

Plastic lipjes verpakking



User Experience, JDE-USEXP.2V-13_User Experience

Marcel Stalenhoef

Dominique Brand, 1679306

Debora Brak, 1690877

24-03-17

Dit document is in orde

INHOUDSOPGAVE:

Inhoudsopgave:	2
1. Probleemstelling, doelstelling, deelvragen	3
Probleemstelling	3
Doelstelling:	3
Hoofdvraag	3
Deelvragen:	3
2. Representatieve van de doelgroep	5
Persona's:	5
3. Uitvoer	6
Enquête (doelgroep analyse)	6
Deskresearch	13
Etnografisch onderzoek	18
Service safari	20
Expectations map	24
Service prototypes	28
Customer journey map	35
Onderbouwing:	36
Storyboard	37
Onderbouwing:	37
5. Conclusie	39
6. Advies & Design Principles	39
7. Onderzoeksvoorstel	40
8. Bronnen	46
9. Bijlagen	47

1. PROBLEEMSTELLING, DOELSTELLING, DEELVRAGEN

PROBLEEMSTELLING

Op welke manier kunnen we ouderen ondersteunen die moeite hebben met het openen van plastic lipjes verpakkingen?

DOELSTELLING:

Met ons product kunnen ouderen direct zelfstandig plastic lipjes verpakkingen openmaken.

HOOFDVRAAG

Wat voor een product kunnen we inzetten om ervoor te zorgen dat ouderen zelfstandig verpakkingen met plastic lipjes kunnen openmaken?

DEELVRAGEN:

- Hoe groot is het probleem van het openen van plastic lipjes verpakkingen onder de doelgroep?

89% van onze doelgroep heeft moeite met het zelfstandig openen van verpakkingen. Hiervan heeft 50% ooit moeite met specifiek het openen van plastic lipjes verpakking. Dit vinden wij aardig hoge percentages en is het dus een vrij groot probleem.

- Wat zijn de probleempunten in het gebruik van plastic lipjes verpakkingen bij de doelgroep?

De doelgroep vindt het probleem met het plastic lipje vast kunnen pakken even lastig als het kracht zetten op de verpakking te openen. De grootste boosdoener hierbij is de spiermassa die verder afneemt in verhouding tot je lichaamsgewicht hoe ouder je wordt. Hierdoor hebben ouderen mensen dus steeds meer moeite met hun fijne en grove motoriek en kan dus het openen van een plastic lipjes verpakking een hele taak zijn.

- Wat voor hulpmiddelen gebruikt de doelgroep voor andere producten?

De doelgroep gebruikt aardig wat producten die hulp bieden bij het openen van verpakkingen, deksels en doppen. Zo gebruiken veel mensen een rubberen doek om deksels mee te openen, de klassieke blikopener om blikken mee te openen en sommigen gebruiken een multi-opener om allerlei soorten verpakkingen te kunnen openen. Een paar mensen gebruiken ook tools zoals messen en scharen maar die richting willen wij vermijden omdat het gevaarlijk is voor onze doelgroep.

- Zou de doelgroep bereid zijn om een product voor het openmaken van plastic lipjes verpakkingen aan te schaffen?

Uit onze enquête is gebleken dat 65,5% van onze doelgroep geïnteresseerd zou zijn in een plastic lipjes opener als deze er is.

- Met welke onderdelen moeten we rekening houden bij het ontwikkelen van dit product?

Bij het ontwerpen van het product moeten we rekening houden met: verminderde kracht in de handen bij de doelgroep, afmetingen van verschillende handen, mogelijkheden voor het opbergen, gebruiksvriendelijkheid voor zowel links- als rechtshandigen.

2. REPRESENTATIEVE VAN DE DOELGROEP

Onze doelgroep is 'ouderen die moeite hebben met het openen van verpakkingen'. Onder deze term verstaan wij door middel van ons onderzoeksresultaat een leeftijdscategorie van 61-90. We maken verder geen onderscheid in man of vrouw, we zijn genderneutraal. De meerderheid van deze ouderen hebben een partner en wonen hier ook mee samen. Ze wonen in een dorp en voelen zich jonger dan hun leeftijd aangeeft. Deze ouderen hebben onder andere moeite met het openen van plastic lipjes verpakkingen. Bij het openen van een lipjes verpakking ervaren ze evenveel moeite met het vastpakken van het lipje als met het kracht zetten om de verpakking te openen.

PERSONA'S:

Toon den Fors



"We zien wel wat de dag ons brengt"

Leeftijd: 70.
Burgerlijke staat: Gehuwd, thuiswonend,
4 kinderen (uitwonend).
Woonplaats: Drenthe.
Karakter: Enthousiast en avontuurlijk.

Doelen

- Meer tijd met mijn vrouw en kinderen doorbrengen.
- Minder zorgen maken.
- Meer gaan sporten.

Frustraties

- Wanneer mensen niet willen helpen.
- Realiseren dat ik sommige taken niet meer zelfstandig kan doen.
- Dat we niet dichterbij onze kinderen kunnen wonen.

Biografie

Ik ben Toon, 70 jaar en spenceer mijn tijd graag buiten met mijn vrouw. Onze kinderen en kleinkinderen worden vrij ver van ons vandaan. We proberen elke zaterdag hier te dineren maar dat gaat soms lastig met het drukke leven van onze kinderen. Mijn vrouw is iets jonger dan ik en dat merk ik zeker in het handelen van verschillende taken. Bij mij vrouw gaan sommige taken gewoon iets gemakkelijker dan bij mij maar vind het niet erg om haar om hulp te vregen.



Corien van der Tolle



"Tijd is kostbaar"

Leeftijd: 83.
Burgerlijke staat: Weduwe,
thuiswonend, 2 kinderen
(uitwonend).
Woonplaats: Brabant.
Karakter: Vrolijk en doelgericht.

Doelen

- Meer tijd durven nemen.
- Van het leven genieten samen met mijn gezin.
- Vaker op vakantie gaan.

Frustraties

- Verpakkingen die lastig open te maken zijn.
- Niet genoeg tijd in een dag vinden.
- Accepteren dat ik ouder word.

Biografie

Ik ben Corien, 83 jaar en spenceer mijn vrije tijd graag samen met mijn kinderen en kleinkinderen. Ik voel me jonger dan dat mijn leeftijd aangeeft en vind het daarom lastig om het ouder worden te accepteren. Na het overlijden van mijn man woon ik nu zo'n 10 jaar op mezelf in ons ouderlijk huis. Zo af en toe merk ik dat ik hier en daar wel wat hulp kan gebruiken ook al geef ik dat zelf niet graag toe. Daarom komt de buurvrouw elke dag even langs om een kopje koffie te drinken en mij te helpen met dingen die ik niet meer zo goed zelf ken. Zo vind ik het lastig om verschillende verpakkingen te openen en vraag hiervoor dus om hulp.



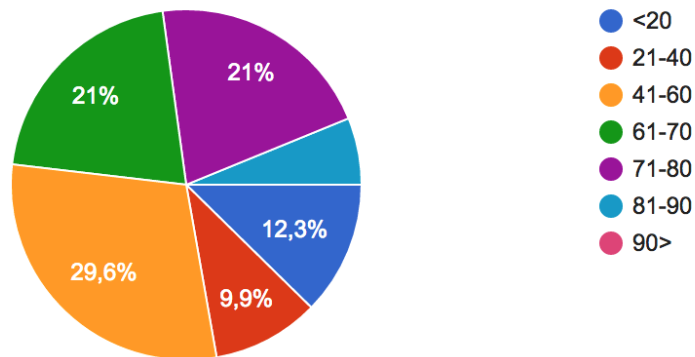
3. UITVOER

ENQUÊTE (DOELGROEP ANALYSE)

Hiermee willen wij onze doelgroep specificeren en is het een bevestiging van de ernst van de probleemstelling. Deze enquête verspreiden we onder 'ouderen' door middel van contacten en op straat.

We hebben als doelgroep 'Ouder die moeite hebben met het openen van verpakkingen'. Om deze term 'ouderen' specifieker te maken hebben we de enquête verspreid. We hebben deze enquête eerst verspreid onder ouderen die aanwezig waren op een ouderen-jongeren avond. Vervolgens besloten we om dezelfde enquête online te verspreiden via een Facebookgroep met een bredere leeftijdscategorie. Hiermee wilde we ook bevestigen dat ouderen inderdaad onze doelgroep zijn. In totaal hebben wij 81 reacties ontvangen.

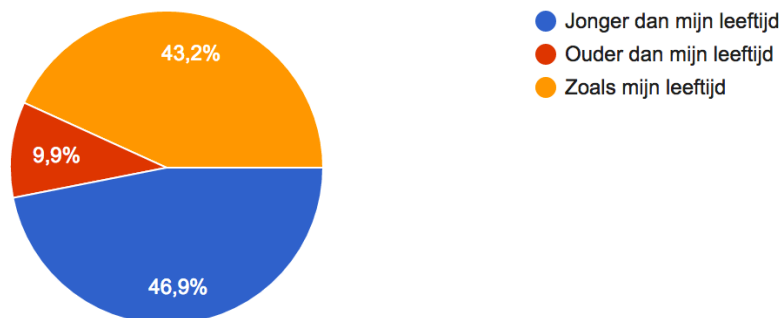
Wat is uw leeftijd?



Ruim driekwart van de respondenten vallen in de leeftijdscategorie van 41-90 jaar.

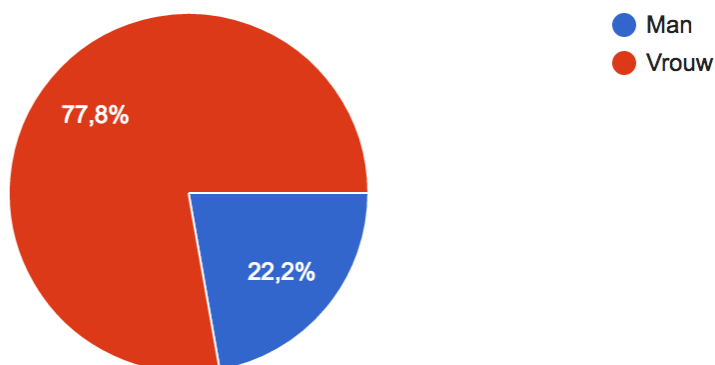
Meer dan de helft hiervan zijn 61-90 jaar.

Hoe oud voelt u zich?



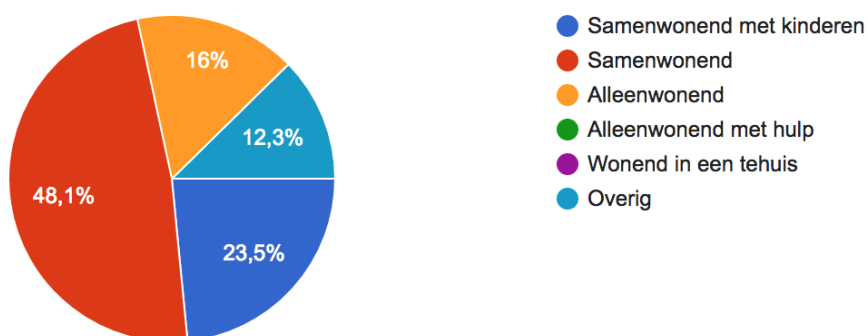
Bijna de helft van de respondenten voelt zich jonger dan zijn of haar leeftijd. Binnen onze leeftijdscategorie zijn dat er 32 van de 37 dus 86%. Deze informatie wilde we gaan gebruiken om te kijken hoe we onze doelgroep kunnen inschatten.

Wat is uw geslacht?



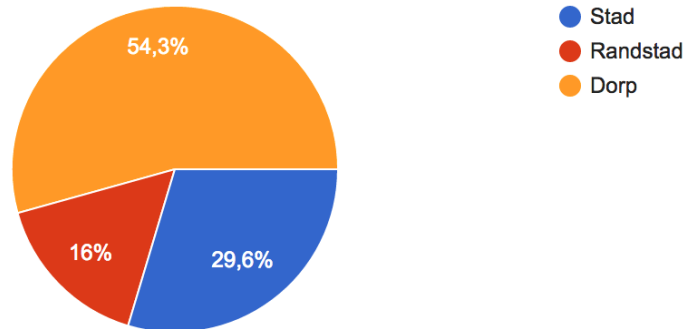
77,8% van de respondenten zijn vrouwen. Maar dit betekent niet dat we voor onze doelgroep alleen vrouwen tot ons nemen. We blijven hierin uniseks en richten ons op beide mannen en vrouwen. Tevens vermoedden wij dat de vrouwen eerder geneigd waren om ons te helpen met het invullen van deze enquête dan de mannen.

