



# EXTERNE BIJLAGEN

Een centrale plek voor verschillende vormen van (deel-)vervoermiddelen.

## OPDRACHTGEVER

Redkiwi  
Dunantstraat 8  
Rotterdam

## BEDRIJFSBEGELEIDER

Freek Murk  
Lead UX Design  
murk@redkiwi.nl

## UITGEVOERD DOOR

Joelle Voogt  
17119367  
joelle.iris@gmail.com

## EXAMINATOR

Jolanda Logtenberg

VERSIE 1.0  
DEN HAAG, 12 MEI 2021

# Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>2</b>
<b>Bijlage A - Plan van aanpak</b>	<b>3</b>
<b>Bijlage B - Deskresearch MaaS en Multi-Sided Platforms</b>	<b>18</b>
<b>Bijlage C - Screener doelgroep validatie</b>	<b>23</b>
<b>Bijlage D - Enquête resultaten (reizigers)</b>	<b>24</b>
<b>Bijlage E - Getranscribeerde interviews reizigers</b>	<b>25</b>
<b>Bijlage F - Photojournal opdrachtomschrijving</b>	<b>41</b>
<b>Bijlage G - Getranscribeerde interviews stakeholders</b>	<b>42</b>
<b>Bijlage H - Concurrentie analyse screenshots app</b>	<b>52</b>
<b>Bijlage I - Screenshots crazy 8 sessie</b>	<b>64</b>
<b>Bijlage J - Screenshots mindmap sessie</b>	<b>69</b>
<b>Bijlage K - Wireframes</b>	<b>76</b>
<b>Bijlage L - Lo-fi prototype schermen</b>	<b>79</b>
<b>Bijlage M - Lo-fi test</b>	<b>84</b>
<b>Bijlage N - Observatieformulieren usability test</b>	<b>100</b>

## Bijlage A - Plan van aanpak

# PLAN VAN AANPAK

Een centrale plek voor verschillende vormen van (deel-)vervoermiddelen.

### OPDRACHTGEVER

Redkiwi  
Dunantstraat 8  
Rotterdam

### BEDRIJFSBEGELEIDER

Freek Murk  
Lead UX Design  
murk@redkiwi.nl

### UITGEVOERD DOOR

Joelle Voogt  
17119367  
joelle.iris@gmail.com

### EXAMINATOR

Jolanda Logtenberg

VERSIE 1.0  
DEN HAAG, 1 FEBRUARI 2021

# Inhoudsopgave plan van aanpak

<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>2. Opdrachtgever</b>	<b>3</b>
2.1 Primaire diensten, producten en processen	3
2.2 Bedrijfscultuur	3
<b>3. Opdracht definitie</b>	<b>4</b>
3.1 Aanleiding en context	4
3.2 Probleemstelling	5
3.3 Doelstelling	5
3.4 Resultaat	5
<b>4. Opdracht aanpak</b>	<b>6</b>
4.1 Werkmethode	6
4.2 Methodes en technieken	7
4.3 Op te leveren producten	12
4.4 Randvoorwaarden	12
4.5 Risico's	13
4.6 Communicatie	13
<b>5. Planning</b>	<b>14</b>
5.1 Schematische planning	15

## Inleiding plan van aanpak

Dit dossier is bestemd voor de opdrachtgever, bedrijfsbegeleider, studieloopbaanbegeleider, begeleidend examiner en alle geïnteresseerden van deze opdracht. In dit dossier wordt beschreven wat de verwachte ondernemingen zijn om de opdracht tot een goed eindresultaat te brengen. Daarnaast wordt omschreven hoe de opdracht wordt ingericht en beheerst. Het doel van dit dossier is om duidelijk te krijgen welke fases doorlopen moeten worden. Hierbij is het van belang dat verwachte methodieken en technieken worden toegelicht. Door dit vooruitzicht kan er nader gehandeld worden.

In hoofdstuk één wordt er een inleiding gegeven van het dossier. In hoofdstuk twee wordt het bedrijf waar de opdracht voor wordt uitgevoerd omschreven. Er wordt informatie vrijgegeven over de primaire diensten en processen van het bedrijf. In hoofdstuk drie wordt de opdracht gedefinieerd en zullen er details gegeven worden

op de probleem- en doelstelling. In hoofdstuk vier bevindt zich een tekstuele plan van aanpak. In hoofdstuk vijf is een schematische planning te vinden.

## 2. Opdrachtgever

In dit hoofdstuk wordt er informatie vrijgegeven over de opdrachtgever en haar primaire diensten en processen. Het doel van dit hoofdstuk is dat er een beeld gevormd wordt van de opdrachtgever. De opdrachtgever is Redkiwi.

In paragraaf één wordt er informatie gegeven over Redkiwi en haar primaire diensten, producten en processen. In paragraaf twee wordt de bedrijfscultuur omschreven.

### 2.1 Primaire diensten, producten en processen

Redkiwi is een full service digital agency uit Rotterdam. Redkiwi helpt business te digitaliseren en digitale producten te lanceren. Er wordt gekeken naar hoe er gezorgd kan worden voor relevantie en groei. Dit bereikt Redkiwi door interactie met de eindgebruikers en door hen bij het gehele proces te betrekken. Redkiwi levert websites, digitale (e-commerce) platformen, webshops, platformen en intranetten/extranetten aan. Daarnaast worden ook verschillende diensten aangeboden, zoals: strategie & advies, concept & design, open source development, digital marketing en hosting & support.

### 2.2 Bedrijfscultuur

Het bedrijf bestaat uit ruim 30 medewerkers. Deze zijn verdeeld in verschillende disciplines, zoals: management, design, development, support, marketing, hosting, consultancy en sales. Redkiwi heeft een familiecultuur. Redkiwi is gericht op mensen ontwikkelen en de flexibiliteit ligt hoog. De zorg voor goede interne verhouding gekoppeld aan flexibiliteit, zorgt voor een vriendelijke werkomgeving. Medewerkers zijn benaderbaar, betrokken en er is goede zorg voor eigen mensen. Er wordt ook aandacht geschonken aan sfeerbeheer. Voor de huidige omstandigheden van het coronavirus werd er om twaalf uur gezamenlijk geluncht en vond er iedere vrijdag een borrel plaats. Er werden toen ook teamuitjes georganiseerd zoals sporten, dineren of zelfs samen op wintersport.



Het kantoor is gevestigd in een rijksmonumentaal pand in Rotterdam. Iedere medewerker werkt in dezelfde ruimte en heeft een vaste plek. De plekken zijn opgedeeld per discipline. Momenteel werkt iedereen thuis vanwege de huidige omstandigheden omtrent het coronavirus. Mijn plaats in het bedrijf is om een opdracht uit te voeren waar de focus ligt op UX. In hoofdstuk drie wordt er definitie aan de opdracht gegeven. Het werkproces dat wordt gehanteerd binnen Redkiwi is herkenbaar met het werkproces van opleiding Communication Multimedia Design. Mijn afstudeerbegeleider voor dit project is UX-designer Freek Murk.

## **3. Opdracht definitie**

In dit hoofdstuk wordt de opdracht gedefinieerd. Het doel van dit hoofdstuk is dat duidelijk wordt wat hoe de opdracht is ontstaan en waar er naartoe gestreefd wordt.

In paragraaf één behandeld wordt de aanleiding en de context van de opdracht behandeld. In paragraaf twee wordt de probleemstelling benoemd en in paragraaf drie de doelstelling. In paragraaf vier worden de beoogde resultaten behandeld.

### **3.1 Aanleiding en context**

Redkiwi werkt samen met RET en HTM om de reiziger te voorzien van een optimale reis. Redkiwi krijgt mee dat er bij deze vervoerbedrijven en bij de overheid wordt geïnventariseerd op het gebied van MaaS (Mobility as a Service). Via MaaS wordt al het vervoersaanbod zoals OV, deel- of huurauto's, -fietsen, ride sharing concepten en (water)taxi geïntegreerd in één dienst richting de reiziger. Hierdoor kunnen complete keten reizen worden gepland, geboekt en betaald. Het lange termijn gevolg kan bijdragen aan een duurzaam, flexibel en betaalbaar vervoermiddelen aanbod dat bijdraagt aan de mobiliteit en spitsmijdingen.

Redkiwi wil inventariseren wat de mogelijkheden zijn op het gebied van MaaS en streven naar een digitaal platform als oplossing. Het doel is om een centraal punt te creëren waar reizigers en aanbieders van vervoermiddelen reizen kunnen aanbieden, plannen en/of boeken, zodat de mobiliteit en spitsmijding wordt verhoogd. Om dit doel te behalen, moeten er een aantal onderwerpen onderzocht worden, zoals MaaS en Multi-Sided Platforms. In dit onderzoeksrapport komen deze onderwerpen en andere analyses aan bod.

### **3.2 Probleemstelling**

Reizigers missen een centrale plek om een op maat reisadvies in te plannen en/of boeken waarbij gekozen kan worden uit een palet van (deel-)vervoermiddelen. Het

gevolg hiervan is dat de mobiliteit voor de reiziger en de bereikbaarheid van de stad en platteland niet geoptimaliseerd is. Daarnaast kan er maar een beperkte bijdrage geleverd worden aan het verminderen van de dominantie van de eigen auto.

### **3.3 Doelstelling**

Een centraal punt creëren voor gebruikers en aanbieders van vervoermiddelen waar een op maat reisadvies verzorgd kan worden, zodat mobiliteit en spitsmijding wordt geoptimaliseerd en er een bijdrage geleverd kan worden aan het verminderen van de dominantie van de eigen auto. De usability aspecten van deze omgeving staan hierbij centraal.

### **3.4 Resultaat**

Het beoogde eindproduct is een digitaal platform waar verschillende vormen van (deel-)vervoermiddelen aangeboden worden. De producten die ten grondslag liggen aan het eindproduct zijn: een onderzoeksrapport, een ontwerprapport, een testrapport en een prototype (minimaal hi-fi en clickable demo).

## **4. Opdracht aanpak**

In dit hoofdstuk wordt er dieper ingegaan op de aanpak die tijdens de uitvoering van deze opdracht zal worden gehanteerd.

In paragraaf één wordt de aanpak omschreven. In paragraaf twee worden verwachte gekozen methoden en technieken toegelicht. Dit wordt vervolgd door de op te leveren producten in paragraaf drie. In paragraaf vier wordt er ingegaan op de randvoorwaarden. In paragraaf vijf worden risico's omschreven. Tot slot wordt de verwachte communicatie bepaald.

### **4.1 Werkmethode**

Voor de uitvoering van deze opdracht wordt het **design thinking** ontwerpmethodologie gehanteerd. Het is een ontwerpmethodologie die wordt gebruikt voor het oplossen van ontwerproblemen met behulp van een mensgerichte benadering. Het laat toe om complexe gebruikersproblemen aan te pakken en er effectieve oplossingen voor aan te reiken door in te leven in de gebruiker. Het design thinking proces is iteratief en bestaat uit 5 fasen: discover, define, ideate, prototype en test.

1

**Discover**

2

**Define**

3

**Ideate**

4

**Prototype**

5

**Test****Discover****Omschrijving**

Discover staat in het teken van het ontdekken van meer informatie en een expert te worden op het gebied.

**Doel**

Meer kennis opdoen over MaaS, Multi-Sided Platforms, reizigers, stakeholders en concurrenten.

**Define****Omschrijving**

Define is het clusteren van inzichten die zijn opgedaan. Deze kunnen worden samengevat in een visuele representatie.

**Doel**

Bevindingen van het onderzoek eenvoudig overzichtelijk maken en achterhalen wat belangrijk is en wat de gevonden informatie betekent.

**Ideate****Omschrijving**

Ideate bestaat uit het genereren van oplossingen voor de vraag die het probleem adresseert.

**Doel**

Inzien welke bevindingen zijn opgedaan in het onderzoek, een focus punt kiezen en op basis daarvan ideeën bedenken voor het concept.

**Prototype****Omschrijving**

Er worden low fidelity en high fidelity prototypes gemaakt van het gekozen concept.

**Doel**

Een specifieke oplossing creëren voor het probleem en iteraties maken op de prototypes om fouten eruit te halen.

**Test****Omschrijving****Doel**



Feedback verzamelen van de gebruiker en stakeholders over het prototype.

Fouten en klachten in het prototype achterhalen en verbeteren.

## 4.2 Methoden en technieken

Voor de uitvoering van dit project wordt er een voorspelling gemaakt van de verwachte gebruikte methoden en technieken. Door deze voorspelling kan er nader gehandeld worden. Onderstaand is een opsomming te vinden van verschillende methoden en technieken. Er wordt een korte uitleg gegeven over wat de methode of techniek inhoudt en beargumenteerd waarom het gunstig zou kunnen zijn voor deze opdracht.



### Discover

#### Deskresearch - MaaS & MSP analyse

Omschrijving	Doel	Verantwoording
Deskresearch is een manier om bestaande informatie te verzamelen.	Het doel van deskresearch is om bestaande betrouwbare informatie te vinden over MaaS en Multi-Sided Platforms.	Er zijn al veel wetenschappelijke rapporten en artikelen over MaaS en MSP te vinden. Opnieuw onderzoek doen is onnodig.

#### Enquête - Doelgroepanalyse

Omschrijving	Doel	Verantwoording
Een enquête is een vragenlijst die aan meerdere	Een beeld vormen van de huidige omstandigheden,	Een enquête is een effectieve manier om harde

personen wordt voorgelegd. Het is een kwantitatieve onderzoekstechniek.	meningen en behoeften van de reiziger dat uitgedrukt kan worden in nummers.	cijfers op te leveren over de meningen gedragspatronen van mensen (Veldenburg, 2020b)
---	---	---

### Interview - Doelgroepanalyse

Omschrijving	Doel	Verantwoording
Een interview is een gesprek waarin personen worden ondervraagd. Het is een kwalitatieve onderzoekstechniek.	Het doel is om de achterliggende gedachten en gevoelens van reizigers beter te begrijpen.	Een interview is een goede manier om diepgaande informatie te vergaren. Het is uitstekend om meer te weten te komen over achterliggende gedachten.

### Photo journal - Doelgroepanalyse

Omschrijving	Doel	Verantwoording
Een photo journal wordt gebruikt om via foto's in iemands beleving te kijken.	De techniek wordt gebruikt om context en dynamiek beter te begrijpen.	Context kan veel invloed hebben op een reis. Photo journals helpen om te zien hoe het er in het echt aan toe gaat.

### Deskresearch - Stakeholderanalyse

Omschrijving	Doel	Verantwoording
Deskresearch is een manier om bestaande informatie te verzamelen.	Het doel van deskresearch is om bestaande informatie te vinden over de stakeholders en daardoor beter voor kunnen bereiden op de interviews.	Stakeholders vertellen al veel over zichzelf op hun eigen website. Dit is een goede manier om voorkennis op te doen en betere vragen te kunnen stellen tijdens de interviews.

### Interview - Stakeholderanalyse

Omschrijving	Doel	Verantwoording
Een interview is een gesprek waarin personen worden ondervraagd.	Het doel is om motieven en doelen te achterhalen. Wat motiveert het bedrijf om te	Een interview is een goede manier om diepgaande informatie te vergaren. Het is

	doen wat ze doen, en wat willen ze bereiken?	uitstekend om meer te weten te komen over achterliggende gedachten.
--	--	---

### Deskresearch - Concurrentieanalyse

Omschrijving	Doel	Verantwoording
Deskresearch is een manier om bestaande informatie te verzamelen.	Het doel van deskresearch is om bestaande informatie te vinden over concurrenten.	Concurrenten vertellen al veel over zichzelf op hun eigen website en applicatie.

### Good and bad practices - Concurrentieanalyse

Omschrijving	Doel	Verantwoording
Er wordt gekeken naar een product die bepaalde onderwerp goede of slechte aanpakt.	Erachter komen waar concurrenten in uitblinken of minder goed in zijn en deze informatie toepassen bij eigen project.	Good and bad practices is een uitstekende manier om vast te stellen wat concurrenten goed of slecht doen.

## Define

### Persona (doelgroep en stakeholders)

Omschrijving	Doel	Verantwoording
Een techniek om informatie over een persoon samen te vatten.	Een overzicht creëren waar eenvoudig op teruggeblikt kan worden.	Een persona is een goede techniek om belangrijke resultaten vast te stellen.

### Journey Map (doelgroep en stakeholders)

Omschrijving	Doel	Verantwoording
Een visualisatie van het proces dat een gebruiker doorloopt.	De user journey helder krijgen, zodat deze eventueel geoptimaliseerd kan worden.	Een user journey is een goede techniek om het proces vast te stellen.

### User Stories (doelgroep en stakeholders)

Omschrijving	Doel	Verantwoording
--------------	------	----------------

Een zin opschrijven zoals: "als een gebruiker wil ik ..., zodat ik ...".	Vaststellen wat wensen en behoeften zijn van gebruikers.	User stories is een goede techniek om vast te stellen wat wensen en behoeften zijn.
--	--	---

## Ideate

Crazy 8		
Omschrijving	Doel	Verantwoording
Er worden 8 ideeën gegenereerd in 5 minuten.	Ideeën divergeren en convergeren voor het concept.	Crazy 8 is een goede methode om snel veel verschillende ideeën te bedenken.

Create concepts		
Omschrijving	Doel	Verantwoording
Er worden concepten minimaal uitgewerkt in de vorm van tekst of visueel.	Een beeld vormen van een concept om een betere keuze te maken.	Create concepts is een goede techniek om een beeld te krijgen van het concept.

## Prototype

Wireframes		
Omschrijving	Doel	Verantwoording
Een wireframe is het skelet van een design. Het is vaak zwart wit en het gaat om de structuur.	Een beeld krijgen van de structuur en zo vroeg mogelijk leren van fouten in het design.	Wireframes is een goede techniek om laagdrempelig te designen en vroegtijdig te leren.

Style tile		
Omschrijving	Doel	Verantwoording
Een huisstijl vaststellen van het platform.	Het platform een uiterlijk geven.	Een style tile is een goede manier om te weergeven wat het uiterlijk van het platform is.

<b>Lo-Fi prototype</b>		
<b>Omschrijving</b>	<b>Doel</b>	<b>Verantwoording</b>
Een eerste opzet van hoe het Hi-Fi prototype eruit kan komen te zien	Een eerste ontwerp maken dat in de buurt komt van het eindproduct en fouten uit het design halen.	Het voordeel van een Lo-Fi prototype is dat er snel iets ontworpen kan worden zonder dat de details perfect hoeven te zijn.

<b>Hi-Fi prototype</b>		
<b>Omschrijving</b>	<b>Doel</b>	<b>Verantwoording</b>
Het Hi-Fi prototype is een interactieve weergave van het definitieve ontwerp.	Een ontwerp maken dat bijna functioneert als het eindproduct.	Een Hi-Fi prototype is een goede techniek om iets te maken dat lijkt het op het eindproduct.

## Test

<b>Usability Test</b>		
<b>Omschrijving</b>	<b>Doel</b>	<b>Verantwoording</b>
Het Hi-Fi prototype evalueren door het te testen met echte gebruikers en echte scenario's.	Beter begrijpen hoe gebruikers omgaan met het product.	Een usability test is een goede manier om te begrijpen hoe gebruikers met het product omgaan.

### 4.3 Op te leveren producten

Het beoogde eindproduct is een centrale plek waar verschillende vormen van (deel-)vervoermiddelen aangeboden worden. De producten die ten grondslag liggen aan het eindproduct zijn: een plan van aanpak, een onderzoeksrapport, een ontwerprapport, een prototype (minimaal hi-fi en clickable demo), een testrapport, een design rationale en een visual summary.

### 4.4 Randvoorwaarden

Om de verwachtingen en kwaliteit van de opdracht te waarborgen worden er randvoorwaarden opgesteld. De volgende randvoorwaarden zijn opgesteld om de afstudeerperiode succesvol te laten verlopen:

- De focus ligt niet op marketing en/of de techniek bij de ontwikkeling van het product, maar bij de user experience.

- Er wordt regelmatig over de opdracht gecommuniceerd door wekelijks samen te zitten met de bedrijfsbegeleider.
- De opdracht dient te worden uitgevoerd bij het bedrijf Redkiwi onder toezicht van Freek, Lead UX Designer.
- Er dienen voldoende stakeholders betrokken te worden om te zorgen voor een succesvolle uitkomst.

## 4.5 Risico's

Er wordt vooraf stilgestaan bij mogelijke risico's of hindernissen bij de uitvoering van deze opdracht, zodat er nader gehandeld kan worden. Onderstaand zijn de mogelijk risico's opgesomd.

### Covid-19

Het kan voorkomen dat de huidige maatregelen en omstandigheden van covid-19 een optimale uitvoering van de opdracht belemmert. Dit heeft te maken met het verplicht thuiswerken (indien mogelijk). Hierdoor kunnen er geen fysieke creatieve sessies of interviews gehouden worden. Dit kan een hindernis zijn. Daarnaast is het transport beperkt in de huidige omstandigheden. Er rijden minder auto's, scooters en ov. Reizigers verplaatsen zich minder. Dit kan ervoor zorgen dat de uitkomsten van het onderzoek niet gelijk staan aan de "echte"/"oude" realiteit.

### Te veel stakeholders

Het uiteindelijke doel is dat iedereen die transport aan een reiziger aanbiedt, meedoet aan dit platform. Daarom moeten er zoveel mogelijk stakeholders betrokken worden tijdens de uitvoering van de opdracht. Het is onmogelijk om iedereen te betrekken in het tijdsbestek dat is verkregen voor deze opdracht. Daarom moeten er keuzes worden gemaakt in wie er wel of niet betrokken worden. Het schrappen van bepaalde transport aanbieders kan tot een verschillend resultaat leiden.

## 4.6 Communicatie

Communicatie is belangrijk, zodat er tijdig om hulp kan worden gevraagd of om anderen op de hoogte te houden van de voortgang. In dit hoofdstuk wordt er uitgelegd hoe er gecommuniceerd zal worden.

### Bedrijfsbegeleider

Er zal wekelijks een moment zijn met de bedrijfsbegeleider, Freek Murk (Lead UX-Designer). Deze momenten zijn bedoeld om vragen te stellen en voortgang te bespreken.

### Eindproducten

Bij de afronding van ieder eindproduct, zal er ook een update gegeven worden aan de UX-designers van Redkiwi. Het gaat dan om een onderzoeksrapport, een ontwerprapport of bijvoorbeeld een Hi-Fi prototype. Er wordt een korte presentatie voorbereid en een update gegeven. Op deze manier kunnen experts betere feedback geven indien nodig.

### Slack

Binnen het bedrijf is er ook een stagiair (Hugo Caminada) die zich op het gebied van development bezighoudt met het onderwerp MaaS. Een andere collega (Benno Lokhorst, CCO) die contact onderhoudt met RET en HTM verkent ook met hen de mogelijkheden op het gebied van MaaS. Daarom wordt er met deze personen (en een paar anderen die ook bezig zijn met innovatie) een Slack kanaal aangemaakt. Doel van het kanaal is om kennis te delen en elkaar te helpen waar mogelijk. Een goede driehoek van strategie, user experience en development.

## 5. Planning

Om overzichtelijk te krijgen wat op welk moment uitgevoerd moet worden, is er een schematische planning gemaakt. Deze planning is gebaseerd op de aanpak.

In paragraaf één is de schematische planning te vinden.

### 5.1 Schematische planning

Onderstaand is een (voorspellende) schematische planning te vinden.

Discover			
Week	Product/activiteit	Tijdframe	Product
Week 1	Onboarding	8 - 12 februari	Zelfstudie
	Kennismaking bedrijfsbegeleider	8 - 12 februari	Zelfstudie
	Oriëntatie opdracht	8 - 12 februari	Zelfstudie
	Afronden debriefing	8 - 12 februari	Onderzoeksrapport
	Plan van aanpak V.1	8 - 12 februari	Onderzoeksrapport
Week 2	Hoofdvraag en deelvragen	15 - 19 februari	Onderzoeksrapport
	Reiziger participanten zoeken	15 - 19 februari	Onderzoeksrapport
	Deskresearch MaaS & Multi-Sided Platforms	15 - 19 februari	Onderzoeksrapport
	Enquete voorbereiden	15 - 19 februari	Onderzoeksrapport
	Foto dagboek voorbereiden	15 - 19 februari	Onderzoeksrapport
	Interview reiziger & stakeholder voorbereiden	15 - 19 februari	Onderzoeksrapport

## Define

Week	Product/activiteit	Tijdframe	Product
Week 5	Persona's (doelgroep & stakeholders)	1 - 5 maart	Onderzoeksrapport
	User Journey Map	1 - 5 maart	Onderzoeksrapport
	User stories (doelgroep & stakeholders)	1 - 5 maart	Onderzoeksrapport

## Ideate

Week	Product/activiteit	Tijdframe	Product
Week 6	Crazy 8 voorbereiden en participanten uitnodigen	8 - 12 maart	Ontwerprapport
	Crazy 8 uitvoeren	8 - 12 maart	Ontwerprapport
	Ideal Journey Map experts uitnodigen	8 - 12 maart	Ontwerprapport
Week 7	Create concepts	15 - 19 maart	Ontwerprapport
	Feedback inzamelen	15 - 19 maart	Ontwerprapport

## Prototype

Week	Product/activiteit	Tijdframe	Product
Week 8	Wireframes	22 - 26 maart	Ontwerprapport
	Style tile	22 - 26 maart	Ontwerprapport
	Feedback inzamelen	22 - 26 maart	Ontwerprapport
Week 9	Lo-Fi Prototype	29 - 2 april	Ontwerprapport
	Feedback inzamelen	29 - 2 april	Ontwerprapport
Week 10	Hi-Fi Prototype	5 - 9 april	Ontwerprapport
	Feedback inzamelen	5 - 9 april	Ontwerprapport



## Test

Week	Product/activiteit	Tijdframe	Product
Week 11	Heuristic evaluation experts uitnodigen	12 - 16 april	Testrapport
	Heuristic evaluation voorbereiden	12 - 16 april	Testrapport
	Heuristic evaluation uitvoeren	12 - 16 april	Testrapport
	Hi-Fi prototype verbeteren	12 - 16 april	Testrapport
Week 12	Usability test participanten uitnodigen	19 - 23 april	Testrapport
	Usability test voorbereiden	19 - 23 april	Testrapport
	Usability test uitvoeren	19 - 23 april	Testrapport
	Hi-Fi prototype verbeteren	19 - 23 april	Testrapport

## School

Week	Product/activiteit	Tijdframe	Product
Week 13	Portfolio redigeren	26 - 30 april	Portfolio
	Feedback vragen	26 - 30 april	Portfolio
Week 14	Portfolio verbeteren	3 - 7 mei	Portfolio
	Design Rationale	3 - 7 mei	Design Rationale
Week 15	Visual Summary	10 - 14 mei	Visual Summary
	Reflectie	10 - 14 mei	Reflectie
Week 16	Ruimte voor eventuele uitloop	17 - 21 mei	-

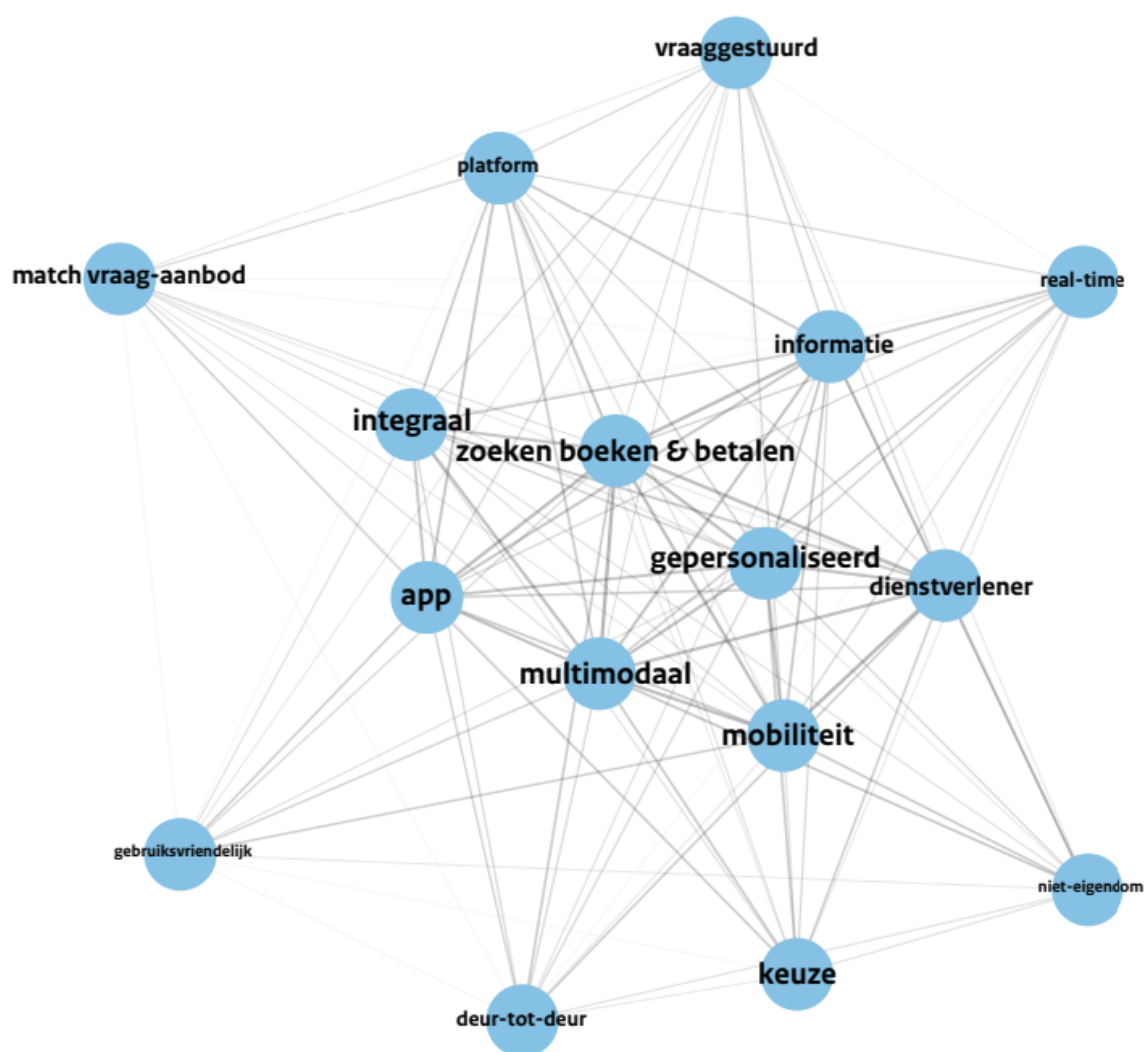
## Bijlage B - Deskresearch MaaS en Multi-Sided Platforms

Hieronder zijn overige resultaten die verkregen zijn door middel van deskresearch over MaaS en Multi-Sided Platforms beschreven.

### MaaS

#### MaaS in het kort

In figuur B3.1 een overzicht te vinden van de meest gebruikte termen die gebruikt zijn om MaaS te definiëren.



**Figuur B3.1** Network Plot van de meest gebruikte soorten termen voor MaaS volgens MaaS-experts\* in Fruchterman-Reingold projectie.

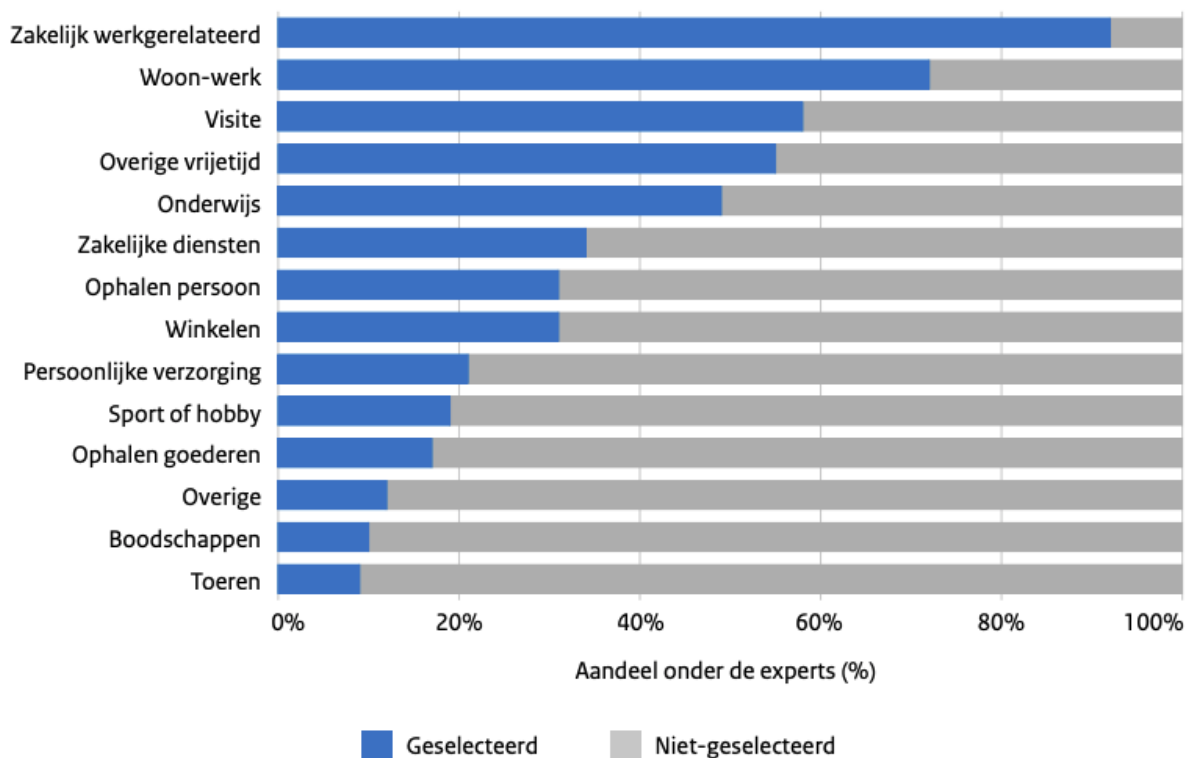
\***MaaS-experts:** MaaS-experts zijn professionals uit de wereld van verkeer en vervoer, die kennis hebben over MaaS vanwege hun huidige werkzaamheden. In het onderzoek van het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM)

(2019) worden deze experts onderscheiden in vier soorten: onderzoekers, beleidsmakers, consultants en dienstverleners.

### Kansrijke groepen en plekken

In figuur B3.2 is een overzicht te vinden over kansrijke leeftijdsgroepen.

Aan de hand van figuur B3.3 is op te maken dat MaaS-experts kansen zien in verschillende verplaatsingsmotieven. Deze zijn voornamelijk: zakelijke reizen, woon-werk reizen, visite, vrije tijd en reizen naar het onderwijs.



**Figuur B3.3** Potentie per verplaatsingsmotief, volgens MaaS-experts

In figuur B3.4 is te zien dat experts kansen zien voor de adoptie van MaaS in het centrum en aan de randen van groot-stedelijke gebieden. Er blijkt namelijk meer potentie te zijn voor jongeren, hoogopgeleiden en hoog inkomensgroepen en dergelijke. Deze groepen zijn beter vertegenwoordigd in de stad (Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM), 2019).

Geografisch gebied	Genoemd door
Centrum van grootstedelijke gebieden	80%
Randen van grootstedelijke gebieden	71%
Middelgrote steden	59%
Suburbane gebieden	24%
Platteland	23%

**Figuur B3.4** Kansrijke geografische gebieden, volgens de MaaS-experts

### MaaS binnen de maatschappij

Idealiter draagt MaaS bij aan een verbeterde marktwerking, via minimale transactiekosten, meer concurrentie, minder vertekening van de keuze in vervoerswijze door een afname van het eigen voertuigbezit en een directe link tussen vraag en aanbod op tijden en plaatsen waarop de vraag zich manifesteert.

Het verminderen van de impact op het milieu of het verbeteren en waarborgen van de privacy zijn niet kenmerkend voor MaaS en niet noodzakelijk voor wat mensen (vooral) zoeken bij het maken van een verplaatsing. Dit neemt overigens niet weg dat sommige experts een positieve impact van MaaS op het milieu verwachten (Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM), 2019).

### Multi-Sided Platforms

#### Waardecreatie en netwerkeffecten

Volgens recent onderzoek van Sping B.V. (2018) blijkt dat als andere platformen, gebruikers of derde partijen toegang hebben tot de MSP er nieuwe toepassingen en verdienmodellen ontstaan. Hiermee wordt waarde gecreëerd voor alle deelnemers en een netwerkeffect die de waarde vergroot naarmate het platform groeit. Bij voldoende volume ontstaat er een economisch voordeel door reductie van zoek- en transactiekosten.

#### Slecht gedrag binnen een platform beheersen

In onderzoek van Orellano (2020) worden regels en voorschriften over handelingen die gebruikers beter niet kunnen doen aanbevolen. Succesvolle Multi-Sided Platforms zorgen dat gebruikers zich positief gedragen en ontmoedigen slecht gedrag. Dat kan op verschillende manieren behaald worden:

- rating-en-evaluatiesystemen om vertrouwen tussen partijen te creëren

- een verzekering aanbieden aan één of beide partijen in een transactie
- deelnemers te onderzoeken en certificeren
- een geschillenregeling aanbieden
- betalingen beveiligen

Een voorbeeld: Uber chauffeurs en passagiers kunnen elkaar beoordelen en op basis van vijf sterren reviews besluiten om een rit te maken – of een rit te weigeren. Product- of dienst reviews bieden een kanaal voor het delen van ervaringen, positief of negatief. Meer dan 90% gebruikers zoeken en lezen reviews voordat ze een product of dienst inhuren (Saleh, 2018).

## **Conclusie**

Uit de resultaten zijn een aantal bevindingen naar voren gekomen. De deelvragen die vooraf dit onderzoek opgesteld zijn, zullen in deze paragraaf beknopt beantwoord worden op basis van bovenstaande resultaten.

### **Wat is de definitie van MaaS?**

MaaS is een online platform met mogelijkheden voor het zoeken naar, vergelijken van, eventueel reserveren van en betalen voor verschillende soorten mobiliteitsdiensten.

### **Waar zit de toegevoegde waarde van MaaS voor de gebruikers?**

Volgens potentiële gebruikers ligt de toegevoegde waarde van MaaS bij betrouwbare reistijden, veiligheid en het gebruik van een eigen voertuig.

### **Welke groepen in de samenleving, welke verplaatsingen en welke plekken zijn het meest kansrijk voor MaaS?**

Jongvolwassenen die wonen in grote steden zonder kinderen en aan het begin van de carrière zitten, wordt geacht als de meest kansrijke doelgroep voor de adoptie van MaaS.

### **Wat is een Multi-Sided Platform?**

Een Multi-Sided Platform is een dienst dat twee of meer groepen met elkaar verbindt en daarbij een bemiddelingsrol speelt. Door de verbinding mogelijk te maken via het Multi-Sided Platform, kunnen partijen elkaar makkelijker vinden en in contact met elkaar komen.

