

# Casus: “De Mens”

## Inhoudsopgave

Briefings document: Start .....	2
Straat interview (Identificeer het probleem) .....	2
Maandag 03-02-2025 .....	5
Problemen: .....	5
Ontwerpvrage formuleren: .....	6
Dinsdag 04-02 ochtend. ....	6
Semi gestructureerde interview vragen: .....	6
Onderzoeksvragen: .....	7
Donderdag 6-2-2025.....	9
Nieuwe ontwerpvrage.....	9
Dinsdag 11-02-2025 .....	9
Nieuwe ontwerpvrage.....	9
Donderdag 13-02-2025 .....	14
Empathy map .....	14
Segmenten:.....	15
Ontwerpvrage: .....	15
Bronnenlijst .....	27
Onderzoeksbronnen: .....	27
Overige bronnen: .....	27

## Briefings document: Start

- **Doelgroep:** Middelbare volwassenheid (35-65 jaar)
- **Doelstelling:** Probleem oplossen waar een doelgroep tegenaan loopt.
- **Boodschap:** Zoeken naar een irritatie/probleem waar de doelgroep tegenaan loopt om een oplossing/werkend prototype te maken.

### Eerste interview

#### Interviewvragen:

- Was er iets waar je tegenaan liep vanaf dat je vanochtend opstond tot aan nu?
  - Wat is een irritatie die regelmatig terugkomt?
  - - Wat voor gevoel geeft dat je?
  - - Wat zou je anders willen ervaren?
  - Als je één ding mocht kiezen wat gemakkelijker gemaakt zou kunnen worden (los van of het haalbaar is of niet), waar zou je dan voor kiezen?
  - (Wat is je grootste irritatie binnenshuis?)
  - (Wat is je grootste irritatie aan grote openbare plekken?)
  - Heb je een verslaving waar je tegenaan loopt?
  - Wat is een irritatie/waar loop je tegenaan op je werk?/Wat kan beter?
- **Leercoach:** Rene/Charlaine
  - **Teamsamenstelling:** Eline Fang & Nynke Dijkstra.

## Straat interview (Identificeer het probleem)

### Was er iets waar je tegenaan liep vanaf dat je vanochtend opstond tot aan nu?

Mevrouw 1: "Nee niet echt"

Mevrouw 2: "Nee eigenlijk niet nee", wel dat ik vroeg moest opstaan.

**Vond je het irritant om vroeg op te staan?** "Nee, niet echt" Moest oppassen op mijn kleinzoon".

Mevrouw 3: "Nee niet echt"

Meneer 1: "Nee niet echt"

Meneer 2: (Albert heijn manager): Nee niet echt. Ik laat me niet irriteren, daar is het leven veels te kort voor.

Meneer 3: Ik reageer heel langzaam. Ik krijg probleem smorgens. Ik krijg in de ochtend veel hoofdpijn. Dat duurt paar seconden tot ik echt wakker ben, dus lastig om op te staan.

### Wat is een irritatie die regelmatig terugkomt?

Mevrouw 1: "Ja ongeduld. Dingen die niet zo snel gaan wat ik zelf graag wil. Dingen wat ik zelf doe wat eigenlijk sneller kan, zoals de koffiezetapparaat die raar gaat doen, terwijl ik er mee bezig ben.

Mevrouw 2: Alles wat te maken heeft met de internet. Alles wat online is.

Mevrouw 3: "Soms duurt het heel lang om een bankje te zoeken" Als mensen smakken of slurpen, dan wordt ik helemaal gek.

Meneer 1: Valt wel mee eigenlijk. Misschien de rotzooi van mijn kinderen wat ik zelf moet opruimen en het verkeer zoals veel files en verkeertekens wat erg irritant is.

Meneer 2: Ja de houding van sommige klanten sinds corona, want je ziet een bepaalde hufftering in de samenleving en dat zien we wel terug in de supermarkt. Dat zou ik liever niet willen ervaren

Mevrouw 4: De jongeren met hun gedrag, veiligheid van hun. Dat de jongeren wat rustiger zijn in de omgeving.

### **Wat voor gevoel geeft dat je?**

Mevrouw 1: "Haha, irritatie"

### **Wat zou je anders willen ervaren?**

Mevrouw 1: Dat ik zelf de rust en geduld heb om te wachten zodat de koffiezetapparaat zijn ding doet wat hij moet. Je kan de koffiezetapparaat niet sneller laten werken.

Mevrouw 2: Graag teruggaan naar de oude tijd

Mevrouw 3: Dat mensen rekening houden met andere mensen. Niet denken dat andere niet last hebben van hun geluiden. Met de mond dicht eten.

Meneer 1: Eerder weggaan van huis om de files te vermijden en de rotzooi van de kinderen los laten.

### **Als je een ding mocht kiezen wat gemakkelijker gemaakt zou kunnen worden. Waar zou je voor kiezen?**

Mevrouw 1: Dingen sneller werken, maar dat is mijn irritatie. Eigenlijk denk ik dan als iets moet veranderen dat ik dan zelf moet gaan veranderen, dus in de zin dat ik meer geduld moet hebben. Dat ik de tijd moet nemen. **Wensen:** Een afleiding die zorgt voor een invulling, zodat het wachten niet meer lang duurt. **Voorbeeld :** Spiegel in de lift wat zorgt voor afleiding zodat het met de lift gaan sneller verloopt.

Mevrouw 3: Sommige verpakking die heel erg lastig zijn om open te maken, dus als je geen mes bij je hebt krijg je het dan niet open. Je moet iets scherps bij je hebben om het te openen.

Meneer 2: Geen kassa's meer, dus dat de klanten met hun winkelkar over de drempel heen gaat en dat het gewoon van je rekening word afgeschreven. Dan hebben we geen diefstal meer en geen gedoe.

### **Wat is je grootste irritatie binnenshuis?**

Mevrouw 1: Koffiezetapparaat

Mevrouw 2: Soms geen zin om te koken

Meneer 1: De kinderen die eigen keuzes maken

### **Wat is je grootste irritatie aan grote openbare plekken?**

Mevrouw 1: Dat bepaalde dingen langzamer gaan wat ik dan graag zou willen

Mevrouw 2: "Nee"

Meneer 1: Dat veel mensen smerig zijn. Rotzooi op straat en troep, zoals bij de trein. De trein word slecht schoongemaakt.

Meneer 2: Ja de gedrag van bepaalde mensen in de samenleving

**Heb je een verslaving waar je tegen aanloopt?**

Mevrouw 1: Teveel koffie zetten (Koffie drinken verminderen)

Meneer 1: Ja ik ben verslaafd door de nieuws. Ik kijk veel naar het nieuws. Eigenlijk wil ik het niet zien, maar ik wil graag kijken wat er gebeurt in de wereld.

**Wat is een irritatie/waar loop je tegenaan op je werk?/Wat kan beter?**

Mevrouw 1: Dat mensen bepaalde vragen stelt waar je antwoord op moet hebben, want anders kan je je eigen werk niet maken en dan moet ik het letterlijk in de mail zetten. Zou ik dan antwoord kunnen krijgen. Dat ze het dan moeten bevestigen, maar het toch niet doen. Dat je er weer achteraan moet gaan.

Mevrouw 3: Ja mijn collega's tijdens werk die smakken, waar ik helemaal gek van word.

Meneer 1: Ja de collega's die dingen doen wat ze niet moeten doen en studenten die niet opletten. Stukje communicatie zit erin en verwachtingen.

**Conclusie 1:** Lange wachttijden, geen geduld(mentaliteit) verslaving aan koffie, uitstelgedrag van mensen die het zeggen te gaan doen, maar het toch laten uitstellen/of niet doen.

**Conclusie 2:** Geen zin om te koken, irritatie door internet, dat alles online is.

**Conclusie 3:** Irritatie bij smakken en slurpen, verpakkingen die heel moeilijk open gaan, moeilijk om naar bankjes te zoeken wanneer ik bijvoorbeeld in de stad ben.

**Conclusie 4:** Rotzooi van kinderen, studenten die niet opletten en collega's die zaken niet doen terwijl het eigenlijk wel moet. File op de weg en irritatie aan stoplichten.

Rotzooi op de weg en dat sommige mensen smerig zijn.(afval veel op straat)

**Conclusie 5:** Gedrag van bepaalde mensen wat zorgt voor irritatie

Geen kassa's meer, wat zorgt voor minder diefstal en minder gedoe. Kinderen die eigen keuzes gaan maken.

