

Briefingsdocument

Teamsamenstelling: Faye Canton & Huug van Eck

Leercoach: Gerjanne Tiemens

Doelgroep: Middelbare volwassenheid: 35-65 jaar

Doelstelling: Met de resultaten van de interviews een probleem uit kiezen en deze proberen op te lossen doormiddel van een prototype.

Boodschap en verwachtingen: Doormiddel van het interviewen van mensen achter een probleem komen en deze doormiddel van een proces oplossen. Wij verwachten dat tijdens de interviews veel verschillende problemen aan bod komen.

Vragen voor het eerste interview:

1. Heeft u wel eens problemen met op *tijd* komen?

- Wat zorgt ervoor dat u te laat of te vroeg komt?
- Hoe zou dit opgelost kunnen worden volgens u?

2. Heeft u wel eens problemen met uw *werk*?

- Welke problemen zijn dit?
- Hoe zou dit opgelost kunnen worden volgens u?

3. Heeft u wel eens problemen met de *digitalisering*?

- Welke problemen zijn dit?
- Waar ligt dit volgens u aan?
- Hoe zou dit opgelost kunnen worden volgens u?

4. Wanneer voelt u het meest gefrustreerd in uw *dagelijks leven*?

- Hoe komt het dat u dan gefrustreerd bent?
- Hoe gaat u om met de frustratie om?

- Hoe zou dit probleem opgelost kunnen worden volgens u?

5. **Doet u aan sport?**

- Ervaart u problemen bij het sporten?
- Hoe vaak ervaart u het probleem?
- Wat doet uw als u een probleem ervaart?
- Hoe zou dit probleem opgelost kunnen worden?

Antwoorden eerste interviews (Faye):

(Monique 48)

Wanneer voelt u het meest gefrustreerd/geërgerd in uw dagelijks leven?

- Wanneer ik ergens wil inloggen en ik mijn wachtwoord kwijt ben om dat deze niet opgeslagen is. En je dan vervolgens nog verschillende verificatie stappen moet doorlopen.

Hoe komt het dat u dan gefrustreerd/geërgerd bent?

- Omdat je vaak snel even iets wil checken of bekijken ergens maar dit vervolgens veel langer duurt.

Hoe vaak heeft u last van deze frustratie/ergernis?

- Precies aantal geen idee maar meerdere keren per week.

Hoe gaat u om met deze frustratie/ergernis?

- Je kan eigenlijk niet anders dan de verificatie stappen doorlopen en de wachtwoorden zou je kunnen opschrijven of een nieuwe maken.

Hoe zou deze frustratie/ergernis volgens u opgelost kunnen worden?

- Een simpele app waar in je je verschillende wacht woorden kunt opslaan die je op verschillende apparaten kunt gebruiken.

(Rianne 45)

Wanneer voelt u het meest gefrustreerd/geërgerd in uw dagelijks leven?

- Als ik wil gaan koken/boodschappen doen maar ik niet kan bedenken wat ik wil gaan eten.

Hoe komt het dat u dan gefrustreerd/geërgerd bent?

- Omdat ik nu vaak hetzelfde eet, en graag gevarieerder wil eten.

Hoe vaak heeft u last van deze frustratie/ergernis?

- 7x per week.

Hoe gaat u om met deze frustratie/ergernis?

- Ik eet gewoon weer iets simpels/iets wat ik vaak eet.

Hoe zou deze frustratie/ergernis volgens u opgelost kunnen worden?

- Een app wat je ideeën geeft voor wat je kunt eten, die heb je nu wel maar vaak moet je dan de ingrediënten op de app kopen en dit vind ik niet handig.

(Robert 56)

Wanneer voelt u het meest gefrustreerd/geërgerd in uw dagelijks leven?

- Als ik bij mijn werk (Kruidvat) mijn rooster wil checken of informatie moet hebben kan ik deze vaak niet vinden, of dit kost veel moeite en zoek tijd.

