

Datapunt 3B

MENSGERICHT ONTWERPPROCES START

Maarten Borninkhof

2152347

In dit datapunt heb ik samen met peer Eline een start gemaakt aan het mensgericht-ontwerpproces. Ik neem je chronologisch mee hoe we van het bedenken van ontwerp- en onderzoeksvragen naar het interviewen op straat toe gingen, hier vervolgens nieuwe vragen en doelen uit opgesteld te hebben om een tweede ronde interviews te houden over een specifiek probleem. Tot slot heb ik een infographic gemaakt van dit proces en zijn we nu bij de onderzoeksresultaten en empathy map geëindigd van de tweede ronde interviews.

LUK 3.1



De student doorloopt alle fases van het mensgericht-ontwerpproces doelgericht en maakt de inhoudelijke samenhang tussen de fases zichtbaar.



BC 3.1.1

Je formuleert heldere en duidelijke ontwerp- en onderzoeksvragen die je tijdens het doorlopen van een ontwerpproces beantwoordt.
[Onderzoeken]

BC 3.1.2



De student inventariseert de wensen en behoeften van gebruikers binnen de toepassingscontext van een aangereikt probleem met behulp van aangereikte methoden.
[Onderzoeken]



Ik ben een plaknotitie. Ik kom hier en daar terug in dit document, aangezien de content afkomstig is uit een gedeeld document tussen Eline en mij. Handig dus om af en toe wat extra toelichting te geven!



Als eerste gingen wij bezig met het bedenken van vragen omtrent het volgende: "ergernissen in het dagelijks leven"

Aangezien we die dag zelf nog onze eerste interviews zouden gaan houden, was ons doel om vragen op te stellen waardoor wij ergernissen van mensen op konden. Hierin wilden wij ook achter het impact, de locatie, de schaal van de ergenis en eventuele gedragspatronen komen.

Gekozen doelgroep

► Middelbare volwassenheid (35-65 jaar)

Dit leek ons een interessante doelgroep om mee in gesprek te gaan, gezien het de werkende klasse is en deze doelgroep waarschijnlijk dagelijks veel dingen op pad hun pad tegenkomt; *reizen, werk, familie, hobbies, etc.*

Dit was voor mij een eerste keer om echt random mensen te interviewen op straat, daarom probeerden we deze vragen sowieso te stellen als leidraad.

Mensen aanspreken (hoe gaan we het gesprek aan?)

"Goedendag, wij zijn Eline en Maarten van de Multimedia-opleiding aan de HAN. We zijn bezig met een opdracht over mensgericht ontwerp en we zouden u graag wat vragen willen stellen omtrent kleine, specifieke ergernissen of problemen die u in uw leven ervaart."

Interviewvragen rondom **ergernissen in het dagelijks leven**:

- 1 Kunt u een klein, specifiek probleem bedenken waar u zich aan ergert?
 - a. Hoe vaak ergert u zich hieraan? Dagelijks, wekelijks?
 - b. Heeft dit een groot of klein impact op uw leven?
- 2 Welk gevoel of emotie ervaart u daarbij?
- 3 Zijn de problemen die u ondervindt locatie gebonden, bijvoorbeeld thuis, onderweg of op uw werk?
 - a. Als u naar werk gaat, zijn er dan onderweg ergernissen die u tegenkomt?
 - b. Als u boodschappen doet, heeft u dan ergernissen die u tegenkomt?
- 4 Wat heeft u nodig om het probleem aan te pakken?
- 5 Heeft u een slechte gewoonte die u moeilijk kan door breken. Waarom?

**BC3.1.1*

... Interviews

Hier komen de nummers van de antwoorden overeen met de nummers van de vragen die op de vorige pagina opgesteld waren!

Om BC3.1.2 aan te tonen, worden bepaalde stukken tekst met een **fineliner** aangestreept; de teksten die de **wensen** en **behoeftes** van de mensen bevatten!

Eline Interview 1

1. Wanneer ik legen flessen heb in geleverd heb ik vieze plak handen die ik nergens schoon kan maken.
 - a. Wanneer ik flessen inlever, maandelijks
 - b. Klein, als ik thuis kom was ik mijn handen maar ik vind het wel vervelend
2. Ergernis en irritatie
4. Het zou fijn zijn als er een handgel en een schoonmaak doekje ofzo iets zijn. Net als in corona tijd.

