

Interview 1	2
Geïnterviewde info	2
Vragen & Antwoorden	2
Conclusie Interview 1	5
Gedrag	5
Behoeften	5
Irritaties/frustraties (pains)	5
Verwachtingen/wensen (gains)	5
Interview 2	6
Geïnterviewde info	6
Vragen & Antwoorden	6
Conclusie Interview 2	8
Gedrag	8
Behoeften	8
Irritaties/frustraties (pains)	8
Verwachtingen/wensen (gains)	8

Interview 1

Geïnterviewde info

- 55-64 jaar oud
- Geslacht: Man
- Houdt zoveel mogelijk het PSV nieuws bij
- Gaat naar PSV (eerste elftal) wedstrijden toe
- Bezit en koopt merchandise
- Koopt eten & drinken in het stadion

Vragen & Antwoorden

- Hoe vaak ga je naar een PSV thuis wedstrijd?
 - Als je er niet live bij kon zijn kijk je het dan terug of bekijk je de score online?

6 keer per seizoen totaal; 3-4 keer Eredivisie of bekerwedstrijd, 1-2 Europese wedstrijd
Gebruikt Score (of een vergelijkbare naam) en Flash app waar hij alle scores van alle voetbalcompetities kan zien en meldingen van kan krijgen.

- Als je naar een wedstrijd gaat, irriteer je je soms dan aan iets? Tegen welke problemen loop je aan?

Verkeer, maar ik ben eraan gewend geraakt. Catering niet geweldig effectief. Personeel catering is niet altijd optimaal bezig. Kan effectiever door iedere werknemer één taak te geven. Zoals 1 iemand schenkt bier in, 1 iemand geeft bekertjes aan, etc.

- Is iedereen in de familie voor dezelfde voetbalclub?
 - Ga je met familieleden naar een wedstrijd of juist alleen met vrienden?

Gaat met collega's/zakelijk, maar in het algemeen vaker met vrienden

- Waar bekijk je de uitslagen van een voetbal wedstrijd?

Gebruikt Score (of een vergelijkbare naam) en Flash app waar hij alle scores van alle voetbalcompetities kan zien en meldingen van kan krijgen.

- Met welk vervoer kom je aan bij het stadion?

Met de fiets, ik ga zelden met de auto. Zelfs met de fiets moet je een stuk lopen naar het stadion want alles staat vol (fietsrekken en parkeerplaatsen).

- Heb je de PSV app geïnstalleerd op je telefoon? Zo niet, waarom niet?
 - Welke functies gebruik je het meeste?
 - Welke functies gebruik je nooit?

Nee, heb ik niet. Ik lees vaak het nieuws op psv.supporters.nl en op psvinside.nl

Op PSV.nl ben ik zelden, alleen soms als ik tickets nodig heb (wat dus niet altijd nodig is, omdat ik soms via andere mensen aan tickets komt).

- Ben je in het bezit van een seizoenkaart? Zo niet, hoe vaak koop je een wedstrijdticket (per seizoen)? Of ga je via iemand anders zijn seizoenskaart mee?

Op dit moment niet, had ik vroeger wel. Ik krijg soms tickets aangeboden of vrienden kopen ze voor mij en ik betaal dan via een betaalverzoek. Soms koop ik tickets via PSV.nl of kijk ik of er een actie is.

- Heb je een mijnPSV account?
 - Hoelang al? (jaar)
 - Waarom?

Ja, om tickets te kopen

- Koop je wel eens eten/drinken in het stadion tijdens een wedstrijd?
 - Wanneer doe je dit? In de rust of terwijl de wedstrijd bezig is?
 - Waarom? Zijn hier nog bepaalde ergernissen in die zorgen voor een verslechtering van de ervaring?

Soms buiten, vlak voor het stadion. Voor de wedstrijd begint en ik het stadion in ga, koop ik weleens een frietje bij de friettentwagen/frietkraam die er altijd staat. Meestal koop ik wat eten en drinken bij de catering voor de wedstrijd of in de rust. Personeel samenwerking kan beter. Het is vaak heel druk.

- Heb je ooit merchandise gekocht van PSV?
 - Wat is de laatste keer dat je een item van PSV hebt gekocht?
 - Koop je vaker dingen in de PSV shop of gebeurt dit bijna nooit?

