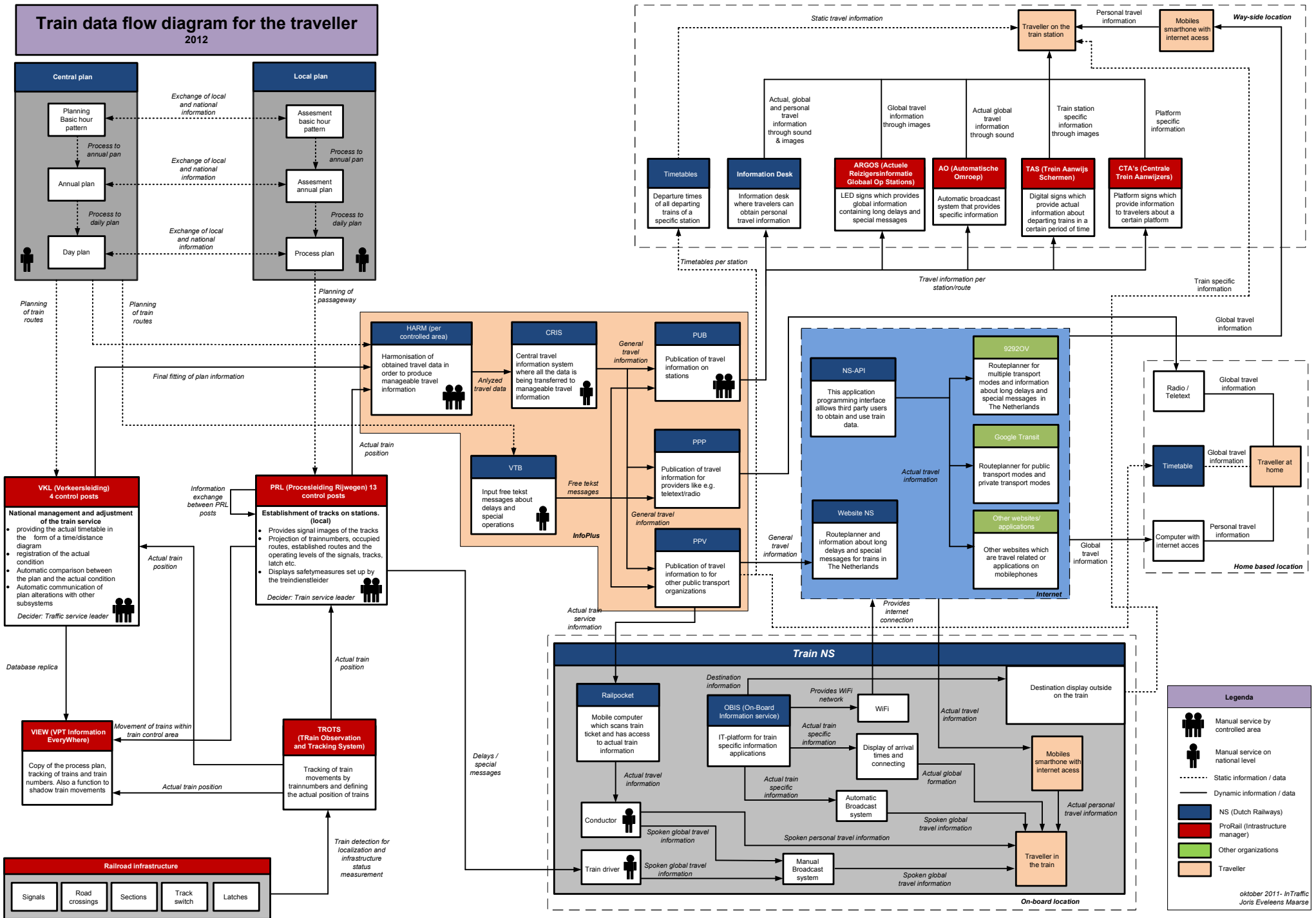
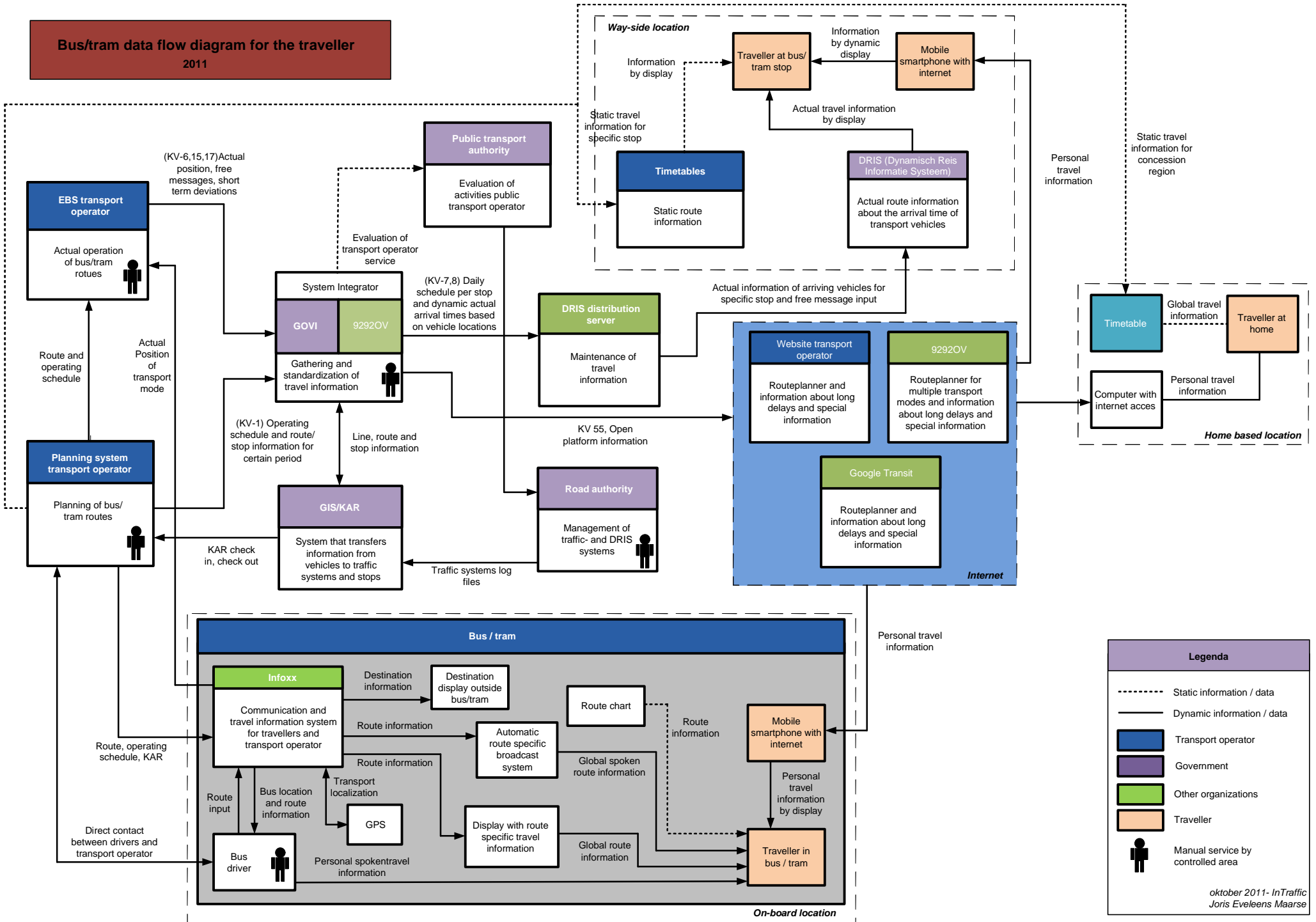