### **Waar moet rekening mee gehouden worden bij het creëren van een Multi-Sided Platform?**

- 1.** Het Multi-Sided Platform moet voor alle partijen aantrekkelijk zijn, zodat het platform gebruikt wordt en evenwicht behouden wordt.
- 2.** Er moet een duidelijke waardepropositie zijn om een pijler te vormen.
- 3.** Er moeten voldoende gebruikers en stakeholders meedoen met het platform om waarde te creëren en te zorgen voor netwerkeffecten.
- 4.** Gebruikers en stakeholders moeten goede redenen gegeven worden om het platform te (blijven) gebruiken, zodat groei kan ontstaan.
- 5.** Slecht gedrag moet beheerst worden binnen een platform. Dit kan bijvoorbeeld via evaluatiesystemen behaald worden.

## Bijlage C - Screener doelgroep validatie

Om vast te stellen dat de geïnterviewden binnen de doelgroep vallen, is er voorhand een screener afgenomen. De geïnterviewden moeten voldoen aan het volgende:

- Tussen de 18-44 jaar
- Wonend in een stad
- Wonend in regio Midden of Noord
- Student/scholier of start van carrière
- Maakt wel eens gebruik van verschillende vormen van (deel-)vervoermiddelen

### Algemeen

We beginnen met wat algemene vragen

Wat is je naam?

Jouw antwoord \_\_\_\_\_

In welke leeftijdscategorie val je?

- 12-17
- 18-29
- 30-44
- 45-55
- 60+

Woon je in een stad of een dorp?

- Stad
- Dorp

In welke regio woon je?

- Noord
- Midden
- Zuid

Welke situatie past het best bij jou?

- Student/scholier
- Start van carrière (eerste vijf jaar)
- In loondienst
- ZZP-er / ondernemer
- Gepensioneerde
- Arbeidsongeschikt/werkloos
- Ik geef liever geen antwoord
- Anders: \_\_\_\_\_

Heb je kinderen?

- Ja
- Nee

Maak je wel eens gebruik van het ov en/of (deel-)vervoermiddelen?

- Ja
- Nee

# Bijlage D - Enquête resultaten (reizigers)

## Analyse vergaarde informatie enquête

### Algemeen (vraag 1 t/m 5)

Het doel van deze vragen was om te achterhalen of de respondent binnen de doelgroep valt. In totaal voldoen 43 van de 50 respondenten aan alle criteria. De overige 7 voldeden gedeeltelijk aan de criteria. Deze 7 respondenten zijn niet meegenomen in de statistieken. De criteria is: jongvolwassen (18 tot 44), student of starter van de carrière, geen kinderen, wonend in een stad en maakt gebruik van (deel-)vervoermiddelen.

### Reis plannen en beleving van reis (vraag 10 t/m 17)

Positieve toelichtingen over het cijfer (8) over de reisplanner zijn: "de app doet wat je verwacht, informatie is accuraat", "eenvoudig in gebruik", "helder en makkelijk in omgang" en "duidelijke interface". Negatieve toelichtingen over het cijfer (8) over de reisplanner zijn: "vervelend om van app te moeten wisselen als je combineert", "je kan niet schakelen bij slecht weer" en "de app is soms langzaam".

Positieve toelichtingen over het cijfer (8) over het deel vervoermiddel zijn: "werkt gemakkelijk" en "jammer dat je in meerdere apps moet kijken". Negatieve toelichtingen over het cijfer (8) over het deel vervoermiddel zijn: "lastig scooter te vinden als er 10 naast elkaar staan" en "het is handig voor kosteninschatting niet voor je reisplannen".

Het plannen en gebruiken van het ov wordt beoordeeld met een 8 door 30% van de respondenten. Positieve toelichtingen over het cijfer (8) over het plannen en gebruiken van ov zijn: "gaat snel en is accuraat", "duidelijk" en "makkelijk te plannen". Negatieve toelichtingen over het cijfer (8) over het plannen en gebruiken van ov zijn: "mis de aansluiting bijv. dat de uber niet klaar staat als ik bij centraal aankom", "geen op maat advies", "9292 heeft geen fietsroutes", "alternatieven voor steringen worden niet duidelijk aangegeven" en "indicatie welke kant je op moet lopen".

### Frustraties, interesses, wensen en behoeften (vraag 18 t/m 22)

Reismotieven onder de respondenten zijn het vaakst:

1. Werk (76%)
2. Vrijtijdsbesteding (54%)
3. Visite (38%)
4. Onderwijs (32%)



## Bijlage E - Getranscribeerde interviews reizigers

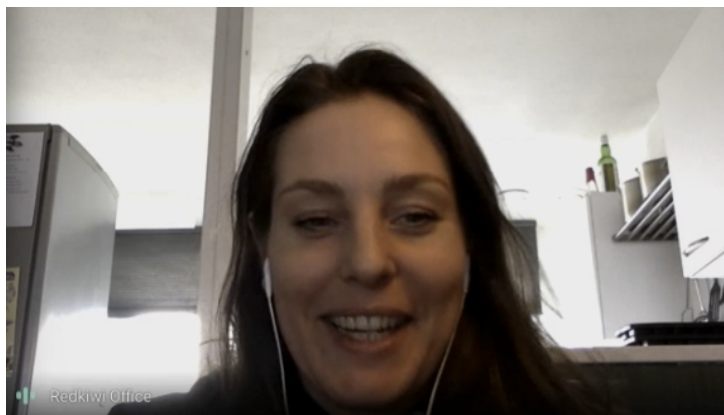
De 5 afgenomen interviews met de doelgroep zijn getranscribeerd.

### Interview 1: Lieke Suijk, 33 jaar

**Start van carrière, geen kinderen, maakt gebruik van OV & Felyx.**

*Waar ging je reis naartoe?*  
Werk.

*Met welk doel ging je naar X toe?*  
Om te werken.



*Welke vervoermiddelen heb je gebruikt om X te gebruiken?*

Ik pakte de metro. Best lui eigenlijk. De rit duurde maar 5 minuten. Maar mijn band was lek. Ik doe ook eigenlijk express te weinig tegoed altijd op mijn ov-chipkaart om te stimuleren dat ik toch de fiets pak. Dat maakt je veel fitter, is goedkoper en flexibeler.

*Wat is het eerste dat je deed toen je je reis ging plannen?*

Ik keek eigenlijk niet op een planner, want dat was niet nodig. Metro's vertrekken om de 3 a 4 minuten namelijk, dus zo lang is het niet wachten. Enige waar ik over nadenk, is dat ik misschien niet genoeg geld heb. Bij de automaat vul ik het geld aan. Vroeger ging ik nooit met de bus naar school. Ik heb niet zoveel geduld. Dus 3 a 4 minuten duurt voor mij altijd echt lang. Ik wil gewoon dat hij er direct staat of dat hij op tijd vertrekt.

*Op welke manier heb jij je reis gepland? (via Google Maps, 9292, uit je hoofd etc)*

Uit mijn hoofd en 9292 of NS dat is mijn standaard. In combinatie met de metro doe ik altijd 9292. Voor de trein doe ik NS. NS gebruikte ik vroeger altijd al, dus voelt betrouwbaar. 9292 app is fijn, omdat je alle stappen ziet. Tussentijd, waar je heen moet welk perron enzo.

*Wat zou jij veranderen aan deze app om hem beter te maken?*

Geen verbeterpunten. Als ik maar kan vinden wat ik nodig heb.

*Welke geweldige feature van deze app moet volgens jou blijven?*

Tussenstop toevoegen. Dus niet van A naar B, maar ook van A naar B naar C.

*Wat mis je in deze app?*

Niks eigenlijk ik vind het best compleet.

*Hoe heb je betaald voor de reis? (inchecken, nfc, ideal, tegoed, abonnement)*

Via een tegoed dat staat op de kaart.

*Hoe vond je het betalen gaan?*

Op zich wel prima. Maar je moet tussen de poortjes en dan raak ik afgeleid en betaal je soms te veel als je er gewoon langs loopt per ongeluk en niet uitcheckt.

*Wat denk je dat beter kan?*

Een reminder zou op zich wel handig zijn. Misschien met een SMS. Als de app aangesloten is op jouw reisbestemming, dan kan hij je locatie in de gaten houden of 1 minuut van te voren een reminder sturen. Dat moet je kunnen aan of uit schakelen.

*Welke stappen heb jij doorlopen vanaf het moment dat je je reis hebt gepland tot het moment dat je uitstapte bij je bestemming?*

Naar werk gebruik ik de Felyx. 's Ochtends ging ik op tijd kijken; staat er een scooter? Dat was ook in de tijd dat ik mijn ov-chipkaart kwijt was. Met de Felyx teruggaan is dan is het de vraag of er maar weer eentje in de buurt staat. Ik gebruik alleen Felyx, en geen andere deel scooter, omdat je dan altijd wel iets gaat vinden. Dat wil ik niet. Het moet wel speciaal blijven om die scooter te gebruiken. Ik beperk mezelf express.

*Welke stap was voor jou het meest frustrerend?*

Als je denkt ik ga lekker met de scooter, maar er is geen scooter. Een kilometer lopen is te ver. Acceptabele afstand: 200 meter.

*Welke stap was voor jou het meest satisfying?*

Het startknopje en dat die dan tik van activeren. Dat is zo chill.

*Hoe ging het gebruiken van de vervoermiddelen?*

Ja wel prima op zich.

*Wat vond je goed of slecht gaan?*

Standaard was kapot. En ik droeg open schoenen met hak, dat ging heel moeilijk. Verder is de scooter zelf prima. Je kan wel de kwaliteit aangeven. Eerst moet je het controleren; dit zijn bestaande schades, klopt dit? Dit doe je voor het starten. Maar meestal heb ik er geen zin in om dat allemaal te checken. Je wil gewoon vertrekken.

*Hoe had de aansluiting volgens jou nog beter gekund?*

Niet echt iets.

*Waar houd jij rekening mee voordat je op reis gaat?*

Ik kijk altijd eventjes of de batterij opgeladen is.

*Welke omgevingsfactoren (zoals het weer, drukte of schade) stoorde jou?*

Felyx als het regent doe ik het niet, dan pak ik ov. Als het glad is, ga ik niet met Felyx.

*Wat had ervoor kunnen zorgen dat het minder erg was? (bijv. een icoon van hoe druk het is, of een reminder je je mondkapje niet moet vergeten)*

Ik zie hier niet echt de meerwaarde van in voor de app.

*Wat zou je ervan vinden als deze app bestond?*

Ik denk dat het wel handig is. Ik denk dan altijd gelijk aan thuisbezorgd.

Beoordelingen zijn wel handig, hoe vaak het is gebruikt en hoe hoge beoordeling.

*Waarom zou jij er wel of niet gebruik van maken?*

Ik zou het wel gebruiken ja.

*Aan welke voorwaarde moet de app volgens jou voldoen om te slagen?*

Makkelijk en snel in gebruik zonder te veel te moeten invoeren en snel overzicht hebben. Prijzen erbij is wel handig. CO2 uitstoot ben ik niet zo mee bezig, maar als het wordt weergegeven kan dat wel beïnvloedbaar zijn.

*Welke feature moet absoluut meegenomen worden?*

Tijdsindicatie. Felyx inclusief het ernaartoe lopen, activeren enzo hoe lang het dan duurt.

*Wat zou je ervan vinden als deze locatievoorzieningen zichtbaar werden gemaakt in je reisoverzicht?*

Zou van mij niet per se hoeven, maar zou wel leuk als je het in of uit kan schakelen, of bepaalde dingen wel/niet.

*In welke locatievoorzieningen zou je vooral geïnteresseerd zijn?*

Tabakshop, supermarkt.

### **Key insights interview 1:**

- Probeert vaker de fiets te pakken dan ov of deel scooter om fit te blijven en geld te besparen
- Kijkt voor dagelijkse ritten niet via de reisplanner
- Vindt 9292 een fijne app
- Tussenstop toe kunnen voegen is belangrijk
- Een reminder om uit te checken 1 minuut van tevoren zou fijn zijn

- Het is jammer dat er niet altijd scooters in de buurt staan
- Het startknopje om te activeren is fijn
- Het is vervelend dat je schade moet controleren aan het begin, want het kost tijd
- Beoordelingen zijn handig
- De app moet snel en makkelijk in gebruik zijn, zonder te veel in te voeren en moet overzicht hebben
- Prijzen vergelijken is interessant
- Tijdsindicatie is belangrijk

**Interview 2: Michael Wiersma, 26**  
**Start van carrière, geen kinderen, maakt gebruik van OV & Sixt, Go! en Felyx.**

*Waar ging je reis naartoe?*  
 Kantoor.

*Met welk doel ging je naar X toe?*  
 Om te werken.



*Welke vervoermiddelen heb je gebruikt om X te gebruiken?*  
 Een Felyx omdat de schoenen knelden. Tien minuten lopen, daar had ik geen zin in.

*Wat is het eerste dat je deed toen je je reis ging plannen?*  
 Uit mijn hoofd. Heb die reis al zo vaak gemaakt.

*Op welke manier heb jij je reis gepland? (via Google Maps, 9292, uit je hoofd etc)*  
 9292. Ik vind die chill werken, ik ben die gewend.

*Wat zou jij veranderen aan deze app om hem beter te maken?*  
 Als die app als je hem afsluit en je gaat naar vorige apps dan is je reis weg. Je cache moet hem opslaan. Hij wordt te snel geleegd. Hij moet hem laten staan. Elke keer.

*Welke geweldige feature van deze app moet volgens jou blijven?*  
 Ik vind het chill dat je de wandeling erbij ziet. Je ziet de looproute en de lijntjes. Voor alle platformen van het openbaar vervoer. De routekaart werkt overzichtelijk.

*Wat mis je in deze app?*  
 Nee ik mis niets in de app.

*Hoe heb je betaald voor de reis? (inchecken, nfc, ideal, tegoed, abonnement)*

Via inchecken met ov en met Felyx via mijn credit card. Dat wordt per rit betaald.

*Hoe vond je het betalen gaan?*

Het loopt wel prima met dat soort automatische incasso's.

*Wat denk je dat beter kan?*

Het betaalsysteem van ov is superkut dat je steeds fysiek moet opladen. Ik ben heel gestructureerd met financiën. Ik verdeel alles gelijk. Ik heb 15 spaarpotjes. En als ik dan tijdens het afschrijven zie ik dat het niet gelukt is. Die ov automatische afschrijving is altijd op een gek moment. Ik zou het willen hebben zoals bij Felyx. Gelijk afschrijven. Geen tegoed. Maar direct afschrijven.

*Welke stappen heb jij doorlopen vanaf het moment dat je je reis hebt gepland tot het moment dat je uitstapte bij je bestemming?*

Ik kan vanuit mijn raam deel scooters zien. Soms is het Go! en soms is het Felyx. Opnieuw registreren met Go! dat was echt heel vervelend, dus daar ben ik mee gestopt. Als het winderig is en ik wil niet lopen. Ik check uit met de NS kaart en dan open ik de app en start ik hem en dan rijd ik weg.

*Welke stap was voor jou het meest frustrerend?*

De apps werken wel verschrikkelijk langzaam. Het unlocken en wachten duurt lang. Het is een beetje haperen als je de kaart versleept.

*Welke stap was voor jou het meest satisfying?*

Voornameijk de vrijheid van het neerzetten en niet meer verantwoordelijk zijn.

*Hoe ging het gebruiken van de vervoermiddelen?*

Ik vind Sixt wel echt super nice omdat die auto's wel heel mooi zijn. Soms zit er een Jaguar tussen en toen ben ik gelijk naar een snelweg gegaan. Ik heb geen auto meer dus in het weekend gebruik ik een Sixt, die geef ik een 8 die is echt goed. Felyx een 7 vanwege de langzame app, maar hun marketing is leuk. Je hebt ook snellere scooters. Go! geef ik een 4 omdat die rare scooters hebben. Luiheid is mijn motief om het te gebruiken. Ik kan alles fietsen, maar dat vind ik niet zo chill. En gemak.

*Wat vond je goed of slecht gaan?*

Ja wel goed op zich.

*Hoe had de aansluiting volgens jou nog beter gekund?*

Het lijkt me wel een hele opgave, omdat stel je voor, ik ga nu een half uur reizen met de trein dan moet je die een halfuur lang reserveren. Het lijkt me heel lastig voor het

business model. Dan zou ik het alleen maar met deel vervoermiddelen combineren en niet met ov.

*Waar houd jij rekening mee voordat je op reis gaat?*

Nee, niet echt.

*Welke omgevingsfactoren (zoals het weer, drukte of schade) stoorde jou?*

Ja ik vind als het keihard regent, maar dan moet ik alsnog naar de trein. Het houdt me niet tegen. Als ik niet verzopen wil aankomen, dan wil ik overwegen om de tram te pakken.

*Wat had ervoor kunnen zorgen dat het minder erg was? (bijv. een icoon van hoe druk het is, of een reminder je je mondkapje niet moet vergeten)*

Een waarschuwing zou mij niet zoveel uitmaken.

*Wat zou je ervan vinden als deze app bestond?*

Tof!

*Waarom zou jij er wel of niet gebruik van maken?*

Ik zou hem wel gebruiken.

*Aan welke voorwaarde moet de app volgens jou voldoen om te slagen?*

Snel zijn. Dat is het allerbelangrijkste. Design maakt niks uit. Buttons groot genoeg. Het moet gewoon werken.

*Welke feature moet absoluut meegenomen worden?*

Chill als je ziet hoeveel de batterij is. Die Sixt auto's dat je korting krijgt als je hem aan de lader legt. De Sixt app is het meest nice. Felyx is best wel duur. Een abonnement, een goedkoop of duur abonnement.

*Wat zou je ervan vinden als deze locatievoorzieningen zichtbaar werden gemaakt in je reisoverzicht?*

Wel makkelijk.

*In welke locatievoorzieningen zou je vooral geïnteresseerd zijn?*

De haltes van de treinen en trams en waar ze heen gaan als je erop klikt.

## **Key insights interview 2:**

- Reist met deel vervoermiddelen, omdat het gemakkelijk is en soms heb je geen zin om te fietsen en bezweet aan te komen.

- 9292 is fijn in gebruik, maar moet een cache hebben en je laatst ingevulde reis laten staan.
- De wandelroutes van halte naar halte zijn fijn en overzichtelijk.
- Michael wil geen plotselinge afschrijvingen van zijn rekening vanwege het reizen. Het moet per rit of per abonnement gaan en niet wanneer het saldo op is.
- De app moet makkelijk en snel in gebruik zijn.
- Haperen is vervelend.
- Als de registratie te moeilijk is, is Michael weg.
- Michael zou gebruik maken van de MaaS app.
- Design maakt niets uit. Als de buttons maar groot genoeg zijn.
- Een app in combinatie met ov zou ik onhandig vinden, maar voor de vervoermiddelen is wel handig.
- Locatievoorzieningen zijn onnodig. Andere haltes wel interessant.

### **Interview 3: Nienke Martens, 27**

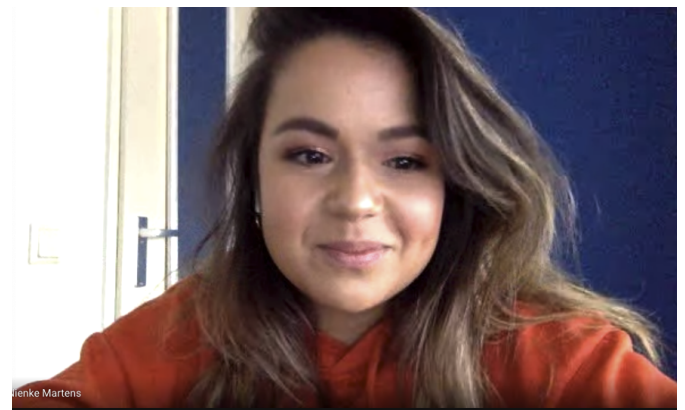
***Start van carrière, geen kinderen, maakt gebruik van OV & Felyx.***

*Waar ging je reis naartoe?*

Naar Rotterdam voor een vriendin.

*Met welk doel ging je naar X toe?*

Haar verjaardag vieren.



*Welke vervoermiddelen heb je gebruikt om X te gebruiken?*

3 vervoermiddelen. Eerst met de bus, trein, metro. Ze woont in Capelle. Het is lastig om te bereiken.

*Wat is het eerste dat je deed toen je je reis ging plannen?*

Vooraf aan mijn reis check ik thuis wat de tijden zijn waar ik moet overstappen. Dan screenshot ik dat altijd, want soms laadt het langzaam of heb ik geen internet. In de bus zodra ik in het vervoermiddel zelf zit dan check ik nog of er vertraging is. Ik check continue de app. Als ik in de bus zit dan luister ik Spotify of ga ik appen. Ik luister met AirPods. Ik zoek van tevoren ook mijn spullen bij elkaar.

*Op welke manier heb jij je reis gepland? (via Google Maps, 9292, uit je hoofd etc)*  
9292, NS, Uber, Felyx en RET.

*Wat zou jij veranderen aan deze app om hem beter te maken?*

Invoervelden. Mijn locatie is wel fijn dat je je mama kan toevoegen. Eerst kon je ook nog aanvinken welke vervoersmiddelen je gebruik van wil maken. Als je kan aanvinken; ik vertrek wat eerder dat je dan kan aangeven dat je een culturele route wil of een snelle route.

*Welke geweldige feature van deze app moet volgens jou blijven?*

Zeker reisplan apps zijn voornamelijk functioneel. Je moet makkelijk kunnen instellen waar je naartoe gaat dat is het belangrijkste.

*Wat mis je in deze app?*

Je kan geen tussenstop toevoegen.

*Hoe heb je betaald voor de reis? (inchecken, nfc, ideal, tegoed, abonnement)*

OV-chipkaart met studenten ov. Ik moest hem wel opladen want het was in het weekend. Ik doe niet automatisch opladen.

*Hoe vond je het betalen gaan?*

Stel je kan je ov chipkaart koppelen aan de app dat je dan een melding krijgt als je saldo laag staat.

*Wat denk je dat beter kan?*

Je kan via de app je krediet upgraden.

*Welke stappen heb jij doorlopen vanaf het moment dat je je reis hebt gepland tot het moment dat je uitstapte bij je bestemming?*

- Spullen zoeken
- App checken voor van huis gaan
- AirPods in
- Bij de bushalte checken
- Station aankomst
- Bij oplaadpunt checken of ik genoeg saldo heb
- Saldo opladen
- Inchecken
- Instappen

*Welke stap was voor jou het meest frustrerend?*

Ik liep een draaideur in. Je moet daar niet met z'n tweeën in, maar iemand was super dichtbij. Dat is niet corona vriendelijk. Het wordt ook steeds drukker in de metro. Je kan niet voldoende afstand houden.

*Welke stap was voor jou het meest satisfying?*



Bestemming bereikt. Ik kon zitten dat was erg fijn.

*Hoe ging het gebruiken van de vervoermiddelen?*

Het was een feestje.

*Wat vond je goed of slecht gaan?*

Muziekje op en verstand op nul. Dat is heerlijk. Als ik geen muziek is het wel stom.

*Hoe had de aansluiting volgens jou nog beter gekund?*

De bussen kunnen ze niets aan doen, maar die rijden echt niet vaak genoeg.

*Waar houd jij rekening mee voordat je op reis gaat?*

Of er geen vertraging is.

*Welke omgevingsfactoren (zoals het weer, drukte of schade) stoorde jou?*

Krijsende kut kinderen KKK en drukte en als ik niet kan zitten.

*Wat had ervoor kunnen zorgen dat het minder erg was? (bijv. een icoon van hoe druk het is, of een reminder je je mondkapje niet moet vergeten)*

Je moet gewoon naar je bestemming op tijd dus je hebt niet echt een keus ook al zou je een waarschuwing krijgen.

*Wat zou je ervan vinden als deze app bestond?*

Ik zou het fijn vinden als deze app bestond. Waarom moet het nou RET of NS zijn? Is het nou voor naamsbekendheid? Als je samenwerkt zou het veel beter zijn. Het overkoepelende doel is het reisgemak en om mensen van A naar B te brengen en informatie voorziening. Dat kan allemaal samen. Je moet kunnen filteren wat je wel/niet wil gebruiken en misschien opties wat alternatieven. En misschien een tab van ov of deel vervoermiddelen in of uitschakelen.

*Waarom zou jij er wel of niet gebruik van maken?*

Ja!

*Aan welke voorwaarde moet de app volgens jou voldoen om te slagen?*

Functioneel, overzichtelijk. En dat het voldoet aan mijn behoeften op dat moment, dus als je een reis boekt wil je snel op je locatie zijn. Niet te veel gedoe.

*Welke feature moet absoluut meegenomen worden?*

Actueel nieuws over storingen en werkzaamheden.

*Wat zou je ervan vinden als deze locatievoorzieningen zichtbaar werden gemaakt in je reisoverzicht?*

Ja.

*In welke locatievoorzieningen zou je vooral geïnteresseerd zijn?*

Cultureel, de stad waar je naartoe gaat en wat daar bekend is. Koffie en thee dat soort dingen en misschien dichtstbijzijnde supermarkt. Winkels ook, misschien ook wel parken. Soms kom ik te vroeg op mijn bestemming aan en dan ga ik een rondje lopen. Of reviews van mensen en een preview met foto's.

### **Key insights interview 3:**

- Maakt screenshots van haar reis om deze te bewaren
- Luistert muziek tijdens de reis
- Vindt dat de feature moet bestaan om adressen op te slaan
- Vindt een tussenstop toe kunnen voegen belangrijk
- Vindt dat er een melding moet komen wanneer je saldo laag is
- De app moet vooral functioneel zijn
- Drukke is een probleem tijdens corona
- De bedachte app zou Nienke geniaal vinden en gebruiken
- Het moet voldoen aan de behoeften op dat moment
- Niet te veel gedoe
- Actueel nieuws moet aanwezig zijn over storingen
- Locatievoorzieningen zijn interessant als het om koffie en supermarkten gaat
- Een preview van de locatie zijn interessant zijn

### **Interview 4: Sanne van Dijk, 20 jaar** **Start van carrière, geen kinderen, maakt gebruik van OV & Felyx.**

*Waar ging je reis naartoe?*

Ouders.

*Met welk doel ging je naar X toe?*

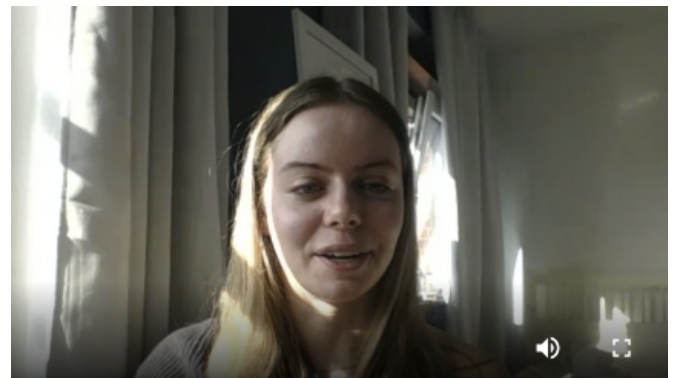
Visite.

*Welke vervoermiddelen heb je gebruikt om X te gebruiken?*

Felyx en trein en bus. Kwartiertje wachten.

*Wat is het eerste dat je deed toen je je reis ging plannen?*

Eerst kijken hoe laat de trein gaat of de bus via 9292.



*Op welke manier heb jij je reis gepland? (via Google Maps, 9292, uit je hoofd etc)*  
9292, Felyx. Op zich is de aansluiting wel prima want je Felyx kan je naast het station neerzetten.

*Wat zou jij veranderen aan deze app om hem beter te maken?*

Bij 9292 zie je vaak niet als je vertraging hebt dat hij al gecancelled is. Dan moet je hem opnieuw opzoeken. Mijn reis toevoegen doe ik via de agenda.

Je mobiel gaat snel leeg als je de Felyx app gebruikt. Je hebt ook heel vaak bij de Felyx app waar je moet inparkeren maar soms zit je daarin maar dan zegt hij dat je er niet in zit.

*Welke geweldige feature van deze app moet volgens jou blijven?*

Op 9292 zie je de loopafstand tussen je bus en je trein. Dat ze niet zeggen je moet binnen 1 minuut lopen terwijl het 4 min is. Bij Felyx dat je ziet dat de batterij ziet. Als het 10% is pak je hem niet.

*Wat mis je in deze app?*

Misschien dat je langer gratis kan reserveren.

*Hoe heb je betaald voor de reis? (inchecken, nfc, ideal, tegoed, abonnement)*

Met de trein met ov. Met Felyx maandelijkse incasso.

*Hoe vond je het betalen gaan?*

Gaat eigenlijk altijd prima.

*Wat denk je dat beter kan?*

Online opladen een saldo of een pasje die je in een app kan doen.

*Welke stappen heb jij doorlopen vanaf het moment dat je je reis hebt gepland tot het moment dat je uitstapte bij je bestemming?*

- 9292 app kijken hoe laat hij gaat
- Kijken of er een Felyx is (daar kies ik voor als de tram niet goed aansluit)
- Reserveren
- Lopen naar de Felyx
- Activeren
- Meestal 10-20 minuten extra op tijd
- Nog eens op de borden kijken
- Inchecken/uitchecken trein
- Inchecken/uitchecken bus

*Welke stap was voor jou het meest frustrerend?*

Als ik moet betalen voor Felyx maar ik heb studenten ov voelt dat oneerlijk. Normaal kan het gewoon gratis natuurlijk. Of als de bus of trein vertraagd is.

*Welke stap was voor jou het meest satisfying?*

Leuk om op de scooter te rijden als het lekker weer is enzo. Dan heb je een beetje speling dan ben je er op tijd. Kan je gewoon even gassen en tussendoor.

*Hoe ging het gebruiken van de vervoermiddelen?*

Felyx is gewoon chill. Tram kan af en toe wat druk zijn.

*Wat vond je goed of slecht gaan?*

Niet echt iets.

*Hoe had de aansluiting volgens jou nog beter gekund?*

Als het allemaal in 1 app kan zou chill zijn.

*Waar houd jij rekening mee voordat je op reis gaat?*

Kijken of het druk is.

*Welke omgevingsfactoren (zoals het weer, drukte of schade) stoorde jou?*

Regen.

*Wat had ervoor kunnen zorgen dat het minder erg was? (bijv. een icoon van hoe druk het is, of een reminder je je mondkapje niet moet vergeten)*

Een melding zoals het regent wil je liever tram dan wandelen.

*Wat zou je ervan vinden als deze app bestond?*

Ja, ik zou dat wel handig vinden!

*Waarom zou jij er wel of niet gebruik van maken?*

Nou ja, dus!

*Aan welke voorwaarde moet de app volgens jou voldoen om te slagen?*

Niet te ingewikkeld. Er moeten suggesties komen als je het adres intypt. Het moet up to date zijn dat je ziet dat er vertragingen zijn. Meldingen over cancels.

*Welke feature moet absoluut meegenomen worden?*

Loopafstand en batterij percentages.

*Wat zou je ervan vinden als deze locatievoorzieningen zichtbaar werden gemaakt in je reisoverzicht?*

Wel handig als ze zichtbaar werden gemaakt. Dan kan je van tevoren bedenken wat je doet.

*In welke locatievoorzieningen zou je vooral geïnteresseerd zijn?*

De meest noodzakelijke dingen + koffie. Waterdrink punten zouden ook wel handig zijn. Appie to go.

#### **Key insights interview 4:**

- Slaat haar reizen op via haar agenda
- Felyx is fijn in gebruik
- Vindt het belangrijk dat vertragingen en geannuleerde reizen gemeld worden
- Alternatieve reizen moeten aangeboden worden als er vertraging is
- Functionaliteit is het belangrijkste
- De app moet precies de locatie meten, zodat je in het parkeervak komt
- Loopafstand is een fijne feature
- Batterij indicatie is een fijne feature
- Online opladen via een app zou fijn zijn
- Felyx voelt onvoordelig in tegenstelling tot gratis ov met studentenpas
- Drukke is vervelend tijdens corona
- Een melding dat het regent en er alternatieve reizen is fijn
- De app moet niet te ingewikkeld zijn, vooral functioneel
- Suggesties terwijl je typt
- Locatievoorzieningen zijn interessant, voornamelijk noodzakelijke punten

#### **Interview 5: Shaquell van Ommeren, 25 jaar**

***Start van carrière, geen kinderen, maakt gebruik van OV, Check & Felyx.***

*Waar ging je reis naartoe?*

Werk.

*Met welk doel ging je naar X toe?*

Werken.

*Welke vervoermiddelen heb je gebruikt om X te gebruiken?*

De tram om richting de metro te gaan. Dan de Felyx om naar werk te gaan.



*Wat is het eerste dat je deed toen je je reis ging plannen?*

Plannen hoeft niet eens. Het rijdt best wel frequent. Ik kon gewoon naar beneden gaan. Ik keek wel of er Felyx was.

*Op welke manier heb jij je reis gepland? (via Google Maps, 9292, uit je hoofd etc)*

In het algemeen gebruik ik het vaakst: 9292. Via de website. Ik heb zelf een auto. Als ik korte afstanden, dan Felyx of Check.

*Wat zou jij veranderen aan deze app om hem beter te maken?*

Nagenoeg bijna wel perfect is. Wanneer je een plek invoert. Laten we zeggen Blaak. Je moet dan echt specifiek aangeven om wat het echt gaat.

*Welke geweldige feature van deze app moet volgens jou blijven?*

Enige waar 9292 goed voor is is dat het zich niet beperkt tot 1 reisaanbieder.

*Wat mis je in deze app?*

Nee hij geeft eigenlijk best wel alles aan. Hoe laat, storings, tijd, hoeveel de reis kost, de haltes. Dus ik vind het goed.

*Hoe heb je betaald voor de reis? (inchecken, nfc, ideal, tegoed, abonnement)*

Ik heb gewoon ov gebruik met automatisch opladen. En Felyx is gewoon maandelijks.

*Hoe vond je het betalen gaan?*

Van RET is geweldig. Maar Felyx is bagger. De meest rare data. Ineens binnen twee dagen. Dat heb ik wel vaker. Ik heb ze al veel vaker gebeld dat ze fouten lopen te maken. Check daarentegen die doe het wel heel goed. Die is tweewekelijks. Je weet nooit wanneer het komt.

*Hoe zou je het idealistisch willen zien?*

Maandelijkse factuur. Gewoon 12 rekeningen.

*Welke stap was voor jou het meest frustrerend?*

Weinig momenten van frictie. Ik heb wel problemen, specifiek met Felyx en Check dat ze scooter aanbieden dat ze op 5% batterij zit. Eigenlijk moet dan niet zichtbaar zijn, want dan kan je er niks mee.

*Welke stap was voor jou het meest satisfying?*

De functie om geluid te maken om te zien waar die is. Soms weet je niet welke het is als er 10 naast elkaar staan. Ze hebben ook een functie dat je gelijk rijden kan doen.

*Hoe ging het gebruiken van de vervoermiddelen?*

Ja wel goed.

*Wat vond je goed of slecht gaan?*

De teller blijft doorgaan. Ik ben al lang klaar met de reis. Soms zit hij in de zone maar dan herkent hij het niet. Het gebeurt niet vaak.

*Hoe had de aansluiting volgens jou nog beter gekund?*

Niet eigenlijk. Het zijn allemaal losse bedrijven. RET heeft niks te maken met Check, dus je moet het zelf maar gewoon controleren wat er beschikbaar is. Als ik ergens naartoe wil gaan en kijken hoe ver ik kan. Dan kijk ik tot hoe ver hij kan. En Felyx heeft ook wat meer scooters dan Check. Je kan heel vaak reserveren zonder gedoe.

*Waar houd jij rekening mee voordat je op reis gaat?*

Nee ik kijk alleen wat beschikbaar is en welke in de buurt is.

*Welke omgevingsfactoren (zoals het weer, drukte of schade) stoorde jou?*

Regen daar kunnen zij niks aan doen. Schade heb ik ook niet veel last van. Als er sneeuw is of als het koud dan hebben ze van die doeken.

*Wat had ervoor kunnen zorgen dat het minder erg was? (bijv. een icoon van hoe druk het is, of een reminder je je mondkapje niet moet vergeten)*

Nee niet echt.

*Wat zou je ervan vinden als deze app bestond?*

Zo een app is super handig. Elektrisch centraal. Stow card. Heel veel van die voordeelkaarten van de H&M en AH kan je inscannen dan heb je in 1 app kan je het scannen.

*Waarom zou jij er wel of niet gebruik van maken?*

Ja dat wel.

*Aan welke voorwaarde moet de app volgens jou voldoen om te slagen?*

Je hebt te maken met verschillende accounts bij verschillende leveranciers. Wat gebeurt er met de informatie die de app gebruikt? Je hebt toegang tot de rijbewijs. Wat gebeurt daarmee? Hoe wordt dat bewaard? Wie heeft daar inzage op? Het moet net zo intuïtief zijn als Felyx en de Check app. Ik zou een hele landkaart moeten kunnen zien. Filteren op welke ik kan zien. Het heeft geen nut om ervoor te betalen.

*Welke feature moet absoluut meegenomen worden?*

Wat gebeurt er met support? Stel je voor er gaat iets mis? Bij wie ligt de verantwoordelijkheid? Stel je hebt een klacht of een issue. Je bent dan een tussenlijn.

Iedereen gaat voor gemak. Als er een enkele is die moeilijk doet, moet de app niet buigen naar dat bedrijf toe.

#### **Key insights interview 5:**

- De meeste ritten gaan uit mijn hoofd.
- Heeft een auto, maar voor korte afstanden Felyx of Check.
- 9292 is nagenoeg bijna perfect.
- 9292 is beperkt door 1 reisaanbieder.
- Het betalingssysteem moet consistent zijn (iedere maand).
- Vindt dat als de e-scooter 5% is hij niet zichtbaar moet zijn.
- Zou de beoogde oplossing superhandig vinden.
- De kleine lettertjes moeten duidelijk zijn: wat gebeurt er met de informatie zoals rijbewijs? Hoe wordt het bewaard en wie heeft er inzage op?
- Het moet intuïtief zijn. De landkaart moet zichtbaar zijn.
- Het zou geen nut hebben om de app betaald te maken.
- Support moet over nagedacht worden.



## Bijlage F - Photojournal opdrachtomschrijving

Onderstaand is de opdrachtbeschrijving te vinden die ik heb verzonden naar de reizigers die zouden participeren aan deze onderzoekstechniek. Dit wordt vervolgd door de screenshots van de ingezonden foto's en teksten van de deelnemer.

Hallo! Ik ben Joëlle. Op dit moment ben ik bezig met een afstudeeropdracht in samenwerking met Redkiwi waar ik ervoor wil zorgen dat er **een app** komt **voor alle verschillende vormen van (deel-)vervoermiddelen**. Je kan dan je gehele reis van OV, deel scooters, taxi's of deelauto's plannen en boeken via 1 app. Het kan bijdragen aan een duurzaam, flexibel en betaalbaar vervoersaanbod dat bijdraagt aan spitsmijdingen.

Wat fijn dat je mee wil helpen aan deze photo journal. Je hoeft tijdens de photo journal opdracht alleen maar foto's te maken van wat jij belangrijke momenten vindt tijdens je reis en daar een klein tekstje met toelichting bij te geven. Via de photo journal probeer ik **context en dynamiek** beter te begrijpen en te achterhalen welke **stappen** jij doorloopt.

