

Blockchain | for an enhanced passenger experience at Amsterdam Airport Schiphol | Appendix

Master's Thesis | Tess Poot | Strategic Product Design

This project is part of PASSME, funded through the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 636308.



 **TU Delft**



0 | Content of the Appendix

Blockchain for an enhanced passenger experience at Amsterdam Airport Schiphol.

Appendix
October, 2017

Author

Tess Poot

Education

Delft University of Technology
Faculty of Industrial Design Engineering
Strategic Product Design

Chair

Sicco Santema |
Product Innovation Management

Mentor

Katinka Bergema |
Product Innovation Management

Company

Royal Schiphol Group

Company Mentor

Marit Gangsaas |
Stakeholder Manager, Capital Programme

A.1 Overview Conversations	4
A.2 Future Use Cases of Smart Contracts	8
A.3 Observational research YASK infodesk	9
A.4 Full Description of Personas	11
A.5 Extensive Trend Analysis	15
A.6 Extensive Future of Airports	16
A.7 All Ideas Explained	17
A.8 The Ideation Process	25
A.9 Passenger Research	32
A.9.2 Passenger Research Transcripts	43
A.9.3 Passenger Research Codebook	76
A.10 Case Study Research	84

This project is part of PASSME, funded through the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 636308.

The opinions expressed in this document reflect only the author's view and in no way reflect the European Commission's opinions. The European Commission is not responsible for any use that may be made of the information it contains.



A.1 | Overview Conversations

1 op 1 gesprekken			
Wie	Afdeling	Wanneer	Insights
Christiaan Hen	Schiphol NeXt	2017-04-10	Schiphol NeXt werkt vanuit technology push. Ze spotten nieuwe technologie en kijken hoe ze deze in kunnen zetten voor Schiphol. Voor deze oplossingen maken ze een proof of concept en presenteren dit aan de afdelingen.
Tiemen de Lange	Operations	2017-04-18	Rondleiding door de terminal.
Maureen Gribnau	Airport strategy & development	2017-04-24 2017-05-09 2017-05-31	Zie apart verslag
Arthur Huijgen	Operations	2017-04-25	Uitleg van hoe de organisatie in elkaar zit.
Albert van Veen	DAP	2017-04-26	Over een aantal jaar ziet de passenger journey er heel anders uit. Dan komt iemand aan op de parkeerplaats en levert dan al zijn koffer af bij de parkeerplaats. Vervolgens gaat hij met self driving vehicle naar de terminal. Inchecken hoeft niet meer. Met gezichtsscans gaat iemand door de security. Vindt mensen om je heen die het verhaal voor je kunnen vertellen.
Christa Bakker	DAP	2017-04-26	Er komt een vijfde stroom bij 'connected' airport. Sensoren etc.
Andy Robinson	Capital Programme	2017-05-17	Uit het gesprek met andy werd duidelijk dat er eigenlijk wel veel ruimte is voor innovatie. Schiphol moet weer koploper worden in innovatie. Common use inchecken is geen probleem. Heel veel airports hebben dit al. IATA bouwt de common use checkin desk waar passagiers direct communiceren met airlines. Airlines, communiceren dus niet met elkaar. Look at interlining. IATA is onderzoeks organisatie airlines. ICAO is onderzoeks organisatie Airports. How can blockchain be applied to intent based screening. How can visa's be electronic. Look at Dubai app for senior immigration officers. Is there an app for VOP medewerkers? The biggest challenge would be to implement seamless flow.
Maryan Brouwer	PIDIR	2017-05-18	Vooraf uitleg gegeven over de faculteit van IO, Maryan overwoog een project met ACD te gaan doen.
Marten Dijkstra	Security	2017-05-01	Doordat het aantal reizigers stijgt, en de kMar bezetting hetzelfde blijft is security opzoek naar andere oplossingen. Een daarvan is no cue, de ander is happy flow. Aruba zat dit wel zitten omdat ze een interessante hub konden maken aangezien er dan een noord Amerikaanse grens en Europese grens dicht bij elkaar liggen. Uiteindelijk wil schiphol een gedigitaliseerd proces. DAP doet dit alleen vanuit de commercie, happy flow doet dit vanuit de regering. De arubaanse regering wilde namelijk een integer proces. Daardoor waren ze bereid de regels te veranderen. Dat is waarom het in Nederland niet zal lukken, op schiphol zijn er op te veel plekken grenzen tussen Schengen en niet-Schengen. (Hoe kan je schiphol zo inrichten dat er een lean overheid kan zijn, dit wil zeggen zo min mogelijk Schengen grenzen zodat HappyFlow makkelijk kan worden toegepast.) Europa gaat namelijk de regels niet aanpassen voor Nederland, daar is Nederland te klein voor. Marten zijn werk is het faciliteren van de douane en kMar, zowel in het passagier, bagage en vliegtuig proces. Vergeet niet de airlines zijn ook klant!
Tom van Maastrigt	Security	2017-05-18	Binnen grote bouwprojecten verantwoordelijk voor de input en borging van de security processen. Interne coördinatie met security policy en security operations.
Sander van Kalmthout	ICT	2017-05-09	CP werkt volgens de volgende drie principes, proven product: half jaar werkend zijn in de huidige situatie. Proven process: medewerkers moeten weten hoe het zit, niet voor iets totaal onbekends komen te staan. State of the art zijn: dmv min 5 tot 10 jaar mee gaan. API's drie soorten : intern, sector en publiek. Tussen 23 en 6h wordt niet gevraagd, dit mag niet van de overheid. Op F6 en F8 is er pilot boarding biometrics. Er moet wel zeker een nieuwe terminal bijkomen. Nu is staat er een terminal en infrastructuur gebaseerd op 30 mil passagiers, maar er zijn er 65 mil. Dus je red het niet door alleen de processen te verbeteren. Er zal waarschijnlijk een spanningsveld komen tussen Bernardo en de business. De business wilt de nieuwste spullen in de terminal hebben, en Bernardo wilt gewoon de terminal af.
Joachim de Kam	Asset Management	2017-05-09	Het grootste probleem nu is wachttijden. Daar zou je op kunnen focussen. En flexibiliteit. Joacim is bezig met programma's van eisen opstellen voor alle constructies. Wat IT doet voor alle hardware en software doet asset management voor de rest. De oplossing zit vaak niet in beton. Hoe zou je de gebouwen flexibel kunnen maken zodat ze snel veranderd kunnen worden. In de toekomst zijn er volgens Joacim geen winkeltjes meer, waarom zouden mensen dat willen? Er is geen bagage meer, je mag waarschijnlijk niks meer meenemen omdat security steeds heffiger wordt. Je stapt gewoon je vliegtuig in. Drones, vliegende taxi's. Joacim gelooft dat een vliegveld energie neutraal kan zijn, of zelfs op kan wekken. Hoe dat is alleen nog onbepaald, maar de technieken zijn er vast.
Edzo Braaksmma	DAP	2017-06-12	Blockchain is niet geschikt voor identity management, iedereen weet dan wie je bent het is publiek. Het is goed voor de transactie insurance peer to peer , smart contracts. Mensen worden een nummer, en met dit nummer wordt gecommuniceerd. Transavia weet wie dit nummer is, schiphol niet. Maar is dit wel blockchain specifiek. Data storage is niet de oplossing, want je kan het niet verwijderen. Tip: privacy wetgeving doorlezen. Identity mixers worden gebruikt om iets anoniem te maken. Tegenwoordig wordt het alleen maar gebruikt om van wit geld, zwart geld te maken. Bij platforms zoals ether, wordt een profiel aangemaakt en dit gekoppeld aan een nummertje. Het platform beheerd dan jou persoonlijkje info op een centrale plek. Met het nummertje ga je transacties doen op de blockchain.
Elise de Kok	Operations	2017-06-01	
Judith Bos	Market Intelligence & Research (MIR)	2017-05-01	Ontwikkelingen; Technisch, Sociaal, Juridisch. Van snel naar traag. Misschien kan je met lost&found wat betekenen met blockchain. Met de missie connecting to complete wordt nog weinig gedaan.
Idse Banga	Operations/ DAP	2017-06-13	Zie aparte samenvatting
Hedzer & Ivar	Security/ DAP	2017-06-12	Seamless flow heeft geen probleem met het uitlezen van paspoorten, want schiphol gaat dit doen voor de kMar en die mogen dit wel. Wanneer je paspoort wordt uitgelezen komt dit in jouw kluis in de grote kluis van Schiphol. De hash van je paspoort wordt dan de private key. Alleen jij hebt toegang tot deze kluis. Schiphol heeft jouw public key. Een biometrische scan bewijst dat jij bij de kluis hoort. Voor seamless flow is dit een gezichts scan, voor privium een iris en voor niet eu moeten er 8 vingerafdrukken worden achtergelaten. Deze vingerafdrukken gaan naar een gecentraliseerde database in Brussel dat moet vanaf 2020. Privium krijgt een pasje met een QR code als representatie van je paspoort. Alles wordt weer vergeten, van de backbone gewist. Tenzij jij besluit dat ze je mogen onthouden. Dan moet je de volgende keer wel weer je paspoort in scannen, maar kunnen wel jouw gegevens worden opgehaald. Omdat alleen Schiphol deze backbone bevat, kan een lugagge tag niet gekoppeld worden, want de luchthaven van aankomst kan niet in de backbone van Schiphol kijken. Is het interessant om als individu je eigen kluis bij je te dragen? Ivar zegt van niet, met als reden dat het extreem hackgevoelig is. Uitwisseling van informatie tussen verschillende airports is interessant.
Meetings			
Onderwerp	Waar	Wanneer	Inzicht
Nummering meeting	SHG	2017-04-05	Nummering is erg ingewikkeld. Conflict tussen geld en passagiers beleving. Er is niet genoeg geld om het helemaal op nieuw te doen. Maar dit is wel het best voor de passagier. Of, moet het volledig worden gedigitaliseerd. (e-ink)
Grensprocess A-pier	KMar	2017-05-12	unscreened > security > screened non-schengen > kMar.border filter > schengen kmar= mensen, douane= spullen iedereen komt op de 2de verdieping aan, unscreened gaat gelijk door naar de 3de verdieping. Security filters zijn op 3 en 2de verdieping. kMar filter alleen op de eerste, alleen voor transfer passagiers.
Pier A futureproofing	Cepezed	2017-05-11	Integrated filters? A " pier staat al in de planning, daarna door naast H.
LEAN training	Noordwijk	2017-05-15 2017-05-16	1 waarde (wie is klant? waar wil hij voor betalen?) 2 value stream (waar liggen de rode processen) 3 flow (batch&cue of single flow? wat is de takt?) 4 pull (alleen produceren wat wordt gevraagd) 5 perfectie (blijf verbeteren)
TheNextWeb Conference	Amsterdam	2017-05-19	Veel technische trends zijn voor mij al 'normaal' maar voor het publiek op TNW nog een ver van hun bed show.
YAS meelopen	Terminal	2017-05-30	Zie verslag dag, appendix 3.
Creative sessie	TU Delft	2017-05-31	Zie verslag sessie, appendix 8.
Busstations meeting	SHG	2017-06-01	Alles levert een bijdrage aan de doelstelling van een Excellent Process. Dat houdt in: space, speed, perception, comfortable and safe work environment.
STSW presentatie	SHG	2017-04-06	Verslag van de trip van Schiphol NeXt naar de South to SouthWest conferentie.
DAP inloopsessie	SHG	2017-04-20	Presentatie waarin DAP hun werkzaamheden verder toelicht aan de rest van de organisatie.
Seamless flow for CP	SHG	2017-07-03	Hedzer en Ivar waren uitgenodigd om het Capital Programme op de hoogte te stellen van de ontwikkelingen voor seamless flow.
Blockchainpilots	SHG	2017-08-23	Koen Hartog van het bedrijf blockchain pilots was uitgenodigd door seamless flow om te kijken of Seamless flow een geschikte use case van blockchain uit kan werken.

Figure 1 Overview one-on-one conversations

Research Deel gesprekken			
Wie	bedrijf	functie	contact
Andrei	ING	2017-07-13	see doc Questions for Andrei
Etienne	SITA	mailcontact	
Ad Kroft	DutchDigitalDelta		Gebeld over de werkzaamheden van de nederlandse blockchain coalitie.
Martijn de Vos	BlockchainLab	2017-07-05	Mining is niet altijd nodig. Verschillende blockchains, verschillende validatie mogelijkheden. Immutability is op te lossen door blocks te roken door een geautoriseerd persoon. Verder Angela Piomp ontmoet. Mail van Martijn met papers gekregen.
Martijn Ruimerman	DAP seamless flow	2017-07-13	Bij seamless flow nu moet je ook je boarding pass presenteren, deze wordt ook gekoppeld. Ben het enrollen wordt je gezicht vergeleken met een foto op de chip. Klopt dit? > attestation.(getuigenis) Idee identity-as-a-service toegelicht. Commentaar: Airlines vertrouwen schiphol niet, waarom zou dit systeem werken? En hoe lang blijft de data toegankelijk voor relying partners zodra je dit openstelt? Rienk was niet overtuigd dat decentralisatie per se positief is. De roadmap klopt niet qua jaartallen. Eigenlijk zo je ACI zo iets op moeten maken, een overkoepelende organisatie waarbij veel luchthavens zijn aangesloten. Een paspoort uitlezen mag nog steeds niet, op zoek naar oplossingen. Nu doen we dit samen met kmar(een overheids instantie).
Björn Dijkstra & Coen	DAP seamless flow	2017-07-17	Opmerkingen over idee: Scalability, groeit de blockchain niet alleen maar? Is je telefoon wel geschikt, hacken kwijtraken etc. Men kan het inzien maar niet doorgeven (Schluss) Men ziet de gegevens en weet dat jij het bent, maar ze kunnen er helemaal niets mee. Schluss houd ook bij wie je wat hebt gegeven.
Christiaan Hen	Schiphol NeXt	2017-07-17	Opmerkingen over idee: Is het echt nodig om data te sharen met de RP, heeft de RP niet genoeg aan alleen de blockchain. Wat komt er precies in de blockchain, elke transactie, of alleen het bewijs van het paspoort. Je zou zeggen elke transactie aangezien je dan een mooie geschiedenis krijgt en het bewijs ook sterker wordt, naar mate het vaker wordt gebruikt. Moet je je elke keer weer de data delen of doe je dat een keer per instantie. Dit zijn vragen waar ik nu antwoord op moet gaan vinden. De front end designen; Hoe laat je mensen in controle zijn? Krijg je een request over NFC, hoe ziet zo'n request eruit? Hoe geef je toestemming? Hoe meld je je aan/ maak je een account? Wat betreft het onderzoek, mensen wilden ook geen auto wel sneller vervoer. Mensen willen geen digitaal paspoort maar wel controle over hun eigen data/ seamless door het vliegveld. Op zoek naar de motieven!
Marijn Scholten	OPS	2017-07-17	Rondleiding bagagekelder.
Jeanne Jacobs	Corporate Legal	2017-09-19	Gesprek over de privacy wetgeving en hoe de TravelWallet hier mee te maken heeft.
Hedzer Komduur	Seamless Flow	2017-09-25	Gesprek over de business case van seamless flow en de verschillende stakeholders die betrokken zijn bij het project.
Presentaties			
Waar	Contactpersoon	datum	
Update research	Marit Gangsaas	22-juni-2017	
ICT CGS	Laura Koopmans	13 juli 2017	
Seamless Flow	Björn Dijkstra	20 juli 2017	
Blockchain DEMO	Maureen Gribnau	7 September 2017	
Digital Transformation Week	Anouk van Dijken	2 oktober 2017	

Figure 2 Overview Meetings and Activities

A.1.2 | Summary conversation Idse

Samenvatting gesprek Idse

Travelwallet

- Toegang tot lounge
- Loyalty coin
- Smart contract tax free aankopen
- Ticket
- Visa
- Face scan
- Luggage tag

Voordelen airlines (KLM) bij seamless flow

- 1 KLM dock check, niet Schengen, van te voren bepalen of passagiers een geldig visa hebben.
- 2 Punctualiteit, track and trace

Brainstorm toepassingen Blockchain - Individuele kluis

Voordelen

- Te gebruiken op alle airports wereldwijd
- Gedecentraliseerd

Nadelen

- Iphones zijn hack gevoelig
- Kwijt is kwijt
- Privacy gevoelig, iedereen ziet dat jij het bent. Op te lossen met een identity partner.

Willen wij dit wel, of moet heel ons beeld van privacy veranderen. Van niemand mag het zien naar iedereen mag het zien, dus het is waar. **Wat is privacy?**

De kern van seamless flow is vertrouwen tussen vanuit de overheid en stakeholders

- Maar de passagier moet hen ook vertrouwen > niet transparant

Probleem nu is het verwijderen van gegevens, iemand moet terug komen naar de airport proberen te rollen en krijgt dan te zien dat het niet kan.

Met blockchain in een civic systeem zou je

- 1 Toestemming moeten geven tot het inkijken van de kluis door verschillende stakeholders\ identity partner, trusted third party, overheid
- 2 Inzicht kunnen krijgen, wie jou kluis heeft geopend

Alle stakeholders doen mee op een private blockchain. Handlers, airlines, security, schiphol etc iedereen kan zien wie wat heeft opgevraagd en gedaan.

Invalshoeken:

1 Passagier

Hoe kan blockchain het vertrouwen van de passagier vergroten?

- Privacy
- Cybersecurity
- Controle > transparantie

Actie van verwijderen kluis

2 Airlines

Track & trace, 2 passagiers zijn nog bij inchecken> bagage eruit ze gaan niet mee Een minuut vertraging is al heel duur.

Zelf je opt in controleren, zie ziet wat van mij

Passenger journey management

3 Home Enrollment (zou top zijn als het lukt)

Eis nu vanuit de overheid, schiphol moet (fysiek) aanwezig zijn bij enrollment Er komt een camera op te staan

Opties voor enrollment nu

- Thuis
- Bij het ophalen van je paspoort
- Enrollment op de airport en dan onthouden worden

Overheids driehoek

Vertrouwen voor de overheid om hun wet uit te voeren

(4) KLM end-to-end journey

KLM biedt de hele reis aan, haalt je op met de taxi, checked je in, vlucht, brengt je naar het hotel.

Welke stakeholder verknald het> insurance

Bitcoin journey maken> wat is de benefit

Zwarte markt bitcoin journey maken> wat is de benefit

Deze projecteren op de passenger journey

Bitcoin = paspoort gegevens of vlucht

A.1.3 | Summary conversation ING

Summary conversation 13- juli- 2017 Andrei

Since oktober fulltime, before intern researching blockchain.

Communicating to the team.

Engage with customers for co-creation

ING can not be named directly nor can Andrei.

Send report part where referred to conversation

ING is about to launch a self sovereign service for the KYC process called layar, or lea?

Just as the Dutch Digital Delta which is about to pilot an self sovereign service in the end of this year. But this is all classified.

I asked if only proof of permission is placed on blockchain. According to Andrei in the ideal version all data or hashed data is stored on the blockchain.

The best benefit for banks and other service providers is the deduplication of processes, like KYC processes. On boarding an individual client cost a bank 500 to 600 euros each time.

In the Schiphol case airlines, government interpol etc they all need to verify passengers and their identity again and again.

You have to ask yourself, why do we do this?

Because we want to insure maximum security, with a seamless experience for the passenger.

The difference between a distributed ledger and a blockchain.

- A blockchain is verified block by block involving cryptocurrency.
- In a distributed ledger it is verified message by message.

Andrei proposes a private blockchain for this use case, because then each node is verified. Only a small network of nodes is needed for validation. De nodes are than government, airlines and all other stakeholders. He also proposed a **PBST consensus mechanism**. Here only 30% is necessary to get consensus?

- 1 IBM hyperledger fabric is such an application
- 2 Corda of R3 also
- 3 DigitalHolder?
- 4 Decash with zero knowledge proofs

Validation

Proof of work in bitcoin means looking for the valid hash.

If you as miner have found the right hash. You send it to other nodes in the network that only run that hash once to check it.

Hashes are based on the output, where you do not know the input from.

In a private distributed ledger you have

- Intervals not absolute numbers
- Simple hashes instead of very complicated ones.

Zero knowledge proofs , protect your privacy. I'm over 21 not your date of birth.

How do you reach consensus: A block is only marked a valid 6 blocks after its origin, this makes it secure. You're fighting against the whole system if you want to tamper with the system.

The chance of an invalid block is very small this way.

Andrei's vision on a self sovereign identity future is that there are going to be created multiple blockchains that interact with each other.

Just like the internet. Internet is not one entity. It is a combination of networkhubs that communicate with each other.

Government would have multiple ledgers for

-currency

-identity

-real estate

That would interact with each other

Government has a key role in creating a self sovereign identity.

A.2 | Future Use Cases of Smart Contracts

Dapps

A form of smart contracts are decentralized apps or so to say, Dapps. These Dapps are a new type of software program designed to exist on the Internet in a way that is not controlled by any single entity. They differ from smart contracts because they have an unlimited number of participants from both sides. Further, the application does not necessarily have to be financial. (Blockchainhub, n.d.) For an application to be considered a Dapp it has to have the following criteria (Blockchainhub, n.d.):

- The app needs to be open-source, it must operate autonomously.
- The data must be cryptographically stored on the blockchain
- The app must use a cryptographic token, which is necessary to access the application and rewards the miners.
- The application must generate tokens according to a standard cryptographic algorithm acting as a proof of the value for the nodes contributing to the app.

DAO/DAC

A more complex form of a decentralized application is the decentralized autonomous organization (DAO) and the decentralized autonomous corporations (DAC). Decentralized autonomous organizations as a concept arises from artificial intelligence. In a DAO, smart contracts run on blockchains that execute sequences of prespecified tasks based on events and changing conditions. The smart contracts work as a network of agents who perform tasks, so it can be perceived as a corporation running without any human involvement. A DAO are basically Dapps with a more complicated functionality, the functionality of a constitution that would outline its governance on the blockchain. (Swan, 2015)

DAS

If the DAO's and DAC's are taken a step further you end up with decentralized autonomous societies (DAS). These decentralized autonomous societies contain entire ecosystems of Dapps, DAO's and DAC's operating autonomously. This relates to self-bootstrapped organizations as they are called in the book of Swan (2015), here an idea can outgrow to a stand alone entity with standardised smart contracts, software to crowdfund it self, operate, pay dividends, received feedback through blockchain prediction markets and decentralized blockchain voting.

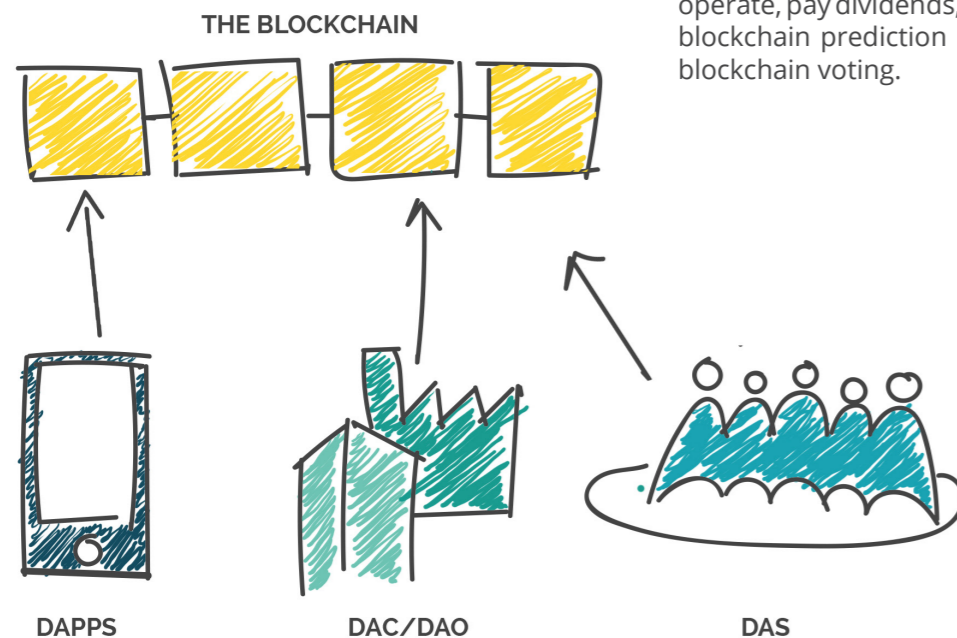


Figure 3 Three levels of use cases of smart contracts.

A.3 | Observational research YASK infodesk

Problem Definition

To confirm the passenger needs stated by Beautiful lives and Market research and intelligence and to discover any new passenger needs, an observation session was done with the employees of the YASK infodesk.

Purpose Research

The goal of the research was to get insight in the needs of the passengers.

Respondents

The passengers that were observed were coming towards the infodesk at different areas in the airport. In total observation was done at six different desks. In all the three lounges, departures 2 and arrivals 2 and 3.

Method

The observation included making conversation with the employees about their experiences and observing the passengers who came in asking questions. Sometimes the observer answered some of the questions as well during busy moments.

Results

Stop 1 - Lounge 2 - Anne-Marie, Ellen en Margit

Frequently asked questions:

Everyone is looking for confirmation. Even though passengers find the information on the digital screens, they will ask the employees for confirmation. Not only elderly but also young passengers do this. People expect all kinds of things, playgrounds, chargers in different sizes etc. Next to questions about wayfinding. A lot of time is spend on lost & found. Passengers feel the need for a movie theater, or somewhere you can watch a movie by yourself.

Notable things:

The information desk is too low, employees constantly have to bend their knees in order to get their stuff. Often they end up standing standing with their back towards the passengers. The sign for the E- H gates points towards a store.

Stop 2 - Lounge 3 - Gerard

Frequently asked questions:

Wayfinding, all asian people ask where they can get a tax free refund. Passengers that lost each other Passengers who lost their belongings

Notable things:

Between 9 -12h and 19-21h there is a peek of intercontinental flights that arrive. Between 2- 5h there are no flights departing or arriving.

Stop 3 - Vertrek 3 - Willem

Frequently asked questions:

Questions are about wayfinding, confirmation of gates and where to check in baggage. Some questions are about where to find the ticketdesk. Often only handlers have a sign at the desks therefore less frequent airliner are hard to locate. Passengers are asking where to find a locker for luggage. Often people do not know that gates change quite often during the day. Another frequently asked question is where the flixbus tickets are sold.

Notable things:

A lot of people come in at departures 3 and have to be at departures 1.

There is a lot of confusion about boarding time and departure time.

Between 11-14 is the busiest moment at the airport. Between 18 and 20h a lot of Schengen flights arrive.

A lot of people are used to a small airport, multiple departure halls is therefore quite confusing. Willem: "For a lot of people we can make their trip even better, they come here all stressed, we are able to reassure them."

Lounge 1 is only Schengen flights
Peer H is european flights, but no schengen flights
Peer M are all easyjet flights.

Stop 4 - Lounge 1 - Irma

Frequently asked questions:

A lot of people had questions about their tickets, or changing their tickets. Most of these passengers were directed to the KLM transfer desk. A passenger also asked; 'Is there a quiet place where I can work and charge my laptop?'

Notable things:

With Irma we met people who spoke nothing else other than Chinese. Which was hard communicating.

Quote of a passenger: 'It is super busy near passport control, is there nowhere else I can do the check?'

Stop 5 - Aankomst 2 - Louise en Sonja

Frequently asked questions:

Hotels
Check In, which gate do I have to be?
People who come to pick up a loved one, don't know which gate they have to be.
People who lost something in the plane.
Simcards

Notable things:

Passengers who walked past the baggage belt, but forgot their luggage. They go back through door 16.
Lots of maps are handed out.

Stop 6 - Aankomst 3 - Jolanda, Gerard en Michelle

Frequently asked questions:

Lots of questions about public transport, people think it is the infodesk of the NS.
Money
Tax refunds
Hotels
People who come to pick up someone; 'See is arriving from Italy, where do I have to go?'
'Where is the exit for my pickup?'
'Where do I go for an Uber?'

Notable:

Lots of people for Easyjet at the H and M pier. Misunderstanding the ticket saying 'terminal' on the ticket and signatures at the airport itself saying Arrival/Departures.

Conclusion

The results can be summarized into multiple passenger needs. Passenger have the need to:

- Be up to date of gate changes etc.
- Guiding, where to go?
- Confirmation that it's all gonna be ok
- Need for physical reassurance
- People have the need to get rid of their baggage
- Not wait in line
- The need for charging their devices

A.4 | Full Description of Personas



Figure 4 The Convenience Seeker

ABOUT ME

Efficiency seeker

I am a married man and have worked at the same employer for a long time. I enjoy taking care of my family and working in my garden. When travelling, I put together a reliable travel plan, so that I am sure things are properly arranged. I value detailed information, flexible offerings and proactive communication in case of issues.



MY LIFE

I am a married man with three children. I enjoy spending time with my family and seeing my children grow up. I work at the Ministry of Foreign Affairs, where I am responsible for procurement. At times, I have to travel to a conference for work.

MY DAY-2-DAY ACTIVITIES

In the morning, my wife takes care of the kids, while I prepare breakfast. I then check the traffic jam overview on my smart phone and take the fastest route to work to ensure that I am on time. After work, I enjoy helping the kids with their home work, playing volleyball and working in my garden, which is always properly arranged.

THINGS THAT DISTINGUISH ME

1. When traveling, I am focused on quickly putting together a reliable travel plan, so that I am sure things are properly taken care of
2. I value speed, reliability, flexibility and control
3. I desire proactive communication and rapid solutions in case of issues
4. I expect travel companies to provide me with personalized and detailed information, transparent pricing and intuitive technology that help me to self-organize my travel plan
5. I rather don't want to deal with any kind of hassle during traveling



Life philosophy:
• In control

Key driver for travel:
• Functional achievement



Customer Personas 1 of 2

Copyright © Cappgemini 2015. All Rights Reserved 83

Efficiency seeker

Fred

"I expect everything to run smoothly and happen according to my travel plan"

HOW TO BRING ME VALUE



MY NEEDS & WANTS

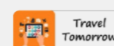
Offering:
• Quick, reliable and flexible travel
• Structured, detailed information
• Monitoring tools that provide more control during travel
• Transparent pricing

Support:
• Rapid solutions in case of issues
• Intuitive and proven online tools that enable self-service
• Peer reviews (for validation)
• Connected environments

MY PAIN POINTS

Offering:
• Lack of flexibility when booking or adjusting travel plan
• Contradictory information
• Hotels at inconvenient locations
• Hidden costs

Support:
• Unexpected events, such as delays or lost baggage ("no surprises")
• Time-consuming check-in process
• Unclear refund procedure
• Complex technology



Customer Personas 2 of 2

Copyright © Cappgemini 2015. All Rights Reserved 84

ABOUT ME

Discovery enthusiast

I am a young independent woman and I want to make the most of each day. I enjoy spending time with my friends and focusing on my career. When travelling, I am looking for inspiration. I value authentic experiences and making new friends all over the globe. I prefer to compile my own travel plan for maximum freedom and flexibility.



MY LIFE

I am a young independent woman, who enjoys spending time with friends. I am in a relationship, but we prefer to live on our own for now. I am Industry Manager at a large technology company and take my career very seriously.

MY DAY-2-DAY ACTIVITIES

In the morning, I like starting the day with yoghurt and super foods. At work, I am very ambitious and try to learn new things every day, as I am very serious about my personal development. In the evening, I enjoy doing yoga or running. I also enjoy watching Netflix. Overall, I value my health and I want to make the most of every day.

THINGS THAT DISTINGUISH ME

1. When traveling, I am focused on finding authentic experiences and inspiration
2. I value authenticity, flexibility and spending time with friends
3. I want to self-organize my travel plan, so that I can personalize my trip and have the freedom to adjust it at any point in time
4. I expect travel companies to provide me with inspiring information, flexible offerings and intuitive online tools
5. I enjoy writing blogs and sharing my travel experiences with peers

Life philosophy:
• Freedom of choice

Key driver for travel:
• Personal development



Hassle

Enjoy

Customer Personas 1 of 2

Copyright © Cappgemini 2015. All Rights Reserved 85



Discovery enthusiast

Charlotte

"I expect personalized information that helps me to quickly self-organize my travel plans"

HOW TO BRING ME VALUE



MY NEEDS & WANTS

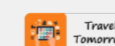
Offering:
• Authentic inspiration
• Personalized information on travel and additional activities
• Flexible offers
• Online information in one place

Support:
• Intuitive online tools
• Proactive notifications in case of issues
• Travel blogs and peer reviews
• Connected environments

MY PAIN POINTS

Offering:
• Self-organizing my travel plans takes a lot of time
• Stress due to information overkill and making trade offs
• Fragmented information

Support:
• Difficult and time-consuming booking procedures
• Lack of proactive communication
• Lack of high-speed internet for work and entertainment



Customer Personas 2 of 2

Copyright © Cappgemini 2015. All Rights Reserved 86

Figure 5 The Efficiency Seeker

Figure 6 The Discovery Enthusiast

A.5 | Extensive Trend Analysis

Besides a passenger analysis an external analysis was conducted. This is done to respond with new product/service development to trends that are changing the world today. The trends are divided in demographical, economical, political, ecological, social-cultural and technological trends.

Demographic

Within the demographical world we see that more people are moving towards the cities, due to urbanisation. (ARUP, 2016) At the time the population is aging, the UN expects 21% of the global population to be 60 years old or over by 2050. (ARUP, 2016) Because the amount of people travelling by air is expected to double by 2030, the amount of passengers that have never travelled before is increasing. Besides the increasing amount of aged inexperienced travellers, the inequality between people is rising. A good example of this polarisation is the Brexit, here 64% of all young people between 18 and 24 years old voted to stay in the EU, while 58% of all people older than 65 voted to leave the EU.

