



MAAS INTERNATIONAL

UX verbetervoorstel

Verkenning

Opdrachtgever
Maas International

Doel
UX verbeteren.

Doelgroep
HvA Rechten studenten.

User Trip

Het doel van een User Trip is je inleven in de gebruiker. Je gaat zelf onderzoek doen. Je probeert de machine zelf uit om de gebruiker te begrijpen.

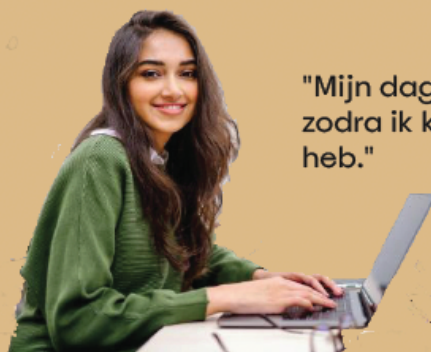
Deep Hanging Out

Door een Deep Hanging Out kom je erachter hoe studenten de Maas machine ervaren en of hun belemmeringen en irritaties ervaren. Je bestudeert de doelgroep.

Interviews

3 interviews met Rosa, Fenne en Milan.

Het doel van interviews is om een beter beeld te krijgen van de handelingen, gedrag, gevoelens etc.



"Mijn dag start pas zodra ik koffie op heb."

Indy

student Rechten

Persona

Indy werkt hard voor haar studie en maakt lange studiedagen. Koffie helpt hierbij om actief te blijven.

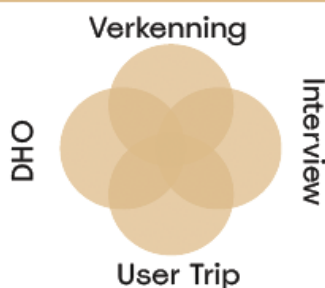
Doelen

- Warm en wakker worden.
- Eenvoudig koffie halen.
- Gezellig met vrienden samen wat drinken.

Belemmeringen

- De interface werkt niet goed.
- Het duurt lang.
- Geen instructies.

Triangulatie Check



Problemen

Niet duidelijk waar de koffie eruit komt (UT)
De interface werkt slecht (UT)
Duurt erg lang (DHO)
Geen gebruiksinstructies (DHO)
Moet gefocust blijven (DHO & Interview)
Knoppen werken slecht (Interview)

Onderweg

Keuze maken

Bestellen

Wachten

Vertrekken

Doen	Opzoek naar koffieapparaat.	Tikt op het koffieapparaat.	Houdt pinpas tegen betalingsautomaat.	Zet beker eronder en wacht tot de koffie wordt geschonken.	Koffie maken is voltooid. Ze pakt haar beker en loopt naar haar college.
Denken	"Waar is het ookalweer?"	"Wat wil ik?" "Hoe werkt het?" "Knop werkt niet"	"Heb ik nou wel of niet betaald?"	"Waarom duurt het zo lang?" "Is het defect?"	"Yess koffie. Had ik echt nodig vandaag!"
Voelen	Vrolijk. Zin in koffie.	Geïrriteerd, omdat de functies moeizaam werken.	Verward, omdat er twijfel is over de betaling.	Boos, want ze krijgt niet snel genoeg koffie.	Enthousiast, want gebruiker heeft koffie.
Verbetering	Een app waar je locaties van de MAAS kunt vinden.	Instructies geven en de iconen uitleggen.	Aangeven of er betaald is of niet dmv bijvoorbeeld geluid.	Een laadscherm maken, zodat de gebruiker weet dat het aan het verwerken is.	Een leuk, persoonlijk scherm zodra je de koffie hebt ontvangen.

10 gebruikersbehoeften

1. Wil binnen 30 seconden koffie.
2. Wil weten wanneer er is betaald.
3. Wil weten waar en wanneer de koffie eruit komt.
4. Wil gebruiksinstructies.
5. Wil een weergave van hoe de koffie eruit ziet.
6. Wil weten wat het apparaat aan het uitvoeren is.
7. Wil weten waar de knoppen en iconen voor staan.
8. Wil in maximaal 3 stappen een koffie kunnen bestellen.
9. Wil weten waar de beker moet staan.
10. Wil een laadscherm zien.

