

# Datapunt 3D

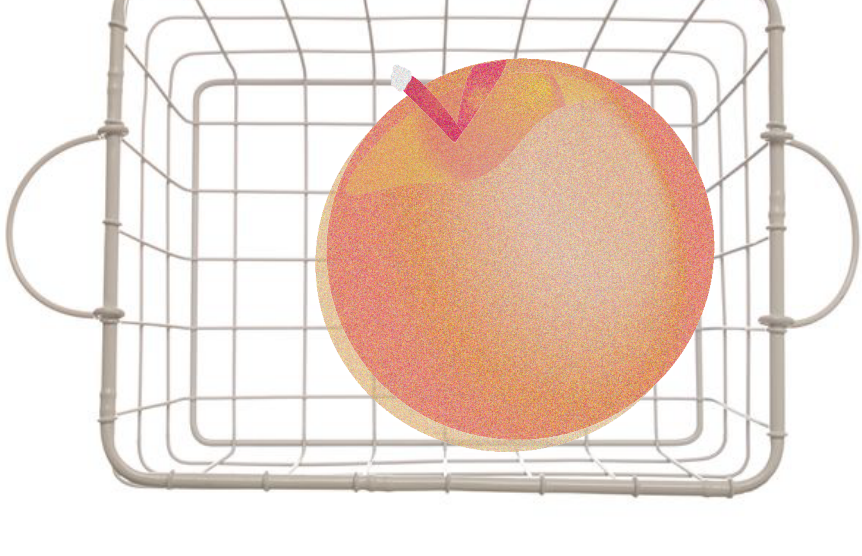
Eline Fang

Duo :Nynke Dijkstra

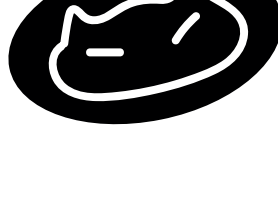
Mensgericht ontwerpproces iteratie 1

2025-2026

2150751



De rest van de ontwerp&onderzoeksvragen in "datapunt 3d bijlage"



## Ontwerp vraag BC 3.1.1

Probleem : Diefstal in de supermarkt

Doel :Veilige sfeer in de supermarkt creëren

"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?"**

Nu kunnen we het stelen voorkomen met onze prototype wat een grote voordeel is voor de Albert Heijn, maar ook zodat de klanten van Albert Heijn een veiliger gevoel hebben tijdens het winkelen, want er wordt waarschijnlijk minder gestolen. Het veiliger gevoel tijdens het winkelen is het **doel**.

Oude ontwerpvrraag: Hoe kunnen we klanten van de Albert-Heijn duidelijke instructies geven om op een veilige manier te kunnen handelen bij diefstal om winkeldiefstal te verminderen en de winkelervaring veiliger te maken middels een fysiek prototype, ?

### Porck:

De ontwerpvrraag is kort geformuleert, verder is het open en positief, want het woord voorkomen zit er niet meer in. Er zit een duidelijke doel in de ontwerpvrraag "zodat de winkelervaring veiliger voelt" Doelgroep is ook bekend : "alle klanten van de Albert Heijn" Het is relevant, want het onderwerp speelt ook echt in de context: de supermarkt. Winkelervaring verbeteren sluit aan bij de behoeftes van de klanten. Het is specifiek, want het is gericht op winkeldiefstal en winkelervaring. Het gaat ook om alle boodschappen en het is de supermarkt de Albert Heijn.

### Who are we empathizing with? BC 3.1.2

Klanten van de Albert Heijnmet 2/3 kinderen(gezin) hebben werk en doen boodschappen

### What do they hear?

Albert Heijn is een goed kwaliteit supermarkt met veel klantenbinding.

Er wordt vaak veel gestolen in de Albert Heijn

### What do they think and feel?

Angst: In de avond wordt er meer gestolen dus ze zijn bang dat hun portemonnee worden gestolen

Pains  
Boos: Mensen eisen producten die niet van hun zijn  
Onveilig : Juist buiten en voor de supermarkt

Gains  
Goedkope producten  
Eerlijk: Het moet eerlijk zijn, dus alles moet netjes worden afgerekend  
Beloning : Voor goed gedrag

### Goal

Voor rechtvaardigheid en veiligheid in de Albert Heijn. Veilige sfeer!