Eline Interview 2

1. Schoenen van mijn kinderen in de gang, ik kan niet bij mijn jas.
 - a. Wekelijks
 - b. Klein, achteraf is het toch niet de moeite waard om je er druk over te maken
2. Beetje boos dat is mijn jas niet kan pakken
4. Kinderen die de schoenen opruimen. Schoenen rekje

Maarten Interview 1

1. Aan mensen, als je dan op het station loopt, of een trap afloopt, die dan voor je lopen met een telefoon in de hand en aan het lezen zijn, want die beginnen dan automatisch langzamer te lopen. Oh, daar erger ik me vreselijk aan! Ik heb me er vandaag echt 3 keer aan geërgerd. Vandaag stond ik ook op het station te wachten op de trein en dan staat een jongen daar te bellen, keihard staat hij te praten, iedereen kan het volgen, en dan denk ik van 'waarom doe je dat nou?' Dat is toch raar? Toen kreeg hij nog een wisselgesprek en dat konden we allemaal meeluisteren, en dan denk ik van 'wat een malloot jôh!'. Dat zie je steeds vaker. Met die draadloze oortjes praat iedereen maar en kan iedereen meeluisteren. Het is zwaar overdreven en gebeurt steeds meer.
 - a. Ja, een paar keer in de week zeker.
2. Vandaag wilde ik bijna iemand omverlopen omdat 'ie voor mij opeens begon te lezen, waardoor iedereen achter hem, ja, langzamer moest gaan lopen. Ik had hem bijna een duw gegeven.
3. Dat kom ik vooral tegen op het station.
4. Dat is iets wat mensen zelf doen en die hebben dat helemaal niet in de gaten waarschijnlijk. Je moet gewoon als je ergens loopt niet de telefoon de hele tijd in de handen hebben.

Maarten Interview 2

1. Als jongere mensen oudere mensen 'je' en 'jij' noemen. Ja, ik heb jongere collega's van twintig of iets jonger en die noemen bij mensen die dan gewoon zeventig of tachtig zijn 'ik ga JE meenemen'. Je en Jij. Dat valt me op. Het is misschien omdat ik oud opgeleid bent, maar ik heb geleerd dat je altijd U moet zeggen, en zeker bij patiënten.
 - a. Wel bij sommige mensen.
 - b. Nee, maar ik zie wel een verandering. Ik zie wel dat het meer een kunstje gaat worden, het verplegen, en dat ook er ook een minder goede klinische blik is.
2. Ongemak, en ook een gevoel van 'Hey, oké, dat is niet goed.'
3. Vooral in het ziekenhuis.
4. Ik denk dat je misschien als maatschappij, of bij ons in het ziekenhuis, het we over omgangsvormen kan hebben. Hoe spreek je elkaar aan? Ik bedoel, je hoort ook wel mensen in Amsterdam of andere grotere plaatsen die het gewoon heel vervelend vinden om in een winkel in het Engels aangesproken te worden. Hè, hoe verhoudt je je daartoe? Het is natuurlijk best wel slim om dat, ja, dat misschien ook niet iedereen dat prettig vindt. Ik zeg ook tegen oudere mensen U, en ik ben 54 en die mensen zijn 75. Je zou daar in de maatschappij met, weet ik veel, TV spotjes toepassing vinden. Het is soms ook een generatiedingetje.
5. Roken, omdat het heel verslavend is en ik toch nog wel wat stress heb in mijn leven en er denk niet buiten te kunnen. Het is een hulpbron, maar geen goede hulpbron. Ik kan beter een rondje gaan hardlopen of wandelen.

Maarten Interview 3

1. Stompzinnige tv commercials, of "DIT PROGRAMMA WORDT MEDE MOGELIJK GEMAAKT DOOR" op oorlogsvolume.
 - a. Dagelijks.
2. Irritatie.
3. Vooral thuis als ik TV kijk.
4. Meestal bezig ik me op m'n telefoon of laptop bij reclameblokken, of ik spoel ze door als we een opname van eerder bekijken.
5. Snoepen. Zet een pot drop voor mijn neus en ik ga voor de bijl. Om het tegen te gaan **haal ik het niet in huis.**

Maarten Interview 4

1. Domme mensen.
 - a. 3-4 keer er week.
2. Irritatie, maar nooit boosheid.
3. Op het werk en Vox (Vox is zijn online community).
4. Ik vloek meestal als ze weg zijn, of lucht bij mijn vrienden op.
5. Uitstel gedrag, typisch mijzelf.

