



# Memo App

Studentnummer  
500779797

Gemaakt door  
Jeffrey van Kampen

Published on  
January 2023



Memo is een app waar je elke betaalbon in kunt bewaren, ontwikkeld om de ervaring van de consument te bevorderen als zij hun producten willen herzien door middel van de bon. Met dit concept kan de consument hun bonnen efficiënt gebruiken en biedt het ook een ecologische verbetering.

Design  
Rationale

Versie nummer  
1.0

Posting on  
Gitbook

In dit document verwijst ik naar de product biografie (PB) om het proces verder uit te leggen.



“This is a receipt for one Snickers bar.”

Afbeelding over het bonnen probleem  
**van Jimmy Kimmel met Barack Obama**

# Inhoudsopgave

## Fase 1

### Introductie

Aanleiding

Pagina 1

Design Challenge

Pagina 2

Introductie

Pagina 3

## Fase 2

### Discovery

Deelvragen

Pagina 5

Stakeholders

Pagina 8

Expert Interview

Pagina 9

Doelgroep

Pagina 10

Empathy Map

Pagina 15

## Fase 3

### Ideation

Customer Journey

Pagina 16

MoSCoW

Pagina 17

HKJ's

Pagina 18

Sketching

Pagina 19

Job Stories

Pagina 21

Requirements List

Pagina 22

## Fase 4

### Conceptualiseren

Concept

Pagina 23

Harris Profile

Pagina 27

Wireframes

Pagina 29

Lo-Fi Prototype

Pagina 32

Risk Analysis

Pagina 34

## Fase 5

### Valideren & Evalueren

Hi-Fi Prototype

Pagina 35

## Fase 6

### Delivery

Hi-Fi Prototype 2

Pagina

Peer Review

Pagina

Expert Review

Pagina

Pitch

Pagina

Conclusie

Pagina

Reflectie

Pagina

Bronnenlijst

Pagina

## Aanleiding

De aanleiding van dit concept is ontstaan door de ontwikkelingen in mobiel bankieren. Ik heb besloten om mij te focussen op een deelprobleem van winkels namelijk het bongebruik. Het probleem uit zich in hoe **consumenten hun bonnen verliezen**. En heeft dit een slecht effect op het milieu door de hoeveelheid omgekapte bossen.

De oplossing waar ik naar toe werk is om bonnen te digitaliseren en het binnen één app **te bewaren**. Met dit concept verwacht ik een verbetering voor de ervaring van de consument met bonnen en het milieu. Het werkt door de app met jouw bankpas te koppelen (PB). Zo kun je het betaalbewijs gebruiken om producten te herzien.

Dit draait om product garantie en ruilen. Ik focus mij hier op omdat dat voor de consument belangrijk is. Je hoort hier over na te kunnen denken en daar moet je jouw bonnen makkelijk voor kunnen gebruiken. Dit concept geeft daar meer handigheid in.



## Design Challenge

“Hoe kan een interactief product bonnen digitaal bewaren, waarbij consumenten met een bankpas dit betaalbewijs efficiënter kunnen gebruiken als zij hun aankoop willen herzien?”

Om alle design challenge iteraties te bekijken ga naar de (PB) bij Design challenge en deelvragen in de Verkenningsfase.

## Introductie

We kennen de huidige bon allemaal en welke problemen voor komen als we iets kopen. Hier geef ik een korte toelichting van wat bonnen zijn en hoe het probleem volgt.

“Een **kassabon** is een strookje papier dat afgedrukt wordt door een kassa, waar de bedragen op staan die afgerekend zijn. Het dient als **bewijs van aankoop** en betaling. De kassabon kan ook dienen als garantiebewijs, en dient overhandigd te worden als er artikelen geruild moeten worden. Aan de datum en tijd van de aankoop op de bon is zichtbaar of de vermelde omruiltermijn nog niet verlopen is. Doordat de kassabon een betaalbewijs is kan hij ook worden gebruikt bij het declareren van uitgaven.

- Kassabon, uit een artikel van (Wikipedia, 2021)

“Onder het mom van “**efficiëntie**” zullen winkels vaak automatisch een bonnetje uitprinten, ook al wil de klant dat niet altijd. Dit is zo erg dat 90% van alle kassabonnetjes in de prullenbak eindigen, meestal direct nadat ze uitgeprint zijn. Hoe vaak zie je niet een prullenbak naast de kassa?

- Het probleem van bonnen, door Erik Soeteman artikel van (Mobile Transaction, 2019)

“Bonnen samen vormen een grote stapel aan water- en energieverbruik. Maar liefst **2 miljard bonnetjes** worden er per jaar weggegooid in Nederland, wat goed is voor zo’n 30 miljoen kilo afval. De echte oplossing die het biedt is vooral het verminderde gebruik van bomen, water en energie.”

- Het einde van de kassabon, door Pim artikel van (Klimaatshap, 2021)

## Deelvragen

Om meer te weten te komen over het onderwerp en om achter het probleem te komen ben ik begonnen met Desk Research aan de hand van de deelvragen. Dit zijn de vragen die een deel uitmaken van de Design Challenge (PB) in de Verkenningsfase.

### 1. Wat zijn de pijnpunten als het gaat om het gebruiken van bonnetjes?

- 1.1 Welke complicaties zijn er tijdens het bewaren van een bon?
- 1.2 Wat denkt de gebruiker voor en na het krijgen van een bon?
- 1.3 Wat doet de gebruiker met een bon als zij het in ontvangst nemen?
- 1.4 Hoe houden gebruikers bonnetjes bij?

Methodes: Interviews, Customer Journey en Desk Research

### 2. Hoe ervaart de doelgroep bonnetjes en het ecologische effect?

- 2.1 Is de consument bewust van hun eigen bonnetjes verbruik?
- 2.2 Ziet de consument bonnetjes als een probleem voor het milieu?
- 2.3 Kan het benoemen of gebruiken van dit ecologische probleem de gebruikerservaring veranderen?

Methodes: Customer Journey, Bag Tour, Survey, Interviews

### 3. In welke scenario's wordt de bon gebruikt?

- 3.1 Welke gebruikers hebben de meeste behoefte aan dit product?
- 3.2 Wat is de context tijdens het gebruiken van het product?
- 3.3 Waar kan het product gebruikt worden?

Methodes: Benchmark Creation en Desk Research

### 4. Wie is de doelgroep?

- 4.1 Wat gebruikt de doelgroep voor hun betalingen?
- 4.2 Wat zijn de belangen, behoeftes en angsten van de doelgroep?
- 4.3 Wat is het gedrag van de doelgroep?
- 4.4 Welke sectoren passen bij de doelgroep?

Methodes: Interview, Expert Interview, Desk Research, Persona

## Fase 1

### Introductie

- |                  |          |
|------------------|----------|
| Aanleiding       | Pagina 1 |
| Design Challenge | Pagina 2 |
| Introductie      | Pagina 3 |



## Introductie

p4

### Het probleem

- Het kwijtraken van bonnen
- Bonnen bewaren is frustrerend
- Het is niet efficient om bonnen terug te moeten zoeken
- Het is een probleem voor het milieu
- Je kunt de bon vergeten aan te nemen en je hebt geen overzicht
- De bon kan beschadigen



### Declareren



### Verspilling



### Bewaren voor garantie en ruilen

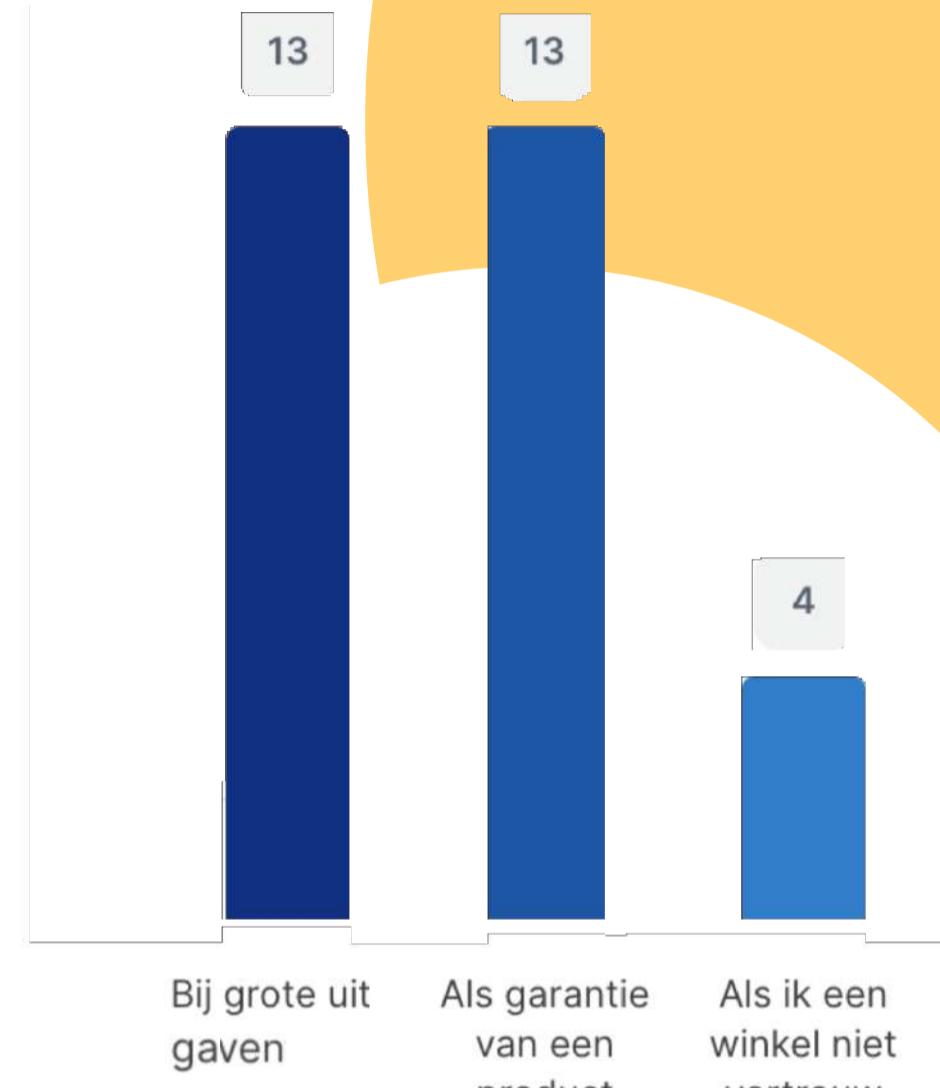




## Fase 2

### Discovery

Deelvragen	Pagina 5
Stakeholders	Pagina 8
Expert Interview	Pagina 9
Doelgroep	Pagina 10
Empathy Map	Pagina 15



## Deelvragen

Met deze deelvragen ga ik mijn project in. Ik gebruik de vragen als leidraad van mijn Design Challenge. Het meeste moet in het product terugkomen, hier gebruik ik Desk Research (PB) en methodes voor om mijn onderzoek te doen en de vragen te beantwoorden.

### 5. Hoe ziet de interactie/relatie tussen het pinnen en een betaalbewijs ontvangen er uit?

- 5.1 Hoe pinnen gebruikers?
- 5.2 Wat voor methodes zijn er om te pinnen?
- 5.3 Wat kan ik gebruiken als synchronisatie voor een digitaal product?
- 5.4 Wat voor stappen zijn er tijdens een aankoop?

Methodes: Expert Interview, observeren

### Waarom?

De vragen die ik wil onderzoeken zijn essentieel voor de volledigheid van het product. Door een aantal keywords te gebruiken voor mijn vragen, zoals de veiligheid, behoeften doe ik onderzoek naar de ervaring van consumenten met bonnen, hun pijnpunten met bonnetjes, wat waar wanneer waarom en hoe een bon in beeld komt. En waar verbetering in kan zitten. Hier zou ik graag meer over weten. Ik verwacht een hoop te weten te komen door field en desk research te doen.

### 6. Hoe kan de consument een digitaal product vertrouwen met hun betalingsbewijs?

- 6.1 Wat voor mogelijkheden zijn er? (denk aan kleine uitgaven, afzender)
- 6.2 Wanneer vertrouwd de consument een product?
- 6.3 Wat zijn de risico's van dit digitale product?
- 6.4 Hoe denkt de consument na over hun gegevens?

Methodes: Requirement List, Survey, MoSCoW

# Desk Research

## 1. Wat zijn de pijnpunten als het gaat om het gebruiken van bonnetjes?

- 1.1 Welke complicaties zijn er tijdens het bewaren van een bon?
- 1.2 Wat denkt de gebruiker voor en na het krijgen van een bon?
- 1.3 Wat doet de gebruiker met een bon als zij het in ontvangst nemen?
- 1.4 Hoe houden gebruikers bonnetjes bij?

Methodes: Interviews, Customer Journey en Desk Research

## Conclusie

Er zijn een aantal redenen waarom bonnen een probleem vormen, en consumenten het slecht ervaren. Een van de redenen is dat het vervelend is, je raakt het kwijt, wilt de bon liever niet en kost het tijd om te bewaren te vinden. Dit maakt het winkelen een stuk ongemakkelijker omdat je voor de zekerheid de bon wilt bewaren. Hier wil ik nadenken over hoe ik dit kan automatiseren naar keuze en hoe je dit digitaal kunt bewaren.

### Verassend inefficient

Onder het mom van "efficiëntie" zullen winkels vaak automatisch een bonnetje uitprinten, ook al wil de klant dat niet altijd. Dit is zo erg dat 90% van alle kassabonnetjes in de prullenbak eindigen, meestal direct nadat ze uitgeprint zijn. Hoe vaak zie je niet een prullenbak naast de kassa? De overige 10% is men meestal kwijt wanneer de tijd komt voor het retourneren of boekhouden. Dit maakt het extra vervelend voor hen die al hun bonnetjes inscannen, aangezien het veel sneller is om je facturen meteen digitaal te ontvangen.

### Kassabon kwijt

Een kassabon is niet altijd nodig. Je moet wel bewijzen dat je het product in de betreffende winkel hebt gekocht. Dat kan bijvoorbeeld ook door een bankafschrift. Of met een verklaring van een winkelmedewerker. Je kassabon bewaren is belangrijk. Vaak is het ook je garantiebewijs.

### Hier al eens aan gedacht?

Wie iets koopt, krijgt een kassabon mee. Die bonnen worden achtergelaten in boodschappenkarretjes of opgeborgen in portemonnees, en uiteindelijk weggegooid

### Extra kosten voor bedrijven Milieu-impact

Alhoewel je bonnetje meestal gratis wordt uitgeprint, kost dit de winkel geld. De winkelier moet niet alleen extra opdokken voor een ingebouwde of losstaande bonnen printer, ook moet er continu aan print materialen en onderhoud gedacht worden. Voor de kleinere winkelier kan dit je winstmarge tastbaar aanpassen.

