

Appendices

A user-centred design vision for mobile ticketing
in Dutch public transport

August 2017

Expertise Centre for E-ticketing in Public Transport

S.K. Cheng



Mobile Ticketing: OV-betalen

A user-centred design vision for mobile ticketing
in Dutch public transport

Design report
August 2017

Delft University of Technology

This report is part of the Expertise Centre for E-ticketing in Public Transport (X-CEPT).

August 2017 (version 1.0)

Author

S.K. Cheng

Project coordination

Dr.ir. J.I. van Kuijk

j.i.vankuijk@tudelft.nl

Project execution

S.K. Cheng

Academic supervisors

Dr.ir. G.J. Pasma

Dr.ir. J.I. van Kuijk

Translink supervisor

M. Yntema

Appendices

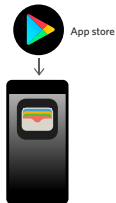
| | | |
|-----------|--|-----------|
| A. | Technology Overview | 1 |
| B. | User Evaluation highlights | 11 |
| C. | User Evaluation System Usability Scale scores | 42 |
| D. | User Evaluation System AttrakDiff scores | 43 |

Appendix A. Evaluated Working Principles & Ideas Overview

Reizen met een OV-chipkaart op een smartphone



Download de mobiele portemonnee van een van de deelnemende telecom providers



Vraag NFC SIM-kaart aan (indien nog niet in bezit) en installeer de mobiele ov-chipkaart app en voeg deze toe aan de portemonnee



Zet saldo op de mobiele ov-chipkaart



Check in en uit door telefoon tegen het poortje of paaltje te houden en zie kosten voor de reis



Conducteur scant telefoon tijdens controle



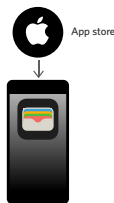
Check uw saldo, incheck-status en reisoverzicht



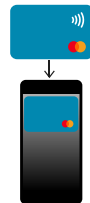
Reizen met een betaalpas op een smartphone



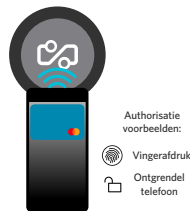
Installeer de mobiele portemonnee van desbetreffende bank of telefoonleverancier



Stel uw betaalpas in de app



Authoriseer transactie en check in en uit door telefoon tegen het poortje of paaltje te houden



Authoriseer een transactie voor de conducteur tijdens controle



Reizen worden na X aantal tijd weergegeven in het transactie overzicht van de betaalpas



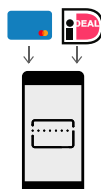
Reizen met losse kaartjes op een smartphone



Download de app van de desbetreffende vervoerder



Check de prijzen en koop een kaartje via de app



Activeer tijdsgebonden kaartjes (bijv. uurkaart of dagkaart)



OF

Scan QR-code om eventuele poortjes te openen



OF

Conducteur scant QR-code of kijkt naar geldigheid van kaartje tijdens inspectie



Bekijk wanneer het kaartje verloopt



Informatie over de service



Poster over mobiel betalen in het ov

dislike
 like
 medium like
 high like

Opmerking



Nieuws artikel over mobiel betalen in het ov

dislike
 like
 medium like
 high like

Opmerking



Vervoerders informeren over nieuwe betaalwijzen bij haltes en stations

dislike
 like
 medium like
 high like

Opmerking



Informatie in de App store

dislike
 like
 medium like
 high like

Opmerking



Vervoerders informeren over nieuwe betaalwijzen bij kaartautomaten

dislike
 like
 medium like
 high like

Opmerking



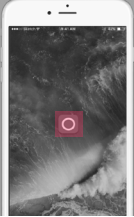

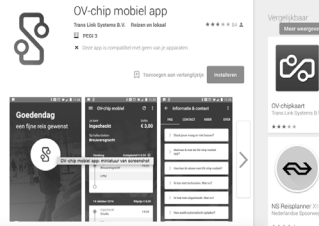



OV website (OV-chip, NS, RET, GVB etc..)

dislike
 like
 medium like
 high like

Opmerking


Respondent:


Installatie & aanmelden voor gebruik

| | | | |
|--|--|--|--|
|  | <p>Voorgeïnstalleerd op telefoon</p> <p> <input type="radio"/> dislike <input type="radio"/> like <input type="radio"/> medium like <input type="radio"/> high like </p> <p>Opmerking</p> |  | <p>Registratie nodig voor gebruik van de dienst</p> <p> <input type="radio"/> dislike <input type="radio"/> like <input type="radio"/> medium like <input type="radio"/> high like </p> <p>Opmerking</p> |
|  | <p>Download app vanuit de app store</p> <p> <input type="radio"/> dislike <input type="radio"/> like <input type="radio"/> medium like <input type="radio"/> high like </p> <p>Opmerking</p> |  | <p>Integratie van andere bestaande accounts</p> <p> <input type="radio"/> dislike <input type="radio"/> like <input type="radio"/> medium like <input type="radio"/> high like </p> <p>Opmerking</p> |
|  | <p>OV SIM kaart aanvragen</p> <p> <input type="radio"/> dislike <input type="radio"/> like <input type="radio"/> medium like <input type="radio"/> high like </p> <p>Opmerking</p> |  | <p>Aanmelden via mobiele portemonnee</p> <p> <input type="radio"/> dislike <input type="radio"/> like <input type="radio"/> medium like <input type="radio"/> high like </p> <p>Opmerking</p> |

Respondent:


Instellingen

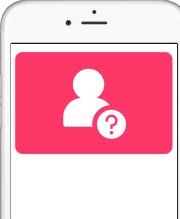
| | |
|--|--|
|  <p>Saldo en producten overgezet Uw saldo en producten zijn succesvol overgezet. Uw plastic OV-chipkaart is nu leeg.</p> | <p>Bestaande reisproducten en saldo van een OV-chipkaart overzetten</p> <p><input type="radio"/> dislike <input type="radio"/> like <input type="radio"/> medium like <input type="radio"/> high like</p> <p>Opmerking</p> |
|--|--|

| | |
|---|--|
|  | <p>Bijbehorende fysieke pas aanvragen</p> <p><input type="radio"/> dislike <input type="radio"/> like <input type="radio"/> medium like <input type="radio"/> high like</p> <p>Opmerking</p> |
|---|--|

| | |
|--|--|
| <p>Kies uw betaalmethode</p> <p><input type="radio"/> Reizen op saldo</p> <p><input checked="" type="radio"/> Koppel aan bankrekening (xxx364)</p> <p><input type="radio"/> Paypal</p> <p><input type="radio"/> Reizen op rekening</p> | <p>Flexibele betaalmethoden</p> <p><input type="radio"/> dislike <input type="radio"/> like <input type="radio"/> medium like <input type="radio"/> high like</p> <p>Opmerking</p> |
|--|--|

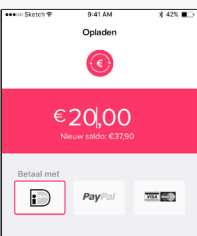
| | |
|---|---|
|  <p>Reisproducten en abonnementen</p> | <p>Reisproducten / abonnementen kopen en toevoegen</p> <p><input type="radio"/> dislike <input type="radio"/> like <input type="radio"/> medium like <input type="radio"/> high like</p> <p>Opmerking</p> |
|---|---|

| | |
|--|---|
|  | <p>Een nieuwe OV-chipkaart/betaalpas toevoegen op smartphone</p> <p><input type="radio"/> dislike <input type="radio"/> like <input type="radio"/> medium like <input type="radio"/> high like</p> <p>Opmerking</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
|  | <p>Anoniem kunnen reizen</p> <p><input type="radio"/> dislike <input type="radio"/> like <input type="radio"/> medium like <input type="radio"/> high like</p> <p>Opmerking</p> |
|--|---|

Respondent:

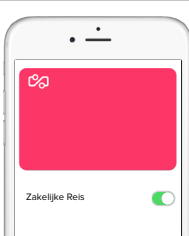
Reis voorbereiden



Saldo via je toestel opwaarderen

dislike
 like
 medium like
 high like

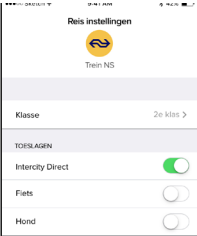
Opmerking



Zakelijke reizen aangeven

dislike
 like
 medium like
 high like

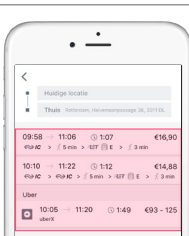
Opmerking



Toeslagen toevoegen

dislike
 like
 medium like
 high like

Opmerking



Geïntegreerde reisplanner

dislike
 like
 medium like
 high like

Opmerking



Reizen met meerdere personen via 1 toestel

dislike
 like
 medium like
 high like

Opmerking

Respondent:

Reizen



Realtime check-in overzicht en inzicht in saldo

dislike
 like
 medium like
 high like

Opmerking



Telefoon laten zien tijdens kaartcontrole

dislike
 like
 medium like
 high like

Opmerking



Notificatie wanneer je in- en uit bent gecheckt

dislike
 like
 medium like
 high like

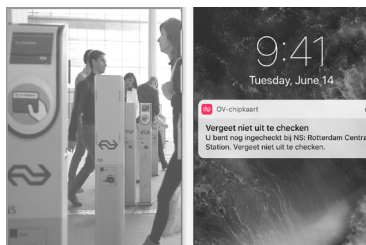
Opmerking



Telefoon uit laten lezen tijdens kaartcontrole

dislike
 like
 medium like
 high like

Opmerking



Een check-out reminder

dislike
 like
 medium like
 high like

Opmerking



QR-code op telefoon laten scannen tijdens kaartcontrole

dislike
 like
 medium like
 high like

Opmerking

Respondent:

Na het reizen

| | | | |
|---|---|--------------------------------------|--|
| <p>Ons Advies</p> <p>Dal vrij Ongerekte reizen in het weekend en buiten de spits</p> <p>per maand €99</p> <p>Koop nu</p> | <p>Abonnementsadvies gebaseerd op gemaakte reizen</p> <p><input type="radio"/> dislike <input type="radio"/> like <input type="radio"/> medium like <input type="radio"/> high like</p> <p>Opmerking</p> | <p>Exporteer declaratieoverzicht</p> | <p>Declaratieoverzicht maken</p> <p><input type="radio"/> dislike <input type="radio"/> like <input type="radio"/> medium like <input type="radio"/> high like</p> <p>Opmerking</p> |
| <p>Vergeeten uit te checken?</p> <p>Mij herinnert dat ik mijn OV-chipkaart niet bij de controle van Reizigers Centraal moet laten zien. Vraag dan nu uw saldo terug!</p> <p>07 maart 2017</p> | <p>Herinnering wanneer vergeten uit te checken</p> <p><input type="radio"/> dislike <input type="radio"/> like <input type="radio"/> medium like <input type="radio"/> high like</p> <p>Opmerking</p> | | <p>Fysieke kaarten blokkeren of verlengen</p> <p><input type="radio"/> dislike <input type="radio"/> like <input type="radio"/> medium like <input type="radio"/> high like</p> <p>Opmerking</p> |
| <p>Saldo te laag a.u.b. opladen</p> <p>Saldo alert Uw ingestelde saldo bereik is €450. Laadt nu uw saldo op.</p> | <p>Notificatie wanneer saldo een ingestelde ondergrens bereikt</p> <p><input type="radio"/> dislike <input type="radio"/> like <input type="radio"/> medium like <input type="radio"/> high like</p> <p>Opmerking</p> | <p>€17,90</p> | <p>Saldo terugvragen bij stopzetten OV-chip</p> <p><input type="radio"/> dislike <input type="radio"/> like <input type="radio"/> medium like <input type="radio"/> high like</p> <p>Opmerking</p> |

Respondent:

In en uitchecken met...



OV-chipkaart op een smartphone (NFC)

dislike
 like
 medium like
 high like

Opmerking



OV-chipkaart op een smartphone via een QR-code

dislike
 like
 medium like
 high like

Opmerking



Bankpas op een smartphone (NFC)

dislike
 like
 medium like
 high like

Opmerking



OV-chipkaart, telefoon als self-service

dislike
 like
 medium like
 high like

Opmerking



QR-code op een smartphone (los kaartje)

dislike
 like
 medium like
 high like

Opmerking



Betaalpas

dislike
 like
 medium like
 high like

Opmerking

Respondent:

Appendix B. User evaluation highlights

Incidental #1

0:13:24.0 Start first scenario

0:13:34.7 Start video

0:15:09.4 Start First task: Download + Register

0:16:21.8 'Maar waarom, ik had toch al bevestigd dat ik die persoon ben? Waarom moet ik dan nog een keer aanmelden?'

0:18:45.3 'Maar ik begrijp niet waarom je nog een keer in moest loggen, dan had je een naam en password al ingevoerd, waarom moet je dan nog een keer opnieuw inloggen? Oh dat is omdat je voor de eerste keer hebt geregistreerd....'

OVCP new card

0:19:47.7 Ik zie OVCP, nieuwe kaart, het is geen andere kaart dus dat is de enige optie. Ik zou dus daar op klikken.

0:20:06.8 Als ik een smartphone zou hebben zou ik kiezen voor mobiel. Nouja omdat het over het algemeen, als je zo'n ding hebt heb je dat altijd bij je en laten we eerlijk wezen je hebt tegenwoordig een derde hand nodig. Dan zou ik toch eerder de mobiele, of je zou kunnen zeggen ik wil ze allebei, want als ik een keer mijn telefoon vergeten ben dan denk je oh shit of een keer niet mee neem. Dus dan zou ik denken dat het fijn is om een kaart te hebben en de mobiel

te hebben. Als ik moest kiezen.....ik weet het niet, ik weet niet wat de voor en nadelen zijn voor elk. Ik weet niet wat de kosten zijn die verbonden zijn aan elk. Ik zou denk ik, in mijn geval dan toch voor de OV-chipkaart kiezen. Als je je telefoon een keer niet bij je hebt of de accu is net op, dat soort dingen. Ik zou nogmaals het liefst beide hebben, dat meen ik serieus of beide zou ik daar meteen voor kiezen.

