

Persona: Adelbert



“Ik wil graag sociale activiteiten doen, maar heb niemand om ze mee te doen.”

-Adelbert.

Naam: Adelbert

Leeftijd: 82

Woonplaats: Utrecht

Relatiestatus: Weduwnaar

Familie: Twee broers in het buitenland die allebei kinderen en kleinkinderen hebben.

Sociale activiteiten: Bingo

Omschrijving: Adelbert is een Utrechtse weduwnaar, hij woont nog op zichzelf maar er komt wel drie keer per week een hulp langs. Hij is een extravert, maar heeft moeite met contact vinden met andere mensen. Soms is hij eenzaam, hij probeert dit te voorkomen door maandelijks bingo te spelen in zijn buurthuis, maar daar zijn te weinig mensen van zijn leeftijd en met zijn interesses. Vroeger wandelde hij vaak met zijn hond, daar kwam hij dan mensen tegen in het park. Maar nu dat zijn hond overleden is, kan hij geen motivatie vinden om naar het park te gaan en mensen te ontmoeten.

Doelstelling: Minder eenzaam zijn, contact maken en weer beginnen met wandelen.

Pijnpunten: Moeite met soortgelijke mensen vinden.

Persona: Bertie



“Mijn hobbies zijn
niet sportief
genoeg.”

-Adelbert.

Naam: Bertie

Leeftijd: 79

Woonplaats: Utrecht

Relatiestatus: Vrijgezel

Familie: Een zus, vier kinderen en vier kleinkinderen

Sociale activiteiten: Rummikub en de leesclub met de meiden

Omschrijving: Bertie is een vrouw van 79 jaar, wonend in Utrecht. Haar vrije tijd besteedt ze aan lezen, Rummikub spelen met haar zus, en een leesclub met de meiden. Zo nu en dan gaat ze naar de klaverjasclub in haar buurt. Op haar verjaardag geeft Bertie altijd een groot feest voor de hele familie. Daar kan ze echt van genieten. Haar familieleden wijzen Bertie er wel op dat ze wat gezonder moet leven. Ze heeft te weinig lichaamsbeweging. De klaverjasclub en de huizen van haar vriendinnen zijn net te ver om te fietsen, dus gaat ze met het openbaar vervoer.

Doelstelling: Gezonder eten, een betere conditie hebben.

Pijnpunten: Motivatie vinden om gezonder te leven. Besteedt tijd eerder aan lezen of de klaverjasclub dan aan sporten.

Customer Journey

Fases	Opstaan	Naar de supermarkt	Tv-kijken	Lunchen	Bellen met broer in het buitenland	Naar de bibliotheek	Avondeten	Naar de bingo in het buurthuis	Slapen
Acties	Douchen. Aankleden Ontbijt Tandenpoetsen	Boodschappenlijstje bekijken. Dingen in karretje doen. Betalen.	Naar het scherm staren. Zappen.	Broodjes smeren. Eten. Afwassen.	Het nummer draaien. Kletsen. Ophangen.	Met het OV naar de bibliotheek. Boeken uitkiezen en meenemen naar huis.	Koken. Eten. Afwassen.	Met het OV naar het buurthuis. Praatje maken. Bingo spelen.	Pyjama aandoen. In bed liggen.
Vragen	Wat ga ik eten vanavond?	Waar is mijn portemonnee? Waar zijn de asperges?	Zal ik Koffietijd kijken of Omroep Max?	Zal ik thuis lunchen of bij een lokaal restaurantje?		Welk boek zal ik lezen? Hoe laat gaat mijn bus?		Naast wie zal ik zitten?	Wat ga ik morgen doen?
Gelukkig momenten	De vogels die fluiten	Een gesprek met de aardige caissière	Weinig reclame. Er was een fragment op tv dat hij erg interessant vond.		Hij had een heel leuk gesprek met zijn broer.	Hij kwam zijn oude buurvrouw tegen en maakte daar een praatje mee.		Toen hij een puzzelboekje won	De dag was wel oke.

De customer journey gaat door op de volgende bladzijde.

Pijnpunten	Hij wordt alleen wakker.	Hij heeft vaak korte gesprekken, maar geen diepgaande gesprekken zoals met vrienden, terwijl hij wel heel erg van praten houdt.	Hij had niemand om mee over de afstandsbediening te vechten.	Hij had naar de lunchroom willen gaan, maar het paste niet zo goed in zijn budget.	Hij had de kinderen van zijn broer willen zien, maar hij heeft geen Skype.	Hij had behoefte aan een diepgaand gesprek en minder small talk.	Hij is alleen.	Degene met wie hij graag bingo wilde spelen, kwam niet opdagen.	
Kansen	Een wandeling om het blok tijdens de zonsopgang.	Hij had met een vriend naar de supermarkt kunnen gaan.	Hij had met een van zijn vrienden tv kunnen kijken, want het was het favoriete programma van hen beide. De vriend woonde wel te ver weg.	Hij had met een vriend naar de lunchroom kunnen gaan, of een vriend kunnen uitnodigen voor de lunch.		Hij had zijn oude buurvrouw kunnen toevoegen op een sociaal netwerk, maar dat heeft hij niet.	Hij had zijn oude buurvrouw kunnen uitnodigen voor het eten.	Hij had kunnen kletsen met andere mensen.	