Hoe komt het dat u dan gefrustreerd/geërgerd bent?

- Omdat ik deze informatie wel nodig heb maar het staat nergens duidelijk of in verschillende apps.

Hoe vaak heeft u last van deze frustratie/ergernis?

- Een aantal keer per week.

Hoe gaat u om met deze frustratie/ergernis?

- Ik blijf door zoeken of vraag het later pas aan collega's.

Hoe zou deze frustratie/ergernis volgens u opgelost kunnen worden?

- Het moet duidelijker zichtbaar zijn ook voor mensen die niet zo goed zijn met al die nieuwe technologie.

(Joris)

Wanneer voelt u het meest gefrustreerd/geërgerd in uw dagelijks leven?

-Wanneer ik weer eens terug kom van de boodschappen winkel en ik dingen vergeten ben.

Hoe komt het dat u dan gefrustreerd/geërgerd bent?

- Omdat ik dan wil gaan koken of eten en ik dan weer terug moet of iets anders moet maken.

Hoe vaak heeft u last van deze frustratie/ergernis?

- Toch wel een aantal keer per week.

Hoe gaat u om met deze frustratie/ergernis?

-Meestal ga ik nog snel terug of maak ik iets anders maar dit kost dan weer tijd die ik niet altijd heb, dan eet ik gewoon wat anders

Hoe zou deze frustratie/ergernis volgens u opgelost kunnen worden?

-Dat zou ik zo snel niet kunne bedenken ik gebruik namelijk al een boodschappen lijstje maar dit helpt mij niet iets te vergeten.

Uiteindelijke ontwerpvraag:

Hoe kan **de Albert Heijn** een *interactieve oplossing* ontwerpen die zorgt dat *volwassenen tussen 35-45 met ADHD* hun boodschappen niet vergeten en zij zonder stress kunnen koken

Onderzoeksvragen:

- Wat zijn de huidige oplossing die gevonden zijn voor het probleem?
- Wat is ADHD?
- Wat zorgt ervoor dat deze doel groep veel vergeet?
- Kun je slecht koken als je stress hebt?
- Vergeet deze doelgroep nog meer dan alleen boodschappen?
- Hoeveel mensen tussen 35-40 hebben ADHD?

Onderzoeksvragen (literair onderzoek)

Wat is ADHD?

BRON: [Wat is ADHD - ADHDcentraal](#)

- ADHD staat voor Attention Deficit Hyperactivity Disorder. En is mogelijk aan geboren of erfelijke aandoening. Bij deze aandoening worden er minder neurotransmitters worden aangemaakt. Dit zijn de stoffen die de boodschappen doorgeven aan de hersenen. Het gevolg hiervan kan ervoor zorgen dat het lastig is om je te concentreren en je snel afgeleid raakt. Ook kan het zijn dat je impulsief bent. Daarnaast kan het zijn dat je lichamelijk overactief bent of je altijd onrustig voelt (Hyperactiviteit).
- ADHD zonder hyperactiviteit werd vroeger ook wel ADD genoemd.
- Er zijn 3 types van ADHD, namelijk het overwegend onoplettende type, het gecombineerde type en het overwegend hyperactieve/impulsieve type. De klachten kunnen per individu verschillen.
- ADHD kan invloed hebben op meerdere levensgebieden, zoals school, werk, relatie, middelengebruik (alcohol, drugs etc.) en het huishouden. Bij iedereen kan ADHD zich anders uiten.

Hoeveel mensen tussen 35-45 hebben ADHD?

BRON: [ADHD | Volksgezondheid en Zorg](#)

- 3,2% van volwassenen heeft ADHD
- Mannen hebben vaker diagnose ADHD dan vrouwen
- Aantal diagnoses ADHD toegenomen over tijd
- In regio's in het midden van Nederland worden meer ADHD-middelen voorgeschreven

Wat zorgt ervoor dat deze doelgroep veel vergeet?

