

1

Ontwerp vraag: Nynke & Eline

"Hoe kunnen we ervoor zorgen dat alle klanten van de **Albert Heijn** al hun boodschappen afrekenen in de supermarkt middels een interactief prototype ( digitale systeem ) om winkeldiefstal te verminderen en de winkelervaring veiliger te maken?"

3.1.1

3

Ontwerp vragen samenvoegen

Om onze ontwerp vragen samen te voegen hebben we als eerste de **overeenkomsten** uit onze vragen op een rijtje gezet.

Overeenkomsten:

- Albert Heijn
- Boodschappen
- Supermarkt
- Interactieve oplossing
- Winkel ervaring
- Klanten/volwassenen
- Zelfscan

3.1.1

Door deze overeenkomsten samen te zoeken en te bekijken was het voor ons erg makkelijk om te zien wat ons gezamenlijk doel was namelijk een fijne winkel ervaring voor klanten.

Theorie:

Kort, Concreet, Open, Relevant en Positief

Waarom is het een goede ontwerp vraag?

-**Kort:** De vraag is zo kort mogelijk.

-**Concreet:** De vraag is concreet omdat er een specifieke doelgroep, het probleem en het doel wordt genoemd.

-**Open:** De vraag is open je kunt er geen ja of nee op antwoorden.

-**Relevant:** De vraag is relevant, omdat er misverstanden ontstaan bij de zelfscankassa's wanneer er gecontroleerd wordt. Dit levert vaak frustraties of conflicten op voor zowel klant als medewerker.

-**Positief:** De vraag is positief omdat je een oplossing bedenkt voor een probleem.

3.1.1

6

Literatuur onderzoek

3.1.1

"Kwart van de consumenten geeft aan weleens hun producten hebben vergeten af te rekenen."

"4% van de consumenten geeft aan weleens bewust niet te gaan betalen voor hun boodschappen bij de zelfscan."

"Ook als je perongelijk iets vergeet te scannen kun worden aangeklaagd."

"De boete voor winkel diefstal kan oplopen tot 350 euro."

"Veel mensen zijn gehaast als ze boodschappen doen en zitten met hun gedachten ergens anders. Een foutje is dan snel gemaakt"

Dit is wat informatie die wij gevonden hebben tijdens ons literatuuronderzoek. Hiermee hebben wij antwoord kunnen geven op verschillende onderzoeksvragen en het heeft meer kennis over het onderwerp opgeleverd.

Start creatief iteratief proces

We hebben een **mindmap** gemaakt om zo breed mogelijk na te denken over het onderwerp. Daarna hebben we gekeken naar de **overeenkomsten** tussen alle individuele associaties en zo hebben we categorieën kunnen maken die ons bepaalde richtingen gaven.

8

Hulpknop

Diefstal

Kapot

Tas in en uit pakken

Storing

Ingewikkeld systeem

Bonus kaart

Lang wachten

Veel moeten scannen

Handscanner

Mind map

Zelfscankassa Albert heijn

Geen sociaal contact

Praten

Korting

Alarm

Poortjes

Steekproef

Druk

Geen contant geld

Assistentie

9

Schetsen

3.1.1

Tijdens het schetsen hebben we alles wat in ons op kwam getekend en opgeschreven. Hierdoor konden we elkaar makkelijk onze ideeën uitleggen en zo konde we ook onze ideeën samenvoegen.

10

Eerste oplossing

3.1.1

Een app op je telefoon. Je kunt je telefoon in een houder plaatsen bij een winkelmandje. Hierdoor worden al je producten automatisch gescand wanneer je iets in het winkelmandje legt. Met deze app kun je aan het einde ook gelijk afrekenen.

12

Prototype 2 - Mandje

3.1.3

Het tweede prototype dat we hebben gemaakt is die van het **winkel mandje**. Het mandje heeft een **telefoon houder** met een QR-code hier koppelt je de app (het eerste prototype) aan en vervolgens **scant** het **mandje** alle producten die je er in legt.

14

Test taken

3.1.3 & 3.1.2

\*\*Testplan in de Bijlage

Taak 1:

Hoe denk jij dat de boodschappen automatisch gescand kunnen worden met dit prototype?