Ja, psv shirts bijv. via psv fanshop. Ook sjaals. Voor mezelf en mijn dochter weleens gekocht. Momenteel heb ik niet de nieuwste tenues.

- Welke PSV liedjes/deuntjes ken je? Welke liedjes/deuntjes vind je bij PSV passen?
 - Als je aan PSV denkt, aan welke liedjes/deuntjes denk je dan?

Eendracht maakt macht, dat 1918 liedje, simply the best Tina Turner, 'fredje philips, Luukie Nillis, Romariooo', Guus meeuw (Brabant nummer). De goaltune inderdaad ook. Lijkt me inderdaad leuk als ik dat als notificatie geluid kan krijgen.

Video van doelpunt wil ik graag zien als er wordt gescoord (via de app). Ook als er een doelpunt wordt afgekeurd want nu zie ik alleen via tekst commentaar dat er iets wordt afgekeurd voor een reden, maar niet visueel dus is het soms moeilijk te begrijpen wat er is gebeurd.

- Zou je persoonlijke aanbiedingen willen ontvangen?
 - Hoe zou je deze willen ontvangen? Via email, sms of pushberichten?

Niet spam, anders wel, acties mag

- Is er iets wat je nog graag zou willen hebben of kunnen via een PSV platform?
 - Mis je nog een bepaalde ervaring wat je graag zou willen hebben in de toekomst?
 - Heb je iets in een ander platform gezien wat voor PSV ook interessant zou kunnen zijn?

Ik luister naar podcasts (van willie en renee vd kerkhof), in de auto, wandelen, in jacuzzi luisteren. Ik zou graag meer podcasts willen zien.

Sfeer acties -> videos zien van de sfeer in het stadion voor, tijdens en na de wedstrijd. Supporters maken soms mooie spandoeken bijv. vind ik mooi om te zien.

- Zou je het fijn vinden als er een loyalty programma binnen de app komt? (+uitleg)
 - Zo nee, waarom niet?
 - Zo ja, waarvoor zou je willen kunnen sparen?

Ja, net als de gepersonaliseerde aanbiedingen lijkt me dat goed. Misschien dat ik dan ook de app download als ik het alleen op de app kan gebruiken. Ik zou dus wel willen sparen voor goedkopere tickets of korting op merchandise

Extra:

Wedstrijden waren voor corona zeker niet altijd uitverkocht. Nu de corona maatregelen weg zijn, zie ik wel dat er meer wedstrijden uitverkocht zijn.

Ajax laat supporters aandelen kopen.

Conclusie Interview 1

Wat hebben we geleerd over de doelgroep?

Gedrag

- Pakt zoveel mogelijk de fiets als hij naar wedstrijden gaat kijken
- Bekijkt scores/houdt scores bij via andere apps (niet de PSV app)
- Houdt PSV nieuws bij op websites (psv.supporters.nl & psvinside.nl) en door het luisteren naar een podcast ('De Willy & René PSV Podcast')
- Koopt tickets of krijgt tickets via vrienden/kennissen
- Koopt merchandise in de vorm van shirts en sjaals bij de fanshop (fysieke locatie), maar koopt niet elk jaar de nieuwste merchandise
- Gaat met zakelijke contacten of met vrienden naar de wedstrijden kijken
- Denkt bij PSV muziek/liedjes/deuntjes aan het clublied, de goaltune, specifieke Guus Meeuwis liedjes (met Brabant in de tekst) en overige clubliederen ('PSV wat ben je mooi' & 'Simply the best' van Tina Turner)

Behoeften

- Wilt meer visuele informatie, omdat hij soms niet begrijpt wat er gebeurt wanneer doelpunten of bepaalde situaties zoals afgekeurde doelpunten tekstueel worden beschreven. Wilt bijvoorbeeld video's/GIF's van doelpunten kunnen zien als hij het verloop van de wedstrijden alleen kan volgen via zijn smartphone.

Irritaties/frustraties (pains)

- Alles rondom het stadion staat vol geparkeerd, ook voor fietsen staat het vol. Je moet daarom alsnog een eind lopen als je met de fiets gaat.
- Het catering personeel is soms traag/niet effectief (de taakverdeling) waardoor er onnodig langer gewacht moet worden in de rij

Verwachtingen/wensen (gains)

- Wilt graag meer podcasts zodat hij kan multitasken (bijv. tijdens het autorijden, wandelen, etc.) en toch het laatste PSV nieuws meekrijgt.
- Wilt de sfeer kunnen 'proeven'/voelen als hij niet bij een wedstrijd is of deze niet kan kijken op TV en dus alles moet volgen via zijn smartphone
- Vindt gepersonaliseerde aanbiedingen en een loyaliteit beloning altijd een plus, maar geen must have.

