



Hogeschool van Amsterdam

Product Biografie

Namen:

Ties Postma - 500933567,
Diego Ramon - 500921660,
Loeta Aarden - 500936145,
Daphne Jager - 500922572

Team: 2

Vak: UCD

Startdatum: 13-11-2023

Einddatum: 15/22-12-2023

Docent: Thomas Bijen

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding (Diego Ramon)	3
Grinding my gears (allen)	4
Bag tour (Allen)	9
Desk research Vitamine C (allen)	11
Hva bibliothek ontdekken	12
Usertrip (allen)	13
Deep hanging out (allen)	16
User Interviews (allen)	18
Persoon 1:	19
Persoon 2:	20
Persoon 3:	21
Persoon 4:	22
Persoon 5:	23
Persoon 6:	24
Persoon 7:	25
Persoon 8:	26
Persoon 9:	27
Persoon 10:	28
Persoon 11:	29
Persoon 12:	30
Affinity map (samengesteld door allen, text uitgeschreven door Daphne Jager)	31
NBP's (samengesteld door allen, text uitgeschreven door Daphne Jager)	32
Gebruikerseisen	36
Storyboard	37

Inleiding (Samengesteld door allen, uitgeschreven door Diego Ramon)

Voor de opdracht maken we de verkoop van de treinkaartjes optimaal voor de speciale treinreizigers, of specifieker, mensen die reizen met meerdere personen én hond(en) of fiets(en). Wij gaan bedenken hoe dit zo goed mogelijk kan worden gedaan dat het gebruiksvriendelijk is voor iedereen.

Om deze treinkaartjes verkoop zo optimaal te maken als mogelijk, zullen er natuurlijk ook uitdagingen bij komen. Wij zullen rekening moeten houden met allerlei verschillende problemen en manieren van denken. De instructies die wij gaan maken moeten dus overduidelijk zijn.

Één van de instructies die wij willen verbeteren is de kaartjesverkoop instructie. Als een klant voor het eerst een kaartje wil kopen wordt er niet duidelijk aangegeven hoe je dit moet doen en waar. Op de NS website staat minimale informatie en instructies over hoe je een kaartje koopt, maar op het station staat geen informatie hoe je een kaartje kan kopen en waar. Als wij willen dat mensen meer gebruik gaan maken van het openbaar vervoer, dan moet de kaartjesverkoop simpeler, duidelijker en efficiënter.

Wij willen meerdere aspecten veranderen. Een voorbeeld hiervan is de verkoop van de kaartjes makkelijker en duidelijker maken, maar op een manier dat het gebruik ook goed te begrijpen valt. Het gebeurt vaak dat mensen niet begrijpen wat je met een kaartje moet doen zodra je deze hebt gekocht.

Er zijn ook aspecten die wij niet willen veranderen of aanraken. Een voorbeeld is dat wij het niet gebruikersvriendelijk kunnen maken voor iedereen. Hoewel de kaartjesverkoop zelf makkelijker kan worden gemaakt, kunnen wij het niet makkelijk maken voor iedereen en elk persoon. Dit is niet realistisch en onmogelijk, we kunnen het wel zo aanpassen dat het makkelijk is, maar niet super makkelijker voor iedereen. Er zal altijd wel iemand zijn die het niet begrijpt of kan.

Wij hebben wel al een oplossing verzonden voor ons idee; en dat is een betere manier van de kaartjesverkoop. Wij hadden verzonden dat er eventueel een betere online shop komt voor het kaartje, in plaats van de onduidelijke pagina die nu bestaat. En ook een duidelijke manier van kaartjes halen op station. Dus een machine die duidelijke instructies heeft en een meer overzichtelijke user interface.

De beste datum voor de deadline van dit project zou de start zijn van het nieuwe schooljaar of wanneer de bedrijven weer beginnen met hun algemene werkperiode. (Meestal rond 1 september). In deze tijd stijgt het gebruik van het openbaar vervoer enorm, en is er ook de meeste verwarring door de drukte.

De oplossing is geslaagd als er ook daadwerkelijk een verbetering is in de kaartjesverkoop, dus als de verkoop stijgt in oplevering. Dat worden er meer kaartjes verkocht en ook meer omzet gemaakt voor NS, maar kunnen mensen ook makkelijker en soepeler reizen

Grinding my gears (allen)

Daphne Jager:

Mijn eerste product dat mij in het alledaagse leven irriteert is het keuzemenu van mijn magnetronoven. De betekenis van de knopjes is onduidelijk en het is ook niet goed aangegeven hoe je de tijd moet invoeren. De knopjes van het auto-menu zijn ook erg overbodig, en gebruik ik nooit. Als ik vrienden over heb, moet ik ze altijd uitleggen hoe de magnetron/oven werkt omdat ze het niet begrijpen. Ik weet het alleen omdat ik hem zelf wekelijks gebruik.



Mijn tweede frustratie is de manageapp die ik moet gebruiken voor mijn paardrijden. Daarop kan ik zien om welke tijden mijn lessen zijn en ik kan mijzelf daar afmelden voor lessen. Maar de homepage irriteert mij erg. Hij is praktisch leeg en je kan er helemaal niks op. Dus elke keer als ik de app open, moet ik eerst naar een andere pagina om mijn programma te bekijken. De homepagina is dus volledig overbodig.



Loeta Aarden:

Mijn eerste irritatie is de hoeveelheid lichtknopjes die wij in ons huis hebben. Op meerdere plekken hebben wij een rij van ongeveer 5 lichtknopjes en heel veel besturen hetzelfde licht. Doordat het ook zo'n lange rij is, vergeet ik vaak welke knop welk licht bestuurt.



Mijn tweede irritatie is de authenticator app overzetten op een nieuwe telefoon als je oude niet meer bruikbaar is. Ik had laatst dat mijn telefoon er mee ophield dus ik wou mijn app overzetten op een andere telefoon maar dat was niet mogelijk doordat je je oude telefoon nodig had om in te loggen.

Ook is het erg irritant als je oude telefoon wel werkt, zeker met je iPhone. Je moet heel veel stappen nemen om in te loggen en het over te zetten maar uiteindelijk kan je het geen eens zelf doen. Je moet echt heen en weer gaan met je oude en nieuwe telefoon en het werkt allemaal net niet goed.



Authenticator locked

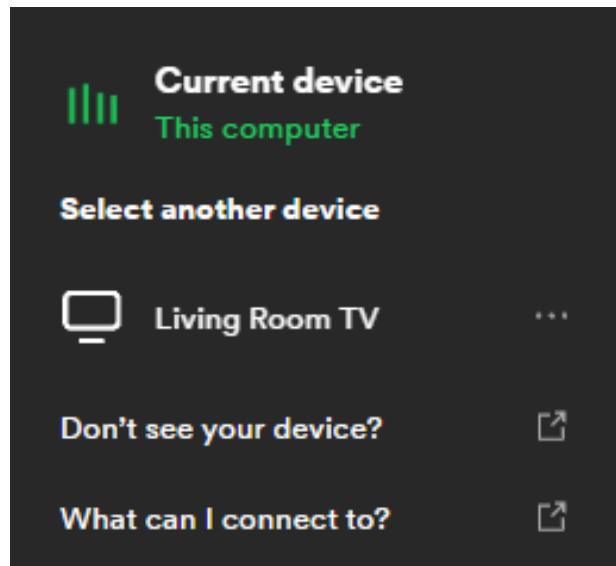
Diego Ramon:

Mijn eerste irritatie is het probleem met USB-poorten. Elke keer als ik een USB-A in mijn laptop wil doen, dan doe ik het vaak, en tot vrijwel altijd eerst verkeerd erin. Dit gebeurt bij bijna elke USB die ik gebruik.

Ik vind het dus niet duidelijk wanneer de USB naar boven moet wijzen en wanneer deze naar beneden moet wijzen.



Mijn tweede irritatie is de Spotify Listen Together functie. Deze functie in Spotify heeft altijd problemen. Als je samen naar muziek luistert, gebeurt het super vaak dat de connectie niet goed is of dat de muziek achter loopt voor één persoon. Soms wordt je zelfs ineens uit de hele Listen Together sessie gegooid.

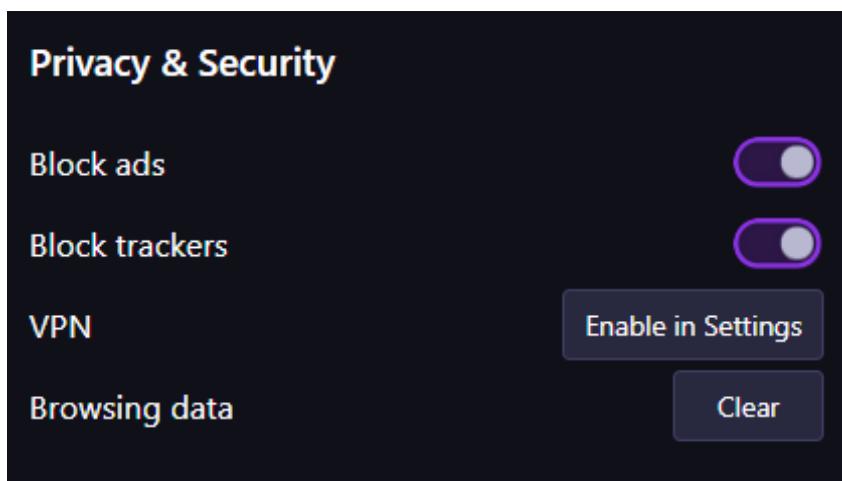


Ties Postma:

Mijn eerste irritatie is dat mijn autospiegels precies even hoog zijn als de koplampen van veel andere auto's, daardoor wordt ik elke keer verblind als er een grote auto achter mij staat bij een stoplicht.

