Redesign

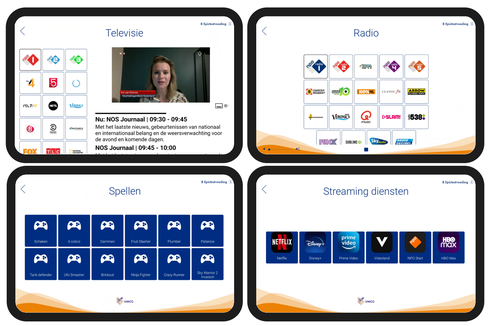
Human-Technology Interaction
Tirza Meinema

Voor

Het hoofdmenu werd goed is al heel duidelijk. De voornaamste problemen waren dat de taalkeuze en informatie zichzelf duidelijker kunnen maken. Ook is er geen duidelijke hiërarchie.



Media

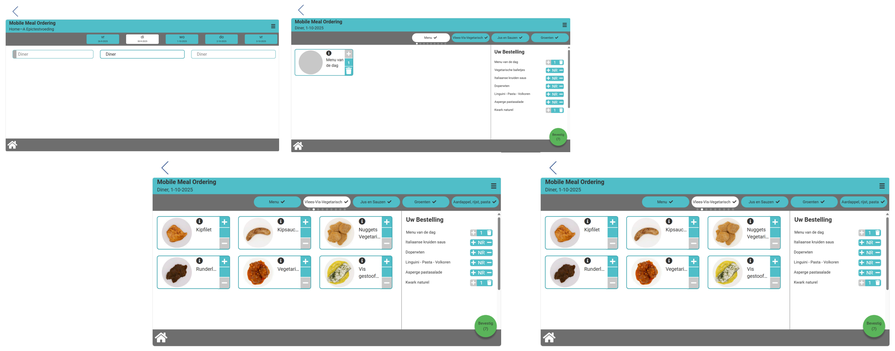


Taal veranderen



Maaltijden

Rondom het bestellen van de maaltijden zijn de meeste problemen. Deels omdat dit een losstaande app is die niet goed aansluit bij de gebruikers, maar ook omdat er erg veel opties zijn.

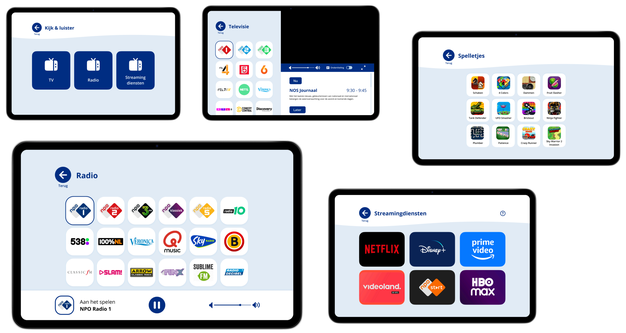


Na

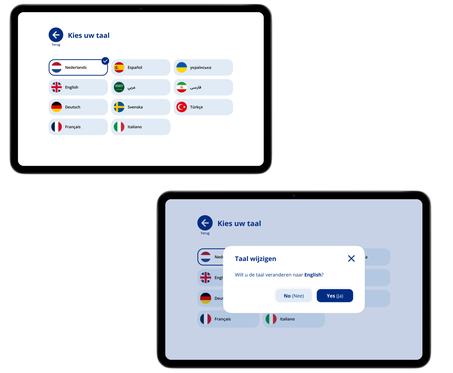
In mijn nieuwe design heb ik de grootste taak: maaltijd bestellen het grootst gemaakt. Verder heb ik TV, radio en streamingdiensten bij elkaar in ‘Kijk & luister’ gezet en de informatie/instelling rondom de tablet buiten de navigatie.



Media



Taal veranderen



Maaltijden

Hier heb ik ook het meeste aangepast. De user flow is nu opgedeeld in losse stappen waardoor de gebruiker minder zelf hoeft te zoeken naar de juiste knoppen.