*BC3.1.2

Wat zeggen ze

Vieze plakhanden na lege flessen Schoenen in de weg Mensen die plots stilstaan met de telefoon Mensen die luid bellen 'Je of Jij' tegen oudere mensen Stompzinnige TV commercial Domme mensen

Wat denken ze

'Hey, oke, dat is niet goed.' 'Bijna een duw geven...' 'Mensen hebben het niet in de gaten...' Praten over omgangsvormen

Wat voelen ze

Irritatie Ongemak Boosheid Ergernis

Wat horen ze

Nog niets hier...

Wat doen ze

Vloeken Opluchten bij vrienden Hulpbron Niks

Met deze resultaten hebben we een **empathy map** gemaakt, zoals hier links te zien is. Met een empathy map kun je je doelgroep beter begrijpen en kun je handig op één plek zien wat mensen zeggen, denken, voelen, horen en doen.

*BC3.1.2

Bron:
<https://www.toolshero.nl/marketing-modellen/empathy-map/>

Ontwerpprobleem

Welk probleem spreekt ons aan? Waarom?

Het probleem van vieze plakhanden na het inleveren van lege flessen sprak ons aan, omdat het een probleem is wat volgens ons vrijwel de hele samenleving eens is voorgekomen – het is dus een grootschalig probleem – én het is een probleem waar wij van verwachten veel verschillende inzichten en oplossingen uit te kunnen halen op onze volgende interviews.

Ontwerpvraag

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat mensen (35/65 jaar) na het inleveren van hun statiegeld producten hun handen schoon kunnen maken?

óf

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat mensen (35/65 jaar) geen vieze handen krijgen bij het inleveren van statiegeld producten?



Na bespreken en feedback van Vyasa en Ursula:

Hoe kan de Albert Heijn er preventief voor zorgen dat vrouwen tussen de 35 en 45 met lange nagels geen vieze handen krijgen bij het inleveren van statiegeldproducten om het winkelcomfort en de hygiëne te verbeteren?

Hoewel Eline en ik niet de feedback hadden genoteerd, kwam het hierop neer:

Ursula:

- Probeer specifieker te denken dan 35 t/m 65 jaar oud. Welke leeftijden en doelgroepen vallen daar nog binnen?
- verwerk het doel ook in de vraag

Vyasa:

- Je kunt ook de vraag namens een bedrijf (AH) stellen om het specifieker te maken

*BC3.1.1

PROBLEEMDECOMPOSITIE

Hoe kan de Albert Heijn er preventief voor zorgen dat **vrouwen tussen de 35 en 45 met lange nagels** geen **vieze handen krijgen bij het inleveren van statiegeldproducten** om het **winkelcomfort en de hygiëne te verbeteren?**

■ doelgroep

■ doel

■ probleem

SPECIFIEKERE VRAGEN

De doelgroep:

- *Waarom is het voor deze doelgroep een probleem?*
- *Welke andere dingen in het dagelijkse leven zijn moeilijker met nepnagels?*
- *Hoe ziet de dag er uit van iemand met lange kunstnagels?*
- *Hoe gebruiken deze mensen hun telefoon? Of andere schermen?*
- *Hoe ziet een perfect winkelbezoek er uit voor iemand met kunstnagels?*
- *Wanneer en hoe vaak brengen mensen met kunstnagels hun flessen terug?*

Albert Heijn:

- *Op welke manieren treft de AH maatregelen om het probleem te verhelpen?*
- *Zijn er andere winkels die een goede oplossing hebben?*

Winkelcomfort en hygiëne:

- *Hoe word het winkelcomfort en de hygiëne sterk beïnvloed door dit probleem?*

Interview guide

- *Waarom is het voor deze doelgroep een probleem?*
- *Welke andere dingen in het dagelijkse leven zijn moeilijker met nepnagels?*
- *Hoe ziet de dag er uit van iemand met lange kunstnagels?*
- *Hoe gebruiken deze mensen hun telefoon? Of andere schermen?*
- *Hoe ziet een perfect winkelbezoek er uit voor iemand met kunstnagels?*
- *Wanneer en hoe vaak brengen mensen met kunstnagels hun flessen terug?*
- *Op welke manieren treft de AH maatregelen om het probleem te verhelpen?*
- *Zijn er andere winkels die een goede oplossing hebben?*
- *Hoe word het winkelcomfort en de hygiëne sterk beïnvloed door dit probleem?*

Uiteindelijk gekozen ontwerp vraag

Hoe kunnen wij een oplossing ontwikkelen om het inleveren van vieze statiegeldflessen prettiger te maken om het winkelcomfort en de hygiëne te verbeteren?