"Meestal bewaar ik alle bonnetjes, maar vaak doe ik er niets mee. De dozen bewaar ik niet. Laatst was mijn laptop kapot en de doos had ik blijkbaar nog niet weggegooid. Dus ik met de laptop in de doos naar de winkel, kreeg ik de doos mee naar huis, daar hadden ze niets aan. Bewaar ik ook eens iets."

# Desk Research

## 6. Hoe kan de consument een digitaal product vertrouwen met hun betalingsbewijs?

- 1.1 Welke complicaties zijn er met het krijgen van een digitale bon?
- 1.2 Wat denkt de gebruiker over digitale bonnen?
- 1.3 Wat zou de gebruiker willen met digitaal product en hun bonnen
- 1.4 Welke gegevens vinden consumenten belangrijk om veilig te houden?

Methodes: Interviews, Empathy map en observeren

## Conclusie

De beveiliging en privacy zijn voor consumenten een grote voorwaarde. Je zult vaak moeten verklaren waar informatie voor wordt gebruikt, en waarvoor de informatie nodig is. Ook hier moet ik rekening mee houden in mijn app. Ik laat hun bijvoorbeeld inloggen met hun e-mail, of aanmelden met een deel van je IBAN. Nu de opgang van mobiel bankieren wel als veilig wordt gezien, moet ik dezelfde standaarden gebruiken zodat mensen geen wantrouwen hebben. Zoals het afschermen van hun informatie.

### Behoud van privacy en gegevens bij digitale bonnetjes

Ondanks de goede bedoeling, zijn digitale bonnetjes ook niet de perfecte oplossing. Stel je voor, je bent in een drukke winkel en hebt zojuist iets afgerekend, dan wordt je gevraagd om je e-mailadres of telefoonnummer voor de bon. Wil je die gegevens wel delen met een vreemde? De personen achter je willen ook wat afrekenen, dus het mag niet te lang duren. Wat nou als de winkel spam naar je gaat sturen, of je gegevens doorverkoopt?

### Consumentenbond: 'privacy en veiligheid online supermarkten niet op orde'

Veel apps en websites van supermarkten zijn onvoldoende beveiligd. Ook schenden ze de privacy van hun gebruikers, stelt de Consumentenbond op basis van eigen onderzoek bij 13 supermarktketens. Sommige supermarktketens hebben hun apps en websites aangepast na de kritiek van de Consumentenbond, maar dat deden ze lang niet allemaal.

### Waarom staat als je met pin hebt betaald je complete rekeningnummer én pasnummer op de kassabon?

Vanmiddag boodschappen bij de C1000 gedaan en met de pin betaald. Ik zag toen ik in de auto zat ineens dat mijn complete bankrekening nummer, pasnummer en betreffende bank op de kassabon staan. Waarom is dit? Mag dit zomaar op een kassabon vermeld worden? Wat zouden mensen met die informatie (dus rekeningnummer en pasnummer) kunnen doen als ze die bon in handen krijgen?

### Mobiel bankieren: hoe veilig is het?

Bankieren via een bank app is snel, simpel én veilig. Alleen soms vertrouwen mensen de app nog niet helemaal. Belangrijk om te weten is dat zelfs als iemand ten onrechte gebruikmaakt van de telefoon van een ander, de betaalrekening niet direct toegankelijk is. Elke bank app, van iedere Nederlandse bank, is onder andere beveiligd met een unieke verificatiecode. Alleen met die persoonlijke code is de betaalrekening toegankelijk.

# Stakeholders

Dit zijn alle belangrijke stakeholders die ik in dit project betrek. En daarna als de test fases succes volzijn. Dat zijn de stakeholders voor in de toekomst.

Voor dit project heb ik gekeken wie fundamenteel is in elke stap van het betalen om een bon te ontvangen, dit wil ik klein houden om dichtbij de consument en winkel te staan.

## Consumenten

Ik wil graag dichtbij de consumenten staan voor dit project, zij zijn degene die mijn app gebruiken en producten kopen waarvoor de bon nodig is. Deze doelgroep moet vooraan staan, ik kan onderzoeken door middel van interviews, enquêtes en desk researchen. En natuurlijk ligt het probleem bij hun. Daarnaast kan ik mij in hun perspectief verplaatsen. Om deze veranderingen te bekijken hoe ik van banken naar winkels en consumenten ben gegaan bekijk de (PB). Dit omdat banken geen inzicht hebben op winkel uitgaven in de bon, en het concept als hun eigendom kunnen beschouwen.

## Winkels

Winkels heb ik echt nodig voor mijn applicatie, zij bieden de service voor mijn doelgroep consumenten. Met genoeg samenwerkingen (aanbod) kande consument de bon overal voor bewaren. Ik vind het fijn om deze twee stakeholders aan te houden omdat zij beiden een behoefte hebben voor mijn product. De één (winkels) wilt de app graag gebruiken voor een service aan te bieden en voor winst. En de ander (consumenten) willen graag hun winkelbeleving verbeteren door bonnen handig te bewaren en daar niet op te hoeven letten.

Toekomst  
Dit project  
Dichtbij  
Verder

Afbeelding van Stakeholder map (PB)  
met Short term vs Future stakeholders



## Expert Interview

Nadat ik mijn stakeholders concreet had gemaakt deed ik onderzoek naar welke winkels het **meeste belang** hebben bij mijn product. Waar ik na heb gedacht over elektronica zaken zoals Media Markt en Coolblue bleek Coolblue het meest geschikt voor garantie en producten ruilen. Ik ging vervolgens in de winkel een expert interview houden over mijn concept en wat Coolblue met hun bonnen doet.

### Gebruiken jullie bonnen, en hoe geven jullie dit aan de klant?

"Coolblue regelt bonnen via de app en e-mail. Als klanten lid zijn en een account hebben dan wordt dit digitaal gegeven, dit is deel van een duurzaam beleid. MAAR in het geval dat klanten geen lid zijn, is de bon toch het snelste, en printen wij de bon automatisch omdat het anoniem is en moet. Wij doen natuurlijk op de bon te mailen naar leden. We geven veel bonnen maar dus minder omdat wij het digitaal aanbieden."

### Wat doen jullie om de ervaring van de klanten te verbeteren?

"Coolblue leden een dienst verlenen en een service bieden in de winkel. Ik merkte dat zelf gelijk al toen ik binnenstapte (PB), het ontvangst en de digitale ondersteuning voelde hier modern. Ik kan mij daarom voorstellen dat het concept goed getest kan worden in de winkel voordat het overal kan werken. "Wij hebben een persoonlijke interesse in wat klanten willen, en dit soort extra's servicepunten kunnen helpen".

### Hoe bewaren en gebruiken jullie klanten hun bonnen?

"Meestal nemen zij dit fysiek, in dat soort gevallen dragen ze het in hun hand, of bergen zij het op. Hun reden om te bon te willen zijn vanwege de snelheid. Maar dat is niet zuinig nee. En digitaal willen zij het hebben omdat het dan online staat. Wij zien dat het voor zowel terugbrengen als garantie is".

Om het expert interview te lezen met een UX'er van ABN Ambro bank lees de (PB) in de Verkenningsfase.

**Waarom Coolblue?** Dit is het ideale testpanel omdat klanten hier komen voor hun **service, garantie en om producten te ruilen**. Dit voor hun elektronica producten waar de behoefte groot is. Deze scenario's zijn handig om voor te testen. Hier willen gebruikers de app voor gebruiken. Ik heb twee medewerkers kunnen spreken en zij pleiten beiden voor de service, gast vrijheid en duurzaamheid die Coolblue te bieden heeft. Daarom was de manager voorstander van mijn idee aangezien gebruiksgemak en duurzaamheid bij mijn concept ook voorop staat.

Afbeelding van Expert interviewee  
Coolblue Manager Koen Damen



## Survey

Voor mijn concept wil ik meer inzicht krijgen in het bongebruik van de consumenten. Mijn doelgroep. Ik vind het belangrijk om te weten hoe zij hun bonnen bewaren, en waarom. Of zij stilstaan op dat moment dat ze de bon aannemen en wat hun ervaringen zoal zijn.

De enquête heb ik eerst verstuurd in een cmd groepschat, zo kreeg ik eventueel nog wat tips, om mijn vragen te versterken en eventuele concurrerende apps te bekijken. Daarna heb ik de enquête openbaar op social media geplaatst en kreeg ik inzichten. Dit beschrijf ik hierna als het een interessant inzicht is. Om de volledige enquête te zien bekijk de (PB).

Wanneer bewaren jullie een bon?



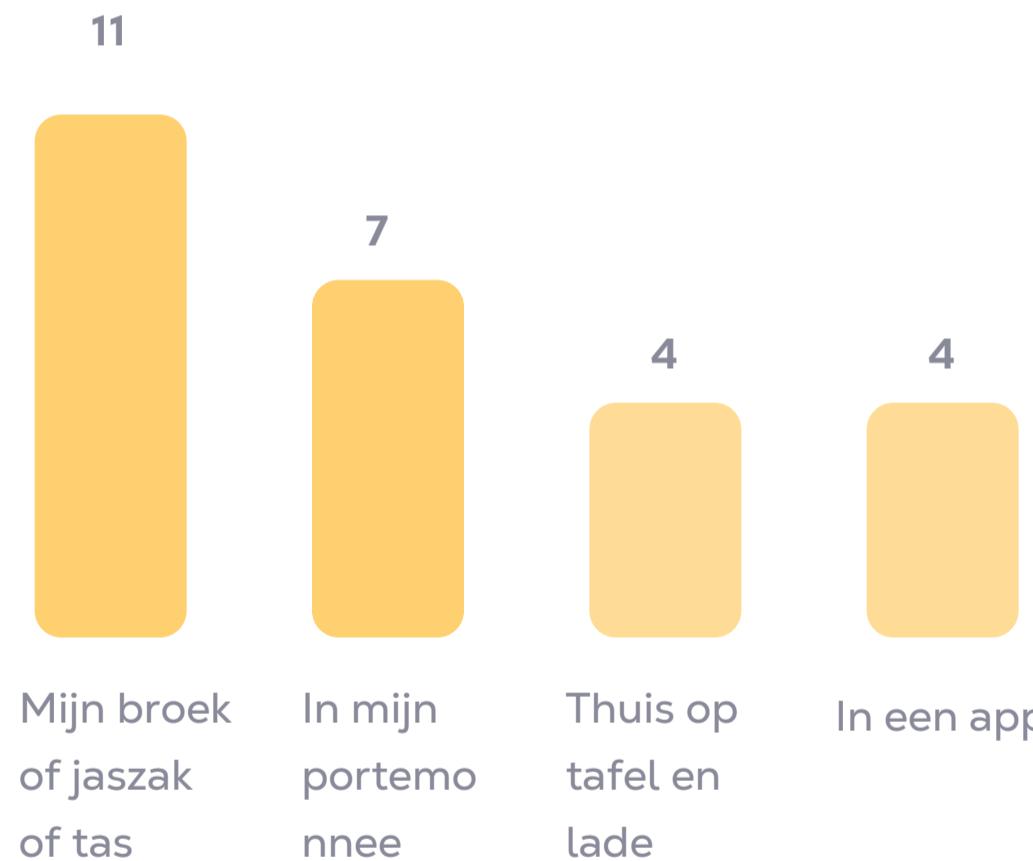
# Survey

De meeste vragen uit de enquête zijn gesloten vragen. Dat vind ik makkelijker om te analyseren om overeenkomsten te zien. Daarom kreeg ik bij de tweede enquête (PB) meer invullingen. De volgorde uit deze vraag lijken op elkaar, mensen bergen het vaak snel op. En gooien het weg of bewaren dit thuis.

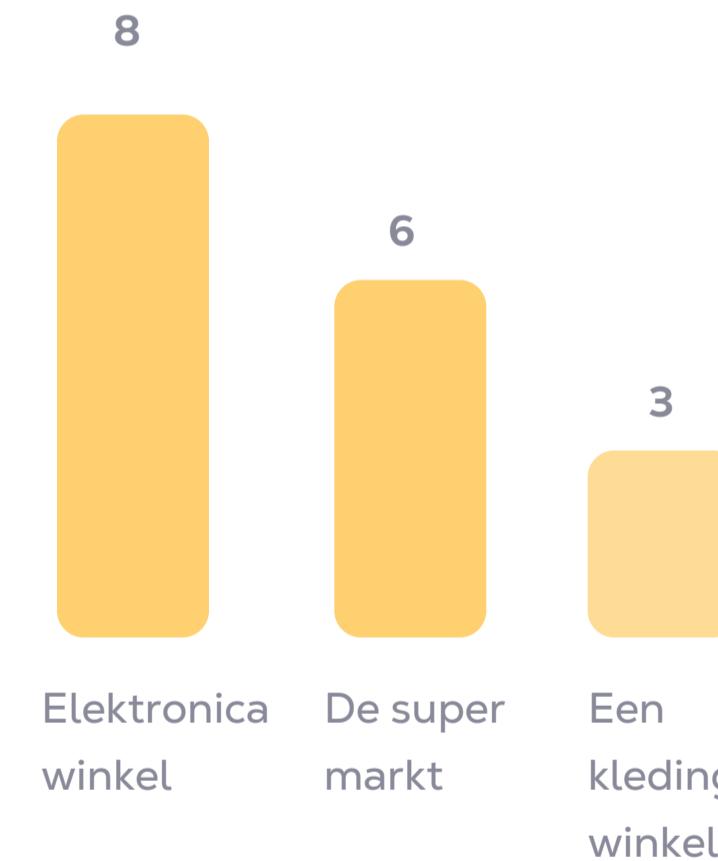
## Inzichten

Uit de interviews vertelden consumenten dat zij de bon vaak snel opbergen en thuis bewaren afhankelijk van de prijs. Maar ook dat garantie wat meer voorkomt. Supermarkten zijn onbewust/automatisch, elektronica is met veel meer met opzet. Dit komt overeen met de survey.

Wat gebruikt u om bonnen in te bewaren?



Waar heeft u voor het laatst een bon van bewaart?



Wat komt vaker voor als u een bon accepteert?



# Survey

## Inzicht

Hier kreeg ik wat meer informatie over hun persoonlijkheid. Ik denk dat de motivatie van de consument veranderd als hun behoeften groter zijn. Daar bedoel ik mee als iets heel duur is dan zijn zij geordend, als de moeite en prijs kleiner is dan denken zij graag mee over het milieu. Als zij iets echt Moeten hebben dan proberen zij de app uit. Als hun rede belangrijk is dan stijgt de kans op succes van mijn product.

