

Datapunt 3F:

Nieuw iteratief ontwerpproces:

Ontwerpvraag 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?

Ontwerpvraag Faye en Huug:

Hoe kan de Albert Heijn een interactieve oplossing ontwerpen die zorgt dat volwassenen tussen 35-40 met ADHD hun boodschappen niet vergeten en zij zonder stress kunnen koken?

Overeenkomsten:

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

Nieuwe ontwerpvraag:

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.

Feedback ontwerpvrage Vyasa:

- Zelfscan toevoegen bij de ontwerpvrage, zelfscan klanten toevoegen(doelgroep)
- ”Leeftijd” toevoegen

Nieuw geformuleerde ontwerpvrage:

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?

Theorie ontwerpvrage:

-Kort

De vraag is niet per se kort, maar korter kan niet.

-Concreet

De vraag is concreet, omdat er een specifieke doelgroep wordt genoemd, het probleem wordt genoemd 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.

Doelgroep: Volwassen klanten die gebruik maken van de zelfscankassa.

Doel: Misverstanden in de winkel voor komen.

Onderzoeksvragen:

- **Hoe vaak wordt er vergeten een product te scannen bij de zelfscankassa?**

Kwart van de consumenten zijn hun producten vergeten af te rekenen. Uit een enquête blijkt dat 6400 respondenten van de 8000 hun producten bij de zelfscan afrekent. Daarnaast geeft 4% van de respondenten aan weleens bewust niet te gaan betalen voor hun boodschappen bij de zelfscan.

- **Waarom ontstaan er conflicten en misverstanden tijdens het afrekenen bij de zelfscankassa's in de Albert Heijn?**

'Dat is heel lastig. Er is een checklist van vijftien factoren die medewerkers meenemen in de beoordeling of er sprake is van winkeldiefstal. Als iemand een kar met 150 euro aan boodschappen heeft gescand, maar een ding is vergeten dan is de kans groot dat er een foutje is gemaakt. Al is het weer anders als dit net toevallig het duurste product is van het karretje. Dat valt dan weer op.'

'Op deze manier stellen medewerkers zich constant een reeks vragen op basis waarvan zij de beslissing nemen of er sprake is van diefstal of niet. Dit doen ze waarschijnlijk in een splitsecond, want vaak hebben ze zoveel ervaring op dit vlak. Zij zien echt wel als iets een vergissing is. In dat geval zullen ze je hele winkelwagen opnieuw scannen en kun je die dan betalen.' Staat vermeld op OmroepWest (Chris van Dijk, 2023).

- **Wat gebeurt er als je producten vergeet af te rekenen of te scannen in de Albert Heijn?**

Albert Heijn kan dit identificeren als misdrijf en hiervoor de politie bellen. Zelfs als je per ongeluk iets vergeet te scannen kan je worden aangeklaagd. De boete hiervoor kan oplopen tot maar liefst 350,-.

- **Wat zorgt ervoor dat mensen producten bij de zelfscankassa's vergeten te scannen? (Oorzaak)**

“Andries van der Leij is consumentenpsycholoog bij Neurensics. Hij ziet de risico's van steeds meer zelfscan: “Afrekenen is best ingewikkeld en je bent daar bovendien niet voor

getraind. Veel mensen zijn gehaast als ze boodschappen doen en zitten met hun gedachten ergens anders. Een foutje is dan snel gemaakt”. “ staat vermeld op de website van (BNNVARA, 2024.)

- **Wat gebeurt er met de winkel als klanten vergeten hun producten te scannen en af te rekenen?**

De voorraad klopt niet meer, hierdoor is het voor de winkel niet meer duidelijk wat er nog wel en niet op voorraad is. Vervelende maatregelen zoals extra beveilig wat soms kan botsen met de privacy van klanten (RTL nieuws, 2020).

User needs statements:

Als klant van Albert Heijn

- Als klant van de Albert Heijn die de zelfscankassa gebruikt, wil ik aardig behandeld worden als ik een product vergeet te scannen, zodat ik me op mijn gemak voel.
- Als klant van de Albert Heijn die de zelfscankassa gebruikt, wil ik met aandacht kunnen afrekenen, zodat ik minder gestrest ben.
- 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.
- Als klant van de Albert Heijn die de zelfscankassa gebruikt wil ik niet per ongeluk beschuldigd worden van diefstal.
- Als klant van de Albert Heijn die de zelfscankassa gebruikt wil ik dat het afrekenen bij de zelfscan niet te lang duurt, zodat ik snel weer verder kan.
- Als klant van de Albert Heijn die de zelfscankassa gebruikt wil ik niet steeds gecontroleerd worden op mijn leeftijd, zodat ik niet hoeft te wachten op een medewerker.