We kiezen voor deze ontwerp vraag (die hier direct boven staat) omdat de doelgroep 'vrouwen tussen 35 en 45 jaar met lange nagels' volgens ons te specifiek is om effectieve en waardevolle interviewresultaten uit te halen.

***BC3.1.1**

Na het opnieuw opstellen van onze ontwerp vraag hadden we nieuwe interviewvragen opgesteld om ons voor te bereiden op de tweede ronde aan interviews. Hier gingen we dus specifieker op het probleem van vieze statiegeldflessen in om juist daar meer informatie over op te doen.

De volgende vragen zijn bedoeld om luchtig een gesprek te beginnen. Deze vragen zijn makkelijker te beantwoorden en openen de geïnterviewde beter voor het gesprek.

1. Ijsbreker: naam, leeftijd, werk
2. Hoe ervaart u het inleveren van lege flessen?
 - Waardoor komt dat?
3. Hoeveel flessen levert u meestal in? Een paar, of juist een boodschappentas vol?
 - Hoe lang verzameld u de flessen voordat u naar de winkel gaat om deze in te leveren?
 - Hoe ziet uw huishouden eruit?
 - Alleenwonend, een partner, eventueel met kinderen?

De volgende vragen gaan dieper op onze ontwerp vraag in.

4. Heeft u wel eens last van vieze of plakkerige flessen als u deze in gaat leveren?
 - Zo ja, wat gaat er dan door u heen?
 - Zo ja, kunt u me meenemen in wat u daartegen doet?
 - Zo nee, hoe gaat u met flessen om om viesheid te voorkomen?
5. Wat zou het inleveren van de flessen prettiger voor u maken?

Interviews 2:

Electric Boogaloo

#1

M: Koopt en drinkt u wel eens frisdrank?

“Wij drinken water.”

M: Dus u koopt eigenlijk nooit flessen?

“Nou heel minimaal. Af en toe een keer een blikje en een biertjes maar ik denk dat als ik ze een keer in de maand naar binnen gooi dan is het veel.”

M: Wij zijn aan het onderzoeken wat plakkerige flessen doen bijvoorbeeld flessen met cola die daar dan plakkerig van worden. Maar heeft u daar wel eens last van of dat dan eigenlijk niet?

“Nee eigenlijk niet. Blikje bier gaat erin en fris drinken wij niet.”

E: Heeft u dan geen vervelende ervaringen met de automaat?

“Nee, nou ik spoel het eerst af thuis.”

#2

M: Wij doen onderzoek naar legen flessen en vooral de ongemakkelijkheid bij het inleveren van legen flessen. Bijvoorbeeld het inleveren van vieze flessen of plakkerige flessen. Heeft u daar wel eens last van?

“Ja, vooral ingedeukte flessen die niet pakken. Doet ie het niet, doet ie het wel. Het is vaak onvoorspelbaar.”

M: En als u dan bijvoorbeeld legen flessen inlevert, doet u dat dan vaak een keer met een volle tas of vaak in kleine?

“Ja.”

M: Bewaart u het ook thuis in een tas?

“Ja.”

M: Want bijvoorbeeld met de plakkerigheid, doet u daar zelf iets tegen?

“Nee.”

M: Heeft u misschien een idee van hoe de winkel dat aan zou pakken om het winkelcomfort van de klanten beter te maken? Want wat ze bijvoorbeeld in de corona tijd hadden was dat ze met van die hand spray hier stonden en dan kon u de hand sprayen en dan kon u in ieder geval de handen schoon maken.

“Nou ja dat is in ieder geval een handige tip maar ik zou zelf zo gauw niks weten. Die machines zouden gewoon verbeterd moeten worden.”

#3

M: Levert u vaak flessen in?

“Ja, ik doe elke keer boodschappen voor mijn opa en oma dus ik lever vaak flessen in.”

M: Dus vaak wel een grotere hoeveelheid flessen. Bijvoorbeeld een tas in plaats van een aantal.

“Ja meestal wel een tas.”