**Je kan de foto's en de tekstjes gewoon naar mij via WhatsApp sturen.**

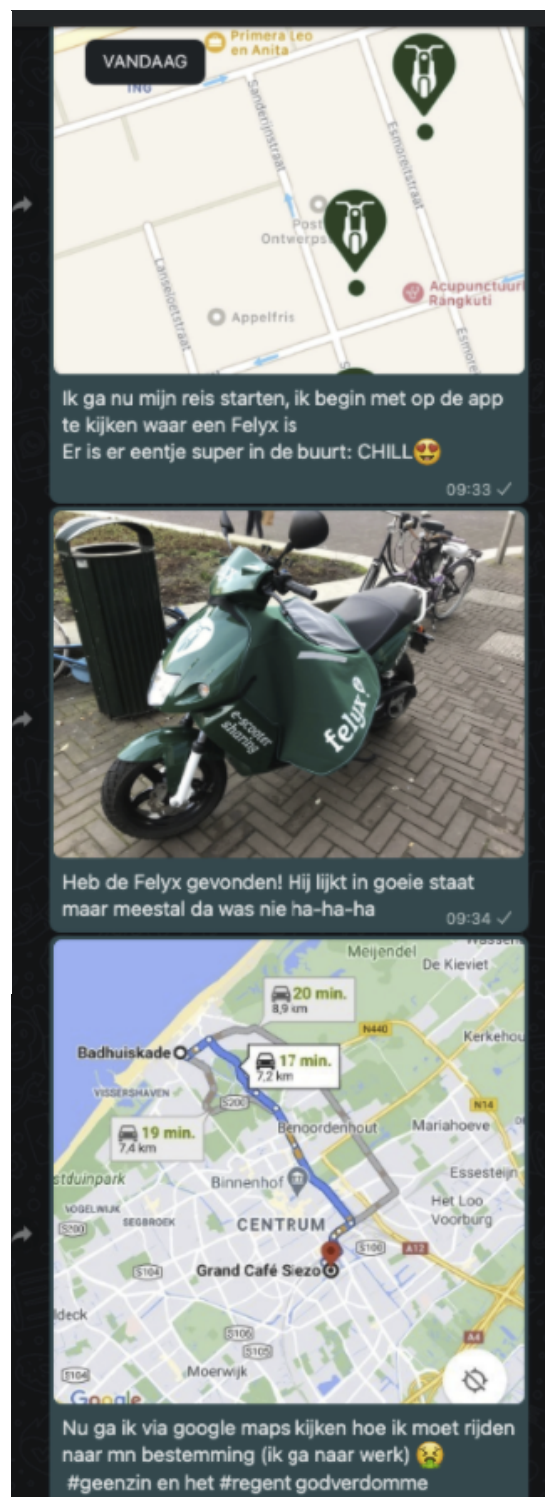
### Probeer foto's te maken bij:

- iedere stap tijdens je reis (muziek aanzetten, ov chipkaart inchecken, ergens koffie halen)
- hoe jij je reis plant
- het moment dat je je vervoermiddel instapt/uitstapt
- ieder keer dat je denkt; JA CHILL of WAT STOM!

### Probeer een tekstje te schrijven over:

- wat er gebeurt tijdens de foto
- welke emoties je voelt
- wat je er goed/slecht vindt gaan
- hoe je eigenlijk wil dat het gaat

**Op de volgende pagina zie je hoe een photojournal eruit kan zien**



## Bijlage G - Getranscribeerde interviews stakeholders

De 3 afgenomen interviews met de stakeholders zijn getranscribeerd.

### Interview 1: Tineke Groeneveld,

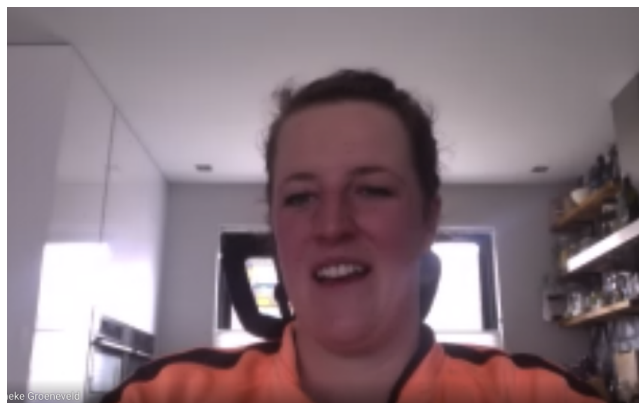
#### Snappcar

*Hoe heet het bedrijf waar jij (deel-)vervoermiddelen aanbiedt?*

Snappcar.

*Hoeveel deel vervoermiddelen bezit het bedrijf?*

Ik begon ermee toen ze net waren gestart. Ze hadden nog geen eigen voertuigen. Maar wel al duizenden mensen die meededen in april 2015.



*In welke regio worden de deel vervoermiddelen aangeboden?*

In heel Nederland deden ze dat. Maar in steden wel meer dan in dorpen. Ik was de enige in het dorp.

*Met welk idee is het bedrijf volgens jou gestart?*

Snappcar had de filosofie dat de meeste auto's 80% van de tijd stil staan. Je gaat naar werk en het staat stil. Er is een parkeerprobleem, fileprobleem, kunnen we dat probleem niet delen? Dan is het probleem in ieder geval minder.

*Wat maakt dit bedrijf uniek ten opzichte van andere vervoer aanbieders?*

Ze waren toen nog de enige. De website en de app trok me aan. Er was een heel kort lijntje met support, omdat ze nog heel klein waren. Je ziet reviews van mensen en je ziet het op de kaart. Dat was fijn.

*Wat is het doel dat het bedrijf probeert te behalen?*

Meer leefruimte, minder CO2 uitstoot, het maximale uit de auto halen, verhogen van spits vermijding en het laten verdwijnen van de dominantie van de eigen auto.

*Waarom is dit belangrijk voor het bedrijf?*

We zijn een consumptie maatschappij en dat vermindert een beetje. Eigendommen delen waardoor je minder communisme hebt. Ze hadden hun droom ook wel duidelijk op de website staan.

*Wat zou het bedrijf wensen als alles mogelijk en gratis is?*

Ik denk als het legale no nouse beleid is, dat ze dan wel echt kunnen realiseren dat er veel minder auto's zijn. Als je een auto voor de deur hebt staan, dan pak je hem ook eerder.

*Wat heeft het bedrijf tenminste nodig om te bestaan?*

Aanbieders van deel vervoermiddelen en mensen die vervoermiddelen nodig hebben.

*Hoe zorgt Snappcar voor vervoermiddelen?*

Ze laten particulieren vervoermiddelen erop zetten.

*Waarom heb jij gekozen voor Snappcar?*

Ik koos ervoor omdat ik dan wat geld kon verdienen. Ik had het nodig om de kosten van de auto terug te winnen.

*Hoe verdien jij geld aan Snappcar?*

Mijn auto verhuren.

*Was het genoeg?*

Met mijn stagevergoeding en Snappcar had ik mijn auto terugverdiend en ik kon de volledige maandelijkse lasten betalen via Snappcar en soms ook een deel van onderhoud. Je biedt het aan voor 25 a 35 euro per dag. Het is ongeveer 1/3e commissie. Je mag zelf bedrag kiezen, maar er is wel een advies bedrag op basis van de waarde van je auto.

*Wat zijn jouw slechte ervaringen?*

Mijn auto was gestolen, en ik was all-risk verzekerd, maar Snappcar regelde het niet. Ik krijg wel een huurauto als vervanging voor vakantie. Politie heeft de auto teruggevonden.

*Hoe unlock je de auto?*

Omdat het echt je eigen auto is, geef je echt de sleutel mee. Je moet dan een schadeformulier invullen. Online vastgelegd brandstof, geen krassen.

*Hoe breng de persoon die de auto leent je auto terug?*

Ik meld mijn auto aan en dan kon ik aangeven op welke dagen ik hem aanbod bijv. ochtend middag of overnight. Iemand kon hem online boeken met een tijdslot en dan berekende het systeem en hij telt of het een ochtend of dagtarief is. Je ziet dat je een huurverzoek hebt en dan kan je die goedkeuren of afkeuren. Zo een iemand komt hem ophalen.

*Is dat een lang proces?*

Ja, het was wel een gedoe en je krijgt voor dat gedoe geen geld.

*Hoe track je je auto?*

Je kan hem niet tracken. Maar ik vertrouwde het wel omdat ik dacht dat het likely-minded mensen waren omdat ze zich helemaal moeten aanmelden. Maar mensen uit dorpen gingen altijd goed en steden altijd gedoe. Of bekeuringen reden of te laat terug brengen, of erin roken, of rommelig.

*Hoe werd slecht gedrag beheert?*

Snappcar reserveert een bedrag van 200 euro voor eventuele schade. Toen iemand had gerookt kreeg ik het professioneel gereinigd op kosten van die persoon.

*Hoe beslissen jullie regels over het gebruik van vervoermiddelen?*

Snappcar autopaspoort. Do's en dont's, vrije kilometers per dag, en een veld met speciale instructies zoals dat klepje is kapot. Dat autopaspoort lag altijd in mijn auto. Daar staat ook mijn tel nr in. Ik had een machtigingsformulier dat mijn vriend hem uit mocht lenen. Het snappform "snappy's". Je hebt daar alle nummers in. Je moet je rijbewijs indienen en scannen. Gegevens van de auto's, gegevens van de verhuur, brandstofpeil, staat van het voertuig, schadeformulier. Gedragsregels: niet gebruiker op niet openbare wegen voor racen, testen of illegale doeleinden.

Ik ben naar zijn adres gegaan, want er staat een adres op. Het was een fake adres. Op zijn rijbewijs stond wel zijn foto. Toen heb ik de politie gebeld. Keihard over de snelweg crossen met mijn auto, kenteken was gescand. Iemand zat achter het stuur, dus ze konden hem niet verantwoordelijk maken voor de diefstal. De auto was ingenomen, lag vol met drugs, ik zat in Duitsland. We hebben uw auto gevonden maar die moet onderzocht worden. Hij heeft 3 weken bij de politie gestaan. Ik heb wel 3 weken in een superdeluxe auto gereden. Het was voor Snappcar ook echt de eerste keer dat dit hun overkwam, dus zij wisten het ook niet.

*Hoe beheersen jullie slecht gedrag (zoals schade) op het platform?*

Reviews over personen zat erin. En mijn auto duurder aangeboden. Misschien dat ze nieuwe verhuurders beter kunnen begeleiden in de risico's. Hij is all-risk verzekerd. Maar het is beter om ze duurder aan te bieden. Dan krijg je goede huurders.

*Wat gaat er wel eens mis bij de gebruiker?*

Het kost veel moeite voor de gebruiker. De gebruiker wordt niet goed beschermd. Er moeten betere voorwaarden zijn. De dagwaarde terugkrijgen is al laag.

*Wat kunnen jullie daar denk je aan doen?*

Er moet bescherming komen voor de gebruiker.

*Wat gaat er wel eens mis aan de kant van Snappcar?*

De bescherming.

*Wat kunnen jullie daar denk je aan doen?*

Betere regels, minder commissie, blacklist, een tracker.

*Hoe zorgen jullie ervoor dat gebruikers bij jullie blijven?*

Ze waren op dat moment de enige. Je had geen keuze en ik vond het wel een leuk bedrijf.

*Wat zou je ervan vinden als deze app bestond?*

Ik zou het top vinden. Dan moet je kijken of je blah blah car erin kan krijgen, dan heb je echt alles.

*Waarom zou jouw bedrijf er wel of niet gebruik van maken?*

Dat zou het wel makkelijk maken en me meer keuze geven.

*Aan welke voorwaarde moet de app volgens jou voldoen om te slagen?*

Voor de gebruiker gaat het omdat het snel gaat. Je moet het makkelijk kunnen unlocken. Je moet het niet bij mensen ophalen. Greenwheels heeft een soort kluisjes. De aansluiting is niet optimaal.

*Welke feature moet absoluut meegenomen worden?*

Als je werkt met mensen moet het notificatiesysteem ook zo zijn dat je beloond wordt als je snel reageert, de auto schoonhoudt etc. Dat motiveert mensen om prettig contact te houden. Positief gedrag. Van de 30 verzoeken heeft zij er 20 goedgekeurd. Een tracker in de auto! En dat je iets bijbetaald dat zij dit dan fixen. Je wil het gevoel dat je beschermd bent. Ik voel me niet veilig zijn.

### **Key insights interview 1:**

- Snappcar's doel is: meer leefruimte, minder CO2 uitstoot, het maximale uit de auto halen, verhogen van spits vermindering en het laten verdwijnen van de dominantie van de eigen auto
- Kort lijntje met support is belangrijk voor de gebruiker
- Het is een makkelijke manier om geld te verdienen
- Een unlock systeem zou handig zijn
- Schadeformulier, brandstofpeil enz invullen duurt lang
- Beoordeling over personen/auto is fijn
- Auto tracken is fijn voor eigen veiligheid

- Mijn auto is gestolen via Snappcar
- De gebruiker moet worden beschermd (regels, blacklist, tracker)
- Er moeten betere voorwaarden zijn (minder commissie)
- Unlock systeem moet gemakkelijk zijn
- Ik zou de app top vinden
- Positief gedrag moet gestimuleerd worden
- Slecht gedrag moet behandeld worden

## **Interview 2: Leon van Klaveren, Fair Bike**

*Hoe heet het bedrijf waar je werkt dat (deel-)vervoermiddelen aanbiedt?*  
Fair Bike.

*Hoeveel deel vervoermiddelen bezit het bedrijf?*

Afhankelijk van hoe het uitpakt. Iedere fiets verdient zijn eigen geld.

*In welke regio worden de deel vervoermiddelen aangeboden?*

Vooral de stedelijke gebieden. De pilot is gedaan in Rotterdam.

*Met welk idee is het bedrijf gestart?*

De meeste fietsen hebben een hele korte levensduur. Je krijgt een slot van fairbike en die kan je unlocken en aan anderen geven. Zoals je Mobike hebt kan je het unlocken via een app. Er zit geen bedrijf achter dat winst maakt. Iedere fiets maakt winst, of om zo te kosten voor de rit.

*Hoe krijg ik dan mijn fiets terug als ik hem uitleen?*

Je kan een fiets lenen. Ongeveer 10 minuten van tevoren. Je moet hem on spot unlocken.

*Hoe breng je hem dan terug?*

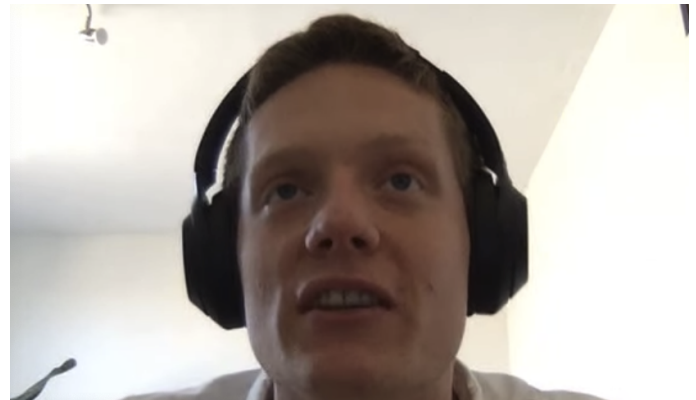
Je moet het niet terugbrengen en je kan hem overal mee naartoe nemen.

*Hoe wordt er gewaakt dat er geen schade komt bij de fietsen?*

Je hebt altijd je lokale fietsenmaker. Je hebt duren gebieden.

*Wat maakt dit bedrijf uniek ten opzichte van andere vervoer aanbieders?*

Het concept is heel anders. Het is heel lokaal opgezet. Het is geen systeem voor winst. Het is een systeem dat zich onderhoudt en uitbreidt.



*Wat motiveert het bedrijf om te doen wat ze doen?*

Dat is echt de moeilijkheid. Het liefst wil fair bike mobility for all. Zeker op de last mile.

*Hoe is die motivatie ontstaan?*

Het is een sociaal probleem. Je support de fietsenmaker ook door zo vaak een Fair bike kan lenen.

*Wat zou het bedrijf wensen als alles mogelijk en gratis is?*

Ik denk dat we heel graag het systeem groter op zouden zetten met blockchain.

*Wat is blockchain?*

Eigenlijk is elke fiets een portemonnee waar er geld wordt opgeschreven en afgeschreven. Er worden overschrijvingen gedaan, niet in de vorm van euro's, maar in cryptocurrency.

*Wat heeft het bedrijf tenminste nodig om te bestaan?*

Simpele dingen mensen en fietsenmakers. Fietsenmakers hebben bedenkingen over de vervoermiddelen. Het is voor fietsenmakers lastig om op te zetten. Steeds weer borg vragen etcetera. Ze willen wel zelf deel maken.

*Hoe bouwden jullie een app?*

Er is een eerste versie van een app ontwikkeld. Die is getest tijdens de Dutch design week.

*Hoe beslissen jullie regels over het gebruik van vervoermiddelen?*

Ja en nee. Er zijn niet per se regels over wat je doet met je fiets, maar wel de Fair Bike Government. Mensen zaten er niet op te wachten dat er zoiets zat te komen. Je kan anoniem inloggen en vanuit de buurtbewoner en stemmen of je meer of minder Fair Bikes wil.

*Hoe beheersen jullie slecht gedrag (zoals schade) op het platform?*

Het is echt een moeilijke kwestie. Swap fiets doet wel aan boetes. We gaan wel van het goede van de mens uit.

*Wat zou je ervan vinden als deze app bestond?*

Ik denk dat het wel een oplossing kan bieden. Wat je nu ook ziet is dat je wel eens gebruik maakt van die e-scooters. Moet je dan 3 van die apps op je telefoon hebben?

*Waarom zou jouw bedrijf er wel of niet gebruik van maken?*

Dan word je wel onder dezelfde noemer genoemd met wel hele commerciële organisaties zoals Felyx. Wat vertrouw je wel en wat vertrouw je niet? Als je ook het ov meeneemt, dan heb ik al veel meer het gevoel alsof het meer een neutrale positie is. Ik zou liever zien dat je een neutrale positie.

*Aan welke voorwaarde moet de app volgens jou voldoen om te slagen?*

Het moet onafhankelijk zijn denk ik. Stel dat je alleen maar geselecteerde vervoermiddelen mee. Stel je neemt alleen maar Felyx en geen check. Jij bent betaald door de mensen van Felyx. Je wil geen eenmalige bezoekers van je app, maar zeker als jij een loyale gebruiker bent van Check die zou je ook het liefst via je app laten boeken.

*Welke feature moet absoluut meegenomen worden?*

Als bedrijf wil je geen negatief imago krijgen. Ik denk dat dat heel lastig is met gedeelte scooters stepjes en whatever. Zonder dat ze er gebruik van maken. Ik heb hier een keer gehad dat een Felyx voor mijn deur stond. Je moet op een hele simpele manier inspraak hebben. Bijvoorbeeld beoordeling of mensen die niet de stap willen zetten om de stap te downloaden dat ze gewoon kunnen melden dat hij verkeerd geparkeerd staat.

### **Key insights interview 2:**

- FairBike vindt het belangrijk dat deel vervoermiddelen niet de publieke leefruimte in de weg zit.
- FairBike is geen commercieel bedrijf.
- FairBike staat voor mobility for all.
- FairBike wilt de lokale fietsmakers helpen.
- FairBike denkt de beoogde oplossing wel de oplossing kan zijn.
- FairBike wilt dat je kan selecteren wat je wel/niet gebruikt qua vervoer.
- FairBike wil dat het aanmeld proces zo simpel mogelijk is.
- FairBike zou de app gebruiken als het ov erbij zit, omdat dat “neutraal” uitstraalt en niet iets dat commercieel is.

### **Interview 3: Niki Sie, Juuve**

*Hoe heet het bedrijf waar je werkt dat (deel-)vervoermiddelen aanbiedt?*

Juuve.

*Hoeveel deel vervoermiddelen bezit het bedrijf?*

152 auto's en ongeveer 25 per maand erbij. Auto's zijn al 100 jaar lang, het is zit zo ingebakken in onze cultuur. Ook al lees je van alles over dat





jongeren steeds minder auto's willen bezitten. Toch koopt iedereen een auto. Je wil gewoon die vrijheid hebben. Je moet ook het gevoel geven dat er altijd auto's beschikbaar zijn. Juuve streeft voor 5 minuten lopen max. dat is ongeveer 400 a 500 meter. In Rotterdam is parkeren een hell. Juuve betaald de parkeervergunning en hij kan ongelimiteerd staan per maand.

*In welke regio worden de deel vervoermiddelen aangeboden?*

Rotterdam en Utrecht. Eerst in beide steden heel veel. In Rotterdam 200.000 auto's.

*Met welk idee is het bedrijf gestart?*

Voor ons is het echt met een hele duidelijke focus op steden. Grote steden met een groot ruimteprobleem. De helft van alle ruimte in steden wordt in beslag genomen door auto's. Het is helaas voor Rdam niet leuk. Het is een IG page. De steden zijn heel ingericht op auto's. Dat is enorm veel ruimte. Als je nu 500 a 600 euro per kamer betaald als student dat is belachelijk. Rotterdam is heel erg straat parkeer plekken. Ze halen wel eens de parkeerplek weg en maken er dan een terras van. Nog een beter voorbeeld is biertuin. Ze hebben parkeerplek omgetoverd tot terras.

Er zitten namelijk volgens in Amsterdam ruim 200.000 auto's en 47440 parkeerplaatsen. Een parkeerplaats is 13m<sup>2</sup>. Dat betekent dat ten minste 600.000m<sup>2</sup> ten koste gaat aan ruimte naar auto's. Als auto's, scooters en fietsen meer gedeeld zouden worden, zijn er minder nodig. Dat zou helpen aan het ruimteprobleem.

*Wat maakt dit bedrijf uniek ten opzichte van andere vervoer aanbieders?*

Diep in de filosofie geworteld om een deelauto beter te maken dan een eigen auto hebben. Hoeveel marketingbudget je ook tegen geen-vlees gooit. Als het niet beter is dan vega, dan gaat het niet gebeuren. Toffere auto's als deelauto's elektrische mini's elektrische BMW's, vrijwel elke auto apple carplay. We willen dat het echt de behoefte van een eigen auto kan vervangen. Dat je het tijdens spitsuren kan gebruiken en 3 a 4 keer per week. Greenwheels kost 40 euro per dag zelfs met abo duurder dan Juuve. Je kan zeggen dat Juuve de goedkoopste is (dat is ook zo). Het moet voordelig zijn voor de gebruiker. Als je een dure pricing hebt is het alleen aantrekkelijk voor incidenteel gebruik. Het marketing deel is dat je hooked raakt dat ze in een gewoonte komen. Voor elke keer als je verplaatst dan pak je Juuve.

*Wat zou het bedrijf wensen als alles mogelijk en gratis is?*

Ik zou er graag 1000 auto's in elke stad.

*Wat heeft het bedrijf tenminste nodig om te bestaan?*

We zijn vrij jong de twee grootste bedrijven zijn Greenwheels en Mywheels. We zitten er vlak achter met Sixt. We zijn de enige die in de top 5 zitten. Kapitaal en

samenwerking met overheden. Wij willen minder auto's op straat dus we gaan parkeerplekken opheffen.

*Wat moet er gebeuren om vervoer aanbieden nog beter te maken?*

Ik denk dat dus die plekken en de zichtbaarheid is een ding. De app moet fantastisch zijn.

*Hoe bouwden jullie een app?*

Dat was een heel lang proces. In de basis is het elke vehicle access app. Het is verhuur en niet delen. Elke app is een tool met een kaartje, je geeft een tijdslot aan, je reserveert hem en je activeert hem. UX keuzes; wat is beter wat is slechter? De customer journey experience is een heel belangrijk onderdeel van dit verhaal. We hebben te maken met een auto cultuur. Je krijgt instructies over hoe die werkt, maar het moet ook echt een avontuurtje zijn. Het moet iets tofs zijn. Juuve komt van around the world reizen vandaan. Als je 500km hebt gereden dan heb je "Parijs" bereikt.

*Hoe zorgen jullie voor gebruikers?*

Marketing.

*Hoe unlock je de auto?*

Peer2peer: snappcar. Airbnb maar dan met auto's.

Stationbased: Juuve, Greenwheels. Hij staat altijd op een hub. En de sleutel maar dat is bij iedereen wel. In de helft van de auto's kan hij unlocked worden met de app.

Free floating: net als Felyx en Check.

*Hoe beslissen jullie regels over het gebruik van vervoermiddelen om slecht gedrag te beheersen?*

Bij Felyx en Check moet je mensen opleiden dat is redelijk nieuw. Bij auto's is dat anders qua parkeren. Elektrisch laden is wel handig als mensen weten hoe ze dat moeten doen. Je moet hem altijd terugbrengen naar de zone. We checken via de GPS of het gelukt is en anders zeggen we rijd terug. Als je hem niet oplaadt als je hem afsluit zegt hij het laadt hem even op. Sommige mensen laten de motor uitstaan.

*Wat gaat er wel eens mis bij de gebruiker?*

Roken en rommel is lastig want dat kan je niet meten of weten wie het heeft gedaan. Je ziet van die stickers dat je allemaal dingen niet mag doen zoals niet roken. Er staat in de algemene voorwaarden dat je een boete kan krijgen. Er zit ook lachgas en wiet in.

*Wat zou je ervan vinden als deze app bestond?*

Ik heb er gemengde gevoelens over. Je hebt schaal nodig. Als je op een goede manier samenwerkt dan hoef je niet 3 apps te downloaden. Het is voor ons een beetje spannend. Ik geloof niet in ketenmobiliteit. Ik geloof niet op 1 reis in keten. Vroeger was je of OV gebruiker of auto gebruiker. Nu ben je fiets, ov en auto gebruiker. Maar toch als ik naar onze klanten kijken en ons team. Soms is het handig om de auto te pakken. Dat je alle vervoer in 1 app hebt is wel handig. Dat hij kijkt; wat is het meest efficiënt en goedkoop? Ik ging er vanuit dat de trein het snelst was en het makkelijkst. Ik moest anders 1 keer overstappen.

*Waarom zou jouw bedrijf er wel of niet gebruik van maken?*

We zouden er wel gebruik van maken. Het heeft wel met een belangrijk ding te maken; hoe doet de app de marketing? Waar het om gaat is om heel veel gebruikers naar het platform te krijgen. Wij hebben 21.000 accounts. Dan heb je massa.

*Aan welke voorwaarde moet de app volgens jou voldoen om te slagen?*

Voorwaardelijk dat het gebruikers kan trekken en goede marketing heeft.

*Welke feature moet absoluut meegenomen worden?*

Weet ik niet. Ik denk in de basis dat er een koppeling is dat je auto's kan reserveren en openen. Het is alleen maar nodig voor echte mobility. Wij hebben andere voorwaarden dan Greenwheels, Felyx etc. Bij de een moet je 21 zijn en bij de 18 zijn.

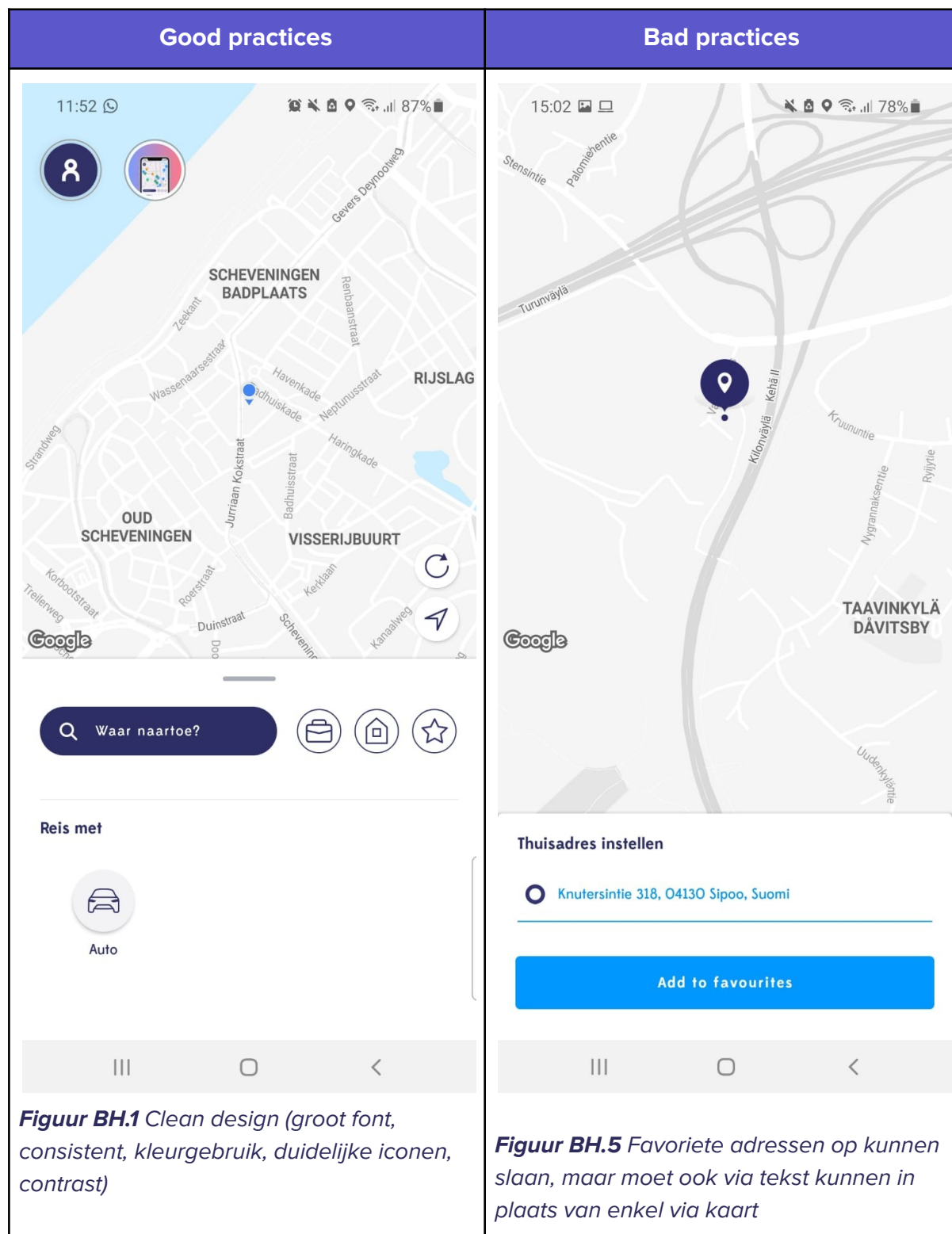
Tip of opmerking: RET heeft onlangs dit zelf een persbericht.

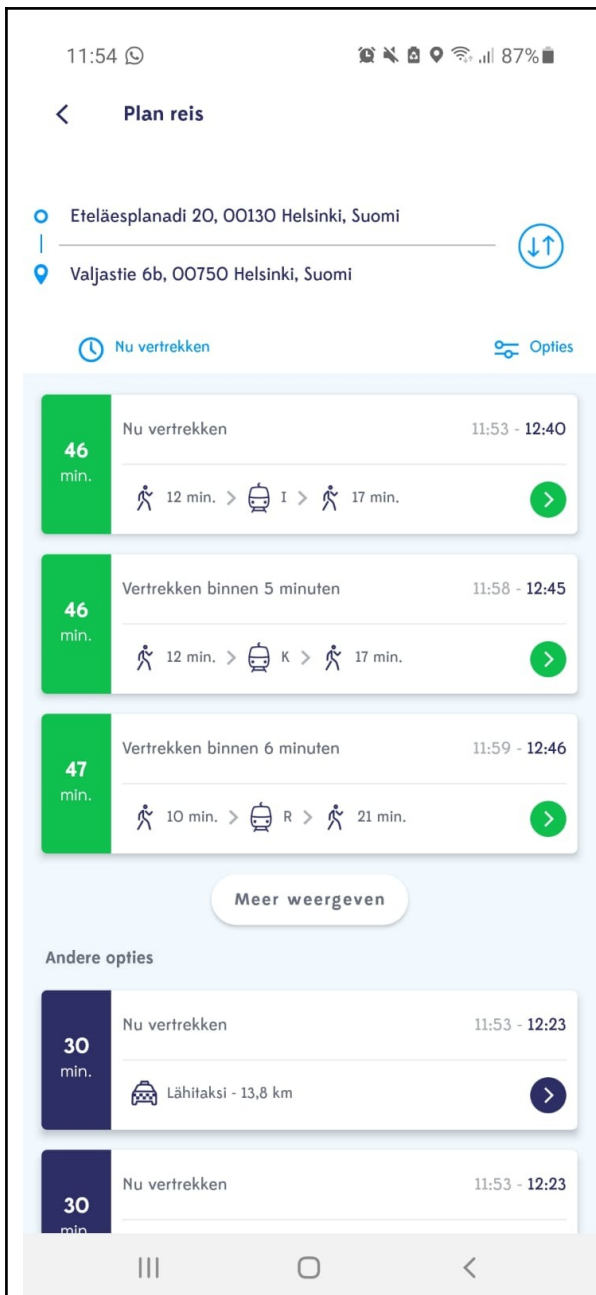
### **Key insights interview 3:**

- Juuve heeft 150 auto's maar breidt snel uit.
- Juuve gelooft dat deelauto's aantrekkelijker moeten worden dan de eigen auto om te kunnen werken.
- Juuve regelt parkeervergunningen met de overheid.
- Juuve focust voornamelijk op steden.
- Juuve gelooft dat de deel vervoermiddelen helpen aan het ruimteprobleem. De helft van de stad wordt bezet door auto's. Als er meer auto's gedeeld worden, zijn er minder nodig.
- Genoeg gebruikers op het platform is belangrijk.
- We controleren gebruikers door de mogelijkheid om niet af te kunnen sluiten als je niet in de zone zit of niet oplaadt.
- Juuve zou wel gebruik maken van het MaaS platform.
- Er moet voor een match gezorgd worden met de voorwaarden.

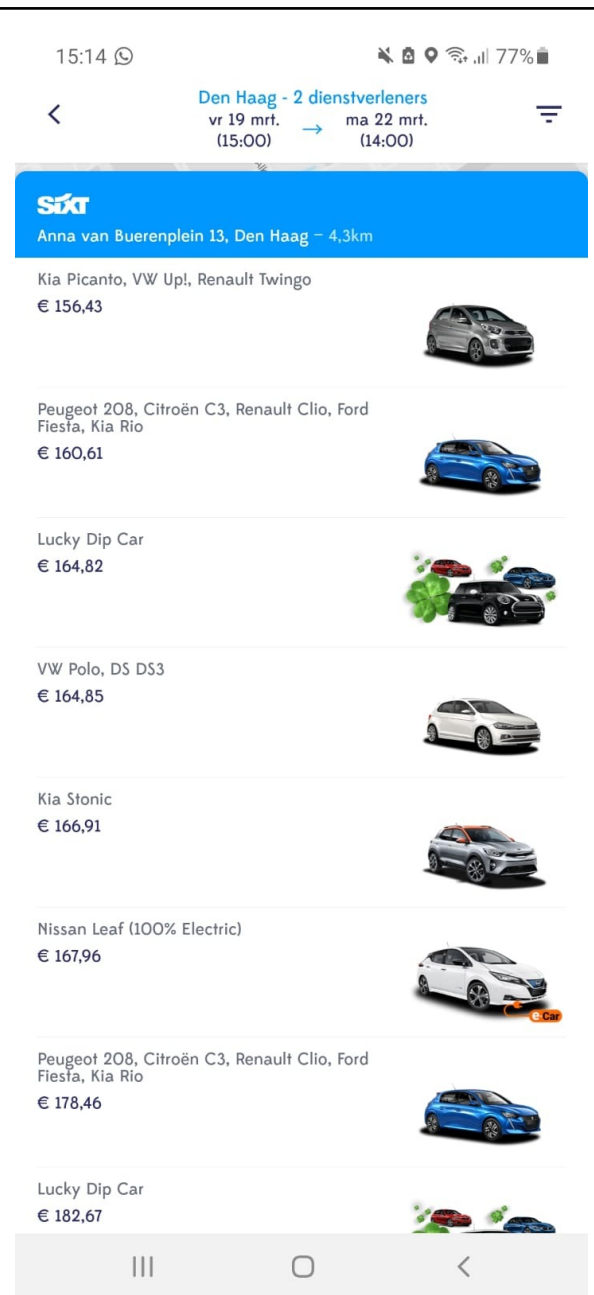
## Bijlage H - Concurrentie analyse screenshots app

Onderstaand zijn screenshots te vinden van de app van de concurrenten. Hierbij wordt in de figuur beschrijving benoemd over welke good of bad practice de screenshot gaat.