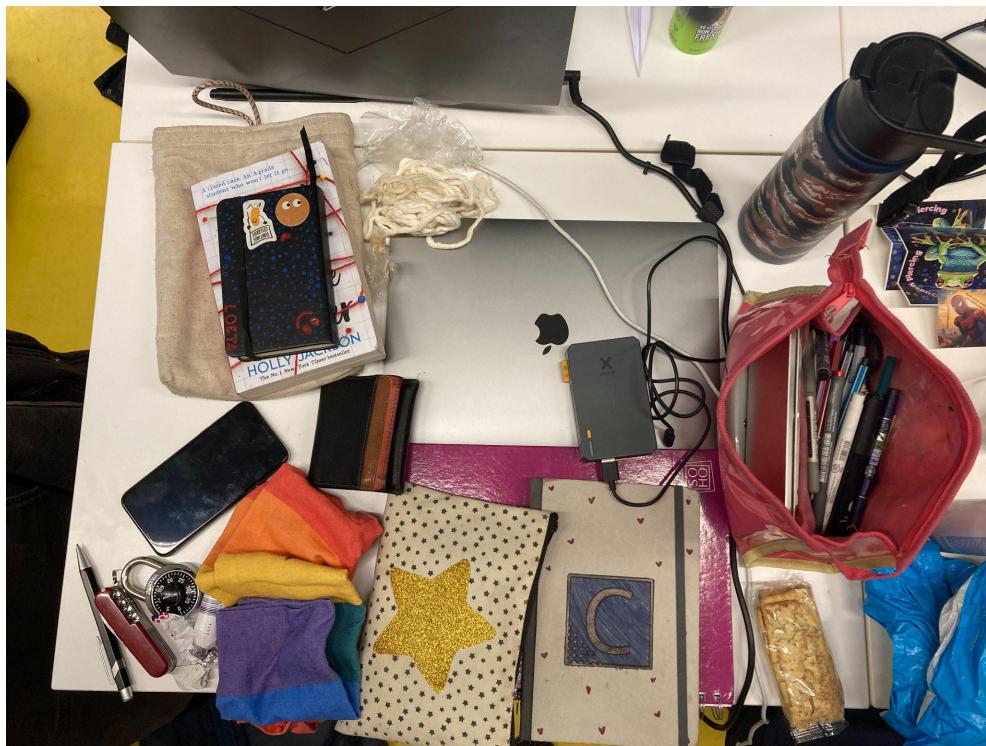


Mijn tweede irritatie is op opera gx, er zit een ingebouwde AdBlocker en VPN in, maar die werken niet goed, daardoor krijg ik toch nog advertenties.



Bag tour (Allen)

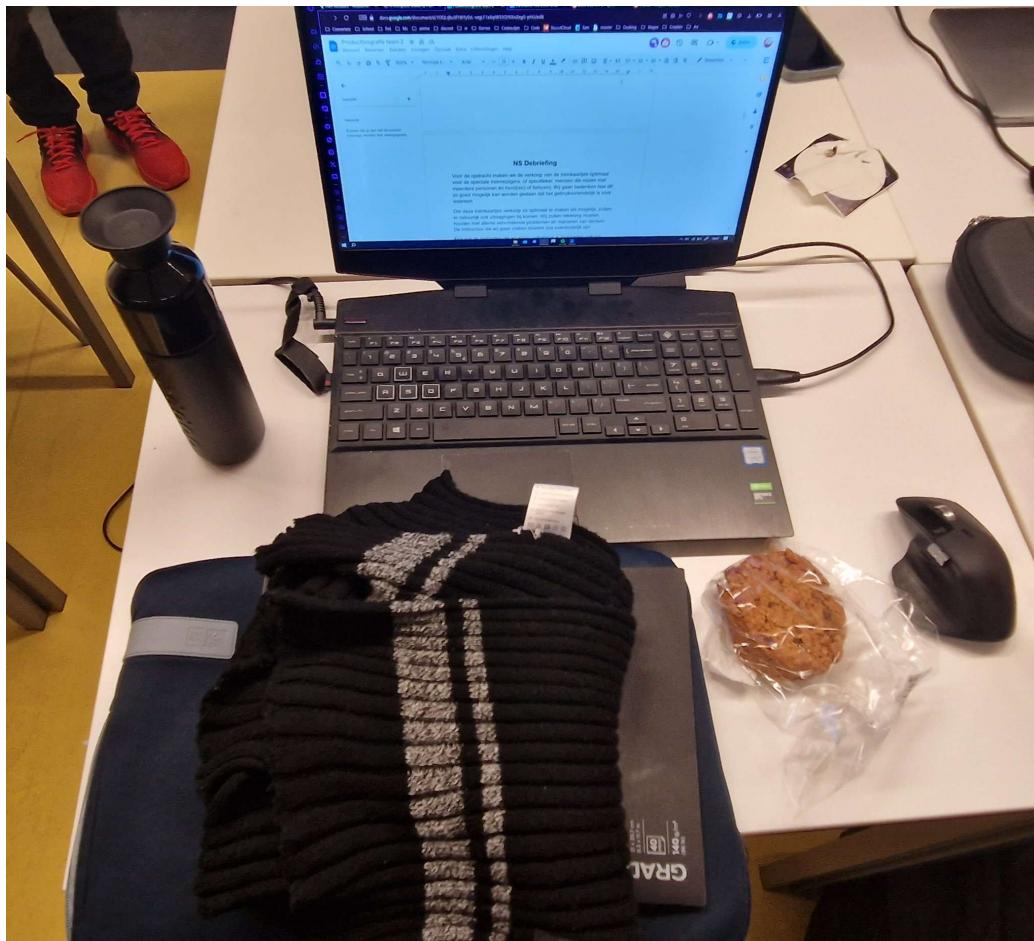
Loeta:



Daphne:



Diego:



Ties:



Desk research Vitamine C (allen)

Artikelen:

Pagina 1: <https://www.vitakruid.nl/products/gebufferde-vitamine-c>

Pagina 2: <https://www.gezondheidewetenschap.be>

Pagina 3: <https://vitamines.com/kan-vitamine-c-verkoudheid-verhelpen/>

Vitakruid:

Deze website is meer een winkel dan een informatieve pagina. Op eerste zicht is er nauwelijks informatie over vitamine C. Het is moeilijk om diep door te zoeken naar het onderwerp. De gegeven informatie lijkt ook meer om hun producten te promoten dan om echt goede informatie te geven over vitamine C.

Gezondheidewetenschap:

Op deze website is veel te vinden en een goed onderzoek geweest. Wel is het onderzoek niet zelf gedaan maar via andere bronnen. De bronvermelding is wel goed en duidelijk.

Vitamines:

Deze bron geeft veel overzichtelijke informatie over veel verschillende soorten vitamines. Deze hele website gaat ook specifiek over vitamines. Het is makkelijk specifiek te zoeken en informatie in je op te nemen. Dit vinden wij de betrouwbaarste bron.

Hva bibliotheek ontdekken

1. https://lib.hva.nl/permalink/31UKB_UAM2_INST/ooc2dr/alma990037746580205132

[https://advance.lexis.com/....](https://advance.lexis.com/)

NAAR BOVEN
VERZENDEN NAAR
ONLINE BEKIJKEN
DETAILS
LINKS
BIBTEX
EXPORTEREN NAAR EXCEL
REFWORKS QR
DIRECTE LINK REFERENTIE EASYBIB ENDNOTE RIS EXPORTEREN

https://lib.hva.nl/permalink/31UKB_UAM2_INST/ooc2dr/alma990037746580205132
✓ Success!