M: Heb je wel eens ongemakkelijkheden met het inleveren van flessen?

“Ja af en toe wel, dat de fles niet geaccepteerd wordt ofzo iets.”

M: Wij zijn specifiek onderzoek aan het doen naar legen flessen die dan plakkerig bijvoorbeeld zijn. Heb je daar wel eens last van?

“Jawel, dat een fles dan in de tas blijft plakken.”

M: Dan bewaar je ze wel thuis of bij je opa en oma dan vaak in een tas ook?

“Ja, eigenlijk wel altijd.”

M: Doe je daar ook wat aan als je dan plakkerige flessen hebt, bijvoorbeeld thuis even afwassen ofzo of eigenlijk gewoon in een tas?

“Eigenlijk gewoon in een tas en hier brengen. Meestal voordat ik ze in een tas doe zijn ze nog niet plakkerig en dan tegen de tijd dat ik hier kom met de tas zijn ze plakkerig. Dus dan kan ik er niet heel veel aan doen.”

M: Heb je toevallig een idee van hoe misschien een winkel dat aan zou kunnen pakken voor klanten. Want veel mensen vinden het vaak wel oncomfortabel van die plakkerige flessen. Wat zou je zelf denken dat een winkel ertegen kan doen?

“Geen idee om heel eerlijk te zijn. Ik kom hier dan met die flessen om ze snel inleveren maar om ze dan hier schoon te maken, ik weet niet echt of mensen dat zouden doen als die mogelijkheid er is.”

M: Maar doe je bijvoorbeeld wel eens dan zelf handen wassen daarna of valt dat wel mee?

“Valt wel mee. Meestal valt het op zich ook wel mee hoe plakkerig ze zijn en daarna moet ik toch eerst boodschappen doen en alles en het is dan niet als of je hier echt mogelijkheid hebt om je handen te wassen. Misschien als er zoiets zou zijn dat zou wel handig zijn.”

#4

E: Hoe ervaart u het om lege flessen in te leveren?

“Een fles vind ik niet zo erg, maar die blikjes vind ik erg.”

E: Wat vindt u daar dan erg aan?

“Nou, het is gewoon het lekken, en vooral als je ze hebt verzameld en je gaat naar zo’n apparaat en er staat ‘Defect’. Ja, dat is echt de grootste hindernis.”

E: Ja, dat snap ik. En, doet u er zelf dan iets aan om die plakkerigheid wat minder te hebben?

“Ja, dat is heel gek. Nu sinds kort zie ik dus dat mijn vriendin er tissues in doet. Dus dat ze niet gaan lekken, weet je. Maar ja, dat is toch van de zotte dat je dat soort, ja... oplossingen moet gaan bedenken?”

E: Ja, klopt, beetje wel. En hoe neemt u de blikjes en flesjes mee.

“In een plastic zak, en die gooi ik dan ook weer weg.”

E: Hoeveel levert u er gemiddeld in per keer.

“Oh, dat is verschillend. We drinken zelf niet echt veel frisdrank, maar soms als we bezoek hebben of een feestje hebben dan, ja, hebben we wel wat blikjes.”

E: En, met welke regelmaat levert u ze dan in? Na zo’n feestje bijvoorbeeld, levert u dan alles in?

“Als ik boodschappen ga doen, dan neem ik ze met name mee.”

M: Heeft u toevallig een idee hoe een winkel zoiets zou kunnen verbeteren, bijvoorbeeld plakkerige flessen? Misschien, in de corona-tijd hadden ze eventueel van die tissues erbij staan dat mensen hun handen schoon konden maken...

“Ik dacht er zelf aan van, hoe chill zou het zijn als je gewoon thuis bent, en dat zo’n geautomatiseerde robot langskomt, hè, dat noem ik uuhhh... ‘blik oneindig’ of ‘blik op de weg’, en dat ze gewoon bij jou thuis blikjes verzameld. Dan hoef je het niet mee te nemen, dan hoef je die zooi niet mee te nemen, en dan zeg maar, per ingeleverd blikje krijg je 5 cent en de rest gaat naar dat bedrijf toe. En uhh, volgens mij gaat er in Nederland bijna 4,5 miljard per jaar aan blikjes in de omloop, dit is echt een blikjesland. Misschien is het veel fijner als ze gewoon langs mensen kunnen gaan met zo’n automaat. Dan hoef je niet al die rotzooi mee naar de supermarkt te nemen. Misschien is het ook heel interessant voor een supermarkt om er zelf in te gaan investeren, in dat soort robotica.”