Interview 2

Geïnterviewde info

- 18-24 jaar oud
- Geslacht: Man
- Houdt het PSV nieuws bij
- Gaat naar PSV (eerste elftal) wedstrijden toe
- Bezit en koopt merchandise
- Koopt eten & drinken in het stadion

Vragen & Antwoorden

- Hoe vaak ga je naar een PSV thuis wedstrijd?
 - Als je er niet live bij kon zijn kijk je het dan terug of bekijk je de score online?

Weet ik niet precies, maar we hebben een seizoenskaart dus ik ga naar best veel Eredivisie thuiswedstrijden.

Googled vaak de stand en uitslagen.

- Als je naar een wedstrijd gaat, irriteer je je soms dan aan iets? Tegen welke problemen loop je aan?

-

- Is iedereen in de familie voor dezelfde voetbalclub?
 - Ga je met familieleden naar een wedstrijd of juist alleen met vrienden?

Zover ik weet wel ja , ik ga vaak met mijn ouders en broers, soms met andere familieleden en vrienden.

- Waar bekijk je de uitslagen van een voetbal wedstrijd?

Ik gebruik Google

- Met welk vervoer kom je aan bij het stadion?

-

- Heb je de PSV app geïnstalleerd op je telefoon? Zo niet, waarom niet?
 - Welke functies gebruik je het meeste?
 - Welke functies gebruik je nooit?

Nee, heb ik niet. Ik weet niet wat je precies met de PSV app kan doen, maar ik kan gewoon de resultaten opzoeken via Google en ik heb een (seizoens)pas die ik kan laten scannen.

- Ben je in het bezit van een seizoenkaart? Zo niet, hoe vaak koop je een wedstrijdticket (per seizoen)? Of ga je via iemand anders zijn seizoenskaart mee?

Ja ik heb een seizoenskaart. Ik koop alleen aparte wedstrijdickets via PSV.nl als ik naar een Europese wedstrijd wil.

- Heb je een mijnPSV account?
 - Hoelang al? (jaar)
 - Waarom?

Ja, in ieder geval al een paar jaar lang. Ik gebruikt het om tickets te kopen.

- Koop je wel eens eten/drinken in het stadion tijdens een wedstrijd?
 - Wanneer doe je dit? In de rust of terwijl de wedstrijd bezig is?
 - Waarom? Zijn hier nog bepaalde ergernissen in die zorgen voor een verslechtering van de ervaring?

Ja, ...

- Heb je ooit merchandise gekocht van PSV?
 - Wat is de laatste keer dat je een item van PSV hebt gekocht?
 - Koop je vaker dingen in de PSV shop of gebeurt dit bijna nooit?

Ja, heb van alles gekocht via de PSV fanshop. Ik koop vaak de nieuwste tenues. Bestel soms via de PSV fanshop

- Welke PSV liedjes/deuntjes ken je? Welke liedjes/deuntjes vind je bij PSV passen?
 - Als je aan PSV denkt, aan welke liedjes/deuntjes denk je dan?

Eendracht maakt macht, waar het ooit begon, simply the best Tina Turner, 'fredje philips, Luukie Nilis, Romariooo', Guus Meeuwis. De goaltune ook.

- Zou je persoonlijke aanbiedingen willen ontvangen?
 - Hoe zou je deze willen ontvangen? Via email, sms of pushberichten?

-

- Is er iets wat je nog graag zou willen hebben of kunnen via een PSV platform?
 - Mis je nog een bepaalde ervaring wat je graag zou willen hebben in de toekomst?
 - Heb je iets in een ander platform gezien wat voor PSV ook interessant zou kunnen zijn?

-

- Zou je het fijn vinden als er een loyalty programma binnen de app komt? (+uitleg)
 - Zo nee, waarom niet?
 - Zo ja, waarvoor zou je willen kunnen sparen?

-

Conclusie Interview 2

Wat hebben we geleerd over de doelgroep?

Gedrag

- d

Behoeften

- d

Irritaties/frustraties (pains)

- d

Verwachtingen/wensen (gains)

- d