniveau & Reflectie

Ik heb eindelijk een stageplek en doe weer iets wat ik echt leuk vind. Ik heb niet het gevoel dat ik actief ben gaan zoeken naar lef, maar ik voelde me vooral fijn in de groep en vond daarom meer de ruimte om aan die elementen te werken.

Vorig jaar aarzelde ik om naar een stage te zoeken omdat ik niet wist goed wat ik wilde. Tijdens dit project heb ik lef getoond en ben ik met succes op zoek gegaan naar stage.

Er is nog veel ruimte om me hierin te ontwikkelen, ik ben tijdens het project minder uit mijn comfort-zone gegaan dan mogelijk was geweest. Ik heb echter wel een goede start gemaakt voor de komende projecten.

Ontwikkelpunt

Over de 'doen' competentie Lef uit het woordenboek professionele vaardigheden CMD-Utrecht.



Donderdag 03-01-2019 - Foto gemaakt door Jamie Turner



Renate Hilhorst

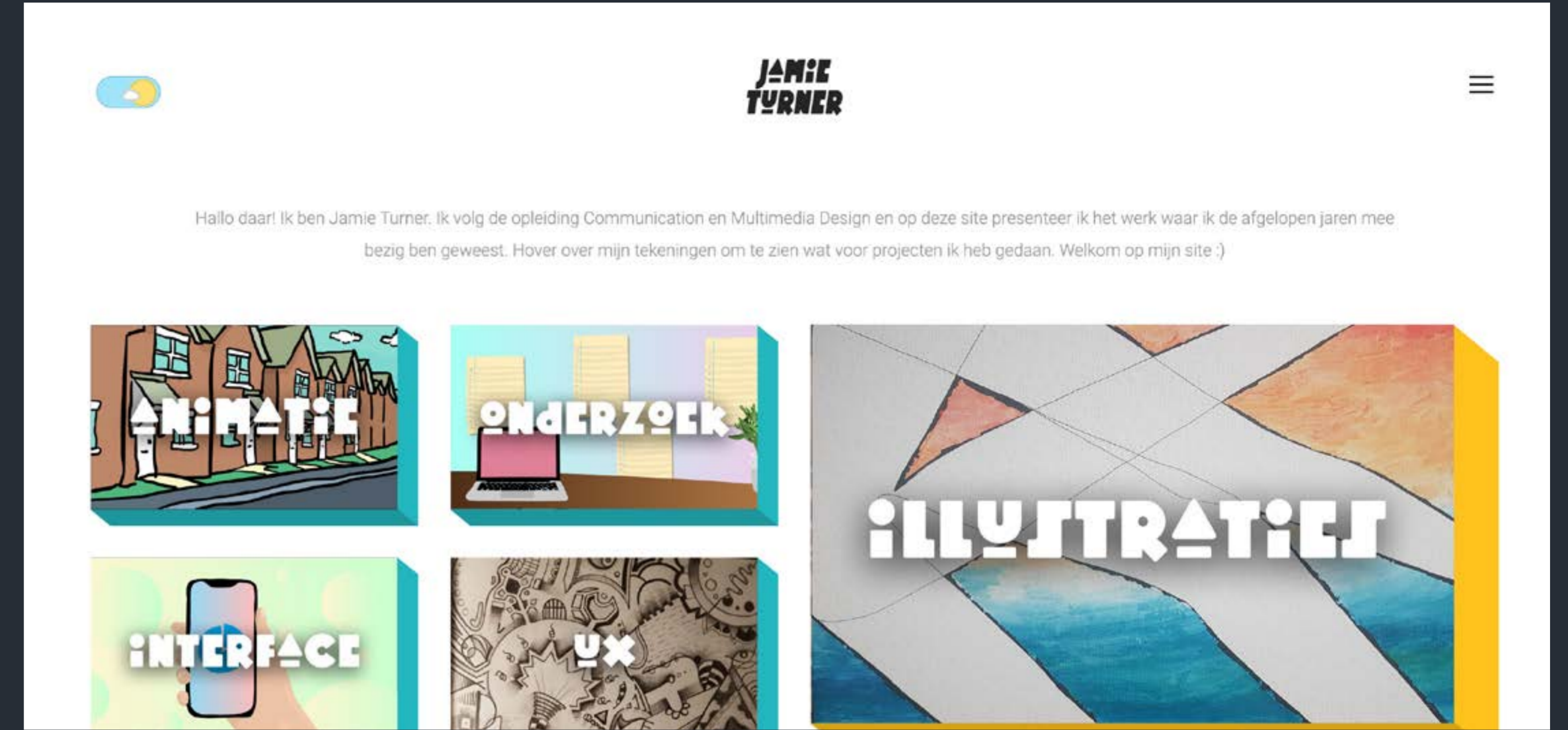
Een kopje thee voor het persoonlijke gedeelte van Studio X

