

## Taak 1.3.A1 – Wat willen jullie nou eigenlijk?

R&M Reclame en Media Docent: van Mierlo

### 1 - Wat was het probleem nu eigenlijk?

Verveling van de reizigers op het vliegveld tijdens het wachten op de vluchten. Bijvoorbeeld als er een vlucht wordt uitgesteld of geannuleerd, dan kan het wachten nog wel eens als vervelend worden ervaren omdat er weinig te doen is. Er is weinig/bijna geen entertainment/amusement, wat juist heel erg belangrijk is om de wachtende reizigers te vermaken. Nu moet er een alternatief worden bedacht voor de gestrande reizigers.

### 2 - Welke oplossingen hebben jullie gevonden bij taak 1.2.T1 in de tutorgroep?

Wij hadden als tutorgroep verschillende ideeën bedacht zoals: Een muziekhoeck, een leeshoeck (klein bibliotheekje), loungebar, een arcadehal.

#### Muziekhoeck

In deze hoeck kan je muziek luisteren, kan je naar previews van aankomende albums luisteren, maar je kan ook als muzikant zijnde voor jezelf oefenen. Dus bijvoorbeeld als je (elektrische) gitaar speelt, sluit je je gitaar aan op versterker (die daar als staat) met een koptelefoon (die daar ook al bij ligt) en kan je gaan oefenen. Ook kan je aan andere mensen laten horen wat je kan.

#### Leeshoeck

In deze hoeck staat een klein bibliotheekje met daarin allerlei soorten boeken. Natuurlijk niet van alle soorten heel veel, maar het word wel steeds "verfrist". Bijvoorbeeld dat het bibliotheekje elke week een nieuwe lading boeken bij krijgt en een andere gedeelte gaat weer weg. Zo heb je niet het probleem dat er mensen zijn die willen lezen, maar dat ze de boeken al gelezen hebben. En om te lezen heb je ook fijne stoelen nodig. Dus in de leeshoeck staan ook een paar lekkere banken en stoelen om daarin rustig te gaan lezen. Ook kan je met je eigen boek daar gaan zitten.

#### Loungebar

De loungebar is er voor de wat ouderen, om precies te zijn 21+. Hier kan je rustig wat gaan drinken als je langer dan een uur moet wachten. Dronken worden kan hier niet, want dat word heel goed in de gaten gehouden door het personeel. Als je meer dan 5 (sterke) drank bestelt, word je eruit gezet.

#### Arcadehal

In deze hal staan een klein aantal spelcomputers, flipperkasten en een pooltafel. Dit is voor de wat jongeren. Bijvoorbeeld 12 /18 jaar. Zo hoeven ook zij zich niet te vervelen.

### 3 - Wat is er nu aan amusement op de luchthaven?

#### Ontspannen op Schiphol

##### - Douches

De ideale verkwikking na een lange reis. Of een snelle oppepper tijdens uw overstap. U kunt u zich 24 uur per dag opfrissen. Zo gaat u weer fris op pad, naar huis of naar uw volgende afspraak.

##### - Stiltecentrum (soort van kerk)

### **- Hotel Mercure Schiphol Terminal**

Uitgeput? Dan is het lekker om in een hotel op Schiphol te logeren. En als u een gewoon even een dutje wilt doen, kunt u ook een kamer per dagdeel nemen. Welterusten.

### **- Lounges luchtvaartmaatschappijen**

Op het vliegveld, in de terminals zijn lounges aangebracht om de wachtende reizigers lekker te laten relaxen.

### **- Massage**

Reizen is vermoeiend. Met een back-to-life massage bent u in no-time weer zo goed als nieuw. U kunt kiezen uit een stoelmassage of aquamassage

## **Horeca op Schiphol**

### **- Bars & cafés**

Er zijn allerlei bars en cafés op Schiphol. Je kan er uitgebreid eten, drinken en zitten.

### **- Juggle Juice bar**

In deze bar kan je verschillende soorten smoothies drinken. Elke maand is er een andere cocktail "cocktail van de maand".

### **- Softdrink en snackautomaten**

Ook staan er op verschillende plaatsen snoep en drinkautomaten. Altijd handig voor de snelle hap.

