

Movinnio 2.0

Brainstorm overstappunten:
wensen en beleving van de reiziger

20 april 2016

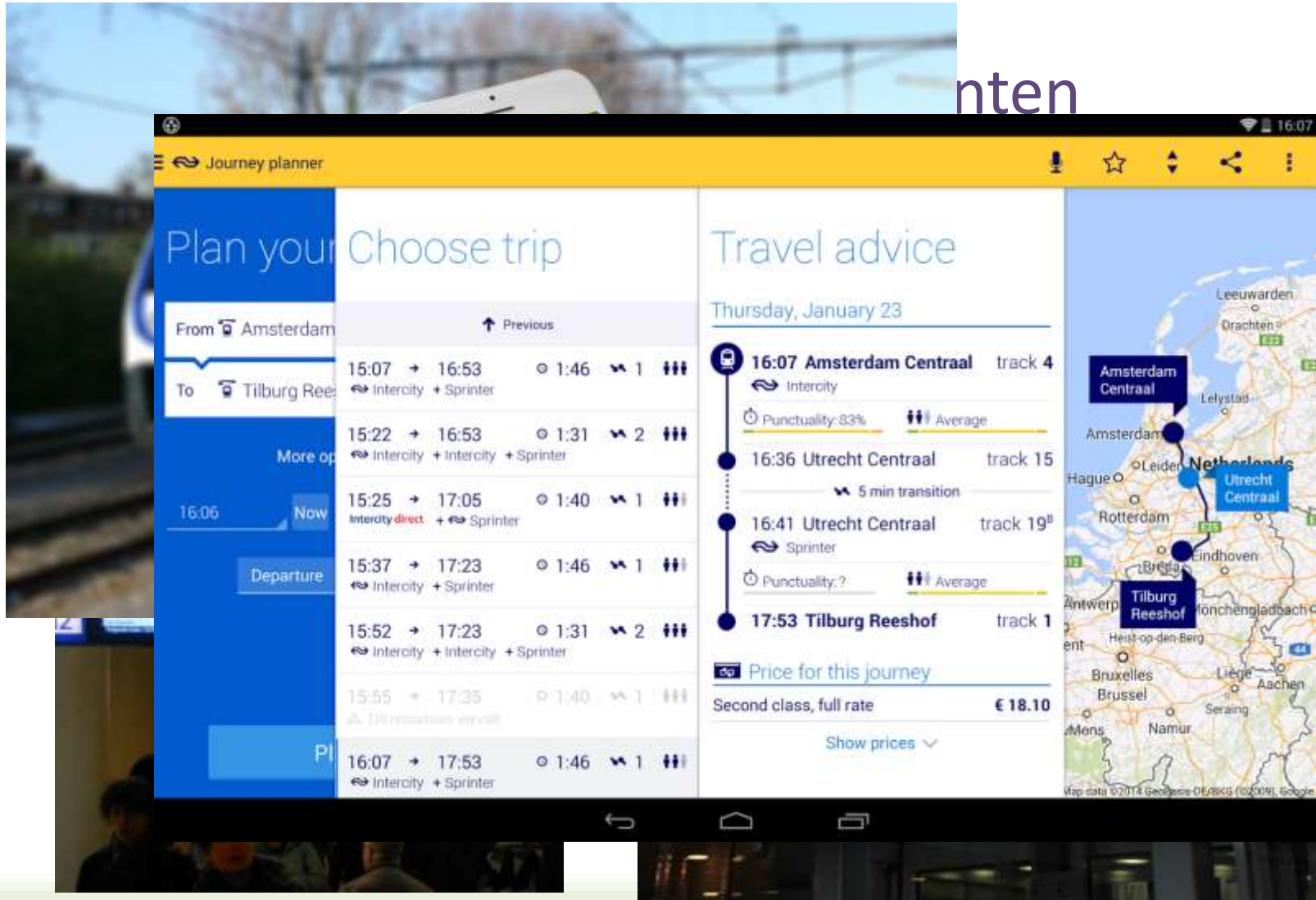


Gesprek met “de” reizigers

- Jong en oud (18 – 75 jaar)
- Ervaren en incidentele reizigers
 - Woon – werk verkeer
 - Zakelijke reis
 - Privé reis
 - Studenten
 - Reis met tijdslot (Thalys, ICE, vliegtuig)
 - Een Dagje uit

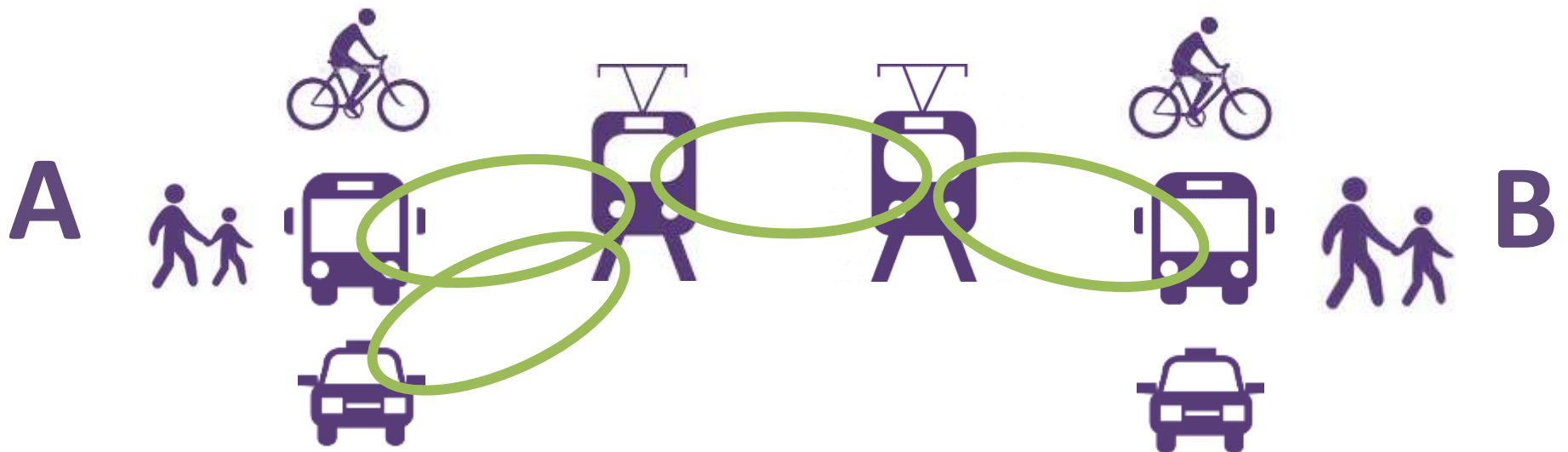
Positieve ervaringen

nten



De grootse knelpunten

- Wat is voor U, reiziger belangrijk ?
- Niet de reis, maar het overstapmoment !



Onze eerste bevinding



Veel reizigers raken verward!

Voorbeelden van verwarring

- Onveilig, Onduidelijk



Voorbeelden van verwarring

- Onduidelijkheid



Voorbeelden van verwarring

- Onduidelijkheid bij overstappen (3 minuten)



Verwarring bij hoge nood

- Waar is hij?



Knooppunt van verwarring

Beleving:

- Niet reiziger en zijn reis staan centraal, maar de vervoersmiddelen en voorzieningen....
- Overstappen = **verwarring**
- Verwarring = **stress**
- Knooppunt heeft MINDERwaarde in de reis in plaats van MEERwaarde

Knooppunt van verwarring

- ***Stress moet toch te vermijden zijn als we het belang van de reiziger voorop stellen....***