## Appendix 1: Train data flow-diagram



## Appendix 2: Bus/tram data flow-diagram

# Bus/tram data flow diagram for the traveller 2011



**Legenda**

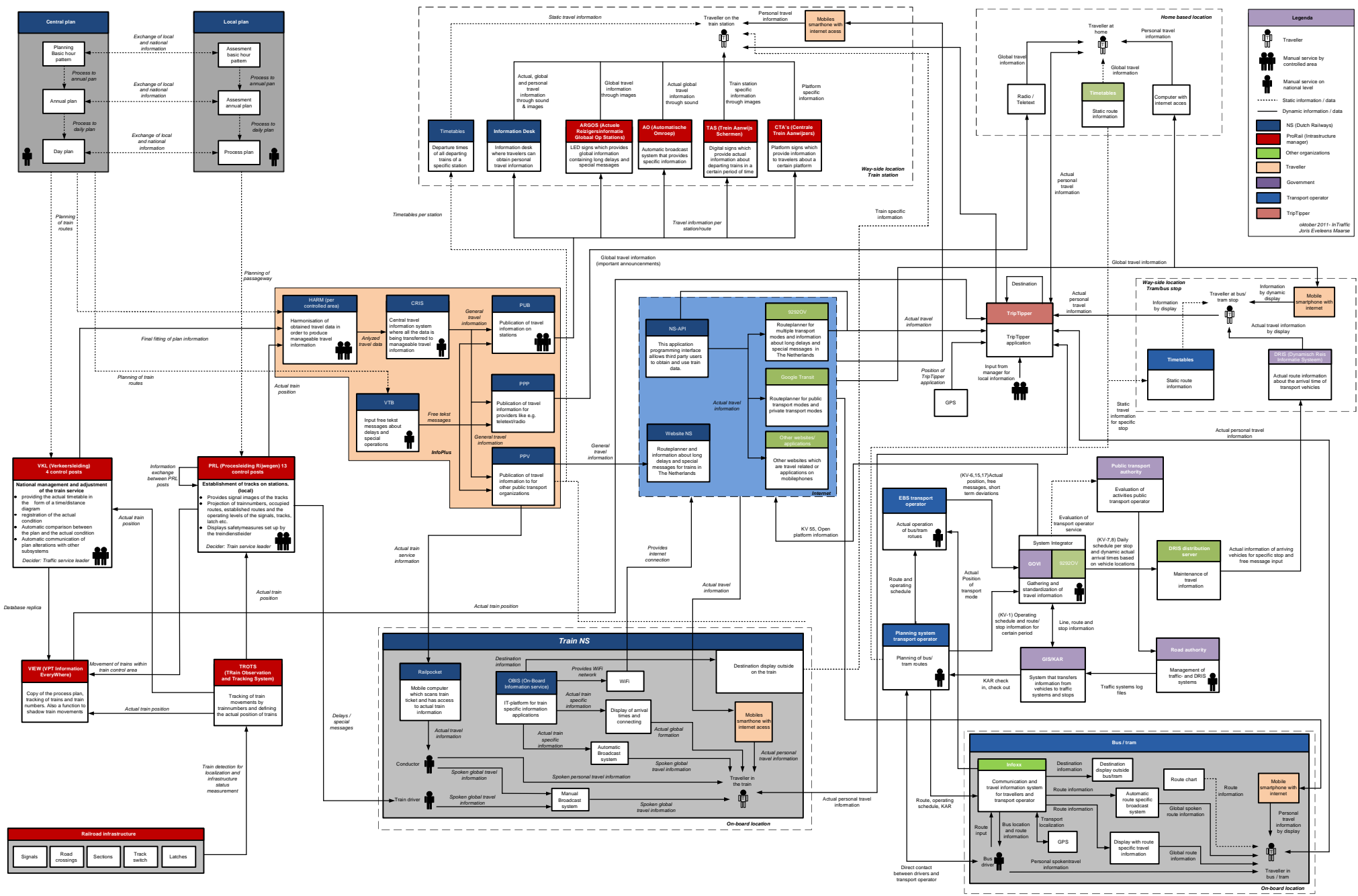
- Static information / data
- Dynamic information / data
- Transport operator
- Government
- Other organizations
- Traveller
- Manual service by controlled area

oktober 2011 - InTraffic  
Joris Eveleens Maarse

## Appendix 3: Data flow-diagram of total public transport in the Neterlands

# Public transport data flow diagram for the traveller

2011



Railroad infrastructure				
Signals	Road crossings	Sections	Track switch	Latches

**Legenda**

- Traveller
- Manual service by controlled area
- Manual service on national level
- Static information / data
- Dynamic information / data
- NS (Dutch Railways)
- ProRail (Infrastructure manager)
- Other organizations
- Traveller
- Government
- Transport operator
- TripTipp

October 2011 | In Traffic  
Joris Eykelens Maarse

## Appendix 4: T-tests calculations

## Appendix 4a Actual time per scenario

### Scenario 1

	<i>Conv</i>	<i>Mob</i>	<i>Conv</i>	<i>Trip</i>	<i>Mob</i>	<i>Trip</i>		
Mean	345,5	354,5	Mean	345,5	316,5	Mean	354,5	316,5
Variance	9514,3	40848,3	Variance	9514,3	10941,1	Variance	40848,3	10941,1
Observations	6	6	Observatio	6	6	Observatio	6	6
Hypothesized	0		Hypothesiz	0		Hypothesiz	0	
df	7		df	10		df	7	
t Stat	-0,09823		t Stat	0,496672		t Stat	0,409015	
P(T<=t) one-t	0,46225		P(T<=t) on	0,315078		P(T<=t) on	0,347377	
t Critical one-	1,894579		t Critical or	1,812461		t Critical or	1,894579	
P(T<=t) two-t	0,9245		P(T<=t) tw	0,630157		P(T<=t) tw	0,694753	
t Critical two-	2,364624		t Critical tw	2,228139		t Critical tw	2,364624	

### Scenario 2

	<i>Conv</i>	<i>Mob</i>	<i>Conv</i>	<i>Trip</i>	<i>Mob</i>	<i>Trip</i>		
Mean	375	442,5	Mean	375	262,3333	Mean	442,5	262,3333333
Variance	41954,4	32777,9	Variance	41954,4	2289,067	Variance	32777,9	2289,066667
Observations	6	6	Observatio	6	6	Observatio	6	6
Hypothesized	0		Hypothesiz	0		Hypothesiz	0	
df	10		df	6		df	6	
t Stat	-0,60482		t Stat	1,312038		t Stat	2,356682	
P(T<=t) one-t	0,279386		P(T<=t) on	0,118733		P(T<=t) on	0,02827	
t Critical one-	1,812461		t Critical or	1,94318		t Critical or	1,94318	
P(T<=t) two-t	0,558773		P(T<=t) tw	0,237467		P(T<=t) tw	0,05654	
t Critical two-	2,228139		t Critical tw	2,446912		t Critical tw	2,446912	

### Scenario 3

	<i>Conv</i>	<i>Mob</i>	<i>Conv</i>	<i>Trip</i>	<i>Mob</i>	<i>Trip</i>		
Mean	418	397,8333	Mean	418	307,5	Mean	397,8333	307,5
Variance	1717,6	3489,367	Variance	1717,6	15136,7	Variance	3489,367	15136,7
Observations	6	6	Observatio	6	6	Observatio	6	6
Hypothesized	0		Hypothesiz	0		Hypothesiz	0	
df	9		df	6		df	7	
t Stat	0,684569		t Stat	2,084887		t Stat	1,621299	
P(T<=t) one-t	0,255429		P(T<=t) on	0,041089		P(T<=t) on	0,074492	
t Critical one-	1,833113		t Critical or	1,94318		t Critical or	1,894579	
P(T<=t) two-t	0,510858		P(T<=t) tw	0,082177		P(T<=t) tw	0,148984	
t Critical two-	2,262157		t Critical tw	2,446912		t Critical tw	2,364624	



## Appendix 4b Perceived time per scenario

### Scenario 1

	<i>Con</i>	<i>Mob</i>		<i>Con</i>	<i>Trip</i>		<i>Mob</i>	<i>Trip</i>
Mean	415	292,5	Mean	415	199,3333	Mean	292,5	199,3333
Variance	3830	54037,5	Variance	3830	9460,667	Variance	54037,5	9460,667
Observatio	6	6	Observatio	6	6	Observatio	6	6
Hypothesiz	0		Hypothesiz	0		Hypothesiz	0	
df	6		df	8		df	7	
t Stat	1,247367		t Stat	4,582318		t Stat	0,90564	
P(T<=t) one	0,129371		P(T<=t) one	0,000898		P(T<=t) one	0,197614	
t Critical or	1,94318		t Critical or	1,859548		t Critical or	1,894579	
P(T<=t) two	0,258742		P(T<=t) two	0,001797		P(T<=t) two	0,395228	
t Critical tw	2,446912		t Critical tw	2,306004		t Critical tw	2,364624	

### Scenario 2

	<i>Con</i>	<i>Mob</i>		<i>Con</i>	<i>Trip</i>		<i>Mob</i>	<i>Trip</i>
Mean	307,3333	425,8333	Mean	307,3333	218,3333	Mean	425,8333	218,3333
Variance	32296,67	13384,17	Variance	32296,67	15706,67	Variance	13384,17	15706,67
Observatio	6	6	Observatio	6	6	Observatio	6	6
Hypothesiz	0		Hypothesiz	0		Hypothesiz	0	
df	9		df	9		df	10	
t Stat	-1,35809		t Stat	0,995016		t Stat	2,979996	
P(T<=t) one	0,103752		P(T<=t) one	0,172863		P(T<=t) one	0,006904	
t Critical or	1,833113		t Critical or	1,833113		t Critical or	1,812461	
P(T<=t) two	0,207503		P(T<=t) two	0,345726		P(T<=t) two	0,013808	
t Critical tw	2,262157		t Critical tw	2,262157		t Critical tw	2,228139	