"dus jij zit op het punt van help ik heb heel veel data maar wat doe ik ermee? Dat doen wij vaak op verschillende manieren. (...) De manier waarop ik vaak werk; ik laat zien wie we allemaal gesproken hebben en wat de belangrijkste quotes waren die onze punten accentueren. (...) vervolgens gingen we de quotes sorteren, wie hadden dezelfde uitspraken/behoefte/frustratie? Door middel van een cardsorting komen we dan bij drie problemen/oplossingsrichtingen"

"Ik probeer in een heel simpel rijtje het onderzoek te presenteren aan de opdrachtgever. Dus eerst zet ik de oorzaken onder elkaar; wat de mensen die we gesproken hebben denken dat de reden is dat dit niet goed gaat. (...) Nadat we alle problemen op een rij hebben draaien we het om: wat willen mensen dan wel. Wat zijn de behoeftes die ze wel hebben. (...) Verder werken we het liefst met veel tekeningen/diagrammen om ons punt te verhelderen."

"We hadden heel veel mensen geïnterviewd en we vonden daar wel 40 thema's uit terug dus die hebben we opgehangen. Toen zijn we alle interviews en quotes gaan opknippen en die zijn we eronder gaan plakken. (...) Daardoor konden we ook zien hoe groot een thema was en vanuit daar kwamen we op wat eigenlijk als de meest belangrijke thema's

Een kort overzicht van het gesprek met Renate is te vinden in [bijlage 2.4](#)



Mijn portfolio site is www.jamieturner.nl onderaan dit document staat link



Mijn stageverslag staat (tijdelijk) op mijn portfolio site

Bronnen

- Ted talk
- Verschillende gesprekken met michiel, Renate, groepsgenoten en mensen om me heen

Helden

- Michiel van Sinderen
- Guido Evertzen
- Morgon Spurlock
- Sasha Strauss

Methodes

- Het voeren van een gesprek in plaats van met vragen interviewen

Beroepsproducten

- De psychologie achter wachten
- Overzicht gesprek Renate
- Portfolio website
- Stageverslag

Leerdoel

Plannen en Organiseren is een van de belangrijkste dingen waar ik in een project mee bezig ga. Ik heb veel behoefte aan overzicht en zoek dit ook graag op. Ik zou samen met mijn groepje willen werken aan een overzichtelijke omgeving waarin we ons zelf creatief kunnen ontwikkelen, terwijl we ook bezig gaan met de opdracht.

Startsituatie

Planningen maken en orde scheppen is iets wat ik al doe sinds de middelbare school. Ik heb het Google Sprint boek gelezen en ik ben scrummaster geweest. Daarnaast heb ik bijna elk project veel gewerkt in google drive en veel dagelijkse en wekelijkse planningen gemaakt.

