



A black and white photograph of a cyclist in motion, wearing a helmet and dark cycling gear, riding a road bike on a paved path. The path curves through a dense forest of tall evergreen trees. A blue line drawing of a female torso is overlaid on the image, starting from the top left and curving down towards the center, highlighting the target user demographic.

Persona's Dames Wielerkleding Webshop

Kimberly Elzakkers
500695251
2 april 2019

Communicatie en Multimedia Design
Hogeschool van Amsterdam

Versie 1

HET ONDERZOEK

SURVEY

Surveys worden gebruikt binnen marketing en de vroege stadia van designen. Binnen dit project is het gebruikt binnen de vroege stadia van het designen om de doelgroep in kaart te kunnen brengen.

De vragenlijst is bedoeld voor het verzamelen van vooral kwantitatieve informatie uit een grote groep uit de doelgroep. Deze moet verspreid worden via de juiste kanalen, online tools kunnen hierbij helpen.

Om de juiste kanalen te vinden, is onderzoek gedaan naar verschillende enquête tools. De resultaten zijn gerangschikt in een Comparison Chart, figuur 1. Uit deze Comparison Chart is Google Forms het beste naar voren gekomen en zal gebruikt worden voor het opstellen en verzenden van de survey.

Naam	Gratis	Mogelijkheden	Resultaten	Snel werken	Exporteren	Minpunten	Toelichting	Totaal
SurveySwap	4	2	3	3	4			16
Onderzoekdoen.nl	0	4	2	3	2			11
ThesisTools	4	2	4	2	4	-2	Advertentie	14
Google Forms	4	3	4	3	4			18
Survio	4	3	4	2	2			15
Enquetemaken.nl	4	3	2	2	3	-3	Vage site	11

Figuur 1 | Comparison Chart enquête tools

De survey is verspreidt onder dames en heren die de wielersport beoefenen.

Er is gekozen om de vragenlijst ook onder heren te verspreiden, omdat zij wielerkleding aanschaffen en hierbij problemen en voordelen ervaren. De kans is groot dat deze ervaringen ook bij dames voorkomen.

De resultaten van de survey zijn onderverdeeld in 3 groepen:

- Bewust gewenste doelgroep: dames die (beginnend) wielrenster zijn, in de leeftijdscategorie 16 - 30 jaar
- Onbewust gewenste doelgroep: dames die (beginnend) wielrenster zijn, in de leeftijdscategorie 30 - 60 jaar
- Heren die (beginnend) wielrenner zijn

De resultaten van de bewust gewenste doelgroep zijn hierbij het zwaarst wegend en de resultaat heren wegen het lichtst mee.

Er zijn twee vragenlijsten verstuurd. Bij de eerste vragenlijst (bijlage 1) waren de vragen te onduidelijk waardoor de meeste antwoorden niet bruikbaar waren. Er is gekozen om de vragen te herformuleren en de vragenlijst opnieuw te verspreiden. Uit deze tweede vragenlijst (bijlage 2) zijn meer bruikbare antwoorden voortgekomen.

De bruikbare antwoorden zijn verdeeld in de drie eerder genoemde groepen. Een samenvatting van de vragen, is te lezen in figuur 2.



HET ONDERZOEK

UITKOMSTEN SURVEY

De uitkomsten van de survey worden vergeleken met het MBTI model (bijlage 3). Het MBTI model bestaat uit 4 soorten persona's. Voor ieder soort persona is een andere aanpak nodig als het gaat om verkoop. Door er achter te komen in welke van de 4 categorieën de “bewust gewenste doelgroep” valt, wordt duidelijk wat het uitgangspunt van de site moet zijn.

Bewust gewenste doelgroep, beginnend

De beginnende wielrenster in de leeftijdscategorie 20 - 30 koopt bij goedkopere winkelketens en geven vooral aan dat de prijs belangrijk is. Het zijn dames die snel en op hun gevoel beslissingen maakt. Zij vallen onder de persona **“Spontaan”**.

Bewust gewenste doelgroep, gevorderd

De iets gevorderde wielrenster in de leeftijdscategorie 20 - 30 koopt bij een wieler speciaalzaak. Ze vinden vakkundig advies belangrijker. Zij vallen onder de persona **“Methodisch”**.

Dat de bewust gewenste doelgroep spontaan is en dominant is, betekent niet dat er niet aan de andere persona's gedacht moet worden. Ook voor hun moeten er opties aanwezig zijn, waardoor ook zij tot aankoop over gaan.

AANPASSINGEN IN BEVINDINGEN

De uitkomsten van de survey komt uit dat de bewust gewenste doelgroep ook bestaat uit 2 groepen: beginnend en gevorderd. Tussen deze groepen zit nog veel verschil. De groep “gevorderd” zal onder “onbewust gewenste doelgroep” gaan vallen.

Bewust gewenste doelgroep

Dames die (beginnend) wielrenster zijn, in de leeftijdscategorie 20 - 30 jaar

Opmerkingen

Wanneer ze niet bij een team zitten, shoppen een groot deel van deze groep bij de goedkopere winkelketens, zoals Decathlon, Lidl en Aldi. De prijs is hierbij een groot voordeel, de kwaliteit is daarintegen laag. Ook de pasvorm wordt vaak als matig beschouwd, denk hierbij aan opkruipend of te strak. De aankoop deed niet aan de verwachtingen.

Het advies tijdens de aankoop was niet aanwezig, of de verkoper wilde alleen aan de klant verdienen en deze niet het beste advies geven.

⊕ Goedkoop

⊖ Slechte kwaliteit

⊖ Matige pasvorm

⊖ Deed niet aan verwachtingen

Als ze langer fietsen, kopen ze kleding via hun team of de (online) wieler speciaalzaak. De pasvorm is dan duidelijk beter en de aanschaf gaat gemakkelijker, door onder andere goed, vakkundig advies. Een groot nadeel is dat dit een stuk duurder is en dat de bestelling via het team niet altijd hetzelfde is als ze verwachten.