### Scenario 3

	<i>Con</i>	<i>Mob</i>		<i>Con</i>	<i>Trip</i>		<i>Mob</i>	<i>Trip</i>
Mean	483,3333	355,8333	Mean	483,3333	292,6667	Mean	355,8333	292,6667
Variance	29316,67	15179,77	Variance	29316,67	25568,67	Variance	15179,77	25568,67
Observatio	6	6	Observatio	6	6	Observatio	6	6
Hypothesiz	0		Hypothesiz	0		Hypothesiz	0	
df	9		df	10		df	9	
t Stat	1,48055		t Stat	1,993528		t Stat	0,766493	
P(T<=t) one	0,086431		P(T<=t) one	0,037092		P(T<=t) one	0,231507	
t Critical or	1,833113		t Critical or	1,812461		t Critical or	1,833113	
P(T<=t) two	0,172861		P(T<=t) two	0,074184		P(T<=t) two	0,463013	
t Critical tw	2,262157		t Critical tw	2,228139		t Critical tw	2,262157	

## Appendix 4c Actual time per TIP system

### Conventional

	<i>Scen. 1</i>	<i>Scen. 2</i>		<i>Scen. 1</i>	<i>Scen. 3</i>		<i>Scen. 2</i>	<i>Scen. 3</i>
Mean	345,5	375	Mean	345,5	418	Mean	375	418
Variance	9514,3	41954,4	Variance	9514,3	1717,6	Variance	41954,4	1717,6
Observatio	6	6	Observatio	6	6	Observatio	6	6
Hypothesiz	0		Hypothesiz	0		Hypothesiz	0	
df	7		df	7		df	5	
t Stat	-0,31851		t Stat	-1,67566		t Stat	-0,50401	
P(T<=t) on	0,379695		P(T<=t) on	0,068855		P(T<=t) on	0,317835	
t Critical or	1,894579		t Critical or	1,894579		t Critical or	2,015048	
P(T<=t) tw	0,759389		P(T<=t) tw	0,137711		P(T<=t) tw	0,635669	
t Critical tw	2,364624		t Critical tw	2,364624		t Critical tw	2,570582	

### Mobile Smart Phone

	<i>Variable 1</i>	<i>Variable 2</i>		<i>Variable 1</i>	<i>Variable 2</i>		<i>Variable 1</i>	<i>Variable 2</i>
Mean	354,5	442,5	Mean	354,5	397,8333	Mean	442,5	397,8333
Variance	40848,3	32777,9	Variance	40848,3	3489,367	Variance	32777,9	3489,367
Observatio	6	6	Observatio	6	6	Observatio	6	6
Hypothesiz	0		Hypothesiz	0		Hypothesiz	0	
df	10		df	6		df	6	
t Stat	-0,79441		t Stat	-0,50409		t Stat	0,574516	
P(T<=t) on	0,222701		P(T<=t) on	0,316083		P(T<=t) on	0,293249	
t Critical or	1,812461		t Critical or	1,94318		t Critical or	1,94318	
P(T<=t) tw	0,445403		P(T<=t) tw	0,632167		P(T<=t) tw	0,586498	
t Critical tw	2,228139		t Critical tw	2,446912		t Critical tw	2,446912	

### TripTipper

	<i>Variable 1</i>	<i>Variable 2</i>		<i>Variable 1</i>	<i>Variable 2</i>		<i>Variable 1</i>	<i>Variable 2</i>
Mean	316,5	262,3333	Mean	316,5	307,5	Mean	262,3333	307,5
Variance	10941,1	2289,067	Variance	10941,1	15136,7	Variance	2289,067	15136,7
Observatio	6	6	Observatio	6	6	Observatio	6	6
Hypothesiz	0		Hypothesiz	0		Hypothesiz	0	
df	7		df	10		df	6	
t Stat	1,15352		t Stat	0,136516		t Stat	-0,8381	
P(T<=t) on	0,143279		P(T<=t) on	0,447061		P(T<=t) on	0,217042	
t Critical or	1,894579		t Critical or	1,812461		t Critical or	1,94318	
P(T<=t) tw	0,286558		P(T<=t) tw	0,894123		P(T<=t) tw	0,434083	
t Critical tw	2,364624		t Critical tw	2,228139		t Critical tw	2,446912	

## Appendix 4d Perceived time per TIP system

### Conventional

	<i>Scen. 1</i>	<i>Scen. 2</i>		<i>Scen. 1</i>	<i>Scen. 3</i>		<i>Scen. 2</i>	<i>Scen. 3</i>
Mean	415	307,3333	Mean	415	483,3333	Mean	307,3333	483,3333
Variance	3830	32296,67	Variance	3830	29316,67	Variance	32296,67	29316,67
Observatio	6	6	Observatio	6	6	Observatio	6	6
Hypothesiz	0		Hypothesiz	0		Hypothesiz	0	
df	6		df	6		df	10	
t Stat	1,387532		t Stat	-0,91937		t Stat	-1,7368	
P(T<=t) on	0,107309		P(T<=t) on	0,196682		P(T<=t) on	0,056533	
t Critical or	1,94318		t Critical or	1,94318		t Critical or	1,812461	
P(T<=t) tw	0,214617		P(T<=t) tw	0,393364		P(T<=t) tw	0,113067	
t Critical tw	2,446912		t Critical tw	2,446912		t Critical tw	2,228139	

### Mobile Smart Phone

	<i>Scen. 1</i>	<i>Scen. 2</i>		<i>Scen. 1</i>	<i>Scen. 3</i>		<i>Scen. 2</i>	<i>Scen. 3</i>
Mean	292,5	425,8333	Mean	292,5	355,8333	Mean	425,8333	355,8333
Variance	54037,5	13384,17	Variance	54037,5	15179,77	Variance	13384,17	15179,77
Observatio	6	6	Observatio	6	6	Observatio	6	6
Hypothesiz	0		Hypothesiz	0		Hypothesiz	0	
df	7		df	8		df	10	
t Stat	-1,25781		t Stat	-0,58966		t Stat	1,014529	
P(T<=t) on	0,124397		P(T<=t) on	0,285846		P(T<=t) on	0,167124	
t Critical or	1,894579		t Critical or	1,859548		t Critical or	1,812461	
P(T<=t) tw	0,248794		P(T<=t) tw	0,571693		P(T<=t) tw	0,334248	
t Critical tw	2,364624		t Critical tw	2,306004		t Critical tw	2,228139	

### TripTipper

	<i>Scen. 1</i>	<i>Scen. 2</i>		<i>Scen. 1</i>	<i>Scen. 3</i>		<i>Scen. 2</i>	<i>Scen. 3</i>
Mean	199,3333	218,3333	Mean	199,3333	292,6667	Mean	218,3333	292,6667
Variance	9460,667	15706,67	Variance	9460,667	25568,67	Variance	15706,67	25568,67
Observatio	6	6	Observatio	6	6	Observatio	6	6
Hypothesiz	0		Hypothesiz	0		Hypothesiz	0	
df	9		df	8		df	9	
t Stat	-0,29337		t Stat	-1,22151		t Stat	-0,89622	
P(T<=t) on	0,387947		P(T<=t) on	0,128333		P(T<=t) on	0,196738	
t Critical or	1,833113		t Critical or	1,859548		t Critical or	1,833113	
P(T<=t) tw	0,775894		P(T<=t) tw	0,256665		P(T<=t) tw	0,393476	
t Critical tw	2,262157		t Critical tw	2,306004		t Critical tw	2,262157	

## Appendix 4e Actual Vs Perceived time

### Scenario 1

Conventional Actual VS Perceived		Mobile Smart P. Actual VS Perceived		TripTipper Actual VS Perceived				
Mean	345,5	415	Mean	354,5	292,5	Mean	316,5	199,3333
Variance	9514,3	3830	Variance	40848,3	54037,5	Variance	10941,1	9460,667
Observations	6	6	Observations	6	6	Observations	6	6
Pearson Correlation	-0,1867		Pearson Correlation	0,64189		Pearson Correlation	0,183822	
Hypothesized Mean	0		Hypothesized Mean	0		Hypothesized Mean	0	
df	5		df	5		df	5	
t Stat	-1,36308		t Stat	0,816794		t Stat	2,223435	
P(T<=t) one-tail	0,115515		P(T<=t) one-tail	0,225597		P(T<=t) one-tail	0,038398	
t Critical one-tail	2,015048		t Critical one-tail	2,015048		t Critical one-tail	2,015048	
P(T<=t) two-tail	0,23103		P(T<=t) two-tail	0,451194		P(T<=t) two-tail	0,076796	
t Critical two-tail	2,570582		t Critical two-tail	2,570582		t Critical two-tail	2,570582	