### What do they need to do?

Betalen voor al hun boodschappen in de supermarkt & afrekenen

### What do they see?

Iemand die iets steelt in de supermarkt

Er word gehandeld als iemand niet betaalt  
Dure producten in de Albert Heijn

### What do they say?

Vind dat de iedereen moet betalen voor al hun boodschappen, want anders zijn ze niet van jou

Zeggen dat veel kleine dingen vaak worden gestolen, zoals een appel, banaa, chocolade

Jongeren betalen vaak niet voor snoep, snacks

### What do they do?

Niet handelen als er wordt gestolen, want bang/angstig

Kinderen wel aanspreken

Medewerkers aanspreken, maar zelf niet op de dief afstappen

## User Need Statement

"ALBERT HEIJN IS DE TOEPASSINGSCONTEXT" BC 3.1.2

### 2 Segment: Jonge klanten, oudere klanten

#### Stap 2 : Lijst waar de oplossing aan moet voldoen :

- Handeling bij diefstal
- Het moet veilig zijn
- Het moet stimuleren om te handelen
- Bewijs kunnen hebben

#### Jonge klanten UNS

"Als klanten van 8 tot 65 jaar wil ik duidelijke regels en instructies over het handelen bij diefstal in de Albert Heijn, zodat ik weet wat ik kan doen en wat de gevolgen zijn zodat ik me veilig voel. "

#### Oudere klanten UNS

"Als klanten van 65+ wil ik een simpel gebruiksmiddel hebben, zodat ik op een makkelijk te begrijpen manier kan handelen bij diefstal. "

De eerste UNS is later in het proces niet meer relevant!, want waar schijnlijk word er minder of niet meer gestolen

## Gebruikerstest

### TESTDOELEN: BC 3.1.3

Het doel is om te testen hoe effectief en gebruiksvriendelijk het systeem is voor zowel jongeren als ouderen, maar ook of diefstal verminderen en een veilige sfeer is in de winkel.

#### SCENARIO:

"Stel je gaat op een mooie lentedag boodschappen doen voor je dochter die van vakantie is uit Amerika"

#### Taken:

- Gebruik het digitale touchscreen om 2 paprika's en een banaa te halen.
- Betaal voor je boodschappen via het systeem (bijv pin, contant of klantenkaart )
- Je bent getuige geweest van diefstal. Gebruik het systeem om een melding te maken.
- Ga terug naar het digitale systeem en haal nog 2 flessen cola.

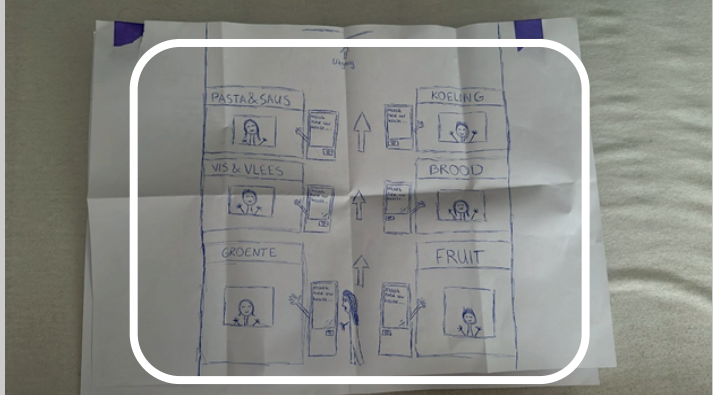
## Prototype ontwikkeling BC 3.1.3

### Divergeren & convergeren

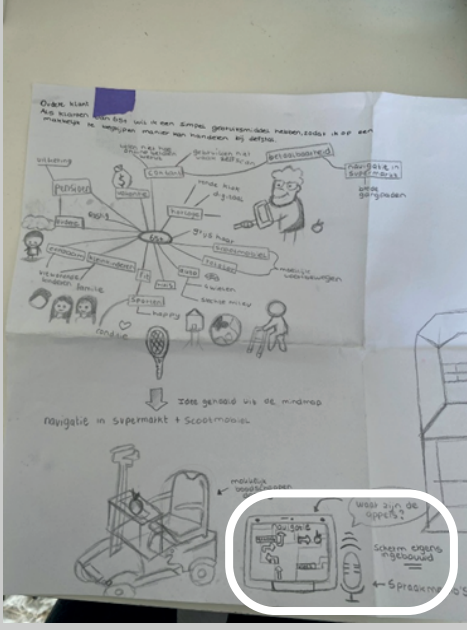
### Waarom hebben we voor dit gekozen?