Economical

On the economical level, two major trends are occurring. The first one is that our way of working is changing. Companies often collaborate with third parties and their platforms to increase and integrate their business in forms of open innovation. (Accenture, 2017) Next to this work and life are often integrated. The rise of the cloud and our connections allow for employees to be flexible in where they work. (Hyper Island, 2017) Accenture (2017) predict that in five years the freelancers will mostly replace the traditional full-time employment. Talent marketplaces will provide freelancers with improved earning opportunities. (Accenture, 2017)

The next major economical trend is the sharing economy. Ownership has shifted to access and everything becomes a service. Rides have become shared rides on BlaBlaCar and houses are shared with total strangers on the Airbnb platform. (Hyper Island, 2017)

Political

On a political level terrorism is a global treat. Daily terrorists attack civilians some where in the world. (ARUP, 2016) Since this year the privacy law in the Netherlands became more strict. Misuse of privacy sensitive information can lead to fines that account 10% of the company's total profit. (Schiphol Privacy)

Ecological

The biggest trend on the ecological level is climate change. (ARUP, 2016)

Socio cultural

On a social cultural level it is seen that business want a personal relationship with customers. They design digital experiences in which technology is designed especially for individual behaviour. This way customers feel emotionally connected to businesses. These customers therefore buy more products, use more services, provide vocal support, and pay more attention to company communications and advice. (Accenture, 2017)

The second trend on a social-cultural level is 'sense of place'. Customers are looking for meaningful and memorable places, products and services. Public spaces therefore often transform into places with a own identity created by connecting with local characteristics like traditions. (Market Research and Intelligence Schiphol Group, 2017)

Technological

On a technological level it is seen that technology is more often adapting to people and instead of people adapting to technology. (Accenture, 2017) Next to this technology is disappearing in a way that we do not see the interactions anymore. 'In the future designers and developers will have realised that the best interface is no interface.' (Accenture, 2017) In their 2017 technology vision Accenture predicts that in seven years most interfaces will not have a screen and will be integrated into daily tasks. Besides this they predict that in five years, the majority of customers will be purchasing goods or services through a digital 'middleman' – such as messaging platforms, connected devices, or smart assistants.

- Other upcoming technology trends are:
- Near-field communication (Schiphol NeXt, 2017)
 - Artificial intelligence (Schiphol NeXt, 2017)
 - Machine interactions, chatbots (Schiphol NeXt, 2017)
 - Self driving cars (Schiphol NeXt, 2017)
 - Robots (Schiphol NeXt, 2017)
 - Drones (Schiphol NeXt, 2017)
 - Big Data (ARUP, 2016)
 - Internet of things (Schiphol NeXt, 2017)
 - Wearables (SITA, 2016)
 - Cloud services (SITA, 2016)
 - Mixed reality, magic leap (Fjord, 2017)

ABOUT ME

Service enthusiast

I am a successful business woman and mother of two kids. I have a busy life, but fortunately I am supported by a great personal assistant, nanny and husband. When traveling, I enjoy spending 'quality time' with my family. I value premium quality and ownership. I don't want to be bothered with time-consuming administration.

MY LIFE

I am happily married with the love of my life and together we have two children. I am Head of Communication at a large multinational, which takes up a lot of time. When we have free time, we therefore really want to make the most of it.

MY DAY-2-DAY ACTIVITIES

At week days, I am taking the children to school and work the whole day. I manage my own team, so I am always busy. Fortunately, I have a great personal assistant and a nanny, so that I can focus on my career. During weekends, I enjoy working out with my personal trainer and driving our Tesla with the entire family.

THINGS THAT DISTINGUISH ME

- When traveling, I am focused on spending quality time with my husband and kids. I want to enjoy every minute of my trip
- I value premium quality, tailored solutions and ownership of my complete travel plan
- I want to be able to reach my personal travel assistant in case of questions or issues
- I expect travel companies to walk the extra mile and provide 'a personal touch'
- I rather don't want to be bothered with any time-consuming activities that can be dealt with by someone else

Life philosophy:

- Tailored solutions

Key driver for travel:

- Reward

Hassle Enjoy

Customer Personas 1 of 2

Copyright © Capgemini 2015. All Rights Reserved 87

Service enthusiast

Sofie

"I expect a premium experience that is tailored to my very own wish list"

HOW TO BRING ME VALUE

MY CHIP KNOWS EVERYTHING — Sofie —

MY NEEDS & WANTS

Offering:

- High-quality and tailored offer with a flawless execution
- Ownership of a total solution
- Value added services
- Benefits of loyalty programs

Support:

- Advice on travel destinations
- Prompt and effective personal travel assistant (physical / digital) in case of questions or issues
- Friendly and helpful staff

MY PAIN POINTS

Offering:

- Wasting time on administration and logistics
- Services are not in line with promises made (seat allocation, bookings & hotel facilities)

Support:

- Travel assistants that don't take ownership of issues
- Waiting at check-in, security and baggage belt
- Rude behavior of staff

Customer Personas 2 of 2

Copyright © Capgemini 2015. All Rights Reserved 88

Figure 7 The Service Enthusiast

A.6 | Extensive Future of Airports

End to End

First of all there is a shift from focussing on only the journey at the airport towards a end-to-end journey from the passengers base towards their destination. (ARUP, 2016)

Personalised

Second there is a need for personal and relevant information. Currently there are about 2000 Bluetooth-beacons installed at Amsterdam Schiphol Airport. With these sensors smart-phones can be tracked, these location-based information can be used to send a boarding call, show the route to the gate or the amount of time it takes to get there.

Self service

What is seen it that self-service at airports is reaching maturity. (SITA, airport IT, 2016) People have a positive experience in the early steps of the process where the use self-service for booking, check-in and getting their boarding passes. (SITA, passenger, 2016) Because of the self-service people have way more control over this part of the journey. '91% of passengers who use self-service check in will do so again and again' is stated in the SITA passenger IT trends survey of 2016.

(Picture of self service % /use of technology % during journey passenger IT SITA)

Terminal lite

In the report of ARUP (2016) called Future of air travel the concept of a 'Terminal Lite' is discussed. This approach retains essential terminal processes and dramatically decentralizes as many terminal functions as possible. The current terminal processes will be increasingly automated through embedded technology with predictive capabilities. The terminal lite will decentralize many physical functions that are currently in-terminal like bag-drop/check in, meet & greet, baggage handling systems, commercial activities, car parking, ticketing and baggage reclaim. Functions that will occur at the aircraft are ID check, border control and health checks. That will leave only mandatory terminal processing elements which contain mostly allowing space for passengers to be comfortable, to connect between transport models and security screening. This concept of a terminal will minimise capital investments, optimise assets and operations and improve customer experience.

Biometrics

At the moment a lot of airports are focussing on biometrics to provide a seamless flow through the airport. Biometrics is a authentication method that uses physical characteristics of passengers. Amsterdam Airport Schiphol is currently testing with biometrical boarding. Their goal is to implement biometric checks in departure hall 2 by 2018. (DAP, 2017)

Airport control

Next to biometrics there is a focus on airport control by managing the passenger flows. Artificial intelligence (AI), like the famous IBM Watson, is used as a tool to predict these passenger flows. (DAP, 2017) Bides AI, sensors are widely implemented. The next three years the majority of airports will install sensors at security checkpoints 66%, bag-drop area 61%, retail areas 60%, boarding gates 54% and bag reclaim 52%. (SITA, 2016)

Bagage

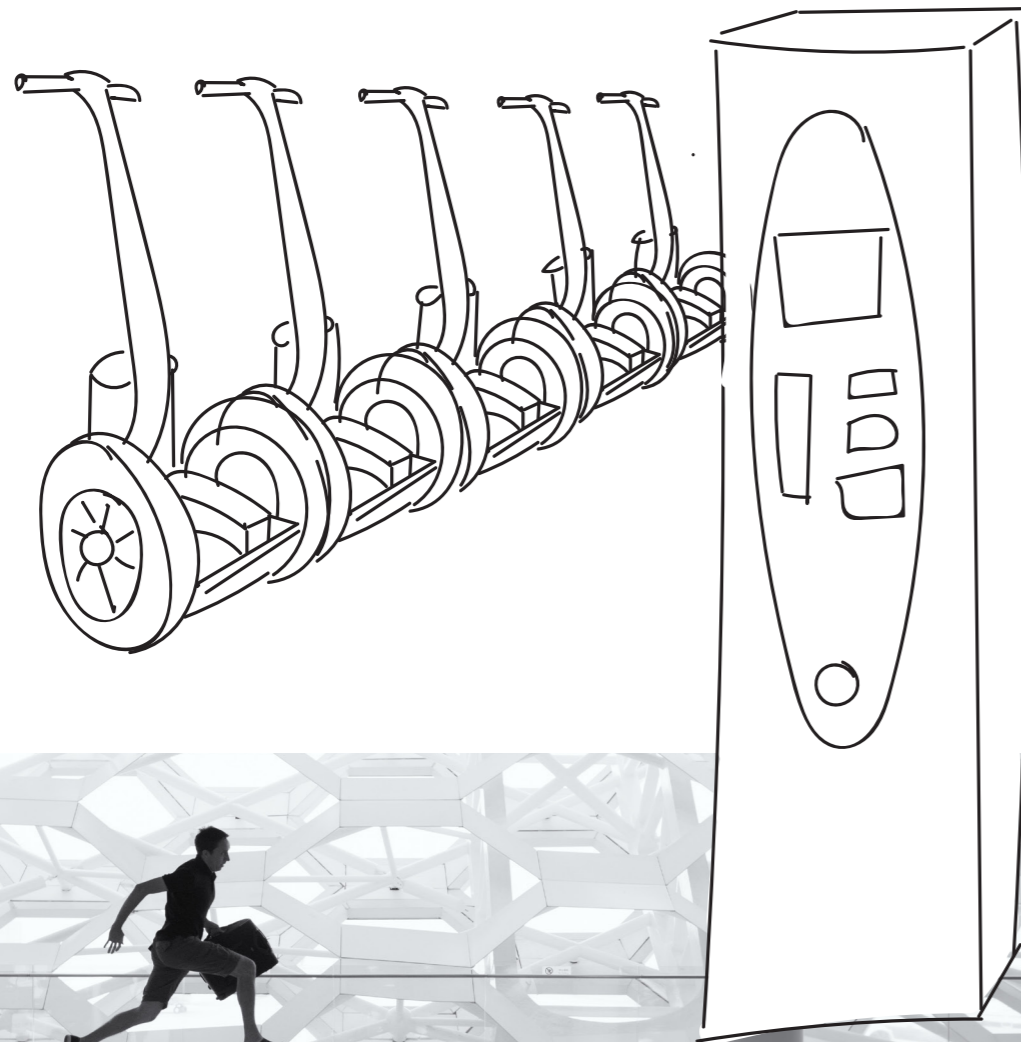
When it comes to baggage the whole concept is reimagined. Current baggage processes are inefficient and inconvenient for the passenger, airport and airline. A fundamental source of travel stress is the uncertainty of the checked bag. (ARUP, 2016) There are three scenarios to take away this uncertainty. First is door-to-door baggage services, this way baggage is handled as cargo and does not travel with the passenger. Second, is an ultra smart bag. Here the bag can be tracked real time and can be reclaimed on demand. The last scenario is bag cloning, with the sharing economy clothing and items could be ordered and made available at the destination.

Security

Within the aviation security a movement towards assessing intent, or so to say risk-based screening, has originated. Today passengers are screened for being a threat on two things, first intent to do harm and second their capability of doing harm. (ARUP, 2016) ARUP hypothesised that assessment of government and commercially health data could determine intent and thus mitigate the need for screening, entirely for those passengers deemed lacking intent. This means there would no longer be the need to process large volumes of passengers, because with risk based screening the screening is moved from the physical to the virtual environment. Although the downside to this approach is the demand for technological capability, a legal framework and public acceptance.

A.7 | All Ideas Explained

TransportBird | Sway Your Way Trough the Airport



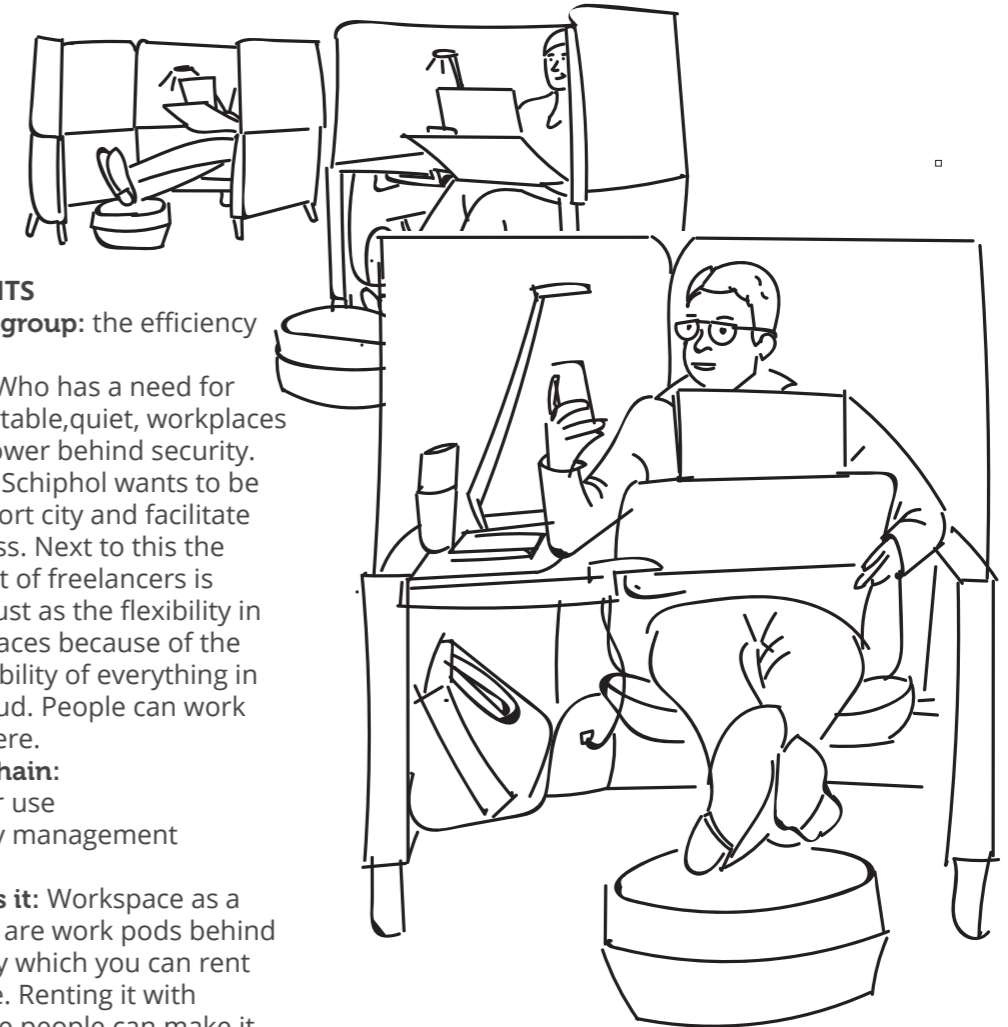
INSIGHTS

Target group: for the efficiency seeker
Need: In case of the efficiency seeker there is in some cases reduced mobility. The passenger is not suited to be a PRM, but still has difficulties with long walking distances. Next to this there is the need for control over their journey.
Trend: From the market it is seen that everything moves from ownership to services.

Blockchain:
 Pay per use
 Identity management

What is it: The Transport Bird is a service that offers segways on the airport, some people who have difficulties with the walking distances on the airport can take a segway from the station and leave it in some other station.

WorkSpaces | Workplace as a Service



INSIGHTS

Target group: the efficiency seeker
Need: Who has a need for comfortable, quiet, workplaces with power behind security.
Trend: Schiphol wants to be an airport city and facilitate business. Next to this the amount of freelancers is rising just as the flexibility in workplaces because of the accessibility of everything in the cloud. People can work anywhere.
Blockchain:
 Pay per use
 Identity management
What is it: Workspace as a service are work pods behind security which you can rent per use. Renting it with multiple people can make it cheaper. And you can save SchipholCoins (Schiphols own currency) each time you rent one.

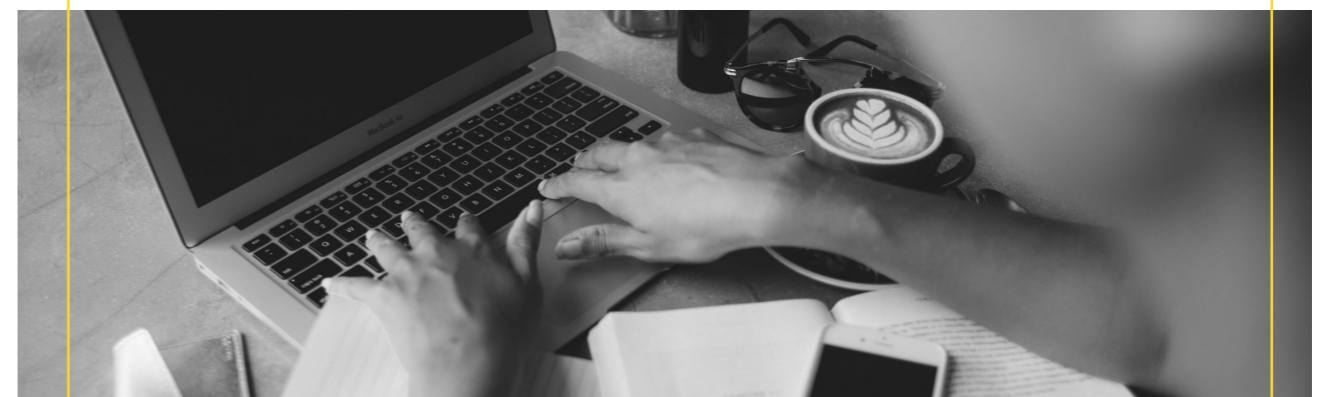


Figure 8 Transport Bird

Figure 9 Workspaces

Time Flies | Your Personal Journey



INSIGHTS

Target group: All passengers

Need: Control their own journey
Be up to date of last minute changes.
Know what to expect
Guidance, where do I go?
Confirmation and physical reassurance

Trend: People and assets can be tracked with sensors, everything becomes 'smart'.

Blockchain:

Smart Contracts, sensors register events and these events lead to actions.

What is it: A personal journey application. People are tracked during their journey on the airport. This way they get a confirmation that they are on schedule and what they have to do next. When you're in the plane you can see your journey on the little screens, why not already follow the plane that you're taking that journey so you know when it is landed etc. The app can also contain a security live stream or crowd radar and have a smart contract on gate changes so you are automatically notified.

Figure 10 Time Flies

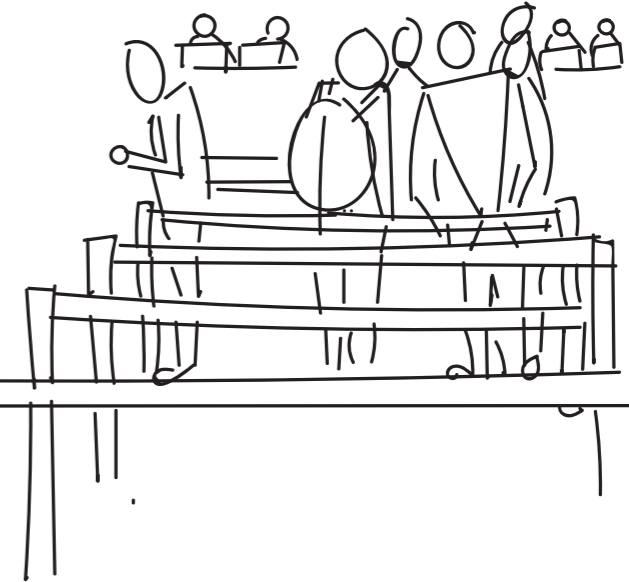
Travelwallet | Your Personal Vault

INSIGHTS

Target group: All passengers.

Need: - Controlled privacy
No waiting lines
Baggage insurance

Blockchain:
Identity management
Trust



What is it: A wallet containing your digital identity and travel documents. With the wallet you are the owner of this information and you can control who sees what information.

Having your personal TravelWallet enables you to check in with biometrics at every airport without enrolling again and again. Next to a scan of your face/finger, your passport and your ticket, the wallet can also contain visas, luggage tags, schiphol coins and even smart contracts for tax free refunds.



Figure 11 Travelwallet

Helpful Hand | Help Out Your Peers

INSIGHTS

Target group: the convenience seeker

Need: Assistance

Trend: Aging Population

Blockchain:

P2P

Adding economy



What is it: A service that matches elderly with younger travel companions that are on the same flight. These travel companions can assist the elderly for a reward in forms of a cryptocurrency.



Figure 12 Helpful Hand

LostFoundMatch | A Lost & Found Service



INSIGHTS

Target group: All passengers

Need: Getting back their lost belongings.

Blockchain:

Trust, drones can be sure it is the right product

P2P

Adding economy

What is it: A services that matches lost products and their finders to the product owners. The finders can get a reward from the owners in form of a cryptocurrency. In a later stage you can think about drones delivering these products.

Figure 13 LostFoundMatch

Schipholcoin | A Loyalty Program



INSIGHTS
Target group: (Discovery) Service Enthusiast
Need: no waiting lines
 entertainment
Trend:
 Sense of place
 Emotionally connected customers
Blockchain:
 Adding economy

What is it: A loyalty program that gives you a reward for being 'on time' (the airport should provide a time slot), less luggage etc. This reward will be a Schiphol Coin which you can spend on priority, consumptions and entertainment. The Schiphol Coin will work with a demurrage concept, which means you can only spend it a certain amount of time, for example you can receive and spend them during your journey at the airport, but as soon as your flight leaves, it has no value anymore.



Figure 14 SchipholCoin

A.8 | The Ideation Process A.8.1 | Creative Session



Figure 15 H2 make sure everyone is at the right time, at the right place with the correct luggage?

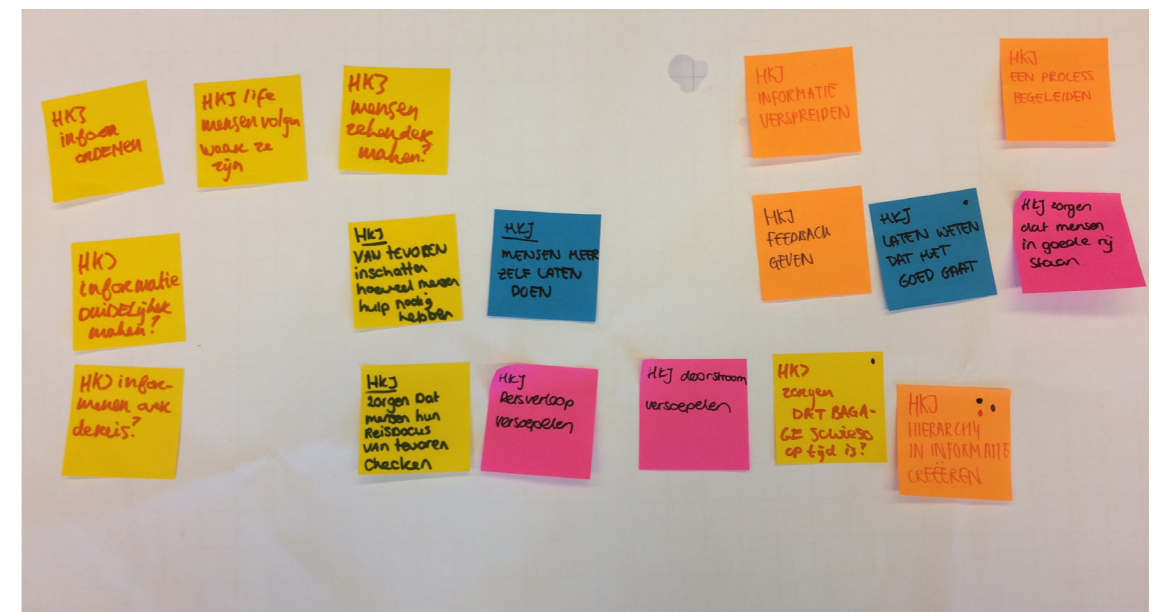


Figure 16 Generation of 'how to's'

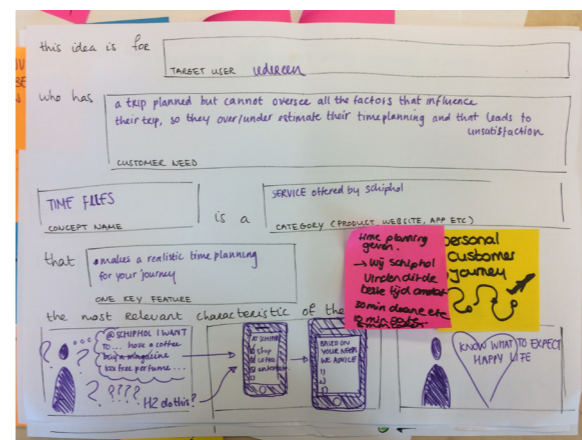
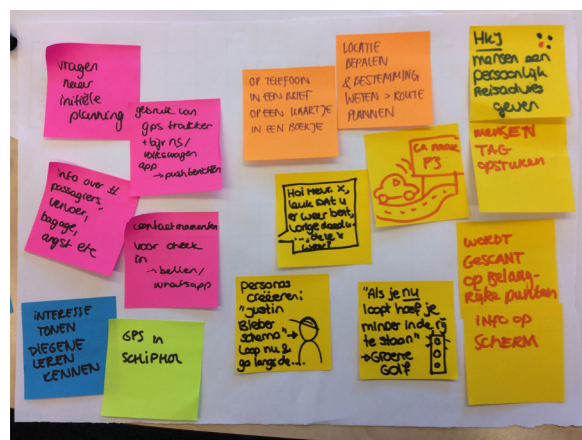
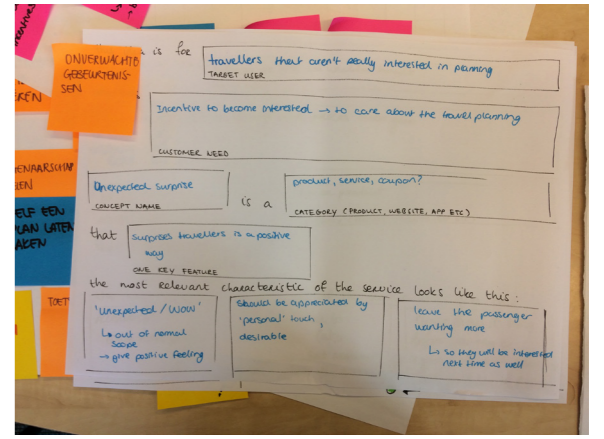
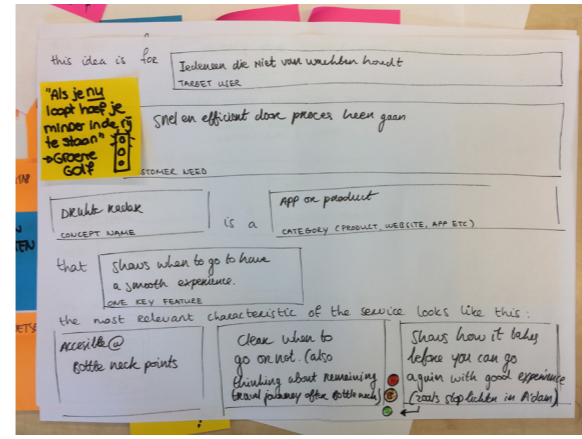
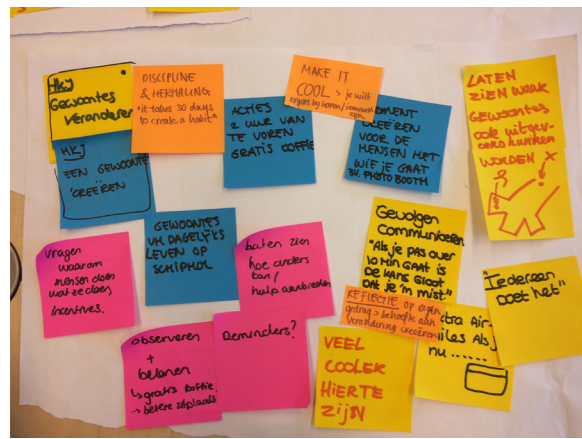
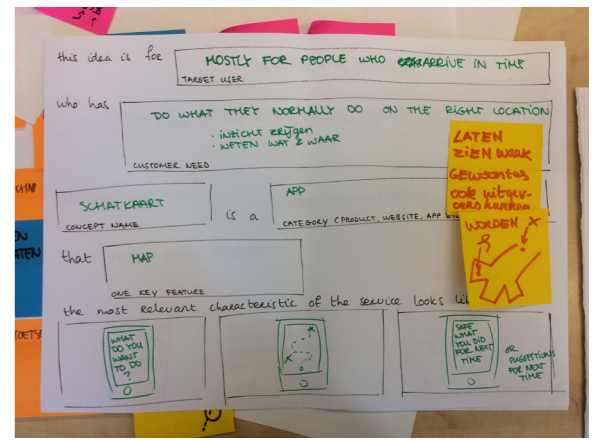
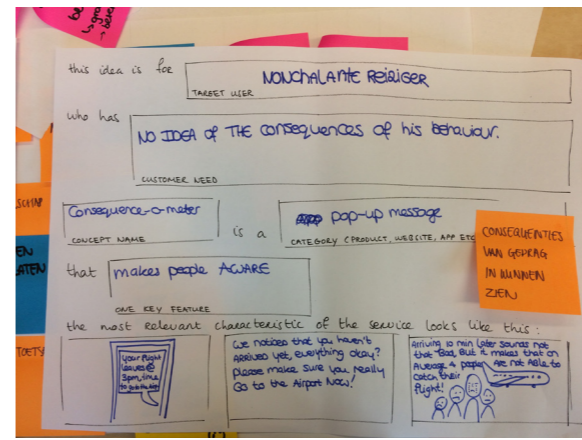


Figure 17 Outcomes of the brainwriting on selected 'how to's'

Figure 18 Selected ideas.

A.8.2 | Individual Brainstorm

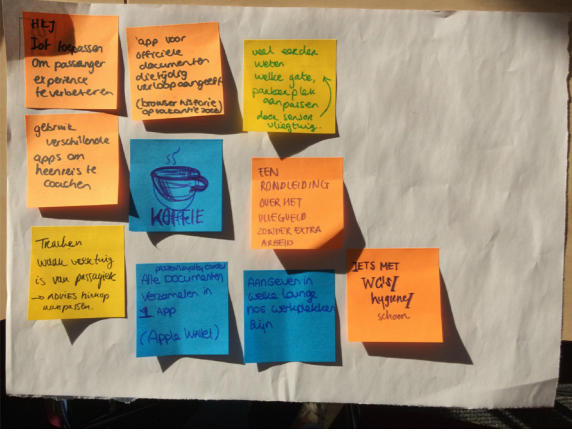
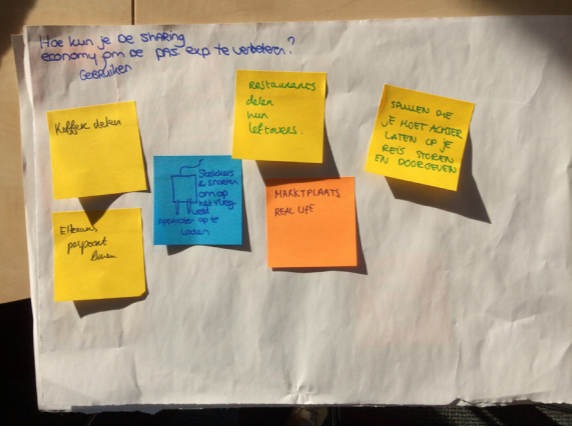
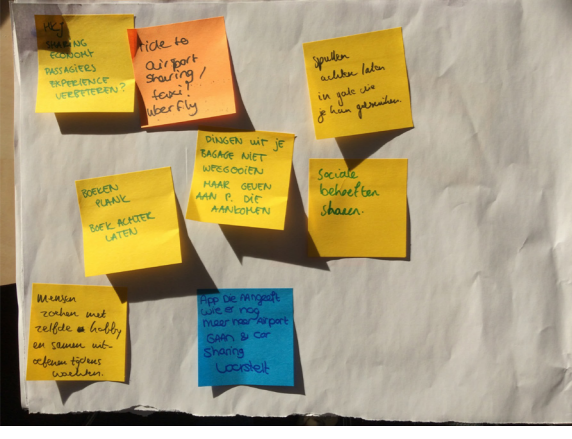
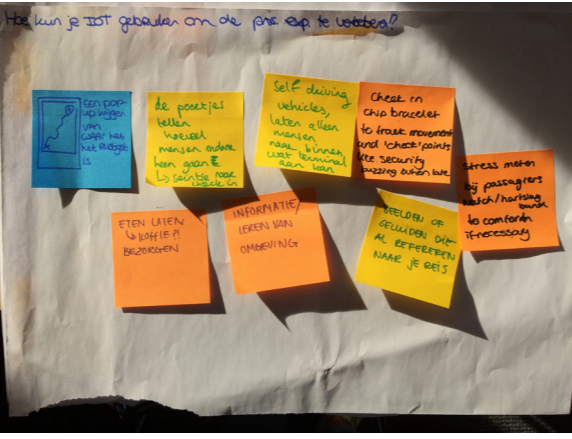
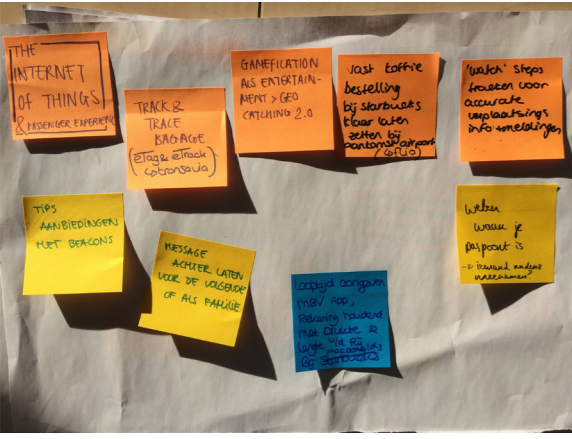


Figure 19 Quick brainstorm on IoT and the sharing economy at Schiphol.