Wat is uw woonsituatie?



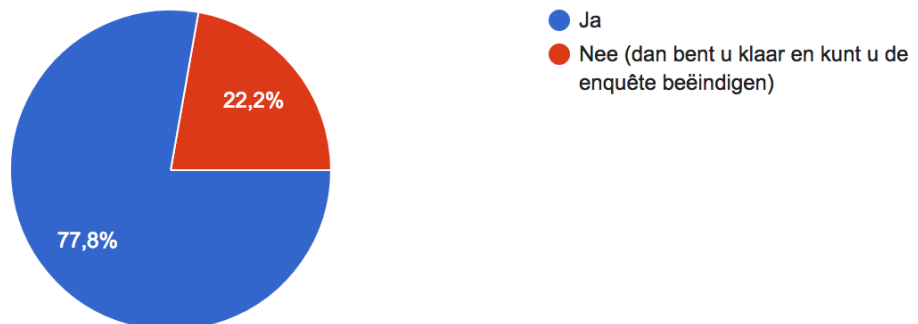
Het is opvallend dat ruim driekwart van de respondenten samenwoont. We dachten ook reacties te krijgen van mensen die in een tehuis wonen maar dat bleek niet het geval. Vandaar dat deze categorie ook niet in het taartdiagram naar boven komt. Net zoals de categorie 'alleenwonend met hulp'. 12% die overig aangaf had behoefte aan optie met 'thuiswonend bij ouders' of 'studentenhuis' ook al was dit niet de doelgroep waar we ons op richten.

Waar bent u woonachtig? n = 81



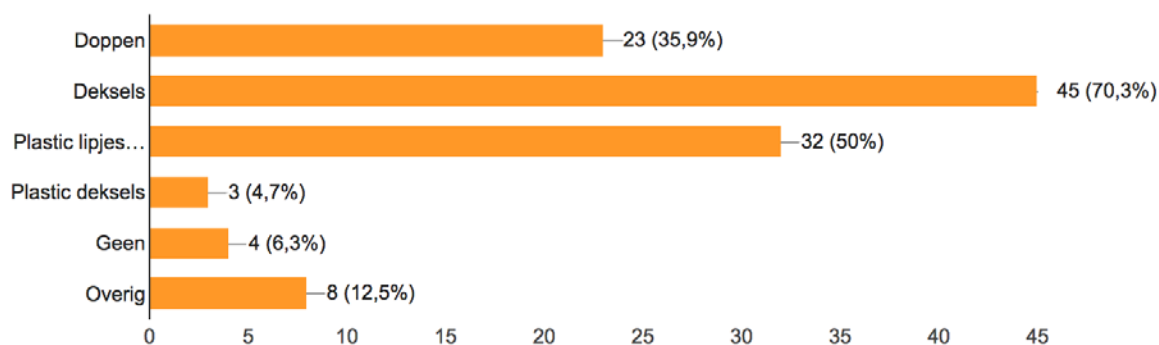
Meer dan de helft van de respondenten woont in een dorp. Dit zijn er 44 van de 81 respondenten. Hiervan zijn er 28 die behoren tot onze leeftijdsgroep van 61-90. Met deze informatie zou je met de uitwerking en distributie van het product met verschillende factoren rekening kunnen houden.

Heeft u wel eens moeite met het zelfstandig openen van verpakkingen? (zonder hulpmiddel)



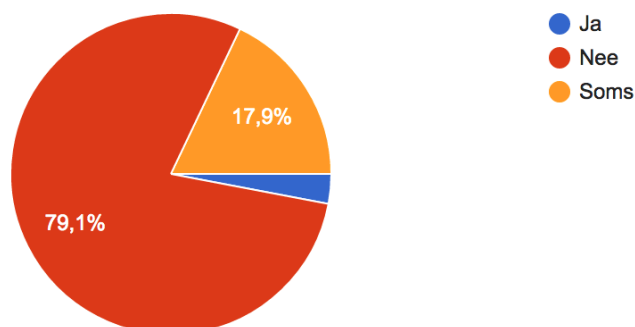
Zoals je in de bovenstaande taartdiagram kan zien heeft een groot deel van de respondenten moeite met het zelfstandig openmaken van verpakkingen. Van de 38 mensen die binnen onze leeftijdsgroep vallen zijn er 34 die hier moeite mee hebben dat is 89%.

Zo ja met welke verpakking heeft u het meeste moeite?



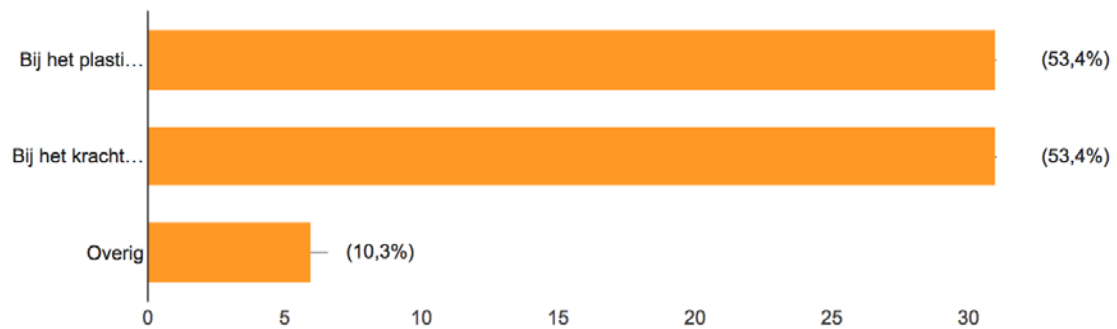
Wat erg opvalt uit dit resultaat is dat mensen het meeste moeite hebben met deksels terwijl hier al allerlei oplossingen voor gevonden zijn. Van tools tot de 1-2-3 doppen van Hak tot daadwerkelijke externe tools die je om de deksel heen doet. Op de tweede plek staan de plastic lipjes verpakkingen. We hadden aangenomen dat veel mensen hier moeite mee zouden hebben en hiermee wordt onze aanname dus bevestigd.

Vermijdt u verpakkingen in de supermarkt waarmee u moeite heeft?



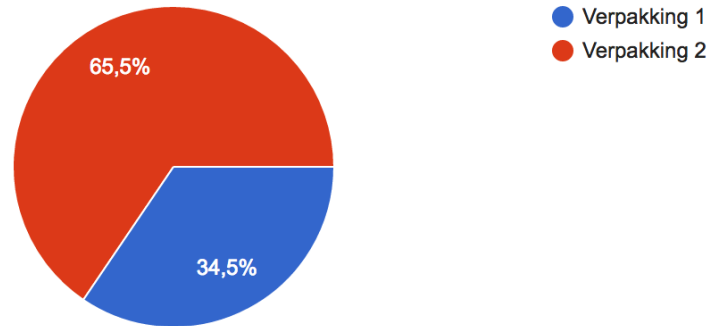
We hadden als aanname dat mensen die moeite hebben met het open maken van bepaalde verpakkingen deze verpakkingen ook vermijden in de winkel wanneer ze een aankoop gaan doen. Zoals je kan zien bewijzen de respondenten het tegendeel en vermijden maar 2 mensen bepaalde verpakkingen en 16 mensen soms van de 81.

Waarbij heeft u het meeste moeite met het openen van een plastic lipjes verpakking?



Wat erg duidelijk te zien is dat de mensen die moeite hebben met het openen van plastic lipjes verpakkingen evenveel moeite ervaren met het plastic lipje vast te pakken als het kracht zetten om de verpakking te openen. Andere ergernissen waren dat het lipje vaak afbreekt en het lipje soms is mee geseald met de verpakking.

Stel: U staat in de winkel en ziet deze twee kaasverpakkingen. Beide producten zijn even duur en bevatten even veel kaas (in blok vorm). Welke verpakking zou u kiezen?



Verpakking 1

Foto bron: Milner



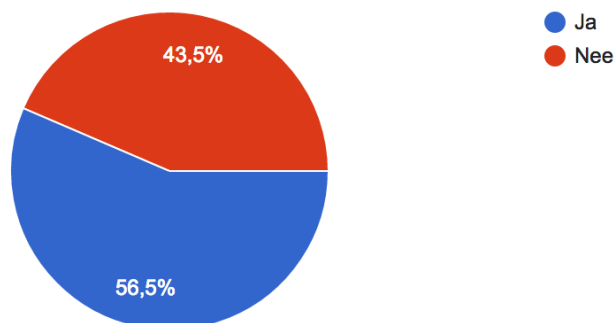
Verpakking 2

Foto bron: Milner

Overduidelijk is te zien dat verpakking 2 de voorkeur heeft bij de respondenten.

Redenen hiervoor waren onder andere dat de kaas langer houdbaar blijft. Maar de truc was dat er op beide verpakkingen een plastic lipje zit alleen is dat bij verpakking 2 verborgen onder de plastic deksel. Een paar mensen hadden dit door en gaven aan dat ze allebei de verpakkingen even lastig vonden omdat er op beide verpakkingen een plastic lipje zit.

Zou u geïnteresseerd zijn in een hulpmiddel om lipjes van plastic verpakkingen gemakkelijk open te kunnen maken?



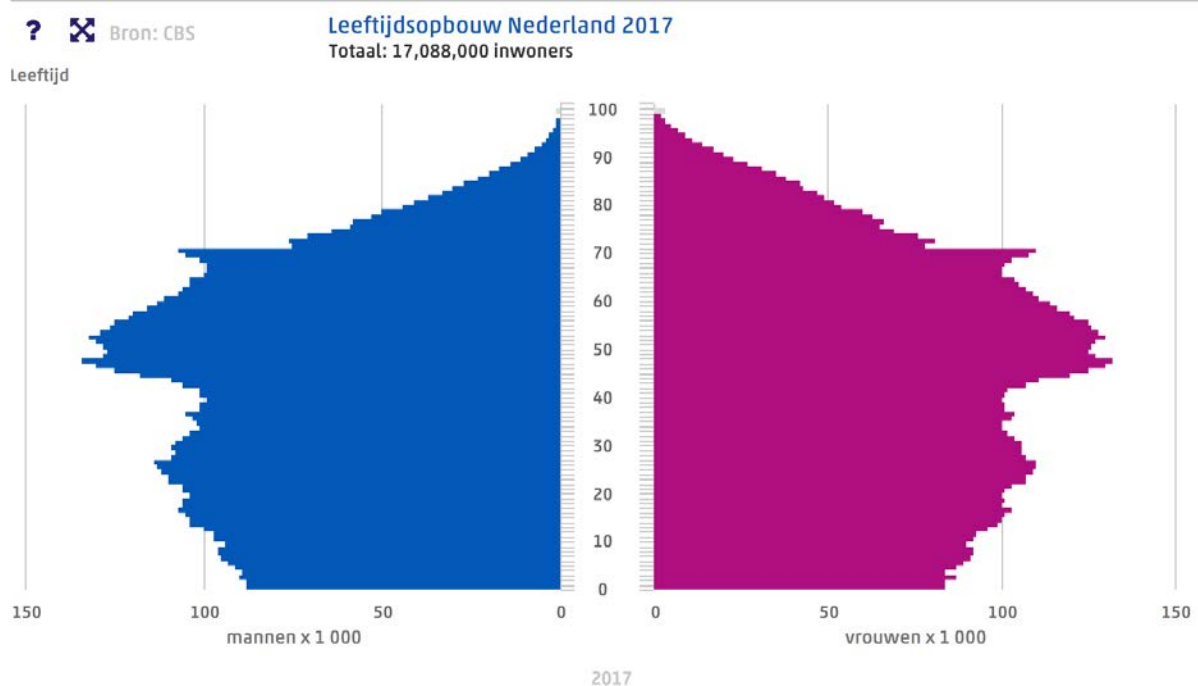
Meer dan de helft van de respondenten is geïnteresseerd in een tool die helpt bij het open maken van plastic lipjes verpakkingen. Van deze 56,5% zijn er 30 mensen die binnen onze leeftijdscategorie horen dit is dus 65,5%. Wij hadden deze hoeveelheid wel verwacht maar vroegen ons af of de mensen bereid waren tot een aanpassing in hun dagelijks gedrag waarbij het gebruik van deze tool in het licht komt.