**Conclusie 6:** Verslaafd aan nieuws(te veel nieuws kijken) moeilijk wakker worden in de ochtend

Maandag 03-02-2025

## Problemen:

- Plastic verpakkingen.
- Diefstal in de Albert Heijn.
- Jongeren, lakse houding, het hangen.
- Veel rommel op openbare plekken.

**“Probeer het probleem zo klein en haalbaar mogelijk te houden. Probeer de problemen klein te houden. De oplossing hoeft niet het gehele probleem op te lossen.”** *Feedback*

<b>Probleem:</b>
Verslaafd aan het nieuws/ teveel nieuws kijken
Smakken en slurpen van mijn collega's
Veel diefstal in de supermarkt
Verpakkingen die moeilijk opengaan
File op de weg en veel verkeerslichten
Uitstelgedrag van bepaalde mensen
Lange wachttijden in de rij
Geen openbare wc's/ je moet ervoor betalen
Problemen met het OV/ reizen met openbare vervoer

- **Probleem:** Diefstal in de Albert Heijn.

**Waarom:** Omdat dit wel een interessant probleem is, omdat wij zelf een hekel hebben aan diefstal en het veel stress voor mensen kan schelen als dat te voorkomen is.

**Doel:** Het doel is om een fysiek prototype te ontwerpen dat kan helpen bij het voorkomen van diefstal bij de Albert Heijn op Arnhem Presikhaaf.

- **Probleem:** plastic verpakkingen die moeilijk te openen zijn.

**Waarom:** Omdat wij dit probleem zelf ook ervaren en wat gewoon super irritant en onnodig is.

**Doel:** het doel is om een fysiek prototype te ontwerpen dat kan helpen bij het makkelijker open maken van plastic verpakkingen of een verpakking te ontwerpen die makkelijke opengaat.

- **Probleem:** Diefstal in de supermarkt.

**Doelstelling:** Minder diefstal in de supermarkt.

**Ontwerpvrage:** Hoe kunnen we diefstal in de supermarkt (Albert Heijn) voorkomen middels een fysiek prototype?

**Ontwerpoplossing:** Momenteel nog niet

**Haalbaar:** Het is haalbaar omdat we zelf mensen uit de doelgroep kennen, denk aan ouders enz. En we kunnen naar het winkelcentrum bij Arnhem Presikhaaf.

We hebben gekozen voor probleem: diefstal in de supermarkt.

## Ontwerpvragen formuleren:

- **Hoe kun je diefstal in de supermarkt (Albert Heijn) voorkomen?**
- Hoe kunnen we een alarm maken voor de producten uit de supermarkt?
- Hoe kunnen we winkeliers makkelijker laten shoppen?
- Hoe kunnen we winkeliers makkelijker laten afrekenen?
- **Hoe kunnen we mensen laten afrekenen in de Albert Heijn zonder dat er kassa's nodig zijn?**
- Hoe kunnen we ervoor zorgen dat je automatisch je boodschappen kan betalen zonder een handeling? (duurzaam).

### Inspiratie:

London – weegschaal. Markspencer.

## Dinsdag 04-02 ochtend.

We hebben gekozen voor de ontwerpvraag: **‘Hoe kunnen we diefstal in de supermarkten voorkomen?’**, omdat het een open vraag is, je kan er geen ja of nee op beantwoorden en het geeft meerdere oplossingsrichtingen. Het is mensgericht, omdat de manager van de Albert Heijn tegen dit probleem aanloopt.

## Semi gestructureerde interview vragen:

- Voelt u zich altijd veilig in de supermarkt?
- Wanneer voelt u zich veilig in de supermarkt? Waardoor komt dat? En wat is daar voor nodig?
- Naar welke supermarkt gaat u het vaakst? Bent u tevreden over de supermarkt waar u het vaakst winkelt? Waardoor komt dat?
- Wat betekent rechtvaardigheid voor u?
- Waarover ervaart u rechtvaardigheid in de supermarkt en waarover niet?
- Vertrouw je je supermarkt waar je winkelt? Waardoor komt dat?
- Wat doen supermarkten tegen diefstal voor uw gevoel? Bij welke merk je dit het meest?
- Wat hoort u dat het vaakst gestolen wordt uit de supermarkten? Waarom denkt u dat?
- Waarom denkt u dat mensen nog steeds kunnen stelen in de supermarkten?
- Hoe zouden we u kunnen stimuleren om altijd uw boodschappen af te rekenen bij de kassa?
- Wat ziet u als een beloning? Wat ziet u als beloning van de supermarkt?
- Hoe zouden we u ervan kunnen overtuigen om niet te stelen uit de supermarkt?
- Wanneer bent u blij in de supermarkt?

- Op welke manieren denkt u dat mensen stelen uit de supermarkten?

#### Manager / medewerkers vragen:

- Waarom wordt er gestolen denkt u?
- Op welke manieren wordt er gestolen in deze supermarkt?
- Wat doen jullie al om diefstal te voorkomen?
- Wanneer zijn klanten tevreden over hun supermarktbezoek?
- Hoeveel wordt er gestolen denkt u?

#### Onderzoeksvragen:

**Probleem:** diefstal in supermarkten

**ONTWERPVRAAG:** Hoe kunnen we diefstal voorkomen in de supermarkten?  
(Hoe kunnen we mensen stimuleren om alles af te rekenen in de supermarkten?)  
(Beoogt de oplossing)  
(interactieve middelen inzetten)

**DOEL:** Voor een veilige sfeer in supermarkten (veiligheid)  
(gerechtigheid)  
(vertrouwen in de supermarkt)

**ONDERZOEKSVRAGEN:** (kennis + inzicht)

- Kunnen voorkomen = iets tegengaan om te laten gebeuren.  
 w.B. ervoor zorgen dat iets niet gebeurt.
- Theorieën, gebeurtenissen of personen: Supermarkt werknemers  
 Klanten  
 Managers / eigenaars  
 Plattegonders / Hoe zijn ze gebouwd?
- Beelajven: b.v. Albert Heijn, Jumbo, Spar enz.
- Aanvullende informatie: cijfers aantal diefstallen, welke producten, hoe er wordt gestolen, wanneer + waarom

- Wanneer voelt iemand zich veilig? Waardoor komt dat? Wat is er voor nodig?
- - Wanneer zijn klanten tevreden?
- Wat betekent gerechtigheid voor mensen?
- Wanneer vertrouwt iemand zijn supermarkt? Waardoor komt dat?
- Welke rol speelt personeelstraining in het tegengaan van diefstal?
- Wat doen de supermarkten nu al? Waarin verschillen ze met elkaar?
- Wat wordt er gestolen? → Wanneer?
- Wat maakt het makkelijker om te stelen?
- Hoe kunnen we mensen stimuleren?
- Wat zien mensen als een beloning?
- Hoe groot moet de beloning zijn om wel je boodschappen te betalen?
- Hoeveel wordt er gestolen?
- Wat zijn interactieve middelen?
- Op welke manieren wordt er gestolen? (technieken / manieren)
- Wanneer worden mensen blij?

**Aangepaste ontwerpvraag:** Hoe kunnen we mensen stimuleren om alles af te rekenen in de supermarkt?

**Wanneer voelt iemand zich veilig?**

Wanneer je je veilig voelt dan ervaar je een ontspanning en vertrouwen, zowel fysiek als emotioneel. Dit gevoel stelt ons in staat om onszelf te zijn, open te communiceren en relaties aan te gaan zonder angst voor oordeel of afwijzing. In een veilig omgeving durven we fouten te maken om te zorgen voor persoonlijke groei. (Kroep, D. (2024, 10 april). *Psychologische veiligheid: zo ga je om met een onveilige werkomgeving*. OpenUp. <https://openup.com/nl/self-guided-care/blog/psychologische-veiligheid-werk/>)

### **Wat word er bedoelt met stimuleren?**

Het aanmoedigen van een handeling of bevorderen. Het is het aanzetten van een bepaald gedrag. (Bron : WOORDEN.ORG)

### **Wat zijn de belangrijkste redenen waarom mensen (bewust of onbewust) producten niet afrekenen?**

Bijna 4% van de respondenten geeft aan weleens bewust iets niet te scannen. Als belangrijkste redenen meestal, omdat ze geen geld bij zich hebben, of de producten zijn te "duur" of de supermarkt verdient al genoeg. Ruim een kwart was vergeten de producten te scannen. (Kwart consumenten zelfscan vergeet producten af te rekenen - Kassa - BNNVARA. (z.d.). *Kassa*. <https://www.bnnvara.nl/kassa/artikelen/kwart-consumenten-zelfscan-vergeet-producten-af-te-rekenen>)

Producten niet scannen bij de kassa, al dan niet per ongeluk : 1 op de 10 doet dat wel eens, omdat de streepjescode het niet doet of er is geen medewerker in de buurt. (Bron: AVATROS)

### **Welke rol spelen beloningen bij het stimuleren van eerlijk afrekenen?**

Financiële beloningen : Klanten kunnen worden beloont met kortingen en coupons, wanneer zij consequent al hun producten correct afrekenen.

