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

Uit het onderzoek blijkt dat 86 procent van onze bevraagden actief gebruik maakt van de applicatie. Waarvan een kleine 20% dagelijks een andere 20% maandelijks. We merken dat het grootste aantal van de gebruikers (bijna 38%) de app slechts enkele keren per jaar gebruikt. De overige 22% gebruikt de app wekelijks.

**Registratie**

Het was zeer duidelijk dat de meeste gebruikers het nutteloos vindt om zichzelf te registreren voor gebruik (meer dan 86%). De aanleiding hiervoor is waarschijnlijk omdat dit te lang duurt.

**Design**

89% procent van de bevraagden had een negatief oordeel over het design van de applicatie, de redenen hiervoor waren ongeveer gelijk verdeeld in ‘saai’ en ‘onoverzichtelijk’. De overige reacties waren wel positief.   
  
Voor een verandering in design opteren de meeste mensen voor een soortgelijk design zoals instagram, snapchat, Google Maps en Zalando.

**Functies**

Overbodig

De meest overbodige functie was met voorsprong ‘sms ticket aankopen’ (37%). Daarnaast is ‘start’ halteaankondiging ook niet erg populair, 22% vindt deze functie onnodig. De rest van de resultaten zijn hierbij relatief omdat deze noodzakelijk zijn om in te bouwen in de applicatie, zoals ‘tracken van je locatie’ en ‘kaarten’.

Ontbreekt

De ‘stiptheid / vertraging / correcte gegevens of realtime info’ is het grootste probleempunt dat wordt aangehaald door het grootste deel van de bevraagden. De doelgroep wil hiervoor een oplossing, bijvoorbeeld in de vorm van een melding of dergelijke. Daarnaast hebben we ook respons zoals ‘hedendaags design, dataverbruik en vastlopen’.

Er kwamen ook enkele duidelijke specifieke suggesties aan bod bvb. ‘Bij het ingeven of tracken van de locatie zou de app vanzelf de dichtstbijzijnde halte moeten kunnen aanduiden.’ Daarnaast komt een integratie/samenwerking van google maps ook sterk naar voor. Hieronder een oplijsting:

* Nachtbussen regeling
* Mogelijkheid tot elemineren van bepaalde lijn
* Straatnamen i.p.v. enkel haltes van bepaalde lijnen
* Automatisch dichtstbijzijnde halte
* Veschillende mogelijkheden om op de bestemming te geraken