0:23:48.2 Dan zeg ik Oke, maar dan weet ik niet wat dat ding kost na die eerste kaart. En ik moet er vanuit gaan dat ik hier niets over weet en dat weet ik ook niet.

Payment methods 0:25:33.9

0:26:10.1 ik begrijp het niet

0:27:11.3 Ik vind dit verwarrend, ik wil meer weten er staat ook geen i'tje, klik voor meer informatie

0:29:58.3 IN beide gevallen moet je gewoon opwaarderen, maar bij de 1, dan wordt het automatisch afgeschreven, dat het van je rekening af gaat en nooit zonder zit, en met die andere is het gewoon dat je aan het einde van je reis betaalt.

0:30:50.7 Niet duidelijk dat er een nieuw info venster opent

0:31:24.3 Info niet duidelijk over Automatisch opladen en Achteraf betalen om een keuze te maken.

0:31:56.6 Staat niet genoeg info over het principe, makkelijkste zou zijn gewoon i'tje

0:34:08.8 Verschillen aangeven, duidelijk wat de voordelen zijn, kosten, als je zovaak reist dan is dit beter etc...

0:35:45.9 Omdat ik zo weinig ga zou ik denk ik voor het prepaid principe ga

0:36:05.4 Ik zou aan de hand van deze informatie niet een voorkeur kunnen geven

0:37:45.4 Er staat €0,01 maar ik had toch €30,00?

0:39:05.0 Ik vind het niet duidelijk waarom staat er expliciet €0,01, ik zou dit niet ondertekenen ik zou terug gaan om te checken

0:39:40.8 En er staat saldo opgewaardeerd met €30,00, wow wat een goede deal

0:42:30.0 START CHECK-IN FILMPJE

0:44:21.9 Ja ik bedoel als je dagelijks dit doet en dan een melding te krijgen, dan zou ik dit niet elke keer willen als ik elke keer zou reizen

0:46:21.9 Puur de service, denk ik aardig leuk, maar is het essentieel..... ik zou het niet perse hoeven

0:47:06.4 Aanbiedingen via de mail.... nee

0:47:17.5 Ja leuk, dan zie ik inderdaad wat de haltes zijn, zou die dan kunnen zeggen wanneer ik er uit moet?

0:48:23.9 Tja... nice to know, maar tegenwoordig als je overal al schermen hebt het is niet echt nodig..., leuke extra informatie, aardig

0:49:12.4 Nee geen behoefte, ik wil niet elke dag 6x DING route 10% korting ofzo. Ik heb wel nu nieuwsbrieven van NS, speciale city reizen voor 26 euro met een hapje, die wil ik wel.

0:52:15.4 START CHECK-OUT

0:53:14.8 Ja dit vind ik wel handig....ja....Dus bij elke rit zie je nog hoeveel je saldo nog is? Maar leuk absoluut....maar dit bestaat nog steeds niet?

0:54:22.3 En erboven staat 2m gel? Voor het overzicht houd hij ook de tijd bij? Liever tijd dan 2min gel bij uitcheck

0:57:51.6 Vooral op het eind fijn. Nouja dat je een beetje op de hoogte wordt gesteld dat je niet denkt van he hoe komt het dat ik nog 12 euro over heb, dat je dat gewoon weet. Het idee vind ik heel goed en als je inderdaad vaker gaat dat je zeker weet dat je genoeg geld hebt op je OV-chipkaart en dat je niet van dat soort rekensommen moet maken.

0:59:47.1 FORGOT PHONE

1:00:43.8 Ik weet niet waar die melding vandaan komt

1:02:23.0 Ik ga niet zomaar toestemming geven om al mijn gegevens af te staan.

1:03:16.3 Eerste wat er bij me opkomt is verdomme... algemene voorwaarden

1:04:22.0 Dan ben ik heel blij dat je dan dat bericht krijgt, [added to apple Pay]

1:05:06.2 Maar dan krijg je weer dit, net kreeg je een melding dat leek positief en nu krijg ik weer dit, mijn kaarten te zien. Voor mijn doen te snel. Maar ik weet nu niet wat ik moet doen, er is niet een volgende of 'check-in'. Ik weet niet waarom er nu niet iets staat van 'mobiele kaart' ofzo. Ik zie geen verschil met voordat ik het mobiel registreerde.

1:06:43.7 Dit is echt geheel onduidelijk, het is alsof ik nu niks gedaan heb.

1:08:19.7 MOBILE CHECK-IN

1:08:43.5 Nu krijg je sneller bericht dan met de kaart

1:09:22.4 Ik kan me niet voorstellen dat je je telefoon te voorschijn haalt en dit doet

1:11:28.4 Phone handover

1:13:02.8 Je krijgt geen andere toon? dat je weet wat je hebt gedaan (in of uitcheckt)

1:13:29.2 'Hij is toch wel handig....misschien heb je me wel een beetje overtuigd om ook zo'n ding te kopen.'

1:13:50.1 'Maar ik bedoel, als ik vaker met het OV zou gaan, en ik zou dit allemaal installeren etc. dan vind ik dit wel heel fijn. maar nogmaals ik zou ook wel een kaart willen, maar dat kan dus.'

1:15:15.4 [over in/uitchecken met mobiel]Heel makkelijk, heel makkelijk

1:16:22.9 Ik zou ze allebei willen, allebei actief dat je zelf kan kiezen welke je kan gebruiken, absoluut

1:27:14.6 [Wrong checkin]Ik vind dit bijna noodzaak, of extra dienstverlening als ze de verkeerde poort hebben genomen en het niet gezien hebben

1:33:45.6 Start questionnaire

1:36:21.1 ik ben niet zo van extremen (1/5) <- limitations van de questionnaire

1:43:07.6 het heeft potential, zeker potential maar ik ben niet op de hoogte van andere apps. Tip: ook in ieder geval in het Engels.

Note:

No OVCP, no clue about current costs, doesn't use public transport frequent enough to look it up, would only consider any form of OVCP if were free

Incidental #2

0:16:29.3 Start receive letter

0:18:54.6 Wel handig dat er zo opgesomd is wat je met die app kan doen, ook die logo's waar die app te downloaden is

0:20:08.9 In en uitchecken met je smartphone, dat lijkt me wel iets

0:20:27.0 Als ik dagelijks met OV zou reizen dan zou ik deze app downloaden.

0:21:26.5 start registration process

0:22:26.4 Makkelijk, simpel, snel gewoon standaard. 9 van de 10 appjes en bedrijven werken precies zo qua registratie. Dit komt wel bekend voor, heel veel appjes eigenlijk ook die via je mail moet registreren

0:23:10.2 Heel kort, spreekt voor zich dat je altijd persoonlijke gegevens moet invullen voordat je verder kan

0:23:30.4 Zijn gewoon standaardgegevens toch? Niks gek

0:23:41.4 Wat zou je volgende stap zijn? Mijn Ov-chipkaart linken

0:24:02.2 Ik denk dat ik dan nu een foto moet maken zo

0:24:08.2 Even checken of het klopt

0:24:22.1 Auto reload: niet nu, achteraf betalen: no way, daar houd ik neit van, ik betaal gelijk, ik zou gelijk opwaarderen doen dnek ik. En alles een beetje alles in de gaten houden en ik zou beetje in de instellingen kijken wat er allemaal kan. Ik zou de app gewoon even doorlopen kijken wat ik precies kan voordat ik ga reizen.

0:26:04.5 Handig om te weten, dat is ook in de instellingen iets. Automatisch opladen hoeft van mij niet omdat ik zo weinig reis dus dan zet ik gewoon genoeg saldo op mijn kaart. Dan zorg ik dat ik bij de uitcheckhalte oplaad.

0:32:00.1 9 van de 10 keer in de ochtend als ik reisde ging ik heel snel en keek ik neit naar mijn saldo

0:34:20.4 Vind ik niet zo fijn (achteraf betalen), betaal liever vooraf, anders heb je zo'n moment van shit dan moet ik dat ook nog betalen

0:36:34.4 Heel simpel, kan niet makkelijker denk ik. Je ziet het er ook gelijk bij staan, dat spreekt ook een beetje zekerheid uit dat je hebt opgewaardeerd. Snel, overzichtelijk, duidelijk. Zou ik zeker gebruiken. Ik zou he tzo gebruiken geen automaat. Als die app er al was dan had ik hem al gedownload hebben maar zo vaak gebruik van

maken niet omdat ik niet zoveel reis.

0:40:27.2 Start check-in filmpje

0:41:04.1 Oja je word gewoon geremined door die app dat je ingecheckt bent, handig. Dat je aan het reizen bent dat je op de hoogte bent en dat je weet dat je ingecheckt bent. In de metro ontkom je er niet aan met die poortjes. Maar in de tram is het echt heel handig als je bijvoorbeeld aan het praten bent met vriendinnen en je vergeet gewoon helemaal in of uit te checken.

0:42:42.8 Dat is ook heel handig, dan zie je tenminste waar je bent ingecheckt en dat er 4 euro van af is zeg maar. Vol tarief. Standaard informatie wat je ook op die poortjes ziet zeg maar, maar dat je dat dan later nog een keer terug kan zien. Goed hoor. Dat is wel handig.

0:44:16.4 Nee ik hoef geen aanbiedingen

0:44:26.0 Dit is handig dat hij de haltes aangeeft en wanneer je er bent qua tijd. Vol tarief. Beetje standaard informatie. Dat je ziet dat je bent ingecheckt en dat je ziet hoelaat je waar bent. En dat die app gewoon met je mee doet zeg maar dat hij gelijk herkent dat je met de metro ergens naar toe gaat. Goede informatie.

0:46:00.3 Interessante advertentie, ov is ook niet bepaald goedkoop moet ik eerlijk zeggen, voorheen was het goedkoper had ik het idee.

0:47:09.4 Ik ben niet zo van die pushberichten en dingen als ik iets wil weten zoek ik het zelf wel op

0:47:48.1 start check-uit filmpje

0:48:42.3 Duidelijke informatie waar ik heb ingecheckt, waar ik heb uitgecheckt wat het heeft gekost. Klik hem weg, zie ik nog 28.73 en dat 1,27 had gekost. Handig dat je kan zien wat je vandaag hebt gereisd. Niks mis mee. In 1 oog opslag zie je dat, dat is belangrijk. Ik denk dat iedereen dit wel gaat begrijpen als je dit ziet zelfs de oudjes. Je ziet ook je eigen ov-chipkaart daar staan dan herken je hem gewoon. Je ziet foto van je kaart met saldo erop, kan niet missen.

0:53:02.2 Forgot ov-chipkaart

0:54:21.8 Ik lees meestal wel de highlights van de algemene voorwaarden

0:54:31.3 Volgens mij is hij klaar voor gebruik denk ik. Het ging makkelijk.

0:54:48.1 Ik denk dat ik even bij instellingen kijken, maar meestal heb je wel een volgend scherm waar je kan zien wat je moet doen en of het werkt of niet. Even kijken of ik nog iets aan moet zetten in de instellingen ofzo.

0:56:20.1 Mobile check-in/out

0:59:00.5 Gewoon normaal, handig net alsof je die kaart gebruikt. Ik zou voor de kaart kiezen, ik ben niet zo dat ik de hele tijd mijn telefoon bij de hand hebt. Maar stel dat je hem bent vergeten dan is

het handig dat je die kaart hebt. Ik denk dat het ook gewoonte is dat ik daarom nog eerst mijn kaart zou gebruiken, misschien als ik vaak mensen het zie gebruiken. Maar mijn telefoon zit ook vaak in mijn tas dus dan moet ik gaan graaien. Ik pak sneller mijn portemonnee dan mijn telefoon. Ook in de winkel hoor ik zou niet zo snel met mijn telefoon betalen. Ik heb de ABN wallet bij mijn man geïnstalleerd maar we hebben hem nog niet eens gebruikt.

1:02:10.5 wrong check-in

1:05:27.8 Dit is wel heel nieuw voor mij, ik zou het even uitzoeken wat bedoelen ze hier mee?

1:06:15.3 Forgotten check out

1:07:11.6 Oh dat is handig dan kan je zelf je uitchecklocatie doorgeven, spreekt voor zich wel handig dat je dan een melding krijgt.

1:08:25.3 Ik vind die app tot nu toe wel een goede score hebben hoor, geeft aan wanneer je hebt ingecheckt, wanneer je hebt uitgecheckt, dat je saldo automatisch kan opwaarderen of achteraf betalen, en opwaarderen via ideal. Het zijn gewoon vertrouwelijke dingen en dat zijn dingen waar mensen ook gewoon mee akkoord gaan. Ik vind het opzich wel een hele goede app. Op dit moment vind ik heel erg duidelijk en heel erg makkelijk.

Saldo reminder

1:10:51.7 Ja dit is ook handig, ja dan geeft hij aan dat je het gelijk kan

opwaarderen via ideal. Ook handig.

1:12:23.6 De meldingen zijn duidelijk, kort en krachtig, goede app tot nu toe

1:13:28.4 reisproducten

1:14:04.5 Bekijk al aanbod per vervoerder, dan zou ik RET doen en kijken wat voor abonnementen ze hebben.

1:15:38.6 Ik zou vul reisgegevens in doen. Waarom moet je je leeftijd invullen?

1:16:41.0 Oh dat is wel handig want dan bespaar je ook als je een abonnement neemt. Overzichtelijk, ik zou toch even naar de details kijken. Maar ik zou toch nog even een keer op het internet kijken.

1:18:57.6 Ja wat wijzer geworden....Ik bedoel het is wel vergemakkelijk, je hebt een overzicht van het reizen in het openbaar vervoer dat had je eerst niet. Tot nu toe goede app, goede informatie wat er in staat en goed in de omgang.

1:21:25.7 Start questionnaires

1:26:41.6 overzichtelijk, ideal betalingen, spreekt voor zich, kan je ritten zien, reisproducten afnemen ook handig, goede app, duidelijke dingen allemaal, zou hem aanraden aan mensen.