**Niet Financiële beloningen:** Beloningen in de vorm van positieve feedback of complimenten



## Donderdag 6-2-2025

### Nieuwe ontwerpvrage

We hebben vandaag de ontwerpvrage aangepast naar : **“Hoe kunnen we mensen stimuleren om alle boodschappen af te rekenen in de supermarkten?”** We hebben dat gedaan door de feedback van Ursula, omdat de ontwerpvrage positief moest zijn, kunnen we de ontwerpvrage anders formuleren door het woord “voorkomen” niet te gebruiken. Daarvoor kunnen het woord “stimuleren” beter gebruiken omdat je dan focust op een gewenst gedrag i.p.v. iets tegen gaan.

#### **PORC check:**

Het is een open vraag. Het is nu een positieve ontwerpvrage. Daarnaast is hij concreet, het gaat over de supermarkten en over alle boodschappen van de supermarkten. Hij is ook relevant omdat de manager van de Albert Heijn er tegenaan loopt en nog meer supermarkten. Daarnaast doet het ook iets met de veilige sfeer in de supermarkten en de supermarkten zijn één van de meest bezochte winkels. Als laatste is de vraag kort. Korter zou je hem niet kunnen maken.

## Dinsdag 11-02-2025

### Nieuwe ontwerpvrage

Vandaag hebben we de ontwerpvrage aangepast door Albert Heijn te gaan gebruiken en de mensen te gaan vervangen door klanten. Om deze reden wordt de ontwerpvrage concreter.

**Hoe kan de Albert Heijn klanten stimuleren om al hun boodschappen af te rekenen?**

#### **PORC check:**

De vraag is nu concreter door specifiek een supermarkt te benoemen, Albert Heijn, en mensen te vervangen voor klanten. Het is concreet, want de vraag richt zich op een specifiek probleem. Niet alle boodschappen worden afgerekend in de supermarkt. Verder is het relevant, want het is een actueel probleem in de supermarkt, vooral bij zelfscankassa's. Het raakt de klant (eerlijk winkelen). Het is verder een korte en open vraag, want je kan er geen ja of nee op beantwoorden, want het geeft nu meerdere oplossingsrichtingen.

### Interview guide (methode):

#### **1. Een korte introductie voorleggen**

Ons voorstellen en waarom wij deze interviews houden. Wat is ons doel. Welk probleem willen wij tackelen?

Aangeven dat de antwoorden vertrouwelijk zijn

Bevraag of de geïnterviewde akkoord gaat met een geluidsopname

- Herhaal de vraag, verduidelijk de vraag, hoe bedoelt u vragen, wanneer het antwoord niet helemaal duidelijk is.

-

“Sorry, mogen we u iets vragen? Voor een schoolopdracht willen wij u een aantal vragen stellen, wilt u ons helpen? De antwoorden verwerken we in onze opdracht, maar uw naam hoeft er niet bij. De vragen gaan over supermarkten.

## **2. Algemene winkelervaring**

### **Hoe vaak bezoekt u een supermarkt?**

Antwoord : Ik bezoek de supermarkt 3 a 4x in de week.

### **Hoe ervaart u de afrekensystemen in de supermarkt?**

Antwoord : Goed, want het gaat heel gemakkelijk en er zijn geen problemen

### **Wat vindt u van de zelfscans ter vergelijking met de algemene traditionele kassa's?**

Antwoord : Wanneer het druk is in de supermarkt dan ga ik vaak naar de zelfscan, ook wanneer het kleine boodschappen zijn. Wanneer het rustig is dan gebruik ik de traditionele kassa's, want sommige etenswaren, zoals broccoli kun je niet scannen.

## **3. Gedrag en motivatie**

### **Wat motiveert u om gewoon af te rekenen bij de kassa? Hoe komt dat?**

Ik heb geld ervoor om het te betalen, verder is het de norm om altijd te betalen in de supermarkt.

### **Heeft u ooit overwogen om niet te betalen?**

Nee, ik heb nog nooit echt overwogen om niet te betalen. Ik betaal altijd voor mijn boodschappen!

### **Wanneer voelt u zich veilig tijdens het winkelen in de supermarkt?**

Antwoord : In de ochtend voel ik me veilig tijdens het winkelen in de supermarkt. In de avond is het minder veilig, want het is donker en er zijn veel dieven.

### **Wat denkt u waarom mensen niet betalen in de supermarkt?**

Antwoord : Sommige mensen hebben niet veel geld. Sommige willen gewoon niet betalen, want het is kostenbesparing.

## **Tweede Interview:**

### **Interesse tonen + op gemak stellen**

- **Wat voor werk doet u?**
  1. Mijn werk is chef kok
  2. Ik werk niet.
  3. Ik ben pianist.
- **Bent u tevreden met uw werk?**

1. Valt wel mee, ik moet geld verdienen, dus het maakt op zich niet veel uit.
2. N.v.t.
3. Ja hoor.
- **Heeft u een gezin?**
1. Ja, ik heb 3 kinderen en een vrouw.
2. Ja, ik heb 2 kinderen.
3. Ja, ik heb 2 kinderen.

#### **Eerste vragen: ervaring supermarkten**

- **Wat vind u van boodschappen doen?**
- 1. Soms leuk en soms niet leuk. Ik moet soms heel veel boodschappen doen wat mij veel tijd kost, want soms heb ik het druk.
- 2. Moeizaam, maar het lukt wel.
- 3. Leuk, om dingetjes te kopen en uit te zoeken.
- **Wat is uw favoriete supermarkt?**
- 1. Nettorama, want heel goedkoop en de kwaliteit is heel goed. Groenten zijn meestal vers en het vlees ook. Soms ook heel vaak aanbiedingen.
- 2. Aldi.
- 3. Hoogvliet.
- **Wanneer bent u tevreden over uw supermarkt?**
- 1. N.v.t.
- 2. Als de prijzen goed zijn.
- 3. Als ze de spullen hebben die ik graag wil kopen.
- **Wanneer vertrouwt u uw supermarkt?**
- 1. Ik vertrouwde de supermarkt, want ik hoorde aan het begin dat de supermarkt wel een goed bedrijf was, waardoor ik het ging uitproberen. Tijdens het uitproberen was het een heel aangename supermarkt met mooie prijzen.
- 2. Waarom zou ik hem niet vertrouwen.
- 3. Als ze de artikelen blijven verkopen die je graag wil kopen.

#### **Diefstal vragen:**

- **Heeft u weleens wat gestolen bij de Albert Heijn? Waarom? Hoe?**
- 1. N.v.t
- 2. Ja, per ongeluk. Ik had stro bij mijn voeten neergezet en vergeten af te rekenen.
- 3. Nee, soms mag ik iets meenemen bij het tankstation. Heb ik niet voor betaald maar heb het niet gestolen. Heb ook weleens meegemaakt dat ze bij de kassa iet niet hebben gescand en dan ga ik niet altijd terug want de boodschappen zijn al zo duur. Ik ben laatst wel een keer weggereden na het tanken. Toen had ik er niet voor betaald. Maar toen ik een week later terugkwam heb ik er alsnog voor betaald.
- **Wat maakt het makkelijk om te stelen denkt u?**
- 1. Soms werken de systemen niet en veel producten hebben geen bepaalde alarm.
- 2. Ze kunnen niet alles zien, denk ik.
- 3. Ik denk niet dat dat makkelijk is. **Waarom dan?** Omdat je bijvoorbeeld bij de zelfscankassa's van te voren niet weet of ze je gaan controleren.
- **Op welke manieren wordt er gestolen denkt u?**
- 1. Er word gestolen bijvoorbeeld bij de zelfscan en sommige producten worden in de tas gestopt. Ik weet niet hoe er gestolen word bij de zelfscan.
- 2. Door dingen niet te scannen.

