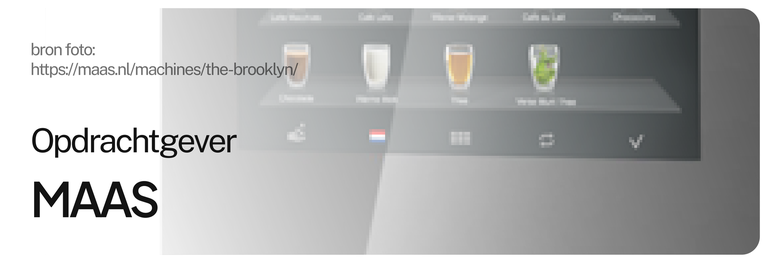
De MAAS Experience

Brent Duineveld (500859001), User Centered Design, Klas Blauw, 1/2/2022

Het probleem is dat gebruikerservaring van de koffie machine niet goed aansluit aan de wensen van de gebruiker. Hierdoor loopt de gebruiker tegen verschillende problemen tijdens het bedienen van het koffieapparaat aan.

Onderzoek



bron foto:
https://maas.nl/machines/the-brooklyn/

Opdrachtgever
MAAS

bron foto:
https://www.hu.nl/voltijd-opleidingen/hbo-rechten

Doelgroep
HBO rechten studenten

bron foto:
https://www.hu.nl/voltijd-opleidingen/hbo-rechten

Onderwerp
Koffie

Gebruikersbelemmeringen

Belangrijkste belemmeringen

1
De gebruiker weet niet wanneer hij na het betalen van zijn koffie zijn kopje onder het apparaat kan neerzetten

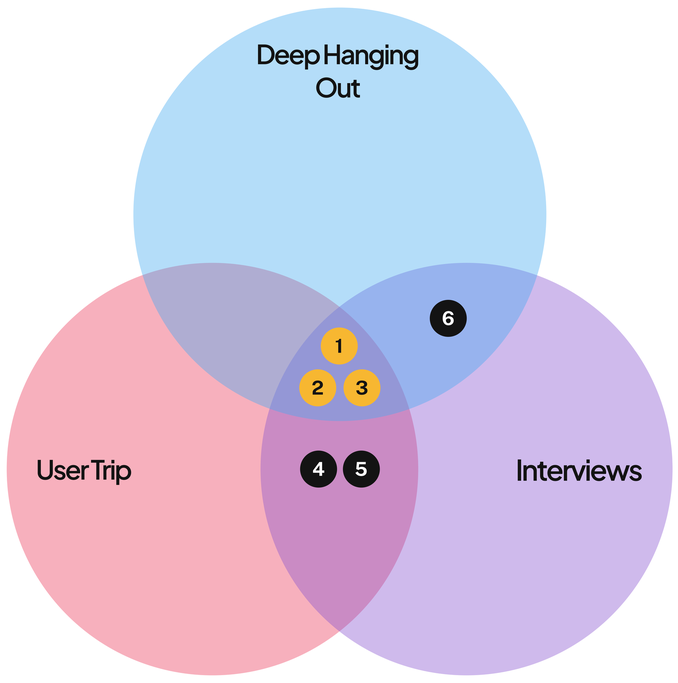
2
De gebruiker kan na het neerzetten van zijn kopje niet zien hoe lang het duurt voordat zijn koffie klaar is

3
De gebruiker krijgt zijn koffie niet binnen een halve minuut

4
De gebruiker moet meerdere keren in zijn frustratie zijn pasje presenteren

5
De koffie komt niet recht in de beker van de gebruiker

6
De gebruiker vindt de koffie niet lekker



Jens is een typische student. Hij gaat graag met vrienden uit in de stad en drinkt dagelijks koffie. Dit doet hij in een leuke tent of op school. Maar Jens vindt zijn studie ook erg belangrijk en zet dit voor andere activiteiten. Verder houdt Jens van fitness en is hij dagelijks in de sportschool te vinden. Om wat geld te verdienen werkt hij als ober bij een redelijk befaamd restaurant.

Belangrijkste gebruikersdoelen

- De student wilt snel zijn koffie krijgen
- De student wilt zijn koffie zonder problemen krijgen
- De student wilt wakker worden van de koffie
- De student wilt gefocust worden van de koffie
- De student wilt dat de koffie lekker is
- De student wilt dat de koffie de prijs waard is

Belangrijkste belemmeringen en doelen → belangrijkste gebruikersbehoeften

1
Jens wilt duidelijk zien wanneer hij zijn kopje onder het koffieapparaat moet zetten

2
Jens wilt duidelijk zien hoe lang het duurt voordat zijn koffie klaar is

3
Jens wilt zijn koffie binnen een halve minuut krijgen

4
Jens wilt de koffie na een keer zijn pasje scannen al krijgen

5
Jens wilt dat de koffie recht in zijn beker komt

6
Jens wilt dat de koffie lekker is en hem helpt focussen

De Experience Map

	Hij loopt richting het koffieapparaat	Hij presenteert zijn pinpas	Hij selecteert de koffie die hij wilt	De koffie komt uit het apparaat	Hij pakt de koffie en loopt weg
Doen	Hij komt aan op school Hij zit op zijn mobiel Hij komt aan op school Hij loopt naar het koffieapparaat	Hij kijkt om zich heen Hij zit op zijn mobiel Hij houdt zijn pinpas voor de scanner	Hij klikt op zijn koffie en past de sterkte aan Hij wilt toch iets anders maar weet niet hoe hij terug moet Hij klikt op een knop waarvan hij geen idee heeft wat het doet Hij probeert nog een keer zijn pasje te scannen omdat het apparaat 'betalen' zegt	Hij pakt een beker Hij zet de beker onder het apparaat Hij verzet de beker omdat de koffie de beker mist	Hij pakt een beker Hij zet de beker onder het apparaat Hij verzet de beker omdat de koffie de beker mist
Denken	"Ik ben erg moe." "De koffie zal mij wakker maken." "De koffie maakt mij ook meteen gefocust." "De koffie maakt me alert." "Hopelijk is de koffie lekker."	"Het scannen gaat vrij gemakkelijk." "De koffie zal mij wakker maken."	"Oke, handig dat ik de suiker, sterkte en melk aan kan passen!" "Huh? Wat doet dit icoontje?" "Ik snap helemaal niks van dit menu met cijfers." "Ik wil toch liever iets anders. Hoe ga ik naar het hoofdmenu?" "Ik ben allergisch, dus fijn dat ik gewaarschuwd wordt." "Moet ik nu nog een keer mijn pasje presenteren?"	"Moet ik nu mijn bekertje al onder het apparaat zetten?" "Waarom geeft het apparaat dit niet aan?" "Geweldig, de koffie mist mijn beker."	"Dat duurde erg lang. Ik had al lang bij de les kunnen zijn." "Erg irritant dat het apparaat niet mee werkte." "Gelukkig is de koffie lekker." "Ik ben in elk geval blij dat het gelukt is." "De koffie is erg heet."
Voelen	😪	😐	😒	😠	😕
Kansen		**1** Jens wilt duidelijk zien wanneer hij zijn kopje onder het koffieapparaat moet zetten **4** Jens wilt de koffie na een keer zijn pasje scannen al krijgen	**2** Jens wilt duidelijk zien hoe lang het duurt voordat zijn koffie klaar is	**3** Jens wilt zijn koffie binnen een halve minuut krijgen **5** Jens wilt dat de koffie recht in zijn beker komt	**6** Jens wilt dat de koffie lekker is en hem helpt focussen