Belangrijkste User Needs Statements: (Waar onze focus op ligt.)

- 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?)**

Mindmap: dit hebben we gedaan 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 en een richting kunnen geven.

Idee:

Een app op je telefoon. Je kunt je telefoon in een houder plaatsen bij een winkelwagen. 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. (of eventueel bij een mandje). Voor oudere mensen hun lijstjes laten inscannen.



Wanneer je naar de Albert Heijn gaat, pak je een mandje bij de ingang. Dit mandje kun je tillen of rijden. Op het winkelmandje zit een houder. In die houder kun je je telefoon zetten. Wanneer je dit doet wordt er een app geopend. Met deze app scant het mandje alle producten automatisch die je in je mandje stopt. Wanneer je klaar bent met winkelen loop je naar de uitgang en kun je gelijk met je telefoon via internet bankieren afrekenen.

Testplan:

Inleiding:

Denk hardop en neem ons mee in je bevindingen. Filmen/geluidsopname mits toestemming.

Stel je gaat naar de Albert Heijn om boodschappen te doen voor jou gezin.

Taken:

App:

- Haal twee theezakjes.
- Haal nog twee producten.
- Reken je boodschappen af.
- Jat een product.

Mandje:

- Pak een mandje.
- Doe je boodschappen.
- Jat een product. Probeer het nog twee keer op een andere manier.

PRODUCT UNDER TEST:

Winkelmand die automatisch producten scant als je het in het mandje legt.

BUSINESS CASE:

We willen achterhalen achter halen of ons prototype duidelijk is en antwoord geeft op de ontwerpvrage.

TEST OBJECTIVES:

- Is alles logisch, spreekt het voor zich?

- Zijn er verbeterpunten?
- Wat werkt al wel?
- Zorgt het ervoor dat het lastiger wordt om producten vergeten te scannen.

PARTICIPANTS:

2 mensen uit onze gekozen doelgroep.

EQUIPMENT

- Het prototype
- Kladblok voor notities
- Camera om te filmen

RESPONSIBILITIES:

De interviewer stelt vragen en noteert.

De testers testen het product en geeft feedback.

LOCATION

Dinsdag 18-03-2025, op school (zelf gemaakte supermarkt scenario).

Uit te voeren taken bij test van prototype (Mandje):

Scenario:

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

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

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

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

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

Uit te voeren taken bij test van prototype (App):

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.

-Koppel de app aan het mandje.

-vertel welke producten je gescand hebt.

-Lees het totaal bedrag van de boodschappen af.

-Koppel de app aan de zelfscan.



Test resultaten

Michel

Taak 1:

Het prototype werd direct als winkel mandje herkend en vast gepakt. Na dat de eerste taak werd gegeven Wat valt op en kun je dit ons vertellen? Was 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.

Taak 2:

Bij deze taak 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.

Taak 3:

Hier 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 behouden en dus ontkoppelen van het mandje hierdoor kan je iets vergeten mee te nemen/ af te rekenen. Gebaseerd op waar de scanner in het mandje zit zou je deze op kunnen ontwijken waardoor het product in je mandje niet gescand word en dus ook niet afgerekend word

Extra feedback:

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

Taak 1:

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

Taak 2:

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 halen en deze vervolgens te betalen bij de zelfscan.

Taak 3:

De tester benoemde dat als je producten in je jas stopt en deze dus niet scant je zou deze mogelijk kunnen stellen.

Extra feedback:

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

Inzichten n.a.v. test:

- Met je telefoon automatisch scannen is makkelijk te begrijpen voor jongeren, maar niet voor ouderen mensen. Misschien kun je in het vervolg een soort ring maken die alles scant.
- 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. Scan je je telefoon bij een zelfscankassa of kun je met je telefoon afrekenen. In het vervolg zouden wij kiezen voor automatisch betalen. Dus dat het eindbedrag automatisch van je bankrekening gaat. Misschien wel per product al gelijk maar dat maakt het wel lastig als je een product hebt gepakt en die toch niet meer wilt.
- Veiligheid. Hoe weet je dat je telefoon niet gehackt word of je gegevens openbaar als je je telefoon in de houder stopt.

Moscow:

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 vastlopen of ineens niet meer werken (maar niet meer door het vermoeden van diefstal).