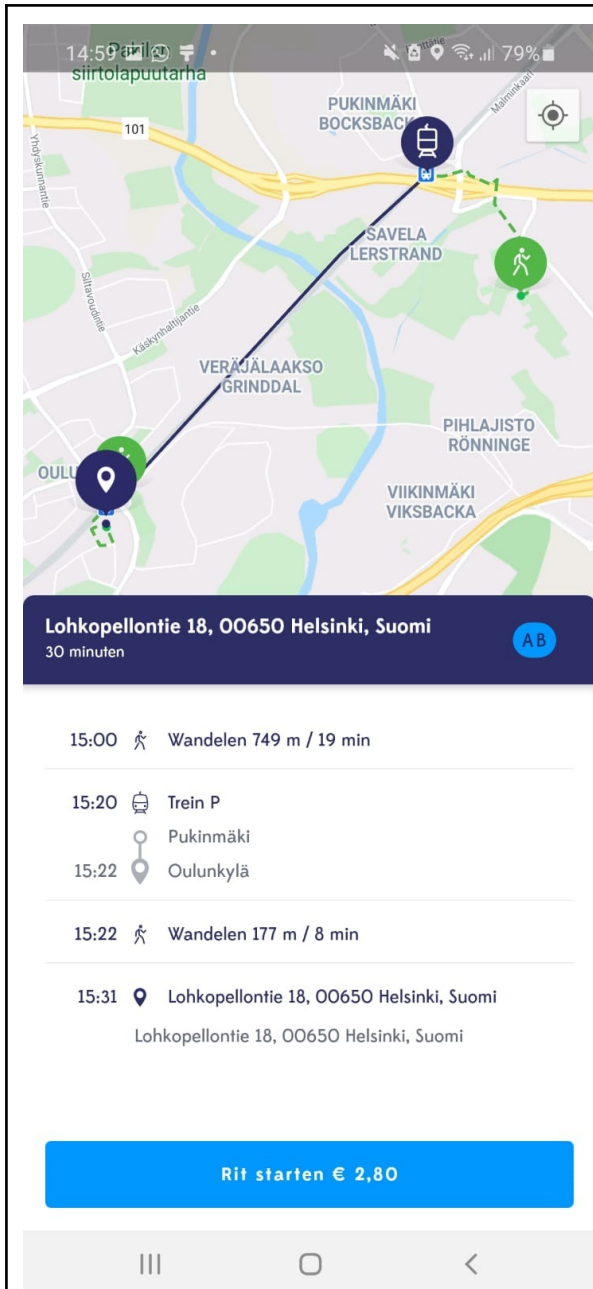




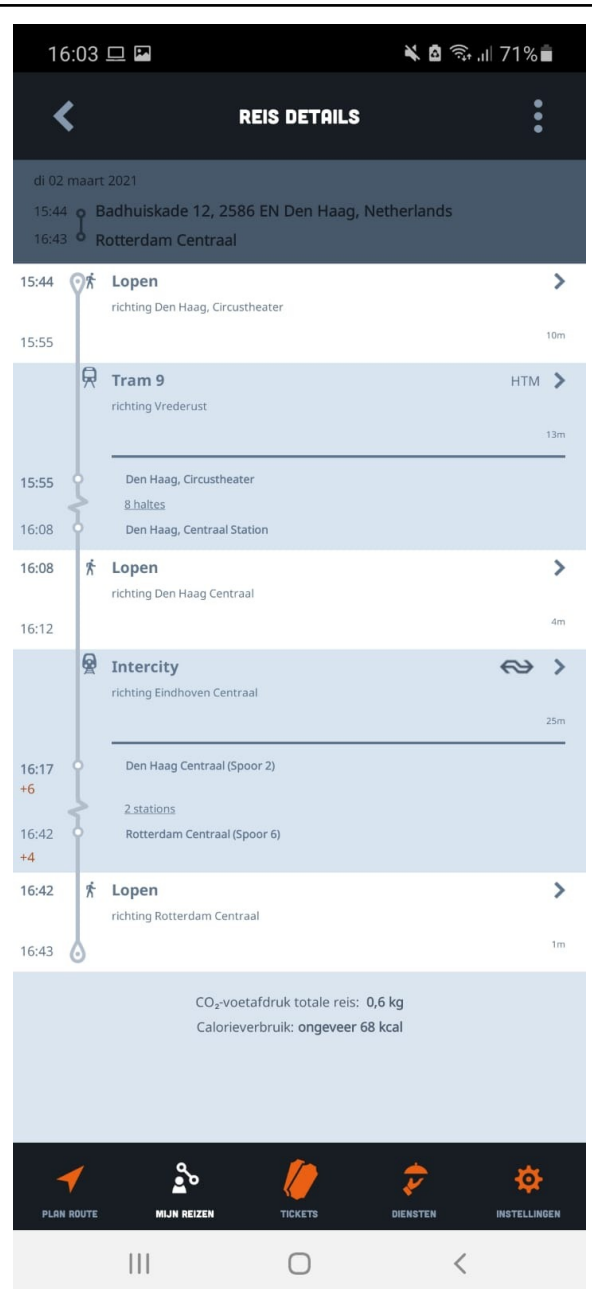
**Figuur BH.2** Probeert niet te veel info te laten zien + toont alternatieve reisopties



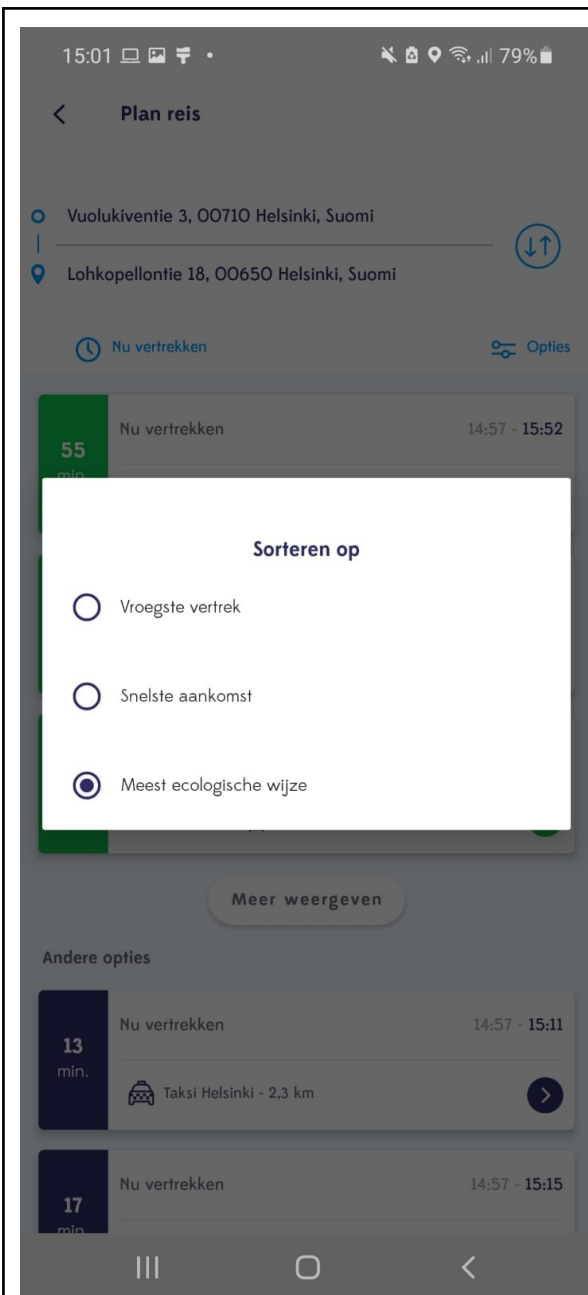
**Figuur BH.6** Geen landkaart van deelvervoer, maar lijst



**Figuur BH.3** Whim heeft een overzichtelijk reisadvies met de belangrijkste informatie



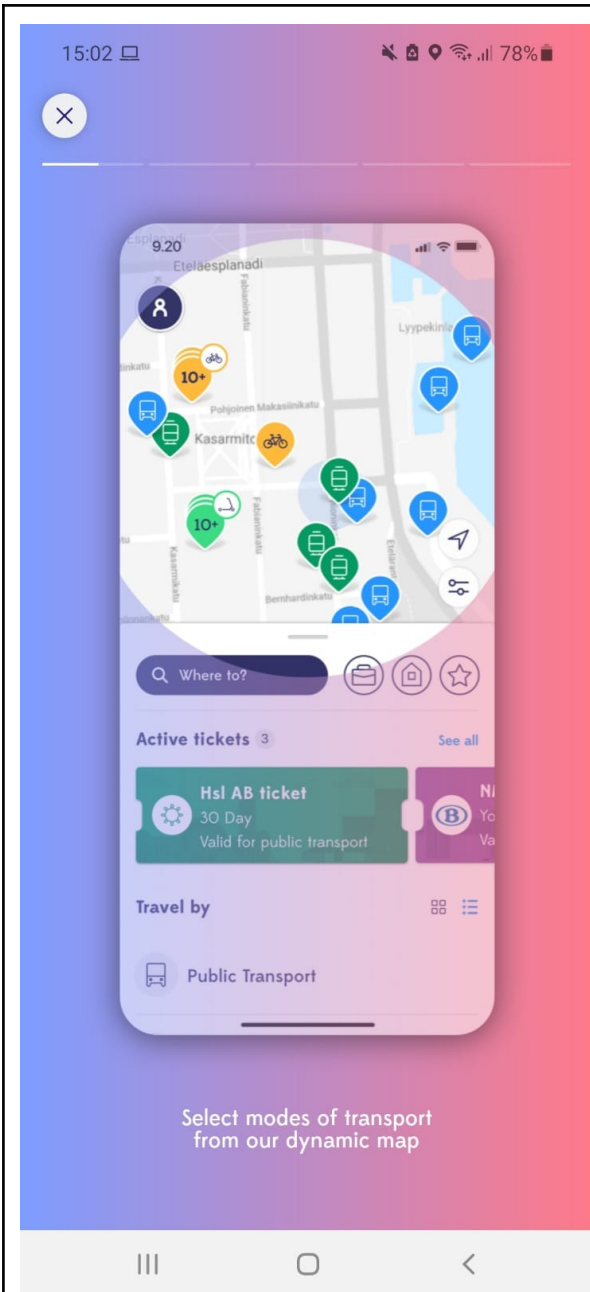
**Figuur BH.15** Donkere tekst op donkere achtergrond en kleine font is lastig leesbaar.



**Figuur BH.4** Sorteren op goedkoopste, snelste of duurzaamste optie



**Figuur BH.16** De app toont te veel informatie en dit werkt overweldigend

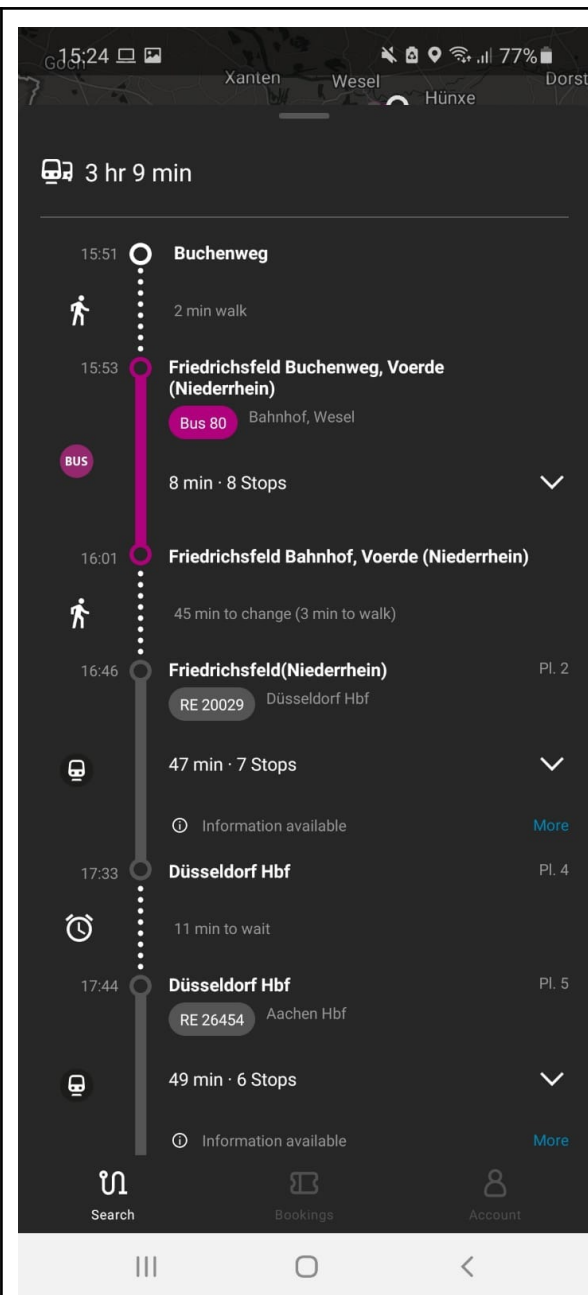


**Figuur BH.6** Uitleg over de werking van de Whim app via een “stories” systeem

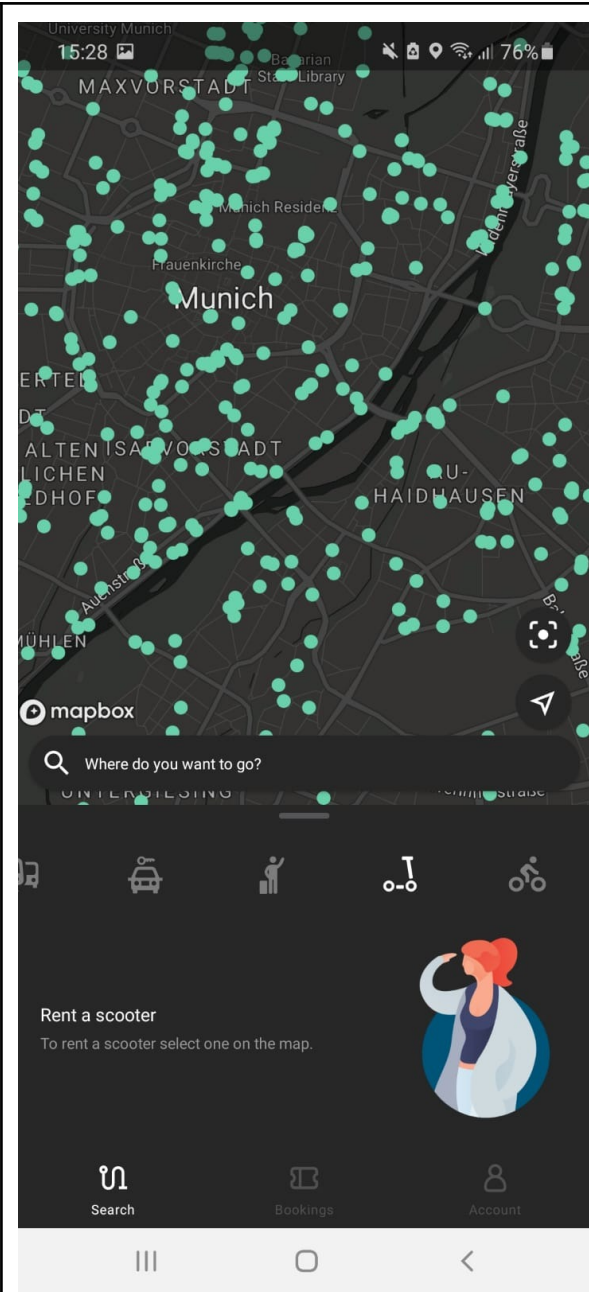


**Figuur BH.17** Doorverwijzing naar de aanbieder belemmerd de ervaring van de gebruiker doordat het niet gemakkelijk en snel werkt

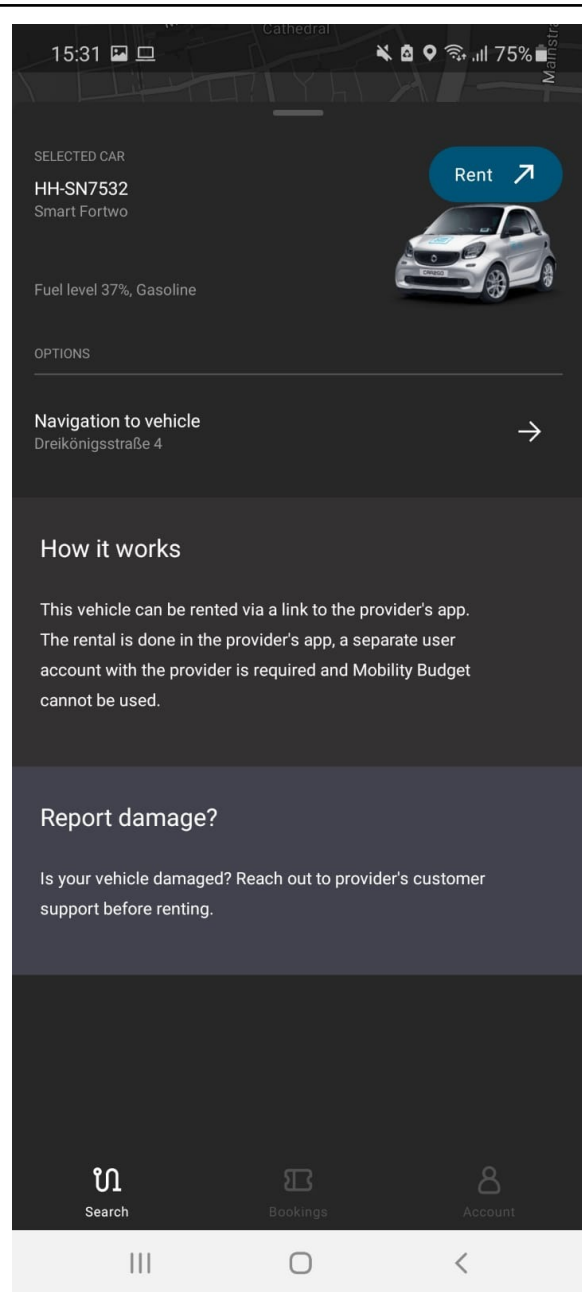




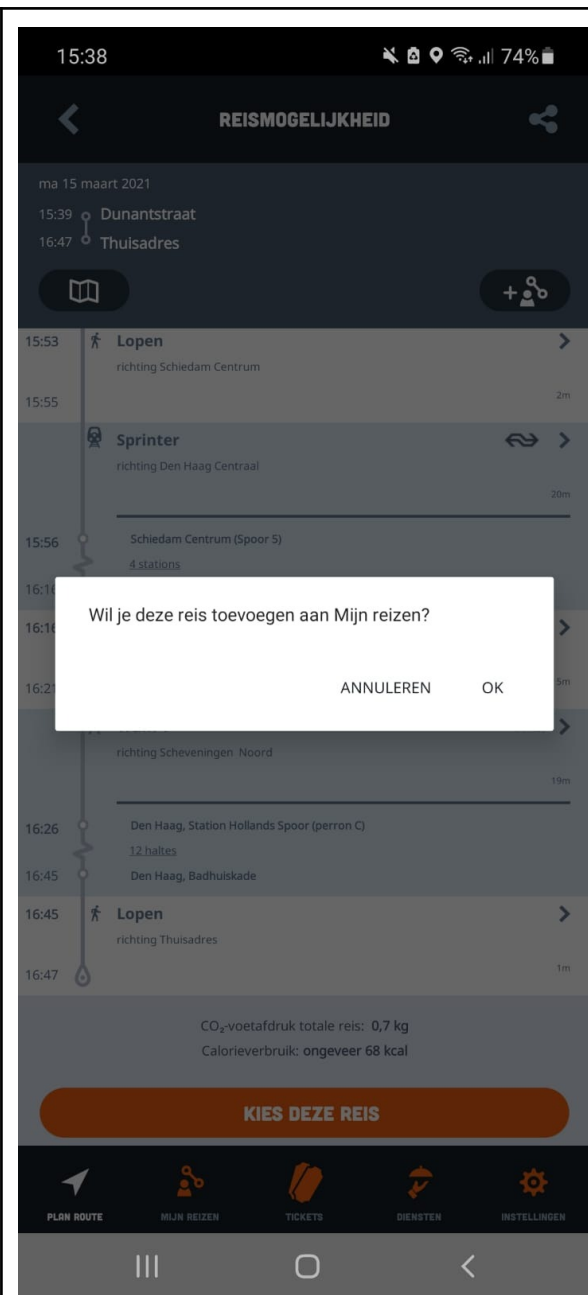
**Figuur BH.8** Overstapmomenten worden duidelijk aangegeven



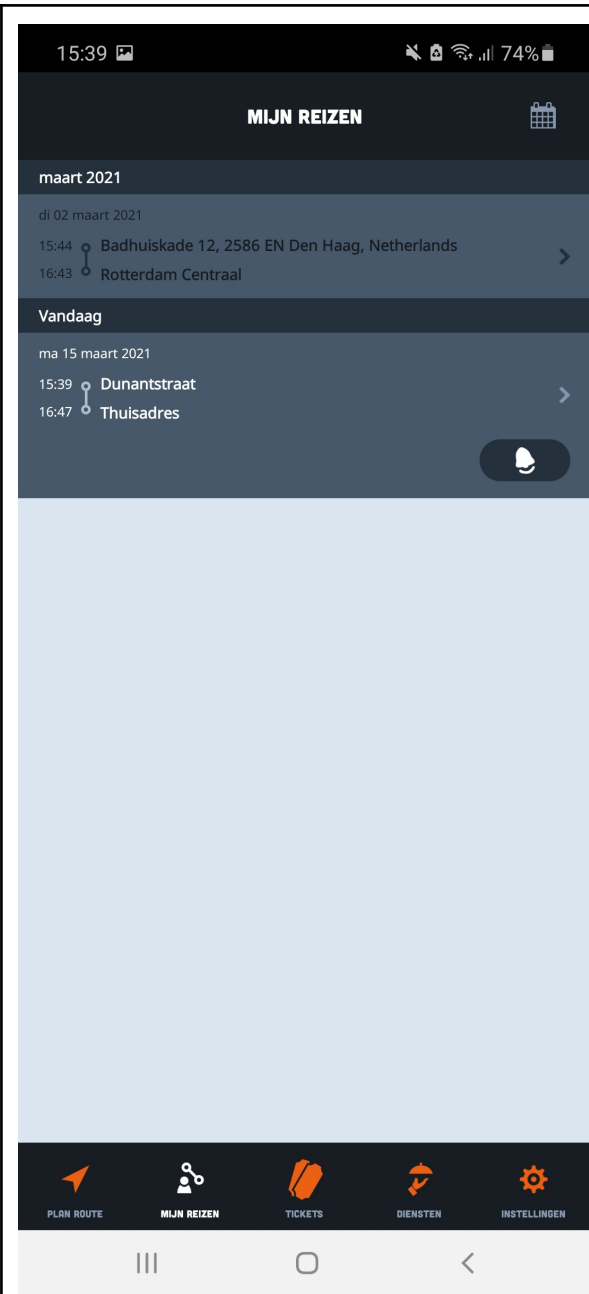
**Figuur BH.9** Deel stappen laden snel op de kaart



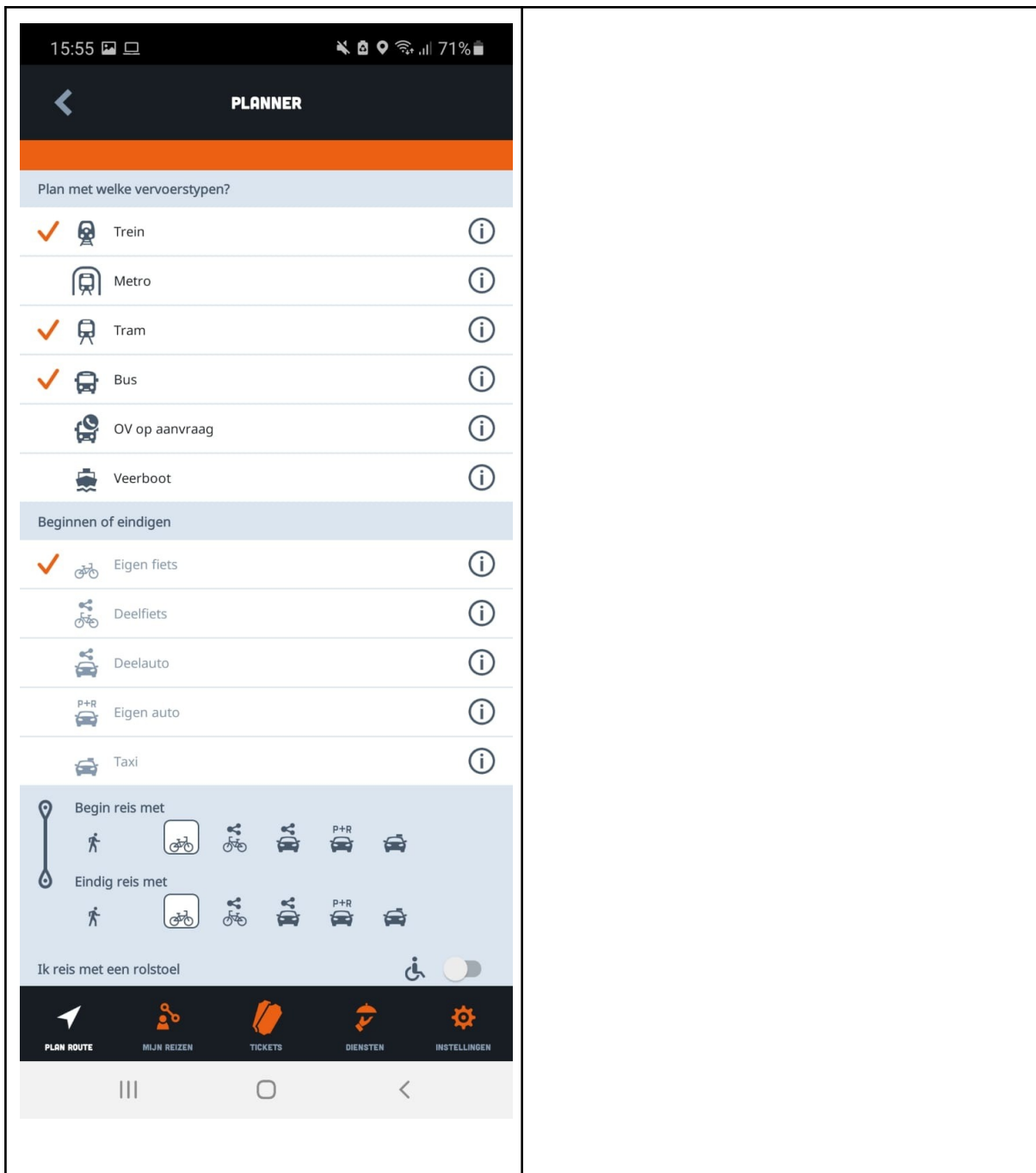
**Figuur BH.10** Foto's bij het deelvervoer

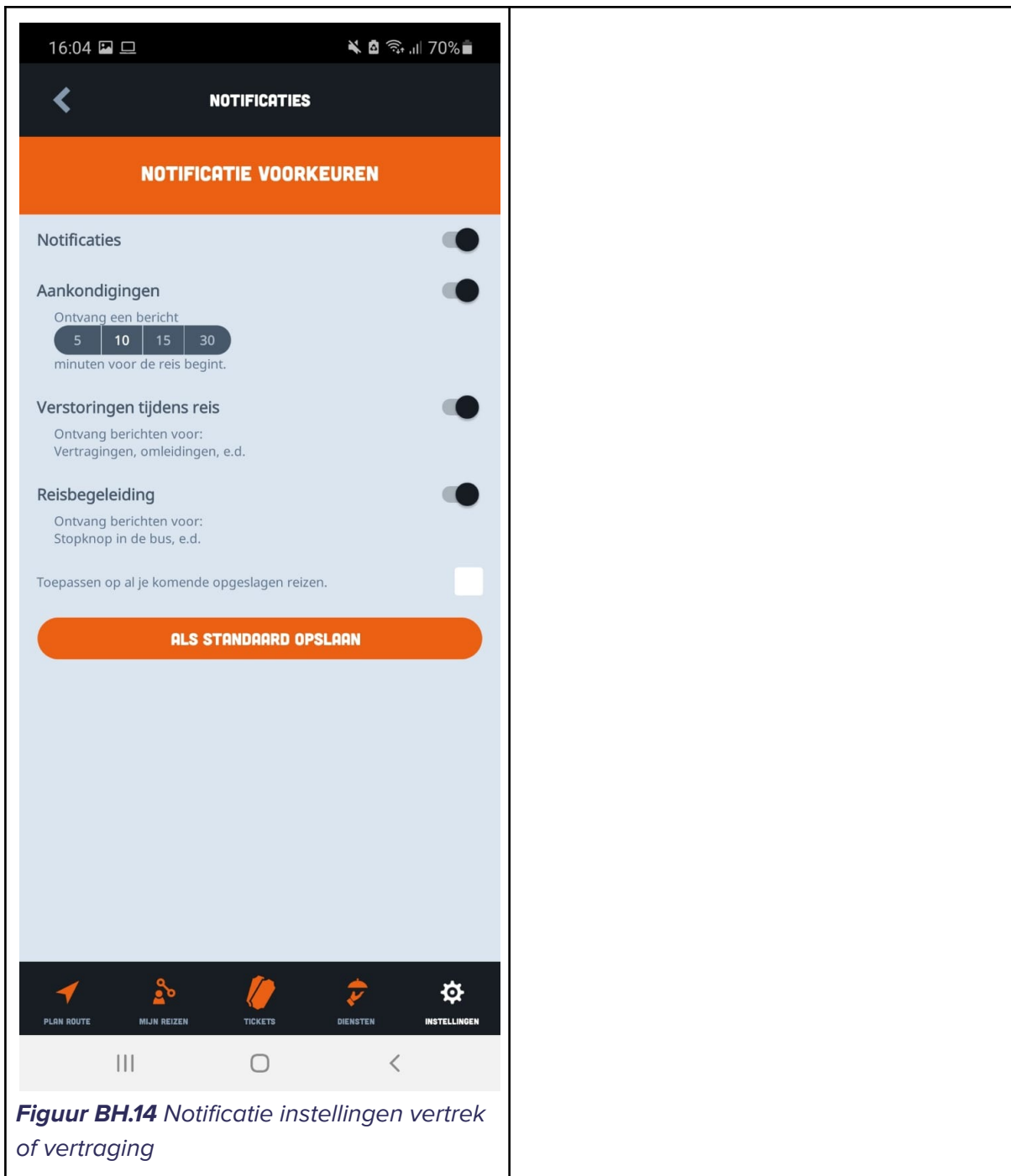


**Figuur BH.11** Reizen kunnen worden opgeslagen



**Figuur BH.12** Reizen kunnen worden opgeslagen





**Figuur BH.14** Notificatie instellingen vertrek of vertraging

# Bijlage I - Screenshots crazy 8 sessie

Onderstaand zijn de screenshots van de crazy 8 sessie te vinden.

**Wat is dit?**  
Een creatieve sessie om zoveel mogelijk ideeën te bedenken voor het probleem

**Hoe lang duurt het?**  
74 min

**Wat gaan we doen?**

1. Opdracht definitie door
2. Belangrijkste bevindingen onderzoeken
3. Crazy 8
4. Concept sketing

**Introductie**

2 min

**Figuur 1.** Screenshot van de introductie

**Probleemstelling**

Reizigers missen een centrale plek om een op maat reisadvies in te plannen en/of boeken waarbij gekozen kan worden uit een palet van (deel-)vervoermiddelen. Het gevolg hiervan is dat de mobiliteit voor de reiziger en de bereikbaarheid van de stad en platteland niet geoptimaliseerd is. Daarnaast kan er maar een beperkte bijdrage geleverd worden aan het verminderen van de dominantie van de eigen auto.

**Doelstelling**

Een centraal punt creëren voor gebruikers en aanbieders van vervoermiddelen waar een op maat reisadvies verzorgd kan worden, zodat mobiliteit en spitsrijding wordt geoptimaliseerd en er een bijdrage geleverd kan worden aan het verminderen van de dominantie van de eigen auto.

**Resultaat**

Het beoogde eindproduct is een digitaal platform waar verschillende vormen van (deel-)vervoermiddelen aangeboden, gepland en geboekt kunnen worden.

**Opdracht uitleggen**

3 min

**Figuur 2.** Screenshot van de uitleg van de opdracht

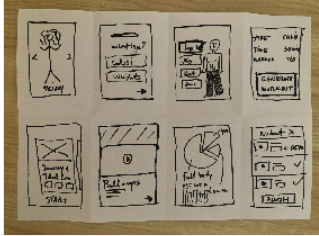




### Exercise: Crazy 8's

Wie gaan creatief doen!

1. Je krijgt een online A4 papier en deze is in 8 stukken gevouwen.
2. In elk stuk kan je een idee tekenen / uitschrijven.
3. Denk niet te lang na over de details.
4. Je hebt 1 minuut voor elke box / 8 minuten in totaal.



### Voorbeeld

Probleemstelling	Doelstelling	How might we?
Het probleem is dat we planten niet efficiënt genoeg water kunnen geven.	Het doel is om planten efficiënter water te kunnen geven.	Hoe kunnen we een plant efficiënter water geven?


## Hoe kunnen we een plant efficiënter water geven?

### Uitleg

4 min


2 min uitleg  
2 min vragen

**Pietje:**




Een balk die bij de waterbron start en eindigt bij meerdere planten. Met meet water exact af.

**Jantje:**



Een meting maken van hoe droog de grond is en op basis daarvan de plant water geven.

**Kees:**



Watersproeiers aan de onderkant van elke pot plaatsen die water geeft wanneer het nodig is.

Figuur 5. Screenshot van de uitleg van de crazy 8 methode

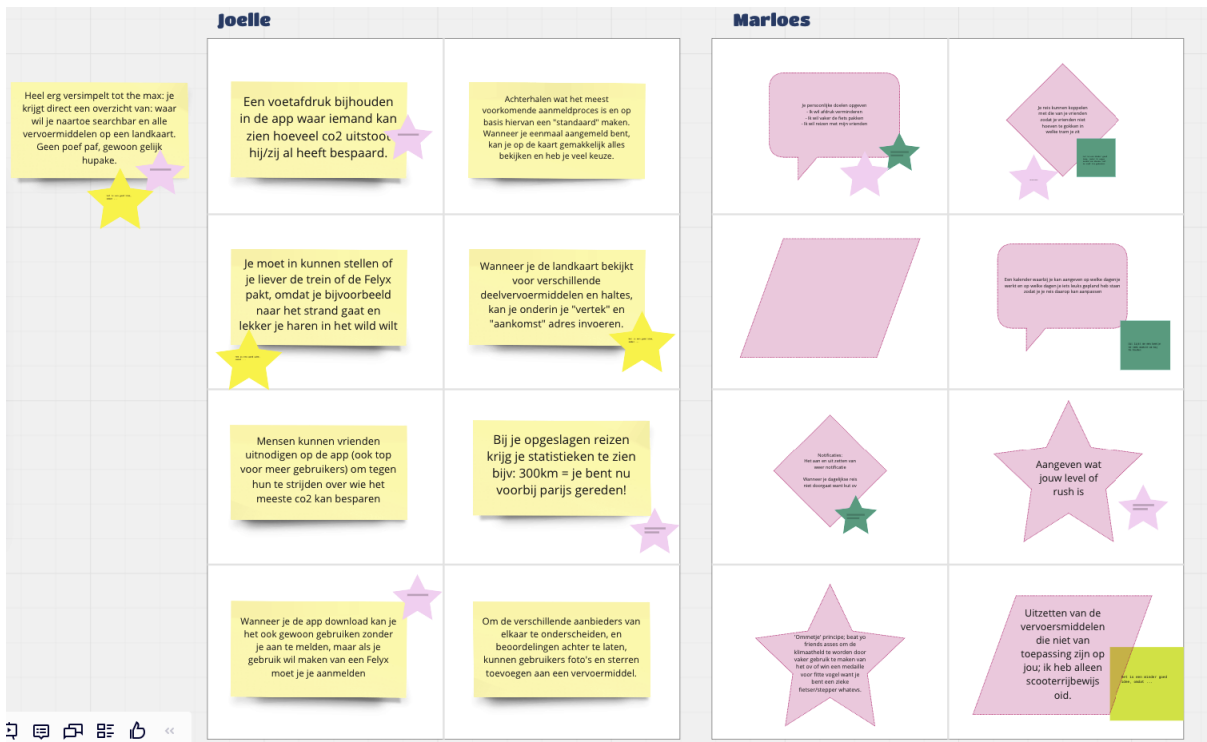
## De opdracht

### How might we?

Hoe kunnen we reizigers personalisatie aanbieden op een digitaal platform waar verschillende vormen van (deel-)vervoermiddelen aangeboden, gepland en geboekt kunnen worden?

Hoe kunnen we gamification toepassen op een digitaal platform waar verschillende vormen van (deel-)vervoermiddelen aangeboden, gepland en geboekt kunnen worden?

Figuur 6. Screenshot uitleg van de opdracht met behulp van de how might we methode



Figuur 7. Screenshot van de ideeën van Joëlle en een reiziger



Figuur 8. Screenshot van de ideeën van een reiziger en een UX-designer

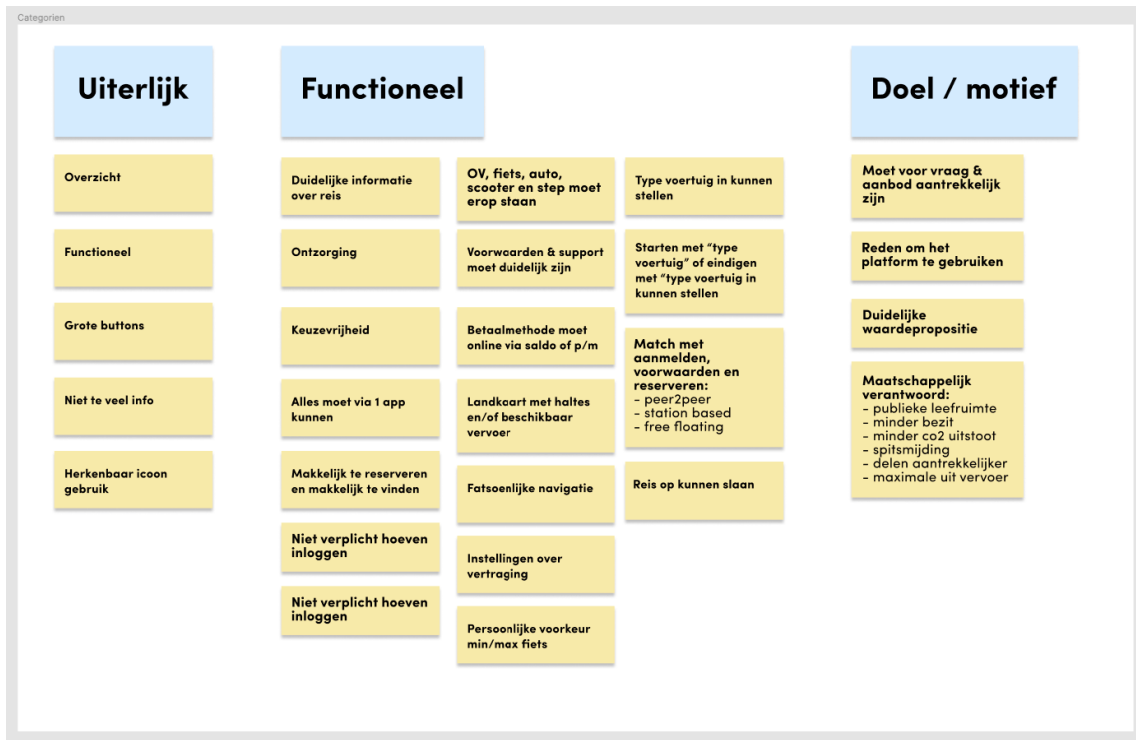


## Bijlage J - Screenshots mindmap sessie

Onderstaand zijn de screenshots van de mind map sessie te vinden. Eerst worden de vragen beantwoord over “snel, gemakkelijk en functioneel” geïnterpreteerd kan worden. Hetzelfde is gedaan voor “maatschappelijk verantwoord”.



**Figuur 1.** Mindmap over belangrijkste bevindingen



**Figuur 2.** Categorieën van de mindmap bevindingen



**Figuur 3.** Focuspunt voor gebruiker en stakeholder



**Figuur 4.** Mindmap “wat is functioneel?”

*Wat is functioneel?*

Volgens de mindmap die gezamenlijk met de deelnemers is uitgevoerd, kan “functioneel” worden geïnterpreteerd als: een app die alleen doet waar het voor bestemd is, geen onnodige informatie, geen omweg naar het doel, en alle informatie moet iets betekenen voor de gebruiker.



**Figuur 5.** Mindmap “wat is snel?”

*Wat is snel?*

Volgens de mindmap die gezamenlijk met de deelnemers is uitgevoerd, kan “snel” worden geïnterpreteerd als: zo min mogelijk stappen, iets vlug bereiken, snelle laadtijd, altijd verbonden en doel bereiken zonder te hoeven zoeken.



**Figuur 6.** Mindmap “wat is gemakkelijk?”

### *Wat is gemakkelijk?*

Volgens de mindmap die gezamenlijk met de deelnemers is uitgevoerd, kan “gemakkelijk” worden geïnterpreteerd als: moeiteloos, logische flow/structuur, moeiteloos, vanzelfsprekend, doelmatig, patronen voldoen aan verwachtingen, nuttig, niet na hoeven denken en iets waarde je zelf minder hoeft te doen (ontzorging).

