

Afstudeerscriptie

De positionering van een start-up

DIENST4DIENST.NL



Opdrachtnemer:
Hogeschool Leiden:
Begeleider:
Eerste lezer:
Tweede lezer:

Koen Minnema – S1071952
Communicatie
Amy de Wilde
Wies Edam
Elianne Caljouw

Datum:
Module en Vakcode:
Docent:
Klas / groep:
Collegejaar:
Versie:

17-08-2015
Afstuderen CO416AO
Nynke Wiekenkamp
Com4C
4
Tweede versie

“The main problem with this great obsession for saving time is very simple: you can't save time. You can only spend it. But you can spend it wisely or foolishly.”

— Benjamin Hoff, *The Tao of Pooh*

Samenvatting

Koen Minnema heeft onderzoek gedaan naar de positionering van Dienst4dienst.nl, een start-up platform waarbij mensen hun diensten en talenten kunnen uitwisselen. De deeleconomie is bezig met een opmars en Dienst4dienst.nl is benieuwd hoe het bedrijf zich het best kan positioneren in de huidige markt. De probleemstelling luidt dan ook: *Hoe moet Dienst4dienst.nl zich positioneren in de huidige deeleconomie-markt op basis van de volgende elementen: organisatie, gebruikers en concurrentie?*

Om de probleemstelling te kunnen beantwoorden, heeft de onderzoeker gebruik gemaakt van het 3C-model van Kenichi Ohmae. Volgens Ohmae zijn er drie kernfactoren die invloed hebben op een succesvolle positionering van een organisatie. Deze kernfactoren zijn: corporation (wie zijn we, en waar zijn we goed in?), customers (wie zijn onze klanten, en wat willen ze?) en competitors (met wie concurreren we, en wat zijn hun sterktes en zwaktes?). Volgens Ohmae moet een organisatie zich op één, maar het liefst op meerdere van deze kernfactoren richten om een succesvolle en effectieve positionering te verkrijgen. Vanuit deze theorie zijn drie hypothesen geformuleerd. Deze zijn getoetst door onderzoek te doen naar de sterke punten van Dienst4dienst.nl, de klantbehoeften en de positionering van de concurrenten. De onderzoeker heeft dit onderzocht met kwalitatief onderzoek door middel van semigestructureerde interviews. Er zijn zes potentiële gebruikers en zes gebruikers gevraagd naar wat zij de sterke punten van Dienst4dienst.nl vinden, wat zij de kernfactoren van succes vinden binnen de Nederlandse deeleconomie-markt, wat hun klantbehoeften zijn en wat volgens hen de positionering van de concurrenten is.

De resultaten van de interviews bevestigden één van de drie opgestelde hypothesen, die luidt: *Als een bedrijf het afstemmen van zijn sterke punten op de kernfactoren van succes op de markt als uitgangspunt voor de positioneringsstrategie neemt, dan is het volgens de klanten van het bedrijf het meest aannemelijk dat de organisatie een meer onderscheidende positie op de markt zal innemen.* De sterke punten van Dienst4dienst.nl: 'het sociale aspect' en 'het helpen van anderen' kunnen worden afgestemd op de kernfactoren van succes: toegankelijk, duidelijk en gratis. Verder kan Dienst4dienst.nl ook nog inspelen op een aantal klantbehoeften, namelijk: een zoekfunctie, beoordelingen en reviews, een app, premium account en chatfunctie. Uit het onderzoek blijkt dat Dienst4dienst.nl zich kan positioneren aan de hand van zijn sterke punten en het inspelen op de klantbehoeften. Door de sterke punten te benadrukken en in te spelen op de klantbehoeften kan Dienst4dienst.nl een concurrentievoordeel behalen.

Inhoud

Hoofdstuk 1: Inleiding	6
Hoofdstuk 2: Situatieschets	7
Hoofdstuk 3: Probleemformulering	9
3.1: Aanleiding	9
3.2: Probleemstelling	9
3.3: Doelstelling	9
3.4: Onderzoeksvragen	10
3.5: Onderzoeksdoelgroepen	10
3.6: Grenzen/randvoorwaarden van het onderzoek	10
Hoofdstuk 4: Theoretisch kader	11
4.1: Kernbegrippen	11
4.2: Theorieën, onderzoeken en publicaties	12
4.3: Theorie en conceptueel model bij de probleemstelling	15
4.4: Kritische review	18
4.5: Hypothesen	19
Hoofdstuk 5: Methodologie	21
5.1: Methode van Onderzoek	21
5.2: Steekproef en Screening	21
5.3: Respondentschema	22
5.4: Operationalisatie	23
5.5: Gesprekstechnieken	24
Hoofdstuk 6: Resultaten	26
6.1: Korte beschrijving interviews	26
6.2: Wat zijn de kernfactoren van succes?	26
6.3: Welke waarden hebben concurrenten klanten te bieden?	28
6.4: Wat voor waarden kan Dienst4dienst.nl de klanten bieden?	29
Hoofdstuk 7: Conclusie	33
7.1: Conclusie 1 (gebaseerd op de hypothesen)	33
7.2: Conclusie 2 (gebaseerd op deelvraag 1)	33
7.3: Conclusie 3 (gebaseerd op deelvraag 2)	34
7.4: Conclusie 4 (gebaseerd op deelvraag 3)	34
7.5: Eindconclusie (antwoord op probleemstelling)	35

Hoofdstuk 8: Aanbevelingen	36
8.1: De positioneringstrategie	36
8.2: Sterke punten afstemmen op de kernfactoren van succes	36
8.3: Inspelen op klantbehoeften	36
8.4: Concurrenten	37
Hoofdstuk 9: Implementatie	38
9.1: SWOT-analyse	38
9.1: Doelstellingen	38
9.2: Implementatie: sterke punten afstemmen op de kernfactoren van succes	39
9.3: Implementatie: inspelen op klantbehoeften	39
9.4: Implementatie: concurrenten	39
9.5: Kosten en tijdsplanning	39
Literatuurlijst	41
BIJLAGEN	
Bijlage I: Zoekplan	44
Bijlage II: Topic guide/vragenlijst	47
Bijlage III: Toonmateriaal	57
Bijlage IV: Concurrentieanalyse	63
Bijlage V: Analyseschema's potentiële gebruikers	64
Bijlage VI: Analyseschema's gebruikers	79
Bijlage VII: Verbatim	97
Bijlage VIII: Logboek	181

Hoofdstuk 1: Inleiding

Mensen over de hele wereld slaan de handen ineen om de een nieuwe economie te bouwen die tot een socialere samenleving. We delen daarin onze huizen, kennis, geld, auto's en mankracht. Denk hierbij aan AirBnB, Konnektid, Peerby, SnapCarr en crowdfunding-websites zoals geldvoorelkaar.nl. Dit noemen we deeleconomie-platformen. Ook in Nederland is de zogenoemde deeleconomie bezig met een opmars (Daalder, 2014). Deze economie biedt een nieuw model voor consumptie, bezit en afname van bijvoorbeeld producten en diensten. In plaats van steeds nieuwe producten of diensten aan te schaffen, kunnen we onze spullen, kennis en diensten met elkaar delen en zo beter benutten. De internetplatformen die dit peer-to-peer systeem hanteren brengen gebruikers met elkaar in contact om onderling spullen, kennis en vaardigheden uit te wisselen.

De opdrachtgever voor dit onderzoek is Dienst4dienst.nl. Dit is een bemiddelingswebsite waarmee gebruikers diensten en talenten met elkaar kunnen uitwisselen, zonder dat hier geld in omgaat. Door middel van een uitwisselingssysteem dat uren gegeven en ontvangen uren bijhoudt, zijn gebruikers in staat uren te sparen en binnen de database weer uit te geven. Het principe van Dienst4dienst.nl is eenvoudig. Jouw tijd heeft dezelfde waarde als de tijd van iemand anders. Ongeacht of je schoonmaker, webdesigner of advocaat bent. Met elk uur dat je geeft, verdien je één punt. Deze punten of (uren) kun je weer spenderen bij andere dienstverleners. Het idee achter dit initiatief is dat mensen van elkaars diensten gebruik kunnen maken zonder dat zij hier voor geld hoeven te betalen. Een ander mooi aspect is dat iedereen: oud, jong, opgeleid of niet, altijd iets voor iemand anders kan betekenen (Dienst4dienst.nl, 2015).

Half februari 2015 is de website van Dienst4dienst.nl online gegaan. Aangezien het gaat om een nieuw bedrijf is de positionering van de organisatie nog niet helemaal duidelijk. Dienst4dienst.nl wil meer inzicht krijgen in hoe de website zijn diensten het beste in de huidige deeleconomie markt kan neerzetten. De onderzoeksvraag van dit document luidt dan ook:

Hoe moet Dienst4dienst.nl zich positioneren in de huidige deeleconomie-markt op basis van de elementen organisatie, gebruikers en concurrentie?

Het onderzoek is uitbesteed aan de vierdejaars communicatiestudent Koen Minnema. Hij zal dit onderzoek uitwerken en het uiteindelijke rapport opleveren aan Dienst4dienst.nl.

In het volgende hoofdstuk wordt dieper ingegaan op de probleemformulering, waar onder andere de doelstelling, doelgroep en deelvragen van het onderzoek aan bod komen. Daarna zal het theoretisch kader worden besproken, gevolgd door het hoofdstuk methodologie.

Tot slot zullen de resultaten en aanbeveling worden behandeld om uiteindelijk een duidelijk positioneringsadvies te kunnen geven.

Hoofdstuk 2: Situatieschets

In dit hoofdstuk wordt kort de interne en externe situatie van Dienst4dienst.nl toegelicht. De interne analyse beschrijft de missie en visie en de kernactiviteiten. In de externe analyse wordt door middel van een DESTEP-analyse de omgeving in kaart gebracht. Hierbij wordt gekeken naar de demografische, economische, sociaal-culturele, technologische, ecologische en politiek-juridische factoren.

Interne analyse

Dienst4dienst.nl heeft als missie: “De talenten en diensten van mensen bij elkaar brengen”. Dienst4dienst.nl houdt hierbij vast aan de volgende visie: “Iedereen: oud, jong, opgeleid of niet, kan altijd iets voor iemand anders betekenen”. De kernactiviteiten van Dienst4dienst.nl zijn onder andere het bij elkaar brengen van mensen met hun talenten en diensten door middel van een uren-uitwisselingssysteem. Mensen kunnen zich aanmelden met hun talent of dienst en ontvangen bij aanmelding één uur om uit te geven in de database. Op het moment dat iemand een dienst aanvraagt bij de persoon en deze wordt uitgevoerd, wordt het uur van de aanvrager automatisch overgeschreven naar de dienstverlener, die op zijn beurt dat uur weer bij iemand anders in de database kan besteden. Hierdoor ontstaat een cirkel. Een cirkel waarin geen geld omgaat, maar mensen wel gebruik kunnen maken van elkaars diensten en talenten. Anderzijds richt Dienst4dienst.nl zich op het bemiddelen tussen dienstafnemer en dienstaanbieder (Dienst4dienst.nl, 2015).

Dienst4dienst.nl richt zijn marketing vooral op mensen die bijvoorbeeld zijn aangemeld bij de Voedselbank; een groot aantal mensen bij de Voedselbank is mbo of hbo geschoold maar komt simpelweg niet aan een baan omdat zij geen ervaring hebben. Via Dienst4dienst.nl kunnen deze mensen toch hun kwaliteiten aan de buitenwereld laten zien en zich door het uitwisselen van uren toch enige vorm van luxe permitteren (Dienst4dienst.nl, 2015).

Externe analyse

De externe analyse van Dienst4dienst.nl wordt gedaan aan de hand van de DESTEP-analyse. Hierbij wordt gekeken naar de demografische, economische, sociaal-culturele, technologische, ecologische en politiek-juridische factoren. Hierdoor verkrijgt men een beeld van het landschap waarin de organisatie opereert (Muilwijk, 2015).

Demografisch

Dienst4dienst.nl richt zich op de gemeente Haarlem. Deze stad telt in 2014 ongeveer 155.000 inwoners met 75.294 huishoudens. De gemeente Haarlem telt 3.075 bijstandsontvangers, 8.170 arbeidsongeschikten en 6.023 werklozen (Haarlem.buurtmonitor.nl, 2014). Ongeveer 250 gezinnen leven onder de armoedegrens en ontvangen wekelijks een voedselpakket bij de Voedselbank (Voedselbankhaarlem.nl, 2015). Dienst4dienst.nl wil zich vooral op hen richten zodat ze met het leveren van een dienst via de website op hun beurt toch nog enige vorm van luxe kunnen permitteren.

Economisch

In de naderende economie delen we onze huizen, kennis, geld, auto's en mankracht. Denk hierbij aan AirBnB, Konnektid, Peerby, SnapCarr en crowdfunding-websites zoals geldvoorelkaar.nl. In Nederland is deze zogenoemde deeleconomie bezig met een opmars (Daalder, 2014). Deze economie biedt een nieuw model voor consumptie, bezit en afname van bijvoorbeeld producten en diensten. In plaats van steeds nieuwe producten of diensten aan te schaffen, kan men de spullen, kennis en diensten die men al bezit, delen en zo beter benutten. Dienst4dienst.nl springt hier op in door nu al een platform aan te bieden waarbij je elkaars diensten kan afnemen zonder dat dit geld kost.

Sociaal-cultureel

Dienst4dienst.nl richt zich op de innovators en early-adapters van de samenleving. Er wordt hiervoor gekozen omdat dit de groep mensen zijn die het eerste meegaan met een nieuw idee. Hierbij gaat het om de mensen die het leuk vinden iets nieuws te proberen en als eerste een trend te zetten. Dit is belangrijk omdat Dienst4dienst.nl een nieuw concept is. De innovatietheorie van Rogers laat de levenscyclus van een innovatief idee zien. Rogers onderscheidt vijf groepen die een product of idee in verschillende stadia accepteren (Rogers, 1995). Dienst4dienst.nl richt zich op mensen die het leuk vinden hun kwaliteiten te laten zien aan anderen en mensen die het fijn vinden iets voor iemand anders te kunnen betekenen (Dienst4dienst.nl, 2015).

Technologisch

Door het internet en de afgelopen jaren met name het mobiele internet liggen er veel kansen voor organisaties om mensen te bereiken met hun producten of diensten. Via apps en social media komt men gemakkelijk in contact met de doelgroep en kan men deze steeds beter traceren en segmenteren. Organisaties hebben steeds minder invloed op de attitude van de klant of in dit geval de gebruiker. De klanten hebben de controle over het gesprek en gebruiken sociale media als communicatiemiddel (Li & Solis, 2013).

Ecologisch

De deeleconomie neemt toe en dit is goed voor het milieu. De deeleconomie biedt een nieuw model voor consumptie, bezit en afname van bijvoorbeeld producten en diensten. In plaats van steeds nieuwe producten of diensten aan te schaffen, kan men de spullen, kennis en diensten die zij al bezit, delen en zo beter benutten. (De Consumentenbond, 2015).

Politiek-juridisch

Dienst4dienst.nl bevindt zich in een markt van volledige mededinging. Het is een markt waarin veel aanbieders zijn met dezelfde producten of diensten. Ook geldt er een vrije toetreding op deze markt, wat inhoudt dat nieuwe deeleconomie-platforms vrij mogen toetreden tot de markt (Houthoofd, 1996). Men moet wel rekening houden met de vraag of het als een dienst gezien moet worden en niet als werk, anders moet er belastingaangifte worden gedaan over de inkomsten uit het geleverde werk.

Hoofdstuk 3: Probleemformulering

In dit hoofdstuk wordt de aanleiding voor het onderzoek besproken, waarop de probleemstelling en doelstelling volgen. Daarna worden de deelvragen beschreven. Tot slot zullen de grenzen met betrekking tot het onderzoek worden besproken. Dit hoofdstuk is bedoeld om inzicht te krijgen in wat nu precies het probleem is.

3.1 Aanleiding

Half februari 2015 is de eerste versie van de website van Dienst4dienst.nl online gegaan. De positionering van dit bedrijf is nog niet helemaal duidelijk omdat hier nog niet eerder onderzoek naar is gedaan. Dienst4dienst.nl wil meer inzicht krijgen in hoe het bedrijf zijn diensten het beste in de huidige deeleconomiemarkt kan neerzetten. Hierbij wordt vooral gekeken naar de potentiële klanten, de mogelijke concurrentie en het bedrijf zelf. Vanuit Dienst4dienst.nl zijn er vermoedens wat (potentiële) gebruikers belangrijk vinden aan een deeleconomie-platform en wat hun klantbehoeften zijn. Het onderzoek is dan ook bedoeld om aan de hand van de opgestelde hypothesen te toetsen of deze vermoedens kloppen.

3.2 Probleemstelling

Om het probleem van Dienst4dienst.nl in een vraag samen te vatten, is de volgende probleemstelling opgesteld:

Hoe moet Dienst4dienst.nl zich positioneren in de huidige deeleconomie-markt op basis van de elementen organisatie, gebruikers en concurrentie?

De theorie die het best aansluit op deze probleemstelling is die van Kenichi Ohmae. In hoofdstuk 4: (Theoretisch kader) zal dit verder worden toegelicht en ook beschreven waarom voor deze theorie wordt gekozen. De probleemstelling bestaat uit drie elementen: organisatie, gebruikers en concurrentie. Deze elementen zitten in het conceptuele model dat hoort bij de theorie van Ohmae namelijk: corporation, customers, en competitors. Het doel van het onderzoek is dat Dienst4dienst.nl inzicht krijgt in de sterke punten van de organisatie zelf, de gebruikersbehoeften en de positie van de concurrentie. Met de uiteindelijke inzichten zal volgens de theorie van Ohmae Dienst4dienst.nl in staat zijn een meer onderscheidende positie in te nemen ten opzichte van de concurrentie (Ohmae, 1991).

3.3 Doelstelling

Aan de hand van de hierboven beschreven probleemstelling is de volgende doelstelling tot stand gekomen:

Inzicht krijgen in wat de (potentiële) gebruikers van Dienst4dienst.nl beschouwen als sterke punten van Dienst4dienst.nl, wat de gebruikersbehoeften zijn en wat de positionering van de concurrenten is, teneinde Dienst4dienst.nl op 17 augustus 2015 te voorzien van een gedegen onderzoeks- en adviesrapport over de positionering van het bedrijf.

Het is belangrijk inzicht te krijgen in de sterke punten, gebruikersbehoeften en de positionering van de concurrenten. Daarom is het doel van dit onderzoek inzicht te verkrijgen in deze elementen. Wanneer deze inzichten beschikbaar zijn, kan volgens de theorie van Ohmae een duidelijk advies gegeven worden over hoe Dienst4dienst.nl zich moet positioneren. Het onderzoek richt zich op de deeleconomie-markt, (potentiële) gebruikers en concurrenten in Nederland. Hierdoor wordt een eventuele buitenlandse strategie uitgesloten van het onderzoek.

3.4 Onderzoeksvragen

Aan de hand van de probleemstelling die wordt beschreven in paragraaf 3.2 zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Wat zijn de kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomiemarkt volgens de (potentiële) gebruikers?
2. Welke waarden hebben de concurrenten aan (potentiële) gebruikers te bieden?
3. Welke waarden kan Dienst4dienst.nl aan de (potentiële) gebruikers bieden?

3.5 Onderzoeksdoelgroep

De theorie van Ohmae stelt dat voor een positioneringsadvies rekening gehouden moet worden met drie elementen, namelijk: de organisatie zelf, de klanten en de concurrentie. (Ohmae, 1991). Omdat de concurrenten niet ingaan op inhoudelijke vragen betreffende hun strategie, vormen de concurrenten geen onderzoeksdoelgroep.

De doelgroep van het onderzoek zullen gebruikers en potentiële gebruikers van Dienst4dienst.nl zijn. Deze kunnen inzicht geven in de sterke- en zwakke punten van de organisatie en hun klantbehoeften. In hoofdstuk 5: (Methodologie) wordt hier verder op ingegaan.

3.6 Grenzen van het onderzoek

In deze paragraaf zullen de grenzen van dit onderzoek aangegeven worden. Zo wordt duidelijk wat wel en niet onderzocht wordt. Mede door deze afbakening worden onduidelijke situaties en onjuiste voorstellingen voorkomen.

Zo is een grens in dit onderzoek: de tijd. Er zijn vijftien weken beschikbaar voor het onderzoek. Van 19 februari tot 26 mei 2015. Het onderzoek beperkt zich tot de Nederlandse deeleconomie-markt. Dit is namelijk de markt waarin Dienst4dienst.nl opereert. Voor dit onderzoek is er geen budget. Dit omdat er helemaal geen geld nodig is voor het onderzoek. Dit onderzoek richt zich alleen op de gebruikers en potentiële gebruikers van Dienst4dienst.nl. In dit onderzoek zal er gebruik gemaakt worden van zowel deskresearch als kwalitatief onderzoek. Er zal geen gebruik gemaakt worden van eventuele andere vormen van onderzoek.

Voor dit onderzoek zullen semi-gestructureerde face-to-face interviews afgenomen worden. Hierover zal ook in hoofdstuk 5: (Methodologie) verdere uitleg gegeven worden. Voor het face-to-face interview zullen minimaal tien en maximaal twintig respondenten geïnterviewd worden. Verder zal gebruik gemaakt worden van Nederlands- en Engelstalige literatuur.

Hoofdstuk 4: Theoretisch kader

In dit hoofdstuk worden de theorieën besproken die betrekking hebben op de probleemstelling. Deze theorieën bevatten een bewering of uitspraak over de positionering van een organisatie. De theorieën die behandeld worden zijn: het Five Forces model van Micheal Porter, het Core Competences model van Hamel en Prahalad, het Value Discipline model van Treacy en Wiersema, de Blue Ocean Strategy van Kim en Mauborgne en het 3C-model van Ohmae. In de eerste paragraaf wordt een toelichting gegeven op de begrippen en concepten die te maken hebben met de probleem- en doelstelling.

4.1 Kernbegrippen

In deze paragraaf worden de belangrijkste begrippen uit de probleemstelling gedefinieerd.

Probleemstelling

De probleemstelling van dit onderzoeksrapport luidt:

Hoe moet Dienst4dienst.nl zich positioneren in de huidige deeleconomie-markt op basis van de elementen organisatie, gebruikers en concurrentie?

Positionering

Er zijn veel verschillende definities van het begrip “positioneren”. Rik Riezebos en Jaap van der Grinten definiëren het begrip positioneren als volgt: *“Positioneren houdt in dat een brand manager een beargumenteerde keuze maakt welke aspecten van de merkidentiteit moeten worden benadrukt. De gekozen aspecten moeten voor de (potentiële) doelgroep relevant zijn en het merk onderscheiden van concurrenten”* (Riezebos & Van der Grinten, 2011). Dit houdt in dat een bedrijf zich onderscheidt ten opzichte van anderen. Als een bedrijf zich goed weet te positioneren, kan het een monopolist worden op dat gebied. Hiermee verovert het bedrijf dan een breinpositie bij de klant. Tijdens dit onderzoek wordt uitgegaan van deze definitie omdat deze het meest overeenkomt met die van Ohmae.

Deeleconomie-markt

Harmen van Sprang stelt dat binnen een deeleconomie mensen onderling consumeren en produceren. Het verhandelen van producten, diensten, kennis en vaardigheden staat centraal (Sprang, 2014). Gefaciliteerd door peer-to-peer marktplaatsen, business-to-business marktplaatsen en coöperatieven. Deze definitie wordt tijdens dit onderzoek ook gehanteerd. Met de “markt” worden alle alternatieven bedoeld waar de gebruiker ook gebruik van kan maken.

Gebruikers

Het begrip gebruikers wordt tijdens dit onderzoek geplaatst op de C van customers. Hiermee worden de huidige gebruikers van de website aangeduid. Deze mensen worden later geïnterviewd.

Potentiële gebruikers

Onder potentiële gebruikers verstaan we de mensen die via andere wegen interesse hebben getoond in Dienst4dienst.nl maar nog niet zijn overgegaan tot het daadwerkelijk registreren. Voor het onderzoek wordt gekeken naar de mensen die de Facebook pagina van Dienst4dienst.nl ‘liken’. Ook deze mensen worden later geïnterviewd.

Organisatie

Het begrip organisatie wordt tijdens dit onderzoek geplaatst op de C van corporation. Hiermee wordt Dienst4dienst.nl aangeduid.

Concurrentie

Onder concurrentie verstaan we: Nederlandse bedrijven die een platform aanbieden waar mensen diensten, producten, vaardigheden of kennis aan elkaar kunnen uitwisselen. Het begrip concurrentie wordt geplaatst op de C van competitors in het 3C-model van Ohmae.

4.2 Theorieën, onderzoeken en publicaties

Michael Porter – Five Forces model

Dit model van Porter stelt dat er naar vijf krachten gekeken moet worden als een organisatie zich wil positioneren. De vijf krachten waarnaar gekeken moet worden zijn:

- Leveranciers
- Potentiële toetreders
- Inkopers/klanten
- Vervangende producten/substituten
- Huidige concurrenten

Deze krachten samen vormen het concurrentieveld. Volgens Porter moet een organisatie zich vooral richten op de omgeving en zich op één van de vijf krachten focussen voor de positionering van de organisatie (Porter, 1985).

Volgens tegenstanders van Porter is het niet altijd het meest rendabel om je op één van de vijf krachten te focussen. Murray stelt dat hybride strategieën zoals het 3C-model van Ohmae veel rendabeler zijn (Murray, 1988). Een ander onderzoek laat zien dat Porter's conceptuele model niet overeenkomt met de wetenschappelijke werkelijkheid (Daws & Sharp, 1996). Hieruit blijkt ook dat het model niet genoeg onderbouwt dat één van deze strategieën tot superieur succes zal leiden.

Treacy en Wiersema – Value Discipline model

Een ander relevant model is het Value Discipline model van Treacy en Wiersema. Zij stellen dat er drie waardestrategieën zijn die een organisatie kan gebruiken om toegevoegde waarde en onderscheidend vermogen te creëren ten opzichte van de concurrent. De waarden die een organisatie kan hanteren zijn: product leadership (kwaliteit van het product), operational excellence (uitmuntende prestaties van operationele processen) en customer intimacy (klanten staan centraal).

Treacy en Wiersema stellen dat als een organisatie één van deze strategieën hanteert, zij zich onderscheidend kan positioneren ten opzichte van de concurrentie. Men moet dan wel goed opletten op welke van de drie disciplines men zich als organisatie gaat richten. Dit omdat je hier ook gelijk je soort klanten kiest. De keuze van een bedrijfsdiscipline en klantencategorie is dus eigenlijk één en dezelfde keuze. Een uitdaging in dit proces is als organisatie vast te houden aan de gekozen strategie en die te hanteren in de bedrijfsvoering (Treacy & Wiersema, 1997). Dit model is, net als het model van Porter, een generieke strategie: men moet zich op één onderdeel van de theorie richten. In tegenstelling tot het vijf krachten model van Porter is dit een inside-out model en kijkt het vooral naar de interne factoren van een organisatie. Recent onderzoek toont aan dat organisaties met een hybride strategie, zoals het 3C-model van Ohmae, beter presteren dan organisaties die zich richten op één strategie (Acquaah & Yasai-Ardekani, 2006).

Hamel en Prahalad – Core Competencies

Dit model stelt dat een organisatie moet kijken naar wat haar kerncompetenties zijn. Een kerncompetentie is datgene waar een bedrijf of organisatie goed in is, de onderscheidende factor die een organisatie uniek maakt. Hamel en Prahalad stellen dat een kerncompetentie moet voldoen aan drie criteria: de kernkwaliteiten moeten uniek zijn, moeilijk te imiteren zijn en voordeel of waarde verschaffen aan de koper van het product (Hamel en Prahalad, 1994). Als een organisatie bovengenoemde criteria in acht neemt, kan die een voordeel ten opzichte van de concurrenten bereiken.

Dit model zorgde ervoor dat het inside-out perspectief in het strategisch denken erg populair werd begin jaren negentig. Er wordt gekeken naar het product en/of de dienst van de organisatie zelf zonder dat wordt gekeken naar de externe factoren. Barney stelt dat een concurrentievoordeel vooral te vinden is in de organisatie zelf en vooral is te bouwen op de factoren: waarde, uniek vermogen, niet gemakkelijk na te maken en goed te organiseren (Barney, Hesterly, 2012). Net als de modellen van Porter en Treacy en Wiersema beperkt het core competences model zich tot een generieke strategie. Het behandelt vooral de interne factoren en laat de externe factoren buiten beschouwing.

Kim en Mauborgne – Blue Ocean Strategy

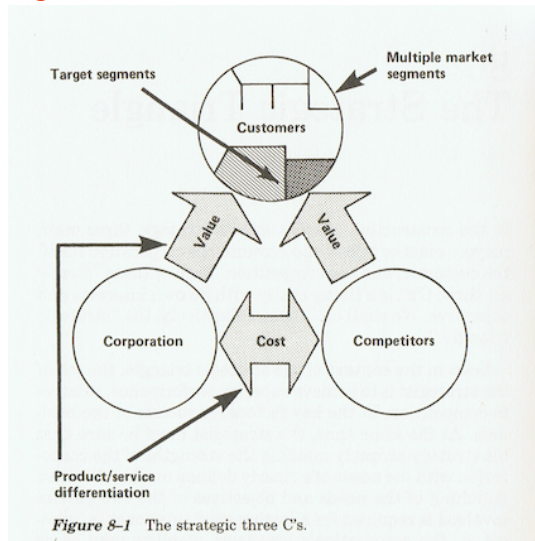
Volgens Kim en Mauborgne is het als organisatie mogelijk nieuwe markten te creëren: de Blue Oceans. In deze strategie is het de bedoeling dat men zich alleen richt op nieuwe markten zonder dat de focus ligt op wat de concurrentie doet, de zogenoemde Red Oceans. Het idee van deze strategie is te stoppen met het concurreren met organisaties in markten die al verzadigd zijn. Omdat er eigenlijk geen ruimte meer is te concurreren in die bestaande markten krimpen ook de winsten. De Blue Ocean Strategy voorkomt dit (Kim, Mauborgne, 2004).

In tegenstelling tot Ohmae, gaan Kim en Mauborgne alleen uit van de positionering van de concurrenten. Ohmae stelt dat zowel de klanten, de organisatie zelf, en de concurrentie van even groot belang zijn om een bedrijf of organisatie te kunnen positioneren. (Ohmae, 1991) Daarnaast is uit een onderzoek van Burke, van Stel en Thurik gebleken dat het te behalen voordeel in de Blue Ocean tijdelijk is. Uiteindelijk zullen andere organisaties tot die Blue Ocean toetreden en verdwijnt het eerder behaalde voordeel van het bedrijf (Burke, van Stel & Thurik, 2010).

Kenichi Ohmae – 3C-model

Ohmae stelt dat er drie kernfactoren zijn die invloed hebben op een succesvolle positionering van een organisatie (figuur 1). Deze kernfactoren zijn: corporation (wie zijn we en waar zijn we goed in?), customers (wie zijn onze klanten en wat willen ze?) en competitors (met wie concurreren we en wat zijn hun sterktes en zwaktes?). Volgens Ohmae moet een organisatie zich op één, maar het liefst op meerdere van deze kernfactoren richten om een succesvolle en effectieve positionering te verkrijgen (Ohmae, 1991).

Figuur 1: 3C-model van Ohmae



B

Bron: Ohmae, K. (1991). *The mind of the strategist: The art of Japanese business*. P. 92

Ohmae heeft een aantal jaren na het publiceren van het 3C-model een paar aanpassingen gedaan aan zijn theorie. Hij stelt dat er nog twee factoren zijn bijgekomen waar een organisatie rekening mee moet houden tijdens het kiezen van een positioneringsstrategie. Dit zijn de twee C's van country en currency. Country houdt in dat een organisatie rekening moet houden met het land waarin zij zich vestigt en currency verwijst naar de wisselkoersen (Ohmae, 1991). In tegenstelling tot de eerder besproken theorieën hanteert de theorie van Ohmae als enige een hybride strategie. Dit houdt in dat zowel naar de interne als externe factoren wordt gekeken.

4.3 Theorie en conceptueel model bij de probleemstelling

Deze paragraaf beschrijft waarom de theorie van Ohmae de meest geschikte theorie is voor het positioneringsvraagstuk.

Bij het positioneren van een bedrijf is het belangrijk dat de organisatie een onderscheidend vermogen creëert ten opzichte van de concurrentie. Een strategie of lange termijn plan kan hier uitkomst in bieden. Ohmae heeft daarvoor vier onderscheidende strategieën bedacht:

1. Kernfactoren van succes: de organisatie verkrijgt sterke punten door kernfactoren van succes binnen de markt.
2. Relatieve superioriteit: het uitbuiten van verschillen ten opzichte van de concurrenten. Door samenstelling van activa te laten verschillen van de concurrent of door diensten en producten te gebruiken die de concurrent niet gebruikt.
3. Agressieve initiatieven: als de grootste concurrent in een stabiele hoofdpositie verkeert en de markt niet snel genoeg groeit, is de beste optie in te spelen op de kernfactoren en het succes van die concurrent. Door handel te drijven binnen die markt kan de organisatie dit veranderen.
4. Innovaties: door het ontwikkelen van nieuwe producten of diensten kan er een nieuwe markt ontstaan (Ohmae, 1991).

Ohmae stelt dat elke organisatie rekening moet houden met drie factoren: de klanten, de organisatie en de concurrenten. Een strategie is succesvol als de kwaliteiten van de organisatie beter zijn afgestemd op de kernfactoren van succes en klantenbehoeften dan de concurrentie, oftewel het onderscheidend vermogen. Als de organisatie zich richt op één van de drie factoren dan moeten deze volgens Ohmae aansluiten op de andere twee factoren. Ohmae geeft daarbij een toelichting op elke strategie (Ohmae, 1991).

Klantgebaseerde strategie

Ohmae stelt dat een organisatie zich moet richten op enkele klantsegmenten van de doelgroep om een concurrentievoordeel te behalen. Hij beschrijft twee segmentatiemogelijkheden op basis van “klantenbehoeften” en “wat de organisatie de klant te bieden heeft”. Met deze informatie is het de bedoeling vast te leggen wat de omzet is, zodat de organisatie weet welke doelgroep het meest waardevol is (Ohmae, 1991).