### Scenario 2

Conventional Actual VS Perceived		Mobile Smart P. Actual VS Perceived		TripTipper Actual VS Perceived				
Mean	375	307,3333	Mean	442,5	425,8333	Mean	262,3333	218,3333
Variance	41954,4	32296,67	Variance	32777,9	13384,17	Variance	2289,067	15706,67
Observations	6	6	Observations	6	6	Observations	6	6
Pearson Correlation	0,435081		Pearson Correlation	0,626322		Pearson Correlation	0,913033	
Hypothesized Mean	0		Hypothesized Mean	0		Hypothesized Mean	0	
df	5		df	5		df	5	
t Stat	0,806659		t Stat	0,289217		t Stat	1,28394	
P(T<=t) one-tail	0,228251		P(T<=t) one-tail	0,392012		P(T<=t) one-tail	0,127719	
t Critical one-tail	2,015048		t Critical one-tail	2,015048		t Critical one-tail	2,015048	
P(T<=t) two-tail	0,456502		P(T<=t) two-tail	0,784023		P(T<=t) two-tail	0,255439	
t Critical two-tail	2,570582		t Critical two-tail	2,570582		t Critical two-tail	2,570582	

### Scenario 3

Conventional Actual VS Perceived		Mobile Smart P. Actual VS Perceived		TripTipper Actual VS Perceived				
Mean	418	483,3333	Mean	397,8333	355,8333	Mean	307,5	292,6667
Variance	1717,6	29316,67	Variance	3489,367	15179,77	Variance	15136,7	25568,67
Observations	6	6	Observations	6	6	Observations	6	6
Pearson Correlation	0,768876		Pearson Correlation	0,087686		Pearson Correlation	0,665045	
Hypothesized Mean	0		Hypothesized Mean	0		Hypothesized Mean	0	
df	5		df	5		df	5	
t Stat	-1,12816		t Stat	0,780082		t Stat	0,301338	
P(T<=t) one-tail	0,155228		P(T<=t) one-tail	0,23532		P(T<=t) one-tail	0,387643	
t Critical one-tail	2,015048		t Critical one-tail	2,015048		t Critical one-tail	2,015048	
P(T<=t) two-tail	0,310457		P(T<=t) two-tail	0,47064		P(T<=t) two-tail	0,775287	
t Critical two-tail	2,570582		t Critical two-tail	2,570582		t Critical two-tail	2,570582	

## Appendix 4f Significance Effort after journey per TIP-system

	<i>Conv</i>	<i>Mob</i>
Mean	12,38888889	14,61111
Variance	12,95751634	15,89869
Observatio	18	18
Hypothesiz	0	
df	34	
t Stat	-1,755109028	
P(T<=t) on	0,044124381	
t Critical on	1,690924198	
P(T<=t) tw	0,088248761	
t Critical tw	2,032244498	

	<i>Conv</i>	<i>Mob</i>
Mean	12,38889	8,888889
Variance	12,95752	7,986928
Observatio	18	18
Hypothesiz	0	
df	32	
t Stat	3,244665	
P(T<=t) on	0,001377	
t Critical on	1,693889	
P(T<=t) tw	0,002754	
t Critical tw	2,036933	

	<i>Mob</i>	<i>Trip</i>
Mean	14,61111111	8,888889
Variance	15,89869281	7,986928
Observatio	18	18
Hypothesiz	0	
df	31	
t Stat	4,96744085	
P(T<=t) on	1,1789E-05	
t Critical on	1,695518742	
P(T<=t) tw	0,000023578	
t Critical tw	2,039513438	

## Appendix 5: Correlations calculations

## Appendix 5a Correlation per scenario

	Scenario 1					Scenario 2					Scenario 3			
	Actual time	Perceived time	Effort during journey	Familiar with scenario	Errors during journey	Actual time	Perceived time	Effort during journey	Familiar with scenario	Errors during Sec.	Actual time	Perceived time	Effort during journey	Familiar with scenario
<b>Scenario 1</b>														
Actual time	1,00													
Perceived time	<b>0,51</b>	1,00												
Effort during journey	<b>0,70</b>	<b>0,50</b>	1,00											
Familiar with scenario	-0,06	0,06	0,12	1,00										
Errors during scenario	-0,01	0,07	0,29	0,10	1,00									
<b>Scenario 2</b>														
Actual time	0,15	-0,13	0,34	-0,18	0,00	1,00								
Perceived time	-0,11	-0,04	-0,02	-0,11	0,15	<b>0,62</b>	1,00							
Effort during journey	-0,04	-0,16	0,27	0,06	0,27	<b>0,66</b>	<b>0,73</b>	1,00						
Familiar with scenario	-0,07	-0,28	-0,13	-0,05	0,02	-0,11	-0,32	-0,42	1,00					
Errors during scenario	0,06	0,02	0,09	0,20	-0,03	0,38	<b>0,70</b>	<b>0,58</b>	<b>-0,49</b>	1,00				
<b>Scenario 3</b>														
Actual time	0,08	-0,09	0,10	-0,01	-0,13	0,17	-0,09	0,03	0,28	-0,28	1,00			
Perceived time	0,31	0,38	0,19	0,01	-0,03	-0,07	-0,09	-0,06	0,05	-0,03	<b>0,60</b>	1,00		
Effort during journey	0,25	-0,14	0,24	-0,09	0,08	0,31	0,17	0,18	0,26	0,17	<b>0,46</b>	<b>0,66</b>	1,00	
Familiar with scenario	-0,04	0,01	-0,06	0,21	-0,15	-0,22	-0,22	-0,19	0,24	0,03	-0,47	-0,32	-0,19	1,00
Errors during scenario	-0,02	-0,32	-0,12	-0,12	-0,21	0,06	0,13	0,00	0,44	0,04	0,42	0,45	<b>0,77</b>	-0,21

## Appendix 5b Correlation per TIP system

	<i>Conventional</i>					<i>Mobile Smart Phone</i>					<i>TripTipper</i>			
	<i>Actual time</i>	<i>Perceived time</i>	<i>Effort during journey</i>	<i>Effort after journey</i>	<i>Errors during journey</i>	<i>Actual time</i>	<i>Perceived time</i>	<i>Effort during journey</i>	<i>Effort after journey</i>	<i>Errors during Sec.</i>	<i>Actual time</i>	<i>Perceived time</i>	<i>Effort during journey</i>	<i>Effort after journey</i>
<b>Conventional</b>														
Actual time	1,00													
Perceived time	0,35	1,00												
Effort during journey	<b>0,63</b>	0,46	1,00											
Effort after journey	0,28	<b>0,51</b>	<b>0,65</b>	1,00										
Errors during scenario	0,31	0,13	<b>0,54</b>	0,27	1,00									
<b>Mobile Smart Phone</b>														
Actual time	0,27	0,23	0,27	0,36	-0,13	1,00								
Perceived time	0,27	<b>0,55</b>	0,10	0,23	-0,01	<b>0,65</b>	1,00							
Effort during journey	0,38	<b>0,75</b>	0,36	<b>0,47</b>	0,01	<b>0,77</b>	<b>0,90</b>	1,00						
Effort after journey	0,46	0,11	0,38	0,43	0,32	<b>0,63</b>	0,45	<b>0,50</b>	1,00					
Errors during scenario	0,13	0,15	0,12	-0,27	0,29	-0,01	0,25	0,16	0,12	1,00				
<b>TripTipper</b>														
Actual time	0,11	0,02	0,31	0,08	0,20	0,22	0,21	0,19	0,26	0,35	1,00			
Perceived time	-0,34	0,06	0,07	-0,16	0,01	-0,16	-0,02	-0,05	-0,28	0,44	<b>0,51</b>	1,00		
Effort during journey	0,17	-0,08	0,44	0,25	0,09	0,00	-0,07	-0,06	0,02	0,34	<b>0,50</b>	<b>0,47</b>	1,00	
Effort after journey	-0,06	0,14	0,13	0,06	-0,31	0,09	0,19	0,17	0,00	0,22	<b>0,66</b>	<b>0,66</b>	<b>0,48</b>	1,00
Errors during scenario	-0,12	0,24	0,15	0,41	-0,34	-0,02	0,01	0,10	-0,18	-0,13	0,14	0,42	0,39	<b>0,68</b>



## Appendix 6: Setup of the experiment



## Appendix 7: Different type of travellers by Needscope

## Appendix 7

### De Levensverrijker



**TYPE**  
onafhankelijk, flexibel, trendy, maar ook zakelijk. Jong(er), hoog opgeleid, werkt.

**REISGEDRAG**  
Gebruikt de trein vaak (werk of zaken). Reist dus veel in spits. Reist 2<sup>e</sup> klas, werkt graag in de trein

**VOORBEREIDING OP REIS**  
bereidt zich vlak voor vertrek of juist niet voor en gebruikt website, pda of sms om reisinformatie op te vragen

**MEDEWERKERS NS**  
zakelijk, op de achtergrond, aanwezig als het moet

### De Individualist



**TYPE**  
zelfbewust, zakelijk, statusgevoelig. Ouder, vaker niet (meer) werkend.

**REISGEDRAG**  
tweederde reist recreatief, eenderde reist zakelijk of van en naar werk. Heeft voorkeur voor 1<sup>e</sup> klas. Leest of werkt graag in de trein

**VOORBEREIDING OP REIS**  
plant reis vooraf en heeft altijd reis informatie bij de hand.

**MEDEWERKERS NS**  
Vakbekwaam, correct, goed gemanierd en respectvol

### De Functionele planner



**TYPE**  
Georganiseerd, rustig, doelgericht. Alles onder controle! Jong(er), werkend.

**REISGEDRAG**  
Reist vooral voor werk of zakelijke doelen. Veelal 2<sup>e</sup> klas, maar vaker dan gemiddeld 1<sup>e</sup> klas. Werkt in de trein of overlegt met collega's.