BRON:[ADHD en geheugen: wat u moet weten | Wetenschap](#)

ADHD (aandachtstekortstoornis met hyperactiviteit) kan ertoe leiden dat volwassenen en kinderen moeite hebben met focussen. Mensen met ADHD kunnen soms onoplettend lijken en belangrijke dingen vaker vergeten. Dit wordt gedefinieerd als onoplettend type ADHD. ADHD is het gevolg van een biologische oorzaak die verband houdt met hersenactiviteit. De frontale kwab van de hersenen, die je impulscontrole, oplettendheid en geheugen stuurt, lijkt zich langzamer te ontwikkelen als je ADHD hebt.

Wat zijn huidige oplossingen voor het probleem?

BRON: [Met deze perfecte boodschappenlijst vergeet jij nooit meer iets! - One Broke Girl](#)

Sorteer je boodschappenlijstje in categorieën

Stem je boodschappenlijstje af op de lay-out van de winkel

Maaltijdplanner

Plan wat je gaat eten een paar dagen voor uit

Houd het lijstje door de dag/dagen heen bij

Boodschappenwinkel app

Interviewvragen (Interview met doelgroep):

Begin interview:

- Naam?
- Geboortedatum?
- Heeft u zelf ADHD?

Dieper in op ADHD:

- Wat zijn de kenmerken van ADHD die u ervaart?
- Kent u meer mensen met ADHD?
- Gebruikt u medicatie voor ADHD?
- Waar loopt u tegen aan met ADHD in het dagelijks leven? Wat is lastig t.o.v. iemand die hier geen last van heeft?
- Wat doet dit met u?

Boodschappen met ADHD:

- Hoe doet u uw boodschappen? Maakt u een lijstje of gaat u gewoon boodschappen doen?
- Vergeet u wel eens dingen uit de winkel?
- Wat zorgt er voor dat je dingen uit de winkel vergeet?

Gevolgen:

- Wat zijn de gevolgen van dat u uw boodschappen vergeet uit de winkel?
- Wat gebeurt er als u met stress moet koken?

Oplossingen:

- Welke huidige oplossingen kent u voor dit probleem?
- Maakt u ook gebruik een van deze oplossingen?
- Kent u meer mensen die ook last hebben van dit probleem?

Waaraan moet de oplossing voldoen?:

Zorgen dat er begrip is vanuit de omgeving rondom de invloeden die ADHD op een persoon heeft.

Frustratie kantelen.

Iets wat er voor zorgt dat je zonder stress kan koken.

Het moet interactief zijn.

Iets wat er voor zorgt dat je aandacht bij een ding kan houden.

Iets wat er voor zorgt dat je je boodschappen niet vergeet.

Het moet nog niet bestaan, of niet goed kunnen werken.

Het moet rust in je hoofd brengen.

Doelgroep segmenteren:

- Volwassenen met ADHD met focus op hun gezin / kinderen.
- Volwassenen met ADHD met focus op hun werk / carrière.

Userneed statements:

Als volwassene met ADHD met focus op hun gezin / kinderen wil ik geen boodschappen vergeten, zodat ik zonder frustratie kan koken.

-Als volwassene met ADHD met focus op hun gezin / kinderen wil ik me beter kunnen concentreren op hetgeen waar ik mee bezig ben, zodat ik geen dingen vergeet.

-Als volwassene met ADHD met focus op hun gezin / kinderen wil ik een makkelijke interactieve oplossing voor het boodschappen doen, zodat ik meer focus kan houden bij mijn gezin.

-Als volwassene met ADHD met focus op hun gezin / kinderen wil ik minder tijd besteden aan het boodschappen doen, zodat ik meer thuis kan zijn voor mijn gezin.

-Als volwassene met ADHD met focus op hun gezin / kinderen wil ik meer rust in mijn dagelijkse leven, zodat ik minder gestrest ben rondom mijn gezin / kinderen.