⊕ Pasvorm is beter

⊕ Makkelijke aanschaf

⊖ Duurder

⊖ Product doet niet aan verwachtingen

Figuur 2 | Samenvatting resultaten survey

Onbewust gewenste doelgroep

Dames die (beginnend) wielrenster zijn, in de leeftijdscategorie 30 - 60 jaar

Opmerkingen

In het begin leent deze groep vaker kleding van vriendinnen of partners. Daarnaast kopen ze online. Omdat ze nog onwetend zijn van wat er op de markt is, vallen aankopen vaak tegen. Als ze via goedkope websites, zoals Alibaba kopen, moeten ze lang op hun product wachten en retourkosten betalen als het product niet goed is (verkleuring, verkeerde maat, slechte kwaliteit).

Daarnaast geven ze ook aan dat op veel plaatsen alleen herenkleding verkrijgbaar is.

⊕ Goedkoop

⊖ Onwetendheid

⊖ Alleen herenkleding verkrijgbaar

Dames die langer fietsen kopen vaker in een speciaalzaak. In de winkel kunnen ze het wel direct passen, maar de producten zijn minder stijlvol dan veel producten die online te krijgen zijn.

De dames die in een team zitten, geven aan dat de grotere maten vaak op mannen af zijn gestemd.

Op buitenlandse sites zijn ook goede wielerkleding te krijgen, maar het bestellen duurt dan langer.

⊕ Buitenlandse sites

⊕ Direct passen in de winkel

⊖ Teamkleding op mannen afgestemd

Heren

Heren die (beginnend) wielrenner zijn

Opmerkingen

Heren kopen minder bij goedkope zaken, het is opvallend dat zij sneller naar de specialist stappen. Dit doen ze meer wanneer er afprijsingen zijn.

Vakkundig advies vinden ze bij hun aankoop belangrijk en online is er vaak een onduidelijke omschrijving aanwezig. Buitenlandse kleding, vooral Italiaanse, past vaak niet: de maten tussen verschillende merken kunnen anders zijn.

⊕ Vakkundig advies

⊖ Buitenlandse kleding past niet

⊖ Maten tussen merken verschillen

Heren die in een team zitten, geven aan dat de maten aan te passen zijn (bijvoorbeeld een Small, maar dan met een lange rug). Zij hebben de gelegenheid vragen te stellen aan de producent.

Een nadeel is dat ze in een team verplicht zijn om met reclame te rijden, dit gaat ten koste van het ontwerp, en producten soms niet overeen komen met het gecommuniceerde design.

⊕ Maten zijn aan te passen

⊕ Vragen stellen aan producent

⊖ Reclame gaat ten koste van ontwerp



USER PERSONA BEWUST GEWENSTE DOELGROEP

"Ik wielren om te genieten van de omgeving samen met mijn vriendinnen."

Leeftijd	20 - 30 jaar
Studie	Beroeps- en hoger onderwijs
Woonplaats	Nederland
Geslacht	Vrouw



PERSOONLIJKHEID



DOELEN

Ze willen met vriendinnen op pad gaan en de omgeving verkennen. Ze willen hierbij geen ongemakken ervaren als het om kleding gaat.

FRUSTRATIES

Ze vinden hoge kwaliteit kleding te duur, dus kopen goedkope, late kwaliteit wielerkleding. Deze hebben een slechte pasvorm doordat er geen tot weinig advies is gegeven. Daarnaast is er weinig keus en voldoen aankopen vaak niet aan de verwachtingen.

MBTI

Snelheid van beslissing

Emotie

Uitkomst MBTI

De beginnende wielrenster is spontaan: een persoon die snel en op haar gevoel beslissingen maakt. Bij deze soort persona is het belangrijk om op gevoel in te spelen door onder andere tijdelijke acties en laagste prijs garanties.

BIOGRAFIE

De bewust gewenste doelgroep zijn beginnende wielrensters tussen de 20 en 30 jaar. Het zijn dames die het leuk vinden er modieus uit te zien, ook als ze aan het sporten zijn. Ze willen niet meer dan €150,- per wielerseizoen uitgeven aan sportkleding.

Tijdens het shoppen is een goede prijs het belangrijkst, daarbij komend dat de tenues er modieus uit moeten zien.

SPORTIEF

SOCIAAL

MODIEUS

ENTHOUSIAST

MOTIVATIE

Fit worden

Met vriendinnen samen zijn

Van de omgeving genieten

Zelfvertrouwen opbouwen

MERKEN



USER PERSONA ONBEWUST GEWENSTE DOELGROEP 1

"Ik wielren om te genieten van de omgeving samen met mijn vriendinnen."

Leeftijd	30 - 60 jaar
Studie	Werkend
Woonplaats	Nederland
Geslacht	Vrouw



PERSOONLIJKHEID

Introvert Extrovert



Op feiten gebaseerd Op gevoel afgaande



Afwegend Beslist snel



Passief Actief



DOELEN

Ze willen met vriendinnen op pad gaan en de omgeving verkennen. Ze willen hierbij geen ongemakken ervaren als het om kleding gaat.

FRUSTRATIES

Ze irriteren zich aan het feit dat er vaak alleen herenwielerkleding te verkrijgen is. Door onwetendheid wat er allemaal op de markt is, doen ze misaankopen, waarbij retourzendingen betaald moeten worden.

MBTI

Snelheid van beslissing

Emotie

Uitkomst MBTI

De oudere, beginnende wielrenster is methodisch: een persoon die doordacht en rationeel beslissingen neemt. Het geven van voldoende informatie en algemene voorwaarden helpt deze persoon te overtuigen.

BIOGRAFIE

De onbewust gewenste doelgroep zijn beginnende wielrensters tussen de 30 en 60 jaar. Het zijn dames die het leuk vinden er modieus uit te zien, ook als ze aan het sporten zijn. Ze willen niet meer dan €150,- per wielerseizoen uitgeven aan sportkleding.

Tijdens het shoppen is een goed advies belangrijk, waarbij de kleding gericht is op dames.