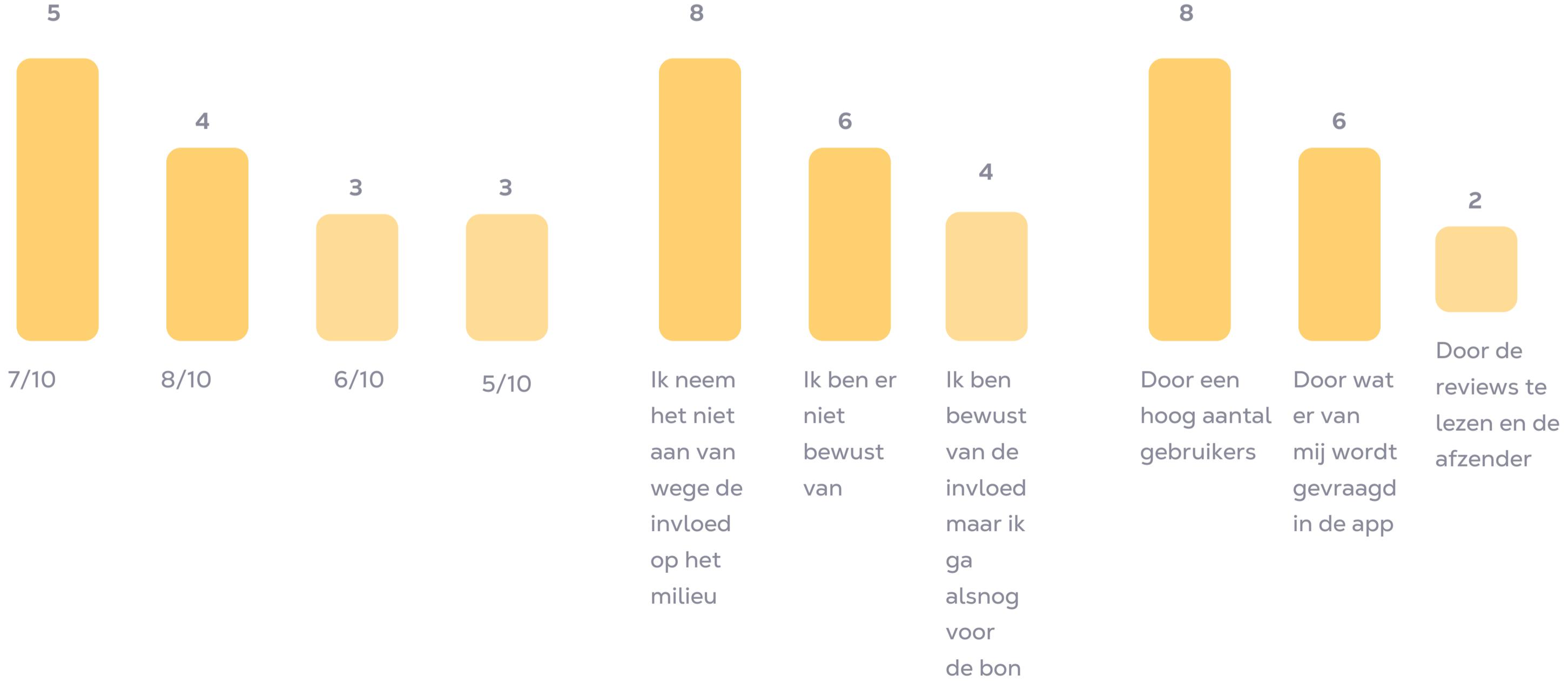
Vind je dat je geordend met bonnen bent?

Ben je bewust van jouw bonnen gebruik?

Waardoor vertrouw je een (bank) app het meest?

p12

Discovery



## Kevin de Vries

Kevin woont in het centrum van Amsterdam en heeft een fulltime baan als IT'er. Hij is net op zichzelf gaan wonen en denkt na over hoe hij kan bezuinigen. Hij is een actief en analytisch persoon. Hij brengt na het winkelen soms producten terug. Hij houdt van socialiseren en wilt van deze activiteiten ook graag zien hoe duur het is. Als hij winkelt koopt hij meerdere dingen in één keer. Hij doet veel op zijn telefoon zoals appen, foto's en video's maken voor op social media en bankieren. Hij heeft een druk schema en vind het belangrijk om dingen makkelijk voor te maken. Hij heeft behoefte aan zekerheid en veiligheid met zijn uitbestedingen.

### Activiteiten

In het weekend ga ik naar het centrum om mijn boodschappen te doen. Ik kom hier doordeweeks om kleding te kopen. Ik vergeet de bon vaak. Na het uitgeven heb ik de bon nodig als ik iets wil terug brengen of als ik garantie wil voor dure elektronica.

### Gains

- Wilt een bijdrage leveren aan het milieu
- Garantie hebben voor dure producten
- Bonnen veilig opbergen

### Pains

- Raakt zijn bonnen kwijt
- Hij bewaart zijn bonnen liever digitaal

### Houd van



### Leeftijd

27 jaar

### Beroep

IT medewerker

### Wensen en behoeften

- Een gemakkelijke manier om producten te herzien
- Op een veilige manier omgaan met zijn apps
- Geen zorgen maken over wat hij moet bewaren

## Doelgroep

Op basis van observaties, interviews (PB) van mijn doelgroep heb ik persona's gemaakt om een beeld te krijgen van hun belangen. Na het volgende persona licht ik de surveys kort toe omdat ik daar in ga op hun gedrag. Ik heb twee persona's gemaakt om rekening te houden met verschillende inzichten.



Afbeelding van Persona Kevin, wilt het liefst een betaalbewijs voor zijn garantie

# Nora Prins

Nora studeert in het hart van Leiden, zij houdt van ervan om wekelijks te shoppen. Ze woont met een paar studiegenoten en werkt daarnaast parttime in een restaurant. Ze kan soms impulsief kopen en is erg nieuwsgierig. Zij is afgeleid tijdens het winkelen, stuurt soms app berichten naar haar vrienden maar wil tijdens het winkelen liever niet veel op haar telefoon zijn. Nora heeft behoefte aan controle tijdens het winkelen, zonder dat zij zich zorgen hoeft te maken over haar bonnen.

## Activiteiten

Ik hou van winkelen en ik koop veel kleding zonder dat ik er veel over nadenk, ik breng spullen terug. Na het winkelen probeer ik mijn bonnen bij elkaar te rapen. Dat is soms heel chaotisch omdat ik veel in mijn tas heb.

## Gains

- Haar winkelbeleving prettiger maken
- Haar bonnen snel opbergen
- Snel doorwinkelen, en niet veel op haar telefoon zijn

## Pains

- Teveel spullen en geen overzicht
- Vergeetachtig en kan producten niet terug kunnen brengen als ze de bon kwijt is
- Ze wilt niet lang wachten in de rij

## Houd van



Leeftijd

21 jaar

Beroep

Studeert Rechten

## Wensen en behoeften

- Beter op haar spullen en uitgaven letten
- Bonnen aannemen zonder veel op haar telefoon te zijn
- Een persoonlijke app die haar bonnen bijhoud die ze eventueel wel zou gebruiken
- Offline zijn en snel haar bonnen terug vinden als ze iets terugbrengt



Afbeelding van Persona Nora, wilt haar bonnen vinden en producten ruilen

# Empathy Map

Al mijn inzichten uit de interviews, observaties en enquêtes gebruik ik om mij te verdiepen in de doelgroep. De meeste inzichten komen toch uit de interviews, omdat de doelgroep altijd verschillende ervaringen deelt als ik hun vragen stel. Met de empathy map kom ik achter hoe zij denken.

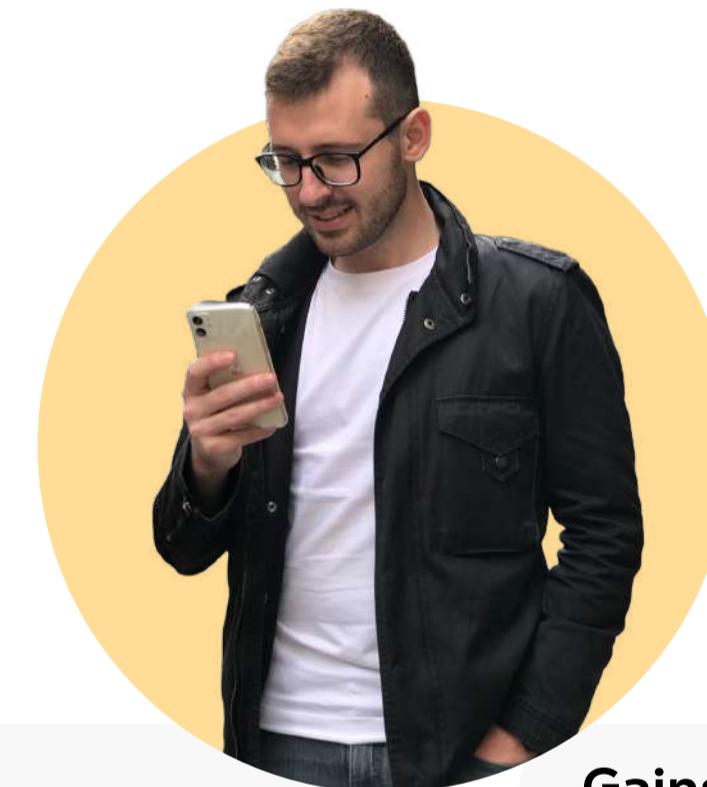
## Belangrijkste inzichten

De doelgroep heeft veel afleiding en is bezig met hun betaalpas op bergen en niet met een bon.

In de winkelervaring zijn gebruikers snel, of aan het lopen. Daar moet de app ook rekening mee houden.

## Denkt & voelt

Nieuwsgierig	Ik kijk even naar mijn saldo	Ik hoop dat het werkt	Verward
Gefocust	Deze bon is erg vervelend	Ik ben iets kwijtgeraakt	Ik heb zin om te gaan winkelen/ik moet dit hebben
Opgewonden	De drukte leidt mij echt af	Is dit het echt waard?	



## Pains

- Teveel afleiding in de winkel
- Bonnen opbergen in de winkel en thuis
- Weet niet of hij de bon nodig heeft
- De bon zoeken tussen zijn spullen

## Gains

- Meer georganiseerd raken
- Keuze om bonnen te bewaren en gebruiken
- Minder tijd verliezen
- Zekerheid over zijn producten (garantie)

## Zien

Dure spullen	Mijn bank app rekening	Producten in de winkel	Mijn bankpasjes	Portemonnee met bonnen
Een drukke rij	Veel spullen en tassen	Een la met papieren	Een pinmachine	Boodschappen

## Zegt & doet

Bewaart zijn/haar waardevolle spullen	Vergeet zijn/haar bonnen	Is bewust van wat hij/zij koopt	Ik ben erg sociaal
Brengt soms producten terug	Ik ben heel ongeduldig	Houd van fysiek winkelen	Vertrouwd winkels niet met persoonlijke gegevens
			Is heel precies met zijn/haar uitgaven

## Horen

Dat is zonde	Wilt u de bon mee of tas? – Kassa	Gerommel tussen spullen	Ik gebruik geen contant meer – Vrienden
Let goed op je spullen	Denk om je geld! – Ouders	Betaalt u contant of met pin? – Kassa	

p15

Discovery

## Fase 3 Ideation

Customer Journey	Pagina 16
MoSCoW	Pagina 17
HKJ's	Pagina 18
Sketching	Pagina 19
Job Stories	Pagina 21
Requirements List	Pagina 22

**HKJ**

Zonder moeite  
bonnen bewaren  
in de app

**HKJ**

De consument snel  
hun bon laten  
terugvinden

**HKJ**

Bonnen vereen  
voudigen in de app

**HKJ**

Een winkel koppelen  
met de app om  
bonnen te bewaren

**HKJ**

Bonnen makkelijk  
gebruiken voor  
je product

# Customer Journey

## Belangrijkste inzichten

De doelgroep is enthousiast over contactloos pinnen, daarom is deze digitalisering voor bonnen waardevol.

De doelgroep stoort zich aan papieren bonnen. Ze weten er geen raad mee. Ze hebben behoefte om dit op hun mobiel te bewaren (automatisch).

De doelgroep heeft teveel plekken om bonnen te zoeken. Daarom zou één app handig zijn.

Gevoel



Geweldig



Snel



Ontevreden



Blij



Georganiseerd



Stressvol



Rommelig



Zeker

Activiteit

In de wachtrij kijkt hij op zijn telefoon en neigt om met zijn pinpas te betalen. Hij is het gewend om contactloos te betalen of via zijn mobiel

Zegt hallo tegen de kassamedewerker en geeft het product. Begint met pinnen, dit moet hij bevestigen met een pincode

Vervolgens wordt er een bon mee gegeven aan de consument. Aangezien er meerdere mensen zijn stopt hij het uit haast in zijn jaszak

Nadat de bon is bewaard wilt hij het in zijn portemonnee stoppen. Thuis bekijkt hij zijn saldo en bergt de bon in een la op. Hij bewaart meerdere bonnen

Na het product te gebruiken is hij ontvreden en wilt hij dit terugbrengen. Hij moet nou weer terugkijken tussen een hoop bonnen. Hij stelt het uit maar gaat uiteindelijk naar de winkel om het terug te brengen.

Behoeftes

Automatisch betalen. Snel en veilig. Met service en garantie

De bon aan kunnen nemen wanneer de gebruiker dit wilt via hun mobiel

Een digitale manier om het betaalbewijs in op te slaan met toezicht op uitgaven, bewaren en categoriseren.