DESKRESEARCH

Voor het ontwikkelen van de tool is onder anderen kennis van de ergonomie nodig. Het boek Product-ergonomie, Ontwerpen voor gebruikers van Hans Dirken gaat ons hierbij verder helpen.

Verder kijken we ook naar andere onderzoeken om onze aannames te onderbouwen. Uit deze onderzoeksmethode willen we niet alleen onderzoek verrichten naar onze tool maar ook meer demografische gegevens vinden van onze doelgroep.

Volgens het CBS is er een tijd een vergrijzing in Nederland. De oorzaak hiervan is onder andere de babyboom generatie maar ook dat anticonceptie tegenwoordig veel meer geaccepteerd wordt en makkelijker verkrijgbaar is. Deze vergrijzing neemt toe omdat er voor ouderen tegenwoordige betere zorg is waardoor de levensverwachting hoger is geworden.



Met het ouder worden komen verschillende complicaties. Hoe ouder je wordt hoe erger verschillende motorische eigenschappen achteruitgaan. Hierbij worden alledaagse gebeurtenissen een hele taak. Zoals het openen van plastic lipjes verpakkingen bij het ontbijt.

Volgens professor Prof.dr.ir. Roland ten Klooster in zijn artikel "Ontwerpen van verpakkingen" is het probleem met de plastic lipjes verpakkingen dat de lipjes niet groot genoeg zijn aangezien ouderen gebruik maken van het hele voorvlak van de vingertop. Hij verteld verder dat de benodigde kracht om deze lipjes los te trekken niet vergeten mag worden. Er wordt aangegeven dat er ook problemen ontstaan door een gebrek aan user experience design. "Mensen zien bij het benaderen van een verpakking niet wat ze moeten doen. Ze trekken als ze moeten draaien en draaien als ze moeten duwen" vertelt Professor Klooster. Niet iedereen denkt zoals de ontwerper. De vertaling van een beeld naar een beweging wordt door veel mensen anders ingevuld. Het antwoord hierop kan alleen maar gevonden worden door te testen.

In 2008 drong de Katholieke Ouderenbond, met 300.000 leden, al jaren aan op meer gebruiksvriendelijk verpakkingen. Arno Hetzel van de bond noemt dit de 'verpakking ellende'. Deze ellende veroorzaakt er wel voor dat mensen hun eigen tools gaan bedenken zoals potopeners en schroefop openers. Toch zou Hetzel zo'n zelfde creativiteit van de verpakkingindustrie willen zien. Het is namelijk niet alleen een probleem voor ouderen maar ook voor jongeren. Alleen is het probleem voor ouderen groter omdat ze minder kracht in hun handen hebben.

Lezen hoe de motorische eigenschappen achteruit gaan is een ding maar het ervaren is een stuk effectiever om het beter te begrijpen. Er is een programma opgezet door Texas A&M AgriLife Extension. Het programma heet: "Aging Simulation Sensitizing People to the Process of Aging" en is opgezet voor jonge mensen om te ervaren hoe het is om ouder te zijn. Ze vertellen daarbij over de verschillende onderdelen waar ouderen last van krijgen en hoe je dat kunt simuleren. Zo hebben ze het over:

- Het zicht dat verminderd.

Dit kun je nabootsen door middel van een zwembril. Hierbij maken ze de glazen van de zwembril gelij en plakken ze een stuk van de bril af om de tunnelvisie na te bootsen. De hoeveelheid licht in de kamer kan ook een belangrijke factor zijn.

- Sensitief worden qua gevoel.

Ze geven hierbij verschillende middelen om dit na te bootsen:

- Plastic handschoenen. Door het gebruik van plastic handschoenen wordt het lastiger om verschillende temperaturen van water te onderscheiden en het oppakken van kleine dingen.
- Het gebruik van dikke handschoenen gaat de werking tegen van het oppakken van kleine dingen. Ze geven hierbij voorbeeldopdrachten zoals je veters strikken, je blouse knopen of je riem om doen met deze dikke handschoenen aan.

- Verandering qua behendigheid

Hiervoor kan je gebruik maken van elastisch steunweefsel om het gebruik van lichaamsdelen te beperken. Of het samenbinden van twee vingers met een elastiek.

Verder hebben ze een factsheet per onderdeel waar verder uitgelegd staat wat de reden is dat ouderen hier moeite mee krijgen. Ze hebben ook onderzocht wat voor een gedrag daardoor kan ontstaan.

Zo staat er bij het sensitief worden qua gevoel dat de signalen niet goed naar de hersenen gestuurd worden. Hierdoor kan je je schoenen niet strikken als je je veters niet voelt en kan je niet reageren op hitte als je de hitte niet kan voelen. Dit kan komen door onder andere parkinson's, arthritis of te weinig doorstroming van bloed door de handen.

Dit kan leiden tot verschillend soort gedrag:

- Vermijding: Het vermijden van het aanraken van verschillende soorten dingen zoals mensen of onbekende objecten.
- Niet realiseren van druk of hitte wat gevaarlijk kan zijn.
- Voorwerpen te stevig vastpakken.
- Orale ontdekken: Een voorwerp in de mond plaatsen om het beter te kunnen voelen.

Over verandering qua behendigheid leggen ze uit dat bij jongvolwassenen 43% van het lichaamsgewicht bestaat uit spieren. Bij mensen boven de 70 jaar neemt dat percentage af naar maar

25% van het lichaamsgewicht. Verder is het zo dat bij mensen boven de 70 jaar de vetcellen toenemen tot $\frac{1}{3}$ van het lichaamsgewicht. Daarnaast werken de zenuwen ook steeds minder goed en gaat de reactietijd achteruit. Hieruit kan dit gedrag voortkomen:

- Het breken van een handschrift tijdens het schrijven.
- Meer moeite ervaren met dagelijkse taken. Zoals het openen van deuren, vastpakken, veters strikken en knopen dichtmaken.

Ergonomie voor ouderen

Het boek Product-ergonomie, Ontwerpen voor gebruikers van Hans Dirken wordt al jaren gebruikt op opleidingen voor productontwerpers.

Doelgroep kenmerken:

Anatomie van de handen:

Handbreedte zonder duim vrouwen:

- Gemiddeld: 8,1 cm
- Maximaal: 8,5 cm
- Minimaal: 7,7 cm

Handbreedte zonder duim mannen

- Gemiddeld: 9 cm
- Maximaal: 9,2 cm
- Minimaal: 8,8 cm

(DINED 2004)

Thompson en McClelland hebben namens het Institute for Consumer Ergonomics, Loughborough in 1976 onderzoek gedaan bij bejaarden en kinderen naar krachtoefeningen op diverse deurkrukken. Hieruit bleek dat jonge kinderen en ouderen vaak minder presteren dan $\frac{1}{2}$ tot $\frac{1}{3}$ van volwassenen.

Het boek spreekt van 7 ergonomische ontwerp typen. De volgende ontwerptypen zijn voor ons relevant om van te weten:

- Het x-type. De gemiddelde maten nemen van de doelgroep.
- Het lager-percentiel type. Als maatstaf worden de kleinere, of zwakkere, de minder handige, de tragere enzovoort genomen.
- Het hoger-percentiel type. Dit is het tegenovergestelde van het bovenstaande ontwerptype.

Onderdelen van gebruiksvoorwerpen

Greepbreedte:

De breedte van een handvat kan volgens Dirken (2014) berekend worden op de volgende manier. Neem de breedte van de hand en tel daar 2 tot 4 centimeter bij op voor de bewegingsvrijheid. Zonder die vrijheid voelt het te klein aan. Het wordt ook aanbevolen om de greep aan beide uiteinden te verdikken. (pp. 197)

Greepvorm in de breedte:

Verder schrijft Dirken (2014) in zijn boek dat voorgevormde vingerkuiltjes sterk afgeraden worden doordat deze voor bijna alle andere handen niet fijn kunnen voelen. Hij schrijft ook: *“Een licht convex (in de richting dwars over de dragende vingers) gekromd handvat, of eventueel een recht handvat, zijn de beste vormen voor een handgreep.”* (pp. 198)

Greepvorm diameter:

“Er is voor het krachtige huidcontact een afgeronde vorm nodig. Aan de draagzijde is een cirkelboog wenselijk, of afrondingen met een straal van ongeveer 3 tot 6mm.” (pp. 198)

De textuur van de greep:

Het aanbrengen van een lichte textuur en indrukbaarheid wordt aangeraden door Dirken (2014). Wel moet er opgelet worden bij het aanbrengen van een textuur want het is minder makkelijk schoon te maken.

Functionele ontwerpparameters voor tools volgens Dirken (2014):

De parameters die bediening van handwerktuigen beïnvloeden, zijn de volgende:

- Bedieningskenmerken
- Gewicht en omvang
- Tijdsduur
- Het vasthouden

(pp. 221)

Op pp. 223 wordt het volgende als toelichting over 'het vasthouden' verteld door Dirken (2014): *“Een speciaal geval vormen de werktuigen die speciaal geschikt zijn voor bediening door hetzij de rechter of de linkerhand. Deze worden dan door de dominante of voorkeurs-hand bediend.”* Ongeveer 10% van de bevolking is linkshandig.

ETNOGRAFISCH ONDERZOEK

Uit “Aging Simulation Sensitizing People to the Process of Aging”. Hebben wij verschillende tools gebruikt om dit etnografische onderzoek toe te passen.

We hebben eerst een groot lipje geprobeerd met dikke handschoenen aan en met elastiek verstevigd om het gevoel van zwakkere ouderen te ervaren.



Normale tijd: 2 seconden.

Met handschoenen en elastiek: 6 seconden.

Daarna probeerden we motorhandschoenen die nog dikker zijn en een kleiner lipje.



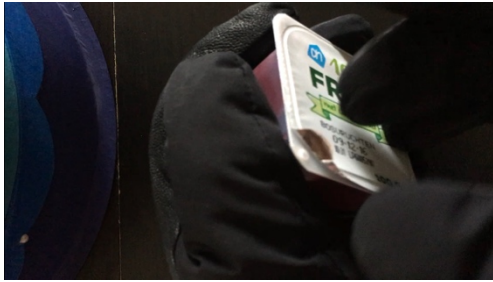
Normale tijd: 3 seconden.

Met motorhandschoenen: 6 seconden

We kozen ervoor om ook nog een kleiner plastic lipjes verpakking te proberen met verschillende etnografische methodes. De verpakking waarmee het allemaal begon: Een klein plastic kuipje met een klein plastic lipje die Dominique's oma niet kon open maken. Laten we het gaan ervaren.

Vanwege het kleine plastic lipje is er veel minder houvast en dus is het veel lastiger om ook nog kracht te kunnen zetten om deze verpakking te openen met weinig houvast.

We probeerde de handschoen methode uit op deze kleinere plastic lipjes verpakking:



Normale tijd: 2 seconden.

Met dikke handschoenen aan: Ruim 4 minuten en uiteindelijk onsuccesvol.

Vervolgens probeerde we op dit kleinere plastic lipje de methode uit waarbij we gewoon onze handen gebruiken maar we hebben onze handen glibberig gemaakt met olie. Waardoor wij denken dat het een stuk lastiger wordt om het plastic lipje vast te pakken en vervolgens kracht te kunnen zetten om de verpakking te openen.



Normale tijd: 2 seconden.

Met gladde handen en vingers: 20 seconden.

In het begin ging het moeizaam. Zoals we hadden verwacht ligt het probleem ten eerste bij het grip hebben op het plastic lipje. Dit beïnvloedt dus ook het openmaken. Het lipje schiet steeds uit je vingers zodra je kracht probeert te zetten om het te openen. Nu is dit niet zo'n drastisch tijdsverschil maar houd hierbij rekening dat ons kracht vermogen alsnog beter is dan die van onze doelgroep.