Organisatiegebaseerde strategie

Volgens Ohmae is een organisatiestrategie er voor om de kwaliteiten van de organisatie te optimaliseren binnen de kernfactoren van succes, ten opzichte van de concurrentie. Voor een organisatie is het van belang een concurrentievoordeel te halen binnen de kernfactoren van succes. Ohmae heeft drie punten opgesteld die daarvoor belangrijk zijn:

1. Selectiviteit en sequencing: het bedrijf kan zich beter richten op één kernfactor dan dat het beter probeert te zijn dan alle kernfactoren van de concurrent.
2. Maak of koop: de organisatie moet afwegen of ze producten en diensten zelf gaat maken of produceren of dat ze dit beter kan uitbesteden.
3. Kosteneffectiviteit verbeteren: dit kan een organisatie bereiken door de kosten lager te maken dan de concurrent. Dit kan door selectief te zijn in welke orders een organisatie aanpakt, welke producten een organisatie aanbiedt en welke activiteiten de organisatie uitoefent (Ohmae, 1991).

Concurrentiegebaseerde strategie

Deze strategieën zijn bedoeld om een organisatie te kunnen onderscheiden ten opzichte van de concurrentie. Een organisatie kan zich onderscheiden door de kosten te drukken en door activiteiten uit te voeren. Ohmae stelt dat differentiatie is gebaseerd op prijs, het volume en/of de kosten van de activiteiten. Om te differentiëren, beschrijft Ohmae twee mogelijkheden:

1. Kracht van het imago: een organisatie kan het imago gebruiken om zich positief te kunnen differentiëren. Dit werkt goed als een organisatie zich moeilijk kan onderscheiden op basis van prestaties of distributie.
2. Kapitaliseren van de verschillen in winst- en kostenstructuur: een organisatie kan zich onderscheiden door het exploiteren van verschillende winstbronnen, het exploiteren van de verschillen in de vaste en variabele kostenratio of de verschillen in schaalvoordelen (Ohmae, 1991).

3C-model

Volgens Hamel en Prahalad kan een bedrijf zich onderscheiden door naar de interne kwaliteiten te kijken (Hamel en Prahalad, 1994). Zo stellen zij dat een bedrijf aan drie kernkwaliteiten moet voldoen. Deze kernkwaliteiten zijn: voordeel verschaffen, waardevol zijn voor zijn gebruikers of kopers en het product moet moeilijk te imiteren zijn. Dit model kijkt vooral naar de interne factoren. Er wordt niet gekeken naar factoren als consumenten en concurrenten. Het 3C-model van Ohmae doet dit wel (Ohmae, 1991).

Modellen die wèl rekening houden met externe factoren zijn: het Value Discipline model van Treacy en Wiersema (Treacy en Wiersema, 1997), het 3C-model van Ohmae (Ohmae, 1991) en het Five Forces model van Michael Porter (Porter, 1985). Porter stelt dat je maar één van de vijf strategieën mag kiezen. Het Five Forces model richt zich alleen op de concurrentie en niet op het bedrijf zelf. Het 3C-model richt zich zowel op de concurrentie als op de organisatie zelf.

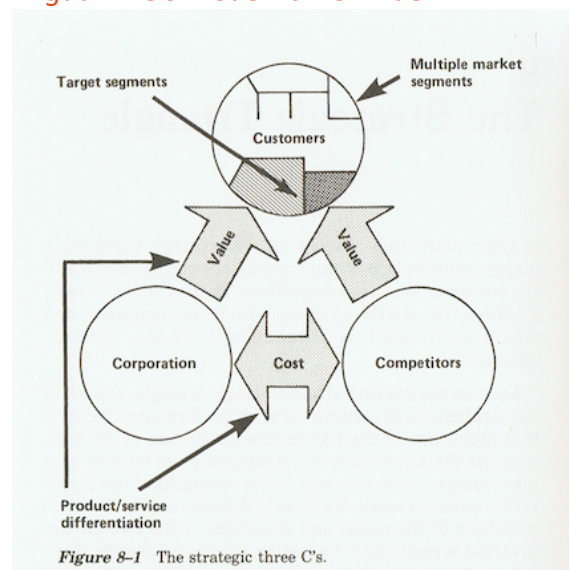
De strategie van Ohmae is een hybride strategie: er wordt gekeken naar alle drie de factoren van het 3C-model. De andere modellen hanteren een generieke strategie, waarbij maar met één strategie rekening wordt gehouden (Murray, 1988 & Dawes & Sharp, 1996). Ohmae stelt dat het belangrijk is zowel je interne- als externe factoren mee te nemen in het positioneringsonderzoek (Ohmae, 1991).

Door al deze theorieën naast elkaar te zetten, wordt het duidelijk dat de theorie van Ohmae met het 3C-model het meest aansluit op de probleemstelling. Hier worden de concurrenten, klanten en de organisatie zelf ook meegenomen in het onderzoek. Daarnaast heeft Ohmae een onovertroffen reputatie als strategisch adviseur en is hij één van de vijf “management goeroes” ter wereld (Economist, 2009). Ook is Ohmae de grondlegger van de positioneringsmodellen. Alle andere positioneringscritici kwamen later met hun theorieën.

Het conceptueel model

Figuur 2 laat het 3C-model van Ohmae zien in een conceptueel model. Dit is een vereenvoudigde weergave van de werkelijkheid. Het model behandelt drie factoren: de organisatie, de concurrenten en de klanten. Deze factoren laten zien hoe een organisatie een langdurig concurrentievoordeel kan behalen. De pijlen in het model geven aan dat de organisatie en concurrenten een waarde bieden aan de klant. De pijl tussen de concurrenten en de organisatie geeft aan dat deze twee zich kunnen onderscheiden door kostendifferentiatie (Ohmae, 1991).

Figuur 2: 3C-model van Ohmae.



Bron: Ohmae, K. (1991). *The mind of the strategist: The art of Japanese business*. P. 92

4.4 Kritische review

In deze paragraaf wordt de kritiek besproken op de theorie van Ohmae. Het is belangrijk deze punten van kritiek en eventuele fouten en onvolledigheden mee te nemen in het onderzoek.

Generiek/hybride

Het merendeel van de positioneringsmodellen die na de theorie van Ohmae zijn ontwikkeld, wijken op een bepaald punt af van het 3C-model. Deze theorieën en modellen zijn vooral eenzijdige of generieke strategieën. Vaak richten deze modellen zich op één aspect van het model van Ohmae. Treacy & Wiersema geven in het Value Discipline model aan dat een organisatie zich moet richten op één van de drie kernwaarden: operational excellence, product leadership of customer intimacy (Treacy & Wiersema, 1993). Hamel & Prahalad gaan in hun Core Competences model vooral uit van de sterke punten van de organisatie zelf. Zij gaan er van uit dat het voldoende zou zijn je als organisatie te onderscheiden (Hamel en Prahalad, 1994). Als laatste geeft Michael Porter in het Five Forces Model aan dat je als organisatie vooral moet letten op de concurrentieomgeving (Porter, 1979).

Verouderd

Dr. David Ward en Elena Rivari stellen dat het 3C-model van Ohmae verouderd is. Hij zou namelijk de aandeelhouders van de organisatie verwaarlozen, terwijl dit juist de doelgroep is die je tevreden moet houden. Ward zegt dat bij moderne organisaties tevreden aandeelhouders net zo belangrijk zijn als tevreden klanten. Wel is hij het met Ohmae eens dat dit niet zo zou moeten zijn (Ward & Rivari, 2005). Ook al is het model verouderd wat betreft de aandeelhouders, toch zal dit punt van kritiek geen invloed hebben op het onderzoek, aangezien Dienst4dienst.nl (nog) geen rekening hoeft te houden met aandeelhouders.

Extra C's

Tien jaar na het publiceren van het boek *The Mind of the Strategist*, komt Ohmae met nog een aanvulling hierop. Hij stelt dat in de huidige economie de originele drie C's niet meer voldoende zijn. Hij voegt hier dan ook nog twee C's aan toe. De C van currency die gaat over de internationale wisselkoersen en de C van country die slaan op de wet- en regelgeving van een land waarin zaken worden gedaan. Deze C's zijn toegevoegd omdat door globalisering de landsgrenzen voor klanten steeds minder belangrijk zijn geworden. Klanten kunnen nu veel gemakkelijker aan producten uit andere landen komen dan in de tijd dat Ohmae met zijn 3C-model kwam (Drucker, 1990). Deze vorm van kritiek zal voor het onderzoek niet relevant zijn, aangezien Dienst4dienst.nl alleen in Nederland opereert.

4.5 Hypothesen

In deze paragraaf worden de hypothesen behandeld en uitgelegd aan de hand van de theorie van Ohmae (zie ook figuur 3).

Hypothese 1

Wanneer een bedrijf het inspelen op de klantbehoeften als uitgangspunt voor de positioneringsstrategie neemt, dan is het volgens de klanten van het bedrijf het meest aannemelijk dat de organisatie een meer onderscheidende positie in de markt zal innemen.

“To establish a strategic edge over its competition, the company will have to segment the market and then concentrate its efforts on meeting their needs (Ohmae, 1991).”

Ohmae stelt dat een organisatie zijn klanten moet segmenteren en vooral moet inspelen op het voldoen aan de behoeften van deze klanten. Op deze manier is een organisatie in staat een langdurig concurrentievoordeel te behalen en een meer onderscheidende positie in te nemen binnen de huidige markt.

Hypothese 2

Als een bedrijf het afstemmen van zijn sterke punten op de kernfactoren van succes op de markt als uitgangspunt voor de positioneringsstrategie neemt, dan is het volgens de klanten van het bedrijf het meest aannemelijk dat de organisatie een meer onderscheidende positie op de markt zal innemen.

“The only way the corporation can profitably survive the head-on competition is to be much stronger in one or more key functions (Ohmae, 1991).”

Volgens Ohmae is er een oorzakelijk verband tussen een meer onderscheidende marktpositie en de organisatie zelf. Binnen deze kernfactoren van succes zou een organisatie haar sterke punten moeten optimaliseren om zo een onderscheidende positie in de markt te kunnen innemen. Het is belangrijk de kernfactoren van succes van de concurrentie af te stemmen op de sterke punten van de organisatie.

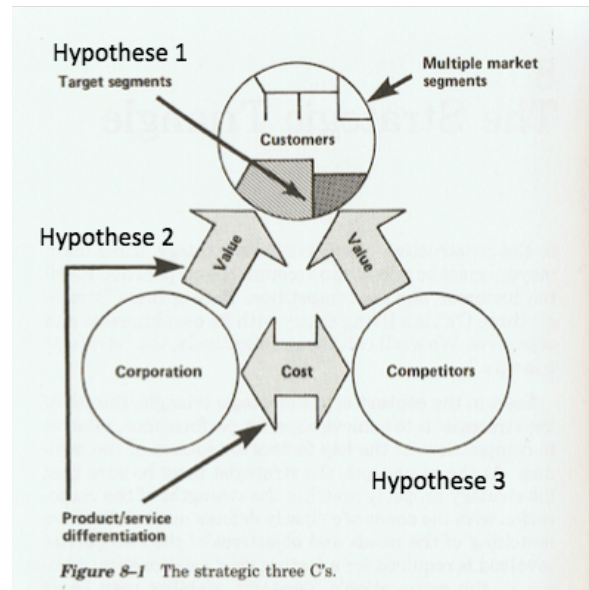
Hypothese 3

Als een bedrijf de positionering van de concurrenten als uitgangspunt voor de positioneringsstrategie neemt, dan is het volgens de potentiële klanten van het bedrijf het meest aannemelijk dat de organisatie een meer onderscheidende positie op de markt zal innemen.

"A successful strategy is one that ensures a better or stronger matching of corporate strengths to customer needs than is provided by competitors (Ohmae, 1991)."

Ohmae stelt dat een organisatie een onderscheidende marktpositie kan innemen door zich te differentiëren ten opzichte van de concurrentie.

Figuur 3: 3C-model van Ohmae



Bron: Ohmae, K. (1991). The mind of the strategist: The art of Japanese business. P. 92.

Hoofdstuk 5: Methodologie

5.1 Methode van Onderzoek

Voor dit onderzoek is gekozen voor een combinatie van deskresearch en kwalitatief onderzoek. Hiervoor is gekozen om een zo compleet mogelijk antwoord te kunnen geven op de deelvragen en uiteindelijk de probleemstelling. Zo kunnen bestaande en potentiële klanten van Dienst4dienst.nl worden meegenomen in het onderzoek door middel van diepte-interviews. Ohmae stelt dat hij liever met drie mensen gedurende twee uur praat, dan dat hij een enquête uitdeelt aan 1000 mensen. Door een selecte steekproef verkrijgt men betere inzichten in waar je daadwerkelijk naar op zoek bent (Ohmae, 1991). Er zullen in totaal twaalf respondenten geïnterviewd worden. Eerst worden de steekproef en screening uitgelegd, waarna er een toelichting per deelvraag zal worden behandeld.

5.2 Steekproef en screening

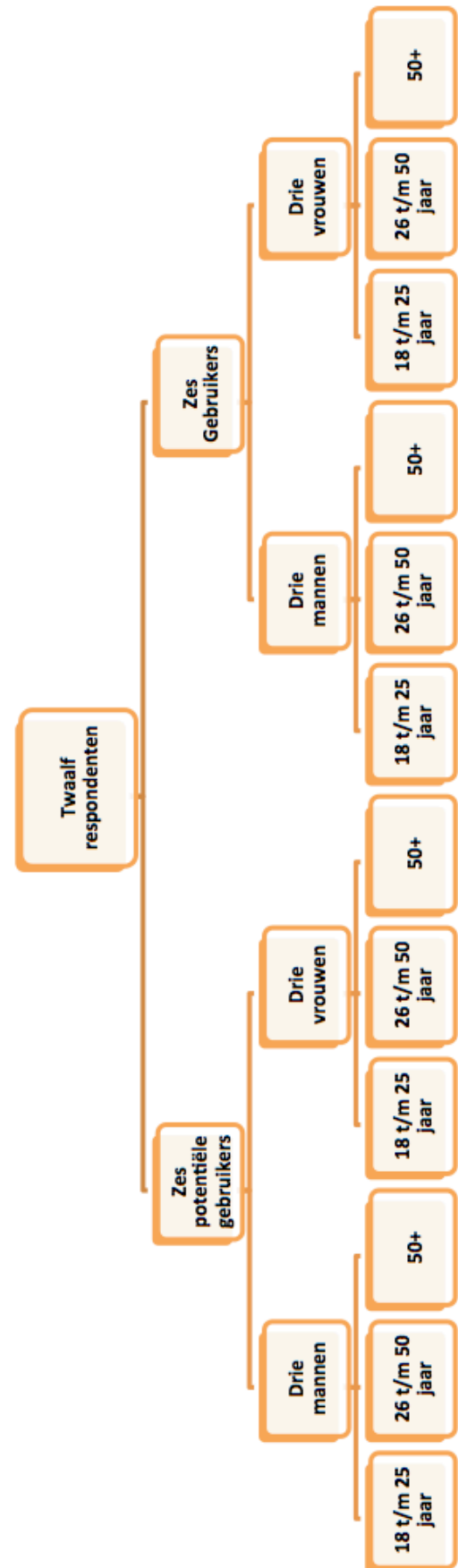
Alle gebruikers die zich hebben aangemeld op de website van Dienst4dienst.nl en alle mensen die de Facebook-pagina 'liken', behoren tot de interviewdoelgroep. Van de gebruikers worden zes mensen uitgekozen, onderverdeeld in verschillende categorieën namelijk drie mannen en drie vrouwen, die ook weer onderverdeeld zijn in drie subgroepen qua leeftijd. Voor deze selecte steekproef wordt gekozen omdat op deze manier gelijk onderscheid gemaakt kan worden in de drijfveren van mannen ten opzichte van de vrouwen. Daarnaast kan men gelijk het verschil of juist de overeenkomsten vergelijken tussen de verschillende leeftijdsgroepen. Op deze manier kan gelijk getoetst worden op welk marktsegment of welke doelgroep Dienst4dienst.nl zich het beste kan richten. Zie ook paragraaf 5.3: (Respondentschema). Iedere gebruiker zal worden gemaïld en gevraagd of hij/zij zou willen helpen bij het onderzoek. Degenen die als eerste reageren en binnen de onderzoeksdoelgroep passen, worden uitgekozen voor het interview. Hier wordt dus gebruik gemaakt van een selecte steekproef.

In ruil voor hun deelname wordt er een gratis uur naar hun account overgeschreven. Dit om het responspercentage zo hoog mogelijk te krijgen. Na akkoord van beide partijen zal alles overzichtelijk in een e-mail worden gezet om het kort te sluiten. Denk hierbij aan de datum en tijd van het geplande interview.

Bovenstaande methode wordt ook gebruikt voor de zes potentiële gebruikers, deze worden via Facebook benaderd. Onder potentiële gebruikers verstaan we mensen die interesse tonen in Dienst4dienst.nl door de Facebook pagina te 'liken', maar nog niet zijn overgegaan tot het daadwerkelijk registreren op de website. Op het moment dat zij zich inschrijven op Dienst4dienst.nl zullen ook zij een extra uur ontvangen.

5.3 Respondentschema

In dit schema staat de onderverdeling van de respondenten, namelijk: twaalf respondenten, waarvan zes gebruikers en zes potentiële gebruikers. Beide groepen zijn onderverdeeld in man en vrouw, die ook weer zijn onderverdeeld in verschillende leeftijdsgroepen. Voor deze selecte steekproef wordt gekozen omdat op deze manier gelijk onderscheid gemaakt kan worden in de drijfveren van mannen ten opzichte van de vrouwen. Daarnaast kan men gelijk het verschil of juist de overeenkomsten vergelijken tussen de verschillende leeftijdsgroepen. Op deze manier kan gelijk getoetst worden op welk marktsegment of welke doelgroep Dienst4dienst.nl zich het beste kan richten.



5.4 Operationalisatie

Bij de operationalisatie wordt gekeken welke deelvraag met welke methode het best onderzocht en beantwoord kan worden. Daarnaast wordt hetzelfde gedaan bij de opgestelde hypothesen uit het vorige hoofdstuk van het theoretisch kader. Hieronder volgen de deelvragen, gevolgd door de hypothesen. Als laatste zullen de gesprekstechnieken die worden toegepast tijdens de interviews worden uitgelegd.

Deelvragen:

Wat zijn de kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt volgens de (potentiële) gebruikers?

Voor deze deelvraag zal kwalitatief onderzoek worden ingezet. In het kwalitatieve gedeelte van het onderzoek zal door middel van een semi-gestructureerd diepte-interview de respondenten worden gevraagd wat voor hen de kernfactoren van succes zijn van een deeleconomie platform. Hierbij is het de bedoeling om er achter te komen wat er moet gebeuren om deze kernfactoren van succes om te buigen tot een sterk punt voor Dienst4dienst.nl.

Welke waarden hebben de concurrenten aan (potentiële) gebruikers te bieden?

Deze deelvraag kan worden opgelost door deskresearch. Door op zoek te gaan naar concurrenten in de directe omgeving kunnen deze organisaties in kaart gebracht worden. Er kan dan gekeken worden naar wat het onderscheidende vermogen is ten opzichte van Dienst4dienst.nl.

Welke waarden kan Dienst4dienst.nl aan de (potentiële) gebruikers bieden?

Deze deelvraag kan beantwoord worden door goed te kijken naar het eigen product/de eigen dienst. Door alles op een rijtje te zetten, kan er gekeken worden naar het onderscheidende vermogen van Dienst4dienst.nl. Dit kan door middel van deskresearch. Verder zal tijdens de interviews gebruik gemaakt worden van card-sorting om erachter te komen wat de gebruikers het meest belangrijk vinden. Hoe card-sorting werkt wordt verder toegelicht in paragraaf 5.5: (Gesprekstechnieken).

Hypothesen

In deze paragraaf wordt er gekeken naar de hypothesen en zal uitgelegd worden waarom er wordt gekozen voor een bepaalde methode, afhankelijk van de verschillende hypothesen.

1. Wanneer een bedrijf het inspelen op de klantbehoeften als uitgangspunt voor de positioneringsstrategie neemt, dan is het volgens de klanten van het bedrijf het meest aannemelijk dat de organisatie een meer onderscheidende positie in de markt zal innemen.

Voor deze hypothese zal er gebruik gemaakt worden van kwalitatief onderzoek. Er zullen diepte-interviews gehouden worden met de (potentiële) gebruikers van Dienst4dienst.nl. Tijdens deze interviews zal aan de respondenten gevraagd worden wat de klantbehoeften precies zijn en hoe Dienst4dienst.nl deze behoeften kan vervullen.

2. Als een bedrijf het afstemmen van zijn sterke punten op de kernfactoren van succes op de markt als uitgangspunt voor de positioneringsstrategie neemt, dan is het volgens de klanten van het bedrijf het meest aannemelijk dat de organisatie een meer onderscheidende positie op de markt zal innemen.

Voor deze hypothese zal een combinatie gebruikt worden van kwalitatief onderzoek en deskresearch. Deskresearch zal gebruikt worden om er achter te komen wat de kernfactoren van succes zijn op de Nederlandse deeleconomie-markt. Hierbij wordt dus extern gekeken naar de Nederlandse deeleconomie-markt en intern naar Dienst4dienst.nl zelf.

Kwalitatief onderzoek wordt gebruikt om aan de gebruikers te vragen, wie zij als concurrent zien van Dienst4dienst.nl en wat zij de sterke- en zwakke punten van dat andere bedrijf vinden. Als dat duidelijk is, kan er gekeken of gevraagd worden wat de kernfactoren van succes zijn volgens hen. Dit wordt ook behandeld in een diepte-interview.

3. Als een bedrijf de positionering van de concurrenten als uitgangspunt voor de positioneringsstrategie neemt, dan is het volgens de potentiële klanten van het bedrijf het meest aannemelijk dat de organisatie een meer onderscheidende positie op de markt zal innemen.

Voor deze hypothese zal gebruik gemaakt worden van deskresearch. Dit omdat het lastig is door middel van een interview bij de concurrenten te achterhalen hoe zij zich positioneren, omdat zij hoogstwaarschijnlijk deze informatie niet zullen vrijgeven. Om deze reden zal door middel van extern onderzoek gekeken worden hoe de concurrenten zich positioneren ten opzichte van Dienst4dienst.nl.

5.5 Gesprekstechnieken

Personificatie

Tijdens het onderzoek zal gevraagd worden naar wat de respondent de sterke en zwakke punten van Dienst4dienst.nl vinden. Er kunnen emotionele of rationele remmingen zijn. Hierdoor zal de onderzoeker de techniek van personificatie toepassen. Dit houdt in dat de onderzoeker de respondent zal vragen om Dienst4dienst.nl als een persoon te zien. Hierdoor zullen er geen emotionele of rationele remmingen meer zijn (Meier & Mandemakers, 2007).

Card-sort

De card-sort techniek zorgt er voor dat de onderzoeker een duidelijk beeld krijgt van de keuzes die de respondent maakt. Tegelijkertijd wordt de mate van belangrijkheid in kaart gebracht doordat de respondent deze in een volgorde aangeeft. Hierdoor moet de respondent gedwongen met een kritische blik te kijken naar zijn ingevingen. De respondent begint met het vrij opnoemen van associaties en legt daarna de kaartjes op volgorde (Spencer, 2009).

Feit, mening, ervaring en intentie

De volgorde van feit-, mening-, ervaring- en intentievragen is tijdens dit onderzoek iets aangepast. De feitenvraag zal niet worden gesteld, aangezien gezocht wordt naar meningen en niet naar feiten. De volgorde van deze vragen werkt verdiepend. De onderzoeker kan de antwoorden van de respondent tegen een bepaalde achtergrond plaatsen (Zand, Jongeleen, Knispel & Rogier, 2006).

Aandachtspunten onderzoeker:

1. Start met luchtige vragen om de respondent te laten wennen aan het interview.
2. Tijdens de opname nogmaals vragen of respondent toestemming geeft het gesprek op te nemen.
3. Begin met open vragen.
4. Begin met ervaringsvragen, gevolgd door mening- en intentievragen. Zo kan de onderzoeker de antwoorden binnen een context plaatsen (Zand et al. 2006).
5. Doorvragen om een volledig beeld te krijgen van de beweegredenen van de respondent.
6. Let op non-verbale communicatie en anticipeer hier op. Aandachtspunten zijn: ongeïnteresseerde houding, verveeld, enthousiast, onrustig, energiek. Deze punten worden meegenomen in de analyse.
7. Onderzoeker geeft geen inhoudelijke reacties, stelt alleen vragen. Tenzij de respondent vragen heeft over de gestelde vraag. Dan wordt deze anders geformuleerd.
8. Vat na elk onderdeel de antwoorden van de respondent samen om te kijken of de respondent goed begrepen is.
9. Maak aantekeningen van antwoorden die de respondent geeft. Dit omdat bijvoorbeeld het schuiven met de card-sort niet op de geluidsopname kan worden vastgelegd.

Het gesprek

Het gesprek wordt face-to-face afgenomen aan de hand van de Topic guide (Bijlage II). Het gesprek wordt door de onderzoeker opgenomen door middel van opnameapparatuur om te voorkomen dat er tijdens het uitwerken van de analyses informatie mist of verkeerd wordt begrepen. De volgorde van de card-sort wordt bijgehouden door middel van een pen en een notitieblok.

Uitwerking en analyse

Alle antwoorden van de respondenten worden door de onderzoeker geanalyseerd. Er wordt vooral gelet op afwijkende antwoorden in vergelijking met de antwoorden die andere respondenten geven. Tijdens het interview wordt wel al geprobeerd te achterhalen wat de reden is voor het afwijkende antwoord door middel van doorvragen. Na de analyse zullen aan de hand van de resultaten de onderzoeksvragen beantwoord en de drie hypothesen getoetst worden.

Hoofdstuk 6: Resultaten

Dit hoofdstuk begint met een korte beschrijving van hoe de interviews met de respondenten zijn verlopen. Daar worden de deelvragen aan de hand van de geanalyseerde resultaten behandeld, gevolgd door een korte samenvatting. De verbatim uitwerking is terug te vinden in bijlage VIII. Cursief gedrukte quotes komen uit de analyseschema's en zijn terug te vinden in bijlage V en bijlage VI. De nummers achter de quotes komen overeen met het respondentnummer.

6.1 Korte beschrijving interviews

Er zijn in totaal twaalf respondenten geïnterviewd. Deze zijn geselecteerd op basis van hun geslacht en leeftijd en of zij vielen onder de subgroep potentiële gebruikers of gebruikers. Elk gesprek duurde ongeveer een uur met twee uitschieters van 92 en 44 minuten. Soms moest er wat dieper worden ingegaan om de daadwerkelijke beweegredenen van de respondent te achterhalen. Er is niet alleen gekeken naar wát de (potentiële) gebruikers vinden, maar ook waarom ze dit vinden.

6.2 Wat zijn de kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt volgens de (potentiële) gebruikers?

Potentiële gebruikers

Topic: Kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt

Tijdens de gesprekken met de potentiële gebruikers gaven zij aan dat de kernfactoren van succes bij een deeleconomie-platform duidelijkheid en toegankelijkheid het belangrijkste zijn. Zo geven twee respondenten aan: *“Als eerste heb ik duidelijkheid, makkelijk en toegankelijk, want ik denk dat het de eerste stap is voor een klant (1)”* en *“dat het niet teveel moeite kost om je aan te melden, dat je niet hele vragenlijsten hoeft in te vullen inderdaad er op kan wanneer je er op wil (4).”* Opvallend is dat vooral de mannelijke respondenten de kernfactor “gratis” noemen als één van de belangrijkste factoren, zo zeggen ze: *“Ik denk dat gratis top is.(1)”* of *“Het is gratis, dat doen jullie goed.(3)”* en *“Gratis, dat zou natuurlijk mooi zijn.(2)”* Zij vinden dat de drempel bij het aanmelden zo laag mogelijk moet zijn (zie bijlage V: Analyseschema 12-13).

Ervaring/mening/intentie

Als er wordt gevraagd naar wat de respondenten vinden van de manier waarop Dienst4dienst.nl inspeelt op de kernfactoren van succes zijn de antwoorden uiteenlopend van: *“Aantrekkelijk.(4)”* en *“Positief.(5)”* tot *“Ik zou aan de site nog wel wat dingen veranderen waardoor je makkelijker kan zoeken op afstand.(3)”* en *“De beoordeling en reviews mag je er wel inbrengen dat zou wel fijn zijn. (2)”* Bij de laatste twee worden punten aangegeven die de potentiële gebruikers zien als een belangrijke kernfactor van succes. Zij doelen hier dan vooral op de functionaliteit van de website (zie bijlage V: Analyseschema 14).

Toen de respondenten gevraagd werd hoe Dienst4dienst.nl volgens hen het best kon inspelen op de kernfactoren van succes werd er vooral gedoeld op de beoordelingen en reviews op het platform, het snel laten groeien van de vraag en het aanbod op de website. *“Je moet proberen om zo snel mogelijk mensen in te laten schrijven. Heb je de massa heb je de kassa.(3)”* Wat opvalt, is dat vooral de jongeren van 18 t/m 25 jaar erg gebaat zijn bij het kunnen lezen en plaatsen van beoordelingen en reviews. *“Dat je iemand kan beoordelen op misschien wel een paar punten, waarop je kan beschrijven waarom diegene zo goed is.(1)”* Zij geven aan dit belangrijk te vinden voor het vertrouwen (zie bijlage V: Analyseschema 15).

Gebruikers

Topic: Kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt

De gebruikers van de website werd gevraagd waarom zij voor Dienst4dienst.nl hadden gekozen. De respondenten geven aan dat “het idee” de voornaamste reden was om zich aan te melden. Daarnaast geven vooral de vrouwen aan dat het helpen van anderen een reden was om mee te doen. *“Ik vind het wel een mooi idee om anderen te kunnen helpen en zonder dat je daar heel veel moeite voor moet doen (10)”*. De mannen vanaf 26 jaar waren vooral nieuwsgierig naar de functionaliteit van de website. *“Was voornamelijk nieuwsgierigheid van de functionaliteit van de website zelf hoe dat in elkaar zat (8)”* (zie bijlage VI: Analyseschema 26).

Card-sort

Tijdens de card-sort gaven de respondenten aan de kaartjes ‘goede naam’, ‘toegankelijkheid’ en gratis het belangrijkste te vinden. Zo zegt een respondent: *“Een goede naam is belangrijk, je kan wel zoete broodjes bakken maar scheld je je klanten uit dan ga ik naar een andere bakker.(7)”* Wat opvalt is dat elke respondent aangeeft ‘gratis’ als positief te ervaren, behalve respondent 12. Zij ervaart ‘gratis’ als iets negatiefs. *“Het is niet gratis. Je geeft en je neemt, het kost alleen geen geld, gratis is een verkeerd woord (12)”*. Respondent 12 geeft aan dat het woord ‘gratis’ bij haar heel onderdanig overkomt (zie bijlage VI: Analyseschema 27).

Ervaring/mening/intentie

De gebruikers geven aan dat Dienst4dienst.nl eerst een zoekfunctie en beoordelingen moet integreren in de website. Dit om te kunnen inspelen op de kernfactor ‘toegankelijkheid’. *“Reikwijdte en toegankelijkheid is nog erg slecht. Ik zoek iets maar kan het niet vinden.(12)”* Respondenten geven aan dat het maken van reclame door middel van social media, e-mail en print een manier is waarop Dienst4dienst.nl kan inspelen op de kernfactoren van succes. *“Op zo’n bord langs de weg zo’n kartonnen bord, dat als je daar iets opzet in bepaalde streken.(11)”* (zie bijlage VI: Analyseschema 28-30).

Samenvatting resultaten deelvraag 1

De potentiële gebruikers geven aan dat zij de duidelijkheid en toegankelijkheid van de website zien als belangrijkste kernfactor van succes. Wat opvalt, is dat vooral de mannen de kernfactor ‘gratis’ noemen als één van de belangrijkste kernfactoren. De potentiële gebruikers vinden de manier waarop Dienst4dienst.nl inspeelt op deze kernfactoren van succes aantrekkelijk en positief. Wel geven zij aan dat er een zoekfunctie en een mogelijkheid om een beoordeling en review te plaatsen moet komen. Dit laatste wordt vooral benoemd door de jongeren van 18 t/m 25 jaar.

Voor de gebruikers was ‘het idee’ de voornaamste reden zich aan te melden op de website. Daarbij geven de vrouwen aan dat vooral het helpen van anderen een reden was om mee te doen. Mannen van 26 jaar en ouder gaven aan vooral nieuwsgierig te zijn naar de functionaliteit van de website. Een goede naam, de toegankelijkheid van de website en dat het gratis is, vinden de gebruikers de grootste kernfactoren van succes. Eén respondent geeft aan het woord ‘gratis’ als negatief te ervaren. Ook de gebruikers vinden het integreren van een zoekfunctie en het kunnen achterlaten van een beoordeling en review belangrijk om te kunnen inspelen op de kernfactor ‘toegankelijkheid’. Daarnaast wordt reclame genoemd als manier om te kunnen inspelen op de kernfactoren van succes.

6.3 Welke waarden hebben concurrenten aan (potentiële) gebruikers te bieden?

Potentiële gebruikers

Topic: positionering en concurrenten

Wat opvalt, is dat alle potentiële gebruikers Marktplaats en Werkspot noemen als concurrent van Dienst4dienst.nl. *“Werkspot hè. Dat is voor, bouwdingen en zo en Marktplaats heeft diensten (2)”*. Facebook wordt vooral door jongeren gezien als een van de grootste concurrenten. *“Sowieso Facebook(4)”*. Ook worden er concurrenten genoemd als uitzendbureaus, Buuv, Speurders en Helptje (zie bijlage V: Analyseschema 5-6).