Online bekijken
Full text beschikbaarheid
Nieuw
■ Maak vooruit huis gebruik van een Clixr of VPN-verbinding om toegang te krijgen tot Company Dashboard.
When accessing the Company Dashboard module from home, use a Clixr or VPN connection.
Demos en handleidingen Hva
■ Handleiding / Manuaal

LICENTIE WEERGEVEN

2. https://lib.hva.nl/permalink/31UKB_UAM2_INST/ooc2dr/alma990037272060205132

<https://quest.eb.com/images/search/tomato>

Document: Het filmpje heeft toekomst Fotografe; Reportage de Ouderwetse camera raakt weer in...
https://lib.hva.nl/permalink/31UKB_UAM2_INST/ooc2dr/alma990037272060205132
KOPIEER DE DIRECTE LINK NAAR KLEIBORD

NAAR BOVEN
VERZENDEN NAAR
ONLINE BEKIJKEN
DETAILS
LINKS
BIBTEX
EXPORTEREN NAAR EXCEL
REFWORKS QR
DIRECTE LINK REFERENTIE EASYBIB ENDNOTE RIS EXPORTEREN

Britannica ImageQuest
Encyclopaedia Britannica, Inc.
London : Encyclopaedia Britannica, 2012.
Language: English.
Millions of copyright-free images.
Online beschikbaar

Het filmpje heeft toekomst Fotografe; Reportage de Ouderwetse camera raakt weer in...
Citeer exporteren
de Volkskrant
Section: V Opening; Blz. 2
Copyright 2012 PWN Wydawnictwa Naukowe S.A. All rights reserved.
Length: 1788 words
Byline: Door Thomas van Hout; Laura van Dam
Bronnen

Briliante
IMAGES VIDEOS
Your search for "tomato" returned 4,889 images.
Media Filters: Shape: All image types
Select No More
Tomato Tomato Tomato Tomato
Tomato Tomato Tomato Tomato
Tomato Tomato Tomato Tomato

3. <https://lib.hva.nl>

BOEK
Design and implementation of a ticket system for Marotura B.V.
2023
Online beschikbaar

NAAR BOVEN
VERZENDEN NAAR
ONLINE BEKIJKEN
DETAILS
LINKS
BIBTEX
EXPORTEREN NAAR EXCEL
REFWORKS QR
DIRECTE LINK REFERENTIE EASYBIB ENDNOTE RIS EXPORTEREN

4. <https://lib.hva.nl>

BOEK
About face 3 : the essentials of interaction design
Cooper, Alan, 1952.; Reimann, Robert.; Cronin, Dave, 1972.; Cooper, Alan, 1952-
Indianapolis, IN : Wiley Pub., [3rd ed.], Completely rev. & updated., ©2007
Controleer beschikbare services

NAAR BOVEN
VERZENDEN NAAR
HOE TE VERKRIJGEN
E-MAIL
AFDRUKKEN
DIRECTE LINK
REFERENTIE
REFWORKS
EASYBIB
ENDNOTE
RIS
EXPORTEREN

DETAILS
LINKS
BIBTEX
EXPORTEREN NAAR EXCEL
REFWORKS QR

Usertrip (allen)

Plan van aanpak (Loeta Aarden)

- Zelf meemaken hoe je een kaartje moet kopen.
- Kijken waar op de machine je een kaartje voor een fiets of een hond moet kopen.
- Moet je los een kaartje kopen voor je fiets/hond
- Is het op de machines net zo makkelijk als in de app?
- We nemen een fiets mee om echt in de schoenen te stappen van de gebruiker.
- We nemen de informatie op via foto's en notities.

1: Probleemstelling:

- Wat is het probleem?
- Voor wie is het een probleem?
- Wie zou de oplossing interessant vinden?

2: Deelvragen

"Wat voor vragen moet ik beantwoorden om een oplossing voor dit probleem te vinden?" Denk ook aan je doelgroep.

- Wat is de eerste gedachte om op te klikken als je zo'n kaartje koopt?
- Kan je later in het proces nog een kaartje voor de fiets of/een hond kopen?
- Hoe worden kaartjes voor de fiets of/een hond gecontroleerd?
- Hoe kan je duidelijk maken dat er voor de fiets of/een hond ook een kaartje gekocht moet worden?
- Hoe kan je duidelijk maken dat je ook voor een fiets en een hond een kaartje kan kopen?

3: Informatie

"Welke informatie heb ik nodig om deze deelvragen te beantwoorden?"

- Weten wat logisch is om op te klikken.
- Weten of het nu al mogelijk is en zo niet waar het dan logisch zou zijn om dat te doen.
- Weten waar het wordt gecontroleerd.
- Weten of het ergens duidelijk staat en zien waar het dan logisch zou zijn om het neer te zetten.
- Weten of het mogelijk is om na een kaartje kopen de optie geven om ook nog een kaartje te kopen

4: Locatie

"Waar of van wie kan ik deze informatie krijgen?"

- Deze info kan je krijgen bij de kaartjes machines zelf, hier staan klanten/reizigers waar zij eventueel aan kunnen vragen waar zij als eerste aan denken.
- Dit kunnen wij vragen aan reizigers in de trein of die staan te wachten op het perron zelf.

- In de treinen zelf kunnen wij die controleren, de locatie waar de kaartjes worden gecontroleerd.
- Het kaartautomaat zou de optie van meer opties kunnen geven.

5: Planning

Wie gaat het zoeken?

- We gaan kijken waar de automaten te vinden zijn.
- Op de machines zelf kijken we hoe duidelijk het is om te vinden waar je een fiets of hond kaartje moet kopen.

Hoe ga je het vinden?

- Zoekend op de kaart machines.

Hoe ga je het rapporteren?

- We maken notities en fotos

Wanneer ga je het vinden?

- Op de kaart machines op Amsterdam Centraal.

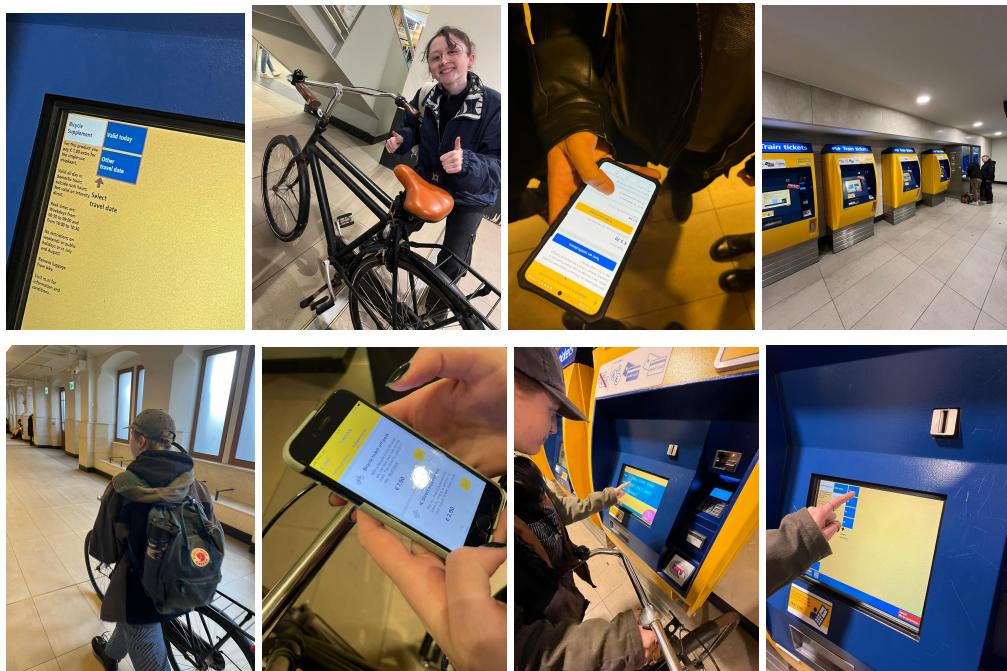
Voor onze user trip zijn we met ons allen naar Amsterdam Centraal gegaan om de apparaten en de app uit te testen. Om kaartjes te kopen voor een reiziger met fiets en een reiziger met hond. We hadden zelf ook een fiets meegenomen om echt de ervaring mee te maken.

Eerst liepen we op een rij goed bereikbare apparaten af, maar deze waren allemaal defect. De apparaten stonden in een hoekje achter een trap. Het is moeilijk om hier te komen met de fiets.

Op het apparaat kon je kiezen om meer dan 1 fiets mee te kunnen nemen, op de app is dit moeilijker.

We hebben het ook getest op de app. Het was daar wel een stuk moeilijker om naar de tickets voor fietsen, honden, etc te komen. Je moet eerst bij de ticketshop komen en vervolgens op supplements klikken en dan datgene selecteren. Erg veel tussenstappen om überhaupt bij het kaartje te komen.

Als je met 1 hond en 1 fiets tegelijkertijd wil reizen, wordt het wel wat moeilijker. Dan moet je dus in totaal 3 losse tickets kopen. Ook bij het inchecken zal het moeilijker worden om met 3 tickets in te checken met een hond en een fiets. Het automaat was wel makkelijk mee te werken. Maar naast jouw kaartje moet je dus los daarna nog een kaartje kopen voor je fiets. En als je ook nog met een hond reist, moet je nog een kaartje kopen.



Hoe hebben wij onze user trip ervaren?

Het ging allemaal best goed. We konden onszelf goed inleven in de reiziger omdat wij zelf dus ook een fiets mee hadden. Dit was deel van onze voorbereiding. Door een fiets mee te nemen konden we goed ons gemaakte scenario doorlopen. Verschillende omgevingsfactoren hadden invloed op onze user trip. Zoals de afgesloten kaart machines en wel werkende machines die in een klein moeilijk bereikbaar hoekje waren geplaatst. Wij zijn met ons vieren naar centraal gegaan en hebben elkaar zo goed kunnen observeren.

Lijst van belangrijke punten die wij zijn tegengekomen

- App was onduidelijker en kostte meer stappen
- moeilijk bereikbare kaartverkoop machines
- Niet duidelijk of hoe je het kaartje moet scannen, moet je zelf ook inchecken? welk kaartje moet eerst?

Deep hanging out (allen)

Plan van aanpak

Wat is het probleem?