SERVICE SAFARI

Er bestaan al verschillende tools voor het open maken van verschillende verpakkingsoorten. Deze tools besloten we om uit te testen. We hebben onze doelgroep deze tools ook laten uittesten en sommigen hadden er al ervaring mee. In deze service safari laten we zien wat onze eerste indruk was en wat wij van de user experience vonden.

Tool 1



Functie:

Het openen van deksels en doppen van verschillende groottes.

Op het eerste gezicht wordt gelijk duidelijk dat dit product is gemaakt voor meerder soorten formaten. De tool voelt stevig aan en ligt lekker in de hand. De rubberen details zijn goed over na gedacht en bieden bij deze tool een goede grip.

Bron: Thuiszorgwinkel.nl

Testpersoon 1: Deze tool is voor mij handig en noodzakelijk, ik gebruik het bijna elke dag.

Testpersoon 2: Ik heb een goede ervaring met dit product.

Testpersoon 3: Zelf heb ik deze tool nog niet eerder gebruikt maar vind het op eerste gebruik een praktisch product.

Testpersoon 4: Het duurde wel even voordat ik doorhad hoe ik de tool precies moest vasthouden. Als je namelijk een grote pot openmaakt houd je de tool vast aan het dunne gedeelte. Een als je een kleine pot openmaakt houd je de tool vast aan het brede gedeelte. Als je een middel formaat hebt kan je beide uiteindes gebruiken maar is niet zo handig.

Testpersoon 5: Het product oogt best groot en neemt daardoor ook wel veel ruimte in. Hoe je precies het product moet vasthouden is soms nog even uitvogelen maar uiteindelijk kom je er wel achter.

Testpersoon 6: Ik gebruik deze tool dagelijks maar moet toe geven dat ik de eerste keer wel schrok toen ik het uit de verpakking haalde, het was namelijk groter dan ik had verwacht. Verder was het een beetje wennen maar werkt verder prima en de grip is echt ideaal.

Tool 2



Functie: Dit is een rubberen doek die ervoor zorgt dat je betere grip hebt op de deksel en de deksel dus gemakkelijker kan openen.

Op het eerste gezicht ziet deze tool er heel simpel uit. En dat is ook zo. Het is in feite een stukje rubber met grip ribbeltjes maar juist omdat het zo simpel is, is het ook effectief.

Bron: Hulpmiddelen specialist

Testpersoon 1: Ik moest nog best veel kracht zetten bij het gebruiken van de rubberen doek. Hierdoor ging het in het begin vrij moeizaam maar het is wel iets effectiever dan zonder.

Testpersoon 2: De rubberen doek werkt goed. Ik heb het al langer in huis en gebruik het elke keer als ik een deksel moet openen.

Testpersoon 3: Potten met een draaideksel krijg ik niet open zonder hulpmiddel. Normaal gebruik ik een tool waarmee je de deksel omhoogduwt zodat er lucht onder komt en de deksel dus gemakkelijker te openen is. De rubberen doek valt in het begin wel tegen omdat ik alsnog vrij veel kracht moet zetten. Maar als je het doorhebt is het vrij effectief.

Testpersoon 4: De rubberen doek werkt prima, gaat ook goed met schoonmaken.

Testpersoon 5: Makkelijk in gebruik. Ik gebruik de rubberen doek al jaren omdat de handdoek methode uiteindelijk niet meer voor mij werkte.

Testpersoon 6: Prima in gebruik maar moet nog wel aardig wat kracht zetten. Verder is het ideaal dat hij zo de vaatwasser in kan als het vies wordt.

Tool 3



Functie:
Het openen van blikken doormiddel van een draaibeweging.

Dit is de blikopener die het meest voorkomend is bij de meeste gezinnen. Het is makkelijk in gebruik en kost niet veel kracht.

Bron: Seniorenartikel

Testpersoon 1: Ik gebruik deze blikopener al jaren. Het is ook de enige tool die ik kan gebruiken voor het openen van een blik waar geen lipje op zit.

Testpersoon 2: Heb nog geen beter product kunnen vinden maar ik vind deze tool nou niet bepaald ideaal. Zo heb ik mij eens verwond aan het scherpe gedeelte.

Testpersoon 3: Dit product is erg handig in het openmaken van dat soort blikken. Nu heb ik nog weleens moeite met het product rechthouden terwijl ik draai en dan gaat het compleet mis.

Testpersoon 4: De blikopener werkt prima, verder niets op aan te merken.

Testpersoon 5: Het lastige aan dit product vind ik het kracht zetten om het scherpe gedeelte vast te zetten in het blik. Zodra dat vast zit is het openen simpel.

Testpersoon 6: Gebruik dit product al jarenlang en het werkt nog steeds prima, het is dus ook duurzaam.

Tool 4



Functie:

Het openen van allerlei soorten verpakkingen doormiddel van 1 tool.

Op het eerste gezicht ziet deze tool er ideaal uit. Er zijn 5 functies in 1 tool verwerkt. Hiernaast is het ook nog een mooi compact formaat en heeft het geen scherpe randen.

Bron: Obeling

Testpersoon 1: Ik heb deze tool nog nooit gezien. De instructies op de tool zijn duidelijk en ik begrijp gelijk wat ik moet doen om een bepaalde verpakking te openen.

Testpersoon 2: Deze tool gebruik ik al een hele tijd en het werkt prima.

Testpersoon 3: Nu ik de tool heb uitgetprobeerd moet ik toe geven dat ik het wel erg handig vind.




Testpersoon 4: Ik heb deze tool een hele tijd geleden gekocht maar ik moet toe geven dat ik het niet zo vaak heb gebruikt. Omdat ik toch andere manieren gewend ben om zulke verpakkingen te openen ben ik niet zo snel geneigd om deze tool te gebruiken.

Testpersoon 5: Dit product werkt uitstekend.

Testpersoon 6: Het ziet er allemaal zo simpel uit maar als je het dan zelf uit gaat voeren vind ik het best lastig. Misschien leer ik het als ik er rustig eens een tijd voor ga zitten.

EXPECTATIONS MAP

We gaan het product aan de gebruiker geven en kijken we naar wat de knel- en vreugde punten zijn zodat er weer dingen verbeterd kunnen worden. Hierbij geven wij de opdracht aan de gebruiker om een plastic lipjes verpakking open te maken maar geven verder geen instructies. We kijken hierbij opnieuw, zoals bij de service safari, naar de gebruiksvriendelijkheid, manier van vasthouden en hoe makkelijk het is om kracht ermee te zetten.

Vastpakken	Omrollen	Daarna
		
<p>"De handvaten liggen lekker in de hand?"</p> <p>"Het lipje wordt vast vastgegrepen als ik de handvaten uitklap."</p> <p>"Het lipje wordt vast vastgegrepen als ik de handvaten uitklap."</p> <p>"Het gaat beter met één uitgeklappt handvat, dat geeft steun en een extra hand om de verpakking vast te pakken."</p> <p>"Moet ik het zo of zo vasthouden?"</p> <p>"Waar zijn die witte dingen voor?"</p> <p>"Ik ben niet zo slim hoor, vraag mijn man maar."</p>	<p>"En nu trek ik het plastic in z'n geheel omhoog, doe ik dat goed?"</p> <p>"Het lipje wordt vast vastgegrepen als ik de handvaten uitklap."</p> <p>"Hoe vaak moet ik draaien?"</p> <p>"Ik heb een 3e hand nodig om de pot vast te houden."</p> <p>"Het oprollen gaat goed zolang ik het langzaam doe."</p> <p>"Het lijkt wel of ik het ding zelf moet dichtklemmen."</p>	<p>"Ik vind het veel handiger om met één hand de tool te gebruiken als ik de handvaten ingeklapt laat"</p> <p>"Probeer eens schuurpapier i.p.v. het rubber."</p> <p>"Ik vind het een 7 waard."</p> <p>"Je zou eens iets van een knijper-systeem moeten proberen."</p> <p>"Ik geef het ding een 9."</p> <p>"Ja het is gelukt!"</p> <p>"Met dit yoghurtkuipje wordt je grijper vies."</p>

1 Eveline

Ze dacht eerst dat het omklappen van de handvaten ervoor zou zorgen dat het lipje vast gegrepen zou worden. Ze vraagt zich ook af hoe het gedraaid moet worden. Eveline ontdekt dat de lipjesopener vies wordt zodra het plastic volledig opgerold wordt dus besluit ze de verpakking maar half te openen en vanaf dit punt verder te gaan met de vingers.



2 Geertje

Geertje begreep de handvaten niet. Het oprollen van het lipje gaat goed zolang het langzaam gebeurt concludeerde ze.



3 Margreet

Margreet vind de handvaten onhandig en moet de tool daarom met de vingers dichtklemmen. Dit vindt ze wel handig. Het rubber houdt niet genoeg grip. Daarom geeft Margreet als advies dit te vervangen door schuurpapier.



4 Joke

De handvatten zijn niet vanzelfsprekend volgens haar. Een knijper zou handiger zijn volgens Joke zodat er geen kracht hoeft blijven gezet te worden.



5 Nico

Hij pakte eerst de tool in z'n geheel vast om het lipje te openen zonder het uitklappen van de handvaten. Hierbij maakte hij geen gebruik van ronddraaiende bewegingen maar trok hij het lipje met de tool omhoog om de verpakking te openen. Toen hij het uiteindelijk nog een keer probeerde met uitgeklapte handvatten was het niet duidelijk wat hij na het vastpakken van het lipje moest doen dus trok hij het omhoog. Toen hij erachter kwam dat hij moest draaien, draaide hij naar links in plaats van naar voren. Na wat hints kwam hij erachter wat de bedoeling was maar vond het niet handig.

Als je namelijk beide handen gebruikt om het om te rollen dan kan de verpakking mee gaan en heb je geen hand meer over om de verpakking tegen te houden.



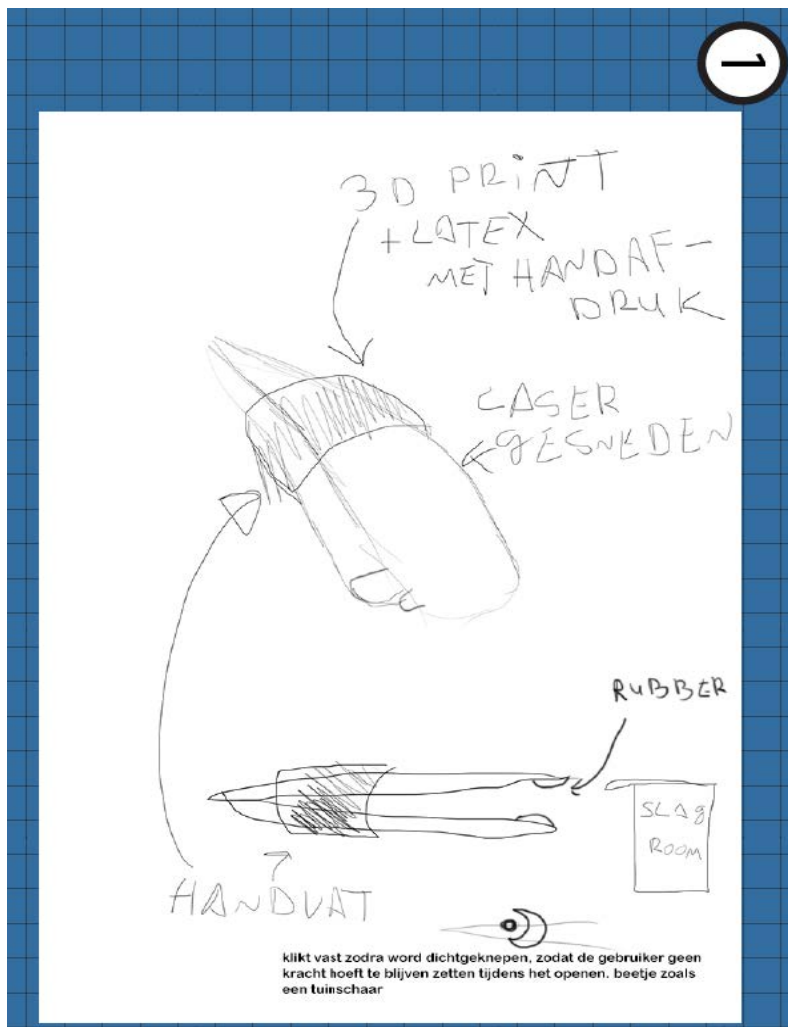
6 Annemieke

Ze pakte eerst de tool in z'n geheel vast om het lipje te openen zonder het uitklappen van de handvaten. Ze rolde wel gelijk het lipje in de juiste manier om zoals de bedoeling was. Ze dacht dat ze daarmee klaar was en vond het goed functioneren. Ze kwam er vervolgens zelf achter dat de handvatten ook uit kunnen klappen en zei al gelijk dat ze het nu wel lastiger vond worden. Vervolgens had ze zelf snel door wat de bedoeling was en voerde het verder goed uit. Ze zei wel dat ze dit een stuk lastiger vond dan haar eerste methode. Ze gaf een aanmerking dat met 1 uitgeklaapt handvat het een stuk beter gaat. Want dan heb je wel die extra steun maar toch nog een vrije hand om de verpakking mee vast te pakken. Ze vond de handvaten verder lekker in de hand liggen.