Eén plek waar alle bonnen bereikbaar zijn wanneer je het nodig hebt

Mensen hechten waarde aan duidelijke communicatie, en niet dat de bon wordt vergeten te worden gevraagd. Denk aan service en vriendelijkheid

De consumenten die ik geïnterviewd heb zijn enthousiast over contactloos pinnen zodat zij snel door kunnen gaan vanwege de automatische betaling met hun pinpas

Hier zit veel kans in op verbetering aangezien de meeste consumenten vertellen dat zij zich storen aan een papieren bon. Met als reden dat het verloren raakt, kwetsbaar en dat het een lange bon is. Zij gooien het vaak weg voordat ze het nodig hebben

Te veel plekken waar de consumenten hun bonnen bewaren. Soms heel georganiseerd zoals in hun portemonnee maar vaak zit het in hun jaszak of in een tas. Of thuis tussen een hoop papieren

p16

Ideation



Positieve ervaring

Contact loos pinnen

Mensen vinden het prettig om contactloos te betalen en via hun mobiel te pinnen zonder contant geld te hoeven gebruiken

"De communicatie met de kassa medewerker was direct, ze gaf de bon aangezien het een duur product is, maar door de drukte gaf ze het snel"

"Ik koop vaak online dus vind ik het goed om te kijken wat ik allemaal koop en om mijn saldo zien"

Afschrift in de app

"Het gaat van mijn jaszak naar mijn portemonnee"

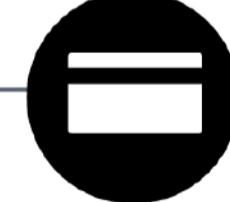
Portemonnee

Consumenten twijfelen hoe zij hun bon mee nemen. Het hangt van hoe duur iets is

Het wordt teruggebracht door de bon en het product bij elkaar te houden in een tas of portemonnee

Bij het product

Touchpoints



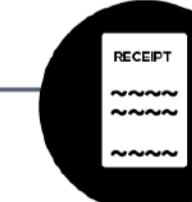
Betalen met een bankpas

Neiging om met een bankpas te betalen en niet met contant geld

"Ik doe het voor de zekerheid wel"

"Er was geen andere mogelijkheid om mijn bon te bewaren zoals dat online wel kan, maar ik wist dat ik de bon nodig had"

De bon ontvangen



"Ik wil kijken wat mijn saldo is via mijn telefoon"



Meenemen

Papieren bon

Een bon voor twee aankopen van een electronica winkel



Tas

Bewaren



In de kast



"Als ik denk dat het handig is bewaar ik het in een lade"

Het product terugbrengen



"Als ik iets een paar keer heb gebruikt dan gooi ik de bon weg"



Negatieve ervaring

**Op basis van de behoeften van de consument  
kan ik dit verwerken in wat het product nodig  
heeft en wat ik kan uitschakelen.**

p17

Ideation

## Won't

- Gevoelige gegevens van jouw bank gebruiken
- Een alternatief voor als je geen telefoon hebt/leeg is
- Integratie in mobiel bankieren apps binnen dit project vanwege intellectueel eigendom
- Geen focus op handmatig scannen alles moet automatisch

## Must

- Garantie en zekerheid door juiste boninfo
- Automatisch verbinden met de gebruiker na het betalen
- Producten terugbrengen met de bon
- Je type bank kaart toevoegen voor de koppeling
- Digitaal, en moet overal (winkelervaring) verbeteren
- Een deeloplossing voor het milieu
- Redenen geven voor de winkel voor de app (zoals data en service)
- De veiligheid van gebruiker gegevens garanderen
- Snel voor de gebruiker
- De laatste cijfers van het IBAN nr
- Snel door handige opstart en vinden
- Transactie informatie die nodig is gebruiken
- Een user friendly interface
- Alle bewijzen op een plek houden
- Linken met een POS systeem
- Alleen met een bankpas

## Could

- Een business case voor banken
- Transactie informatie extra
- De app gebruiken in het buitenland
- Kosten delen door de bon (voor uitgaan en horeca)
- Toestemming voor gegevens (contacten, of login met social)
- Een sociaal aspect om het te delen

## Should

- Een meerwaarde voor de winkels
- Een overzicht geven van alle uitgaven
- Het werkt intuitief door de app heel kort en automatisch te maken
- Vertrouwen geven door context en uitleg
- Niet teveel op de telefoon hoeven zijn
- Bonnen na verloop verwijderen (met keuze daarin)
- Authentificatie van de gebruiker
- Voorkeuren voor de gebruiker
- Notificaties ontvangen (met keuze daarin)
- Een zoekknop om je bonnen te vinden
- Een uitleg over hoe je de app gebruikt
- Tags
- Een fijne onboarding

## Hoe Kun Je's

p18

Ideation

**HKJ**

Een consument  
zekerheid geven  
met hun bonnen

**HKJ**

Zonder moeite  
bonnen bewaren  
in de app

**HKJ**

De vindbaarheid  
van bonnen  
vereenvoudigen

**HKJ**

De gegevens  
van de gebruiker  
veilig houden

**HKJ**

Bonnen ordenen  
in de app

**HKJ**

De consument snel  
hun bon laten  
terugvinden

**HKJ**

De consument  
controle geven over  
hun bonnen

**HKJ**

Bonnen weergeven op  
een plek

**HKJ**

Een winkel koppelen  
met de app om  
bonnen te bewaren

**HKJ**

Bonnen in de app  
bewaren en niet  
vergeten

**HKJ**

De winkel, app en  
consument met  
elkaar laten  
interacteren

**HKJ**

Bonnen opslaan  
persoonlijker  
maken

**HKJ**

Winkels en  
consumenten  
duurzaam  
bonnen bewaren

**HKJ**

De gebruiker laten  
aanmelden met hun  
bank

**HKJ**

De bon in de app  
gebruiken voor in  
de winkel

**HKJ**

Bonnen vereen  
voudigen in de app

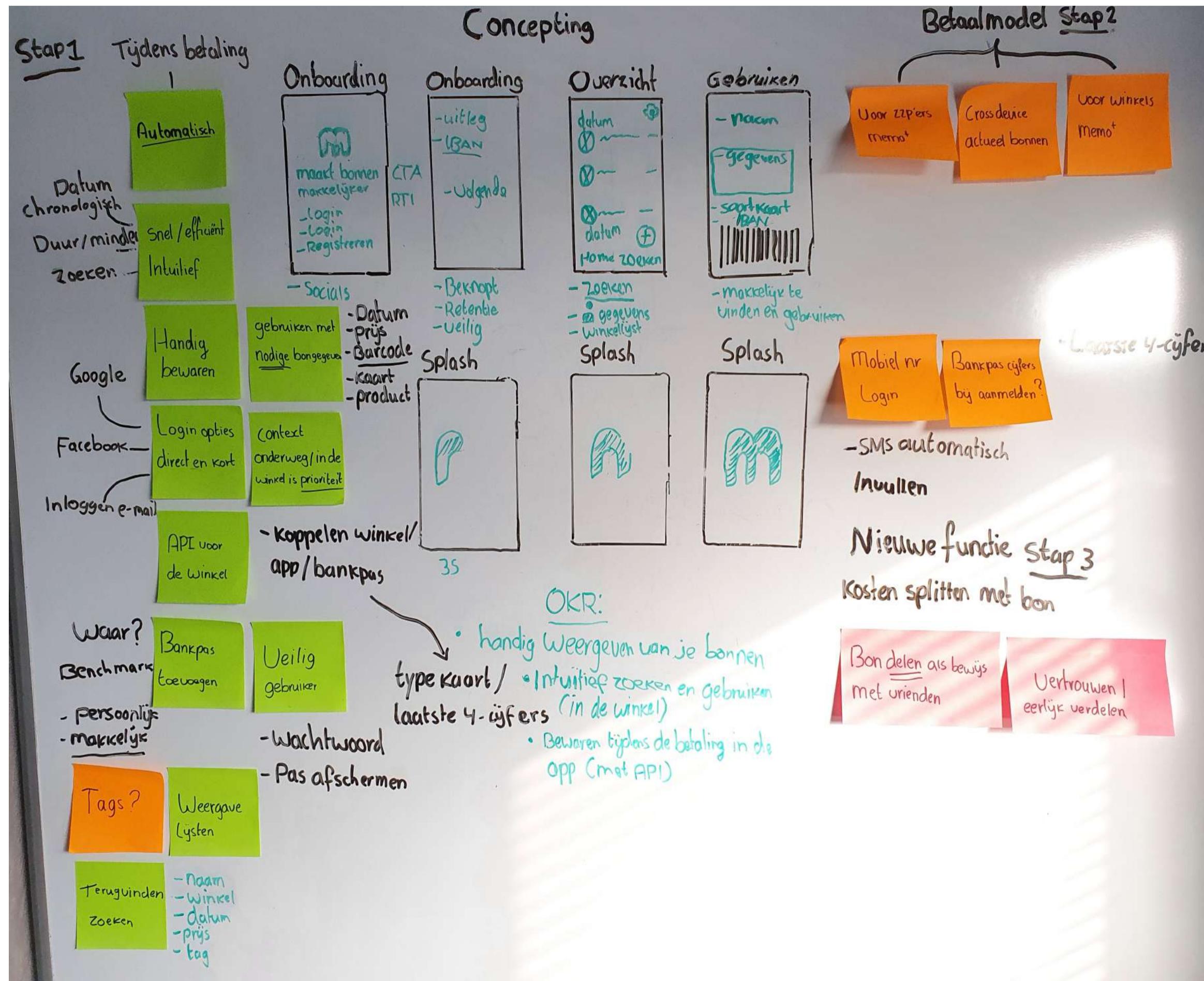
Alle behoeften uit de discovery  
fase en MoSCoW heb ik gegroepeerd  
in "Hoe Kun Je's" om tot  
ideeën en concepten te komen.  
Tijdens een groepsessie en het  
brainstormen kwam ik uit op  
deze ideeën als uitgangspunt  
van mijn app.

Afbeelding van HKJ's voor de Job  
Stories en het programma van eisen

# OKR's en Sketching

p19

Ideation



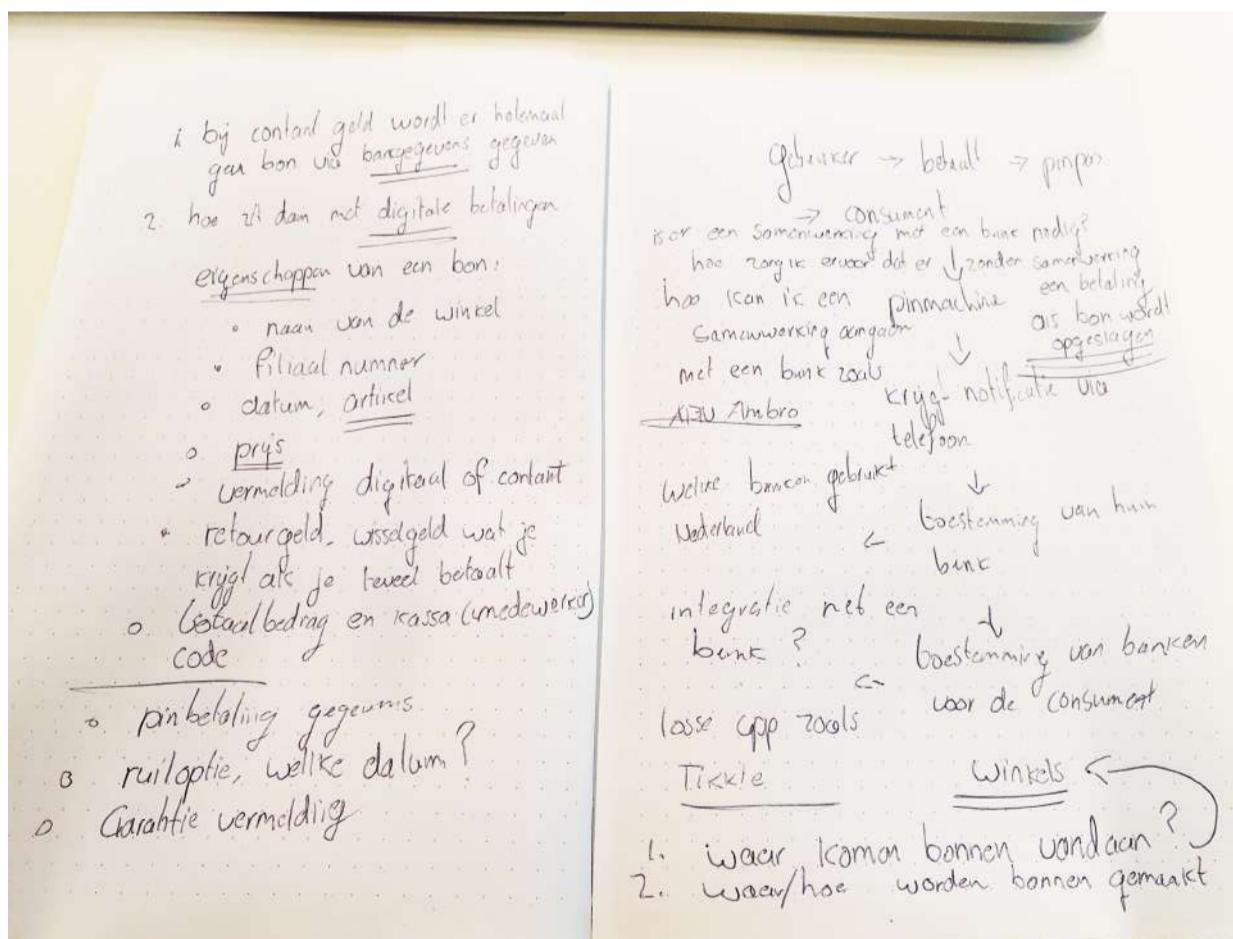
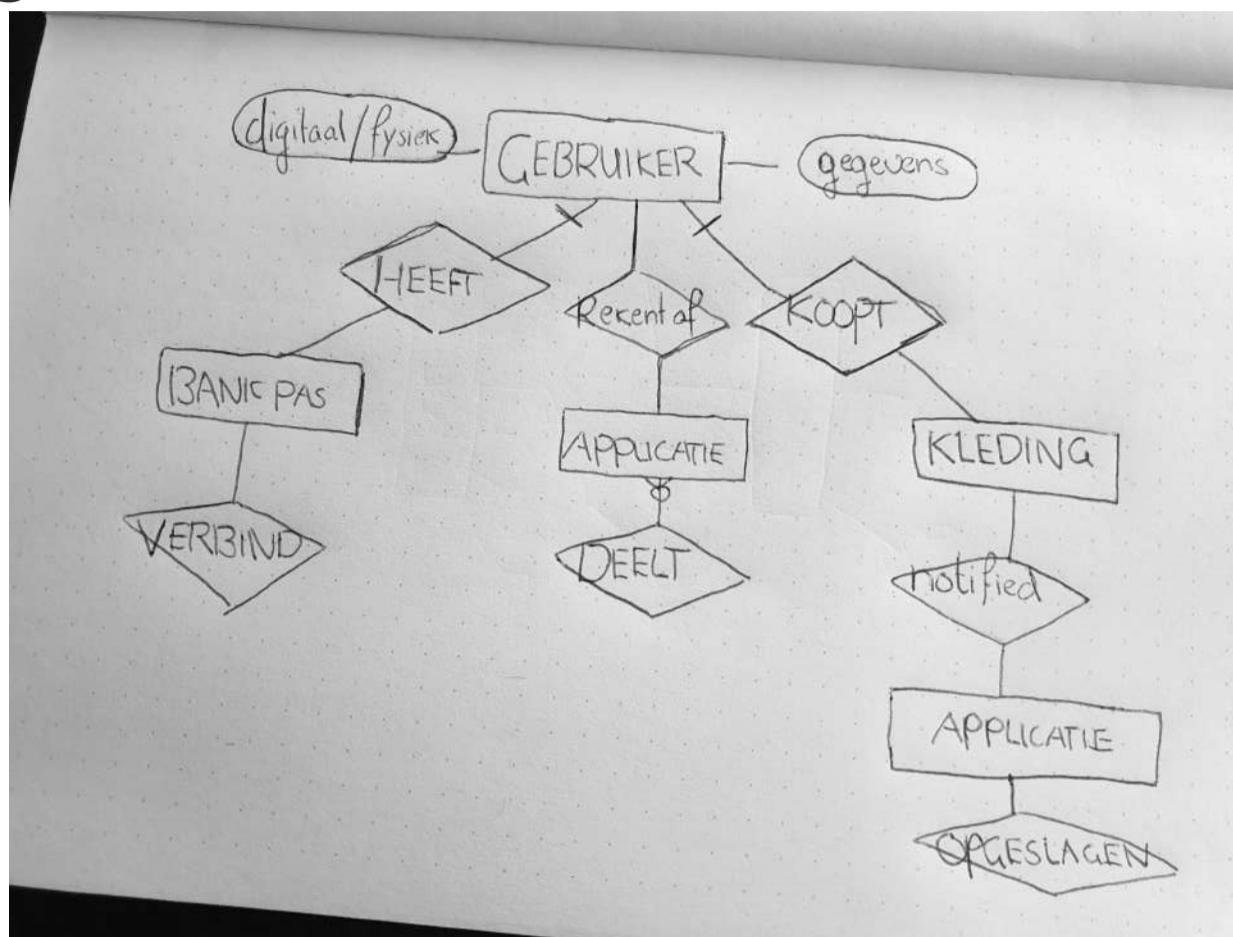
Na de het brainstormen ben ik begonnen op het drawboard om nieuwe features op een rij te zetten. Zo kan ik de flow van mijn app bepalen.

