

Deelvragen en subvragen

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

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

Methodes: Interviews, Empathy map en observeren

Hoe ervaart de doelgroep bonnetjes en het ecologische effect?

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

Methodes: Customer Journey, Bag Tour, Survey, Interviews

In welke scenario's kan dit digitale product gebruikt worden?

- Welke gebruikers hebben de meeste behoefte aan dit product?
- Wat zijn de (context) d.e.t.a.i.l.s tijdens het gebruiken van het product?
- Waar kan het product gebruikt worden?

Methodes: Desk Research, Competitive Analysis en observeren

Wie is de doelgroep?

- Wat gebruikt de doelgroep voor hun betalingen?
- Wat zijn de belangen, behoeftes en angsten van de doelgroep?

- Wie heeft het meest te maken met kleine betalingen?
- Welke sectoren passen bij de doelgroep?

Methodes: Interview, Expert Interview, Desk Research, Persona

Hoe ziet de interactie/relatie tussen een bank en pinnen er uit?

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

Methodes: Expert Interview, observeren, Co-reflection

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

- Kan het digitaliseren van kleine uitbestedingen het vertrouwen veranderen?
- Wanneer vertrouwd de consument een product?
- Wat zijn de risico's van dit digitale product?
- Hoe denkt de consument na over hun gegevens?

Methodes: Requirement List, Survey, MoSCoW

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, ervaring en behoeften probeer ik het onderzoek te doen. Ik hoop antwoorden te vinden over het gedrag van consumenten, het vertrouwen naar hun bankapps toe, wat waar wanneer waarom een bon in beeld komt. Wat de pijnpunten zijn en waar verbetering in kan zitten. Hier zou ik graag antwoorden op willen. Ik verwacht een hoop te weten te komen door field en desk research te doen.