1:27:44.0 Wat ik ook echt handig vond is het saldo terugvragen bij

vergeten uitschakelen, echt een pluspunt van de app, maar ook het feit dat je meldingen krijgt.

Incidental #3

0:09:11.5 start OV-betalen article

0:11:10.4 Uhhh ja dat weet ik dus niet, het enige wat het voordeel van zo'n app is, ik ga er vanuit dat als er een app is waarmee je kan betalen, dat ik dan ook bijvoorbeeld ter plekke onderweg, waar ik dus normaal gesproken problemen over had dan, dat je je kaart kan opladen. Dus dan zit je niet meer met dat probleem. Dus als dat zo is, ik ken deze app niet, dan zou dat eventueel wel handig zijn ja, dan zou ik hem zeker downloaden.

0:12:50.6 Dat klinkt wel heel handig, want dit is precies het probleem waar ik toen last van had, over dat je geen saldo hebt of inderdaad het in/uitschakelen dat je niet hebt uitgecheckt en dat je dan je saldo kwijt bent. En dan staat er hier dat het gecorrigeerd kan worden in de app zeg maar. Als je vergeten bent uit te checken of op te waarderen dat je ter plekke met je app kan opwaarderen, wat ik al een beetje dacht dat de app voor zou zijn. Ja dat is handig dat is een goed idee.

0:14:37.3 Dat was vrij simpel. Dat vind ik vrij vergelijkbaar met meeste registraties waar je een account aanmaakt inderdaad. Je geeft je naam op inderdaad.

0:16:58.3 Ik zou naar de winkel gaan om een nieuwe kaart te halen omdat ik anders niks aan die app heb.

0:17:39.7 Ik zou toch denk ik voor een plastic kaart gaan, stel je hebt je mobiel een keer niet bij je of hij is leeg.

0:18:16.3 Handig. Nou dat je niet je deur uithoeft en dat je dat zo vanuit je app kan doen.

0:19:49.3 Dat je het gewoon via je app kan doen, terwijl ik nog in mijn hoofd had je moet naar de winkel en een kaart gaan kopen. Dus ja dit is makkelijk.

0:20:31.8 Ik denk achteraf betalen voor een reis

0:21:13.9 Ja makkelijk, het is een duidelijke app vind ik, duidelijk wat je doet. Het enige wat ik me dan afvraag is hoe kan het dat je nooit meer zonder saldo zit? Zit er dan per definitie geld op je kaart of pakt hij dat achteraf van je bankrekening?

0:22:28.3 Ik denk dat hij inderdaad gewoon van je bank af pakt, net als die parkeer apps en dat soort dingen. Dat hij gewoon per reis pakt, daar ga ik vanuit.

0:23:58.8 Hoe werkt dat dan automatisch opladen? het idee dat ik aan een soort maandelijks abonnement vast zit

0:24:49.5 Toch voor kiezen per periode voor mijn reizen af te rekenen, weet niet wanneer ik anders weer dat saldo zou gebruiken.

0:26:02.3 check-in filmpje

0:26:55.7 Ok duidelijk, zodra je incheckt met je kaart krijg je een berichtje binnen, en die vertelt jou je reis.

0:27:39.7 Ja opzich oke....maar ook niet super nodig, want ik weet dat ik heb ingecheckt want dat heb ik zelf gedaan. Wat is het doel hier verder van? DAT je ziet op je telefoon dat je hebt ingecheckt en welke reis je gaat maken? Vol tarief, maar dan zie ik niet hoeveel het kost.

0:28:48.0 ben je bekend met instaptarief? Nee

0:29:15.9 Wel leuk, maar ik weet opzich niet...ja misschien die eerste paar keer dat je die app gebruikt denk ik dat je ernaar gaat kijken maar op een gegeven moment weet je het wel of dan geloof je het wel.

0:30:10.8 check-uit filmpje

0:30:28.7 Ja inderdaad hij geeft de ritprijs aan en waar je bent uitgestapt, wat je saldo nu isok....

0:30:44.1 Ja inderdaad dit is wat ik dacht dat hij zou doen.

0:31:02.6 Opzich, dat is wel leuk dat je dat krijgt zo'n bericht, maar waarschijnlijk kan je dat zelf ook gewoon opzoeken in je app.... dus

0:31:23.5 Ik weet nou niet of er enthousiat over ben (notificatie), of dat ik zeg....nou ja leuk. Waarschijnlijk als ik die app net nieuw heb zou ik er naar kijken, maar ik denk als je dat zon maand 2/3 gebruikt dat je hem weg swipet en denkt van ja dat weten we nu wel.

0:31:49.9 Ja omdat ik hem weinig gebruik, zou het misschien handig zijn omdat ik waarschijnlijk helemaal niet meer weet wagt voor saldo dat ik heb. Want net wat ik zeg als je hem 10x per jaar gebruikt heb je niet in je hoofd zitten dat je 2en halve maand geleden dat saldo had. Misschien is het wel handig maar dan inderdaad voor mensen zoals ik dan voor mensen die hem iedere dag gebruikt.

0:34:58.9 Vooral omdat net als wat ik zeg, dus eigenlijk als je er te laat er achter komt een keer dat je weinig saldo hebt, dat je niet met het probleem zit dat ik een paar keer heb gehad dat je erin komt en dan zegt saldo te laag en dat je dan gedwongen bent om of zwart te gaan rijden omdat je anders je vervoer mist of niet op tijd ergens komt of dat soort geintjes. Dan is dit wel heel handig dan kan je gewoon op je plek staan en dan moet je wel een telefoon met internet hebben..... dus ja dit is wel handiger

0:36:01.0 kaart vergeten

0:36:33.5 Ik denk dat ik als ik het op mijzelf van toepassing zou moeten hebben, dan zou ik haast zeggen ik moet het beiden hebben. Want ik ben ook nog wel iemand die vaak naar buiten gaat met een telefoon die niet helemaal is opgeladen en die dan halverwege de dag leeg is, dan kan ik niet naar binnen. Ik zou dan misschien kiezen om allebei te hebben, maar ik weet niet of dat geld kosten ja het is ook gewoon een goede optie, als het werkt. DAN is het een goede oplossing als het werkt.

0:38:52.5 Algemene voorwaarden : nee, maar meestal gewoon

akkoord anders kan ik niet verder

0:39:15.7 Ok hij is klaar voor gebruik.... en nu? Nu moet ik er dus op een of andere manier mee in checken. En dat zie ik niet.....Ik zou dan willen weten hoe ik moet inchecken.

0:39:40.7 Ik weet niet meer wat ik moet doen nu hehe

0:40:39.4 Nee het was mij dus even niet zo snel opgevallen, ik dacht ik moet ergens dat beginscherm te voorschijn halen.

0:42:11.7 Ja dat is handig inderdaad dan hoef je eigenlijk helemaal niks zelf te doen.

0:42:20.8 Ja het is gewoon net alsof je een kaart in je handen hebt

0:42:47.9 Vind ik handig zeker, net wat ik zeg als je een keer je kaart niet bij je hebt is het handig dat het ook op deze manier ook gewoon dus kan. Dat zei ik net ook al, dus dat zou voor mij een extra reden zijn om allebei te hebben, tenzij het echt extra geld zou kosten.

0:43:48.5 Gewoon, net wat ik zeg, alsof je een kaart in je handen hebt dat is gewoon het zelfde en dat is gewoon makkelijk.

0:44:02.5 Ja voor de zekerheid zou ik allebei wel willen hebben.

0:44:04.5 voorkeur: Waarschijnlijk op een gegeven moment mijn telefoon, dat denk ik wel, want net wat ik zeg, ik doe heel veel met mijn telefoon. Die heb ik altijd bij me en ook wel heel veel in

de hand, dus ik denk dat het voor mij wel makkelijker zou zijn om even mijn telefoon tegen dat ding aan te houden dan om inderdaad mijn pasje te gaan zoeken en in mijn tas te moeten rommelen. Maar waarschijnlijk zou ik dan volledig overstappen op de telefoon.

0:44:41.5 Dat vind ik echt lastig nu, dit is nieuw voor mij (mobiel), en dit kende ik natuurlijk al, de kaart. En in eerste instantie had ik er voor gekozen om een kaart aan te vragen en mobiel weet ik niet... Ik denk toch dat ik ze allebei zou hebben, maar dat ik op een gegeven moment helemaal op de telefoon zou over gaan. En dat ik dan alleen in een sporadisch geval, als dat ding leeg is hopen dat ik dan mijn kaart bij me heb.

0:45:37.2 vergeten check-uit film

0:46:31.4 Ja dat vind ik wel heel fijn, ik neem aan dat als je het kan corrigeren dus ook je geld terug kan krijgen en dan ben je het niet simpelweg gewoon kwijt wat ik altijd wel heel zonde vond. Dus daar ben ik wel voorstander van. Heb je het weleens terug gevraagd? Nee ik ben dan iemand die dat te veel gedoe vind. Ik baal dan heel erg vervolgens denk ik, het gaat me nooit meer gebeuren en vervolgens gebeurd het me nog 3x, maar nee ik heb het nooit terug gevraagd. Maar als dat nu via de app makkelijk zou zijn dan zou ik het wel doen.

0:47:28.6 En ja dat zou ik dan zeker doen, want dit is wel makkelijk, vind ik. Ik weet niet hoe moeilijk het hiervoor was, maar ik weet dat je moest inloggen op die site en dat vond ik sowieso al een heel gedoe en dan dacht ik laat maar zitten. Maar nee, hier ben ik echt een voorstander van.

0:48:36.0 Saldo alert filmpje

0:49:10.9 Ja dat vind ik wel handig dat je daar melding van krijgt, saldo te laat. Ja ik vind de app toch wel handig. Ik was eerst een beetje gematigd positief over al die berichten maar opzich deze, vooral die laatste twee vind ik heel erg handig dat je inderdaad een melding krijgt van nu moet je echt wat gaan doen.

0:50:38.0 Die laatste twee notificaties zou ik sowieso willen hebben. Uhm die andere twee, daarvoor van je reis en je saldo en wat het gekost heeft, ik denk dat ik die op een gegeven moment uit zou schakelen als dat mogelijk zou zijn.

0:51:55.1 Ja ik vind hem leuk (app), dit is dus iets wat nu nog op de markt moet komen of is dit er al? Dit moet nog komen...dit vind ik wel handig zo'n app. Vooral de handigheid dat je met je telefoon ter plekke kan opwaarderen, dus dat je ook niet tegen het probleem aanloopt dat je een tram, bus of trein niet in kan omdat je weer naar een punt moet gaan zoeken. En ja ook inderdaad dat je met die app in weze twee stappen je geld terug kan draaien op het moment dat je vergeten bent uit te checken. Dus dat vind ik twee hele positieve punten, en om die twee redenen zou ik hem zeker ook willen hebben als dit op de markt komt. Heel goed idee. + extra uitleg hierna over wat voor voordelen het biedt: zeker een optie naast losse kaartjes, als spontaan wil reizen al in telefoon, makkelijk opladen

0:54:25.8 Start questionnaire

0:55:44.9 Toelichting questionnaire

0:58:50.8 Toelichting attrakdiff

0:59:35.8 Ik ben benieuws, als hij op de markt komt dan ga ik er zeker nog een keertje naar kijken.

Infrequent #1

0:08:31.3 Start receive letter video

0:09:30.6 Nouja makkelijk dat je niet meer naar zo'n automaat hoeft

0:09:45.9 Zou je het gebruiken? Uhm ja denk ik wel, ik hoop alleen dat het niet al te veel opslag nodig heeft op mijn telefoon

0:11:34.9 Makkelijk, duidelijk wat je moet doen, geen grote lappe tekst

0:12:05.9 Nouja het is natuurlijk voor ingevuld maar dit is prima, gewoon basisgegevens

Linking existing card

0:12:54.0 Dus ik doe 'nieuwe kaart' of 'link bestaande kaart', ik denk nieuwe kaart -> presses nieuwe kaart -> nee toch niet ik heb al een kaart

0:13:22.8 In het begin was er wat onduidelijkheid? Ja omdat je een

nieuwe kaart net hebt gekregen dacht ik dat het een nieuwe kaart was, en dat mijn oude kaart dan de bestaande kaart is en dit mijn nieuwe kaart is. Maar dat heb je gauw genoeg door.

0:14:44.3 Opwaarderen

0:15:14.3 Wat vond je van het opwaarderen? Makkelijk, verschillende opties.

0:15:50.8 Wat vind je van de opwaardeerfunctie zelf? Ja ideaal, als ik geen tijd heb om naar een automaat te gaan of ik heb haast dat ik gewoon snel even opwaardeer en kan ik gelijk door. Efficient handig.

0:16:55.9 Meldingen zijn me ontgaan

0:17:03.0 Ik heb het gezien, maar ik was zo gefocust op opwaarderen dat ik het niet heb gelezen. Het zijn ook niet hele belangrijke, het zijn gewoon tips.

0:17:11.2 Zijn die relevant voor jou? Nou dat betalen achteraf is wel makkelijk eigenlijk. Weet je wat het inhoudt? Ik weet niet 100% wat het inhoudt maar ik zou zeggen je hebt geen saldo meer nodig op je OV-chipkaart en je betaalt gelijk vanaf je bankaccount als je uitcheckt. Zou je er gebruik van maken? Ja ja. Je mag er op klikken. [Leest info] Ja ideaal. Wat vind je van die optie? Vind ik fijner dan dat er geld opstaat, omdat je dan pas het geld kwijt bent als jhet gebruikt in plaats dat je nu al een voorschot kwijt bent terwijl het nog een half jaar op die kaart staat voordat je het gebruikt. Ik zou het wel aanzetten.

0:19:17.7 Start achteraf betalen aanzetten

0:19:47.2 Na het aanmelden: Soepel, makkelijk, makkelijk dat het er meteen bijstaat, hoef ik niet meer te zoeken

0:20:44.3 Wat is er nou eigenlijk met mijn 32 euro gebeurd?