Afbeelding van OKR's en Sketching voor het conceptualiseren

## Ideation

p20

# Sketching



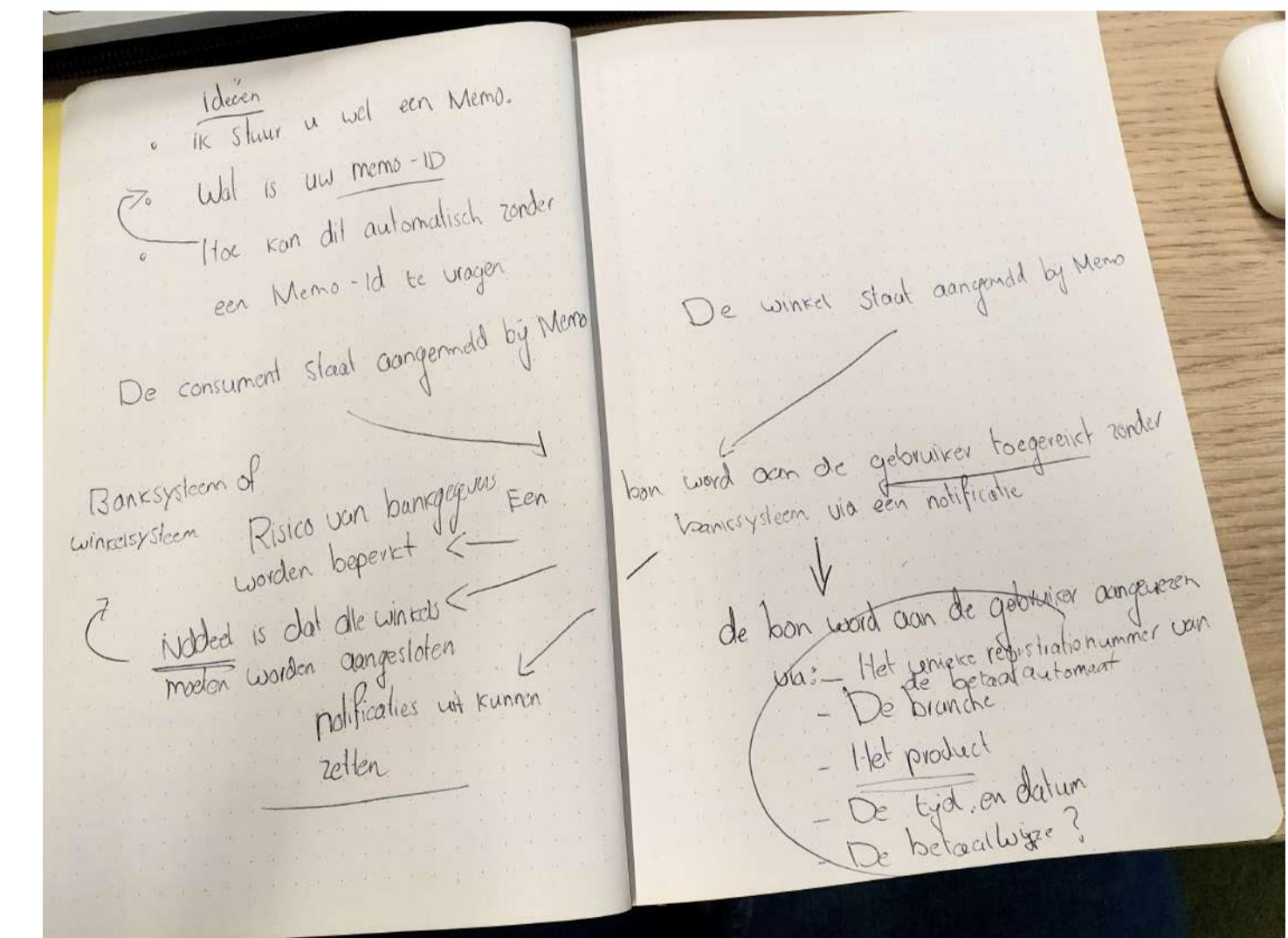
### Welke gegevens heb ik nodig om dit voor elkaar te krijgen?

Ik heb gekeken naar de productgegevens- en bankgegevens, daar kwam ik achter dat de meeste bonnen een deel van jouw IBAN gebruiken en het type kaart, ik denk dat ik dit kan vertalen in de app om de bon te bewaren.

## Flowchart

Hier probeer ik de werking van mijn product uit. Voordat ik dit uitprobeer in een wireframe en LoFi prototype wil ik zeker weten dat het interactie logisch is van consument, winkelen app (met een deel van de bankpas)

Dit is hoe ik de werking van mijn product bedenk, en vervolgens hierop itereer in een Wireframe en Prototype



## Van consument en winkel naar de app

Als je iets koop dan betalen de meeste met hun pinpas. Ik wil graag de verbinding leggen tussen een deel van je bankpas, de winkel maakt een bon van de transactie, en vertaalt dit door naar jou in de app op jouw telefoon. Klinkt makkelijk.

## Job Stories

p21

Ideation

Situatie	Motivatie	Verwachte uitkomst
<b>Als</b> ik iets koop	<b>Dan wil ik</b> mijn bonnen in de app zien en openen	<b>Zodat</b> het snel is om te gebruiken
<b>Als</b> Consument	<b>Wil ik</b> mijn bonnen handig bewaren	<b>Zodat</b> ik het product makkelijk kan vinden
<b>Als</b> Consument	<b>Wil ik</b> garantie hebben voor dure aankopen	<b>Zodat</b> ik altijd een bewijs heb zonder papier te bewaren
<b>Als</b> Winkel	<b>Wil ik</b> de consument een extra service bieden	<b>Zodat</b> zij hun bonnen met zekerheid kunnen bewaren

Na alle HKJ's en schets uitwerkingen ben ik begonnen met Job Stories. Na feedback van de groep en Robert bleek een User Story niet handig (PB). De Job Stories geven daarentegen inzicht in wat de consumenten vs de winkels willen (PB).

Afbeelding van de Job Stories na de HKJ's om de taak van de doelgroep te definieren

# Requirements List

p22

Ideation

## Activities

Onboarding	Inloggen	Overzichtscherm openen	Filteren tussen wat voor bon notificaties je wilt ontvangen	Een lijst met winkels zien waar je bonnen voor kunt bewaren	Betalen in de winkel	Push notificatie ontvangen (ja)	Bewaren en later gebruiken in de app
------------	----------	------------------------	---	---	----------------------	---------------------------------	--------------------------------------

## Steps

één of meerdere stappen en naar volgende gaan	Een keuze maken uit de login opties	Bonnen zoeken en bekijken, of kaartinformatie toevoegen	Voorkeuren aangeven in een schaal en aan- of uitzetten	Zoeken en categoriseerd bonnen vinden, in een simpele weergave	Gekoppeld zijn met de app en de winkel op je telefoon en een keuze maken	Nadat je accepteert wil je de bon staat de bon in een lijst (of kun je het ergens indelen)
---	-------------------------------------	---	--	--	--	--

## Requirements

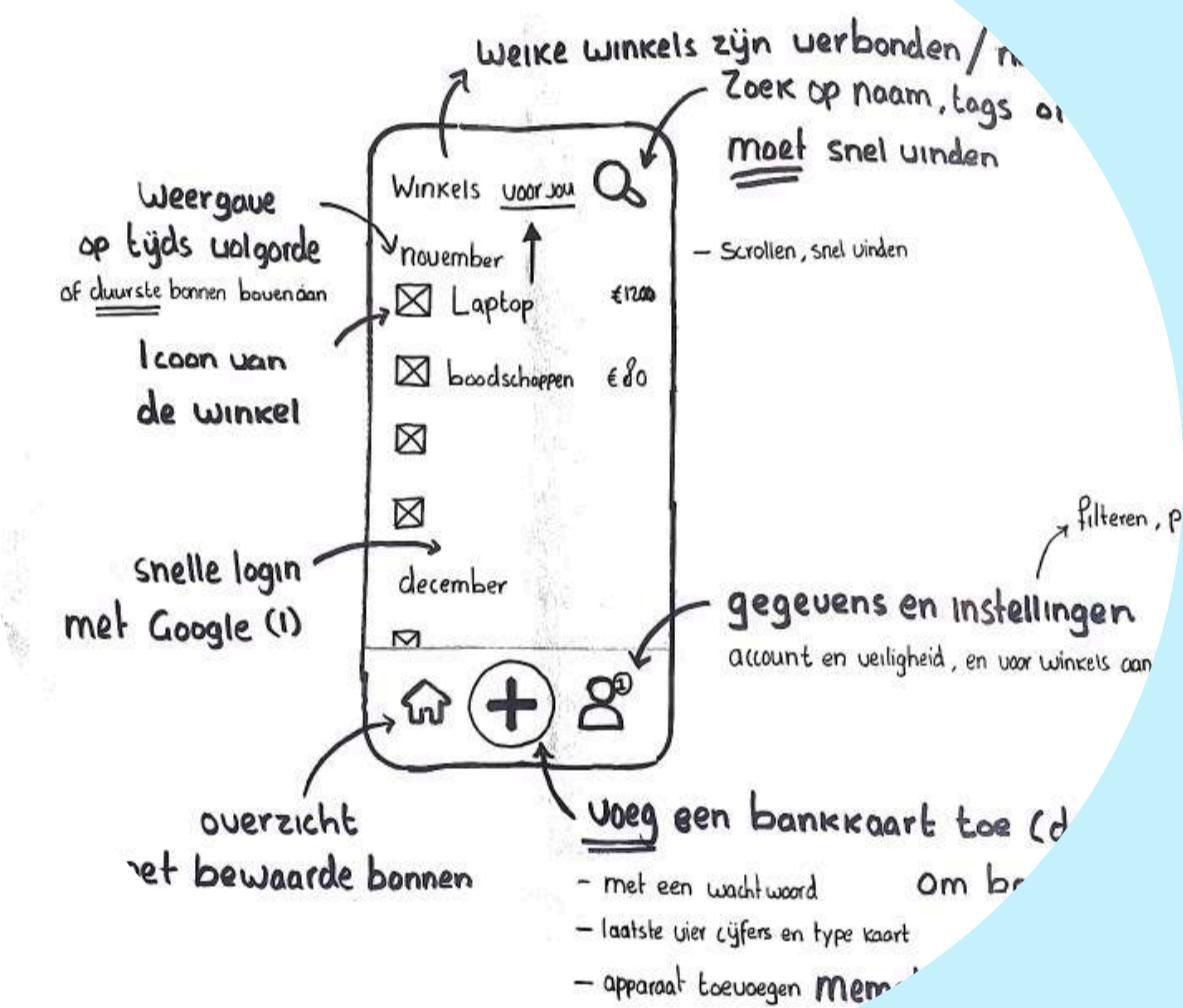
Een uitleg van wat de app doet, en een uitleg om je kaart toe te voegen  Cookies/ Gebruikersvoorraarden	Een optie om informatie van jouw bankpas toe te voegen, de laatste vier cijfers en type kaart.  Inloggen met socials of normaal inloggen/ registreren	Een weergave met alle bonnen en een kaart toevoegen met beknopte uitleg en cta  Veiligheid bevestigen	Aangeven tussen winkels, bedragen en pushnotificaties aan of uitzetten  ↓ Meldingen ALLEEN op een beveiligd netwerk ja/nee  ↓ Verlopen bonnen automatisch verwijderen ja/nee	Op een efficiënte manier de bon vinden	Je moet met een pinpas betalen om de bon te krijgen  Automatisch koppelen API	Verbonden met internet  De winkel moet verbonden zijn in de app door de API	Indelen in toegekende tags, en bekijken in de lijst  Hoognodige bongegevens klein maken, barcode weer geven  Bewaren of gebruiken
---	---	---	--	--	---	---	---

Als toevoeging op de Flowchart en HKJ's wil ik stilstaan bij elke stap tijdens het betalen of als je de app voor het eerst installeert. Dit moet klaar zijn voor gebruik als je de bon wilt bewaren, na het installeren zijn dit ideeën van wat de app nodig heeft en waar het aan moet voldoen. Dit zijn touchpoints met passende requirements.

Afbeelding van de Requirements List als de doelgroep een taak aan het uitvoeren is

## Fase 4 Conceptualiseren

Concept	Pagina 23
Harris Profile	Pagina 27
Wireframes	Pagina 29
Lo-Fi Prototype	Pagina 32
Risk Analysis	Pagina 34



# Concept

## Uitleg

Memo betekent bewaren en onthouden.  
Een oude term is “did you get the memo”.  
Dit is een goede cta om bonnen digitaal te bewaren en om na te denken over al het papier.

Een memo is een kort bewijsstuk ofwel een bon die je in de app kunt bewaren

Afbeelding van het app concept met toelichting.  
Om de volledige uitwerking te bekijken zie de validatie fase en de (PB)

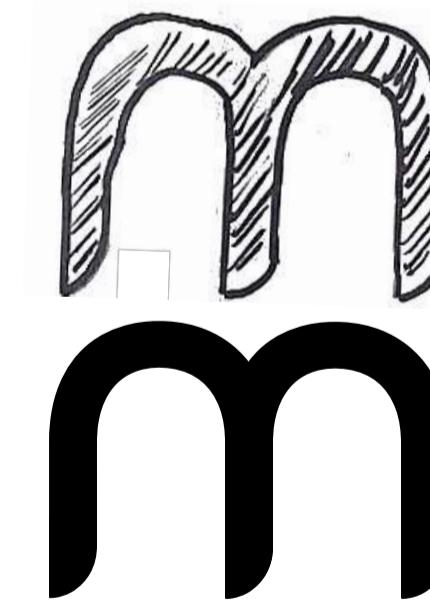
## Wat doet het

Met Memo bewaar je bonnen moeiteloos in de app met een deel van jouw IBAN.  
In de app kun je een bon gebruiken als garantie of om producten terug te brengen.  
Nu al jouw bonnen in de app staan gebruik je weinig papieren bonnen en heb je altijd een betaalbewijs bij je. Het is een duurzame oplossing.

## Identiteit

Met de handigheid van de app waar je, moeite los en automatisch bonnen bewaart heeft het een fijne gebruikerservaring. Het is makkelijk en communiceert als betrouwbare app (voor social media werkt de slogan #getthememo ook goed).