- Ondanks de goede regeling hebben mensen toch moeite en problemen met het kopen van een kaartje. En als je eenmaal het kaartje hebt gekocht is het ook niet duidelijk hoe je deze moet gebruiken.
- Reizigers die gebruikmaken van de NS, en speciale reizigers (Mensen met fietsen, honden, kinderwagens, etc.)

Deelvragen

“Wat voor vragen moet ik beantwoorden om een oplossing voor dit probleem te vinden?”

- Hoe gebruik je een fiets kaartje?
- Hoe neem ik meerdere honden/fietsen mee?
- Hoe neem ik zowel een fiets als een hond mee?
- Hoe moet ik inchecken voor mijn fiets/hond?

Voorbereiding

- Bepaal wanneer en waar we dit gaan uitvoeren
- Vooraf een overzicht maken wat we allemaal willen observeren
- Door vooraf te weten waarop je wil letten kan je daar beter je aandacht op houden.
- Gebruik de conclusies van de User Trip

Ga naar de locatie

- Zo veel mogelijk gebruikers te observeren.
- Kijken ze eventueel achteraf nog kort willen spreken om hun gedrag toe te lichten.
- Zijn er weinig mensen aanwezig? Misschien is dit niet het handigste moment. Ga dan een andere keer of wacht een tijdje.
- Observeer en maak notities.
- Maak ook notities en foto's van de context. Neem daarbij de details en het raamwerk als uitgangspunt. Maak een plattegrond van de situatie.

Conclusies

- Bekijk je notities goed
- Wat viel je op?
- Waren dit dezelfde punten als in je User Trip?
- Stel jezelf voor wat dit zou kunnen betekenen voor het ontwerpprobleem, trek conclusies en schrijf dit op.

Uitslag

Notities

- Mensen dachten dat je moest betalen door je bankpas bij de OV-chipkaart oplaadpunt te leggen. Uiteindelijk was het wel duidelijk maar het is verwarrend als eerst.
- De locatie van de kaart machines moeilijk te vinden. Ze staan allemaal onder de trap. Het is hier ook moeilijk te komen met een fiets.
- Vaak lukte het niet voor toeristen om de juiste reis te vinden.
- Inchecken met een papieren kaartje is verwarrend waar je kaart moet houden/of je hem in moet voeren.
- Er was een persoon in een rolstoel die te kort was om bij de knoppen op het automaat te komen doordat ze zat.
- Bij de kaartmachines stond een hele rij aan reizigers te wachten op één koppel die niet wisten hoe de machines werken.
- Er werden alsnog veel tickets fysiek gekocht terwijl de meeste mensen online fijner vinden.
- Vooral toeristen (mensen met koffers) kochten tickets op het automaat.

Deelvragen

- Een fietskaartje koop je maar daar hoef je verder niet mee in te checken. Je moet hem alleen laten zien aan de conducteur.
- Om je de moeite te besparen hoef je niet een voor een de kaartjes in te checken. Je hoeft ze alleen te kopen en daarna laten zien in de trein.
- Je moet voor beide een kaartje kopen, en deze aan de conducteur laten zien als hij erom vraagt.
- Nee, je hoeft alleen in te checken met je eigen kaartje inchecken bij de poortjes. De rest (hond of fiets tickets) zal de conducteur controleren.

User Interviews (allen)

Data vastleggen: Geluid opnemen via telefoon, en notities nemen.

Intro: Uitleggen over de opdracht en waar het interview over gaat. Duidelijk maken aan het persoon dat het opgenomen wordt.

Opwarm-vragen:

1. Hoe vaak reist u met de trein?
2. Vindt u het prettig om met de trein te reizen?
3. Waar gaat u naar toe/waar komt u vandaan?

Focus-vragen:

4. Heeft u een OV-chipkaart of koopt u los een kaartje?
5. Gebruikt u de kaart machines?
6. Reist u (vaak) met een fiets of een hond?
7. Vindt u het makkelijker om een kaartje in de app of bij de machines te kopen?
8. Heeft u ooit met een hond en een fiets gereisd?
9. Wist u dat u een extra kaartje moet kopen voor uw hond/fiets?
10. Gaat u vaker met de auto of met de trein? En waarom?
11. Zou u zelf iets veranderen aan de kaartverkoop?

Afsluit-vragen:

12. Wat is uw mening over NS in het algemeen?
13. Zou u NS aanraden aan andere reizigers die met de auto reizen?
14. Wilt u nog iets kwijt over de kaartjesverkoop?

Afsluiting:

De persoon bedankt voor hun medewerking. In het kort vertellen we wat we er mee doen. Fijne dag wensen.

Uitslag (antwoorden op de vragen):

Persoon 1:

Door: Loeta Aarden

Naam: Joris

Reiziger: reiziger met een fiets

Datum: 27-11-2023

Locatie: Amsterdam



(dit was een engels interview maar vertaald naar het nederlands)

Opwarm Vragen:

1. Dagelijks, maar 1 of 2 dagen per week niet met de trein omdat ik geen auto heb
2. Ik vind het zeer fijn om met de trein te reizen.
3. Ik ga voornamelijk naar werk en terug, soms gebruik ik het openbaar vervoer voor andere redenen.

Focus Vragen:

4. Ik heb een OV-chipkaart, maar kocht wel elke keer apart een kaartje voor mijn fiets.
5. Nee, ik koop mijn tickets via de NS app.
6. Ik reis dagelijks met mijn fiets, en ik heb geen hond.
7. Zelf koop ik nauwelijks kaartjes bij machines. Ik koop het kaartje voor mijn fiets online als ik in de trein zit en zelf heb ik een OV-chipkaart, waarmee ik incheck.
8. Ja. Wel met een fiets, ik heb geen hond dus daar reis ik nooit mee.
9. In eerste instantie niet, maar later kwam ik erachter dat dat moest.
10. Ik reis vaker met de trein, ik heb namelijk geen auto
11. Ik zou graag een jaar ticket voor de fiets willen hebben zodat ik niet elke keer als ik met de fiets reis een los ticket hoef te kopen.

Afsluit Vragen:

12. Ik vind het best prima!
13. Absoluut reizen met de trein is zeker aan te raden. Het is makkelijk van plaats naar plaats te komen in Nederland met de trein.
14. Ik moet elke keer mijn OV-chipkaart opladen (boven de €20), wat ik erg irritant vind.

Persoon 2:

Door: Daphne Jager

Naam: Monique

Reiziger: reiziger met een hond

Datum: 1-12-2023

Locatie: Amersfoort



Opwarm Vragen:

1. 3 à 4 keer per week. Ik moet 1 of 2 keer per week naar kantoor en ik train ook 1 of 2 keer per week karate in Eindhoven.
2. Meestal wel, dan kan ik nog wat werk doen tijdens het reizen.
3. Ik reis vooral veel tussen Amersfoort en Amsterdam en Amersfoort en Eindhoven

Focus Vragen:

4. Ik heb een OV-chipkaart. Ik koop eigenlijk nooit losse kaartjes voor mijzelf.
5. Zelden. Alleen soms om een kaartje voor de honden of de fiets te kopen. Ik vind dat niet zo fijn om online te doen.
6. Ik reis eigenlijk wel minimaal 1 keer per maand met mijn twee honden.
7. Ik vind het makkelijker om kaartjes via de machine te kopen. Online vind ik het moeilijk om telkens te vinden en mijn ticket te openen. Ik vind het fijner om een fysiek ticket te hebben.
8. Ja, ik reis soms met mijn twee honden. Met een fiets heb ik eigenlijk nog nooit echt gereisd.
9. Voor de hond wist ik het wel. Maar voor de fiets heb ik er eigenlijk nooit over nagedacht. Toch wel fijn dat ik het nu zeker weet, voor als ik ooit nog besluit met een fiets te reizen.
10. Ik ga vaker met de trein, dat komt omdat we 1 auto hebben en mijn man en kinderen deze ook vaak moeten gebruiken. Ik vind het niet erg om met de trein te gaan dus voor mij maakt het niet echt uit.
11. Nee, ik vind het eigenlijk wel prima, maar ik kan me voorstellen dat het voor bijvoorbeeld toeristen wel lastiger zou zijn.

Afsluit Vragen:

12. Ik vind NS hier en daar nog een beetje rommelig. Er moet meer aandacht besteed worden aan het oplossen van storingen en uitgevallen treinen door bijvoorbeeld dan bussen in te zetten.
13. Ja en nee, het is wel beter voor het milieu en je kan jouw reistijd gebruiken om bijvoorbeeld werk te doen, maar NS is niet heel betrouwbaar en het komt nog heel vaak voor dat je hierdoor te laat komt.
14. Over de kaartverkoop heb ik verder niet echt een mening.

Persoon 3:

Door: Diego Ramon

Naam: Selina

Reiziger: Normale Reiziger (Soms met fiets)

Datum: 30-11-2023

Locatie: Uitgeest

Opwarm Vragen:

1. Ik reis 1 à 2 keer per week met een trein, dit is afhankelijk van mijn plannen.
2. Voor de hoeveelheid reis is het nog prettig.
3. Ik gebruik NS vaak om met vrienden af te spreken of naar een locatie te gaan zoals een concert.

