**User need statements**

**Stap 1:** Voordat we dat gaan doen gaan we eerst de ontwerpvraag en onderzoeksvragen herzien. Kunnen deze aangescherpt worden naar aanleiding van je onderzoek?

***Ontwerpvraag*** Hoe kunnen wij een oplossing ontwikkelen voor volwassen winkelgangers die recyclen belangrijk vinden om het inleveren van vieze statiegeldflessen prettiger te maken om het winkelcomfort en de hygiëne te verbeteren?

Feedback Vyasa:  
*‘volwassen winkelgangers’ is eigenlijk nog te breed. Kijk hoe je dat meer in kunt kaderen. Je hebt bijvoorbeeld ook mensen die niet zo veel geven om recyclen vergeleken met mensen die dat wél belangrijk vinden.*

*Doelgroep:*

*Volwassenen die een steentje bij willen dragen aan een betere wereld door hun plastic en blik te recyclen.*

*Segment 1: Diehards, mensen die gewoon altijd hun flessen en blikken inleveren ook al is het soms ongemakkelijk*

*Segment 2: Twijfelaars, willen wel wat doen voor het milieu maar door de ongemakkelijkheden niet altijd de moeite nemen om daadwerkelijk naar de winkel te gaan om het in te leveren*

**Onderzoeksvragen:**

De vragen die we eerst hadden waren vooral gebaseerd op een van de eerste ontwerpvragen dus deze zijn deels niet helemaal relevant meer.

Doelgroep:

* Hoe kijkt segment 1 (diehards) vergeleken met segment 2 (twijfelaars) naar dit probleem?
* Hoe vaak levert onze doelgroep hun flessen en blikken in?

Winkel (Albert Heijn):

* Zijn er al winkels die een oplossing aanbieden?
* Ligt het probleem bij de winkels?

Winkelcomfort en hygiëne:

* Hoe word het winkelcomfort en de hygiëne beïnvloed door dit probleem?
* Kijken mensen er tegen aan om flessen in te leveren?
* Hebben plakkerige flessen (en bij extensie, vieze schappen) invloed op de gezondheid van de doelgroep?

**Stap 2:** Maak een lijst met alle zaken waaraan de oplossing moet voldoen op basis van de conclusies van je onderzoeken vanuit de empathy maps

Waaraan moet de oplossing voldoen?

* Niet lang wachten bij het automaat
* Flessen niet geaccepteerd wél accepteren
* Geen plakkerige flessen en tas
* Geen vieze schappen
* Geen ingedeukte flessen
* Beter werkende flessenautomaten

**Stap 3:** Dat doen we door bij de behoefte en doel van de gebruiker te beginnen. Per segment 5x UNS *(Als* ***[gebruiker]*** *wil ik* ***[behoefte]****, zodat* ***[doel]****)*

“Als **winkelganger** wil ik **niet lang te hoeven wachten bij het flessenautomaat**, zodat **ik door kan gaan en prettiger winkel.**”

“Als **winkelganger** wil ik **dat alle flessen geaccepteerd worden**, zodat **er geen onduidelijkheid bestaat en ik mijn tijd niet verdoe.**”

“Als **winkelganger** wil ik **geen plakkerige flessen en blikken in de tas**, zodat **ik comfortabeler winkel en een betere hygiëne behoud.**”

“Als **winkelganger** wil ik **beter werkende flessenautomaten**, zodat **makkelijker mijn flessen terugbreng.**”

“Als **winkelganger** wil ik **beter werkende flessenautomaten**, zodat **anderen minder lang op mij hoeven te wachten als ik flessen inlever.**”

“Als wil ik, zodat”

“Als wil ik, zodat”

**Stap 4:** Feedback ophalen Tips – Tops

**Stap 5:** Herschrijf de user need statements (iteratief!)

Bedenk op welke 2 UNS volgens jullie de focus van het ontwerp moet liggen.

1 “Als **winkelganger** wil ik **geen plakkerige flessen en blikken in de tas**, zodat **ik comfortabeler winkel en een betere hygiëne behoud.**”

2 “Als **winkelganger** wil ik **dat alle flessen geaccepteerd worden**, zodat **er geen onduidelijkheid bestaat en ik mijn tijd niet verdoe.**”

**Afbeelding met tekst, handschrift, whiteboard, ontwerp

Door AI gegenereerde inhoud is mogelijk onjuist.Divergeren en convergeren**

**Afbeelding met schets, tekening, kunst, tekst

Door AI gegenereerde inhoud is mogelijk onjuist.Afbeelding met schets, tekst, tekening, handschrift

Door AI gegenereerde inhoud is mogelijk onjuist.**

**Afbeelding met schets, tekening, tekst, kunst

Door AI gegenereerde inhoud is mogelijk onjuist.**

**Prototype tekening**

**Afbeelding met printer, zwart-wit, kopieerapparaat, ontwerp

Door AI gegenereerde inhoud is mogelijk onjuist.**Afbeelding met tekening, schets, Kinderkunst, illustratie

Door AI gegenereerde inhoud is mogelijk onjuist.

Afbeelding met tekst, handschrift, document, typografie

Door AI gegenereerde inhoud is mogelijk onjuist.SCAMPER

Feedback

Afbeelding met tekst, schermopname, Lettertype, nummer

Door AI gegenereerde inhoud is mogelijk onjuist.Testen

#1

Situatie beschrijving:  
Scherm 1

**E:** U staat bij de ingang van de winkel met uw karretje of mandje en u pakt een handscanner om boodschappen te gaan doen, maar u wil ook graag uw legen flessen inleveren. Wat gaat u doen?