Ontwikkeling

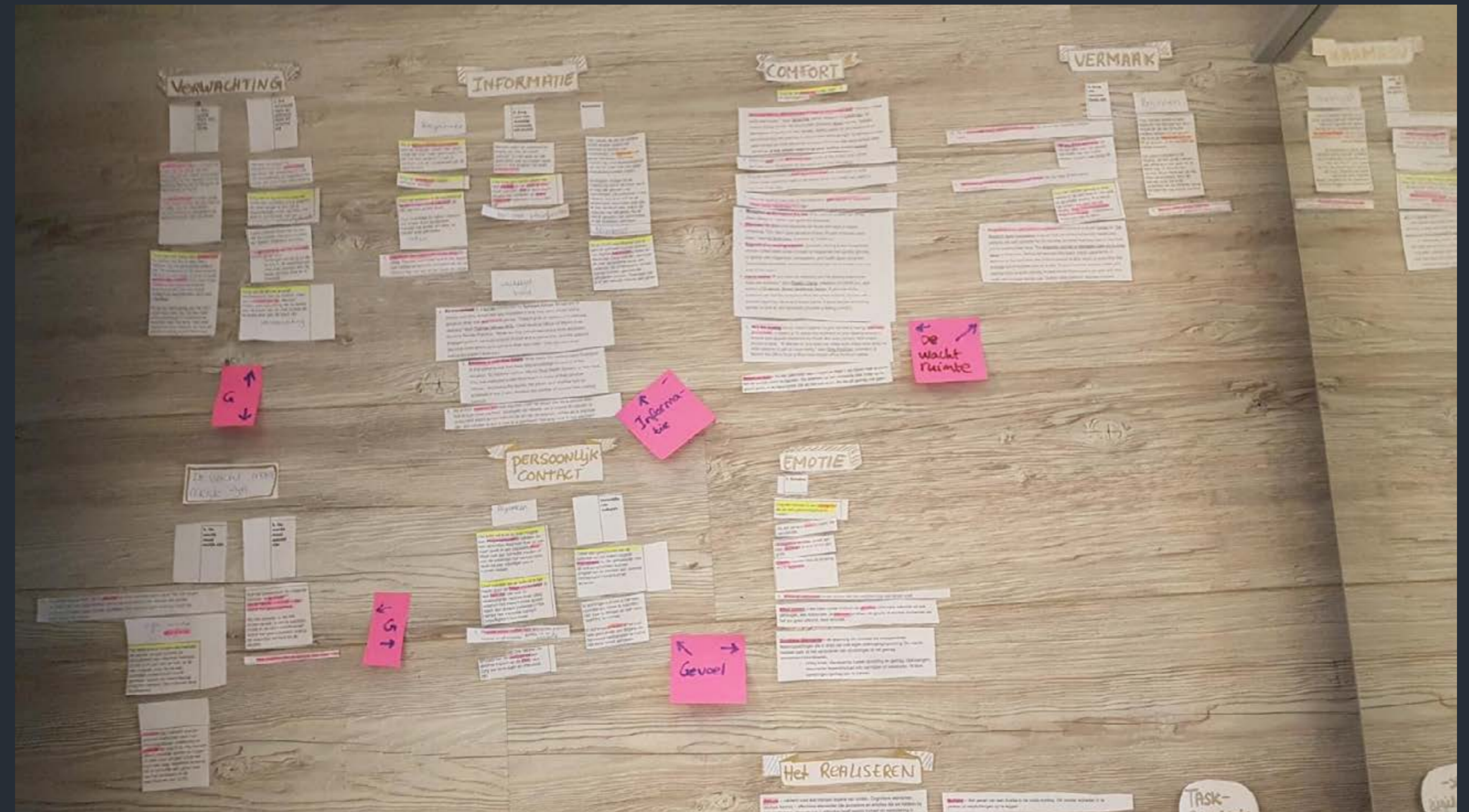
In mijn leven heb ik op veel verschillende manieren planningen gemaakt. Een nieuwe methode die ik heb gehanteerd dit project is werken met vinkjes. Daarmee kon ik overzichtelijk zien wat er nog gedaan moest worden en het zit niet verbonden aan een tijd. Deze methode heb ik aan het begin van elke meeting gehanteerd en bijgehouden of we de taken afkregen. Verder heb ik vele planningen gemaakt in google drive. Tot slot heb ik structureel gewerkt met begintijden en pauzes, vanwege tips van Jake Knapp.