Begonnen met het maken van een **mindmap**.

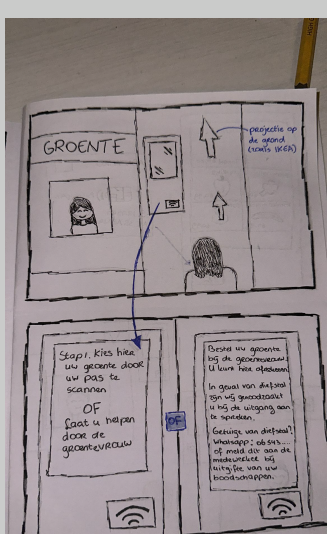
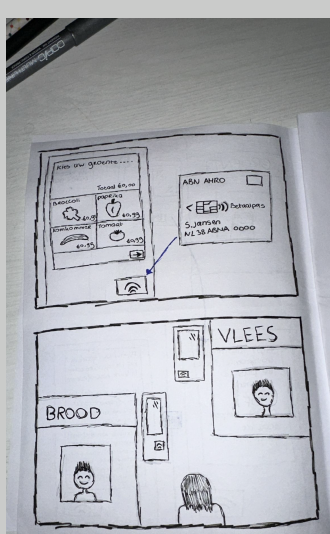
Deze techniek heeft goed gewerkt, want we gingen de 2 segmenten verdelen in oudere klanten en jongere klanten en daar de kenmerken van genoteerd. Daarna hebben we van 2 woorden van de mindmap gecombineerd en geschetst. Na de **schets** hebben we de **digitale schermen** van Nynke en de **geluidsonname** samen gecombineerd om daarna onze prototype te maken. Door de mindmap te gebruiken kwamen we tot nieuwe ideeën waar we eerst niet aan dachten.



De mindmap hielp bij het verdelen van klanten in segmenten en het genereren van nieuwe ideeën, geluidsonname en de schets hierboven werd samen gecombineerd. Verder hebben we ook de Scamper methode gebruikt ( zie "datapunt 3d") om nieuwe ideeën te generen.

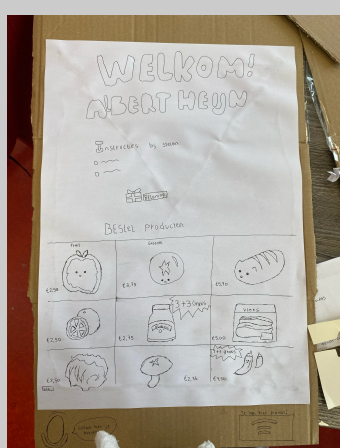


#### Storyboard



Nynke heeft het storyboard gemaakt om een beeld te schetsen hoe een klant de Albert Heijn ervaart als de digitale schermen er zijn

## Rough 3d prototyping



### Waarom hebben we voor dit gekozen?

Ons prototype is een digitale bestelscherm waar je al je boodschappen kan bestellen en dat je daarna contant of met cash kan betalen bij de digitale schermen. Na het bestellen kun je je boodschappen gelijk ophalen bij de afhaalbalie. **We hebben ervoor gekozen om deze 3d prototype te maken, want dan is het makkelijker testen en kun je kijken of het idee werkt.**

## Wizard Oz prototyping



### Waarom hebben we voor dit gekozen?

Na het maken van de 3d prototype heb ik een Figma prototype gemaakt om die te laten testen door gebruikers. Zo hoeven we niet zelf de schermen te tekenen, maar makkelijker in Figma maken

BC 3.1.3

## User Journey stepping stones



Papa

51 jaar oud

### Fase 1 : Eerste interactie

De gebruiker komt binnen en pakt een winkelmand, daarna ziet hij een mooi interactief digitale scherm.