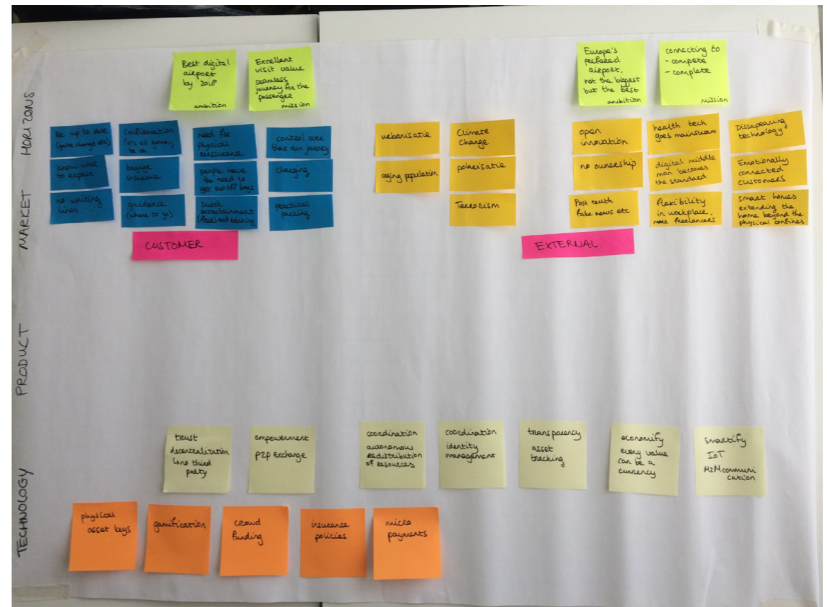


Figure 20 Brainstorm, from insights towards ideas.



Figure 21 Ideas clustered together with the insights they are based on.

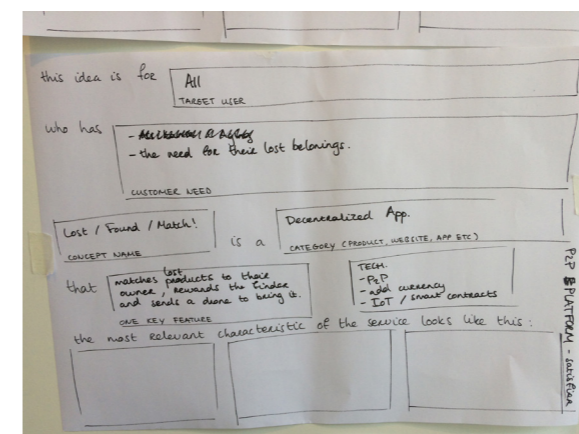
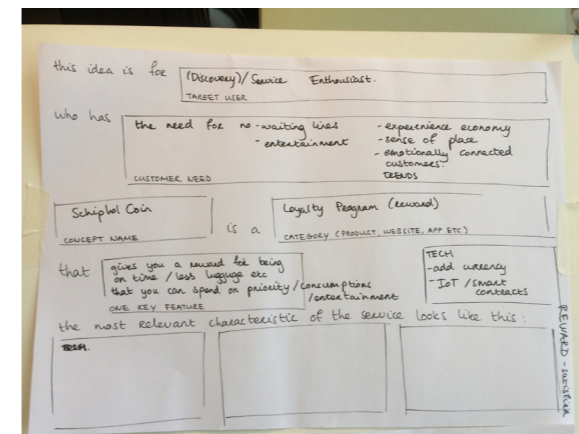
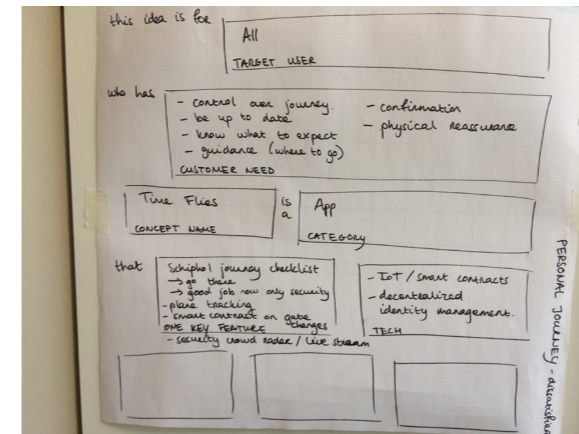
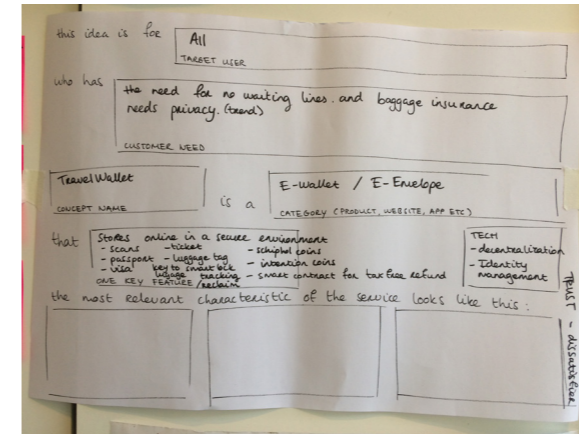
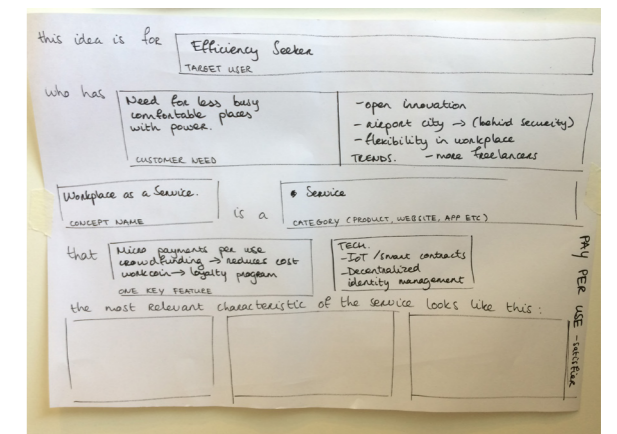
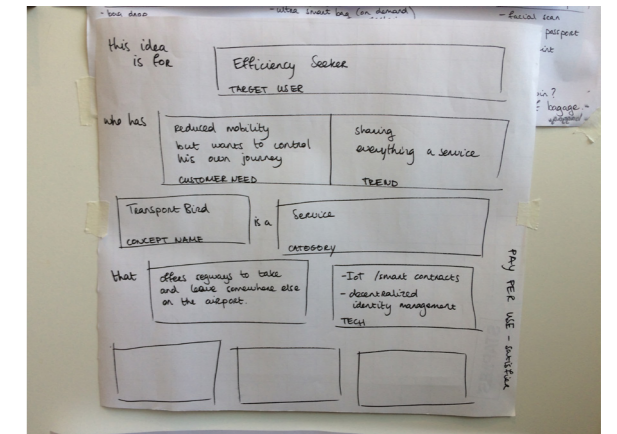
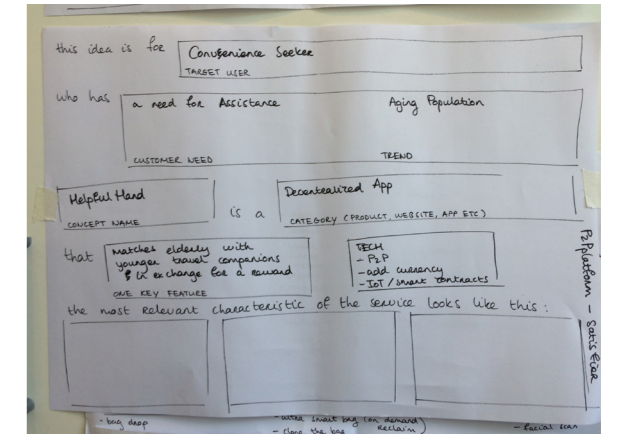


Figure 22 Summary of ideas with value for Schiphol Group.



A.9 | Passenger Research

Passenger research - August 2017 - Master thesis Tess Poot

Problem Definition

The problem that lead to this passenger research is to get a better understanding in how people perceive identity verification at the airport, who they trust with their data and what is their opinion about different identification scenarios at the airport.

Purpose Research

The purpose of the research is to gain insight in how the service of the TravelWallet should be designed in order for passengers to feel like using the service. The research should result in design principles for the TravelWallet service.

Method

Since the goal of the research was to find the underlying motives for people's decisions, a qualitative research was conducted. For the research it was decided to perform the interview in a semi structured way. This means the questions were prepared, but there was still the freedom to ask different or additional questions during the interview. By continuously asking why people made certain statements and decisions, the underlying motives were discovered.

Respondents

The goal was to conduct 11 interviews. The group of respondents was selected by a few requirements. The group of respondents had to be as diverse as possible, therefore respondents were picked from three generations. Generation Y with people from 20 to 30 years old, generation X from 30 to 50 years old and the babyboomers from 50 to 70 years old. The generations were used since people from the same generation exhibit similar characteristics, preferences and values over their lifetimes. (Lebowitz, 2017) Next to their age, gender was a selection requirement. Because of this 5 women and 6 men were interviewed. The last requirement was that respondent should travel by plane at least one time a year.

Gender	Age	Occupation	Extra info
Male	23	Student Architecture	
Female	24	Psychologist	
Female	24	Student Design	
Female	24	Veterinary Student	
Male	27	IT Project Manager	
Male	32	Inspector Housing Corporation	

Male	40	ARUP Consultant	Privium customer
Female	56	Shop owner	
Female	57	Primary School teacher	
Male	59	Gymnastics teacher	
Male	60	Dutch Language teacher	

Procedure

As been mentioned in the method, 11 semi-structured interviews were conducted. For these interviews a topic guide was created so the general outline of every interview was the same.

Topic Guide

Introduction

- Welcome respondents and introduce yourself.
- Explain the general goal of the interview like the procedure and duration.
- Explain that you will be asking 'Why' a lot.
- Explain reasons for recording (to help analyzing) and ask for permission
- Emphasize anonymity (your full name will not be associated with your comments)
- End with: "Any questions?" before turning to the first question.

Theme 1: Perception IDV (Identity Verification)

- Which entity checks my identity at the airport?

Airliner- KMar

- How many times do you have to show your passport/ boarding card?

Paspoort 3 times (Checkin, boarder, boarding)

Boarding pass once (To enter security)

- What do you think of this?
> Why?
- How do you feel when providing this information?
- My personal data is something I protect, or give away for free?

"Personal data" means data relating to a living individual who is or can be identified either from the data or from the data in conjunction with other information that is in, or is likely to come into, the possession of the data controller.

- What is privacy for you?

Theme 2: Use of ID documents

- When on the airport where do you leave my passport and boarding pass?
> Why?
- Where do you leave your phone?
> Why?
- Do you pay extra attention to your belongings/ ID documents? In contrast to your other belongings.
> Why?

Theme 3: Preferred IDV method

*personal data in the following questions means everything in your passport; Name, date of birth, place of birth, height, passport number etc.

- I trust Schiphol/ Government/ Airlines/ only myself with personal data.
> Why?
- How would you feel about walking freely at the airport, if this means no physical security and border check?
- How would you feel about **Schiphol** owning your data while you're at the airport, if it means you can walk free at the airport?
- How would you feel about **Government** owning your data while you're at the airport, if it means you can walk free at the airport?
>Why?

Explanation Digital ID

A digital passport would be like your current physical passport only then stored on your phone. The passport would be only accessible by your biometrics, this means no one else is able to access your data. Because the data is stored in the cloud and not on your phone, your data is gone when you lose your phone.

- How do you feel about a digital passport on your phone?
- How do you feel about Digi-D?
- I rather have my passport in a physical/ digital form.
> Why?
- I rather have my passport and boarding pass in a digital form and verify my identity once, than physical and show it at least five times.
> Why?
- I rather share my personal data with consent than automatically.
> Why?

Show Scenario

- How would you feel about such a service?

General questions

- Age
- Occupation

Closing:

Thank the respondent for their participation.

Tell respondents what you are going to do with the information.

Pilot review

In the first pilots it became clear that some questions of the third theme, the preferred IDV method, were in the wrong order. Next to this, the digital passport should first be explained before asking questions about this topic.

In the beginning of the pilot the interviewer tended to give the respondent answers, later on this went better. Just as asking the question why at the right moment. After the pilot these probes were added to the interview guide, so the interviewer won't forget to ask these probes during the interviews.

A second pilot was done to review the adjustments.

After the second pilot, the scenario of the last question was added. Out of the feedback of the second pilot it became clear that the respondent had a difficult time giving feedback on the mockup app because it was hard to imagine the situation in which you would use such a service. Therefore the scenario was added so the respondent could answer the questions more easy since they were able to empathize with the situation.

Results

- Perception of IDV methods

Awareness of operation at the airport

When asking the question about who checks your identity at the airport, the majority of the respondents say they do not know. After they took some time to think, the respondents tried to answer the question. This led to a lot of different answers. Most people did mention that the airliner checks your identity (6 respondents) and the marechaussee (5 respondents). This is the right answer. But next to this, four respondents think that at customs they also check your identity. The airport, AIVD, baggage handlers and security companies were also mentioned as organisations that check your identity at the airport.

During the interview people were asking to name the points in their journey at the airport where their passport or boarding pass was checked. This question caused a lot of confusion among the respondents. Most respondents did mention showing their passport at the incheck desk (7 respondents) and showing both items before entering the plane during boarding (6 respondents). Two respondents mentioned showing their boarding pass before security.

Next to this a lot of other answers were given, for example 4 people said that they have to show their passport at customs when departing. Three respondents mentioned you do not need to show your passport within the EU.

Check of id documents

Most of the respondents had no problem with showing their identity documents at the airport and said they understood that they were checked. People mentioned reasons like, 'showing your passport makes you feel safe', 'this means that other people are also checked well', 'being checked is normal' and 'the more checks, the better'. Two respondents explained they couldn't imagine how their information could be used against them. On the other hand it became clear, that showing your passport and boarding pass can feel like a hassle. A woman of 57 said; 'I'm always relieved as soon as I'm sitting in the plane.' One of the respondents was owner of a privium subscription, which means he could pass border control by scanning his face and iris. He was very satisfied with the privium service.

- Use of ID documents

Handling belongings

To the question where people leave their passport and boarding pass at the airport most people answered in their handbag (4 respondents), in their hand (3 respondents), or in their pocket (2 respondents). The same answers were given for their phone. One person did not trust himself with his passport and boarding pass and gave it to his girlfriend to keep it for him. Another respondent mentioned he always carried his passport with him, wherever he goes.

One respondent mentioned she always keeps her passport in hand because you have to show it often, but this gives her a very unsafe feeling because someone can easily take it from her hand.

Almost all respondents said they are paying extra attention to their belongings when being on the airport. People are very afraid to lose their passport and see it as one of their most important possessions. 'If I lose it, I don't get far.' 'My passport is the most impractical thing to lose.' Only the privium user mentioned not to pay extra attention to his belongings except for the part where he has to put his belonging in a box when going through security.

Protection of personal information

A big part of the respondents (6) say they do not protect their personal information. Arguments were mentioned like 'Nowadays everyone already knows almost everything about me', 'I have a lot of faith in society.' and 'I think it is important that it's protected, but I do not protect it myself.' Some respondents do consciously protect their data, especially when it comes to the internet. People protect their facebook profile and are reluctant to send copies of their data over the internet. One respondent mentioned; 'I don't mind sharing my data, especially not when I benefit from it myself.' Two respondents mentioned they feel like they have no choice in sharing their information in order to get on a plane.

- Opinion on privacy and trust

Privacy

During the interview respondents were asked to give their definition of privacy. Two things all definitions of the respondents had in common were the fact that privacy is the ability to keep things to yourself and the second part was the control you have over who sees your information.

Trust

The interviewer mentioned three organisations, the government, schiphol and the airliner. On the question which organisations the respondents trusted with their personal data, five respondents named they trust all organisations. Reasons for this were 'They owe it to offer security over your data.' and 'They have to keep their name clear.'. Two respondents don't feel like they have the choice not to share the information. 'It's not as if I'm able to fly if I don't give my information.'

People trust airlines by far the least, the main reason mentioned is because they have a commercial interest. 'They don't necessarily need the data for my benefit, but for their own benefit.' Of all organisations, government is mentioned as most trustworthy. Reasons for this are that government already owns personal data and they don't benefit of having your personal data. Besides this there is the expectation that the government has great digital security, because they have to for their citizens.

The opinion if Schiphol is a trustworthy organisation differ. Some people do not trust schiphol 'Once you left the building they probably don't care anymore.' and second because they can use the data for tracking passengers and retail purposes. Some people do trust Schiphol, because it's partly controlled by government, because as one of the biggest airports in Europe they are expected to have good digital security, and because on the other hand some respondents can not imagine how the airport could use their data in a wrong way.

A lot of respondents (6) mention that organisations using personal data have to be transparent about this. 'When Schiphol is using my personal information I want to be warned at least 7 times, 'be aware that when travelling at Schiphol your identity is being checked.' Like your being warned for side effects when buying medicine.'

- Preferred IDV method

Within the last part of the interview a few Identity Verification Scenarios are proposed, like how people would feel about Schiphol owning their personal data meaning passengers could walk straight through the airport without having to present their passport again. Six people said they would like such a concept. One respondent said if showing your identity once would increase the credibility of security. Three respondents mentioned showing your identity only once would require data sharing between institutions. Again transparency was named as a requirement to share this data.

When proposing a digital passport, people reacted positive in general for reasons as 'You have to keep up with the time you're living in', 'It would be ideal, you would always carry your

passport with you. ', 'Keeping it digitally is maybe even safer.' and 'It saves you carrying another piece of paper or card.'

At the same time when proposing the digital passport every respondent named some downsides like the fact 'What if my phone gets lost or breaks down?' , 'Everything can be hacked' or 'My phone would become a stressful item.' Two respondents also mentioned the appreciation and emotional connection to the stamps and visas in their physical passport.

When asking about their preference for a physical or digital passport 7 people would pick a physical passport for reasons like 'Than I know for sure I have physical control that it is there.' Four respondents would prefer a digital passport. When adding the advantage to the digital passport of only showing it once, six people changed their opinion to preferring a digital passport for convenience. One respondent would still prefer showing her physical passport.

To the question if people would prefer to share their data, in case of a digital passport, with consent, eight respondents answered positive. The main reason was awareness and the feeling of control over who is using your data. One respondent mentioned her preference to share without consent. 'I have to say yes anyway, so they can have it. Nowadays everyone already has your data.'

Another respondent said he expects it to work as a normal passport where you don't have a consent either. He mentioned the example of Apple, you don't sign a consent to use your phone as a payment mechanism either.

As a comparison, the respondents were asked about their opinion towards DigiD as well. Three respondents said they were very satisfied with DigiD. 'It feels like it is super secure' Seven respondents had a negative opinion about DigiD, they thought it was complicated and a hassle. The reason was often the complicated password people didn't remember.

- **Feedback on the Travel Wallet concept**

As a last question people were asked to give their opinion on the concept of the TravelWallet. Many respondents reacted positively and mentioned advantages like travelling time, the feeling that you have a choice, the history overview and the fact that only the information needed is shared.

Some uncertainties about the concept that respondents mentioned were the fact that according to some 'everything is hackable', 'What if someone makes a screenshot of your data?', 'What if my phone get stolen'. One respondent also mentioned the probability that people who do not travel through Schiphol that often would probably stick to a physical passport.

People also mentioned a few additional propositions for the Travel Wallet concept. First one was a backup, so the information could be retrieved in case it got lost. Second was making the sharing with consent function optional. Last was the fact that a few respondents mentioned they liked to be convinced that it actually works, like some evidence or trials undertaken by trustworthy organizations.

Conclusion

- **Perception of IDV methods**

Awareness of operation at the airport

- Most people have no clue who checks their identity at the airport.
- The passport and boarding card check is very unclear and confusing for people. People feel like they have to present their id documents at anytime and that the checks are different every time they fly.

Check of id documents

- People have no problem showing their identity documents because they are used to it and it logical for them that it is necessary in order to keep the airport safe.
- People do think it is a hassle showing it and even feel relieved when finally sitting in the plane.

- **Use of ID documents**

Handling belongings

- People always keep their passport and boarding card close. Most of the time in their handbag, hand or pocket.
- Most people keep their phone in their handbag or pocket because they use it often.
- People always pay extra attention to their id documents at the airport and are especially afraid to lose their passport, because when losing your passport you are not able to fly.

Protection of personal information

- Most of the respondents feel like protecting their personal information is important, but they do not protect the information themselves.
- They don't mind sharing information, especially not when they benefit from it themselves.
- People are reluctant in sending identity documents over the internet.

- **Opinion on privacy and trust**

Privacy

- Privacy is the ability to keep things to yourself
- Privacy is the control you have in deciding who sees your personal information

Trust

- People trust government the most, since they do not benefit of having personal data.
- People trust airlines least, because of the big benefits they have in owning passenger data.
- People are divided whether they trust Schiphol with their data. Because it is a big organization people do trust the digital security. But they argue the amount of commercial interest Schiphol has in their data.

- Preferred IDV method

Proposed Identity Verification Scenarios

- Most people feel ok with Schiphol keeping personal data of them to be able to travel seamless through the airport. Under the conditions that Schiphol is transparent in using this information.
- People are overall positive about a digital passport, but they all question what happens when your phone gets stolen or breaks down.
- Most people prefer a physical passport for physical control and memories.
- When the digital passport comes with the benefits of showing it only once, everyone except one person would pick the digital passport for convenience.
- People prefer to have consent over sharing their data. Or propose the option to turn it off.
- DigiID is perceived as a hassle because of the complicated password people do not remember.

- Feedback on the TravelWallet concept

Comments on TravelWallet

- The overall feedback about the concept is positive, people like the time it saves and control it brings.

There are some uncertainties that come with the concept:

- Everyone is afraid of losing their phone
- The trustworthiness of the concept, who says it is secure?
- Is it suited for people who do not travel through Schiphol that often?

Propositions that are mentioned are:

- Share with consent should be made optional
- A backup is necessary
- Existence of the service next to a physical passport

Discussion

From the conclusions design principles can be distracted.

Providing Control

- Since many passengers have no clue about who checks their identity, **passengers should be kept up to date of who check what kind of information at what time.**
- For most of the respondents privacy is the **ability to decide and control who sees what kind of information about them.** This should return in the TravelWallet service.

Trust

- It appeared that when people feel that the organization they give their data to benefits more from the data than themselves, a lack of trust is created. Also people like organisations to be transparent about who uses their data and for what kind of purpose. In the period that Schiphol would be the identity provider, **it has to be made very clear. That owning the data is only for the passengers benefit, unless communicated otherwise. The service should communicate no commercial interest.**

VALIDATION

Communication

From the research it became clear that people prefer a digital passport over a physical passport only if it gives them a benefit over the current situation. Therefore the benefits of the TravelWallet should be communicated very clearly.

Benefits

- Most people have no problem with showing their identity documents, but they do think it is a hassle to get it out of their bag, or to keep it in hand all the time. **Therefore the big benefit of showing it only once should be communicated very well.**
- Next to this it appeared that people always have their phone close. A digital passport on their phone would mean they are always able to **identify themselves wherever they go.**
- People are aware that they should protect their data more than they do at the moment. Only they do not know how. **The TravelWallet is also a tool to protect your data.**
- Passengers are not always trusting new technologies. **It should be communicated very well why it's secure enough to use.**

VALIDATION

Take away uncertainties

- Because for passengers their passport is their most valuable possession when they are at the airport, they are afraid of losing it when putting it on their phone. Therefore in the startup phase of the product **the digital passport should exist next to the physical passport** so people can see this as a backup. Later on maybe a secure backup can be created to take away this insecurity.
- A worst case scenario should be designed for what happens when your phone breaks down.

Extra convenience

- The ability to **give consent can be made optional**, so frequent flyers do not have to give consent to the same organisations over and over again.
- Complicated passwords should be avoided.

A.9.2 | Passenger Research | Transcripts

Memorable

- People are attached to the stamps and visas in their physical passport. Maybe away digital way of saving memories can be designed.

Limitations

Some circumstances were not ideal for conducting a solid research. For example the selection of participants. Because respondents were most of the time acquaintances of the interviewer, this is not a good representation of society. The frequent flyer was for example a consultant hired by the airport. This could have biased his answers. Next to this because some of the respondents were acquaintances, they could have been biased by saying any nice things about the design.

Another limitation can be time pressure. Because some respondents only had a limited amount of time they did not elaborate on their answers as much as they could.

Besides the respondents and time, the method that could have influenced the outcomes of the research. Two respondents were interviewed at the same time. This was done to see if the discussion that came up was interesting to process. On the other hand it could have worked as a disadvantage since the opinion of one respondent could have influenced the other respondent.

The last limitation is the topic guide that changed during the research. Not all respondents were asked to give feedback on the concept of the TravelWallet since the scenario was still in making during the first interviews. Therefore there are not as much answers to this last question compared to the rest of the interview.

Further research

When completing the final design of the TravelWallet a second research should be conducted. This time to see whether there are any disadvantages to the product.

<p>Being intimidated by people that check passport and boardingpass.</p> <p>S: Om toch een stukje veiligheid te bieden en een stukje controle voor het land zelf. Om te kijken komt er niet iemand in die een gevaarlijk strafblad heeft of een geschiedenis. M: Omdat er altijd een facking lange rij staat. En ik ben altijd een beetje geïntimideerd door de mensen achter de balie. Ik ben bang dat als ik verkeerd kijk dat ze dan zeggen, ja loop maar even mee naar achter. Ik vind die mensen erg intimidierend maar dat is misschien vooral in het buitenland. Als je in China je paspoort laat zien dat je echt gespannen bent. S: Ja of in de US, daar zijn ze ook wel lekker streng. <ul style="list-style-type: none"> • Is persoonlijke informatie iets wat je beschermd? Waarom? <p>S: Uhm persoonlijk, ik vind het niet erg om uit te geven, want als het goed wordt ondervraagd gebeurt het ook bij andere mensen. Maar het moet wel, het moet niet openbaar worden. Je moet er wel zeker van zijn dat het binnen de kringen blijft van aan wie je het laat zien of geeft. Niet dat er opeens een site gehacked is en alle vingerafdrukken te voorschijn kunnen komen. M: Ja ik zat net te denken ik vind het niet hele gevoelige informatie, maar je vingerafdruk is natuurlijk best wel gevoelig. Ja ik weet niet, ik denk dat ik er heel makkelijk in ben. Maar misschien dat ik daar ook een beetje naïef in ben, omdat ik niet weet hoe je dat tegen iemand kan gebruiken. Ik vind een paspoort, kijk ik ben er van overtuigd dat er al zoveel sociale controle is op de wereld dat jij bent wie je zegt dat je bent dat, die informatie niet meer gevoelig is. <ul style="list-style-type: none"> • Wat betekent privacy voor jou? <p>Thema 2: Het gebruik van identiteitsdocumenten <ul style="list-style-type: none"> • Waar laat je je paspoort en boarding kaart als je op de luchthaven bent? Waarom? <p>M: Ik heb altijd een mapje met mijn portemonnee, mijn boardingkaart en paspoort. Lekker alle belangrijke spullen bij elkaar. Dan weet je in ieder geval dat je facked bent. En waar laat je dat. M: Of in zo'n linnen tas, of ik laat het in mijn hand. M: Omdat ik dan in ieder geval weet dat ik het bij mij heb. Maar dat het dichtbij is, als het dichtbij is in mijn zicht dan heb ik een soort van constante controle.</p> </p></p></p>	<p>Being checked well means other people are checked well</p> <p>Being sure personal info stays with the person/ company you give it to</p> <p>Thinking of passport data as not so sensitive</p> <p>Not knowing how people can use personal info against you</p> <p>Keeping wallet boardingpass and passport together in envelope</p> <p>Keeping passport and boardingcard in hand</p> <p>Keeping passport and boardingpass insight</p>
---	--

Codes	Transcript - 23,24 Man and woman - Students Design & Architecture
Identity check by customs	Thema 1: Perceptie <ul style="list-style-type: none"> • Welke instanties checken je identiteit op de airport? <p>S: Oh dat is de douane, denk ik M: Ik dacht de marechaussee S: Met inderdaad de marechaussee. Is de douane niet een onderdeel van ? T: Andere instanties nog? S: De vliegtuigmaatschappij, ja die checked zeker je identiteit. Uhm, en weet jij nog iets. M: de overheid? Maar de marechaussee is in die van de overheid toch? <ul style="list-style-type: none"> • Hoeveel keer moet je je paspoort of boardingkaart laten zien? <p>M: Bij de incheck balie. Nee voor dat je de incheckbalie hebt dan heb je zo'n rij. S: Nee, alleen als je inchecked. Dan laat je je paspoort zien. M: Nee je moet het echt vet vaak laten zien toch? Of is dat je ticket. Want je hebt zeg maar die boarding dingen, dat je je pas moet printen en dan moet je door zo'n dingetje heen naar je incheck balie daar moet je je paspoort laten zien, dan moet je verder naar douane daar moet je je paspoort laten zien. Dus ik denk twee drie keer. Oh en voordat je board dus dat is vier keer. S: Wat ik denk, uhm je gaat in de rij van de incheckbalie, daar hoef je niet je paspoort te laten zien dan ga je naar de incheckbalie zelf, daar laat je je paspoort zien en krijg je je boarding pass. Dan hoef je alleen je boarding pass te laten zien bij de security. En dan op het laatst voor dat je het vliegtuig in gaat dubbelchecken ze je boardingpass met je paspoort. Als je het land uitgaat ligt eraan waar je naartoe gaat. Nee als je europa uit gaat hoef je niet langs de douane alleen als je ergens in gaat en als je europa weer inkomt moet je hem laten zien. Omdat te kijken of je citizen bent van de europese unie. Als je in de europese unie zelf reist hoef je hem niet meer te laten zien. <ul style="list-style-type: none"> • Hoe voel je je hierbij? Waarom? <p>S: Wel goed ja. M: Ik vind het altijd een beetje gedoe.</p> </p></p>
Identity check by marechaussee	
Identity check by airliner	
Showing passport at incheck desk	
Showing passport before incheck desk	
Showing passport at customs	
Showing passport at incheck desk	
Showing boardingpass at security	
Showing passport and boardingpass before entering plane	
Not showing passport in EU	
No problem showing passport	
Showing passport and boardingpass is a hassle	
Showing your passport and boardingpass makes you feel safe	

<p>S: Blijft dit prive? Ik bewaar het, dat ligt aan waar ik naartoe ga, ik bewaar het altijd in een moneybelt en die hangt aan mijn riem. Dus die zit niet om mijn lichaam heen, maar die hangt aan mijn riem in die zit dan tegen mijn been aan. En daar zit ook mijn boardingkaart in want die zit altijd in mijn paspoort. Dat is echt als ik reis. Als ik ergens ben zit hij in de bovenkant van mijn tas of in mijn handbagage.</p> <p>En waarom de money belt?</p> <p>S: Omdat ik een theorie heb dat ik mijn paspoort en creditcard altijd wil bewaren. De rest mag ik kwijt raken maar als ik die verlies dat is wel echt het meest onhandig.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waar laat je je telefoon? <p>Waarom?</p> <p>S: In mijn broekzak. Dat is dichtbij me en het is een diepe zak dus hij valt er niet zo snel uit. Kan ik hem ook voelen als hij trilt en een muziekje luisteren dat soort dingen.</p> <p>M: bij mij in hetzelfde tasje of in mijn hand of broekzak. Omdat je stiekem nog best veel met je telefoon bezig bent.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Besteed je extra aandacht aan waar je je spullen laat op de luchthaven? <p>Waarom?</p> <p>S: Ja mn mobiel zit altijd in mijn linker broekzak mijn, portemonnee en sleutels altijd in de rechterbroekzak. Dus die houd ik altijd daar. Altijd hetzelfde.</p> <p>M: ik op de luchthaven ook wel omdat je je heel erg bewust bent van dat het op dat moment heel belangrijk is. Terwijl inderdaad als ik ergens aangekomen ben dan heb ik mijn paspoort eigenlijk altijd gewoon in een vakje in mijn backpack zitten. Dan ben ik daar helemaal niet meer mee bezig.</p> <p>Thema 3: Voorkeur voor identificatie methoden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ik vertrouw de volgende instanties met mijn persoonlijke data: <p>Schiphol/ Overheid /Vliegmaatschappijen/ Alleen mijzelf</p> <p>Waarom?</p> <p>S: Uhm ik vertrouw zeker mijzelf, dus dat is al 1 van de opties. Schiphol en de overheid vertrouw ik ook wel. De airlines ook wel maar toch in mindere mate omdat het toch een beetje een commerciële instantie is. Natuurlijk schiphol ook wel, maar wel redelijk overheid gestuurd.</p> <p>M: Ik sowieso mijzelf en de overheid. Schiphol weet ik niet zo goed ik denk op zich wel, ik denk dat zij niet per se iets kunnen</p>	<p>for control</p> <p>Keeping passport and boardingpass in moneybelt against leg</p> <p>Paying extra attention to passport and creditcard</p> <p>Keeping phone in pocket because not falling out and listening to music</p> <p>Keeping phone in pocket, bag or hand because using it a lot</p> <p>Paying extra attention to belongings at airport because awareness of importance of documents</p> <p>Trusting Schiphol with personal data because partly controlled by government</p> <p>Not trusting airlines with data because of commercial interest 2x</p>
--	---