#5

E: Hoe ervaart u het inleveren van statiegeldflessen?

“Ik vind het maar helemaal niks.”

E: Hoe komt dat?

“Vieze blikjes, plakkerig weet je wel, en ja, soms kom je hier, staat er een lange rij, dan kan je wel terug naar huis, want het duurt zo lang, mensen met vuilniszakken enzo. Maar een kant is wel ideaal, want zo zijn die blikjes ook niet op straat.”

E: Hoeveel flessen levert u zelf ongeveer per keer in?

“Verschillend eigenlijk.”

E: En waar ligt dat aan?

“Wat ik koop eigenlijk. Als ik vandaag veel drinken koop, als het in de aanbieding is, dan koop ik veel, en zo heb ik veel flessen en blikjes op die manier en als het leeg is, dan kom ik een keer. Als ik denk van, het is nou genoeg geweest, dan op die manier.”

E: En wanneer levert u ze dan weer in?

“Verschillend.”

E: Wat zou u zelf een oplossing vinden om deze ervaring wat beter te maken?

“Ik zou het niet weten, ik vind dit al goed zo, op deze manier, ja ja.”

E: En dan wat minder plakkerig?

“Ja precies, maar dat ligt ook aan onszelf thuis denk ik.”

E: Hoe bewaart u uw lege flessen?

“Ik heb een grote doos, en dan gooi ik het er maar in.”

E: En dan neemt u ze mee in een plastic zak weer?

“Ja.”

M: Denkt u dat er misschien geïnvesteerd kan worden vanuit supermarkten om juist die plakkerigheid aan te pakken?

“Dat zou kunnen, maar die plakkerigheid ligt meestal aan jezelf, want sommige blikjes zijn vastgeplakt, en als je het lostrekt blijft het er gewoon aan zitten, aan die blikjes. Dus ja, kom je hier, en dan blijft het gewoon vastplakken weet je wel? En soms vieze blikjes ook.”

#6

E: Hoe ervaart u het inleveren van lege flessen?

“Euh, als het niet druk is, prima!”

E: Oké, en als het wel druk is?

“Dan sta je gewoon heel lang te wachten, en dat is vervelend.”

E: Omdat mensen dan veel flessen hebben?

“Nou ja, d'r komen hier mensen met winkelwagens vol. En die laten mensen d'r wel tussen, maar ondertussen sta ik wel gewoon een hele tijd te wachten.”

E: Ja, ik snap dat dat inderdaad lastig kan zijn. Hoeveel flessen levert u zelf ongeveer per keer in?

“Twee, misschien drie?”

E: En waar bewaart u die thuis dan?

“Bij de achterdeur.”

E: En dan neemt u ze mee in...?

“In een tasje. Dit tasje meestal.”

E: Oké, heeft u wel eens last van dat de flessen of de blikjes vies zijn?

“In de zin dat ik vieze blikjes heb? Nee.”

E: Nee? Oké, want dat is waar we inderdaad ook onderzoek naar doen, dat een heleboel mensen last hebben van als ze dan veel flessen meenemen, dat het dan plakkerig is en dat ze dan vieze handen hebben.

“Oké, ja, dan moet je het thuis even leeggooien voordat je het weg zet. Ja hoor, tuurlijk.”

E: Zou u iets kunnen bedenken wat het inleveren van de flessen makkelijker of prettiger voor u zou maken?

“Uuh... nou ja, ik kan me voorstellen dat het lastig is, maar ik zou het handiger vinden als het ook buiten is. Dat het niet daar voor de winkel innemen, en hier in de weg moet staan, want dat sta je gemiddeld genomen, dus ik zou het handiger vinden als het daar is en dat je daar gewoon alle flessen in kunt leveren die je hebt, niet naar een specifiek... nou ja, tegenwoordig hoeft dat geloof ik niet meer, maar dat je gewoon alles aan plastic daar in kunt leveren, of er nou statiegeld op zit of niet. Want nu moet ik thuis nog steeds schiften, want daar zit wel statiegeld op en daar zit niet statiegeld op. Nou ja, ik gooi het wel bij het oud plastic maar ik denk ja, het is wel een fles, dus eigenlijk zou het gewoon hier in moeten, dan krijg ik er geen statiegeld voor. Het zou me een worst wezen. Maar dan zit ie waar die hoort. In plaats van bij het algemene plastic afval.”