SPORTIEF

SOCIAAL

MODIEUS

ENTHOUSIAST

MOTIVATIE

Fit worden

Met vriendinnen samen zijn

Van de omgeving genieten

Zelfvertrouwen opbouwen

MERKEN

hopmans
FIETSGIGANT

SUSY
cyclewear

INGEKLIKT
AMSTERDAM CYCLING FASHION



USER PERSONA ONBEWUST GEWENSTE DOELGROEP 2

"Ik wielren met mijn team om te genieten van de omgeving en beter in mijn vel te zitten."



Leeftijd	20-30 jaar
Studie	Beroeps- en hoger onderwijs
Woonplaats	Nederland
Geslacht	Vrouw

PERSOONLIJKHEID

Introvert Extrovert



Op feiten gebaseerd Op gevoel afgaande



Afwegend Beslist snel



Passief Actief



DOELEN

Ze willen met de tourclub op pad gaan en. Ze willen hierbij geen ongemakken ervaren als het om kleding gaat.

FRUSTRATIES

Een groot nadeel is dat dit een stuk duurder is en dat de bestelling via het team niet altijd hetzelfde is als ze verwachten.

MBTI

Snelheid van beslissing

Emotie

Uitkomst MBTI

De ervaren wielrenster is methodisch: een persoon die doordacht en rationeel beslissingen neemt. Het geven van voldoende informatie en algemene voorwaarden helpt deze persoon te overtuigen.

BIOGRAFIE

De onbewust gewenste doelgroep zijn gevorderde wielrensters tussen de 20 en 30 jaar. Het zijn dames die het leuk vinden er modieus uit te zien, ook als ze aan het sporten zijn. Ze willen niet meer dan €150,- per wielerseizoen uitgeven aan sportkleding.

Tijdens het shoppen is een goed advies belangrijk, waarbij de kleding gericht is op dames.

SPORTIEF

SOCIAAL

MODIEUS

ENTHOUSIAST

MOTIVATIE

Fit worden

Met vriendinnen samen zijn

Van de omgeving genieten

Zelfvertrouwen opbouwen

MERKEN

hopmans
FIETSGIGANT



BIJLAGEN

Bijlage 1
Bijlage 2
Bijlage 3

Vragenlijst 1 vragen
Uitkomsten vragenlijst 2
Persona MBTI model

1 VRAGENLIJST 1 VRAGEN

Binnen de eerste vragenlijst waren een aantal vragen niet duidelijk genoeg geformuleerd. Deze zijn hergeformuleerd en vervolgens is de vragenlijst opnieuw verstuurd. De vragen die hergeformuleerd zijn:

Eerste versie

Hoe lang wielrent u?

- Open vraag

Hoe was de kwaliteit?

- Open vraag

Hoe werd u geadviseerd bij de aankoop van de kleding?

- Open vraag

Wat was positief aan de kleding?

- Open vraag

Verbeterde versie

Sinds welk jaar beoefent u de wielerSport?

- Keuzemenu van 2019 tot “voor 2005”

Wat was uw mening over de kwaliteit van deze kleding?

- Puntentelling van “zeer slechte kwaliteit” tot “zeer goede kwaliteit”

Hoe goed werd u geadviseerd bij de aankoop van deze kleding?

- Puntentelling van “zeer slecht” tot “zeer goed”

Wat is een positieve ervaring bij de aankoop van de wielerkleding?