<p>met je data. Airlines inderdaad een beetje vanuit commercieel oogpunt zou ik niet per se vertrouwen met mijn data.</p> <p>En waarom? Waar ben je bang voor?</p> <p>S: Ik denk dat de overheid en schiphol een hele goeie digitale security hebben, want het is gewoon de overheid en een hele grote internationale luchthaven, 1 van de grootste van europa. En een commercieel vliegbedrijf dat kan gewoon ook een hele simpele boekingsite zijn. Of een kleine airline, ze hebben zeker wel middelen, maar ze kunnen er ook niet echt prioriteit aan geven.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stel je hebt geen fysieke grens en bagagecontrole en je kan daardoor vrij over de luchthaven bewegen. Hoe zou je je hierbij voelen? <p>Waarom?</p> <p>-</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stel Schiphol beheerd jouw data zolang jij op de airport bent en daardoor kun je vrij over de luchthaven lopen. Hoe zou je je hierbij voelen? <p>Waarom?</p> <p>S: Goed, ja.</p> <p>M: Ik zou dat ook chill vinden.</p> <p>En waarom?</p> <p>S: Omdat ik tegenwoordig de digitale inscripties wel vertrouw, dat is al best wel lang bekend. Uhm, en ik denk dat als er zoiets gebeurt, dat er ook regelgeving bij komt kijken. Het is wel echt een heel ander systeem dan dat we nu kennen. Dus ik denk dat er zeker wel een andere controle overkomt. En het scheelt gewoon heel veel wachten, dus ik denk dat je de efficiëntie wel echt omhoog kan gooien.</p> <p>M: ik denk dat het ook veel intuïtiever werkt bij mensen. Op het moment dat je je 1 keer moet identificeren, en je bewijst daarmee dat het goed gedaan is, dat je daar intuïtief gezien veel meer vertrouwen opwekt als plek, dan dat je je vijf keer moet identificeren. Want dan verities je op een bepaalde manier ook je geloofwaardigheid omdat je dat al vijf keer moet checken. Dan voel ik mij automatisch minder veilig. Net als dat ik mij op een station in Parijs minder veilig voel, waar militairen met ziek grote guns rondlopen. Dat impliceert voor mij dat de omgeving dus onveilig is omdat die mensen daar zijn. Dat is net als met de douane, het moet blijkbaar gedaan worden omdat die eerste controle blijkbaar niet zo waterdicht is, dat hij kan garanderen dat het dan goed zit. En het is gewoon minder gedoe.</p>	<p>Trusting government Trusting Schiphol</p> <p>Government has good digital security</p> <p>Schiphol has good digital security</p> <p>Small airlines do not give priority to digital security</p> <p>Walking straight through the airport with schiphol owning my data would be nice</p> <p>Trusting digital encryption</p> <p>Government rules made for schiphol owning data</p> <p>Identifying once creates more trust and credibility</p> <p>Not feeling safe when the military is visible at station paris</p> <p>Identifying once is less</p>
---	--

<p>S: Aan de andere kant heb ik wel, je laat je paspoort zien omdat je minder instanties. Koffie. Aan de andere kant is het nu wel omdat je meerdere keren je paspoort laat zien aan die verschillende instanties. Als je dus 1 keer je paspoort laat zien betekent dat, dat het wel transparant moet worden tussen die organisaties. En daar kan wel een fout in zitten, of heel makkelijk een lek. Het moet wel goed beveiligd zijn.</p> <p>M: Aan de andere kant vind ik wel dat al deze instanties dusdanig veilig kunnen werken dat zij samen 1 omgeving kunnen creëren dan vind ik dat veiliger dan dat elke organisatie mij los moet checken. Dat voelt voor mij veiliger, dat voelt voor mij als of mensen gewoon hun shit op orde hebben. Zeg maar er is gewoon 1 hiërarchische macht die zorgt dat het veilig is en dan weet je dat het goed zit.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stel dit is niet Schiphol maar de overheid. Hoe zou je je daarbij voelen? <p>Waarom?</p> <p>M: Ik denk dat het dan nog meer een soort hiërarchische macht is die erboven staat en een soort van... Al vraag ik mij af hoe transparant dat is voor bezoekers.</p> <p>T: hoe bedoel je dat?</p> <p>M: Je vroeg net wie controleert je, ik denk niet dat heel veel mensen dat weten. Ik denk dat het meer gaat over dat er een duidelijke hiërarchie is in autoriteit. Die de veiligheid op een plek bepaald dat dat je een veilig gevoel geeft, dat welke instelling dat is dat dat minder uitmaakt. Ik kan mij voorstellen dat oudere mensen of mensen die niet zoveel vertrouwen hebben in die digitale encryptie. Dat die zich veiliger voelen bij de overheid, maar ik denk voor mezelf dat het niet zoveel uitmaakt.</p> <p>S: Als ik het zou weten, want ik denk dat het op een gegeven moment zo is van oh ik hoef hem maar 1 keer te laten zien dan weten ze niet aan wie dat is. Maar als ik zou weten dat het de overheid is in plaats van schiphol. Dan zou ik denk ik wel een iets veiliger gevoel hebben.</p> <p>En waarom?</p> <p>S: De overheid heeft ook alle andere gegevens van mij en Schiphol niet. Dus ik weet al uit ervaring dat zij goed met mijn gegevens omgaan.</p> <p>M: En ze hebben het toch al.</p> <p>Uitleg van een digitaal paspoort</p>	<p>hassle</p> <p>Showing once requires sharing, this must be safe.</p> <p>Feeling safe when all authorities work together</p> <p>One controlling authority must be transparent</p> <p>Old people feel safer with government</p> <p>Feeling more safe with government than schiphol</p> <p>Government handles my data already well</p>
--	--

<p>dat je een scan moet doen met je oog of dat je daarna vingerafdruk moet laten zien en dat het dan gewoon gelijk op popt ooh jij bent s. brouwer dat is inderdaad goed. Maar als het dan gelinkt is aan mijn telefoon denk ik nog steeds dat het dat nadeel heeft, dus voor die vraag zou ik dat zeggen. Anders zou ik het niet erg vinden mijn paspoort vier keer te laten zien.</p> <p>En waarom niet?</p> <p>Ja wat ik net zei het kan kapot, het kan gestolen worden het is veel meer in beeld.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ik heb liever een digitaal paspoort en verificer mij een keer, dan een fysiek paspoort waarmee ik mij op z'n minst 4 keer moet bewijzen. <p>Waarom?</p> <p>-</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deel je je data liever met toestemming of zonder? <p>Waarom?</p> <p>M: Ja dat zou ik wel willen.</p> <p>S: Ja</p> <p>T: En waarom?</p> <p>M: Gewoon feedback</p> <p>S: Weten wanneer je dat doet</p> <p>M: Anders staat het in de cloud en weet je niet wat er mee gebeurd. Met een paspoort heb je nog controle van ik laat het nu zien. En dan weet je wat er mee gebeurd is. En dan heb je dat moment van feedback. En als je die notificaties niet meer krijgt.... ja ik vind feedback gewoon heel prettig.</p> <p>S: Wat helpt dan een digitaal paspoort, dan moet je elke keer nog steeds een handeling doen.</p> <p>T: 1 keer ipv 4 keer, en checks zijn in principe rijen.</p> <p>M: Ja dat zo ik echt fijn vinden</p> <p>S: Ja graag</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stel de overheid deelt de data met de vliegmaatschappij, en jij hoeft hier alleen toestemming voor te geven. <p>S: Uhm</p> <p>M: Ik zou dat misschien zelf nog wel als veiliger ervaren, omdat de overheid dan owner is van jouw gegevens en jij het zelf niet kwijt kan raken. Snap je wat ik bedoel? Dan zeg je gewoon ja dit mag gedeeld worden. Maar dan hoef je tenminste zelf niet meer te bewijzen dat je dus jezelf bent ofzo. Dan heb je nog een soort autoriteit die nog boven jouw handeling staat. Nog een soort driehoekje van stakeholders.</p>	<p>trustworthy than paper systems</p> <p>Preferring a physical passport</p> <p>Preferring sharing with consent for feedback 2x</p> <p>Preferring government to share your data 2x</p>
---	---

<p>dat je een scan moet doen met je oog of dat je daarna vingerafdruk moet laten zien en dat het dan gewoon gelijk op popt ooh jij bent s. brouwer dat is inderdaad goed. Maar als het dan gelinkt is aan mijn telefoon denk ik nog steeds dat het dat nadeel heeft, dus voor die vraag zou ik dat zeggen. Anders zou ik het niet erg vinden mijn paspoort vier keer te laten zien. En waarom niet? Ja wat ik net zei het kan kapot, het kan gestolen worden het is veel meer in beeld.</p> <ul style="list-style-type: none"> ik heb liever een digitaal paspoort en verifieer mij een keer, dan een fysiek paspoort waarmee ik mij op z'n minst 4 keer moet bewijzen. <p>Waarom?</p> <ul style="list-style-type: none"> Deel je je data liever met toestemming of zonder? Waarom? <p>M: Ja dat zou ik wel willen. S: Ja T: En waarom? M: Gewoon feedback S: Weten wanneer je dat doet M: Anders staat het in de cloud en weet je niet wat er mee gebeurd. Met een paspoort heb je nog controle van ik laat het nu zien. En dan weet je wat er mee gebeurd is. En dan heb je dat moment van feedback. En als je die notificaties niet meer krijgt.... ja ik vind feedback gewoon heel prettig. S: Wat helpt dan een digitaal paspoort, dan moet je elke keer nog steeds een handeling doen. T: 1 keer ipv 4 keer, en checks zijn in principe rijen. M: Ja dat zo ik echt fijn vinden S: Ja graag</p> <ul style="list-style-type: none"> Stel de overheid deelt de data met de vliegmaatschappij, en jij hoeft hier alleen toestemming voor te geven. <p>S: Uhm M: ik zou dat misschien zelf nog wel als veiliger ervaren, omdat de overheid dan owner is van jouw gegevens en jij het zelf niet kwijt kan raken. Snap je wat ik bedoel? Dan zeg je gewoon ja dit mag gedeeld worden. Maar dan hoef je tenminste zelf niet meer te bewijzen dat je dus jezelf bent ofzo. Dan heb je nog een soort autoriteit die nog boven jouw handeling staat. Nog een soort driehoekje van stakeholders.</p>	<p>trustworthy than paper systems</p> <p>Preferring a physical passport</p> <p>Preferring sharing with consent for feedback 2x</p> <p>Preferring government to share your data 2x</p>
---	---

<p>S: Ja dat vind ik chill. Omdat inderdaad dan heb je weer die dubbel check in plaats van dat het door twee mensen gedaan wordt, dan heb je geen controlerende partij. En de controlerende partij ben jij dan. Er moet een handeling gedaan worden tussen twee, iemand moet dat controleren en dat ben jijzelf want het gaat over jouw gegevens. Vindt ik inderdaad relaxed. M: Dan heb je ook nog een beetje het idee dat de overheid aan jou kant slaat weet je wel. Ik denk dat dit soort dingen gewoon altijd over vrouwen gaan, en wat ik net zei mensen vrouwen digitale technologie op dit moment gewoon nog niet genoeg om er helemaal op te leunen. Voor oude mensen los je dat misschien vooral op door een derde autoriteit daaraan toe te voegen kan ik mij voorstellen.</p> <p>Laten zien van het scenario</p> <ul style="list-style-type: none"> Wat vind je van de applicatie? <p>M: YAG, project robotica, die zei: de technologie voor zelfrijdende autos is gewoon klaar maar wij vrouwen het niet. We geloven niet dat het kan. Vanuit de markt komen parkeersensoren, cruise control. Dit zijn stapjes naar de zelfrijdende auto toe. Stapjes om te helpen de digitale technologie te vertrouwen. S: De ethische discussie.</p>	
---	--

<p>Thema 1: Perceptie</p> <ul style="list-style-type: none"> Welke instanties checken je identiteit op de airport? <p>S: Oh dat is de douane, denk ik M: Ik dacht de marechaussee S: Met inderdaad de marechaussee. Is de douane niet een onderdeel van ? T: Andere instanties nog? S: De vliegtuigmaatschappij, ja die checked zeker je identiteit. Uhm, en weet jij nog iets. M: de overheid? Maar de marechaussee is in die van de overheid toch? <ul style="list-style-type: none"> Hoeveel keer moet je je paspoort of boardingkaart laten zien? <p>M: Bij de incheck balie. Nee voor dat je de incheckbalie hebt dan heb je zo'n rij. S: Nee, alleen als je inchecked. Dan laat je je paspoort zien. M: Nee je moet het echt vet vaak laten zien toch? Of is dat je ticket. Want je hebt zeg maar die boarding dingen, dat je je pas moet printen en dan moet je door zo'n dingetje heen naar je incheck balie daar moet je je paspoort laten zien, dan moet je verder naar douane daar moet je je paspoort laten zien. Dus ik denk twee drie keer. Oh en voordat je board dus dat is vier keer. S: Wat ik denk, uhm je gaat in de rij van de incheckbalie, daar hoef je niet je paspoort te laten zien dan ga je naar de incheckbalie zelf, daar laat je je paspoort zien en krijg je je boarding pass. Dan hoef je alleen je boarding pass te laten zien bij de security. En dan op het laatst voor dat je het vliegtuig in gaat dubbelchecken ze je boardingpass met je paspoort. Als je het land uitgaat ligt eraan waar je naartoe gaat. Nee als je europa uit gaat hoef je niet langs de douane alleen als je ergens in gaat en als je europa weer inkomt moet je hem laten zien. Omdat te kijken of je citizen bent van de europese unie. Als je in de europese unie zelf reist hoef je hem niet meer te laten zien. Hoe voel je je hierbij? Waarom? <p>S: Wel goed ja. M: Ik vind het altijd een beetje gedoe.</p> </p></p>	<p>Codes</p> <p>Identity check by customs</p> <p>Identity check by marechaussee</p> <p>Identity check by airliner</p> <p>Showing passport at incheck desk</p> <p>Showing passport before incheck desk</p> <p>Showing passport at customs</p> <p>Showing passport at incheck desk</p> <p>Showing boardingpass at security</p> <p>Showing passport and boardingpass before entering plane</p> <p>Not showing passport in EU</p> <p>No problem showing passport</p> <p>Showing passport and boardingpass is a hassle</p> <p>Showing your passport and boardingpass makes you feel safe</p>
---	---

<p>Thema 1: Perceptie</p> <ul style="list-style-type: none"> Welke instanties checken je identiteit op de airport? <p>S: Oh dat is de douane, denk ik M: Ik dacht de marechaussee S: Met inderdaad de marechaussee. Is de douane niet een onderdeel van ? T: Andere instanties nog? S: De vliegtuigmaatschappij, ja die checked zeker je identiteit. Uhm, en weet jij nog iets. M: de overheid? Maar de marechaussee is in die van de overheid toch? <ul style="list-style-type: none"> Hoeveel keer moet je je paspoort of boardingkaart laten zien? <p>M: Bij de incheck balie. Nee voor dat je de incheckbalie hebt dan heb je zo'n rij. S: Nee, alleen als je inchecked. Dan laat je je paspoort zien. M: Nee je moet het echt vet vaak laten zien toch? Of is dat je ticket. Want je hebt zeg maar die boarding dingen, dat je je pas moet printen en dan moet je door zo'n dingetje heen naar je incheck balie daar moet je je paspoort laten zien, dan moet je verder naar douane daar moet je je paspoort laten zien. Dus ik denk twee drie keer. Oh en voordat je board dus dat is vier keer. S: Wat ik denk, uhm je gaat in de rij van de incheckbalie, daar hoef je niet je paspoort te laten zien dan ga je naar de incheckbalie zelf, daar laat je je paspoort zien en krijg je je boarding pass. Dan hoef je alleen je boarding pass te laten zien bij de security. En dan op het laatst voor dat je het vliegtuig in gaat dubbelchecken ze je boardingpass met je paspoort. Als je het land uitgaat ligt eraan waar je naartoe gaat. Nee als je europa uit gaat hoef je niet langs de douane alleen als je ergens in gaat en als je europa weer inkomt moet je hem laten zien. Omdat te kijken of je citizen bent van de europese unie. Als je in de europese unie zelf reist hoef je hem niet meer te laten zien. Hoe voel je je hierbij? Waarom? <p>S: Wel goed ja. M: Ik vind het altijd een beetje gedoe.</p> </p></p>	<p>Transcript - 23,24 Man and woman - Students Design & Architecture</p> <p>Codes</p> <p>Identity check by customs</p> <p>Identity check by marechaussee</p> <p>Identity check by airliner</p> <p>Showing passport at incheck desk</p> <p>Showing passport before incheck desk</p> <p>Showing passport at customs</p> <p>Showing passport at incheck desk</p> <p>Showing boardingpass at security</p> <p>Showing passport and boardingpass before entering plane</p> <p>Not showing passport in EU</p> <p>No problem showing passport</p> <p>Showing passport and boardingpass is a hassle</p> <p>Showing your passport and boardingpass makes you feel safe</p>
---	---

Transcript - 23,24 Man and woman - Students Design & Architecture	Codes
<p>Thema 1: Perceptie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welke instanties checken je identiteit op de airport? <p>S: Oh dat is de douane, denk ik M: Ik dacht de marechaussee S: Met inderdaad de marechaussee. Is de douane niet een onderdeel van ? T: Andere instanties nog? S: De vliegtuigmaatschappij, ja die checked zeker je identiteit. Uhm, en weet jij nog iets. M: de overheid? Maar de marechaussee is in die van de overheid toch?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoeveel keer moet je je paspoort of boardingkaart laten zien? <p>M: Bij de incheck balie. Nee voor dat je de incheckbalie hebt dan heb je zo'n rij. S: Nee, alleen als je inchecked. Dan laat je je paspoort zien. M: Nee je moet het echt vet vaak laten zien toch? Of is dat je ticket. Want je hebt zeg maar die boarding dingen, dat je je pas moet printen en dan moet je door zo'n dingetje heen naar je incheck balie daar moet je je paspoort laten zien, dan moet je verder naar douane daar moet je je paspoort laten zien. Dus ik denk twee drie keer. Oh en voordat je board dus dat is vier keer. S: Wat ik denk, uhm je gaat in de rij van de incheckbalie, daar hoef je niet je paspoort te laten zien dan ga je naar de incheckbalie zelf, daar laat je je paspoort zien en krijg je je boarding pass. Dan hoef je alleen je boarding pass te laten zien bij de security. En dan op het laatste voor dat je het vliegtuig in gaat dubbelchecken ze je boardingpass met je paspoort. Als je het land uitgaat ligt eraan waar je naartoe gaat. Nee als je europa uit gaat hoef je niet langs de douane alleen als je ergens in gaat en als je europa weer inkomt moet je hem laten zien. Omdat te kijken of je citizen bent van de europese unie. Als je in de europese unie zelf reist hoef je hem niet meer te laten zien.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe voel je je hierbij? <p>Waarom? S: Wel goed ja. M: Ik vind het altijd een beetje gedoe.</p>	<p>Identity check by customs</p> <p>Identity check by marechaussee</p> <p>Identity check by airliner</p> <p>Showing passport at incheck desk</p> <p>Showing passport before incheck desk</p> <p>Showing boardingpass at security</p> <p>Showing passport and boardingpass before entering plane</p> <p>Not showing passport in EU</p> <p>No problem showing passport</p> <p>Showing passport and boardingpass is a hassle</p> <p>Showing your passport and boardingpass makes you feel safe</p>

Transcript - 23,24 Man and woman - Students Design & Architecture	Codes
<p>Thema 1: Perceptie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welke instanties checken je identiteit op de airport? <p>S: Oh dat is de douane, denk ik M: Ik dacht de marechaussee S: Met inderdaad de marechaussee. Is de douane niet een onderdeel van ? T: Andere instanties nog? S: De vliegtuigmaatschappij, ja die checked zeker je identiteit. Uhm, en weet jij nog iets. M: de overheid? Maar de marechaussee is in die van de overheid toch?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoeveel keer moet je je paspoort of boardingkaart laten zien? <p>M: Bij de incheck balie. Nee voor dat je de incheckbalie hebt dan heb je zo'n rij. S: Nee, alleen als je inchecked. Dan laat je je paspoort zien. M: Nee je moet het echt vet vaak laten zien toch? Of is dat je ticket. Want je hebt zeg maar die boarding dingen, dat je je pas moet printen en dan moet je door zo'n dingetje heen naar je incheck balie daar moet je je paspoort laten zien, dan moet je verder naar douane daar moet je je paspoort laten zien. Dus ik denk twee drie keer. Oh en voordat je board dus dat is vier keer. S: Wat ik denk, uhm je gaat in de rij van de incheckbalie, daar hoef je niet je paspoort te laten zien dan ga je naar de incheckbalie zelf, daar laat je je paspoort zien en krijg je je boarding pass. Dan hoef je alleen je boarding pass te laten zien bij de security. En dan op het laatste voor dat je het vliegtuig in gaat dubbelchecken ze je boardingpass met je paspoort. Als je het land uitgaat ligt eraan waar je naartoe gaat. Nee als je europa uit gaat hoef je niet langs de douane alleen als je ergens in gaat en als je europa weer inkomt moet je hem laten zien. Omdat te kijken of je citizen bent van de europese unie. Als je in de europese unie zelf reist hoef je hem niet meer te laten zien.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe voel je je hierbij? <p>Waarom? S: Wel goed ja. M: Ik vind het altijd een beetje gedoe.</p>	<p>Identity check by customs</p> <p>Identity check by marechaussee</p> <p>Identity check by airliner</p> <p>Showing passport at incheck desk</p> <p>Showing passport before incheck desk</p> <p>Showing boardingpass at security</p> <p>Showing passport and boardingpass before entering plane</p> <p>Not showing passport in EU</p> <p>No problem showing passport</p> <p>Showing passport and boardingpass is a hassle</p> <p>Showing your passport and boardingpass makes you feel safe</p>

Transcript - 24 Woman - Psychologist	Codes
<p>Thema 1: Perceptie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welke instanties checken je identiteit op de airport? <p>Eigenlijk niet echt, de vliegtuigmaatschappij denk ik en ik weet eigenlijk niet of de mensen van het vliegveld zelf dat ook doen. Ja nee de vliegtuigmaatschappij, dat is de enige die ik zeker weet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoeveel keer moet je je paspoort of boardingkaart laten zien? <p>Uhm, boarding 2x een keer als je door de douane gaan en een keer bij het vliegtuig zelf als je gaat boarden. En mn paspoort heb ik de laatste keer dat ik vloog eigenlijk alleen bij het boarden laten zien.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe voel je je hierbij? <p>Waarom? Ik snap het wel, maar ik zou wel verwachten dat ze mijn paspoort vaker checken. Zou je willen dat ze het vaker checken? Niet perse maar het lijkt mij wel logischer. En waarom precies weet ik niet. Als je bij de douane komt moet je wel al je boardingpass laten zien, maar dan zou je ook al je paspoort kunnen laten zien in principe om te checken of jij degene bent die bij de boarding pass hoort, dat hoef je niet pas bij het vliegtuig. Voor mijzelf maakt het niet zoveel uit.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is persoonlijke informatie iets wat je beschermd? <p>Waarom? Ja zoals bijvoorbeeld facebook heb ik wel helemaal afgeschermd zodat vreemden het bijna niet kunnen zien. Maar het is niet alsof ik geheimzinnig doe over mijn documentnummer op mijn paspoort. Maar daar zit ook geen kwaad in. Nee maar stel er wordt gevraagd of je het via de mail kan verzenden Ja dat zou ik dan weer niet zo snel doen. Moet ik het invullen bij een vliegtuigmaatschappij dan is dat toch anders. Maar over de mail, dat is dan toch weer anders. Heb ik ook nooit echt gehad. Hoewel ik een kopie van m'n paspoort wel eens toestuur via de mail.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat betekent privacy voor jou? 	<p>Identity check by airliner</p> <p>Showing passport at customs</p> <p>Showing passport with boarding</p> <p>Understanding that you have to show passport</p> <p>Expected to be checked more often</p> <p>Better option to be checked all at the same time</p> <p>Information of facebook protected</p> <p>Not protective of passport information</p> <p>Careful with sending copies of id documents</p>

<p>Ja dat je de dingen die je voor jezelf wilt houden, gewoon voor jezelf kan houden en dat je dat niet perse hoeft te delen of op te schrijven. Mar dat zal per persoon verschillend zijn.</p> <p>Thema 2: Het gebruik van Identiteitsdocumenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waar laat je je paspoort en boarding kaart als je op de luchthaven bent? <p>Waarom? In m'n handtas, als ik die mee mag nemen. Anders in mn handen, totdat ik hem niet meer nodig heb, dan stop ik hem weg.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waar laat je je telefoon? <p>Waarom? Ook daar in de buurt, of in mn handtas, of in mn zak. Zodat ik hem gelijk kan pakken als ik hem nodig heb voor iets. Hij zit daar altijd.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Besteed je extra aandacht aan waar je je spullen laat op de luchthaven? <p>Waarom? Ja dan zorg ik wel dat ik het wel binnen handbereik heb en dan zorg ik ook wel dat ik het niet kwijtraak. Dus ik stop hem wel op een plek waar hij niet uit mn tas gepakt kan worden of kan vallen. Terwijl als ik thuis ben dan ligt hij meestal gewoon thuis.</p> <p>Thema 3: Voorkeur voor identificatie methoden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ik vertrouw de volgende instanties met mijn persoonlijke data: <p>Schiphol/ Overheid /Vliegmaatschappijen/ Alleen mijzelf Waarom? Mezelf sowieso. In Principe vertrouw ik alle instanties wel. Ik zie er geen kwaad in wat ze ermee zouden kunnen doen eigenlijk.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stel je hebt geen fysieke grens en bagagecontrole en je kan daardoor vrij over de luchthaven bewegen. Hoe zou je je hierbij voelen? <p>Waarom? Energijds heel chill, maar aan de andere kant vind ik het heel logisch dat je wordt gechecked of je niks raars bij je hebt. Je hoeft maar een klein bommetje bij je te hebben.. Maar daar wordt natuurlijk ook wel op gechecked. Het zou chill zijn als je niet in de rij hoeft te staan maar aan de andere kant snap ik wel dat het nodig is. Maar je kan digitaal natuurlijk niet checken of iemand iets bij zich heeft.</p>	<p>Privacy is being able to keep this to yourself</p> <p>Keeping passport and boardingpass in handbag</p> <p>Keeping passport and boardingcard in hand</p> <p>Keeping phone in pocket, bag or hand because using it a lot</p> <p>Paying extra attention to belongings at airport</p> <p>Trusting all organisations with personal data</p> <p>Not knowing how people can use personal info against you</p>
--	---

<p>En als je dan specifiek aan grenscontrole denkt? Terwijl je loopt scannen ze dan je gezicht.</p> <p>Dat is wel een beetje creepy eigenlijk ergens. Maar ja op zich zou het heel. Het lijkt me ergens wel een raar idee. Wanneer wordt je dan aangesproken stel het klopt niet? Dan heb je toch ergens een punt nodig waar je er uitgevist wordt, dan heb je wat minder controle daarover lijkt mij. Het lijkt mij gestructureerd als je het zou doen zoals het nu wordt gedaan. Als je het niet doet hoe ga je mensen er dan uitpakken waarbij het niet klopt.</p> <p>Je zal altijd nog een lijn hebben waar je overheen moet of een aantal poortjes alleen zal er dan geen rij staan. Je staat er dan minder lang bij stil. Ja het zou wel een goede ontwikkeling zijn als dat alles sneller laat verlopen. Dat wel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stel Schiphol beheerd jouw data zolang jij op de airport bent en daardoor kun je vrij over de luchthaven lopen. Hoe zou je je hierbij voelen? Waarom? <p>Ja ik ben het anders gewend. Het zou chill zijn, maar je bent gewend dat je gecontroleerd wordt en dan ben je er bewust van. Hoe ik er nu tegenaan kijk zou ik denken, klopt het allemaal wel? Die mate van controle of dat bewust zijn is dan weg, maar aan de andere kant denk ik dan ook weer van dat is een kwestie van wennen.</p> <p>Stel het zou weg zijn. Wat zou je daarvan vinden.</p> <p>Ja in principe kom je dan weer aan bij dat je niet in de rij hoeft te staan. Dat je zo door kan lopen zonder problemen.</p> <p>Ja je zou ook tegen kunnen zijn omdat de persoon naast jou dan ook door mag lopen. Ik heb niet het gevoel dat mensen zijn gechecked.</p> <p>Ja dat zou dan inderdaad zo zijn, dat bewustzijn is er dan niet. Dat zou de enige reden zijn. Dus niet eens echt voor jezelf maar voor anderen. Voor mijzelf is het geen probleem.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stel dit is niet Schiphol maar de overheid. Hoe zou je je daarbij voelen? Waarom? <p>Nee, ik neem wel aan dat iedere instantie er vertrouwenlijk mee om gaat dus in principe niet. Ze gebruiken het waarvoor ze het willen gebruiken en verder doen ze er niet zoveel mee. Maar dat is dan het vertrouwen wat ik heb in de organisaties.</p> <p>Waarom heb je dit vertrouwen?</p>	<p>Wondering where you are stop when your information is not right</p> <p>Walking straight through the airport with schiphol owning my data would be nice</p> <p>Questioning security when it becomes invisible</p>
---	--

<p>Ja ik heb niet echt een andere keuze. Stel ik kom op de airport je wordt gechecked, je kan niet zeggen ik wil niet gechecked worden want dat vertrouwd ik niet. Want dan stap je gewoon niet op het vliegtuig. Daar heb je in principe dus niks over te zeggen of geen invloed op denk ik. Dus wat mij betreft zou dat niet zoveel uitmaken.</p> <p>Uitleg van een digitaal paspoort</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat denk je van een digitaal paspoort op je telefoon. <p>Uhm opzich wel handig, maar stel je telefoon wordt gejat dan ben je ook je paspoort kwijt.</p> <p>En wat vind je daarvan?</p> <p>Dat lijkt me niet zo heel handig. In die zin lijkt mij een fysiek paspoort wel gewoon handig omdat als je telefoon weg is, je paspoort ook weg is.</p> <p>Ja maar een fysiek paspoort kan ook worden gejat.</p> <p>Ja dat is waar. Ja.... Maar die kans is kleiner. Als ik hem niet nodig heb op vakantie dan blijft het gewoon in het hotel liggen. Kan m'n telefoon wel gejat worden maar ik heb nog wel een paspoort dus in die zin is de kans dan kleiner.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat vindt je van DigiD? <p>Ja ik vind er eigenlijk niet echt iets van. Maar in principe is het gewoon hetzelfde als dat je een gebruikersnaam en wachtwoord invult.</p> <p>Het is wel gevoelige informatie die er over heen gaat.</p> <p>Ja dat zou niet zoveel verschil uitmaken.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ik zou liever mijn paspoort fysiek/digitaal hebben. Waarom? <p>Uhm, fysiek. Omdat hij toch gejat kan worden je telefoon en voor de stempels haha dat vindt ik ook altijd leuk. Digitaal daar zitten ook heel veel voordelen aan.</p> <p>Bel gaat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ik heb liever een digitaal paspoort en verifieer mij een keer, dan een fysiek paspoort waarmee ik mij op z'n minst 4 keer moet bewijzen. 	<p>Having no choice in refusing security checks</p> <p>Trouble when phone gets stolen</p> <p>Keeping passport in safe when at destination</p> <p>Preferring a physical passport</p>
---	---

<p>Waarom?</p> <p>Dan digitaal en 1 keer. Dan kan je gewoon puur uit handigheid hem wegstoppen als je hem niet meer nodig hebt. Zonder dat je hem keer op keer moet laten zien.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deel je je data liever met toestemming of zonder? Waarom? <p>Dan heb ik liever zelf de controle dat ik daar wel toestemming voor moet geven. Puur voor mijzelf. Dat ik toch de controle heb. Als je weet dat het gechecked is.</p> <p>Je zei net wel ik kan toch niet weigeren, dus waarom dan nog toestemming geven?</p> <p>Ja dat is toch een stukje eigen controle dat ik nog graag heb. Soort van ook al heb je er niks over te zeggen.</p> <p>Laten zien van het scenario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat vind je van de applicatie? <p>Het zo het wel een stuk efficiënter maken. Dat sowieso. En in principe heb je natuurlijk wel een duidelijk overzicht van met je wie je wat deelt.</p> <p>Wat gebeurd er stel ze keuren het niet goed, dan moet je alsnog ergens heen lijkt me. En hoe lossen ze dat dan op?</p> <p>Ja dan zul je dus als nog ergens naar toe moeten. Het gaat meer om het feit dat je gevoel hebt alsof je in controle bent. Ja je kan wel goed de stappen zien die ze zetten en jij doet. Als ik daan naar mijzelf kijk, ik heb graag zelf controle, dan is dit eigenlijk ideaal want je kan zien waar wanneer en wie het hebben gechecked en je hoeft niet in de rij te staan. Dat is ook wel echt chill.</p> <p>Als je het zo presenteert denk ik oh ja dat is eigenlijk wel heel handig. Alleen dan blijft er het stukje van stel je telefoon wordt gejat. Dan heb je dus een probleem. Als ik hoor hoe vaak er telefoons worden gejat op vakantie... Dan zou je niet meer terug komen, dan moet je daar een oplossing voor hebben.</p> <p>Zou het een geruststelling zijn dat niemand het kan openen?</p> <p>Ja dat sowieso</p> <p>Zou je het proberen als het er is.</p> <p>Nee ik zou het wel proberen om te kijken of het efficiënt is, of het werkt of of ik het fijn zou vinden.</p>	<p>Preferring digital passport if only checked once</p> <p>Preferring sharing with consent</p> <p>App- where do you go when information is incorrect</p> <p>App- Ideal because of control and speed</p> <p>App- Problem phone gets stolen</p> <p>App- I would try it</p>
---	--

<p>Transcript - 24 Woman - Veterinary Student</p> <p>Thema 1: Perceptie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welke instanties checken je identiteit op de airport? Pff, daar begin je al met een vraag! Uhhhmm welke instantie de koninklijke marechaussee? Nee? De landmacht ofzo haha nee <p>Daarnaast nog andere instanties?</p> <p>De overheid? Ja dat is denk ik wat ik weet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoeveel keer moet je je paspoort of boardingkaart laten zien? <p>Sowieso voordat je op de vliegtuig gaat. Als je de eerste keer met je bagage gaat.</p> <p>Het verschildt ook per land. In Nederland is het altijd makkelijk want dan is het alleen je boarding pass en dan voordat je op het vliegtuig gaat je paspoort met je boardingpass. En dan verschild met aankomst ook. Ik had een keer op schiphol dat ik aankwam en ook nog een keer mn pass moest laten zien, maar soms ook zonder iets te laten zien dat ik er uit kon. Dus ongeveer twee keer.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe voel je je hierbij? Waarom? <p>Oh ik vind het normaal, dat is logisch om te worden gecontroleerd. Om te weten wie het land in gaat, ik heb niks te verbergen het is mijn paspoort.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is persoonlijke informatie iets wat je beschermd? Waarom? <p>Nee, ik denk tegenwoordig al helemaal niet meer dat staat letterlijk overal. Op je facebook. Tegenwoordig moet ik dat standaard al geven voor praktisch alles. Mijn universiteit heeft dat als je gaat werken hebben zij dat. Bij linkedin doe je dat. Nee daar heb ik niet zoveel moeite mee.</p> <p>Ok, dus je beschermd het niet.</p> <p>Nou ok, misschien mn woonadres wel.</p> <p>En waarom?</p> <p>Ja dat is toch iets echt van jou waar je woont. Dat is voor je vrienden en familie dat hoeft niet iedereen te weten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat betekent privacy voor jou? <p>Dat ik nog een aantal dingen heb waarbij ik zelf kan kiezen of ik die wil delen of niet. Zodat niet alles betekent is zoals bijvoorbeeld mijn woonadres mijn telefoon nummer, die facebook bijvoorbeeld</p>	<p>Identity check by marechaussee</p> <p>Showing passport and boardingpass before entering plane</p> <p>Showing id documents depends on country</p> <p>Being checked is normal</p> <p>Understanding that you have to show passport</p> <p>Not protective of passport information</p> <p>Privacy is the ability to decide yourself if you want to share certain</p>
--	---