Focus Vragen:

4. Ik heb een OV-chipkaart, maar ik koop soms ook nog kaartjes sinds ik geen studenten OV heb.
5. Voornamelijk maak ik gebruik van de mobiele NS app, maar waar noodzakelijk is, gebruik ik de machines.
6. Ik reis soms met de fiets, maar dat is zelden. En ik heb geen hond!
7. Het is makkelijk om via de app te doen, daar is het duidelijk.
8. Zeker weten, ik reis soms met de fiets. Maar alleen als dat echt nodig is.
9. In eerste instantie niet, maar daar ben ik recent achter gekomen.
10. Ik ga vaker met de auto, ik word dan door een familielid gebracht.
11. Zeker weten, het is niet altijd duidelijk hoe het werkt en waar het moet.

Afsluit Vragen:

12. Over het algemeen best fijn, ik kom meestal wel waar ik moet zijn. Er zijn wel vaak problemen met het openbaar vervoer, wat het best vervelend kan maken...
13. Nee, als diegene al een auto heeft raad ik aan om met de auto te blijven reizen.
14. Ik zou de kaartjesverkoop makkelijk en duidelijk maken. Zoals "Waar moet ik dit doen?" en "Hoe moet ik dit doen?".

Persoon 4:

Door: Daphne Jager

Naam: Mirte

Reiziger: Met de fiets reizen in een groep

Datum: 1-12-2023

Locatie: Amersfoort

Opwarm Vragen:

1. Ik reis een paar keer per maand met de trein, bijvoorbeeld als ik ga shoppen met vriendinnen.
2. Ja best prima eigenlijk.
3. Ik reis vaak tussen Amersfoort en Utrecht.

Focus Vragen:

4. Ik heb een OV-chipkaart.
5. Nee, die gebruik ik nooit. Ik snap er ook helemaal niks van.
6. Ik reis wel vaker met de fiets samen met mijn vrienden, zo komen we sneller op verschillende plekken in Utrecht.
7. Ik koop mijn fietskaartjes altijd via de app. Ik heb nooit gekeken hoe het op de machine moet.
8. Ik heb nog nooit met een hond gereisd, lijkt me wel leuk om een keertje te doen.
9. Voor de fiets wist ik het wel, omdat mijn ouders dat aan mij hadden verteld.
Maar van honden wist ik het eigenlijk niet.
10. Met de trein, ik heb namelijk geen auto of rijbewijs.
11. De kaartjes goedkoper maken.

Afsluit Vragen:

12. Ik vind het wel prima. Maar ik reis ook niet zo heel vaak met NS.
13. Jazeker!
14. Nee, ik vind het eigenlijk prima zoals het is.

Persoon 5:

Door: Diego Ramon

Naam: Johan

Reiziger: In een rolstoel

Datum: 1-12-2023

Locatie: Amsterdam

Opwarm Vragen:

1. Ik reis dagelijks met NS, ik kan geen gebruik maken van een auto dus ik moet altijd met het openbaar vervoer.
2. Ik vind het prettig om met de trein te reizen, het is wel vaak druk en soms wordt er niet gedacht aan personen met een rolstoel.
3. Ik reis vaak tussen Alkmaar en Abcoude, ik woon in Alkmaar en mijn vrienden wonen bijna allemaal in Abcoude.

Focus Vragen:

4. Ik maak gebruik van een OV-Chipkaart die ik heb gekocht bij de kaartmachine.
5. Tegenwoordig maak ik alleen maar gebruik van de OV-Chipkaart, maar vroeger deed ik alles via die machine.
6. Ik reis niet met een fiets, ik heb wel een hond maar hier reis ik nooit mee.
7. Ik koop mijn fietskaartjes altijd via de app. Ik heb nooit gekeken hoe het op de machine moet.
8. Omdat ik alleen maar gebruik van mijn OV-Chipkaart gebruik ik de machine nooit meer, dus ik weet niet of er veel is veranderd. Maar tegenwoordig vind ik het wel duidelijk om via de app te doen.
9. Ik wist dat niet! Ik heb nog nooit met een fiets moeten reizen en ik heb mijn hond nog nooit meegenomen.
- 10.- (Antwoord op vraag 1 is hetzelfde)
11. Meer rolstoelvriendelijk maken bij de ingangen van de trein, ik heb vaak dat ik over de drempels blij haken, of de trap niet op kom.

Afsluit Vragen:

12. NS zelf is een zeer goed bedrijf. Het idee achter NS is ook eer goed bedacht, maar de uitvoering is rommelig. (Uitval van treinen en vertragingen)
13. Zeker weten, ik raad het al aan bij vrienden en familie.
14. Verder niet, ik ben alles kwijt wat ik kwijt wilde hebben!

Persoon 6:

Door: Ties Postma

Naam: Jesse

Reiziger: met een hond

Datum: 1-12-2023

Locatie: Krommenie-Assendelft

Opwarm Vragen:

1. Ik reis heel af en toe met de trein, Ik vind het makkelijker om met de auto te gaan.
2. niet echt, ik vind het niet heel overzichtelijk.
3. Ik kom van huis af, ik ga naar het strand.

Focus Vragen:

4. Ik koop altijd los een kaartje omdat ik eigenlijk bijna nooit met de trein ga.
5. Ik gebruik altijd de kaartmachines om mijn kaartjes te kopen.
6. Ik reis alleen met het OV als m'n vrouw de auto mee heeft, voor de rest heb ik geen reden om het het OV te gaan, Ik reis af en toe met de hond als ik met het OV reis.
7. Ik vind het makkelijker om bij de kaartmachines een kaartje te kopen omdat ik de NS app niet op mijn telefoon heb.
8. Ik reis nooit met de fiets en ik reis af en toe met de hond.
9. Dat wist ik ja, ik koop ze altijd.
10. Ik ga altijd met de auto, het is veel handiger, vooral als ik dingen mee moet nemen.
11. Ik zou persoonlijk niks veranderen aangezien het best wel heel erg duidelijk is

Afsluit Vragen:

12. Ik heb niet echt een mening, ik vind wel dat ze vaker op tijd moeten komen
13. Dat zou ik niet kunnen, iedereen heeft z'n eigen dingen die diegene moet vervoeren dus ik kan moeilijk bedenken wat anderen nodig hebben.
14. Ik vind het ongelofelijk makkelijk en iedereen die dat niet vindt, kijkt niet goed genoeg.

Persoon 7:

Door: Daphne Jager

Naam: Sandra

Reiziger: Reiziger met twee honden

Datum: 1-12-2023

Locatie: Utrecht

Opwarm Vragen:

1. Ik reis 2 keer per week met de trein
2. Ik vind het best oké, maar de laatste tijd vallen er wel heel veel treinen uit wat best storend is.
3. Ik ga vaak met de trein naar Hilversum, om mijn vriend te bezoeken.

Focus Vragen:

4. Ik heb een OV-chipkaart voor mezelf, voor mijn honden koop ik een kaartje.
5. Meestal wel. Ik vind het fijn om voor mijn honden een fysiek kaartje te hebben, omdat ik met twee honden reis, dan is het makkelijker om de kaartjes te laten zien aan de conducteur.
6. Ja, ik reis eigenlijk altijd met mijn twee honden.
7. De machines vind ik makkelijker, ik vind het duidelijker hoe ik voor meerdere honden kaartjes kan kopen.
8. Ja, daarmee reis ik bijna altijd.
9. Ja, dat wist ik voor beiden, al vind ik het wel prijzig.
10. Ik ga vaker met de trein, omdat ik geen auto heb.
11. Ik zou graag een soort jaarpas of maandpas willen voor mijn honden in plaats van dat ik elke keer kaartjes moet kopen.

Afsluit Vragen:

12. Ik vind NS iets te onoverzichtelijk. Er zijn te vaak treinen die vertraagd zijn of uitvallen, ik snap het wel door het personeelstekort maar ik zou wel graag een oplossing hiervoor willen.
13. Als je graag op tijd bent, zal ik NS niet aanraden.
14. Ja, ik zou het fijn vinden als ik bijvoorbeeld van tevoren kaartjes zou kunnen kopen voor mijn honden en ze dan zou kunnen laten uitprinten op het station via een barcode zodat ik sneller door kan.

Persoon 8:

Door: Loeta Aarden

Naam: Susan

Reiziger: reist soms met fiets

Datum: 27-11-2023

Locatie: Amsterdam

Opwarm Vragen:

1. Verschilt per week, ik ga eigenlijk alleen met de trein als ik naar mijn vriend ga. Dus het ligt eraan hoe vaak ik naar mijn vriend ga. Dit is vaak 1 a 2 keer per week. Toevallig ben ik vandaag ook met de trein een dagje naar Amsterdam gegaan maar dat is een uitzondering.
2. Ja, ik vind het fijner dan met de auto.
3. Nu terug naar mijn huis in Apeldoorn.

Focus Vragen:

4. Ik koop mijn kaartjes voor de trein los.
5. Ik gebruik nooit kaart machines, online is gemakkelijker en sneller.
6. Ik neem vaak mijn fiets mee als ik naar mijn vriend ga! Vanaf mijn huis in Apeldoorn en vanaf Zwolle centraal naar mijn vriend's huis zijn de verbindingen met het OV niet geweldig dus is het makkelijker om mijn fiets mee te nemen.
7. Ik vind in de app kopen een stuk gemakkelijker! Daar kan ik gewoon mijn reis kiezen op de tijd waarmee ik wil reizen en dan makkelijk dat kaartje bestellen.
8. Ik heb nog nooit met een hond gereisd (die heb ik ook niet). Met mijn fiets dus wel af en toe!
9. Ah nee, dat wist ik niet... Blijkbaar ben ik dus niet legaal aan het reizen met mijn fiets.
10. Met de trein. Ik heb zelf geen auto naast dat vind ik het makkelijker om even in de trein te zitten en te lezen of zo iets in de plaats van super lang concentreren in de auto.
11. Misschien het duidelijker maken dat ik een fiets ticket moet kopen.