0:20:44.3 Handig dat er staat huidige factuur dus ik reis nou 1x dan staat er 10euro ipv dat er opeens 100 euro wordt afgeschreven. ideaal.

0:21:23.2 ik neem aan dat ik dit ook gewoon weer kan uitzetten, op saldo vs achteraf betalen.

0:21:35.2 Start Check in video

0:22:24.9 WAt vind je daarvan (notifcation) Uhh ja opzich wel fijn, prima. Dan weet ik dat het goed is gegaan en fijn om nog een keer te zien vol tarief of als ik met korting reis dat ik zie dat het goed is gegaan met de korting

0:22:49.4 Twijfel je daar wel eens over? Ja ik twijfel soms wel eens of NS enzo het allemaal goed doet.

0:23:12.6 Wat vond je van die melding die je kreeg? Niet heel vervelend maar ik zit er ook niet echt op te wachten, het is zo weg geklikt, als het maar neit de hele tijd terugkomt is het prima.

0:23:56.3 Ja duidelijk, misschien als ik deze zou missen dat hij laat zien wanneer de volgende komt.

0:24:35.5 Start check out video

0:25:15.9 Duidelijk, beetje overbodig deze melding. Deze is een beetje overbodig die tweede melding als je de notificatie opent er staat precies hetzelfde.

0:25:42.3 Wat vond je van die kleine? Fijn, gewoon even zien wat het heeft gekost en hoeveel je nog over hebt. Fijn om te weten wat het heeft gekost

0:26:12.5 Ja in de bus staat het op dat kleine schermje geloof ik, maar ja je houdt hem er zo langs en loopt door en je hebt hem nu meteen bij je.

0:26:42.8 Forgot phone video

0:27:45.5 Ja moet ik nou verder nog iets doen, want ik sta daar nu natuurlijk?

0:27:47.5 Wat zou je verder nog doen? Dat is een goede, dat durf ik niet te zeggen. Ik heb geen idee wat ik nu moet doen

0:28:13.2 Denk je dat je nog iets moet doen? Hij zei gereed maar... ik neem aan dat ik iets van een code nodig heb om die poortjes te openen. Want normaal heb je dus een QR code of een OV-chipkaart om die poortjes open te krijgen maar dat heb ik nu niet of...

0:29:26.3 Ok maar het is nog niet helemaal duidelijk hoe het nu werkt maar waarschijnlijk zou ik gewoon mijn telefoon er boven houden en kijken hoe het werkt.

0:29:58.8 Start mobile check-in

0:31:29.9 Ideaal, pakte hem snel en veel fijner dan een kaartje, telefoon heb je altijd bij je.

0:31:48.1 Als je kon kiezen? Telefoon sowieso. Waar zit hem dat in? Bijna nooit portemonnee bij met alle pasjes enzo maar telefoon heb ik altijd bij me en zou dus gelijk kunnen reizen.

0:32:35.4 checks in met mobiel: kijkt naar scherm van paal daarna naar scherm van paal: Ja fijn gewoon een bevestiging, je hoort het natuurlijk al aan het geluidje van de paal

0:33:50.6 Ja veel interessanter dan een kaart

0:34:22.8 Wat vond je van de feedback die je kreeg? Ja prima

0:35:02.9 Ik vind dit echt heel ideaal.....

0:36:38.4 wrong check-in

0:37:01.0 Ja ideaal

0:37:36.6 Ik weet dat ik inderdaad arriva heb gezien, maar ik heb

nooit stil gestaan dat ik dan alleen bij arriva mag gaan rijden. ik dacht gewoon poortje is poortje

0:38:53.7 Vergeten check-uit

0:39:04.6 Ja ideaal, nou omdat ik meestal met die e-tickets reis hoef ik nu niet meer uit te checekn maar zeker in het begin toen je nog van die locaties had waar je nog ggeen poortjes had vergat ik het sowieso, nee ik zou het anders zo vergeten dan is dit wel ideaal

0:41:06.0 Saldo alert

0:41:40.4 Uhh even denk hoor..... oke....Nouja ik kan blijkbaar dus een alert instellen en dan krijg ik blijkbaar een melding

0:42:13.1 Is dit iets waar je gebruik van zou maken? uhh....nou ik zou gebruik maken van achteraf betalen maar anders wel ja dus als je een keertje haast hebt is het wel handig dat je dan al kan inchecken

0:42:46.0 reisproducten

0:44:08.9 Oke duidelijk, uhm ja duidelijk ik zie wat ik kan besparen

0:44:35.6 Ik zou misschien even willen zien waar dit advies op gebaseerd is voordat ik.....misschien lichten ze me wel op dat weet ik neit. Voor mij zou dit er niet echt bij hoeven zitten. Hij geeft ook eigenlijk maar 1 optie, er zijn niet meerdere opties. Ik zou wel meerdere opties willen dat ik zeker weet dat hij overal naar heb gekeken. Ik zou het nog wel altijd even checekn.

0:46:31.9 Goed makkelijk, was even onduidelijk of je meteen kon inchecken met je mobiel, misschien nog een melding dat hij het nu daadwerkelijk werkt, de rest sprak allemaal voor zichzelf

0:47:08.4 Redelijk compleet volgens mij

0:47:42.7 questionnaires

0:48:56.9 Ik zie veel extremen kan je dat toelichten? Nou het spreekt allemaal voor zichzelf en het werkte goed....dus ja...dan zie ik geen reden om... nouja het werkte gewoon goed

0:52:06.1 Ik zou blij zijn als die op de markt komt

0:52:36.9 Maar sowieso als ik dan een bus moet pakken ofzo, ideaal. Hoef ik er niet voor te zorgen dat ik die kaart bij me hebt of dat ik genoeg saldo erop heb staan.

0:53:18.8 Ik zou me wel afvragen waarom er dan ook nog een kaart nodig is, is dat voor mensen die nog geen smartphone hebben? Zijn er echt mensen die dat liever wel hebben dan alles op hun smartphone?

0:53:35.0 Jij zou dan wel liever alles via je telefoon willen hebben dan? Ja ja

Infrequent #2

0:12:42.7 Start Receive letter

0:14:52.9 Dan heb ik meteen een vraag, kaart hoeft niet meer gebruikt te worden als je langs een poortje loopt, kan je je telefoon gebruiken? Het was me niet echt duidelijk?

0:16:55.2 Ik denk het wel, ik ben niet iemand die de hele dag met zijn telefoon in de hand loop, maar ik denk toch wel handig dat alles in 1 plek zit. Den kdat ik toch minder mijn telefoon vergeet dan mijn ov-chipkaart.

0:18:10.4 druk op download -> niet duidelijk dat er daarna nog op installeer gedrukt moet worden. -> vind he tjammer dat er nu niet gebeurd

0:19:36.3 Open e-mail, oja dat is mij ook bekend

0:20:15.7 Zoals eigenlijk alles gaat, behalve dat ik dacht dat hij aan het installeren was maar dat ik nog ene keer zou drukken. Het loopt eigenlijk zoals het bij andere dingen ook loopt. En ik moet ook zegen dat ik niet uitgebreid lees dat ik heel snel ben met.... dat ik ongeduldig ben of het ook werkt of niet. Want eigenlijk de balk en de knoppen zijn zo duidelijk dat je onmiddelijk doorgaat.

0:22:01.4 Nieuwe kaart of link bestaande ov-chipkaart dan zou ik twijfelen waar ik zou op moeten drukkne, maar ik heb net een nieuwe kaart gehad

0:23:40.1 Drukt uiteindelijk op nieuwe kaart, selecteert mobiele OV-chipkaart

0:23:47.0 Ik wil toch die Mobiele ov-chipkaart

0:24:10.1 Dan kom je bij apple pay...dan weet ik even niet wat ik moet doen dan druk ik maar gewoon op volgende

0:24:55.1 Maar heb ik nergens mijn kaartnummer hoeven invullen? Oh die mobiele kaart is een andere kaart? Het was toch eventjes navigeren over he beeldscherm

Reset phone + task

0:27:12.9 Dan moet ik toch linken met die bestaande ov-chipkaart die daaronder staat.....

0:27:31.3 Ohja hij doet het al

0:27:32.3 Perfect ja, oke. En dan moet ik inderdaad automatisch opladen..... of...

0:28:06.2 Perfect, zoals het vaker gebeurd, ik had alleen even wat moeite met dat venster want ik wilde positioneren in dat venster maar hij deed het. OK ja makkelijk. Want het zijn toch altijd van die rotnummers en ik heb een leesbril maar ik verdom het altijd om die op te zetten. Als ik dat in moet toetsen wil dat wel eens fout gaan, dan is dit veel makkelijker.

0:29:02.9 Automatisch saldo ja daar zou ik toestemming voor geven, ja ik ben het heel erg gewend en ik vind dat gewoon makkelijker,

alleen af en toe als ik een wat langere reis maak, dan omdat die daluren dat kan ik dan niet zien wat het saldo is wat dan telkens bijgeschreven wordt. Bij de daluren kaart is dat 10 euro, dat vind ik genoeg om renteloos weg te zetten en uhm.... zoiets zou ik dan graag willen zien dat er iets staat van dat er een maximum bedrag wordt afgeschreven. Omdat ik wel eens een langere rit maak dan staan er drie afschriften van een tientje.

0:31:04.7 Eenmalig 0.01 euro....ja dat ken ik ook nog aanvragen dan maar

0:31:32.9 Bij de daluren kaart is het een tientje en dat vind ik een mooi bedrag moet ik zeggen

0:33:14.4 Prima, ja het gaat bij ING even iets anders dan de Rabobank maar prima, die 0.01 euro ken ik ook nog van andere betalingsmogelijkheden dat is gewoon om te kijken of je rekening op orde is. Geen moeite met dit soort dingen. En ik ben blij met dat soort dingen. Wat ik alleen nog niet weet, met deze ov-chipkaart kan ik daar gewoon mijn daluren abonnement opzetten, want dat soort dingen heb ik nog niet gezien.

0:35:25.8 Nieuwsgierig naar leeftijdsgbeonden kortingen hoe werkt het als ik bijv naar Rotterdam ga?

0:35:40.9 Ik heb hem laatst weer moeten vernieuwen, via je de NS werd gezet dat ik hem gratis kon verlengen, maar dat werkte niet. Uiteindelijk zet ik dan ook maar mijn barst maar modus weer in en dan heb ik toch maar gewoon via Ov-chipkaart.nl verlengd, ik kwam er

gewoon niet achter hoe ik hem via de NS kon verlengen. En dat heb ik dus wel eens meer gehad met e-ticket dagkaarten die niet werkten. Dan heb ik zoiets dan betaal ik die 7.50 wel dat is mij die ergernis niet waard.

0:38:26.3 start check-in movie

0:40:35.4 Logisch, duidelijk, ja , maar ik meot zeggen dat dit voor mij niet hoeft, ik hoef dit niet elke keer te zien als ik het OV stap, als ik ingecheckt ben dan geloof ik dat...dit zou voor mij niet hoeven. Ik kijk zelf niet meer op het bedrag dat op de paal staat ,daar vertrouw ik volledig op. Dus ik hoop dat dit een mogelijkheid is dat je kan uitschakelen.

0:43:30.2 Al hoewel, misschien in Rotterdam wel als ik niet weet hoeveel ik kwijt ben.

0:44:05.3 Hm... dat weet ik nou dus nog niet, of ik op de hoogte wil blijven. Ik krijg te veel onzin nieuws binnen....Als het om omleidingen en vertragingen gaat dan.....ja ik zou het toch wel doen denk ik

0:44:34.8 Oja dit is opzich wel handig buiten de stad want hij geeft de haltes aan....ik zou dit wel gebruiken buiten amsterdam zeker ook omdat de panelen of borden in de bus weleens gestoord zijn...dan zou ik het wel handig vinden en ik zie ook meteen dat het vol tarief is

0:47:43.5 start check-uit movie

0:48:29.0 Prettig..... want ik heb een paar keer gehad op station

Amstel, toen werd ik afgeleid en ging er iets mis en toen kon ik niet zien waar ik nou in of uti was gecheckt, dus opzich is het wel handig dat je onmiddellijk respons krijgt en dat je het kan corrigeren.

0:52:20.6 Voor 1 halte? Dat is duur... oh hij heeft alleen begin en eind halte weer geen tussen

0:53:40.3 Saldo gemist -> kaart over het hoofd gezien

0:54:10.6 Ik ga het gemak ervan inzien, binnen de stad zou ik het irritant vinden maar buiten mijn eigen stad of als ik ergens de eerste keer naar toe ga is gewoon handig

0:55:29.8 forgot phone movie

0:56:31.2 Hoe je daar kwam zag ik niet gebueren, gaat hij het automatisch detecteren dan zou ik naar die poortjes gaan en hem op die cirkel houden en dan ben ik nieuwsgierig naar wat er gebeurt, maar ik nam aan dat hij hem automatisch detecteerde

0:57:47.5 Ohh ik hoef dus helemaal geen beginvenster te zien? Toen ik.... naar het filmpje keek stond er een beginscherm met een ov-chipkaart erin en daar zat ik eigenlijk op te wachten dat die tevoorschijn kwam

0:59:08.3 Hij gaat wel snel weg....maar dat is ook niet nodig

0:59:34.5 Dat gaat wel erg snel he die kaartik weet niet wat er op die kaart staat maar het staat hier duidelijk wat er is gebeurd

1:00:12.6 Zoals ik het zou verwachten, zoals ik het zou willen... en inderdaad het bericht kwam sneller dan het eerste filmpje suggereerde en dat vind ik ook wel prettig dat je het meteen kan aflezen. Dit zou ik heel waarderen als het zo snel zou gaan. Dat je meteen respons krijgt van wat er is afgeschreven. Ik zou hier een voorstander van zijn. Ik zou dit zeker gaan gebruiken ja, want dit heeft toch weer voordelen boven deze kaart.