Sterke punten concurrenten

De potentiële gebruikers geven aan dat het sterke punt van de concurrenten vooral zit in het feit dat ze heel bekend zijn. *“Dan noem je er ook wel een hè Facebook. Niet tegenaan te hikken natuurlijk (2)”*. Als sterke punten noemen zij onder andere naamsbekendheid, groot aanbod en gericht en lokaal kunnen zoeken. Wat opvalt, is dat respondent 6 het heeft over Marktplaats winkels en daar positief tegenover staat omdat je daar een grotere groep mee bereikt (zie bijlage V: Analyseschema 6-7).

Gebruikers

Topic: positionering en concurrenten

Gebruikers geven over het algemeen aan dat ze niet iets kunnen bedenken wat een directe concurrent voor Dienst4dienst.nl zou kunnen zijn. Na het tonen van de kaartjes met concurrenten kon het interview worden voortgezet. *“Weet ik niet. Zoals ik eerder heb gezegd volgens mij naar mijn weten bestond er nog niet iets zoals Dienst4Dienst(7)”*. Wat opvalt is dat de mannen van 26 jaar en ouder bekend zijn met Konnektid.com, een website waarbij vaardigheden aan elkaar geleerd worden. Werkspot wordt alleen als concurrent gezien omdat het bekend is van de tv-reclame. *“Werkspot heb ik wel eens van gehoord. Maar zegt me verder niks. Geen idee wat dat is.(11)”* (zie bijlage VI: Analyseschema 37-38).

Sterke punten concurrenten

De gebruikers zien de naamsbekendheid, het aanbod en de toegankelijkheid als de sterke punten van de concurrenten. Zij geven aan dat als een deeleconomie-platform aan deze punten voldoet, zij eerder geneigd zijn hiervan gebruik te maken, dan platforms die niet op deze punten inspelen. Wat opvalt is dat respondent 8 het vooral heeft over Konnektid en de toegankelijkheid daarvan. *“Konnektid oogt modern en werkt simpel (8)”*. Ook heeft hij het over de e-mail marketing die hij erg waardeert. *“Marketing met e-mail, dus dat je gewoon leuk, als je heel die website vergeten bent dat je een mailtje krijgt met iets relevants (8)”* (zie bijlage VI: Analyseschema 39).

Samenvatting resultaten deelvraag 2

Het valt op dat de potentiële gebruikers Marktplaats en Werkspot zien als concurrenten. Daarbij wordt wel vermeld dat Werkspot voor de klusjes is en Marktplaats voor producten en diensten. Verder worden ook uitzendbureaus, Buuv, Speurders en Helptje als concurrenten gezien. Het sterkste punt van deze concurrenten vinden zij de naamsbekendheid. Daarna volgen het grote aanbod en het gericht kunnen zoeken. Eén respondent heeft het over Marktplaats winkels, een verschuiving van een digitale winkel naar een daadwerkelijk pand. Hier staat zij positief tegenover omdat je zo een grotere groep kunt bereiken.

De gebruikers geven aan dat zij niet iets kunnen bedenken als directe concurrent. De mannen van 26 jaar en ouder zijn bekend met Konnektid.com. Werkspot wordt alleen gezien als concurrent vanwege de tv-reclame. Gebruikers ervaren dat de naamsbekendheid, het aanbod en de toegankelijkheid als de sterke punten van de concurrenten. Eén respondent heeft het over de e-mail marketing van Konnektid.com die hij erg waardeert.

6.4 Welke waarden kan Dienst4dienst.nl aan de (potentiële) gebruikers bieden?

Potentiële gebruikers

Topic: Sterke punten Dienst4dienst.nl

Er werd de respondenten gevraagd de sterke punten op te noemen van Dienst4dienst.nl. Het feit dat je voor elkaar iets doet, werd beschouwd als een erg sterk punt. *“Dat mensen elkaar kunnen helpen, gratis. Dat vind ik een mooi idee(1)”*. Wat opviel was dat alleen respondent 5 het niet had over het idee zelf, maar meer hoe de website in elkaar zat en zag de functionaliteit als een sterk punt. *“Ik vond de structuur heel goed, er werd puntsgewijs uitgelegd wat de stappen zijn(5)”*. Verder werden er nog sterke punten benoemd als: duidelijk, geweldig voor studenten, sociaal, gratis, gebruiksvriendelijk en dat je zelf mag bepalen wanneer je het doet (zie bijlage V: Analyseschema 3).

Topic: Klantbehoeften

Tijdens het vragen naar de noodzakelijke klantbehoeften werd het duidelijk dat de antwoorden zeer uiteenlopend waren. Zo vindt respondent 1 het vooral belangrijk dat het tot op zekere hoogte toegankelijk voor iedereen is. Respondenten 4 en 5 vinden vooral een zoekfunctie erg belangrijk. *“Je hebt geen zin om een hele website af te zoeken totdat je iets gevonden hebt, dan heb je er eigenlijk al geen zin meer in(4)”*. Zij zijn vooral gericht op de functionaliteiten van de website. Wat opvalt, is dat respondent 6 het heeft over een mascotte, iets waaraan mensen Dienst4dienst.nl kunnen herkennen. *“Zo’n gek poppetje of dingetje.(6)”* Een klantbehoefte die volgens de potentiële gebruikers niet noodzakelijk is, maar die ze wel leuk zouden vinden om terug te zien, is onder andere een chatfunctie. Dit zodat gebruikers gemakkelijk een berichtje naar elkaar kunnen sturen. Respondent 2 had het als enige over hulp bij het aanmelden. Hij vindt het moeilijk te kiezen wat hij op de website moet aanbieden. *“Misschien is hulp bij het aanmelden wel handig. Om samen te zoeken naar vaardigheden of goede kanten(2)”* (zie bijlage V: Analyseschema 16-17).

Ervaring/mening/intentie

Volgens de potentiële gebruikers speelt Dienst4dienst.nl deels in op een aantal klantbehoeften. Zo noemen zij onder andere dat het gratis is en dat er de mogelijkheid is een eigen profielpagina aan te maken. Respondent 5 geeft aan dat het allemaal wat uitgebreider mag, omdat zij het nog een beetje kaal vindt. Respondent 6 vindt dat er frequenter gebruik gemaakt kan worden van Facebook. *“Facebook vind ik leuk, maar te weinig. Het mag frequenter.(6)”* Zij gaf aan dat één bericht per week voldoende zou zijn. Als er wordt gevraagd naar hoe Dienst4dienst.nl het best kan inspelen op de klantbehoeften reageren respondenten met antwoorden als: *“Luisteren naar je klant.(1)”* en *“als je een review en beoordeling kan achterlaten zou ik het meer betrouwbaar vinden.(2)”* Respondent 3 heeft het er vooral over dat er snel veel mensen moeten worden ingeschreven. Hij vindt het belangrijk dat er veel diensten worden aangeboden. *“Ik denk dat er best een soort bureau is dat ervoor kan zorgen dat mensen zich inschrijven door een vraag neer te zetten naar een bepaalde dienst(3)”* (zie bijlage V: Analyseschema 18-20).

Gebruikers

Topic: Sterke punten Dienst4dienst.nl

De gebruikers gaven aan het sociale aspect van Dienst4dienst.nl als sterk punt te zien. *“Ik heb behulpzaam helemaal bovenaan gezet, omdat ik het idee heb dat dit een manier is voor mensen die minder bedeed zijn, ook een kans te geven(11)”*. Respondent 8 geeft aan dat het gratis kunnen beginnen een sterk punt is, maar dat hij het sociale aspect belangrijker vindt. Een ander sterk punt is volgens respondent 12 dat het heel groot kan worden, omdat het voor zowel mensen met een kleine, als met een grote beurs toegankelijk is. Andere sterke punten die benoemd worden, zijn de gunfactor, ideologisch, eerlijk, duidelijk, geen verplichtingen en dat geld niet meer het belangrijkste is. (zie bijlage VI: Analyseschema 22).

Klantbehoeften

Ook bij de gebruikers zijn de antwoorden op de vraag naar noodzakelijke aspecten zeer uiteenlopend. Zo vinden respondenten 7 en 11 het essentieel dat een deeleconomie-platform betrouwbaar is. Wat opvalt is dat de 50-plussers, zowel man als vrouw, vinden dat een website als Dienst4dienst.nl makkelijk in gebruik moet zijn. *“Je website moet eenvoudig werken, en duidelijk zijn (9)”*. Respondent 8 geeft aan dat het achterlaten van een beoordeling noodzakelijk is voor het vertrouwen. Klantbehoeften die de gebruikers niet noodzakelijk vinden, maar wel leuk zouden vinden om terug te zien zijn onder andere een zoekfilter, chatfunctie, een app, winacties, nieuwtjes, weetjes, reviews en ervaringen. *“Dit vind ik leuk als het er is: ervaringen, reviews, beoordeling van wat hebben ze gedaan (12)”* (zie bijlage VI: Analyseschema 32-33).

Volgens respondenten 10 en 11 speelt Dienst4dienst.nl in op de klantbehoeften qua overzichtelijkheid. *“Ik vind hem heel overzichtelijk(11)”*. Wat opvalt is dat Dienst4dienst.nl volgens respondent 8 op geen enkele van zijn klantbehoeften inspeelt. Ook respondent 12 had hier geen antwoord op. Zij geeft dan ook aan dat het allemaal wat concreter kan. Ook zou zij het graag meer als Marktplaats.nl zien. *“Maak het zoals Marktplaats. Makkelijk en met zo’n zoekbalk en categorie kopjes(12)”*. De punten die respondenten noemen waarop Dienst4dienst.nl kan inspelen om zo te voldoen aan de klantbehoeften zijn beoordelingen en reviews, een premium pakket, een app, winacties, waarborging van privacy en een chatfunctie. *“Ik zou wel iets doen met beoordelingen om zo iets te kunnen aantonen dat gebruikers hun afspraken nakomen. In de vorm van 5 sterren kunnen geven(7)”* (zie bijlage VI: Analyseschema 34-36).

Samenvatting resultaten deelvraag 3

Bij de potentiële gebruikers wordt het “voor elkaar iets doen” als het sterkste punt genoemd. Andere sterke punten volgens de potentiële gebruikers waren: duidelijk, geweldig voor studenten, sociaal, gratis, gebruiksvriendelijk en dat je zelf mag bepalen wanneer je het doet. De noodzakelijke klantbehoeften waren zeer uiteenlopend. Er waren verschillende antwoorden zoals: toegankelijk, zoekfunctie en een mascotte. Klantbehoeften die volgens de potentiële gebruikers niet noodzakelijk zijn, maar die ze wel leuk zouden vinden om terug te zien waren onder andere een chat- en een hulpfunctie. Volgens de potentiële gebruikers speelt Dienst4dienst.nl deels in op een aantal klantbehoeften namelijk: gratis en de mogelijkheid een profielpagina aan te maken. Als aandachtspunt noemen zij: luisteren naar je klant, het aanbod en reviews en beoordelingen.

De gebruikers gaven aan het sociale aspect van Dienst4dienst.nl als sterk punt te zien. Andere sterke punten die benoemd worden, zijn: gratis, de gunfactor, ideologisch, eerlijk, duidelijk, geen verplichtingen en geld is niet meer het belangrijkste. Ook bij de gebruikers zijn de antwoorden op de vraag naar noodzakelijke aspecten zeer uiteenlopend. De 50-plussers vinden het vooral belangrijk dat het gemakkelijk in gebruik is. Volgens de gebruikers speelt Dienst4dienst.nl in op de klantbehoeften qua overzichtelijkheid. Een enkele respondent geeft aan dat Dienst4dienst.nl op geen enkele behoefte inspeelt. De punten die respondenten noemen waarop Dienst4dienst.nl kan inspelen om zo te voldoen aan de klantbehoeften, zijn beoordelingen en reviews, een premium pakket, een app, winacties, waarborging van privacy en een chatfunctie.

In het volgende hoofdstuk wordt aan de hand van bovenstaande resultaten gekeken of de opgestelde hypothesen verworpen of aangenomen worden.

Hoofdstuk 7: Conclusie

Dit hoofdstuk gaat in op de conclusies van het onderzoek. Aan de hand van de resultaten uit het vorige hoofdstuk wordt uiteindelijk antwoord gegeven op de probleemstelling: **Hoe moet Dienst4dienst.nl zich positioneren in de huidige deeleconomie-markt op basis van de elementen organisatie, gebruikers en concurrentie?** De eerste conclusie is gebaseerd op de drie opgestelde hypothesen en wordt gekeken of deze worden aangenomen of verworpen. De drie opvolgende conclusies zijn gebaseerd op resultaten die de deelvragen beantwoorden. Als laatste worden voorgaande conclusies samengevat, om zo de probleemstelling te kunnen beantwoorden.

7.1 Conclusie 1 (gebaseerd op de hypothesen)

Het afstemmen van de sterke punten op de kernfactoren van succes is volgens de (potentiële) gebruikers van Dienst4dienst.nl het beste uitgangspunt voor de positioneringstrategie.

Toelichting

Het merendeel van de respondenten bevestigt de tweede hypothese. Het is volgens hen het meest aannemelijk dat Dienst4dienst.nl een onderscheidende positie in de deeleconomie-markt zal innemen als die zijn sterke punten afstemt op de kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt. Zowel de potentiële gebruikers als de gebruikers gaven aan dat het sociale aspect en het “voor elkaar iets doen” tot de sterkste punten van Dienst4dienst.nl behoren. Zij geven dan ook aan dat deze punten op zich al een onderscheidend vermogen ten opzichte van de concurrenten hebben.

7.2 Conclusie 2 (gebaseerd op deelvraag 1)

Wat zijn de kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt volgens de (potentiële) gebruikers?

De potentiële gebruikers geven aan dat de belangrijkste kernfactoren van succes zijn: de duidelijkheid en toegankelijkheid van de website, en dat het gratis is. De manier waarop Dienst4dienst.nl hierop inspeelt is volgens hun aantrekkelijk en positief. Wel geven zij aan dat er een zoekfunctie en een mogelijkheid om een beoordeling en review te plaatsen moet komen.

De gebruikers geven aan dat “het idee” de voornaamste reden was om zich aan te melden op de website. Vrouwen geven aan dat het “helpen van anderen” de voornaamste reden was om mee te doen. De grootste kernfactoren van succes zijn volgens de gebruikers: een goede naam, de toegankelijkheid van de website en het feit dat het een gratis dienst is.

Hieruit kan geconcludeerd worden dat Dienst4dienst.nl moet vasthouden aan de manier waarop zij toegankelijk, duidelijk en gratis is. Wel moet er gekeken worden naar hoe er het best een zoekfunctie en een beoordelingssysteem in gebouwd kan worden.

7.3 Conclusie 3 (gebaseerd op deelvraag 2)

Welke waarden hebben de concurrenten aan gebruikers te bieden?

De potentiële gebruikers vinden Markplaats en Werkspot de grootste concurrenten van Dienst4dienst.nl. Ook noemen zij platforms als uitzendbureaus, Buuv, Speurders en Helptje als concurrent. De sterke punten van deze concurrenten vinden zij vooral de naamsbekendheid en het grote aanbod. Daarnaast vinden zij de zoekfunctie van Marktplaats.nl fijn om gericht mee te kunnen zoeken.

De gebruikers geven aan dat zij geen organisatie kunnen bedenken als directe concurrent. Wel zijn zij bekend met Konnektid en Werkspot. Werkspot wordt alleen als concurrent gezien vanwege de tv-reclame. Gebruikers ervaren de naamsbekendheid, het aanbod, de e-mail marketing en de toegankelijkheid als sterke punten van de concurrenten.

Op basis van deze resultaten kan geconcludeerd worden dat concurrenten vooral bekend zijn vanwege hun naamsbekendheid en het grote aanbod dat zij kunnen bieden. Verder is het raadzaam te kijken hoe de zoekfunctie van Marktplaats werkt en hoe Konnektid zijn e-mail marketing regelt.

7.4 Conclusie 4 (gebaseerd op deelvraag 3)

Welke waarden kan Dienst4dienst.nl aan de gebruikers bieden?

De potentiële gebruikers beschrijven het “voor elkaar iets doen” als het sterkste punt van Dienst4dienst.nl. Andere sterke punten vinden zij: duidelijk, geweldig voor studenten, sociaal, gratis, gebruiksvriendelijk en dat je zelf mag bepalen wanneer je iets doet. Ook geven zij aan dat Dienst4dienst.nl hen nog tegemoet kan komen met een zoek-, chat- en hulpfunctie. Tot slot zouden zij het ook fijn vinden als er een beoordelingssysteem voor gebruikers wordt toegevoegd.

Gebruikers vonden het sociale aspect van Dienst4dienst.nl het sterkste punt. Andere sterke punten vonden zij: gratis, de gunfactor, ideologisch, eerlijk, duidelijk, geen verplichtingen en dat geld niet meer het belangrijkste is. 50-plussers willen een website die gemakkelijk in gebruik is. Gebruikers geven aan dat Dienst4dienst.nl nog kan inspelen op het integreren van beoordelingen en reviews, een premium pakket, een app, winacties, privacy en een chatfunctie.

Geconcludeerd kan worden dat Dienst4dienst.nl volgens de (potentiële) gebruikers moet vasthouden aan het sociale aspect. Dienst4dienst.nl kan nog beter inspelen op de klantbehoeften als die zich gaat richten op het uitbreiden van de website, door middel van het integreren van een beoordelingssysteem, een premium pakket, een app, winacties en een zoek-, chat- en hulpfunctie.

7.5 Eindconclusie (antwoord op probleemstelling)

Het afstemmen van de sterke punten op de kernfactoren van succes is volgens de (potentiële) gebruikers van Dienst4dienst.nl het beste uitgangspunt voor de positioneringstrategie.

Hoe moet Dienst4dienst.nl zich positioneren in de huidige deeleconomie-markt op basis van de elementen organisatie, gebruikers en concurrentie?

Dienst4dienst.nl dient volgens de (potentiële) gebruikers met zijn sterke punten: het sociale aspect en iets doen voor elkaar, te blijven inspelen op de belangrijkste kernfactoren van succes, namelijk: toegankelijk, duidelijk en gratis. Uit de gesprekken blijkt wel dat Dienst4dienst.nl nog verder kan inspelen op de kernfactoren van succes door het integreren van een beoordelingssysteem, een premium pakket, een app, winacties en een zoek-, chat-, en hulpfunctie. Dit is immers waar de (potentiële) gebruikers behoefte aan hebben. Vrijwel alle (potentiële) gebruikers geven aan dat Dienst4dienst.nl zich al onderscheidt van de concurrentie, vandaar dat de positionering van de concurrenten het minst belangrijke uitgangspunt voor de positioneringsstrategie is.

Hoofdstuk 8: Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de aanbevelingen van de onderzoeker besproken. Deze zijn op basis van de resultaten en conclusies tot stand gekomen. Ook zal dit hoofdstuk bijdragen aan de doelstelling van het onderzoek die luidt: ***Inzicht verkrijgen in wat de (potentiële) gebruikers van Dienst4dienst.nl beschouwen als sterke punten van Dienst4dienst.nl, de gebruikersbehoeften en de positionering van de concurrenten, teneinde Dienst4dienst.nl op 17 augustus 2015 te voorzien van een onderzoeks- en adviesrapport over de positionering van het bedrijf.***

8.1 De positioneringstrategie

Naar aanleiding van de resultaten, conclusies en de theorie zoals Ohmae die beschrijft, moet Dienst4dienst.nl zich richten op de sterke punten van de organisatie, de klantbehoeften of de positionering van de concurrenten. Ohmae stelt dat als een organisatie zich richt op één van deze drie elementen, dit moet aansluiten op de andere twee elementen (Ohmae, 1991). Als Dienst4dienst.nl zich richt op de sterke punten en deze afstemt op de kernfactoren van succes, behaalt Dienst4dienst.nl een concurrentievoordeel ten opzichte van de concurrenten.

8.2 Sterke punten afstemmen op de kernfactoren van succes

Uit de resultaten blijkt dat de (potentiële) gebruikers het belangrijk vinden dat een deeleconomie-platform vooral toegankelijk, duidelijk en gratis moet zijn. Dit zijn volgens hen de kernfactoren van succes. De aanbeveling is dan ook de sterke punten van Dienst4dienst.nl hier op af te stemmen. Het sociale aspect en het helpen van anderen, wat de respondenten als sterke punten van Dienst4dienst.nl ervaren, moeten dus op een bepaalde manier toegankelijk, duidelijk en gratis zijn. Geadviseerd wordt om dit uit te besteden aan een webdeveloper en webdesigner en verder onderzoek te doen naar bijvoorbeeld imago en identiteit. Om verder het sociale aspect te benadrukken wordt geadviseerd om na de lancering van de nieuwe website als organisatie naar de voedselbanken toe te gaan om daar de mensen te informeren over wat Dienst4dienst.nl voor hen kan betekenen.

8.3 Inspelen op klantbehoeften

Uit de resultaten blijkt dat de (potentiële) gebruikers gebaat zijn bij een aantal hulpmiddelen die de functionaliteit van Dienst4dienst.nl bevorderen. Ook geven zij aan dat de website vooral moet vasthouden aan het sociale aspect. De aanbeveling voor het inspelen op de klantbehoeften is dan ook als volgt: allereerst moet er een zoekfunctie geïntegreerd worden, om het gebruiksgemak te vergroten. Dit omdat dit het punt was waarbij het merendeel van de respondenten aangaf het erg belangrijk en zelfs noodzakelijk te vinden. Daarna moet er gekeken worden naar wat de beste manier is om een beoordelings- en reviewsysteem in te bouwen. Dit waren de functies die de (potentiële) gebruikers het meest belangrijk vonden. Daarna kan er worden gekeken naar de functies die men leuk zou vinden om terug te zien, zoals een app, een premium pakket, winacties en een chat- en hulpfunctie. Waar te allen tijde rekening mee gehouden moet worden is dat de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van Dienst4dienst.nl niet in gevaar komen. Ook hier wordt geadviseerd het uit te besteden aan een webdeveloper en webdesigner en verder onderzoek te doen naar klantbehoeften en klantbeleving.

8.4 Concurrenten

Uit het onderzoek is gebleken dat de respondenten Marktplaats, Konnektid en Werkspot als grootste concurrenten zien. Zij geven aan de zoekfunctie van Marktplaats erg fijn te vinden om gericht mee te zoeken. Werkspot wordt als concurrent gezien omdat die erg bekend is door zijn reclamecampagne op tv. Konnektid wordt genoemd vanwege de manier waarop die zijn e-mailmarketing regelen. Hetgeen wat wordt aanbevolen, is goed te kijken en te analyseren hoe de zoekfunctie van Marktplaats werkt. Dit omdat (potentiële) gebruikers hier al bekend en vertrouwd mee zijn. Advies is dan ook om te kijken naar Konnektid en hoe die zijn e-mailmarketing regelt om hieruit inspiratie uit te kunnen halen. Ook wordt een verder onderzoek naar naamsbekendheid en hoe dit te bevorderen aanbevolen.

Hoofdstuk 9: Implementatie

In dit hoofdstuk wordt de implementatie van de aanbevelingen uit het vorige hoofdstuk onderbouwd. Allereerst wordt de SWOT-analyse behandeld. Daarna worden de doelstellingen bepaald en de strategie om deze doelstellingen te realiseren. Als laatste worden de kosten en tijdsplanning behandeld.

9.1 SWOT-analyse

Met de SWOT-analyse (zie figuur 4) worden de krachten, zwaktes, kansen en bedreigingen van Dienst4dienst.nl in kaart gebracht. Deze zijn gebaseerd op de antwoorden van de respondenten. Het is de bedoeling om deze elementen te analyseren om zo kansrijke doelen te stellen voor de toekomst.

Krachten • Het sociale aspect • Iets doen voor elkaar • Gratis	Zwaktes • Geen zoek-, chat-, en hulpfunctie • Niet duidelijk • Niet toegankelijk • Weinig naamsbekendheid
Kansen • App • Winacties • Bevordering van naamsbekendheid • Premium pakket • Integratie van zoek-, chat-, en hulpfunctie	Bedreigingen • Aanbod concurrentie • Toegankelijkheid concurrentie • Nadelige veranderingen in wet- en regelgeving

Figuur 4: SWOT-Analyse Dienst4dienst.nl

9.2 Doelstellingen

In het vorige hoofdstuk werd aanbevolen vooral de sterke punten van Dienst4dienst.nl af te stemmen op de kernfactoren van succes, om vervolgens te kijken naar wat de klantbehoeften zijn en wat de concurrenten doen. Dit om een concurrentievoordeel te kunnen behalen. Vanuit daar zijn de volgende doelstellingen tot stand gekomen:

1. Er in de komende twee maanden voor zorgen dat Dienst4dienst.nl op een dusdanige manier toegankelijk, duidelijk en gratis is, zodat het mogelijk is de sterke punten van Dienst4dienst.nl te kunnen afstemmen op de kernfactoren van succes.
2. De komende drie tot vier maanden werken aan het ontwikkelen van een zoek- hulp- en chatfunctie om zo de klantbehoeften te bevorderen.
3. Volgende maand een concurrentieanalyse naar de functionaliteiten van Marktplaats, Werkspot en Konnektid uit te voeren, om zo te kunnen inspelen op hun sterke punten.

9.3 Implementatie: sterke punten afstemmen op de kernfactoren van succes

Allereerst wordt samen met een webdeveloper en webdesigner gekeken naar hoe Dienst4dienst.nl er nu voor staat. De (potentiële) gebruikers geven aan dat zij vooral de toegankelijkheid van de website erg belangrijk vinden, gevolgd door de duidelijkheid en dat het gratis is. Dienst4dienst.nl zal moeten samenwerken met één of meerdere experts op dit gebied. Dit om de sterke punten van Dienst4dienst.nl, namelijk het sociale aspect en het helpen van anderen, af te kunnen stemmen op de kernfactoren van succes. Dit zal over een periode van twee maanden plaatsvinden.

9.4 Implementatie: inspelen op klantbehoeften

De (potentiële) gebruikers geven aan nog een aantal functionaliteiten te missen op de website. De komende zes maanden zullen deze dan ook ontwikkeld worden. Allereerst wordt er een zoekfunctie geïntegreerd zodat gebruikers gemakkelijk hun diensten kunnen vinden. Daarna wordt er samen met de webdeveloper gekeken naar hoe er een beoordelingssysteem kan worden toegevoegd. Dit omdat de (potentiële) gebruikers aangeven dit een belangrijk punt te vinden wat betreft de betrouwbaarheid van Dienst4dienst.nl en zijn gebruikers. Vervolgens wordt er gekeken naar de aspecten die (potentiële) gebruikers leuk zouden vinden om terug te zien, denk hierbij aan een app, een premium pakket, winacties en een chat- en hulpfunctie. Te allen tijde moet er rekening gehouden worden met dat de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van de website niet in gevaar komen. Deze acties zullen in een periode van vier maanden worden ondernomen.

9.5 Implementatie: concurrenten

Begin september zal er door Koen Minnema onderzoek gedaan worden naar websites als Marktplaats, Werkspot en Konnektid. De (potentiële) gebruikers geven aan dat de zoekfunctie van Marktplaats erg makkelijk werkt. De komende vier weken zal samen met de webdeveloper gekeken worden hoe Dienst4dienst.nl hier het best op kan inspelen. Er wordt dan vooral gekeken naar de functionaliteit en het gebruiksgemak, om zo weer te kunnen inspelen op de kernfactoren van succes.

9.6 Kosten en tijdsplanning

In deze paragraaf wordt beschreven wat de kosten zijn om de doelstellingen te behalen. Daarna volgt een tijdsplanning. Het laten ontwikkelen van de nieuwe functies zal worden uitbesteed aan een webdeveloper en webdesigner. Dienst4dienst.nl heeft Wesley Stam ingehuurd omdat hij met beide taken zeer deskundig is. Koen Minnema zal het komende half jaar het management van Dienst4dienst.nl op zich nemen en in september de concurrentieanalyse uitvoeren. In december zal het hele proces worden geëvalueerd, om zo de verbeterde versie van Dienst4dienst.nl in januari te kunnen lanceren.

Kosten

De kosten die gemaakt worden, zijn afhankelijk van het uurloon van de webdeveloper en webdesigner. Deze worden voor twee dagen per week ingehuurd à acht uur per dag. De kosten bedragen €60,- (excl. btw) per uur. De webdeveloper geeft aan ongeveer 104 uur nodig te hebben om bovenstaande taken uit te voeren. Dit komt op een bedrag van €6.240,- (excl. btw). De webdeveloper geeft aan niet zeker te weten of er enige uitloop plaatsvindt, dus er dient rekening gehouden te worden met eventuele extra kosten door gebrek aan tijd.

Het onderzoek naar de concurrenten wordt uitgevoerd door Koen Minnema in de vier weken die daar voor staan. Hij werkt twaalf uur per week voor Dienst4dienst.nl en hanteert een uurloon van €25,- (excl. btw). Dit komt uit op een totaal van €1.200,- (excl. btw) de totale kosten komen hiermee op €7.440,- (excl. btw). De extra uren die Koen Minnema maakt worden via Dienst4dienst.nl naar zijn account overgeschreven om zo de kosten te kunnen drukken.

Planning

Hieronder wordt een globale planning weergegeven. Deze kan nog afwijken in verband met onvoorziene zaken.

Wanneer	Wie	Wat
01-09-2015 t/m 30-09-2015	Koen Minnema Tel: 06-40606057 Wesley Stam Tel: 06-24482792	Onderzoek naar Marktplaats, Werkspot en Konnektid. Ontwikkelen zoekfunctie.
01-10-2015 t/m 31-10-2015	Wesley Stam Tel: 06-24482792	Ontwikkelen zoek-, hulp en chatfunctie.
01-11-2015 t/m 30-11-2015	Wesley Stam Tel: 06-24482792	Integreren van een beoordelingssysteem en premium account.
01-12-2015 t/m 31-12-2015	Koen Minnema Tel: 06-40606057 Wesley Stam Tel: 06-24482792	Evaluatie en lancering van Dienst4dienst.nl app en winacties.

Als bovenstaande planning en strategie wordt aangehouden zal Dienst4dienst.nl in januari 2016 de verbeterde versie van de website kunnen lanceren.

Literatuurlijst

Acquaah, M. & Yasai-Adekani, M. (2008). *Does the implementation of a combination competitive strategy yield incremental performance benefits? A new perspective from a transition economy in Sub-Saharan Africa*. P. 61(4), 346-354. Journal of Business Research.

Burke, A., Stel, A. van & Thurik, R. (2010). *Blue Ocean vs. Five Forces*. Harvard Business Review, May, p. 28.

Dawes, J. & Sharp, B. (1996). *Independent Empirical Support for Porter's Generic Marketing Strategies? A Re-analysis using correspondence analysis*. Journal of Empirical Generalisations in Marketing Science, 1(2), 1-18.

Drucker, P., Ohmae, K. & Peters, W. (1990). *Management briefings*. p. 23-28, 29-30, 31-33. The Economist Publications: San Francisco.

Guru: Kenichi Ohmae. (17 juli 2009). *The Economist*. P.1.

Hamel, G. & Prahalad, C.K. (1994) *Competing for the Future*, Boston, Harvard Business School Press.

Houthoofd, N. (1996). *Strategisch management. Concepten, analysemethoden en toepassingen*. P. 69, 74. Garant: Leuven/Apeldoorn.

Mauborgne, R. (2005). *Value innovation; a leap into blue ocean*. P. 22-28.

Meier, U. & Mandemakers, M. (2007). *Kwalitatief marktonderzoek*. P. 14, 31-37, 50, 52, 65. Wolters-Noordhoff: Groningen.

Murray, A. I. (1988). *A contingency view of Porter's 'generic strategies'*. Academy of Management Review, 13, 390- 400.

Ohmae, K. (1991). *The mind of the strategist: The art of Japanese business*. P. 42-50, 91-98, 99, 109, 110, 116-117, 128, 215-241. McGraw Hill: New York.

Porter, M. E. (1985) *Competitive Advantage*. P 11-19. The Free Press New York.

Porter, M.E. (1979) *How Competitive Forces Shape Strategy*, Harvard Business Review, March/April 1979.

Riezebos, H. J. & Grinten, J. van der. (2011). *Positioneren: stappenplan voor een scherpe positionering*. P. 20, 35. Boom Lemma uitgevers.

Spencer, D. (2009). *Card sorting: designing usable categories*. P. 8. Rosenfeld Media: New York.

Statistics Netherlands. (2011). *Green Growth in the Netherlands*. [Rapport CBS].
Rapportnummer: 978-90-357-2030-5.

Treacy, M. & Wiersema F. (1993) *Customer Intimacy and Other Value Disciplines*, Harvard Business Review (January-February), 83-93.

Treacy, M. & Wiersema, F. (1997) *The discipline of market leaders: Choose your customers, narrow your focus, dominate your market*. P.15- 85, 21. Basic Books: New York.

Zand, D. Van., Jongeleen, J., Knispel, K. & Rogier, A. (2006). *Zakelijke communicatie: mondeling*. P. 92. Pearson Benelux B.V.: Amsterdam.