Taak 2:

Controleer nu of de boodschappen die in het mandje liggen allemaal gescand zijn.

Taak 3:

Kijk of je producten van je gescande lijstje af kan halen.

Taak 4:

Kijk of je je mandje kan afrekenen door de koppelen aan de zelfscanpaal.

Scenario:

Je bent in de Albert Heijn en hebt op internet gelezen dat de mandjes nu automatisch de producten scannen die hier in liggen. Jij wil dit proberen dus loopt door de winkel met zo'n mandje (het prototype).

Met deze test taken wilde wij er achterkomen of onze oplossing en het gemaakt prototype hiervan aansluit op de doelgroep, en of dit het probleem oplost/vermindert.

16

Test prototype - Michel

3.1.3 & 3.1.2

Het prototype werd **direct** als winkelmandje **herkend en vast gepakt**. Na dat de eerste taak werd gevraagd. Wat valt op en kun je dit ons vertellen? Was het eerste wat **gelijk opviel** de QR code die aanwezig is op het mandje. Hierbij **ontstonden** gelijk al **vragen** waar is deze voor? Wat doet de code? Is de code veilig om te gebruiken? Waarom zou ik de code überhaupt scannen? Ook had de app nog wat **extra uitleg nodig** voor deze tester was het niet gelijk duidelijk wat de bedoeling van de app was in relatie tot het winkelmandje.

Bij deze taak (3) ging het boodschappen doen echt beginnen de app moest worden gekoppeld aan het mandje. Na nog wat toelichting voor de app **ging dit erg gemakkelijk**. De producten werden snel gescand door ze op te pakken en in het winkelmandje te plaatsen.

Vervolgens werd gevraagd of het de tester zou lukken om iets te vergeten/te stellen uit de winkel. Hier kregen we **verschillende mogelijkheden** op zoals: Je telefoon er **niet bijhouden** en dus ontkoppelen van het mandje hierdoor kan je iets vergeten mee te nemen/af te rekenen. Gebaseerd op deze de scanner in het mandje zit zou je waar kunnen **ontwijken** waardoor het product in je mandje niet gescand word en dus ook niet afgerekend word.

19

Moscow methode

3.1.3 & 3.1.2

\*\*Volledige uitwerking in bijlage hier zijn er steeds 2 per categorie uitgelicht.

Must Haves:

Geen mogelijkheid meer om producten te vergeten of niet afrekenen.

-Als je het systeem op de juiste manier gebruikt, lukt dit niet meer.

-**Aanpassing:** misschien niet afhankelijk zijn van een telefoon, dus door bijvoorbeeld een ring te gebruiken die alles gescand (die in de mand zit).

**Geen mogelijkheid meer voor het ontstaan van verwarring en conflicten.**

-Dit lukte ook.

-**Aanpassing:** je kunt wel nog gefrustreerd raken als alle digitale functies vastloopt of ineens niet meer werken (maar niet meer door het vermoeden van diefstal).

Should Haves:

**Telefoonhouder.**

-Was nog **niet helemaal duidelijk** dat je je telefoon erin kon zetten.

-**Aanpassing:** duidelijk aanwijzen dat je telefoon in de houder kan.

**Zoekfunctie**

-Hadden we **nog niet**.

-**Aanpassing:** deze toevoegen.

Could Haves:

**Donkere modus.**

-Hadden we **niet**.

-**Aanpassing:** mogelijkheid tot toevoegen.

**Huisstijl (Albert Heijn)**

-Was **wel duidelijk** dat ons prototype voor de Albert Heijn is.

-**Aanpassing:** zouden nog meer kunnen ontwerpen in de stijl van Albert Heijn.

Wont Haves:

**Spraakbesturingssysteem**

-Is er **nog niet**.

-**Aanpassing:** toevoegen (blijft wont-have).

**Digitale assistent**

-Is er **nog niet**.

-**Aanpassing:** toevoegen (blijft wont-have).

Deze methode heeft ons geholpen om onze bevindingen **nog een keer goed te bekijken**, te **bespreken** en ze **op een rijde te zetten**. Aan de hand hiervan hebben we een **conclusie kunnen maken**.

2

Ontwerp vraag: Faye & Huug

"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?"