1:02:43.8 Start forgotten checkout scenario

1:03:47.1 Handig, uitermate geschikt, prima. Dit vind ik prettig.... hier zou ik al uitermate tevreden mee zijn. Vaak realiseer ik het me wel, vaak vraag ik het de volgende dag al terug maar het is ook voor gekomen dat ik maanden erna pas terug heb gevraagd. Want ik controleer mijn reisgedrag zelden of nooit Maar ik vind dit.... ik zou dit toejuichten als dit gebeurt, maar als het bij uitchecken meteen zou gebeuren zou ik het nog handiger vinden. Maar ik kan me voorstellen dat het lastig is....

1:07:20.6 Poortjes lijken op elkaar, zou fijn zijn als het niet uitmaakt bij welk poortje je incheckt, toch liever per station in en uitchecken -> ervaring bij station Amstel waar poortjes van Metro en trein naast elkaar staan

1:09:18.8 Start wrong check-in scenario

1:10:05.3 Perfect, dat zou ik zeer waarderen als dit zo zou gaan. Maar perfect dit zou mij heel erg uitkomen in ieder geval.

Reisproducten

1:14:31.5 Duidelijk, en dan zou ik kunnen kijken welke nog interessant zijn voor mij

1:15:32.8 Ik mis nog...een soort taxi mogelijkheid vanaf een station... ik weet net of dat nog bestaat hoor

1:16:09.1 Dan kan ik ook nog abonnementsadvies doen...oh je kan ook nog je reisadvies laten analyseren... ja dat zou ik dan ook nog doen ja

1:16:46.3 Oke hij zou dus nu een NS vrij maand.... dat zou goedkoper zijn voor deze historie... dan zou ik hem kunnen bestellen...Mooi handig ik zou het well... ook als ihet voor de sport als ik me een keer verveel uit gaan zoeken dat zou ik zeker doen. Ik dnek niet dat ik daarvoor in aanmerking kom omdat ik de incidenteel reis maar ik zou het wel een keertje willen laten analyseren om te kijken wat er uit komt.

1:18:18.3 Als hij er is zou ik hem gebruiken, het zou weer iets handiger zijn de gewone OV-chipkaart. Het onmiddellijk actief laten zien van wat je gereisd heb, en inderdaad die herinneringen en het laten zien dat je dus niet uitgecheckt bent. Ik vind het wel handig, ik zou hem gaan gebruiken.

1:20:00.1 Ik zie het voordeel hier dik en dik van in

1:20:16.1 Start Questionnaires

1:24:00.7 Ik vind het gebruikelijk, want ik heb niet veel dingen gezien die nieuw waren

1:24:52.7 conservatief - innovatief : Maar in het gebruik heb ik nog geen nieuwe elementen gezien

1:25:14.3 Ik vind het ook helemaal niet gedurfd, maar dat vind ik ook niet erg. En ja boeiend of saai.... vind ik helemaal niet van belang hierbij.

1:25:40.6 Aangenaam vind ik het wel, aantrekkelijk, werkt goed nogmaals ik zou het gebruiken en willen gaan gebruiken. Dus als de vervoersmaatschappijen er onderling uit zijn zou het van mij mogen.

1:26:17.7 Er zaten geen elementen in die me verbaasden, als in het werkte gewoon als ik verwacht had dat het werkte. En gelukkig had ik er geen advertenties ingezien.... dat zou ik irritant vinden....en verder ja ik zou hopen dat het volgende week werkt.

1:28:05.8 Ik heb hem wel gezien maar ik heb hem niet ervaren als advertentie dit vond ik niet storend.

Infrequent #3

0:11:16.8 Start receive letter

0:12:18.9 zou me handig zijn dat er een QR op die brief staat dat je

gelijk vanaf die brief naar de app kan

0:12:49.3 Wat ik me dan wel afvraag of dit voor alle reizen is NS, RET, connexion etc

0:13:28.8 Ja zeker als ik zelf kan bijhouden hoeveel er op de kaart staat, want nu ook moet ik bij het in en uitchecken weet ik pas hoeveel geld er nog op de kaart staat, het is nu allemaal zo.... ik weet bijvoorbeeld ook niet wat een reis kost bijvoorbeeld. Vroeger stond het op je kaartje, het zo diffuus nu. Wel fijn dat ik nu kan zien hoeveel er op mijn kaart staat en kan opwaarderen.

0:14:35.3 Echt ideaal.... je kan ook zien of je bent uitgecheckt echt goed.

0:15:09.7 Ziet er echt goed uit dit.

0:15:17.9 Dat was echt een heel fijn proces, dat ging heel goed. DAt je die mail kan openen in die app, dat hij gelijk je mail app naar boven haalt is echt ideaal. Want ik heb inderdaad geen notifications aan staan, het is wel zo dat bij mijn iphone ik gebruik niet die mail app maar de gmail app. Ik weet niet of hij die kan openen ook.

0:16:07.8 Werd ik ook wel enthousiast over, want je ziet ook gelijk hoe het design is en je ziet wat je er mee kan doen. Vond ik wel fijn dat soort informatie vooraf.

0:16:59.1 Informatie wel oke.... je hoefde geen nummer in te vullen..... dat weet ik niet meer.

0:17:45.6 Ik zou nu mijn kaart linken.

0:17:50.5 OJa dit vind ik altijd wel leuk (foto maken van dekaart)

0:18:12.1 Ja is fijn dat je niet hoeft in te vullen.

0:19:35.0 Dan ga ik altijd naar instellingen, dan zet ik alle notifications uit anders word ik gek, en dat is dan gewoon een tikje van mij maar ik vind het altijd leuk om gewoon door apps heen te gaan, ik zou gewoon alle knopjes in gaan drukken.

0:21:17.4 DAt je een notificatie krijgt als je onder een bepaald bedrag komt

0:21:35.9J a het ging heel makkelijk.

0:22:06.1 Nee ging heel snel, ging heel goed eigenlijk. Maar volgens mij zou ik het ook handig vinden om de notificaties in de instellingen kan zetten.

0:23:21.7 Ja ik zie gelijk 32 en je ziet saldo opgewaardeerd met 30 en die notificatie dan.

0:23:49.9 check-in filmpje

0:25:03.4 Ik zou dit niet perse willen, dit gaat me net te ver. Voor mij zelf zou ik dit niet handig vinden wel om het terug te zoeken.

0:25:53.1 Ja oke, eigenlijk is het gelijk je buddy hij reist met je mee, eigenlijk een soort vervanging voor 9292, ja dan snap ik hem wel. Dan zou ik hem anders insteken van volg je reis.

0:26:52.2 Stel je bent onbekend in Rotterdam dan kan je zien ik ben bij wilhelminaplein en over twee haltes moet ik eruit. JE kan dit allemaal in de metro zien hoor maar het is gewoon handig om het gewoon bij de hand te hebben.

0:27:57.7 Ja uhm... ik krijg al zoveel mails ik probeer dat echt binnen de perken te houden. Ik heb niet het idee dat ik daar nieuwe inzichten van ga krijgen over verstoringen dat gaat nooit in de mail genomd worden daar moet je voor op twitter zijn.

0:29:19.2 check-uit filmpje

0:29:56.4 Ja opzich je krijgt een samenvatting van je reis, ik hoef die notificatie niet te hebben ik ben meer van ik zoek het zelf op als ik het nodig heb anders krijg je zoveel prikkels binnen. Maar wel fijn dat de optie er is en dat je het dus wel terug kan zoeken.

0:30:37.4 Ja opzich is dit al dubbelop, en dat je hier weer zo'n pop-up krijgt.. je ziet hier (reisoverzicht) ook al in 1 oogopslag in principe.... ik vind die pop up overbodig eigenlijk.... die app is zo overzichtelijk gemaakt dat je zonder die popup al die informatie kan zien. Ik denk dat je het hiermee al bewerkstelligt.

0:31:26.3 Ik vind dit echt super duidelijk...ik denk als je die app eenmaal gaat maken dat je tegen beperkingen gaat aanlopen dat het

niet zo kan zeg maar haha dat het allemaal te georganiseerd is. Maar ik..dit is echt super duidelijk.

0:31:44.0 Nou dat je dus in best wel kleine ruimte 9:41 wilhelminaplein - 9:49 rotterdam centraal, je saldo en de kosten, dat is eigenlijk alles wat je wil weten, that's it eigenlijk. De reis kots 1,27 dat is het belangrijkste eigenlijk.

0:32:28.5 forgot ovcp

0:32:55.7 Ik vind het wel leuk dat soort tendensen of trends die eraan zitten te komen (in/uit checken met telefoon)

0:33:16.5 Ik denk niet dat het zo makkelijk is dat je dit binnen 5 minuten kan opzetten

0:33:27.9 ja volgens mij moet je bankrekening gaan koppelen of ideal, misschien als je je credit card al hebt gekoppeld dat het dan wel snel gaat

0:34:42.5 Algemene voorwaarden lees ik nooit

0:34:53.5 Uhhhh hoe kom ik nu bij Apple Pay? Nou moet ik dus waarschijnlijk apple pay openen en dan kan ik

0:35:11.0 Het zou natuurlijk helemaal fijn zijn als je helemaal geen app hoeft te openen en je telefoon er tegen aan kan houden. Waarschijnlijk moet je je wallet openen en dan pakt hij die ov-chipkaart eruit en dan kan je hem er gewoon tegen aan houden.

0:38:11.7 check-in: wow, dus je hoeft niks te voren te halen

0:38:30.5 Mag ik nog een keer? vind ik leuk

0:38:38.8 Gaat echt snel, heb zelf het gevoeld at het sneller gaat dan met je kaart

0:39:40.9 Ik zou het ook fijn vinden wat je saldo is

0:39:50.7 Ja dat is echt ideaal, ja dat is echt goed

0:40:12.4 Ja als het zo makkelijk gaat dan is het echt chill... maar je kan nog altijd je kaart gebruiken als je telefoon leeg is wat echt een probleem is. Uh... Ja het is alleen maar goed toch als je meerder manieren hebt. En is dit dan gelijk geschakeld aan je kaart? of apart saldo hierop zetten? Zelfde: o ja dat is echt goed. Allebei vind ik oke, maar het is wel goed als het allemaal geconsolideerd is, het zou echt goed zijn als dit door kan gaan. En weet je die mensen die het niet gebruiken die gebruiken het niet , het is niet alsof het moet. Dus je je kan altijd nog je kaart gebruiken. Dus ja ik zou dit echt goed vinden.

0:41:47.3 liever telefoon, altijd bij makkelijker te voorschijn halen, ovcp en bankpas in portemonnee geven storing, zou nog wel ovcp meenemen als backup

0:42:29.8 Dit moet er echt snel komen

0:42:37.5 Ja dat ging best wel snel, maar dit is gewoon een dienst

die apple aanbiedt die een ander medium biedt dus ipv je kaart je telefoon

0:43:36.9 wrong check-in

0:44:39.8 Corrigeer je check-in..... oh dit is echt zo goed dit. Dit is dan wel goed er is iets geks aan de hand. Ja ik vind dit echt ideaal want wat nou als toeristen of mensen die niet zo vaak met he tOV reizen, wat weten die nou van RET of NS of Arriva. Ik vind het best wel heftig hoeveel je moet weten over het netwerk om er mee te reizen. Het is alleen wel jammer dat je dan een app moet bouwen om het probleem aan te pakken. Ik denk alleen wle dat mensen die hiervan op de hoogte zijn dit herkennen van oh shit ik heb het verkeerd gedaan. maar ik denk dat die anderen nog steeds geen idee hebben arriva is of een RET, dat dit wel verwarring gaat opleveren en dat ze nog steeds neit weten wat ze moeten doen.

0:48:17.8 forgotten check-out

0:49:14.6 Ja echt goed, zou je dat ook pro-actief kunnen doen dat je aangeeft dat je bent vergeten uit te checken in de app? Ja dit is echt goed, je hoopt natuurlijk dat je het zelf al voor bent maar dat je een reminder krijgt is echt goed ja. Dit is echt veel beter dit ook veel gebruiksvriendelijker, want hoe het eerst was moest je echt een formulier invullen en alles om vier euro terug te krijgen dat was echt neit de moeite zeg maar, terwijl het is niet eerlijk zeg maar. Zij bieden iets aan het is niet optimaal en dan wordt het probleem naar mij toegeschoven eigenlijk.

0:51:26.2 saldo alert

0:51:31.0 Ik zou het meer als een vraag stellen, nu lijkt het alsof het moet....opwaarderen ja precies....saldo na opwaarderen is ook ideaal inderdaad. Ook fijn dat je dus ziet wat het wordt. Ook goed dat je meteen in dit scherm komt als je de notificatie opent.

0:52:51.3 Reisproducten

0:52:56.9 Ja inderdaad dan zie je nu, zoals het hoort, welke producten er op deze kaart staan en dan kan je vanaf daar hopelijk aanpassen.

0:53:15.1 O ja dit is echt goed dit...(abonnementsadvies).....

0:54:37.2 INteressant, goed dat de aanbieder van de kaart heilig is en dat daaronder alles geschuifd wordt, dat is echt goed

0:55:01.0 goed, het is een manier om inzicht te krijgen in de wildgroei inderdaad

0:55:24.8 Vooral door die bespraing die wordt genoemd als het blijkt dat ik daar aanzienlijk mee kan besparen zou ik dat zeker overwegen

0:55:57.5 Ik ben heel enthustiast, als dit allemaal zo kan gaan en zo gestroomlijnd en zo terug gebracht tot de kern. Maar als het zo clean kan blijven en zo gestructureerd, dat is echt goed ik denk dat het echt een goede stap is. En dat je dus niet meer afhankelijk bent van die automaten dat je s'avonds als je ergens op een industrieterrein een bus moet pakken en je hebt geen geld. Eignelijk hoort het ook zo echt

gek dat het nog niet zo is eigenlijk. Ik zou er echt dagelijks gebruik van maken denk ik zelfs.