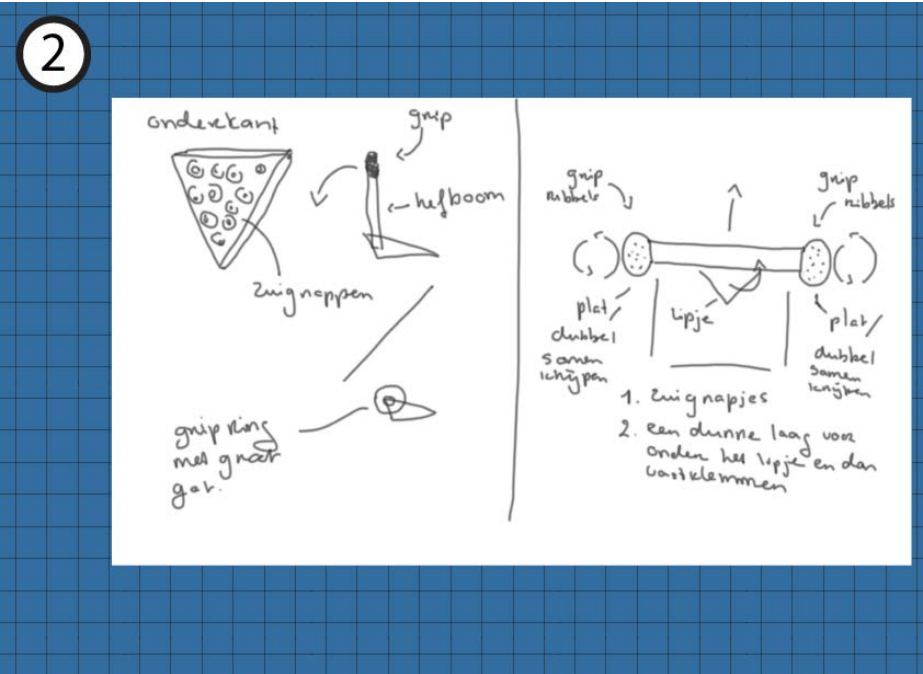


SERVICE PROTOTYPES

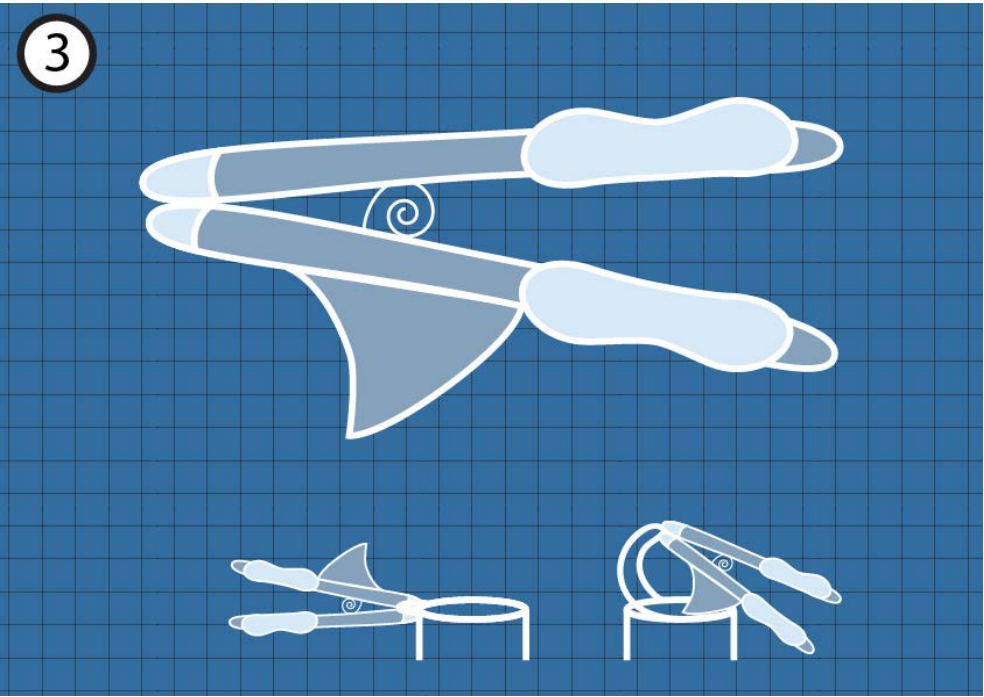
Hoe wij deze service aanbieden in de vorm van een product. Het is een daadwerkelijk 'levend document' doordat we constant feedback vragen en ontvangen. Hierdoor verandert het product steeds door input van de gebruikers. Hierbij verwerken we de input van de expectations map en van het product.



1. We kwamen eigenlijk al gelijk op het idee om er een soort tang van te maken zoals schets 1 hierboven laat zien. We wilde hierbij rekening houden met een comfortabel handvat en rubberen grip aan het uiteinde van de tang. Om de kracht die je moet zetten te verminderen was het idee om er een haakje op te zetten waardoor je net zoals bij een snoeischaar de tang vast kan zetten als je hem dicht knijpt.

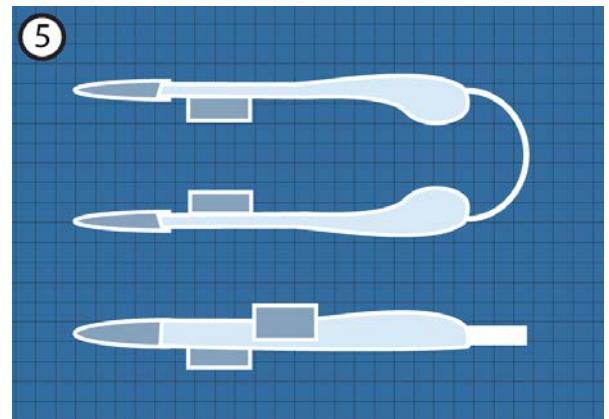
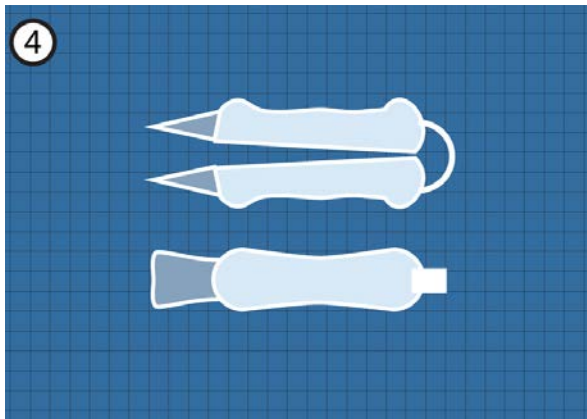


2. Bij deze schets stapten we over op het idee van zuignappen. Op de linker schets is een hefboomeffect beschreven door middel van verschillende kleine zuignapjes. Op de rechter schets is een rolbeweging te zien waarbij we ook gebruik maken van een zuignap. We zijn uiteindelijk niet meer verder gegaan met de zuignappen omdat er problemen bij komen kijken zoals de zuigkracht en hoe je de zuignap weer gemakkelijk los kan krijgen. Hiervoor zou er een systeem moeten komen die de zuignap aanzuigt. En hierbij moet het plastic lipje ook weerstand kunnen bieden en dus niet opgezogen worden en hierdoor de grip verliezen.



3. Dit model is van zichzelf dicht en je knijpt het open doormiddel van een veer. Hierbij hebben we ook gelet op de vorm van de handvaten. Wat uniek is aan dit model is dat we er een hulpmiddel aan toe hebben gevoegd die steunt op de rand van de verpakking waardoor de beweging die gemaakt

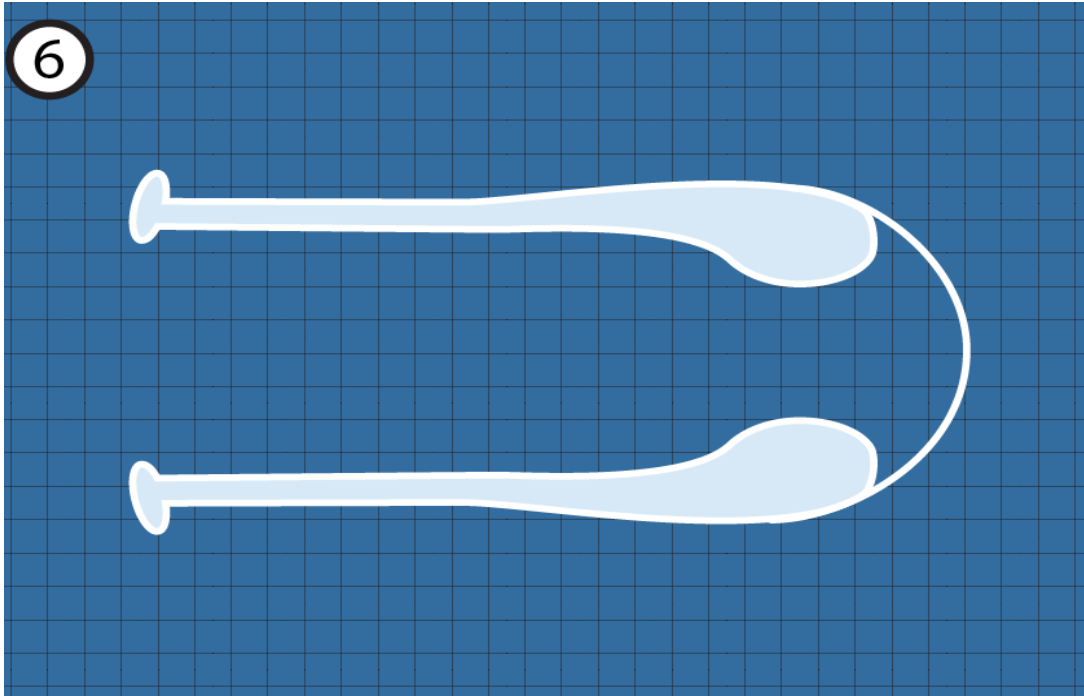
wordt als een hefboom werkt in plaats van alleen trekken. Dit vermindert de hoeveelheid kracht die je moet zetten bij het gebruik van het product.