Internet

Buuv.nu. (2015) *Voor en door bewoners*.
Geraadpleegd op 28 maart 2015 via
<http://buuv.nu/>

Consumentenbond.nl (2015) *Delen en lenen met andere consumenten*.
Geraadpleegd op 23 juli 2015 via
<http://www.consumentenbond.nl/duurzaam-consumeren/extra/deeleconomie/>

Daalder, L. (2014) *Trend: Deeleconomie*.
Geraadpleegd op 14 april 2015 via
<https://fastmovingtargets.nl/trend/deel-economie>

Intemarketing.nl (2015) *DESTEP analyse*.
Geraadpleegd op 23 juli 2015 via
<http://www.intemarketing.nl/marketing/analyses/destep>

Dienst.nl (2015) *De diensten en klussen advertentiewebsite*.
Geraadpleegd op 28 maart 2015 via
<http://www.dienst.nl/>

Dienst4dienst.nl (2015). *Over*.
Geraadpleegd op 13 maart 2015 via
<http://www.dienst4dienst.nl/>

Haarlem.buurtmonitor.nl (2014) *Haarlem in cijfers*.
Geraadpleegd op 23 juli 2015 via
<http://haarlem.buurtmonitor.nl/>

Konnektid.com (2015) *Leer gratis nieuwe skills*.
Geraadpleegd op 28 maart 2015 via
<https://www.konnektid.com/>

- Li, C. & Solis, B. (2013). *The evolution of social business: six stages of social business transformation*. [3-19].
Geraadpleegd op 10 maart 2015 via
<http://www.altimetergroup.com/research/reports/evolution-social-business>
- Marktplaats.nl (2015) *Marktplaats*.
Geraadpleegd op 28 maart 2015 via
<http://www.marktplaats.nl/>
- Rogers, E.M. (1995) *Diffusion of innovations*.
Geraadpleegd op 13 april 2015 via
<http://www.d.umn.edu/~lrochfor/ireland/dif-of-in-ch06.pdf>
- Sprang, H. (2014) *Een verscherpte definitie van de deeleconomie*.
Geraadpleegd op 23 maart 2015 via
<http://www.marketingfacts.nl/berichten/een-verscherpte-definitie-van-de-deeleconomie>
- Voedselbankhaarlem.nl (2015) *Organisatie doelstelling*.
Geraadpleegd op 23 juli 2015 via
<http://voedselbankhaarlem.nl/index.php/organisatie/doelstelling>
- Ward, D. & Rivari, E. (2005). *An Overview of Strategy Development Models and the Ward-Rivani Model*. Economics Working Papers, juni 2005.
Geraadpleegd op 28 februari 2015 via
<http://128.118.178.162/eps/get/papers/0506/0506002.pdf>
- Wehelpen.nl (2015) *Hulp zoeken en aanbieden bij jou in de buurt*.
Geraadpleegd op 28 maart 2015 via
<https://www.wehelpen.nl/>
- Werkspot.nl (2015) *Vind een professionele vakman voor al je klussen in en om het huis*.
Geraadpleegd op 28 maart 2015 via
<https://www.werkspot.nl/>

Afstudeerscriptie (BIJLAGEN)

De positionering van een start-up

DIENST4DIENST.NL



Opdrachtnemer:
Hogeschool Leiden:
Begeleider:
Eerste lezer:
Tweede lezer:

Koen Minnema – S1071952
Communicatie
Amy de Wilde
Wies Edam
Elianne Caljouw

Datum:
Module en Vakcode:
Docent:
Klas / groep:
Collegejaar:
Versie:

17-08-2015
Afstuderen CO416AO
Nynke Wiekenkamp
Com4C
4
Tweede versie

Bijlage I : Zoekplan

Het zoekplan geeft aan welke informatie beschikbaar is en hoe deze gevonden kan worden. In dit plan wordt een korte indicatie gegeven op welke manieren er te werk wordt gegaan tijdens het onderzoek.

Afbakening

Tijdens deskresearch zal er gezocht worden naar mogelijke theorieën en antwoorden op de deelvragen. Het zou namelijk kunnen gebeuren dat door middel van deskresearch al een aantal deelvragen opgelost kunnen worden. De zoektocht naar informatie is gericht op zowel Nederlands- als Engelstalige artikelen. De informatie mag niet ouder zijn dan vijf jaar en het niveau moet minimaal op hbo-niveau zijn. De informatie wordt voornamelijk via internet opgezocht.

Zoekstrategie

Hieronder staat een kort overzicht van de bronnen die gebruikt worden.

Bron	Hoe	Wat te doen
Internet	Google Google Scholar LexisNexis EBSCO- host Kenniskring PiCarta	Zoekwoorden formuleren

Zoekwoorden

Aan de hand van de kennis van enige managementmodellen, opgedaan uit het 100+ Management Models boek van Trompenaars & Coebergh zijn de volgende zoekwoorden geformuleerd.

- Positioneren
- Positionering
- 3C-model
- Kenichi Ohmae
- Porter
- Five forces
- Rik Riezebos
- Profiler Model
- Hamel en Prahalad
- Core competences
- Treacy & Wiersema
- Value Discipline

Een relevante informatie bron is:

- Google Scholar: Google Scholar is een internet zoekmachine die teksten van wetenschappelijke artikelen vindt. Hierin zijn online tijdschriften te vinden, mastertheses, wetenschappelijke boeken en artikelen.
- Kenniskring Cluster Management & Bedrijf op ELO: in de kenniskring zijn in het modellenboek allerlei conceptuele modellen te vinden die horen bij een bepaalde theorie.

- PiCarta: PiCarta geeft toegang tot de Nederlandse Centrale Catalogus NCC en de Online Content. De NCC bevat titelbeschrijvingen van alle boeken en tijdschriften in het bezit van meer dan 400 bibliotheken in Nederland.
- EBSCO-host: EBSCO-host is een online referentie systeem met toegang tot het internet. Het biedt een variëteit aan gedegen tekst databasen en populaire databasen van toonaangevende informatievoorzieners.
- LexisNexis: LexisNexis is een onderdeel van Reed Elsevier, een vooraanstaande leverancier van kennis en informatie gebaseerde oplossingen voor professionals in verschillende sectoren.

Bijlage II: Topic guide gebruikers

Topic guide gebruikers

Deze topic guide is de leidraad voor de interviews met de gebruikers van Dienst4dienst.nl. Het is een houvast voor de onderzoeker en zal dus niet de uiteindelijke gesprekken vastzetten. Door de antwoorden van de respondent zal het gesprek een bepaalde richting op gaan. Het is de taak van de onderzoeker om alle topics aan bod te laten komen om zo de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden.

Tijd: ongeveer 60 minuten

Locatie: Thuis/werk van de respondent

Onderzoeker en notulist: Koen Minnema

Benodigdheden: Card-sort-kaarten, pen, papier en geluidsrecorder

Aandachtspunten onderzoeker:

1. Start met luchtige vragen om de respondent te laten wennen aan het interview.
2. Tijdens opname nogmaals vragen of respondent toestemming geeft om het gesprek op te nemen.
3. Begin met open vragen.
4. Begin met ervaringsvragen, gevolgd door mening- en intentievragen. Zo kan de onderzoeker de antwoorden binnen een context plaatsen.
5. Doorvragen om een volledig beeld te krijgen van de beweegredenen van de respondent.
6. Let op non-verbale communicatie en anticipeer hierop. Aandachtspunten zijn: ongeïnteresseerde houding, verveeld, enthousiast, onrustig, energiek. Deze punten worden meegenomen in de analyse.
7. Onderzoeker geeft geen inhoudelijke reacties, stelt alleen vragen. Tenzij de respondent vragen heeft over de gestelde vraag wordt deze anders geformuleerd.
8. Vat na elk topic de antwoorden van de respondent samen om te kijken of de respondent goed begrepen is.
9. Maak aantekeningen van antwoorden die de respondent geeft. Dit omdat bijvoorbeeld het schuiven met de card sort niet op de geluidsopname kan worden vastgelegd.

Topic guide

Introductie (5 min)

1. Onderzoeker stelt zich voor en legt het thema en doel van het gesprek uit.
2. Onderzoeker legt het verloop van het gesprek uit.
3. Begint met introductievragen:
 - Hoe ben je bij Dienst4dienst.nl gekomen?

Hoofd- en subthema's (45 min)

Sterke punten van Dienst4dienst.nl (15 min)

Introductie:

- Personificatie van Dienst4dienst.nl

Alle respondenten krijgen voor dit onderdeel de stappen van “Hoe werkt het” te lezen (Bijlage III). Dit omdat het mogelijk is dat de respondent de website een tijd niet heeft bezocht en daardoor geen goed oordeel kan geven. Op basis van deze zes stappen kunnen zij bepalen wat de sterke punten van Dienst4dienst zijn.

Vraag de respondent om Dienst4dienst.nl te zien als een persoon om zo de positieve en negatieve eigenschappen van Dienst4dienst.nl op te noemen. De onderzoeker begint met deze methode om spontane antwoorden te krijgen, waarna er meer gerichte vragen volgen. Het is de respondent nog niet duidelijk waar de onderzoeker naar op zoek is. De onderzoeker schrijft de positieve en negatieve eigenschappen die de respondent opnoemt op kaartjes voor de gesloten card-sort. (Spencer, 2009). In de hierop volgende vragen zijn de positieve eigenschappen de sterke punten van Dienst4dienst.nl en de negatieve eigenschappen de zwakke punten.

Card-Sort

De onderzoeker vraagt of de respondent de kaartjes per categorie op volgorde wil leggen. Er worden twee rijen gevormd, een rij van sterke punten en een rij van zwakke punten. Hierbij de vraag of de respondent de kaartjes die hij/zij het meest vindt passen bij Dienst4dienst.nl boven aan de rij wil leggen en de gene die men het minst vindt aansluiten onder aan de rij te leggen. De onderzoeker vraagt de respondent tijdens het sorteren om hardop te denken en zijn keuzes te verantwoorden.

Door deze card sort krijgt de onderzoeker een duidelijk beeld van welke sterke en zwakke punten de respondent associeert met Dienst4dienst.nl. Het achterhalen van de sterke punten is belangrijk om de deelvragen en hoofdvraag te beantwoorden en zo ook de hypothesen te kunnen toetsen. Ohmae stelt dat de positionering naast de sterke punten, ook afhangt van de zwakke punten van een organisatie (Ohmae, 1991).

Kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt (15 min)

Introductie:

- Ben je bekend met andere deeleconomie-platvormen/websites?
- Sta je ook ergens anders ingeschreven?
- Waarom heb je wel/niet voor Dienst4dienst.nl gekozen?
- Wat trok je aan om gebruik te maken van de website?

Card-Sort

- Wat onderscheidt succesvolle Nederlandse deeleconomie-platvormen binnen de huidige markt van mindersuccesvolle platvormen?

De onderzoeker begint met deze algemene vraag om een spontaan antwoord te krijgen, daarna volgen meer gerichte vragen. De antwoorden van de respondent worden op kaartjes geschreven. Ook worden de kernfactoren van succes die achterhaald zijn via deskresearch op kaartjes aan de respondent gegeven om weer op volgorde te leggen. Dit keer wordt de respondent gevraagd om de kaartjes neer te leggen op mate van belangrijkheid. Met de grootste kernfactor van succes bovenaan, en de minste succesfactor onderaan. Ook hier vraagt de onderzoeker aan de respondent om hardop te denken tijdens het sorteren en aan te geven waarom hij/zij deze keuze maakt. Deze card-sort geeft een beeld van het belang van de kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt volgens de respondent.

Onderstaande vragen zijn er om de respondent in de juiste richting te sturen. De vraagstelling heeft als volgorde: feit, ervaring, mening en intentie. De onderzoeker is op zoek naar de mening van de respondent en niet naar feiten. (Zand, Jongeleen, Knispel & Rogier, 2006)

- Hoe vind je dat Dienst4dienst.nl op dit moment inspeelt op de kernfactoren van succes? (ervaring)
- Wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst.nl hier niet, of juist wel op inspeelt? (mening)
- Hoe kan Dienst4dienst.nl volgens jou het best inspelen op de kernfactoren van succes? (intentie)

Klantbehoeften (15 min)

Introductie:

- Waar moet volgens jou een deeleconomie-platform allemaal aan voldoen?

Onderzoeker begint weer met een algemene vraag zoals hier boven en vraagt hier op door. Daarna volgen de meer gerichte vragen. De onderzoeker noteert alle behoeften en eisen die de respondent opnoemt op kaartjes voor de card sort.

De onderzoeker vraagt de respondent de kaarten te sorteren in twee rijen, een rij voor “noodzakelijk” en een rij “leuk als het er is”. Vervolgens vraagt de onderzoeker de respondent de kaartjes neer te leggen op mate van belangrijkheid. Ook hier vraagt de onderzoeker de respondent om hardop te denken en aan te geven waarom zij juist deze keuze maakt. Door de card-sort krijgt de onderzoeker een goed beeld van de klantbehoeften en de mate van belang van de klantbehoeften door de twee categorieën (Spencer, 2009).

Onderstaande vragen zijn er om de respondent in de juiste richting te sturen. De vraagstelling heeft als volgorde: feit, ervaring, mening en intentie. De onderzoeker is op de mening van de respondent en niet naar feiten. (Zand, Jongeleen, Knispel & Rogier, 2006)

- Hoe vind je dat Dienst4dienst.nl inspeelt op jouw klantbehoeften? (ervaring)
- Wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst.nl inspeelt op jouw klantbehoeften? (mening)
- Hoe zou Dienst4dienst.nl het best kunnen inspelen op jouw klantbehoeften? (intentie)

Positionering en concurrenten

Introductie:

- Wie zijn volgens jou de concurrenten van Dienst4dienst.nl binnen de Nederlandse Deeleconomie-markt?

Onderzoeker begint weer met een algemene vraag en vraagt hier op door. Daarna volgen de we meer gerichte vragen. De onderzoeker noteert alle concurrenten die de respondent opnoemt op kaartjes voor de card-sort. Ook worden hier de concurrenten die via deskresearch zijn gevonden toegevoegd. De respondent wordt gevraagd de concurrenten op volgorde te leggen van “meest concurrerend” naar “minst concurrerend”.

De respondent wordt gevraagd om per concurrent de sterke en zwakke punten op te noemen. Hierdoor worden de sterke en zwakke punten van de concurrenten duidelijk.

Onderstaande vragen zijn er om de respondent in de juiste richting te sturen. De vraagstelling heeft als volgorde: feit, ervaring, mening en intentie. De onderzoeker is op de mening van de respondent en niet naar feiten. (Zand, Jonheleen, Knispel & Rogier, 2006)

- Hoe ervaar je dat Dienst4dienst.nl zich onderscheidt ten opzichte van de concurrentie?
- Wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst.nl dat doet?
- Hoe kan Dienst4dienst.nl zich volgens jou het beste onderscheiden ten opzichte van de concurrenten?

Afsluiting (5 min)

- Onderzoeker vraagt of er nog zaken moeten worden toegevoegd, aangevuld of vergeten zijn.
- Onderzoeker bedankt respondent voor de medewerking.

Topic guide potentiële gebruikers

Topic guide potentiële gebruikers

Deze topic guide is de leidraad voor de interviews met de potentiële gebruikers van Dienst4dienst.nl. Het is een houvast voor de onderzoeker en zal dus niet de uiteindelijke gesprekken vastzetten. Door de antwoorden van de respondent zal het gesprek een bepaalde richting op gaan. Het is de taak van de onderzoeker om alle topics aan bod te laten komen om zo de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden.

Tijd: ongeveer 60 minuten

Locatie: Thuis/werk van de respondent

Onderzoeker en notulist: Koen Minnema

Benodigheden: Card-sort-kaarten, pen, papier en geluidsrecorder

Aandachtspunten onderzoeker:

1. Start met luchtige vragen om de respondent te laten wennen aan het interview.
2. Tijdens opname nogmaals vragen of respondent toestemming geeft om het gesprek op te nemen.
3. Begin met open vragen.
4. Begin met ervaringsvragen, gevolgd door mening- en intentievragen. Zo kan de onderzoeker de antwoorden binnen een context plaatsen.
5. Doorvragen om een volledig beeld te krijgen van de beweegredenen van de respondent.
6. Let op non-verbale communicatie en anticipeer hierop. Aandachtspunten zijn: ongeïnteresseerde houding, verveld, enthousiast, onrustig, energiek. Deze punten worden meegenomen in de analyse.
7. Onderzoeker geeft geen inhoudelijke reacties, stelt alleen vragen. Tenzij de respondent vragen heeft over de gestelde vraag wordt deze anders geformuleerd.
8. Vat na elk topic de antwoorden van de respondent samen om te kijken of de respondent goed begrepen is.
9. Maak aantekeningen van antwoorden die de respondent geeft. Dit omdat bijvoorbeeld het schuiven met de card-sort niet op de geluidsopname kan worden vastgelegd.

Topic guide

Introductie (5 min)

- Onderzoeker stelt zich voor en legt het thema en doel van het gesprek uit.
- Onderzoeker legt het verloop van het gesprek uit.
- Begint met introductievragen:
- Hoe ben je bij Dienst4dienst.nl gekomen?
- Waarom heb je je nog niet aangemeld op de website?

Hoofd- en subthema's (45 min)

Sterke punten van Dienst4dienst.nl (15 min)

Introductie:

- Personificatie van Dienst4dienst.nl

Alle respondenten krijgen voor dit onderdeel de stappen van "Hoe werkt het" te lezen (Bijlage V). Dit omdat de respondent nog niet aangemeld op de website en daardoor nog geen goed beeld heeft van Dienst4dienst.nl. Op basis van deze zes stappen kunnen zij bepalen wat de sterke punten van Dienst4dienst zijn.

De onderzoeker legt uit waar Dienst4dienst.nl voor staat aan de hand van de missie, visie en bedrijfsdoelstellingen om vervolgens Dienst4dienst.nl te zien als een persoon. Dit zodat de respondent de positieve en negatieve eigenschappen van Dienst4dienst.nl kan opnoemen. De onderzoeker begint met deze methode om spontane antwoorden te krijgen, waarna er meer gerichte vragen volgen. Het is de respondent nog niet duidelijk waar de onderzoek naar op zoek is (Meier & Mandemakers, 2007). De onderzoek schrijft de positieve en negatieve eigenschappen die de respondent opnoemt op kaartjes voor de gesloten card sort. (Spencer, 2009). In de hierop volgende vragen zijn de positieve eigenschappen de sterke punten van Dienst4dienst.nl en de negatieve eigenschappen de zwakke punten.

Card-Sort

De onderzoeker vraagt of de respondent de kaartjes per categorie op volgorde wil leggen. Er worden twee rijen gevormd, een rij van sterke punten en een rij van zwakke punten. Hierbij de vraag of de respondent de kaartjes die hij/zij het meest vindt passen bij Dienst4dienst.nl boven aan de rij wil leggen en de gene die men het minst vindt aansluiten onder aan de rij te leggen. De onderzoeker vraagt de respondent tijdens het sorteren om hardop te denken en zijn keuzes te verantwoorden.

Door deze card sort krijgt de onderzoeker een duidelijk beeld van welke sterke en zwakke punten de respondent associeert met Dienst4dienst.nl. Het achterhalen van de sterke punten is belangrijk om de deelvragen en hoofdvraag te beantwoorden en zo ook de hypothesen te kunnen toetsen. Ohmae stelt dat de positionering naast de sterke punten, ook afhangt van de zwakke punten van een organisatie (Ohmae, 1991).

Positionering en concurrenten

Introductie:

- Wie zijn volgens jou de concurrenten van Dienst4dienst.nl binnen de Nederlandse Deeleconomie-markt?

Onderzoeker begint weer met een algemene vraag en vraagt hier op door. Daarna volgen de we meer gerichte vragen. De onderzoeker noteert alle concurrenten die de respondent opnoemt op kaartjes voor de card-sort. Ook worden hier de concurrenten die via deskresearch zijn gevonden toegevoegd. De respondent wordt gevraagd de concurrenten op volgorde te leggen van “meest concurrerend” naar “minst concurrerend”.

De respondent wordt gevraagd om per concurrent de sterke en zwakke punten op te noemen. Hierdoor worden de sterke en zwakke punten van de concurrenten duidelijk.

Onderstaande vragen zijn er om de respondent in de juiste richting te sturen. De vraagstelling heeft als volgorde: feit, ervaring, mening en intentie. De onderzoeker is op de mening van de respondent en niet naar feiten. (Zand, Jongeleen, Knispel & Rogier, 2006)

- Hoe ervaar je dat Dienst4dienst.nl zich onderscheidt ten opzichte van de concurrentie?
- Wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst.nl dat doet?
- Hoe kan Dienst4dienst.nl zich volgens jou het beste onderscheiden ten opzichte van de concurrenten?

Kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt (15 min)

Introductie:

- Sta je ook ergens anders ingeschreven?

Card Sort

- Wat onderscheidt succesvolle Nederlandse deeleconomie-platvormen binnen de huidige markt van mindersuccesvolle platvormen?

De onderzoeker begint met deze algemene vraag om een spontaan antwoord te krijgen, daarna volgen meer gerichte vragen. De antwoorden van de respondent worden op kaartjes geschreven. Ook worden de kernfactoren van succes die achterhaald zijn via deskresearch op kaartjes aan de respondent gegeven om weer op volgorde te leggen. Dit keer wordt de respondent gevraagd om de kaartjes neer te leggen op mate van belangrijkheid. Met de grootste kernfactor van succes bovenaan, en de minste succesfactor onderaan. Ook hier vraagt de onderzoeker aan de respondent om hardop te denken tijdens het sorteren en aan te geven waarom hij/zij deze keuze maakt. Deze card-sort geeft een beeld van het belang van de kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt volgens de respondent.

Onderstaande vragen zijn er om de respondent in de juiste richting te sturen. De vraagstelling heeft als volgorde: feit, ervaring, mening en intentie. De onderzoeker is op de mening van de respondent en niet naar feiten. (Zand, Jongeleen, Knispel & Rogier, 2006)

- Hoe vind je dat Dienst4dienst.nl op dit moment inspeelt op de kernfactoren van succes? (ervaring)
- Wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst.nl hier niet, of juist wel op inspeelt? (mening)
- Hoe kan Dienst4dienst.nl volgens jou het best kunnen inspelen op de kernfactoren van succes? (intentie)

Klantbehoeften (15 min)

Introductie:

- Waar moet volgens jou een deeleconomie-platform allemaal aan voldoen?

Onderzoeker begint weer met een algemene vraag en vraagt hier op door. Daarna volgen de meer gerichte vragen. De onderzoeker noteert alle behoeften en eisen die de respondent opnoemt op kaartjes voor de card-sort.

De onderzoeker vraagt de respondent de kaarten te sorteren in twee rijen, een rij voor “noodzakelijk” en een rij “leuk als het er is”. Vervolgens vraagt de onderzoeker de respondent de kaartjes neer te leggen op mate van belangrijkheid. Ook hier vraagt de onderzoeker de respondent om hardop te denken en aan te geven waarom zij juist deze keuze maakt. Door de card-sort krijgt de onderzoeker een goed beeld van de klantbehoeften en de mate van belang van de klantbehoeften door de twee categorieën (Spencer, 2009).

Onderstaande vragen zijn er om de respondent in de juiste richting te sturen. De vraagstelling heeft als volgorde: feit, ervaring, mening en intentie. De onderzoeker is op de mening van de respondent en niet naar feiten. (Zand, Jongeleen, Knispel & Rogier, 2006)

- Hoe vind je dat Dienst4dienst.nl inspeelt op jouw klantbehoeften? (ervaring)
- Wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst.nl inspeelt op jouw klantbehoeften? (mening)
- Hoe zou Dienst4dienst.nl het best kunnen inspelen op jouw klantbehoeften? (intentie)

Afsluiting (5 min)

- Onderzoeker vraagt of er nog zaken moeten worden toegevoegd, aangevuld of vergeten zijn.
- Onderzoeker bedankt respondent voor de medewerking.

Bijlage III: Toonmateriaal

Hoe werkt Dienst4dienst.nl

Stap 1: Plaats gratis je dienst

Plaats gratis en vrijblijvend je dienst: Dit kan van alles zijn, hetgeen wat je leuk vindt om te doen, waar je goed in bent, of waar je professioneel al mee bezig bent. Van boodschappen doen, tot het geven van een cursus of schoonheidsbehandeling. Let op dat je je dienst zo specifiek mogelijk beschrijft. Zodat dienstafnemers goed kunnen zien wat je voor hen kunt betekenen. Beter te veel informatie, dan te weinig.

Stap 2: Dienstafnemers reageren op je dienst

Kort na het plaatsen van je opdracht ontvang je reacties van dienstafnemers die bij jou een dienst willen afnemen. Onder reacties verstaan we een persoonlijk bericht van de dienstafnemer met een voorstel voor plaats en tijd.

Stap 3: Verdien punten met jou gegeven uren

Met elk uur wat je gegeven hebt, verdien je een punt. Je kunt deze punten opsparen voor jezelf of om aan andere mensen te geven waarvan jij denkt dat zij dat wel kunnen gebruiken.

Stap 4: Geef je verdiende punten uit bij andere dienaarbieders

Nu ben jij de Dienstafnemer. Geef je punten uit bij mensen die iets voor jou kunnen betekenen. Denk hierbij aan het schilderen van je deur, of misschien wel een pedicure behandeling.

Stap 5: Schrijf een referentie

Help mensen te groeien met hun bedrijf. Schrijf een referentie over hun gegeven diensten. Hierdoor kunnen andere mensen snel zien of dit de juiste persoon en dienst is die zij zoeken.

Stap 6: Repeat

Op het moment dat mensen veel diensten aanbieden en afnemen ontstaat er een cirkel, een cirkel waarbij geen geld in omgaat, maar waarbij mensen wel gebruik kunnen maken van elkaars diensten.

Card-sort

Sterke punten Dienst4dienst.nl:

- Positieve en negatieve punten van Dienst4dienst.nl

Kernfactoren van succes:

- Wat onderscheidt succesvolle Nederlandse deeleconomie-platvormen binnen de huidige markt van mindersuccesvolle platvormen?

Gratis	Goede naam	Vraag	Aanbod
Vaardigheden	Klussen	Kooktalent	Oppas
Professionals	Amateurs	Reikwijdte	Prijs
Reviews	Beoordeling	Toegankelijkheid	Sociaal

Zelf invullen:

Klantbehoeften

- Waar moet volgens jou een deeleconomie-platform allemaal aan voldoen?

Positionering en concurrenten

- Wie zijn volgens jou de concurrenten van Dienst4dienst.nl binnen de Nederlandse Deeleconomie-markt? (eerst zelf in laten vullen)

Dienst.nl	Buuv.nu	Konnektid.com	Marktplaats.nl
Werkspot.nl	Wehelpen.nl	Jobado.nl	

Bijlage IV: Concurrentieanalyse

Dienst.nl

Via deze website kunnen mensen hun klussen en diensten plaatsen. Het is vooral gericht op klussen in en om het huis. Dienstaanbieders kunnen reageren op klussen die worden aangeboden. De Dienstafnemer kan bepalen welk van de vakmannen hij aanneemt voor de klus. Vraag en aanbod van klussen staan centraal. Dienst.nl bevat 246 rubrieken en 20.691 advertenties. Dienst.nl bemiddelt tussen dienaar en dienstafnemer en streeft ernaar dat de opdracht zo snel mogelijk wordt gevonden door particulieren, freelancers / zzp'ers en bedrijven (Dienst.nl, 2015)

Konnektid.com

Via Konnektid.com kunnen mensen hun vaardigheden ofwel 'skills' met elkaar uitwisselen. Zij geloven dat je alles kunt leren van de mensen om je heen. Alles wat je nodig hebt is toegang tot deze mensen en hun kennis, en daar wil Konnektid mee helpen. In Nederland worden er ongeveer 1700 skills aangeboden met het centrum in Amsterdam. (Konnektid.com, 2015)

Buuv.nu

BUUV is een marktplaats voor buurtbewoners in de gemeente Haarlem, Zaanstad, IJmond en Amsterdam Zuid, elke gemeente heeft zijn eigen website waarop mensen vraag en aanbod kunnen plaatsen. Dit kan van alles zijn: klushelden, kooktalenten, oppasmoeders etc. Alles wat de website aanbied is gratis. (Buuv.nu, 2015)

Marktplaats.nl

Via marktplaats kunnen mensen een vakman in de buurt zoeken. Marktplaats richt zich op verschillende rubrieken namelijk: huis en tuin, kleine reparaties, auto en vervoer, huishouden, feest, zakelijke diensten, cursus en welzijn. Dienstaanbieders kunnen betalen om hun advertentie hoger in de zoekfuncties te krijgen en zo beter vindbaar zijn. (Marktplaats.nl, 2015)

Werkspot.nl

Op Werkspot.nl kunnen gebruikers professionele vakmannen vinden voor alle klussen in en om het huis. Mensen kunnen gratis en vrijblijvend een klus plaatsen. Geïnteresseerde vakmannen reageren binnen 24 uur na het plaatsen van de klus. Gebruikers kunnen de vakmannen vergelijken op basis van reactie, prijs, ervaring of reviews, ze kunnen zelf bepalen met wie ze contact opnemen. Op werkspot.nl staan op dit moment 1.077.032 opdrachten, 7.409 vakmannen en 154.770 referenties. (Werkspot.nl, 2015)

Jobado.nl

Met Jobado kunnen mensen een Jobje plaatsen. Dit is een klusje of taak die zij zelf niet willen uitvoeren. Gebruikers kunnen hier een bedrag bezetten wat ze het waard vinden om te laten doen. Hierop reageert dan een Job, een handige buurtgenoot met tijd en talent, die altijd klaarstaat. Jobado krijgt een percentage van het bedrag dat aan de Jobber wordt uitgekeerd. (Jobado.nl, 2015)

Wehelpen.nl

Met deze website kunnen gebruikers hulp vragen en hulp aanbieden. Ook kunnen mensen samen met bekenden een hulpnetwerk opzetten voor een ander. Wehelpen is gratis voor iedereen en opgericht door Achmea, Bureauvijftig, CZ, Menzis, PGGM, Rabobank, The Caretakers, en VitaValley. Ze willen via de website het bieden van hulp en het helpen van elkaar stimuleren. Op dit moment zijn er 20.000 mensen actief op wehelpen.nl. (Wehelpen.nl, 2015)

Bijlage V: Analyseschema Potentiële gebruikers

Legenda:

Respondent 1: Potentiële gebruiker 1/Man/ 18/25 jaar

Respondent 2: Potentiële gebruiker 2/Man/ 26/50 jaar

Respondent 3: Potentiële gebruiker 3/Man/ 50+

Respondent 4: Potentiële gebruiker 4/Vrouw/ 18/25 jaar

Respondent 5: Potentiële gebruiker 5/Vrouw/ 26/50 jaar

Respondent 6: Potentiële gebruiker 6/Vrouw/ 50+

Sterke punten van Dienst4dienst.nl

(1) Hoe ben je bij Dienst4dienst.nl gekomen?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
1	Mond-tot-mond reclame	Via jou, dus mond-tot-mond reclame.
2	Facebook, mond-tot-mond reclame	Via Facebook en mond tot mond reclame.
3	Facebook	Volgens mij kreeg ik een berichtje op Facebook of in ieder geval zo'n uitnodiging kan dat? Ik denk dat de Facebook uitnodiging het eerste was
4	Mond-tot-mond reclame, Facebook	Ja inderdaad mond-tot-mond reclame ik wist het van jou inderdaad van toen vertelde je het en inderdaad daarna via Facebook.
5	Mond-tot-mond reclame	Ik zit zelf niet op Facebook.
6	Mond-tot-mond reclame	Via een kennis. <i>En wat vertelde zij erover?</i> Wat we zelf al een beetje in veel kleinere schaal deden dat doet Dienst4Dienst probeert dat in groot op te zetten. Wij deden het onderling uitwisselen van ervaringen en wat wij als beroep doen. Maar dan niet voor geld maar als ruilmiddel. En in het groot probeer jij dat. Dat is eigenlijk hoe ik bij Dienst4Dienst kom.

(2) Waarom heb je je nog niet aangemeld op de website?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
1	Niet overtuigd	Ik ben er niet van overtuigd of ik wel een dienst terugkrijg.
2	Weet niet wat hij er op moet zetten.	Ik weet niet wat ik er op moet zetten.(...) Het is geweldig voor studenten en mensen met weinig geld. (...) Ik ben bang dat ik overspoelt wordt met verzoekjes.
3	Geen tijd	Omdat ik wel altijd volgens die manier zelf eigenlijk het liefste werk. maar omdat ik gewoon geen tijd heb om dit moment een dienst zeg maar aan te bieden. (...)Dus vandaar had ik iets van ja, dan kan ik ook niks van ze verwachten.
4	Niet over nagedacht	Ik heb er serieus nog niet over nagedacht om het te doen, toen ik net inderdaad de website aan het bekijken was dacht ik van nou ja eigenlijk is het wel en goeie en zou ik me best willen aanmelden maar ik heb me er eigenlijk nog niet genoeg in verdiept om het te gaan doen.
5	Niet over nagedacht, denkt geen tijd te hebben	Ik heb er nog nooit echt over nagedacht en ik denk dat ik er geen tijd voor heb.
6	Drukke baan, geen tijd, wel twijfel	Nou omdat ik het natuurlijk leuk vind dat je dit initiatief hebt genomen om dit project te doen. En misschien als baan en als bedrijf door te gaan zetten en dat ik benieuwd ben hoe het zich verder ontwikkeld maar ik heb me nog niet aangemeld omdat ik eigenlijk een hele drukke baan heb en denk van ja ga ik dan in mijn privé tijd nog dat uitwisselen? Ik moet zeggen ik zit wel in de twijfel. Bij mij is de twijfel echt van ga ik iets doen en dan niet iets met mijn beroep maar juist iets met wat ik leuk vind om te doen.

(3) Wat zijn de positieve eigenschappen? (op volgorde)

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
1	Groot bereik, elkaar helpen, duidelijk, super/mooi idee, gratis	Ik vind het een super idee omdat je een hele grote doelgroep kan bereiken op internet kan je dus iedereen bereiken van jong of oud tegenwoordig, en daarbij denk ik dat voor heel veel doelgroepen zoals jong maar ook vooral oud, mensen zonder werk, netwerk opdoen, dat vind ik het meest positieve. En dat je elkaar kunt helpen eigenlijk gewoon. Dat mensen elkaar kunnen helpen, gratis. Dat vind ik een mooi idee.
2	Geweldig voor studenten, mooi ideaal, gratis	Dat het gratis is, is eigenlijk wel een must, anders ga ik wel naar een winkel of professional. (...) Het is geweldig voor studenten en mensen met weinig geld.
3	Gratis maar ook weer niet (positief), sociaal, makkelijk	Het is een heel gratis en sociaal idee. Maar het is eigenlijk niet gratis, want je investeert jezelf en tijd.
4	Iets voor iemand betekenen, toegankelijk, gratis, persoonlijk	Ik ben het vooral heel positief punt dat het gratis is. Dat je iets voor iemand kan betekenen. Dat het voor iedereen toegankelijk is, wat hier ook staat: jong oud, opgeleid of niet. Je kan het zo gek niet bedenken, het kan ook boodschappen zijn, of een hond uitlaten. Of dat vind ik ook wel heel positief, het zijn maar kleine dingetjes.
5	Structuur, duidelijk, gebruiksvriendelijk	Het positieve, ik vond de structuur heel goed, er werd puntsgewijs uitgelegd wat de stappen zijn, dat zag er gewoon goed uit, dat begreep ik gelijk.
6	Sociaal, zelf bepalen wanneer je het doet	De tegenhanger ervan is dan ook positief en dat is dat het een sociaal verhaal is maar het mag dan wat mij betreft ook wat meer benadrukt worden van Dienst4Dienst is toch iets van je geeft iets en je neemt iets op het moment dat het jou uit komt en in dat laatste zinnetje zit iets van ja hoe de wereld niet altijd in elkaar zit dus dat is het positieve eraan.

