

HET PROBLEEM

De Maas-koffieautomaat werkt helaas niet helemaal zoals het zou moeten... Gebruikers zijn niet tevreden en ze halen daarom minder snel koffie bij de Maas-koffieautomaat. Ik heb onderzoek gedaan naar verschillende oplossingen om de gebruiker een betere user-experience te geven. Op deze poster zie je hoe deze oplossingen tot stand gekomen zijn.

ONDERZOEK MET BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN

DEEP HANGING OUT

- Er zijn in de ochtend tussen 08:00 en 09:30 weinig mensen die koffie halen, terwijl studenten in interviews aangaven dat ze meestal 's ochtens koffie halen.
- Niemand had problemen met de interface
- Bij 1 gebruiker droop de koffie langs het bekertje, omdat de houder niet goed afgesteld staat.
- 1 gebruiker vergat zijn bekertje onder het apparaat te zetten, omdat dit niet duidelijk was.

USER TRIP

- Ik kon niet betalen met een oude pinpas (zonder contactloos pinnen) of met contant geld. Ik kon geen koffie halen, omdat ik geen contactloze pinpas had en ik had geen geld op mijn HvA pas staan.
- Ik begreep de interface meteen

DESK RESEARCH

- Koffiezetapparaten met een vloeiend en modern design zijn erg in de mode en worden het meest verkocht.
- "Ouderwetse Italiaanse koffiezetapparaten zijn nog steeds een ding en naar mijn idee zien ze er erg professioneel uit.

AFFINITY MAPPING

GEDRAG

- Gebruikers hebben vaak een mobiel in hun hand.
- Het is goed dat je de sterkte van de koffie zelf kan bepalen.

CONTEXT

- Bij binnenkomst is er een moeilijke keuze tussen de Maas-koffieautomaat en "Brandstof".
- Gebruikers zijn vaak alleen, enkelen zijn met vrienden.
- Gebruikers hebben 9 van de 10 keer een tas bij zich

BELEMMERINGEN

- Je kan niet met contant geld of een oude pinpas betalen.
- De koffie druipt langs het bekertje, omdat de houder niet goed geplaatst is.
- Het is niet duidelijk waar het bekertje geplaatst moet worden (waar de koffie uit komt).

DOELEN

- Zich beter kunnen concentreren.
- Wakker worden.
- Warm worden.
- Genieten van een lekker drankje.

DOELGROEP: CB-studenten PERSONA



Joris Verhoeven
20 jaar
CB student

Joris is een spontane en vriendelijke jongen. Hij is snel geïrriteerd als iets niet precies gaat zoals hij wil dat het gaat, maar hij laat dit niet altijd merken. Joris vindt het leuk om koffie te drinken met zijn vrienden (het liefst in Fest).

Voorkeur: koffie



Deligosta, 2018

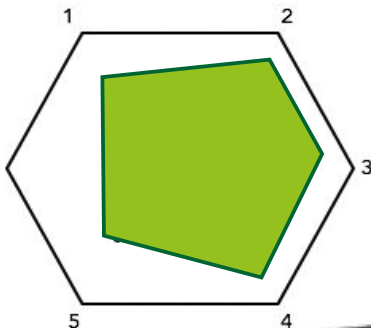


"Ik houd van een zo sterk mogelijk bakje koffie in de ochtend, zo kan ik lekker wakker worden."

Redenen om koffie te drinken

De gebruiker wenst...

1. Met contant geld te kunnen betalen
2. Een mooie koffieautomaat
3. Een goede prijs/kwaliteit verhouding
4. Sterkte te kunnen bepalen
5. Een clean (simpele) interface (Affinitymap usertrip/interviews)



Hoger Onderwijs Persbureau, 2013
South-West Wholesalers, 2016
Maas website, 2018

OPLOSSING

Mijn belangrijkste verbeteringen aan de automaat zijn:

- 4 betaalmogelijkheden i.p.v. 2
- de resterende tijd die nodig is om de koffie te maken komt in beeld
- er is een aangepaste houder om de beker op te zetten, aangezien deze eerst niet goed afgemeten was (waardoor er koffie langs het bekertje liep)
- je krijgt als de koffie klaar is een waarschuwing dat het bekertje en de koffie erg heet zijn
- in beeld komt ook een tip om een houder te pakken zodat je je handen niet brand

KEYPATH SCENARIO



Joris heeft een college om 09:20, hij is om 09:05 op school. Hij gaat voor het college koffie halen om wakker te worden.



Joris maakt zijn keuze en gaat betalen. Hij ziet dat er 4 betaalmogelijkheden zijn en hij is daar erg blij mee, omdat hij een pinpas zonder contactloos pinnen heeft.



Joris heeft betaald en zijn koffie wordt gemaakt. Hij ziet in beeld hoe lang het nog duurt voor zijn koffie klaar is. Joris weet nu dat hij nog even op zijn mobiel kan checken waar hij een college heeft.



Als de koffie klaar is komt er een melding in beeld die aangeeft dat de koffie heet is. Ook geeft het apparaat aan dat je een houder kan pakken die voorkomt dat je je handen verbrand.