[> Link naar huidige design]

[> Link naar prototype]

Rapid Evaluation

Human-Technology Interaction
Tirza Meinema

Context

PACT model

People



Activities

- Eten bestellen
- Zichzelf vermaken
- Internet
- Ziekenhuis zaken

Context



- In bed
- Soms anderen op kamer

Technology

- iPad
- Touchscreen
- Draaiend scherm (horizontaal/verticaal)

Empathy map



Huidige ervaring

Wat zijn de huidige ervaringen, sterke punten en knelpunten van de patiëntentablet?

Think Aloud

4 | **15/10/2025** | **Floreshuis (digitaal in de wijk)**

Ik heb getest met mensen met minder digitale vaardigheid en mensen die werken bij digitaal in de wijk.

Omdat het niet mogelijk was de tablet uit het ziekenhuis mee te nemen heb ik getest met behulp van screenshots in een Figma prototype.

Taakscenario's

0 - Wat is je eerste indruk?

1 - TV kijken

2 - Radio luisteren

3 - Maaltijd bestellen

UX Vragenlijst

Ook heb ik een vragenlijst opgesteld. Omdat het buiten het buiten de ziekenhuiscontext is getest met Figma, zijn de resultaten niet representatief van de gebruikerservaring.

1. Ik vind de tablet makkelijk te begrijpen **neutraal/mee eens**
2. Ik kan de tablet zonder hulp gebruiken **neutraal**
3. De knoppen zijn logisch ingedeeld - **mee eens**
4. De knoppen zijn logisch ingedeeld bij maaltijden - **oneens**
5. In een ziekenhuis zou ik gebruik maken van de functies - **mee eens**
6. De teksten waren makkelijk te begrijpen - **oneens**
7. De functies van de tablet lijken mij handig
8. Ik vond het prettig om de tablet te gebruiken - **neutraal**

Pijnpunten (UX Honeycomb)

Findable

- Verwijderen van maaltijd is niet vindbaar
- Tabladden om zelf maaltijd zelf te stellen vallen niet op
- Icoon voor taalwisseling lijkt op dat van een browser

Usable

- Plusknopje is te klein om goed op te klikken
- Plusknopje niet duidelijk → mensen klikken vaak gewoon op de maaltijd, wat niet werkt
- Groter, kleiner maken van porties is niet duidelijk
- Uw bestelling is leeg aan het begin → verwarring
- Niet duidelijk dat alle andere toegevoegde onderdelen van het menu van de dag bij elkaar horen (misschien een dropdown)
- Play/Stop knop bij radio onduidelijk → vierkantje is niks
- Inzoomen televisie heeft geen knopje

Accessible

- Lettertypes zijn te klein
- Ondertiteling vindbaar, maar kan herkenbaarder gemaakt geworden met bijvoorbeeld een label

Valuable

- Naam van voedingsapp in informatie zorgt voor verwarring en voegt geen waarde toe

Useful

- Ouderen onbekend met de term streamingdiensten
- Informatie wordt niet gelezen door iedereen (helemaal niet door iemand met minder Nederlandse taalvaardigheid)

Credible

- De interface bij maaltijden komt niet overheen met de rest van de applicatie

Desirable

- Geen plaatje bij maaltijd van de dag

Informatieverwerking

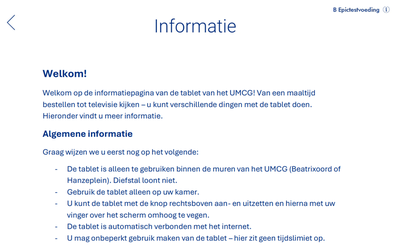
Human-Technology Interaction
Tirza Meinema

Cognitie

Voor

1. Hoe te gebruiken

Enige informatie staat in een lang PDF met informatie. Dit kan werken voor sommige, maar voor mensen met minder taalvaardigheid kan dit enorm lastig zijn. Ook is de informatie alleen in het Nederlands beschikbaar.



2. Zelfstandig begrijpen

Voor iemand zelf maar ook het zorgpersoneel is het fijn als mensen zelfstandig gebruik kunnen maken van de tablet. Het doel van de tablet is de zorg minder belasten.

Na

De verschillende info heb ik geprobeerd zo onnodig mogelijk te maken. Ook heb ik een groot deel van de informatie over de maaltijden direct in de maaltijden app gezet, op de plek waarbij ze het nodig hebben, waardoor ze het niet hoeven te onthouden.