<p>ook wilt hebben maar die geef ik dan niet. Dat is voor mijzelf, maar woonplaats.. Of waar ik gestudeerd heb, alsjeblijft!</p> <p>Thema 2: Het gebruik van Identiteitsdocumenten</p> <ul style="list-style-type: none"> Waar laat je je paspoort en boarding kaart als je op de luchthaven bent? Waarom? <p>Altijd in mijn handtasje zo dicht bij mij. En waarom?</p> <p>Ja als ik het kwijt raakt! Ik ben nog al zo'n persoon die dingen kwijtraakt in het leven. Dus als je je paspoort kwijtraakt kan ik niet op vakantie. Een boardingpass kan ik nog wel regelen online. Maar als mijn paspoort kwijtraakt dan kan ik niet op vakantie, dus het is wel belangrijk dat het dicht bij mij is, en niet dat iemand het steelt maar gewoon dat ik het er zelf per ongeluk uitgooi ofzo.</p> <ul style="list-style-type: none"> Waar laat je je telefoon? Waarom? <p>Ook in het handtasje bij mij. En waarom?</p> <p>Ja mn telefoon kan wel gestolen worden. En ik heb ook vaak mijn boarding pass op m'n telefoon staan. Dus ik heb hem of uitgeprint, of op mijn telefoon staan, wat ik zelf beter vindt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Besteed je extra aandacht aan waar je je spullen laat op de luchthaven? Waarom? <p>Eigenlijk niet zo. Mijn paspoort daar let ik sowieso al wel meer op. En waarom let je daar meer op?</p> <p>Dat kost geld, 60 euro, die wil ik niet kwijtraken. Maar je telefoon kost ook geld.</p> <p>Ja maar mijn telefoon ben ik altijd iets lakser mee geweest ik weet ook niet. Het is ook altijd weer zo'n gedoe om een paspoort te regelen, ik heb nog een reserve telefoon. Misschien dat het gewoon zo in je hoofd zit dat je je paspoort niet kwijt mag raken. Iets wat je ouders ook altijd zeggen; pas op je id en je paspoort. Helemaal als je al in het land bent. Als je mag kiezen denk ik dat mensen eerder hun telefoon kwijt zouden willen raken dan hun paspoort. Als je op vakantie bent. Neem ik aan.</p> <p>Thema 3: Voorkeur voor identificatie methoden</p>	<p>information</p> <p>Keeping passport and boardingpass in handbag</p> <p>Passport is very important</p> <p>Keeping phone in handbag</p> <p>Paying extra attention to passport at airport because awareness of importance of documents</p>
---	---

<ul style="list-style-type: none"> Ik vertrouw de volgende instanties met mijn persoonlijke data: Schiphol/ Overheid /Vliegmaatschappijen/ Alleen mijzelf Waarom? <p>Oeh, het minste KLM. Omdat dat een maatschappij is die waarschijnlijk meer denkt aan zichzelf. Dat ik misschien gestalkt wordt voor reclames. Dat ze zoveel mogelijk mensen willen hebben omdat dat goed is voor hun winst. Maar dat ze meer bezig zijn met hun bedrijf dan met mij als persoon. Ja schiphol, ik zou eerder schiphol pakken dan KLM. Die is dan iets neutraler dan KLM. Ik vindt het moeilijk, ik zou zeggen de overheid, maar de overheid heb ik ook niet altijd evenveel vertrouwen in. Gewoon dat kan ik niet uitleggen. Tegenwoordig moet altijd iedereen alles van je hebben en dus ook de overheid. Ik snap het wel je moet alles noteren wie wat heeft gedaan, maar tot hoever mag je daarin gaan? Hoeveel mag je weten van een persoon. Mag als ik moet kiezen dan neem ik de overheid. En waarom? Omdat die in mijn ogen het meest neutrale is en kort met mijn bestanden om gaat. Het zijn zoveel mensen die hebben niks aan mij waar ik naartoe ga vlieggen. Die kijken meer dan naar wat ik heb uitgespookt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Stel je hebt geen fysieke grens en bagagecontrole en je kan daardoor vrij over de luchthaven bewegen. Hoe zou je je hierbij voelen? Waarom? <p>Als dat kan waarom niet! Maar is dat überhaupt mogelijk om geen fysieke controle te hebben. Als dat kan dan zou het ook veel sneller laten gaan, want je hebt soms gewoon van die opstoppingen van van die kleine nutteloze dingen. Zoals dat mijn schoenen net iets te hoog waren en ze weer uit moeten. Dus voor de doorstroom zou het beter zijn en mensen zelf voor irritaties misschieten ook wel.</p> <p>Maar dat betekent dus wel dat degene naast jou ook niet fysiek wordt gechecked.</p> <p>Ja daarom ik zou zeggen hoe ga je dat doen. Kijk ikzelf weet dat ik niks bij me heb. Maar ik weet niet of die andere persoon niks bij zich heeft. Ik snap dat er controles zijn en ik vind het goed, er moet iets gebeuren. Als ze niks zouden doen zou het 1 grote chaos worden. Niet alleen voor drug maar ook voor wapens. Dus het moet gebeuren, en aan de andere kant zo lang duurt het niet. Die tijd wordt ook in gerekend er wordt van je verwacht dat je er eerder bent. Ik zou uiteindelijk toch wel liever hebben dat het er is.</p>	<p>Not trusting airlines with data because of commercial interest</p> <p>Not trusting government with personal data</p> <p>Trusting government</p>
---	---

<p>Misschien voor je eigen zekerheid, je weet zelf dat je niks hebt dus als je toch weet dat je niks hebt moet het je ook niet uitmaken gecontroleerd te worden. En je weet dan bij die andere persoon wordt gepakt als hij iets heeft. maar het moet niet zover gaan als in Amerika, dat is overdreven. Qua vragen stellen enzo.</p> <p>En hoe voel je je daarbij dan?</p> <p>Ik was heel ongemakkelijk heel zenuwachtig, de hele tijd. Ik wist de hele tijd niet wat ik moest zeggen. Ik werd de hele tijd gevraagd, wat ga je doen en hoe lang? En wie is dat hoe ken je haar? Als je van plan bent echt een aanslag te doen, dat weet je toch precies wat je moet zeggen terwijl ik alleen maar in paniek raakte.</p> <ul style="list-style-type: none"> Stel Schiphol beheerd jouw data zolang jij op de airport bent en daardoor kun je vrij over de luchthaven lopen. Hoe zou je je hierbij voelen? Waarom? <p>Ja dat is weer dubbel. Voor mij zou het fijn zijn, maar ik weet het niet voor die andere personen. Want wat gebeurt dan, ga je dan door een test heen?</p> <p>Je gezicht wordt bijvoorbeeld gescand.</p> <p>Ja maar dan zou ik wel gewoon iets mee kunnen nemen, als ik niet meer wordt gecontroleerd.</p> <p>Nou je hebt nog wel gewoon bagage controle, maar de portjes daarvoor worden anders. Alle andere rijen vallen weg. Ja als dat een goed systeem is waarom niet?</p> <ul style="list-style-type: none"> Stel dit is niet Schiphol maar de overheid. Hoe zou je je daarbij voelen? Waarom? <p>Nu ga ik weer twifelen. Want schiphol gebruikt het natuurlijk alleen om te checken, na ik denk het niet eigenlijk. Ze hebben allebei dezelfde gegevens. Het is weer een beetje dubbel, kijk ik doe zelf niks fout, maar stel ik doe dan iets extra's fout dan heeft de overheid dat ook. Ik weet niet in hoeverre de overheid dat dan tegen mij zou kunnen gebruiken.</p> <p>Voor mijzelf is het geen probleem, maar ik snap dat het voor andere mensen misschien vervelend is. Bijvoorbeeld je hebt nog een patkeerboete openstaan ofzo. Dat zou dan vindt ik niet ok zijn. Hoewel ja misschien is dat ook wel goed.</p> <p>Uitleg van een digitaal paspoort</p> <ul style="list-style-type: none"> Wat denk je van een digitaal paspoort op je telefoon. En wat als je telefoon nou kwijt is? 	<p>Thinking security in the usa is exaggerated</p> <p>Walking straight through the airport with schiphol owning my data would be nice</p> <p>Not trusting the government</p> <p>Trouble when phone gets stolen</p>
--	--

<p>Ja dat is precies mijn vraag wat zou je ervan vinden. Als je paspoort nu kwijt raakt, dan is hij ook kwijt.</p> <p>Dat is waar, maar dan wordt wel je mobiel echt je kostbaarste bezit op de vakantie dan kan je hem geen seconde meer uit je ogen laten. Dat zou ik dan hebben ik zou dan overal een kluisje nemen en hem dan in mijn kluisje leggen.</p> <p>En waarom</p> <p>Ja dan ben je en je telefoon kwijt en je paspoort. Stel je reist alleen! Dan moet je eerst naar de Nederlandse ambassade om een nieuw paspoort te regelen.</p> <p>Dus jij denkt dat je telefoon sneller wordt gestolen. Dat jou paspoort dan ook sneller wordt gepakt.</p> <p>Als jij aan een dief vraagt zou je liever een paspoort of telefoon stelen? Ik denk dat 99% zegt ik pak de telefoon wel, ligt er natuurlijk wel een beetje aan wat voor telefoon. Maar er zijn niet superveel dieven die iets met een paspoort doen. Je hebt ze wel, maar de gemiddelde dier gaat voor die telefoon. Dan zou ik bijna mijn goedkope telefoon willen meenemen op vakantie en daarop mn paspoort zetten. De nieuwe zou ik thuis laten, in mijn slaapkamer en mn oude zou ik meenemen. Want die wordt niet gestolen.</p> <p>Dus je vindt het eigenlijk niet zo n goed idee?</p> <p>Ik snap het idee wel, maar ikzelf zou te veel stress hebben van mijn telefoon. Nu kan ik als ik aankom in mijn hotel ik doe mijn paspoort in een kluis en dan weet ik dat hij safe is. Dat er niks aan de hand is. Stel ik raak mijn telefoon kwijt dan kom ik nog altijd thuis. Maar ik vindt het wel een goed idee.</p> <ul style="list-style-type: none"> Wat vindt je van DigiD? <p>Verschrikkelijk, hele slechte organisatie. Werkt voor geen ene centimeter.</p> <p>Waarom werkt het niet?</p> <p>Ja als je in België zit als Nederlandse student is het drama. Gewoon alles doorgegeven.</p> <p>Maar het is geen duo, het is een manier om in te loggen bij duo.</p> <p>Ja ja maar nogsteeds. Ze weten nooit en snappen het niet. Ik was dus een keer mn telefoon kwijt...</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik zou liever mijn paspoort fysiek/digitaal hebben. Waarom? <p>Ja ik vind het idee wel goed dat je dat dan niet meer hebt. Weer 1 ding minder om kwijt te raken zo kun je het ook zien. Een last minder, elke keer het opnieuw laten maken ook. Het heeft denk ik zijn voor en nadelen denk ik, ik zou mijn telefoon alleen echt niet met rust kunnen laten. Want ik snap wel, je wilt het ook niet op een cloud hebben want dan zouden mensen het kunnen hacken en daarbij kunnen. Dus dat wil je ook niet. Maar je zou eigenlijk een soort een extra opslag plek voor digitale paspoorten, voor alleen</p>	<p>Phone becomes a stressful item</p> <p>Unsatisfied with digid, hassle when you lose your phone.</p> <p>Preferring a digital passport</p>
--	---

<p>die van jou moeten hebben zeg maar. Dat je het ook nog op je ipod kan zetten ofzo. Als je die nog hebt, of in elk geval ook iets anders digitaal wat je hebt. Gewoon echt een backup die ook alleen maar door jou geopend zou kunnen worden. Maar dat je nog wel een backup zou kunnen hebben. Dat zou het voor mij al veel minder erg maken.</p> <p>Dus zou je wel of niet een digitaal paspoort willen hebben. Ik denk in eerste instantie denk in eerste instantie nog niet. Maar daarna denk ik wel dat het de toekomst kan zijn.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik heb liever een digitaal paspoort en verifieer mij een keer, dan een fysiek paspoort waarmee ik mij op z'n minst 4 keer moet bewijzen. <p>Waarom?</p> <p>Hahaha, ja lui he 1 keer natuurlijk. Tuurlijk. Dan zou ik het wel willen proberen ja. Mensen zijn lui en willen snel dingen gedaan krijgen. Dus dan is dat een goede reden om dat te gebruiken.</p> <ul style="list-style-type: none"> Deel je je data liever met toestemming of zonder? Waarom? <p>Ah zo, maar je moet het sowieso delen, het moet goedgekeurd worden neem ik aan.</p> <p>Klopt, maar het kan dus onder jouw controle vallen of buiten jou om gaan.</p> <p>Nee ik vind dat allemaal extra gedoe. Ik vind dat als je er echt vol voor gaat van ik wil deze digitale scan hebben. Dan vind ik ook niet dat je dan elke keer moet zeggen van ja ik vind het goed. Dat is dan de prijs die je moet betalen in mijn ogen.</p> <p>Voor mij hoeft ik dus echt niet de optie te hebben. Dan zeg ik ja je mag het hebben. Ik zou elke keer ja zeggen. Je weet sowieso wel dat ze het hebben. Tegenwoordig heeft iedereen jouw gegevens wel. Als je er over na gaat denken denk ik dat je er helemaal eng van wordt wat ze van je hebben. Ik denk dat je het moet accepteren. Als het maar tot een bepaalde hoogte blijft, maar als het de standaard dingen zijn die jij noemden. Dan is het goed.</p> <p>Laten zien van het scenario.</p> <ul style="list-style-type: none"> Wat vind je van de applicatie? <p>Moet je je keer op keer verifiëren?</p> <p>Nee dat is eenmalig</p> <p>De voordelen, ja dat het allemaal sneller gaat, minder rijen, ze verkorten misschien ook wel de tijd dat je van te voren aanwezig moet zijn. Dan kunnen ze zelfs meer vluchten van schiphol laten gaan en hebben ze meer winst uiteindelijk. Het zal vooral tijd schelen, ik weet niet of het je geld kan schelen. Het scheelt tijd en gedoe.</p>	<p>Preferring a backup of a digital passport</p> <p>Preferring digital passport if only checked once</p> <p>Preferring sharing data without consent</p> <p>App- Traveling becomes way faster</p>
--	--

<p>De nadelen zijn wel, ze kunnen het alleen maar goedkeuren en kunnen er niet heel veel mee doen. Ze weten wel dat jij het ben, dus al die vliegtuigmaatschappijen hebben op een gegeven moment wel allemaal jouw gegevens.</p> <p>Als jij je paspoort geeft hebben ze veel meer gegevens terwyl ze dat eigenlijk helemaal niet nodig hebben.</p> <p>Het zou mij niet irriteren ofzo. Je leeftijd überhaupt dat is toch geen geheim, dat is toch geen probleem.</p> <p>Je zei net: daar hoeft ik geen toestemming voor te geven. Zou je zoiets hebben van dat kan er uit?</p> <p>Ja maar dat ben ik. Er zijn veel mensen die willen dat het lijkt alsof ze een keuze over hebben. Dat helpt veel mensen. Dat ze het gevoel hebben dat ze zelf die keuze hebben. Maar in mijn ogen is het nutteloos. Maar ik snap dat mensen dat zouden willen hebben. Je zou eraan toe kunnen voegen dat je kan instellen dat je het uit kan zetten. Maar voor mij hoeft het niet.</p>	<p>App- Airlines do see your information</p> <p>App- People like the fact that it feels like they have a choice</p> <p>App- Make the share with consent function optional</p>
---	--

<p>Transcript - 30 Man - IT Project Manager</p> <p>Thema 1: Perceptie</p> <ul style="list-style-type: none"> Welke instanties checken je identiteit op de airport? Nee dat zou ik niet precies weten. <p>Heb je een idee?</p> <p>Instanties ja dan denk ik al gelijk aan de overheid. Als ik kijk wat is er aanwezig, marsechaussee, immigratiedienst. Dus in dat opzicht, AIVD? Ik ga er van uit dat je overheid die geïnteresseerd is in mijn verplaatsing dat alle instanties dat die het checken.</p> <ul style="list-style-type: none"> Hoeveel keer moet je je paspoort of boardingkaart laten zien? <p>Ja ik heb wel een idee dat verschilt vooral of het binnen europa is of intercontinentaal. Binnen europa heel weinig vind ik. 1 keer misschien twee. Ja de douane checkt het, dat is het moment dat ik mn boardingkaart moet laten zien. En dan later eventueel dat verschilt per maatschappij of je nog een keer je paspoort moet laten zien. Binnen europa is het niet altijd verplicht. Ik heb dus ook een aantal keer gehad dat ik mijn identiteit helemaal niet nodig had. In theorie is het ook niet vanwege Schengen etc. Dus binnen europa heb je vaker je boardingkaart nodig dan je identiteitsbewijs.</p> <ul style="list-style-type: none"> Hoe voel je je hierbij? Waarom? <p>Ik vind dat, het is vooral een gegeven het is altijd al zo geweest het hoort erbij. Het is belangrijk dat ze weten wie je bent die je bent. Ik vind het logisch dat je iets van identificatie nog hebt.</p> <p>Je zei net wel ik heb het niet nodig gehad</p> <p>Ja ik heb niet zoiets van wow dat is zo chill. Ze hebben het wel gepromoot. Ik vind het alleen chill als ik het vergeet, dan heb ik hem niet nodig. Maar ik vind het niet erg het bij mij te hebben en te laten zien.</p> <p>Vindt je het niet erg dat iemand anders zonder id door kan?</p> <p>Ja dat is wat ik zeg, ik vind het niet gek dat er om gevraagd wordt en het dus zelf ook niet vervelend omdat te laten zien.</p> <ul style="list-style-type: none"> Is persoonlijke informatie iets wat je beschermd? Waarom? Wat betekent privacy voor jou? 	<p>Codes</p> <p>Identity check by marsechaussee</p> <p>Identity check by AIVD</p> <p>Expected to be checked more often</p> <p>Showing boardingpass at customs</p> <p>Showing passport depends on airliner</p> <p>Not showing passport in EU</p> <p>Understanding that you have to show passport</p> <p>Not protective of personal information</p>
--	--

<p>Ik ben niet iemand die zich daar zorgen om maken ten opzichte van de mensen waarmee ik werk. Ik heb met privacy altijd dat ik het geen probleem vindt persoonlijke informatie te delen.</p> <p>Zolang ik er ook vertrouwen heb in de persoon waarmee ik het deel. Ik heb dus best wel veel vertrouwen. Hoe interessant is mijn data nou op individu niveau. Ik vind het geen groot probleem om persoonlijke data te delen. Zeker niet op het moment dat je er zelf beter van wordt. Bijvoorbeeld een bonus kaart, op het moment dat je een aanbieding krijgt verkoopt iedereen zijn ziel terwyl op het moment dat er in een enquête om je naam wordt genoemd, is iedereen ja maar privacy. Ik heb dus zelf niet echt een probleem mee het delen van persoonlijke informatie omdat ik altijd het idee heb dat het mij op individu niveau niet zal raken.</p> <p>Thema 2: Het gebruik van identiteitsdocumenten</p> <ul style="list-style-type: none"> Waar laat je je paspoort en boarding kaart als je op de luchthaven bent? Waarom? <p>Paspoort altijd in mn zak en boardingpass op mn mobiel als het kan.</p> <p>Waarom?</p> <p>Omdat ik het dan altijd bij me heb en niet kwijt kan raken.</p> <ul style="list-style-type: none"> Waar laat je je telefoon? Waarom? Besteed je extra aandacht aan waar je je spullen laat op de luchthaven? Waarom? <p>Jazeker! Ja ik ben best panisch met die documenten.</p> <p>Waarom?</p> <p>Ja omdat je het nodig hebt. Het is het stukje dat je denkt oh ik zal toch niet mijn paspoort zijn vergeten. Oh het zal toch niet dit. En je hebt het nodig om het gene wat je daar komt doen, een reis maken bijvoorbeeld, omdat te kunnen doen. Je wilt niet dat zulk soort dingen dat in de weg zit. Je reis waar je naartoe leeft. Het is zo iets kleins. Je bent wie je bent en dan kan je het niet aantonen, puur door dat document zit dan in de weg. En dat is natuurlijk</p>	<p>Sharing data because it helps me as a person</p> <p>Keeping passport in pocket</p> <p>Keeping boardingpass on phone</p> <p>Being hysterical over travel documents</p> <p>Paying extra attention to belongings at airport</p>
---	--

<p>raar, maar wel algemeen geaccepteerd. Dus dat praktische is dan wel waar je extra aandacht aan besteed. Ik check altijd wel een aantal keer zit hij er nog?</p> <p>Thema 3: Voorkeur voor identificatie methoden</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik vertrouw de volgende instanties met mijn persoonlijke data: Schiphol/ Overheid /Vliegmaatschappijen/ Alleen mijzelf Waarom? Mijzelf en de overheid. En dat heeft te maken met de commercialisering. Op het moment dat een van de andere partijen erbij gebaat is er zelf beter van te worden van jou data en dat is de overheid niet en jizelf ook niet. Of in ieder geval de overheid wil geen geld verdienen aan mijn data. <p>Als we het hebben over schiphol, dan noem je een bepaald vliegveld en dan zou ik zeggen die vertrouw ik wel maar al zou je zeggen een ander vliegveld ergens op de wereld dan zou ik daar mijn vraagtekens bij hebben.</p> <ul style="list-style-type: none"> Stel je hebt geen fysieke grens en bagagecontrole en je kan daardoor vrij over de luchthaven bewegen. Hoe zou je je hierbij voelen? Waarom? Stel Schiphol beheert jouw data zolang jij op de airport bent en daardoor kun je vrij over de luchthaven lopen. Hoe zou je je hierbij voelen? Waarom? <p>Uhm, voor hoe lang? Totdat jij weer weg vliegt. Hoe borgen ze dat? In een database</p> <p>Daar zouden mijn vragen vooral inzitten. Maar dan ben ik vooral aan het meer denken. Hoe kan je dat ooit faciliteren, en iemand ook het gevoel geven dat het zo is. Dat de data tijdelijk is. Dat is wel wat voor mij het gene is. Je moet het zichtbaar maken dat het tijdelijk is dat die data daar wordt beheerd, en dat is niet iets wat er is.</p> <p>Zou dat een barriere voor jou zijn waardoor je het wel of niet iets vindt?</p>	<p>Trusting the government with personal data</p> <p>Not trusting airlines with data because of commercial interest</p> <p>Questioning the temporary savings of Schiphol your personal data</p>
---	--

<p>Als we er vanuit gaan. Ik kom schiphol binnen, op dat moment ben ik klant van schiphol. Schiphol gaat mij dan als bedrijf verder helpen in mijn journey. En dat zij mij daar in helpen dat praktische problemen worden opgelost dat ik vindt ik prima. Maar op het moment dat ik geen klant meer ben dat ik weg ben, dan wil ik niet dat daar nog iets mee gedaan wordt. Ik ben er als klant mee geholpen dat zij mijn informatie hebben, maar op het moment dat ik daar weg ben heb ik daar als klant helemaal niks meer aan dat zijn die informatie hebben.</p> <ul style="list-style-type: none"> Stel dit is niet Schiphol maar de overheid. Hoe zou je je daarbij voelen? Waarom? <p>Uhm nee, ik denk het niet. Ik natuurlijk net wel dat ik de overheid misschien meer zou vertrouwen dan schiphol, maar aan de andere kant. Het is meer dat ik denk bij schiphol heb ik er iets aan, want dan ben ik een klant en dan heb ik er iets aan dat zij mij verder helpen. Zoals AH ik heb er iets aan dat zij mijn data hebben want ik krijg bonus. Maar voor de overheid is het puur een check middel, ik kan er alleen maar slechter van worden. Niet beter van worden. Wat kan ik er beter van worden dat de overheid dat de overheid data over mij heeft. Dan kan je ook in 1 keer doorlopen alleen beheerd iemand anders het.</p> <p>Ja maar dan moet de overheid het weer met schiphol uitwisselen. Schiphol is het bedrijf waar ik als klant naartoe ga. Zij krijgen dan toch die informatie van de overheid Eigenlijk, checkt schiphol helemaal niks. Zij faciliteren de overheid en airlines die dat willen weten en die checks uitvoeren op de luchthaven. Dus het zou niet via schiphol hoeven gaan. Dat is wel als schiphol zijnde gevaarlijk, wat ik daarmee bedoel is dat wel gevaarlijk. Ik zie mijzelf op dat moment als klant van schiphol. Dus als er op dat moment instanties zijn die informatie delen, of als er instanties zijn die niet namens schiphol handelen, dan moeten ze dat wel kenbaar maken.</p> <p>Uitleg van een digitaal paspoort</p> <ul style="list-style-type: none"> Wat denk je van een digitaal paspoort op je telefoon. Dan zou mijn eerste vraag zijn: waarom mobiel? Die heb je altijd bij je 	<p>Trusting the government more than Schiphol</p> <p>Sharing information should be transparent</p>
--	--

<p>Ik heb mijn vinger ook altijd bij me. Waarom dan niet vingerafdruk.</p> <p>Omdat ergens jouw vingerafdruk gekoppeld moet zijn aan jou paspoort.</p> <p>Ja maar wat als mijn id registratie op het stadhuis is. Wat ik daarin zie, de wens is dat we iemand identiteit willen weten. En een paspoort is een oplossing daarvoor. Iemand zijn dna, iemand zijn vingerafdruk iemand zijn biometrie dat zijn oplossingen daarvoor en dat koppelen aan een mobiel is ook een oplossing.</p> <p>'Klopt, alleen als het dan niet op je mobiel staat zou het ergens anders moeten staan. Want jou print is gelinkt dan aan de informatie, die dan, zoals in jouw voorbeeld op het stadhuis is. Dus dan heb je op het stadhuis een grote database met alle gegevens van iedereen.'</p> <p>Ja maar dat is er al. Je registreert jezelf al bij het stadhuis. Als die informatie wordt gedeeld met verschillende instanties. Dat betekend dat je dan met je vingerafdruk kan inchecken.</p> <p>'Die vingerafdruk zorgt er dan op dat moment voor dat schiphol die data van de overheid krijgt. Dus dat gaat dan ook buiten jou om.</p> <p>Dus de conclusie is?</p> <p>Ik vraag me gewoon af of er geen betere oplossing is dan mobiel. Maar een mobiel is net als een paspoort iets wat je kan vergeten. Het zou wel een verbetering zijn, want nu is je paspoort nog steeds een apart iets. De nadelen zitten hem vooral in de backup scenario's. Het gaat erom dat de afhankelijkheid van een mobiel ook zo zijn nadelen heeft. Hij kan worden gestolen. Een batterij van een mobiel kan leeg gaan. Dat is het verschil met oplossingen zoals een chip bijvoorbeeld, wat ook in je paspoort zit. Dan heb ik zoiets van doe die chip dan maar in mn arm.</p> <ul style="list-style-type: none"> Wat vindt je van DigiD? Uhm een controlemiddel, dat is het ja. En wat vind je daarvan? 	<p>Preferring biometrics over using a phone.</p> <p>Mobile passport is an improvement, less separate documents</p> <p>Trouble when phone gets stolen</p> <p>Trouble when phone is empty</p> <p>Digid feels super secure</p> <p>Thinking DigiD is difficult</p>
---	--

<p>Uhm ja wat zijn mijn ervaringen. Het geeft wel de zekerheid van dit is echt super secure.</p> <p>En waarom geeft dat jou dat gevoel</p> <p>Omdat het zo'n lastig systeem is. Ik heb zoveel gezeik gehad met digiD. Over een gebruikersnaam wat al bestond over een wachtwoord wat niet goed was. Systemen die nog met gebruikersnamen werken vind ik echt onzin. Want gebruikersnamen vergeet je en dat is echt k*t.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik zou liever mijn paspoort fysiek/digitaal hebben. Waarom? <p>Why not?</p> <p>Ik zou snel neigen naar dat ik het fijn zou vinden om een fysiek paspoort te hebben. En waar heeft dat mee te maken. Omdat er zoveel vanaf hangt. En dat betekent dat je het gewoon bij je wilt hebben en dus die fysieke controle wil hebben. Digitaal is heel goed, maar het is toch ook wel een vaag iets. Mn mobiel is leeg, of mn internet valt uit. Daar heb ik geen controle over. Terwijl als je een pasje in je handen hebt, niemand gaat dat jou afnemen tenzij er echt fysiek iets gebeurt. En dat is denk ik die controle. Interessant want je zegt hiervoor zet maar een chip in mijn arm.</p> <p>Ja maar dan heb ik ook fysieke controle, niemand kan daarbij.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik heb liever een digitaal paspoort en verifieer mij een keer, dan een fysiek paspoort waarmee ik mij op z'n minst 4 keer moet bewijzen. Waarom? <p>Ja digitaal, dat is wat ik wat ik net zei. Op het moment dat het digitale werkt ben ik all for it. Maar het is die controle die je daarover hebt is lastiger. Mobiel is een risico factor. Ik wil op reis dus, alle praktische zaken van is mn internet op of mobiel leeg, daar wil je je geen zorgen over maken. En dat is het handige van zo'n fysiek paspoort. Niemand die er nog iets aan gaat doen dat</p>	<p>Preferring a physical passport</p> <p>Preferring digital passport if only checked once</p> <p>Preferring sharing data with consent</p>
--	--

<p>jij het land gaat verlaten. Dan all for it, voor digitaal want dat is inderdaad makkelijker.</p> <ul style="list-style-type: none"> Deel je data liever met toestemming of zonder? <ul style="list-style-type: none"> Waarom? <p>Ik ben te naïef in de privacy discussie. Dat weet ik uit ervaring. Ja het moet via jou gaan. Die discussie gaat steeds belangrijker worden. Op een gegeven moment komt er een punt waarbij je spijt zou kunnen krijgen, en dan ben je al te ver. Hetzelfde als wetgevingen, en met camera's. Het begint altijd met iets goeds. Heb je blackmirror gezien, je moet die kijken met de bijen, een van de laatste dat gaan over privacy. Het wordt bedacht met de beste intenties, zoals cctv, tot dat het doorschiet. En dan heb je er geen controle meer op want het is al overal. Ik zou dus wel willen dat het via mij gaat.</p> <p>Laten zien van het scenario</p> <ul style="list-style-type: none"> Wat vind je van de applicatie? <p>We geloven inmiddels wel dat een vingerafdruk uniek is, terwijl een gezicht. Dat een computer je analyseert en weet hoe je gezicht eruit ziet. Dat vraagt wel heel veel vrouwen.</p> <p>Nee ik denk dat het best wel een verbetering is, vooral dat de informatie beperkt blijft. Het verschil zit vooral in wat wordt opgeslagen en wat niet. Als we het dan hebben over iets fysieks laten zien. Op het moment dat ik mn paspoort scan is het all out there. Er zit wel een discrepantie tussen wat nodig is en wat wordt opgeslagen. Hoe zorg je ervoor dat er niet teveel wordt gedeeld.</p>	<p>App- Positive that only necessary information is shared</p>
---	---

<p>Thema 1 : Perceptie</p> <ul style="list-style-type: none"> Welke instanties checken je identiteit op de airport? Niet echt ja de douane weet ik, maar verder.. Eigenlijk niet echt een idee van. Wat ik weet is de douane en hoe heet het, die stewardsen die bij die poortjes zitten die vragen om je paspoort en ticket voor dat je het vliegtuig in gaat. Hoeveel keer moet je je paspoort of boardingkaart laten zien? <p>Een keer of drie denk ik. Ja volgens mij drie keer. Bij het inchecken, bij het vliegtuig en bij de douane.</p> <p>Moet je ze dan allebei laten zien?</p> <p>Ja dat weet ik eigenlijk niet. Dat zou ik niet zo durven zeggen, volgens mij wel vragen ze het wel allemaal. Maar ik weet het niet zo uit mn hoofd.</p> <ul style="list-style-type: none"> Hoe voel je je hierbij? <p>Waarom?</p> <p>Ik vind het prima, ik heb daar geen problemen mee. Als ze daar mee gekkigheid kunnen voorkomen, dan heb ik daar geen moeite mee.</p> <p>Ook niet het aantal keer?</p> <ul style="list-style-type: none"> Is persoonlijke informatie iets wat je beschermd? <ul style="list-style-type: none"> Waarom? <p>Nou op internet ben ik er wel wat terughoudender in. Dan hoeft niet iedereen mijn paspoort en dat soort dingen te weten. Maar als ze dat bij overheidsinstanties willen weten dan heb ik daar niet zoveel moeite mee.</p> <p>En waarom op het internet wel?</p> <p>Misbruik, je weet wel een of ander gekkie die jouw gegevens gebruikt om jouw paspoort na te maken ofzo of je naam en je nummer. Daar ben ik wel terughoudender in.</p> <ul style="list-style-type: none"> Wat betekent privacy voor jou? <p>Wat ik in mijn privéleven doe zegmaar. Ik heb verder niks te verbergen, maar ik wil niet dat elke stap die ik zet dat dat gecontroleerd wordt of dat iemand daar achteraan loopt. Maar met mijn paspoort heb ik daar niet zoveel moeite mee, en als ze mij willen fouilleren dan zeg ik nou ok prima. Ik heb toch niks</p>	<p>Codes</p> <p>Identity check by customs</p> <p>Identity check by airline</p> <p>Showing passport with check in</p> <p>Showing passport and boarding card when entering the plane</p> <p>Showing passport at customs</p> <p>Thinking it is no problem to show id documents</p> <p>Better checked once more than too little</p> <p>Protective of personal information on the internet</p> <p>Not protective of personal information against government</p> <p>Privacy is what i do in my private life. That i can live without someone following my every move.</p> <p>Being checked is no</p>
--	---