**VOORBEREIDING OP REIS**  
Weet hoe het werkt, dus weinig voorbereiding. Checkt hoogstens op het werk de actuele treintijden naar huis.

**MEDEWERKERS NS**  
Vakbekwaam, correct, zakelijk en snel

### De Gezelligheidszoeker



**TYPE**  
Vrolijk, vriendelijk, positief, spontaan. Open voor contact. Veel vrouwen, alle leeftijden.

**REISGEDRAG**  
Bezoekt familie/vrienden of winkelt. Reist buiten de spits. Kijkt in de trein uit het raam of om zich heen of vermaakt zich met reisgenoten.

**VOORBEREIDING OP REIS**  
Plant de reis ruim van te voren. Met gebruik van alles en iedereen. Heeft altijd reis informatie bij de hand.

**MEDEWERKERS NS**  
Behulpzaam, zichtbaar, sociaal, beschermend

### De gemaksoeker



**TYPE**  
Zorgeloos, ontspannen, 'easy going', spontaan, positief. Zowel relatief veel jongeren als ouderen (60+)

**REISGEDRAG**  
Reist naar school of gebruikt de trein voor vakantie of uitstapje. Luistert in de trein naar muziek, belt of vermaakt zich met reisgenoten.

**VOORBEREIDING OP REIS**  
Plant de reis vlak voor of zelfs tijdens de reis. Krijgt informatie graag aangedragen. Zoals gezegd 'easy going'.

**MEDEWERKERS NS**  
Van alles op de hoogte, gezellig, humoristisch, sociaal, vrolijk

### De zekerheidszoeker



**TYPE**  
Vriendelijk, open, geduldig, sociaal en betrokken. Veel vrouwen, alle leeftijden.

**REISGEDRAG**  
Vooral recreatief en een klein deel reist voor woon-werk. Altijd 2<sup>e</sup> klas. Leest in de trein of kijkt naar buiten.

**VOORBEREIDING OP REIS**  
Plant de reis zorgvuldig, ruim van te voren. Heeft altijd reis informatie bij de hand en blijft bevestiging zoeken, liefst bij personeel

**MEDEWERKERS NS**  
Goed gemanierd, behulpzaam en correct.

## Appendix 8: Aspects of travel information per stage of the journey

## Appendix 8

Stage of the journey	Travel information media	Type of travel information											Actual ity		Reliab ility	
		Necessity of reservation	Location of boarding	Location of transfer	Location of alight	Time of boarding	Time of alighting	Accessibility of the vehicle	Safety of the route	Complete logical travel route	Cost of the journey	Actual deviations	Dynamic	Static	High	Low
<b>Pre-trip</b>	Internet	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x		x	
	Mobile internet	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x		x	
	Phone	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x		x	
	Friends	x	x	x	x	x	x				x			x		x
	Television/Radio											x	x		x	
<b>Way-side</b>	Flyer											x		x	x	
	Mobile internet	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x		x	
	Phone	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x		x	
	People in surrounding area		x	x	x	x	x						x			x
	Information desk	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	
	Timetables		x		x		x							x	x	
	Digital signs		x		x		x					x	x		x	
	Broadcast system											x	x		x	
<b>On-board</b>	Mobile internet	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x		x	
	Phone	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x		x	
	People in surrounding area		x	x	x	x	x						x			x
	Conductor/driver	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	
	Digital signs		x		x	x	x					x	x		x	
	Broadcast system											x	x		x	

Rover 1999 and Graaf & de Hagoort (2000)

## Appendix 9: Serious Gaming travel information media

## Scenario 3 Almelo – Hengelo

**Komend weekend: geplande werkzaamheden tussen Hengelo en Enschede Drienerlo. De NS zet bussen in.** 1/2

**Door een sein- en wisselstoring is er geen treinverkeer mogelijk tussen Amersfoort en Utrecht. Houdt u rekening met extra reistijd.** 2/2






Train station Almelo

← Sprinter naar Enschede 15:12

Verwachte aankomsttijd

**15:07 Borne**

**+ 10 minuten**

15:21	●	Hengelo
15:28	●	Enschede Drienerlo
15:32	●	Enschede

In the train between Almelo - Hengelo






Lijn	Bestemming	16:44	Vertrek	Perron
9	Enschede		15:30	3C
12	Hengelo Driene		15:33	2A
12	Hengelo ZGT		15:33	2B
10	Hasseler Es		15:33	3C
14	Weerselo		15:33	3C
51	Almelo		15:33	3B
53	Haaksbergen		15:33	2C
13	Hengelo-Noord		15:36	1B
59	Haaksbergen		15:39	2C
9	Enschede		15:40	3C
11	Hasseler Es		15:48	2B
8	Stroinkslanden		15:50	1A
9	Enschede		15:50	3C
13	Hengelo-Noord		15:51	1B

Train and bus station Hengelo

15:36

Volgende halte	Aankomsttijd
<b>Moldendijkhoek</b>	<b>15:37</b>
Middelhoek	15:38
Tijertshoek	15:38
Einde lijn	

Wij wensen u een goede reis!

In the bus in Hengelo



## Scenario 2 Amersfoort - Amsterdam

Dit is station Amersfoort 1/1

15:24 Intercity  
Den Haag C/R'dam C  
via Utrecht C, Gouda  
Volgende trein: 15:54 IC naar Den Haag/R'dam CS

14:59 Intercity  
Enkhuizen  
via Hilversum, Amsterdam C, Amsterdam Sloterdijk  
+5 minuten

spoor 6

spoor 7<sup>b</sup>

Vertrek	Naar / Opmerkingen	Spoor	Trein
15:56	Amersfoort Vathorst	5b	Sprinter
14:59	Enkhuizen +5 minuten	7	Intercity
15:04	Amersfoort Schothorst	5a	Intercity
15:06	Amsterdam Centraal Baarn, Hilversum, Naarden-Bussum	7	Sprinter
15:07	Enschede Apeldoorn, Deventer, Almelo	1	Intercity
15:08	Groningen/Leeuwarden Zwolle	2	Sprinter
15:11	Ede-Wageningen	4b	Stoptrein

Vertrek	Naar / Opmerkingen	Spoor	Trein
15:11	Rotterdam Centraal Utrecht C, Gouda, R'dam Alexander	4a	Intercity
15:13	Zwolle Harderwijk	2	Stoptrein
15:15	Utrecht Centraal Den Dolder, Utrecht Overvecht	7	Intercity
15:24	Den Haag C/Rotterdam C Utrecht C, Gouda	6	Intercity
15:24	Schiphol Hilversum, Amsterdam-Zuid	1	Intercity
15:26	Amersfoort Vathorst	5b	Sprinter
15:29	Enkhuizen Hilversum, A'dam C, A'dam Sloterdijk	4b	Intercity

spoor 7

14:59  
Enkhuizen  
via Hilversum, Amsterdam C, A'dam Sloterdijk  
+3 minuten

spoor 6

15:24  
Den Haag Centraal/  
Rotterdam Centraal  
via Gouda  
Volgende trein: 15:54 IC naar Utrecht Centraal

Train station Amersfoort

IC naar Enkhuizen 16:06

Verwachte aankomsttijd

16:11 Hilversum  
+ 3 minuten

16:39 Amsterdam Centraal

16:44 Amsterdam Sloterdijk

17:15 Hoorn

In the train between Amersfoort - Amsterdam

16:44

Lijn	Bestemming	Vertrek
9	Diemen (Sniep)	16:45
25	Pres. Kennedy	16:45
16	VU Medisch C	16:47
25	Pass. Term. A'dam	16:48
26	IJburg	16:48
24	VU Medsch C	16:51
4	Station Rai	16:52
9	Diemen (Sniep)	16:53
16	VU Medisch C	16:54

At the tram station Amsterdam CS

Volgende halte

Spui

Lijn 25

Muntplein

Keizersgracht

Weteringcircuit

Bestemming Station Rai

In de tram in Amsterdam

## Scenario 1 's-Hertogenbosch – Oosterhout NB

spoor  
**6**

**14:45**

**Roosendaal**

via Tilburg, Breda, Etten-Leur

---

Stopt niet bij Tilburg Universiteit, Tilburg Reeshof, Glize-Rijen

Volgende trein: 14:53 Intercity Eindhoven

spoor  
**5**

**14:57**

**Nijmegen**

via Oss

---

Volgende trein: 15:14 Intercity naar Zwolle

Morgen: test winterdienstregeling 1/2

Andere vertrektijden en meer overstappen. Langere reistijd.