## “Memo App”



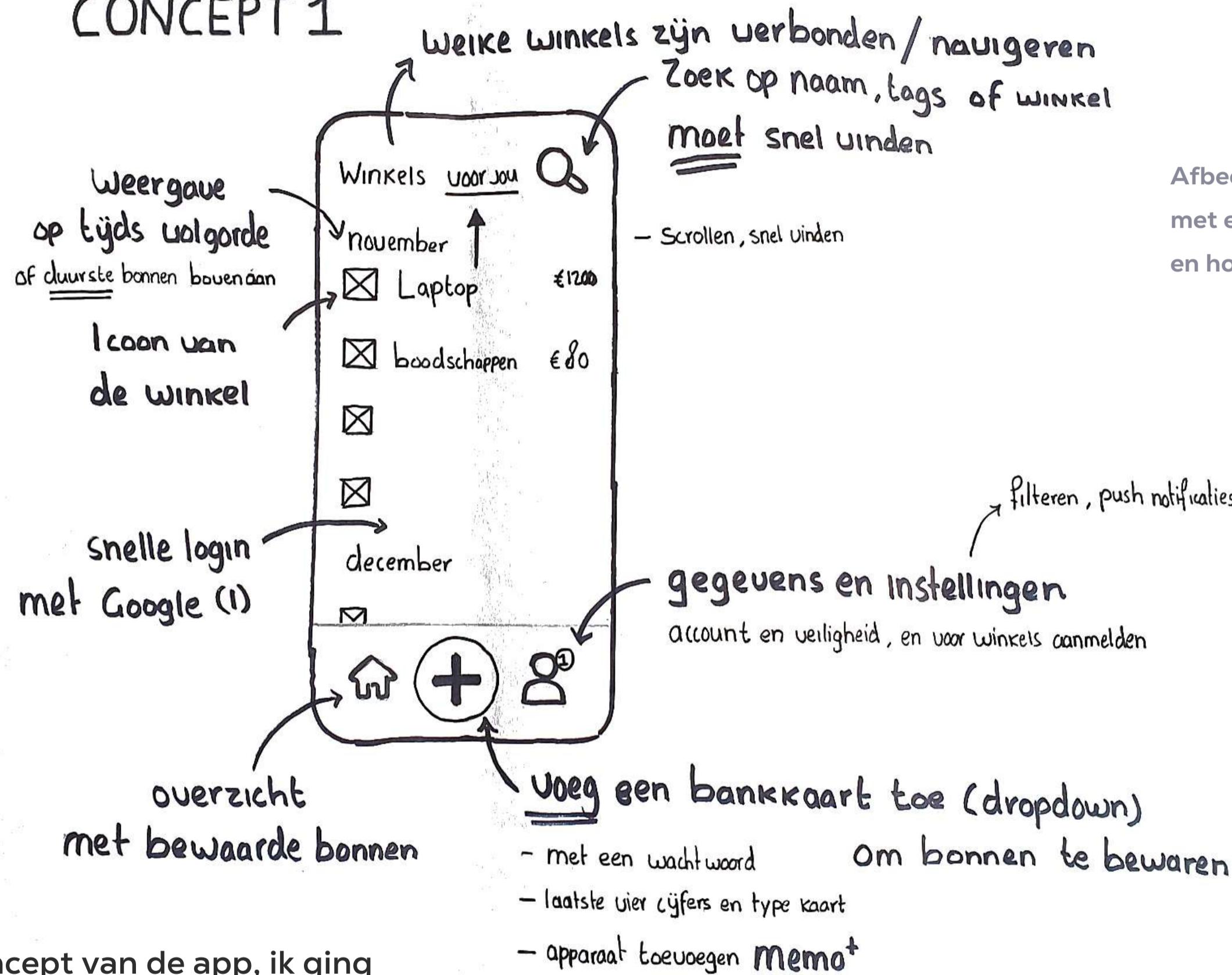
1. Convenient
2. Innovation
3. Sustainability

## Conceptualiseren

p24

## Concept

### CONCEPT 1



Dit is het eerste concept van de app, ik ging nadenken hoe een app als deze eruit kan zien. Met daarin hoe bonnen en producten worden getoond. Waar je snel kunt zoeken en via dit overzicht een deel van je bankkaart toevoegt.

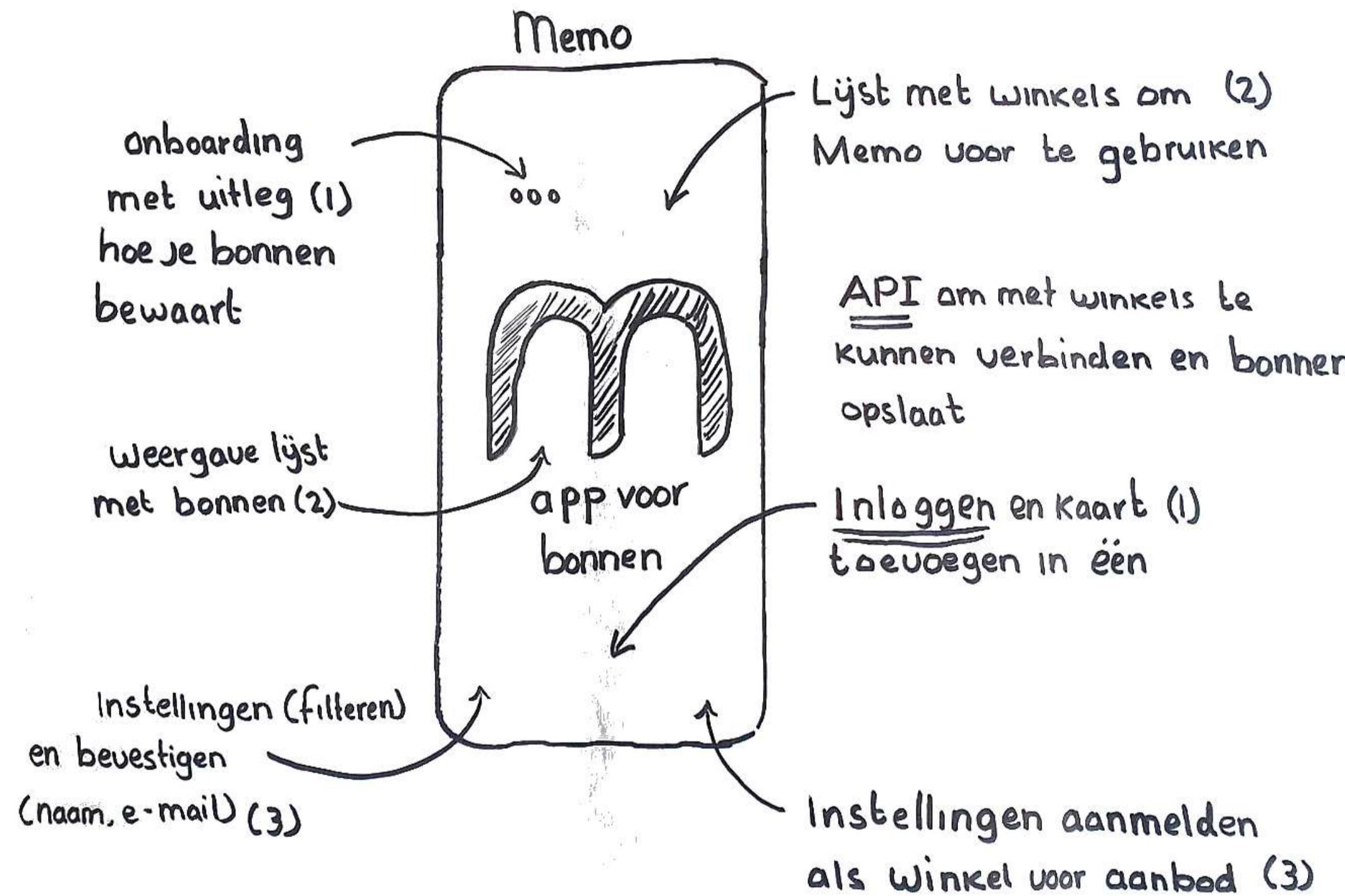
Afbeelding van Concept 1 met een overzicht van de app en hoe je een bank toevoegt

## Conceptualiseren

p25

## Concept

### CONCEPT 2



Aangezien het idee al vroeg duidelijk was om een app te ontwikkelen, aangezien het complex is, heb ik ervoor gekozen om concepten te maken op basis van features. Denk aan bonnen bewaren en gebruiken, waar je jouw bank moet toevoegen en meerdere apparaten kunt gebruiken. Waar alles bij elkaar komt.

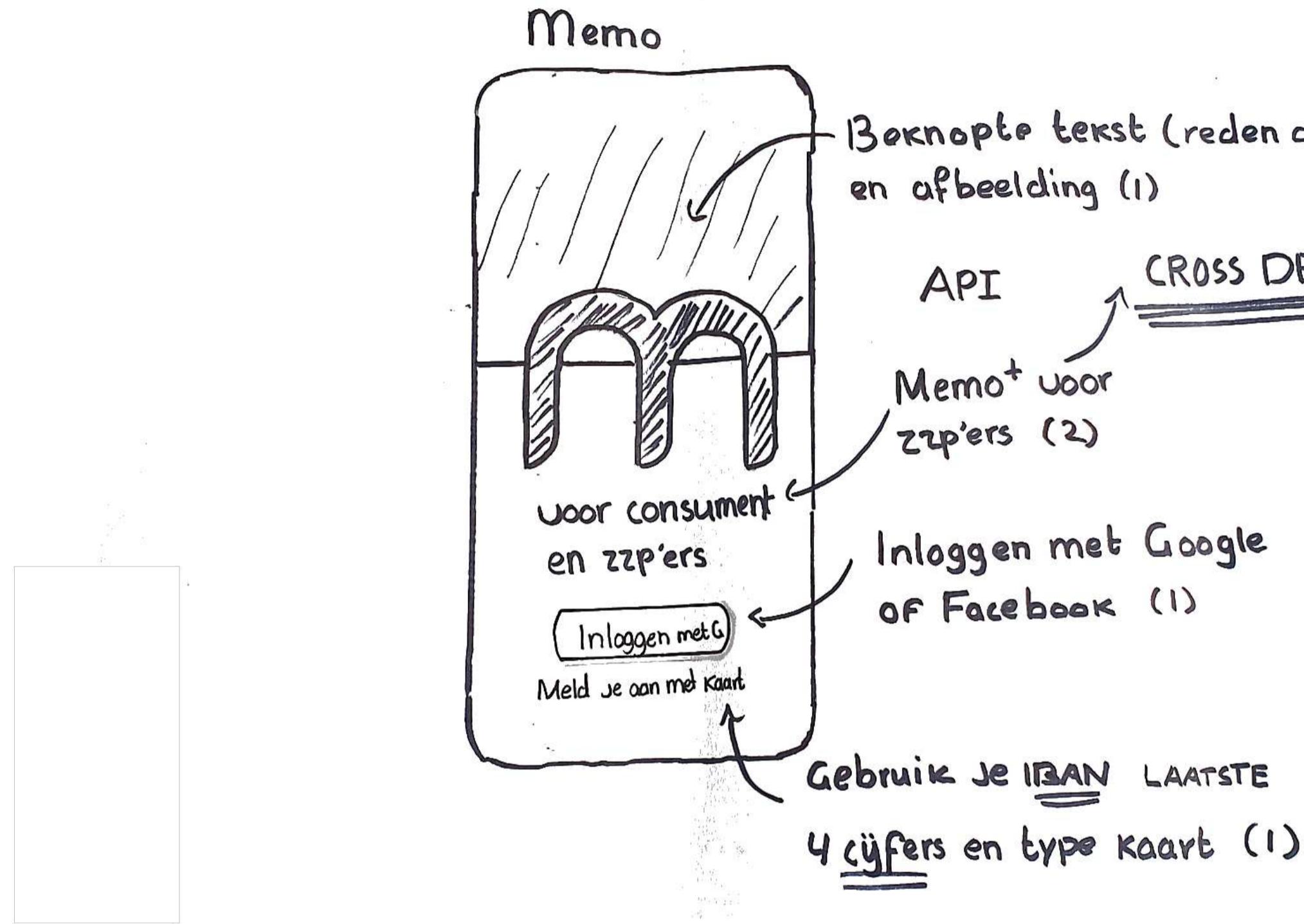
Afbeelding van Concept 2 met een onboarding en je kaart direct gebruiken, en een api om dit te communiceren

## Conceptualiseren

p26

## Concept

### CONCEPT 3



Afbeelding van Concept 3  
met een verdienmodel, snelle  
login en een uitleg

Ik vind het interessant om na te denken over waar de kans op succes ligt, en volgens mijn onderzoek is dit natuurlijk de snelheid, veiligheid en dat de verwachting automatisch is, maar de extra's zoals cross device administratie met bonnen bijhouden vind ik ook interessant.

- apparaat toevoegen Memo+

## Harris Profile



Dit zijn een paar stappen in de app. De bon bewaren kan automatisch via de api

Conceptualiseren

p27

	Onboarding			Bekijken			
	1. Google/ Facebook login	2. Deel van je IBAN als login	3. Mobiele telefoon en SMS	1. In een lijst op datum	2. Mapjes	3. Tags gebruiken	4. Zoekknop
Snelheid	++	-	+	++	-	+	++
Veiligheid	+	++	++	+	-	++	++
Handigheid	++	++	--	++	--	++	++
Laagdrempelig	+	--	-	++	-	+	++
Gewenning	++	-	+	++	-	+	++
Belangrijk	++	++	-	++	-	+	++

Om de concepten beter te begrijpen heb ik alle stappen bekeken met de Harris Profile methode, waar ik criteria uit het onderzoek, wat belangrijk is voor de doelgroep analyseer. Hier heb ik keuzes kunnen maken voor mijn app in het Lo-Fi prototype en wireframe. Zoals de tags an IBAN aanmelding.

Afbeelding van Harris Profile waarin ik mogelijkheden uit test op basis van criteria

## Harris Profile

p28

Conceptualiseren

	Gebruiken		Beveiliging in de app				
	1. De barcode	2. Jouw code in de app gebruiken	1. Wachtwoord toevoegen	2. E-mail verifiëren	3. Afschermen in de app	4. 2FA (SMS)	5. Uitloggen na x minuten
	++	+	++	+	-	+	-
	++	-	++	++	++	++	++
	+	++	++	+	+	+	--
	++	++	++	--	+	+	-
	++	-	++	+	-	+	--
	++	+	++	+	+	-	--

Zo zijn er bij sommige stappen een winnaar, maar moet het doel van de app daar soms tegenin gaan. Dit wil ik testen om te kijken wat de drempel is voor mijn app. Als voorbeeld, tijdens de onboarding is een social media login veel sneller.

Maar om jou volledig klaar te maken om te app te gebruiken wil ik liever dat de doel groep met hun IBAN aanmeld zoals in de Benchmark creation in de (PB). Mijn verwachting is dat deze directe stap, om met IBAN aan te melden het later makkelijker maakt.