### **- Juggle Sandwich bar**

In deze bar kan je verschillende soorten sandwiches eten. Elke maand is er een andere sandwich "sandwich van de maand".

### **- Starbucks op Schiphol**

Nu is er ook Starbucks op Schiphol. Met elke week een andere breed assortiment en altijd versgezette koffie.

### **- Grabandfly**

GrabandFly is een horeca gelegenheid welke een breed assortiment aan producten biedt die juist geschikt zijn om mee te nemen in het vliegtuig.

### **- Lekker ontbijten op Schiphol**

Het is belangrijk om de dag te beginnen met een lekker ontbijt. Er zijn verschillende locaties op Schiphol waar je lekker kunt ontbijten.

## **Fun op Schiphol**

### **- Schiphol introduceert Schiphol weddings**

Een droomhuwelijk op de nationale luchthaven; nu is het mogelijk om elkaar het jawoord te geven op Amsterdam Airport Schiphol

### **- Praten door glazen wand**

Met elkaar praten door de glazen wand in de aankomsthal via een speciale telefoon.

**- Holland Casino**

Tijdens het wachten op uw vlucht kan je genieten van het Holland Casino in het gebied na de paspoortcontrole.

**- Lazy chairs**

Overal op Schiphol lonken de supercomfortabele 'snooze chairs' waarin je weg kunt zinken en even de tijd kunt vergeten, voordat je (weer) in het vliegtuig stapt. Probeer ze allemaal.

**- Surprising toilets.**

Laat je verrassen door een van de vele suprising toilets op Schiphol. Je bevind je in hartje Amsterdam, of wordt omringd door Hollandse tulpen. Ga het uitzoeken!

**Bezienswaardigheden**

**- Rijksmuseum Amsterdam Schiphol**

Tot en met 7 april 2008 kan je typische Hollandse landschappen met hun onheilspellende wolkenluchten bewolken bewonderen tijdens de tentoonstelling: Dutch Skies.

**- Kunst op Schiphol**

Met de kunst op Schiphol willen wij voor de bezoeker een rustpunt vormen, een ontmoetingspunt, een moment van bewondering scheppen, niet als decoratie maar als autonome kunst die zich los maakt van de omgeving.

**- Vliegtuigen kijken**

Op en rond Schiphol zijn veel mogelijkheden om naar startende en landende vliegtuigen te kijken.

**- Vliegtuigspotten op Schiphol-Centrum**

Ook op Schiphol-Centrum kan je vliegtuigen spotten. Op het panoramaterras op het dak van de terminal.

**- Schiphol per fiets.**

Je kan Schiphol ook per fiets bereiken, want naar en rondom Schiphol zijn speciale fietspaden aangelegd.

**4 – Hoe is de informatievoorziening op de luchthaven geregeld?**

(via internet)

Je kan op de site van Schiphol de vertrektijden, aankomsttijden en je kan je vlucht opzoeken.

Ook kun je via de site je vlucht plannen en boeken. Het is ook mogelijk om vanaf je woning met een schiphol-taxi tot pal voor de vertrekhal te reizen en het is snel en comfortabel.

Natuurlijk is het ook mogelijk om met je eigen auto te reizen. Dan kun je op schiphol parkeren zowel voor een korte tijd als een lange tijd.

## **5. Wat willen de reizigers nu eigenlijk?**

### **1. Vind u de vertrek en aankomst tijden duidelijk?**

- A. Ja, het staat goed aangegeven en is overzichtelijk.
- B. Ja, geen mening.
- C. Nee, het is onduidelijk leesbaar en staat nergens aangegeven.
- D. Nee, geen mening

### **2. Heeft u vaak vertraging?**

- A. Ja , regelmatig
- B. Ja, maar niet vaak
- C. Nee, nooit last van gehad.

### **3. Maakt u gebruik van het online geld omwisselen?**

- A. Ja, ik vind het een goed initiatief.
- B. Ja, maar het hoeft van mij niet.
- C. Nee, ik kan mijn weg niet echt vinden op het internet.

