

# Opdracht werkcollege 2

Persona's, Customer Journey Mapping en Conceptontwikkeling

Ella Cordus	11027701
Noelle Cicilia	11251824
Interactieontwerp	
9/2/2017	

# Persona's

Er zijn twee persona's gemaakt van potentiële gebruikers van concepten om gezonder te leven. De data in de persona's is verzameld door het houden van interviews met de desbetreffende personen. In deze interviews is de focus gelegd op de doelen en struikelblokken die de geïnterviewden ervaren bij het nastreven van een gezonde levensstijl. Ook is er ingegaan op de acties of gevoelens waardoor zij zich laten motiveren of demotiveren om gezonder te leven.

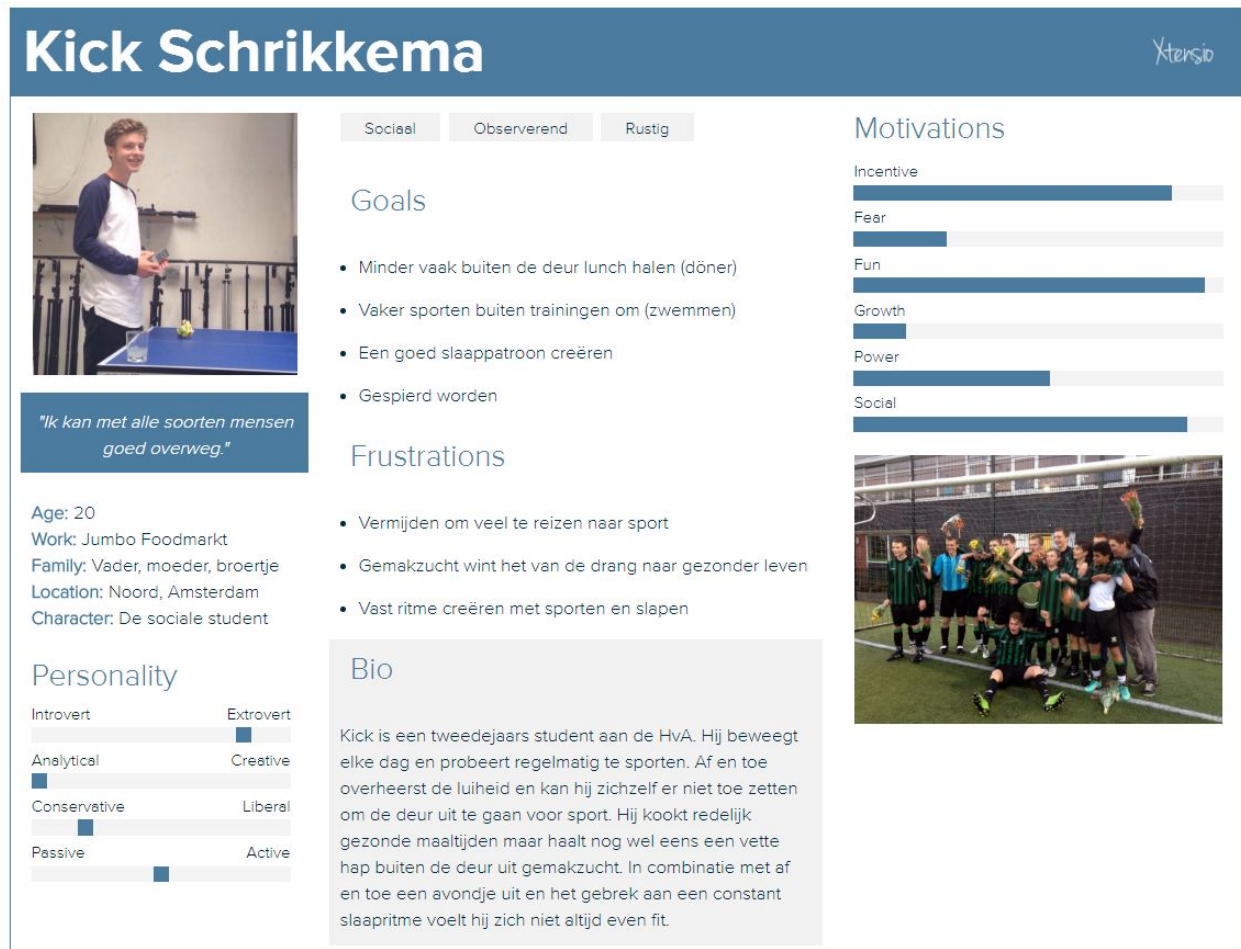


Fig. 1. Persona van Kick Schrikkema. Gemaakt met behulp van [www.xtensio.com](http://www.xtensio.com).