(4) Wat zijn de negatieve eigenschappen? (op volgorde)

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
1	Kan geen referenties bekijken, weet niet of hij wat terug krijgt, vrijblijvend	Ik zal bij het negatieve beginnen ik zie op de site, kan ik niet zien of er een gebruiker, een positieve of negatieve ervaring heeft. Ikzelf kijk altijd naar ervaringen van mensen. Dus als ik een hotel ga boeken in het buitenland, ook al is dat heel anders, ga je naar de referenties toe van de mensen die er zijn geweest. Dus dat vind ik, voor zover je het negatief kan noemen. Het tweede puntje daarvan was ik weet niet zeker of ik een dienst terug krijg want het is allemaal vrijblijvend en je kan ook denken ik neem één uur gratis en ik laat me een keer knippen en dat scheelt me toch weer vijftien euro, en dan vind ik het goed.
2	Geen reviews en beoordelingen, vertrouwen	Reviews en beoordelingen van derde zijn belangrijk voor het vertrouwen.
3	Wat is er te halen? Waar te vinden? Gelijkwaardig maken? Kan het eerlijk?	De vraag is of je het eerlijk bij elkaar krijgt? De uurlonen van een kapper en boekhouder liggen niet gelijk. Je kunt nog niet zien waar iemand precies zit en of je er dan wat aan hebt. Moet je het communistisch of kapitalistisch aanpakken?
4	Puntensysteem	ik twijfel nog wel een beetje over die punten, het is natuurlijk gratis en je moet echt iets voor iemand betekenen voordat jij iets kan afnemen.
5	Onoverzichtelijk, anoniem, onduidelijke doelgroep, geen zoekfunctie, tussenpersoon, ouderwets design, keywords	Ik vond het ledensysteem onoverzichtelijk, want je krijgt gelijk ieder lid krijg je te zien en dan moet je naar beneden scrollen met allerlei foto's en sommige hadden er één keyword onder en bij andere stonden meer woorden onder waar ze goed in waren of diensten die ze aanboden.
6	Niet dynamisch genoeg, wat levert het op? Wat is het doel?	Als ik die website op ga en ik klik het aan dan is er een regeltje van wat is Dienst4Dienst en dat is best wel moeilijk in een keer uit te leggen dat besef ik wel. Maar ik heb zoiets van het mag wel iets dynamischer in de eerste blik voor mij. Dus daarom vind ik hem niet dynamisch genoeg en dan bedoel ik daarmee een voorbeeldje ofzo van iemand die er een dienst op zet en wat ie ervoor wilt dus dat mis ik in het eerste puntje.

Positionering en concurrenten

(5) Wie zijn volgens jou de concurrenten van Dienst4dienst?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
1	Werkspot, Marktplaats, Facebook, Uitzendbureaus	Dus dan denk ik aan sites he? Ik wou opschrijven uitzendbureaus maar dat is een heel breed begrip dus ik denk niet dat ik elke site hoeft op te schrijven? (...) Facebook denk ik daar bereik je natuurlijk ook gewoon iedereen. Ik heb nog niet een ander idee gehoord zoals Dienst4dienst. Niet in de buurt in ieder geval, wel dat er iets in Limburg zit of zo, of Rotterdam dat daar ook zoiets is. maar denk dat dit zo de grootste zouden zijn.
2	Werkspot, Facebook, Marktplaats, Buuv,	Werkspot he. Dat is voor, bouwdingen en zo en Marktplaats heeft diensten
3	Werkspot, Marktplaats	Ja marktplaats is van de spullen dat is niet van de diensten, en Werkspot is dan van de diensten, maar ik heb er nog nooit iets van gezien of zo, ik ken het van de reclames, maar ik heb er nog nooit naar gekeken verder
4	Marktplaats, Facebook, Speurders	Dus dingen zoals marktplaats bedoel je? (...) Hele oude dat. Speurders en ik denk sowieso Facebook.
5	Werkspot, Marktplaats, Helptje	ik moest een beetje aan Marktplaats denken, ik weet niet of je het vaker hebt gehoord?
6	Grote steden ruil Rotterdam, Marktplaats, Werkspot	ik heb het op tv gezien. Dat je een soort ruil dingen hebt binnen grote steden maar dan heb je alleen of Rotterdam, of Amsterdam, Rotterdam heb ik dan gezien maar die houden het heel erg binnen hun eigen stad.

(6) Wie zijn het meest concurrerend? (op volgorde)

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
1	Werkspot, Marktplaats, Facebook, Uitzendbureaus	Ja misschien raar dat ik het doe, maar dan denk ik toch deze, omdat die op tv komt. <i>Dus Werkspot? Facebook en uitzendbureaus</i> , ik wou eerst Facebook als tweede doen, maar die vind ik wat minder, je bereikt wel een doelgroep en je ziet wel wat voorbij komen maar Werkspot in alleen maar gericht op de diensten, vandaar dat ik het zo heb gelegd.
2	Facebook, Marktplaats, Werkspot, Buuv,	Dan noem je er ook wel een he Facebook. Niet tegenaan te hikken natuurlijk en Marktplaats een hoop diensten staan daar op, en Werkspot. En Buuv ken ik niet zo goed.
3	Werkspot, Marktplaats	Ja marktplaats is van de spullen dat is niet van de diensten, en Werkspot is dan van de diensten, maar ik heb er nog nooit iets van gezien of zo, ik ken het van de reclames, maar ik heb er nog nooit naar gekeken verder
4	Konnektid, Marktplaats, Facebook, Werkspot, Speurders	Ik denk eigenlijk Konnektid dan inderdaad, omdat ik zei van ja het lijkt heel erg op elkaar. Ik denk dat marktplaats ook wel een hele belangrijke speelt Facebook, omdat dat ook wel heel persoonlijk is en via-via en dan Werkspot en dan Speurders.
5	Werkspot, Marktplaats, Helptje	Werkspot, heb ik weleens van gehoord ja van de reclame, komt me bekend voor.
6	Grote steden ruil, Marktplaats, Werkspot	Nou marktplaats natuurlijk maar dat zijn natuurlijk.. ik moet zeggen ik, nu je er naar vraagt denk ik aan marktplaats maar dat is niet degene die me meteen te binnen schiet. Want die zijn natuurlijk met goederen en zo.

(7) Wat zijn de sterke en zwakke kanten van deze concurrenten?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
1	Reclame, Naamsbekendheid, onbetrouwbaar, gespecialiseerd	+Reclame +Naamsbekendheid +Vriendenoproep +Alles is te vinden +Gericht +Gespecialiseerd +iedereen heeft Facebook -Je kan makkelijk belazerd worden
2	Gratis, bekend, privacy, bouw	+ Gratis Promotie + Facebook is internationaal. + Heel bekend en groot + Veel voor in de bouw - Privacy schending - Malafide praktijken - Niks is gratis
3	Naamsbekendheid, onbetrouwbaar, kapitalistisch	+ naamsbekendheid door reclame - gebruikt allebei nooit - mensen moeten bij je langskomen - je weet nooit wat je aan de deur krijgt. - onbetrouwbaar - kapitalistisch
4	Toegankelijk, persoonlijk, gericht zoeken, kost geld, alleen voor klussen	+laagdrempelig +persoonlijk +Gericht zoeken -Kost geld -alleen voor klussen
5	Groot aanbod, professionals, fris, onoverzichtelijk, niet duidelijk	+Professionals +Mega groot aanbod +Fris -Geld betalen -onoverzichtelijk -nog niet goed uitgedacht -nog niet duidelijk
6	Commercieel, Marktplaats Winkels, Niet sociaal	+ Ja marktplaats winkels vind ik heel handig omdat je er toch een grotere groep mee bereikt. +Lokaal +Toegankelijk -Commercieel -Niet sociaal

(8) Hoe ervaar je dat Dienst4dienst zich onderscheidt ten opzichte van de concurrenten?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
1	Een ander idee.	Ik denk dat het een ander idee is dan dat ik nu ken dan die ik net heb opgeschreven. Want je geeft je op, omdat je wat wil, je wilt een dienst krijgen en een dienst verdienen dus je geeft geheel vrijwillig. Iedereen kan er zelf voor kiezen, maar ik weet niet of dat zich onderscheidt van de rest.
2	Uren uitwisselen	Dienst4dienst onderscheidt zich doormiddel van het uitwisselen van uren in plaats van geld dat moet je vasthouden.
3	Geen kapitalisme	Alle twee deze websites dragen nog het kapitalistische systeem, het wordt allemaal nog met geld gedaan.
4	Gratis	Dat het echt gratis is en dat je werkt met punten dus je doet iets en je krijgt iets terug.
5	Gratis	Heel simpel, je wisselt diensten uit, je hoeft nergens voor te betalen en je helpt mensen en mensen helpen jou en dat heeft geen van deze andere websites.
6	Persoonlijker	Het is persoonlijker dus het maakt het makkelijk om je op te geven omdat de drempel laag is.

(9) Wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst zich onderscheidt?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
1	Positief	Ja dat vind ik dus heel positief want het kost je uiteindelijk een uur maar als je er weer wat voor terugkrijgt, en het blijft gratis, dat is wel een heel groot ding denk ik. Dat mensen dan over de streep komen
2	Idealistisch	Het is heel idealistisch. En je moet werken met reviews en beoordelingen waardoor je meer betrouwbaarheid uitstraalt.
3	Idealistisch	Als je het voor elkaar krijgt om het eerlijk te houden is het natuurlijk het ideale systeem, beter kan je het niet bedenken.
4	Goede manier	Ik noemde het eigenlijk als een negatief punt het puntensysteem maar ik vind het eigenlijk een hele goeie manier maar wat ik al zei net, het kan ook op een negatieve manier overkomen van meer een soort struikelblok van daarom doe ik het niet maar ik denk dat als je er echt voor kiest.
5	Leuk, aantrekkelijk	Leuk, ik denk aantrekkelijk voor veel mensen.
6	Leuk	Ja leuk maar nogmaals het mag meer benadrukt worden die onderscheiding. Dus inderdaad zo lekker ik heb een uurtje staan strijken en krijg er een uur massage voor terug. Bij wijze van spreken. Dat is grappig dat spreekt aan en dan ook een heleboel verschillende extremen want je moet zo veel mogelijk mensen aanspreken natuurlijk. dus dat vind ik heel leuk en lijkt me heel leuk om te zien op de website.

(10) Hoe kan Dienst4Dienst zich volgens jou het beste onderscheiden?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
1	Geen idee	Om te onderscheiden.. want je onderscheidt je al omdat je een ander idee hebt als een Facebook en een Marktplaats. Maar hoe te onderscheiden? ik kan hier niet goed antwoord op geven op dit moment.
2	Betrouwbaarheid	Hiermee kun je je onderscheiden van bijvoorbeeld marktplaats waar ook veel criminelen actief zijn.
3	Gebruiksvriendelijk	Ik denk dat je gebruiksvriendelijkheid moet hebben, het geld moet eruit gehaald zijn. Het moet uitnodigen om er mee aan de slag te gaan.
4	Persoonlijk, laagdrempelig, toegankelijk.	Persoonlijk, laagdrempelig, voor iedereen toegankelijk platform dus dat je het echt meer als een platform ziet.
5	Persoonlijker, overzichtelijker, profiel	Ja., ik denk dat je het nog persoonlijker moet maken zoals ik net ook al zei. De ledenpagina overzichtelijker maken op het moment dat je het profiel van iemand bekijkt dat je t echt t gevoel krijgt dat je denkt, oké dit lijkt me echt een leuk persoon. Misschien wat meer op karakter
6	Diversiteit benadrukken, profiel	Kijk tien fotograven achter elkaar hoeft ik niet te zien. Maar iemand die staat te strijken iemand die een massage doet gewoon heel veel divers, dat zou ik er wel opzetten. En dan een voorstel, gewoon de presentatie van de persoon.

Kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt**(11) Sta je ook ergens anders ingeschreven?**

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
1	Facebook, Marktplaats, Ebay	Ja, zoals Facebook bedoel je? Ja Marktplaats, Ebay.
2	Nee	
3	Nee	
4	Oppasplatform	Ja ik sta wel op die oppas platforms ingeschreven.
5	Nee	
6	Nee	

(12) Wat onderscheidt succesvolle websites van de minder succesvolle websites?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
1	Duidelijk/makkelijk/toegankelijk, Gratis/prijs Reikwijdte/goede naam/reclame, beoordeling/reviews, aanbod/sociaal, Leuk	Als eerste heb ik duidelijkheid, makkelijk en toegankelijk, want ik denk dat het de eerste stap is voor een klant. Want ik gaf net ook een voorbeeld van een oudere meneer, en die vond het onduidelijk om zich ergens in te schrijven, dus dan, raak je al af zeg maar. Dan denk je van teveel moeite in heb daar geen zin in om me te verdiepen ik ga wel wat anders zoeken. Als tweede heb ik gratis en prijs, ik denk dat het heel belangrijk is, als mensen gratis zien, dan mensen altijd al geïnteresseerd zijn vandaar dat ik prijs ernaast heb gelegd dat is een beetje hetzelfde. Als iets at kost dan is dat ook oke, maar dan gaan mensen zich er wel wat meer in verdiepen. Dan moet het verhaal kloppen. Ik denk daarna dat je reikwijdte en je naamsbekendheid. (...) Dus na dat hoe je bent dus de ervaringen zijn mond-tot-mond reclame dus of je een goeie naam hebt de ja of de nee, dus kom je automatisch uit bij de beoordelingen en de reviews. Lijkt me altijd belangrijk om te lezen want ik heb het al eerder gezegd, als je een hotel boekt dan ga je eerst even neuzen en de beoordeling en de reviews bekijken.
2	Vraag, aanbod, goede naam, sociaal toegankelijk, gratis	Vraag en aanbod, en een goede naam van de website vind ik ook heel erg belangrijk. En sociaal, dat het voor iedereen toegankelijk is. En Gratis, dat zou natuurlijk mooi zijn. Door beoordelingen en reviews kan je zien om iemand professioneel is in hetgeen wat hij doet.
3	Goede naam, sociaal, gratis	Met een goede naam wordt je makkelijk gevonden, het is sociaal en gratis, het aanbod van de site is natuurlijk wel belangrijk. Hoe groter het aanbod des te meer mensen er gebruik van zullen maken. En het moeten wel professionals zijn met vaardigheden. Je kunt beter iemand hebben die zijn werk al jaren doet die het leuk vind dan iemand die ingeschreven staat bij de kvk maar het eigenlijk niet zo leuk vind om te doen. Het is handig als je gelijk in je eigen buurt komt als je inlogt zodat je kan zien wie wat in de buurt doet.
4	Naamsbekendheid, betrouwbaarheid/reviews, beoordeling, laagdrempelig/sociaal, vraag/aanbod	Sowieso bekendheid, naamsbekendheid. Of het inderdaad bekend is onder het publiek. Dat het laagdrempelig is, dat het niet teveel moeite kost om je aan te melden, dat je niet hele vragenlijsten hoeft in te vullen inderdaad er op kan wanneer je er op wil.
5	Veel vraag, breed assortiment, groot aanbod, goede naam, marketing, prijs/kwaliteit, toegankelijk, sociaal.	Ik denk dat er een groot deel aan de marketing afhangt. (...)bovenaan staat vraag, op het moment dat ergens veel vraag naar is dan kan je daarop inspelen want dan trek je bezoekers, mensen gaan op zoek naar iets wat ze graag willen hebben dus dat is wel het eerste ding wat mensen naar jouw website moet trekken. Dan kijken mensen allereerst wat je website denk ik allemaal te bieden heeft. En dan ga je naar het hele assortiment kijken, en dan komt gelijk het aanbod bij, wat heb je van wat en hoeveel heb je en wat heb je daarvan en daarvan.
6	Toegankelijkheid, sociaal, aanbod,	Ik denk kwaliteit en dan bedoel ik dat in alle

	goede naam professionals/kwaliteit, reviews/beoordeling, vaardigheden	facetten, dus opvolgen van de website snelheid daarvan, ook wel de hoeveelheid deelnemers. <i>Aanbod dus?</i> Als dat cijfer te laag is dan kan het denk ik geen succes worden. Dan heb je te weinig wisselwerking. Waar ik dan aan denk is een driehoekje jij hebt iets en dat werkt en als het geen zin meer heeft dan houd het op. Zo simpel is het. Ik focus maar even op succes want den andere kant, want als het niet werkt is er dus geen succes.
--	---	---

(13) Hoe vind je dat Dienst4dienst op dit moment inspeelt op de kernfactoren van succes?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
1	Kan makkelijker, gratis, meer reclame	Ik denk dat het nog iets te onduidelijk is mijn eerste punten, niet door mijn ervaring, want ik weet gewoon hoe een site werkt, maar omdat ik iemand heb gesproken die een ouder iemand die het niet zo makkelijk vond. Dus misschien kan het makkelijker voor een andere doelgroep dan dat ik dat ben. Ik denk dat gratis top is. dat je je gratis kan inschrijven. Want met gratis, dan luisteren mensen altijd. Ik denk dat de reikwijdte, zoals ik dat interpreteer nog veel beter kan, ik denk dat er nog te weinig reclame is.
2	Goede naam, sociaal, toegankelijk, gratis	Een goede naam die hebt je, met die naam weet je gelijk waar je aan toe bent. En het is heel sociaal en toegankelijk. Dat doet D4D wel goed. Beoordeling, reviews en professionals dat ie ik er niet echt terug. En het is gratis, dat doen jullie goed.
3	Sociaal, gratis	Ik denk dat als je een goeie ontwikkelaar gevonden hebt dat het niet meer zo heel erg lang meer hoeft te duren, want ik heb uit ons vorige gesprek al begrepen dat je bezig bent om de site zoveel mogelijk aan te passen aan het makkelijk vindbaar maken van alle mensen en het aanbod goed te specificeren en een goede naam bouw je natuurlijk op in de loop van de tijd (...)het is sociaal, dat staat, gratis dat staat. Aanbod wordt uitgebreid daardoor uiteindelijk komen er vanzelf meer professionals met hogere vaardigheden, toegankelijkheid ben je aan het sleutelen, indeling in segmenten en in plaats, dus ik denk dat je daar wel aardig aan voldoet.
4	Naamsbekendheid, goed op social media, geen reviews en beoordelingen, laagdrempelig, toegankelijk, sociaal	Nou ik denk inderdaad dat jullie naamsbekendheid aan het krijgen zijn door Facebook. En dat je daar heel erg goed op inspeelt. Dat veel mensen delen dingen en ik zie het regelmatig op mijn tijdlijn voorkomen. En ik denk dat jullie daar heel goed op inspelen. Ik vind het betrouwbaar omdat het aan je Facebook gerelateerd is. dus je ziet meteen wie iemand is. ik heb geen reviews of beoordelingen kunnen ontdekken volgens mij nog. Dus dat zou inderdaad ook een goeie zijn. Dat je inderdaad weet of een dienst het goed heeft gedaan dat is altijd een pluspuntje vind ik. Het is heel erg laagdrempelig. Het is voor iedereen toegankelijk, het maakt niet uit wie je bent en daarom is het ook weer sociaal omdat het wel iemand is waar je een klik mee hebt, en dat het heel breed is, dat is het brede weer van aanbod en vraag, er staan de gekste dingen op maar er staan ook hele professionele dingen op.

5	Hoe bepaal je doelgroep? Houd het breed	Ik denk dat het heel moeilijk is als je het uiterste van elkaar pakt, ik noem een gepensioneerd man en een jonge studente omdat op het moment dat je één van die twee pakt omdat dan uiteindelijk daar dichterbij toe te komen, ik denk dat je het breed moet houden.
6	Sociaal, Social media kan vaker ingezet worden	Sociaal heel goed dat is eigenlijk bovenaan. Toegankelijkheid dan iets minder omdat dan al die Facebook en al die Items nog uitgebreid kunnen worden. Daardoor komt het aanbod en de goede naam, nou ja die krijg je eigenlijk pas als alles heel breed wordt, ja ik denk toch dat heel handig als al die sociale medium items beter worden, waardoor dat aanbod ook groter wordt, professionals denk ik wel dat die er naar toe komen nu.

(14) Wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst dit doet?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
1	Naamsbekendheid en marketing moet nog komen.	Nou wat ik zei qua naamsbekendheid maken dat moet nog echt wel komen, het echte marketing gebeuren, en ja voor de rest heb ik eigenlijk alles wel benoemd.
2	Geen beoordeling, geen reviews.	De beoordeling en reviews mag je er wel inbrengen dat zou wel fijn zijn.
3	Kan makkelijker, integreren van zoekfunctie	ik zou aan de site nog wel wat dingen veranderen waardoor je makkelijker kan zoeken op afstand inderdaad.
4	Positief	Nou ik vind het eigenlijk heel positief, heel goed, ik vind dat jullie juist op de goede punten inspelen en op de goede punten juist niet
5	Aantrekkelijk	Ja aantrekkelijk
6	Te weinig updates op social media	Te weinig updates denk ik dan, dat is duidelijk, en het mag echt wel, dat er elke week iets, of misschien elke dag, dat zou wel toevallig zijn, weet ik niet, voor mijn gevoel is elke dag te veel maar als ik één keer per week Dienst4dienst in een Facebook update voorbij zie komen dan denk o ja leuk, hoe is het daarmee? En dan klik je er is op door, als het elke dag is dan doe je dat niet meer, ik niet tenminste het wordt vervelend, en het is teveel irritant wordt het dan.

(15) Hoe kan Dienst4dienst volgens jou het beste inspelen op de kernfactoren van succes?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
1	Beoordelingen, reviews,	Ik denk dat als je een schaal van één tot tien ik zeg maar wat maar in ieder geval dat je iemand kan beoordelen op misschien wel een paar punten waarop je kan beschrijven waarom diegene zo goed is.
2	Vraag en aanbod, goede naam, sociaal, communicatie	Vraag en aanbod moet natuurlijk bovenaan. Maar het is jammer dat je dat niet kan bespelen. Reikwijdte en goede naam zijn ook belangrijk voor je promotie. En sociaal, mensen moet met elkaar kunnen communiceren.
3	Aanbod, veel mensen in laten schrijven	Je moet proberen om zo snel mogelijk mensen in te laten schrijven. Heb je de massa heb je de kassa. Maar nu heb je geen kassa maar heb je de massa dan heb je het aanbod.
4	Vragen om beoordeling	Zoals ik op mijn werk doe, is na een afname het vragen. Of iemand je wil beoordelen, en ik zou dan inderdaad dat je naar iemands profiel kan gaan, en daar dan inderdaad een beoordeling kan opschrijven of sterren kan geven.
5	Mensen aan elkaar linken	Misschien mensen linken aan elkaar?
6	Meer updates op social media	Ja Facebook vind ik voor mij heel duidelijk, LinkedIn zou ik niet zien want daar kijk ik niet op. Facebook kijk ik elke dag en LinkedIn niet, dat is wel het verschil Twitter heb ik niet, dus die social media vallen dan weg,

Klantbehoeften

(16) Waar moet een deeleconomie-platform aan voldoen?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
1	Betrouwbaar, werkt hetzelfde, toegankelijk, functioneel correct werken	Betrouwbaar. Denk ik. (...) Facebook voelt voor mij betrouwbaar als ik erop ga ik zeg maar wat want je kent het en het werkt altijd hetzelfde ik denk dat het gewoon noodzakelijk is, dus ook niet te vaak veranderen van dingen en zo. Ik denk dat het toegankelijk moet zijn voor iedereen. (...)Het moet functioneel correct werken, wat je aanbied moet werken.
2	Reviews, beoordeling, eigen promotie, gratis.	Wat ik belangrijk vind zijn reviews en beoordelingen, en daarbij gelijk de meetbaarheid. Hoe meet ik nou of iemand betrouwbaar is of goed is in zijn werk. Met één klik een beoordeling kunnen geven met bijvoorbeeld plusjes en minnetjes of duimpjes.
3	Vraag, aanbod.	Het is inderdaad wat je zegt je moet dat vraag en aanbod wat ze op Marktplaats hebben gecreëerd moeten ze in ieder geval creëren.
4	Zoekfunctie, persoonlijk profiel	Ik vind een zoekfunctie, wel leuk, maar dat vind ik op zich wel noodzakelijk, je hebt geen zin om een hele website af te zoeken tot dat je iets gevonden hebt, dan heb je er eigenlijk al geen zin meer in. wat vind ik nog meer noodzakelijk dat het er is.. ik denk inderdaad een persoonlijk profiel. Zodat je weet met wie je te maken hebt.
5	Zoekfunctie, gebruiksvriendelijk	Dat je goed zicht heb op wat mensen doen en een goed gevoel geven. (...)Gebruiksvriendelijk, snel vinden wat

		je zoekt, niet alleen snel maar ook vinden wat je zoekt. Want anders ben ik ook weg
6	Ervaringen, Mascotte	Noodzakelijk, waarom dacht ik hier zo aan sociaal gekke ervaringen of gebeurtenissen waarom gooi ik dat nu naar noodzakelijk, omdat de website en het hele doel, daarin onderscheidt. Dus als je sociaal, het is een sociale website als je mensen die op een ongelofelijk leuke manier bij elkaar brengt daardoor, en die een ervaring delen, en het komt op die website dan is dat, dat komt nooit voor in de zakelijke wisselwerking.

(16) Behoeften: Noodzakelijk (op volgorde)

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
1	Betrouwbaar, moet werken, toegankelijk.	Alleen dan zou je nog onderscheid kunnen maken in hoeverre je de dienst krijgen. Toch?
2	Reviews, beoordeling, meetbaarheid van professionaliteit, eigen promotie, gratis	Misschien is hulp bij het aanmelden wel handig. Om samen te zoeken naar
3	Vraag, aanbod,	Het is inderdaad wat je zegt je moet dat vraag en aanbod wat ze op Markt
4	Zoekfunctie, persoonlijk profiel	ik vind een zoekfunctie, wel leuk, maar dat vind ik op zich wel noodzakelijk je iets gevonden hebt, dan heb je er eigenlijk al geen zin meer in. wat vind een persoonlijk profiel. Zodat je weet met wie je te maken hebt.
5	Eerlijk/clean, zoekfunctie, gebruiksvriendelijk, korte duidelijke uitleg, snel vinden wat je zoekt.	En het is redelijk gebruiksvriendelijk maar ik mis die zoekfunctie.
6	Mascotte, gekke ervaringen van gebruikers	Dat is nou eigenlijk meer dan leuk want dan wordt het menselijk, dus eigen is, met die ervaringen dacht ik van ja dat is leuk als ze er zijn. Ervaringen uit omhoog wil krikken, dat je denkt van hey dit is Dienst4dienst. En wat is da

(17) Behoeften: Leuk als het er is (op volgorde)

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
1	Toegankelijk voor iedereen, ervaringen, chatfunctie	Ik zat te denken dat als je met iemand een connectie maakt dat je ook een soort van chatforum kan hebben
2	Hulp met zoeken naar vaardigheid	Misschien is hulp bij het aanmelden wel handig. Om samen te zoeken naar vaardigheden of goede kanten.
3	Maak het zo makkelijk mogelijk.	Wat leuk is als het er is is de gebruiksvriendelijkheid, ik denk dat dat wel iets is wat uiteindelijk, komt dat wel bij de noodzakelijkheden, dat je het mensen zo makkelijk mogelijk maakt. In de vorm van, sorteren, categoriseren, zoeken, dat je die zoekfunctie zo uitgebreid mogelijk maakt.
4	Beoordeling/reviews, Chatfunctie	Een beoordeling, is leuk als het er is, het is voor mij niet perse noodzakelijk, maar het geeft vaak wel het haalt je over om iets te kiezen. Leuk als het er is.. misschien een chatfunctie, dat je niet perse moet mailen, maar dat je makkelijk even snel een berichtje kan sturen.
5	Chatfunctie, wat is er zoal gedaan?	Het zou wel leuk denk ik als je kunt zien als Pietje heeft bij Jantje iets gedaan en dan is leuk foto's van Pietje en Jantje die hebben diensten uitgevoerd
6	Herkenning van	ik denk dat het leuk is dat als je iets bij elkaar brainstormt wat iets kan zijn, dat buiten het logo, dit is Dienst4dienst,

	logo/mascotte	dus vandaar de mascotte bovenaan en dan kan je dat natuurlijk integreren in het logo, wat je ook vaak bij de Olympische spelen ziet, zo'n gek poppetje of dingetje.
--	---------------	---

(18) Hoe vind je dat Dienst4dienst inspeelt op jou klantbehoeften?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
1	Betrouwbaar, het werkt.	Ik denk dat het betrouwbaar is, en ik denk ook dat het werkt.
2	Eigen promotie, gratis, geen reviews, geen beoordeling	50% je kan jezelf promoten en het is mooi dat het gratis is. Maar mijn behoeften zijn meer de hulp met het zoeken naar mijn vaardigheden. Nederlanders zijn over het algemeen erg goed in klagen dus een review kan ook averechts werken.
3	Vraag, aanbod, gebruiksvriendelijkheid	Ik denk dat vraag en aanbod gewoon het belangrijkste is, wat leuk is als het er is de gebruiksvriendelijkheid, ik denk dat het wel iets is wat uiteindelijk, komt dat wel bij de noodzakelijkheden, dat je het mensen zo makkelijk mogelijk maakt. In de vorm van, sorteren, categoriseren, zoeken, dat je die zoekfunctie zo uitgebreid mogelijk maakt.
4	Persoonlijk profiel	Nou ja persoonlijk profiel wel, je ziet een foto staan, je kan zien wie iemand is je kan naar iemand Facebook profiel gaan, dus dat wel daar spelen jullie goed op in en de rest hebben jullie eigenlijk niet.
5	Redelijk gebruiksvriendelijk, geen zoekfunctie,	mis ik wel dat ene dingetje dat op het moment dat je een afspraak maakt dat je een bevestigingsmail zou krijgen
6	Deels, te weinig aanbod	Deels, spelen jullie daar op in, en dat komt doordat de database nog niet groot genoeg is, dat is de grootste reden. Maar op zich wel voldoende nu. Omdat het zo kleinschalig is is het nog leuk

(19) Wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst dat doet?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
1	Duidelijk	Voor mij zag het er als een duidelijk site uit. Stond een stukje dat je en gratis uur kreeg het zou moeten werken anders heb je er geen site van gemaakt toch?
2	Review, beoordeling.	ik vind het belangrijk dat je en review en beoordeling kan achterlaten en dan de beoordeling via één makkelijke knop
3	X	X
4	Goed	Ja goed. Het is precies wat ik bedoel.
5	Het mag wat uitgebreider.	Het mag allemaal wat uitgebreider.
6	Facebook mag frequenter	Ik merk daar weinig van, want ik ben niet niet ingeschreven ik volg het ook een beetje vanaf de zijlijn. Facebook vind ik leuk, maar te weinig. Het mag frequenter.

(20) Hoe kan Dienst4dienst het best inspelen op jouw klantbehoeften?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
1	Luister naar klant.	Luisteren naar je klant. Luisteren naar de mensen die je website bezoeken. Ik denk dat het ook altijd bespreekbaar moet zijn als iets beter kan. Dat mensen kunnen mailen met vragen maar ik zag al dat het kon.
2	Hulp, reviews, beoordeling	Dienst4dienst zou mij meer kunnen helpen met het zoeken naar mijn vaardigheden. En als je een review en beoordeling kan achterlaten zou ik het meer betrouwbaar vinden.
3	Snel mensen inschrijven.	Ik denk dat er best een soort bureau is die ervoor kan zorgen dat mensen zich inschrijven door een vraag neer te zetten naar een bepaalde dienst.
4	Reviews, beoordeling, zoekfunctie, chatfunctie	Door middel van sterren dat je een stukje kan schrijven, (...) Zoekfunctie, nu heb je echt een hele pagina dat je echt moet scrollen naar wat jij wilt. (...) Ja nu moet je blijven scrollen in plaats van dat je ergens op kan selecteren. Chatfunctie, omdat nu alles via de mail gaat. Op zich wel handig als je naar iemands profiel gaat en dat je via de mail of via de site een berichtje stuurt, dat je niet helemaal naar je email moet maar dat je gewoon gelijk kan reageren. En net als Facebook een notificatie krijgt.
5	Duidelijker profiel, zoekfunctie	Misschien is het heel ouderwets maar vragen of een iets duidelijker profiel, leeftijd, hobby's, een kleine biografie en misschien vragen stellen waarom ze dat aanbieden. (...) Of dat je het zelf categoriseert, wat zoek je en dan kun je kiezen tussen een categorie en dan heb je ook zelf in de hand wat bij welke categorie hoort.
6	Meer op Facebook, Mascotte en sociaal gekke ervaringen	Meer en frequenter op Facebook. Misschien ook LinkedIn,

Bijlage VI: Analyseschema gebruikers

Legenda:

Respondent 7: Gebruiker 1/Man/ 18/25 jaar

Respondent 8: Gebruiker 2/Man/ 26/50 jaar

Respondent 9: Gebruiker 3/Man/ 50+

Respondent 10: Gebruiker 4/Vrouw/ 18/25 jaar

Respondent 11: Gebruiker 5/Vrouw/ 26/50 jaar

Respondent 12: Gebruiker 6/Vrouw/ 50+

Sterke punten van Dienst4dienst.nl (gebruikers)

(21) Hoe ben je bij Dienst4dienst.nl gekomen?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
7	Facebook	Ik ben door jou via Facebook uitgenodigd om het te Liken en ja dat doe je dan, ik had eigenlijk niet eens gekeken wat het was maar gewoon meteen geliked.
8	Mond tot mond reclame	Via een kennis, via Maarten
9	Mond tot mond reclame	Via Alain was dat.
10	Mond-tot-mond reclame, Facebook	Mond-tot-mond reclame en Facebook
11	Mond-tot-mond reclame	Via jou, dus mond-tot mond reclame.
12	Flyer, Mond tot mond reclame	Bij de website ben ik gekomen doordat jij me erop attent maakte. En dat ik een flyer kreeg van dienst4dienst. En toen ben ik er op gaan kijken.