Afsluit Vragen:

12. Ik reis met NS prima, de vertragingen zijn af en toe erg irritant maar zo vaak ga ik niet met NS dus dat overleef ik ook wel weer.
13. Zeker, het is makkelijker en relaxter.
14. Nou niet perse, wel heb ik vandaag geleerd dat ik dus een fiets ticket moet kopen!

Persoon 9:

Door: Diego Ramon

Naam: Beatrix

Reiziger: Normaal en kind

Datum: 2-12-2023

Locatie: Rotterdam

Opwarm Vragen:

1. Wekelijks wonen mijn ouders in Groningen en wij in Amsterdam. Wij hebben niet genoeg geld om een auto te onderhouden, dus wij gaan met de trein. Benzineprijzen zijn ook te hoog om dan met de auto te gaan.
2. Ik vind het vrij prettig, wij hebben vaak rustige treinen en moeten lange stukken reizen, dus wij voor ons is het zeer rustig. Mijn dochter vindt het ook leuk en kan lekker in haar kleurboeken.
3. (Vraag 2) Ik ga vaak naar Groningen voor mijn ouders, en verder neem ik de trein naar werk van mijn huis naar Rotterdam Centraal.

Focus Vragen:

4. Ik heb een persoonlijke OV-Chipkaart. Elke korting telt uiteindelijk. Ik heb nog nooit een kaartje los gekocht.
5. (Antwoord op vraag 4) Nee, nog niet!
6. Ik reis nooit met een fiets, en wij hebben ook geen hond dus beide zijn niet mogelijk. Ik reis alleen met mijn kind.
7. Ik heb tot nu toe alleen kaartjes gekocht in de NS-app, nog niet bij een machine.
8. Zoals eerder, reis ik niet met een hond of fiets. Alleen met een kind en dat werkt hetzelfde als voor mij!
9. Zeker weten! Hoewel dit in het begin niet duidelijk was, wist ik uiteindelijk wel dat het moest; ondanks dat ik het niet gebruik.
10. Met de trein (Vraag 1)
11. Ik heb niet veel klachten over NS, soms is er wel een probleem met de zitplaatsen, dus het enige dat ik zou aanpassen is meer zitplaats.

Afsluit Vragen:

12. Ik vind NS wel een goede organisatie, alles is duidelijk en makkelijk te navigeren. Alleen de tijden van de treinen zijn rommelig.
13. Voor ouders die geldproblemen hebben is het makkelijker te doen dan met de auto, dus ja.
14. Nee! Ik heb verder niks meer te vertellen.

Persoon 10:

Door: Loeta Aarden

Naam: Josh

Reiziger: Toerist

Datum: 27-11-2023

Locatie: Amsterdam

(dit was een engels interview maar vertaald naar het nederlands)

Persoon 10:

Opwarm Vragen:

1. Hier ben ik nog nooit met de trein gereisd. Thuis reis ik 1 of 2 keer per jaar met de trein.
2. Ja, het is een stuk minder gedoe dan het vliegtuig maar ik vind het met de auto wel een stuk fijner.
3. Ik kom uit Amerika. We verbleven een paar dagen in Amsterdam en gaan nu door naar Rotterdam voor 2 dagen!

Focus Vragen:

4. Ik heb hier een los kaartje gekocht
5. Ja, ik heb de machines gebruikt.
6. Nee, ik heb geen hond of fiets dus heb daar ook nog nooit mee gereisd.
7. Ik wist niet dat er een app was, dus de machine.
8. Nee.
9. Nee, dat wist ik niet, maar ik heb het ook nog hoeven kopen.
10. Met de auto in Amerika heb je niet veel treinen en is het met de auto makkelijker. Hier heb ik geen auto dus vandaar dat ik met de trein ga.
11. Ik had wel een beetje moeite om nou de juiste trein met de juiste tijd te kiezen maar het kan niet veel makkelijker.

Afsluit Vragen:

12. Ik vind het wel fijn dat er zoveel connecties zijn met de trein door Nederland.
13. In Nederland zeker, in Amerika is het met de auto fijner.
14. Nee, ik vind het wel prima.

Persoon 11:

Door: Ties Postma

Naam: Johannes

Reiziger: met een hond

Datum: 3-12-2023

Locatie: Krommenie-Assendelft

Opwarm Vragen:

1. Ik reis altijd met de trein, het is makkelijk bereikbaar en je kan overal komen.
2. Ja, het is makkelijk bereikbaar en je kan overal komen.
3. Ik ga naar een aantal vrienden toe, die ook honden hebben.

Focus Vragen:

4. Ik heb gewoon een OV-Chipkaart, daarmee kom ik eigenlijk overal.
5. Ik gebruik nooit de kaartmachine, ik heb gewoon mijn ov-chipkaart.
6. Ik reis bijna elk weekend met mijn hond om naar vrienden te gaan, dus ja, ik reis vaak met mijn hond.
7. Ik hoef eigenlijk nooit een kaartje te kopen aangezien ik altijd mijn OV-chipkaart heb. Maar als ik er eentje zou moeten kopen, doe ik het wel gewoon via de machine.
8. Ja, ik reis af en toe ook met een fiets.
9. Nee? Moet dat dan? Dat wist ik niet.
10. Ik ga in het geheel vaker met de auto omdat ik dan naar mijn werk moet, maar in het weekend neem ik vaak de trein.
11. Ik zou vrij weinig veranderen aan de kaartverkoop zelf, maar het moet wel duidelijk gemaakt worden dat je een apart kaartje moet kopen voor de hond en de fiets.

Afsluit Vragen:

12. Ik heb niet echt een mening, Ik vind wel dat ze vaker op tijd mogen zijn met de treinen.
13. Ja opzich wel, vooral voor in het weekend als je rooster wat losser is.
14. Nee niet echt, ik koop namelijk niet vaak kaartjes.

Persoon 12:

Door: Ties Postma

Naam: abdul

Reiziger: met zijn zusje

Datum: 2-12-2023

Locatie: Amsterdam Centraal

Opwarm Vragen:

1. Ik reis elke dag met de trein, ik moet naar school.
2. Nee, ik vind dat er veel te veel vertraging is en er rijden te weinig treinen.
3. Ik ga een cadeautje voor Sinterklaas halen voor mijn ouders samen met mijn zusje.

Focus Vragen:

4. Ik heb zelf een ov-chipkaart maar ik koop voor m'n zusje gewoon een kaartje.
5. Ja, ik gebruik ze altijd om kaartjes te kopen.
6. Nee, ik reis nooit met mijn fiets en ik heb geen hond.
7. Ik vind het makkelijker bij de machines, ik heb namelijk geen NS app.
8. Nee, ik heb nog nooit met een fiets gereisd.
9. Nee dat wist ik niet, ik wist eerst ook niet dat ik een kaartje moest kopen voor mijn zusje tot ik gestopt werd door de conducteur.
10. Ik ga altijd met de trein, aangezien ik geen rijbewijs heb.
11. Ja, ik zou alle speciale kaartjes duidelijker maken om te kopen

Afsluit Vragen:

12. Ik vind het fijn dat het overal is, maar ze moeten letten op hun stiptheid.
13. Ik denk het niet, een auto hebben lijkt mij veel fijner.
14. Nee, niet echt.