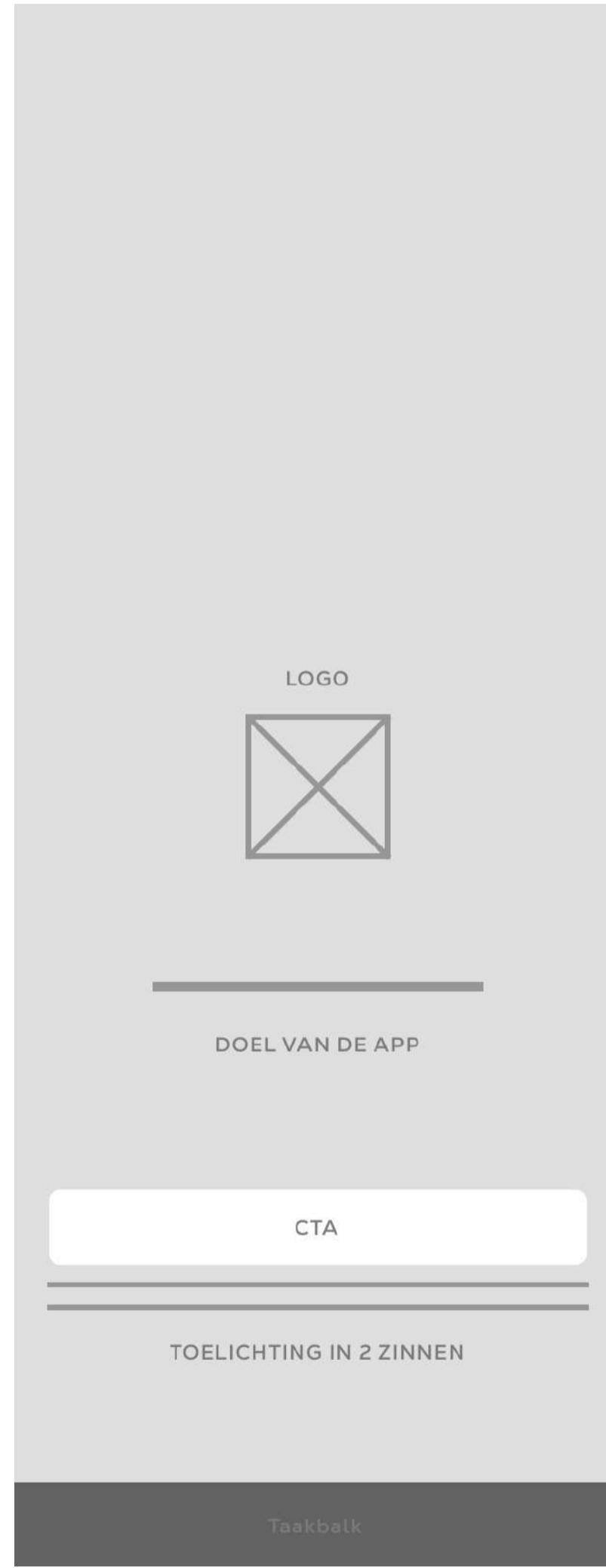
Afbeelding van Harris Profile waarin ik mogelijkheden uit test op basis van criteria

## Conceptualiseren

p29



Splash



Onboarding

Ik wou na concepten uitdenken, wireframes maken om de logica van mijn app te doorgronden. Dit is de onboarding waar ik benchmark methodes heb gebruikt om de doelgroep te activeren. Zoals een splash screen, en hoe mijn onboarding heel duidelijk is. Met één knop en persoonlijke uitleg. Met daarbij de identiteit van Memo.

Afbeelding van Onboarding  
Wireframe met een simpele uitwerking

## Conceptualiseren

p30

### Wireframe

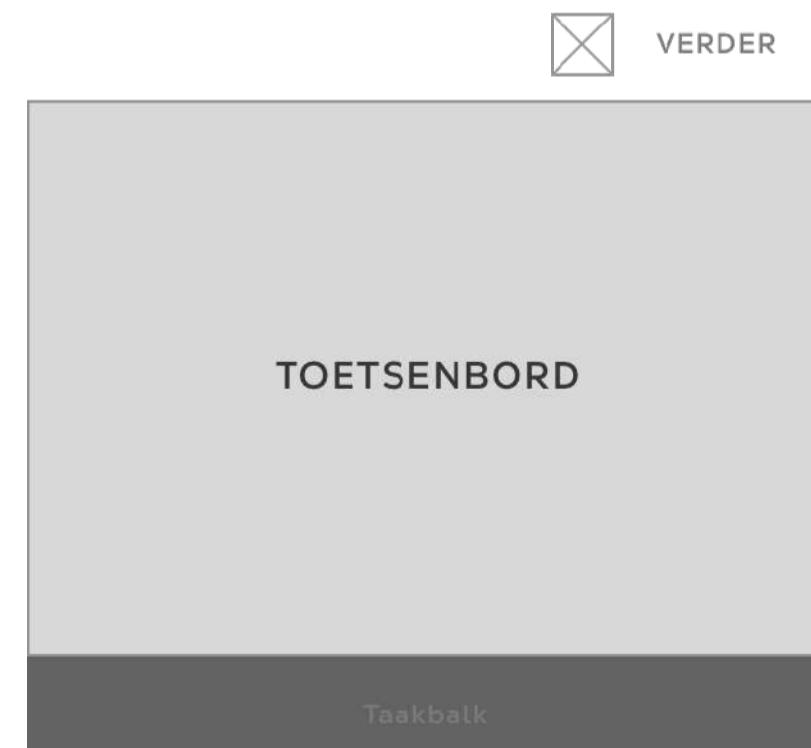


Onboarding



Onboarding

Nadat ik de keuze maak om een enkele login te gebruiken maak ik hierna schetsen om het met meerdere login opties te testen. Hier denk ik met deze enkele login, na over concrete stappen, zo klein mogelijk. Zo maak ik de consument klaar om te app te gebruiken, hun te helpen door uitleg te geven en te letten op mijn tone of voice (Valideringsfase). Dit wil ik testen op straat met consumenten.

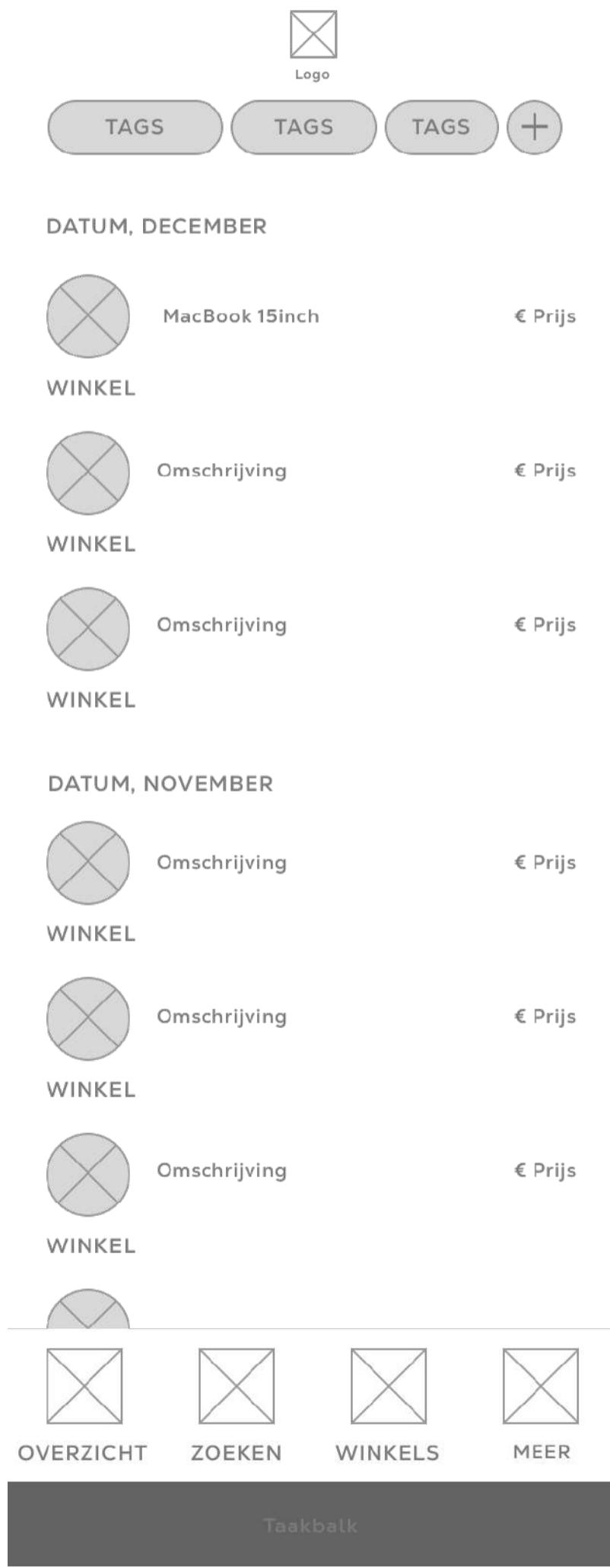


Afbeelding van Onboarding  
Wireframe met concrete  
stappen

## Conceptualiseren

p31

## Wireframe



Overzicht



Detail

Hier heb ik in het overzicht verschillende iteraties van het menu, layout en werking van de bon vinden, door tags en winkels/voor jou. Het is duidelijk hoe ik de hierarchy van weer gave en zoeken maak. Maar ik probeer dit nog uit in mijn prototype.

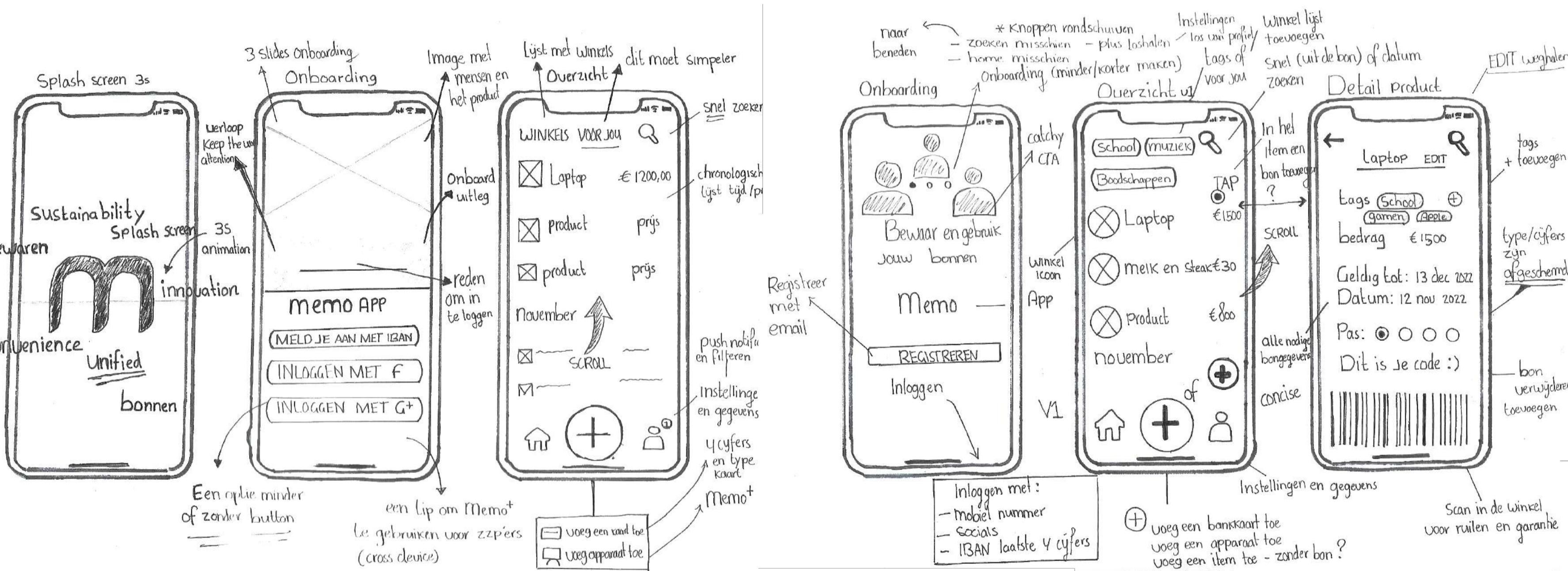
Je moet alles snel kunnen vinden, er zijn tags, een chronologische lijst en alles is naar verwachting (PB) Benchmark zoals het menu. Met focus op wat de consument wilt. Het moet snel, handig en veilig werken. Dit wil ik testen bij Coolblue.