# Monique Kooijman

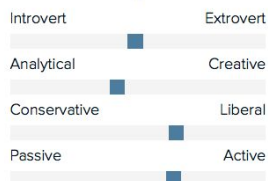
Xtensio



"Vijftig is het nieuwe veertig"

**Age:** 52  
**Work:** Jurist  
**Family:** Getrouwd, 1 kind  
**Location:** Amsterdam  
**Character:** Hoogopgeleide

## Personality



Actief Belezen Nieuwsgierig

## Goals

- Genoeg in beweging blijven
- Alleen wijn drinken in het weekend
- Geen rugklachten meer

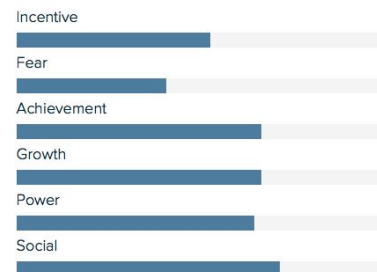
## Frustrations

- Rugklachten bij verkeerde bewegingen
- Slecht slapen
- Hulp bij yoga oefening

## Bio

Monique is een vrouw van middelbare leeftijd. Ze is getrouwd en heeft een kind. Monique houdt van lezen, winkelen, lekker eten en honden. Ze blijft graag in beweging om zich goed te voelen. Een wijntje af en toe houdt ze ook wel van, maar bij voorkeur alleen in het weekend. Monique kookt elke dag zelf. Ze let redelijk op haar eten want gezond leven vind zij belangrijk. Het moet alleen wel een beetje leuk blijven. Een broodje kroket op zijn tijd is zij dan ook niet vies van.

## Motivations



## Preferred Channels

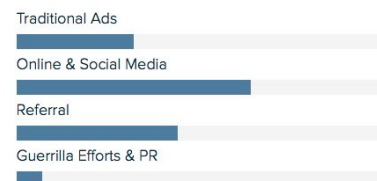


Fig. 2. Persona van Monique Kooijman. Gemaakt met behulp van [www.xtensio.com](http://www.xtensio.com).

# Customer Journey Mapping

	Opstaan	Ontbijten	Naar studie	Lunch	Avondeten	Sporten	Uitgaan
<b>Actions</b>	Opstaan	Yoghurt met fruit en cruesli	Fiets	Broodje of vette hap	Zelf koken	Voetbal Zwemmen	Alcohol drinken
<b>Questions</b>	Waarom ben ik moe?	Zal ik het overslaan, ik heb weinig tijd.	Fiets of OV?	Zelf meenemen of halen	Zelf koken of iets halen?	Ga ik hiervoor de deur uit	Drink vanavond niet te veel?
<b>Happy Moments</b>	Vrolijk wakker worden	Een goed ontbijtje smaakt mij goed	Buiten wakker worden	Ik heb een lekker broodje gehaald.	Mijn zelf gekookte eten is goed gelukt.	Goed voelen na sporten	Het is hier gezellig!
<b>Pain points</b>	Slecht geslapen	Haast, geen tijd	Slecht weer	Ongezond maar lekker	Veel moeite	Moe, tijdrovend	Morgen heb ik een kater.
<b>Opportunities</b>	Op tijd naar bed	Van tevoren maken	Fiets is sneller dan ov	Gezonde lunch.	Makkelijke, gezonde maaltijden	Je beter voelen na een slechte dag.	Rekening houden met de volgende dag.

## Product concepten

### 1. Work it, baby!

Wanneer een gebruiker deze app downloadt kan hij zijn schema per week er in zetten, instellen hoeveel uur hij gemiddeld per week wil slapen en hoe vaak hij wil sporten. De app denkt vervolgens met de gebruiker mee. Uit de persona blijkt dat gemakzucht een grote rol speelt bij het maken van keuzes die invloed hebben op de gezondheid. De app kan bij de planning en motivatie om te gaan sporten helpen. Een duidelijk overzicht helpt de gebruiker zo met de motivatie en met het creëren van een vast ritme, een van de doelen uit de eerste persona.