Werkende app

- De app was duidelijk.
- Aanpassing: duidelijkere navigatie.

Gebruiksvriendelijkheid

- Voor jongere mensen was de prototype te begrijpen, voor ouderen mensen niet zo gemakkelijk.
- Aanpassing: ervoor zorgen dat zelfs mensen die geen verstand hebben van telefoons, dit ook kunnen gebruiken. Door bijvoorbeeld de mand alles te laten scannen i.p.v. de telefoon.

Werkende QR-code

- Dit was wel duidelijk.
- Aanpassing: wat we nog zouden aanpassen is het aantonen dat het veilig is om deze QR-code te gebruiken. (could-have)

Functie om QR-code te scannen

- Dit was ook duidelijk.
- Aanpassing: ervoor zorgen dat mensen zonder telefoon het ook kunnen gebruiken en in de app komen.

Winkel mandje

- Het winkelmandje was wel heel duidelijk.
- Aanpassing: het scansysteem zou anders kunnen, bijvoorbeeld door het te laten inbouwen in het mandje.

Telefoon waar je de app op kan downloaden

- Helder.
- Aanpassing: app moet ook bruikbaar zijn voor mensen zonder telefoon.

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.

Meerdere doelgroepen.

- We hadden niet nagedacht over dat oudere mensen die niet veel van digitale producten snappen, het ook moesten kunnen gebruiken (inzicht).
- Aanpassing: gebruiksvriendelijk maken voor alle leeftijden.

Pinbetaling

- Was duidelijk.
- Aanpassing: misschien ervoor zorgen dat je automatisch betaald. Dus dat je de winkel uitloopt en het bedrag van je rekening word geschreven (could-haves)

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.

Visueel aantrekkelijk design

- Dat was het wel.
- Aanpassing: nog duidelijker maken dat het van de Albert Heijn is.

Mogelijkheid om een boodschappenlijstje te maken

- Is er nog niet.
- Aanpassing: toevoegen.

Mogelijkheid om product informatie te zien

- Is er nog niet.

- Aanpassing: toevoegen.

Mogelijkheid om te zien wat je in huis hebt

- Is er nog niet.
- Aanpassing: toevoegen.

Functie om de route in de winkel te zien

- Is er nog niet.
- Aanpassing: toevoegen.

Wont Haves:

Spraakbesturingssysteem

- Is er nog niet
- Aanpassing: toevoegen (blijft wont-have)

Digitale assistent

- Is er nog niet
- Aanpassing: toevoegen (blijft wont-have)

Thuisbezorgen

- Is er nog niet
- Aanpassing: toevoegen (blijft wont-have)

Voorlopige conclusie

Ons antwoord op de ontwerpvrage: “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 het volgende idee: een winkelmandje die al je boodschappen automatisch scant. Dit zorgt ervoor dat je dus geen producten meer kan vergeten. Wel moet je dan gebruik maken van een mandje en een telefoon bij je hebben. Enige wat nog wel kan is producten in je jaszak steken of in je tas. Maar in dat geval lijkt het al meer op diefstal en is het geen ongeluk. Wat we de volgende keer zouden aanpassen is dat het gemaakt word voor alle leeftijden en dat je geen telefoon nodig hebt. Zoals bijvoorbeeld een ring bouwen in het mandje die alles scant.

Met dit prototype zorgen we ervoor dat je geen producten meer kan vergeten te scannen, maar **het kan nog steeds als je iets niet in het mandje stopt en dan is het moeilijk te achterhalen of je het wel/niet hebt vergeten. Albert Heijn kan dan het best handelen door te kijken of de klant veel/weinig heeft vergeten. Albert Heijn kan dan een waarschuwing geven . Mocht dit vaker gebeuren dan wel serieus hanteren met eventueel een boete/winkelverbod.**

Bronnenlijst:

Kwart consumenten zelfscan vergeet producten af te rekenen - Kassa - BNNVARA. (z.d.-b). Kassa. <https://www.bnnvara.nl/kassa/artikelen/kwart-consumenten-zelfscan-vergeet-producten-af-te-rekenen>

Conflicten AH: <https://www.bnnvara.nl/kassa/artikelen/kwart-consumenten-zelfscan-vergeet-producten-af-te-rekenen>

<https://www.omroepwest.nl/nieuws/4746737/ik-ben-iets-vergeten-te-scannen-ben-ik-nu-een-winkeldief>

Gevolgen voor de winkel (RTL nieuws, 2020):

[Zelfscankassa's een kans voor boeven? 'Tot twee keer zoveel diefstal'](#)