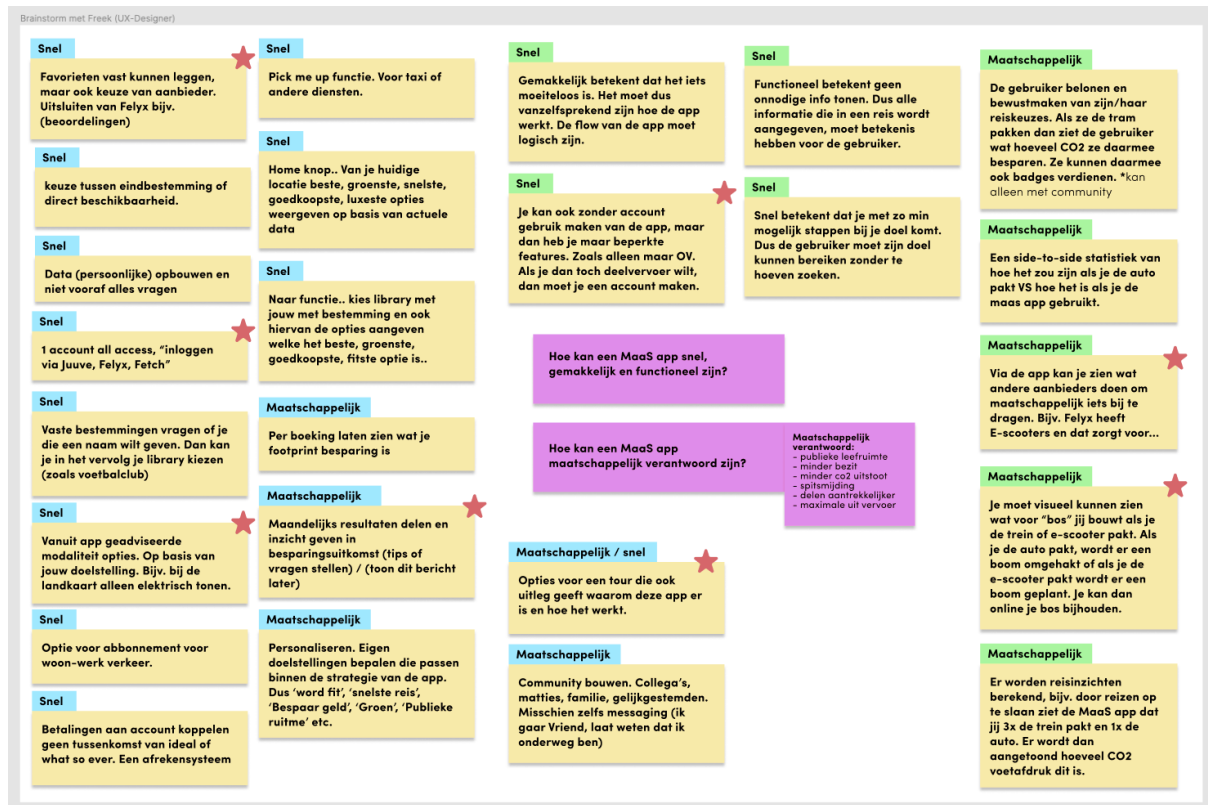


**Figuur 7.** Mindmap “wat is maatschappelijk verantwoord?”

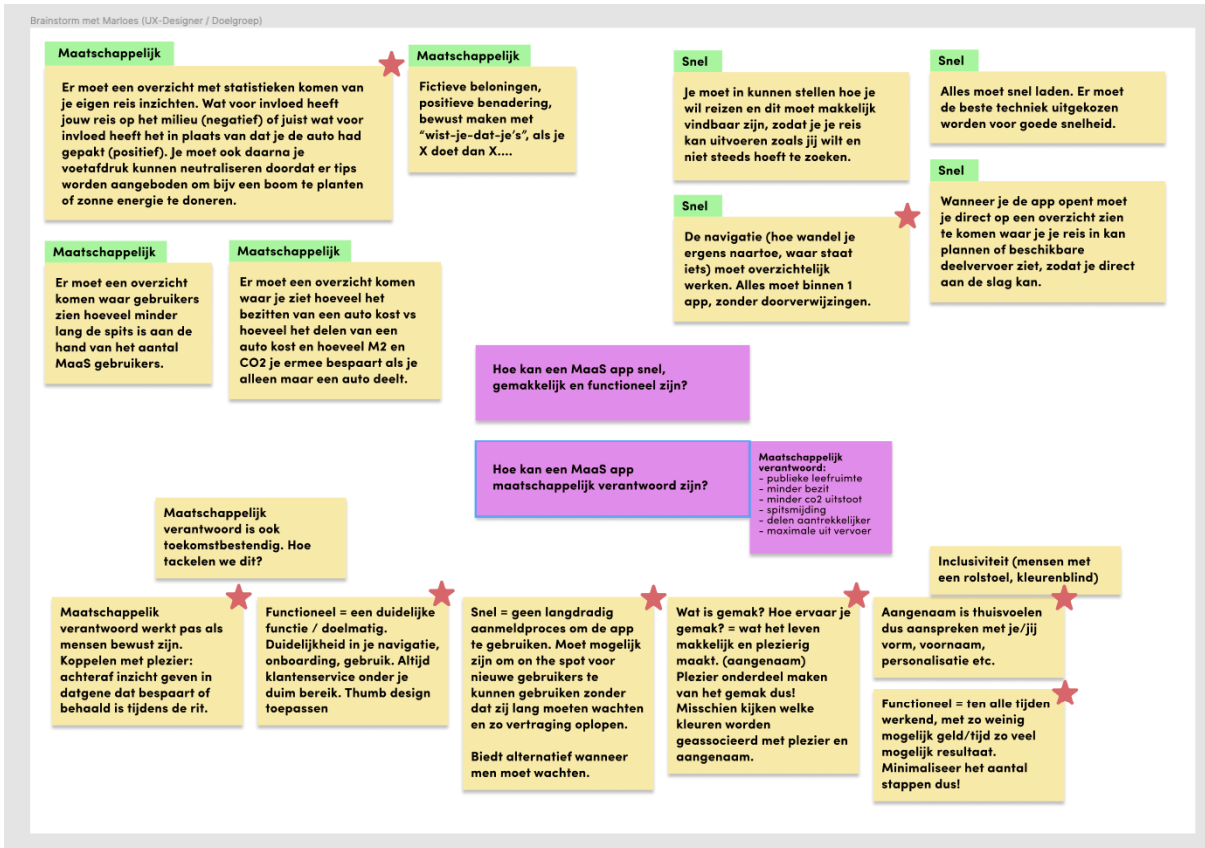
### *Wat is maatschappelijk verantwoord?*



Volgens de mindmap die gezamenlijk met de deelnemers is uitgevoerd, kan “maatschappelijk verantwoord” worden geïnterpreteerd als: meer publieke leefruimte, geen vervuiling, minder bezit eigen auto, spitsmijding, klimaat, verbeterd milieu, zuinige energie, minder CO2 uitstoot, het maximale uit vervoer halen, elektrisch rijden, duurzaam en delen aantrekkelijker dan bezitten.



Figuur 9. Mindmap ontwerp vragen beantwoorde met Freek (UX-Designer)



Figuur 8. Mindmap ontwerp vragen beantwoorde met Marloes (reiziger)

# De beste ideeën:

## Maatschappelijk

Er moet een overzicht met statistieken komen van je eigen reis inzichten en hoeveel dit is in vergelijking met het globale gemiddelde, zodat je ziet of je goed bezig bent. Je moet ook daarna je voetafdruk kunnen neutraliseren door aangeboden tips om bijv. een boom te planten.

## Maatschappelijk

Via de app kan je zien wat andere aanbieders doen om maatschappelijk iets bij te dragen. Bijv. Felyx heeft E-scooters en dat zorgt voor zuinige energie.

## Maatschappelijk

Je moet visueel kunnen zien wat voor "bos" jij bouwt als je de trein of e-scooter pakt. Als je de auto pakt, wordt er een boom omgehakt of als je de e-scooter pakt wordt er een boom geplant. Je kan dan online je bos bijhouden.

## Snel

Je kan ook zonder account gebruik maken van de app, maar dan heb je maar beperkte features. Zoals alleen maar OV. Als je dan toch deels wilt, dan moet je een account maken.

## Snel

De navigatie (hoe wandel je ergens naartoe, waar staat iets) moet overzichtelijk werken. Alles moet binnen 1 app, zonder doorverwijzingen.

Maatschappelijk verantwoord werkt pas als mensen bewust zijn. Koppelen met plezier: achteraf inzicht geven in datgene dat bespaart of behaald is tijdens de rit.

Functioneel is een duidelijke functie / doelmatig. De app moet duidelijk zijn in de navigatie, onboarding, gebruik. Altijd meest gebruikte features binnen duim bereik. Thumb design toepassen.

Snel = geen langdradig aanmeldproces om de app te gebruiken. Moet mogelijk zijn om on the spot voor nieuwe gebruikers te kunnen gebruiken zonder dat zij lang moeten wachten en zo vertraging oplopen.

Biedt alternatief wanneer men moet wachten.

Gemak en functioneel ervaar je bij alles wat het leven makkelijker maakt en wat je kan vertrouwen. Er moet gekeken worden welke kleuren worden geassocieerd met gemak en vertrouwen.

Aangenaam is thuisvoelen dus aanspreken met je/jij vorm, voornaam, personalisatie etc.

Functioneel = ten alle tijden werkend, met zo weinig mogelijk geld/tijd zo veel mogelijk resultaat. Minimaliseer het aantal stappen dus!

## Maatschappelijk

Maandelijks resultaten delen en inzicht geven in besparingsuitkomst (tips of vragen stellen) / (toon dit bericht later)

## Maatschappelijk / snel

Opties voor een tour die ook uitleg geeft waarom deze app er is en hoe het werkt.

## Snel

Favorieten vast kunnen leggen, maar ook keuze van aanbieder. Uitsluiten van Felyx bijv. (beoordelingen)

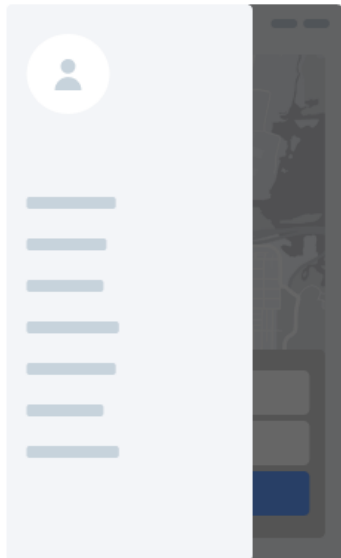
## Snel

1 account all access, "inloggen via Juuve, Felyx, Fetch"

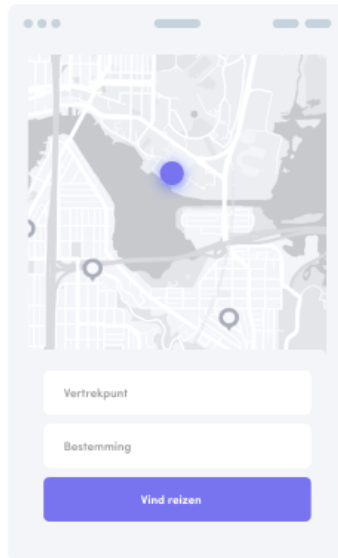
**Figuur 9.** Beste ideeën gesorteerd (paars = uitgewerkt in concept, groen = niet uitgewerkt)

# Bijlage K - Wireframes

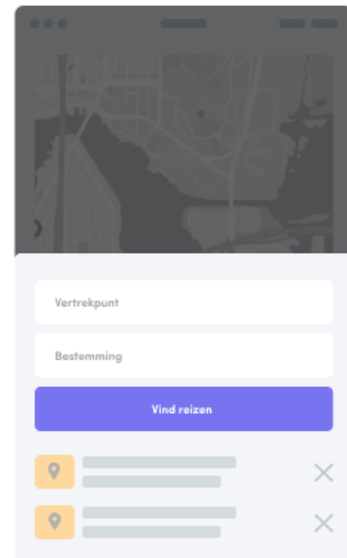
Onderstaand is de volledige collectie van de wireframes te vinden.



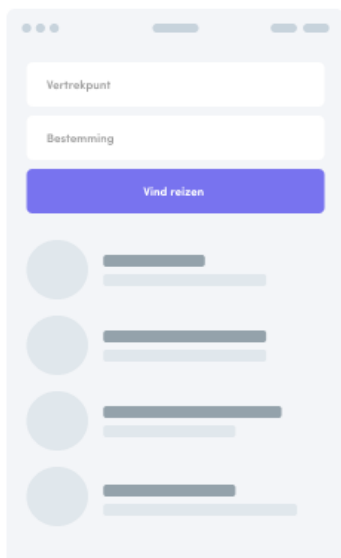
Menu



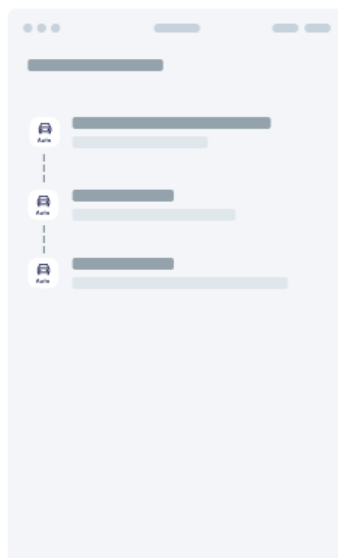
Home  
(landkaart & planner)



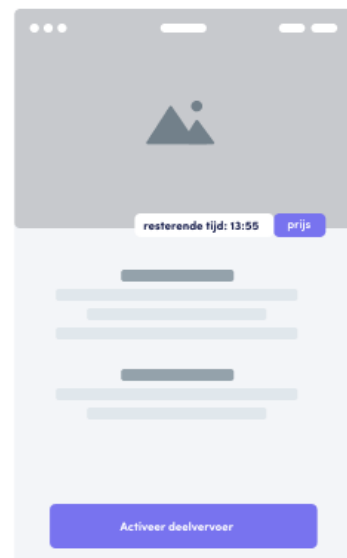
Home  
(typen geopend)



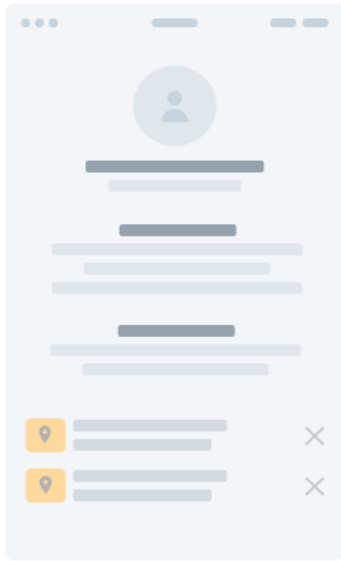
Reisadviezen



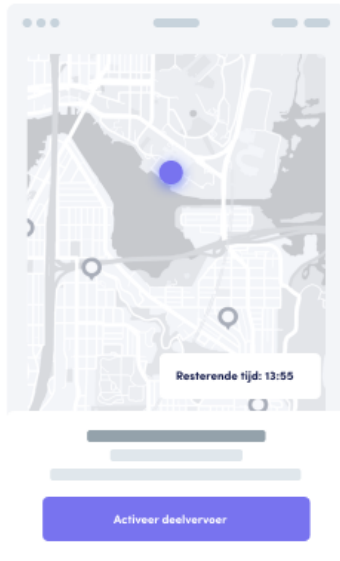
Reisadvies detail



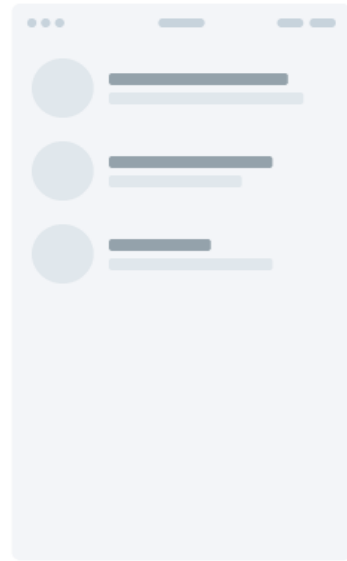
Deelvoerver  
specificaties



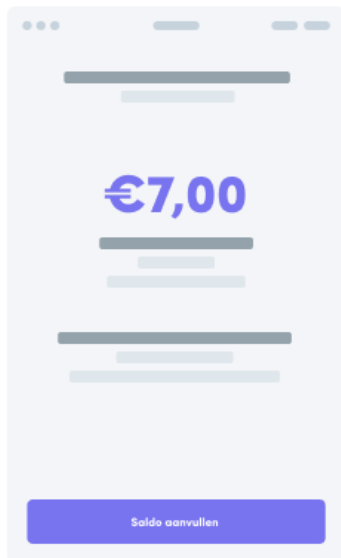
Profiel



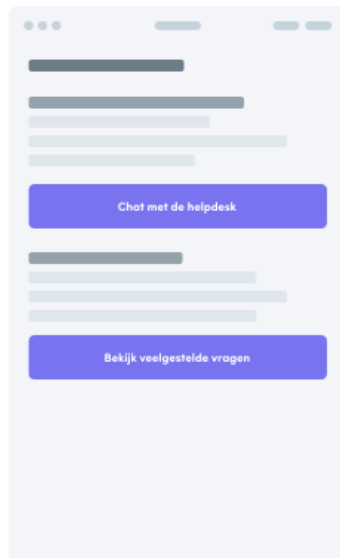
Mijn reservering



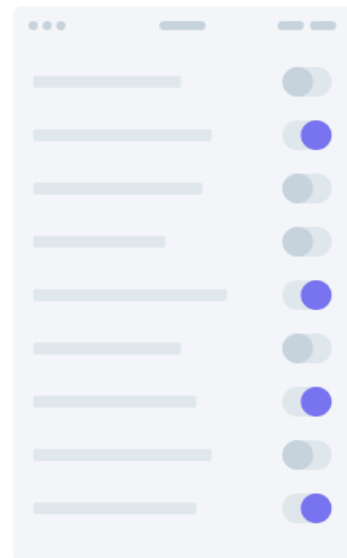
Mijn reisadviezen



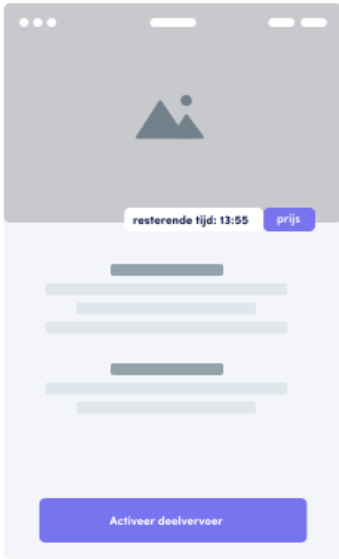
Mijn saldo



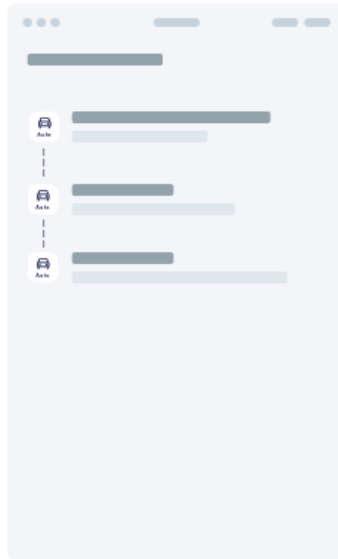
Overzicht support



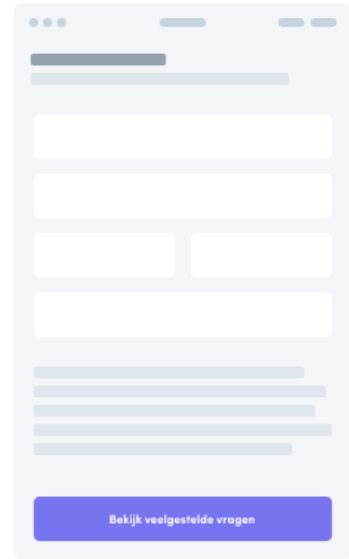
Instellingen



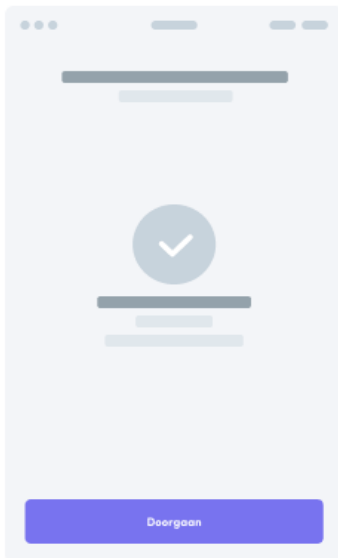
Mijn reservering detail



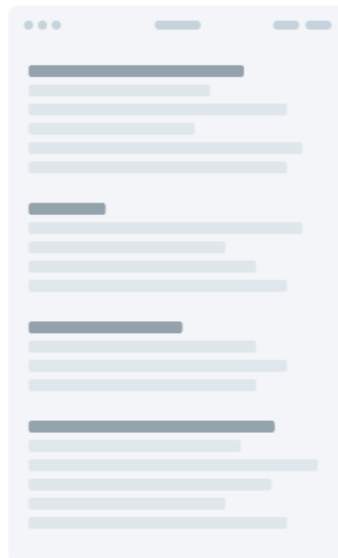
Reisadvies detail



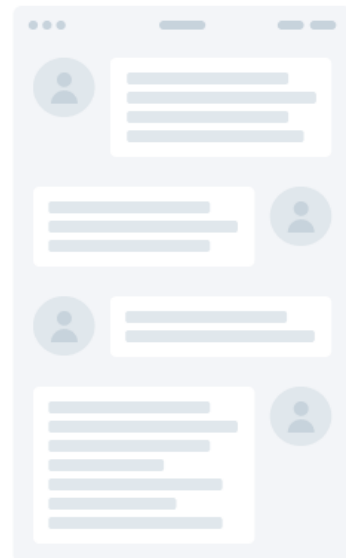
Saldo opladen / betaalmethode



Saldo aangevuld



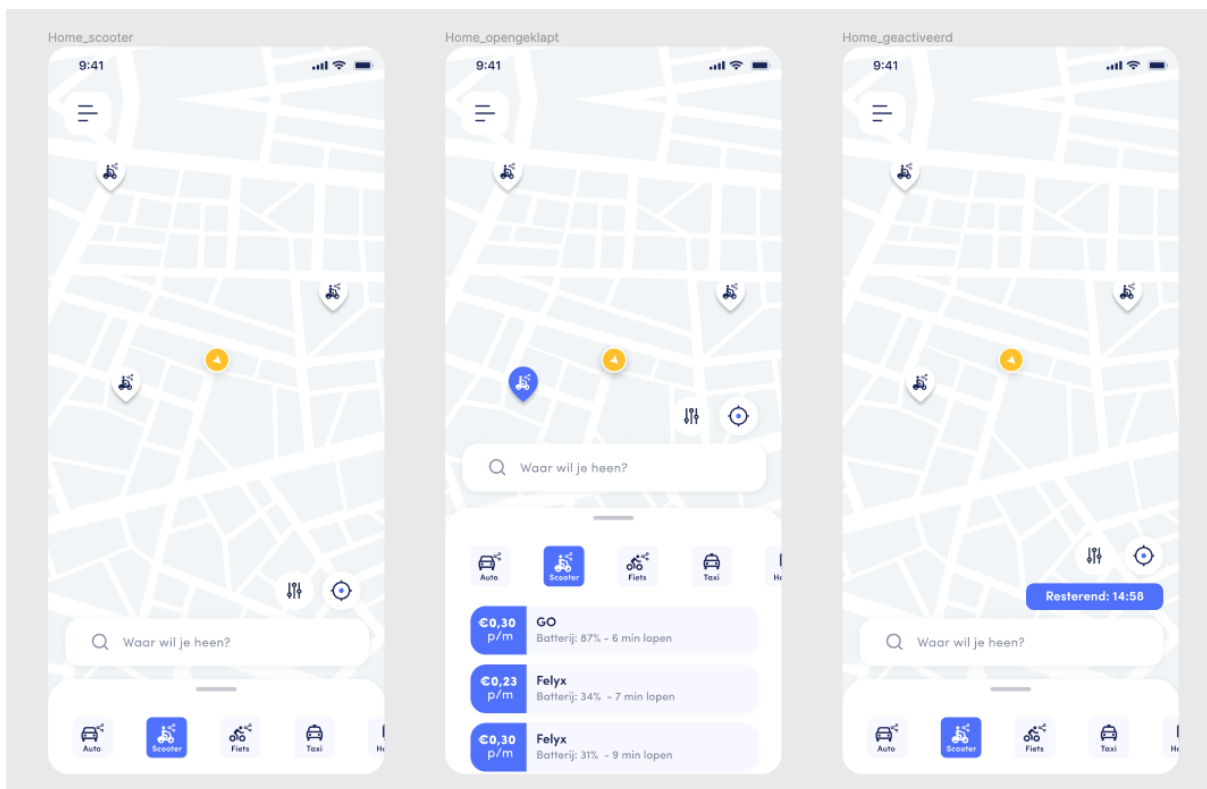
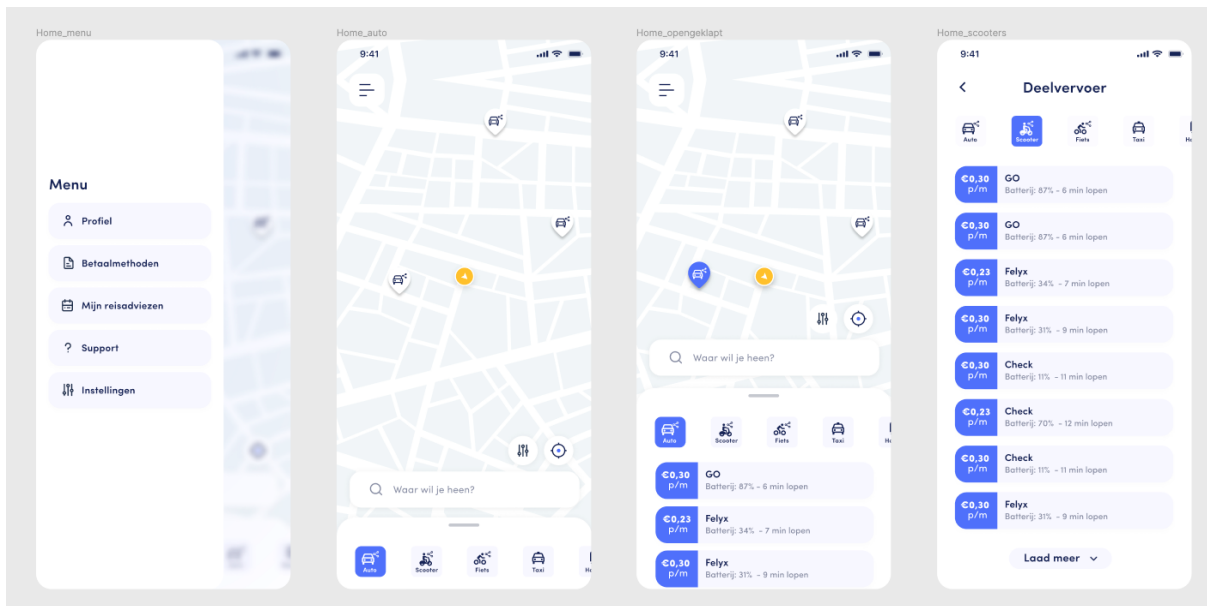
FAQ

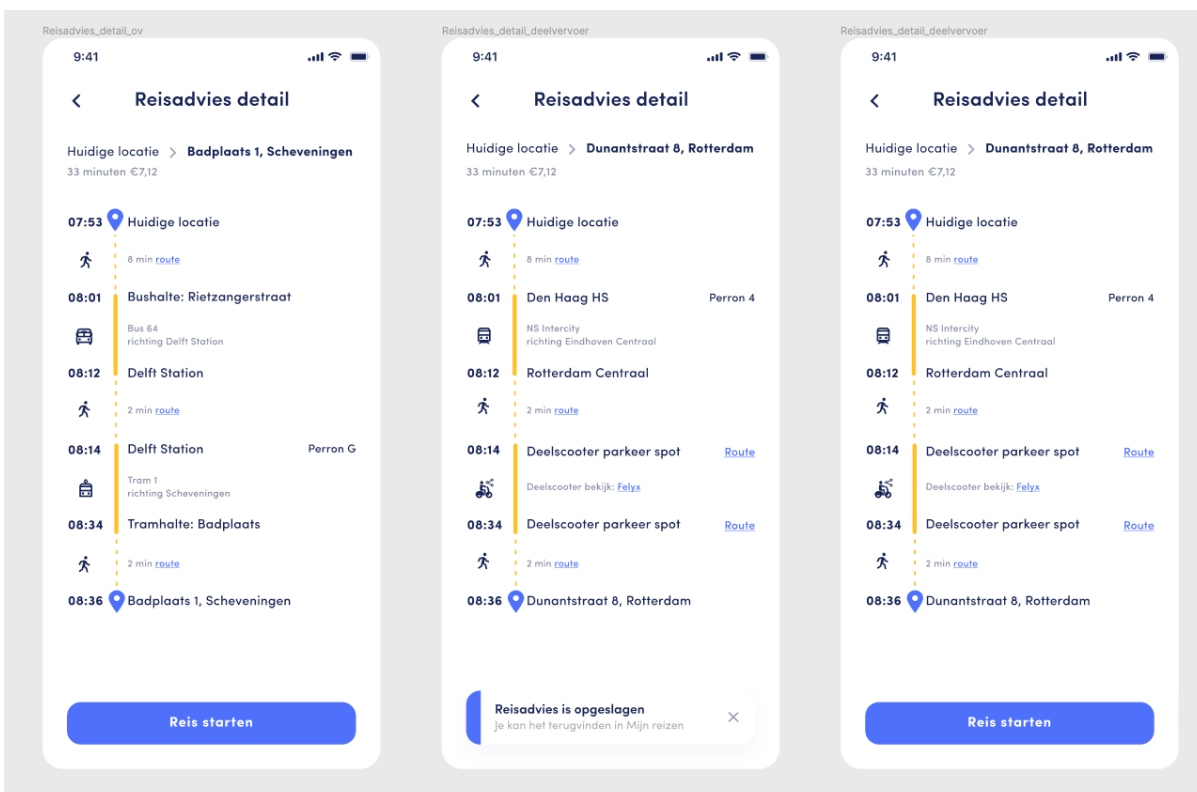
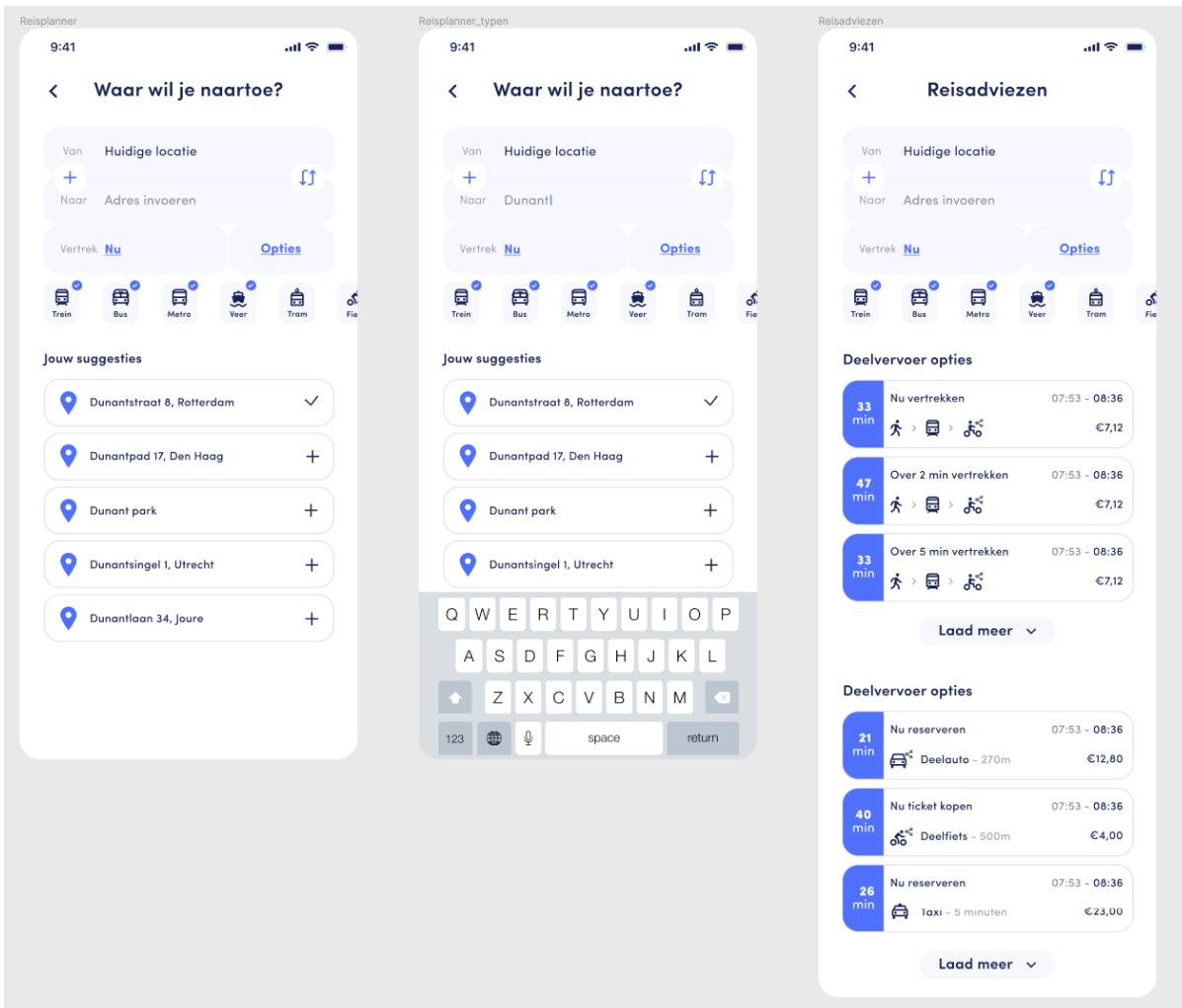


Chat met helpdesk

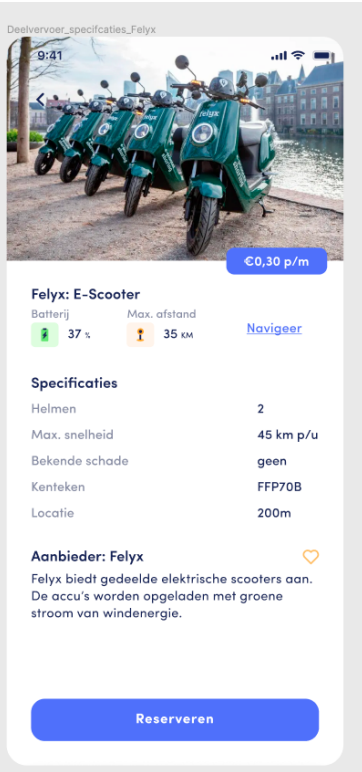
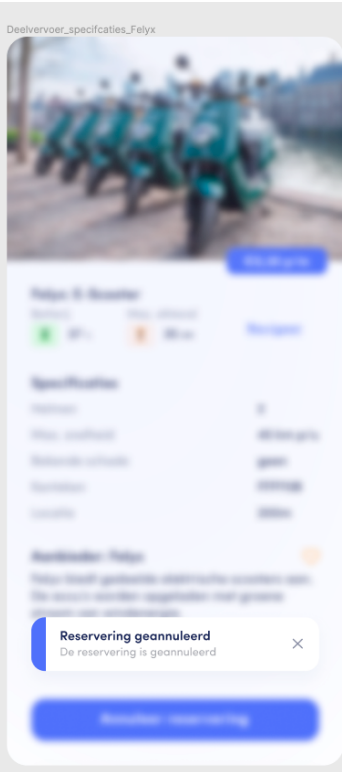
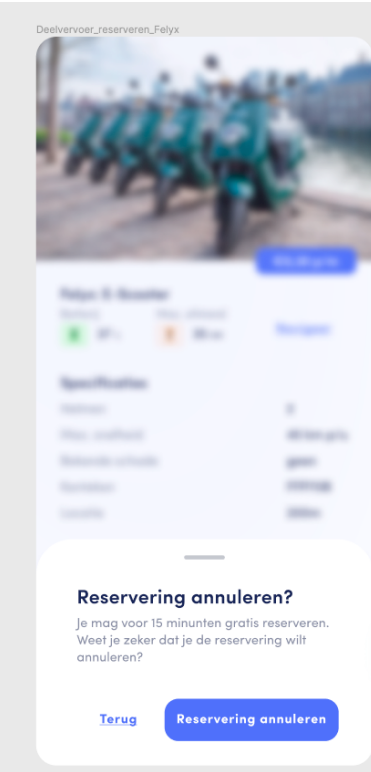
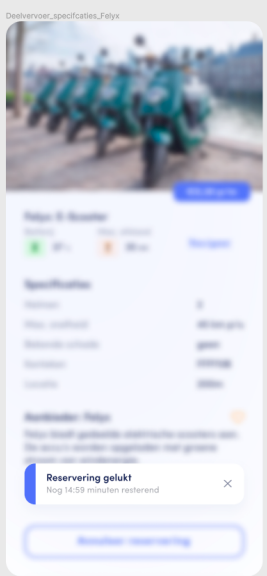
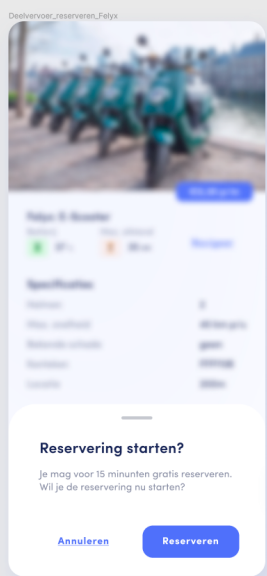
# Bijlage L - Lo-fi prototype schermen

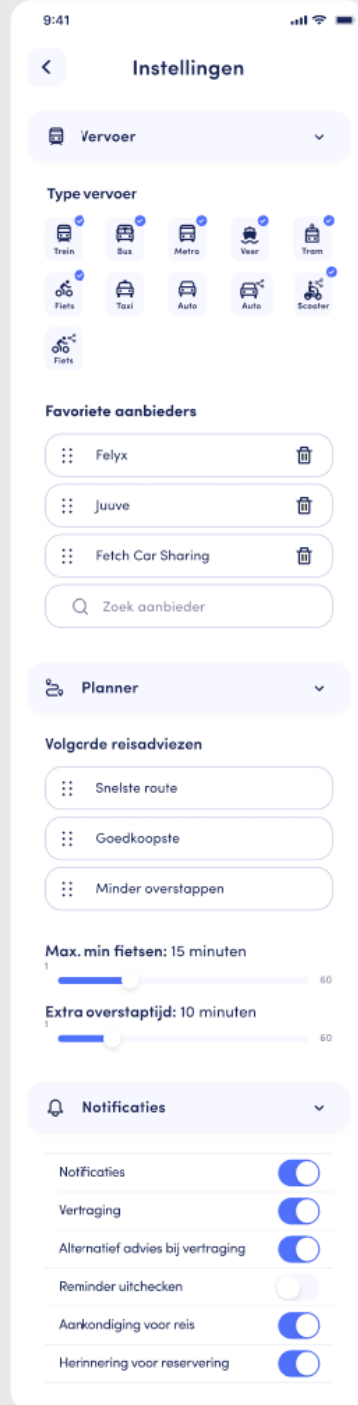
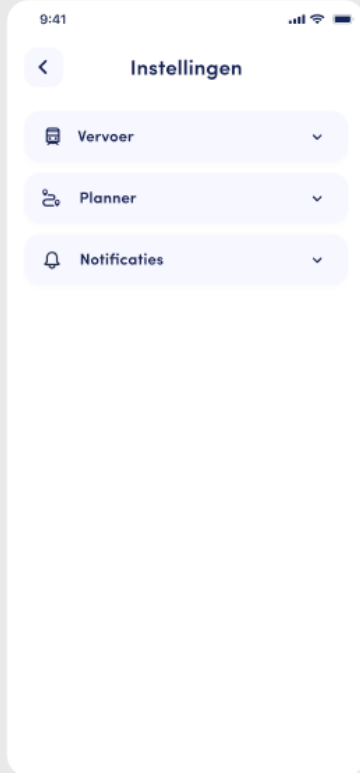
Onderstaand is de volledige collectie van de lo-fi prototype schermen te vinden.