3. Misschien iets in je jas of zak stoppen. Of bij de zelfscankassa risico nemen om iets niet te scannen.
- **Wat wordt er denkt u het vaakst gestolen?**
  1. Licht aan de situatie wat je nodig hebt, bijvoorbeeld goedkope spullen of voor de hand liggende producten die je makkelijk in je tas kan stoppen.
  2. Spullen die heel veel duurder zijn geworden.
  3. Ik ga er vanuit dat het kleine dingen zijn, dus bijvoorbeeld de scholieren die snoep stelen. Denk niet dat mensen snel kaas of vlees, of wasmiddel zouden stelen. Denk ook vaak goedkope dingen en geen dure dingen.

**Gevoel:**

- **Wat voor gevoel geeft het u dat andere mensen niet altijd betalen voor hun boodschappen?**
  1. Niet goed, want het is best gemeen dat andere mensen niet betalen voor hun producten, terwijl ik wel betaal.
  2. Boos. Ik heb al zo weinig geld en reken altijd wel alles af.
  3. Vind ik stom. **Waarom?** Omdat ik het wel doe, ik vind dat je ervoor moet betalen want het is niet van jou.
- **Heeft u zich weleens onveilig gevoeld in de Albert Heijn? Waardoor komt dat?**
  1. N.v.t.
  2. Nee, eigenlijk niet.
  3. Nee niet echt, wel buiten de supermarkt. Vanwege hangjongeren.
- **Hoe zouden we u enthousiast kunnen maken om al uw boodschappen te betalen?**
  1. N.v.t.
  2. Ben ik al.
  3. Hoeft niet want dat doe ik al.
- **Wat betekent rechtvaardigheid voor uw? En hoe voelt dat voor u?**
  1. N.v.t.
  2. Heel veel. Als iets rechtvaardig is voelt dat alleen maar goed. Ik vind het terecht als mensen moeten voeten als ze iets verkeerd doen.
  3. Eerlijk zijn, normaal, als iemand je helpt dan word je er toch wel blij van.

**Wat is voor u een echte beloning in de supermarkt**

1. Een beloning zou kunnen zijn een cadeau, zoals een taart.
2. Als je voor iets kunt sparen, denk ik.
3. Sparen voor boodschappen boxen. Een leuke spaaractie.

**Als je ziet dat er word gestolen in de supermarkt (bijvoorbeeld iemand die iets in zijn jaszak of broek stopt) wat zou je doen?**

1. Ik zou het dan tegen de medewerkers gaan zeggen wanneer ik in zo'n situatie terecht kom, maar als degene al weg is dan maakt het mij niet zo veel uit.
2. Ik zou het melden. Zelf kan ik niet zoveel doen aangezien ik in een rolstoel zit.
3. Ik zou een medewerker opzoeken in de supermarkt. Ik zou het niet zelf zeggen tenzij het kleine kinderen zijn ofso.

**Interview medewerkers + antwoord:**

- **Merkt u weleens dat klanten niet betalen voor hun boodschappen?**

Ja.

- **Waaraan merkt u dat?**

Meestal aan gedrag. Je ziet dan dat mensen veel om hun heen kijken, kijken waar wij staan.

- **Is er een bepaalde doelgroep die het vaakst niet betaald voor hun boodschappen?**

Nee, het is vooral een mix. Je kunt het stelen wel onderscheiden in groepen. Je hebt mensen die één broodje niet afrekenen en dat zijn wel vaak jongeren, of mensen die meerdere spullen tegelijk stelen.

- **Op welke manieren wordt er gestolen?**

Mensen verstoppen producten in hun tas. Ze proberen ook weleens in de chaos of met een afleiding snel door de poortjes te rennen. Het gebeurt wel vaker bij de zelfscankassa's dan bij de gewone kassa's.

- **Wat voor gevoel geeft het u? (niet te vinden op google)**

Persoonlijk niet echt iets. We komen het ook wel vaak tegen.

- **- voel je je dan veilig?**

Sommige situaties geven een onveilig gevoel, als mensen bijvoorbeeld agressief worden. We hebben wel beveiliging in het winkelcentrum maar die kunnen er niet altijd snel bij zijn.

- **Vind jij dat je degene bent die daar verantwoordelijk voor is en er op moet letten?**

Ja, wel als je bij de kassa's staat. Het hoort bij je werktaken.

- **Als u merkt dat er wordt gestolen, wat doe je dan meestal?**

Meestal spreek ik de klanten gewoon aan. Als het om een hoger bedrag gaat of ongeveer een kwart van de boodschappen, dan roep ik het management erbij en die regelen het verder.

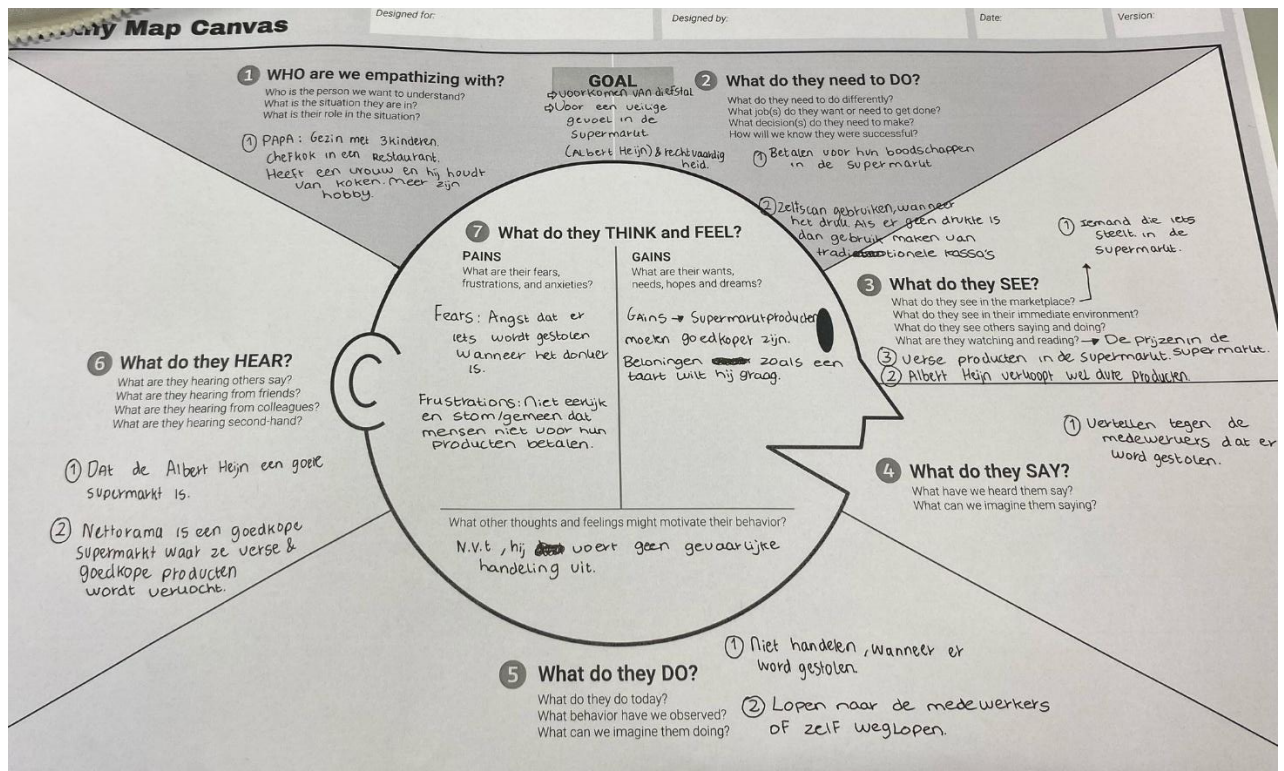
- **Wat zou een oplossing kunnen zijn? (los van haalbaarheid)**

Zou ik zo niet weten. Als we onrealistisch nadenken dan zou een alarm op de producten bijvoorbeeld wel kunnen werken.