- Open vraag



2 UITKOMSTEN VRAGENLIJST 2

Tijdstempel I	Geslacht	Woonplaats	Leeftijd	Sinds welk jaar doe je de wielersport?	Bent u angesteld aan bij een wielertea- m?	Wat is de naam van dit team?	Toen u begon met wielersporten, waar kocht u toen uw wielertekleding?	Wat was uw meining over de kwaliteit van deze kleding?	Hoe was de pasvorm van deze kleding?	Hoe zeker voelde u zich in deze kleding?	Hoe goed gevoelde u bij de aankoop van deze kleding?	Wat was een positieve ervaring bij de aankoop van de wielertekleding?	Wat is een negatieve ervaring bij de aankoop van de wielertekleding?	Waar koop u tegenwoordig uw wielertekleding?	Wat is uw meining over de kwaliteit van deze kleding?	Hoe is de pasvorm van deze kleding?	Hoe zeker voelde u zich in deze kleding?	Hoe goed werd gevoelde u bij de aankoop van deze kleding?	Wat is een positieve ervaring bij de aankoop van de wielertekleding?	Wat is een negatieve ervaring bij de aankoop van de wielertekleding?		
2019/03/19 3:56:52 p.m. EET	Vrouw	Bergen op Zoom	23	2018	Nee		Decathlon	4	4	3	1	Veel vrolijke kleuren	Weinig variatie	Online	4	4	3	1	Veel meer keuze	Duur	Marit@krijgsman.it	
2019/03/19 4:21:07 p.m. EET	Vrouw	Amsterdam	24	2016	Ja	Dames Team SKITS	Aldi, Lidl, Perry sport, fietsenwinkel	2	2	2	1	Merendels goedkoop, makkelijk verkrijgbaar.	Passend voor matig voortrekkende fietsers bij de bergen (slecht te strik of opknippend, evenals de randjes bij de mouwen)	TEAM	4	5	5	3	Korting via team, prettige pasvorm	Je kunt maar een paar keer per jaar bestellen, leverd in een lang, teamkleren zijn minder mooi bij mn fiets haha.	anoukvdvossen@hotmail.com	
2019/03/19 4:25:17 p.m. EET	Vrouw	Amsterdam	24	2009	Ja	Team SKITS	Schaatsclub en schaatswinkel	4	4	3	3	Prijs, ervaringsdeskundig advies	Levertijd	Team en vereniging	4	4	4	2	Prijs/kwaliteit	Levertijd		
2019/03/19 4:44:39 p.m. EET	Vrouw	Bergen op Zoom	19	2019	Ja	Fietsclub de ronde spaken	De Jong sportkleding (Rejo)	5	5	4	5	Goed advies over de juiste pasvorm		De Jong sportkleding (Rejo)	5	5	4	5	Goed advies over de juiste pasvorm		meredithfranken@home.nl	
2019/03/19 4:46:01 p.m. EET	Man		54	2015	Ja	De Rondspaken	FietsWinkel	5	4	4	4	Advies in combi met prijs	Italiaanse kleding past niet.	Team	5	4	4	4	Mooi eigen ontwerp	Geen	Nee.😊	
2019/03/19 5:20:51 p.m. EET	Vrouw	Bergen op Zoom	28	2019	Nee		Die had ik nog liggen van 10 jaar terug (winkel Hopmans), en heb kleding gekregen	4	4	4	3	Ik mocht mijn fiets niet meer binnen nemen om vervolgens op de fiets te gaan zitten met het fiets broekje wat ik toen passen was. Zo kon ik voelen of de zoom goed zat.	Verkopers die allen centres zo bij de verkoop praatten in plaats van een advies. (Een goede winkel mede werker is ook een goede gastvrouw)			4	4	4	4			marioes_48@hotmail.com
2019/03/19 5:30:23 p.m. EET	Vrouw	Bergen op zoom	27	2017	Ja	Fietsclub de ronde spaken	Lidel, aliexpress	3	3	4	3	Dekwaliteit was prima in verhouding van de prijs	Levertijd was lang, kwaliteit minder	Rejo, sportkledingsteenbe- rgen	4	5	5	5	Goede kwaliteit, juiste pasvorm en zit lekker	Geen		
2019/03/19 5:35:37 p.m. EET	Man	Bergen op zoom	55	Voor 2005	Nee		Hopmans	4	4	4	4	Vakkundig advies	Geen	Hopmans	4	4	4	4	Alles is goed daar	Geen	Ja	
2019/03/19 5:38:21 p.m. EET	Man	Bergen op zoom	26	2018	Ja	Bouwbedrijf Rens en de Rondspakhu	De Jong Sportkleding	5	5	5	5	Makkelijk aanschaffen en passen mogelijk.	Geen	De Jong Sportkleding en Hopmans	4	4	4	5	Hetzelfde	Geen		
2019/03/19 5:40:37 p.m. EET	Man	Bergen op zoom	31	2017	Ja	Fietsclub de ronde spakhu	Hopmans	4	4	4	3	Vakkundig	Onduidelijke beschrijving	De Jong sportkleding	4	4	4	4	Vakkundig advies en goede prijs	Geen	Brvandendo@gmail.com	
2019/03/19 5:46:21 p.m. EET	Man	Bergen op zoom	27	2018	Nee		In de winkel	5	5	5	5	Goed advies	Geen	In de winkel	5	5	5	5	Goede service en advies	Geen		
2019/03/19 6:54:31 p.m. EET	Vrouw	Bergen op zoom	25	2018	Nee		Via de Jong sportkleding	5	5	5	5	Goede kwaliteit, uitstekende service	Geen	De Jong sportkleding	5	5	5	5	Goede kwaliteit, uitstekende service	Geen		
2019/03/19 7:14:51 p.m. EET	Man	Bergen op Zoom	18	2016	Nee		Hopmans	4	3	4	5	Veel afwijzing bij Hopmans wat voor mij heel fijn is	Tot nu toe geen	Hopmans	4	4	5	4	Prijs	Geen		
2019/03/19 9:01:59 p.m. EET	Man	Bergen op Zoom	41	Voor 2005	Ja	De Pedaleurs	Mammoet Den Haag	4	3	2	2	Prijs	Slecht advies daardoor verkeerde maat	Team	5	5	5	5	Op maat gemaakte kleding	Soms lang wachten door verzamelen van orders		
2019/03/19 9:05:28 p.m. EET	Man	Bergen op Zoom	50	Voor 2005	Ja	tourclub de Markies	Hopmans fietsgigant	3	3	3	2	de prijs	kwaliteit	Team	4	5	5	5	prijs/ kwaliteitsverhoudin- g	levertijd		
2019/03/19 9:10:43 p.m. EET	Man	Bergen op Zoom	53	Voor 2005	Ja	TC de Markies	Hopmans	3	3	4	2	Goedkoop, veel soorten, winkel dichtbij	Geen service	Team	4	4	4	4	Best is aantrekbaar, dus small maar met een lange rug b.v.	Eerste jaren slechte zeem, nu veel beter		
2019/03/19 9:14:21 p.m. EET	Man	Roosendaal	51	Voor 2005	Ja	TC de Markies	Hopmans fietsgigant	4	4	4	3	Prijs	Ongeïnteresseerd personeel	Hopmans fietsgigant	5	5	5	4	Vakkundig advies	Geen		
2019/03/19 9:23:10 p.m. EET	Man	Halsteren	22	2011	Ja	Tc de Markies	TEAM	5	5	5	3	Pasmogelijkheid	Lange mensen zijn niet per se dik	TEAM	4	5	5	5	Vakkundig pasmogelijkheid, zelfs verstrekken van bestaande maten	Geen	Gaetankim@gmail.com	
2019/03/19 9:25:08 p.m. EET	Man	Bergen op Zoom	36	2013	Ja	TC de Markies	TEAM	4	4	5	4	Kwaliteit en service	Uitstekende product wel niet precies overeen met het vooraaf gecommuniceerde design.	TEAM	4	4	5	4	Ruime gelegenheid om te proberen voordat te steken aan de producent.	Geen negatieve ervaring gehad.		