(22) Wat zijn de positieve eigenschappen? (op volgorde)

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
7	Origineel, potentie, groot bereik via social media, ideologisch, gunfactor, charme	ik heb opgeschreven ideologisch, dat is.. het is wel iets vanuit een ideaal denk ik. Wat het ook hoe zeg je dat het maakt het likeable. Het concept.. het heeft wel een bepaalde gunfactor. Omdat er eigenlijk een soort ideaalbeeld achter zit van nou we ruilen onze diensten met elkaar dat zorgt dan wel voor een bepaalde charme met je brand,
8	Het sociale aspect, Gratis	Ik denk dat gratis.. is denk ik het meest sterke punt want anders heb je gelijk al een obstakel, en als je gratis al kan beginnen en denkt van o dat is leuk, en als je dan later geld er in wil steken is dat optioneel. Ik denk dat dat sowieso belangrijk is dat het gratis is. Als basisservice en dan optioneel dat je er dan verder mee kan gaan ik weet het niet ik denk dat ik het ga omwisselen ik denk dat ik het sociale aspect belangrijker vind.
9	Concept, uitstraling, Social media campagne	Het concept en de uitstraling is leuk, maar iedereen moet het kunnen gebruiken dus ook de grootste domoor moet het gelijk snappen.
10	Behulpzaam, maatschappelijk, eerlijk, vertrouwen, duidelijk, goeie daad	Je bent behulpzaam. Dat je goede daden verricht. Een goeie daad. Is positief. God nou das moeilijk. <i>Je mag ook best wel even nadenken.</i> Het is ook wel belangrijk dat je een beetje eerlijk bent. Eerlijkheid. Duidelijke website. Wat heb je nog meer. Hoe zeg je dat ook alweer dat het goed is voor.. maatschappelijk
11	Behulpzaam, vernieuwend, modern, geen verplichtingen	ik heb behulpzaam helemaal bovenaan gezet, omdat ik het idee heb dat dit een manier is voor mensen die minder bedeed zijn, ook een kans te geven want iemand die heel veel geld verdiend met schilderen hoeft per definitie beter te zijn die minder geld verdient met hetzelfde werk, het kan wel maar hoeft niet. (...)Verder vind ik het positief dat er geen directe verplichtingen aan Dienst4dienst zitten als jij een dienst voor iemand gedaan hebt dan kan je aan iemand anders proberen ook een dienst te ruilen zeg maar. Maar goed, mocht diegene niet willen dan is er ook geen man over boord, er hoeft geen geld te worden overgemaakt er is geen contract wat je hebt.
12	Kan heel groot worden, geld is niet het belangrijkste, delen,	Ik heb het idee dat het heel groot kan worden (...) Goed idee voor mensen met kleine beurs, die kunnen nu enige vorm van luxe periteren.

(23) Wat zijn de negatieve eigenschappen? (op volgorde)

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
7	Verdienmodel? Wat voor waarde? Onzin diensten.	Ja ik heb twee dingen eigenlijk als meest negatief en dat is gewoon een praktisch iets, het verdien model binnen de onderneming. Waar ga je je geld aan verdienen? Wordt dat het verkopen van uren? Wat ik denk dat je dan als probleem krijgt of struikelblok is de waarde van diensten en de uren dus voor hoeveel verkoop jij een uur? En staat bijvoorbeeld mijn uur gelijk?
8	Ontbreken Javascript. Geen zoekfunctie, geen groepsverband	Het belangrijkste vind ik wel het ontbreken van een Javascript (...)ik denk dat er veel mensen zijn die graag samen een dienst uitvoeren of duo's die alleen in combinatie willen.
9	Gecompliceerd in de markt, zoekfunctie,	Het belangrijkste is dat er snel een zoekfunctie
10	Moet in vrije tijd, misbruik, je krijgt geen geld.	Wat is nog meer negatief, dat het in je vrije tijd moet. Dat je er geen geld voor krijgt.
11	Vals spelen	Kom ik wel bij mijn enige negatieve punt en dat is vals spelen. Dat dat naar mijn inzien, best wel te sjoemelen valt met het systeem en dat weet ik niet zeker.
12	Stroom? Geld, te idealistisch	Geld is niet meer het belangrijkste maar D4D zal het nooit kunnen vervangen.

Kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt**(24) Ben je bekend met andere websites?**

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
7	Speurders, Marktplaats	Nou ja Marktplaats, Speurders.
8	Konnektid, Marktplaats	Konnektid, en dat is het.
9	Konnektid, Werkspot, Biedplaats, Marktplaats, Autoscout	Ik ken Werkspot en Biedplaats, en Marktplaats heb je natuurlijk ook nog, Konnektid, ja dan heb je een hele berg, speurders autoscout, gebruikteten.nl van alles eigenlijk.
10	Marktpolaats, Groupon, Facebook, uitzendbureaus	Marktplaats je hebt ook iets van dat je je sneakers.. ik weet even niet meer hoe dat heet, maar dat is wereldwijd. En dan kan je, je ouwe troep verkopen aan elkaar dat is wel anders ja, hoe heet dat nou, ik kom er even niet op. Uitzendbureaus? Of is echt iets anders? Want dan bied je jezelf ook aan. Nou ik weet niet gewoon op Facebook?
11	Ebay, Marktplaats	Ebay, Marktplaats is één van de grootste denk ik, dan heb je nog een zootje, voor auto's motoren en dat soort dingen voor de rest weet ik het niet.
12	Buuv	Net als Buuv bijvoorbeeld dat ken ik dan ook

(25) Sta je ergens anders ingeschreven?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
7	Nee	
8	Konnektid, Marktplaats	Ja bij Konnektid. En ook bij Marktplaats.
9	Werkspot	Ja bij Werkspot, daar heb ik wel eens mijn tuin door laten leeghalen. <i>en hoe ging dat?</i> Uiteindelijk heeft mijn buurman het gedaan.
10	Marktplaats	Marktplaats. <i>Ja daar heb je en account?</i> Ja. <i>Al lang?</i> Ja eigenlijk wel. Vijf jaar ofzo. Dus daar koop en verkoop ik wel is wat
11	Nee	Voor dit soort dingen? Nee.
12	Marktplaats	Ja

(26) Waarom heb je voor Dienst4Dienst.nl gekozen?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
7	Goed idee, nieuwsgierig	Ik vond het een goed idee en zag dat het van jou was en daarom ben ik gaan kijken van wat is het precies waar is hij mee bezig
8	Benieuwd naar functionaliteit	Was voornamelijk nieuwsgierigheid van de functionaliteit van de website zelf hoe dat in elkaar zat.
9	Formaliteit, hoe werkt het?	Dat was meer voor de formaliteit om even te kijken naar hoe het werkte. Het is niet de bedoeling dat ik twintig uur per week honden aan het uitlaten ben
10	Mooi idee, hulp bieden is mooi	Nou ik vind het wel een mooi idee om andere te kunnen helpen en zonder dat je daar heel veel moeite voor moet doen, als je wel is op tv ziet hoe die oudjes alleen achter de ramen zitten dat vind ik gewoon zielig. <i>Ja.</i> Als je een ander hulp aan kan bieden is dat toch mooi om te doen?
11	Vernieuwd idee	Omdat ik het idee heel vernieuwend vind. En ik heel erg benieuwd ben of het gaat werken. En er zijn veel dingetjes die ik kan doen, en heel veel dingen die ik niet kan doen. Dus ik heb zoiets van, nee heb je en ja kun je krijgen dus wie weet kan je het een keer gebruiken dat iemand is een keer jou deurtje schildert of je gras maait en dan kan jij daar wat voor terug doen.
12	Staat achter principe, wil kwaliteiten inzetten	Omdat ik er helemaal achter sta, achter het principe. Het is echt wel een principe waar ik zelf ook in mee wil werken. En dat ik het gewoon een heel gaaf systeem vind. Om kennis en kwaliteiten met mensen te kunnen uitwisselen. Dat was voor mij de rede om eraan mee te doen.

(27) Wat onderscheidt succesvolle websites van de minder succesvolle?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
7	Goed idee, functioneel, origineel	Het is een goed idee, maar er moet wel vraag naar zijn, mensen moeten er wat aan hebben. Hoeveel mensen weten dat D4D bestaat? Naamsbekendheid en reikwijdte is daarom belangrijk, Goede naam is belangrijk, je kan wel zoete broodjes bakken maar scheld je je klanten uit dan ga ik naar een andere bakker. De site moet prettig werken, en van gratis houd iedereen. De verschillende vaardigheden als laatst. Bij D4D is het juist de charme dat veel amateurs zich aanmelden.
8	Reclame, service, functionaliteit, goede naam, gratis	Een goede naam is erg belangrijk, en gratis is een beetje afhankelijk van wat het nou precies is, soms wil je liever ergens voor betalen. Socialiseren vind ik wel belangrijk, maar je kunt ook mailcontact hebben als het echt moet. Het is nog niet echt sociaal, je kan je profiel nog niet echt invullen. Ik vind het belangrijk dat je in ieder geval gratis kunt starten. De gebruiksvriendelijkheid en vooral de functionaliteit van de website vind ik het belangrijkste. Beoordeling en reviews laat ik een beetje in het midden.
9	Eenvoud, Professionals, aanbod/vraag, toegankelijkheid	Het zijn meestal, Marktplaats, Werkspot, zijn hele simpele concepten. Maar die wel heel goed werken waar ook duidelijk vraag en aanbod is. het is duidelijk wat de vraag is, en duidelijk wat het aanbod is. en dat is er ook altijd.
10	Snel, makkelijk, vanuit huis, gratis	Het werkt snel, gemakkelijk het is niet moeilijk, het kan vanuit huis. het kost niks. Je inschrijven kost niks. Dus gratis.
11	Reclame, Goede naam, vraag/aanbod, Gratis/prijs, duidelijk/gemak/sociaal, beoordeling/reviews	Ik heb reclame bovenaan gezet want ik denk dat dat hetgeen is wat je als allereerst tegenkomt, en als dat me niet aanstaat kijk ik ook niet verder dus daarom is die voor mij het allerbelangrijkst. Daarna meestal als je goeie reclame hebt, of je er veel van hoort. Of je meerdere mensen kent daarover, dus als je heel veel mensen er over hoort, weet je of ze een goeie naam hebben
12	Vraag/aanbod, vaardigheden, sociaal, gratis (negatief)	Ik heb een vraag? Is er dan ook aanbod? En omgekeerd vaardigheden die je kunt zoeken, systeem wordt gedragen doordat het sociaal is. Het is niet gratis. Je geeft en je neemt, het kost alleen geen geld Gratis is een verkeerd woord. gratis heeft voor mij een vrij negatieve benaming gratis komt bij mij heel onderdanig over Reikwijdte en toegankelijkheid belangrijk maar nog niet zichtbaar. Reviews en beoordeling leuk om te kunnen laten zien wat je al gedaan hebt of hoe je dat gedaan hebt. Om zo een goede naam op te bouwen. Professionals en amateurs totaal onbelangrijk.

(28) Hoe vind je dat Dienst4dienst inspeelt op de kernfactoren van succes?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
7	Matig vraag en aanbod	Vraag en aanbod is nog matig. Er wordt nog niet echt gebruik gemaakt van de website. Maar er is nog geen promotie campagne geweest.
8	Goede naam	Het is een goede naam. Het beschrijft goed wat het doet. Je kan alleen geen vraag posten he? En beoordeling en reviews kan je nog niet achterlaten. Ik vind ook dat je iedereen moet toelaten, een dienst is een dienst. De prijs voor dingen is nog niet van toepassing.
9	Professioneel, Goede look,	Ik vind het nu al best professioneel eruit zien. Als je de opstart problemen even weglaat, vind ik het toch al wel een goeie look hebben en er moet nog wel wat aan gesleuteld worden maar vind het er wel al professioneel uitzien daar gaat het om.
10	Vraag	Ik denk dat dat wel allemaal gebeurt eigenlijk. De website je ziet dat er ook heel veel mensen aanmelden je ziet ook dat er vele vraag naar is. en ik denk dat dat wel goed is.
11	Reclame, goede naam, gratis, duidelijk	Reclame weet ik dat het via Facebook veel gedaan wordt het zou meer kunnen, maar ik denk dat je dat pas moet doen als alles helemaal af is en helemaal top loopt want anders ga je krijgen dat mensen gaan kijken op je site, en denken van ow dat valt wel mee, en die kijken dan de volgende keer niet meer.
12	Reikwijdte en toegankelijkheid. (negatief)	Reikwijdte en toegankelijkheid is nog erg slecht. Ik zoek iets maar kan het niet vinden.

(29) Wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst inspeelt op de kernfactoren van succes?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
7	Toegankelijk	Het staat nog in de kinderschoenen dus ik weet niet of er al een goeie naam is? De prijs is dat ene uur. Ik vind het een toegankelijke en mooie website.
8	Groeien, reclame	ik denk dat Dienst4dienst voor nu, wat mogelijk is, alle vormen van reclame goed benut. Het moet groeien om verder te kunnen.
9	Goede naam, sociaal, beoordelingen	De naam vind ik goed ja duidelijk, beschrijft precies waar het om gaat. Sociaal, nou ben je ook lekker bezig, volgens mij met Facebook en van het idee zelf, is natuurlijk ook sociaal je hebt wat voor mensen over, en zij voor jou. dus ja, de beoordelingen moeten er nog bij, de reikwijdte ja dat is natuurlijk nu alleen hier een beetje in de buurt daar moet je nog in groeien, gratis ja dat moet je zo houden denk ik prijs, je kan er wat voor gaan rekenen om wat uren te gaan verkopen te zijner tijd misschien.
10	Goed, lokaal	ik vind dat wel goed. Maar volgens mij is het wel allemaal een beetje hier gevestigd in de buurt, dus het is niet dat mensen.. ze kunnen wel helemaal vanuit weet ik veel waar komen bij mij omdat me band lek is. maar dat moet denk ik nog groeien, dat het overal een beetje bekend wordt dat er meerder mensen uit dit land zich inschrijven dat je overal een beetje hetzelfde aanbod hebt.
11	Leuk, jong, fris, gedurfd	Gewoon leuk, jong fris. Gedurfd, ik denk dat dat een beetje de punten zijn dat het iets nieuws is, en dat je een stap durft te nemen om aan de man te brengen en ja of het gaat lukken, dat weet ik niet maar als het lukt heb je iets heel moois neergezet, dus ik denk dat je inderdaad lekker door moet gaan en inderdaad dit is wat ik vind, maar ik denk dat je heel erg op de goede weg bent.
12	Graag meer als Marktplaats	Zou het graag meer als Marktplaats zien, dat is herkenbaar en makkelijk bijvoorbeeld met categorieën of kopjes. En dat alleen de mensen tevoorschijn komen die je zoekt.

(30) Hoe kan Dienst4dienst volgens jou het best inspelen op de kernfactoren van succes?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
7	Mag socialer, reclame	Er mag nog een sociaal iets op de website, dat je makkelijker in contact komt met mensen en bijvoorbeeld kan vragen wat hun dienst inhoud. Het maakt niet uit of het om amateurs of professionals gaat dat is juist de charme. Ik zou nog richten op een goede Facebook campagne en dit uitbesteden aan iemand die er verstand van heeft.
8	Team-up, Interactief magazine, reviews, hulpvraag, E-mail marketing	De Team-up optie lijkt me erg leuk en als het er uit komt te zien als een soort interactief magazine of krant iets wat elke keer veranderd. Bijvoorbeeld als iemand wat voltooid heeft en het is gelukt dat dat op de voorpagina in real-time erbij komt. Van bijvoorbeeld beoordelingen, of reviews, of hulpvragen. Berichten sturen via Email, als er een dienst bij jou in de buurt gezocht wordt. En dan naar relevante mensen in de buurt.
9	Duidelijk voor iedereen, zoekfunctie	Dat zijn in principe details, maar hoe moet je je website aanpassen dan. Maar in ieder geval dat het gewoon duidelijk voor iedereen moet zijn. Dus dat je op de homepage gelijk ziet van daar schrijf ik me in, dit kan ik doen, en hier vind ik de geleverde diensten en dat de zoekfunctie gewoon duidelijk is.
10	Reclame maken	Gewoon heel bekend worden. Veel reclame maken. Gewoon dat mensen het echt gaan doen en mond-tot mond gaan doorvertellen van o dat moet je echt doen. Het is echt handig.
11	Adverteren, reclame,	Ik denk dat het belangrijk is om stukjes te schrijven of te adverteren waar misschien doe je dat wel hoor dat weet ik niet, maar op plekken waar mensen zitten die wat ouder zijn zeg maar. Kijk mijn ouders zitten niet op Facebook, en die zijn ook niet van plan om ooit op Facebook te gaan, en ik denk dat als je geen Facebook hebt, dat je dan een deel mist. En ik denk dat het misschien is handig om op zo'n bord langs de weg zo'n kartonnen bord, dat als je daar iets opzet in bepaalde streken. Ik zou het niet in IJmuiden doen want dan heb je dat vals spelen waar we het net over hadden, die plukken je helemaal kaal, maar als je zoiets doet in Haarlem of Bloemendaal of Heemstede, Velsbroek, ik denk dat dat een leuke regio's zijn, maar ik denk dat je dan een net even wat breder publiek pakt. Maar zorg dan wel dat wat ik net zei dat je dat pas doet op het moment dat de site helemaal af is en helemaal loopt.
12	Reviews, beoordeling, zoekfunctie	Iets doen met kleurtjes, cijfers of duimpjes om aan te geven hoe iemand zijn dienst in het verleden heeft uitgevoerd. Foto is belangrijk en zoekbalk om te zoeken op bepaalde afstand en categorie.

Klantbehoeften

(31) Waar moet een deeleconomie-platform volgens jou aan voldoen?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
7	Betrouwbaar, relevant, gratis, makkelijk	Wat ik essentieel vind aan zo'n website is dat het betrouwbaar moet zijn wat betreft de organisatie en gebruikers. Er moeten voor mij relevante diensten te vinden zijn. Het moet gratis en het moet makkelijk te gebruiken zijn
8	Zoekfunctie, filters, beoordelingen, betrouwbaar, relevant	Een zoekfunctie met filters, misschien wil ik wel alleen mensen die recent actief zijn geweest en niet de mensen die al een half jaar niks gedaan hebben. Beoordelingen vind ik noodzakelijk voor een stukje vertrouwen. Relevante content, persoonsgericht. Dat is de kunst.
9	Eenvoudig, duidelijk, interesse	Het moet eenvoudig werken. Ik bedoel daar één ding mee dat de website eenvoudig werkt. En duidelijk is. er moet vraag en aanbod voor zijn, dus er moet interesse voor zijn. Anders houd het op. Maar dat is er.
10	Huisregels, duidelijk, overzichtelijk	Nou noodzakelijk vind ik de huisregels, de spelregels. Het is niet echt een spel, maar goed dat vind ik wel echt noodzakelijk. Dat het duidelijk is, overzichtelijk. Dat je een eigen account aan kan maken. Dat is er natuurlijk al, maar anders wordt het echt een drama. Een eigen account. Ik denk wel dat je referenties echt nodig hebt om anderen echt over te halen dat ze zich gaan inschrijven. Referenties. Wat is nog meer echt noodzakelijk. Goeie naam, in het algemeen, dat andere goeie woordjes over jullie spreken. Nou natuurlijk veel gebruikers anders gebeurt er niet zoveel.
11	Controle, privacy, beveiliging	wat ik noodzakelijk vind is dat er controle en beveiliging goed is op de site. <i>En hoe bedoel je dat?</i> Nou dat daar hoort mijn tweede een beetje bij da tik het wel fijn vind dat mijn profiel op zekere hoogte voor iedereen te zien is maar dat op het moment dat mensen contact met mij proberen hebben dat dan zeg maar in de site gebeurt. Dus niet dat ik mijn prive shit moet afstaan aan mensen dat zou ik heel fijn vinden.
12	Makkelijk, vraag en aanbod. zoekfunctie	Het moet makkelijk zijn, voor een dubbeltje op de eerst rij. Vraag en aanbod moet gelijk zijn. Makkelijk kunnen zoeken, en makkelijk gevonden worden,

(32) Behoeften: Noodzakelijk (op volgorde)

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
7	Betrouwbaar, relevant, gratis, makkelijk	Wat ik essentieel vind aan zo'n website is dat het betrouwbaar moet zijn wat betreft de organisatie en gebruikers. Er moeten voor mij relevante diensten te vinden zijn. Het moet gratis en het moet makkelijk te gebruiken zijn
8	Zoekfunctie, beoordelingen, persoonlijke content	Filteren, ik weet niet of je dat onder hetzelfde moet noemen maar ik zet het gewoon even neer. Zoekfilter. Filters. Noodzakelijk vind ik ook wel beoordeling ook voor vertrouwen, vind ik het heel erg belangrijk.
9	Eenvoud, vaardigheden, interesse, vraag/aanbod, fris uiterlijk, premium pakket	Ja ik vind het ook belangrijk, maar het is dus niet noodzakelijk, want Marktplaats ziet er wel fris uit. Ik heb het idee dat het wel steeds Belangrijker wordt omdat de gebruikers steeds jonger worden of dat meer gewend zijn. Ja dat moet je sowieso hebben dus eigenlijk moet je vraag en aanbod, hebben, je website moet eenvoudig werken, en duidelijk zijn. En het moet er fris uitzien als je die drie dingen hebt, moet het kunnen werken.
10	Goede naam/referenties, spelregels, overzichtelijk, eigen account, veel gebruikers	Een eigen account. Ik denk wel dat je referenties echt nodig hebt om anderen echt over te halen dat ze zich gaan inschrijven. Referenties. Wat is nog meer echt noodzakelijk. Goeie naam, in het algemeen, dat andere goeie woordjes over jullie spreken. Nou natuurlijk veel gebruikers anders gebeurt er niet zoveel.
11	Controle/beveiliging, privacy, overzicht	Dat is mijn privacy en dat er een soort beveiliging is die er voor zorgt dat niet elke mafkees via die site achter mijn gegevens kan komen dat vind ik echt noodzakelijk en verder dat het overzicht er is. als ik geen overzicht heb op de site ben ik ook snel weg.
12	Toegankelijk, makkelijk, Hulpvraag, beschikbaarheid.	Ja oke het lastige is dus dat je eigenlijk al getriggerd wordt om op twee niveaus tegelijk te denken want je bent natuurlijk aanbieder, en je bent afnemer. Dus wat vind ik zelf het belangrijkste. Hoe kom ik over als aanbieder of hoe kom ik over als afnemer want ik ben het tegelijkertijd. Dus vanuit die filosofie van ja, ga ik ervanuit dat wat als ik iemand zoek? Wat is er dan voor mij belangrijk? Dat kan ik me zo voorstellen dat dat voor een ander ook belangrijk is als je mij zoeken. Zo ben ik eigenlijk gaan denken, dus wat ik echt noodzakelijk vind is van hoe makkelijker de website te bedienen is hoe simpeler, hoe toegankelijker

(33) Behoeften: Leuk als het er is (op volgorde)

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
7	Geen	
8	Filters, relevantie	Ik vind filters belangrijker want je kan het ook relevant maken door filters in te stellen.
9	Gadgets, zoekfunctie, chatfunctie, sociaal, groepen, community	Je kan wat leuke gadgets maken, zoals een Konnektid bijvoorbeeld, zo'n zoekfunctie, dat ziet er leuk uit, dat geeft wel iets extra's aan je website. Een chatfunctie, een beetje een social platform binnen je eigen website dat mensen met elkaar kunnen chatten of groepen aanmaken, dat soort dingen. Dat zijn allemaal wel leuk dingen een beetje community kunnen bouwen en dat je mensen ook meer betrokken houdt.
10	App, winacties, chatfunctie	Winacties. Of kan je ook chatten of zo? Via de site? <i>Echt chatten nog niet maar dat krijg je dan via de mail binnen.</i> Ja oke dus chatfunctie. Een app? Misschien. Nou ik denk dat een app wel heel belangrijk is omdat iedereen tegenwoordig op z'n mobiel zit.
11	Twitterlink-reviews, nieuwtjes, weetjes, ervaringen	Wat ik leuk vind als het er is zeg maar die twitterlink met reviews waar we het net over hadden, zou ik wel leuk vinden, en wat misschien ook leuk is als dat als je behalve alleen maar de Dienst4dienst dingen verteld dat je ook nieuwtjes of weetjes verteld.
12	Ervaringen, reviews, beoordelingen, uren te besteden	Nou Vind ik niet noodzakelijk maar het is wel leuk om te lezen

(34) Hoe vind je dat Dienst4dienst inspeelt op jouw klantbehoeften?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
7	Betrouwbaarheid, gratis.	ik heb zelf nog niks afgenomen dus kan niet veel zeggen over de betrouwbaarheid. Als ik opzoek ben naar iets vind ik dat het er wel moet staan, ik gebruik bijna nooit websites waar je geld voort moet betalen.
8	Geen	Met deze punten niet.
9	Geen premium account,	Nou kijk ik zou zelf altijd voor een premium account gaan, dat ik voor een tientje of twee tientjes een paar uur inkoop in plaats van dat ik, mijn tijd ga besteden om voor iemand wat te doen. Als ik tijd over heb dan zou het geen probleem zijn maar je komt zelf altijd tijd tekort, dus om er voor te betalen zou ik geen probleem vinden maar om nou zelf twee keer in de week de hond uit te gaan laten of te gaan verhuizen een paar uur, dat zie ik op het moment nog niet zo zitten.
10	Geen referenties, pakkende naam, overzichtelijk	Nou referenties staan er natuurlijk nog niet echt op. Dus dat moet nog komen. Maar voor de rest is het een pakkende naam, want het blijft wel hangen het is heel duidelijk op de site zie je alles stap voor stap en is het voor de rest heel overzichtelijk want je ziet en foto bij mensen. En meteen daaronder wat ze aanbieden en je kan je meteen heel makkelijk aanmelden en ook afmelden volgens mij. En je ziet ook dat er al heel veel mensen op zitten. Dus ja. Ze hebben ook veel gebruikers.
11	Overzichtelijk, er is nog geen twitterlink, reviews, nieuwtjes, weetjes, ervaringen	Ik vind hem heel overzichtelijk dat heb ik al een paar keer gezegd. Dit zijn dus dingen die mij leuk lijken dus die zijn er nog niet maar ik denk dat het wel zou passen in het concept zeg maar.
12		

(35) Wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst inspeelt op jouw klantbehoeften?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
7	Duidelijk	Het is een duidelijke makkelijke website.
8	Geen	Ook niet
9	Te weinig aanbod	De aanbod kant.. want we hebben nu hard iemand nodig die komt schoonmaken.
10	Geen referenties, pakkende naam, overzichtelijk	Nou eigenlijk alles wat ik hier bovenaan heb gelegd is ook een beetje zo, heb ik aan de hand van Dienst4dienst zo neergelegd. De site, zo een beetje neergelegd.
11	Niet streng, wel beveiligd.	Het komt niet streng over, maar het gebeurt wel, je hebt wel je privacy en ja, ik weet net of er controle is. dat moeten we gaan zien als het echt helemaal gaat lopen enzo
12	Kan concreter	Volgens mij is het inderdaad dat alle mensen die zich inschrijven dat er kernwoorden zijn waarin zij hun diensten kunnen samenvatten die ook toegankelijk is voor iedereen een schilder is een schilder, en een bakker is een bakker dat je dus simpele woorden waar mensen die zoekopdrachten kunnen neerzetten volgens mij is dat het belangrijkste waardoor dat gaat stromen. Dat mensen dus gewoon dat het dus makkelijk wordt, hetzelfde als marktplaats.

(36) Hoe zou Dienst4dienst het best kunnen inspelen op jouw klantbehoeften?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
7	Beoordeling, reviews	Ik zou wel iets doen met beoordelingen om zo iets te kunnen aantonen dat gebruikers hun afspraken nakomen. In de vorm van 5 sterren kunnen geven.
8	Implementatie van klantbehoeften	De functionaliteiten van mijn klantbehoeften implementeren.
9	Premium pakket	Ja voor mij met een premium pakket. Maar als iedereen dat zou doen zou het natuurlijk ook niet werken natuurlijk, je moet toch ook doeners hebben
10	App, Winacties	Nou gewoon als er een app komt of dat je dingen kan winnen en zo.
11	Waarborging van privacy, chatfunctie	Dat is dus door middel van die dingen in ieder geval niet gelijk zijn waar ik woon en me telefoonnummer hebben en zo. <i>Email? Mag dat wel?</i> Ja dat mag wel. Maar daarom zeg ik, als je dat op de site zelf zou doen, want volgens mij bestaat het ook dat je op een site kan corresponderen met elkaar. Misschien is dat nog wel prettiger, via een chatfunctie.
12	Meer als Marktplaats	Maak het zoals marktplaats. Makkelijk en met zo'n zoekbalk en categorie kopjes.

Positionering en concurrenten

(37) Wie zijn volgens jou de concurrenten van Dienst4dienst?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
7	Marktplaats, Speurders	Weet ik niet. Zoals ik eerder heb gezegd volgens mij naar mijn weten bestond er nog niet iets zoals Dienst4Dienst, o ja misschien maar dat weet ik niet zeker, ik dacht namelijk dat Marktplaats en Speurders iets van een sub kop hadden met diensten.
8	Marktplaats, Werkspot, Konnektid, Buuv	En dat kan dus ook zijn marktplaats? En Konnektid? Ja het is een dienst, iemand iets leren is ook een dienst. Maar dan wat specifieker ze zijn voornamelijk gefocust op educatie dan denk ik Marktplaats. Konnektid. Die dienst met werk, Werkspot. Maar dat is echt voor mensen die geld willen zien. Ik denk dat dat het is.
9	Werkspot, Marktplaats, Konnektid,	Nou Konnektid ken ik dus een beetje, ik ken alleen deze drie, Werkspot, Konnektid en Marktplaats.
10	Marktplaats, Groupon, Social deal, Vakantieveiling	Nou marktplaats natuurlijk niet echt, want dat zijn meer spullen, maar goed, Marktplaats, maar Groupon toch ook? Want die bieden ook allemaal gezichtsbehandelingen aan voor een prikkie? Ik vind Groupon ook, en Social Deal, ik ben laatst nog naar zo'n meisje geweest die liep dan even niet zo goed en die verkoopt dan zoveel waardebonnen aan Groupon en dan komen er weer tien meiden bij haar voor een gezichtsbehandeling.
11	Daan doet het	Ik heb in Nederland geen concurrenten behalve dan die ene van dat radiostation wat ik een keer had verteld. Ja.. volgens mij op 3FM dat heette of Daan doet het
12	Buuv, Werkspot, Marktplaats, Noppes.	Ik vind eigenlijk geen concurrenten want ik ken niet iets wat, hoe heet die site ook al weer.. dat je klussen uitwisselt hoe heet dat ook al weer.. wat doen ze daar precies? Nou als je een klus hebt je hebt iets wat in je huis gedaan moet worden, dan kun je dat intypen. Werkspot!

(38) Meest concurrerend (op volgorde)

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
7	Marktplaats, Speurders	Dat is natuurlijk de bekendste ruilbeurs online maar waar ik denk dat jullie winst uit kunnen behalen is weetje marktplaats schiet me nu pas te binnen dat ze ook zo'n sub kopje hebben waar ze diensten in verlenen en dat van jullie is echt jullie niche hetgeen waar jullie je in moeten specialiseren.
8	Marktplaats, Werkspot, Konnektid, Buuv,	Ja dat vind ik een lastige, ja buuv.nl is ook heel erg lokaal, dan doe ik die op vier, omdat dat niet echt een plaats heeft.
9	Werkspot, Marktplaats, Konnektid	Werkspot, de meeste omdat, daar kan je echt Marktplaats ook hoor maar daar kan je alles vinden wat je op Dienst4dienst ook kan vinden, dus alle diensten staan hier sowieso op. Dus als jij je tuin opgeknapt wil hebben dan vind je dat daar. En dat is bij Marktplaats ook wel zo maar Marktplaats staat meer bekend als auto's schuttingen om dingen dan op diensten.
10	Marktplaats, Groupon, Social deal, Vakantieveiling	
11	Marktplaats, Werkspot,	Marktplaats. En verder? Helemaal niks? Nee. Werkspot heb ik wel eens van gehoord. Maar zegt me verder niks. Geen idee wat dat is.
12	Marktplaats, Buuv, Werkspot, Noppes	

(39) Sterke en zwakke punten van Concurrenten

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
7	Flashy, bekendheid	+Marktplaats is de bekendste online ruilbeurs - het is geen flashy website
8	Goede naam, modern, simpel, relevant	+ Goede naam +Gratis en veel aanbod + Konnektid oogt modern + Konnektid werkt simpel + Konnektid heeft goeie E-mail marketing (Marketing met email, dus dat je gewoon leuk, als je heel die website vergeten bent dat je een mailtje krijgt met iets relevants.) - De website is niet echt mooi (marktplaats) - Veel dingen zijn niet relevant.
9	Werkt goed, reacties, prijzig	+ het draait allemaal al + je krijgt snel reacties + het werkt goed - het is prijzig voor aanbieders
10	Makkelijk, onbetrouwbaar, vervelende E-mail marketing	+geen tijdslimiet +leuke deal +veel aanbod +makkelijk +goedkoop -eeuwige mailtjes -wedstrijd -onbetrouwbaar
11	Groot, Reclame, Privacy	+heel groot +reclame -privacy
12	Eenvoudig, afspraken, balans.	+Marktplaats werkt eenvoudig - afspraken worden niet nagekomen - Buuv is niet in balans, er is meer vraag dan aanbod.