Eindniveau & Reflectie

Ik heb een nieuwe methode ontwikkeld en voor een deel gezorgd voor overzicht. Daarnaast heb ik van Nienke vernomen dat ik haar zelfs heb geïnspireerd om ook overzichtelijker te werk te gaan. Voor mij is plannen heel normaal en ik experimenteer eigenlijk elk project van nature met nieuwe manieren. Vooral het Google Sprint boek van Jake Knapp heeft me heel erg geïnspireerd; de overzicht, regelmaat en doeltreffendheid. Dit project ging het best wel goed, maar er zijn dingen die ik in eerdere projecten heb geleerd die ik niet heb kunnen toepassen. Een voorbeeld hiervan is het gebruiken van gehuurde lokalen met whiteboards, zodat iedereen een overzicht heeft van wat er gedaan moet worden.

Kernkwaliteit

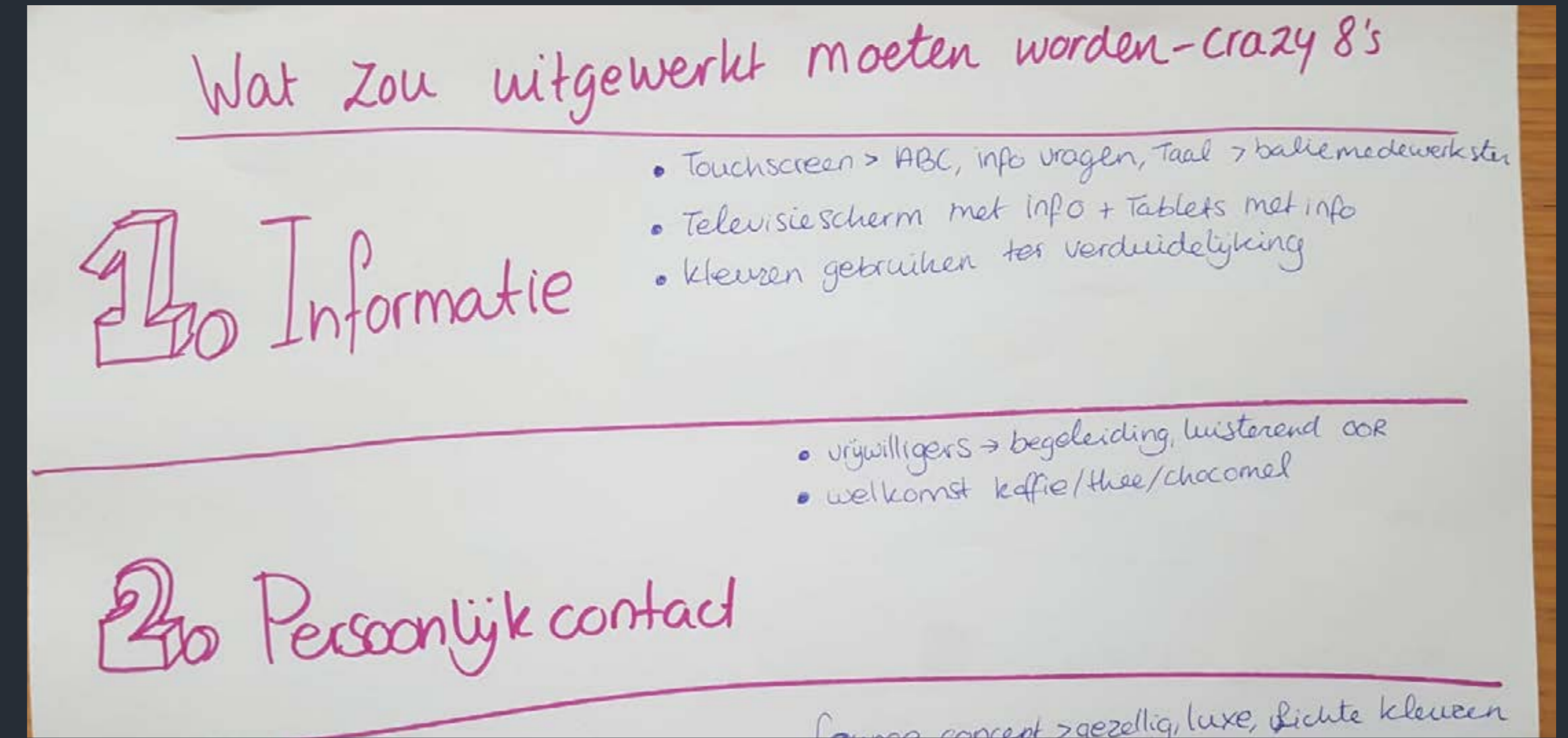
Over de 'denken' competentie Plannen en Organiseren uit het woordenboek professionele vaardigheden CMD-Utrecht.