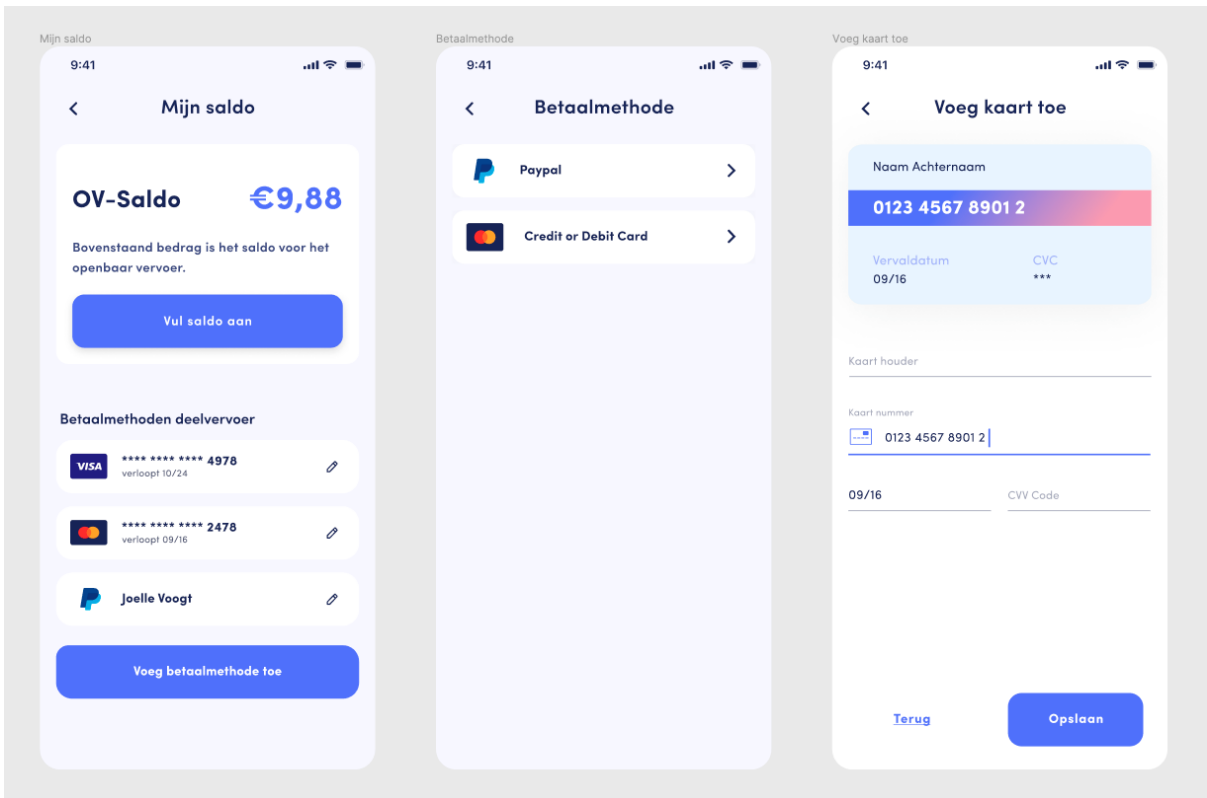
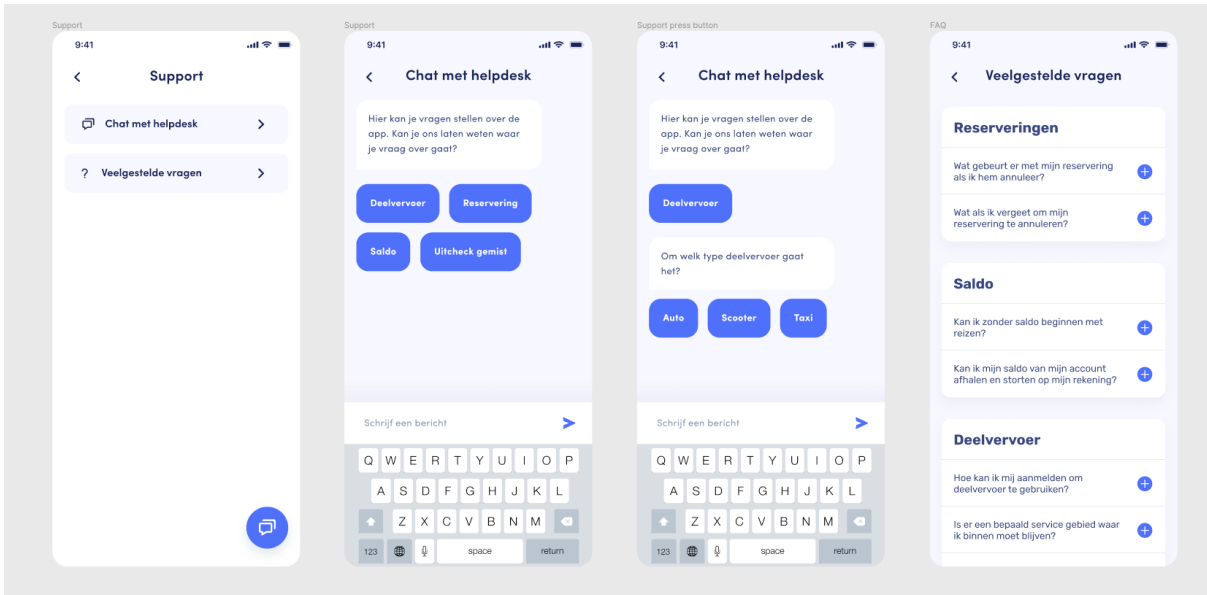












# Bijlage M - Lo-fi test

Onderstaand zijn citaten en observaties te vinden van het lo-fi prototype test.

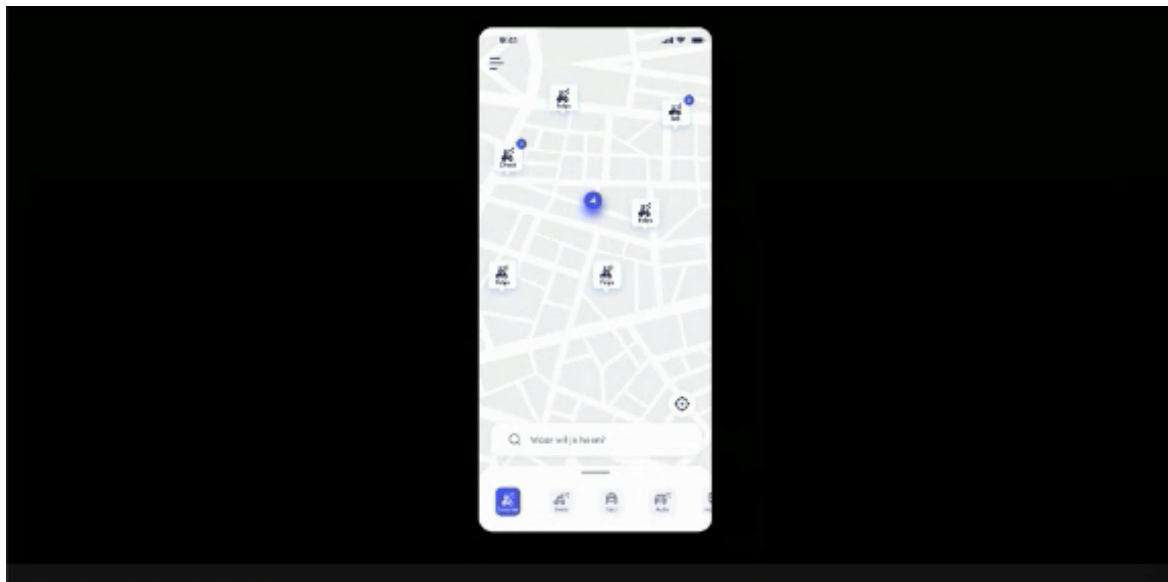
## Intro

Bedankt dat je wil deelnemen aan deze test! De test zal ongeveer 20 minuten duren.

De app die we gaan testen gaat om een digitaal platform waar verschillende vormen van (deel-)vervoermiddelen aangeboden, gepland en geboekt kunnen worden. Dus al het transport komt samen op 1 app: openbaar vervoer, deel scooters zoals Felyx, deelauto's, deelfietsen, taxi's en ga zo maar door.

Ik probeer tijdens de test achter zoveel mogelijk knelpunten en problemen te komen van het eerste low fidelity prototype. Hierdoor kan ik het prototype verbeteren. Wees dus vooral niet bang om eerlijk te zijn en geef het aan als je iets niet begrijpt. Probeer ook zoveel mogelijk om hardop te denken, zodat ik jouw keuze kan leren te begrijpen. We gaan nu beginnen met een paar vragen vooraf.

## 1. Lo-Fi prototype test met Daniel Verbaan



## Pre-test vragen

**1. Wat is je volledige naam?**

Daniel Verbaan

**2. Heb je ervaring met reisplanners? Zo ja, welke?**

9292, Felyx, prima

**3. Gebruik je weleens deel vervoermiddelen zoals de OV-fiets of de Felyx? Zo ja, welke?**

Felyx

## Test scenario's

*Een vriend van je heeft je verteld over een app waar alle vormen van transport aangeboden worden. Je kan er je reis plannen gebaseerd op een geautomatiseerd advies en daarna direct een vervoermiddel reserveren of boeken. Je bent benieuwd naar deze app geworden en download hem op je telefoon.*

**1. Je opent de app voor het eerst en komt terecht op het homescherm. Voordat je ergens op klikt, kan je aan mij proberen uit te leggen wat je ziet?**

Het is gelijk in your face. Het is niet heel veel informatie. Iets van een kleine onboarding. 3 slides wat het is. De sweetspot genoeg informatie maar niet te langdradig. Na het account aanmaken een langdradig onboarding proces.

**Wat denk je dat alle punten die je ziet betekenen?**

Verschillende scooter aanbieders. Selecteren wat je wilt zien.

Meerdere tegelijk kunnen selecteren. Fiets en/of scooter.

Monotoon. Iets meer met kleur zou fijn zijn.

Felyx groen. Go paars. Groen bolletje. Makkelijker te onderscheiden.

Groen van Felyx is een transport app. Bij een transport app belangrijk om het zo makkelijk mogelijk en zo min mogelijk prikkels. Waar je staat moet eruit springen. Het valt een beetje weg de onderkant.

Waar wil je heen; goede indicator dat je daar je route plant.

**2.1 Je wilt nu de app gaan voor het eerst gaan testen om van je eigen huis naar werk toe te gaan. Je werk bevindt zich op Dunantstraat 8. Probeer tijdens het uitvoeren van deze taak hardop te denken.**

Gelijk duidelijk dat het een slider is.

Qua UI is het heel mooi ontworpen.

Wat ik zou doen is een filter qua tijd; de snelste route, de minste overstappen. Onder het vervoer. Het is nog steeds iets te verstopt. Hij kan nog wel heel makkelijk ertussen.

Kleur helpt om het verschil te tonen tussen gecombineerde reizen en deelvervoer reizen te onderscheiden.

## **2.2 Sla het reisadvies op, zodat je hem later terug kan bekijken.**

Heel duidelijk; heel mooi onderscheid, tussen de verschillende vervoermiddelen. Route is goed. Peron duidelijk. Doorverwijzing. Verschillende haltes van de trein.

## **2.3 Bekijk nu het reisadvies. Is het duidelijk?**

Is goed te vinden.

## **2.4 Je hebt voor dit reisadvies een deel scooter nodig. Probeer een deel scooter te reserveren.**

Duidelijk vind ik! Goede flow. Vanuit de planproces.

## **2.5 Was het reserveren van een deel scooter via het reisadvies voor jou duidelijk? Waarom wel of niet?**

## **3.1 Het is mooi weer en je wilt gewoon de auto pakken en gaan naar het strand. De extra ruimte van de auto zou chill zijn voor de coolbox. De weg weet je wel uit je hoofd. Probeer nu via de landkaart een deel auto te reserveren. Was dit voor jou duidelijk? Waarom wel of niet?**

De auto. Ook handig om te weten welk model het is.

## **4.4 Is het voor jou duidelijk wat de plus en check icoontjes bij de suggesties betekenen?**

Oude zoekopdrachten. Suggesties meest voor de hand liggende. Dan zou ik het eerder mijn suggesties. Ik denk dat met plus toevoegt aan mijn suggesties.

## **4.5 Je wilt je reisadviezen voor de toekomst nog iets meer personaliseren.**

Reisadvies zelf iets van opties om hem aan te passen. Niet 1 2 3 duidelijk.

## **Post-test vragen**

### **1. Je bent nu klaar met het testen van Senter en hebt een eigen mening ontwikkeld over het uiterlijk en de indeling ervan.**

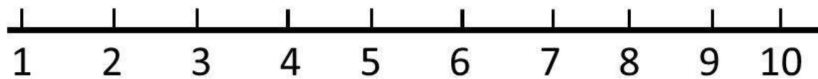
Uiterlijk 8.

Icoontjes zijn duidelijk; enige qua UX meer kleur.

Op een schaal van 1 tot 10\*, hoe duidelijk vind je de informatie die je kon vinden over wat Shopping out loud doet en waar het voor staat?

\*1 - heel onduidelijk

\*10 - heel duidelijk



## 2. Vond je het moeilijk om de informatie te vinden? (waarom?)

Nee. Het was best wel intuïtief. 9292 lijkt best wel op dezelfde stappen en dat is goed omdat het verwachtingspatroon hetzelfde is. De flow overnemen is beter voor het gebruik van het product.

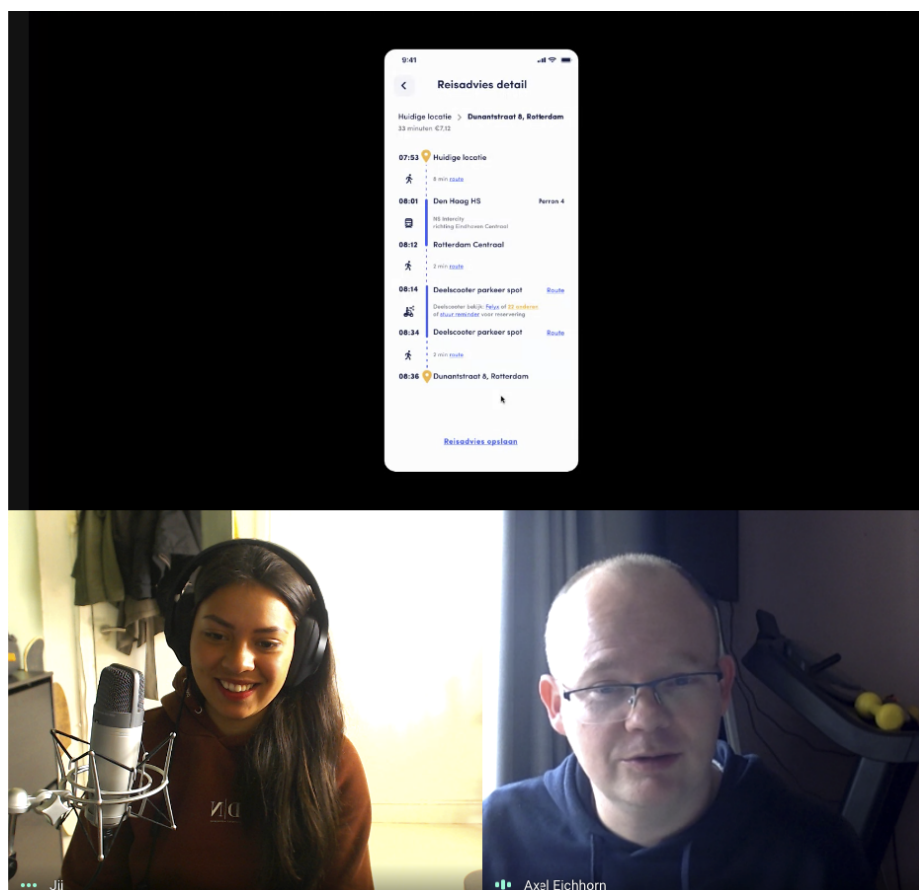
## 5. Welke beoordeling geef je voor de effectiviteit qua het gebruik ervan?

Een 7. De basis is goed. Hij werkt zoals je denkt dat hij werkt.

## 6. Welke kleur vind jij passen bij een app waar al het transport samenkomt, en waarom?

Lastig lastig. Ik vind het juist goed dat het neutraal is. Blauw is een goede kleur hiervoor.

## 2. Lo-Fi prototype test met Axel Eichhorn



## Pre-test vragen

**4. Wat is je volledige naam?**

Axel Eichhorn

**5. Heb je ervaring met reisplanners? Zo ja, welke?**

Meestal 9292 ov.nl NS

**6. Gebruik je weleens deel vervoermiddelen zoals de OV-fiets of de Felyx? Zo ja, welke?**

Ja, die scooters! Felyx, check, GO sharing

## Test scenario's

*Een vriend van je heeft je verteld over een app waar alle vormen van transport aangeboden worden. Je kan er je reis plannen gebaseerd op een geautomatiseerd advies en daarna direct een vervoermiddel reserveren of boeken. Je bent benieuwd naar deze app geworden en download hem op je telefoon.*

**1. Je opent de app voor het eerst en komt terecht op het homescherm. Voordat je ergens op klikt, kan je aan mij proberen uit te leggen wat je ziet?**

Ik denk dat ik hier ben. Ik denk dat dit mogelijkheden zijn voor mijn scooters staan hier aangevinkt. Ik verwacht dat ik alleen beschikbare deel scooters zie en waar ze staan.

**2.1 Je wilt nu de app gaan voor het eerst gaan testen om van je eigen huis naar werk toe te gaan. Je werk bevindt zich op Dunantstraat 8. Probeer tijdens het uitvoeren van deze taak hardop te denken.**

Klikt goed naar plannen. Ben ik al keren geweest. Ik zou zeggen dat ik hier geen deelvervoer zie en hier wel. Ik zou bij de bovenste verwachten. Ik zou het nog iets duidelijker maken dat het aanvinken van type vervoer. Dubbele hoekjes links en rechts.

**2.2 Sla het reisadvies op, zodat je hem later terug kan bekijken.**

Reisadvies opslaan valt genoeg op. Dan denk ik wel dat hij dit specifieke reisadvies op gaat slaan. Stel dat ik morgen een halfuurtje. Stel dat ik morgen zou vertrekken dan zou ik nog steeds dit gedeelte. Of reis

**2.3 Bekijk nu het reisadvies. Is het duidelijk?**

22 andere Felyx of 22 andere aanbieders? Beschikbaar.



**2.4 Je hebt voor dit reisadvies een deel scooter nodig. Probeer een deel scooter te reserveren.**

**2.5 Was het reserveren van een deel scooter via het reisadvies voor jou duidelijk? Waarom wel of niet?**

Dit is vrij eenvoudig.

**3.1 Het is mooi weer en je wilt gewoon de auto pakken en gaan naar het strand. De extra ruimte van de auto zou chill zijn voor de coolbox. De weg weet je wel uit je hoofd. Probeer nu via de landkaart een deel auto te reserveren. Was dit voor jou duidelijk? Waarom wel of niet?**

Ja in principe is het dan geen plannen meer maar gewoon zoek de dichtstbijzijnde e-sharing.

**4.1 Probeer het reisadvies dat je hebt opgeslagen terug te vinden. Waar denk je dat het nu staat?**

Mijn reisadviezen.

**4.2 Wat denk je dat de icoontjes onderin op de landkaart homepage doen? Vind je dit handig?**

Dit lijkt mij een filter welke items ik bij mij in de buurt heb.

**4.3 Je wilt niet lopen kутten met de kaart om een deel scooter te vinden, maar gewoon een overzicht zien van de prijs en hoe dichtbij het is. Hoe denk je dat je deze kan vinden?**

Ik moest wel even het kijken naar het verschil tussen een scooter en een fiets.

**4.4 Is het voor jou duidelijk wat de plus en check icoontjes bij de suggesties betekenen?**

**4.5 Je wilt je reisadviezen voor de toekomst nog iets meer personaliseren.**

Reisadvies zelf iets van opties om hem aan te passen. Niet 1 2 3 duidelijk.

## **Post-test vragen**

**1. Je bent nu klaar met het testen van Senter en hebt een eigen mening ontwikkeld over het uiterlijk en de indeling ervan.**

Ik vind het wel een 9 waard! Ik heb altijd al gedacht er moet toch zoiets te vinden zijn. Die deel dingen staan niet in 9292. Het lijkt mij ideaal als je deze dingen kan vinden.

Op een schaal van 1 tot 10\*, hoe duidelijk vind je de informatie die je kon vinden over wat Shopping out loud doet en waar het voor staat?

\*1 - heel onduidelijk

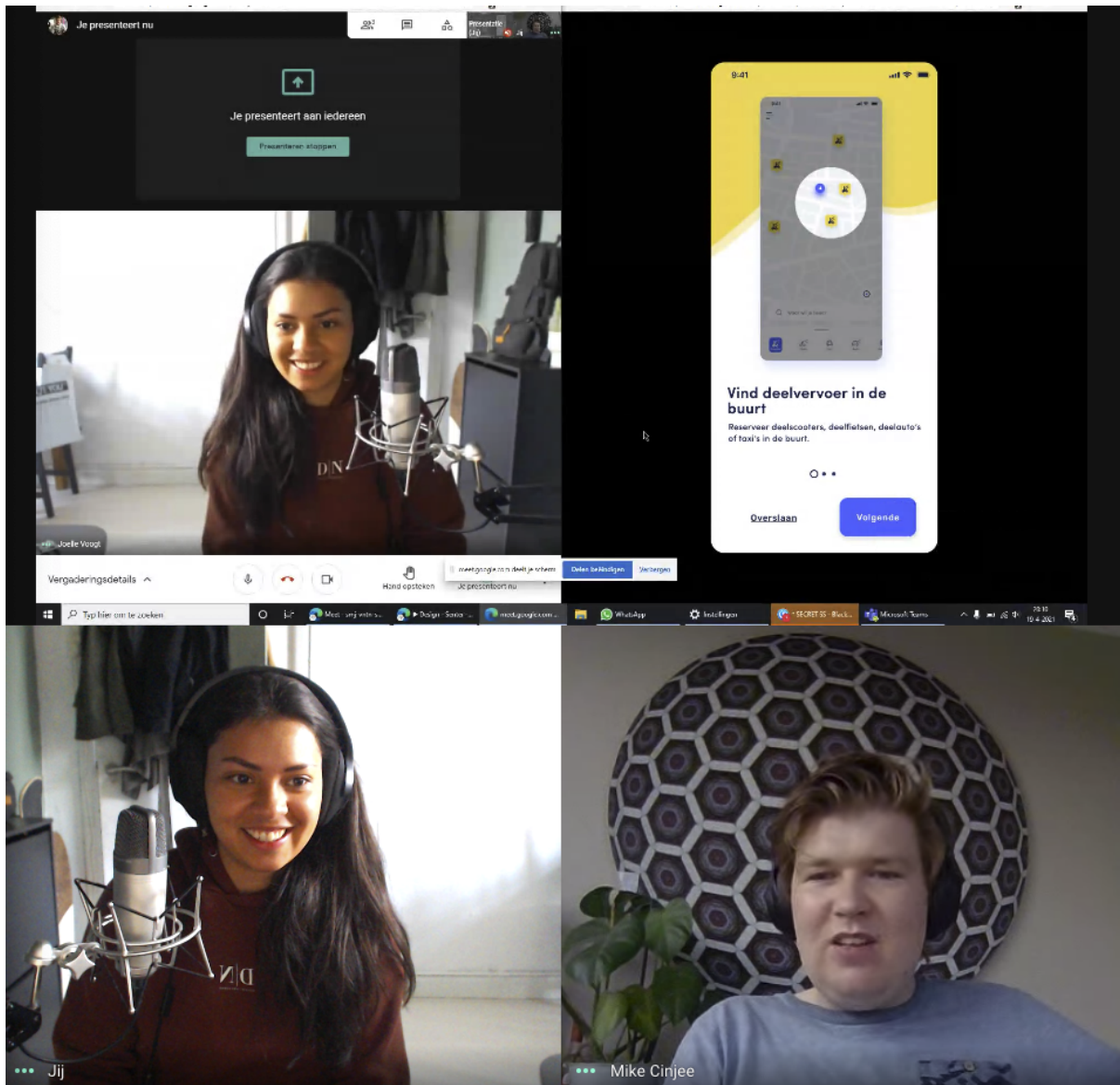
\*10 - heel duidelijk



**2. Welke kleur vind jij passen bij een app waar al het transport samenkomt, en waarom?**

Uhm, ik denk dat dit wel duidelijk is gewoon. Blauw. Ik zou het niet rood doen. Negatief. Groen lijkt me te sprekend.

**3. Lo-Fi prototype test met Mike Cinjee**



## Pre-test vragen

### 7. Wat is je volledige naam?

Mike Cinjee

### 8. Heb je ervaring met reisplanners? Zo ja, welke?

Best wel een stuk minder de laatste tijd, minder beschikken over een auto, ik fiets naar mn werk. Over het algemeen is mijn go to: Google Maps. Beter dan 9292, google maps is super makkelijk het werkt altijd.

### 9. Gebruik je weleens deel vervoermiddelen zoals de OV-fiets of de Felyx? Zo ja, welke?

OV-fiets eigenlijk nooit, maar wel geactiveerd. Eerder van een Felyx.

## Test scenario's

*Een vriend van je heeft je verteld over een app waar alle vormen van transport aangeboden worden. Je kan er je reis plannen gebaseerd op een geautomatiseerd advies en daarna direct een vervoermiddel reserveren of boeken. Je bent benieuwd naar deze app geworden en download hem op je telefoon.*

### **1. Je opent de app voor het eerst en komt terecht op het homescherm. Voordat je ergens op klikt, kan je aan mij proberen uit te leggen wat je ziet?**

Er moet een soort laadscherm dat je het opent. Swipen toevoegen. Ik zie een landkaart, ik zie geen plaatsnamen, het is een plattegrond. Delfgauw, Badplaats. Net wat realistischer. Dat is een filter waarop je ziet.

### **2.1 Je wilt nu de app gaan voor het eerst gaan testen om van je eigen huis naar werk toe te gaan. Je werk bevindt zich op Dunantstraat 8. Probeer tijdens het uitvoeren van deze taak hardop te denken.**

We willen ergens naartoe dus we willen ergens heen. Geen account aangemaakt. Wel top dat hij suggesties geeft. Door dit hierboven in compacter te maken. De focus weghalen. Ik vind het jammer dat het niet door elkaar staat. Het is vrij korte stapjes. Over 2 min duurt langer. Het moet gesorteerd worden op duurzaam, snel.

Wat je nog zou kunnen doen ipv 3 opties, maar 1 laten zien en dan nog 3 andere. Laad 1 deelvervoer zien. Ik doe vaak 1 uur van te voren kijken hoe laat ik vertrek en niet nu. De aankomsttijd is relevanter. Je moet hem omdraaien.

### **2.2 Sla het reisadvies op, zodat je hem later terug kan bekijken.**

Ik zie duidelijk dat ik moet lopen, hoe lang het duurt, met de trein. En dan vertrek.

### **2.3 Bekijk nu het reisadvies. Is het duidelijk?**

Ja.

### **2.4 Je hebt voor dit reisadvies een deel scooter nodig. Probeer een deel scooter te reserveren.**

Ik wil dat die app dat voor me regelt. De app moet automatisch de scooter. "Reis starten" direct reserveren. Als er 10 zijn, geen reserveren. Als er 1 is dan niet reserveren.

### **2.5 Was het reserveren van een deel scooter via het reisadvies voor jou duidelijk? Waarom wel of niet?**

Ja.

**3.1 Het is mooi weer en je wilt gewoon de auto pakken en gaan naar het strand. De extra ruimte van de auto zou chill zijn voor de coolbox. De weg weet je wel uit je hoofd. Probeer nu via de landkaart een deel auto te reserveren. Was dit voor jou duidelijk? Waarom wel of niet?**

Je opent de app en je blijktbaar heb ik al gefilterd op scooter.

**4.1 Probeer het reisadvies dat je hebt opgeslagen terug te vinden. Waar denk je dat het nu staat?**

**4.3 Je wilt niet lopen kутten met de kaart om een deel scooter te vinden, maar gewoon een overzicht zien van de prijs en hoe dichtbij het is. Hoe denk je dat je deze kan vinden?**

Dat omhoog drag systeem is wel herkenbaar. Ik zou nog willen filteren op bestemming. Stel dat ik aankom moet de Felyx buiten servicegebied zijn. Geen check of geen Go. Servicegebied. Round trip only. Retourtje.

**4.4 Je wilt je reisadviezen voor de toekomst nog iets meer personaliseren.**

Profiel.

Instellingen gaat over de app.

Notificaties onder instellingen.

Persoonlijke voorkeur bij profiel.

## **Post-test vragen**

**1. Je bent nu klaar met het testen van Senter en hebt een eigen mening ontwikkeld over het uiterlijk en de indeling ervan.**

Lastig denk ik, ik denk een 6, want ik vind hem super mooi, hij ziet er super fancy uit. Ik ben een verwende gebruiker van google maps, daar kan je gewoon heel veel in.

*Op een schaal van 1 tot 10\*, hoe duidelijk vind je de informatie die je kon vinden over wat Shopping out loud doet en waar het voor staat?*

*\*1 - heel onduidelijk*

*\*10 - heel duidelijk*

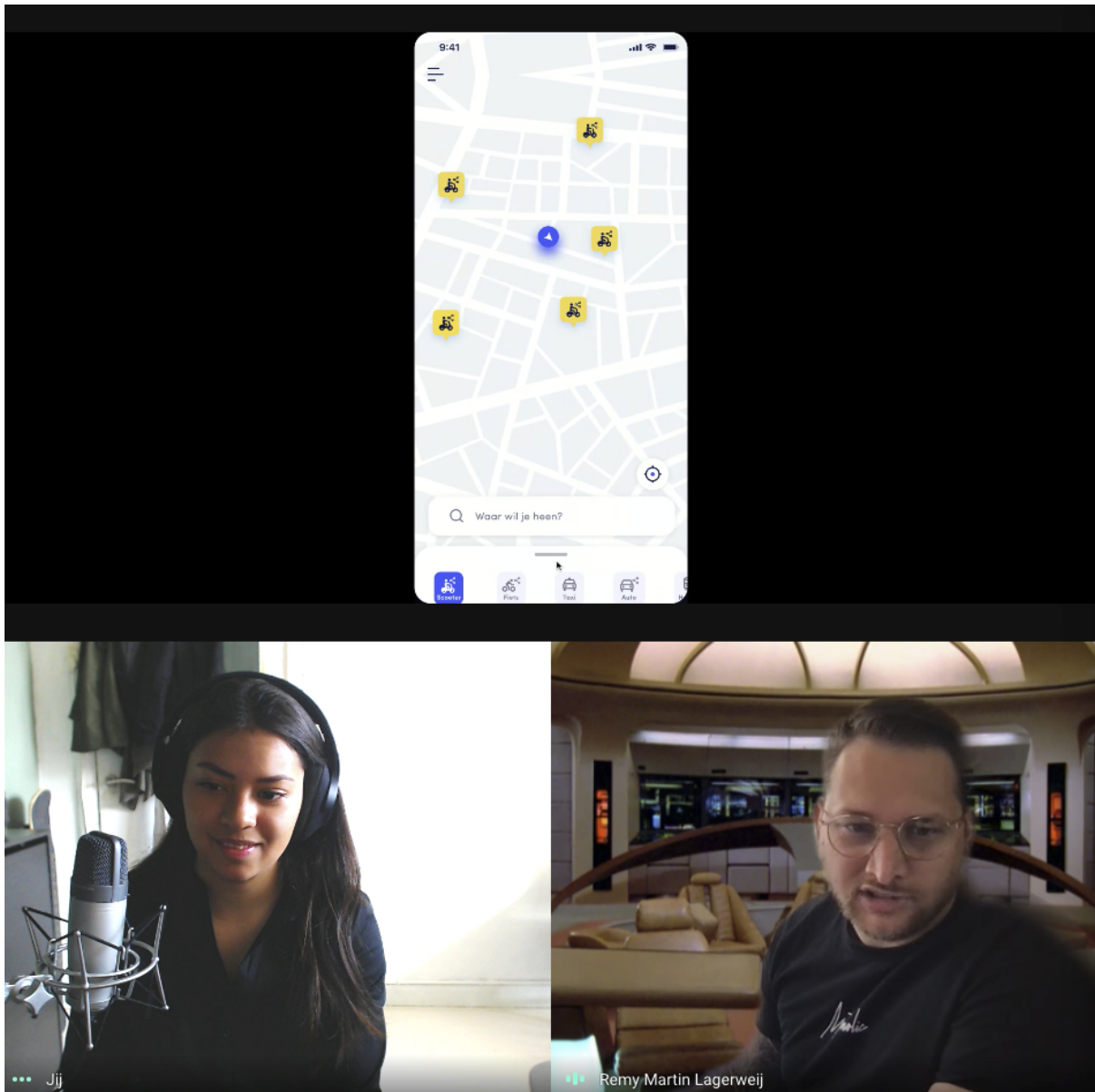


**2. Welke kleur vind jij passen bij een app waar al het transport samenkomt, en waarom?**

Uhm, ik denk dat dit wel duidelijk is gewoon. Blauw. Ik zou het niet rood doen.

Negatief. Groen lijkt me niet passen.

## 4. Lo-Fi prototype test met Remy Lagerweij



### Pre-test vragen

10. Wat is je volledige naam?

Remy Lagerweij

11. Heb je ervaring met reisplanners? Zo ja, welke?

9292, OV

12. Gebruik je weleens deel vervoermiddelen zoals de OV-fiets of de Felyx? Zo ja, welke?

GO Sharing, Felyx

## Test scenario's

*Een vriend van je heeft je verteld over een app waar alle vormen van transport aangeboden worden. Je kan er je reis plannen gebaseerd op een geautomatiseerd advies en daarna direct een vervoermiddel reserveren of boeken. Je bent benieuwd naar deze app geworden en download hem op je telefoon.*

### **1. Je opent de app voor het eerst en komt terecht op het homescherm. Voordat je ergens op klikt, kan je aan mij proberen uit te leggen wat je ziet?**

Onboarding.

Geen kaart, contrast is heel laag. Als ik erop klik kan ik de scooter reserveren.

### **2.1 Je wilt nu de app gaan voor het eerst gaan testen om van je eigen huis naar werk toe te gaan. Je werk bevindt zich op Dunantstraat 8. Probeer tijdens het uitvoeren van deze taak hardop te denken.**

Ik kan via search, maar dat is niet nodig want ik weet het wel uit mijn hoofd.

Reserveren ging wel makkelijk. Je ziet een 45km/u teken. Ja het zou ook in de listview handig. Het is wel een hoop tekst, je kan misschien beter niet een batterij icoon, en een loop icoon.

### **2.2 Sla het reisadvies op, zodat je hem later terug kan bekijken.**

Klikt goed. Vet verwarrend, want dit is allemaal met het ov. Het deelvervoer en nu staat het ov boven. Remy vindt het niet logisch, omdat hij dacht dat het een deelvervoer app was. Je zou kunnen zeggen dat een bus ook deelvervoer is. Openbaar vervoer opties.

### **2.3 Bekijk nu het reisadvies. Is het duidelijk?**

Dit vind ik wel duidelijk. De aanduiding vind ik wel handig dat je weet begin en eind, stukje lopen met de route ertussen. Ik zou wel willen zeggen dat hij zegt stuur reminder, maar wat echt geweldig zou zijn is dat hij automatisch reserveert op het moment dat je in de buurt bent. Op het moment dat ik de trein uitstap, dat hij precies op dat moment een scooter reserveert. Als het automatisch is dan ook voorkeur.

### **4.1 Probeer het reisadvies dat je hebt opgeslagen terug te vinden. Waar denk je dat het nu staat?**

Het is wel goed te vinden. Een ding bij al deze diensten is dat je individueel je rijbewijs moet uploaden. Het zou echt geweldig zijn als je dat kon afwickelen.

### **4.2 Je wilt je reisadviezen voor de toekomst nog iets meer personaliseren.**

Toch wel bij de slide omhoog. Ik had een vermoeden dat hij bij instellingen zat.

## Post-test vragen

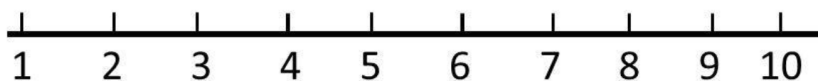
### 1. Je bent nu klaar met het testen van Senter en hebt een eigen mening ontwikkeld over het uiterlijk en de indeling ervan.

Ik denk zeker een 7,5. Ik vind het best wel een hoog cijfer, maar er zijn een aantal dingetjes die ik nog niet helemaal logisch vindt, dus dat zou alleen nog beter kunnen denk ik. Het schermje waar veel tekst is, of je persoonlijke voorkeuren per vervoermiddel, het niet kunnen zien van 45km dingetjes, ik vind ook niet counter intuitive dat je eerst combi vervoer en daarna deelvervoer. Opties prioritering eerst deelvervoer of eerst combinaties. Contrast.

*Op een schaal van 1 tot 10\*, hoe duidelijk vind je de informatie die je kon vinden over wat Shopping out loud doet en waar het voor staat?*

*\*1 - heel onduidelijk*

*\*10 - heel duidelijk*



### 2. Vond je het moeilijk om de informatie te vinden? (waarom?)

Nee.

### 3. Welke kleur vind jij passen bij een app waar al het transport samenkomt, en waarom?

Ik vind juist het neutrale fijn qua kleuren. Go sharing is groen, felyx is ook groen, die merken hebben allemaal een eigen uitgesproken kleur. Dat er juist een neutraal platform tussen zit, is wel fijn.

## 5. Lo-Fi prototype test met Jordy Dekker





## Pre-test vragen

### 13. Wat is je volledige naam?

Jordy Dekker

### 14. Heb je ervaring met reisplanners? Zo ja, welke?

Jaa ik reis meestal met de 9292 app of Google Maps, gewoon de standaard denk ik toch?

### 15. Gebruik je weleens deel vervoermiddelen zoals de OV-fiets of de Felyx? Zo ja, welke?

OV-fiets wel is als ik naar een techno feestje ga in Rotterdam. Felyx echt heel soms voor als het even handiger en sneller is.