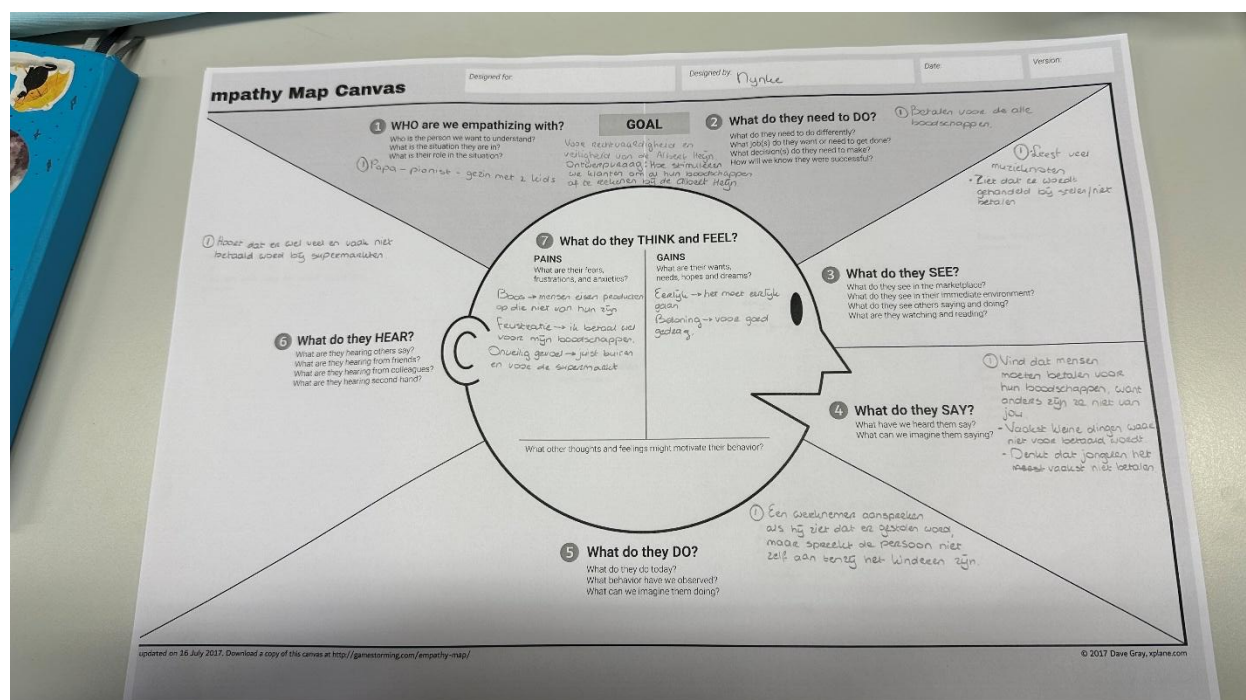
Donderdag 13-02-2025

## Empathy map

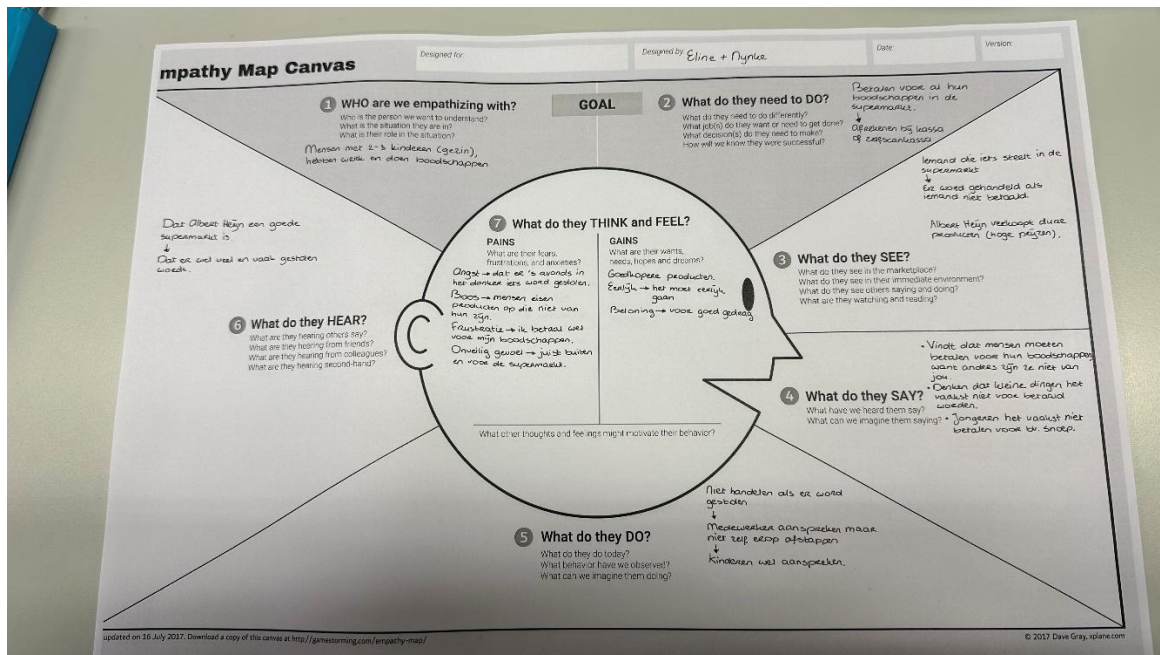
Eline:



Nynke:



## Samengevoegd:



## Segmenten:

Niet handelen als er word gestolen + wel angst, frustratie, woede ervaren.

## Ontwerpvrage:

Mogelijke ontwerpvrage: **Hoe kunnen we klanten op een veilige manier laten handelen bij stelen?** (nog in proces).

## Datapunt 3D

Dinsdag 18-02-2025

**Stap 1:** De ontwerpvrage kunnen we aanpassen naar “Hoe kunnen we klanten van de Albert Heijn op een veilige manier laten handelen bij diefstal middels een interactief prototype?

De volgende onderzoeksvragen zijn niet meer relevant voor nu: **Welke rol spelen beloningen bij het stimuleren van eerlijk afrekenen?**

De volgende onderzoeksvragen hebben we nog nodig voor het vervolg van het proces:

- Wat kun je doen als je iemand ziet stelen? Wat wordt er aangeraden om te doen?
- Hoeveel kost een boete voor stelen?

## Onderzoek:



## **Wat kun je doen als je iemand ziet stelen? Wat wordt er aangeraden om te doen?**

### **Voor werknemers:**

Op website <https://www.inretail.nl/kennisbank/winkelpand/veiligheid/winkeldiefstal-handelen-na-diefstal/> staat het volgende:

- “Blijf altijd kalm wanneer je winkeldiefstal signaleert in je winkel.
- Handel altijd met z’n tweeën, dat is veiliger.
- Spreek de verdachte aan. Noem je naam en functie. Blijf altijd beleefd, misschien is er sprake van een vergissing.
- Zeg bij een aanhouding letterlijk: “Ik houd u aan op verdenking van diefstal.”
- Leid de verdachte weg, uit het zicht van de klanten.
- Bel de politie en doe aangifte.”

### **Voor klanten:**

Op website [https://www.rechtspraak.nl/Onderwerpen/Diefstal-en-inbraak#:~:text=Getuige%20van%20diefstal%20of%20inbraak&text=Als%20u%20getuige%20bent%20van,politie%20\(politie.nl\)%20.](https://www.rechtspraak.nl/Onderwerpen/Diefstal-en-inbraak#:~:text=Getuige%20van%20diefstal%20of%20inbraak&text=Als%20u%20getuige%20bent%20van,politie%20(politie.nl)%20.) staat het volgende:

Als u getuige bent van diefstal of inbraak kunt u zich [melden bij de politie \(politie.nl\)](#) U [verlaat Rechtspraak.nl](#). Het kan ook zijn dat de rechter-commissaris u oproept voor verhoor in het onderzoek voorafgaand aan de rechtszaak.

Verder was hier nog weinig over te vinden, wat betekent dat er nog niet echt iets voor bedacht is.

## **Wat is het effect van een boete op het steelgedrag?**

Boetes kunnen mensen ontmoedigen om te stelen, vooral als de kans op betrapt worden groot is. De hoogte van de boete kan invloed hebben: een hoge boete kan effectiever zijn dan een lage. Als boetes niet hoog genoeg zijn of zelden worden opgelegd, kunnen ze minder effectief zijn. Mensen die al een keer een boete hebben gehad, kunnen zich schuldig voelen en minder snel opnieuw stelen. Anderzijds kunnen de mensen ongevoeliger worden voor straffen en hun gedrag voortzetten.

