

EXPERIENCE MAP

Design Challenge

Er moet bij Brandstof, een koffiezaak in het Benno Premsela huis, een goede plek komen waar project-groepjes goed kunnen samenwerken.

Persona

Wie?

Foto

Sanne van Schaperen
20 jaar
2e jaars Creative Business student



Quote

"Ik vind koffie belangrijk omdat het mij helpt met concentreren."

Context

Sanne en haar projectgroepje moeten samenwerken en gaan daarvoor naar Brandstof om daar hun teamwerk te kunnen doen.

Eigenschappen

Sanne is een creatieve meid die hard werkt. Ze staat vroeg op en gaat laat naar bed. Daarnaast drinkt ze 2 tot 3 koppen koffie per dag en helpt dit haar met concentreren.

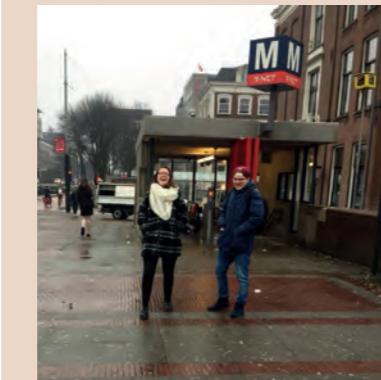
Ook geeft het haar een energie boost als ze een beetje suf is.

Gedrag en doelen

Sanne wil graag dat zij snel aan koffie kan komen en dat zij er dus niet lang voor hoeft te wachten. Ook wil zij een plek vinden waar zij en haar projectgroepje hard kunnen werken en genoeg ruimte hebben om hun laptop en papieren uit te leggen. Daarnaast wil zij niet het gevoel hebben dat zij na een uurtje weg moeten omdat hun drankje dan al op is.

Op campus aankomen

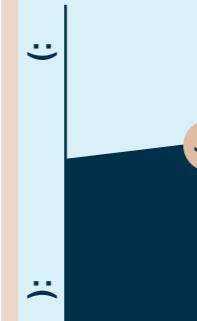
Doen



Denken

- Net met de trein en metro naar school gegaan.
- Zometeen even kijken waar ons derde teamlid is.
- En eerst even een kopje koffie zou lekker zijn.

Voelen



Waarom?

- Blij dat het reizen erop zit.

Kansen voor verbetering

- Van tevoren al weten waar alle teamgenoten zijn.

Naar gebouw lopen

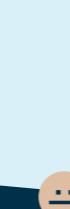
Doen



Denken

- Bijna binnen, waar het warm is.
- Wel nog veel te doen.
- Volgens mij zie ik daar onze teamgenoot al staan.

Voelen



Waarom?

- De wandel naar het gebouw toe is nou eenmaal nodig en verbeterd het humeur niet veel.
- Het irriteert Sanne en haar teamgenoot omdat ze die wandel moeten doen.

Kansen voor verbetering

- ?

Elkaar tegenkomen

Doen



Denken

- Daar is onze teamgenoot.
- Even vragen hoe het gaat.

Voelen



Waarom?

- Teamgenoot gezien, dus de groep is compleet.
- Eindelijk weer binnen.

Kansen voor verbetering

- Teamgenoot kan alvast gaan zitten.

Aankomen in Brandstof

Doen



Denken

- Kijken of er wel plek is bij Brandstof.
- Het ziet eruit alsof wij daar kunnen zitten, maar het is wel druk.
- Er is dus plek, eerst maar even spullen neerleggen en vervolgens bestellen.

Voelen



Waarom?

- Het is druk maar er is gelukkig plek.
- Ze hebben een mooie plek om te werken gevonden.

Menu bekijken

Doen



Denken

- Wat kun je eigenlijk allemaal bestellen hier?
- Ze hebben wel lactose-vrije opties, dat is handig.
- En veel verschillende opties.

Voelen



Waarom?

- ?

Kansen voor verbetering

- Je zou op meerdere plekken het menu moeten kunnen zien.

EXPERIENCE MAP

Wachten, bestellen, betalen

Wachten, ontvangen, terug

Aan het werk en drinken

Inpakken en opruimen

Brandstof verlaten

Doen



Denken

- Wachten op mijn beurt.
- Duurt wel lang, dan maar even op mijn telefoon kijken.
- Zo, bestelling is gedaan.
- Makkelijk en snel betalen met pinpas.

Voelen

Doen



Denken

- Nu wachten tot de koffie klaar is.
- Dat duurt ook wel weer iets langer dan gehoopt.
- Koffie is klaar, je moet wel zelf de deksel en het handvat pakken, maar die staan er naast.
- Terug en eindelijk beginnen.

Voelen

Doen



Denken

- Nu we eindelijk koffie hebben kunnen we aan het werk.
- Af en toe even een slokje tussen-door drinken.
- De koffie hier is erg lekker.

Voelen

Doen



Denken

- Na een aantal uur hard werken zijn we klaar.
- Spullen weer inpakken dus.
- Jassen aan doen.
- Niet vergeten om onze legebekers weg te gooien.
- Er zijn hier wel weinig prullenbakken.

Voelen

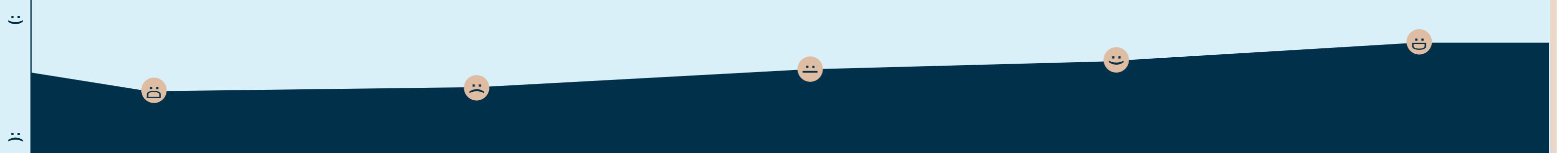
Doen



Denken

- En weer weg.
- Lekker buitenlucht.
- Weer naar huis toe.

Voelen



Waarom?

- ?

Kansen voor verbetering

- Je moet sneller geholpen worden.
- Er zouden op meerdere manieren betaald moeten kunnen worden.

Kansen voor verbetering

- Ook hier duurt het wachten lang, er zou vast wel een oplossing kunnen worden bedacht.
- De barista's zouden meer voor de klant kunnen doen.

Kansen voor verbetering

- Er waren niet genoeg stopcontacten.

Kansen voor verbetering

- Er zouden meer prullenbakken kunnen worden geplaatst of op duidelijker plekken.

Kansen voor verbetering

- ?