Vanwege een aanrijding met een persoon 2/2

rijden er geen treinen tussen Breda en Etten-Leur. De NS zet bussen in.

14:45

**Roosendaal**

via Tilburg, Breda, Etten-Leur

---

Volgende trein: 14:53 IC Eindhoven

Intercity ⇄

14:57

**Nijmegen**

via Oss

---

Volgende trein: 15:14 IC Zwolle

Sprinter ⇄

spoor  
**6**

spoor  
**7<sup>b</sup>**

Train station 's-Hertogenbosch

**IC naar Roosendaal**

**15:03**

Verwachte aankomsttijd

**15:07 Tilburg**

Op tijd

**15:22 Breda**

**15:29 Etten-Leur**

**15:39 Roosendaal**

In de train between 's-Hertogenbosch - Tilburg

**15:20**

Lijn	Bestemming	Vertrek
5	Princenhage	15:20
316	Etten Leur	15:24
123	Raamsdonksveer	15:25
132	Tilburg	15:26
115	Zundert	15:27
2	Haagse Beemden	15:27
126	Geertruidenberg	15:31
401	Utrecht CS	15:31
10	Oosterhout NB	15:45

Bus station Breda

**15:45**

<b>Volgende halte</b>	<b>Aankomsttijd</b>
<b>Oosterhout Burg. Holtroplan</b>	<b>15:49</b>
Oosterhout Zuiderhout	15:50
Oosterhout Slotlaan	15:53
Oosterhout Mathildastraat	15:56
Oosterhout Busstation	16:00

**Wij wensen u een goede reis!**

In de bus between Breda – Oosterhout NB

## Appendix 10: Questionnaire nr.1

# Serious Gaming

Deel I

*De resultaten uit dit onderzoek zullen worden gebruikt om inzicht te krijgen in het nut van de reisinformatievoorziening voor reizigers in het openbaar vervoer. Leest u de vragen goed door en probeer zo correct mogelijke antwoorden te geven. Dit onderzoek zal anoniem worden uitgevoerd en de resultaten zullen voor geen andere doeleinden gebruikt worden.*

**Naam:** .....

**Datum:**

Sociaal demografisch

**1. Wat is uw geslacht?**

- Man
- Vrouw

**2. Wat is uw leeftijd?**

- 18-29
- 30-50
- 50+

**3. Wat is het niveau van uw afgeronde opleiding of met welke opleiding bent u momenteel bezig?**

- Lagere school
- Middelbare school
- MBO
- HBO
- Universiteit

**4. Tot welke groep behoort u?**

- Student/scholier
- Werk fulltime
- Werk parttime
- Werkloos
- Huisman/vrouw
- Gepensioneerd

**5. Geef een schatting van het gemiddelde bruto inkomen van uw gezin in Euro's per maand?**

- Minder dan 2500 Euro
- Meer dan 2500 Euro

**6. Bent u in het bezit van een rijbewijs?**

- Ja
- Nee

**7. Bent u in het bezit van een auto?**

- Ja
- Nee

Reismotief en reisgedrag

**8. Bent u in het bezit van één van de volgende producten?**

- OV Studentenjaarkaart
- NS OV jaarkaart
- NS Kortingskaart
- NS Trajectkaart
- Andere vorm van kortingskaart of abonnement
- Geen

**9. Voor welk doel gebruikt u meestal het OV?**

- Studie
- Werk
- Recreatie
- Anders

**10. Hoe vaak reist u ongeveer met het OV?**

- Meerdere keren per week
- 1 keer per week
- 1 keer per maand
- 1 keer per jaar

**11. Als u met het OV reist, reist u dan vaak hetzelfde traject?**

- Ja, meestal wel
- Nee, bijna nooit

**12. Wanneer reist u het vaakst met het OV?**

- Doordeweeks in de spits
- Doordeweeks buiten de spits
- In het weekend

Reisinformatie thuis of op het werk

**13. Als u thuis bent of op uw werk, hoe vraagt u dan reisinformatie op?**

- Via internet
- Via teletekst → Ga door naar vraag 15
- Via dienstregelingen/spoorboekjes → Ga door naar vraag 15

**14. Welke website gebruikt u het meeste op reisinformatie om te vragen?**

- 9292OV
- (NS) Nederlandse Spoorwegen
- ProRail
- Google Transit
- Websites van andere vervoersbedrijven zoals Connexion, Veolia, Syntus, enz.
- Andere

Reisinformatie onderweg

**15. Welk type reisinformatievoorziening gebruikt u meestal om reisinformatie te verkrijgen?**

- Borden op het perron of bij de bushalte met actuele reisinformatie
- Vertrekstaten/dienstregeling
- Vragen aan andere reizigers

**16. Heeft u de beschikking over een telefoon/tablet met internet/WiFi toegang?**

- Ja
- Nee → Ga door naar vraag 20

**17. Gebruikt u uw mobiele telefoon of tablet om reisinformatie op te vragen?**

- Ja
- Nee → Ga door naar vraag 20

**18. Hoeveel tijd denkt u gemiddeld kwijt te zijn met het opvragen van reisinformatie op uw mobiel telefoon/tablet?**

- Minder dan 15 seconden
- Tussen de 15 seconden en 1 minuut
- Meer dan 1 minuut

**19. Als u op het bus of treinstation staat, controleert u dan uw opgevraagde reisinformatie van uw mobiele telefoon of tablet met de beschikbare reisinformatie op het trein- of busstation?**

- Altijd
- Soms
- Nooit

**20. Bij het verkrijgen van tegenstrijdige reisinformatie, welke reisinformatievoorziening vertrouwt het meeste?**

- Reisinformatie op internet via mobiele telefoon/tablet (als u hier de beschikking over heeft)
- Reisinformatie op de trein- en busstationsborden
- Omroepsysteem
- Conducteur of machinist/tram- buschauffeur

**21. Als u met het OV reist naar een voor u onbekende bestemming, heeft u dan meer behoefte aan reisinformatie dan wanneer u via een bekend traject reist?**

- Ja, bijna altijd wel  
 Nee, bijna nooit

**Type reiziger**

Per reis kan een reiziger een heel anders soort persoon zijn. De volgende vragen worden gesteld om er vanuit te gaan wat voor soort reiziger u bent. Het is echter lastig om een bepaalde reis te simuleren waardoor u zich als een bepaalde soort reiziger gedraagt. Daarom wordt gevraagd of u bij de onderstaande vragen uit wilt gaan van een soort reis die u als reiziger het vaakst maakt.

Soort reis(antwoord moet overeenkomen met vraag 9):

*Omcirkel het gekozen antwoord.*

- Recreatief
- Werk of school gerelateerd

1 = volledig mee oneens, 2 = mee oneens, 3 = eens noch oneens, 4 = mee eens, 5 = volledig mee eens.

1.	Ik ervaar het reizen met het OV als een soort van uitdaging, je ontmoet zoveel verschillende boeiende mensen.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
2.	Als ik met het openbaar vervoer reis, dan voel ik mij enigszins boven de massa verheven en wil ik graag opgemerkt worden door anderen.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
3.	Ik vind het vervelend dat ik tijdens mijn reis in het OV voor een gedeelte afhankelijk ben van de vervoersmaatschappij.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
4.	Ik zie het reizen met het openbaar vervoer als een noodzakelijk kwaad.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
5.	Ik zie een trein of een bus als een sociale ontmoetingsplaats, een plek waar je allerlei sociale contacten op kan doen en waar je gezamenlijk een plezierige tijd kan doorbrengen.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
6.	Bij de keuze van de vorm van mijn soort vervoer in het OV speelt het aspect van gemak een grote rol.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
7.	Ik reis redelijk impulsief, dat plannen en informatie opzoeken boeit mij niet zo.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
8.	Ik ben bereid extra te betalen voor meer comfort en luxe op het station en in de trein of de bus.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5