Zondag 06-01-2019 - Foto gemaakt door Jamie Turner



05-12-2018 - Foto gemaakt door Jamie Turner



Meer voorbeelden van planningen zijn te vinden in [bijlage 3.1](#)

Wat moeten wij opleveren deze week:

1. Alle shit waar we aan werken (**deliverables**: CJM, onderzoeksverslag, persona's, plattegronden, prototypes, tekeningen, filmpjes, etc. etc.)
2. **Onderzoeksdocument** voor Bart met ons onderzoek + deliverables
3. Een (professionele) **presentatie** die goed in elkaar zit
4. Een projectdocument (**rationale**) waarin we onze keuzes onderbouwen.

	Vr 04-01-19	Za 05-01-19	Zo 06-01-19	Ma 07-01-19	Di 08-01-19	Wo 09-01-19	Do 10-01-19
Deadlines		- Tekst af - Opzetie presentatie laten zien	- Eerste versie presentatie af	- Opmaak af - Naar de drukker - Alle individuele dingen af	- Aan Rationale werken + af	- Voorbereiden presentatie	- Eindpresentatie - Inleveren Rationale - Inleveren onderzoek
Aanwezige teamleden	Remco Guido Jamie Nienke Jeffrey	Remco Guido Jamie	Remco Guido Jamie Nienke (middag)	Remco Guido Jamie Nienke	Remco Guido Jamie Jeffrey	Remco Guido Jamie Nienke (tot 14.30) Jeffrey	Remco Guido Jamie Nienke Jeffrey

Meer voorbeelden van digitale planningen zijn te vinden in [bijlage 3.2](#)

Bronnen

- Boek Google Sprint
- Boek The elements of User Experience

Helden

- Jake Knapp
- Anne Arts > Inspiratie. Anne is een vriendin van de middelbare school die voor alles planningen maakt.
- Tom Wolvers > heeft een inspirerende les over card sorting gegeven

Methodes

- Scrum
- Daily Standup
- Werken met vinkjes

Beroepsproducten

- Planningen
- Card Sorting opdracht

UX Researcher

Al vind ik het fijn en overzichtelijk om onderzoek te doen, denk ik niet dat mijn toekomst ligt bij deze rol. Ondanks dat ik het eng vind, wil ik het liefste dingen maken. Al helemaal perfect zou zijn om het gehele traject mee te krijgen, zoals ik ga ervaren bij mijn stage.

Grote feedback momenten waren voor mij de gesprekken met Pier, Michiel, Renate en mensen om mij heen waarmee ik heb gesproken over het onderwerp.

Algemene reflectie

Dit project ging voor mij heel goed, het groepje werkte heel fijn en ik heb het gevoel dat we wat hebben opgeleverd om trots op te zijn. Ik had meer willen doen aan mijn ontwikkelpunt en neem de tips die ik heb gekregen dit project zeker mee. Al met al vond ik het een geslaagd project.

