**Marktonderzoek Applicatie De Lijn (CMP5)  
  
Gebruik applicatie**

Uit het marktonderzoek blijkt dat 86 procent van de bevraagden actief gebruik maakt van de bestaande applicatie van De Lijn.

20% van de gebruikers maakt dagelijks gebruik van de app.  
22% van de gebruikers maakt wekelijks gebruik van de app.  
20% van de gebruikers maakt maar een enkele keer per maand gebruik van de app.  
38% van de gebruikers maakt slechts enkele keren per jaar gebruik van de app.

**Registratie**

Van de ondervraagden gaf meer dan 86% aan dat ze er geen meerwaarde in zien om zichzelf te registreren in de applicatie van De Lijn of een andere soortgelijke applicatie.   
De rede hiervoor is dat het extra tijd en moeite inneemt, maar in hun ogen geen meerwaarde bied. Omdat ze de applicatie enkel lokaal gebruiken op hun smartphone en een login voor gebruik op andere apparaten niet nodig hebben.

**Design**

Verder gaf 89% procent van de ondervraagden een negatief oordeel over het huidige design van de applicatie van De Lijn.

De twee hoofdredenen voor dit negatieve oordeel waren dat de applicatie er ‘saai’ uitziet en ‘onoverzichtelijk’ is voor de gebruiker. En gaven de ondervraagden aan dat ze deze punten aan het huidige ontwerp graag veranderd zouden zien.  
De overige 11% van de ondervraagden gaf geen negatief oordeel over het design van de app.

Toen de ondervraagden werd gevraagd te kiezen uit een aantal applicaties waarvan ze het design wel goed vonden kwamen de volgende vier apps als beste uit de test.

Instagram, Snapchat, Google Maps en Zalando.

**Functies**

Overbodig

Onder de ondervraagden werden de volgende functies van de huidige app als overbodig gezien.   
Als minst populaire optie werd ‘sms ticket aankopen’ aangegeven, dit werd door 37% van de ondervraagden zo ervaren.   
Daarnaast scoort de functie ‘start halteaankondiging’ ook niet erg hoog, hiervan vond 22% van de ondervraagden deze functie onnodig.   
De rest van de functies worden nagenoeg niet als onnodig gezien. De voornaamste reden hiervoor is dat dit de noodzakelijke basisfuncties zijn die men verwacht van een dergelijke app, zoals ‘tracken van je locatie’ en ‘kaarten’, ‘welke bussen passeren’, ...

Ontbreekt

Als wordt gekeken naar wat de ondervraagden vinden dat er echt ontbreekt aan de huidige applicatie worden de volgende punten aangegeven.  
De informatie over ‘stiptheid’, ‘vertragingen’, ‘correcte gegevens’ en ‘realtime info’ worden hierbij aangegeven als meest belangrijke maar missende functies.  
De ondervraagden zouden hiervoor graag een oplossing zien. Ze gaven aan dat ze bijvoorbeeld iets van een melding zouden willen krijgen over deze punten.  
Verder werden ook het ontbreken van een ‘hedendaags design’ en ‘vastlopen van app’ aangegeven als gebrekkige punten.  
  
Suggesties

Er werden ook enkele suggesties gedaan door de ondervraagden. De meest constructieve hiervan waren als volgt:

* Bij het ingeven/tracken van de locatie zou de app vanzelf de dichtstbijzijnde halte moeten kunnen aanduiden.
* Het integreren van Google maps in de applicatie.
* Regeling van de nachtbussen opnemen.
* Mogelijkheid om een bepaalde lijn uit te schakelen.
* Straatnamen weergeven i.p.v. enkel haltes van bepaalde lijnen.
* Automatisch dichtstbijzijnde haltes weergeven.
* Verschillende mogelijkheden om op de bestemming te geraken weergeven.