## Test scenario's

*Een vriend van je heeft je verteld over een app waar alle vormen van transport aangeboden worden. Je kan er je reis plannen gebaseerd op een geautomatiseerd advies en daarna direct een vervoermiddel reserveren of boeken. Je bent benieuwd naar deze app geworden en download hem op je telefoon.*

### 1. Je opent de app voor het eerst en komt terecht op het homescherm. Voordat je ergens op klikt, kan je aan mij proberen uit te leggen wat je ziet?

Dit is de landkaart waar je ziet of er scooters zijn denk ik.

### 2.1 Je wilt nu de app gaan voor het eerst gaan testen om van je eigen huis naar werk toe te gaan. Je werk bevindt zich op Dunantstraat 8. Probeer tijdens het uitvoeren van deze taak hardop te denken.

Ik vind die verschillende kleuren nog wel een beetje verwarrend werken. Ik snap het wel als jij het zegt, maar anders had ik het niet geraden.

## **2.2 Sla het reisadvies op, zodat je hem later terug kan bekijken.**

Je ziet duidelijk hoe je moet lopen en welke tijd enzo. Klopt prima.

## **2.3 Bekijk nu het reisadvies. Is het duidelijk?**

Ja.

## **2.4 Je hebt voor dit reisadvies een deel scooter nodig. Probeer een deel scooter te reserveren.**

Je drukt op de plekken waar het hoort. Gaat redelijk vanzelfsprekend.

## **2.5 Was het reserveren van een deel scooter via het reisadvies voor jou duidelijk? Waarom wel of niet?**

Ja.

## **3.1 Het is mooi weer en je wilt gewoon de auto pakken en gaan naar het strand. De extra ruimte van de auto zou chill zijn voor de coolbox. De weg weet je wel uit je hoofd. Probeer nu via de landkaart een deel auto te reserveren. Was dit voor jou duidelijk? Waarom wel of niet?**

Uhm als ik het uit mijn hoofd weet zou ik via hier kijken en dan gewoon de dichtstbijzijnde reserveren.

## **4.1 Probeer het reisadvies dat je hebt opgeslagen terug te vinden. Waar denk je dat het nu staat?**

## **4.3 Je wilt niet lopen kутten met de kaart om een deel scooter te vinden, maar gewoon een overzicht zien van de prijs en hoe dichtbij het is. Hoe denk je dat je deze kan vinden?**

Dat omhoog drag systeem is wel herkenbaar. Zou ook wel cool zijn als je verschillende tegelijk kan selecteren.

## **4.4 Je wilt je reisadviezen voor de toekomst nog iets meer personaliseren.**

Dat zou ik doen via instellingen, maar dat had ik niet in 1 keer geraden eigenlijk.

## **Post-test vragen**

### **1. Je bent nu klaar met het testen van Senter en hebt een eigen mening ontwikkeld over het uiterlijk en de indeling ervan.**

Ik geef het wel een 7, omdat ik er wel makkelijk doorheen kon klikken maar er nog wel een paar verbeterpunten zijn, zoals de kleuren die nog niet vanzelfsprekend zijn.

Op een schaal van 1 tot 10\*, hoe duidelijk vind je de informatie die je kon vinden over wat Shopping out loud doet en waar het voor staat?

\*1 - heel onduidelijk

\*10 - heel duidelijk

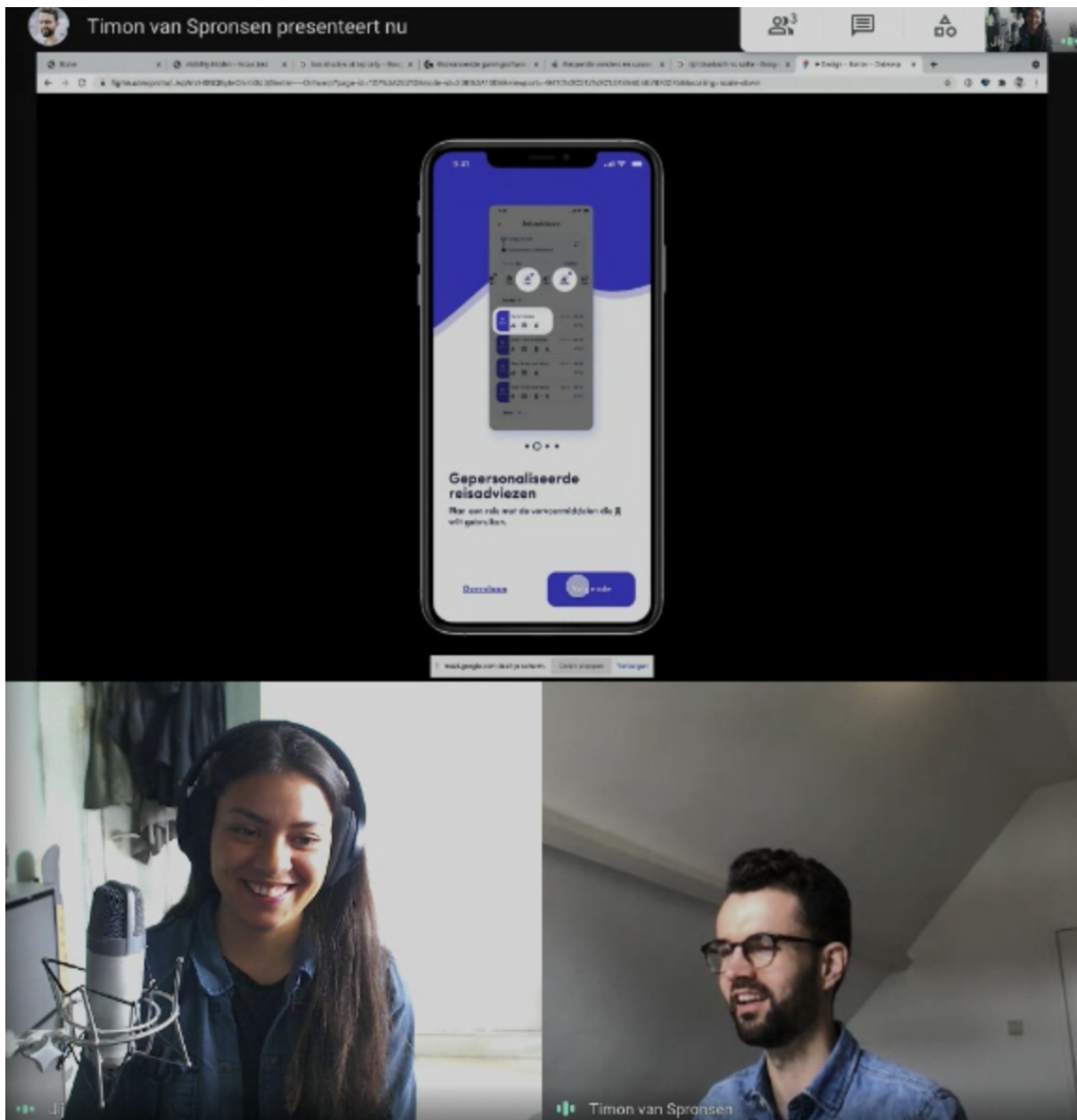


**2. Welke kleur vind jij passen bij een app waar al het transport samenkomt, en waarom?**

Denk wel dat blauw het beste zou passen.

# Bijlage N - Observatieformulieren usability test

## 0. Timon van Spronsen



Nr	Vraag / scenario	Antwoord
0.1	Heb je ervaring met reisplanners? Zo ja, welke?	Google Maps, 9292, deelplatformen: Juuve, NS
0.2	Gebruik je weleens deel vervoermiddelen zoals de OV-fiets of de Felyx? Zo ja, welke en hoe vaak?	Juuve, heel soms OV-fiets, Greenwheels

<p><i>Een vriend van je heeft je verteld over een app waar zowat alle vormen van transport aangeboden worden. Je bent benieuwd naar deze app geworden en download hem op je telefoon. <a href="#">Dit is wat je ziet als je de app opent.</a></i></p> <p><i>Loop rustig door de introductie heen, zoals jij normaal gesproken ook zou doen en probeer hierbij hardop te denken.</i></p>		
1.1	Wat vond je van de uitleg die over de app gegeven wordt?	<p>Allereerst zou ik zeggen dat het gelikt eruit ziet, kleuren zijn nice, ik heb de helft niet gelezen dat is standaard.</p> <p>Ik lees de uitleg niet, ik zag de afbeeldingen, ik kon iig zien uit de afbeeldingen wat de functionaliteiten waren.</p>
1.2	Wat vond je van de lengte van het aanmeldproces?	<p>Te lang Prima, maar kan beter Goed</p> <p>Ik zou eerst willen weten wat ik krijg voordat ik me aanmeld. Ik moet mijn rijbewijs uploaden en betaalgegevens uploaden. Daar wil ik wel een toelichting van.</p>
1.3	Wat is je eerste indruk van de omgeving?	Tot nu toe vond ik hem heel erg goed.
<p><i>Ik ga je nu een paar scenario's geven waarin we doen alsof deze situatie plaatsvindt. Je mag tijdens de scenario's rondklikken zoals jij denkt dat het hoort. Onthoud dat niets fout is om te doen. Eerst zal ik kijken hoe jij rond klikt en daarna zal ik je een paar vragen hierover stellen. Probeer hardop te denken, zodat ik jouw keuzes beter begrijp.</i></p> <p><i>Het is een zonnige dag en je bent vrij. Je wilt spontaan doen en een deel scooter pakken om naar het strand te gaan. Je weet wel uit je hoofd hoe je ernaartoe moet gaan. Hoe pak je dit aan?</i></p>		
2.1	Wat vind je van hoe de landkaart weergegeven wordt?	Landkaart is best prima.
2.2	Maken de kleuren onderscheid in de verschillende functies in dit scherm volgens jou?	Ja Nee
2.3	Wat zou jij verwachten dat dit icoon betekent? (45km u icoon)	Het is direct duidelijk dat het een 45km/u scooter is.
2.4	Werkt de listview voor jou overzichtelijk?	Ja Nee
6.1	Zie je alle informatie die jij nodig hebt als je dit model bekijkt?	Ja Nee
		Hoeveel je per dag betaald, hoeve
6.2	Hoe vind je dat de schermen ingedeeld zijn tijdens het reserveren van een deel vervoermiddel?	De list view is wat ik zocht, het enige is het fijne van die kaart is dat je weet waar is wat, hier staat ook hoeveel meer het is,

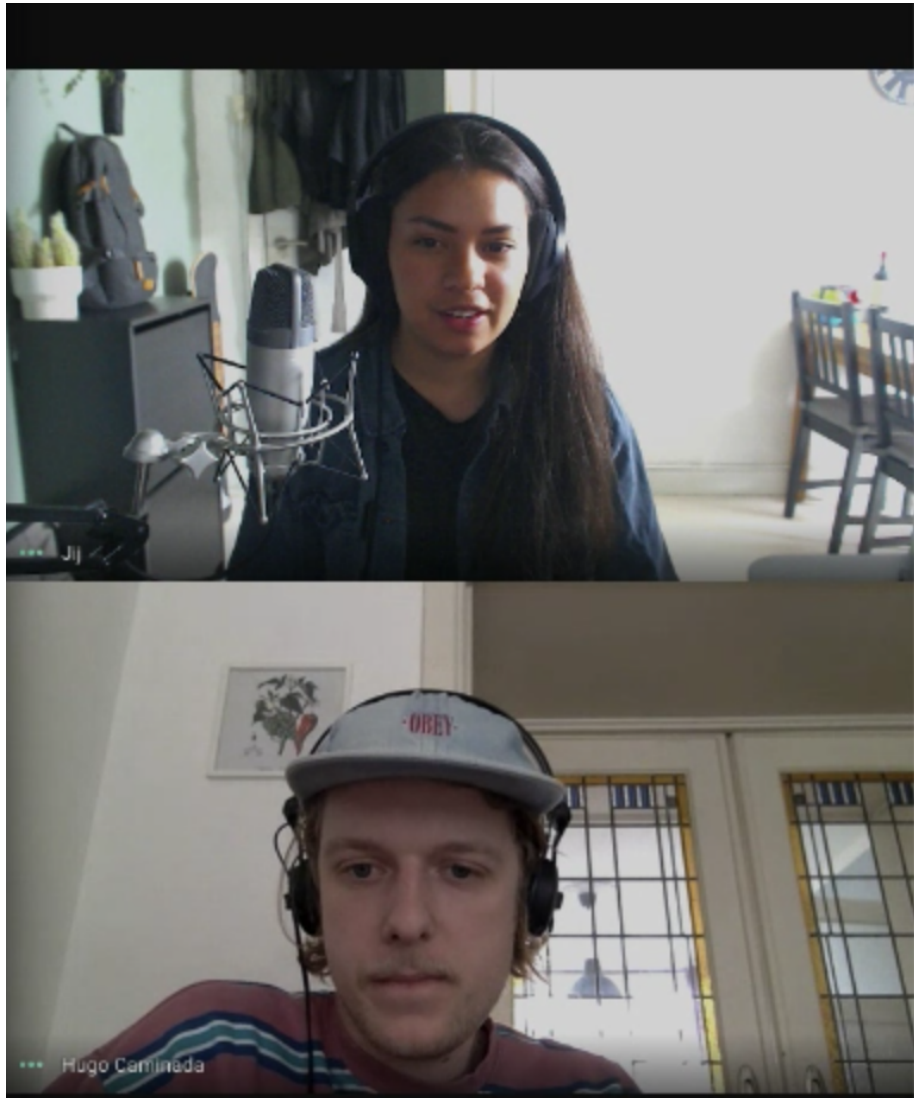
		is dat dan nodig? Dat is puur een gevoel. Dus ja het is wel handig. Ik snap wat je gedaan hebt, het is wel slim, ik herken het patroon.
	<i>Dat was een scenario voor als je een route uit je hoofd weet. Deze keer wil je vanuit je huidige locatie in Scheveningen op bezoek naar een vriend van jou in Rotterdam. Zijn adres is Dunantstraat 8. Je wil hierbij het reisadvies sorteren op zo snel mogelijk. Je vraagt je af of de app je een reisadvies kan geven. Hoe pak je dit aan?</i>	
<b>3.1</b>	Bood de app de opties aan die jij nodig had om je reis naar eigen wens te personaliseren?	<b>Ja</b> Nee
<b>3.2</b>	Klik er nog niet op, maar wat zou jij verwachten dat er gebeurt als je op “opties” klikt?	Wel toen je het vroeg.
<b>3.3</b>	Je kan nu op “opties” klikken. Werkte dit volgens jouw verwachtingen?	<b>Ja</b> Nee
<b>3.4</b>	Hoe gemakkelijk kan je verschillende type vervoermiddelen aan of uit schakelen?	Niet gemakkelijk Prima, maar kan beter <b>Gemakkelijk</b>
<b>4.4</b>	Hoe zou jij omschrijven dat het overzicht van de verschillende reisadviezen werkt?	Ik wil precies weten hoe ik ga reizen, en alles per item in stellen, dus het is wel handig dat je die dan los kan aan en uit zetten.
<b>4.5</b>	Hoe beoordeel jij hoe het reisadvies detailscherm ingedeeld is?	Onduidelijk <b>Prima, maar kan beter</b> Duidelijk
<b>4.6</b>	Is alle informatie die jij nodig hebt aanwezig op het reisadvies detailscherm?	<b>Ja</b> Nee
<b>4.7</b>	Weet jij wat je kan verwachten als je naar de tijdsindicaties kijkt?	<b>Ja</b> Nee
<b>4.8</b>	Was de manier waarop je een reis kon bewaren en terugvinden voor jou logisch?	<b>Ja</b> Nee
	<i>Je bent tevreden met het reisadvies dat je nu bekijkt. Je wilt het gaan uitvoeren, dus start je de reis. Vertel hardop wat jij verwacht dat er gaat gebeuren en wat je ziet dat er gebeurt.</i>	
<b>5.1</b>	Wat zou jij verwachten dat er gebeurt als je de reis start?	Ik denk dat je dan een route krijgt waarin de stappen zijn die je moet uitvoeren voor de reis.
<b>5.2</b>	Deed het wat je had verwacht?	Ja <b>Nee</b>
<b>5.3</b>	Hoe zou jij omschrijven dat de automatische reserveringen aanvoelen?	Chill op zich, maar zou het ook wel uit willen zetten voor als ik het zelf wil timen.

	<i>We zijn klaar met het testen van de app. Ik heb nu nog 2 open en 11 gesloten vragen over jouw mening van de app.</i>	
<b>7.1</b>	Met welke woorden zou jij de app omschrijven?	Handig en slim!
<b>7.3</b>	Wat vind je van de kleuren die worden gebruikt voor deze app?	Ziet er goed uit paarsachtig / blauwe kleur
<b>7.2</b>	Biedt de app aan wat jij nodig hebt?	Ja <b>Nee</b>

## Sus methode

Nr	Vragen	Score gegeven	Formule	Score
<b>1</b>	Ik denk dat ik deze app vaak ga gebruiken	1	( ) - 1	4
<b>2</b>	Ik vind deze app onnodig lastig	2	5 - ( )	3
<b>3</b>	Ik vond deze app makkelijk te gebruiken	4	( ) - 1	3
<b>4</b>	Ik denk dat ik ondersteuning nodig heb van een technisch persoon om deze app te gebruiken	2	5 - ( )	3
<b>5</b>	Ik vind dat de verschillende functies op deze app tot een eenheid behoren	4	( ) - 1	3
<b>6</b>	Ik vind dat er teveel inconsistentie in de app zit	2	5 - ( )	3
<b>7</b>	Ik kan me voorstellen dat veel mensen doorhebben hoe ze deze app moeten gebruiken	3	( ) - 1	2
<b>8</b>	Ik vond de app onnodig langdradig om te gebruiken	1	5 - ( )	4
<b>9</b>	Ik voelde me zelfverzekerd tijdens het gebruiken van de app	3	( ) - 1	2
<b>10</b>	Voordat ik deze app kan gebruiken moet ik er veel over leren	3	5 - ( )	2
	Heel erg bedankt voor het invullen. Wil je nog iets kwijt over de app?	Ik vind dat je iets heel moois hebt neergezet, ik ben wel heel kritisch. Ziet er uit als een hele goede eerste start. De vraag is of ik het zou gebruiken dat weet ik nog niet. Dat is afhankelijk hoeveel het me zal helpen.		
			Totale score	29
			<b>SUS Formule</b>	<b>x 2.5 =</b>
				<b>72,5/100</b>

# 1. Hugo Caminada



Nr	Vraag / scenario	Antwoord
0.1	Heb je ervaring met reisplanners? Zo ja, welke?	Google, 9292,
0.2	Gebruik je weleens deel vervoermiddelen zoals de OV-fiets of de Felyx? Zo ja, welke en hoe vaak?	Felyx, Check, Ov-fiets
<i>Een vriend van je heeft je verteld over een app waar zowat alle vormen van transport aangeboden worden. Je bent benieuwd naar deze app geworden en download hem op je telefoon. <a href="#">Dit is wat je ziet als je de app opent.</a></i>		



	<i>Loop rustig door de introductie heen, zoals jij normaal gesproken ook zou doen en probeer hierbij hardop te denken.</i>	
<b>1.1</b>	Wat vond je van de uitleg die over de app gegeven wordt?	Wel duidelijk, ik ben wel iemand die er altijd een beetje overheen scrolled. Vaak komt het ook wel goed.
<b>1.2</b>	Wat vond je van de lengte van het aanmeldproces?	Te lang Prima, maar kan beter <b>Goed</b>  Best lang, maar ik neem aan dat je die echt nodig hebt Welke informatie heb je nou echt nodig? Info van rijbewijs wat ermee gedaan wordt vertrouwelijke
<b>1.3</b>	Wat is je eerste indruk van de omgeving?	Ik vind het er wel goed uitzien allemaal, herkenbaar
	<i>Ik ga je nu een paar scenario's geven waarin we doen alsof deze situatie plaatsvindt. Je mag tijdens de scenario's rondklikken zoals jij denkt dat het hoort. Onthoud dat niets fout is om te doen. Eerst zal ik kijken hoe jij rond klikt en daarna zal ik je een paar vragen hierover stellen. Probeer hardop te denken, zodat ik jouw keuzes beter begrijp.</i>	
	<i>Het is een zonnige dag en je bent vrij. Je wilt spontaan doen en een deel scooter pakken om naar het strand te gaan. Je weet wel uit je hoofd hoe je ernaartoe moet gaan. Hoe pak je dit aan?</i>	
<b>2.1</b>	Wat vind je van hoe de landkaart weergegeven wordt?	Gaat naar menu, gaat naar scooter, die gaat lekker hard,
<b>2.2</b>	Maken de kleuren onderscheid in de verschillende functies in dit scherm volgens jou?	<b>Ja</b> Nee
<b>2.3</b>	Wat zou jij verwachten dat dit icoon betekent? (45km u icoon)	Duidelijk
<b>2.4</b>	Werkt de listview voor jou overzichtelijk?	<b>Ja</b> Nee  Streepje viel gelijk op, maar heb het niet echt nodig gehad. Het is een beetje andere manier van zoeken. Hier zie je gelijk meer welke soort scooters, check of go, hoe vol ze nog zijn.
<b>6.1</b>	Zie je alle informatie die jij nodig hebt als je dit model bekijkt?	<b>Ja</b> Nee
<b>6.2</b>	Hoe vind je dat de schermen ingedeeld zijn tijdens het reserveren van een deel vervoermiddel?	Duidelijk, het is inderdaad wel heel handig zo. Misschien in Den Haag heb je veel verschillende deel scooter vervoerders. Welke is het? Go? Check? Felyx?

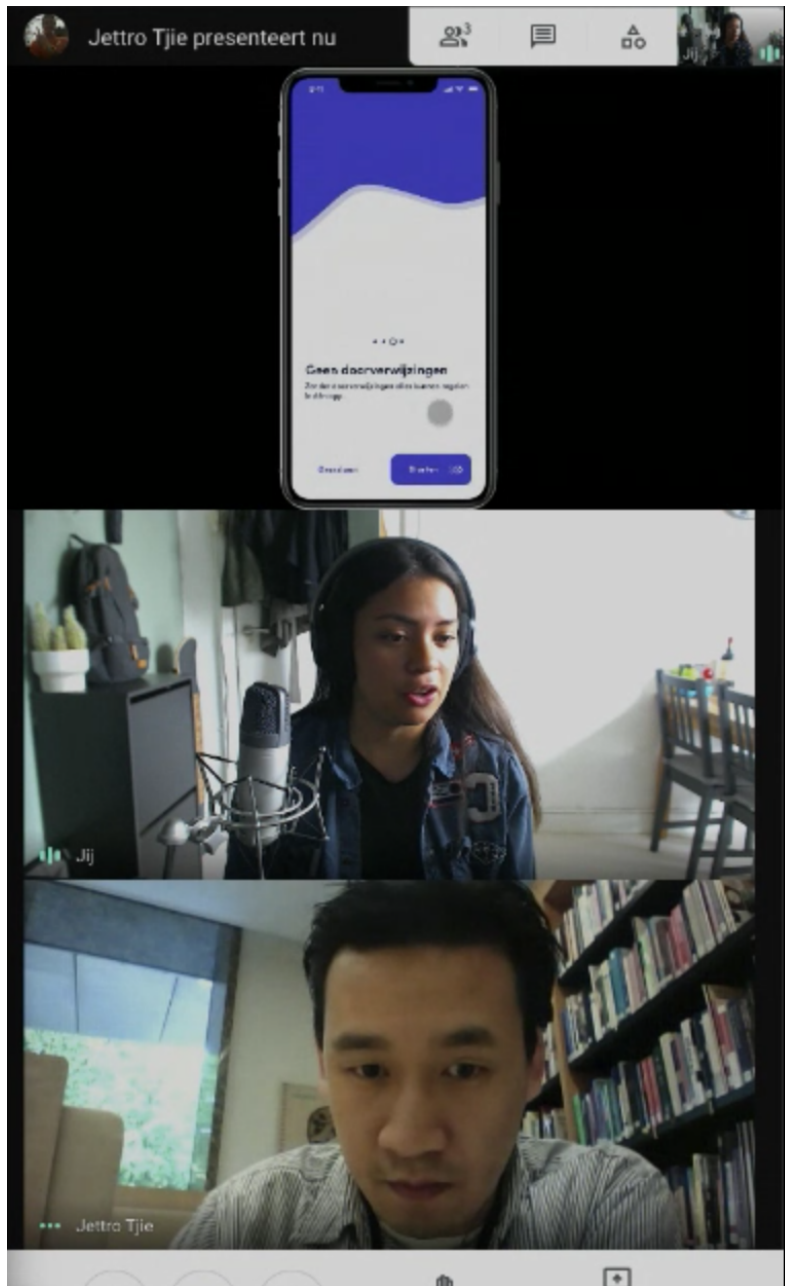
<p><i>Deze keer wil je vanuit je huidige locatie in Scheveningen op bezoek naar een vriend van jou in Rotterdam. Zijn adres is Dunantstraat 8. Je vraagt je af of de app je een reisadvies kan geven. Hoe pak je dit aan?</i></p>		
3.1	Bood de app de opties aan die jij nodig had om je reis naar eigen wens te personaliseren?	Ja Nee
3.2	Klik er nog niet op, maar wat zou jij verwachten dat er gebeurt als je op “opties” klikt?	Dan kan ik dit verslepen, dus duidelijk. Dit had ik wel verwacht. Ik ben wel nieuwsgierig, ik klik gewoon.
3.3	Je kan nu op “opties” klikken. Werkte dit volgens jouw verwachtingen?	Ja Nee
3.4	Hoe gemakkelijk kan je verschillende type vervoermiddelen aan of uit schakelen?	Niet gemakkelijk Prima, maar kan beter <b>Gemakkelijk</b>
4.4	Hoe zou jij omschrijven dat het overzicht van de verschillende reisadviezen werkt?	Ik vond die minuten dacht ik wanneer je vertrekt. Was niet duidelijk dat het totale reistijd is. Die iconen, vooral bus en tram metro. Verder duidelijk.
4.5	Hoe beoordeel jij hoe het reisadvies detailscherm ingedeeld is?	Onduidelijk Prima, maar kan beter Duidelijk <b>Erg duidelijk</b>
4.6	Is alle informatie die jij nodig hebt aanwezig op het reisadvies detailscherm?	Ja Nee
4.7	Weet jij wat je kan verwachten als je naar de tijdsindicaties kijkt?	Ja Nee
4.8	Was de manier waarop je een reis kon bewaren en terugvinden voor jou logisch?	Ja Nee  Ik zou het mijn reisadviezen maken. De app moet rekening houden met dat als je reis start kan dat alleen als je hem vandaag en nu uitvoert. Als het toekomst is moet het opslaan zijn.
<p><i>Je bent tevreden met het reisadvies dat je nu bekijkt. Je wilt het gaan uitvoeren, dus start je de reis. Vertel hardop wat jij verwacht dat er gaat gebeuren en wat je ziet dat er gebeurt.</i></p>		
5.1	Wat zou jij verwachten dat er gebeurt als je de reis start?	Dan zie je nu gelijk de route hier, hoe de bus gaat. Icoon van de bus.
5.2	Deed het wat je had verwacht?	Ja
5.3	Hoe zou jij omschrijven dat de automatische reserveringen aanvoelen?	Dat is op zich wel duidelijk. Het is heel handig dat hij dat doet.

	<i>We zijn klaar met het testen van de app. Ik heb nu nog 2 open en 10 gesloten vragen over jouw mening van de app.</i>	
<b>7.1</b>	Met welke woorden zou jij de app omschrijven?	Mooi, goed, handig, modern, ik zou t gebruiken als vooral de combinatie van vervoermiddelen er zijn.
<b>7.3</b>	Wat vind je van de kleuren die worden gebruikt voor deze app?	Ja ook wel goed, redelijk uniek, het is niet per se niet een openbaar vervoer kleur, Felyx is helemaal groen. Paars is leuk.
<b>7.2</b>	Biedt de app aan wat jij nodig hebt?	<b>Ja</b> Nee  Ik zou het oprecht wel gebruiken ja. Ik zie er wel potentie in.

## Sus methode

Nr	Vragen	Score	Formule	Score
<b>1</b>	Ik denk dat ik deze app vaak ga gebruiken	4	( ) - 1	3
<b>2</b>	Ik vind deze app onnodig lastig	1	5 - ( )	4
<b>3</b>	Ik vond deze app makkelijk te gebruiken	4	( ) - 1	3
<b>4</b>	Ik denk dat ik ondersteuning nodig heb van een technisch persoon om deze app te gebruiken	1	5 - ( )	4
<b>5</b>	Ik vind dat de verschillende functies op deze app tot een eenheid behoren	5	( ) - 1	4
<b>6</b>	Ik vind dat er teveel inconsistentie in de app zit	1	5 - ( )	4
<b>7</b>	Ik kan me voorstellen dat veel mensen door hebben hoe ze deze app moeten gebruiken	3	( ) - 1	2
<b>8</b>	Ik vond de app onnodig langdradig om te gebruiken	1	5 - ( )	4
<b>9</b>	Ik voelde me zelfverzekerd tijdens het gebruiken van de app	5	( ) - 1	4
<b>10</b>	Voordat ik deze app kan gebruiken moet ik er veel over leren	2	5 - ( )	3
	Heel erg bedankt voor het invullen. Wil je nog iets kwijt over de app?	Ik vind het hartstikke mooie app, ziet er goed uit, werkt goed, ik denk dat je een paar kleine dingetjes kan verbeteren.		
			Totale score	35
		<b>SUS Formule</b>	<b>x 2.5 =</b>	<b>87,5/100</b>

## 2. Jetro Tjie



Nr	Vraag / scenario	Antwoord
0.1	Heb je ervaring met reisplanners? Zo ja, welke?	9292, NS
0.2	Gebruik je weleens deel vervoermiddelen zoals de OV-fiets of de Felyx? Zo ja, welke en hoe vaak?	OV-fiets, Greenwheels

<p><i>Een vriend van je heeft je verteld over een app waar zowat alle vormen van transport aangeboden worden. Je bent benieuwd naar deze app geworden en download hem op je telefoon. <a href="#">Dit is wat je ziet als je de app opent.</a></i></p> <p><i>Loop rustig door de introductie heen, zoals jij normaal gesproken ook zou doen en probeer hierbij hardop te denken.</i></p>		
1.1	Wat vond je van de uitleg die over de app gegeven wordt?	Op zich wel prima, op een gegeven moment kreeg je de keuze, je zag niet zo snel de voordelen van een account aanmaken tegen de beperkte dingen. Dat vond ik handig om te weten vooral.
1.2	Wat vond je van de lengte van het aanmeldproces?	Te lang Prima, maar kan beter <b>Goed</b>
1.3	Wat is je eerste indruk van de omgeving?	Vanzelfsprekend
<p><i>Ik ga je nu een paar scenario's geven waarin we doen alsof deze situatie plaatsvindt. Je mag tijdens de scenario's rondklikken zoals jij denkt dat het hoort. Onthoud dat niets fout is om te doen. Eerst zal ik kijken hoe jij rond klikt en daarna zal ik je een paar vragen hierover stellen. Probeer hardop te denken, zodat ik jouw keuzes beter begrijp.</i></p> <p><i>Het is een zonnige dag en je bent vrij. Je wilt spontaan doen en een deel scooter pakken om naar het strand te gaan. Je weet wel uit je hoofd hoe je ernaartoe moet gaan. Hoe pak je dit aan?</i></p>		
2.1	Wat vind je van hoe de landkaart weergegeven wordt?	Duidelijk, vanzelfsprekend, eventueel mogelijkheid om dingen tegelijk in beeld te krijgen
2.2	Maken de kleuren onderscheid in de verschillende functies in dit scherm volgens jou?	<b>Ja</b> Nee
2.3	Wat zou jij verwachten dat dit icoon betekent? (45km u icoon)	Duidelijk wat het is.
2.4	Werkt de listview voor jou overzichtelijk?	<b>Ja</b> Nee  Tekst is niet duidelijk te lezen qua snelheden 45 km/u
6.1	Zie je alle informatie die jij nodig hebt als je dit model bekijkt?	<b>Ja</b> Nee
6.2	Hoe vind je dat de schermen ingedeeld zijn tijdens het reserveren van een deel vervoermiddel?	Duidelijk! Goed en vanzelfsprekend. Het lijkt erop dat hij alles geeft wat ik nodig heb.
<p><i>Deze keer wil je vanuit je huidige locatie in Scheveningen op bezoek naar een vriend van jou in Rotterdam. Zijn adres is Dunantstraat 8. Je vraagt je af of de app je een reisadvies kan geven. Hoe pak je dit aan?</i></p>		

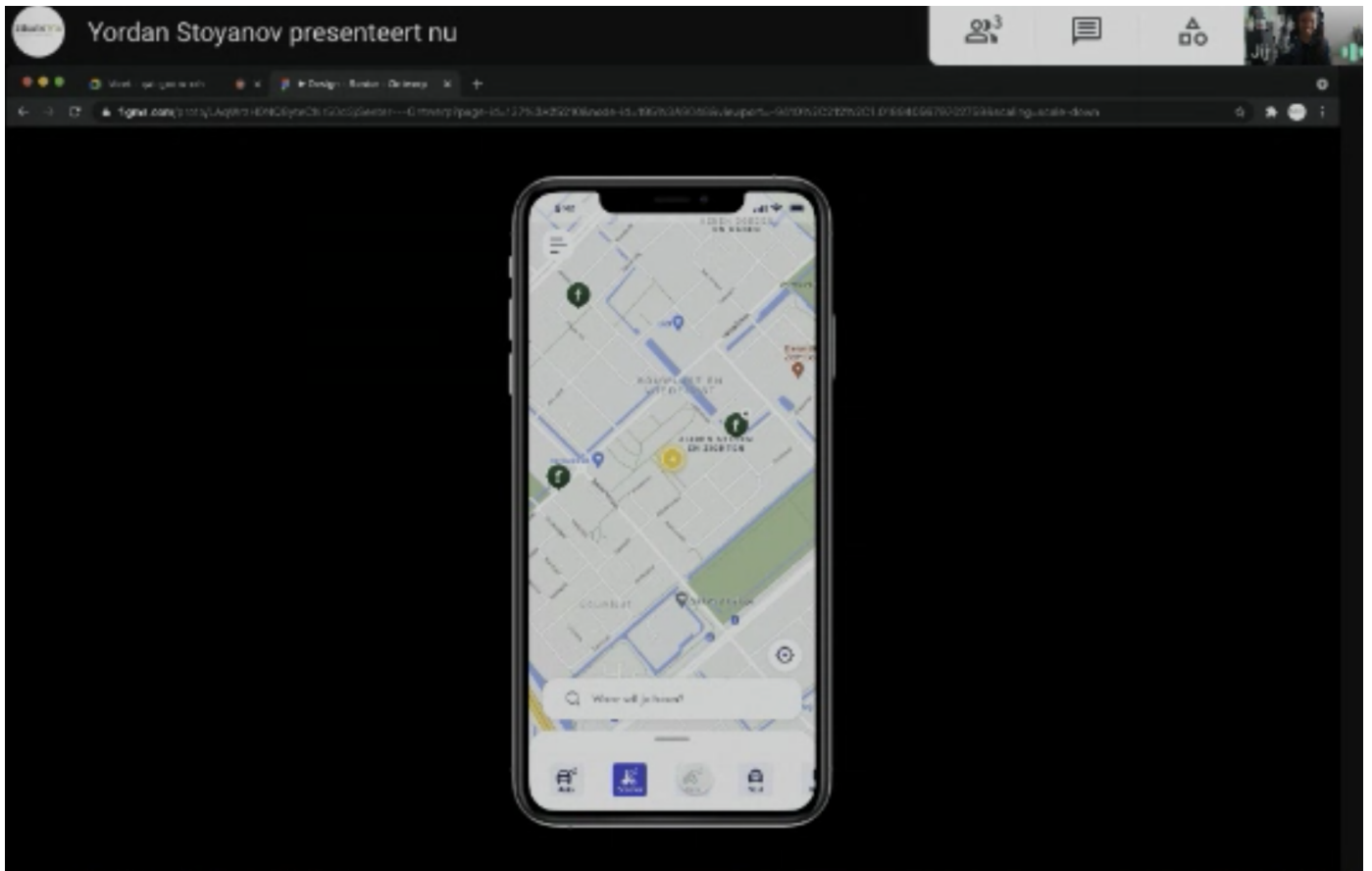
3.1	Bood de app de opties aan die jij nodig had om je reis naar eigen wens te personaliseren?	Ja Nee
3.2	Klik er nog niet op, maar wat zou jij verwachten dat er gebeurt als je op “opties” klikt?	Deed wat ik ervan verwacht had.
3.3	Je kan nu op “opties” klikken. Werkte dit volgens jouw verwachtingen?	Ja Nee
3.4	Hoe gemakkelijk kan je verschillende type vervoermiddelen aan of uit schakelen?	Niet gemakkelijk Prima, maar kan beter <b>Gemakkelijk</b>
4.4	Hoe zou jij omschrijven dat het overzicht van de verschillende reisadviezen werkt?	Duidelijk!
4.5	Hoe beoordeel jij hoe het reisadvies detailscherm ingedeeld is?	Onduidelijk Prima, maar kan beter <b>Duidelijk</b>  Goed, geschatte tijd, geschatte kosten, alles wat ik wil weten
4.6	Is alle informatie die jij nodig hebt aanwezig op het reisadvies detailscherm?	Ja Nee
4.7	Weet jij wat je kan verwachten als je naar de tijdsindicaties kijkt?	Ja Nee
4.8	Was de manier waarop je een reis kon bewaren en terugvinden voor jou logisch?	Ja Nee
<i>Je bent tevreden met het reisadvies dat je nu bekijkt. Je wilt het gaan uitvoeren, dus start je de reis. Vertel hardop wat jij verwacht dat er gaat gebeuren en wat je ziet dat er gebeurt.</i>		
5.1	Wat zou jij verwachten dat er gebeurt als je de reis start?	Tot nu toe wel. Ik had ook zo een stippelijntje verwacht voor wandelen en die dikke rand voor de bus. Net zoals in het vorige overzicht is weergegeven.
5.2	Deed het wat je had verwacht?	Ja.
5.3	Hoe zou jij omschrijven dat de automatische reserveringen aanvoelen?	Ik zou dan persoonlijk liever hebben dat hij handmatig reserveren om te starten. Daadwerkelijk in de buurt zijn dan daadwerkelijk gebruik maken van. Je bevestigt voordat je überhaupt met het voertuig weg kan gaan.
<i>We zijn klaar met het testen van de app. Ik heb nu nog 2 open en 10 gesloten vragen over jouw mening van de app.</i>		
7.1	Met welke woorden zou jij de app omschrijven?	Overzichtelijk, netjes, geordend
7.3	Wat vind je van de kleuren die worden gebruikt voor deze app?	Toepasselijk

7.2	Biedt de app aan wat jij nodig hebt?	Ja Nee
-----	--------------------------------------	-----------

## Sus methode

Nr	Vragen	Score	Formule	Score
1	Ik denk dat ik deze app vaak ga gebruiken	4	() - 1	3
2	Ik vind deze app onnodig lastig	1	5 - ()	4
3	Ik vond deze app makkelijk te gebruiken	4	() - 1	3
4	Ik denk dat ik ondersteuning nodig heb van een technisch persoon om deze app te gebruiken	1	5 - ()	4
5	Ik vind dat de verschillende functies op deze app tot een eenheid behoren	3	() - 1	2
6	Ik vind dat er teveel inconsistentie in de app zit	1	5 - ()	4
7	Ik kan me voorstellen dat veel mensen doorhebben hoe ze deze app moeten gebruiken	2	() - 1	1
8	Ik vond de app onnodig langdradig om te gebruiken	1	5 - ()	4
9	Ik voelde me zelfverzekerd tijdens het gebruiken van de app	4	() - 1	3
10	Voordat ik deze app kan gebruiken moet ik er veel over leren	2	5 - ()	3
	Heel erg bedankt voor het invullen. Wil je nog iets kwijt over de app?	Het ziet er opzich al netjes uit het is een mooi concept ook. Enige wat ik dan afvraag in hoeverre het zichzelf kan updaten met andere aanbieders.		
			Totale score	31
		<b>SUS Formule</b>	<b>x 2.5 =</b>	<b>77,5/100</b>

## 3. Yordan Stoyanov



Nr	Vraag / scenario	Antwoord
0.1	Heb je ervaring met reisplanners? Zo ja, welke?	Google Maps, 9292 kwam ik laatst pas achter dat je daar pas kan kijken waar een bepaalde halte is, tram of bus
0.2	Gebruik je weleens deel vervoermiddelen zoals de OV-fiets of de Felyx? Zo ja, welke en hoe vaak?	Felyx 10 keer gebruikt



Een vriend van je heeft je verteld over een app waar zowat alle vormen van transport aangeboden worden. Je bent benieuwd naar deze app geworden en download hem op je telefoon. [Dit is wat je ziet als je de app opent.](#)

Loop rustig door de introductie heen, zoals jij normaal gesproken ook zou doen en probeer hierbij hardop te denken.