*Ik denk dat ik naar het flessenautomaat moet om daar mn streepjescode te scannen en dan kiep ik mijn flessen in een grote bak en dan hoop ik dat ik aan het eind van de rit mijn statiegeld op mijn bonnetje heb staan.*

**E:** zou er ook nog iets anders kunnen?

*Vast wel*

**E:** als u kijkt naar de scanner

*Doe ik met mijn handscanner alle flessen scannen?*

**E:** zou er nog een andere mogelijkheid zijn?

*Ik denk dat je me even op weg moet helpen*

**E:** maar wat denkt u nu?

*Uhm. Waar is de tijd dat je flessen gewoon in kon leveren zonder digitale middelen. (Ze lacht)*

**E:** wat ziet u?

*Een boodschappenlijstje met wat ik al in mijn winkelwagentje heb gedaan en wat ik al heb gescand. En ik zie dat daar korting af kan en statiegeld. En ik heb statiegeld maar ik weet niet zo goed hoe die dan op mijn bonnetje moet komen.*

**E:** en als u ergen op probeert te drukken

*Ja ik kan proberen op statiegeld te drukken maar… ik weet niet of dat de bedoeling is… er gebeurt niks als ik dat doe.*

**E:** is er nog iets anders wat u zou kunnen proberen

*Toevoegen? Ik begrijp daadwerkelijk niet… (ze kijkt verder naar de scanner, en klikt dan op de goede knop)*

Het volgende scherm verschijnt, scherm 2

**E:** U ziet nu dit, wat denk u?

*Dan denk ik oke, hoe weet dat ding mij te vinden. En moet ik hier nu blijven staan of kan ik gewoon door winkelen.*

**E:** wat zou u logisch lijken

*Nou ik denk dat ik op een ‘rode stip’ moet blijven staan*

De robot arriveert en het scherm verandert weer, scherm 3

*(leest van het scherm af) Ik kan mijn flessen inleveren. Nou oke dan schud ik mijn zakje in de robot. Denk ik. En dan ban ik klaar dus dan druk ik op klaar.*

De robot rijd weer weg, scherm 4

*(mevrouw leest het scherm) oke, mooi*

**E:** wat denk u nu?

*Uh das leuk dat de robot dat doet maar wat wil die nu nog van me. Prima ik ga nu dus dan maar terug en dan ga ik mijn boodschappen doen.*

Scherm 5

**E:** uhhu

*Oke, ja fijn. Nou mooi. Lijkt me handig. Ja het is even wennen maar als je snapt hoe het werkt dan is het heel fijn*

**E:** En wat vind u dan fijn

*Dat ik gewoon mijn zakje leeg kan kiepen en er niet meer naar om hoe te kijken*

#2

Meneer had nog niet eerder een handscanner bij de supermarkt gebruikt dus dit concept heb ik hem eerst uitgelegd voordat ik de test situatie beschreef

Scherm 1

**E:** U gaat naar de supermarkt om boodschappen te doen en u pak een scanner en gaat uw boodschappen doen. Maar u heeft ook een tasje statiegeld, die wilt u graag inleveren. Wat gaat u doen?

(meneer leest op het scherm) uhm statiegeld…als ik dit zie zou ik drukken op statiegeld (de tekst)

**E**: oke

(meneer drukt) statiegeld…maar er gebreurt niks

**E**: zou er nog wat anders kunnen werken

*Het statiegeldfles (meneer wijst) er staat een dingetje met statiegeld fles. Ja daar zou ik dan op drukken, als die niks doet (de tekst) zou op die andere drukken (meneer drukt)*

Volgende scherm, scherm 2

*Oke, (meneer leest) de robot is onderweg naar u. Oke, dan wacht ik dus even. Ik weet alleen niet waar ik dan op wacht.*

De robot arriveert, scherm 3

*Oke, nou dan neem ik aan dat ik daar de flessen in kan zetten. Dus ik pak mijn fles en zet in een bak de flessen. Oke en dan klaar, ik heb de flessen er ingezet dus klaar (drukt op klaar)*

Volgende scherm, scherm 4

*(leest hardop) bedankt de robot gaat de flessen inleveren. U kunt de status van de robot zien door opnieuw… oke dat is duidelijk dan druk ik daarop.*

Volgende scherm, scherm 6

*(leest hardop) de robot is druk bezig met inleveren. Uw statiegeld wordt verrekend bij de kassa. Oke…en nu? Geen idee wat ik nu moet doen. Terug? (kijkt naar knoppen en drukt op terug)*

Scherm terug naar de boodschappen, scherm 5

Meneer begrijpt niet helemaal hoe het met de handscanner werkt bij de kassa dus daar heb ik extra uitleg bij geven.

*Oke voor de rest vind ik het dan duidelijk. Maar ja ik ben ook eentje van ik druk graag op knopjes dus als dit niet werkt dan moet dat werken.*

**E:** oke en als u dit nu in de werkelijkheid had gebruikt en u loopt nu de winkel uit hoe zou u de ervaring dan omschrijven

*Ik zie gelijk wat ik koop en de korting, het is allemaal veel sneller*

**E:** En specifiek op het inleveren van de flessen

*Ik zou een iets duidelijker druk hier voor statiegeld inleveren. Dat dat even...want ik was nu, kijk ik zie statiegeld staan dus dan druk ik daar op. En dan zou ik zeggen van ‘druk hier voor statiegeld inleveren’. Zou ik doen. Want kijk ik ben redelijk drukken van knopjes want er zijn ook oudere mensen die zo iets hebben van en nu.*