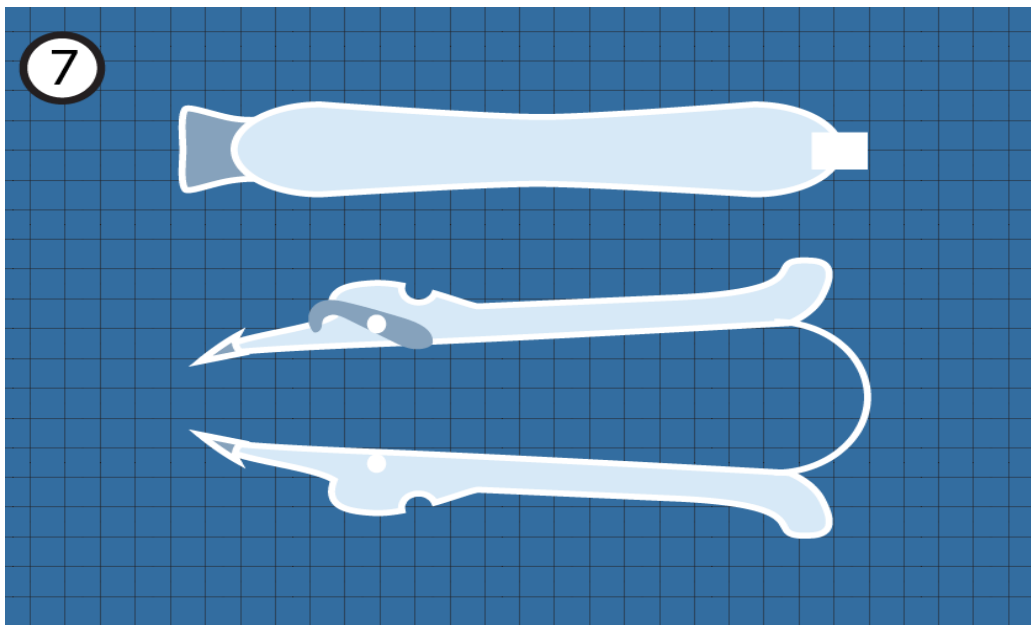
4. Dit model is gebaseerd op een heggenschaar. Hierbij staat de tool van zichzelf open en knijp je hem dicht om te gebruiken.

5. Deze tool wordt zijwaarts vastgehouden en met de uitsteeksels zijn de lipjes vast te grijpen. Het kan door het symmetrische ontwerp voor zowel links- als rechtshandigen worden gebruikt. (Zie demonstratie op de foto hieronder).

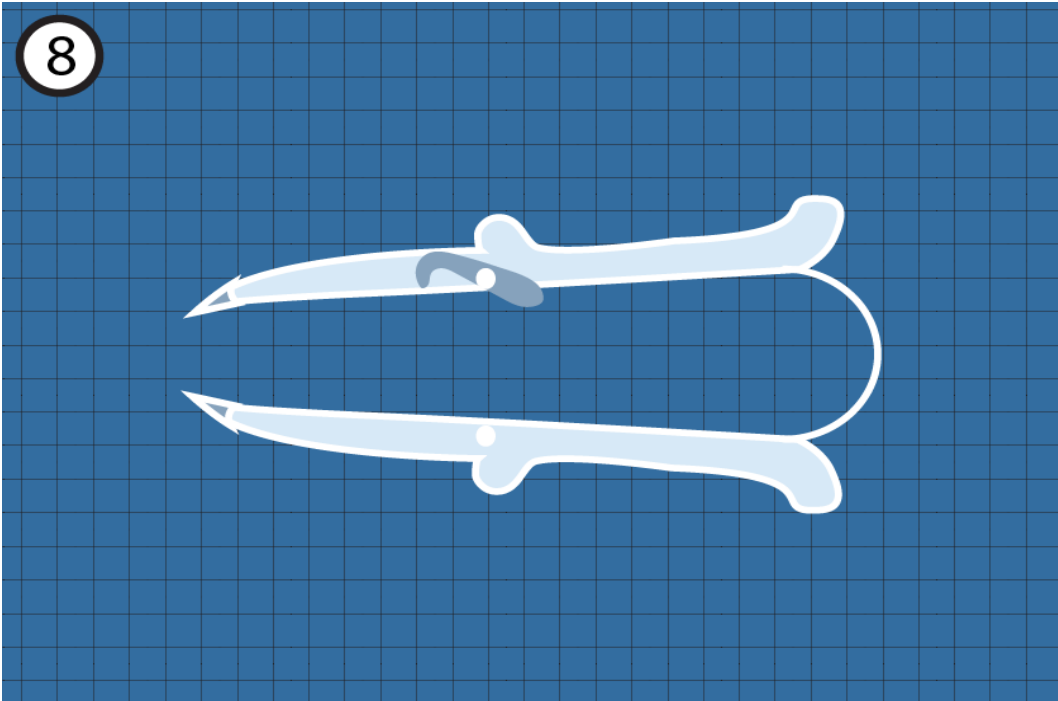




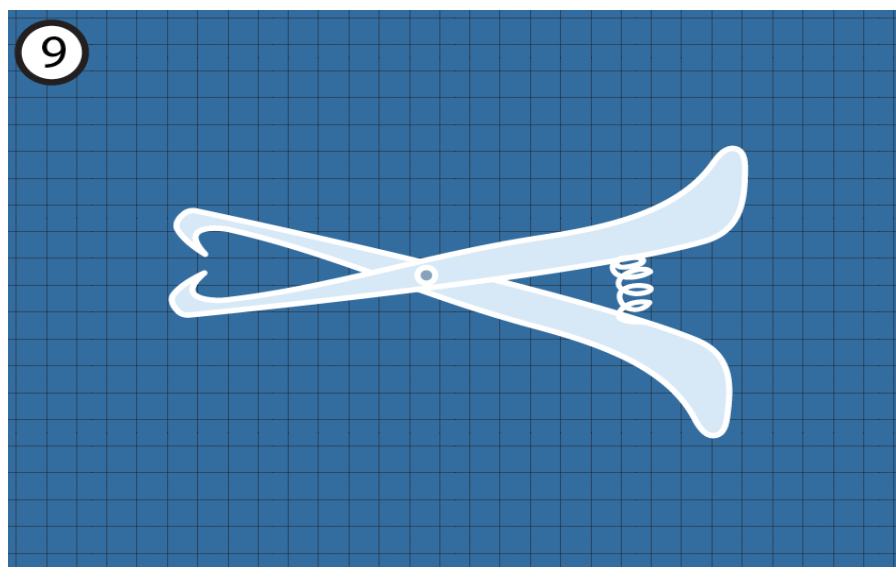
6. Bij deze schets hebben we dezelfde functie als bij 4. Maar het design hierbij versimpeld en de scherpe randen weggehaald.



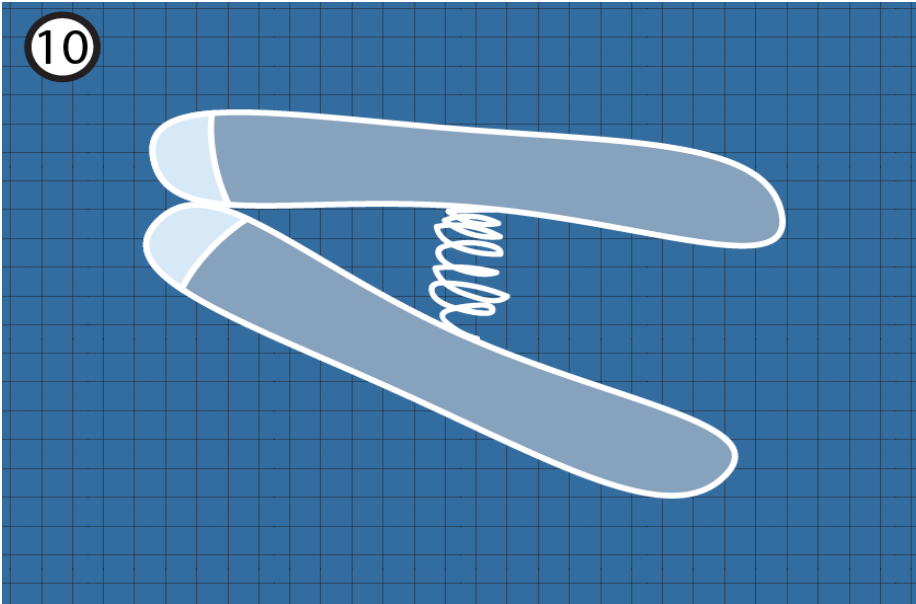
7. Het haakje werkt zoals bij een tuinschaar, wanneer het vastgeklikt zit hoeft de gebruiker geen kracht meer te blijven zetten. De inkepingen zijn vergelijkbaar met de haaienvin in prototype 3. Het nadeel van deze is alleen dat het niet op alle formaten verpakkingen past.



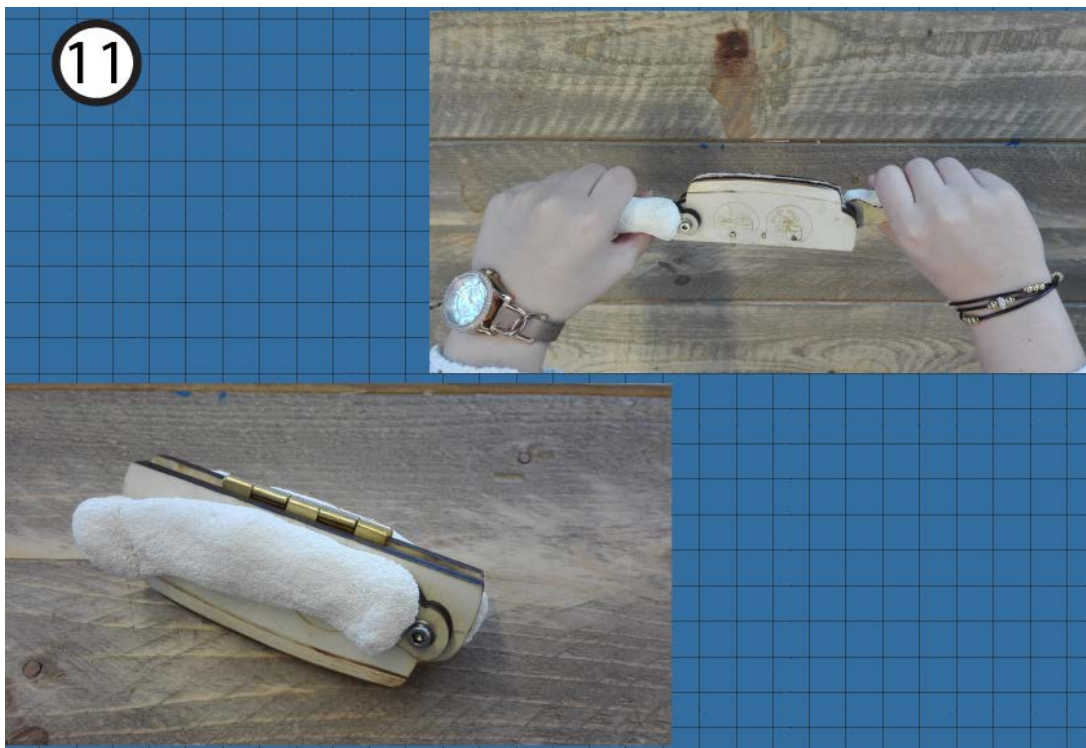
8. Bij dit model hebben we eigenlijk schets 4 en 5 gecombineerd voor extra functionaliteit. Hierbij is het design dus minimalistischer omdat het handvat en het verloop ervan uit 1 stuk bestaat. Verder leek het ons toch verstandig om de uiteinden iets scherper te maken zodat je het lipje wel gemakkelijk kan vastpakken. Hierbij hebben we ook het haakje meegenomen voor de handigheid.



9. Dit model is geïnspireerd op de werking van een wasknijper. We maken hierbij weer gebruik van een veer en je hoeft dus alleen maar kracht te zetten om het te openen. We kwamen er al snel achter dat de veer op deze positie vrij lastig is en veel kracht kost. De uiteinden om het lipje mee vast te pakken waren ook niet ideaal uiteindelijk dus gingen we verder kijken.



10. Bij deze schets hebben we weer een stap teruggenomen en gingen we het iets simpeler aanpakken. De tool zit van zichzelf weer dicht en je knijpt 'm open. De uiteinden bevatten een rubberen grip voor goede grip.



Het haakje wat bij prototype 8 en 9 te zien is, is hier niet toegevoegd omdat er geen ruimte voor was met de beweglijke handgrepen. In de meeste gevallen is het ook niet nodig om kracht te blijven zetten doordat het na één keer wikkelen vanzelf vastgeklemd.