(40) Hoe ervaar je dat Dienst4dienst zich onderscheidt ten opzichte van de concurrentie? (ervaring)

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
7	Website	Marktplaats is de bekendste online ruilbeurs. Ik heb er wel een wat gekocht dat ging gewoon goed, het is niet echt een mooie flashy website. Maar misschien is dat de bedoeling. Ik vind het tegenwoordig wel belangrijk dat je website er een beetje goed uitziet.
8	Ruilen, gelijkwaardig, diversiteit, profiel	Dat een dienst voor een dienst geruild wordt, en dat de energie die je ergens insteekt gelijk wordt getrokken. En ook door de vaardigheden en diversiteit van de diensten. Het kunnen aanmaken van een profiel.
9	Concept	Door een duidelijk ander concept. Dus het idee van een uur voor een uur.
10	Alleen dienst, gratis	Nou je hoeft natuurlijk niks te betalen als je een dienst wilt en het zijn alleen diensten. En dit zijn natuurlijk allemaal producten.
11	Weet in ieder geval wat het doet.	Nou Dienst4dienst doet het voor mij nu al beter want ik weet tenminste wat het doet.
12	Eenvoudig,	Marktplaats werkt eenvoudig, nadeel is dat afspraken vaak niet worden nagekomen. Buuv is meer vraag dan aanbod en dus niet in balans Slechte ervaring met Werkspot.

(41) Wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst zich onderscheidt ten opzichte van de concurrentie? (mening)

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
7	Onduidelijk qua uren	ik vind het nog onduidelijk hoe het gaat met die uren. Wat voor waarde hang je er aan? En moet je dat wel doen?
8	Gelijkwaardigheid, aanbod valt nog te verbeteren	De gelijkwaardigheid vind ik echt heel goed, het stukje profiel kan nog een hoop aan verbeterd worden. en het aanbod valt ook nog het een en ander aan te verbeteren.
9	Uniek idee	Nou dat is goed omdat het helemaal uniek wat mij betreft, ik vind het echt duidelijk iets anders dan dat deze drie doen, want hier heb je gewoon met deze twee heb je gewoon aanbieders en vragers, dus of je bied aan, of je vraagt en bij Dienst4dienst doe je het eigenlijk allebei. En je ruilt het tegen elkaar dus ik vind het duidelijk iets anders.
10	Prima	ja prima je zou alleen wat meer met die Facebook moeten doen denk ik meer reclame maken, meer posten meer reviews krijgen dat soort dingen
11	Geen idee	Weet ik nog niet want zover zijn we nog niet
12	Positief	Nou wat ik dus het grootste wat ik echt het allerbelangrijkste en het mooiste aan Dienst4dienst vind is dat er een uitwisseling is een constante stroom van geven en nemen. En dat degene die eraan meedoen dat geven waar ze het beste in zijn wat dus ook betekend dat op het moment dat je het afneemt. Je ook weet dat je iets afneemt waar diegene het beste in is. Het is dus een constante positieve spiraal en dat vind ik hetgeen wat Dienst4dienst zo sterk maakt.

(42) Hoe kan Dienst4dienst zich volgens jou het best onderscheiden ten opzichte van de concurrentie?

Respondentnummer:	Label:	Quote uit verbatim:
7	Waarde uren gelijk houden, aanbieden van diensten	Dienst4dienst moet zich specialiseren in het aanbieden van diensten net zoals Marktplaats dat doet met producten. Ik denk dat je het verdienmodel moet omgooien naar het verkopen van premium lidmaatschappen in plaats van het verkopen van uren. Zo blijft de waarde van elk uur gelijk.
8	Relevante en persoonlijke content, real-time	Door relevantie en persoonlijke content aan te bieden op de homepage. Het gelijkwaardige vasthouden, een uur is een uur, een minuut is een minuut. Dat vind ik heel erg goed. Ik denk dat je je met Real-time kan onderscheiden.
9	Verduidelijken van concept.	Door het concept te verduidelijken nog meer. Dus dat je duidelijk maakt dat je met gesloten beurs best wel wat kunt bereiken. Dat je je huis kunt laten schilderen als je totaal niet kan schilderen of dat je juridische hulp kan krijgen als je daar totaal geen verstand van hebt, door zelf ook een uurtje in te leveren.
10	Reclame, bekende Nederlander	Gewoon heel veel mensen zorgen dat ze dit allemaal gaan doen. (...) Reclame maken en overhalen vertellen dat je dit doet en wat je er allemaal voor krijgt misschien iets op tv of zo. Ik denk groot hoor ik heb een grote fantasie. Ja ik denk dat dat als je bijvoorbeeld een bekende Nederlander helpt, nou dan gaat het snel.
11	Gratis	Nou ik denk je je al heel erg onderscheid omdat je gratis, dat je in een totaal andere valuta, betaalmiddel aan het werk bent, want je betaalt die uurtjes. Maar Marktplaats, daarbij draait het alleen maar om geld en ik denk dat het succes van Dienst4dienst zit hem dat je zonder geld dingen voor elkaar krijgt. En ik denk dat dat ook hetgene is wat je het meest moet benadrukken. En dat je je daardoor onderscheidt van iemand zoals Marktplaats.
12	Positieve kwaliteiten, stroom,	D4D moet zich meer richten op het promoten van de positieve kwaliteiten van gebruikers. En dat het een stroom is en moet zijn. Hiermee kan D4D zich onderscheiden van de concurrenten.

Bijlage VII: Verbatim

Respondent 1

Potentiële gebruiker/Man/18 t/m 25 jaar

14-05-2015

Tijd: 19:00

Duur: 0:53 uur

Cursief: onderzoeker

Normaal: respondent

Introductie

Hoe ben jij bij Dienst4dienst gekomen? Via jou, dus mond-tot-mond reclame. En waarom heb je je nog niet aangemeld op de website? ik ben er niet van overtuigd of ik wel een dienst terugkrijg. En waarom denk je dat? Nou ik heb me ingelezen en ik denk dat als ik me inschrijf, vraag ik me af wat ik er voor terug zou krijgen. Oke want je kan natuurlijk zelf kiezen wat je wil, om terug te krijgen.. o oke, maar dan moet ik eerst een uur weggeven? Als je je inschrijft krijg je dus één uur, en dat uur kan je besteden bij wie je ook wil, als jij een dienst ziet bij iemand kan jij dat uur gewoon bij diegene uitgeven. Dus stel er staat een kapster tussen, en ik wil graag geknipt worden, en ik bericht diegene dan wordt ik geholpen? Als diegene daar tijd en zin in heeft wel, dat is het idee. Dus er bestaat ook wel een kans dat het niet zo is? als diegene geen internet meer heeft, en niet z'n mail leest niet nee. Maar goed als iemand het niet wil dan wil die het dus niet? Ja maar dan vraag ik me af: waarom meld je je dan aan op de website? dat is een goed argument.

Sterke punten van Dienst4dienst

Misschien heb je het al gelezen maar ik ga je vragen of je deze zes stappen van hoe het werkt even door wil lezen. Wat het doet, en wat het inhoud. Oke ja. De volgende methode van onderzoek heet personificatie, dat houdt in dat ik ga vragen om Dienst4dienst als website, als platform te zien als idee te zien als een persoon en deze persoon heeft een bepaalde levensstijl, positieve kanten, negatieve kanten, gebreken elk persoon heeft zo zijn gebreken. Pluspunten en minpunten en dan wil ik dat alles wat in je opkomt over Dienst4dienst dat, even op zo'n blaadje wil schrijven en weg wil leggen en dan mag je een rij positief maken, en een rij negatief. Wat jij daar van vind. Dan mag je dus één ding opschrijven en dan leg je hem weg. Dus ik heb nu opgeschreven: niet zeker weten of je een dienst terugkrijgt. Ja en dan leg je hem weg, bij positief of negatief. Je kunt een hele grote doelgroep bereiken waar gratis hulp ideaal is, denk aan mensen zonder geld, ouderen, etc. Moet ik zo doorgaan? Ja zoveel als je weet, het mogen ook steekwoorden zijn. Ok. Ik heb wel altijd een mening, maar daar moet ik nu opeens even goed over nadenken. Ja je mag heel kritisch zijn. Even goed nadenken hoor. De site lijkt duidelijk. Ik vind het lastig om nu te zeggen wat een negatief punt is omdat ik nog niet sta ingeschreven. Als je ingeschreven staat kan je volgens mij beter beoordelen. Snap je wat ik bedoel? Maar stel je leest dit? Ik zie op de site nog geen duidelijke ervaringen van gebruikers. Geen beoordelingen of referenties. Dit is noodzakelijk voor nu? Of kan ik straks ook nog wat opschrijven? Ja hoor als je denkt van ik ben er wel even zo dan is het prima. Ik weet nog wel meer maar dat komt zo wel even. Oke dan heb je hier.. dit zijn de positieve en dit de negatieve? Dan mag je even hardop zeggen en.. je mag even hetgeen wat je het meest positief vind bovenaan leggen, en dan minst positief

onderaan en hetzelfde bij negatief. En dan mag je even toelichten waarom je dat zo belangrijk vind of waarom dat het meest positief of negatief is. Ik zal bij het negatieve beginnen ik zie op de site, kan ik niet zien of er een gebruiker, een positieve of negatieve ervaring heeft. Ikzelf kijk altijd naar ervaringen van mensen. Dus als ik een hotel ga boeken in het buitenland, ook al is dat heel anders, ga je naar de referenties toe van de mensen die er zijn geweest. Dus dat vind ik, voor zover je het negatief kan noemen. Het tweede puntje daarvan was ik weet niet zeker of ik een dienst terug krijg want het is allemaal vrijblijvend en je kan ook denken ik neem één uur gratis en ik laat me een keer knippen en dat scheelt me toch weer vijftien euro, en dan vind ik het goed. Dan gaan we naar de positieve kant, ik vind het een super idee omdat je een hele grote doelgroep kan bereiken op internet kan je dus iedereen bereiken van jong of oud tegenwoordig, en daarbij denk ik dat voor heel veel doelgroepen zoals jong maar ook vooral oud, mensen zonder werk, netwerk opdoen, dat vind ik het meest positieve. En dat je elkaar kunt helpen eigenlijk gewoon. Dat mensen elkaar kunnen helpen, gratis. Dat vind ik een mooi idee. Het tweede positieve punt, de site lijkt mij heel duidelijk. En waarom? Nou overzichtelijk, nou omdat er staat, buiten de referenties dan maar wat er tot nu toe is. en een sociaal idee maar dan kom je eigenlijk weer op mijn eerste punt. om elkaar te helpen op een positieve manier in deze tijd. Is er iets wat je hier nu nog aan toe wil voegen? Heb je hier genoeg aan? alles wat je kunt bedenken is mooi meegenomen. Voor nu is dit het eventjes.

Positionering en concurrenten

De vraag waar ik mee begin wie zijn volgens jou de concurrenten van Dienst4dienst binnen de Nederlandse deeleconomie-markt? Ik zal nog even toelichten wat er verstaan wordt onder een deeleconomie-markt. Dat zijn zeg maar alle websites, platforms op internet waarbij je dingen, spullen producten, kennis vaardigheden, diensten, met elkaar kunt ruilen of uitwisselen betaald of niet, dat maakt niet uit. Wie zijn volgens jou de concurrenten? Van Dienst4dienst? En die mag je ook per concurrent even op een blaadje zetten. Dus dan denk ik aan sites he? Ja. Ik wou opschrijven uitzendbureaus maar dat is een heel breed begrip dus ik denk niet dat ik elke site hoeft op te schrijven? Zet er maar bij. Facebook denk ik daar bereik je natuurlijk ook gewoon iedereen. Ik heb nog niet een ander idee gehoord zoals Dienst4dienst. Niet in de buurt in ieder geval, wel dat er iets in Limburg zit of zo, of Rotterdam dat daar ook zoiets is. maar denk dat dit zo de grootste zouden zijn. Ik heb zelf ook een beetje deskresearch gedaan en op zoek gegaan naar websites die ongeveer hetzelfde doen. En als je er eentje kent of herkent mag je het even zeggen. Deze had je al. Nee ik ken er denk ik.. Konnektid? nee.. ja Werkspot denk ik, misschien een keer gezien denk ik die hebben een reclame op tv of zo? Dan mag je deze vier, omdat je ze kent of ooit van gehoord hebt. Op volgorde leggen van waarvan jij denkt die zijn het meest concurrerend, en die het minste. Van boven naar beneden. Ja misschien raar dat ik het doe, maar dan denk ik toch deze, omdat die op tv komt. Dus Werkspot? Facebook en uitzendbureaus, ik wou eerst Facebook als tweede doen, maar die vind ik wat minder, je bereikt wel een doelgroep en je ziet wel wat voorbij komen maar Werkspot in alleen maar gericht op de diensten, vandaar dat ik het zo heb gelegd. En kan je per concurrent een sterk en een zwak punt of punten opnoemen? Nou Werkspot ken ik dan niet, maar een sterkpunt is dan, reclame denk ik. Maar dan ga je ook automatisch naar Marktplaats want die hebben ook een sterke reclame. En ik denk dat heel Nederland daar wel een keer van heeft gehoord. Of een keer wat heeft gekocht. Dus. Naamsbekendheid. Facebook is meer op je vrienden gericht, een oproep aan je vrienden. Als sterke punten en de uitzendbureaus is meer dat je er zelf heengaat. Dus ik

weet niet precies wat.. en als je naar de website kijkt, wat vind je dan sterke en zwakke punten? Eraan? Werkspot niet dan, want daar ben je nog niet geweest. Maar wat vind je goed of slecht aan Marktplaats. Ik vind het goed want op Marktplaats kan je alles vinden. Dus echt van een paperclip tot een huis, eigenlijk wel, wat minder is is dat je met Marktplaats ook vaak belazerd kan worden. Dus het vertrouwen in de mensen, stel je voor een gestolen fiets of een gestolen auto. Ik zeg maar wat. Facebook is sterk, want ik ken niemand die geen Facebook heeft. Dus ook een brede doelgroep, en je doet een oproep, je bent wat persoonlijker met Facebook denk ik. Meer gericht op een groep. Uitzendbureau had ik er eigenlijk niet bij moeten zetten als ik zo kijk. Maar sterk punt van uitzendbureau is meer gericht. Dus al jij voor een dienst voor geld wil gaan leveren ga je naar een uitzendbureau, dat bied een uitzendbureau ook, dat doen ze alleen maar, dus daar zijn ze wel goed in. De negatieve kant, je zit vast aan een uitzendbureau zeg ik altijd maar. Weet ik veel. De volgende vraag is ingedeeld als bijna elk.. ik ben op zoek naar ervaringen van mensen, meningen en intenties, hoe ervaar je, dat Dienst4dienst zich onderscheidt ten opzichte van deze concurrenten. Hoe ik dat ervaar? Dus ik moet nu uitleggen hoe ik Dienst4dienst ervaar? Ik zal hem nog een keer stellen: hoe ervaar je dat Dienst4dienst zich onderscheidt ten opzichte van de concurrenten. Dus wat maakt Dienst4dienst anders? Hoe ervaar je dat? Ik denk dat het een ander idee is dan dat ik nu ken dan die ik net heb opgeschreven. Want je geeft je op, omdat je wat wil, je wilt een dienst krijgen en een dienst verdienen dus je geeft geheel vrijwillig iedereen kan er zelf voor kiezen, maar ik weet niet of dat zich onderscheidt van de rest. Ik denk dat Dienst4dienst zich onderscheidt omdat het daadwerkelijk waar ook voor elke doelgroep is. dus ook voor.. en ook om te helpen dus als mensen bijvoorbeeld geen boodschappen meer kunnen doen dan kan iemand anders dat wel doen, en ik denk dat met die andere sites die we net benoemd hebben dat dat wat minder is, om elkaar zo te helpen. Dus ik denk dat dat iets is waar Dienst4dienst zich in onderscheidt. En wat vind je van de manier waarom Dienst4dienst zich onderscheidt? Het uitwisselen van uren, wat vind je daarvan? Ja dat vind ik dus heel positief want het kost je uiteindelijk een uur maar als je er weer wat voor terugkrijgt, en het blijft gratis, dat is wel een heel groot ding denk ik. Dat mensen dan over de streep komen, ja dat is het wel. Oke laatste vraag hiervan is: Hoe kan Dienst4dienst zich volgens jou, het best onderscheiden ten opzichte van deze concurrenten? Vooral gratis blijven. En ik denk ook reclame gericht, dat je je kan onderscheiden van de rest, reclame maken bedoel ik. En hoe zie je dat voor je? Ja dat weet ik niet precies maar ik zie niet heel veel reclame nu, maar Marktplaats zit op tv en Werkspot ook, dus dat is geen argument wat ik zeg. Hoe zou jij het aanpakken? Als ik Dienst4dienst had? Bijvoorbeeld. Hoe zou jij je willen onderscheiden van de rest? Ik vind het een lastige vraag. Je mag zeggen wat het eerst in je opkomt. Er komt niet zoveel.. om te onderscheiden.. want je onderscheidt je al omdat je een ander idee hebt als een Facebook en een Marktplaats. Maar hoe te onderscheiden? ik kan hier niet goed antwoord op geven op dit moment. Geen probleem, gaan we naar het volgende deel dat heet kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie markt. Dat had ik net al even uitgelegd.

Kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt

Sta je ook ergens anders ingeschreven? Bij een ander deeleconomie-platform? Ja, zoals Facebook bedoel je? Ja Marktplaats, Ebay. En al deze platformen die we net ook hadden, er zijn altijd een paar dingen waardoor deze platformen, succesvol zijn. Dus wat onderscheidt de meest succesvolle websites van de minder succesvolle? En die dingen mag je ook per punt, waarvan jij denkt dat maakt die website succesvol, mag je even op zo'n kaartje schrijven en

wegleggen. Ik denk duidelijkheid, van een site, dus hoe duidelijker, hoe meer succes je gaat krijgen. De makkelijkheid, denk ik, ik schrijf gewoon makkelijk op, van horen zeggen, dus gewoon reclame, mond-tot-mond social media, van gehoord, dat mensen kunnen zien wie je bent. Reclame gewoon. Het moet leuk zijn *hoe zie je dat voor je? Leuk?* Ik kan me voorstellen als je het over Dienst4dienst hebt, en je laat een keer iemand wat schilderen, en het ziet er niet uit, dan is dat niet leuk, toch? Ik denk als je mensen dingen laat doen die eigenlijk niet kunnen. Dat degene die die dienst krijgt, dat niet nog een keer gaat doen. Omdat ik denk van nou als ik het de volgende keer weer krijg, dat hoeft van mij niet. *En hoe zou je dat net als Dienst4dienst kunne voorkomen denk je?* Misschien dat je met opleiding erbij, of dat er al iets bekend staat, wat ik al kan, want ik kan wel zeggen van dat ik een schilder ben en dat ik jou kan naschilderen maar dat het uiteindelijk op een varken lijkt, dat weet je toch niet. Je hebt geen idee, ik kan wel zeggen dat ik een voetbaltrainer ben maar ik zit op turnen, dus ik kan eigenlijk helemaal niet voetballen, je hebt altijd dingentjes waaruit je kan laten blijken dat je iets echt kan. *En hoe zou je dat als persoon willen doen?* Je hebt mensen en onderscheidt je hebt schilders en thuisschilders en echte schilders, voor jou is deze muur geschilderd wel mooi en voor mij is hij niet mooi. Ik zeg maar wat. Snap je wat ik bedoel? Ik denk als je op een werk-site presenteert je jezelf ook. En ik heb gezien ik heb bij leden gekeken, daar staat alleen wat mensen doen, en wat ze willen doen, maar goed, iedereen kan wel boodschappen doen. Een kapster, moet echt kunnen knippen want ik kan ook zeggen ik ben een kapper, *maar denk je dat er mensen zijn die dat gaan doen?* Ja waarom niet? Ik denk het wel. *Denk je niet dat ze zichzelf een beetje in de vingers snijden?* Ja maar het gaat dan niet om die mensen zelf dan? Ze kunnen dan toch een gratis dienst krijgen, en dan een punt verdienen en het voor iemand anders verneuken. En dan krijg je van dat klote Dienst4dienst je zoekt het maar uit, ik ga het echt niet nog een keer doen zo zou ik denken dan. *Zijn er nog meer dingen? Die in je opkomen? Die zulke websites succesvol maken? Of succesfactoren zoals hier staat?* Nee ik denk dat ik er wel ben. *Ok ik heb er zelf ook een paar van die concurrenten opgeschreven. Wat voor hun dan zeg maar die succesfactoren zijn. Zo. Dan is de volgende vraag.. mag je al deze dingen plus diegene van jou, mag je op mate van belangrijkheid leggen. Dus hetgeen wat je het meest belangrijk vindt of wat jij de grootste succesfactor vind bovenaan en dan steeds aflopend naar beneden.* Ik denk echt dat makkelijk het belangrijkste is, want ik heb een keer een oudere man gesproken en die vond het nog lastig om in te loggen dus ik ga echt voor makkelijk, dat is het belangrijkste. *Als je iets even belangrijk vindt mag je het ook naast elkaar leggen.* Ik heb de bovenste drie vind ik eigenlijk hetzelfde, duidelijkheid, makkelijkheid, en toegankelijkheid dus vandaar dat ik het zo heb neergelegd, nou, wat bedoel je precies met professionals? Beoordeling is dat je kan zien hoe iemand het beoordeeld? *Ja dat kan zijn zoals bij Youtube, een duimpje omhoog of een duimpje omlaag, of een vijf sterren systeem of een cijfer van één tot en met tien.* Aanbod.. even een mooie toren maken.. leuk.. moet op het eind. Ik denk dat als je dit zo ziet en bekijkt gaat alles over de site zelf en stel alle is goed, dan wordt het dus leuk. Ik denk nu echt vanuit de site zijnde he. *Dat is prima.* Even kijken hoor reviews is.. *een soort comment een verhaaltje van iemand over hoe het was gegaan en zo. Van hoe is het gedaan met ook een mening daarover. Bijvoorbeeld goed, of dit kon beter.* Vraag, aanbod, veel kaartjes man. Sociaal, *in hoeverre moet zo'n website sociaal zijn? Of is dat een succesfactor?* Ik denk dat ik zo mijn torentje zou maken. *Dan mag even van boven naar beneden beginnen en toelichten waarom dat daar staat.* Als eerste heb ik duidelijkheid, makkelijk en toegankelijk, want ik denk dat het de eerste stap is voor een klant. Want ik gaf net ook een voorbeeld van een oudere meneer, en die vond het onduidelijk om zich ergens

in te schrijven, dus dan, raak je al af zeg maar. Dan denk je van teveel moeite in heb daar geen zin in om me te verdiepen ik ga wel wat anders zoeken. Als tweede heb ik gratis en prijs, ik denk dat het heel belangrijk is, als mensen gratis zien, dan mensen altijd al geïnteresseerd zijn vandaar dat ik prijs ernaast heb gelegd dat is een beetje hetzelfde. Als iets at kost dan is dat ook oke, maar dan gaan mensen zich er wel wat meer in verdiepen. Dan moet het verhaal kloppen. Ik denk daarna dat je reikwijdte en je naamsbekendheid. Wat bedoel je daarmee? *Je kan het zien van tot hoever is mijn naam bekend maar je zou het ook kunnen zien zoals bij Marktplaats dat je kan instellen van een straal van vijf kilometer om me heen hoeveel mensen zitten er om me heen dat kan ook.* Ja nou goed ik dacht dat het meer over de naam ging. Dus na dat hoe je bent dus de ervaringen zijn mond-tot-mond reclame dus of je een goeie naam hebt de ja of de nee, dus kom je automatisch uit bij de beoordelingen en de reviews. Lijkt me altijd belangrijk om te lezen want ik heb het al eerder gezegd, als je een hotel boekt dan ga je eerst even neuzen en de beoordeling en de reviews bekijken. *Ben ik wel even benieuwd zeg maar er staan tien reviews onder of een cijfer een 8 of zo, ga je dan ook kijk naar welke mensen iets negatief hebben geschreven? En laat je je daardoor dan beïnvloeden?* Ja als ik de eerste tien berichten lees en er zijn er acht negatief laat ik me daar zeker door beïnvloeden ja. *En stel één op de tien is negatief.* Dan ben ik ook beïnvloedbaar want dan ga ik ervan uit dat het en goed hotel is. *dus als het merendeel zegt dat het oke is, ga je daar in mee?* Dan ga ik daar wel in mee ja. Maar dat is hetzelfde met de consumentengids of weet ik veel wat als iets goed aangeschreven staat dan doe je het gewoon een stuk makkelijker. De vraag had ik daarna, ik dacht van is er vraag naar, hoe ga je de vraag.. hoe laat je het mensen doen denk ik dan, even denken wat ik net in m'n hoofd had. Of er vraag naar is. dan ga je naar aanbod. Wat er te bieden is en sociaal had ik in mijn hoofd dat je dan naamsbekendheid weer gaat krijgen dat het een sociaal iets wordt dat meer mensen het gaan doen. En dat als je ingeschreven staat dat je dan naar vaardigheden gaat. En dat je dan een professional bent of een amateur. En als dat allemaal klopt, dan kom je bij de mening zelf van iemand, dus leuk. Ik weet niet of het een beetje duidelijk verhaal voor je is? *ik heb nog drie vragen om je verhaal te onderbouwen weer die ervaring, mening en intentie vragen. Hoe vind je dat Dienst4dienst inspeelt op de kernfactoren van succes? Waar spelen we wel op in? En waar spelen we niet op in.* Ik denk dat het nog iets te onduidelijk is mijn eerste punten, niet door mijn ervaring, want ik weet gewoon hoe een site werkt, maar omdat ik iemand heb gesproken die een ouder iemand die het niet zo makkelijk vond. Dus misschien kan het makkelijker voor een andere doelgroep dan dat ik dat ben. Ik denk dat gratis top is. dat je je gratis kan inschrijven. Want met gratis, dan luisteren mensen altijd. Ik denk dat de reikwijdte, zoals ik dat interpreteer nog veel beter kan, ik denk dat er nog te weinig reclame is. Van Dienst4dienst, al denk ik wel als ik iemand zou horen die er ervaring mee heeft dan ga je gewoon heel snel mond-tot-mond reclame krijgen in een buurt bijvoorbeeld dus dat, ik denk echt dat dit er op moet die beoordelingen en ervaringen van mensen dat lijkt mij eigenlijk wel één van de belangrijkste dingen. *Dus dat is ongeveer het eerste waar we aan moeten werken nu?* Ja ik zou dat wel, dat is ook wel onderdeel van het duidelijke en makkelijke en toegankelijke misschien, dat je echt weet wat Dienst4dienst inhoud. En dat dat ook uiteindelijk te zien is en ik denk dat er altijd vraag naar is. dus moet het wel aan de man komen. En dan denk ik echt wat de site betreft dat als je ingeschreven staat dat je je kan onderscheiden in een dienst dus dat als je vier kapsters hebt dat je kunt laten zien wie de beste is of kudo's. *Dus ook weer beoordeling?* Ja. Ik heb een keer op een site gezeten daar konden alleen stukadoors zich op inschrijven maar weet niet meer hoe die heet, maar daar kon je ook iemand beoordelen met sterretjes en cijfers en dat werkt

gewoon naar mijn idee je ziet gewoon wat iemand kan. En ik denk dat het heel leuk wordt, ik vind het sowieso een heel leuk idee, ik denk voor mij wat ik nu heb gezegd als het zo in elkaar zou zitten. Zou ik er zeker gebruik van maken. *En wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst wel of niet op inspeelt?* Nou wat ik zei qua naamsbekendheid maken dat moet nog echt wel komen, het echte marketing gebeuren, en ja voor de rest heb ik eigenlijk alles wel benoemd. *En je noemde net al een paar punten maar hoe kan Dienst4dienst volgens jou inspelen op deze kernfactoren van succes, je zei al beoordeling en reviews, dat is dan het eerste waar we op in moeten spelen maar hoe zie jij dat voor je?* Ervaringen delen die duidelijk zijn en toegankelijk zijn voor iedereen. *En de beoordeling zie je dat als een cijfer? Sterretjes duimpjes, kudo's .* Ik denk dat als je een schaal van één tot tien ik zeg maar wat maar in ieder geval dat je iemand kan beoordelen op misschien wel een paar punten waarop je kan beschrijven waarom diegene zo goed is. dus dan kan je het ook nog een sociaal aspect geven, dat het een sociale jongen is, ik zeg maar wat. Doet goed z'n werk is een half uur doorgegaan met werken terwijl dat niet moest. *Ja precies dan gaan we naar het laatste stukje, klantbehoeften.*

Klantbehoeften

Waar moet volgens jou een website als Dienst4dienst allemaal aan voldoen, wil jij er gebruik van maken, dus dan mag je even al je behoeften en je eisen op blaadjes schrijven en dan een rij maken met noodzakelijk en een rij met leuk al het er is. dus kan je die zin nog even een keer zeggen? Ja waar moet volgens jou een website als Dienst4dienst allemaal aan voldoen? en dan al je eisen, en je behoeften. Waar moet het aan voldoen. betrouwbaar. Denk ik. *En je mag ook weer hardop denken waarom je dat opschrijft.* Ik denk, weetje Facebook voelt voor mij betrouwbaar als ik erop ga ik zeg maar wat want je kent het en het werkt altijd hetzelfde ik denk dat het gewoon noodzakelijk is, dus ook niet te vaak veranderen van dingen en zo. Ik denk dat het toegankelijk moet zijn voor iedereen. Alleen dan zou je nog onderscheid kunnen maken in hoeverre je de diensten wil doen je kan ook nog een prostituee op je site krijgen. Toch? Ik denk hardop he. Kom je kraantje maken? Waar moet het nog meer aan voldoen voor mij? Het moet werken. Dus moet ik dat uitleggen? Het moet functioneel correct werken, wat je aanbied moet werken maar dat is heel normaal denk ik maar wel noodzakelijk, leuk als het er is.. ik denk leuk als het er is, misschien is het maar moet ik dan zeggen wat ik in een site zou willen zien? Ik zat te denken dat als je met iemand een connectie maakt dat je ook een soort van chatforum kan hebben. *Zet er maar bij, chatfunctie een beetje hetzelfde als Facebook?* ja ik denk het wel. Want dat is ook veel makkelijker communiceren tegenwoordig zijn we alles gewend, om alles meteen te beantwoorden, dus dat is wel een belangrijke denk ik. Referenties van mensen of ervaringen. *Zet er maar bij.* Ervaringen is leuk als het er is. ik kan tot nu toe, ik denk dat ik het even zo laat. *en dan mag je zo nog even op mate van belangrijkheid leggen dus het meeste belangrijke bovenaan en het minst belangrijke onderaan.* Het moet werken. Toegankelijk ervaringen, chatfunctie, en dit is betrouwbaar. En daarna gewoon dat het moet werken, *wat staat hier?* Ervaringen ja ik schrijf een beetje snel he komt door m'n werk. *Oke, hoe vind je dat Dienst4dienst op dit moment inspeelt op jou klantbehoeften.* Nou ja ik heb ze eigenlijk, ja deze twee, ik denk dat het betrouwbaar is, en ik denk ook dat het werkt, geen ervaring mee het is denk ik toegankelijk voor iedereen, iedereen zou in principe het in kunnen tikken en je komt op die website. Dus het is in principe toegankelijk voor iedereen, ervaring denk ik dat daar nog niet op inspeelt, tenminste ik heb het nog niet gezien. En ik ben nog niet ingeschreven maar ik begrijp dat er ook nog geen chatfunctie is. Dus daar speel je ook niet meer op in. *En wat vind*

je van de manier waarop Dienst4dienst inspeelt wel of juist niet op inspeelt op deze dingen. Voor mij zag het er als een duidelijk site uit. Stond een stukje dat je een gratis uur kreeg het zou moeten werken anders heb je er geen site van gemaakt toch? Ik kan verder geen toepasselijk antwoord verzinnen. *Oke laatste vraag is, hoe zou Dienst4dienst het best kunnen inspelen op jou klantbehoeften.* Luisteren naar je klant. Luisteren naar de mensen die je website bezoeken. Ik denk dat het ook altijd bespreekbaar moet zijn als iets beter kan. Dat dat mensen kunnen mailen met vragen maar ik zag al dat dat kon. *Oke top zijn er nog zaken die moeten worden toegevoegd of aangevuld of misschien dingen die we vergeten zijn? Of dingen waarvan je denkt dat is handig voor het onderzoek? Qua positionering?* Nee ik denk dat wat ik heb gezegd dat je daar wel wat mee kan, misschien ook niet en als ik in de toekomst nog wat zie zal ik het altijd zeggen.

Respondent 2

Potentiële gebruiker/Man/26-50 jaar

07-05-2015

Tijd: 21:00

Duur: 0:52 uur

Cursief: onderzoeker

Normaal: Respondent

Introductie

Hoe ben jij bij Dienst4dienst gekomen? Via Facebook en mond tot mond reclame. *Dus via mond tot mond en social media.* ja. *En waarom heb je je niet aangemeld op de website?* Nou ik heb het wel gedaan maar niet echt wat ingevuld. *Want? Vond je het te moeilijk?* Nee. Ik vond het niet te moeilijk maar ik weet denk ik niet zo goed wat ik kan bieden. *Oke want Dienst4dienst is nogal divers natuurlijk, waarom denk je dat jij niet iets kan bieden aan iemand?* Omdat ik van alles kan doen. Het is heel breed wat ik allemaal kan, *dus je kan gewoon niet kiezen?* Precies. Ik weet gewoon niet wat ik er op moet zetten. Hoe ik mezelf zeg maar wil verkopen, ik kan mezelf als sushi-chef erop zetten maar kan mezelf er ook als bouwvakker opzetten. En ja, ik ben gewoon bang dat ik dan nog meer te doen krijg, ik heb het al onwijs druk. *Maar stel het is iets wat je echt leuk vind om te doen? Je kan natuurlijk zelf aangeven hoeveel tijd je er aan kwijt wil zijn.* Ja. Ik vind alles wel leuk om te doen het is.. ik doe al iets wat ik heel leuk vind en waar ik een hoop geld mee verdien. Dus denk ik van ja.. *Dus het is nog niet aantrekkelijk genoeg om je echt daadwerkelijk in te schrijven? Stel er zouden wel diensten zijn die jij leuk vind om af te nemen, zou dat dan invloed hebben?* Ja. Als er iets is wat ik wel goed kan gebruiken, dan wil ik best dan kan ik best wel wat dingen noemen wat ik kan aanbieden ja. *Ja om gewoon terug te doen.* Ja. *Dus als ik het goed begrijp is gewoon het aanbod nog niet groot, of leuk genoeg voor jou om mee te doen.* Oke.