1.1	Wat vond je van de uitleg die over de app gegeven wordt?	Bekijkt plaatje en titel, leest de tekst niet, geen doorverwijzingen weet niet precies wat dat inhoudt verder verhelderen in de tekst daaronder. Een toelichting van waarom het nodig is.  Uitleg, over het algemeen wel goed. De uitleg waarom bepaalde info nodig is mag wel meer uitgelegd worden. Wel <b>duidelijk</b> .
1.2	Wat vond je van de lengte van het aanmeldproces?	Te lang <b>Prima, maar kan beter</b> Goed
1.3	Wat is je eerste indruk van de omgeving?	Open

Je mag tijdens de scenario's rondklikken zoals jij denkt dat het hoort. Onthoud dat niets fout is om te doen. Eerst zal ik kijken hoe jij rond klikt en daarna zal ik je een paar vragen hierover stellen. Probeer hardop te denken, zodat ik jouw keuzes beter begrijp.

Het is een zonnige dag en je bent vrij. Je wilt spontaan doen en een deel scooter pakken om naar het strand te gaan. Je weet wel uit je hoofd hoe je ernaartoe moet gaan. Hoe pak je dit aan?

2.1	Wat vind je van hoe de landkaart weergegeven wordt?	Ik vind het wel beter dat die logo's gebruikt worden dan weet je van welk bedrijf je een scooter gaat pakken.
2.2	Maken de kleuren onderscheid in de verschillende functies in dit scherm volgens jou?	<b>Ja</b> Nee
2.3	Wat zou jij verwachten dat dit icoon betekent? (45km u icoon)	Duidelijk
2.4	Werkt de listview voor jou overzichtelijk?	<b>Ja</b> Nee
6.1	Zie je alle informatie die jij nodig hebt als je dit model bekijkt?	<b>Ja</b> Nee
6.2	Hoe vind je dat de schermen ingedeeld zijn tijdens het reserveren van een deel vervoermiddel?	Voor mij persoonlijk is de logische volgorde dat ik de locatie en de route zoek ook al weet ik hem uit mijn hoofd. Ik wil altijd de beste en de snelste route. Dus ik zou hem gewoon in een keer via de kaart pakken. Maar gelukkig zijn er meerdere opties om het te fixen.

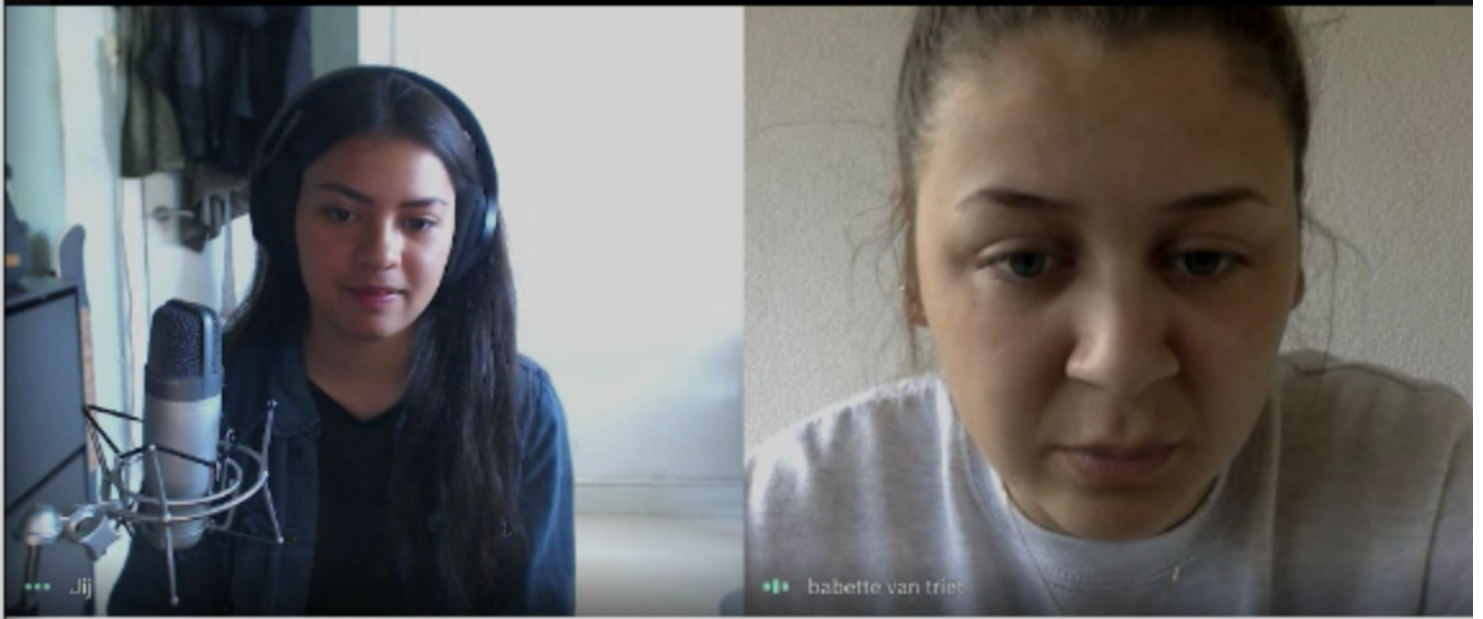
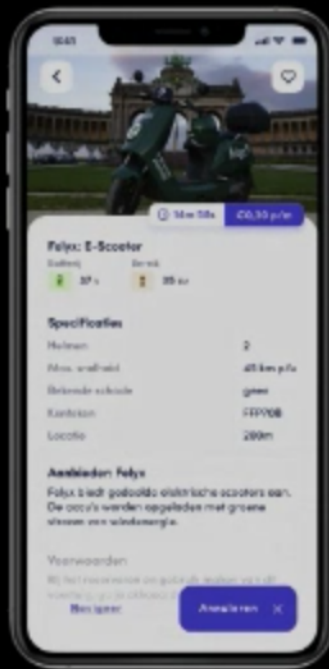
	<i>Dat was een scenario voor als je een route uit je hoofd weet. Deze keer wil je vanuit je huidige locatie in Scheveningen op bezoek naar een vriend van jou in Rotterdam. Zijn adres is Dunantstraat 8. Je vraagt je af of de app je een reisadvies kan geven. Hoe pak je dit aan?</i>	
3.1	Bood de app de opties aan die jij nodig had om je reis naar eigen wens te personaliseren?	Ja Nee
3.2	Klik er nog niet op, maar wat zou jij verwachten dat er gebeurt als je op “opties” klikt?	Duurzame opties.
3.3	Je kan nu op “opties” klikken. Werkte dit volgens jouw verwachtingen?	Ja Nee
3.4	Hoe gemakkelijk kan je verschillende type vervoermiddelen aan of uit schakelen?	Niet gemakkelijk Prima, maar kan beter <b>Gemakkelijk</b>
4.4	Hoe zou jij omschrijven dat het overzicht van de verschillende reisadviezen werkt?	Overzichtelijk, A>B locaties > eerst weg willen > juiste volgorde
4.5	Hoe beoordeel jij hoe het reisadvies detailscherm ingedeeld is?	Onduidelijk Prima, maar kan beter <b>Duidelijk</b>
4.6	Is alle informatie die jij nodig hebt aanwezig op het reisadvies detailscherm?	Ja Nee
4.7	Weet jij wat je kan verwachten als je naar de tijdsindicaties kijkt?	Ja Nee
4.8	Was de manier waarop je een reis kon bewaren en terugvinden voor jou logisch?	Ja Nee
	<i>Je bent tevreden met het reisadvies dat je nu bekijkt. Je wilt het gaan uitvoeren, dus start je de reis. Vertel hardop wat jij verwacht dat er gaat gebeuren en wat je ziet dat er gebeurt.</i>	
5.1	Wat zou jij verwachten dat er gebeurt als je de reis start?	Dat ik een route zou krijgen.
5.2	Deed het wat je had verwacht?	Ja
5.3	Hoe zou jij omschrijven dat de automatische reserveringen aanvoelen?	Melding dat je bevestigt dat er een automatische reservering gedaan wordt. Ja of nee.
	<i>We zijn klaar met het testen van de app. Ik heb nu nog 2 open en 10 gesloten vragen over jouw mening van de app.</i>	
7.1	Met welke woorden zou jij de app omschrijven?	Herkenbaar, intuïtief, overzichtelijk, hiërarchie, dingen eruit laten springen die op dat moment belangrijk

7.3	Wat vind je van de kleuren die worden gebruikt voor deze app?	Leuke kleuren, ik zou misschien dit paarse samen met dit gele, ik zou bij dit geel dan misschien aanvullen met donkerbruine tint, of licht paars.
7.2	Biedt de app aan wat jij nodig hebt?	Ja Nee

## Sus methode

Nr	Vragen	Score	Formule	Score
1	Ik denk dat ik deze app vaak ga gebruiken	4	( ) - 1	3
2	Ik vind deze app onnodig lastig	1	5 - ( )	4
3	Ik vond deze app makkelijk te gebruiken	4	( ) - 1	3
4	Ik denk dat ik ondersteuning nodig heb van een technisch persoon om deze app te gebruiken	1	5 - ( )	4
5	Ik vind dat de verschillende functies op deze app tot een eenheid behoren	5	( ) - 1	4
6	Ik vind dat er teveel inconsistentie in de app zit	2	5 - ( )	3
7	Ik kan me voorstellen dat veel mensen doorhebben hoe ze deze app moeten gebruiken	4	( ) - 1	3
8	Ik vond de app onnodig langdradig om te gebruiken	2	5 - ( )	3
9	Ik voelde me zelfverzekerd tijdens het gebruiken van de app	5	( ) - 1	4
10	Voordat ik deze app kan gebruiken moet ik er veel over leren	1	5 - ( )	4
	Heel erg bedankt voor het invullen. Wil je nog iets kwijt over de app?		Vanzelfsprekend, handig, iedereen met een vervoers app zou hier wel mee om kunnen gaan. Iets te ontwerpen wat echt goed werkt.	
			Totale score	35
		<b>SUS Formule</b>	<b>x 2.5 =</b>	<b>87,5/100</b>

## 4. Babette in 't Riet



Nr	Vraag / scenario	Antwoord
0.1	Heb je ervaring met reisplanners? Zo ja, welke?	Google Maps navigatie,
0.2	Gebruik je weleens deel vervoermiddelen zoals de OV-fiets of de Felyx? Zo ja, welke en hoe vaak?	Niet echt

Een vriend van je heeft je verteld over een app waar zowat alle vormen van transport aangeboden worden. Je bent benieuwd naar deze app geworden en download hem op je telefoon. [Dit is wat je ziet als je de app opent.](#)

Loop rustig door de introductie heen, zoals jij normaal gesproken ook zou doen en probeer hierbij hardop te denken.

1.1	Wat vond je van de uitleg die over de app gegeven wordt?	Gewoon heel duidelijk, makkelijk je kan niet veel acties uitvoeren wat ik ook heel duidelijk vindt.
1.2	Wat vond je van de lengte van het aanmeldproces?	Te lang Prima, maar kan beter <b>Goed</b>  Prettig dat je het in stukjes krijgt
1.3	Wat is je eerste indruk van de omgeving?	Ten eerste ziet hij er echt heel nice uit. Ik lees wel altijd alles wat er staat.

*Ik ga je nu een paar scenario's geven waarin we doen alsof deze situatie plaatsvindt. Je mag tijdens de scenario's rondklikken zoals jij denkt dat het hoort. Onthoud dat niets fout is om te doen. Eerst zal ik kijken hoe jij rond klikt en daarna zal ik je een paar vragen hierover stellen. Probeer hardop te denken, zodat ik jouw keuzes beter begrijp.*

*Het is een zonnige dag en je bent vrij. Je wilt spontaan doen en een deel scooter pakken om naar het strand te gaan. Je weet wel uit je hoofd hoe je ernaartoe moet gaan. Hoe pak je dit aan?*

2.1	Wat vind je van hoe de landkaart weergegeven wordt?	Benieuwd naar wat er in het menu staat, nieuwsgierige gebruiker. Dichtstbijzijnde. Navigeer. Nu zou ik dan denk ik op navigeren.  Hoe ver die is moet meer opvallen (naast bereik of batterij)
2.2	Maken de kleuren onderscheid in de verschillende functies in dit scherm volgens jou?	<b>Ja</b> Nee
2.3	Wat zou jij verwachten dat dit icoon betekent? (45km u icoon)	Ik weet wel dat je twee soorten scooters hebt, ikzelf zou de link niet leggen. Helmpje of geen helmpje.
2.4	Werkt de listview voor jou overzichtelijk?	<b>Ja</b> Nee  Dit is wel wat ik ervan had verwacht. Hier zie je wel heel duidelijk dat het een 45 of 25 km/u is. Dit vind ik wel duidelijker qua wat de scooters zijn. Logische plek, alles staat wat je het verwacht, ik zie alles wat ik nodig heb.

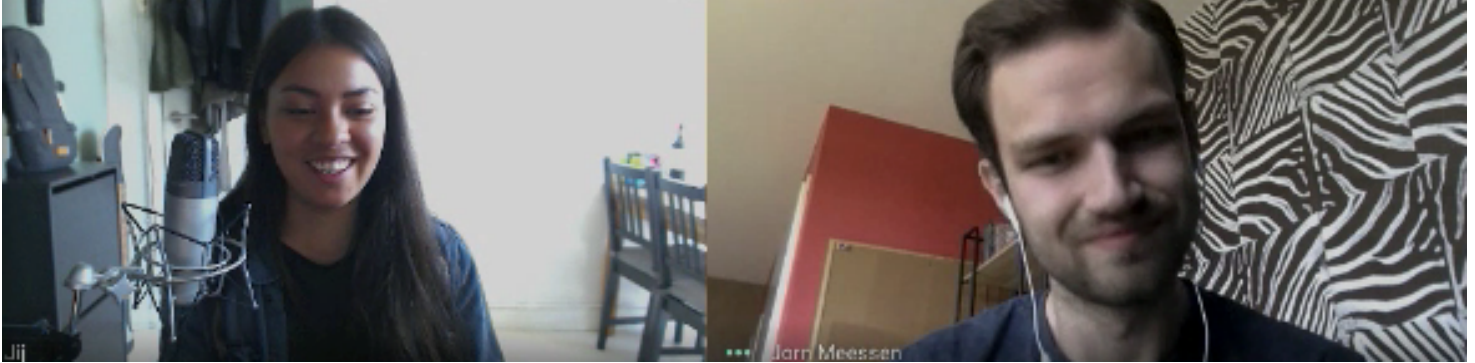
6.1	Zie je alle informatie die jij nodig hebt als je dit model bekijkt?	Ja Nee
6.2	Hoe vind je dat de schermen ingedeeld zijn tijdens het reserveren van een deel vervoermiddel?	Je hebt heel weinig stappen en clicks nodig om je doel te bereiken. Gelijk aanmelden helpt dat je nu niets hoeft te doen als je wilt vertrekken.
<i>Dat was een scenario voor als je een route uit je hoofd weet. Deze keer wil je vanuit je huidige locatie in Scheveningen op bezoek naar een vriend van jou in Rotterdam. Zijn adres is Dunantstraat 8. Je vraagt je af of de app je een reisadvies kan geven. Hoe pak je dit aan?</i>		
3.1	Bood de app de opties aan die jij nodig had om je reis naar eigen wens te personaliseren?	Ja Nee  Gaat eerst naar menu, naar reisadviezen, eerst hoe ver het is.
3.2	Klik er nog niet op, maar wat zou jij verwachten dat er gebeurt als je op “opties” klikt?	Dat je instellingen krijgt
3.3	Je kan nu op “opties” klikken. Werkte dit volgens jouw verwachtingen?	Ja Nee
3.4	Hoe gemakkelijk kan je verschillende type vervoermiddelen aan of uit schakelen?	Niet gemakkelijk Prima, maar kan beter <b>Gemakkelijk</b>
4.4	Hoe zou jij omschrijven dat het overzicht van de verschillende reisadviezen werkt?	Heel duidelijk, ik zie alles wat ik nodig heb op dat moment
4.5	Hoe beoordeel jij hoe het reisadvies detailscherm ingedeeld is?	Onduidelijk Prima, maar kan beter <b>Duidelijk</b>
4.6	Is alle informatie die jij nodig hebt aanwezig op het reisadvies detailscherm?	Ja Nee  Prettig dat je overal op kan klikken, er staat niet te veel.
4.7	Weet jij wat je kan verwachten als je naar de tijdsindicaties kijkt?	Ja Nee
4.8	Was de manier waarop je een reis kon bewaren en terugvinden voor jou logisch?	Ja Nee
<i>Je bent tevreden met het reisadvies dat je nu bekijkt. Je wilt het gaan uitvoeren, dus start je de reis. Vertel hardop wat jij verwacht dat er gaat gebeuren en wat je ziet dat er gebeurt.</i>		
5.1	Wat zou jij verwachten dat er gebeurt als je de reis start?	Misschien dat je stap voor stap de route gaat zien, eigenlijk wat je hier ziet maar dan uitvergroot, eerst de route, soort als een google maps achtig iets.
5.2	Deed het wat je had verwacht?	Ja

		Dat is ook wat ik gewend ben, dus dat is wel fijn dat het erop lijkt
5.3	Hoe zou jij omschrijven dat de automatische reserveringen aanvoelen?	
<i>We zijn klaar met het testen van de app. Ik heb nu nog 2 open en 10 gesloten vragen over jouw mening van de app.</i>		
7.1	Met welke woorden zou jij de app omschrijven?	Heel netjes, eenvoudig, simpel, clean ontwerp, heel duidelijk, super makkelijk
7.3	Wat vind je van de kleuren die worden gebruikt voor deze app?	Duidelijk, overzichtelijk, prettig, fijn dat sommige dingen wegvallen waardoor de rest meer opvalt
7.2	Biedt de app aan wat jij nodig hebt?	Ja Nee

## Sus methode

Nr	Vragen	Score	Formule	Score
1	Ik denk dat ik deze app vaak ga gebruiken	3	() - 1	2
2	Ik vind deze app onnodig lastig	1	5 - ()	4
3	Ik vond deze app makkelijk te gebruiken	5	() - 1	4
4	Ik denk dat ik ondersteuning nodig heb van een technisch persoon om deze app te gebruiken	1	5 - ()	4
5	Ik vind dat de verschillende functies op deze app tot een eenheid behoren	4	() - 1	3
6	Ik vind dat er teveel inconsistentie in de app zit	1	5 - ()	4
7	Ik kan me voorstellen dat veel mensen doorhebben hoe ze deze app moeten gebruiken	5	() - 1	4
8	Ik vond de app onnodig langdradig om te gebruiken	1	5 - ()	4
9	Ik voelde me zelfverzekerd tijdens het gebruiken van de app	5	() - 1	4
10	Voordat ik deze app kan gebruiken moet ik er veel over leren	2	5 - ()	3
	Heel erg bedankt voor het invullen. Wil je nog iets kwijt over de app?	Fucking nice design, ik vind hem echt wel mooi en makkelijk om te gebruiken.		
<b>Totale score</b>				<b>36</b>

## 5. Jorn Meessen



Nr	Vraag / scenario	Antwoord
0.1	Heb je ervaring met reisplanners? Zo ja, welke?	9292, NS
0.2	Gebruik je weleens deel vervoermiddelen zoals de OV-fiets of de Felyx? Zo ja, welke en hoe vaak?	Felyx
	<p><i>Een vriend van je heeft je verteld over een app waar zowat alle vormen van transport aangeboden worden. Je bent benieuwd naar deze app geworden en download hem op je telefoon. <a href="#">Dit is wat je ziet als je de app opent.</a></i></p> <p><i>Loop rustig door de introductie heen, zoals jij normaal gesproken ook zou doen en probeer hierbij hardop te denken.</i></p>	
1.1	Wat vond je van de uitleg die over de app gegeven wordt?	<p>Overzichtelijk, duidelijk, mooi vormgegeven, de basisgegevens als eerst, en bepaalde extra gegevens.</p> <p>Fijn, voor grootste deel duidelijk, einde meer feedback van wat er gebeurt met je rijbewijsgegevens</p>
1.2	Wat vond je van de lengte van het aanmeldproces?	<p>Te lang</p> <p><b>Prima, maar kan beter</b></p> <p>Goed</p>
1.3	Wat is je eerste indruk van de omgeving?	<p>Meestal lees ik hem kort, titel, foto is nog niet helemaal duidelijk, zal misschien de UI zijn van de app. De tweede geloof ik wel. Prima om een account aan te maken. Ww doe ik via ww manager.</p> <p>Er moet een toelichting zijn waarom het nodig is, je tel nummer. Adres prima, de rest is misschien iets te gevoelig. Of misschien een toelichting waarom het nodig is. Geboortedatum is prima. Dit zou een punt zijn dat ik zou overslaan, of stoppen met een app, zeker als ik weet waarom</p>



		het nodig is. Duidelijker uitgelegd moeten worden.
	<p><i>Ik ga je nu een paar scenario's geven waarin we doen alsof deze situatie plaatsvindt. Je mag tijdens de scenario's rondklikken zoals jij denkt dat het hoort. Onthoud dat niets fout is om te doen. Eerst zal ik kijken hoe jij rond klikt en daarna zal ik je een paar vragen hierover stellen. Probeer hardop te denken, zodat ik jouw keuzes beter begrijp.</i></p> <p><i>Het is een zonnige dag en je bent vrij. Je wilt spontaan doen en een deel scooter pakken om naar het strand te gaan. Je weet wel uit je hoofd hoe je ernaartoe moet gaan. Hoe pak je dit aan?</i></p>	
2.1	Wat vind je van hoe de landkaart weergegeven wordt?	<p>Het icoon is herkenbaar dat het mijn eigen locatie is,</p> <p>Prima, herkenbaar zoals een andere landkaart van andere apps, google maps, rave?</p>
2.2	Maken de kleuren onderscheid in de verschillende functies in dit scherm volgens jou?	<p>Ja</p> <p><b>Nee</b></p>
2.3	Wat zou jij verwachten dat dit icoon betekent? (45km u icoon)	<p>Ik verwacht dat het, het aantal scooters zijn. Rood lijntje omheen dat het duidelijk is dat het om snelheid gaat. Misschien op een andere plek.</p> <p>Dat je kan aanklikken als je meer informatie wilt.</p>
2.4	Werkt de listview voor jou overzichtelijk?	<p><b>Ja</b></p> <p>Nee</p> <p>Herkenbaar als listview, 45km en 25km is te weinig onderscheid, in 1 oogopslag het verschil te zien. Het is niet belangrijk om te zien. Eigenlijk kan iedereen met de scooter.</p>
6.1	Zie je alle informatie die jij nodig hebt als je dit model bekijkt?	<p><b>Ja</b></p> <p>Nee</p>
6.2	Hoe vind je dat de schermen ingedeeld zijn tijdens het reserveren van een deel vervoermiddel?	<p>Prima en logisch, het is logisch of meerdere mogelijkheden zijn om naar een doel te gaan. Ik zou die map gebruiken. Zeker de eerste keer.</p>
	<p><i>Deze keer wil je vanuit je huidige locatie in Scheveningen op bezoek naar een vriend van jou in Rotterdam. Zijn adres is Dunantstraat 8. Je vraagt je af of de app je een reisadvies kan geven. Hoe pak je dit aan?</i></p>	
3.1	Bood de app de opties aan die jij nodig had om je reis naar eigen wens te personaliseren?	<p>Herkenbaar zoals 9292, google maps, dit is denk ik de 9292 interface, herken ik meteen.</p> <p><b>Ja</b></p> <p>Nee</p>

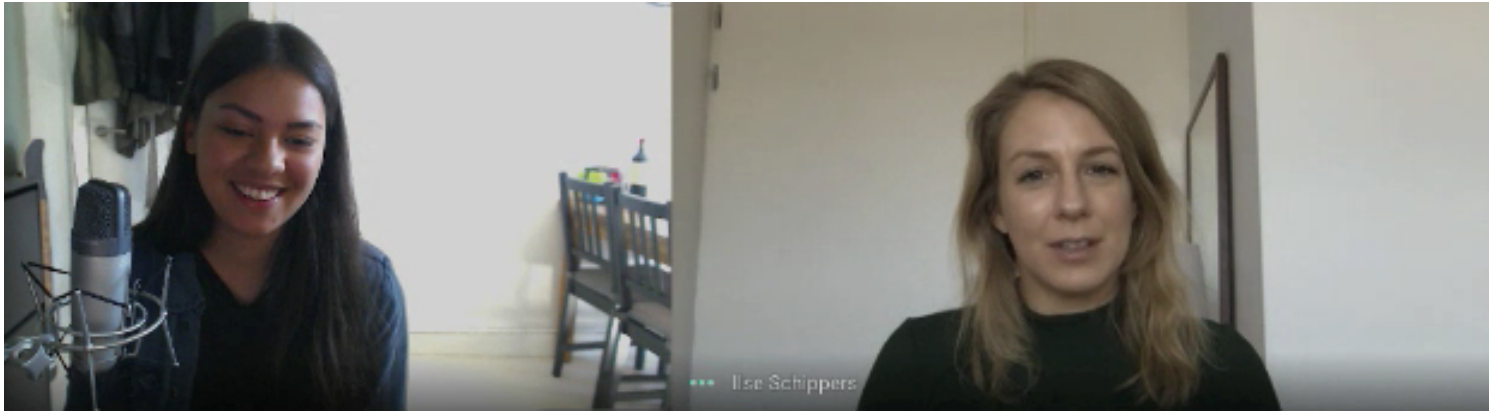
3.2	Klik er nog niet op, maar wat zou jij verwachten dat er gebeurt als je op “opties” klikt?	Ik verwacht dat je daar kan sorteren op goedkoopste optie. Ik herken het wel.
3.3	Je kan nu op “opties” klikken. Werkte dit volgens jouw verwachtingen?	<b>Ja</b> Nee
3.4	Hoe gemakkelijk kan je verschillende type vervoermiddelen aan of uit schakelen?	Niet gemakkelijk Prima, maar kan beter <b>Gemakkelijk</b>
4.4	Hoe zou jij omschrijven dat het overzicht van de verschillende reisadviezen werkt?	Duidelijk, herkenbaar, fijn dat er aangegeven wordt welke stappen erin zitten, hoeveel stappen en opletten of je een scooter kan gebruiken.
4.5	Hoe beoordeel jij hoe het reisadvies detailscherm ingedeeld is?	Onduidelijk Prima, maar kan beter <b>Duidelijk</b>  <b>Fijn</b>
4.6	Is alle informatie die jij nodig hebt aanwezig op het reisadvies detailscherm?	<b>Ja</b> Nee
4.7	Weet jij wat je kan verwachten als je naar de tijdsindicaties kijkt?	<b>Ja</b> Nee
4.8	Was de manier waarop je een reis kon bewaren en terugvinden voor jou logisch?	<b>Ja</b> Nee  Ik vind het een onlogische plek. Zonder na te denken druk ik hier, dus dat zit goed in elkaar.
<i>Je bent tevreden met het reisadvies dat je nu bekijkt. Je wilt het gaan uitvoeren, dus start je de reis. Vertel hardop wat jij verwacht dat er gaat gebeuren en wat je ziet dat er gebeurt.</i>		
5.1	Wat zou jij verwachten dat er gebeurt als je de reis start?	Ik had niet verwacht dat deze app je route mee zou volgen, maar ik ben positief verrast!
5.2	Deed het wat je had verwacht?	Niet meteen
5.3	Hoe zou jij omschrijven dat de automatische reserveringen aanvoelen?	Een volwassen iets. Misschien als ik het een keer heb ervaren met echt zo'n scooter huren, zou ik het vaker gebruiken. Leuk! Goede toevoeging. Iets anders dan andere apps, maar ik vind het een volwassen iets.  OV saldo fijn. Dan is het heel bewust. Paypal is andere data. Een toaster van een koppeling dat iets is opgeslagen.
<i>We zijn klaar met het testen van de app. Ik heb nu nog 2 open en 10 gesloten vragen over jouw mening van de app.</i>		
7.1	Met welke woorden zou jij de app omschrijven?	Overzichtelijk, mooi vormgegeven, trendy, triggered goed, praktisch, zoeken, heel veel info, herkenbaar

7.3	Wat vind je van de kleuren die worden gebruikt voor deze app?	Paars heel mooi, geel niet duidelijk genoeg voor de locatie, misschien een andere kleur. Fris, wit is een goede basiskleur.
7.2	Biedt de app aan wat jij nodig hebt?	Ja Nee

## Sus methode

Nr	Vragen	Score	Formule	Score
1	Ik denk dat ik deze app vaak ga gebruiken	4	( ) - 1	3
2	Ik vind deze app onnodig lastig	1	5 - ( )	4
3	Ik vond deze app makkelijk te gebruiken	4 (easy to learn!! doordat het op andere apps ook gebruikt wordt)	( ) - 1	3
4	Ik denk dat ik ondersteuning nodig heb van een technisch persoon om deze app te gebruiken	1	5 - ( )	4
5	Ik vind dat de verschillende functies op deze app tot een eenheid behoren	4	( ) - 1	3
6	Ik vind dat er teveel inconsistentie in de app zit	1	5 - ( )	4
7	Ik kan me voorstellen dat veel mensen doorhebben hoe ze deze app moeten gebruiken	3	( ) - 1	2
8	Ik vond de app onnodig langdradig om te gebruiken	1	5 - ( )	4
9	Ik voelde me zelfverzekerd tijdens het gebruiken van de app	4	( ) - 1	3
10	Voordat ik deze app kan gebruiken moet ik er veel over leren	2	5 - ( )	3
	Heel erg bedankt voor het invullen. Wil je nog iets kwijt over de app?	Het ziet er goed uit, ik ben onder de indruk, vergevorderd stadium van de ontwikkeling, goed ontworpen, mooi, aandacht aan besteedt. Origineel!		
<b>Totale score</b>				<b>33</b>
<b>SUS Formule</b>			<b>x 2.5 =</b>	<b>82,5/100</b>

## 7. Ilse Schippers



Nr	Vraag / scenario	Antwoord
0.1	Heb je ervaring met reisplanners? Zo ja, welke?	NS, Google maps, 9292
0.2	Gebruik je weleens deel vervoermiddelen zoals de OV-fiets of de Felyx? Zo ja, welke en hoe vaak?	OV-fiets
<p><i>Een vriend van je heeft je verteld over een app waar zowat alle vormen van transport aangeboden worden. Je bent benieuwd naar deze app geworden en download hem op je telefoon. <a href="#">Dit is wat je ziet als je de app opent.</a></i></p> <p><i>Loop rustig door de introductie heen, zoals jij normaal gesproken ook zou doen en probeer hierbij hardop te denken.</i></p>		
1.1	Wat vond je van de uitleg die over de app gegeven wordt?	De hoofdstappen wel, wel even goed lezen met de tekst. Zo een soort illustratie maakt het duidelijk.
1.2	Wat vond je van de lengte van het aanmeldproces?	<p>Te lang Prima, maar kan beter <b>Goed</b></p> <p>Geen overbodige vragen, behalve de geboortedatum. Meer uitleg. In stapjes is fijn. Misschien alleen bij bevestiging scherm met een bon.</p> <p>Huiverig met mobiele telefoonnummers invullen. Verificatie is wel handig. Fijn dat er een toelichting is en een voorwaarden linkje. Fijn dat er een vraag gesteld wordt, conversational design. Kleine titel in de het invoerveld.</p>
1.3	Wat is je eerste indruk van de omgeving?	Onboarding, best duidelijk, ik zou door swipen, tekst is fijn
<p><i>Ik ga je nu een paar scenario's geven waarin we doen alsof deze situatie plaatsvindt. Je mag tijdens de scenario's rondklikken zoals jij denkt dat het hoort. Onthoud dat niets fout is om te doen. Eerst zal ik kijken hoe jij rond klikt en daarna zal ik je een paar vragen hierover stellen. Probeer hardop te denken, zodat ik jouw keuzes beter begrijp.</i></p>		

	<i>Het is een zonnige dag en je bent vrij. Je wilt spontaan doen en een deel scooter pakken om naar het strand te gaan. Je weet wel uit je hoofd hoe je ernaartoe moet gaan. Hoe pak je dit aan?</i>	
2.1	Wat vind je van hoe de landkaart weergegeven wordt?	Scooter > ik zie waar de scooters staan > best wel intuïtief, fijn dat je meteen alle scooters ziet in de buurt, er waren veel dingen dichtbij
2.2	Maken de kleuren onderscheid in de verschillende functies in dit scherm volgens jou?	<b>Ja</b> Nee
2.3	Wat zou jij verwachten dat dit icoon betekent? (45km u icoon)	Duidelijk herkenbaar aan een
2.4	Werkt de listview voor jou overzichtelijk?	<b>Ja</b> Nee  Ik denk dat het iets uitklapt, opties of filters, dit is wel handig. Ik denk dat het verschil is tussen landkaart en detailview, ik vind een kaart view toch altijd wel fijner, maar daar kan je natuurlijk uit kiezen
6.1	Zie je alle informatie die jij nodig hebt als je dit model bekijkt?	<b>Ja</b> Nee
6.2	Hoe vind je dat de schermen ingedeeld zijn tijdens het reserveren van een deel vervoermiddel?	Intuïtief Aanbieder is niet echt boeiend voor mij maar snap dat het voor anderen handig is
	<i>Dat was een scenario voor als je een route uit je hoofd weet. Deze keer wil je vanuit je huidige locatie in Scheveningen op bezoek naar een vriend van jou in Rotterdam. Zijn adres is Dunantstraat 8. Je vraagt je af of de app je een reisadvies kan geven. Hoe pak je dit aan?</i>	
3.1	Bood de app de opties aan die jij nodig had om je reis naar eigen wens te personaliseren?	<b>Ja</b> Nee
3.2	Klik er nog niet op, maar wat zou jij verwachten dat er gebeurt als je op "opties" klikt?	Doet wat je ervan zou wachten. Er gebeurt iets te veel. Iets meer ruimte tussen de stappen.
3.3	Je kan nu op "opties" klikken. Werkte dit volgens jouw verwachtingen?	<b>Ja</b> Nee
3.4	Hoe gemakkelijk kan je verschillende type vervoermiddelen aan of uit schakelen?	Niet gemakkelijk Prima, maar kan beter <b>Gemakkelijk</b>
4.4	Hoe zou jij omschrijven dat het overzicht van de verschillende reisadviezen werkt?	Scherm komt overeen met google maps, en NS herkenbaar. Ik was in de war met de paarse labels aan de kant, ik dacht dat de tijd was wanneer ik zou vertrekken. Ik vind de totale reistijd wel belangrijk, maar ik zou het niet direct herkennen. Easy to learn.

4.5	Hoe beoordeel jij hoe het reisadvies detailscherm ingedeeld is?	Onduidelijk Prima, maar kan beter <b>Duidelijk</b>  Herkenbaar
4.6	Is alle informatie die jij nodig hebt aanwezig op het reisadvies detailscherm?	<b>Ja</b> Nee
4.7	Weet jij wat je kan verwachten als je naar de tijdsindicaties kijkt?	<b>Ja</b> Nee
4.8	Was de manier waarop je een reis kon bewaren en terugvinden voor jou logisch?	<b>Ja</b> Nee
<i>Je bent tevreden met het reisadvies dat je nu bekijkt. Je wilt het gaan uitvoeren, dus start je de reis. Vertel hardop wat jij verwacht dat er gaat gebeuren en wat je ziet dat er gebeurt.</i>		
5.1	Wat zou jij verwachten dat er gebeurt als je de reis start?	Ik vind het wel heel handig, ik zou het dan ook handig vinden als het dan, stel dat ik uh als ik vertraging heb, dat ik een nieuw reisadvies. O dat bestaat? Top
5.2	Deed het wat je had verwacht?	Ja eigenlijk wel ja.
5.3	Hoe zou jij omschrijven dat de automatische reserveringen aanvoelen?	Ik heb gelijk zin om het te gebruiken.
<i>We zijn klaar met het testen van de app. Ik heb nu nog 2 open en 10 gesloten vragen over jouw mening van de app.</i>		
7.1	Met welke woorden zou jij de app omschrijven?	Intuitief, compleet, clean, gebruiksvriendelijk
7.3	Wat vind je van de kleuren die worden gebruikt voor deze app?	Wel eigen tijd, goed past bij wat we nu kennen en wat meer aan de frisse en hippere kant, dat paars springt wel uit
7.2	Biedt de app aan wat jij nodig hebt?	<b>Ja</b> Nee

## Sus methode

Nr	Vragen	Score	Formule	Score
1	Ik denk dat ik deze app vaak ga gebruiken	5	() - 1	4
2	Ik vind deze app onnodig lastig	1	5 - ()	4
3	Ik vond deze app makkelijk te gebruiken	4	() - 1	3
4	Ik denk dat ik ondersteuning nodig heb van een technisch persoon om deze app te gebruiken	1	5 - ()	4

5	Ik vind dat de verschillende functies op deze app tot een eenheid behoren	5	() - 1	4
6	Ik vind dat er teveel inconsistentie in de app zit	2	5 - ()	3
7	Ik kan me voorstellen dat veel mensen doorhebben hoe ze deze app moeten gebruiken	5	() - 1	4
8	Ik vond de app onnodig langdradig om te gebruiken	1	5 - ()	4
9	Ik voelde me zelfverzekerd tijdens het gebruiken van de app	4	() - 1	3
9	Voordat ik deze app kan gebruiken moet ik er veel over leren	1	5 - ()	4
10	Heel erg bedankt voor het invullen. Wil je nog iets kwijt over de app?	Ik ben heel enthousiast al over, ik denk ik krijg een wireframe, ik was wel spontaan verrast.		
			Totale score	37
		<b>SUS Formule</b>	<b>x 2.5 =</b>	<b>92,5/100</b>