## **Wat zijn de redenen waarom klanten niet ingrijpen bij diefstal?**

Hoe meer mensen aanwezig zijn, hoe kleiner de kans dat iemand ingrijpt, vanwege de verantwoordelijkheid. Mensen vinden dat ingrijpen ook best gevaarlijk en lastig is om te doen of ze durven het ook niet te doen. Iemand met een meer rechtvaardigheidsgevoel grijpt sneller in. Het kan ook zijn door bepaalde sociale culturele factoren waardoor mensen niet/wel ingrijpen. Groepsdruk is ook een factor. Mensen helpen ook wel bekende inplaatst van vreemden. Bij kleine diefstalen, zoals een appel grijpen mensen niet zo zeer in ter vergelijking met een tasjesroof. In een drukke chaotische omgeving valt diefstal minder op vanwege het aantal mensen en bewaking.

## **Welke interactieve digitale systemen worden wereldwijd gebruikt om winkeldiefstal te verminderen?**



**Ai-gebaseerde fraudedetectie:** Camera's en sensoren herkennen producten die niet zijn gescand en waarschuwen het personeel. (Stoplift Ai in de VS)

De weegschaal in het zelfscanapparaat, controleert of het gewicht overeenkomt met de producten. (Amazon to Go).

**Persoonlijke klantenaccounts :** Klanten scannen producten met de app en hun identiteit wordt bekend gemaakt. Ai gebaseerde gezichtsherkenning. Herkent verdachte patronen en gezichten(in China).

### **Hoe beïnvloeden digitale beveiligingssystemen de winkelervaring van eerlijke klanten?**

Digitale systemen zijn heel erg belangrijk voor het beschermen van klantgegevens. Het systeem moet goed beschermd zijn zonder malware, zodat de klanten vertrouwd kunnen afrekenen tijdens het bestellen in de supermarkt.

### **In hoeverre draagt de interactie met winkelpersoneel bij aan de algehele winkelervaring en klantloyaliteit?**

Klanten voelen zich gewaardeerd wanneer personeel hen persoonlijk aanspreekt, luistert naar hun wensen en actief helpt. Dit draagt bij aan een positieve winkelervaring. Klanten kunnen ontevreden zijn vanwege een probleem, zoals een defect product of lange wachttijden. Als het personeel in staat is om snel en efficiënt een oplossing te bieden, versterkt dit de klanttevredenheid.

### **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)

### **Stap 3: User need statement**

#### **Segmenten:**

- Jonge klanten
- Oudere klanten.

#### **UNS:**

#### **Jonge klanten:**

- Als jonge klant wil ik melding kunnen doen van diefstal, zodat iedereen gewoon betaald net als ik.
- Als jonge klant wil ik een veilige sfeer ervaren, zodat ik op een prettige manier boodschappen kan doen.
- Als jonge klant wil ik mijn tas bewaakt voor de winkel kunnen achterlaten, zodat niemand aan mijn persoonlijke spullen kan zitten.
- Als jonge klant wil ik veilig handelen bij diefstal, zodat ik weet wat ik moet doen zonder mij onzeker te voelen of ongemakkelijk.
- Als jonge klant wil ik duidelijke regels en instructies over gedrag in de supermarkt, zodat ik begrijp wat ik moet doen bij diefstal of wat de gevolgen ervan zijn.

#### **Oudere klanten:**

- Als oudere klant wil ik me veilig willen voelen in de Albert Heijn, zodat ik mijn boodschappen kan doen.
- Als oudere klant wil ik een simpel gebruiksmiddel hebben, zodat ik op een makkelijk te begrijpen manier kan handelen bij diefstal.
- Als oudere klant wil ik dat niemand kan meekijken bij het afrekenen, zodat niemand aan mijn geld of pincode zit.
- Als oudere klant wil ik een veilige en respectvolle winkelomgeving, zodat ik me op mijn gemak voel tijdens het winkelen.
- Als oudere klant wil ik duidelijke informatie over aanbiedingen en kortingen, zodat ik betere keuzes kan maken tijdens het winkelen.

#### **Stap 4: Feedback ophalen Tips – Tops**

Jonge klanten: de laatste is heel goed omdat het gericht is op duidelijk regels en instructies (de behoefte is duidelijk), er staan nog geen oplossingen in,

Tips: specifieker zijn over jongere en oudere klanten,

Oudere klanten: de behoeftes zijn allemaal wel duidelijk, zijn wel verschillende.

Tips: veranderen naar bejaarden, concreter over respectvol en veilig.

#### **Stap 5:**

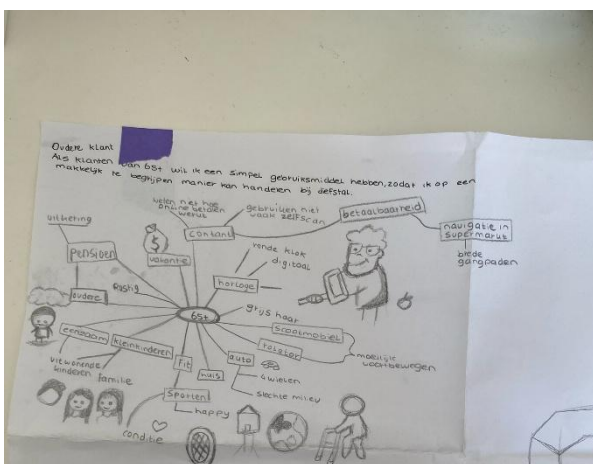
##### **Jonge klanten herzien:**

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 herzien:**

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

##### **Nieuwe ontwerpvraag:**



## Maandag 24-02-2025

### Scamper

**Reverse:** Sensor die je beweging kan detecteren, kan het spel triggeren. Laat de speler obstakels maken door knoppen in te drukken.

**Scamper techniek:** De mens groepsproject:

#### Substitutie:

- Vervang de medewerker door een robotarm. De robot pakt automatisch de geselecteerde producten.
- Vervang touchscreen door stemherkenning. Systeem herkent het. Je zegt de producten.

**Put to another use:** Via het scherm kun je je boodschappen thuisbezorgd krijgen.

**Combine:** Combineer het systeem met een voorraad beheer. Het scherm laat zien welke producten op voorraad zijn.

**Aanpassen:** Aanbevelingssystemen. Het scherm stelt extra producten voor op basis van je keuzes. Auto drive boodschappen doen. (Gebruik het systeem als een leerplatform)

**Modify:** Vergroot het scherm om het kiezen & lezen makkelijker te maken.

**Eliminatie:** Verwijder medewerkers volledig. Maak een volledige geautomatiseerde systeem. – producten worden al klaargezet voordat je bestelt.

