

Individueel verslag, Touchpoints: Inchecken & Uitchecken

Door: Tian van Holland – S1107090

Inchecken & Uitchecken

Voordat je met de trein kan rijden moet je inchecken op het station en na je reis weer uitchecken op je aankomst station. Dit doe je doormiddel van bijvoorbeeld een OV-chipkaart te laten scannen bij een kaartlezer. Deze kaartlezer bevindt zich meestal bij de ingang van een station met daarbij poortjes die opengaan als u incheckt of uitcheckt. Maar er zijn ook stations zonder deze poortjes. Hier zijn de kaartlezers te vinden in de vorm van een paal die dicht bij het perron staan.

Observe

Toen ik mensen aan het observeren was viel het mij op dat het voor mensen erg makkelijk en duidelijk is hoe ze moeten in- en uitchecken. Dit komt door de afbeelding waar je je OV-chipkaart voor moet houden. De afbeelding is opvallend en laat duidelijk zien dat je daar je OV-chipkaart voor moet houden. Daarbij weten mensen ook wanneer ze succesvol gescand hebben door het geluidje dat je hoort, de poortjes die opengaan (als die aanwezig zijn) en het scherm die aangeeft dat het scannen gelukt is. Voor alle mensen die ik geobserveerd heb waren er bijna geen die langer dan 10 seconden bij kaartlezer stonden. Zelfs mensen die leken alsof ze het voor het eerst deden hadden al snel door wat ze moesten doen.

Op de plekken waar de kaartlezers geen poortjes bevatten, maar op palen staan, heb ik gezien dat mensen nog steeds weinig moeite hebben met scannen, maar zie ik wel meer fouten ontstaan. Het probleem is dat mensen niet meer gestopt worden dus zijn ze geneigd om hun kaart voor de scanner te houden en gewoon door te lopen. Zo zag ik sommige mensen doorlopen ondanks dat er iets fout ging tijdens het scannen (dat bleek uit het geluid, wat het scherm zei en dat er een rood lampje ging branden), ook zag ik mensen doorlopen en daarna weer terugkomen omdat ze waren vergeten uit te scannen. Als laatste zag ik ook momenten waar de mensen net uit de trein kwamen, hun kaart scande, en de kaartlezer aangaf dat ze werden ingecheckt. Dit wist ik doormiddel van het geluidje en de tekst op het scherm (ze waren dus nooit ingecheckt tijdens het reizen en hadden dat niet door) ondanks deze aanwijzingen liepen de mensen gewoon door.

Engage:

Tijdens het interviewen kreeg ik meer informatie uit de bezoekers van het station dan ze alleen te observeren. Ik stelde de vraag: "Wat vindt u van het inchecken op het station?". Ik kreeg vaak dezelfde antwoorden: "Het gaat wel makkelijk", "Ik heb er geen problemen mee" en "Het werkt goed en snel". Als ik dan vroeg waarom ze dat vonden kreeg ik meestal te horen: "Het is gewoon duidelijk aangegeven" of "Omdat je anders toch niet het station op komt als die poortjes dicht zijn".

Een paar opvallend antwoord was: "Als er poortjes staan goed, alleen zo'n paal is niet echt efficiënt". Toen ik vroeg waarom zei hij dat zo'n paal minder efficiënt was omdat het je niet fysiek stopt om je te laten in- of uitchecken en dat je het daarom kan vergeten.

Bij het uitchecken stelde ik aan mensen de vraag: “Hoe ervaart u het uitchecken op het station?”. Hierop kreeg ik veel antwoorden die ik ook al tegenkwam bij het interviewen van mensen die hadden ingecheckt. Over het algemeen ging het makkelijk en snel.

Een ander antwoord wat ik kreeg was: “Duidelijk, maar je ziet redelijk kort hoeveel saldo je hebt en voelt druk om snel door de poortjes te lopen”. Toen ik vroeg waarom zei zij “Omdat je niet weet hoelang die poortjes openblijven en je er wel doorheen wilt voordat ze dichtgaan”. Zij zou dus een indicatie willen van hoelang de poortjes open staan zodat ze weet hoelang ze naar haar huidige saldo kan kijken.

Immerse

Wanneer ik zelf moest inchecken en uitchecken vond ik dit erg makkelijk gaan. De punten waar je dit moest doen zijn erg duidelijk en kostte weinig tijd om te vinden en te gebruiken. Bij het station waar de kaartlezers geen poortjes hadden, maar uit palen bestonden, had ik wat meer problemen.

Als ik haast had om een trein te halen had ik de neiging om mijn OV-chipkaart vergeten te scannen bij een kaartlezer paal en moest ik goed nadenken dat ik dat niet moest vergeten voordat ik in de trein zou stappen. Ook staan sommige van deze palen soms in de zon waardoor het scherm moeilijk te lezen is. De schermen op de palen zelf staan wat aan de lage kant (de kaartlezer palen zijn ongeveer 1 meter hoog) waardoor je soms moet bukken om het scherm te kunnen lezen.