Op basis van deze interviews hebben we vervolgens een nieuwe empathy map gemaakt, zoals hieronder te zien is.

Wat wij uit deze interviews halen, is dat er vele mogelijkheden zijn om de plakkerige statiegeldflessen tegen te gaan, maar ook dat in het algemeen, mensen problemen hebben met het hele proces van het inleveren van statiegeldflessen; vieze winkelschappen, lang wachten tijdens inleveren, defecte apparaten, ingedeukte flessen, flessen die niet geaccepteerd worden...

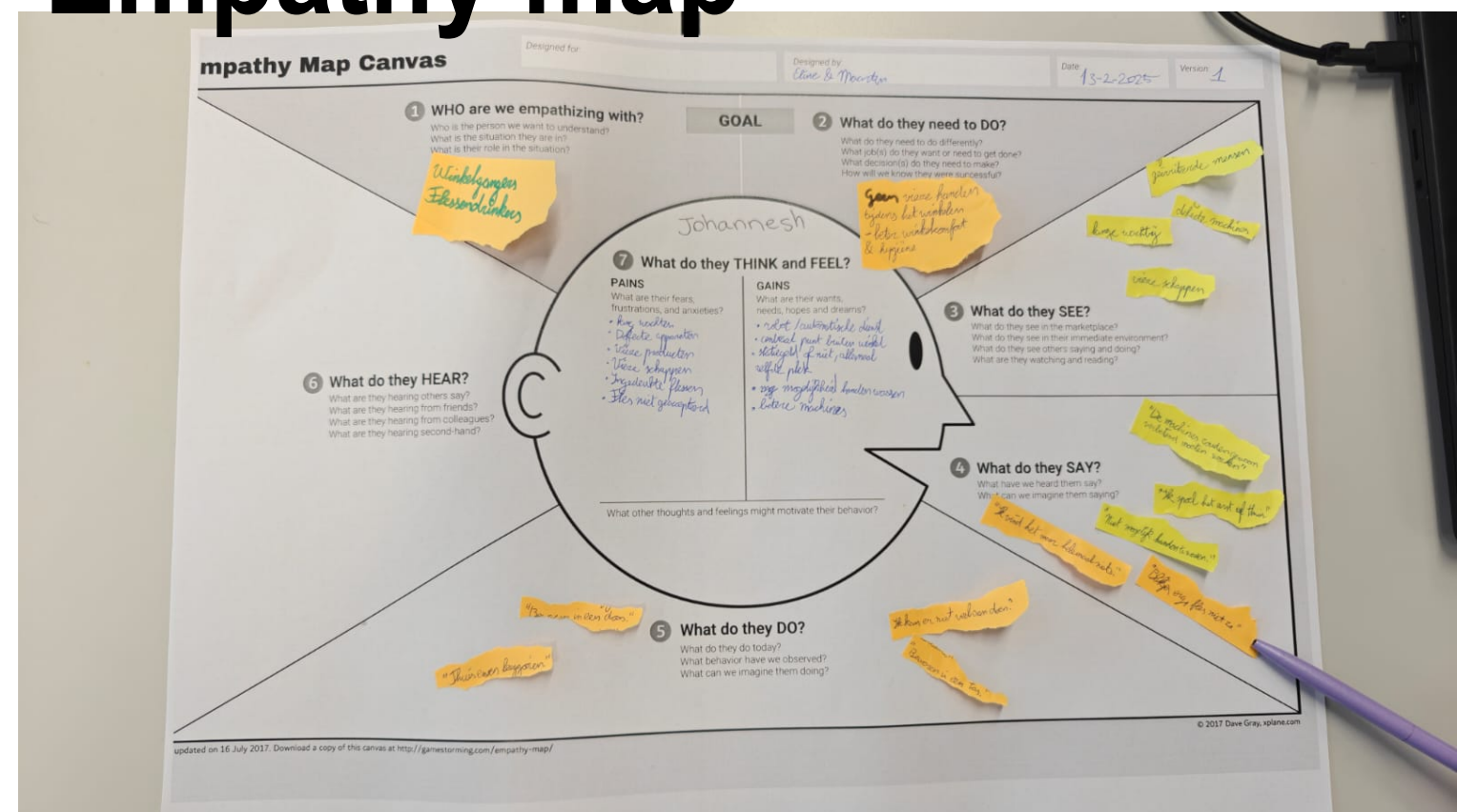
Dus, beantwoordt het onze ontwerpvraag?