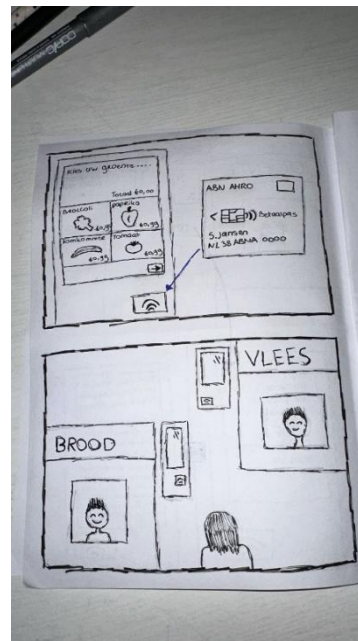
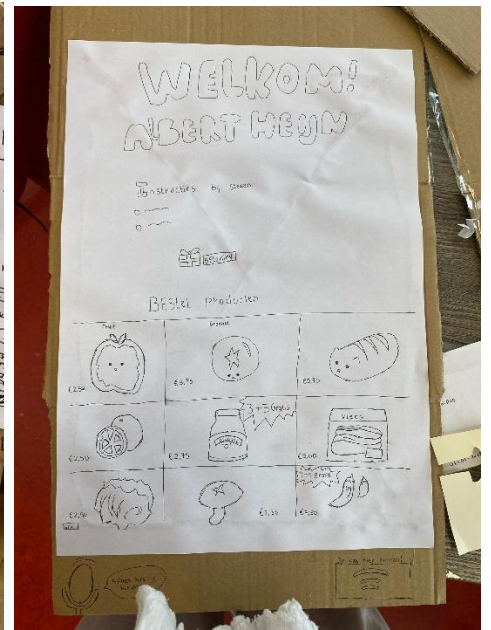
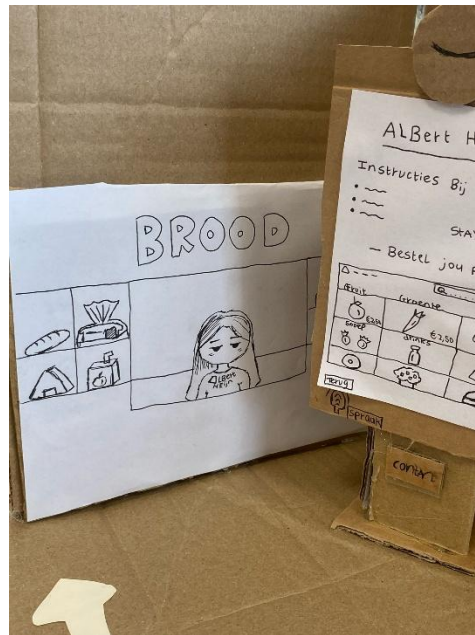
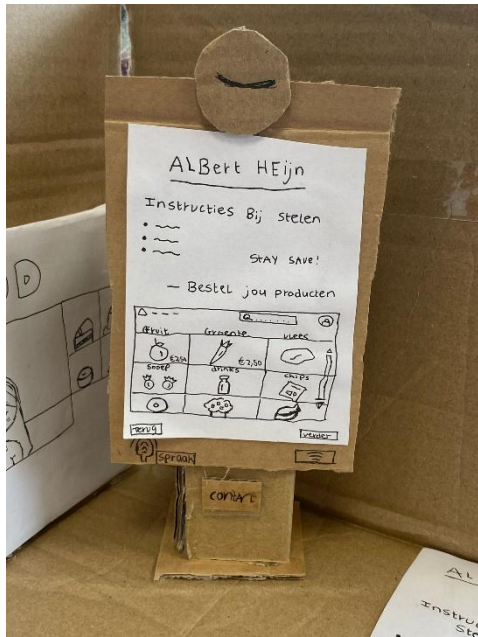
**Reverse:** Laat de medewerkers producten aanraden op basis van vorige aankopen. Met een lopende band of robotkar worden de producten direct geleverd.

## Dinsdag 25-02-2025

### Prototypen:

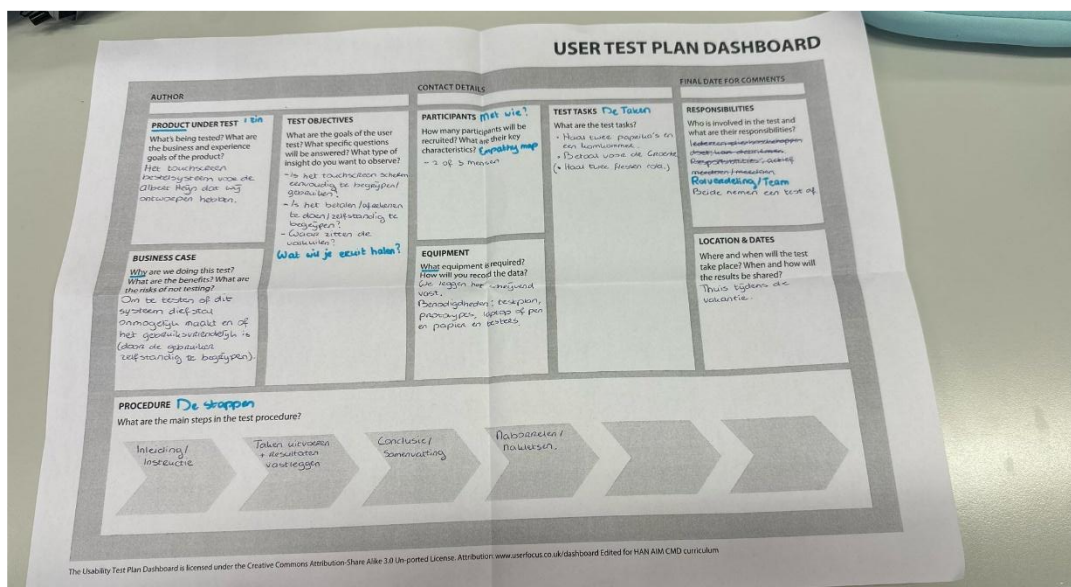
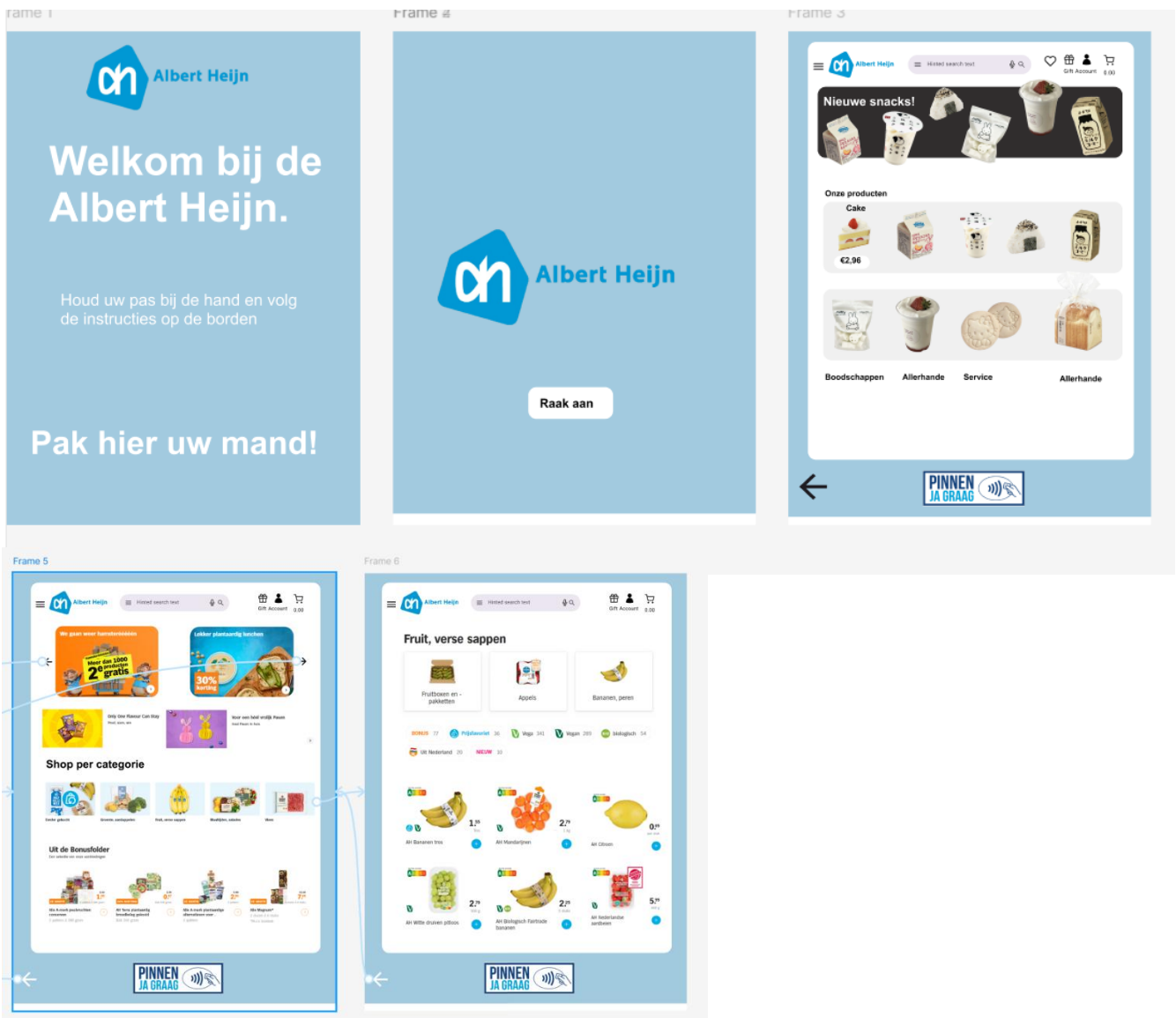
Hasno platner kaartenset

Rough 3D protoyping, Paper prototyping





## Wizard of Oz prototyping



**Product undertest :** What's being tested? What are the business and experience goals of the product?

Het product dat getest word is een touchscreen bestelsysteem voor de Albert Heijn waar je daar producten kan bestellen met eerst instructies wat je moet doen als er word gestolen/hoe je moet handelen. Klanten kunnen die meteen gaan ophalen bij de balie. Ook kan er een glazen scherm zijn achter elk product waar de producten uit komen. Het doel is om het boodschappen te doen efficiënter en gemakkelijker en klantvriendelijk te maken.