Een voorbeeld:

Er wordt vanuit de persona aangegeven dat reistijd belangrijk is voor de beslissing of er wel of niet gesport kan worden. Wanneer de gebruiker conform zijn eigen instellingen nog niet genoeg

heeft gesport in de week, geeft de app een notificatie om te gaan sporten. De app kan, afhankelijk van de hoeveelheid tijd die de gebruiker om handen heeft, verschillende opties tonen. Mogelijkheden zijn onder andere een rondje hardlopen, naar het zwembad in de buurt of naar de sportschool. De app laat de reistijd zien en de totale tijd die de gebruiker kan besteden aan het reizen en sporten samen. Wanneer een gebruiker een drukke week heeft kan de app ook een cardio of kracht circuit aanbieden wat de gebruiker vanuit huis kan uitvoeren. Zo wordt er ook van een minimale hoeveelheid tijd optimaal gebruik gemaakt en is een drukke week geen excuus om niet te bewegen.

## 2. Wake-up!

Iedereen wordt wel eens chagrijnig wakker. Kleine 'geluuksmomentjes' kunnen je dag al een stuk beter maken. De wake-up smartphone app helpt hierbij. De gebruiker geeft van tevoren aan waar zijn interesses liggen, de gebruiker uploadt foto's waarop hij of zij zich blij voelde en de gebruiker geeft zijn favoriete muziek door. Als de gebruiker wakker wordt, opent hij of zij de app. In de app ziet de gebruiker iets waar hij of zij blij van wordt of wat hem of haar kan inspireren. Dit kan bijvoorbeeld een inspirerend artikel, een leuke herinnering, een quote, een lekker recept of een kort verhaal zijn. Elke dag wordt een ander soort element getoond. Het zal altijd vergezeld zijn door een van de favoriete liedjes van de gebruiker. Het doel van de app is dat de gebruiker met een gelukkig gevoel wakker wordt. Mentale gezondheid is immers net zo belangrijk als fysieke gezondheid.

## 3. Smart Meal

Uit de persona en Customer Journey blijkt dat het lastig, tijdrovend en vermoeiend kan zijn om elke dag gezonde maaltijden te koken. Zeker wanneer je als student of werkende vaak alleen kookt, loont het niet om elke avond voor alleen jezelf een hele maaltijd in elkaar te zetten. Er blijft vaak eten over wat weggegooid moet worden of ingrediënten bederven in de koelkast omdat ze niet zijn opgebruikt bij het bereiden van één maaltijd. Smart Meal kan daarbij helpen. Je kan in de smartphone app invoeren wat voor ingrediënten je in huis hebt, hoeveel tijd je hebt om te koken en wat voor soort gerecht je wilt eten. De app gebruikt deze informatie om online te zoeken naar gezonde en makkelijke recepten die aan deze criteria voldoen. Dit vermindert de verspilling van eten en speelt in op het streven van mensen naar het koken van eenvoudige en bevredigende maaltijden. Ook bespaart de app de gebruiker geld doordat er geen overbodige boodschappen gedaan hoeven worden. De gebruiker kan een gevonden recept opslaan wanneer het gerecht lekker was, of afkeuren wanneer het niet lekker was. Dan zal het gerecht in de toekomst niet nogmaals getoond worden. De app biedt mensen met minder talent voor of zin in koken de mogelijkheid om toch met minimale moeite een gerecht in elkaar te zetten. Zo komt een gebruiker meer in aanraking met gezond eten en ziet hij dat gezond koken makkelijk én lekker kan zijn.