3.1.1

4

Nieuwe ontwerp vraag

Na het vinden van de overeenkomsten hebben we deze door besproken en is er een **nieuwe ontwerp vraag ontstaan** uit onze 2 losse vragen.

↓

"Hoe kan de **Albert Heijn** een interactieve oplossing ontwerpen die ervoor zorgt dat **klanten** hun boodschappen niet vergeten af te rekenen zodat je misverstanden voorkomt."

↓

Op deze ontwerp vraag hebben wij toen **feedback gevraagd** aan Vyasa.

-Voeg specifiek toe dat je het hebt over klanten die de zelfscan gebruiken (Doelgroep).

↓

"Hoe kan de **Albert Heijn** een interactieve oplossing ontwerpen voor **volwassen klanten** die **gebruik maken van de zelfscankassa**, om te zorgen dat ze hun boodschappen niet vergeten te scannen **zodat misverstanden voorkomen kunnen worden?**"

3.1.1

Doel & Doelgroep

3.1.1

**Doelgroep:** Volwassen klanten die gebruik maken van de zelfscankassa.

**Doel:** Misverstanden in de winkel voor komen.

5

Onderzoeksvragen

3.1.1

- Hoe vaak wordt er vergeten een product te scannen bij de zelfscankassa?
- Waarom ontstaan er conflicten en misverstanden tijdens het afrekenen bij de zelfscankassa's in de Albert Heijn?
- Wat gebeurt er als je producten vergeet af te rekenen of te scannen in de Albert Heijn?
- Wat zorgt ervoor dat mensen producten bij de zelfscankassa's vergeten te scannen? (**Oorzaak**)
- Wat gebeurt er met de winkel als klanten vergeten hun producten te scannen en af te rekenen?

Theorie:

Geeft richting, geeft focus en geeft begrenzing

De onderzoeksvragen zijn gemaakt volgens de theorie. Het zijn allemaal doelgerichten en relevante vragen met een duidelijk kader waar je antwoord op kan geven.

7

2 uitgelichte UNS

3.1.2

-**Als klant** van de Albert Heijn die de zelfscankassa gebruikt wil ik graag een oplossing die ervoor zorgt dat ik geen producten vergeet te scannen, **zodat** ik netjes al mijn boodschappen kan afrekenen.

-**Als klant** van de Albert Heijn die de zelfscankassa gebruikt wil ik niet per ongeluk beschuldigd worden van diefstal, **zodat** ik me op mijn gemak voel.

De overige UNS staan in het word bestand in de bijlage. Deze UNS heb ik uitgelicht omdat deze UNS degene waren waar wij het meest op gefocused waren. Deze gaven de meeste richting voor het doel.

11

Prototype 1 - App

3.1.3

Het eerste prototype dat wij hebben gemaakt was dit van de app. Deze app **scant automatisch** alle producten in je winkelmandje wanneer je deze **gekoppeld** hebt aan elkaar door middel van een **QR-code**. Ook kun je als je klaar bent met boodschappen doen **afrekenen via de app**. De app is net zoals de vorige app (Degene die ik en huug hadden gemaakt voor 3D genaamd kompas) in de **huis stijl** van de albert heijn. De rest van het design is het zelfde als dat van kompas alleen met andere functies.

Link:

<https://www.figma.com/design/9i8I209iKNC63b44wEr11/Prototype---Scan-Mandje?node-id=0-1&t=oxrY0POOz/Had9iIT-1>

13

Test taken

3.1.3 & 3.1.2

\*\*Testplan in de Bijlage

Taak 1:

Koppel de app aan het mandje.

Taak 2:

vertel welke producten je gescand hebt.

Taak 3:

Lees het totaal bedrag van de boodschappen af.

Taak 4:

Koppel de app aan de zelfscan.

Scenario:

Je bent in de Albert Heijn en hebt op internet gelezen dat de mandjes nu automatisch de producten scannen die hier in liggen. Jij wil dit proberen en gaat de app die je hiervoor nodig hebt downloaden om zo je boodschappen te kunnen doen.

Met deze test taken wilde wij er achterkomen of onze oplossing en het gemaakt prototype hiervan aansluit op de doelgroep, en of dit het probleem oplost/vermindert.