0:57:26.3 Start questionnaires

1:01:00.6 Ik vond het echt... ik ben heel enthustiast... als dit eenmaal gelanceerd wordt is dit echt een app die, ook het aanzien van NS en RET verhogen dat ze wat transparanter worden en ook echt meedenken met de reiziger. Ik vind het fijn als die stappen worden genomen. Ook qua design zag het er ook goed uit en heel goed dat er een smoel wordt ontwikkeld voor die kaart.

1:04:08.0 Opladen via de app het leukste aan de app

Frequent #1

0:09:00.5 Start Letter

0:10:12.5 Nou ik ben een enorme app gebruiker en ik vind dit heel fijn eigenlijkd dat je niet meer apart met je pasje rond hoeft te lopen en dat je niet meer langs een automaat hoeft en dat je het gewoon met je telefoon kan doen

0:10:40.4 Ik vind het heel fijn ik zou hier voor gaan, en ook het feit dat je realtime overzicht hebt van je gemaakte reizen vind ik fijn, want ik heb nu een app, ik weet niet waar die van is de HTM of de ov-chipkaart zelf waarbij je dus met een beetje vertraging waar je kunt zien waar je ben in of uitgecheckt

0:11:35.4 Het corrigeren van gemiste check-ins/uits ook heel fijn, cool.

0:11:46.5 Mijn eerste gedachte is wel ik heb nu een OV-chipkaart van de NS, die ook werkt bij streekvervoerders, geldt dat ook voor deze?

0:12:33.5 foto op kaart -> kunnen delen met iemand anders

0:13:30.5 Jammer dat je weer een kaart moet aanschaffen/aanschafdatum

0:15:27.6 Start app gebruik

0:16:26.7 Smooth sneller dan bij mezelf.....

0:16:40.4 Heel soepel, makkelijk te volgen, standaardinformatie het wijkt niet af van andere registratieprocedures heel eenvoudig en met activatielink in de mail

0:17:12.6 IN dit geval heb ik al een kaart en zou ik hem linken

0:18:12.2 Moet ik hier nog een foto maken? ik zie geen foto van de kaart, maar als het goed is heb ik het in de stap hiervoor al gedaan

0:18:43.8 Ok.....en dat is een notificatie van de app zelf... oh dat is handig dat het saldo hier nu op staat

0:19:02.6 Ging ook vlot, ik moest alleen even afvragen of ik een foto moest maken of niet...

0:19:45.4 Ik zou nu de app verkennen en de verschillende opties willen zien

0:20:41.1 reisproducten -> overzichten reisproducten / instellingen -> verwachting notificatie instellingen, taal instellingen support voor expats

0:22:37.4 vraag me af of er een archiefje is van 'notificaties'

0:20:20.8 Notificatie, Handig voor de eerste keer om te weten wat de opties zijn

0:24:00.1 Reisplanner -> fijn, OV-shop -> ik denk als je nieuw abonnement afsluit er is niks anders da tje kan aanschaffen

0:24:40.6 Wat zou je voorkeur zijn mbt betalingsopties? Ik zou nu misschien wel voor automatisch opladen kiezen....Ik zou dat wel inschakelen denk ik en omdat ik dat nooit heb gedaan ben ik wel benieuwd wat daar aan gekoppeld is

0:26:23.3 OK dat is snel, en een notificatie fijn. Komen die alleen via de app binnen of ook via de mail? Want stel dat je inderdaad dingen moet declareren hoe kan je dan een bonnetje uit kunnen draaien? Pdfje/bonnetje om die naar iemand toe te kunnen sturen.

0:28:30.8 Handig dat het zo snel gaat ook en dat je het meteen ziet, je saldo en dat opwaarderen zo snel gaat

0:28:40.8 Fijne ervaring, soepel, overzichtelijk, niet ingewikkeld

0:28:58.9 check-in filmpje

0:30:20.1 Ja handig, want ik vind apps heel fijn, het is gewoon overzichtelijk voor mij, stel dat je het vergeten bent dan kan je dat altijd even checken. Omdat je realtime overzicht krijgt van je gemaakte reizen kun je dus ook als je die notificatie zou missen zou je dus ook nog terug kunnen kijken in je geschiedenis

0:31:35.1 Staat er ook als je buiten je zone bent getreden van je abonnement? Ik moet nu bij het uitchecken heel bewust gaan kijken op het schermje om te zien hoeveel er extra is afgeschreven als ik buiten mijn zone reis.

0:33:06.9 Oke je krijgt te zien bij welke vervoerder je bent ingecheckt... oh en ook de haltes dat vind ik heel fijn vooral als ik in een gebied zit waar ik niet zo bekend ben, dan moet ik ook daadwerkelijk op het schermje kijken in de tram of metro om te zien wat de volgende haltes zijn. En het feit dat ik dat hier al kan zien, en het daadwerkelijk werkt dat is gewoon heel fijn heel gebruiksvriendelijk. De tram of metro is soms heel druk geen zicht op het schermje.

0:34:25.1 Dit beneden zal wel reclame zijn voor de RET?.... Uhm aan de ene kant ben ik niet zo'n fan van gesponserde dingen, maar het is wel een gratis app dus als hier dan de inkomsten vandaan komen..... het is nog niet storend

0:35:27.1 Abonneren reisbrief -> nu even niet, maar als ik vaker met

de RET zou reizen dan zou ik het wel doen

0:36:19.2 Ik heb bijv de gvb app, ret app, htm app gedownload omdat er niet een overkoepelende app is, als dit het zou kunnen vervangen zou dat ideaal zijn natuurlijk, als ik dat allemaal terug kan vinden in 1 app ongeacht waar ik in Nederland zit dan zou dat ideaal zijn

0:38:03.7 oppassen dat ik niet te enthousiast wordt omdat het ene prototype is

0:38:30.8 Check-uit filmpje

0:39:16.6 Ik vind het een fijne bevestiging, ik vraag me nu wel af, alhoewel ik het fijn vind of je het aan en uit kan zetten

0:41:06.8 fraude gevoeligheid blokkeren via app

0:41:50.3 Ritprijs, ingestapt uitgestapt en saldo alles wat ik wil weten eigenlijk

0:43:36.5 Leuk met die icoontjes ook dat je weet welke provider het is en of het een opwaardeer actie is, heel visueel niet alleen textueel

0:44:07.6 Forgot phone filmpje

0:44:40.4 Apple Pay-> gebruik ik nog niet onbekend terrein -> zal wel iets met een mobiele portemonnee zijn -> denk dat het iets te maken heeft met een link naar je credit card of bank rekening

0:47:34.6 Als ik dat dan wel zou doen heb ik dan de optie om dat aan of uit te zetten, het verstrekken van anonieme gegevens?

0:48:55.4 Algemene voorwaarden: Verstuur per e-mail, doe ik wel maar kans is klein dat ik het daadwerkelijk nog een keer doorlees

0:50:33.3 Oh maar dat is hier niet te zien? dat hij is toegevoegd aan de wallet. Eigenlijk omdat hier alles staat aangegeven had ik ook verwacht dat het hier nog tussen zou staan

0:51:27.4 Het zou handig zijn als het in de app was, maar wat ik tot nu weet van de apple wallet is dat je je theaterkaartje tevoorschijn moet halen via de wallet, maar het lijkt me niet handig op het via twee apps te laten lopen als het doel is om alles via 1 app te doen

0:52:01.4 Ik zou het ook fijn vinden dat het eigenlijk alleen maar werkt in deze app

0:53:08.6 Dan denk ik dat ik misschien naar mijn profiel moet gaan, en daar iets te voorschijn kan halen, maar dat lijken me dan weer te veel stappen

0:54:57.3 Ik vind het ideaal. Nou wat ik zei, je hoeft geen app te openen, eerst naar je profiel te gaan om je pasje te zoeken om hem te scannen. En ook nog een bevestiging dat het gelukt is. Ik zou hem meteen downloaden vandaag. Ik zou het meteen gaan gebruiken.

0:56:29.4 Leuk, ja ik ben al verkocht hoor, ik hoop dat dit realiteit wordt want ik vind dit heel handig om te gebruiken. Niet te veel

gedoe, ik heb de hele tijd mijn telefoon in mijn hand. Ik vraag me wel af wat er zou gebeuren als ik aan het appen bent en dat hij het dan gewoon doet of moet ik dan stoppen.

0:58:49.0 Stel dat je telefoon gestolen wordt, wat dan? Helaas is dat ook de realiteit wat dan? Dus hoe zorg je ervoor dat er geen misbruik gemaakt van worden?

1:00:40.1 vingerafdruk suggestie -> geen fraude

1:01:27.1 Maar dit is gewoon een bonus he die app, als je geen smartphone hebt zou je dus nog altijd met het pasje kunnen reizen. Ik denk nu vooral aan mijn situatie eigenlijk maar er zijn nog meer mensen.

1:02:26.6 Geluid 1 piepje voor incheck, en 2 piepjes voor uitcheck??? Het klinkt teveel hetzelfde om voor mij het onderscheid te horen

1:04:03.2 Ik vond het heel prettig, ik kan niet wachten tot dit de realiteit is en ik kan niet wachten om het te gebruiken -> dagelijks in en uitchecken telefoon in 1 hand, ovcp in andere. En het feit dat ik inzage heb in waar ik gereis heb, en hoeveel het gekost heeft dat ik terug kan bladeren, dat vind ik gewoon heel interessant en declareren zou ook fijn als dat erin kon zitten. Van wat ik tot nu toe heb gezien is het heel uitgedacht en heel plezierig om naar te kijken, met icoontjes, het was heel snel, overal heel goed gevoel bij.

Hiertussen ergens begin verkeerd incheck filmpje

1:06:54.2 Ik denk dat de herkenbaarheid van de zuilen nog duidelijker moeten worden aangegeven

1:08:45.6 Handig, dat kan inderdaad gebeuren, toch goed om eventjes te checken dan. Leuke extra service goed om extra te checken.

1:10:30.2 Vergeten uitcheck filmpje

1:11:55.5 Oh wacht even geef je uitchecklocatie door, dus je hoeft helemaal niet meer terug te lopen, ideaal.

1:13:32.8 Perfect, het wordt steeds beter, leuk. Ik vind dit... zoals ik al zei het wordt steeds beter... het zijn ook dingen denk ik die ik van te voren ook al aangaf eigenlijk. Heel praktisch, efficient, altijd bij de hand.

1:14:44.1 Low balance filmpje

1:15:32.6 Ja goed om aan herinnert te worden, hiermee hoef je er niet vooruit aan te denken en wordt je er op tijd aan herinnert, gewoon een soort assistent in je telefoon eigenlijk.

1:16:34.5 Is er iets dat je nog mist bijvoorbeeld? Dat deze app nog niet bestaat dat mis ik. Ik vind het echt een enorme aanvulling op wat nu al bestaat. Wat ik nog niet heb getest waar ik de bus/tram of metro kan pakken met een mapje. Dit zou dan de go-to app zijn voor OV, van het reizen, van het opwaarderen, van welke trein/traject welke haltes. Dit zou dan de OV-bijbel zijn die ik dan elke dag zou gebruiken ipv 4/5 apps te gebruiken.

1:19:36.5 Oh dat is interessant abonneemantsadvies, waarschijnlijk op basis van reizen die je eerder hebt gemaakt met informatie als hey dit zou een handig abonnement voor jou zijn.

1:20:25.1 Heel cool

1:20:50.6 Hij laat dus niet zien wat je nu hebt en wat het advies is? Maar het laat wel zien wat je bespaart.... oke gaaf

1:21:25.9 Er is ook heel erg op de details gelet

1:22:14.5 Er zijn ook aanbiedingen....hier vind ik het niet erg om terug te vinden, je bent aan het overwegen om iets aan te schaffen en hier is het wel relevant om dat dan terug te zien.

1:22:33.9 Ik ben helemaal verkocht, dit moet echt gewoon realiteit worden, als dat niet zo is dan is dat gewoon heel erg dom van.... ik bedoel ik ben een consument, ik reis elke dag in het openbaar vervoer ik weet wat voor mij wel en wat niet werkt en dit zou voor mij prima werken. Het is gewoon een ideale combinatie, het is efficient, overzichtelijk alles wat je erin wilt hebben heeft het erin zitten. Dus ja, het is echt een hele goede app, ik heb aardig wat apps op mijn telefoon zitten en dan overdrijf ik niet, maar dit is echt een van de beter apps tot nu toe, en dat is zelfs met de functionaliteiten die nog niet actief zijn op dit prototype. Echt klasse. Ik hoop echt dat dit hem wordt en kan niet wachten.

1:24:17.1 Start questionnaires

1:26:24.7 Het is natuurlijk technisch maar dat bedoel ik niet negatief.....

1:27:48.9 Het is wel technisch, het is gewoon een app, maar het is wel intuïtief

1:28:21.1 Het is heel fijn in gebruik, efficiënt, praktisch, overzichtelijk, alles wat er staat heeft een doel, het is niet zomaar loze informatie, niet verwarrend, gewoon heel erg goed.

1:29:33.9 Dit is een enorme service voor mensen die vaak reizen, en ook voor mensen die niet zo vaak reizen, het is een hele welkome aanvulling op de huidige markt van apps en service en het is makkelijk om mensen te bereiken.

1:36:12.7 quote : onvrede zou je bijna helemaal kunnen wegnemen met dit, investering waar iedereen aan wat heeft

Frequent #2

0:12:06.6 Start letter

0:13:40.9 Ov-betalen -> dan zou ik denken dat ik ermee kan betalen, als het alleen een info app is dan hoef ik hem niet denk ik

0:14:44.1 Ja dit vind ik inderdaad handig, dit zou mij er toe bewegen om hem te downloaden. En dan vraag ik me meteen af of je dit dan nodig hebt (kaart). Of dat je die kaart in je app nog hebt.

0:15:49.4 Ik zou altijd even naar de recensie kijken en ik kijk naar de plaatjes want dan weet je hoe het eruit ziet.

0:17:40.1 Ja heel simpel, ik zag dat er een onderdeel was waar je je gegevens invult dan krijg je een link en dan klik je op die link. Het is netzoals bij andere diensten bij andere bedrijven, het is dus eigenlijk een beetje van zelf sprekend.

