**Instructies Expectation mapping**

Uitvoering: Liefst in groepsverband, kan ook individueel
Benodigdheden (oude) tijdschriften, Stiften, A3 Papier

Korte welkomstwoord & bedanken voor aanwezigheid

**Doel methode**
Een expectation map verschaft informatie over wat een gebruiker verwacht wanneer diegene interactie heeft met een product of dienst. Deze methodiek kan gebruikt worden voor zowel een specifieke dienstverlening als een meer gegeneraliseerde vorm van een dienst. In dit geval wordt er gekeken naar de beslissing van over te stappen op duurzame energie, en welk route jullie hebben doorlopen voor het overstappen op duurzame energie. Er is geen antwoord fout, ieder heeft zijn eigen manier en interpretatie.

We gaan op reis met z’n allen (creëer beleving) ga voor jullie zelf na hoe jullie het vonden om over te stappen op groene/duurzame energie. Teken, (be)schrijf, knip en plak alles mag!

Behoefte

* Waarom zouden jullie wel of niet overstappen op groene energie? (Teken een startpunt en neem de ruimte voor jullie papier)

Informatieverzameling

* Wat is jullie beginpunt -> waar zouden jullie informatie verzamelen, wat voor informatie is voor jullie belangrijk. Hoe voelden jullie bij deze informatie? Was dit kristaal helder of bracht het alleen maar meer verwarring voor jullie? (informatie zoeken)? Hebben jullie vrienden/familie/etc. gevraagd?
* Schrijf op welke benodigdheden jullie nodig hebben om de juiste informatie te vinden welke bronnen hebben jullie gebruikt?

Alternatieven evalueren?

* Hoe hebben jullie/gaan jullie alternatieven evalueren? Welke criteria is voor jullie daar bij belangrijk?
* Waarom hebben jullie de keuze gemaakt? Wat heeft de knoop doen doorhakken?

Aankoop

* Wanneer je de beslissing gemaakt heb, ik ga over wat hebben jullie vervolgens gedaan? Met wie/wat hebben jullie contact opgenomen? Hoe hebben jullie dat gedaan?
* Wat was de beleving achter deze aankoop moment?
* Welke afspraken waren er gemaakt?
* Was het voor jullie vertrouwd, wisten jullie waar jullie aan toe waren?

Gebruik

* Wat was de eerste interactie moment van het gebruik?
* Wat vonden jullie daarvan?
* Zijn jullie tevreden, zo ja waarover
* Zijn jullie ontevreden zo ja waarover?
* Of is het beide?