Hoe kunnen wij een oplossing ontwikkelen om het inleveren van vieze statiegeldflessen prettiger te maken om het winkelcomfort en de hygiëne te verbeteren?

Ja, we kunnen voorbeelden uit de empathy map nemen en daar oplossingen bij bedenken. Ook zouden al deze oplossingen het winkelcomfort aan moeten kaarten. Ook kunnen we in een groter kader denken en bijvoorbeeld oplossingen bedenken voor het flessenautomaat.

***BC3.1.1**

Empathy map



Infographic

1

Probleem-identificatie

Ergernissen in het dagelijks leven

- Kunt u een klein, specifiek probleem bedenken waar u zich aan ergert?
- Welk gevoel of emotie ervaart u daarbij?
- Zijn de problemen die u ondervindt locatie gebonden, bijvoorbeeld thuis, onderweg of op uw werk?
- Wat heeft u nodig om het probleem aan te pakken?
- Heeft u een slechte gewoonte die u moeilijk kan door breken? Waarom?

3

Interview guide

- Waarom is het voor deze doelgroep een probleem?
- Welke andere dingen in het dagelijkse leven zijn moeilijker met nepnagels?
- Hoe ziet de dag er uit van iemand met lange kunstnagels?
- Hoe ziet een perfect winkelbezoek er uit voor iemand met kunstnagels?
- Hoe word het winkelcomfort en de hygiëne sterk beïnvloed door dit probleem?
- Hoe gebruiken deze mensen hun telefoon? Of andere schermen?
- Zijn er andere winkels die een goede oplossing hebben?
- Op welke manieren treft de AH maatregelen om het probleem te verhelpen?
- Wanneer en hoe vaak brengen mensen met kunstnagels hun flessen terug?

Onderzoeksvraag

Hoe kunnen wij een oplossing ontwikkelen om het inleveren van vieze statiegeldflessen prettiger te maken om het winkelcomfort en de hygiëne te verbeteren?

2

Interviews 1 Empathy map

Wat zeggen ze?

Vieze plakhanden na lege vlessen
Schoenen in de weg
Mensen die plots stilstaan met de telefoon
Mensen die luid bellen
'Je of Jij' tegen oudere mensen
Stompzinnige TV commercial
Domme mensen

Wat denken ze

'Hey, oke, dat is niet goed.'
'Bijna een duw geven...'
'Mensen hebben het niet in de gaten...'
Praten over omgangsvormen

Wat voelen ze

Irritatie
Boosheid

Ongemak
Ergernis

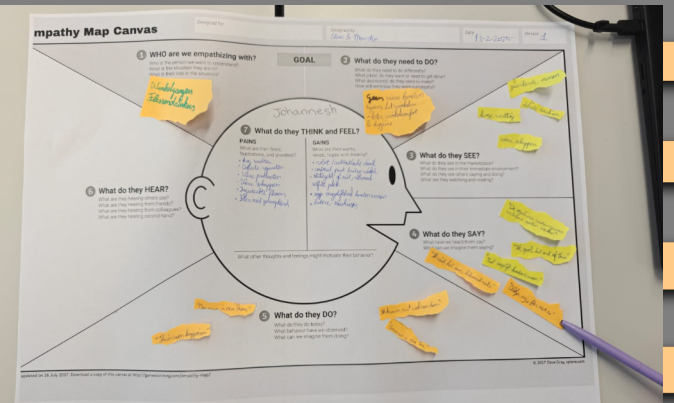
Wat doen ze

Vloeken
vrienden

Opluchten bij
Hulpbron Niks

4

Interviews 2 Empathy map



5

Onderzoeksresultaten

We zien dat het veel verder gaat dan enkel vieze flessen. Mensen hebben überhaupt problemen met het inleveren van flessen. Hier zijn dus genoeg mogelijkheden voor om ons onderzoek verder in te ontwikkelen.

Bronnen:

<https://www.rug.nl/language-centre/develop-yourself/academic/spreken/interviewen/>

https://media.nngroup.com/media/editor/2021/02/05/example_interview_guide.pdf

<https://www.nngroup.com/articles/interview-guide/>

<https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/soorten-interviews/>