Concepten:

Concept 1: *Grandr*

Grandr, een applicatie waarbij ouderen vrienden kunnen worden met andere ouderen in de buurt. Aan de hand van interesses en afstand worden ouderen aan elkaar gematcht. De bedoeling is dan dat zij een afspraak maken, waarbij ze gaan wandelen. *Grandr* geeft dan wandelroutes aan die ze samen kunnen lopen.

De gebruikers kunnen hun voorkeuren voor wandelplekken aangeven, bijvoorbeeld het bos, een wandeling door de stad of juist het strand. Deze wandelroutes sluiten hier dan bij aan.

Gebruikers kunnen aangeven of ze op basis van dezelfde, of juist tegenovergestelde wandelvoorkeuren gematcht worden. Als ze tegenovergestelde wandelvoorkeuren aangeven, worden ze namelijk uitgedaagd om naar andere plekken te gaan dan waar ze normaal heengaan.

Grandr geeft een lijst van gebruikers in de buurt, matches staan bovenaan het lijstje en andere dichtbijzijnde gebruikers staan hieronder. Zo kunnen de gebruikers gewoon uit iedereen kiezen. Dit is een heel duidelijk lijstje met een grote foto, naam een hobby en hun wandelvoorkeur. De gebruikers kunnen op hun profiel ook nog een bio schrijven.

Grandr bevordert sociale contacten tussen ouderen, en laat ze samen bewegen en de wereld verkennen.



De homepage van *Grandr* op de iPad.

Concept 2: *Walk & Talk*

Veel ouderen hebben geen apparaat waarop ze een app kunnen zetten, of kunnen niet goed met zo'n apparaat overweg. Daarom is er *Walk & Talk*, een digitaal scherm in het buurthuis waarop ouderen via bijbehorende computers met een speciaal, duidelijk toetsenbord met grote knoppen, kunnen aangeven wanneer ze willen wandelen. Als een ander ook op die tijd wil wandelen, sluit hij zich bij die tijd aan. De groep kan zo groot mogelijk worden.

Een oudere die zich wil aanmelden bij *Walk & Talk* krijgt een pasje die hij kan scannen bij de computer. Vervolgens kan een dag en een tijd gekozen worden. Als een dag en tijd gekozen is, wordt automatisch een plaats in het buurthuis, die nog niet op het scherm staat, aangewezen waar de groep bijeen kan komen voor de wandeling. Vanaf daar kan de wandeling beginnen.

Het speciale toetsenbord van *Walk & Talk* is beter dan het gebruik van een touchscreen, omdat niet alle ouderen nog even goed kunnen zien. De letters en cijfers op het toetsenbord zijn 3D, zodat ouderen kunnen voelen welke letter ze intikken als ze het niet zo goed kunnen zien. Op het grote scherm is sprake van een groot kleurcontrast tussen letters en achtergrond en het lettertype is groot voor extra duidelijkheid voor de ouderen. Als een wandeling begint, wordt deze opgelezen door de computer.

Het scherm van Walk & Talk:

WALK & TALK

DAG	TIJD	WAAR	WIE
MAANDAG	9:00 UUR	Ingang vleugel A	Jaap, Hans
DINSDAG	12:00 UUR	Tuin	Bertie
DINSDAG	12:00 UUR	Ingang vleugel B	Bertie, Joop
VRIJDAG	20:00 UUR	Balie	Adelbert, Bertie, Coos

Het toetsenbord:



Concept 3: Walkie Talkie

Veel ouderen houden erg van dieren, maar zijn niet in staat om zelf voor ze te zorgen. Verder zijn er ontzettend veel honden in het dierenasiel, die te weinig aandacht krijgen. *Walkie Talkie* is een samenwerking met lokale dierenasielen, die wandelingen met honden en ouderen organiseert. Dit wordt geregeld via een site, die ook op smartphones werkt. Daar kunnen ouderen kiezen uit een aantal tijdstippen en dagen waarop ze willen wandelen. Daar staat ook hoeveel mensen zich al hebben aangemeld. De wandelingen worden uiteraard begeleid door iemand van het dierenasiel en alleen rustige honden worden hiervoor uitgekozen.

Individuele reflectie

Ik vond het heel prettig om met Nina samen te werken, samen kwamen we op goede ideeën. Het is wel jammer dat we niet meer tijd hadden, want ik had graag de interfaces van alle applicaties uitgebreider ontworpen. Het was wel lastig om een customer journey te bedenken, aangezien we geen idee hadden wat ouderen eigenlijk doen. Uiteindelijk denk ik dat we wel een goed onderzoek hebben gedaan, en originele producten hebben bedacht die echt zouden kunnen werken.