9.	Ik bereid mijn reis goed voor en maak gebruik van zoveel mogelijk informatievoorzieningen als mogelijk.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
10.	Als ik met het openbaar vervoer reis, dan ben ik vaak onzeker over het feit op welk perron mijn trein/bus aankomt.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
11.	Ik wil graag geaccepteerd worden door mijn sociale omgeving en mij thuis voelen in de trein/bus.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
12.	Ik wil een zorgeloos reisproces en wil mij nergens druk over maken en het moet mij allemaal niet te veel moeite kosten.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
13.	Iets meemaken en ervaren tijdens de reis is voor mij veel belangrijker dan eventuele vertragingen en/of slechte aansluitingen.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
14.	Ik stel het heel erg op prijs om met rust gelaten te worden zodat ik mij kan concentreren op hetgeen waar ik op dat moment mee bezig ben.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
15.	Ik pak nog wel eens een bus of trein eerder dan noodzakelijk om zeker te weten dat ik op tijd op mijn bestemming aankom.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
16.	Ik stel mij bescheiden op en wil niemand tot last zijn.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
17.	Ik zie het treinstation als een plek waar je prettig kan vertoeven en af en toe kan fun shoppen.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
18.	Ik ga soms onvoorbereid naar het station of de bushalte en kijk dan daar wel of er een trein of bus komt en hoe laat.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
19.	Ik houd van innovatieve diensten en zie daarom graag nieuwe vormen van (social)-media als reisinformatie.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
20.	Ik verwacht correct personeel dat veel service biedt en mij opmerkt, nog voordat ik iets gezegd heb.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
21.	Ik verwacht van de vervoersmaatschappij een geoliede machine met duidelijke informatievoorziening, bewegwijzering en een overzichtelijke indeling van het station.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
22.	Ook al heb ik voldoende informatie ter beschikking over mijn reis, toch vraag ik het soms nog aan iemand ter bevestiging.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
23.	Op het treinstation moet er een gemoedelijke sfeer hangen en er moet aardig, gezellig en vriendelijk personeel rondlopen.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5

24.	Ik vind het handig als er winkels/supermarkten op het treinstation zijn waardoor je soms boodschappen kan doen als je krap zit qua tijd.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
25.	Ik ga vaak nog in positieve zin om met kleine vertragingen.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
26.	Ik heb altijd reisinformatie bij de hand.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
27.	Als ik te maken krijg met vertragingen, dan zal ik het perron/de bushalte niet snel verlaten om in die tussentijd wat anders te gaan doen waardoor de kans groot is dat ik de volgende trein/bus mis.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
28.	In vind het verblijf op een station of in de bus/trein meestal een plezierige tijd, maar ik heb geen behoefte aan extra vermaak of afleiding.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
29.	Ik houd mij helemaal niet bezig met het reisproces en ben meestal verbaasd als de trein/bus al op de bestemming is aangekomen.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
30.	Ik plan mij reis niet vaak van te voren.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5

*Einde Deel I*

## Appendix 11: Questionnaire nr.2

# Serious Gaming

Deel II

*De resultaten uit dit onderzoek zullen worden gebruikt om inzicht te krijgen in het nut van de reisinformatievoorziening voor reizigers in het openbaar vervoer. Leest u de vragen goed door en probeer zo correct mogelijke antwoorden te geven. Dit onderzoek zal anoniem worden uitgevoerd en de resultaten zullen voor geen andere doeleinden gebruikt worden.*

**Naam:** .....

**Scenario 1: 's-Hertogenbosch – Oosterhout**

<b>Vetreklocatie</b>	<b>Bestemming</b>
'Werk'	IJssalon Via Via
Havensingel 16	Markt 6
5211 TX	4901 EP
's-Hertogenbosch	Oosterhout NB

**Soort reisinformatiesysteem:**

- Traditioneel**
- Mobiele telefoon**
- Triptipper**

<b>Locatie 1: 's-Hertogenbosch thuis</b>		<b>Tijd: 14:35</b>
Welke programma's/websites gebruikt u, om uw reis te plannen?		
Geschatte benodigde tijd voor het uitvoeren van deze opdracht (in sec.)?		
Geef aan, hoe moeilijk of makkelijk u het vond om de juiste informatie te verkrijgen:		
<input type="radio"/> moeilijk <input type="radio"/> Neutraal <input type="radio"/> Makkelijk		

<b>Locatie 2: 's-Hertogenbosch treinstation</b>		<b>Tijd: 14:45</b>
Hoe laat vertrekt uw trein?		
Vanaf welk perron vertrekt uw trein?		
Wat is de eindbestemming van uw trein?		
Geschatte benodigde tijd voor het uitvoeren van deze opdracht (in sec.)?		
Geef aan, hoe moeilijk of makkelijk u het vond om de juiste informatie te verkrijgen:		
<input type="radio"/> moeilijk <input type="radio"/> Neutraal <input type="radio"/> Makkelijk		

<b>Locatie 3: In de trein tussen 's-Hertogenbosch en Tilburg</b>		<b>Tijd 15:03</b>
Denkt u uw oorspronkelijk aansluiting te gaan halen (Ja of Nee)?		
Geschatte benodigde tijd voor het uitvoeren van deze opdracht (in sec.)?		
Geef aan, hoe moeilijk of makkelijk u het vond om de juiste informatie te verkrijgen:		
<input type="radio"/> moeilijk <input type="radio"/> Neutraal <input type="radio"/> Makkelijk		

<b>Locatie 4: Busstation Breda</b>		<b>Tijd 15:21</b>
Hoe laat vertrekt uw bus?		
Wat is het lijnnummer van uw bus?		
Wat is de eindbestemming van uw bus?		
Geschatte benodigde tijd voor het uitvoeren van deze opdracht (in sec.)?		
Geef aan, hoe moeilijk of makkelijk u het vond om de juiste informatie te verkrijgen:		
<input type="radio"/> moeilijk <input type="radio"/> Neutraal <input type="radio"/> Makkelijk		

<b>Locatie 5: In de bus tussen Breda en Oosterhout</b>		<b>Tijd 15:38</b>
Komt uw bus op tijd aan op de geplande halte?		
Geschatte benodigde tijd voor het uitvoeren van deze opdracht (in sec.)?		
Geef aan, hoe moeilijk of makkelijk u het vond om de juiste informatie te verkrijgen:		
<input type="radio"/> moeilijk <input type="radio"/> Neutraal <input type="radio"/> Makkelijk		

<b>Locatie 6: Bij de bushalte</b>		<b>Tijd 15:49</b>
Welke richting moet u heen lopen voor uw eindbestemming? Zuid, West, Noord of Oost?		
Geschatte benodigde tijd voor het uitvoeren van deze opdracht (in sec.)?		
Geef aan, hoe moeilijk of makkelijk u het vond om de juiste informatie te verkrijgen:		
<input type="radio"/> moeilijk <input type="radio"/> Neutraal <input type="radio"/> Makkelijk		

## Scenario 2: Amersfoort - Amsterdam

### Vetreklocatie

Tandartspraktijk  
Koningin Wilhelminalaan 22  
3818 HP  
Amersfoort

### Bestemming

Museum van Loon  
Keizersgracht 672  
1017 ET  
Amsterdam

### Soort reisinformatiesysteem:

- Traditioneel  
 Mobiele telefoon  
 Triptipper

Locatie 1: Tandartspraktijk Amersfoort		Tijd: 15:50
Welke programma's/websites gebruikt u, om uw reis te plannen?		
Geschatte benodigde tijd voor het uitvoeren van deze opdracht (in sec.)?		
Geef aan, hoe moeilijk of makkelijk u het vond om de juiste informatie te verkrijgen:		
<input type="radio"/> moeilijk <input type="radio"/> Neutraal <input type="radio"/> Makkelijk		

Locatie 2: Amersfoort treinstation		Tijd: 15:57
Hoe laat vertrekt uw trein?		
Vanaf welk perron vertrekt uw trein?		
Wat is de eindbestemming van uw trein?		
Geschatte benodigde tijd voor het uitvoeren van deze opdracht (in sec.)?		
Geef aan, hoe moeilijk of makkelijk u het vond om de juiste informatie te verkrijgen:		
<input type="radio"/> moeilijk <input type="radio"/> Neutraal <input type="radio"/> Makkelijk		

Locatie 3: In de trein tussen Amersfoort en Amsterdam		Tijd: 16:06
Denkt u uw oorspronkelijke aansluiting te gaan halen? (Ja of Nee)		
Geschatte benodigde tijd voor het uitvoeren van deze opdracht (in sec.)?		
Geef aan, hoe moeilijk of makkelijk u het vond om de juiste informatie te verkrijgen:		
<input type="radio"/> moeilijk <input type="radio"/> Neutraal <input type="radio"/> Makkelijk		

<b>Locatie 4: Tramstation Amsterdam CS</b>		<b>Tijd 16:44</b>
Hoe laat vertrekt uw tram?		
Wat is het lijnnummer van uw tram?		
Wat is de eindbestemming van uw tram?		
Geschatte benodigde tijd voor het uitvoeren van deze opdracht (in sec.)?		
Geef aan, hoe moeilijk of makkelijk u het vond om de juiste informatie te verkrijgen:		
<input type="radio"/> moeilijk <input type="radio"/> Neutraal <input type="radio"/> Makkelijk		