15

Test prototype - Albina

3.1.3 & 3.1.2

Het concept van het mandje was al **direct duidelijk**, voor dat de taak was gesteld werd er verwacht werd dat het zou doen. Er werd verteld dat de tester verwachtte dat je producten kon scannen en afrekenen met het mandje.

Toen er echt boodschappen gedaan moesten worden werd de telefoon **gemakkelijk** "gekoppeld". Toen er werd gevraagd hoe de app werkt door ons aan de tester kon deze **gemakkelijk genavigeerd** worden en ook nog uitgelegd worden aan ons. Toen er betaald moest worden werd er **gelijk** "afgerekend" door de telefoon eruit te halen en hier vervolgens mee te betalen bij de zelfscan.

Bij de laatste taak benoemde de tester dat als je producten in je jas stopt en deze dus **niet scant** je deze dus mogelijk kunnen stelen.

17

Extra feedback

3.1.3 & 3.1.2

**Michel:** Wat als je je telefoon vergeten bent kun je dan nog winkelen? Het zou makkelijker zijn als het systeem zonder dus dat wat de telefoon doet is ingebouwd in het mandje. Dit zou doormiddel van bluetooth kunnen of NFC tags. Het idee is wel erg interessant. Het systeem is alleen nog iets te ingewikkeld.

**Albina:** Het systeem is nog wat lastig, vooral voor oudere mensen is dit nog te ingewikkeld ik zou het systeem versimpelen.

18

Inzichten na het testen

3.1.3 & 3.1.2

- Met je telefoon automatisch scannen is makkelijker te begrijpen voor jongeren, maar **niet voor oudere mensen**.
- QR-code is duidelijk, maar nog niet dat je je **telefoon in de houder** moet zetten.
- Manieren om toch nog producten vergeten te scannen is door ze niet in het mandje te stoppen, of misschien super snel waardoor het systeem het niet pakt.
- Ook groente en fruit wat afgewogen moet worden zouden we nog kunnen meenemen. **Dat het mandje** deze producten ook gewoon **weegt**.
- Er mogen nog **duidelijke instructies** komen bij de ingang over het gebruik van het mandje.
- Betalen is ook nog **niet helemaal duidelijk**.

20

Voorlopige conclusie

3.1.1

Ons antwoord op de ontwerp vraag: "Hoe kan de **Albert Heijn** een interactieve oplossing ontwerpen voor **volwassen klanten** die **gebruik maken van de zelfscankassa's**, om te zorgen dat ze hun boodschappen niet vergeten te scannen, **zodat misverstanden voorkomen kunnen worden?**" is een **app op je telefoon**. Je kun vervolgens je telefoon in een **houder** plaatsen bij een **winkelmandje**. Hierdoor worden al je producten **automatisch gescand** wanneer je iets in de winkelwagen legt. Met deze app kun je aan het einde ook gelijk afrekenen. Hierdoor is het **practisch onmogelijk** om iets vergeten te scannen. Wanneer je nu iets niet scant is dit met **voorbredachte raden**. Je moet bewust een product niet in het mandje leggen om het niet te scannen. We hebben deze oplossing gevonden na een **literatuur onderzoek** en een uitgebreid **creatief iteratie proces**. We hebben hiervan **2 prototypes gemaakt**: de app en het mandje zelf. Hier uit hebben we **veel nieuwe kennis** op gedaan. We zijn er achtergekomen dat in de basis onze oplossing erg handig is en goed word ontvangen door testers. Maar er zijn **nog wel aanpassingen nodig** zodat het voor iedere doelgroep gebruiksvriendelijk is. Er zijn dus nog **vervolgstappen** waar verder over nagedacht zou kunnen worden.

21

Vervolg stappen

3.1.1

- Gebruiksvriendelijker** maken voor oudere mensen of andere mensen die minder handig zijn met technologie.
- Telefoon houder **verduidelijken**.
- Brainstormen over ideeën om het **niet scannen** van producten **tegen te gaan**.
- Ervoor zorgen dat producten zonder barcode ook **gescanned kunnen worden**.
- Duidelijkere instructies** en over het algemeen het systeem **versimpelen**.
- Het afrekenen **simpeler maken** voor alle doelgroepen.
- Brainstormen over andere ideeën dan scannen zoals bijvoorbeeld **op gewicht**.