-Als volwassene met ADHD met focus op hun werk / carrière wil ik meer rust in mijn hoofd, zodat ik me beter kan concentreren op mijn werk.

-Als volwassene met ADHD met focus op hun werk / carrière wil ik een makkelijke oplossing, zodat ik minder tijd hoeft te besteden aan boodschappen doen.

-Als volwassene met ADHD met focus op hun werk / carrière wil ik minder tijd besteden aan het boodschappen doen, zodat ik meer tijd kan besteden aan mijn werk.

-Als volwassene met ADHD met focus op hun werk / carrière wil ik beter kunnen plannen, zodat ik minder vaak te laat kom of de tijd vergeet.

-Als volwassene met ADHD met focus op hun werk / carrière wil ik mijn impulsiviteit onder controle krijgen, zodat ik minder dingen meeneem uit de winkel die ik eigenlijk niet nodig heb.

Testplan voorbereiding:

Doelen van de test:

We willen achterhalen of ons gemaakte prototype aansluit op de gekozen doelgroep, en of dit hun probleem oplost.

Te testen functies:

De functies die wij willen testen zijn de volgende:

Werkt het geluidje zodra je bij een bepaalde locatie aankomt?

Kan ik het geluidje maar een keer laten afspelen of blijft dit opnieuw afspelen elke keer dat je langs een bepaalde plek loopt waar jouw nodige producten liggen?

De omgeving van de test:

De test wordt uitgevoerd in de supermarkt, hier lopen de mensen rond waar wij ons prototype bij gaan testen.

Benodigde testmiddelen:

Wij hebben het prototype nodig en de doelgroep.

Verwachte resultaten:

Voor nu nog even niks

Taken prototype 1 test:

Je hebt gehoord dat er een nieuwe functie is in de app en op de zelfscan van de Albert Heijn. Je kan jouw lijstje koppelen aan de zelfscan via de app. En op de zelfscan kan je nu een route zien die je naar jouw producten stuurt binnen de winkel!

Taak 1: Je bent in de Albert Heijn en wil jouw lijstje koppelen.

Je hebt je lijstje gekoppeld.

Taak 2: Hoe zou jij nu op de zelfscan naar de route kunnen gaan die gekoppeld is met jouw boodschappenlijstje? (taak)

Je hebt de routeomschrijving gevonden op de zelfscan.

Taak 3: Hoe denk jij deze routeomschrijving te gebruiken?

Uitslag prototype test Huug:

Ik heb mijn tester (mijn moeder) de 3 taken laten doen die wij hierboven hebben opgeschreven.

Taak 1:

Ik gaf haar de prototypes en liet haar er eerst ff naar kijken, ik zei vervolgens. Het is nu de bedoeling dat je doet alsof je in de Albert Heijn bent en je lijstje koppelen aan de zelfscan. **Dit lukte vrij makkelijk, ze wist waar ze op moest drukken en kon ook door klikken bij het scherm waarop stond dat het koppelen was gelukt.**

Taak 2:

Ik gaf haar de 2^e prototype en vroeg: Probeer maar of je je kan navigeren naar de route op de zelfscan. **Ze keek wat rond bij de zelfscan en bekeek de mogelijke functies goed, vroeg mij ook wat welke functie was. Hier heb ik niet altijd antwoord op**

gegeven, hetgeen wat ik zei was: probeer het maar uit. Zo klikte ze op de knop “route” en kwam ze bij de routebeschrijving uit.

Taak 3:

Ik liet haar kijken naar de 3^e prototype en liet haar zeggen wat ze dacht dat het allemaal was. **Ze zei: ik zie dat ik hier mijn gescande producten heb en zie ook een route die ik moet volgen binnen de winkel.**

Gekregen feedback:

Ik vroeg natuurlijk of mn moeder kritisch wilde zijn dus kwam ze met een paar feedbackpuntjes.

-Hoe doen oudere dit? Als zij een fysiek boodschappenlijstje hebben, laat dan een functie maken dat ze het kunnen inscannen met een camera, deze mensen maken niet digitaal hun lijstjes namelijk.