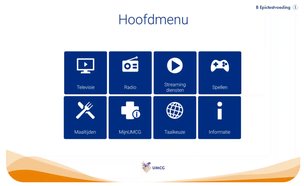


Affectief

Voor

1. Functies

De functies zijn fijn te gebruiken in een ziekenhuis, maar door deze eventueel duidelijker te maken kan dit meer rust geven.



Na

Ik heb teksten toegevoegd die mensen aanspreekt, en de verschillende functies zo herkenbaar mogelijk gemaakt waardoor mensen meer rust voelen tijdens het navigeren van de tablet.



Conatief

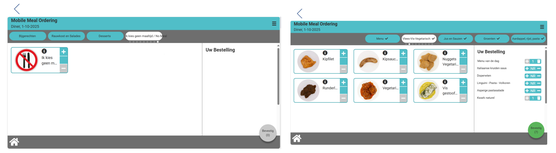
Voor

1. Zelfstandig omgaan

Op dit moment zijn er speciale medewerkers aanwezig in het ziekenhuis om patiënten te begeleiden met de tablet. Hoewel er altijd wel hulp nodig zou zijn, kan dit wel verbetert worden met een betere gebruikerservaring.

2. Bestellen maaltijden

Een van de acties die iemand nu kan doen is het bestellen van maaltijden. Hier zijn enorm veel mogelijkheden de kans is groot dat de gebruiker meer bezig is met de juiste acties voltooien dan met wat voor eten ze willen.



3. Vermaken tablet

Ook kan de patiënt zich vermaken met de tablet. Dit is nu redelijk duidelijk, maar kan nog meer aanspreken



Na

Bij mijn redesign heb ik er voor gezorgd dat bij het bestellen van de maaltijden meer info beschikbaar is waardoor ze het zelfstandiger kunnen gebruiken. Ook door ze meer te leiden in het proces.

De spelletjes heb ik aantrekkelijker gemaakt door iconen toe te voegen. Voor sommige zijn ze ook herkenbaar.

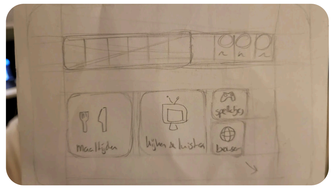




Visual Design

Human-Technology Interaction
Tirza Meinema

Hiërarchie

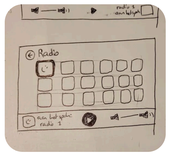
Startscherm

Voor het startscherm had ik de twee opties hierboven. Door om feedback te vragen kwam ik erachter dat ik nog verder moest schetsen. Het is duidelijker om ‘kijken & luisteren’ en ‘spelletjes’ apart van elkaar te houden, maar ‘MijnUMCG’ hoort eigenlijk niet bij de tabletinstellingen boven.

Uiteindelijk ben ik bij dit design gekomen, wat het ook is geworden.










Kleur



Voor het startscherm heb ik verschillende soorten kleuren uitgeprobeerd, zoals verschillende kleuren voor elke tegel maar uiteindelijk ben ik dichtbij de huidige stijl en huiskleuren van het UMCG gebleven



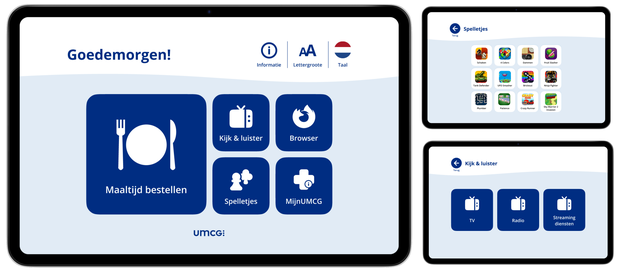
Contrast

Ook heb ik gekeken naar contrast omdat tekst wel goed leesbaar moet zijn voor alle mensen in het ziekenhuis. Met AAA vallen al heel veel opties weg voor kleine tekst.



Vorm

Ik heb gekozen om veel ronde hoeken te gebruiken zodat het moderner lijkt, maar ook vriendelijker.