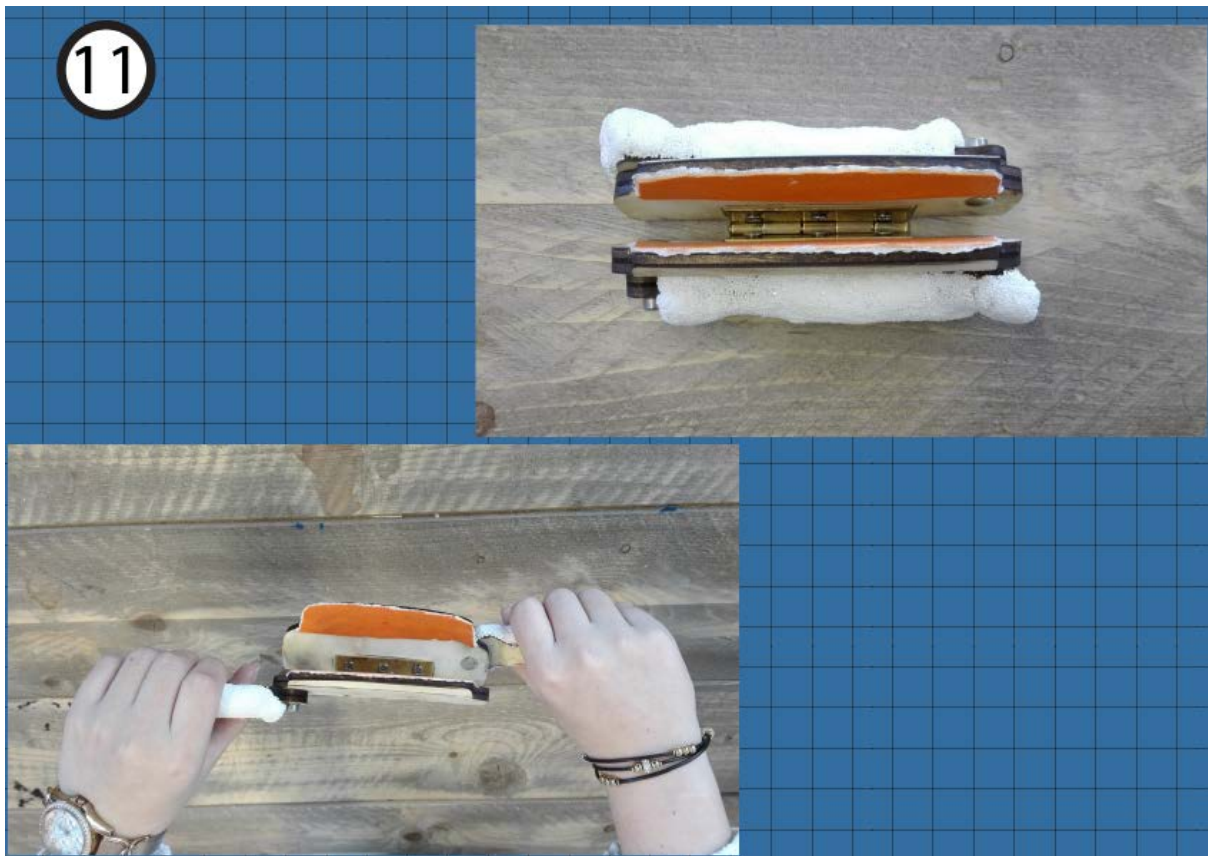
De tool wordt als volgt gebruikt:

Stap 1: Klap de handvatten uit en pak ze vast.

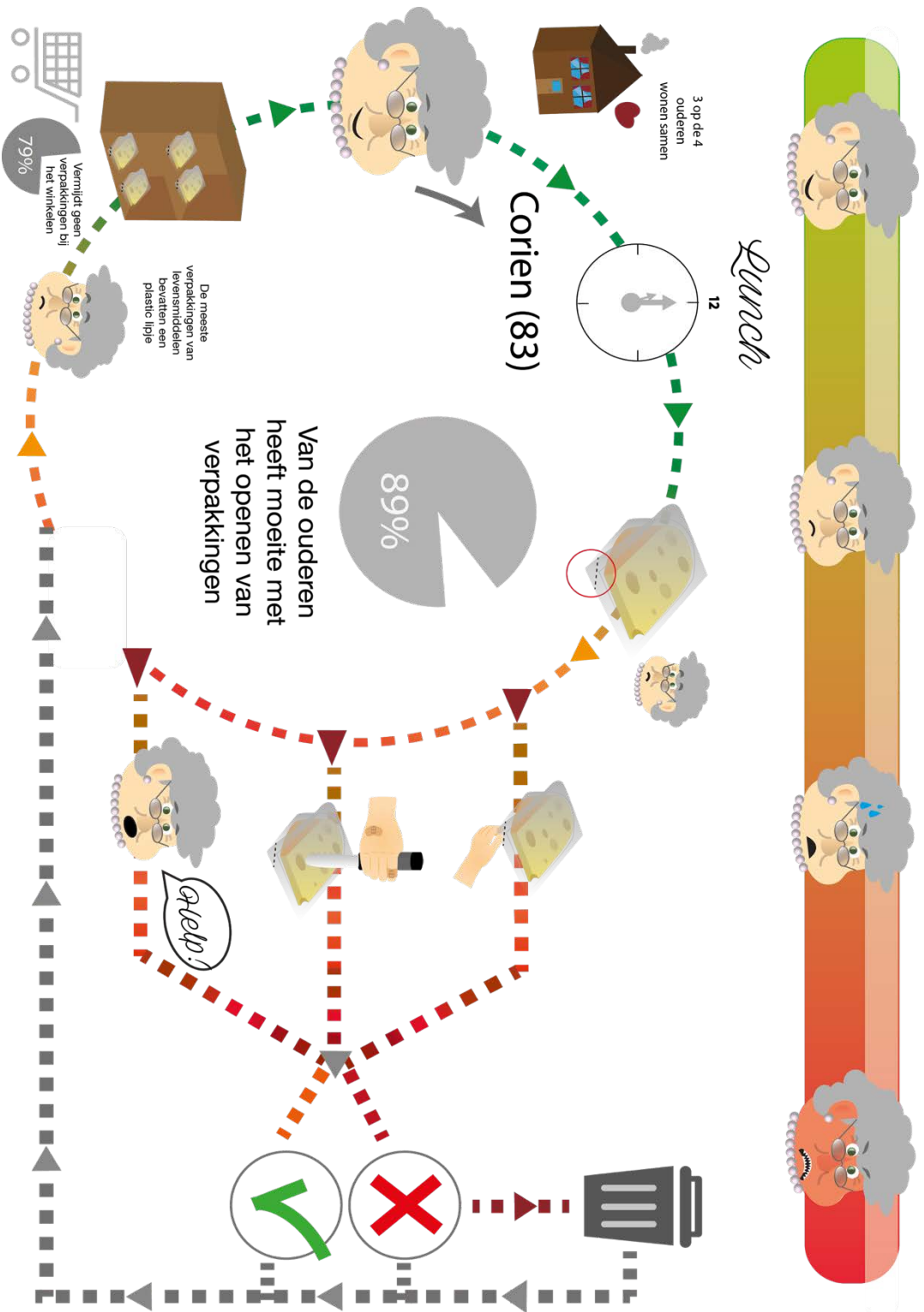
Stap 2: Beweeg de linkerhand omhoog en de rechterhand omlaag om de tool te openen.

Stap 3: Pak het lipje van de verpakking vast en sluit de tool weer.

Stap 4: Rol in de lengte van de verpakking de tool op. Hierdoor wordt het plastic meegenomen en om de tool heen gewikkeld. Op deze manier klemt het plastic de tool dicht waardoor een haakje overbodig zou zijn.



CUSTOMER JOURNEY MAP



ONDERBOUWING:

Bovenaan zie je frustratie meter van Corien.



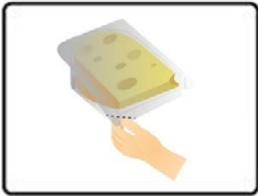
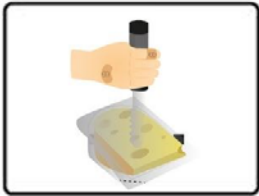



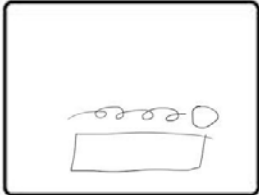

De journey begint bij Corien (83). Corien is thuis en het is 12 uur, lunchtijd, dus ze heeft honger. Ze heeft zin in kaas en pakt een nieuwe verpakking. Nu komt het probleem naar voren want de verpakking heeft een plastic lipje. Daar wordt Corien niet zo blij van. Vervolgens heeft ze drie opties om deze verpakking te openen. Optie 1 is het openen van de verpakking met alleen haar vingers. Optie 2 is het openen van de verpakking doormiddel van een mes of ander scherp object. En optie 3 is om hulp vragen zodat iemand de verpakking voor haar kan openen. 89% van de ouderen heeft hier moeite mee. Al deze opties kunnen leiden tot slagen of mislukken. Als het niet gelukt is gooit ze de kaas met verpakking in de prullenbak omdat ze er dan toch niets meer aan heeft. Ze is nu ontzettend gefrustreerd zoals je kan zien op de frustratiemeter bovenaan.

De volgende keer als Corien boodschappen gaat doen wil ze weer kaas meenemen. Ze realiseert zich dat vrijwel alle kaas een plastic lipjes verpakking heeft. Maar Corien laat zich daarvan niet weerhouden aangezien 79% van de ouderen geen verpakkingen vermijdt bij het winkelen.

Corien is vervolgens weer thuis, het is weer 12 uur en zo is de cirkel weer rond.

STORYBOARD

Onze product video wordt in de dezelfde tekenstijl als de customer journey map in animatievorm uitgewerkt.

			
1. Het is 12 uur en ze heeft honger	2. Ze pakt de plastic lipjes verpakking (kaas)	3. Ze kijkt naar lipje en denkt na over hoe te openen.	4. Openen.
			
5. Nu zie je eerst optie 1: met vingers, V.O. het vastpakken van het lipje én het kracht zetten bij het openen zijn beide een obstakel voor deze ouderen.	6. optie 2 Mes, dit kan verwondingen opleveren.	7. optie 3: om hulp roepen. beperkt zelfstandigheid	8. *tapescratch* "...% van de ouderen heeft hier dagelijks mee te maken".
			
9. met de lipjesopener zijn verpakking in een gemakkelijk te openen		10. En zo kan Jannie in een handomdraai haar boterham kaas maken	

ONDERBOUWING:

De video volgt in het begin de verhaallijn van de customer journey map.

1. Annie heeft honger. We zien een persoon met een treurige uitdrukking en horen het rammelen van een maag.
2. Ze opent de koelkast en gaat op zoek naar iets eetbaars.
3. Annie houdt een bakje kaas vast en friemelt wat aan de opening van de verpakking. Vragend kijkt ze ernaar.
4. De verpakking is in beeld met de opening naar voren toe.
5. De voice-over verteld over de moeite de ouderen hebben met het openen van verpakkingen. In beeld is optie 1 te zien: het openen met de vingers.
6. Optie 2: Het openen met een mes. De voice-over vertelt dat dit verwondingen kan opleveren.
7. Optie 3: Om hulp roepen. We horen Annie roepen om hulp bij het openen van haar verpakking. De voice-over vertelt dat dit de zelfstandigheid beperkt.
8. We horen het geluid van een vastlopende lp en horen de voice-over vertellen over het percentage van de ouderen die hier dagelijks mee te maken hebben.

9. Annie pakt de lipjesopener van buiten beeld en opent haar verpakking.
10. Annie laat zien hoe de opener werkt.
11. Annie eet haar welverdiende boterham met kaas.

5. CONCLUSIE

Onze doelgroep zijn oudere mannen en vrouwen van de 61-90 jaar. Deze ouderen hebben moeite met het zelfstandig openen van verpakkingen en ook specifiek het openen van plastic lipjes verpakkingen. Het is belangrijk dat de hoeveelheid kracht die nodig is om een plastic lipjes verpakking te openen verminderd wordt. Aangezien bij oudere de hoeveelheid spiermassa afneemt met de leeftijd. Wat ook belangrijk is, is dat de diversiteit van ouderen niet vergeten wordt. De tool moet universeel handelbaar zijn voor mensen met kleine en grote handen bijvoorbeeld. Hiermee houden we er ook rekening mee dat de tool universeel handelbaar is voor links- en rechtshandigen. Deze ouderen willen duidelijkheid over het gebruik van de tool maar zijn wel geïnteresseerd in deze tool waarmee je plastic lipjes kan openen. De doelgroep maakt al wel gebruik van verschillende tools die het openen van verpakkingen, deksels en doppen vergemakkelijkt. Maar deze tool ontbreekt nog in elke keukenlade. En uit de enquête bleek dat de doelgroep wel geïnteresseerd is.