Marit Hooijschuur
500902640

Narcis
User Centered Design
Hortense Koster
Leerjaar 1 - Blok 2





MAAS INTERNATIONAL

UX verbetervoorstel

Verkenning

Opdrachtgever
Maas International

Doel
UX verbeteren.

Doelgroep
HvA Rechten studenten.

User Trip

Het doel van een User Trip is je inleven in de gebruiker. Je gaat zelf onderzoek doen. Je probeert de machine zelf uit om de gebruiker te begrijpen.

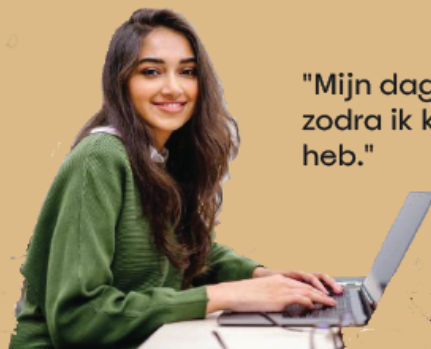
Deep Hanging Out

Door een Deep Hanging Out kom je erachter hoe studenten de Maas machine ervaren en of hun belemmeringen en irritaties ervaren. Je bestudeert de doelgroep.

Interviews

3 interviews met Rosa, Fenne en Milan.

Het doel van interviews is om een beter beeld te krijgen van de handelingen, gedrag, gevoelens etc.



"Mijn dag start pas zodra ik koffie op heb."

Indy

student Rechten

Persona

Indy werkt hard voor haar studie en maakt lange studiedagen. Koffie helpt hierbij om actief te blijven.

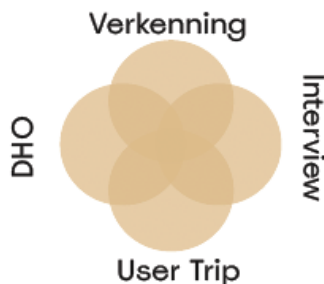
Doelen

- Warm en wakker worden.
- Eenvoudig koffie halen.
- Gezellig met vrienden samen wat drinken.

Belemmeringen

- De interface werkt niet goed.
- Het duurt lang.
- Geen instructies.

Triangulatie Check



Problemen

Niet duidelijk waar de koffie eruit komt (UT)
De interface werkt slecht (UT)
Duurt erg lang (DHO)
Geen gebruiksinstructies (DHO)
Moet gefocust blijven (DHO & Interview)
Knoppen werken slecht (Interview)

Onderweg Keuze maken Bestellen Wachten Vertrekken

Doen	Opzoek naar koffieapparaat.	Tikt op het koffieapparaat.	Houdt pinpas tegen betalingsautomaat.	Zet beker eronder en wacht tot de koffie wordt geschonken.	Koffie maken is voltooid. Ze pakt haar beker en loopt naar haar college.
Denken	"Wat wil ik?" "Waar is het ookalweer?"	"Hoe werkt het?" "Knop werkt niet"	"Heb ik nou wel of niet betaald?"	"Waarom duurt het zo lang?" "Is het defect?"	"Yess koffie. Had ik echt nodig vandaag!"
Voelen	Geïrriteerd, omdat de functies moeizaam werken.	Verward, omdat er twijfel is over de betaling.	Boos, want ze krijgt niet snel genoeg koffie.	Enthousiast, want gebruiker heeft koffie.	
Verbetering	Een app waar je locaties van de MAAS kunt vinden.	Instructies geven en de iconen uitleggen.	Aangeven of er betaald is of niet dmv bijvoorbeeld geluid.	Een laadscherm maken, zodat de gebruiker weet dat het aan het verwerken is.	Een leuk, persoonlijk scherm zodra je de koffie hebt ontvangen.

10 gebruikersbehoeften

1. Wil binnen 30 seconden koffie.
2. Wil weten wanneer er is betaald.
3. Wil weten waar en wanneer de koffie eruit komt.
4. Wil gebruiksinstructies.
5. Wil een weergave van hoe de koffie eruit ziet.
6. Wil weten wat het apparaat aan het uitvoeren is.
7. Wil weten waar de knoppen en iconen voor staan.
8. Wil in maximaal 3 stappen een koffie kunnen bestellen.
9. Wil weten waar de beker moet staan.
10. Wil een laadscherm zien.

Marit Hooijschuur
500902640
Narcis
User Centered Design
Hortense Koster
Leerjaar 1 - Blok 2