-Kan ik controleren of mijn ingescande boodschappenlijstje klopt? Is hier een functie voor?

-Hoe kan ik zien op de pagina met de routeomschrijving welke producten ik nog moet en welke ik al gehad heb?

-Waar in de app kan ik mijn eigen gemaakte lijstje zien?

Taken prototype 2 test:

Je hebt gehoord dat er een nieuwe app gemaakt is door de Albert Heijn. Je kan hierop jouw boodschappenlijstje maken en dit lijstje koppelen aan de zelfscan via de app wanneer je in de winkel bent. In deze app zijn verschillend functies aanwezig die de app handig maken je besluit de app te downloaden.

Taak 1: Kun je een product toevoegen en weg halen uit het boodschappenlijstje?

Taak 2: kun je een deelnemer 2 weghalen uit het lijstje zodat deze er niks meer aan toe kan voegen?

Taak 3: Kun je bij de winkel route komen?

Taak 4: Lukt het om terug te komen naar de startpagina van de app?

Taak 5: Kun je mij vertellen welk product dat je in huis hebt over de datum is?

Uitslag prototype test Faye:

Ik heb mijn vader de 5 taken laten uitvoeren.

Je hebt zojuist de Albert Heijn “Kompass” app gedownload en gaat een boodschappenlijstje maken.

Taak 1: ik vroeg of hij een product toevoegen en weghalen. Na even te hebben gekeken naar het start scherm werd er de lijst zelf al snel gevonden. Het toevoegen van een product ging erg makkelijk de knoppen hiervoor waren duidelijk en werden makkelijk begrepen. Toen het tijd werd om een product weg te gaan halen was dit wat moeilijker er werd eerst gedrukt op het woord brood zelf omdat er verwacht werd dat je hiermee het aantal kon aanpassen. Nadat dit niet werkte werd er pas op het minnetje gedrukt waardoor het boord uiteindelijk wel weg ging.

Taak 2: Ik vertelde dat je dit lijstje met iemand had gedeeld maar je deze persoon “deelnemer 2” wil weghalen. Hierop werd er gelijk op de juiste knop gedrukt namelijk het kruisje deze was dus gelijk duidelijk.

Taak 3: Ik vertelde dat je lijstje nu af is en je graag de route wil bekijken. Ook dit ging erg gemakkelijk de knop werd gelijk ingedrukt en is dus in een opslag duidelijk.

Taak 4: Nu je de route heb bekeken wil je terug naar de start pagina hoe doe je dit vroeg ik? Er werd even getwijfeld tussen het terug pijltje en de home button (zo kun je er ook komen) maar er werd al gauw gedrukt op de home button/huisje met het argument dat dit in andere apps ook vaak voor terug naar de homepage staat.

Taak 5: De lijst van dingen die al in huis zijn werd snel gevonden na dat ik de taak vroeg. Hier werd er even gekeken naar wat er te zien was en als snel werd er uitgelegd dat hij er van uit ging dat de datum in het rood betekende dat dit product over de datum is. En dat de andere kleuren aan geven hoe oud deze zijn en in de geval groen dus nog even goed.

Gekregen feedback:

-Wat als de lay-out van de winkel verander, verander de app dan mee?

-Hoe wordt er bijgehouden hoeveel je nog van producten in huis hebt moet je dit zelf doen? Is dit dan niet onhandig om steeds te moeten invullen? En hoe doe je dit met een groot gezin?

-De functie van de datum is erg handig en kan ook goed voedsel verspilling tegengaan omdat mensen vaak gelijk iets weg gooien als het bijna over de datum is. En het zien van hoeveel je in huis hebt voorkomt wel dat je iets dubbel koopt en dus iets verspild.

-Hoe doen oudere mensen dit die geen smartphone hebben?

-Kunnen slechthziende dit ook gebruiken door bijvoorbeeld geluid in de app?