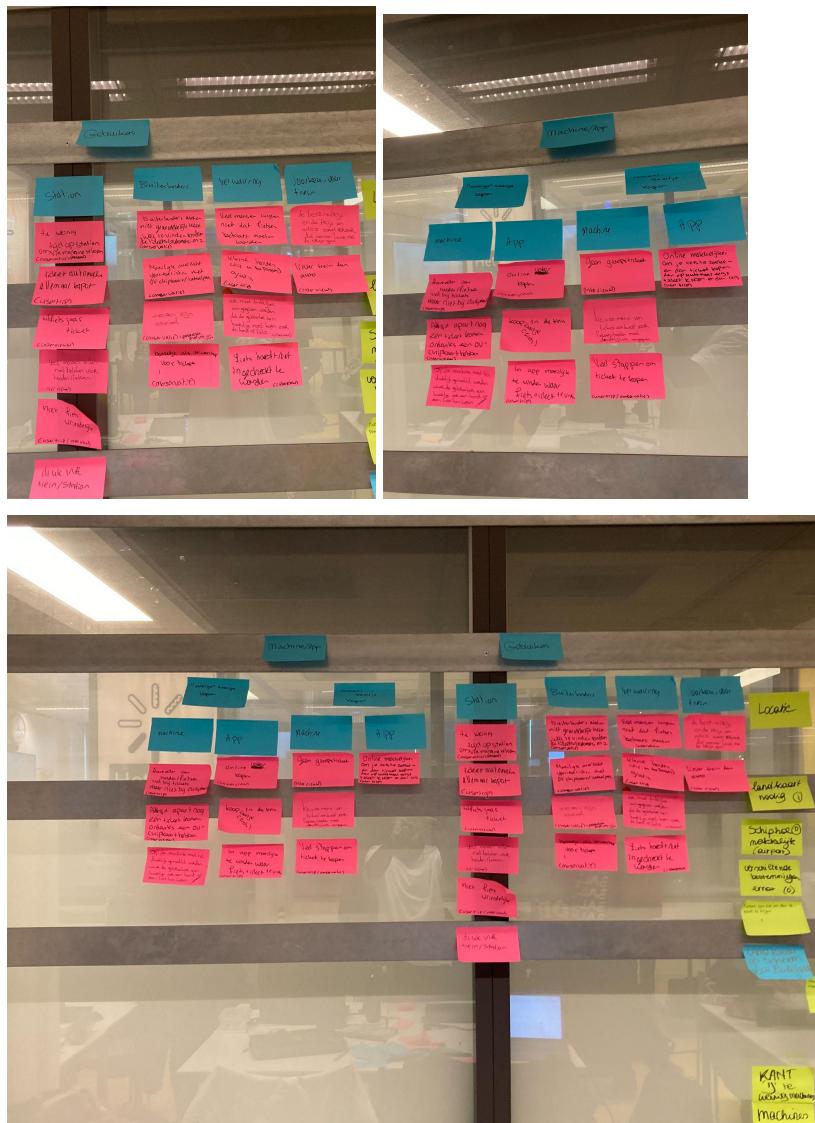
Affinity map (samengesteld door allen, text uitgeschreven door Daphne Jager)

We hebben onze affinity map opgedeeld in 2 onderwerpen: Gebruikers en Machine/App. En deze hebben we weer onderverdeeld in verschillende onderwerpen.

Onder gebruikers hebben we gekeken naar: op het station, toeristen, onduidelijke situaties en de voorkeur voor trein.

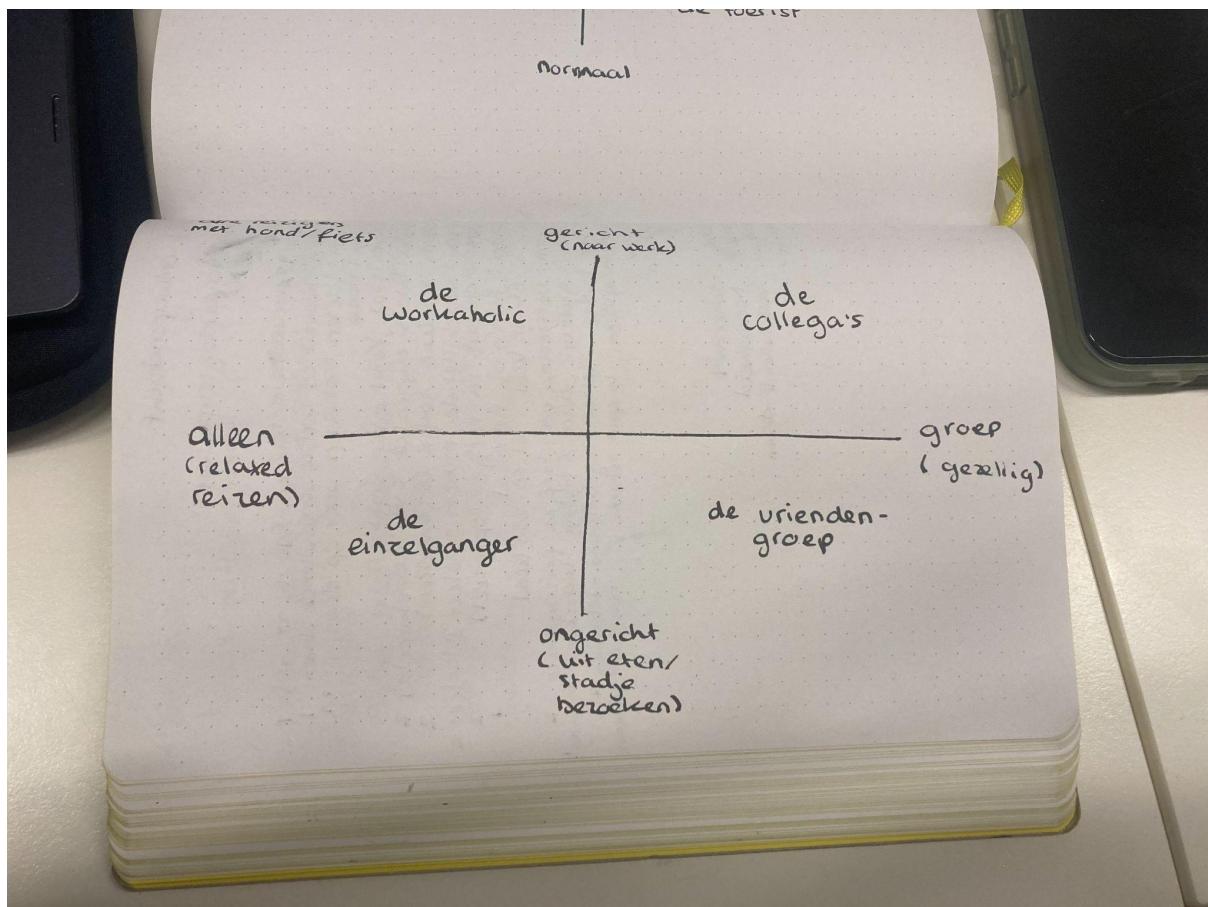
Onder Machine/App hebben we gekeken naar: een normaal kaartje kopen en “overige” kaartjes kopen.

Uit onze affinity map is gekomen dat mensen de kaartverkoop machines niet altijd fijn vinden, ze zijn vaak kapot, moeilijk te vinden en het duurt te lang om een kaartje te kopen (door drukte in het station). Het is ook niet duidelijk aangegeven dat je een los kaartje moet kopen voor de hond en fiets, en hoe deze vervolgens moeten worden ingecheckt. Mensen vinden dat het te veel stappen kost om een ticket te kopen op een kaartverkoop machine, en kopen dus liever hun ticket online. Mensen vinden het ook makkelijker om online een ticket voor specifiek hun reis te kopen. Op de machine is het namelijk lastig om duidelijk jouw reis aan te geven.



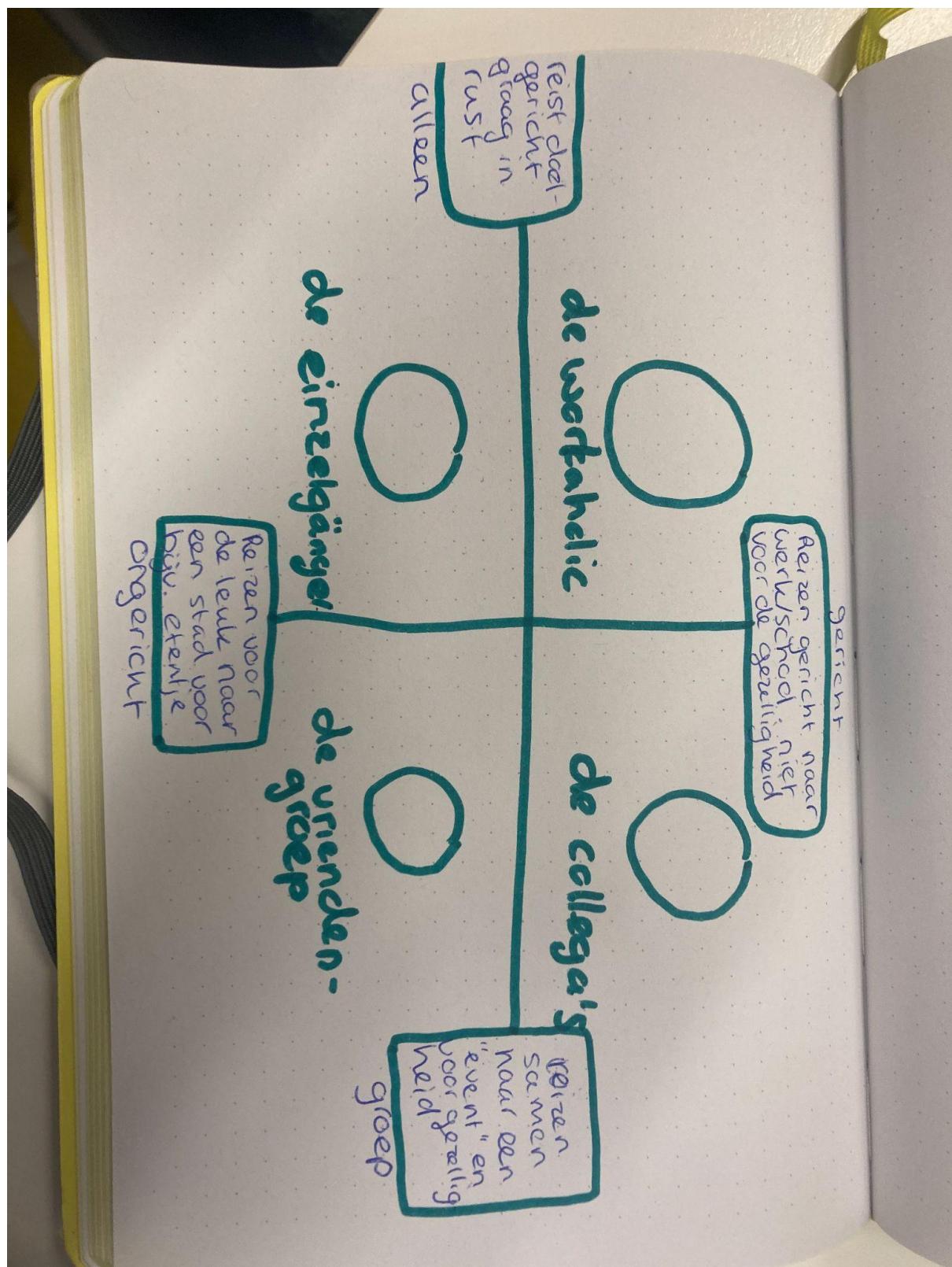
NBP's (samengesteld door allen, text uitgeschreven door Daphne Jager)