0:18:13.6 Prima, niet te veel, naam, wachtwoord en email dat vond ik prima. Zodra ze gaan vragen naar geboortedatum/plaats dan denk ik al zoiets van waarom heb je dat nodig.

0:19:02.6 Ik zou eerst beginnen met kaart linken, dan zou ik een beetje rond snuffelen

0:19:57.4 Ohhhh dat is als je een nieuwe kaart wilt

0:20:02.9 Oh hier is dat je hem scant, oh dat is wel handig als je hem scant dan wordt het allemaal ingevuld

0:20:16.2 Ja dit is ook wel handig, dat je niet meer naar zo'n apparaat hoeft om op te laden. Dat kost best wel veel tijd want dan sta je bij de poort en dan merk je dat je 1 euro te kort komt en dan moet je gaan rennen maar je hebt meestal maar twee minuten om je trein te halen. Ik heb menig trein gemist daardoor. Maar het scheelt wel, dan kan je voordat je weggaat even op je app kijken of ter plekke doen. Dat is veel sneller dan in de rij gaan staan achter zo'n apparaat. Ik heb nu niet automatisch aan staan omdat met de reizen naar werk,

dan gebruik ik het niet. En het is alleen als ik naar mijn ouders ga dus nu doe ik het handmatig.

0:21:30.8 Ik was even in de war want er stond voeg een nieuwe kaart toe, want ik heb een nieuwe kaart en dat is de kaart die ik moet toevoegen. Maar het was meer vraag een nieuwe kaart aan als je die nog niet hebt. En dat had ik nog niet meteen door. Maar ik begreep al snel dat je daaronder kon klikken en dat scannen was heel handig. En het ging allemaal wel heel snel dus ik denk niet dat dit veel problemen gaat opleveren.

0:23:36.1 Ja dat opwaarderen ging ook makkelijk, dus dat is wel handig ja dat je dat meteen kunt doen en dat het gelinkt is aan je app (bank), hoef je dus ook niet je portemonnee bij je te hebben of wat dan ook, handig. Je ziet ook meteen dat het is opgewaardeerd. Je ziet het ook meteen bij het overzicht, super handig. Zou je dit ook gaan gebruiken? Ja zeker, want ik check altijd mijn reizen voordat ik ergens naar toe ga dan kan je gelijk checken of je nog genoeg saldo hebt.

0:25:03.0 check-in filmpje

0:26:05.3 Zo weet je of je je pasje kwijt bent of niet. Als je je pasje kwijt bent en iemand anders checkt in dan weet je hey. Ik zag ook snel even het bedrag wat wordt afgeschreven, dat vind ik ook handig om te weten.

0:26:32.4 Ontvang het laatste nieuws.... ja dat vind ik wel handig

0:26:47.4 oh dat is wel handig dat je meteen ziet waar je bent en

welke haltes in de buurt zijn inderdaad.

0:27:09.5 Nou het feit dat je bijvoorbeeld ziet die haltes hieronder in de buurt, en dat je bent ingecheckt en dat het vol tarief is, dan weet je ook meteen wat het kost enzo. Vaak als je haast hebt, heb je geen overzicht meer en dan moet je toch gaan inloggen op mijn ov-chipkaart om te kijken heb ik nou vol tarief betaald of een ander tarief. Hier is het gewoon handig dat je het meteen kunt zien.

0:27:53.8 Ik had er nog niet op geklikt, maar het trekt meteen mijn aandacht en ik zou wel willen weten van hoe werkt dat met 40% korting. it sparks my curiosity

0:28:53.8 Dat vind ik handig, nieuwsbrieven nieuwe acties etc

0:31:07.4 check-uit filmpje

0:31:29.3 Dat is handig inderdaad, dat je meteen ziet zoveel heb ik betaald voor mijn rit en zoveel is er terug gestort, ja overzichtelijk.

0:33:12.0 Ja prima, overzichtelijk, hieronder zie je dat je hebt opgewaardeerd, hierboven zie je dat je hebt gereisd en als het goed is is dit wat er over is.

0:33:47.2 kaart vergeten

0:36:22.5 Algemene voorwaarden : Ja zou ik lezen want ik ben jurist

0:36:44.3 Dan zou ik nu naar mijn wallet gaan, ik denk dan dat je

dus niet met de app kan in gaan checken maar dat het met de wallet is dan zou ik die erbij pakken, it makes sense, want het is dan een digitale kaart en die zitten meestal daar in.

0:37:49.2 Ik gebruik die app vaak (wallet) dus dan is het logisch als die erbij zit

0:38:21.5 Ik vraag me wel af als ik mijn telefoon kwijt raak kan iemand dan met mijn telefoon reizen?

0:42:04.1 Ja makkelijk, ik stelde je een vraag maar ik kreeg meteen het antwoord al

0:42:20.2 Nee duidelijk, de eerste keer denk je altijd van oke hoe moet dat? Maar je houd hem er gewoon tegen aan net alsof je een pasje er tegen aan houd. En nogmaals ik vind het fijn dat ik dezelfde informatie op mijn telefoon krijg want dan kun je het nog altijd controleren van klopt dit. Overzichtelijk.

0:43:33.4 Ja mekklijk, wat ik al zei, ik heb altijd mijn telefoon in mijn hand en dat maakt het makkelijker. Dit is precies wat ik zou doen. Telefoon vergeet ik nooit en portemonnee vergeet ik wel vaker. Ook betalen in winkel met telefoon, zou ovcp en bankpas thuis laten.

0:46:02.1 verkeerd check-in

0:48:14.5 Ja dit is dus handig, want dan ben je er meteen van op de hoogte dat er iets mis is gegaan en dan kan je dat meteen in de app corrigeren. Want dit overkomt mij ook weleens. DAN kun je dus

inchecken bij de NS en voorkomen dat je geld misloopt, handig.

0:50:35.8 vergeten check-uit

0:50:53.6 Het is handig dat je een notificatie krijgt van hey dat je er nog even achteraan moet gaan. DAT is sneller dan dat je er zelf achterkomt later, of de volgende keer dat je incheckt en denkt van he ik mis 10 euro of ik mis 20 euro. Nu kun je dat meteen in de app corrigeren, sterker nog die app geeft aan je hebt nog niet uitgecheckt wil je dat corrigeren?

0:52:41.0 Handig, omdat je hier gewezen wordt door je telefoon en anders moet je er zelf achter komen. En nu kan je het regelen met 2/3 klikken op je telefoon, en is het meteen geregeld via je telefoon dat je het meteen terug krijgt.

0:54:06.2 saldo notificatie

0:54:13.5 Handig dan weet je meteen wanneer je moet opwaarderen, want hier als je onderweg bent, dan zou ik het eerst volgende moment dat ik tijd heb opwaarderen en dan kom je er niet pas achter als je wil inchecken. Want nu weet je al ik heb niet genoeg saldo voor de volgende keer dat je dat wil doen, dus dan weet je van hey laat me dit meteen regelen zodat je de volgende keer meteen kan inchecken.

0:55:57.9 Ik zou er gebruik van maken ja, want in de automaat kies ik soms voor 5 euro maar ik heb nu voor 10 euro gekokzen omdat ik wist dast ik met het ov weer naar huis ging en als ik 5 doe dan is het net te weinig. Dus dit is makkelijk en overzichtelijk.

0:57:12.0 reisproducten

0:58:23.9 Duidelijk waar ik dit moet vinden

0:59:46.4 ik zou eerder hier voor kiezen (bekijk al aanbod) want dan is het meteen duidelijk van, wil ik met de trein reizen of streekvervoer/stadvervoer

1:00:15.2 Ik kan alleen maar 1 woord gebruiken en dat is handig. Dit is precies waarop ik aan het wachten ben uhm... nu de technologie zich vordert is dit iets waar ik nu, nou eigenlijk 2/3 jaar geleden al het gevoeld had van hier heb ik behoefte aan. Die behoefte wordt alleen maar groter dus ik, uhh, met wat ik heb gezien is dit precies wat ik me had voorgesteld en wat ik zou doen en it all makes sense. Ik zou enorm blij zijn hiermee.

1:01:17.0 Ik zou hier minstens twee keer per dag gebruik van maken, aldan niet meer omdat ik vaak ook overstap. Ik zou heel vaak hier gebruik van maken.

1:02:08.7 Start questionnaires

1:05:45.4 Nogmaals super handig, makkelijk in gebruik.

1:06:26.7 Daardoor dat ik ook gewoon heel erg blij met de app ben en gebruiksvriendelijk vind, dus ja ik ben er heel erg tevreden over.

1:07:19.9 Fijn, ik hoef er niet over na te denken, het is makkelijk

in gebruik, het lijkt op andere apps die ik al heb, en het zou mijn leven ietsjes versimpelen. Het is efficiënter, sneller makkelijker en daardoor fijner.

1:07:53.7 dit zou mijn leven veel versimpelen, ik vond het wel leuk om te doen

1:08:32.8 De enige vraag die ik heb is wanneer kan ik zoiets in de praktijk downloaden, voor mij kan het niet snel genoeg

Frequent #3

0:06:56.4 Start letter

0:08:57.0 Ik zie hier dat je je kaart kan registreren, overzicht van je reizen, saldo en in en uitchecken met je smartphone. Dat is wel handig dan kan je je ov thuislaten

0:09:26.6 Je telefoon is wel iets dat je altijd bij je hebt, stel je voor je bent je portemonnee vergeten waar je ov in zit dan heb je je telefoon.

0:11:12.1 brief kan ietsjes zakelijker

0:13:46.3 Ja handig je kont hem gelijk downloaden

0:13:52.3 Ja makkelijk, met 1 klik was ik al geregistreerd

0:14:10.0 Ja goed eigenlijk, ik mis alleen geboortedatum, want het is toch wel handig als het nog iets gepersonaliseerder is

0:16:07.2 Ik zou klikken op nieuwe kaart.....

0:16:14.4 Oh nee, ik wil een bestaande linken, als ik op nieuwe kaart klik krijg ik een nieuwe OV

0:16:59.7 Ja het koppelen ging goed

0:17:53.6 Dat lijkt me dan weer niet handig (achteraf betalen), want zo komen mensen ook weer in de schulden he.....nouja het kan wel

0:19:49.1 wel leuk dat je een bevestiging krijgt dat je hebt opgewaardeerd, dan weet je zeker dat het is gelukt

0:20:04.0 Makkelijk, met 1 klik en dan kon je gelijk naar je ideal en zo kon je gelijk opwaarderen.

0:21:23.9 check-in filmpje

0:21:52.9 (Check-in filmpje) En dat is wel handig, want stel dat je ov-chipkaart is gestolen, zie je gelijk: oh daar is mijn ov dus ik ga hem snel laten blokkeren.

0:22:46.0 De tijd mis ik nog, wanneer er is ingecheckt. Ik zou niks doen als ik deze notificatie binnenkrijg.

0:23:20.0 Het is wel handig hoor want je ziet gelijk waar je bent ingecheckt, oja hier zie je wel de tijd dat is handig. Voor de rest ziet het er wel goed uit hoor. Je ziet zeg maar het logo waar je bent

ingecheckt, de metro, welke lijn. En stel je wil terug dan weet je ook gelijk welke lijn je moet pakken. Dit is wel handig.

0:24:17.0 Ik heb het weg geklikt, reis toch niet met RET dus...want dan krijg je weer e-mails enzo, dat zou ik niet doen.

0:26:13.9 check-uit filmpje

0:27:19.0 Oh dit is wel handig ja want je ziet ook gelijk wat het is saldo is dat je nog over hebt. Je ziet gelijk waar je hebt in/uitgecheckt en hoeveel saldo je hebt en wat de ritprijs is.

0:27:43.7 Meestal kijk ik niet naar mijn saldo als ik uitcheck, want ja ik kijk gewoon niet. MEt de app zou het wel handig zijn dan zou je gelijk kunnen zine.

0:28:59.5 Nu zou ik het zo laten, ik zie dat ik genoeg saldo heb.

0:29:16.6 Je ziet ook gelijk hoe lang de reis duurde, wel handig, je ziet de prijs

0:30:01.0 Je ziet ook gelijk hoeveel je hebt opgewaardeerd en hoeveel er is afgegaan, handig (overzicht)

0:31:03.0 kaart vergeten

0:33:24.2 Algemene voorwaarden lees ik normaal niet

0:33:25.9 OK en waar kan ik nu inchecken....

0:34:21.6 Hij checkte in met zijn telefoon, ik zag alleen die ov-chipkaart staan

0:35:20.6 Ja handig want in principe hoeft je dan niet die app te openen, je kan wel gelijk in en uitchecken

0:35:34.8 Ok ja, dat is wel handig want je krijgt gelijk een appje van je ritprijs en waar je bent in en uitgecheckt.

0:35:57.0 Ja handig, je kan gewoon je kaart thuis laten eigenlijk, daar hoeft je niet mee te lopen. Ja ik houd niet van pasjes, ik ben onhandig ik raak ze meestal kwijt.

0:37:25.2 Als dit mogelijk was? Ja dan zou ik dit zeker gebruiken

0:40:23.8 Oh je kan via de app dan weer inchecken. Wel handig want stel je voor je bent verkeerd ingecheckt dan krijg je gewoon een melding dat je kan inchecken bij de NS of het gewoon zo kan laten.

0:42:03.2 Vergeten uit-check filmpje

0:42:57.8 Wel handig dan ben je je geld niet kwijt. Ik zou het zeker kunnen gebruiken.

0:44:00.8 Fraude, je kan een andere locatie doorgeven. Maar het is wel handig ik zou gewoon mijn locatie doorgeven.

0:46:10.2 Saldo alert filmpje

0:46:16.8 Wel handig, dat je gelijk kan opwaarderen als je saldo zo laag is. Dan wees ook wel gelijk hoeveel ik op mijn OV nog heb.