<p>verkeers in mijn zak. En als ze daarmee criminaliteit tegen houden of terrorisme ja ik vind het prima.</p> <p>Ok, dus meer de dingen die jij thuis..,</p> <p>Ja als ik gewoon ergens mee bezig ben.. Of ik zit lekker in de tuin weet je wel, of ik bestel een keer wat op internet dan hoeft niet heel de wereld te weten dat ik dat besteld heb. Dat vindt ik wel maar als ze zeggen mag ik even in jouw tas kijken, ga je gang.</p> <p>Thema 2: Het gebruik van identiteitsdocumenten</p> <ul style="list-style-type: none"> Waar laat je je paspoort en boarding kaart als je op de luchthaven bent? <ul style="list-style-type: none"> Waarom? <p>Die geef ik altijd aan Jessica, <ul style="list-style-type: none"> Waarom? <p>Nou dan zitten ze altijd bij elkaar. Ze heeft ook altijd de tickets in haar tas dus dan zit dat gewoon veilig opgeborgen. En bij de controles dan doe ik hem zelf in mijn binnenzak.</p> <p>En waarom in je binnenzak?</p> <p>Als ik hem in mn broekzak doe dan halen ze hem er sneller uit dan in mijn binnenzak.</p> <ul style="list-style-type: none"> Waar laat je je telefoon? <ul style="list-style-type: none"> Waarom? <p>Die heb ik vaak gewoon in mijn broekzak. Zo kan ik hem er heel makkelijk weer uithalen.</p> <ul style="list-style-type: none"> Besteed je extra aandacht aan waar je je spullen laat op de luchthaven? <ul style="list-style-type: none"> Waarom? <p>Ja dan wel, omdat je toch in een grote mensenmassa zit toch altijd wel even kijken. Dan moet ik toch altijd wel even kijken waar hij is. Heb ik een broekzak waar ze hem niet zo gemakkelijk uit kunnen halen, dan stop ik hem erin. Maar heb ik bijvoorbeeld wijde pijpen ofzo met een vrij open broekzak, dan doe ik hem daar niet in. Hetzelfde geldt voor mijn portomonnee.</p> <p>Thema 3: Voorkeur voor identificatie methoden</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik vertrouw de volgende instanties met mijn persoonlijke data: <ul style="list-style-type: none"> Schiphol/ Overheid /Vliegmaatschappijen/ Alleen mijzelf <ul style="list-style-type: none"> Waarom? Mijzelf. </p>	<p>problem if they can stop criminals with it</p> <p>Passport is kept by my girlfriend</p> <p>Keeping passport in inner pocket</p> <p>Keeping phone in pocket</p> <p>Paying extra attention to belongings at airport</p>
--	---

<p>En nog andere instanties?</p> <p>Ja nou ik ga er wel vanuit dat dat soort instanties zoals de overheid, KLM dat ze wel zorgvuldig omgaan met mijn gegevens. Dat dat niet ergens op straat of op internet beland dus daar ga ik wel vanuit dat dat zo is.</p> <p>Dus je vertrouwd ze allemaal?</p> <p>Ja ik kan het ook niet doen maarja dan kom ik nergens. Toch? Ik neem aan dat al die mensen gewoon vertrouwelijk met die spullen omgaan en weten wat ze aan het doen zijn. Dat hoop ik dan maar.</p> <ul style="list-style-type: none"> Stel je hebt geen fysieke grens en bagagecontrole en je kan daardoor vrij over de luchthaven bewegen. Hoe zou je je hierbij voelen? <ul style="list-style-type: none"> Waarom? <p>Ik zou er geen moeite mee hebben mist je dan zeker weet dat het heel goed beveiligd is. Alleen tegenwoordig is alles te kraken je ziet het met die cybaanvallen het is zo geplept en op een gegeven moment liggen dan gewoon alle gegevens op straat van mensen die met het vliegtuig reizen en soort dingen. Ik zou er niet echt per se moeite mee hebben maar het is wel listig.</p> <ul style="list-style-type: none"> Stel Schiphol beheerd jouw data zolang jij op de airport bent en daardoor kun je vrij over de luchthaven lopen. Hoe zou je je hierbij voelen? <ul style="list-style-type: none"> Waarom? <p>Ja ik heb op zich niks tegen nieuwe dingen, niks verkeerd tegen. Maar het moet wel echt goed beveiligd zijn. Maar echt goed beveiligd. Tegenwoordig met al die terroristische aanslagen, en dat soort dingen. Iedereen die jouw paspoort na maakt is dan alleen al een heel stuk verder natuurlijk. Met jouw gegevens. En wat is voor jou dan goed genoeg bewijs dat het beveiligd is?</p> <p>Nou ja, bewijs bewijs, ik bedoel dan een systeem wat gewoon bijna niet gehacked kan worden. Tegenwoordig hacken ze alles. Dus dat is wat mij daar een beetje terughoudender in maakt laat ik het zo zeggen.</p> <ul style="list-style-type: none"> Stel dit is niet Schiphol maar de overheid. Hoe zou je je daarbij voelen? <ul style="list-style-type: none"> Waarom? <p>De overheid, uhhh, nou ja misschien wel. Ik denk dat die mensen misschien toch wat beter gescreend worden voordat ze aangenomen worden. Maar ja ik weet eigenlijk ook helemaal niet zo goed hoe dat zit. Ik weet niet of het verschil maakt. Kijk het</p>	<p>Trusting all organizations</p> <p>Schiphol must guarantee the personal info is safe.</p> <p>Trusting the government more than Schiphol</p>
--	--

<p>maakt mij niet zoveel uit wie het doet als er maar gewoon garantie is dat het beveiligd is en dat niemand daar aan kan komen.</p> <p>Uitleg van een digitaal paspoort</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat denk je van een digitaal paspoort op je telefoon. Ja dat zou het wel een stuk makkelijker maken want ja je hebt niet meer fysiek dat document nodig, maar ja als dat maar beveiligd is dan heb ik daar niet zoveel moeite mee. Dus je zou niet bang zijn dat het wordt gestolen? Nou ja tuurlijk wel, je hebt tegenwoordig gewoon best veel slimme koppen die zijn overal zo in. Of je dan een vingerafdruk hebt of niet dat weten ze dan wel weer te omzeilen. • Wat vindt je van Digid? <p>Ja ik heb het nodig voor mijn belastingaangifte. En vindt je het gebruiksvriendelijk?</p> <p>Naja die code af en toe je moet een best ingewikkelde code dan invullen, of je wachtwoord. Die moet ik altijd even opzoeken. Die heb ik niet standaard hierzo beneden. Dus dat is wel een dingetje, die moet ik even opzoeken maar het is niet alsof ik daar heel erg moeite mee heb.</p> <p>Waarom?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ik zou liever mijn paspoort fysiek/digitaal hebben. <p>Ja weet ik niet, ik denk toch dat ik dan misschien liever een fysiek paspoort heb. Dan heb ik toch het idee dat als ik hem zelf goed bewaar niemand erbij kan komen. Maar ja als je hem een keer verliest dan ben je natuurlijk net zover als dat je je telefoon kwijtraakt dat is ook zo. Maar ik denk dat het fysiek lastiger te kraken is, dan wanneer jouw telefoon gekraakt wordt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ik heb liever een digitaal paspoort en verifieer mij een keer, dan een fysiek paspoort waarmee ik mij op z'n minst 4 keer moet bewijzen. <p>Waarom?</p> <p>Uhm ja dan toch liever 1 keer, dat scheelt weer tijd natuurlijk. Dus dan liever digitaal.</p>	<p>A mobile passport would be nice</p> <p>Scared a fingerprint gets hacked</p> <p>Digid is complicated</p> <p>Preferring physical passport</p> <p>Afraid of losing phone</p> <p>Digital passport is easy to hack</p> <p>Preferring digital passport when only showing once</p>
--	---

<ul style="list-style-type: none"> • Deel je je data liever met toestemming of zonder? Waarom? <p>Nou ik vind het wel fijn als iemand toestemming vraagt om mijn gegevens te zien.</p> <p>Nou dan weet ik wie of wat in mijn gegevens heeft gezeten, kijk als ik dat niet weet dan heb ik ook geen overzicht van wie er allemaal in mijn gegevens zit en waarom.</p> <p>Laten zien van het scenario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat vind je van de applicatie? <p>Als ze het alleen inzien, dan heb ik daar verder geen problemen mee. Als ze het maar niet zomaar kunnen delen.</p> <p>Ja precies, je kan toch ook gewoon je ticket op je telefoon hebben staan die kun je ook er tegen aan houden.</p> <p>Ja ok, kunnen zij jou informatie dan zien via de computer? En als je dan zegt van ok je mag ze inzien. Want je zegt je kan ze niet door laten spelen de gegevens. Maar wie zegt mij dan dat er niet iemand op printscreen drukt? Dat is wel een dingetje dan, als je net de verkeerde hebt..</p> <p>Zou je het gebruiken?</p> <p>Als iemand mij zou zeggen het is veilig, dan zou ik het best willen gebruiken. Maar tegenwoordig kunnen die knappe koppen zoveel hacken, heel de haven lag laatst plat, tnt lag plat, alles lag plat. Dus ze kunnen best wel veel tegenwoordig. Dus als daar een goede beveiliging dat op zit, die niet te hacken is dan zal ik het wel gebruiken.</p> <p>Ik weet dat het niet te hacken is, maar hoe kan ik dat duidelijk maken.</p>	<p>Preferring sharing with consent</p> <p>App- Good if they are not able to share</p> <p>App- What if someone printscreened my personal info</p> <p>App- everything is hackable</p>
---	---

<p>Ja dat weet ik niet, ik denk dat na verloop van tijd alles uiteindelijk wel een keer te hacken valt. Dat is misschien dan het risico dat je neemt. Dat is hetzelfde als met die camera's die ergens achter kunnen hangen, dat weet je nooit. En ik denk ook dat je nooit iets 100% kan uitsluiten. , soms moet je maar eens dingen voor lief nemen.</p> <p>Ja als het mij makkelijker zou maken, zou ik het wel gebruiken. Ik sta vaak zat ergens in de rij, dat ik even tegengehouden wordt.</p>	<p>App- I would try it to skip the lines.</p>
--	--

<p>Transcript - 40 Man - ARUP systems integrator</p> <p>Theme 1 : Perception IDV (Identity Verification)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Which entity checks my identity at the airport? I believe that the kMar, do the checks and the douane do the customs checks on bags when i arrive. <p>'Any other organizations?'</p> <p>Well the airline, of course. Check if I got a legitimate ticket.</p> <ul style="list-style-type: none"> • How many times do you have to show your passport/boarding card? <p>Sure, I'm very lucky because within Schiphol I have the Privium card, which means I have fewer checks than normal. But I know that, under normal circumstances I do a boardingpass check and a passport check at check in. Even with a privium pass i have to do that. Then I go to security, normally I do a boardingpass check there and then i passport check through immigration. But because I have the privium, that's all I use. When I jump on the plane they check again, both my boairngpass and passport.</p> <p>'Do you have an iris scan?'</p> <p>Yes, for me I do a boardingpass and passport check at the baggage drop. I do privium with the iris scan at border control and access to security lanes. And I show my boairngpass and passport when boarding the airplane.</p> <ul style="list-style-type: none"> • What do you think of this? > Why? <p>It would be really nice not to have to show less documents. I think it would be really good to have fewer moments that you have to get your documents out for convenience. I mean obviously for my identity but for convenience, it would be nice not to have to do it so many times. And I think there are some really nice programs I mean privium as example, which is way more convenient. So I think for convenience the fewer times the better.</p>	<p>Identity check by customs</p> <p>Identity check by Mareschausee</p> <p>Identity check by airline.</p> <p>Having a Privium card</p> <p>Showing passport and boarding pass at check in</p> <p>Showing boarding pass before security</p> <p>Showing passport before immigration</p> <p>Showing boarding card and passport before entering the plane</p> <p>Showing less documents would be nice for convenience</p> <p>Privium is a really nice program</p>
---	---

<p>'Did you ever had something like privium anywhere else in the world? Never, this is the first time. It is amazing.</p> <ul style="list-style-type: none"> • How do you feel when providing this information? • My personal data is something I protect, or give away for free? <p>I would try to as much as I can. Normal I don't do anything special but I do not advertise my data or my information. So I am careful with that but I don't do anything special.</p> <p>I am very reluctant to send my id documents via email. Work employment and work I sometimes have to, but i would prefer not to do it for other situations. So i minimize but i have not eliminated it.</p> <ul style="list-style-type: none"> • What is privacy for you? <p>That is really good, I think being able to protect information I consider personal. That I only want selected people to know. So that I can control my own data.</p> <p>Theme 2: Use of ID documents</p> <ul style="list-style-type: none"> • When on the airport where do you leave my passport and boarding pass? <p>> Why?</p> <p>Ok, it is in my hand luggage so my cabin luggage. The bag that I carry. Because I have a couple of places where I need to show it. I only take them out of my bag at that point. There are both convenient places the bag drop and the boarding of the plane. That are the places you really stop and processing something. So I think that is the only time I take them out. And then I have my privium card more accessible for when I'm going through the border. But normally I keep them close, because they are easy to lose. They are precious.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Where do you leave your phone? <p>> Why?</p> <p>Probably in my pocket, because I probably use it a lot more. Because I'm moving around. So I prefer it to be accessible. So not particularly to do with the airport experience but to do with me</p>	<p>Not doing anything special to protect privacy.</p> <p>Being reluctant to send id documents over the internet</p> <p>Privacy is the ability to protect information that is considered personal</p> <p>Keeping passport and boardings pass in handbag</p> <p>Keeping phone in pocket</p>
--	--

<p>normally in daily life. I'm attached to my phone, so I like to have it accessible to have a quick check of what's happening.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Do you pay extra attention to your belongings/ ID documents? In contrast to your other belongings. <p>> Why?</p> <p>So, obviously when I'm going through research than my phone has to go out and in the tray. So a little bit at that point but otherwise actually no i don't. Not really.</p> <p>Theme 3: Preferred IDV method</p> <p>*personal data in the following questions means everything in your passport: Name, date of birth, place of birth, height, passport number etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • I trust Schiphol/ Government/ Airlines/ only myself with personal data. <p>> Why?</p> <p>The best is me, probably the least would be the airline and Schiphol. Because I think that they are organisations that don't necessarily need my data for my benefit. But maybe just for their benefit, so for retail use or tracking information. So I have no problem with the airline or Schiphol using my data, but I like to know what for. So I would like to have some control over it.</p> <p>Actually i think Schiphol is really good at that. When you walk in it is very clear that when you turn wifi on, that you are being tracked through the airport. And I think that is really helpful. Especially when it can be used, like when some data says. You late for your flight, but we know you're here. We won't your plane away but be quick. That is helpful for me as well. But using it for things I'm not aware of I would be less comfortable with.</p> <p>'And what are your reasons for trusting the government?'</p> <p>Uhm, I think within the Eu. There is an inherent expectation that my data needs to be available to the dutch government as it is to my own government in the UK. So there is an element of trust there, because we are in the EU we work together. And let's say I was in another country and you would ask me the same question. I would feel like I still feel like I needed to trust them because of border</p>	<p>Not paying extra attention to belongings at the airport</p> <p>Not trusting airline</p> <p>Not trusting Schiphol</p> <p>Trusting organizations</p> <p>Help in return for trust</p>
---	--

<p>with data</p> <p>Trusting government more than other organisations</p> <p>Schiphol owning data should be a opt in process</p> <p>Control over who uses your data</p> <p>Trusting schiphol as well as government</p>	<p>control reasons. I might think i would get some help when I'm in trouble, if i registered myself as coming in. All these things is sharing my data so to have a level of trust, because I expect something in return. But I be less comfortable with sharing my data with a state that is less stable. Maybe some parts of Africa. But I think I still be willing to share the basic data. I would expect to get something in return. If you are going to put trust in somebody it is probably important that it is the government rather than the airliner or airport operator, because once you left their building they probably don't really care.</p> <ul style="list-style-type: none"> • How would you feel about walking freely at the airport, if this means no physical security and border check? • How would you feel about Schiphol owning your data while you're at the airport, if it means you can walk free at the airport? <p>I think it would need to be an opt in agreement. So I wanted to share my data with this purpose. And on that basis I would love it. I'd be happy with that, because it would make my journey more convenient, it would make it easy. An would know the data is being used for that purpose, and only for that purpose. So i still have some control over what is being done. And it is actually kind of for my benefit as well. So for me I'm ok with that.</p> <ul style="list-style-type: none"> • How would you feel about Government owning your data while you're at the airport, if it means you can walk free at the airport? <p>>Why?</p> <p>I don't think i would feel different. I would be happy about both of those scenarios. Maybe I would be happier with the government owning my data, but i would be willing to do both. Because i think there is a benefit as a passenger to do it. Yes, I will be ok with both. But I probably be happier with the dutch government running the scheme or the EU, rather than schiphol. Because I would genuinely trust the government more than an airport operator. It is kind of a threshold of trust, both of them are within that threshold</p>
---	---

<p>Explanation Digital ID</p> <p>A digital passport would be like your current physical passport only then stored on your phone. The passport would be only accessible by your biometrics, this means no one else is able to access your data. Because the data is stored in the cloud and not on your phone, your data is gone when you lose your phone.</p> <ul style="list-style-type: none"> • How do you feel about a digital passport on your phone? I would love it, i think it is a really good idea. There are lots of assumptions behind saying i like it, so i like it on the basis. That is is as pure as you just described it. So it isn't full of bugs and problems and hasn't been well tested. But in the perfect world, such a genuine personal digital passport. That you can hold and saves you carrying another piece of paper or card, i think it is a good one. So yes i like it, simple answer yes. • How do you feel about Digi-D? • I rather have my passport in a physical/ digital form. <p>> Why?</p> <p>I suppose because I like technology and i'm from a technology background. I would be very comfortable with having a digital identity. But it kind of assumes all the things i said before. So inevitably there is a kind of a jump, between what i have, what I am very happy with, and what you have just described which takes some convincing with being happy to owning it. I want to see that it is sound that it's good. But as a kind of an end state I would rather have a digital version, than a physical version. And for many reasons paper versions can quite easily get lost, or get damaged, water damaged or torn or stolen. And they are more difficult to retrieve, a nicely controlled digital version actually might be retrievable by me. If i have the right ability to get back to it. Through some else's device or a second phone or whatever it is. There</p>	<p>A digital passport would be nice.</p> <p>Need to be convinced a digital passport works</p> <p>Preferring a digital passport</p> <p>Retrieving a backup of digital passport</p>
---	---

<p>might be another way to retrieve it without going to an embassy or anything. In principle I really like it, but I think that when you offered me today and I never heard of it before, I probably say no on the basis that I would like to have some proof of that it is actually reliable and trustworthy. For those reasons only.</p> <p>'Can you maybe give an example of something that would give you that trust?'</p> <p>Uhm I think, this is what we call a chicken and egg problem isn't it? , You want to see it being used by real people in the world, that would be good definitely. Some evidence of some trials, that have been undertaken by trustworthy organizations that would be quite convincing for me. I think the probability to have both for a period of time would be quite good. If I could have my own little trial and be able to turn it off or cancel it in some way and go back to my paper version instead. I think I would be probably up for that.</p> <p>'And would you look at your phone in a different way once you would have the digital passport?'</p> <p>I think the answer should be yes, definitely I should. I recognise that my phone is already full of some much really personal data already. So I would like to think that I am pretty, fairly conscious about having a lock on it, and if I got applications on it that I can secure in some way, if someone can get into my phone they don't necessarily get into that app. So I think I am already quite conscious. You might convince me to be more conscious, I think I'd probably have to be. So I think the answer is yes.</p> <ul style="list-style-type: none"> I rather have my passport and boarding pass in a digital form and verify my identity once, than physical and show it at least five times. > Why? <p>You know convenience is my thing, so definitely. I'm signed up.</p> <ul style="list-style-type: none"> I rather share my personal data with consent than automatically. > Why? <p>So definitely in the context of using my passport I would be willing to give it up in the same I give up my paper passport. I don't at a</p>	<p>Convincing me a digital passport works</p> <p>Convincing that phone should be protected more conscious</p>
---	---

<p>border control check without needing consent. To have the passport on. So we are talking about identity data right? So yeah, cause there is no, it is the same as my passport, I expect it to operate the same way.</p> <p>I don't think I do have a consent on my passport. When I get to border control I just give them my passport. Because I expect to do that, and I think I only expect to do the same with a phone or digital passport.</p> <p>It is a bit like going to Starbucks with my phone and using apple pay to pay for my coffee. I don't sign consent for my phone to be used as a payment mechanism. I just use my phone and I expect it to be similar to that with my passport. I obviously decided to put my digital passport on my phone and whenever I want to use it, I just use it with no consent.</p> <p>Show Scenario</p> <ul style="list-style-type: none"> How would you feel about such a service? <p>I think I would sign up to use it and I definitely see positive point since it is more convenient.</p> <p>Inevitably there would be the question of data ownership. What you didn't specially specify here.</p> <p>'It would be Schiphol, in this situation'</p> <p>I think, as someone who does fly in and out of schiphol a lot, that would be appealing to me, and I be willing to share the data as well. Because I am aware of what the data is used for. Is kind of controlled, just for this purpose. And I can see the advantages of time and convenience. So I would be good with that.</p> <p>But I might be a bit reluctant to be the first person using it, I would like some evidence that it works.</p> <p>I think for someone who comes to the netherlands maybe once a year or less frequent than that I would probably just stick with a passport. But there are many frequent flyers who do come to the schiphol frequently, it's maybe a small group of people but I will probably consider myself one of them.</p> <p>I you changed it be EU, there be better reason to go for it.</p>	<p>Expecting not having a consent on passport like you don't have consent for your phone to use apple pay</p> <p>App- Would be trying the service</p> <p>App Not wanting to be the first person to use it</p> <p>App Less frequent flyers will stick to a physical passport</p> <p>EU providing the service would be good reason for people to use the service</p>
---	---

<p>Thema 1: Perceptie</p> <ul style="list-style-type: none"> Welke instanties checken je identiteit op de airport? Ja de marechaussee. Misschien dat de beveiliging bij de koffers dat zij het ook doen dat weet ik niet, maar het is natuurlijk zo dat als je binnen schengen vliegt je helemaal geen controle hebt alleen de koffers. En je hebt de check wanneer je gaat boarden. Dus ik denk dat de organisatie die het boarden doen het ook checken. Maar ik weet niet wie dat is, de vliegtuigmaatschappij waarschijnlij. Hoeveel keer moet je je paspoort of boardingkaart laten zien? <p>Volgens mij wel drie keer. Een keer bij het check in, bij zo'n zuil. En een keer als je naar de beveiliging toe gaat. En dan nog een keer als je het vliegtuig ingaat volgens mij.</p> <ul style="list-style-type: none"> Hoe voel je je hierbij? Waarom? <p>Prima, geen probleem.</p> <ul style="list-style-type: none"> Is persoonlijke informatie iets wat je beschermd? Waarom? <p>Ik bescherm het wel. Als ik voor mijn werk een kopie van mijn id aan moet leveren dan heb ik wel moeite omdat dan via de email te doen. Dat doe ik liever zelf onder de scanner een kopie maken en dan geef ik de papieren versie. Ik vind het vervelend dat het online verstuurd wordt. Ik denk altijd bij dat soort dingen, dat kan makkelijk gehacked worden. En dan heeft iemand een hele database straks aan identiteits wijzers. Dan doe ik liever een papier kopie.</p> <p>Elke gedigitaliseerde scanner kan ook weer gehacked worden natuurlijk.</p> <p>Ik vind digitaal mijn scan opsturen wel echt vervelend.</p> <ul style="list-style-type: none"> Wat betekent privacy voor jou? <p>Alles wat we digitaal doen daarvan weet ik dat privacy ver te zoeken is, want ik bestel bijvoorbeeld dingen online. Ik doe eigenlijk alles wat gevraagd wordt. Ik verzet mij nergens tegen. Dus eigenlijk ligt mijn identiteit op straat denk ik dan.</p> <p>En hoe voelt u zich daarbij?</p>	<p>Codes</p> <p>Identity check by marechaussee</p> <p>Identity check by handlers</p> <p>Identity check by airlines</p> <p>Showing passport during check in</p> <p>Showing passport and boardingcard before entering plane</p> <p>Showing id documents is no problem</p> <p>Protective of id documents</p> <p>Id documents are easily hacked</p> <p>Digitally privacy is hard to find</p> <p>Feeling hesitant about the digital world</p>
--	---

<p>Opzich denk ik dat is nu eenmaal zo geworden. Dat is nu eenmaal de keerzijde van de digitale wereld. Ik vindt het niet heel leuk maar ik begriep het wel. Ik vervelende is gewoon dat alles gehacked kan worden. Het is ook niet de instanties die het vragen waar ik problemen mee heb als wel het idee dat het heel moeilijk te beveiligen is. Als het nou maar beveiligd was zo ik er helemaal geen moeite mee hebben, maar het is een beetje een illusie.</p> <p>Thema 2: Het gebruik van Identiteitsdocumenten</p> <ul style="list-style-type: none"> Waar laat je je paspoort en boarding kaart als je op de luchthaven bent? Waarom? <p>Ik laat ze gewoon in mijn portemonnee en die neem ik mee in mijn tas. Op het moment dat ik door zo'n poortje moet en dat moet in een bakje dan leg dat daarin.</p> <p>En waarom bewaard u dat in uw portemonnee? Ik heb toevallig geen paspoort maar alleen een id.</p> <p>Toen ik naar Iran ging had ik wel een paspoort, toen heb ik met een buidel rondgelopen. Maar daar zat alleen mijn geld in.</p> <p>En mag ik vragen waarom?</p> <p>Omdat die dingen steeds worden gevraagd, dus die heb ik dan wel in mn tas zitten.</p> <ul style="list-style-type: none"> Waar laat je je telefoon? Waarom? Besteed je extra aandacht aan waar je je spullen laat op de luchthaven? Waarom? <p>Ja in de zin van dat ik ze zo probeer op te bergen dat ze niet meteen gerold kunnen worden. Maar verder niet.</p> <p>Thema 3: Voorkeur voor identificatie methoden</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik vertrouw de volgende instanties met mijn persoonlijke data: Schiphol/ Overheid /Vliegmaatschappijen/ Alleen mijzelf Waarom? <p>De overheid vertrouw ik redelijk, Schiphol ook wel redelijk. Vliegtuigmaatschappij al iets minder. Mijzelf ja haha, ik raak ook wel eens iets kwijt.</p> <p>Mag ik vragen waarom u de overheid vertrouwd?</p>	<p>Keeping passport and boarding pass in handbag</p> <p>Paying extra attention to documents at the airport</p> <p>Trusting the government</p>
--	--

<p>Omdat ik denk dat de overheid de wettelijke plicht heeft om verdomd goed op de gegevens van haar burgers te passen. Maar goed ik weet ook dat de overheid regelmatig gehacked wordt dus ja.</p> <p>En waarom vertrouwt u bijvoorbeeld de KLM wat minder? Ik denk dat alles wel te beveiligen is, maar dat dat heel veel geld kost en ik denk dat private ondernemingen daar soms minder geld in stoppen dan de overheid. Hoe kleiner de organisatie hoe meer ik geneigd ben om te denken, maar ja ze kunnen gehacked worden. Vandaar dat mijn werkgever, het maakt mij niet uit wat ze van mij weten, maar dat zijn vaak kleine organisaties en die investeren naar mijn idee niet genoeg in beveiliging.</p> <ul style="list-style-type: none"> Stel je hebt geen fysieke grens en bagagecontrole en je kan daardoor vrij over de luchthaven bewegen. Hoe zou je je hierbij voelen? <p>Waarom?</p> <p>Dat is geen goed idee.</p> <p>En waarom als ik vragen mag?</p> <p>Omdat er mensen rondlopen op vliegvelden die kwaad in de zin hebben en dus moeten worden gechecked.</p> <p>Denkt u dat deze personen niet digitaal gechecked kunnen worden? Het gaat puur om het fysieke aspect wat weg wordt genomen, de controle is er nog steeds. Je hoeft dus niet fysiek in de rij te staan.</p> <p>Ok, ja dat is dus wel echt big brother is watching you and you don't know it. Ik denk dat het geen goed idee is. Ik denk dat mensen heel gemakzuchtig zijn over hun privacy. En ik denk dat je er nog gemakzuchtiger van wordt als je er helemaal niks van merkt. Terwijl het wel goed is er zo nu en dan op gewezen te worden.</p> <ul style="list-style-type: none"> Stel Schiphol beheerd jouw data zolang jij op de airport bent en daardoor kun je vrij over de luchthaven lopen. Hoe zou je je hierbij voelen? <p>Waarom?</p> <p>Ja ik denk dat het wel makkelijk is. Maar ik wil wel 7x gewaarschuwd worden van te voren dat ze dat dan toch lekker doen. Ik bedoel dat ze zeggen, wees u bewust dat wanneer u op schiphol reist dat uw identiteit dan gechecked gaat worden. Net zoals als bij medicijnen waar je een bijsluiter hebt waarin staat dat je dit en dat ervan als bijwerking zou kunnen hebben. Ik vindt eigenlijk dat dat ook zo zou moeten zijn.</p>	<p>Less trust in airlines</p> <p>Getting extra easy on privacy when checks are invisible</p> <p>Owning the data by Schiphol should be transparant</p> <p>Government should be</p>
--	---

<ul style="list-style-type: none"> Stel dit is niet Schiphol maar de overheid. Hoe zou je je daarbij voelen? <p>Waarom?</p> <p>Nee, de overheid is ook verplicht om dat te doen. Het punt is de overheid moet niet mijn identiteit gaan overnemen. Ze hebben de plicht om die te beschermen dus moeten ze het ook laten weten als ze iets gaan doen met die identiteit. Dus als ik ga reizen, dan moeten ze mij wel vertellen dat ze dat gaan checken.</p> <p>Uitleg van een digitaal paspoort</p> <ul style="list-style-type: none"> Wat denk je van een digitaal paspoort op je telefoon. <p>Eigenlijk wel een goed idee behalve dat ik mij zorgen zou maken als ik mijn telefoon kwijt raakt.</p> <p>Klopt het is nog steeds hetzelfde als wanneer je nu een paspoort kwijt zou raken. Alleen heeft in dit geval niemand er toegang tot.</p> <p>Nee je moet dan je fingerprint laten zien dan kan niet worden gehacked. Er is natuurlijk ook al een database voor vingerafdrukken. Ja nee goed idee maar ook dat daar zijn wel slimme jonges die dan uiteindelijk weten hoe ze dat moeten hacken. Maar goed dat is met alles waarschijnlijk. Met elke oplossing.</p> <ul style="list-style-type: none"> Wat vindt je van DigiD? <p>De DigiD zoals ik hem gebruik is volgens mij de oude versie. Ik doe het al 10 jaar op dezelfde manier. Ik log in met een username en een wachtwoord en dat doe ik al twee of drie jaar. En dan op een gegeven moment zegt hij je moet maar eens een nieuw wachtwoord aanmaken. En dat vind ik heel fijn want ik ben heel slecht in het bewaren van wachtwoorden en aan de andere kant vind ik het wel wonderlijk dat dat zo lang kan. En ik las ergens dat er nu een nieuwe toelating methode zou zijn, maar die gebruik ik zelf niet. Blijkbaar zijn ze dat toch aan het verfijnen. Maar zoals het nu is vind ik het vrij simpel. En het is ook zo dat je iemand anders ook mag laten doen als je toestemming geeft. De belastingdienst weet helemaal al sowieso alles over je dus daar</p>	<p>transparent about using your personal data</p> <p>Worrying about losing your phone</p> <p>Everything can be hacked</p> <p>Keeping passwords is difficult</p> <p>DigiD is nice but seems not so safe</p>
---	---

<p>ben ik sowieso ook zeer gelaten over. De belastingdienst is natuurlijk de overheid dat is voor mij hetzelfde. Ik vind het een vrij simpele methode, blijkbaar kan het maar het lijkt mij niet heel erg veilig.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik zou liever mijn paspoort fysiek/digitaal hebben. <p>Uhm ik vind een fysiek paspoort nog wel ok zolang er op de wereld nog zoveel plekken zijn waar er nog naar gevraagd wordt. Dat is omdat ze het vaak nog niet anders kunnen. In Iran was er een man die eik paspoort aan het kopiëren was of scannen. De hele dag, heel langzaam. En blijkbaar zijn ze daar dus nog niet toe aan technologie zoals een digitaal paspoort. Ook in hotels enz. Voor mijzelf denk ik na het maakt me niet zoveel uit. Zo u het proberen als het op Schiphol een mogelijkheid zou zijn?</p> <p>Ja ik zou het wel proberen.</p> <p>Waarom?</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik heb liever een digitaal paspoort en verifieer mij een keer, dan een fysiek paspoort waarmee ik mij op z'n minst 4 keer moet bewijzen. <p>Waarom?</p> <p>Ja dan zou ik voor de eerste gaan als het net zo veilig is.</p> <ul style="list-style-type: none"> Deel je je data liever met toestemming of zonder? <p>Waarom?</p> <p>Nee ik denk dat het heel goed is dat dat elke keer gebeurt. Net als dat je bij bestellingen moet aangeven van, ik ben bewust dat ik mijn data/gegevens deel met de overheid of.</p> <p>Ik denk dat dat ook nodig is. Stel dat er in die verificatie van die gegevens iets mis gaat bij de instantie. Dan is er in ieder geval een fysiek moment geweest waarop ik dat heb gegeven. Stel er gaat ergens iets mis, dan weet je in ieder geval van twee kanten van he, toen zijn mijn gegevens gebruikt enz. Stel die maatschappij wordt gehacked, daar gebeurt iets verschrikkelijks, maar dan weet ik tenminste dat ik toen op Schiphol was en toestemming heb gegeven dat ze die gegevens hebben gebruikt en dat mij dat toen is overkomen. Als het dan in het nieuws komt</p>	<p>Preferring a physical passport</p> <p>Preferring a digital passport when checked once</p> <p>Preferring sharing with consent</p>
---	--

<p>kan je zelf aan de bel trekken en zeggen ja maar he ik heb met kwantas gevlogen en laat ik eventjes kijken of mijn gegevens daarbij zaten. Want je kan niet verwachten dat de overheid weet dat jouw gegevens zijn gestolen. Het is zelfs belangrijker dat ik het weet dan dat zij het weten. Ik ben uiteindelijk eindverantwoordelijke voor mijn gegevens en zij niet. Zij hebben eigenlijk alleen de verantwoording om ze te beschermen.</p> <p>Laten zien van het scenario</p> <ul style="list-style-type: none"> Wat vind je van de applicatie? <p>Klinkt goed. Ik zou het wel willen proberen. Kijk als je er voor zorgt dat inderdaad KLM alleen die data gebruikt die zij nodig hebben en dat de data die verder gekoppeld zijn aan mijn identiteitsbewijs voor hun verder niet liggen. Dan vind ik dat prima. Dan blijft jouw identiteitsbewijs bij de overheid en alleen de functionaliteit die zij op dat moment nodig hebben wordt gebruikt. En die history dat je kan zien dat elk moment wanneer het gebruikt is. Dat vind ik ook prima. Dat is beter dan nu.</p> <p>Nu weet ik wel dat ik langs drie security's ga maar wat daar precies mee gebeurt. Wat ze nu doen is alleen checken of jouw id overeenkomt met de board gegevens. Dus eigenlijk doen ze er niet zoveel mee. Maar ik denk niet dat ze het scannen het is alleen een fysieke check. Ben jij inderdaad de persoon van de instapkaart. Dat is volgens mij het enige wat ze checken. Behalve misschien de eerste security, behalve bij de andere security waar ze kijken of je bijvoorbeeld boetes hebt, dat soort dingen worden altijd op schiphol ontdekt.</p> <p>'U zei in het begin, alle digitale dingen dat kan nogal worden gehacked, dus daar vertrouwd ik niet op'</p> <p>Nee dat heb ik sowieso wel</p> <p>'Zo dat een barrière zijn om zoiets te proberen?'</p> <p>Nee want ik denk wat dat betreft dat het niet meer of minder zou zijn dan dat het nu is. Misschien is de kans minder, dat weet ik niet. Een nieuwe oplossing moet vast en zeker voldoen aan het feit dat de kans om gehacked te worden minder is dan daarvoor.</p>	<p>App- Positive about sharing only necessary information</p> <p>App- History overview is an improvement</p> <p>App- Although I think everything can be hacked, I would still try it. Because maybe the chance of hacking is smaller or at least the same.</p>
--	---

Dus daar ga ik vanuit dat de overheid nastreeft dat dat een van de clausules zijn die nodig zijn om dit te implementeren. Betere beveiliging kunnen verzekeren en sneller, want daar gaat het natuurlijk ook om. En goedkoper dat je niet zoveel mensen nodig hebt die elke keer moeten kijken.