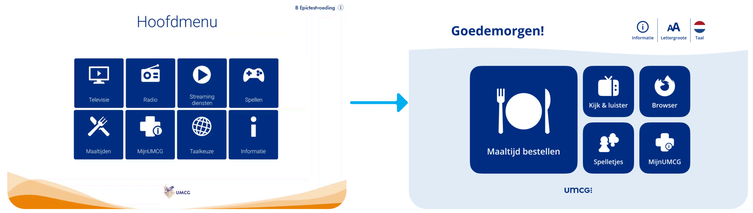
Typografie

Ik heb gekozen voor Open Sans omdat dit een van de fonts is dat zich focust op leesbaarheid, en niet stijl

Open Sans
Bold
Italic
~~Strikethrough~~

Interaction Design

Human-Technology Interaction
Tirza Meinema

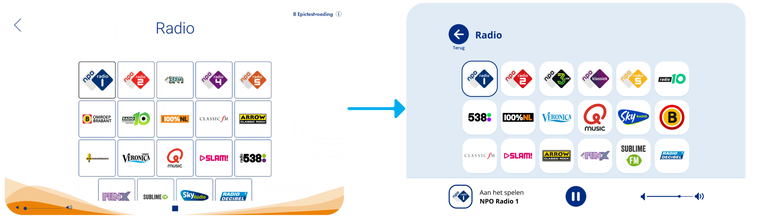


Homescreen

Hick's UX Law
Hick's law houdt in dat je door meer keuzes toe te voegen, het meer moeite kost om een keuze te maken en dit ook langer duurt. Daarom heb ik het aantal knoppen verminderd door tv, streamingdiensten en radio elkaar te combineren. Ook staan de tabletinstellingen nu los bovenaan.

Fitt's UX law
Volgens Fitt's UX law zie je items die dichterbij of groter zijn het snelste. Ik heb maaltijden bestellen het grootst gemaakt waardoor je gelijk ziet wat belangrijk is.

Conventie van taalknop
De taalknop valt niet op tussen de andere menu items. Volgens design principes is het ook belangrijk om conventies te volgen. Nu staat de taalknop rechtsbovenin met een vlag voor meer herkenbaarheid. Vooral voor mensen die geen Nederlands kunnen.



Radio

Visibility (heuristiek van Nielsen)
De gebruiker moet zien wat er gebeurt, en zien dat zijn of haar actie geregistreerd wordt. Bij het huidige design is het niet erg zichtbaar welke radiozender geselecteerd is en of deze aan het spelen is (alleen een vierkantje om te stoppen).

Door de lijn te verduidelijken (en niet alleen met kleur) en onderaan meer informatie te tonen, wordt de gebruiker meer feedback gegeven over wat er speelt.



Taalkeuze

Feedback
Er was niet duidelijk welke taal geselecteerd was, ook gebeurt er niks (naast taalwisseling) na het klikken. In mijn redesign heb ik de feedback hier vergroot.

Maaltijden

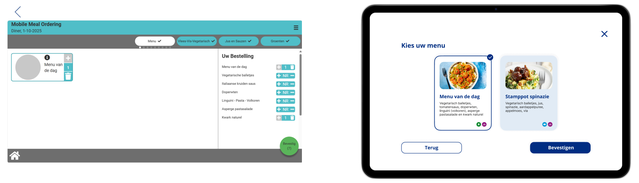


Startscherm maaltijd bestellen

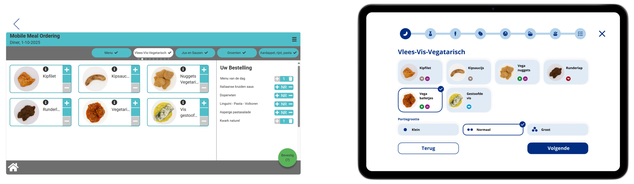
Aesthetic & minimal design (Nielsen)
Zoals de heuristiek van Nielsen zegt, is het belangrijk om niet te veel *noise* toe te voegen aan het design. Dit maakt het onduidelijk of juist onnodig druk. De (weggevaagde) diner knoppen zijn er alleen voor de sier en het design is beter als deze weg zijn gehaald.