2019/03/19 9:32:42 p.m. EET	Vrouw	Bergen op Zoom	45	Voor 2005	Nee		Team	3	3	3	Prijs en broek zonder bretels	Vaak is de maat verkeerd	Team	4	4	4	3	Prijs	Wederom moeilijk de juiste maat uit te kiezen	esthernagtegaal@hotmail.com	
2019/03/19 9:40:53 p.m. EET	Man	Bergen op Zoom	59	Voor 2005	Ja	TC markies	winkel	3	2	3	2		Internet, team, winkel	5	5	4	4	Pasvorm en draagcomfort is vele malen beter dan voor 2000 en er is meer keus. De kwaliteit is veel beter dan vroeger. Je hoeft geen kou meer te lijden in de winter en afvoer van vocht in zomer is vele malen beter	Maat XL bij het ene merk kan L zijn bij het andere	Neen	
2019/03/19 9:46:25 p.m. EET	Man	Bergen op Zoom	59	Voor 2005	Ja	TC de Markies	Hopmans Fietsgigant	3	3	4	1	Lage prijs	Kwaliteit stof	TEAM	4	5	5	5	Prijs kwaliteit, service	Zieem niet altijd prettig zittend	
2019/03/19 9:51:47 p.m. EET	Man	Bergen op Zoom	71	Voor 2005	Ja	RTC de Pedaleurs	Firma Hopmans	4	4	5	5	Vakkundig advies en goede prijs	Die heb ik niet , kies altijd secuur en gericht	Bij de club zelf	5	5	5	5	Goed advies en goede prijs	Geen rugzakje in windstopper, kan niets meenemen	
2019/03/19 9:53:19 p.m. EET	Man	Bergen op Zoom	62	Voor 2005	Ja	Pedaleurs	Café de Pig en Hopmans	4	4	4	4	Pasvorm	Geen	Pedaleurs en Hopmans	4	4	4	5	Passen bij de leverancier	Geen	
2019/03/19 10:00:51 p.m. EET	Vrouw	Bergen op Zoom	56	2013	Ja	RTC De Pedaleurs	TEAM	4	4	5	3	Eenvoudig, geen eigen keus	Geen negatieve ervaring	TEAM	4	4	5	4	Makkelijk in aanschaf	Geen negatieve ervaring	
2019/03/19 10:03:14 p.m. EET	Man	Bergen op zoom	39	2013	Ja	Tc de Markies	Hopmans fietsgigant	3	4	4	3	Scherpe prijs	Slecht zieem	Team, Studio Velo, BEAT cycling en Hopmans	4	5	5	4	Ultrastreng en kwaliteit	Nvt	
2019/03/19 10:26:07 p.m. EET	Man	nispes	45	2010	Ja		team	3	3	4	1	makkelijk in aanschaf	geen kundig advies	Team	5	5	5	5	makkelijk in aanschaf, vakkundig advies, duidelijke omschrijving, prijs	geen	
2019/03/19 10:38:16 p.m. EET	Man	rucphen	42	2010	Ja	pedaleurs	team	4	5	3	4	prijs, duidelijke omschrijving	slechte pasvorm, sommige omschrijving, weinig foto's, geen helder retourbeleid	team en web.	5	4	4	5	prijs, makkelijk in aanschaf, persoonlijk advies.		
2019/03/19 10:57:24 p.m. EET	Man	Heerle	50	Voor 2005	Ja	de pedaleurs	team	5	5	5	5	BioRace top lijn kleding		team	4	4	5	4			
2019/03/19 11:04:50 p.m. EET	Man	Bergen op zoom	68	Voor 2005	Ja	Tc de markies	Hopmans	3	3	3	3	Voor dat moment goed	N.v. T.	Team	5	5	5	5	Perfect	Geen	
2019/03/19 11:17:25 p.m. EET	Vrouw	Wouw	41	2012	Ja	Pedaleurs	Team	3	2	2	2	Prijs	Pasvorm : op mannen afgestemd	Team	4	4	3	4	Aangepast en keuze in zemen		
2019/03/20 12:00:51 a.m. EET	Man	Heerle	63	Voor 2005	Ja	De Pedaleurs bergen op zoom	Fietsenmaker en team	4	4	3	2	Overjarige merkkenning van wielrenners zijn van goede kwaliteit tegen een acceptabele prijs.	Je kan niet overal passen dus niet altijd de juiste maat. Een team kan ook niet in een winkel dus altijd afwachten of het bevalt.	Wielerszaak	4	4	4	3	Stoffen worden steeds beter en zitten prettier	regenkleding blijft lastig, men befordert van alles, maar de kwaliteit is vaak toch een rot pak, al dan niet van het zweten of de regen (veel klapverren)	andreheerde@home.nl
2019/03/20 1:06:18 a.m. EET	Man	Bergen op zoom	46	2011	Ja	Pedaleurs en Vtx	Hopmans	4	4	4	4	Goede kwaliteit voor juiste prijs	Broeken verslijten snel	Team en onbike	5	5	4	5	Super goed advies voor juiste intensieve gebruik		joostvanderpoel@hotmail.com
2019/03/20 12:38:39 p.m. EET	Man	Halsteren7777	77	Voor 2005	Ja	Toercub Central Halsteren	GOWA Sint Willebrod	5	5	5	5	Vakkundig advies en zeer goede kwaliteit en toch betaalbaarheid	matische kwaliteit en toch duur in aanschaf en slechte pasvorm	Nog steeds bij GOWA in Sint Willebrod in teamverband	5	4	4	5	Snel leverbaar , vakkundig advies en betaalbaar	matische kwaliteit in verhouding met prijs , voldoedt niet aan verwachtingen .	admmees@home.nl
2019/03/20 12:38:51 p.m. EET	Man	Bergen op Zoom	39	2006	Ja	TC de Markies	Hopmans in Bergen op Zoom	4	4	4	3	/	/	TEAM	5	5	5	5	Er werkt een passend voor de club op locatie georganiseerd door de fabrikant	/	
2019/03/20 1:53:35 p.m. EET	Man	Bergen op Zoom	50	2010	Ja	TC de Markies	Ja	5	4	3	4	Hulp bij kiezen benodigde kleding en bepalen juiste maat	-	TEAM en in een winkel	5	5	5	4	Pas sessie, keuze uit diverse kledingstukken	soms wat aan de prijzige kant	
2019/03/20 6:35:54 p.m. EET	Vrouw	Bergen op Zoom	32	2012	Ik was alleen niet en bij een team, nu niet meer.		Ik ben met kleding van mijn partner begonnen.	3	3	3	3	Slechtere kwaliteit zeer lang onwetend wat er allemaal op de markt is	TEAM	5	5	5	5	Er is aan alles gedacht zoals oa pasvorm en ultrastring			
2019/03/20 6:42:21 p.m. EET	Vrouw	Bergen op Zoom	25	2016	Nee		Hopmans	4	4	3	4	Lekker zittend en prijs		Ik heb aan 2 setjes genoeg	4	4	3	4			