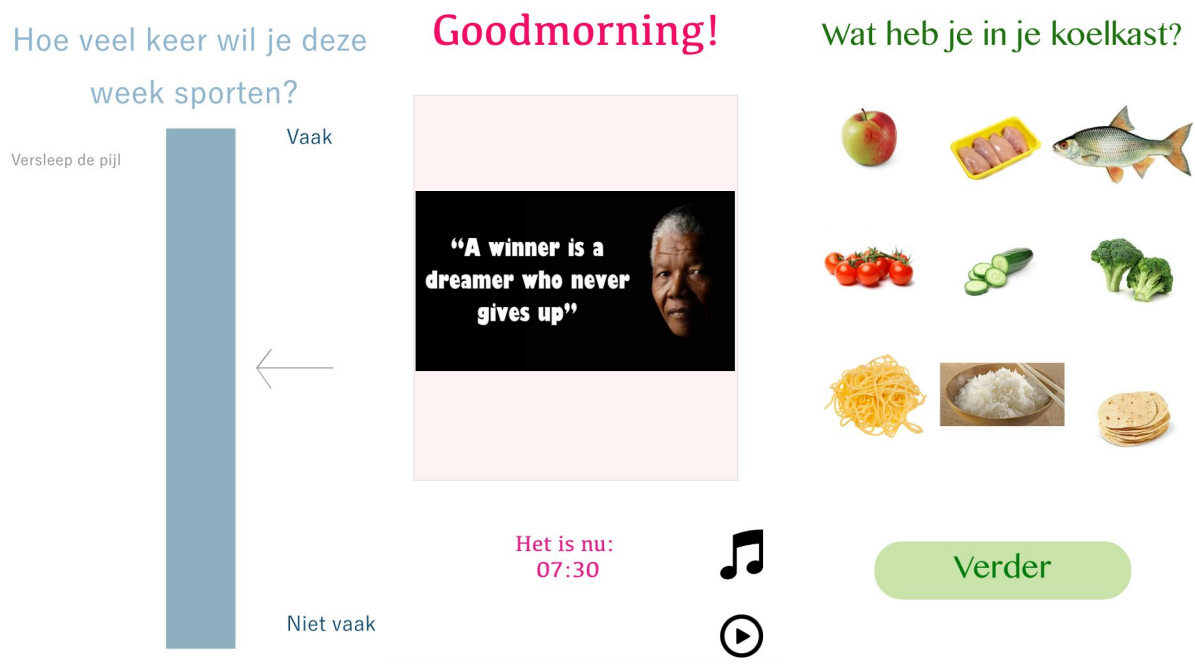


Fig. 3. Work it, baby!

Fig. 3. Wake-up!

Fig. 4. Smart Meal

Bovenstaande afbeeldingen zijn schematische weergaven van hoe de apps er uit kunnen komen te zien.

## Individuele reflectie

### Ella

Bij het maken van deze opdracht vond ik het in eerste instantie lastig om te begrijpen wat de Customer Journey inhield. Na het vragen van extra uitleg in het werkcollege werd het mij duidelijk wat een Customer Journey was. Het maken van een persona was erg nuttig, omdat dit inzicht gaf in de struikelblokken waar een typische gebruiker van een van de concept ideeën tegen aan loopt. Ook was de persona een goed bouwblok voor de CJM. Terwijl we bezig waren met het maken van de CJM en de pijnpunten, happy moments en opportunities aan het opschrijven waren, schoten mij direct een aantal ideeën te binnen voor concepten om mensen te helpen met gezonder leven. Tijdens deze opdracht heb ik echt gemerkt hoe nuttig het kan zijn om eerst op kleine schaal te kijken naar één of twee personen en mij te verplaatsen in zijn of haar schoenen, waarna het veel makkelijker is om overkoepelende producten te bedenken die aansluiten bij de wensen van een potentiële gebruiker.

## Noelle

Ik vond dit een ontzettend leuke opdracht. Aanvankelijk had ik ook moeite met het opstellen van de Persona en de Customer Journey. Bij de persona vond ik het lastig te bepalen wat ik nou precies moest vragen en welke informatie van belang was. Ik dacht dat de Customer Journey heel grafisch weergegeven moest worden, daardoor begreep ik eerst de essentie van het concept niet. Toen dit eenmaal uitgelegd was en we aan de slag gingen met de CJM bleek al snel dat het erg nuttig was. Nadat we de tabel hadden ingevuld met alle bijbehorende pijnpunten hoefden we simpelweg nog maar een oplossing te verzinnen voor deze pijnpunten. Ik heb van deze opdracht geleerd hoe je gemakkelijk en snel een specifiek probleem kan identificeren en oplossen. Ik had niet gedacht dat dit zou kunnen aan de hand van twee ondervraagden.