6. ADVIES & DESIGN PRINCIPLES

Ons laatste prototype is ons basismodel die nog verder ontwikkeld moet worden voor het daadwerkelijk in gebruik genomen kan worden door de doelgroep. In de expectation map is gebleken dat er nog een aantal knelpunten zijn bij de doelgroep.

- Verwarring bij het gebruik van de handvaten (inclusief het openklappen ervan).
- De tool blijft niet uit zichzelf niet dicht waardoor het lastig in gebruik is.
- Van bovenaf kan je het lipje niet meer zien zodra het vast zit in de tool.
- Verwarring bij het ronddraaien van de tool.
- De voorkeur om de tool anders vast te houden dan wij hadden bedacht.

Zodra deze verholpen zijn en het product aan alle voorwaarden voor de doelgroep voldoet kan de ontwikkeling worden beschouwd als afgerond.

Een opsomming van de verbeterpunten:

- Zorg voor duidelijkheid over de handvaten d.m.v. betere aanwijzingen op de tool zelf.
- Onderzoek de voorgestelde alternatieve methodes van de testpersonen.
- Zoek een beter materiaal voor het rubber aan de binnenkant van de bek.
- Onderzoek het toevoegen van een haakje voor het dichtklemmen.
- Onderzoek het toevoegen van een springveer zodat de tool automatisch dichtklemt.
- Experimenteer verder met het materiaal voor de body van de tool.
Bijvoorbeeld doorzichtig hard plastic zodat je het lipje nog kan zien.

Onderzoeksvorstel



Bron: Dreamstime

UXD | Blok C | JDE-B03 | Marcel Stalenhoef

Dominique Brand | Debora Brak

1679306 | 1690877

Inhoud

1. Aanleiding

2. Probleemstelling

Hoofdvraag

3. Onderzoeksmethodes

A. Enquête (doelgroep analyse)

B. Etnografisch onderzoek

C. Service safari

D. Expectations map

E. Service Protoypes

F. Customer Journey Map

G. Persona

H. Deskresearch

5. Doelstelling

6. Deelvragen

7. De hypothese

8. Bronnen

1. Aanleiding:

Als je ouder wordt kan je moeite hebben met allerlei dagelijkse bezigheden. Nu zijn er hier en daar al een paar oplossingen bedacht en op de markt gebracht. Denk hierbij aan de lepel die de trillingen van parkinsonisme tegengaat. Nu is er een ergernis die zich niet alleen onder de ouderen plaatsvindt: het openen van verpakking met plastic lipjes. Deze verpakking zit om aardig wat producten van levensmiddelen. Hier gaan wij een oplossing voor bedenken in de vorm van een tool die hulp biedt bij het openen en zo de ergernis en irritatie weg zal nemen.

2. Probleemstelling:

Op welke manier kunnen we ouderen ondersteunen die moeite hebben met het openen van plastic lipjes verpakkingen?

Hoofdvraag

Wat voor een product kunnen we inzetten om ervoor te zorgen dat ouderen zelfstandig verpakkingen met plastic lipjes kunnen openmaken?

3. Onderzoeksmethodes:

A. Enquête (doelgroep analyse)

Hiermee willen wij onze doelgroep specificeren en is het een bevestiging van de ernst van de probleemstelling. Deze enquête verspreiden we onder 'ouderen' door middel van contacten en op straat.

B. Etnografisch onderzoek

Het nabootsen van handen van ouderen om de knelpunten van het openen van verpakkingen zelf te ondervinden. Dit d.m.v. dikke handschoenen en glibberige vingers door het gebruik van olie. Met beide onderdelen gaan voornamelijk de grip nabootsen maar ook het kracht zetten om de verpakking te openen met deze beperkingen.

C. Service safari

Wij willen de doelgroep bestaande tools laten uittesten die al zijn ontwikkeld voor het openen voor andere soorten verpakkingen.

De service safari gaan wij op de volgende manier uitvoeren:

1e test: Dekfels en doppen opener. Dit is een tool waarbij je verschillende groottes doppen en deksels kan openen door middel van een draaibeweging.

2e test: Een rubberen doek dat bedoeld is om de deksels van potten mee te openen. Deze rubberen doek haalt de frictie weg waardoor de deksel gemakkelijker te openen is.

3e test: De bekende blikopener. Deze tool is voor het openen van blikken waar geen lipje aan zit en wordt gebruikt door eerst de tool vast te zetten in het blik en vervolgens een draaibeweging te maken om de gehele pot te openen.

4e test: De multi-opener. Dit is een compacte tool die 5 verschillende soorten verpakkingen kan openen.

Hierbij letten we op: de eerste indruk die de testpersonen van het product krijgen, de gebruiksvriendelijkheid van het product, manier van vasthouden en hoe makkelijk het is om kracht ermee te zetten. Door deze onderzoeksmethode komen we er ook achter wat de gebruiker van de tool in het geheel vindt.

D. Expectations map

We gaan het product aan de gebruiker geven en kijken we naar wat de knel- en vreugde punten zijn zodat er weer dingen verbeterd kunnen worden. Hierbij geven wij de opdracht aan de gebruiker om een plastic lipjes verpakking open te maken maar geven verder geen instructies. We kijken hierbij opnieuw, zoals bij de service safari, naar de gebruiksvriendelijkheid, manier van vasthouden, hoe makkelijk het is om kracht ermee te zetten. Verder kijken we ook naar hoe lang het duurt om de verpakking open te krijgen, en ook hoeveel pogingen de testpersoon heeft gedaan.

E. Service Prototypes

Hoe wij deze service aanbieden in de vorm van een fysieke tool. Het is een daadwerkelijk 'levend document' doordat we constant feedback vragen en ontvangen. Hierdoor verandert de tool steeds door input van de gebruikers. In deze onderzoeksmethode zal je dus al onze prototypes zien en zie je waar we onze tool hebben verbeterd door de input van onze doelgroep.

Hierbij verwerken we de input van de expectations map en van:

F. Customer Journey Map

We gaan hiermee de ervaringen visualiseren van de gebruiker gedurende de spreekwoordelijke reis die de gebruiker maakt om zich te oriënteren, een product of dienst aan te schaffen en er gebruik van te maken. Hiermee willen we niet alleen een duidelijk beeld voor onszelf in kaart brengen maar ook deze duidelijkheid creëren voor anderen.

G. Persona

Met een persona willen wij een duidelijk beeld schetsen van onze doelgroep in het algemeen. Door een persona te gebruiken zal er verder in het onderzoek en het ontwikkelen van het product meer duidelijkheid zijn op wie wij ons gaan focussen.

H. Deskresearch

Voor het ontwikkelen van de tool is onder anderen kennis van de ergonomie nodig. Het boek Product-ergonomie, Ontwerpen voor gebruikers van Hans Dirken gaat ons hierbij verder helpen. Verder kijken we ook naar andere onderzoeken om onze aannames te onderbouwen.

5. Doelstelling:

Met dit product kunnen ouderen direct zelfstandig plastic lipjes verpakkingen openmaken.

6. Deelvragen:

- Hoe groot is het probleem van het openen van plastic lipjes verpakkingen onder de doelgroep?
- Wat zijn de probleempunten in het gebruik van plastic lipjes verpakkingen bij de doelgroep?
- Hoe komt het dat bedrijven nog steeds gebruik maken van de plastic lipjes verpakkingen?
- Wat voor hulpmiddelen gebruikt de doelgroep voor andere producten?
- Zou de doelgroep bereid zijn om een product voor het openmaken van plastic lipjes verpakkingen aan te schaffen?
- Met welke onderdelen moeten we rekening houden bij het ontwikkelen van dit product?

7. De hypothese:

Door ons product zullen ouderen zelfstandiger worden in het openen van verpakkingen waardoor hun keuze in het supermarktassortiment weer vergroot wordt.

8. Bronnen:

- We willen bronnen gebruiken over ergonomie met de focus op de motoriek. Hierbij kijken we naar de effecten hiervan op een latere leeftijd.
- We verwachtten informatie te kunnen krijgen in thuiszorgwinkels. In Woerden bevinden er zich 2 waarvan 1 in een ziekenhuis is gevestigd. De verkopers weten waarschijnlijk te vertellen over de ervaringen van klanten met soortgelijke producten.
- Multivac is ontwikkelaar van plastic verpakkingen en in Woerden gevestigd. Via contacten kunnen wij hierbinnen komen voor een interview over keuzes voor ontwerp van verpakkingen.
- Eventueel kunnen wij fysiotherapeuten benaderen.

8. BRONNEN

CBS. Visualisatie vergrijzing. Geraadpleegd op 9 maart 2017 via:

<https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisatie/2016/6/vergrijzing>

CBS. Visualisatie Bevolkingspiramide. Geraadpleegd op 9 maart 2017 via:

<https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/bevolkingspiramide>

CBS [foto] Visualisatie Bevolkingspiramide. Geraadpleegd op 9 maart 2017 via:

<https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/bevolkingspiramide>

DiNed 2004: Ontwerprelevante maten van volwassen Nederlanders (1997) (Dirken, TUD; Steenbekkers, WUR; Daanen, TNO; Voorbij NEN; Molenbroek, TUD). Geraadpleegd op 9 maart 2017

Dreamstime. [afbeelding] Geraadpleegd op 9 maart 2017 via: <https://nl.dreamstime.com/stock-illustratie-witte-lege-plastic-yoghurtkop-met-het-knippen-van-weg-image44361470>

Dirken, H. (2014). *Product-ergonomie - Ontwerpen voor gebruikers* (4e ed.). Delft, Nederland: Delft academic Press. Geraadpleegd op 9 maart 2017

Hulpmiddelen Specialist. [afbeelding] Deksel opener .Geraadpleegd op 9 maart 2017 via:

<https://www.hulpmiddelenspecialist.nl/nl/keuken/openers/deksel-opener/>

Milner. [foto] geraadpleegd op 9 maart 2017. Via: https://www.milner.nl/onze-kaas?gclid=CjwKEAjwh9PGBRCfso2n3ODgvUcSJAAhpW5oilrccvPQQ1jaHfW0gf8xks4kxt_Oi7w4MY5-vQaI9BoCwG3w_wcB

M. Smeets. Met een tang de dop te lijf. Geraadpleegd op 10 maart 2017 via:

<https://www.trouw.nl/home/met-een-tang-de-dop-te-lijf~af222abc/>

Obeling [afbeelding] Star cuisine 5 in 1 multi-opener. Geraadpleegd op 9 maart via:

<https://www.obelink.nl/star-cuisine-5-in-1-multi-opener.html>

Prof.dr.ir. Roland ten Klooster. Ontwerpen van verpakkingen. Geraadpleegd op 10 maart 2017 via:

<http://www.foodpackingevent.nl/nl-NL/Bezoeker/Blogs/Ontwerpen-van-verpakkingen.aspx>

Seniorenartikel.[afbeelding] OXO GoodGrips Good Grips Blikopener. Geraadpleegd op 9 maart 2017.

Via: <https://www.seniorenartikel.nl/oxo-good-grips-blikopener.html>

Texas A&M AgriLife Extension Service. Aging Simulation – Sensitizing People to the Process of Aging. Geraadpleegd op 10 maart 2017 via:

<http://fcs.tamu.edu/files/2015/06/aging-simulation.pdf>

Thuiszorgwinkelxl [foto] Universele potten- en flessenopener. Geraadpleegd op 9 maart 2017 via:

https://www.thuiszorgwinkelxl.nl/universele-potten-en-flessen-opener-vm992ac?gclid=CjwKEAjwh9PGBRCfso2n3ODgvUcSJAAhpW5oVbQN6ykZTmtplmflx7LRK3mxZS1VVc3rA1samOWu4hoCh1Tw_wcB