2 INTERVIEW 2

2019/03/20 6:55:51 p.m. EET	Vrouw	Bergen op Zoom	21	2017	Nee		Liddi, decathlon	4	4	2	3	Prijs	Aankoop deed niet aan verwachtingen	Hopmans	5	5	4	3	Duidelijke omschrijving		roniavanders1@live.nl	
2019/03/20 7:37:38 p.m. EET	Man	Roosendaal	67	Voor 2005	Ja	Audax, Klub Nederland en Pedaleurs	Team	3	3	4	2	Makkelijk in aanschaf	ritsen waren snel kapot	Team	5	5	5	5	Vakkundig advies en redelijke prijs	Het passen vind plaats in het bedrijf, dus 100 km rijden.	wim.schot@zonnet.nl	
2019/03/20 8:52:03 p.m. EET	Vrouw		25	2019	Nee		Lidl	3	3	3	1	Prijs										
2019/03/20 8:52:08 p.m. EET	Vrouw		25	2019	Nee		Lidl	3	3	3	1	Prijs										
2019/03/20 9:30:01 p.m. EET	Man	Bergen op Zoom	54	2007	Ja	De Pedaleurs	Hopmans Bergen op Zoom	3	2	3	3	gunstige prijs (gedeeld)	Minder kwaliteit en minder goede pasvorm. Minder goede zeem.	Team	4	5	4	5	Aangemeten kleding. Bij defecten gratis reparatie (zie defecte rits voorbeeld)	2x gehad dat rits kapot ging van verschillende shirts		
2019/03/21 8:56:40 a.m. EET	Man	Bergen op Zoom	55	Voor 2005	Ja	De Markies	Hopmans	4	4	3	3	Goede prijs en veel keuze	Weinig begeleiding/advies	TEAM en websites (bv. sko.nl)	4	4	4	4	Makkelijk en na bestelling is de maatvoering duidelijk	via TEAM, verplicht om met reclame te rijden, dit past ten koste van het ontwerp (minder mooi om mee rond te rijden)	ksimonis@home.nl	
2019/03/21 2:57:23 p.m. EET	Vrouw	Beverwijk	34	2017	Ja	Velove	wielervinkel en Team	5	4	4	3	Vrouwen model dus paste perfect	ik had eens een wielervinkel gekocht, dat was een manenbroek. Dan zit de zeem niet goed. Ik werd hierin niet geadviseerd door de verkoper. Hij vertelde dat er verschil zit in mannen- en vrouwen fietskleding. Nu wel.	team en hopmans	5	5	5	4	tegenwoordig veel keus in dameswielerkleding	vaak erg prijzig..	l.cillekens@gmail.com	
2019/03/21 3:07:16 p.m. EET	Vrouw	Haarlem	29	2012	Ja	Velove	Via een winkel 'De Vos'	3	3	2	2	Handig dat ik meteen kleding kon kopen bij de aanschaf van mijn fiets	Prijs	Futurumshop, "TEAM", en merken zelf	5	5	5	5	Gemakkelijke aanschaf	Prijsig	rmsegers@gmail.com	
2019/03/21 3:09:55 p.m. EET	Vrouw	Haarlem	32	2016	Nee		Vos fietsen	4	4	3	3	Weinig keus	Online		3	4	3	3	Prijs, weinig keus	Nee		
2019/03/21 3:13:45 p.m. EET	Vrouw	Haarlem	25	2016	Nee		Mantel	4	3	3	4	Goed advies van de winkelmedewerker	Weinig keuze hoge prijs	Futurumshop of via het werk	4	4	4	3	Steeds meer keuze	Hoge prijs pasvorm lastig te bepalen		
2019/03/21 3:13:54 p.m. EET	Vrouw	Haarlem	50	2015	Ja	Velove en Noordbikers	Fietswinkel	4	4	4	3	Lekker dichtbij	Eerste broek bleek niet super	Internet / fietswinkel	5	5	5	3	Goede spullen	Internet altijd beetje jammer voor fietswinkel in de stad		
2019/03/21 3:17:58 p.m. EET	Vrouw	Velserbroek	26	2006	Nee		Krone Lierding Lijnnen	4	4	5	3	De prijs en kleuren	Er was toen geen vrouwenkleding beschikbaar	Via bobshop/wiggle/vereniging	5	5	5	5	Prijs en pasvorm dames	Geen		
2019/03/21 3:22:12 p.m. EET	Vrouw	Haarlem	33	2015	Nee		Futurumshop	4	4	5	4	Makkelijk in aanschaf, duidelijke omschrijving		Rapha	5	5	5	4	Makkelijk in aanschaf, goede kwaliteit	Engelse webshop, dus bestellen duurt een paar dagen		
2019/03/21 3:28:21 p.m. EET	Vrouw	Aerdenhout	54	2013	Nee		Dasia, Cycology, Bike Planet	5	5	5	4	Vakkundig advies	Voor vrouwen vaak van die zuurstokkleuren, zeem niet altijd goed	Cycology	5	5	5	5	Geweldige pasvorm; mooie designs en materialen	Geen	lwesterbroek@xs4all.nl	
2019/03/21 3:36:44 p.m. EET	Vrouw	Haarlem	55	2015	Ja	Velove	Perry sport	3	3	3	1	Prima prijs	Geen	Specialistisch winkel of internet	5	5	5	3	Makkelijk kopen via internet en thuis passen.	Gedoe als iets niet past	Nee	
2019/03/21 3:40:54 p.m. EET	Vrouw	HAARLEM	59	Voor 2005	Ja	Velove	Sportwinkel	3	3	3	3	Goede damespasvorm, niet ademend	Slechte pasvorm, ademend	Gespecialiseerde sportwinkel (die sprongetjes die ook dames outfit verkoopt)	5	5	5	3	Perfecte pasvorm, hoog draagcomfort, ademende kleding	Slechte pasvorm, niet lekker zittend, niet ademende stof	Ja	
2019/03/21 3:55:54 p.m. EET	Vrouw	Vogelenzang	62	Voor 2005	Nee		Fietswinkel	3	2	4	2		Aleene herenkleding beschikbaar	Speciaal zaak	4	4	4	3	Vrouwelijke pasvorm			
2019/03/21 4:42:19 p.m. EET	Vrouw	IJMUIDEN	52	2016	Ja	Velove	Internet	4	4	4	4	Makkelijk in aanschaf	Geen	TEAM	4	4	4	4	Makkelijk in aanschaf			
2019/03/21 4:42:21 p.m. EET	Vrouw	Haarlem	29	2009	Ja	Velove	Internet en fietswinkels	3	3	3	3	Niet echt advies gehad of gevraagd	Nvt zie boven	Team en internet	4	4	4	3	Nvt	Nvt	Nee	
2019/03/21 4:53:05 p.m. EET	Vrouw	Haarlem	28	2015	Komend jaar sluit ik mijzelf aan bij een team.	Velove	Intersport, wieleren speciaalzaak	5	5	5	5	Advies	-	TEAM (vorige wielervereniging waar ik aangesloten was)	5	5	5	2	Goed merk	Niet kunnen passen	Nee	