<b>Locatie 5: In de tram in Amsterdam</b>		<b>Tijd 16:51</b>
Komt uw tram op tijd aan op de geplande halte?		
Geschatte benodigde tijd voor het uitvoeren van deze opdracht (in sec.)?		
Geef aan, hoe moeilijk of makkelijk u het vond om de juiste informatie te verkrijgen:		
<input type="radio"/> moeilijk <input type="radio"/> Neutraal <input type="radio"/> Makkelijk		

<b>Locatie 6: Bij de bushalte</b>		<b>Tijd 16:53</b>
Welke richting moet u heen lopen voor uw eindbestemming? Zuid, West, Noord of Oost?		
Geschatte benodigde tijd voor het uitvoeren van deze opdracht (in sec.)?		
Geef aan, hoe moeilijk of makkelijk u het vond om de juiste informatie te verkrijgen:		
<input type="radio"/> moeilijk <input type="radio"/> Neutraal <input type="radio"/> Makkelijk		



### Scenario 3: Almelo - Hengelo

**Vetreklocatie**

Advocaten kantoor  
Egbert Gorterstraat 14  
7607 GB  
Almelo

**Bestemming**

Deniz Gordijnen  
Josef Haydnlaan 62  
7557 CT  
Hengelo OV

**Soort reisinformatiesysteem:**

- Traditioneel
- Mobiele telefoon
- Triptipper

<b>Locatie 1: Advocatenkantoor Almelo</b>		<b>Tijd: 14:55</b>
Welke programma's/websites gebruikt u, om uw reis te plannen?		
Geschatte benodigde tijd voor het uitvoeren van deze opdracht (in sec.)?		
Geef aan, hoe moeilijk of makkelijk u het vond om de juiste informatie te verkrijgen:		
<input type="radio"/> moeilijk <input type="radio"/> Neutraal <input type="radio"/> Makkelijk		

<b>Locatie 2: Almelo treinstation</b>		<b>Tijd: 14:56</b>
Hoe laat vertrekt uw trein?		
Vanaf welk perron vertrekt uw trein?		
Wat is de eindbestemming van uw trein?		
Geschatte benodigde tijd voor het uitvoeren van deze opdracht (in sec.)?		
Geef aan, hoe moeilijk of makkelijk u het vond om de juiste informatie te verkrijgen:		
<input type="radio"/> moeilijk <input type="radio"/> Neutraal <input type="radio"/> Makkelijk		

<b>Locatie 3: In de trein tussen Almelo en Hengelo</b>		<b>Tijd 15:17</b>
Denkt u uw oorspronkelijke aansluiting te gaan halen? (Ja of Nee)		
Geschatte benodigde tijd voor het uitvoeren van deze opdracht (in sec.)?		
Geef aan, hoe moeilijk of makkelijk u het vond om de juiste informatie te verkrijgen:		
<input type="radio"/> moeilijk <input type="radio"/> Neutraal <input type="radio"/> Makkelijk		

Locatie 4: Busstation/treinstation Hengelo		Tijd 15:22
Welk vervoersmiddel kiest u voor het vervolg van uw reis?		
Wat is de eindbestemming van uw gekozen vervoersmiddel en het eventuele lijnnummer?		
Geschatte benodigde tijd voor het uitvoeren van deze opdracht (in sec.)?		
Geef aan, hoe moeilijk of makkelijk u het vond om de juiste informatie te verkrijgen:		
<input type="radio"/> moeilijk <input type="radio"/> Neutraal <input type="radio"/> Makkelijk		

Locatie 5: In de bus/trein		Tijd 15:36
Komt uw bus/trein op tijd aan?		
Geschatte benodigde tijd voor het uitvoeren van deze opdracht (in sec.)?		
Geef aan, hoe moeilijk of makkelijk u het vond om de juiste informatie te verkrijgen:		
<input type="radio"/> moeilijk <input type="radio"/> Neutraal <input type="radio"/> Makkelijk		

Locatie 6: Bij de bushalte/treinstation		Tijd 15:38
Welke richting moet u heen lopen voor uw eindbestemming? Zuid, West, Noord of Oost?		
Geschatte benodigde tijd voor het uitvoeren van deze opdracht (in sec.)?		
Geef aan, hoe moeilijk of makkelijk u het vond om de juiste informatie te verkrijgen:		
<input type="radio"/> moeilijk <input type="radio"/> Neutraal <input type="radio"/> Makkelijk		

U heeft net drie verschillende virtuele reizen gemaakt met drie verschillende soorten reissystemen. Vul hieronder uw mening in over de werking van de drie reissystemen per reissysteem.

1 = volledig mee oneens, 2 = mee oneens, 3 = eens noch oneens, 4 = mee eens, 5 = volledig mee eens.

**Reis met traditionele systeem:**

1. Het plannen van mijn reis op de start locatie vond ik tijdrovend en lastig  1  2  3  4  5
2. Het kostte mij veel moeite om de benodigde informatie te vinden tijdens de rest van de reis.  1  2  3  4  5
3. Ik had redelijk wat moeite met het plannen van mijn reis met de aangeboden reisinformatie  1  2  3  4  5
4. Ik kreeg zoveel reisinformatie aangeboden, dat ik niet zeker wist of ik de correcte informatie gebruikt heb.  1  2  3  4  5
5. Ik kreeg last van stress bij het vinden van de juiste reisinformatie omdat het zoeken lastig was of niet snel genoeg ging.  1  2  3  4  5
7. Ik vertrouwde de geprojecteerde digitale borden boven de statische 'papieren' informatie.  1  2  3  4  5
8. Ik vond de uitgeprinte informatie maar overbodig en keek er nooit naar. (Als u geen informatie heeft uitgeprint, vul dan niks in)  1  2  3  4  5
9. De reis was voor mij erg bekend waardoor ik minder moeite had om de reis correct en binnen een redelijke tijd te voltooien  1  2  3  4  5

**Reis met mobiele telefoon:**

1. Het plannen van mijn reis op de start locatie vond ik tijdrovend en lastig  1  2  3  4  5
2. Het kostte mij veel moeite om de benodigde informatie te vinden tijdens de rest van de reis.  1  2  3  4  5
3. Ik had redelijk wat moeite met het plannen van mijn reis met de aangeboden reisinformatie  1  2  3  4  5
4. Ik kreeg zoveel reisinformatie aangeboden, dat ik niet zeker wist of ik de correcte informatie gebruikt heb.  1  2  3  4  5
5. Ik kreeg last van stress bij het vinden van de juiste reisinformatie omdat het zoeken lastig was of niet snel genoeg ging.  1  2  3  4  5
7. Ik vertrouwde de traditionele informatie boven de statische informatie van de applicaties via de mobiele telefoon.  1  2  3  4  5

8. Ik vond de informatie van de applicaties op de mobiele telefoon maar overbodig en keek er nooit naar.  1  2  3  4  5
9. De reis was voor mij erg bekend waardoor ik minder moeite had om de reis correct en binnen een redelijke tijd te voltooien  1  2  3  4  5

**Reis met Triptipper**

1. Het plannen van mijn reis op de start locatie vond ik tijdrovend en lastig  1  2  3  4  5
2. Het kostte mij veel moeite om de benodigde informatie te vinden tijdens de rest van de reis.  1  2  3  4  5
3. Ik had redelijk wat moeite met het plannen van mijn reis met de aangeboden reisinformatie  1  2  3  4  5
4. Ik kreeg zoveel reisinformatie aangeboden, dat ik niet zeker wist of ik de correcte informatie gebruikt heb.  1  2  3  4  5
5. Ik kreeg last van stress bij het vinden van de juiste reisinformatie omdat het zoeken lastig was of niet snel genoeg ging.  1  2  3  4  5
7. Ik vertrouwde de traditionele informatie boven de informatie van Triptipper.  1  2  3  4  5
8. Ik vond de informatie van Triptipper maar overbodig en keek er nooit naar.  1  2  3  4  5
9. De reis was voor mij erg bekend waardoor ik minder moeite had om de reis correct en binnen een redelijke tijd te voltooien  1  2  3  4  5

**Algemeen**

28. Ik vind het beter om via Triptipper reisinformatie te verkrijgen dan via het huidige reisinformatiesysteem.  1  2  3  4  5

29. Ik vind het beter om via Triptipper reisinformatie te verkrijgen dan via het huidige mobiel systeem.  1  2  3  4  5

*Heeft uw opmerkingen/verbeterpunten voor het Triptipper reissysteem. Geef dan hieronder wat u er van vindt en waarom.*

Ik vond het reisinformatiesysteem Triptipper erg handig omdat:

Als aanvulling/verbetering op Trippertipper zou ik nog graag zien dat:

*Bedankt voor uw medewerking!*