Reflectie

Mijn zelfreflectie op het project, mijn rol en mijn ontwikkeling volgens het beoordelingsformulier van Studio X.



Zondag 06-01-2019 - Foto gemaakt door Jamie Turner

Mijn zelfreflectieformulier is te vinden in **bijlage 5**
Mijn retrospectieve is te vinden op de volgende pagina.



DROP

- Helemaal opgaan in het team project en persoonlijke leerdoelen vergeten.
- Angstig zijn om professionals te benaderen.
- Het uitstellen van individueel werk.
- Bang zijn om uit mijn comfortzone te stappen.
- Snel afgeleid raken tijdens meetings

ADD

- Een product/concept professioneel testen
- Een onderscheid gaan maken tussen waar ik goed in ben, mij comfortabel bij voel en wat ik daadwerkelijk leuk vind.
- Eigen tussentijdse deadlines communiceren.
- Een goede agile methode consistent hanteren.
- Mensen benaderen die ik nog niet ken

IMPROVE

- Meer feedback durven vragen aan de docent
- Een beter beeld vormen van welke richting ik op wil.
- Met meer professionals gaan zitten en lekker een kopje koffie drinken.
- Meer de focus leggen op concepten
- Meer inzicht krijgen in eigen kunnen

KEEP

- Mezelf ontwikkelen op meerdere interessevlakken zoals animatie en illustraties.
- Rekening houden met het nemen van rust.
- Inzicht in wat voor team voor mij goed werkt.
- Een positieve instelling
- Een goed inzicht in wat er nog gedaan moet worden.



Portfolio

jamieturner.nl

Op mijn site staan in het mapje STUDIO X mijn beroepsproducten. Klik op het blokje hierboven op erheen te gaan.

Literatuurlijst

Brand, W. (2017). Visual Thinking: Empowering People & Organizations Through Visual Collaboration. Amsterdam, Nederland: BIS Publishers.

Doorewaard, H., Kil, A. J., Ven, A., & De Ven, V. A. N. (2015). Praktijkgericht kwalitatief onderzoek: een praktische handleiding. Den Haag, Nederland: Boom Lemma uitgevers.

Garrett, J. J. (2011). The Elements of User Experience: User-centered Design for the Web and Beyond. Berkeley, United States: New Riders.

Hermsen, S., & Jan Renes, R. (2016) Draaiboek gedragsverandering – De psychologie van beïnvloeding begrijpen en gebruiken. Amsterdam/Antwerpen, Nederland/België: Uitgeverij Business Contact.

H Meister, D. (1985). The Psychology of Waiting Lines. Geraadpleegd op 18 november 2018, van http://www.columbia.edu/~w2040/4615S13/Psychology_of_Waiting_Lines.pdf

Knapp, J., Zeratsky, J., & Kowitz, B. (2016). Sprint: How to Solve Big Problems and Test New Ideas in Just Five Days. New York, United States: Simon & Schuster.

Norman, D. (2018, 19 december). The Psychology of Waiting Lines. Geraadpleegd op 3 december 2018, van https://jnd.org/the_psychology_of_waiting_lines/

Oogvereniging. (z.d.). Tips voor goede leesbaarheid van gedrukte tekst. Geraadpleegd op 2 januari 2019, van <https://www.oogvereniging.nl/leven-werken/alle-onderwerpen/boeken-lezen/handreiking-bruikbaarheid-gedrukte-tekst/>

Spurlock, M. (2013, 15 maart). The greatest TED Talk ever sold - Morgan Spurlock [Video]. Geraadpleegd op 15 december 2018, van <https://www.youtube.com/>

Strauss, S. (2012, 3 maart). From Branding With Love: Sasha Strauss at TEDxUCIrvine [Video]. Geraadpleegd op 16 december 2018, van <https://www.youtube.com/>

TipTut. (2018, 10 september). Intro to Adobe Animate CC 2018 [1/4] | Tutorial [Video]. Geraadpleegd op 20 december 2018, van <https://www.youtube.com/watch?v=VGKBam84ZAA>