2019/03/21 4:57:15 p.m. EET	Vrouw	Haarlem	36	2017	Komend jaar sluit ik mijzelf aan bij een team.	Velove	Winkel	4	4	3	3	Direct te passen	Keuze niet bijzonder stijlvol	Winkel of online	4	3	3	3	Veel keuze (online)	Niet te passen	
2019/03/21 4:58:36 p.m. EET	Vrouw	Haarlem	29	2013	Nee		Winkel waar ik mijn fiets kocht	3	2	2	2	Geen specifieke ervaring. Had wat nodig, dit was voor handen en enige beetje leuk bedacht. Ik km ik net begon dus niet te veel aan uit wilde geven.	Weinig diversiteit en minder producten gelijk prijsig	Online	4	4	4	2	Snel in huis, vergelijkbaar en goedkoopste'	Jr heeft overtuigende kennis van het materiaal, waardoor die tegen kan vallen	
2019/03/21 5:26:36 p.m. EET	Man	Halsteren	54	Voor 2005	Ja	TC de Markies	Hopmans Fietsgigant	4	4	4	2	Prijs	Geen negatieve ervaring	Hopmans Fietsgigant en team	4	4	4	2	Prijs	Geen negatieve ervaring	
2019/03/21 5:35:31 p.m. EET	Vrouw	Aardenhout	52	2014	Ja	velove	overal en nergens, meestal bij fietszaak	4	4	4	3	In een fietswinkel krijg ik meestal goed advies, ook over pasvorm bijvoorbeeld	Een keer een shirt besteld bij Alibaba, toen ik na de weken kwam wist ik dat de kwaliteit materiaal, de pasvorm was slecht (10 maten te groot) voor mij was een grote mislaag en ik moest betalen voor het terugsturen!	fietswinkels en soms internet (alleen als ik het merk al ken en weet welke maat ik moet hebben!)	4	4	3	4	In fietswinkel krijg ik meestal goed advies	Ik weet voldoende om geen negatieve ervaringen meer te hebben.	
2019/03/21 6:24:32 p.m. EET	Vrouw	haarlem	46	2010	Ja	Velove	Decation	2	2	2	2	NVT	NVT	TEAM	4	4	3	4	Ik heb de kleding zelf ontworpen:-)	NVT	orchideebrasz@gmail.com
2019/03/21 6:27:17 p.m. EET	Vrouw	Beverwijk	28	2016	Ja	Velove Haarlem	Winkel en via de webshop	5	5	5	5	Fijne pasvorm	1 broek van een webshop zat echt niet lekker bij de billen. Ik had er niet meer aan. Het is mijn duurste broek tot nu toe geweest. Helaas merk je pas echt dat je zit na een lange rit. Rullen kan dan niet meer	Ik houd het voornamelijk bij het huismerk dat ik kende merk. Via internet. Laatst TEAM kleding aangeschaft (via internet)	5	5	5	3	Via internet is het altijd iets goedkoper. Want het is helaas erg duur	Alleen passen is eigenlijk niet voldoende bij een wielrenbroek	
2019/03/21 7:50:36 p.m. EET	Vrouw	Velsen	56	Voor 2005	Ja	Velove	Versteeg Hillegom	2	3	5	3	Dat ik een echte fietsbroek met echte zeem kon kopen.	Geen vrouwenvormen in 1978	Team	5	5	5	3	Mooi ontwerp, goede pasvorm	Moest een maat groter dan ik dacht/hoopte	McmDijkman@ziggo.nl
2019/03/21 8:03:49 p.m. EET	Vrouw		50	2016	Nee		Fiets Winkel	3	3	4	1	Na meer verdieping in de wielerkleding betere pasvorm gevonden.	Wijd model	Speciaal zaak of Online	5	5	5	3	Leuke kleuren, Goede pasvorm	Slechte zeem	
2019/03/21 8:10:00 p.m. EET	Vrouw	Haarlem	56	2014	Ja	Velove	V&D + team + winkel	4	4	5	3	Ja, vooral in wiel winkel	Team + wiel winkel , soms online	4	5	5	3	Advies over pasvorm + merk + maat	Mindere kwaliteit, snelle verkleuring (online)		
2019/03/21 8:25:58 p.m. EET	Vrouw	Haarlem	55	2014	Ja	Velove	Dasia	4	3	3	3		Dasia en Bikeplanet	4	4	3	3				
2019/03/21 8:25:59 p.m. EET	Vrouw	Haarlem	38	2016	Nee	Velove als dat ook een team is	Light in de box/ little	2	2	3	1	Makkelijk via internet.	Maatvoering	Overs maar wel behoorlijke kwaliteit en altijd eerst passen	5	5	4	4	Goed advies	Geen	Jacobiene@gmail.com
2019/03/21 9:52:22 p.m. EET	Vrouw	Haarlem	47	2010	Ja	Velove	Winkel waar ik fiets kocht	3	4	4	4	Goed advies	Ander materiaal dan gedacht	Online	4	4	4	2	Prijs	Geen advies	
2019/03/21 11:57:37 p.m. EET	Vrouw	Vogelenzang	47	2017	Ik was aangesloten bij een team, nu niet meer.		Rapha, Ale	5	4	5	4	Design	Prijs	Rapha	5	4	5	4	Design	Prijs	
2019/03/23 4:19:04 p.m. EET	Vrouw	Bergen op Zoom	51	2012	Ja	De Pedaleurs	Perry Sport	3	3	2	1	Prijs	Slechte kwaliteit	Clubkleding , Hopmans	5	4	4	4	Goed advies en kwaliteit	Prijs (duur)	Anitaaugustijn67@gmail.com
2019/03/27 7:11:48 p.m. EET	Man	Bergen op zoom	46	2007	Ja	De pedaleurs	Hopmans en decathlon	4	4	4	3	Prijs	Weinig uitleg verkopers	Team	4	4	4	4	Op maat gemaakt	Nvt	Kstokmans@ziggo.nl
2019/03/31 9:35:22 p.m. EET	Vrouw	Haarlem	59	2016	Ja	Velove	Dasia via velove	4	3	4	2	Leuke teamleiding .	De body was veel te groot	Website bv	4	3	3	1	Keuze	Niet vooraf passen	