Afbeelding van het Overzicht en het Betaalbewijs, efficiënt en binnen één app

# Lo-Fi Prototype

## Conceptualiseren

p32



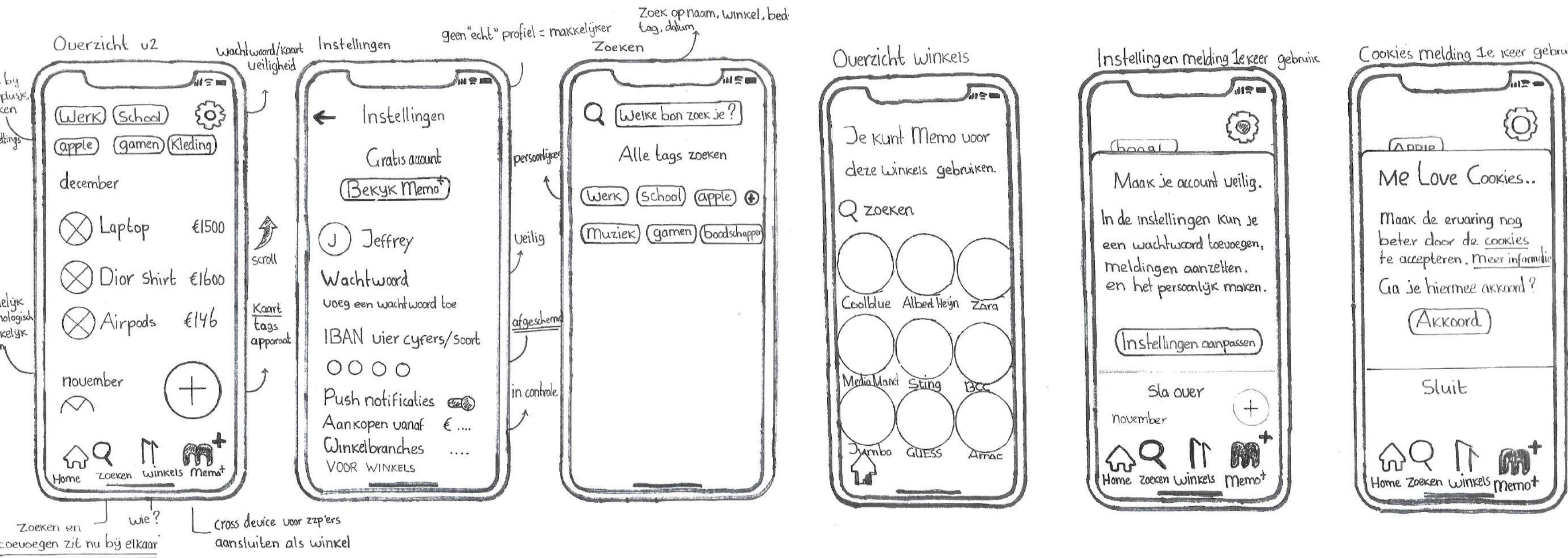
Afbeelding van de Onboarding

en Overzicht versies

## Conceptualiseren

p32

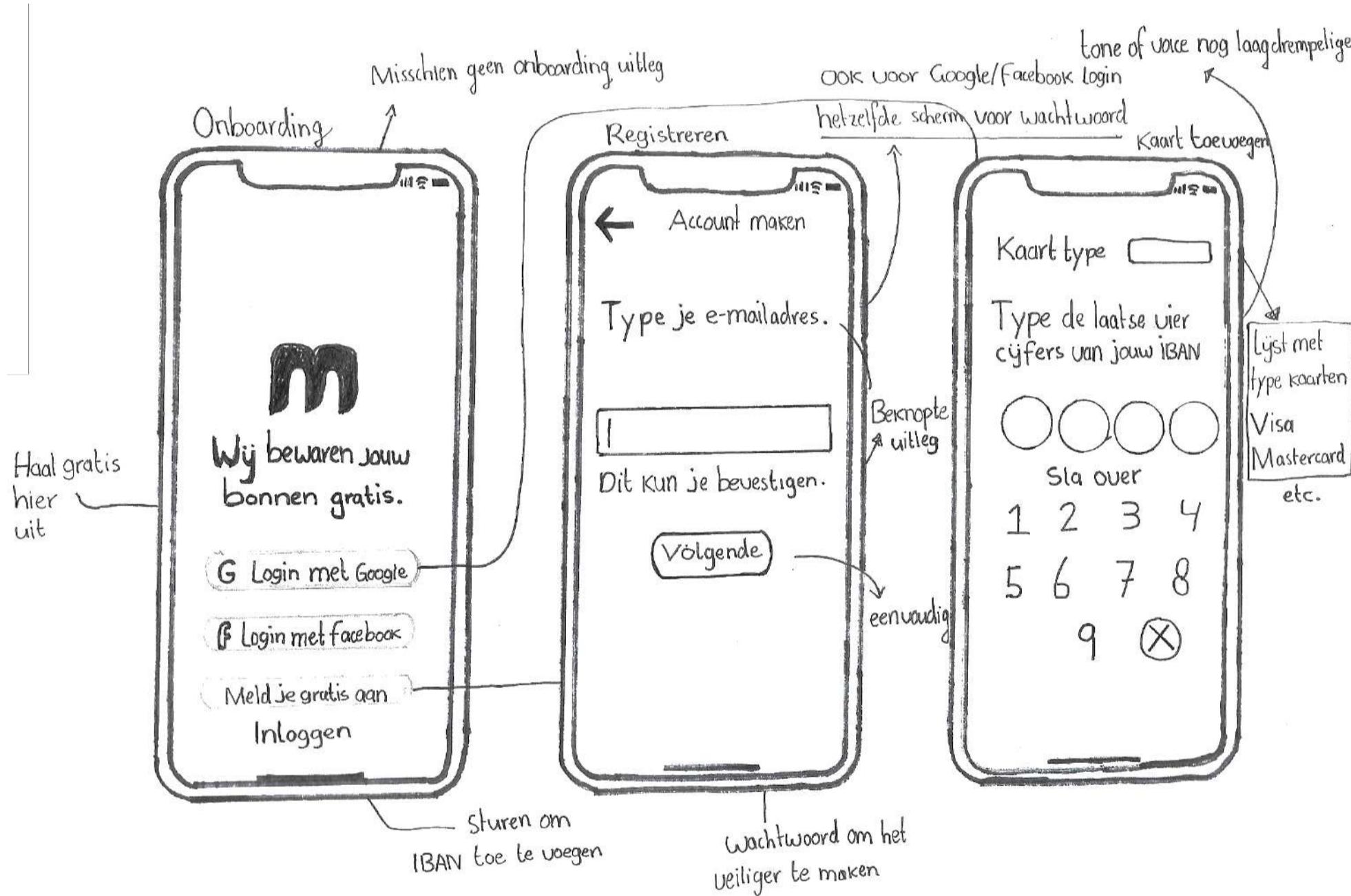
## Lo-Fi Prototype



Afbeelding van het Overzicht,  
Zoeken, en detailschermen

## Conceptualiseren

p33

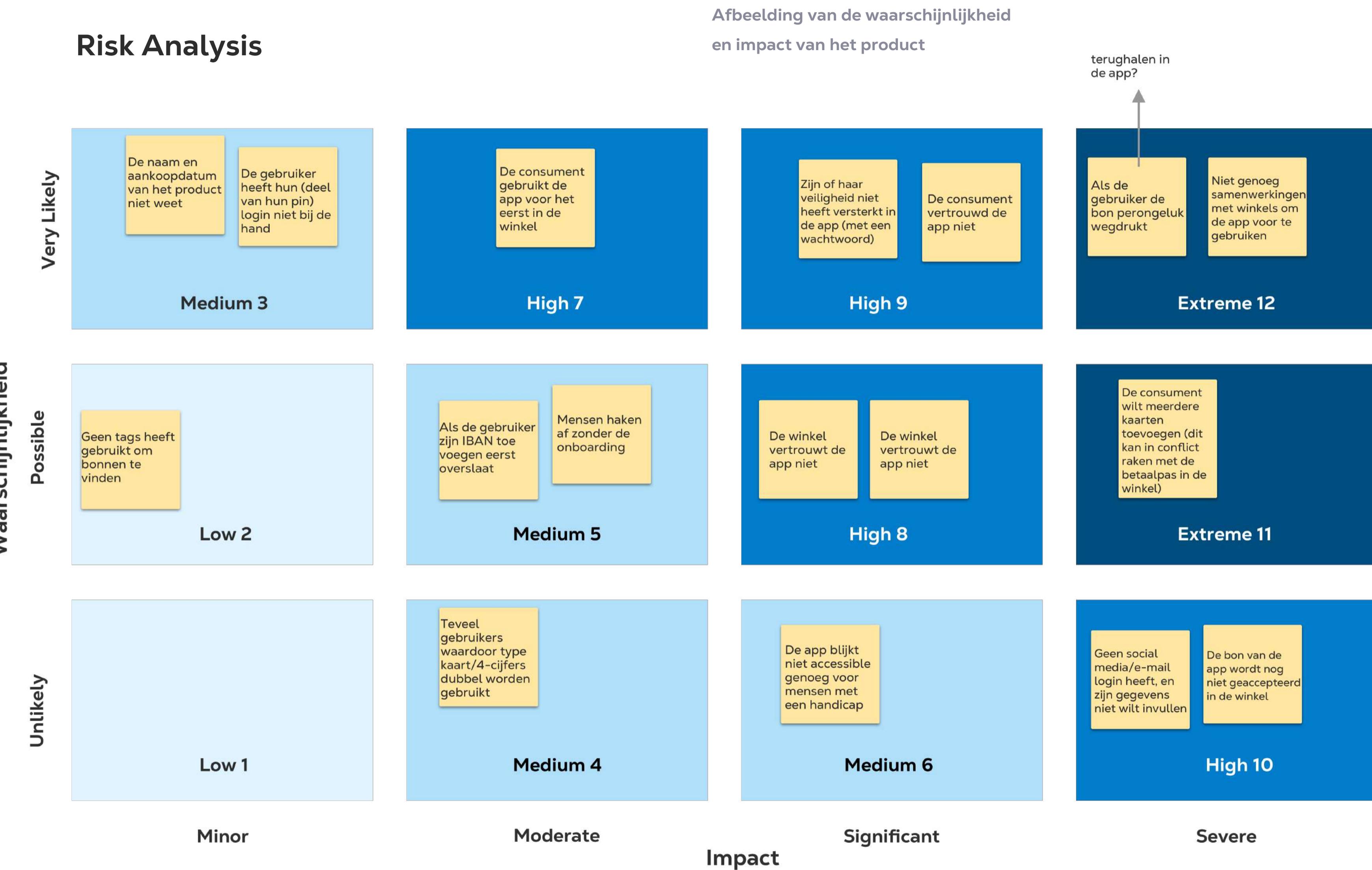


Afbeelding van de Onboarding  
en hoe je een deel van je IBAN  
kunt toevoegen

# Risk Analysis

p34

## Conceptualiseren



## Fase 5

### Valideren & Evalueren

Hi-Fi Prototype	Pagina
Proof of Concept	Pagina
Usability Testing	Pagina
Iteratie	Pagina
A/B Testing	Pagina
Test Report	Pagina



Aan de slag

## Hi-Fi Prototype



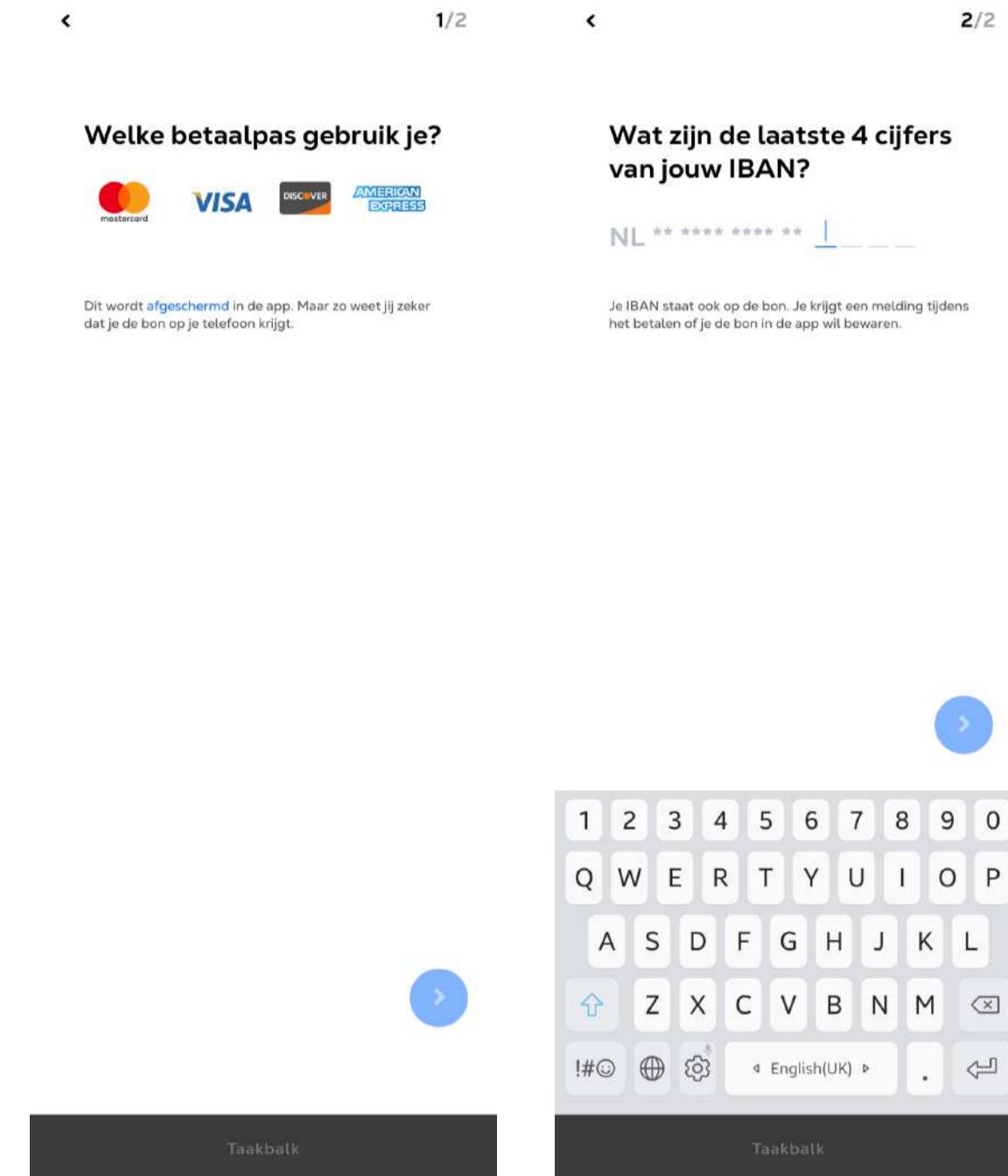
Afbeeldingen van de branding,  
app icon en het Hi-Fi Prototype.  
Memo betekend bonnen  
bewaren voor consumenten



## Validieren & Evaluieren

p36

# Coming Soon



## Fase 6 Delivery

Hi-Fi Prototype 2	Pagina
Peer Review	Pagina
Expert Review	Pagina
Pitch	Pagina
Conclusie	Pagina
Reflectie	Pagina
Bronnenlijst	Pagina



## Reflectie

Om alle feedback bij elkaar te verzamelen, vind ik dit project succesvol tot zover. Ik heb genoeg kennis toe kunnen passen, maar nog belangrijker kunnen leren. Ik heb mij over drempels heen gezet, om persoonlijk onderzoek te doen. Door op vragen en gesprekken in te gaan. Door problemen aan te kaarten in winkels, en om antwoorden te gebruiken in mijn onderzoek.

Naast die fase, heb ik ideeën kunnen ontwikkelen, op kunnen zetten en kunnen plannen. Aangezien ik voorheen bezig ben geweest met Tools zoals Jira om te plannen had ik een beter plan voor mijzelf. Ik heb daadwerkelijke stakeholders in kunnen zetten, contact gezocht en voor mijn gevoel echt de stem van consument gespeeld. Daarnaast vond ik het leuk om dit te doen, omdat ik enthousiast wordt van een uniek idee, en als dat na onderzoek echt zo blijft heb ik motivatie om daarmee door te gaan. Maar ik vind wel dat er ontwikkeling zit in hoe ik binnen het project moet blijven denken. De app moet nog worden gebouwd, dus daar zet ik mijn ontwikkeling voor in.. een succesvol, intuitief product binnen de scope!

## Wat zou ik anders doen?

Ik zou voortaan meer tijd willen nemen voor het proces. Ik blijf lang hangen bij sommige ideeën die voor mijn gevoel veel potentie hebben, terwijl het onderzoek nog geschreven moet worden. Dat komt omdat ik na een bepaalde tijd, wel weet en verwacht hoe een onderzoek resulteert, en dan door wil gaan met het product, wat oke is. Want zo heb ik heel veel iteraties kunnen maken door heen en weer met convergeren en divergeren te gaan.

Dus aan mij zelf, houd rekening met waar je nu staat, wat er moet gebeuren om achter antwoorden te komen. En laat de ideeën, ontwerpen, iteraties zien, in plaats van voor jouzelf op de laptop te houden.

## Bronnen