**Test objectives:** What are the goals of the user test? What specifiek questions will be answered? What type of insight will be answered?

- Achterhalen of de touchscreen eenvoudig is en of ouderen het wel prettig vinden?
- Testen hoe snel en nauwkeurig klanten producten kunnen bestellen
- Observeren of er verwarring ontstaat bij het afronden van de bestelling
- Beoordelen of medewerkers de bestelling makkelijk kunnen verwerken

**Business case:** Why are we doing this test? What are the benefits? What are the risk of not testing?

Om te controleren of het systeem de doorstroom van de Albert Heijn bevordert en versnelt en de klantentevredenheid vergroot. Verder moeten we kijken of de mensen dan weten hoe ze moeten handelen bij diefstal en ook kijken of er minder word gestolen.

**Voordelen :** Korte wachttijden , minder foutieve bestellingen en een verbeterde klantenbeleving.

**Risico's van het niet testen:** Klanten kunnen afhaken wanneer ze niet weten hoe het scherm werkt, omdat het bijvoorbeeld niet gebruiksvriendelijk is.

**Participants: How many participants will be recruited**

**Aantal :** 2 a 3 mensen

**Profiel :** Klanten van verschillende leeftijden, dus we pakken eerst de jonge klanten en daarna de oude klanten boven de 65+.

**Test task:**

Bekijk of de klanten de instructies over het veilig handelen bij stelen begrijpen en ook goed lezen.

Selecteer 5 producten vanuit de touchscreen, kan bijvoorbeeld groente of fruit zijn.

Rond de bestelling af en haal de producten bij de balie.

Beantwoord vragen over de gebruiksvriendelijkheid en het bestelproces.

**Equipment: How will you record the data?**

Kartonnen prototype voor het bestelscherm

Tablet met een click dummy ( In Figma )

Camera of telefoon om de test te filmen ( gebruikerstest)

Notitieblok voor feedback van deelnemers

**Location & date:** When and how will be results be shared?

**Responsibilities:** Who is involved in the test?

Onze vaders kunnen deelnemen aan de test, maar ook bijvoorbeeld zusje en broertje die horen bij de jonge segment. Verder kunnen we ook onze oma & opa het laten testen( ouderen segment)

## Donderdag 27-02-2025

### Testplan:

Inleidend scenario: Gebruik van storyboard.

“Stel je gaat boodschappen doen voor je dochter die terug is van vakantie uit Amerika. Je ziet een digitale touchscreen scherm en je bent benieuwt hoe het werkt”.

**Taken:**

- Gebruik het digitale touchscreen om 2 paprika's en een banaan te halen.
- Betaal voor je boodschappen via het systeem (bijvoorbeeld 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.

***We hebben eerst Ursula getest (expert)***

### Testresultaat Ursula.

**Data:** Route was duidelijk, systemen van boodschappen doen was duidelijk. Geen feedback wanneer er betaalt werd. Spraakbericht was niet duidelijk genoeg. Belong knop was nog niet duidelijk

**Conclusie :** Het systeem/het idee werkt, maar de uitwerking moet nog verbeterd worden. Als we terugkomen op de ontwerpvrage dan werkt het idee 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.

**Aanbeveling:** Het prototype meer in detail maken en alle handelingen stap voor stap uitwerken. Met name voor het scherm. Alle functies uit gaan werken.

## **Test resultaten vakantie:**

### **Vader Nynke resultaat test: storyboard**

- Taak één was duidelijk. Het aanklikken van de producten werd begrepen en uitgevoerd.
- Betalen was ook duidelijk. Klikken op winkelmandje en pasje ervoor houden.
- Bonuskaart scannen nog onduidelijk. Hoe doe je dat?

### **Vader Eline resultaat test: 3D paper prototype**

- Lasting te herkennen dat het een prototype was door gebrek aan kleur en inhoud.
- Spreek het bericht in is niet duidelijk. Is het een map?
- Wat is een beloning?
- Hoe scan je de bonuskaart?
- De pinterminal was slecht zichtbaar. Waar moet je betalen?

## ***Samenvatting***

We hebben eerst een ontwerpvrage geformuleerd om een bepaalde ontwerprichting aan te geven. Daarna zijn we onderzoeksvragen gaan formuleren om dieper te duiken in het probleem. Verder hebben we een **Emphaty map** gemaakt en daaruit User Need Statements gemaakt om de wensen van de gebruikers in kaart te brengen. We hebben daarna prototypes ontwikkelt om die daarna te gaan testen met gebruikers om als doel nieuwe inzichten krijgen en daarna opnieuw iteratief onze prototype te gaan verbeteren op basis van de nieuwe feedback/inzichten. Tijdens het testen hebben we onze vaders getest, want wij hadden ze ook geïnterviewd, dus dat was wel handig. Testgebruikers gaven aan welke aspecten goed werkten en welke nog verbeterd moesten worden. Vooral de navigatie van het touchscreen werd veel besproken en de microphone.

### ***Resultaat : Wat heb je bereikt? Wat heb je waargenomen?***

Op basis van de testresultaten kunnen de volgende concrete 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 waar de button komt om een melding te maken voor diefstal.
6. Bonuskaart scannen nog onduidelijk. Hoe doe je dat?

### **Analyse**

Bij het analyseren van de testresultaten zijn de volgende verschillen en overeenkomsten geïdentificeerd.

Overeenkomsten : Ze waren allebei nieuwsgierig en geïnteresseerd in het prototype.

Verschillen : Eline's vader moest goed kijken wat het eigenlijk was. Nynkes vader begreep het principe hoe je moest betalen, Elines vader vond dat slecht zichtbaar.

**Conclusie: 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 ontwerpvraag dan werkt het idee 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. Je kunt namelijk niet meer zelf je producten pakken.**

**Aanbeveling:** Het prototype meer in detail maken en alle handelingen stap voor stap uitwerken. Met name voor het scherm. Alle functies uit gaan werken.

- Een microphone boven op de zoekbalk plaatsen.
- 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**

# Bronnenlijst

## Onderzoeksbronnen:

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

EenVandaag. (2024, 18 januari). *1 op de 10 rekent weleens iets niet af bij zelfscankassa: "Eigen schuld, zij hebben de caissière wegbezuinigd"*.

<https://eenvandaag.avrotros.nl/panels/opiniepanel/alle-uitslagen/item/1-op-de-10-rekent-weleens-iets-niet-af-bij-zelfscankassa-eigen-schuld-zij-hebben-de-caissiere-wegbezuinigd/#:~:text=Producten%20niet%20scannen%20bij%20de,34.000%20leden%20van%20het%20Opiniepanel>.

[https://www.woorden.org/woord/stimuleren#:~:text=\(iets%20of%20iemand\)%20aanmoedigen%20of,gemeentebestuur%20wil%20het%20toerisme%20stimuleren](https://www.woorden.org/woord/stimuleren#:~:text=(iets%20of%20iemand)%20aanmoedigen%20of,gemeentebestuur%20wil%20het%20toerisme%20stimuleren).

Kroep, D. (2024, 10 april). *Psychologische veiligheid: zo ga je om met een onveilige werkomgeving*. OpenUp. <https://openup.com/nl/self-guided-care/blog/psychologische-veiligheid-werk/>

## Overige bronnen:

Bron: [Soorten interviews: \(on- of semi-\)gestructureerd en focusgroep \(scribbr.nl\)](#)

Bron : C3\_W1\_ONTW\_DO\_Probleem\_Doel\_Vraag

Emphaty map bron: <https://wethinknext.com/empathy-map/>

[Experts interviewen | Interviewen | Talencentrum | Rijksuniversiteit Groningen \(rug.nl\)](#)

[Example Interview Guide \(nngroup.com\)](#)

[Empathy map maken: de uitleg - Toolshero](#)

<https://www.nngroup.com/articles/interview-guide/>

<https://www.inretail.nl/kennisbank/winkelpand/veiligheid/winkeldiefstal-handelen-na-diefstal/>