3 PERSONA MBTI MODEL

Het is belangrijk om te weten wie de doelgroep is van het project. Zowel voordat het project gestart wordt, om de Design Brief uit te werken, als tijdens de uitwerking van het project.

Een bekend classificatiemodel voor het maken van persona's heeft als basis "voorkeuren". Het originele Myers-Brigg Type Indicator model bestaat uit 16 persoonlijkheid types en voorkeuren van personen. Roy Williams heeft dit model aangepast voor online toepassing, deze bestaat nog maar uit 2 voorkeuren: emotie en snelheid van beslissing.

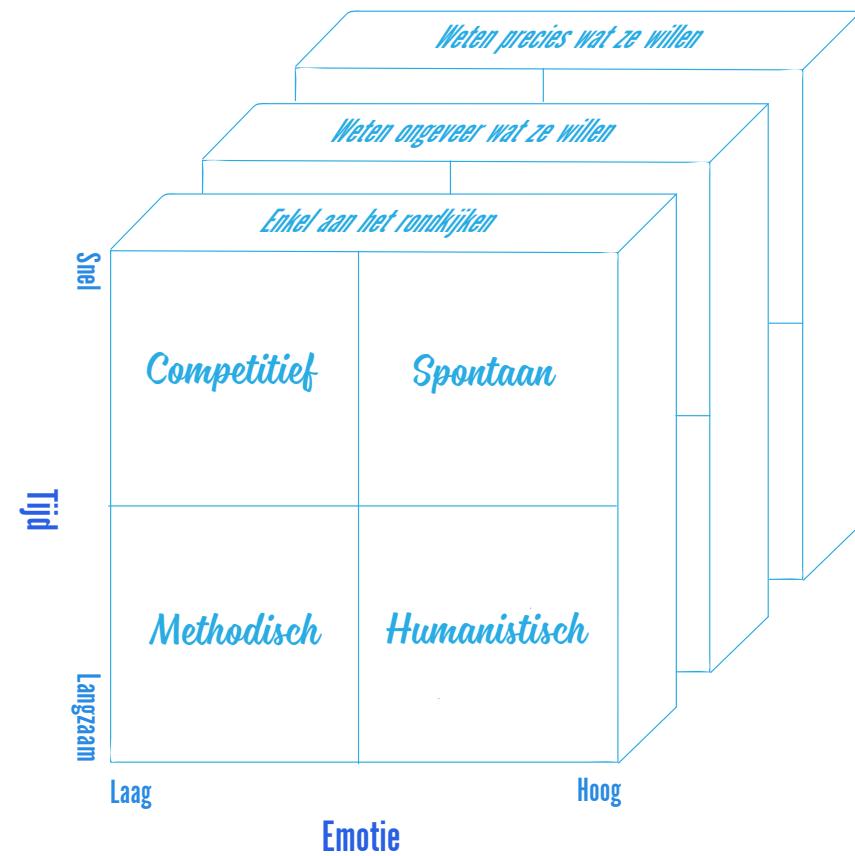
Uit dit model, figuur B1, komen 4 persona's naar voren. Voor ieder soort persona is een andere aanpak nodig als het gaat om verkoop.

1 | Competitief: een persoon die snel en rationeel beslissingen maakt. Op zoek naar duidelijke voordelen ten opzichte van de concurrent.

2 | Spontaan: een persoon die snel en op zijn/haar gevoel beslissingen maakt. Belangrijk om op gevoel in te spelen, door middel van tijdelijke acties e.d..

3 | Methodisch: een persoon die doordacht en rationeel beslissingen neemt, en hier de tijd voor neemt. Het geven van voldoende informatie en algemene voorwaarden helpt deze persoon te overtuigen.

4 | Humanistisch: een persoon die op zijn/haar gevoel beslissingen maakt, en hier de tijd voor neemt. Hierbij is betrouwbaarheid belangrijk, zoals referenties van klanten³.



Figuur B1 | MBTI model

³ Badenbroek, A. (z.d.). Persona's volgens het MBTI model. Geraadpleegd op 29 maart 2019, van <https://www.onetomarket.nl/blog/online-marketing/personas-volgens-het-mbt-model/>