Tesler's Law
"For any system there is a certain amount of complexity that cannot be reduced". Dit is van spreke bij het maaltijd bestellen van het UMCG. Er zijn erg veel opties maar het is niet mogelijk om deze weg te halen omdat de doelgroep erg breed is en het voor iedereen inclusief moet zijn.

Ook is er veel informatie wat er nu alleen bij informatie staat maar veel belangrijker is om hier neer te zetten. Zoals de uiterlijke besteltijd van 12:00.



Conventie
Het toevoegen van het menu is niet intuïtief omdat de + en - vaak gebruikt worden voor hoeveelheden. Ook bij testen klikt iedereen op de kaart en niet de plus.



Visibility items toevoegen
Op dit moment is de plus zowel voor het toevoegen als voor het instellen van de portiegrootte. Dit is niet duidelijk voor gebruikers. Doordat de labels 'KL, NR, GR' worden gebruikt, is dit nog onduidelijker. Ik heb er twee losse acties van gemaakt tijdens de flow van het samenstellen van de maaltijd.

Het toevoegen van labels voor allergenen (dit stond in de informatie, maar niet bij de gerechten).



Design Pattern: Wizard
Het is niet erg duidelijk dat je naast een menu toevoegen, ook zelf een maaltijd kan samenstellen. Daarnaast kostte het hiervoor veel meer moeite om 'geen maaltijd' te zoeken en selecteren terwijl je nu in 1 klik klaarbent.

Om het proces vloeiender te maken heb ik gebruik gemaakt van een wizard UI waarbij de gebruiker stap voor stap wordt meegenomen in het proces van een maaltijd kiezen en samenstellen. Ook heb ik inspiratie genomen van McDonalds bestelpilaren omdat hier veel mensen bekend mee zijn.



Feedback
Wanneer een maaltijd is bevestigd, is er alleen een grijze balk te zien. In mijn herdesign heb ik een lijst gemaakt van de bestelling. Ook zie je bovenin de balk voor welke dagen het diner is al ingevuld voor een snel overzicht.

Het zou ook mooi zijn om een conformatie met 'Uw maaltijd wordt om 18:00 geserveerd', maar ik weet niet of dit mogelijk is.

Emotional Design

Human-Technology Interaction
Tirza Meinema

Visceral

Goedemorgen, goedemiddag, goedeavond!

Om gebruikers meer aan te spreken bij het openen van de tablet heb ik ‘Goedemorgen!’ toegevoegd waarbij het idee is dat deze met de tijd update zodat er ook elke keer wat anders te zien is.

Ook heb ik erover nagedacht om de naam van de patiënt toe te voegen omdat deze waarschijnlijk wel staat geregistreerd in de tablet. Dit zou bij sommige juist angstwekkend kunnen werken, omdat je niet weet hoe de tablet je naam kent.



Taalgebruik

Ook heb ik op sommige plekken de taalgebruik aangepast door meer met vragen te werken zodat het meer een beeld oproept bij de gebruiker.

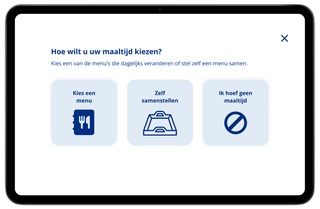
Ook heb ik ‘plezier’ en ‘vermaak’ als verzamelwoord voor de entertainment, maar dit kan misschien een negatief gevoel geven bij mensen in een ziekenhuis.













Reflective

Waarde voor gebruikers

1. **Vanuit bed maaltijden samenstellen**
   Patiënten krijgen volledige vrijheid in het uitkiezen van maaltijden op eigen tempo, hoe ver van te voren ze willen. Ook is er de mogelijkheid om deze aan te passen.

2. **Zichzelf vermaken**
   Een andere groot voordeel is dat ze de tablet kunnen gebruiken voor entertainment met TV, radio, spelletjes en streamingdiensten op een redelijk groot scherm.

Doelgroep

De doelgroep is ontzettend breed, waardoor het voor zowel minder digitale vaardige mensen, als wel digitale vaardigheden goed te gebruiken moet zijn.