Transcript - 57 Women - Primary School Teacher

Codes

<p>Thema 1: Perceptie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welke instanties checken je identiteit op de airport? uhm , bij de paspoortcontrole. Weet je wie dat doet? <p>De douane Ander instanties</p> <p>Wat ik fysiek aan de livje ondervindt is het alleen de douane. Dus je moet door zo'n soort deur lopen waar je gechecked wordt en ik leg mn paspoort neer bij zo'n loket met een douanebeamle waar je gechecked wordt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoeveel keer moet je je paspoort of boardingkaart laten zien? <p>Ik denk een stuk of drie/vier keer. En wanneer?</p> <p>Als je de luchthaven in komt zeg maar, bij de douane, in het vliegtuig, en ja ik denk dan drie keer. En tussendoor nog een keer.</p> <p>En is dat dan je paspoort of boardingkaart Soms beide en soms alleen de boardingkaart, als ik het vliegtuig in ga alleen de boarding kaart. Maar voor dat ik naar de douane ga wordt het beide gechecked. Als bij de doorlopende band ben en door die deur ga, nee dan leg ik het in die bak dan hoeft ik het niet te laten zien. Bij het inchecken moet ook beide wel en als ik het vliegtuig in ga alleen mijn boardingpass.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe voel je je hierbij? <p>Waarom?</p> <p>Ja ik denk het verschillende instanties zijn waaraan je het moet laten zien, maar als reiziger. Ik vind het niet een grote belasting. Maar het zou misschien wel minder kunnen. En waarom?</p> <p>Nou als die instanties meer samen gaan werken misschien. Voordat je bij die lopende band komt wordt je al gechecked. Maar dat de gegevens dan doorgegeven worden aan misschien mensen van de vliegtuigmaatschappij. Of dat je thuis misschien al....</p> <p>Dus je zou het liever hebben dat je het minder vaak hoeft te laten zien en dat zij dan onderling..</p>	<p>Identity check by customs</p> <p>Showing boardingcard when entering plane</p> <p>Showing passport en boardingpass at customs</p> <p>Showing boardingpass and passport with check in</p> <p>Experiencing checks as if it could be less</p> <p>Proposing that organisations share information so less checks are necessary</p> <p>Having passport in hand is seen as unsafe</p>
--	--

<p>Ja dat zou wel fijner zijn. Ja je loopt echt met je paspoort in je hand want je weet oh straks moet ik het nog een keer laten zien. Niet te goed opruimen want straks moet ik het nog een keer laten zien.</p> <p>Eigenlijk vindt ik dat onveilige situatie. En Waarom?</p> <p>Nou iemand kan het zo uit je handen nemen. Als je zoiets hebt van zo moet ik het weer laten zien, ik doe het even in mijn achterzak. Je moet constant alert zijn, dat je het dat niemand het af kan pakken van je. Ik ben wel op mn kwiviveren. Mn man die heeft ook een tas met een rits. Dat het gewoon goed opgeborgen is. Want als je geen paspoort hebt dan kom je nergens. Dus dat vind ik ervan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is persoonlijke informatie iets wat je beschermd? Waarom? <p>Nou ik vind het wel belangrijk dat het goed beschermd wordt, zelf doe ik daar weinig aan. Nou wel door goed op mijn paspoort te letten sowieso. Maar geef je hem wel eens weg? Of maak je er wel eens een kopie van?</p> <p>Nou niet niet op de luchthaven, dan houd ik hem gewoon bij me en let ik er heel goed op. Kijk als je in een hotel komt dan maak ik nog wel eens een kopietje, maar niet op de luchthaven.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat betekent privacy voor jou? <p>Uhm, allerlei instanties van buiten af, als dat niet gewenst is dat ik niet belaagd wil worden door die instanties en dat zij mijn privégegevens hebben. Alleen maar als ik er zelf mee akkoord ga. Dat is hetzelfde als dat ik vroeger heel veel gebeld werden. Nu hebben bwij aangegeven dat we dat niet meer willen voor allerlei instanties. En dat vindt ik ook eigenlijk met dit, als ik het zelf aangeef mogen die privégegevens gebruikt worden en anders niet. Klaar.</p> <p>Thema 2: Het gebruik van Identiteitsdocumenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waar laat je je paspoort en boarding kaart als je op de luchthaven bent? Waarom? <p>Dat is vaak het probleem als je het zo vaak moet laten zien, dat je ermee in je hand loopt van oh straks moet ik weer. En anders</p>	<p>Being continuously alert when having passport in hand</p> <p>Not protecting personal data myself</p> <p>Privacy is the ability to have control over who sees what information and who contacts you</p> <p>Keeping passport and boardingpass in hand</p> <p>Keeping my passport and boardingpass in a handbag in front of me</p> <p>Keeping phone in</p>
---	--

<p>in een tasje op mn buik, met een rits zodat het goed opgeborgen is.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waar laat je je telefoon? Waarom? <p>In dezelfde tas, om mn heup of om mijn schouder. Ik heb altijd zo'n klein tasje met mn gegevens zodat ik er makkelijk bij kan, mijn man ook, en ze het niet van me af kunnen nemen,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Besteed je extra aandacht aan waar je je spullen laat op de luchthaven? Waarom? Jazeker, ja ja. <p>Thema 3: Voorkeur voor identificatie methoden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ik vertrouw de volgende instanties met mijn persoonlijke data: Schiphol/ Overheid /Vliegmaatschappijen/ Alleen mijzelf Waarom? Ja vertrouw ze wel anders zou ik niet kunnen vliegen dus ik moet wel. Ja ok, maar je kan het ook wel af geven en ze eigenlijk niet vertrouwen. Nee, ok maar wantrouwig ben ik niet. Je moet je er denk ik bij neerleggen dat zij je gegevens hebben omdat je moet reizen. Maar ik zou het niet prettig vinden als die instanties het zouden doorspelen naar andere instanties. Dus zij moeten onze privégegevens ook beschermen. Je zei net aan het begin dat je het liever een keer aan het begin zou laten zien en dat ze het dan door mogen spelen wat jou betreft. Ja maar dat is puur dat je het gemak. Doordat je het nu zo vaak moet laten zien wordt het ook wel een onveilige situatie omdat je het de hele tijd in je hand houdt. Want over drie meter moet je het weer laten zien. <ul style="list-style-type: none"> • Stel je hebt geen fysieke grens en bagagecontrole en je kan daardoor vrij over de luchthaven bewegen. Hoe zou je je hierbij voelen? Waarom? <p>Ja misschien toch iets minder veilig, kijk ik vind het niet prettig want het is vaak druk en je moet dingen af doen, je rtem enz. Je moet spullen af doen. Maar ik zie wel het belang ervan. En dat het voor mn eigen veiligheid is, er hoeft er maar een met een fles door te lopen.</p>	<p>handbag</p> <p>Paying extra attention to belongings at airport</p> <p>Having no choice but to trust all organisations</p> <p>No problems with organisations having informations if they keep if to themselves</p> <p>The more checking the</p>
---	---

<p>Ja maar dat gebeurd nog wel dat is dan de security, het gaat om het laten zien van je paspoort. Dat ze je gezicht scannen. Ja dat vind ik alleen maar goed. Waarom?</p> <p>Voor de veiligheid, hoe meer er gechecked wordt hoe beter het is. En zou je dan minder vaak willen worden gechecked? Ja dat is puur het gemak natuurlijk. Je voelt je minder veilig, maar weegt dat op tegen het gemak van doorlopen. Nee dan zou ik eerder voor de veiligheid kiezen dan voor het gemak. Ik heb liever dat ik zelf nog een keer extra wordt gechecked zodat iedereen wordt gechecked dan snel door te kunnen lopen.</p> <ul style="list-style-type: none"> Stel Schiphol beheerd jouw data zolang jij op de airport bent en daardoor kun je vrij over de luchthaven lopen. Hoe zou je je hierbij voelen? Waarom? <p>Dat zou wel voor veel gemak zorgen dat je in een keer door kan lopen en dat je niet in de rij hoeft. Soms duurt dat ook lang.</p> <ul style="list-style-type: none"> Stel dit is niet Schiphol maar de overheid. Hoe zou je je daarbij voelen? Waarom? <p>Nee, daar zit geen verschil in.</p> <p>Uitleg van een digitaal paspoort</p> <ul style="list-style-type: none"> Wat denk je van een digitaal paspoort op je telefoon. Ja dat zou ik wel fijn vinden. Er is toch een check en het zorgt voor minder opstoppen op de luchthaven zelf. <p>Los van het feit dat je sneller door de luchthaven heen zou kunnen.</p> <p>Ja ik heb geen probleem met het digitale, en als jij zegt je vingerafdruk komt daar ook nog bij dan zorgt dat alleen maar voor meer veiligheid. En dat staat bij mij op 1.</p> <ul style="list-style-type: none"> Wat vindt je van DigiD? Ik zou liever mijn paspoort fysiek/digitaal hebben. Waarom? 	<p>better</p> <p>Preferring an extra security check over no waiting line</p> <p>Preferring a digital passport</p> <p>Having no problems with the digital aspect</p> <p>Husband is using digiD</p> <p>Preferring a digital passport</p>
---	--

<p>Ja dat vind ik een lastig vraag. Ik denk voor de toekomst dat het toch digitaal is, dat je met je tijd mee moet gaan. Dat dat voor digitaal denk ik.</p> <p>Waarom?</p> <p>We leven in deze tijd in een digitale wereld, dus ik zou er geen problemen mee hebben als mijn paspoort dan ook digitaal is.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik heb liever een digitaal paspoort en verifieer mij een keer, dan een fysiek paspoort waarmee ik mij op z'n minst 4 keer moet bewijzen. Waarom? <p>Dan digitaal.</p> <ul style="list-style-type: none"> Deel je je data liever met toestemming of zonder? Waarom? <p>Ja dat vind ik een lastige vraag. Het gaat er dus om dat je op de hoogte bent van wie wat wanneer gebruikt. Ja dat is wel prettig denk ik. Ja dat je op de hoogte bent. Maar je moet er wel zelf tijd in stoppen om het goed te keuren. Ja en als je vaker vliegt is het ook wel weer fijn dat het automatisch is natuurlijk. Want dan hebben ze je gegevens. Ja dat vind ik een lastige vraag. Ja automatisch denk ik. Ik vind niet dat ze van alles met mijn gegevens moeten doen maar zoiets dat is wel praktisch denk ik. Ik denk dat het op deze manier wel sneller gaat.</p> <p>Laten zien van het scenario</p> <ul style="list-style-type: none"> Wat vind je van de applicatie? <p>Dus die gegevens worden niet opgeslagen.</p> <p>Juist.</p> <p>De voordelen zijn wel dat je voorkomt dat er rijen komen te staan en dat je je paspoort op moet zoeken. Ja dat zijn denk ik wel de twee belangrijkste dingen. En nadelen.</p>	<p>Preferring sharing with consent</p> <p>When flying frequent sharing without consent should be an option</p> <p>App- nice to have no ques and preventing the search for your passport</p> <p>App- When giving consent this way I</p>
---	--

<p>Ja nee, want mijn gegevens worden niet opgeslagen, ik moet toestemming geven. Dus het is wel aan alle kanten beveiligd denk ik dan. Toch? Dat het goed in elkaar steekt en er dan alleen maar voordelen zijn. En je zei net, ik zou niet per se toestemming hoeven geven? Zou je als de optie er zou zijn om uit te zetten, zou je dat dan gebruiken?</p> <p>Nee, als het er zou zijn op deze manier, dat het heel makkelijk wordt gemaakt voor je. 1 klik en je geeft toestemming kan geven. Dan vind ik dat wel prettig, dan kom ik terug op wat ik eerder gezegd heb. Maar weet ik niet wat dat dan betekend als je vaak vliegt en dat je dan telkens weer toestemming geven? Als je vaak vliegt en dat je kan zeggen van die gegevens hebben ze nu van vanaf nu hoef je het niet meer te vragen aan me.</p> <p>Ok, dankjewel. Heb je hier nog iets aan toe te voegen?</p> <p>Als ik de luchthaven binnen loop door alles wat we net gezegd hebben, moet je altijd wel opletten en op je kwivven zijn dan moet je deze stap nemen en dan moet je die stap nemen. Dat is best, naarmate je ouder wordt, denk ik ook.. Voor jullie is dat makkelijk. Maar ben altijd blij als ik door de douane ben, en in het tax free gedeelte ben. Dan heb ik het allemaal gehad, want het is een hoop 'gedoe'. Ik denk dat wat jij voorstelt dat dat een stuk makkelijker is. Dat je anders de luchthaven binnen gaat dat je denkt oh ik hoef alleen de telefoon en dat het een stuk relaxer is. Van soms vind ik het best, nou ja pittig niet, hoewel soms ook wel als het druk is. Dat ik denk van pfff al die mensen, dan ben ik blij als ik in het vliegtuig zit haha.</p> <p>Dus dat was nog even de toevoeging.</p>	<p>prefer to give my consent</p> <p>When being old going through the airport is a hassle</p> <p>Feeling relieved when finally sitting in the plane</p>
--	---

<p>Transcript - 59 Man - Gymnastics teacher</p> <p>Thema 1: Perceptie</p> <ul style="list-style-type: none"> Welke instanties checken je identiteit op de airport? Of ik dat weet? Uhm, nou je dat zo vraagt moet ik daar even overnadenken. Dat zijn vaak mensen van een beveiligingsbedrijf, die checken dat voor dat je in de rij mag bij security. 'En dan bedoel je het security bedrijf?'. • Hoeveel keer moet je je paspoort of boardingkaart laten zien? 1,2,3, 4, vier keer. 'En wanneer is dat volgens jou?'. Als ik in de rij wil voor security. Uhm, dan moet je je boarding kaart laten zien. Als ik mijn bagage incheck dat is twee. Als je gaat boarden bij de gate dat is drie en in het vliegtuig. • Hoe voel je je hierbij? Waarom? Ik vindt dat geen probleem. Dat is goed • Is persoonlijke informatie iets wat je beschermd? Waarom? Ja T: 'En hoe?' Ik geef nooit mn paspoort weg. Ik geef het wel af als ik in een hotel kom en dan schrijven ze iets over. Ik weet niet precies wat, maar ik laat het nooit achter vroeger moest je het achterlaten. Dat is is nu niet meer zo. • Wat betekent privacy voor jou? Thema 2: Het gebruik van identiteitsdocumenten • Waar laat je je paspoort en boarding kaart als je op de luchthaven bent? Waarom? In een tasje aan mn nek. Ik vindt het lastig in mijn broek te bewaren. En je moet je telefoon, je sleutels je paspoort en boarding kaart meenemen. En in het tasje zit alles bij elkaar dat is makkelijk. • Waar laat je je telefoon? Waarom? In mn zak. 'En waarom?' 	<p>Codes</p> <p>Identity check by people from a security company</p> <p>Showing boarding card before security</p> <p>Showing passport at check in</p> <p>Showing passport and boardingcard before entering the plane</p> <p>Showing passport and boardingcard in plane</p> <p>Protecting passport data</p> <p>Keeping passport and boardingcard in a bag around my neck</p> <p>Keeping phone in pocket</p>
--	---

<p>Dat vindt ik handig en prettig dan weet ik waar hij is.</p> <ul style="list-style-type: none"> Besteed je extra aandacht aan waar je je spullen laat op de luchthaven? <p>Waarom? Ja dat houd ik wel in de gaten ja.</p> <p>Thema 3: Voorkeur voor identificatie methoden</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik vertrouw de volgende instanties met mijn persoonlijke data: Schiphol/ Overheid /Vliegmaatschappijen/ Alleen mijzelf ik vertrouw ze wel ja, alle drie. Waarom? Omdat ze hun naam hoog te houden hebben. Als zij al met je privégegevens gaan sjoemelen dan is het hek van de dam. Dat zijn ze aan de stand verplicht om die veiligheid te bieden denk ik. Stel je hebt geen fysieke grens en bagagecontrole en je kan daardoor vrij over de luchthaven bewegen. Hoe zou je je hierbij voelen? Waarom? Stel Schiphol beheerd jouw data zolang jij op de airport bent en daardoor kun je vrij over de luchthaven lopen. Hoe zou je je hierbij voelen? Waarom? Ja ik zou dat wel makkelijk vinden. Kijk ik weet niet of zij nu al mijn gegevens hebben maar ik zou mij zo voor kunnen stellen dat ze nu al precies weten wie ik ben. Want dat is natuurlijk overal zo. Als ik op internet bij een webwinkel iets bestel. Ik had dat gister nog toen tikte ik twee gegevens in en toen kwam automatisch de rest er gelijk te staan. Terwijl ik daar niet eens een account had, dat vindt ik al heel bijzonder. Nou zullen zij geen paspoort gegevens hebben, maar je privacy is wat dat betreft tegenwoordig ligt dat gewoon te grabbel. Ik zou er bij Schiphol geen moeite mee hebben Stel dit is niet Schiphol maar de overheid. Hoe zou je je daarbij voelen? Waarom? Ik zou hier niet anders over denken. Je paspoort is van de overheid. Die hebben die gegevens, want je paspoort is niet van jou natuurlijk. 	<p>Paying extra attention to belongings at the airport</p> <p>Trusting all organisations with personal data</p> <p>Walking straight through the airport with schiphol owning my data would be nice</p> <p>Nowadays everything is public</p> <p>Feeling ok with government owning your data</p>
--	---

<p>Uitleg van een digitaal paspoort</p> <ul style="list-style-type: none"> Wat denk je van een digitaal paspoort op je telefoon. Ja ik zou daar niet zoveel moeite mee hebben als daar een beveiliging op zit. Ja dat zou dan beveiligd worden met biometrie' Als je je paspoort zoals het nu is kwijt, raakt dan ben je het ook kwijt. En dan is het helemaal, want kijk daar staan open en bloed je gegevens in dus misschien is het in je telefoon nog wel veiliger dan zoals het nu is. Wat vindt je van DigiD? Ja daar ben ik niet echt fan van, ik vind het erg omslachtig. Het kost best veel moeite om in te loggen met DigiD vindt ik. Het punt is dat je het heel weinig doet. Ik doe het bijvoorbeeld, of heb het alleen maar gedaan de afgelopen jaren om mijn belasting te vullen. En nu krijg je ook je post van de overheid. Dan krijg je een mailtje binnen met je hebt post. Dan moet je naar je postbus gaan met alleen je digid en dan moet ik het voor mijn vrouw ook doen. Met weer een andere digid, en die ken je niet uit je hoofd omdat je het veel te weinig doet. Ik begrijp het wel, het zal goed beschermd zijn. Maar het is niet gebruiksvriendelijk vind ik. Ik zou liever mijn paspoort fysiek/digitaal hebben. Waarom? Kijk nu zeg ik liever een fysiek paspoort. Ik zou niet weten hoe een digitaal paspoort werkt of dat gemakkelijk is ja of nee. Dat zou je dan eerst moeten ervaren. Het lijkt me dat op een gegeven moment wanneer dat op ten duur in je telefoon zit en het is goed beschermd dan zou dat best wel eens heel handig kunnen zijn. Zou je het proberen als het er was Ja dat denk ik wel ja. Ik heb liever een digitaal paspoort en verifieer mij een keer, dan een fysiek paspoort waarmee ik mij op z'n minst 4 keer moet bewijzen. Waarom? Dan digitaal Omdat dat makkelijker is, het vereist minder acties. Kijk als je het is altijd heel verwarrend, en dat heb ik ook gezegd. Je hebt je boardingpass en je paspoort en dat zie je bij iedereen die weinig reist, 1 of 2 of 3 keer met vakantie, je weet niet wat je moet laten zien. Nee nee, hier geen paspoort zo gaat dat. Hier je boardingkaart, nee hier geen boarding kaart. Dat is verwarrend en staat ook nergens aangegeven. Je moet het maar uitvogelen. Ik 	<p>Feeling fine with a digital passport as long as its protected</p> <p>Digital passport is maybe even safer</p> <p>Digid is a hassle</p> <p>Preferring a physical passport</p> <p>Preferring a digital passport when checked once</p>
--	---

<p>sta in de rij bij het boarden bij de gate. Ik weet je boardingkaart gaat over een scanner, maar iedereen staat met hun paspoort. En die meiden maar zeggen. Nee nee hier geen paspoort. Daar is een hoop winst te behalen want het moet ook allemaal snel. En stel je hebt je paspoort al gedaan en je weet van ok het hoeft niet meer. Dat zou wel makkelijk zijn.</p> <ul style="list-style-type: none"> Deel je je data liever met toestemming of zonder? Waarom? Ja dat zou ik wel makkelijk vinden. Dat geeft toch meer zekerheid dat het goed zit. Stel de overheid deelt de data met de vliegmaatschappij, en jij hoeft hier alleen toestemming voor te geven. Daar ben ik geen liefhebber van dat doe ik liever zelf. Als het toch in je telefoon zit dan zou ik zo zeggen van ok. Dan bepaal ik wanneer ik ga reizen dat ik op dat moment mijn gegevens aan schiphol geef. <p>Laten zien van het scenario</p> <ul style="list-style-type: none"> Wat vind je van de applicatie? 	<p>Preferring sharing with consent</p> <p>Not fond of government sharing personal data</p>
--	--

<p>Transcript - 60 Man - Teacher Dutch Language</p> <p>Thema 1 : Perceptie</p> <ul style="list-style-type: none"> Welke instanties checken je identiteit op de airport? Of ik dat weet, ja natuurlijk weet ik dat. Ik heb wel een idee ja. Sowieso de vliegtuigmaatschappijen, de luchthaven en de douane natuurlijk. En nou de marechaussee misschien wel ik weet het niet. Die kijken wel wie er allemaal voorbij schuiven denk ik. En wanneer denk je dat ze dit doen? Ik denk dat als je een ticket hebt, als je gebruikt maakt van de luchthaven dat ze weten wie daar rondlopen. Van te voren al denk ik. Hoeveel keer moet je je paspoort of boardingkaart laten zien? Ja dat verschilt. De laatste jaren is het maar. Even kijken boarding pass bij het inchecken bij die paaltjes. En dan bij het boarden twee keer dus. En paspoort, of niet of 1 keer bij de douane. Hoe voel je je hierbij? Waarom? Geen probleem, totaal geen probleem. Ik denk dat het ook noodzakelijk is om alles een beetje veilig te houden. Er lopen zulke rare mensen rond tegenwoordig. Ik heb er geen problemen mee. Als ze mijn identiteit willen weten en dat controleren met een paspoort en boarding pass. Ook als ze al bij het online inchecken, checken wie ik ben heb ik daar totaal geen moeite mee. Is persoonlijke informatie iets wat je beschermd? Waarom? Nee ik ga natuurlijk niet met mijn paspoort lopen wapperen dat iedereen weet wat het nummer van mijn paspoort is, want in mijn paspoort zitten natuurlijk ook een aantal visa en er zitten persoonlijke gegevens in. Mijn sofnummer staat er geloof ik ook in, mijn paspoort nummer. Dus daar moet je niet mee wapperen. Maar als ik een online booking moet doen en ze hebben mijn paspoort nummer nodig dan kijk ik natuurlijk eerst of het wel goed is. Als ik bij een luchtvaartmaatschappij wordt gevraagd om mijn paspoort nummer, zodat ze mijn ticket kunnen toesturen. Ja dan kijk ik wel of dat allemaal goed gaat, of dat wel betrouwbaar is. 	<p>Identity check by airlines</p> <p>Identity check by airport</p> <p>Identity at customs</p> <p>Identity check when booking a ticket</p> <p>Showing boardingpass at check in</p> <p>Showing boardingpass when entering the plane</p> <p>Showing passport at customs</p> <p>No problem showing id documents</p> <p>Protecting passport data</p> <p>Check when booking online if company is trustworthy</p>
---	--

<p>Dat is onvermijdelijk, als je online wilt boeken moet je af en toe wel je paspoortnummer geven anders krijg je geen ticket. Dus dat is zo, maar ik ga niet aan iedereen mijn paspoortnummer geven. Ik heb dat ook netjes opgeborgen thuis.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat betekent privacy voor jou? <p>Nou dat alleen mensen die daar echt belang bij hebben over mijn gegevens kunnen beschikken. Dus als ik zeg van ik ga een reis boeken, dan is het reisbureau, de douane, de luchthaven, de vliegmaatschappij.. Die moeten op de hoogte zijn van mijn gegevens. Dan is het belang natuurlijk dat het daarbij blijft dat het niet wordt doorgespeeld naar anderen. Zoals bijvoorbeeld wanneer je een website bezoekt bij google en je vult iets in, dan krijg je eindelijk reclame toegestuurd en het is natuurlijk niet de bedoeling dat mijn gegevens daarvoor gebruikt gaan worden.</p> <p>Thema 2: Het gebruik van identiteitsdocumenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waar laat je je paspoort en boarding kaart als je op de luchthaven bent? Waarom? <p>Heb ik altijd in mijn broekzak zitten, die houd ik heel goed in de gaten. Altijd. Mijn koffer of tas laat ik wel eens een keer staan weet je wel. Ik heb mijn paspoort altijd, ook in het buitenland. Ik heb hem altijd bij me. 'Dus ook als je de stad in gaat?' Ja, ja altijd. 'En waarom?' In de meeste landen ben je verplicht om je te legitimeren als ze daarom vragen. En in sommige hotels in sommige landen heb je geen kluisje. Nou wat moet je dan, dan laat je hem natuurlijk niet op de hotelkamer liggen, dat moet je nooit doen. Als ze een goede kluis hebben dan wil ik hem wel eens daar in leggen als ik de stad in ga. Maar bij excursies neem ik hem meestal mee.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waar laat je je telefoon? Waarom? <p>In mijn broekzak ook, de andere, ik heb twee broekzakken, in de een mijn paspoort en portemonnee en in de ander mijn telefoon. "En waarom?" Voor dezelfde reden, als ik het in mijn bagage laat zitten en ik ga even naar het toilet en ze nemen mijn tas mee dan is mijn telefoon ook kwijt. En als hij in je broekzak zit dan wordt het wel moeilijk om hem af te pakken.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Besteed je extra aandacht aan waar je je spullen laat op de luchthaven? 	<p>Thinking it's inevitable to give information, to be able to fly</p> <p>Privacy is when my information stays with only the people who authorized to have it</p> <p>Keeping passport and boarding pass in pocket</p> <p>Keeping passport with me wherever I go</p> <p>Being able to identify everywhere I go</p> <p>Keeping phone in pocket</p>
--	--

<p>Waarom?</p> <p>Ja op het vliegveld ben ik altijd heel alert. Zonder je paspoort en boardingpass, je telefoon daar kun je wel zonder., dan komt je niet ver. Dus als iemand het nodig vindt om je telefoon of paspoort uit je broekzak te halen, dan wordt het wel lastig natuurlijk. Dan gaat het een hoop toestand opleveren om een nieuw paspoort te krijgen een nieuwe boardingpass etc. Dan moet wel lukken, maar dat heb ik liever niet natuurlijk.</p> <p>Thema 3: Voorkeur voor identificatie methoden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ik vertrouw de volgende instanties met mijn persoonlijke data: Schiphol/ Overheid /Vliegmaatschappijen/ Alleen mijzelf Waarom? Ja ik ga ervan uit dat die instanties wel goed om gaan met de gegevens die ze toegestuurd krijgen, dus die vertrouw ik wel. <p>Ja het is onvermijdelijk, je moet op een gegeven moment deze instanties je gegevens geven, anders kun je niet naar het buitenland. Zonder paspoort nummer te geven bij het boeken, kom je nergens je moet je gegevens kenbaar maken bij een luchtvaartmaatschappij. Dus dan ga ik ervanuit dat ze daar zorgvuldig mee om gaan. Het zou mij wel heel erg teleurstellen als het niet zo was, laat ik het zo zeggen.</p> <p>'Maar je voelt je dus niet vervelend als je het af moet geven?' Nee, helemaal niet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stel je hebt geen fysieke grens en bagagecontrole en je kan daardoor vrij over de luchthaven bewegen. Hoe zou je je hierbij voelen? Waarom? • Stel Schiphol beheert jouw data zolang jij op de airport bent en daardoor kun je vrij over de luchthaven lopen. Hoe zou je je hierbij voelen? Waarom? <p>Ja dat zou natuurlijk helemaal te gek zijn. Ja zou wel ideaal zijn maar goed, ik vind de formaliteiten de laatste jaren toch wel heel erg mee vallen hoor. Dat zei ik al je moet even je paspoort laten zien of niet eens soms. Bij het inchecken heb je al zo'n automaat en de bagage automaat is er al tegenwoordig. Dus het wordt alleen maar makkelijker vind ik, dus ik heb daar geen moeite mee</p>	<p>Paying extra attention to passport and boardingpass at the airport.</p> <p>Trusting all organisations with personal data.</p> <p>Feeling you have no choice but to give your data</p> <p>Walking straight through the airport would be nice while schiphol owning the data</p> <p>Being satisfied with the decrease in mandatory formalities over the</p>
--	--