0:50:15.8 reisproducten

0:52:39.4 ik zou in de app reisproducten dan gaan bestellen, via reisaanbod per vervoerder, ik zou een traject vrij en gvb only nemen

0:53:19.6 Dat is wel handig, watn je ziet ongeveer hoeveel je gebruikt met de RET en NS en zo zie je gelijk welk abonnement het best bij je past. Je ziet ook gelijk dat als je reist op saldo dat je meer kwijt bent dan met een abonnement, hoeveel je bespaart. Dan weet je ook gelijk welk abonnement je het best zou nemen. Misschien zou ik dit later gebruiken.

0:54:50.0 Ja ik vond het goed en mooi ontwerp. Ik zou het dagelijks gebruiken om in en uit te checken.

0:55:22.5 Als je 1 ding kan noemen wat je echt handig vindt: opwaarderen via iDeal.

0:55:43.2 Start questionnaires

0:59:27.7 Start attrakdiff

1:03:21.1 Zou het zeker aanraden, vooral aan studenten dan kan je je pasje thuis laten en zeker met uitgaan kan je je pasjes nog wel eens kwijt raken

1:04:12.6 Helemaal prima, helemaal top

1:05:00.4 Nog vragen? Wanneer komt die app uit

Appendix C. User evaluation system usability scale

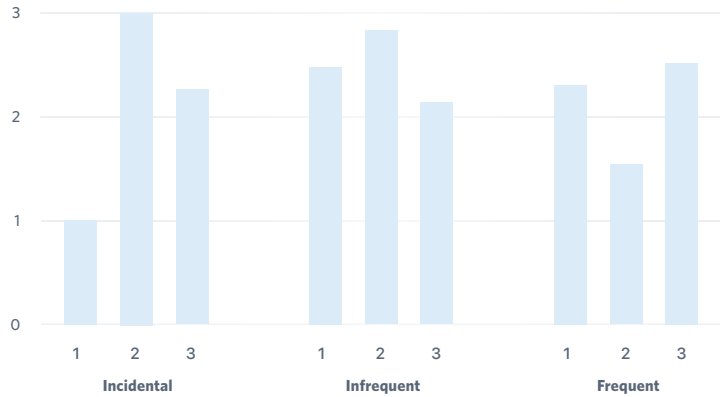
System usability scale

| User Group | 1 | 5 | 9 | 2 | 4 | 6 | 3 | 7 | 8 | avg | min | max | Median | LQ | UQ |
|---|--------------------|-------------|-------------|------------|-------------------------|-----------|------------|--------------------|-----------|------------------|-----|-----|--------|-----|-----|
| | Incidental | | | Infrequent | | | Frequent | | | | | | | | |
| 1. Ik denk dat ik het prettig zou vinden de service vaker te gebruiken. | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4.66666666666667 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 2. Ik vond de service onnodig ingewikkeld. | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1.33333333333333 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 3. Ik vond de service makkelijk in gebruik. | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4.66666666666667 | 3 | 5 | 5 | 4.5 | 5 |
| 4. Ik denk dat ik hulp nodig heb van een technisch persoon om de service te kunnen gebruiken. | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1.125 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1.5 |
| 5. Ik vond de verschillende functies in de service goed geïntegreerd. | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4.77777777777778 | 4 | 5 | 5 | 4.5 | 5 |
| 6. Ik vond dat verschillende functies binnen deze service onsamenvattend waren. | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1.125 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1.5 |
| 7. Ik kan mij voorstellen dat de meeste mensen makkelijk leren om deze service te gebruiken. | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4.55555555555556 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 8. Ik vond de service lastig/moeilijk te gebruiken. | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1.11111111111111 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 9. Ik voelde me heel zelfverzekerd terwijl ik de service gebruikte. | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4.33333333333333 | 3 | 5 | 5 | 3.5 | 5 |
| 10. Het duurde lang voor ik de service goed door had om er echt mee aan de slag te kunnen. | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1.33333333333333 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| SUS SCORE | 65 | 95 | 92.5 | 95 | 97.5 | 95 | 100 | 97.5 | 90 | | | | | | |
| AVG PER GROUP | 84.16666666 | | | | 95.83333333 | | | 95.83333333 | | | | | | | |
| UPPER extreme | | | | | 100 | | | | | | | | | | |
| LOWER extreme | | | | | 65 | | | | | | | | | | |
| UPPER quartile | | | | | 97.5 | | | | | | | | | | |
| LOWER quartile | | | | | 91.25 | | | | | | | | | | |
| MEDIAN ALL | | | | | 95 | | | | | | | | | | |
| MEDIAN per group | | 92.5 | | | 95 | | | 97.5 | | | | | | | |
| AVG OVER GROUPS | | | | | 91.9444444444444 | | | | | | | | | | |

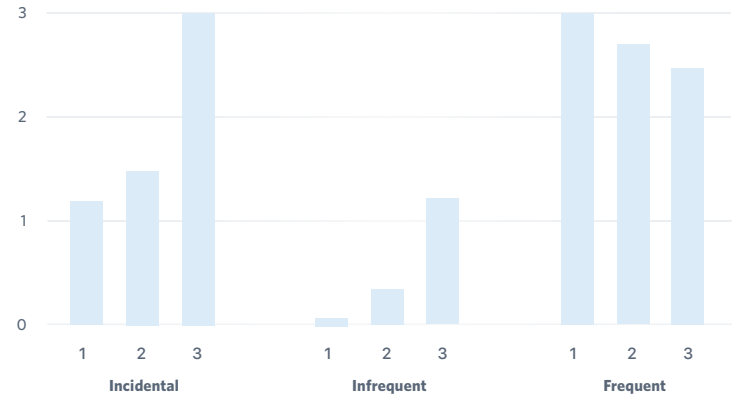
Appendix D. User evaluation AttrakDiff

| AttrakDiff | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|-------------------------|------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----|-----|--------|
| | | 1: JP | 5: Anouska | 9: EC | 2: EMMalie | 4: Hans | 6: Vinod | 3: Fauzia | 7: Masuma | 8: Janell | avg incid | avg inf | avg freq | avg total | min | max | Median |
| | | Incidental | | | Infrequent | | | | Frequent | | | | | | | | |
| Pragmatic Qualities | Technisch - Human | 4 | 7 | 6 | 7 | 7 | 6 | 2 | 2 | 5 | 5.66666666666667 | 6.66666666666667 | 3 | 5.11111111111111 | 2 | 7 | 6 |
| | Complicated - Simple | 4 | 7 | 6 | 7 | 7 | 6 | 7 | 2 | 7 | 5.66666666666667 | 6.66666666666667 | 5.33333333333333 | 5.88888888888889 | 2 | 7 | 7 |
| | Impractical - Practical | 5 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6.33333333333333 | 7 | 7 | 6.77777777777778 | 5 | 7 | 7 |
| | Cumbersome - Straightforward | 4 | 7 | 7 | 6 | 7 | 6 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6.33333333333333 | 7 | 6.75 | 4 | 7 | 7 |
| | Unpredictable - Predictable | 3 | 7 | 6 | 7 | 6 | 4 | 7 | 7 | 5 | 5.33333333333333 | 5.66666666666667 | 6.33333333333333 | 5.77777777777778 | 3 | 7 | 6 |
| | Confusing - Clearly structured | 3 | 7 | 6 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 5.33333333333333 | 6.66666666666667 | 7 | 6.75 | 3 | 7 | 7 |
| | Unruly - Manageable | 5 | 7 | 6 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6.66666666666667 | 7 | 6.55555555555556 | 5 | 7 | 7 |
| AVG PQ per individual | 4 | 7 | 6.285714285 | 6.571428571 | 6.857142857 | 6.142857142 | 6.285714285 | 5.571428571 | 6.428571428 | | | | | | | | |
| AVG PQ per group | 5.76190476190476 | | | 6.52380952380952 | | | | 6.09523809523809 | | | | | | | | | |
| AVG PQ over groups | 6.12696412696413 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hedonic Quality - Identity | Unprofessional - Professional | 5 | 7 | 7 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6.33333333333333 | 6.66666666666667 | 6.66666666666667 | 6.55555555555556 | 5 | 7 | 7 |
| | Tacky - Stylish | 5 | 7 | 6 | 6 | 7 | 6 | 7 | 7 | 6 | 6 | 6.33333333333333 | 6.66666666666667 | 6.33333333333333 | 5 | 7 | 6 |
| | Cheap - Premium | 5 | 7 | 6 | 6 | 7 | 6 | 7 | 6 | 5 | 6 | 6.33333333333333 | 6 | 6.11111111111111 | 5 | 7 | 6 |
| | Alienating - Integrating | 4 | 7 | 6 | 6 | 7 | 6 | 7 | 7 | 7 | 5.66666666666667 | 6.33333333333333 | 7 | 6.33333333333333 | 4 | 7 | 7 |
| | Separates me - Brings me closer | 5 | 7 | 7 | 4 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6.33333333333333 | 6 | 6.66666666666667 | 6.33333333333333 | 4 | 7 | 7 |
| | Unpresentable - Presentable | 5 | 7 | 6 | 6 | 7 | 6 | 7 | 7 | 6 | 6 | 6.33333333333333 | 6.66666666666667 | 6.33333333333333 | 5 | 7 | 6 |
| | AVG HQ-I per individual | 4.833333333 | 7 | 6.333333333 | 5.666666666 | 7 | 6.333333333 | 7 | 6.833333333 | 6 | | | | | | | |
| AVG HQ-I per group | 6.05555555555556 | | | 6.33333333333333 | | | | 6.61111111111111 | | | | | | | | | |
| AVG HQ-I over groups | 6.33333333333333 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hedonic Quality - Stimulation | Conventional - Inventive | 6 | 1 | 4 | 5 | 1 | 6 | 7 | 7 | 6 | 3.66666666666667 | 4 | 6.66666666666667 | 4.77777777777778 | 1 | 7 | 6 |
| | Unimaginative - Creative | 5 | 7 | 6 | 4 | 7 | 6 | 7 | 6 | 7 | 6 | 5.66666666666667 | 6.66666666666667 | 6.11111111111111 | 4 | 7 | 6 |
| | Conservative - Innovative | 5 | 6 | 6 | 4 | 6 | 6 | 7 | 7 | 5 | 5.33333333333333 | 5.33333333333333 | 6.33333333333333 | 5.66666666666667 | 4 | 7 | 6 |
| | Cautious - Bold | 5 | 7 | 4 | 4 | 4 | 5 | 7 | 6 | 7 | 5.33333333333333 | 4.33333333333333 | 6.66666666666667 | 5.44444444444444 | 4 | 7 | 5 |
| | Dull - Captivating | 5 | 7 | 5 | 3 | 4 | 6 | 7 | 7 | 7 | 5.66666666666667 | 4.33333333333333 | 7 | 5.66666666666667 | 3 | 7 | 6 |
| | Undemanding - Challenging | 5 | 7 | 5 | 4 | 4 | 5 | 7 | 7 | 7 | 5.66666666666667 | 4.33333333333333 | 7 | 5.66666666666667 | 4 | 7 | 5 |
| | Ordinary - Novel | 5 | 4 | 7 | 4 | 4 | 5 | 7 | 7 | 7 | 5.33333333333333 | 4.33333333333333 | 7 | 5.55555555555556 | 4 | 7 | 5 |
| AVG HQ-S per individual | 5.142857142 | 5.428571428 | 5.285714285 | 4 | 4.285714285 | 5.571428571 | 7 | 6.714285714 | 6.571428571 | | | | | | | | |
| AVG HQ-S per group | 5.28571428571429 | | | 4.61904761904762 | | | | 6.76190476190476 | | | | | | | | | |
| AVG HQ-S over groups | 5.55555555555556 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Attractiveness | Unpleasant - Pleasant | 5 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 7 | 7 | 6.33333333333333 | 6.66666666666667 | 7 | 6.66666666666667 | 5 | 7 | 7 |
| | Ugly - Attractive | 5 | 7 | 6 | 6 | 7 | 6 | 7 | 7 | 6 | 6 | 6.33333333333333 | 6.66666666666667 | 6.33333333333333 | 5 | 7 | 6 |
| | Rejecting - Inviting | 5 | 7 | 6 | 6 | 7 | 6 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6.33333333333333 | 7 | 6.44444444444444 | 5 | 7 | 7 |
| | Bad - Good | 5 | 7 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 7 | 6.66666666666667 | 5 | 7 | 7 |
| | Discouraging - Motivating | 5 | 7 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6 | 7 | 6.66666666666667 | 6.55555555555556 | 5 | 7 | 7 |
| | AVG ATT per individual | 5 | 7 | 6.2 | 6.6 | 7 | 6.4 | 7 | 7 | 6.6 | | | | | | | |
| | AVG ATT per group | 6.06666666666667 | | | 6.66666666666667 | | | | 6.86666666666667 | | | | | | | | |
| AVG ATT over groups | 6.53333333333333 | | | | | | | | | | | | | | | | |

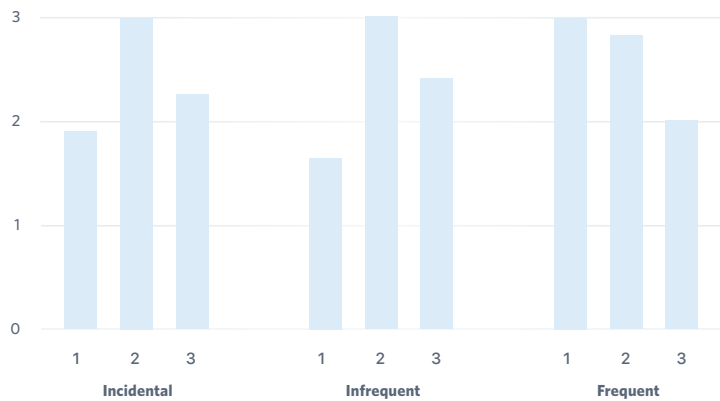
AttrakDiff: Pragmatic Qualities



AttrakDiff: Hedonic Qualities: Stimulation



AttrakDiff: Hedonic Qualities: Identity



AttrakDiff: Attractiveness

