Hook Model

# Doel

Product ontwerpen naar gewoontes van gebruikers zodat gebruik van product als logisch en automatisch wordt gezien en geïntegreerd wordt in het dagelijkse leven op bureau. Hierbij moeten zoveel mogelijk pains worden geëlimineerd en gains worden gewonnen.

# Aan te leren gewoontes

* Timer instellen en tijd starten/stoppen
* Pauze nemen bij gegeven signaal
* Werkstatus delen en tijdig updaten

# Triggers & cues

# **Wat doet de gebruiker vlak voordat hij/zij jouw beoogde gewoonte uitvoert?**

* + Toekomen aan bureau
  + Meldingen gsm uitschakelen
  + Gsm platleggen/wegleggen
  + Bureau opruimen/mooi leggen
  + Stoel goed zetten en gaan zitten
  + Computer opstarten
  + Onnodige apps en programma’s afsluiten
  + Nodige programma’s openen
  + To-Do-List bekijken
  + Koptelefoon opzetten
  + Koffie/thee/water drinken
  + Zuchten

# **Bedenk 3 mogelijke interne triggers die je gebruikers kunnen aanzetten tot actie.**

* + Fysiek:
    - Persoonlijke ochtendroutine
    - Het zien van collega’s die beginnen met werken
    - Het neerzitten aan een bureau
    - Het leegdrinken van tas/beker/glas
    - (Het ruiken van een bepaalde geur)
  + Mentaal:
    - Het willen afwerken van onvoltooide taken
    - Druk voor deadlines
    - Schuldgevoel van uitstel
    - Competitie
    - Vast tijdstip (bijvoorbeeld precies 9:00)

# **Welke interne trigger ervaart je gebruiker het vaakst?**

* + Persoonlijke ochtendroutine
  + Het zien van collega’s die beginnen met werken
  + Druk voor deadlines

# **Beschrijf: Elke keer dat de gebruiker (interne trigger), dan (eerste actie van de beoogde gewoonte).**

* + Elke keer dat de gebruiker **een collega ziet beginnen**, dan **kijkt de gebruiker naar zijn eigen scherm om te beginnen**.
  + Elke keer dat de gebruiker **een tas/beker/glas leegdrinkt**, dan **twijfelt de gebruiker om bij te vullen of te focussen op werk**.
  + Elke keer dat de gebruiker **een schuldgevoel krijgt van uitstel**, dan **start de gebruiker een sprint in diepe focus om zaken in te halen**.

# **Ga terug naar de vraag over wat de gebruiker vlak daarvoor deed.**

# **Wat kunnen geschikte plaatsen en momenten zijn om een externe trigger te sturen?**

* + Op het bureau
  + Net voor het begin van de werkdag
  + Aan de koffiemachine

# **Bedenk minstens drie conventionele manieren om je gebruiker te activeren met huidige technologie (e-mails, notificaties, sms-berichten, ...).**

* + Trillende horloge
  + Melding op computerscherm
  + Flikkerend lampje op bureau