### Fase 2 : Bestellen

De gebruiker raakt het scherm aan en begint te bestellen en producten aan zijn winkelmand toe te voegen.

### Fase 3 : Betalen & afronding

De gebruiker klikt op het winkelmand en begint af te rekenen daarna rond de gebruiker de taak af en krijgt een nummer om het product af te halen.

### Painpoints

Mijn vader vond het moeilijk te herkennen dat het een prototype is door een gebrek aan kleur en inhoud.

Spreek het bericht is niet duidelijk weergegeven. Is het een mango? Wat is een beloning? Wat gebeurt er als je erop klikt? Bonuskaart waar scannen? Nog onduidelijk.

De pinterminal was slecht zichtbaar, wat leidde tot verwarring waar je moet betalen.

### Opportunities

Bied een optie om makkelijk terug te gaan naar het bestelmenu zonder het proces te resetten. Voeg een 'snelle melding'-knop toe met opties zoals 'verdachte activiteit' of 'direct assistentie nodig'. Geef een samenvatting van de bestelling vóór betaling Voeg een stap-voor-stap begeleiding toe voor nieuwe gebruikers Zorg voor een intuïtieve interface met duidelijke pictogrammen en tekst.

### Waarom hebben we voor dit gekozen?

We hebben een User Journey gekozen om de resultaten makkelijker weer te geven en nieuwe inzichten te krijgen.

## Conclusie

Na het maken van het prototype hebben we de ontwerpvrraag weer veranderd. Een nieuwe inzicht was dat we hebben getest op gebruikersvriendelijkheid van het systeem inplaats of het systeem werkt tegen minder diefstal waardoor een meer veilige gevoel in de supermarkt wordt ervaren. Meerdere schermen en medewerkers is wel een must, omdat de supermarkten heel druk zijn dus kunnen meerdere klanten tegelijk producten bestellen. Het systeem/het idee werkt, maar de uitwerking moet nog **verbeterd** worden. **Als we terugkomen op de ontwerpvrraag dan werkt het idee inprincipe wel, zodat diefstal verminderd word, want hierdoor met het systeem kan er weinig gestolen worden, zodat de klanten van de Albert Heijn al hun boodschappen af kunnen rekenen.**

## Inzichten

Het prototype meer in detail maken en alle handelingen stap voor stap uitwerken. Met name voor het scherm. Alle functies uit gaan werken.  
-Een microfoon boven op de zoekbalkscreen  
-Een rode knop toevoegen op het touchscreen om gelijk een melding te krijgen wanneer er word gestolen.  
-Prototype uitbreiden door in Figma meerdere schermen te gaan maken  
-Pinterminal beter markeren met kleur en contrast  
-Opnieuw gebruikerstesten doen

## Resultaten

Op basis van de testresultaten kunnen de volgende c oncrete conclusies worden getrokken:

1. Taak één was duidelijk met het aanraken.
2. Spreek je bericht is niet duidelijk waar het voor geldt. Waarom staat dat erop. Beloning, wat gebeurt er dan? Beloning is niet duidelijk. Betalen is wel duidelijk.
3. Het was moeilijk om te zien wat het prototype eigenlijk was vanwege weinig kleur en nog weinig inhoud volgens onze ouders.
4. Nog moeite met betalen, want Eline's vader kon eerst pin scanner niet vinden, want het was helemaal onder waardoor het slecht te zien was. ( niet duidelijk weergegeven)
5. Nog niet echt nagedacht over wat de button komt om een melding te maken voor diefstal.
6. Bonuskaart scannen nog onduidelijk. Hoe doe je dat?

## Vervolgstappen

In de volgende stap gaan we weer iteratief aan de slag, dus we hebben tijdens het prototypen onze ontwerpvrraag gaan aanpassen. Verder moeten we onze prototype gaan uitbreiden en kunnen we gaan roleplayen om te testen of stelen daadwerkelijk wel/niet kan in de supermarkt door middel van onze prototype. We kunnen ook proberen om te zorgen dat een persoon een product steelt en kijken wat er gebeurt. (Uit de balie)