### **4. Maakt u gebruik van het draadloos internet op schiphol?**

- A. Ja, ik vind het erg praktisch
- B. Ja, geen mening
- C. Nee, maar wel een goed idee
- D. Nee, nergens voor nodig

### **5. Heeft u hulp nodig bij het kopen van een ticket?**

- A. Ja, dat zou ik erg op prijs stellen
- B. Nee, het is erg duidelijk uitgelegd.
- C. Geen mening

### **6. Als vliegveld proberen wij de tickets zo goedkoop mogelijk te maken voor de klant, wat vind u van de prijzen?**

- A. Ja, Belachelijk duur.
- B. Nee, Betaal baar voor iedereen.
- C. Geen mening.

### **7. Heeft u ooit gebruik gemaakt van onze informatiebalie?**

- A. Ja , ik ben hier zeer tevreden mee
- B. Ja , geen mening
- C. Nee, ik heb dat niet nodig.

**8. Wat bevat u het meest op ons vliegveld?**

- A. De grote keuze aan snackbars.
- B. De souvenir winkels.
- C. Het schiphol hotel.

**9. Heeft u al gebruikt gemaakt van onze nieuwe massage actie?**

- A. Ja, erg goed idee.
- B. Nee, geen tijd voorgehad.
- C. Nee, ik vind het nergens voor nodig.

**10. Voelt u zich veilig op ons vliegveld?**

- A. Ja, er loopt genoeg politie rond.
- B. Ja, nog geen problemen gehad.
- C. Nee, niet echt, te weinig beveiliging.
- D. Geen mening.

**11. Maakt u gebruik van de lounge ruimte of gaat u liever op een stoel zitten?**

- A. Ik zit liever op een stoel in de wachtruimte.
- B. De lounge ruimte spreekt mij wel aan, maar nog geen gebruikt van gemaakt.
- C. Ja ik maak gebruik van de lounge ruimte.
- D. Ik maak geen gebruik van beide.

**12. Zit u liever in een snackbar? Of eerder een restaurant?**

- A. Ik pak liever een vlugge snack.
- B. Ik dineer liever rustig in het restaurant.
- C. Nee, ik neem mijn eigen eten mee.

**13. We hebben een speelhoek met glijbanen en trapauto's, en we hebben natuurlijk ook speelgoed, Vind u dat we genoeg gemakken hebben voor de kinderen?**

- A. Ja, ze kunnen zich lekker uitleven.
- B. Geen mening.
- C. Nee, ik vind dat er meer moet worden georganiseerd.

**14. Gaat u liever naar vliegtuigen kijken of naar het rijksmuseum?**

- A. Het rijksmuseum spreekt mij wel aan.
- B. Ik ga liever vliegtuigen kijken.
- C. Ik vind beide een goed initiatief en zal gebruik maken van beide.
- D. Allebei vind ik het maar niets.

**15. Wij hebben een Starbucks, maar ook een bar en lounge, Waar maakt u liever gebruik van?**

- A. Ik pak liever wat bij de Starbucks.
- B. Ik ga liever aan de bar zitten.
- C. Ik ga liever lekker achteroverhangen in de lounge.
- D. Geen van alle.

**16. Vind u de informatieborden die hangen in de hallen van het vliegveld duidelijk genoeg?**

- A. Ja, alle belangrijke informatie staat erop
- B. Nee, de informatie is heel onduidelijk
- C. Geen mening

**17. Vind u de website [www.schiphol.nl](http://www.schiphol.nl) duidelijk?**

- A. Ja, ik vind het een duidelijke site en ik kan makkelijk vinden wat ik zoek.
- B. Nee, ik vind het een hele onduidelijke site. Ik heb moeite met vinden wat ik zoek.
- C. Nog nooit op gekeken.

**18. Boekt u weleens een vlucht via [www.schiphol.nl](http://www.schiphol.nl)?**

- A. Ja, ik vind het heel handig en het werkt goed
- B. Nee, ik vertrouw het niet en ik koop het liever op het vliegveld zelf
- C. Nooit gedaan.