<p>nee. Dat vindt ik allemaal prima, hoe sneller hoe beter, maar zou als het nu gaat vind ik het al heel wat. Ten opzichte van voorgaande jaren zeg maar, een tijd geleden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stel dit is niet Schiphol maar de overheid. Hoe zou je je daarbij voelen? Waarom? <p>Nee hoor, nee. Ik heb altijd zo'n idee van de luchthaven de marechaussee en de overheid zijn ook nauw met elkaar verbonden die werken ook samen, dus dat is onvermijdelijk. Geen problemen mee.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat denk je van een digitaal paspoort op je telefoon. Ja dat zou hartstikke goed zijn denk ik. Alleen wat gebeurd er als je je telefoon kwijt bent, of je hebt een internet storing ofzo. Of een storing in je telefoon dan wordt het wel moeilijk denk ik. Maar het zou wel ideaal zijn . Dan heb je je paspoort altijd bij je. <p>'Maar als je dus je telefoon kwijt bent, dan ben je het ook wel kwijt.' Dan ben je ook je paspoort kwijt ja. 'Maar dan kan niemand erbij.' nee klopt, maar je moet het wel weer regelen natuurlijk. Je hebt een nieuwe telefoon nodig, en dat document moet weer geupload worden. En dat gaat niet zomaar dat zal wel een toestand worden, dan zou je je wel moeten melden ergens.</p> <p>Een echt paspoort vindt ik ook wel wat hebben hoor, gewoon op papier. Ik vind het ook wel leuk, er staan een aantal visa in, kan ik zien waar ik geweest ben een aantal stempeltjes staan er in. Dat is altijd wel leuk. Het is ook in sommige landen wel makkelijk, kijk als je in west europa bent en je zou zo'n biometrisch paspoort hebben dan is dat wel algemeen geaccepteerd in een aantal jaren. Maar naar Afrika en azië dat zal wel even duren voordat het daar geaccepteerd is. Dan is een paspoort altijd goed. Ze zien je stempeltjes, je gegevens, je foto dus ja.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat vindt je van DigiD? <p>Dat is uitsiekend toch? Ik kan bij de belastingdienst, bij drie of vier instanties kan ik inloggen met digid en dan krijg ik al mijn gegevens waar ik maar wil. Dus ik vind het wel een goed systeem.</p>	<p>years</p> <p>The airport, marechaussee and government have close connections, sharing data is inevitable</p> <p>Losing phone would be difficult</p> <p>Digital passport would be nice</p> <p>A physical passport is nice because the memories with the stamps</p> <p>Difficulties with biometrical passport outside western world</p> <p>Satisfied with Digid</p>
---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Ik zou liever mijn paspoort fysiek/digitaal hebben. Waarom? Dan zou ik nog even een fysiek paspoort nemen, maar dat komt omdat we oud zijn denk ik haha. Denk ik wel dat het op een telefoon op ipad zou kunnen maar ik vind een paspoort wel lekker zo. Ik vind het wel mooi. • Ik heb liever een digitaal paspoort en verifieer mij een keer, dan een fysiek paspoort waarmee ik mij op z'n minst 4 keer moet bewijzen. Waarom? <p>Ja maar vier keer dat komt toch niet voor? In nepal moet je hem tien keer laten zien ja. Ja nee, vier ik laten zien vind ik ook niet zo erg eigenlijk. Ik zou alsnog voor het fysieke paspoort gaan. Ja dat argument heb ik net al genoemd. Als je het op je telefoon hebt staan en je raakt je telefoon kwijt dan mis je al je gegevens. 1 keer is mooi, als je dat met een telefoon zou kunnen doen, maar vier keer laten zien dat komt nauwelijks voor. Dat heb ik nog nooit meegemaakt in west europa. Duitsland spanje italië, het is vaak niet, of 1 keer. In Nepal hebben ze het wel tien keer gevraagd, daar staan ze voor het gebouw van de luchthaven al te vragen om je paspoort, maar dat is een uitzondering denk ik.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deel je je data liever met toestemming of zonder? Waarom? <p>Nee dat moet ik zelf doen natuurlijk, alle gegevens die worden doorgegeven aan derden daarvan wil ik op de hoogte zijn. Dat is toch logisch, zoveel mogelijk op de hoogte zijn.</p> <p>Je wilt ook weten wat er mee gebeurt natuurlijk. Als jouw gegevens worden verspreid zonder dat je dat weet, weet je ook niet wat er mee gaat gebeuren. Ze zeggen van nou we gaan je gegevens doorgeven aan iemand anders, dan wil ik daar graag toestemming voor geven. Dat zal ik wel doen hoor waarschijnlijk.</p> <p>Laten zien van het scenario</p>	<p>Preferring a physical passport</p> <p>Preferring showing a physical passport four times</p> <p>Preferring to share data with consent</p>
--	---

A.9.3 | Passenger Research | Codebook

CODE FAMILIES	FOCUS CODES	INITIAL CODES	QUOTES	LEGENDA
Awareness of operation at the airport	Identity check	Who	Identity check by customs 5x Identity check by marchaussee 5x Identity check by airliner 6x Identity check by AIVD Identity check by handlers Identity check by people from a security company Identity check by airport Identity check when booking a ticket Having a Privilium card	Generatie Y (20-30) Generatie X (30-50) Babyboomers (50-70) Privilium owner
	Showing identity documents	Passport	Showing passport at Incheck desk 7x Showing passport before Incheck desk Showing passport with boarding Showing passport before immigration Showing passport at customs 4x	
		Boardingpass	Showing boardingpass before security 3x Showing boardingpass at customs Showing boardingcard when entering plane 2x Showing passport and boardingpass before entering plane 6x	
		Both	Showing passport en boardingpass at customs Showing passport and boardingcard in plane	
		Nothing Depends	Not showing passport in EU 3x Showing id documents depends on country Showing passport depends on airliner	
	Feelings when showing id documents	Positive	No problem showing passport 4x Showing your passport and boardingpass makes you feel safe Being checked well means other people are checked well Being checked is normal Being checked is no problem if they can stop criminals with it Preferring an extra security check over no waiting line Being satisfied with the decrease in mandatory formalities over the years Privilium is a really nice program Thinking of passport data as not so sensitive Showing passport and boardingpass is a hassle Being intimidated by people that check passport and boardingpass. Being sure personal info stays with the person/company you give it to Showing less documents would be nice for convenience Not knowing how people can use personal info against you When being old going through the airport is a hassle Feeling relieved when finally sitting in the plane	Ik vind het prima, ik heb daar geen problemen mee. Als ze daar mee gekigheid kunnen voorkomen, dan heb ik daar geen moeite mee. Geen probleem, totaal geen probleem. Ik denk dat het ook noodzakelijk is om alles een beetje veilig te houden. Om toch een stukje veiligheid te bieden en een stukje controle voor het land zelf. Om te kijken komt er niet iemand in die een gevaarlijk strablad heeft of een geschiedenis. Uhm persoonlijk, ik vind het niet erg om uit te geven, want als het goed wordt ondervraagd gebeurd het ook bij andere mensen. Oh ik vind het normaal, dat is logisch om te worden gecontroleerd. Om te weten wie het land in gaat, ik heb niks te verbergen het is mijn paspoort. en als ze mij willen fouilleren dan zeg ik nou ok prima. ik heb toch niks verkeers in mijn zak. En als ze daarmee criminaliteit tegen houden of terrorisme ja ik vind het prima. Nee dan zou ik eerder voor de veiligheid kiezen dan voor het gemak. ik heb liever dat ik zelf nog een keer extra wordt gechecked zodat iedereen wordt gechecked dan snel door te kunnen lopen. Ik vind de formaliteiten de laatste jaren toch wel heel erg mee vallen hoor. Dus het wordt alleen maar makkelijker vind ik, dus ik heb daar geen moeite mee. Dat vindt ik allemaal prima, hoe sneller hoe beter, maar zou als het nu gaat vind ik het al heel wat. Ten opzichte van voorgaande jaren zeg maar, een tijd geleden. Ik vind het altijd een beetje gedoe. Maar het moet wel, het moet niet openbaar worden. Je moet er wel zeker van zijn dat het binnen de kringen blijft van aan wie je het laat zien of geef. It would be really nice not to have to show less documents. I think it would be really good to have fewer moments that you have to get your documents out for convenience. Maar misschien dat ik daar ook een beetje nater in ben, omdat ik niet weet hoe je dat tegen iemand kan gebruiken. Als ik de luchthaven binnen loop door alles wat we niet gezegd hebben, moet je altijd wel opletten en op je knieën zijn dan moet je deze stap nemen en dan moet je de stap nemen. Maar ben altijd blij als ik door de douane ben, en in het tax free gedeelte ben. Van soms vind ik het best, nou ja plitig niet, hoewel soms ook wel als het druk is. Dat ik denk van pfff al die mensen, dan ben ik blij als ik in het vliegtuig zit haha.

	Expectations	Neutral	Understanding that you have to show passport 3x Better checked once more than too little Thinking security in the usa is exaggerated The more checking the better Expecting to be checked more often Experiencing checks as if it could be less Better option to be checked all at the same time Proposing that organisations share information so less checks are necessary	Ik vind dat, het is vooral een gegeven het is altijd al zo geweest het hoort erbij. Het is belangrijk dat ze weten wie je bent die je bent. ik vind het logisch dat je iets van identificatie nog hebt. Ja dat is wat ik zeg, ik vind het niet gek dat er om gevraagd wordt en het dus zelf ook niet vervelend omdat te laten zien. Nee hoor beter 1 keer te veel dan een keer te weinig. maar het moet niet zover gaan als in Amerika, dat is overdreven. Qua vragen stellen enzo Voor de veiligheid, hoe meer er gechecked wordt hoe beter het is. Ik vind het niet een grote belasting. Maar het zou misschien wel minder kunnen. Als je bij de douane komt moet je wel al je boardingpass laten zien, maar dan zou je ook al je paspoort kunnen laten zien in principe om te checken of jij degene bent die bij de boarding pass hoort, dat hoef je niet pas bij het vliegtuig. Voordat je bij die lopende band komt wordt je al gechecked. Maar dat de gegevens dan doorgegeven worden aan misschien mensen van de vliegtuigmaatschappij.
	Propositions	Not protecting	Not protective of passport information 3x Information of facebook protected Careful with sending copies of id documents Protective of personal information on the internet Protective of id documents Being reluctant to send id documents over the internet Check when booking online if company is trustworthy Id documents are easily hacked Feeling hesitant about the digital world Sharing data because it helps me as a person Thinking it's inevitable to give information, to be able to fly Having no choice in refusing security checks The airport, marchaussee and government have close connections, sharing data is inevitable	Maar het is niet alsof ik geheimzinnig oer over mijn documentnummer op mijn paspoort. Maar daar zit ook geen kwaad in. Nee, ik denk tegenwoordig al helemaal niet meer dat staat letterlijk overal. Op je facebook. Tegenwoordig moet ik dat standaard al geven voor praktisch alles. Ik heb met privacy altijd dat ik het geen probleem vindt persoonlijke informatie te delen. Zolang ik er ook vertrouwen heb in de persoon waarmee ik het deel, ik heb dus best wel veel vertrouwen. Hoe interessant is mijn data nou op individu niveau. I would try to as much as I can. Normal I don't do anything special but I do not advertise my data or my information. So I am careful with that but I don't do anything special. Nou ik vind het wel belangrijk dat het goed beschermd wordt, zelf doe ik daar weinig aan. Nou wel door goed op mijn paspoort te letten sowieso. Ik geef nooit m'n paspoort weg. Nee ik ga natuurlijk niet met mijn paspoort lopen wapperen dat iedereen weet wat het nummer van mijn paspoort is, want in mijn paspoort zitten natuurlijk ook een aantal visa en er zitten persoonlijke gegevens in. Nou op internet ben ik er wel wat terughoudender in. Dan hoeft niet iedereen mijn paspoort en dat soort dingen te weten. Maar als ze dat bij overheidsinstaties willen weten dan heb ik daar niet zoveel moeite mee. Ik bescherm het wel. Als ik voor mijn werk een kopie van mijn id aan moet leveren dan heb ik wel moeite omdat dan via de email te doen. Dat doe ik liever zelf onder de scanner een kopie maken en dan geef ik de papieren versie. ik vind het vervelend dat het online verstuurd wordt. I am very reluctant to send my id documents via email. Als ik bij een luchtvaartmaatschappij wordt gevraagd om mijn paspoort nummer, zodat ze mijn ticket kunnen toesturen. Ja dan kijk ik wel of dat allemaal goed gaat, of dat wel betrouwbaar is.
	Feelings about personal information	Fears	Id documents are easily hacked Feeling hesitant about the digital world Sharing data because it helps me as a person Thinking it's inevitable to give information, to be able to fly Having no choice in refusing security checks The airport, marchaussee and government have close connections, sharing data is inevitable	Ik denk altijd bij dat soort dingen, dat kan makkelijk gehacked worden. Opzich denk ik dat is nu eenmaal zo geworden. Dat is nu eenmaal de keerzijde van de digitale wereld. ik vind het niet heel leuk maar ik begrijp het wel. ik verveelde is gewoon dat alles gehacked kan worden. Het is ook niet de instanties die het vragen waar ik problemen mee heb als wel het idee dat het heel moeilijk te beveiligen is.
	Sharing	Benefits of sharing	Sharing data because it helps me as a person Thinking it's inevitable to give information, to be able to fly Having no choice in refusing security checks The airport, marchaussee and government have close connections, sharing data is inevitable	Ik vind het geen groot probleem om persoonlijke data te delen. Zeker niet op het moment dat je er zelf beter van wordt Dat is onvermijdelijk, als je online wilt boeken moet je af en toe wel je paspoortnummer geven anders krijg je geen ticket. Nee hoor, nee. ik heb altijd zo'n idee van de luchthaven de marchaussee en de overheid zijn ook nauw met elkaar verbonden die werken ook samen, dus dat is onvermijdelijk. Geen problemen mee.
		No choice but to share	Thinking it's inevitable to give information, to be able to fly Having no choice in refusing security checks The airport, marchaussee and government have close connections, sharing data is inevitable	
		Defenition	Privacy is being able to keep things to yourself Privacy is the ability to decide yourself if you want to share certain information Privacy is what I do in my private life. That I can live without someone following my every move. Privacy is the ability to have control over who sees what information and who contacts you	Uhm, allerlei instanties van buiten af, als dat niet gewenst is dat ik niet belaaagd wil worden door die instanties en dat zij mijn privégegevens hebben. En dat vindt ik ook eigenlijk niet dit, als ik het zelf aangeef mogen die privégegevens gebruikt worden en anders niet. Klaar.

		Privacy is when my information stays with only the people who authorized to have it <i>Privacy is the ability to protect information that is considered personal</i>		Nou dat alleen mensen die daar echt belang bij hebben over mijn gegevens kunnen beschikken. Dus als ik zeg van ik ga een reis boeken, dan is het reisbureau, de douane, de luchthaven, de vliegmaatschappij... Die moeten op de hoogte zijn van mijn gegevens. Dan is het belang natuurlijk dat het daarbij blijft dat het niet wordt doorgespeeld naar anderen <i>That is really good. I think being able to protect information I consider personal. That I only want selected people to know. So that I can control my own data.</i>
	Privacy in the digital world	Digitally privacy is hard to find <i>Nowadays everything is public</i>		Alles wat we digitaal doen daarvan weet ik dat privacy ver te zoeken is, want ik bestel bijvoorbeeld dingen online. Nou zullen zij geen paspoort gegevens hebben, maar je privacy is wat dat betreft legemwoordig ligt dat gewoon te grabbel.
	Keeping passport/boardingcard	On-airport	Keeping wallet boardingpass and passport together in envelope Keeping passport and boardingcard in hand 3x Keeping passport and boardingpass in sight for control Keeping passport and boardingpass in moneybelt against leg Keeping passport and boardingpass in handbag 4x	Dat is vaak het probleem als je het zo vaak moet laten zien, dat je ermee in je hand loopt van oh straks moet ik weer. En anders in een tasje op mn bulk, met een rits zodat het goed opgeborgen is.
			Keeping passport in pocket 2x Keeping boardingpass on phone Passport is kept by girlfriend Keeping passport in inner pocket Keeping passport and boardingcard in a bag around my neck	Omdat die dingen steeds worden gevraagd, dus die heb ik dan wel in mn tas zitten. <i>Ok, it is in my hand luggage so my cabin luggage. The bag that I carry. Because I have a couple of places where I need to show it. I only take them out of my bag at that point.</i> Dat is vaak het probleem als je het zo vaak moet laten zien, dat je ermee in je hand loopt van oh straks moet ik weer. En anders in een tasje op mn bulk, met een rits zodat het goed opgeborgen is. Heb ik altijd in mijn broekzak zitten, die houd ik heel goed in de gaten. Altijd. Mijn koffer of tas laat ik wel eens een keer staan weet je wel
		Off-airport	Keeping passport with me wherever I go Being able to identify everywhere I go Keeping passport in safe when at destination Keeping phone in pocket because not falling out and listening to music Keeping phone in pocket, bag or hand because using it a lot 2x Keeping phone in handbag 2x Keeping phone in pocket 4x	Ik heb mijn paspoort altijd, ook in het buitenland, ik heb hem altijd bij me. In de meeste landen ben je verplicht om je te legitimeren als ze daarom vragen <i>Als ik hem niet nodig heb op vakantie dan blijft het gewoon in het hotel liggen. Kan mn telefoon wel gejat worden maar ik heb nog wel een paspoort dus in die zin is de kans dan kleiner.</i>
	Keeping phone on-airport			Ook in het handtasje bij mij. Ja mn telefoon kan wel gestolen worden. En ik heb ook vaak mijn boarding pass op mn telefoon staan. Dus ik heb hem of uitgeprint, of op mijn telefoon staan, wat ik zelf beter vindt. Die heb ik vaak gewoon in mijn broekzak. Zo kan ik hem er heel makkelijk weer uithalen. <i>Probably in my pocket, because I probably use it a lot more. Because I'm moving around. So I prefer it to be accessible</i> Voor dezelfde reden, als ik het in mijn bagage laat zitten en ik ga even naar het toilet en ze nemen mijn tas mee dan is mijn telefoon ook kwijt. En als hij in je broekzak zit dan wordt het wel moeilijk om hem af te pakken.
	Attention to belongings	Yes	Paying extra attention to passport and creditcard Paying extra attention to belongings at airport because awareness of importance of documents 2x Paying extra attention to belongings at airport 7x	Omdat ik een theorie heb dat ik mijn paspoort en creditcard altijd wil bewaren. De rest mag ik kwijt raken maar als ik die verlies dat is wel echt het meest onhandig. Het is ook altijd weer zo'n gedoe om een paspoort te regelen, ik heb nog een reserve telefoon. Misschien dat het gewoon zo in je hoofd zit dat je paspoort niet kwijt mag raken. Iets wat je ouders ook altijd zeggen; pas op je id en je paspoort. Helemaal als je al in het land bent. Als je mag kiezen denk ik dat mensen eerder hun telefoon kwijt zouden willen raken dan hun paspoort.
				Ja dan zorg ik wel dat ik het wel binnen handbereik heb en dan zorg ik ook wel dat ik het niet kwijtraak. Dus ik stop hem wel op een plek waar hij niet uit mn tas gepakt kan worden of kan vallen. Ja dan wel, omdat je toch in een grote mensenmassa zit toch altijd wel even kijken. Heb ik een broekzak waar ze hem niet zo gemakkelijk uit kunnen halen, dan stop ik hem erin. Maar heb ik bijvoorbeeld wijde pijpen ofzo met een vrij open broekzak, dan doe ik hem daar niet in. Ja in de zin van dat ik ze zo probeer op te bergen dat ze niet meteen gerold kunnen worden. Maar verder niet. Ja op het vliegveld ben ik altijd heel alert. Zonder je paspoort en boardingpass, je telefoon daar kun je wel zonder, dan komt je niet ver. Ja omdat je het nodig hebt. Het is het stukje dat je denkt oh ik zal toch niet mijn paspoort zijn vergeten. Oh het zal toch niet dit. En je hebt het nodig om het gene wat je daar komt doen, een reis maken bijvoorbeeld, omdat te kunnen doen. Maar als mijn paspoort kwijtraakt dan kan ik niet op vakantie, dus het is wel belangrijk dat het dicht bij mij is, en niet dat iemand het steelt maar gewoon dat ik het er zelf per ongeluk uitgooi orzo.
		No	Passport is very important Being historical over travel documents Not paying extra attention to belongings at the airport	<i>So, obviously when I'm going through research than my phone has to go out and in the tray. So a little bit at that point but otherwise actually no I don't. Not really</i>

	Fears	Having passport in hand is seen as unsafe Being continuously alert when having passport in hand		Ja je loopt echt met je paspoort in je hand want je weet oh straks moet ik het nog een keer laten zien. Niet te goed opruimen want straks moet ik het nog een keer laten zien. Eigenlijk vindt ik dat onveilige situatie. Nou iemand kan het zo uit je handen nemen. Als je zoiets hebt van zo moet ik het weer laten zien, ik doe het even in mijn achterzak. Je moet constant alert zijn, dat je het dat niemand het af kan pakken van je.
	All organisations	Positive	Trusting all organisations with personal data 4x	Ja nou ik ga er wel vanuit dat dat soort instanties zoals de overheid, KLM dat ze wel zorgvuldig omgaan met mijn gegevens. Dat dat niet ergens op straat of op internet beland dus daar ga ik wel vanuit dat dat zo is. Ja ik kan het ook niet doen maar ja dan kom ik nergens. Toch ik neem aan dat al die mensen gewoon betrouwbaar met die spullen omgaan en weten wat ze aan het doen zijn. Dat hoop ik dan maar. Omdat ze hun naam hoog te houden hebben. Als zij al met je privégegevens gaan spelen dan is het hek van de dam. Dat zijn ze aan de stand verplicht om die veiligheids te bieden denk ik. Ja ik ga ervan uit dat die instanties wel goed om gaan met de gegevens die ze toegestuurd krijgen, dus die vertrouw ik wel. Nee, ok maar wantrouwig ben ik niet. Je moet je er denk ik bij neerleggen dat zij je gegevens hebben omdat je moet reizen. Maar ik zou het niet prettig vinden als die instanties het zouden doorspelen naar andere instanties. Dus zij moeten onze privégegevens ook beschermen. So I have no problem with the airline or Schiphol using my data, but I like to know what for. So I would like to have some control over it. Ja trouw ze wel anders zou ik niet kunnen vliegen dus ik moet wel. Ja het is onvermijdelijk, je moet op een gegeven moment deze instanties je gegevens geven, anders kun je niet naar het buitenland.
	Schiphol	Positive	Trusting Schiphol with personal data because partly controlled by government Trusting Schiphol Schiphol has good digital security Trusting schiphol as well as government Questioning the temporary savings of Schiphol your personal data	Natuurlijk schiphol ook wel, maar wel redelijk overheid gestuurd. Schiphol weet ik niet zo goed ik denk op zich wel, ik denk dat zij niet per se iets kunnen met je data. Ik denk dat de overheid en schiphol een hele goede digitale security hebben, want het is gewoon de overheid en een hele grote internationale luchthaven, 1 van de grootste van europa. Because I would genuinely trust the government more than an airport operator. It is kind of a threshold of trust, both of them are within that threshold Je moet het zichtbaar maken dat het tijdelijk is dat die data daar wordt beheerd, en dat is niet iets wat er is probably the least would be the airline and Schiphol. Because I think that they are organisations that don't necessarily need my data for my benefit. But maybe just for their benefit, so for retail use or tracking information.
	Airlines	Negative	Not trusting Schiphol Government rules made for schiphol owning data Schiphol must guarantee the personal info is safe. Not trusting airlines with data because of commercial interest 4x Small airlines do not give priority to digital security Less trust in airlines Not trusting airline	Ja ik heb op zich niks tegen nieuwe dingen, niks verkeerd tegen. Maar het moet wel echt goed bevestigd zijn. Ik betoef dan een systeem wat gewoon bijna niet gehacked kan worden. Oeh, het minste KLM. Omdat dat een maatschappij is die waarschijnlijk meer denkt aan zichzelf.
	Government	Positive	Trusting the government with personal data 4x	Ik denk dat alles wel te beveiligen is, maar dat dat heel veel geld kost en ik denk dat private ondernemingen daar soms minder geld in stoppen dan de overheid. probably the least would be the airline and Schiphol. Because I think that they are organisations that don't necessarily need my data for my benefit. But maybe just for their benefit, so for retail use or tracking information.
				Op het moment dat een van de andere partijen erbij gebaat is er zelf beter van te worden van jou data en dat is de overheid niet en jijzelf ook niet. Of in ieder geval de overheid wil geen geld verdienen aan mijn data. Omdat ik denk dat de overheid de wettelijke plicht heeft om verdomd goed op de gegevens van haar burgers te passen. Mag als ik moet kiezen dan neem ik de overheid. En waarom? Omdat die in mijn ogen het meest neutrale is en kort met mijn bestanden om gaat. Het zijn zoveel mensen die hebben niks aan mij waar ik naartoe ga vliegen. Die kijken meer dan naar wat ik heb uitgesproken.
			Government has good digital security Old people feel safer with government Feeling more safe with government than schiphol	Je paspoort is van de overheid. Die hebben die gegevens, want je paspoort is niet van jou natuurlijk. Ik denk dat de overheid en schiphol een hele goede digitale security hebben, want het is gewoon de overheid en een hele grote internationale luchthaven, 1 van de grootste van europa.
			Trusting the government more than Schiphol 3x	De overheid, uhm, nou ja misschien wel. Ik denk dat die mensen misschien toch wat beter gescreend worden voordat ze aangenomen worden. If you are going to put trust in somebody it is probably important that it is the government rather than the airline or airport operator, because once you left their building they probably don't really care.
		Negative	Government handles my data already well	De overheid heeft ook alle andere gegevens van mij en Schiphol niet. Dus ik weet al uit ervaring dat zij goed met mijn gegevens omgaan.
	Technology	Positive	Not trusting government with personal data Not trusting the government Trusting digital encryption Technology is more trustworthy than paper	ik zou zeggen de overheid, maar de overheid heb ik ook niet altijd evenveel vertrouwen in. Gewoon dat kan ik niet uitleggen. Tegenvoerdig moet altijd iedereen alles van je hebben en dus ook de overheid. Ze hebben allebei dezelfde gegevens. Het is weer een beetje dubbel, kijk ik doe zelf niks fout, maar stel ik doe dan iets extra's fout dan heeft de overheid dat ook. Ik weet niet in hoeverre de overheid dat dan tegen mij zou kunnen gebruiken.

A.10 | Case Study Research

Case study research - June/July 2017 - Master thesis Tess Poot

Problem Definition

Since a self sovereign identity is not a new concept. Blockchain technology can be applied in multiple ways to create such a system. Blockchain can be seen as a design pattern, like an engine blueprint. There are different types of engines. You can take those attributes of a technology like blockchain and apply these in different ways. The case studies are conducted to give insight in how different organizations use the blockchain technology within the identity verification system and what kind of blockchain do they use for their system.

Purpose Research

The goal of the research was to get insight in which configurations are best suited for Schiphol Group.

Respondents

The use cases exist of different companies from all over the world. Each have configured a self sovereign identity system with a different configuration of the blockchain technology. The case studies looked into four situations existing of SecureKey, which is a Canadian identity and authentication provider, ShoCard a company who created a digital traveller app in collaboration with SITA, Civic a company specialized in identity verification and protection and MedRec which is a service created by MIT that provides a decentralized record management system to handle electronic health record system.

Method

For each situation it was examined who acted as a identity provider as the relying party, who was the user and what type of blockchain was used. Besides this, it was explored how the different stakeholders in the system communicated.

Results

Secure Key

SecureKey is a Canadian identity and authentication provider. In Canada they started the system Securekey Concierge that enables users to log in to government services with their bank ID. This year they want to launch a decentralised service in collaboration with IBM that allows users to share identity data from their bank and telecom-

munication companies (telco's) with other service providers. An app gathers all attributes providers and matches these with relying partners. Your bank already knows your name, address and account number. Your Telco already knows the sim in your phone and the location of your phone. The state knows your driver's license and your face matches this document. The service of SecureKey enables you to share this data with consent. This all happens with triple blind privacy. The provider of the data does not know where it's going and the receiver does not know where it is from. The relying partner only get's what necessary for them. When buying a house for example, the seller does not care who you are. They only want to know you are a valid person and your credit score is over a certain amount of money.

The SecureKey service is build on the IBM hyper ledger fabric. Blockchain is a design pattern, Jerry Cuomo, vice president of blockchain technology IBM, thinks of it as an engine blueprint. There are different types of engines. You can take those attributes of a technology like blockchain and apply these in different ways. For SecureKey they made a permissioned blockchain where the identity attributes are not kept on the ledger. The ledger is used as a way to put proofs. Proofs of permissions that have been granted. This way the blockchain serves as a proofing engine.

Ultimately it will become a matching engine. If a consumer comes in and allows the telco to send a request on their behalf to a number of working institutions in the network, the actual request will hit the right destinations that are permissioned by that user to answer those questions.

The permissioned part of the blockchain means that the members who kind of manage the integrity of the ledger are permissioned, meaning they each get a digital membership card that allows them to perform a consent on the transactions coming into the ledger. Working within a set of privacy rules. Smart contracts manage permissions and visibility of identity.

Identity Provider: Banks, Telco's
Relying Partner: Any service provider
User: Any user
Type of blockchain: permissioned

ShoCard

Within the Aviation industry, SITA created the Digital Traveler Identity App. In the traveler app passengers will be granted a travel token. This information is certified by an agent or an automatic kiosk during registration. After certification, the digitally signed validation is hashed in written to the public blockchain.

During their journey at the airport, passengers can present the information from their app to different institutions operating at the airport like the marechaussee. The agents can then validate the authenticity of the traveler's identity and their token via the blockchain. (see figure system shocard) As the user travels with more airlines and his identity is thus verified by multiple institutions, their credentials can strengthen.

With the ShoCard solution there is still a server involved storing encrypted images of passengers.

Identity Provider: Airline
Relying Partner: All institutions at the airport
User: Passengers
Type of blockchain: public

Civic

Currently Civic provides a Secure identity platform. The platform exists of an app that can be downloaded by the consumer. When installed the user has to set up his digital identity on their device, once verified by Civic the user's identity is stored on their personal device, highly encrypted and only accessible which biometrics. The attestations of the verification by Civic are written to the blockchain. From then on, the users are enabled to share their data.

When a user's information is requested, they receive an QR code from the requester. The user opens the app with his or her biometrics and scans the QR code, after this they see which information is requested and choose whether to approve or deny the request. When approved the data is shared with the requester who then verifies the authenticity of the data with the attestation on the blockchain. (see figure from white paper)

For the future Civic is planning an identity ecosystem which exists of smart contracts and a Civic Token. In the ecosystem situation the identity of

the Civic user is not attested by Civic anymore but by trustworthy IDV providers such as financial institutions, government etc, known as 'Validators'. These validators have the ability to stamp their approval of identity verification and write this attestation to the blockchain. Validators, also known as identity providers can then offer these attestations for sale. Relying parties such as service providers can buy these attestations, so they would no longer need to verify the information themselves saving time and money with this. When the validator, service provider and user all sign off on the transaction via a smart contract system, the service provider will pay the validator in the Civic token, the smart contract will transfer a part of this amount to the user to incentivize participation in the ecosystem. In the ecosystem Civic will not handle any storage of data.

When the ecosystem will be adopted, it will become more common to have verification of ownership before a transaction takes place. This way the value of identity attributes on the black market will decline. For example if you first have to proof a credit card number is actually yours, having the credit card number itself becomes worth way less. (Civic, 2017)

Identity Provider: Any institution
Relying Partner: Any institution
User: Customers
Type of blockchain: Public, bitcoin blockchain

MedRec

MedRec is a service that provides a decentralized record management system to handle Electronic Health Records. With blockchain technology they give patients an extensive, a long term, trusted log of their medical information with a sharing functionality. MedRec manages authentication, confidentiality, accountability and data sharing of sensitive information. What is special about MedRec is that the system integrated with providers existing local data storage solutions. Next to this they use medical stakeholders to do mining, by incentivizing them with aggregated data as a reward.

Identity Provider: Medical Facilities, FitBit, Apple HealthKit etc
Relying Partner: Other medical facilities
User: Patients
Miners: Medical researchers, with aggregated data as reward.
Type of blockchain: Permissioned

Conclusion

The decentralized service of Securekey allows users to share identity data from their bank and telecommunication companies (telco's) with other service providers. An app gathers all attributes providers and matches these with relying partners.

What is interesting is that Securekey does not store identity attributes on the ledger. The ledger is used as a way to put proofs. Proofs of permissions that have been granted.

Securekey works with a permissioned blockchain. The permissioned part of the blockchain means that the members who kind of manage the integrity of the ledger are permissioned, meaning they each get a digital membership card that allows them to perform a consent on the transactions coming into the ledger.

Identity Provider: Banks, Telco's

Relying Parties: Any service provider

User: Any user

Type of blockchain: Permissioned

ShoCard collaborated with SITA in creating the Digital Traveler Identity App. In the traveler app passengers will be granted a travel token. This information is certified by an agent or an automatic kiosk during registration. After certification, the digitally signed validation is hashed in written to the public blockchain. When signing up for the service, the user has to make a selfie, this image is then encrypted and stored on the ShoStore Server.

Identity Provider: Airline

Relying Parties: All institutions at the airport

User: Passengers

Type of blockchain: Public

Currently Civic provides a Secure identity platform. When installed the user has to set up his digital identity on their device, once verified by Civic the user's identity is stored on their personal device, highly encrypted and only accessible which biometrics. The attestations of the verification by Civic are written to the blockchain. From then on, the users are enabled to share their data. When a user's information is requested, they receive an QR code from the requester. The user opens the app with his or her biometrics and scans the QR code, after this they see which information is requested and choose whether to approve or deny the request. When approved the data is shared with the requester who then verifies the authenticity of the data with the attestation on the blockchain. Civic uses a public blockchain to run the service, the bitcoin blockchain to be specific.

Identity Provider: Any institution

Relying Parties: Any institution

User: Customers

Type of blockchain: Public, bitcoin blockchain

MedRec is a service that provides a decentralized record management system to handle Electronic Health Records. MedRec manages authentication, confidentiality, accountability and data sharing of sensitive information. What is special about MedRec is that they give patients control over their medical data. Patients are allowed to grant other doctors access to their personal information. They can also granted access to health care provider, researchers and their children. The MedRec system integrates with providers existing local data storage solutions. They link access to the patient's medical records across a variety of their doctors databases.

Next to this they use medical stakeholders to do mining, by incentivizing them with aggregated data as a reward. A novel design feature of MedRec is the way records are validated and added to the blockchain. Medical stakeholders, like medical researchers do the mining. They are incentivized to do this by aggregated data as a reward. With aggregated data, the individual privacy of the person is protected, and the aggregate data is used for critical research.

Identity Provider: Medical Facilities, FitBit, Apple HealthKit etc

Relying Parties: Other medical facilities

User: Patients

Miners: Medical researchers, with aggregated data as reward.

Type of blockchain: Permissioned

Discussion

Probably the environment of Schiphol and its stakeholders is most comparable to that of Securekey and MedRec. SecureKey also works with governments as identity providers, airlines could easily be a relying party in their system. Because government is a trusted organization and they already issued personal identification documents, there is no need to use a public blockchain. Therefore the TravelWallet can be created on a permissioned blockchain, where only identity providers have control over the transactions coming into the ledger.

Personal information does not have to be stored on the blockchain. The data is stored on your personal device. The attestations of the verification of the personal data are hashed and afterwards written to the blockchain. This way your personal data is only owned by you and not open to the public on the blockchain. Relying parties can compare the data send from your phone with the attestation on the blockchain to verify your identity.