

User need statements

Stap 1: Aanscherpen van ontwerpvrage en onderzoeksvragen.

Aangescherpte ontwerpvrage: Hoe kunnen wij een oplossing ontwikkelen voor volwassen winkelgangers **die recycelen 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 recycelen 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 recycelen.

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

Aangescherpte onderzoeksvragen:

De vragen die we eerst hadden waren vooral gebaseerd op een van de eerste ontwerp vragen 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 (A/s [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”

“Als wil ik, zodat”

“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.**”