**7. Op welke doelgroep gaan we ons richten?**

In ieder geval op reizigers, maar in het speciaal op zakenmensen. Want zij willen vaak snel en makkelijk informatie krijgen. De bedoeling van de POI is juist om mensen snel en makkelijk info te kunnen geven. Daarom denken we dat we ons het beste op zakenmensen kunnen richten, en daar de POI (interface) op kunnen gaan baseren door het toegankelijk te maken en het eenvoudig te houden.

**Omschrijving zakenmensen**

Deze personen zijn tussen de 25 en 45 jaar, we gaan er vanuit dat zakenmensen een redelijk inkomen hebben, en dat ze dus geld uitgeven aan duurdere dingen, zoals 1<sup>ste</sup> klas reizen, restaurants, en loungebars. Er vanuit gaand dat zakenmensen een laptop hebben, zullen ze gegarandeerd gebruik maken van online geld wisselen en online reisinformatie.

**8. Wat komt er nu uit ons field- en desk onderzoek?**

Uit de enquête die we door 15 personen hebben laten invullen kwamen een aantal conclusies uit:

- \* Ten eerste was er duidelijk te zien dat de 'vertrek en aankomst tijden' heel duidelijk stonden aangegeven en dat niemand daar een probleem mee had.
- \* Er waren enkel wat meningsverschillen over te vertragingen, de enige persoon had wat meer vertraging dan de andere maar bij elkaar genomen was dit beperkt en kwam het niet vaak voor.
- \* Geld wisselen online wordt niet veel gebruik van gemaakt, maar mensen vinden het wel een goed initiatief.
- \* Het draadloos internet wat zich bevindt op Schiphol wordt duidelijk niet veel gebruik van gemaakt, dit is een beetje tegenstrijdig de ene vind het wel een goed idee en de andere vind het nergens voor nodig. Maar niemand maakt er uiteindelijk gebruik van.

- \* Reizigers zijn nog niet echt wegwijs op Schiphol, en een grootdeel heeft liever hulp bij het kopen van een ticket.
- \* Over de prijs zijn de reizigers het niet hellemaal eens, de ene vind het duur de ander vind de prijs meevallen dus de prijs zal gemiddeld wel betaalbaar zijn voor de reizigers.
- \* Reizigers maken ook veel gebruik van de informatiebalie, dus zou een poi toch er van pas komen daarbij en dat zou kostenbesparend zijn voor het personeel bij de informatie balie.
- \* Reizigers zijn vooral tevreden met de souvenir winkels op Schiphol.
- \* Geen van de reizigers maakt gebruik van de massage actie dus die lijkt een beetje overbodig.
- \* Reizigers voelen zich erg op hun gemak/veilig op Schiphol en hebben nog geen moeilijkheden meegemaakt.
- \* De meeste reizigers pakken liever een vlugge snack, dineren in een restaurant wordt wat minder gedaan.
  
- \* Reizigers hebben verder geen mening over de kinderfaciliteiten.
- \* Het spreekt de reizigers wel aan om een blik te werpen in het rijksmuseum, daar in tegen zijn de reizigers niet van plan om vliegtuigen te spotten.
- \* De lounge is ook hellemaal hip bij de reizigers, ze gaan liever even achteroverhangen in de lounge dan ergens aan de bar te gaan zitten.

## **9. Hoe kunnen we onze bevindingen op een overtuigende manier overdragen aan de directie van de luchthaven?**

Er wordt veel gebruik gemaakt van de **informatiebalie** en daarom lijkt het ons dat een **'poi'** zeker gewenst zal zijn, en dat het veel eenvoudiger is voor reizigers met haast snel even hun informatie kunnen opzoeken op een poi. Er zal minder personeel nodig zijn voor de informatie balie wat compenseert met de prijs van de poi.

**De massage actie** is door al onze reizigers aangestreept als niet nodig of geen gebruik van gemaakt, dus lijkt het me eenvoudiger om dit gewoon af te schaffen, het lijkt ons een beter idee om de mensen gewoon in de lounge tot hun rust te laten komen.

**Draadloos internet** wordt niet echt gebruikt, maar het lijkt ons toch praktisch als het blijft voor zakenmensen die even snel via internet hun reis informatie opzoeken. Maar dat er bepaalde internet punten zijn, voor online geld wisselen en reisinformatie op te zoeken.