alle reizigers met hond/fiets



Needs & Wants

- De workaholic moet een fiets mee nemen in de trein en wil hiervoor snel en makkelijk een kaartje kunnen kopen. Dit komt omdat hij altijd onderweg is naar werk en de trein moet halen om op tijd te zijn.
- De einzelgänger moet een hond mee in de trein en wil hier rustig en makkelijk een kaartje voor kunnen kopen. Hij houdt van een rustige reis en wil ook rust creëren voor zijn hond zodat deze kalm blijft en andere mensen niet lastig valt.



NBP's (Daphne Jager)

De workaholic: *"ik reis alleen voor werk"*

De workaholic is een persoon die bijna elke dag heen en weer reist naar werk met de trein en daarbij ook vaak een fiets meeneemt. Hij wil zo efficiënt mogelijk en altijd op tijd zijn. Hij wil graag rust tijdens zijn reis zodat hij eventueel nog kan werken of lezen.

Belangrijkste eigenschappen:

- Harde werker
- Efficiënt
- Zet werk op nummer 1
- Altijd bezig

Persoonlijkheidstreken:

Extraversie	x			
Vriendelijkheid	x	x		
Intelligentie	x	x	x	x
Zorgvuldigheid	x	x	x	x

De collega's: *"Samen uit samen thuis!"*

De collega's zijn mensen die samen naar werk reizen en sommigen ook met fiets. Ze hebben graag een gezellig gesprek.

Belangrijkste eigenschappen:

- Extravert
- Leeft voor gezelligheid
- Niet altijd even hard bezig met werk

Persoonlijkheidstreken:

Extraversie	x	x	x	x
Vriendelijkheid	x	x	x	x
Intelligentie	x	x		
Zorgvuldigheid	x	x		

De einzelgänger: “Ik pak mijn rust in de trein”

De einzelgänger is op zoek naar rust in de trein. Hij neemt graag zijn hond mee en wil deze ook graag kalm houden. Hij houdt niet van geklets en veel geluiden om zich heen en zit dus het liefst in de stiltcoupé. Hij leest graag een boekje tijdens het reizen.

Belangrijkste eigenschappen:

- Rustig
- Leest graag
- Graag alleen
- Introvert

Persoonlijkheidstreken:

Extraversie	x			
Vriendelijkheid	x	x	x	
Intelligentie	x	x	x	
Zorgvuldigheid	x	x	x	

De vriendengroep: “Onderweg naar een leuk dagje uit”

De vriendengroep reist graag samen om een leuk dagje uit te hebben in een andere stad. Even lekker shoppen en/of uit eten gaan.

Belangrijkste eigenschappen:

- Extravert
- Gezelligheid op nummer 1
- Foodies
- Shopaholic

Persoonlijkheidstreken:

Extraversie	x	x	x	x
Vriendelijkheid	x	x	x	x
Intelligentie	x	x		
Zorgvuldigheid	x			

Gebruikerseisen (Allen)

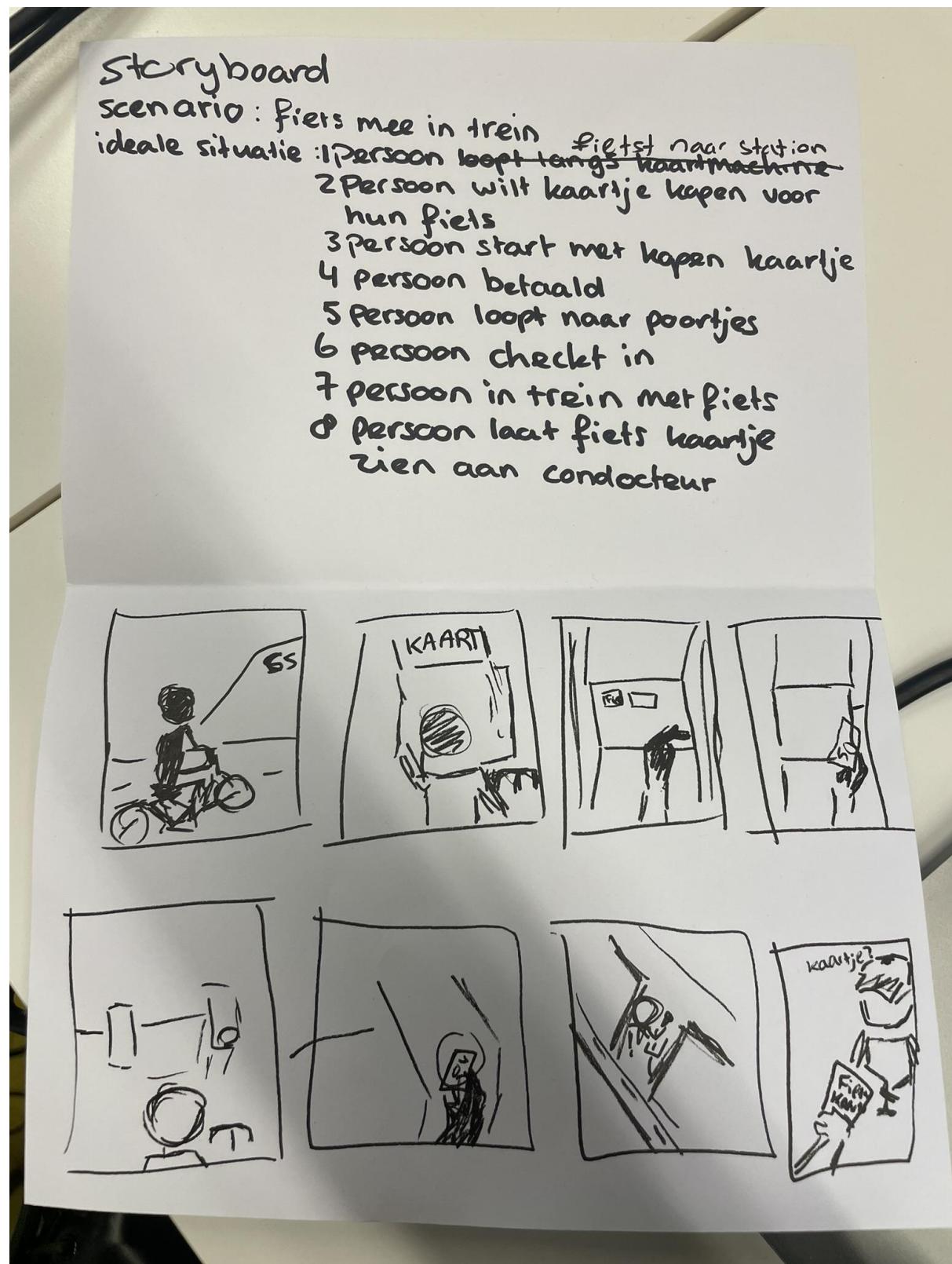
- reizen met fiets kan makkelijker
 - De gebruiker wil voor een jaar met de fiets reizen
 - De gebruiker wil uitleg over hoe ze hun fiets moeten inchecken
- ticket kopen moet sneller kunnen
 - De gebruiker wil feedback over waar de ticket machines staan
 - De gebruiker wil in 3 stappen een kaartje kunnen kopen
- reizen met hond kan duidelijker
 - De gebruiker wil een uitleg over wanneer je een kaartje moet kopen voor je hond.
 - De gebruiker wil uitleg over hoe ze hun hond moeten inchecken.

Een gebruikersbehoefte moet voldoen aan een aantal voorwaarden om een gebruikerseis te zijn:

- Opgesteld vanuit de gebruiker (geen eisen aan de gebruiker)
- Specifiek en beknopt
- Uniek en consistent
- Traceerbaar (naar onderzoek)
- Is oplossingsvrij

Storyboard (Daphne Jager & Loeta Aarden)

schets idee van het storyboard:



Complete storyboard:

1. Persoon fietst naar station
2. Persoon wilt kaartje kopen voor hun fiets
3. Persoon start met het kopen van een kaartje
4. Persoon betaald kaartje
5. Persoon loopt naar de poortjes
6. Persoon checkt in met hun OV-chipkaart
7. Persoon stapt met hun fiets de trein in
8. Persoon laat hun kaartje voor de fiets aan de conducteur zien