# **Daag jezelf uit om minstens 3 gekke of momenteel onmogelijke manieren te bedenken om je gebruiker te activeren**

* + Lenzen
  + Robot
  + Chip

# Understanding actions

* **Loop het pad door dat je gebruikers zouden nemen om je product of dienst te gebruiken, beginnend vanaf het moment dat ze hun interne trigger voelen tot het moment waarop ze hun verwachte resultaat behalen.**
  + **Hoeveel stappen zijn er nodig voordat de gebruiker de beloning krijgt waarvoor ze kwamen?**
    - Armband aandoen, timer instellen, timer starten, werkstatus updaten
  + **Hoe verhoudt dit proces zich tot de eenvoud van sommige concurrerende oplossingen?**
    - In het andere geval nemen ze geen enkele stap, maar dan wordt de gebruiker ook niet beloond met het gevoel van verdiende pauze en worden ze potentieel meer gestoord dan nodig
* **Welke middelen beperken het vermogen van de gebruiker om de taken uit te voeren die gewoonten zullen worden?**
  + **Tijd** (het gaat maar over een paar seconden extra werk, maar afhankelijk van de adaptatie van deze nieuwe gewoonte zal dit korter of langer aanvoelen)
  + **Money** (bedrijven vermijden mogelijks deze investering)
  + **Physical effort** (opnieuw gaat het maar om een paar seconden werk, maar al het extra werk weegt voor sommigen misschien niet op tegen het resultaat)
  + **Cognitive load** (het kan lastig zijn om een beslissing te nemen hoelang je precies aan een stuk kan werken, maar na een tijdje kan iedereen dat voor zichzelf inschatten)
  + **Social deviance** (dit product kan misschien als overbodig worden gezien of als een toestel om de werknemer te controleren en hoe minder mensen op bureau dit product gebruiken, hoe minder effectief de werking)
  + **Non-routine** (dit proces is voor de meesten compleet nieuw)
* **Bedenk drie testbare manieren om beoogde taken gemakkelijker te maken.**
  + **Tijd instellen:** touch/swipe, tijd intypen, vooraf ingestelde tijden
  + **Werkstatus instellen:** gemakkelijk door weinig keuze (groen of rood)
* **Overweeg hoe je heuristieken kunt toepassen om acties die gewoonten vormen waarschijnlijker te maken.**
  + The framing effect:
    - het drukken van de startknop kan werken als een mentale schakelaar en geeft een bewuste overgang van pauze- naar werktijd
    - een strak design geeft de “illusie” van focus en rust

# Variable rewards

* **Probeer te achterhalen wat gebruikers leuk of motiverend vinden aan het gebruik van je product.**
  + **Zijn er momenten van verrassing of plezier?**
    - Het signaal tot pauze kan hun verrassen en iets zijn waar ze tijdens het werken naar uitkijken.
  + **Is er iets specifieks dat ze als bevredigend ervaren?**
    - Als het tijd is voor pauze, wordt de gebruiker beloond met een masserend trilpatroon via een armband en met het gevoel van pauze die ze verdiend hebben
    - Door het aanduiden van werkstatus worden gebruikers minder onnodig gestoord en is een effectievere werktijd gegarandeerd.
* **Analyseer de stappen die een gebruiker doorloopt om je product of dienst regelmatig te gebruiken.**
  + **Welke uitkomst (beloning) verlicht de pijn van de gebruiker?**
    - Op korte termijn: een pauze van hard werk, minder storingen
    - Op lange termijn: meer structuur in werk en beter gevoel bij het zien van verbetering in workflow
  + **Is de beloning bevredigend, maar laat het de gebruiker toch verlangen naar meer?**
    - !!WERKPUNTJE!!
* **Bedenk drie manieren waarop je product de zoektocht van gebruikers naar variabele beloningen kan versterken door:**
  + **Beloningen van de groep (tribe)**
    - Goede communicatie met collega’s
    - Respect voor het naleven van momenten van focus
    - Geaccepteerd groepsgevoel door collectief gebruik van product
  + **Beloningen van de jacht (hunt)**
    - Meer geleverd werk (?meer geld verdiend?)
    - Meer tijd
  + **Beloningen van het zelf (self)**
    - Voldoening van geleverd werk
    - Meer waarde aan pauze
    - Mogelijks puntensysteem??

# Capturing investment

* **Bekijk je flow.**
  + **Welk "stukje werk" doen je gebruikers om de kans te vergroten dat ze terugkeren?**
    - Product instellen
    - Werk leveren
    - Niet genoeg, dus misschien puntensysteem??
* **Bedenk 3 manieren om kleine investeringen toe te voegen om:**
  + De volgende trigger te activeren
    - Men wilt werk verrichten
    - Gsm wegleggen
  + Waarde op te slaan
    - Puntensysteem, persoonlijke vooruitgang
* **Identificeer hoe lang het duurt voordat een geactiveerde trigger de gebruiker opnieuw betrekt.**
  + Hoe kun je deze tijd verkorten om meer hook-cycli te faciliteren?
    - Afhankelijk van de pauzeduur