Sterke Punten

Ik ga eerst vragen om deze zes stappen door te lezen, van hoe het werkt en waar Dienst4dienst voor staat. Neem je tijd. Ik heb dit al gelezen. En dan moet ik de goeie punten? *Ja het is een methode van onderzoek dat heet personificatie dus ik ga je vragen om Dienst4dienst als website/platform, als een persoon te zien en elk persoon heeft zo zijn gebreken en zijn goeie en slechte kanten, dus ik ga je vragen om alle positieve kanten van Dienst4dienst per punt op een post-it te zetten, en alle negatieve punten. per stap?* Nee

gewoon alles. Nou ja ik vind het positief dat het gratis is natuurlijk, het is natuurlijk heel breed, je kunt aanbieden wat je wil. Je bent niet gebonden aan één ding, het is geen automarkt of zo dat je alleen maar auto's kan verkopen of zo je kunt ook andere dingen verkopen. Divers. Wat is er nog meer positief aan. Je kan natuurlijk zelf, je hebt zelf in de hand hoe je pagina eruit ziet. Je kan jezelf verkopen, je kan zelf bepalen wat je verkoopt. Heel divers. Hoe noem je dat simpel gezegd, ja je kan het zo breed invullen als je wil natuurlijk dat vind ik dan wel het leuke van je eigen pagina, ja reclame is dat dan ja jezelf promoten. Positief aan Dienst4dienst vind ik, wat heb ik gehad het is gratis, het is breed je kan jezelf verkopen, ja, ik weet het even 123 niet, *ok en de negatieve kanten?* Ja ik vind het dus een beetje dubbel dat het zo breed is, het is heel positief dat het breed is maar het werkt ook wel weer tegen, als je op zoek bent naar iets specifiek, kan je door al die bomen het bos niet meer zien dus zien van wat wil ik nou eigenlijk. *Dat is prima, zet maar neer.* Ik snap ook wel dat dit voor Dienst4dienst, voor studenten is dit natuurlijk perfect, omdat je hebt zoveel verschillende vakken, *zet er maar bij,* oke ja het is dus geweldig voor studenten. Maar, weetje omdat een student heeft een heleboel verschillende vakken, en wat ik al zag op je site, dat mensen je kunnen helpen met dingen schrijven weet je wel dat soort dingen, ik heb daar zelf niet zoveel aan, ik ben alleen bezig met IT op werk op Schiphol, en ik kan moeilijk Dienst4dienst vragen of iemand anders voor mij daar wat wil doen. Dus ja. *Dat is het leuke eraan he, je kan alles vragen eigenlijk als het er opstaat.* Als het erop staat inderdaad. *Is dat misschien iets negatiefs? Niet alles staat erop?* Ja. Niet alles wat ik wil staat erop. Ja dat dus. *Wat vind je van hoe de site nu werkt, of hoe het eruit ziet? Het idee zelf?* Daar ben ik niet heel erg mee bezig geweest, *maar het idee zelf?* Je bedoelt dat je uren voor uren doet? Dat? Dat is wel een prachtig idee natuurlijk dat we allemaal in plaats van alleen maar aan geld te denken dat we alles kunnen delen alle diensten kunnen delen voor mensen zonder geld is het perfect natuurlijk. Nu heb ik geld zat. Maar dat maakt mij niet zoveel uit. *Vind je dat ook een sterk punt? Of een zwak punt het is natuurlijk een sterk punt.* Het is een mooi ideaal, dat je alles deelt. *Idealistisch?* Ja. Alles Delen. Met ons alle voor ons eigen. Dat vind ik. Wat je er tot nu toe van weet. Ik ben zelf bang dat als ik mijn diensten er op zet, dat ik overspoelt wordt door verzoekjes. Weet je wel. *En wat nou als je zou kunnen aangeven dat je één uur per maand beschikbaar bent bij wijze van spreken? Zou dat helpen? Zou dat ervoor zorgen dat je je wel gaat aanmelden?* Nou ja, dan moet ik wel echt iets vinden wat ik heel leuk vind. Om het zomaar te doen, want elk werk wat ik voor een ander doe, vind ik dan niet, doe ik minder graag als ik voor mezelf iets aan het bouwen ben weet ik wat, maar als ik iets voor iemand anders aan het doen ben, gaat het niet zo snel. Maar ik denk dat ik er wel ben. *Dan mag je het nu, alle negatieve dingen mag je twee rijen maken, met bovenaan het meest negatieve, en hetzelfde voor positief.* Ik heb maar twee dingen dan. *Dat is prima.* Dit is natuurlijk wel heel geweldig dat het zo breed is en dus daardoor geweldig voor studenten, dat eigenlijk hetzelfde he die twee. Aangezien die breed... eigenlijk allemaal hetzelfde. Breed scala aan diensten, dus daardoor is het dus ook geweldig voor studenten omdat die al die verschillende vakken hebben, dan kan je snel wat uit handen geven, het is een mooi ideaal omdat je alles deelt en zo en gratis slash gratis, *en je hebt gratis dan op vier, maar stel je zou er iets voor moeten betalen, zou je het dan nog steeds een geweldig idee vinden?* Nou ik denk dat als ik voor een dienst moet betalen ben ik eerder geneigd om er een gecertificeerd iemand toe te gaan of naar een winkel te gaan, en professional? Ja om een professional in te huren ja. Omdat dat toch iets makkelijker is denk ik en vertrouwd, *oke. Je zegt vertrouwd, wat zou Dienst4dienst kunnen doen om jou meer vertrouwd te laten raken met de mensen die daar diensten aanbieden?* Ja.. reviews en beoordelingen. *Is dat iets waar je*

altijd naar kijkt? Ja vaak wel. Meningen van derden daar kan je wel een hoop uit opmaken natuurlijk. Ja zeker. Gaan we naar de volgende.

Positionering en concurrenten

Wie zijn er volgens jou de concurrenten van Dienst4dienst binnen de Nederlandse deel economie-markt. Dus dat zijn websites die ook diensten aanbieden, of producten of vaardigheden. Werkspot he. Dat is voor, bouwdingen en zo Werkspot.nl en nou Marktplaats heeft diensten, het is deeleconomie markt, dus dat is alles wat gedeeld wordt, uitgewisseld gratis of niet. Alles wat in je opkomt van hey daar zou ik eventueel ook terecht kunnen. Ja Facebook, daar zie je ook heel veel pagina's met gratis aan te bieden of ruilhandel pagina's weet je wel of zo'n prikbord. En daar verkoopt ook iedereen zichzelf een beetje met z'n eigen pagina en verder kan ik wel miljoenen sites opnoemen waar je shit kan kopen, ja ok laten we dan maar even op diensten. Is er verder nog iets wat je weet? Wat ik nog weet.. nee niet zo uit mijn hoofd. Oke. Ik heb hier een aantal websites, als je er nog een aantal kent, waarvan je denkt hey, dat heb ik ergens eerder gezien dan mag je ze erbij leggen. Ja die ken ik al ja marktplaats noem ik net, wat staat hier? Konnektid met een K? Ook raar. Nee zegt me niks. Deze had je al en deze had je al. Buuv heb ik wel eens eerder gezien. Ok maar dit zijn dus degene die je kent? Ja en Buuv heb ik wel een van gehoord. Volgens mij wel is een keer een reclame van gezien. Wordt nu Buuv of zo. Ok dat zijn dus de dingen waarvan je ooit hebt gehoord dan mag je ze nu neerleggen die vier, bovenaan waarvan jij denkt die zijn het meest concurrerend voor Dienst4dienst. Dan noem je er ook wel een he Facebook. Niet tegenaan te hikken natuurlijk en Marktplaats een hoop diensten staan daar op, en Werkspot. En Buuv ken ik niet zo goed. Dan mag je per concurrent de sterke en de zwakke punten opnoemen. Gratis promotie, en wat is er nog meer goed aan, tis heel bekend en groot. En wat is er slecht aan, je privacy gaat eraan, privacy schending. Marktplaats, is natuurlijk ook gratis promotie, is ook heel bekend in Nederland, dat is ook nog iets Facebook is Internationaal natuurlijk. Marktplaats, negatief, er zitten toch ook wel vaak wat malafide praktijken tussen, Werkspot, heb ik nooit echt mee gewerkt maar dat is heel positief, dat er veel voor de bouw is. En negatief is dat niks gratis is. Je moet overal voor betalen bij Werkspot, en het is nog best duur ook. En Buuv ken ik niet, kan ik niet echt iets over zeggen. Hoe ervaar je dat Dienst4dienst zich onderscheid ten opzichte van deze concurrenten? Nou, Dienst4dienst onderscheid zich van deze concurrenten natuurlijk door het uitwisselen van uren, dus als ik een uur voor jou werk, werk jij een uur voor mij. En eigenlijk met als deze dingen gaat het maar één kant op, je bied iets aan en je kan het doen of je kan het niet doen en ik bepaal hoeveel je ervoor betaald. Kan in principe bij jou ook maar het concept is natuurlijk dat je gratis dingen kan onderhandelen dus als ik iets doe voor jou doe jij iets voor mij, daar onderscheid Dienst4dienst zich in. En wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst dat doet? Ja.. het is heel idealistisch natuurlijk, het zou heel fijn zijn als het allemaal zo kon, in de praktijk werkt het natuurlijk iets minder, mensen willen toch graag geld. Maar ja.. Hoe kan Dienst4Dienst zich volgens jou nog beter onderscheiden van deze concurrenten? Ja wat ik zei, als je het concept van het gratis uitwisselen van uren, dat is natuurlijk mooi, dat moet je vasthouden. En als je gaat werken met die reviews en beoordelingen, van nou hij heeft voor mij mijn schutting geleverd en dat deed hij geweldig. En ik heb een uurtje voor zijn oma een boodschapje gedaan en dat ging helemaal geweldig, dat is natuurlijk mooi. Het is meer qua reviews dat mensen meer betrouwbaarheid uitstralen en dat het ook zichtbaar wordt dat het leuk is om te doen en dat het werkt. Ja je ziet nu een pagina en dan zie je van nou Sjaakie kan je ramen lappen, maar je weet niet of je die gast wel in huis moet halen, of jat hij mijn

hele huis leeg? Weet je wel. Maar dat weet je met al deze dingen weet je dat ook niet. *Nee dus als er daar iets aan zou gebeuren waardoor het wel heel erg zichtbaar was, dan is dat dus iets waar Dienst4dienst zich mee kan onderscheiden?* Weet je bij marktplaats heb je dat er heel veel criminelen tussen zitten die hun Iphone verkopen en dat je helemaal niks krijgt, terwijl je je geld al overgemaakt hebt. Dat soort dingen, ja dat moet je wel tegen gaan natuurlijk. Dat dat niet gebeurt. Dat het wel betrouwbare mensen zijn. Volgende vraag.

Kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt

Sta je nog ergens anders ingeschreven? Nee. *Ook niet bij Marktplaats?* Nee. *Ook geen account aangemaakt?* O ja ik heb wel is een keer iets verkocht maar niet dat ik het gebruik. *Volgende vraag is wat onderscheidt succesvolle Nederlandse deeleconomie websites binnen de huidige markt van minder succesvolle platformen?* Dat heb je dus hier al opgeschreven. Ik heb zelf dus ook deskresearch gedaan naar verschillende platformen, en hun kernfactoren van succes zit hem in deze woorden. Waarvan je er zelf net ook al een paar had. Daar mag je deze op mate van belangrijkheid leggen met het meest belangrijke bovenaan, en het minst belangrijk onderaan. Maar voor het succes van zo'n site? Zo'n website draai altijd op een paar dingen wat ze succesvol maakt en dat moet Dienst4dienst straks ook hebben, of heeft het al. Bovenaan natuurlijk: Vraag en aanbod. Wat willen mensen.. daarna vind ik een goede naam ook heel erg belangrijk. *Een goede naam van de website?* Of een goede naam van de gebruikers? Ja van de website. En dan is natuurlijk sociaal, moet het zijn hoe zie je dat voor je? *Sociaal?* Ja dat het voor iedereen toegankelijk is, dat het vooral voor de armere mensen van onze samenleving toegankelijk is. Sociaal.. je kan natuurlijk daarna beoordeling en reviews vind ik goed, naast elkaar is een beetje hetzelfde en dan de prijs, en gratis. Gratis is natuurlijk belangrijker dan de prijs. Dat zou mooi zijn. Oppas klussen of kooktalent.. dat is maar net wat je aan wil bieden of wat er verkocht wordt. En reikwijdte.. waar zal ik die is plaatsen? *Wat versta jij onder reikwijdte?* Ja hoeveel.. als ik een pagina aanmaak. Dingen die ik doe, die ik verkoop, hoe weet ik nou of ik daar mensen mee bereik? Misschien kijkt er wel helemaal niemand op. Ik wou zeggen goede naam, dan heb je natuurlijk ook een goede reikwijdte. *En professionals, hoe belangrijk is dat?* Ja dat vind ik best wel belangrijk eigenlijk. Daardoor kan je zien of iemand professioneel is, door beoordelingen, reviews. Daardoor weet je of iemand professioneel is of niet. Ja en amateurs, dat vind ik. *Amateurs kun je natuurlijk ook zien als mensen die het leuk vinden om te doen je weet dan alleen nog niet hoe goed ze daar in zijn.* En de vaardigheden. Ja.. dit de vaardigheden, ja iedereen heeft wel wat, en het is maar net waar je naar op zoek bent natuurlijk. *Oke, hoe vind je dat Dienst4dienst op dit moment inspeelt op de kernfactoren van succes? Dus al deze dingen?* Wat jij vind waar zo'n platform het meest aan moet voldoen. *Dus aan welke dingen voldoet speelt Dienst4dienst nu in?* Nou vraag en aanbod heb je niet echt in de hand, het zijn natuurlijk mensen.. je kan een miljoen mensen op je site hebben maar als ze allemaal zeggen dat ze allemaal goed kunnen ramen lappen heb je er niet zoveel aan. En ja goede naam, die heb je, dat is wel duidelijk, met die naam weet je gelijk waar je aan toe bent natuurlijk en je reikwijdte is daar natuurlijk aan gelijk. Ja het is heel sociaal natuurlijk, toegankelijk. Dat is het. Dat doet Dienst4dienst wel goed, je laat mensen vrij om te communiceren met elkaar beoordeling, reviews en professionals. Dat zie ik niet echt terug, je ziet nou niet echt aan iemand of het een professional is of niet. Daar is de prijs natuurlijk ook naar, en ja het is gratis, dat doen jullie goed. In zekere zin dan, als iemand toch geld wil zien voor zijn activiteiten, en dat doe je ook goed, amateurs, je geeft ze een kans. En ja de vaardigheden die lopen uiteen he. Een heleboel, ja het zal er allemaal wel bijstaan. *En wat vind jij van de*

manier van hoe Dienst4dienst hier niet of juist wel op inspeelt? Wat ik vind hoe Dienst4dienst hier op inspeelt? Ja. Ik vind dat beoordeling en reviews mag je er wel in brengen dat zou wel fijn zijn. Dat zou wel hoger op het lijstje moeten staan? Ja eigenlijk wel he, maar ik kijk hier zo naar van hoe als ik zelf zo'n site zou maken, hoe ik dat zou doen. Ja dat is de volgende vraag, Hoe kan Dienst4dienst het best inspelen op deze kernfactoren van succes? Dus ga je gang vertel. Ja vraag en aanbod moet natuurlijk bovenaan, maar het is jammer dat je dat niet kan bespelen je kan goede naam en reikwijdte ook belangrijk natuurlijk voor je promotie, sociaal en toegankelijk is natuurlijk, mensen moeten natuurlijk met elkaar kunnen communiceren zonder dat jij daar iets te maken mee hebt. Het kan dienen als platform voor nou hier kan je je zegje doen en zoek het verder maar uit. Ja. Zo zou ik het doen denk ik. En die vaardigheden, dit maakt niet uit wat voor vaardigheden er aangeboden worden als dit allemaal goed is komt de rest vanzelf. Je kan van alles wel neerzetten hier. Ja het was maar een kleine greep uit alles. Halen we deze weg, en dan mag je je post-its weer pakken.

Klantbehoeften

Volgende stuk gaat over klantbehoeften, mag jij alle behoeften en eisen die jij hebt voor zo'n website mag je die weer op post-its schrijven en wegleggen en dan heb ik hier twee kaartjes, mag je twee rijen maken een rij met de dingen die je echt noodzakelijk vind op zo'n website en de andere rij van mwa leuk als het er is dat zou ik wel terug willen zien dat is voor mij..

Wat ik belangrijk vind zijn natuurlijk reviews, beoordelingen dit valt onder hetzelfde hoor daarom schrijf ik het zo op, meetbaarheid, hoe meet ik nou iemand betrouwbaar of goed is in zijn werk. voordat ik mijn uurtje aan diegene besteed. Ja en misschien is hulp wel handig om erbij te hebben ik weet nu niet wat ik aan moet bieden daarom zit ik niet op die site, ik weet niet wat ik aan moet bieden wat moet ik aanbieden? *Een soort navigatie in het begin?* Ja ik weet niet wat ik moet doen. Dus daarom doe ik het maar niet maar als jij zegt van nou we bieden hulp daar kan je ook mensen voor laten betalen trouwens we bieden hulp om jou goede kanten of vaardigheden te zoeken en dat dan te promoten, dat vind ik wel noodzakelijk. Het is niet noodzakelijk om een site draaiend te houden maar het is wel fijn als het er is. Ja, want stel die vraag nog is, het is noodzakelijk als.. voor de site gewoon? *Waar moet volgens jou een deeleconomie platform allemaal aan voldoen? en dan sorteren in een rij: noodzakelijk en een rij: leuk als het er is.* Voor een deeleconomie website. Het is noodzakelijk dat het gratis blijft natuurlijk, dat is noodzakelijk want dan bereik je natuurlijk de meeste mensen en ja.. dit moet er nog bij zoeken van vaardigheden en je eigen promotie vind ik wel noodzakelijk dus dat je daar in vrij bent om te doen wat je wil. Het zou leuk zijn als je ik weet het even niet. *Dat is prima mag je deze drie alleen nog even op volgorde leggen van wat je het meest belangrijk vind en wat je het minst belangrijk vind.* Dan moet ik alleen deze omdraaien dus reviews als eerste en beoordeling en meetbaarheid van mensen. Weet je je hebt ook heel veel download sites heb je zo'n vakje met plusjes en minnetjes en iedereen die wat download klikt ergens op en dan weet jij van o deze heeft er 300 dus die zal wel goed zijn. Zoiets simpels dat je met één klik even kan kijken... dan schrijf je niet eens een stukje ofzo hoeft je geen beoordeling te schrijven dan hoeft je alleen even te klikken. *Dus plus min, duimpje omhoog of duimpje omlaag?* Precies of kudo's pluskudo's en minkudo's . *Hoe vind je dat Dienst4diens inspeelt op jou klantbehoeften? Tot nu toe, dus dit zijn dus jou klantbehoeften en in hoeverre speelt Dienst4dienst daar nu op in?* 50% je kan jezelf promoten dat is mooi en het is gratis dat is mooi. Maar mijn behoeften zijn dan meer hulp bij het zoeken van vaardigheden, ik heb me niet aangemeld omdat ik mijn vaardigheden niet

weet ik zou daar best hulp bij willen. *Hoe had je die hulp dan willen zien? Dat je opgebeld wordt of zo?* Nee maar je kan gewoon een kopje van weet je niet goed wat je moet te bieden hebt maar zou je wel graag hieraan willen deelnemen stuur een mailtje, gewoon een beetje contact hebben. *Een soort van mail en dan samen kijken naar..* van ja kijken van wat voor werk doe je nu, van ja stuur me je CV op en wat vind je leuk om te doen wat doe je in je vrije tijd, wat zijn je hobby's en dat je daar.. dat als je op zoek bent naar iemand die die kan metselen van hey man kan jij dat? Is er misschien een mogelijkheid dat je dat jezelf leert weetje, dat zou je kunnen doen. *Dus die reviews beoordelingen dat kan je dus volgens jou het beste doen via duimpjes of één knop.* Ja dat is makkelijk en dan blijf je anoniem, en de meeste mensen willen anoniem blijven enzo. *En de review dat mensen wel echt een comment achterlaten ook belangrijk?* Ja dat vind ik ook belangrijk alleen in de praktijk werkt dat averechts want als jij een goeie zaak heb gedaan met iemand, ga ik niet helemaal een lovend stukje over hem schrijven weetje. *Tenzij je het diegene gunt toch?* Ja tenzij je het diegene gunt ja. Maar het is vaak zo dat het meer en klachten.. Nederlanders zijn over het algemeen heel goed in klagen. Dus ja het kan averechts werken. *Dus het best is volgens jou iets met één knop waar je kan aangeven of iets goed was of niet goed?* Ja dat, maar de mogelijkheid moet er wel zijn. *Oke laatste vraag: vind je dat, of waarvan jij denkt dat dit is nog handig om te weten voor je onderzoek? Om Dienst4dienst te positioneren of dingen die kunnen worden toegevoegd of aangevuld of dingen die we vergeten zijn? Tips tricks?* Ja tips en tricks.. *van nou hier zou je rekening mee moeten houden.* Ja is het wel veilig allemaal? Is het.. mijn oma kan geen boodschappen meer doen, ik kan wel tegen jou zeggen van ga jij is op Dienst4dienst zitten en kijk wat je kan doen maar zij vind dat misschien eng ofzo weetje wel, hoe kan je ervoor zorgen dat die eerste stap dat het veilig is, want iedereen kan wel.. hoe garandeer jij de veiligheid in zo'n situatie hoe ga jij dat mensen die daar iets op verkopen of een dienst aanbieden dat hun wel leveren wat ze hebben afgesproken hebben? Dat er geen onenigheid is dat iemand me ramen komt lappen maar en het is een tyfus bende, bij wie kan ik dan terecht? *Ja das een goeie maar hoe zou jij dat aanpakken?* Stel ik ga met Dienst4dienst een uurtje sushi maken voor iemand, en die andere gaat voor mij mijn kozijnen schilderen. *Het is alleen niet dat die ander perse iets voor jou moet gaan doen he als jij iets voor diegene doet, dan kan jij bij iedereen in de database kan je iets vragen.* Ja oke maar stel dus ik heb een uur, en heb een uur gezwogen, ik heb hard gewerkt voor dat uurtje, pijn in me rug en ben helemaal kapot en ik ga dan op zoek naar hoe kan ik dat uurtje terugverdienen en ik laat iemand die zegt ik ben schilder en ik kan wel een uurtje voor je schilderen en ik kom thuis en het is één grote bende en overal verf op de muren en het draait er op uit dat ik uiteindelijk zelf nog een keer moet doen of iemand er moet voor betalen hoe kan ik dan, dan wil ik eigenlijk mijn uurtje wel terug ik vind niet dat hij gepresteerd heeft, dus dan dien je een klacht in of dat het inderdaad zo erg is, nu is het dan zo dan ben je niet tevreden met het resultaat en je kan er over klagen dan zou ik inderdaad een slechte review schrijven van moet je luisteren hij heeft geschilderd bij mij.. maar het kan ook heel fout en he dat diegene een uur komt schilderen en dat je hele huis leeg gestolen is bij wie moet ik dan aankloppen? *Denk je dat het echt zo ver zou gaan?* Nee het zou niet zover gaan, want je kent iedereen wel redelijk omdat het nu nogal in gesloten kring is. *Ja maar stel in de toekomst als het wel erg groot wordt.* Ja op Marktplaats zitten ook mensen die Iphone's verkopen en dat soort dealtjes doen. *Hoe houd je zo iets tegen?* Ja je kan het niet echt tegenhouden natuurlijk je weet niet wat iemand gaat doen maar je moet in ieder geval wel de mogelijkheid hebben dat je kan regelen dat je je uurtje terugkrijgt. Of dat je iemand er dan vanaf kan gooien ja en natuurlijk hoezo is mijn uurtje net zoveel waard als jou

uurtje daar ga je dan naar opzoek, als ik een uurtje op me reet heb gezeten en ik heb voor iemand een brief getypt omdat hij dat vroeg maar dat kan voor iemand heel veel waard zijn een brief typen, als diegene niet kan lezen of schrijven en hij wil solliciteren dan.. *het idee is natuurlijk dat 60 minuten van jou, is net zoveel 60 minuten als van mij. Qua geld is het misschien wel meer waard maar het idee is natuurlijk om dat idee los te laten en toe doen wat je leuk vind.* Het is natuurlijk onwijs moeilijk om van dat kapitalisme af te komen. *Jazeker maar je kan dit zien als een alternatief, en dat mensen bijvoorbeeld één uur in de week iets wat ze leuk vinden.* Ja je bent gedwongen om geld te verdienen als ik het allemaal niet hoef te betalen geen benzine hoef te betalen dan was ik ook wel iets gaan doen wat ik ongelooflijk leuk vind om te doen. Maar ja als het geen geld opbrengt, wat heb je er dan aan? *Maar dit is ook gewoon een alternatief voor mensen die eigenlijk misschien al hebben of voor mensen die juist niks hebben, daar is dit natuurlijk een uitkomst voor.* Jazeker, maar dat mag allemaal.

Respondent 3

Potentiële gebruiker/Man/50+

08-05-2015

Tijd: 14:30

Duur: 0:52 uur

Cursief: onderzoeker

Normaal: Respondent

Introductie

Hoe ben jij bij Dienst4dienst gekomen? Via via. Via via? Dus via mond tot mond reclame? Volgens mij kreeg ik een berichtje op Facebook of in ieder geval zo'n uitnodiging kan dat? Ik denk dat de Facebook uitnodiging het eerste was en toen kwam ik je in de kroeg tegen en toen had je het er over. En dat was dan de tweede keer zeg maar. Maar de eerste keer was Facebook. *En was je toen gelijk gaan kijken? Of kwam dat echt later pas door de mond tot mond reclame?* Nee ik ben wel meteen gaan kijken maar dat heeft ook te maken met het feit dat het iets is van iemand die ik al ken. Normaal doe ik dat niet zo snel maar dit wekte wel gelijk mijn interesse. Anders duurt het meestal wat langer voordat ik uiteindelijk overtuigd raak. Ik heb natuurlijk van die pedicures dat ze heel vaak een eigen pagina aanmaken en dat wordt dan via Facebook geventileerd en dan denk ik altijd van nja... dat komt nog wel een keer. En dan moet ik vaak nog wel even herinnerd worden maar nu had ik dat niet. Dus ben ik meteen gaan kijken. *Waarom heb je je nog niet aangemeld op de website?* Omdat ik wel altijd volgens die manier zelf eigenlijk het liefste werk. maar omdat ik gewoon geen tijd heb om dit moment een dienst zeg maar aan te bieden. Dus het lukt me nu niet om op dit moment tijd vrij te maken om voor Dienst4dienst dingen te doen. Dus vandaar had ik iets van ja, dan kan ik ook niks van ze verwachten. *Nee precies nou dat is eerlijk.* Ja. *Maar stel je hebt wel tijd? Gaat het dan, ben je dan wel van plan om je aan te melden? En zou je dan weten met wat voor dienst?* Ja er zijn zat dingen die ik eventueel zou kunnen doen en ook zou willen doen. *Zoals?* Ik kan natuurlijk fotograferen kan ik natuurlijk gebruiken, ik kan pedicure gebruiken, ik kan het masseren gebruiken. Alleen het verleden heeft wel uitgewezen dat op het moment dat ik maar enigszins vrije tijd krijg, dat ze bij mij wel ergens iets bedenken dat ik wel weer iets te doen heb, *lekker bezig dus?* Ja. Dus wat dat betreft ben ik bang dat ik nooit in een positie kom waarin ik op die manier zou kunnen werken. *Ja oke.*

Sterke punten Dienst4dienst

Hey misschien heb je het net al doorgelezen maar ik wil je vragen om deze zes stappen nog even door te lezen. En dan gaan we daarna door naar de volgende vragen. En dit staat ook op de site toch? Ja. *Oke het volgende methode van onderzoek heet personificatie, dat houdt in ik ga je nu vragen om Dienst4dienst als website als platform te zien als een persoon iemand van vlees en bloed. Met gebreken of nja positieve kanten en negatieve kanten, ene persoon heeft dat vaak en dan mag je alle negatieve en positieve dingen op een post-it zetten, per post-it één negatief ding en dan alles wat je weet en dan op tafel leggen.* Dat is wel een hele belangrijke denk ik. Is er iets negatiefs aan deze persoon? *Ja of gebreken? Flaws op zijn engels.* Heeft hij een flaw ja. Een tekortkoming. *Of iets wat mist?* Ja. *Oke dan is het volgende, mag je de meest positieve bovenaan leggen en de minst positieve onderaan en dan mag je even toelichten wat het is en waarom het zo is, en waarom je het op die plek hebt neergelegd.* Het hoort eigenlijk een beetje bij elkaar gratis, het is een heel gratis en sociaal het is een heel mooi idee, om geld uit de optelsom te halen. Het kost niks. Je investeert in wat jij kan, en je krijgt terug wat andere mensen kunnen, zonder dat daar geld tegenover staat, het is natuurlijk eigenlijk niet gratis. Maar je ziet het wel als gratis, eigenlijk investeer je.. je investeert jezelf in wat je kunt en dat kost in principe dus geld. Alleen heb je daar niet direct last van. Je ziet jezelf als iemand die meteen op de minuut geld gaat kosten, je doet altijd al dingen voor mensen. En dat is ook wel de kracht van het platform denk ik en als je dat goed voor elkaar kan brengen, als je dat krachtig bij elkaar kan brengen ja dan heb het volgende dingetje dat het heel erg, dat het een heel makkelijk systeem is om allerlei dingen bij mensen voor elkaar te krijgen zonder dat het geld kost. En de vraag is alleen of je dat eerlijk voor elkaar krijgt. *Want? Hoe zie je dat?* Nou je investeert natuurlijk een bepaalde hoeveelheid tijd en die wil je dan ook terug zien en die wil je dus eigenlijk.. als voorbeeld een kapper, die je haar knipt. Die dan terugverwacht dat een boekhouder zijn boekhouding doet. In het echte leven zitten die uurlonen niet gelijk, en de vraag is dan hoe je dat dan moet oplossen. *Denk je dat het een probleem is?* Nou ik weet niet of je het in het systeem zo kan oplossen, dat er een bepaalde waarde gegeven wordt aan de vaardigheid die iemand heeft en of je daar uberhaupt ook een waarde aan moet geven. *Ja wat denk jij?* Ja dat is dan ook meteen weer een nadeel want dan krijg je een vraag van een communistisch systeem en hoe krijg je gelijkwaardigheid voor elkaar. En wat is er te halen? Ik denk dat het heel belangrijk is dat je in het systeem voor elkaar krijgt dat mensen van te voren al zien voor ze gaan inschrijven wat er aan vaardigheden aanwezig is en dat is denk ik in het begin een probleem omdat je dan dus niet keuze hebt van eigenlijk alles wat je zoekt omdat die mensen er nog niet zijn of omdat ze misschien nog moeten komen en dat als ze er dan al zijn dat ze misschien wel ver weg zitten. Dat kan je ook niet zien. *Dat je niet weet waar ze zitten?* Ja het is natuurlijk irritant als er iemand, ik neem aan dat je het landelijk op gaat zetten? Als je een boekhouder hebt in nunspeet. Heb ik daar in principe niks aan, in principe zoals het nu gaat, nouja het gaat makkelijker als vroeger, het is toch altijd handig als je een beetje bij elkaar in de buurt zit. Dus dat is de tweede, waar kan ik wat vinden? En is het bij mij in de buurt? En het belangrijkste nadeel is denk ik is van het systeem is dat je het gelijkwaardig moet gaan maken. En dat ik niet weet of je het nu communistisch moet aanpakken, of dat je het gewoon volgens de geldende hoe heet het systeem ook alweer? Het kapitalisme moet gaan doen. Ik zou het ook niet weten. *Zou je het ook op een andere manier kunnen zien denk je?* Ja de gulden middenweg is dat je natuurlijk dat je het redelijk gelijk houdt, maar dat je wel kijkt een verschil in opleiding en een verschil in kennis een verschil in investering moet

misschien ook wel zichtbaar zijn in de vergoeding. Maar dat is maar net hoe je dat ziet. Dat zou ik zo niet weten hoe je dat aan moet pakken. *Nee? Jammer daar was ik nu net naar op zoek. Maar maakt niet uit.* Je zou eigenlijk communistisch kapitalistisch moeten zijn. Dus wel verschil maken maar niet te groot dus geen achterlijke idiote ik ben een hele goeie advocaat ik vraag 180 euro per uur of zo. Want dat kan je nooit gelijk stellen met dat die advocaat als tegendienst dan naar de kapper gaat of zo wat dan mag hij 80 x naar de kapper voor één keer een adviesje van tien minuten. En ik denk je dat je juist bij Dienst4dienst dat je moet zorgen dat het eerlijk gaat. Want het hele systeem is opgezet ook in een systeem waar je het geld uithaalt dus waardoor je het ook eerlijker maakt. Want geld maakt het ook vaak oneerlijk. *Zeker er zit nu ook totaal geen geld aan vast het is tijd, de waarde, moet je eigenlijk geld hierbij loslaten want jou 60 minuten van wat jij heel goed kan en waar je misschien voor gestudeerd hebt, is natuurlijk net zo lang 60 minuten voor mij voor iets wat ik goed kan.* Ja alleen het probleem is dan stel dat ik vroeger van jou een goeie foto moest maken, in het analoge tijdperk, met rolletjes, weet je nog dan heb je een hele andere investering moet je de rolletjes kopen, moet je ontwikkelen moet je het afdrukken, moet je het bewerken, buiten de computer, dat kost allemaal geld en kost veel meer tijd dan nu, als een fotograaf klikt, kijkt, ja het is goed op eens stickie de computer in en floop het weg, het is gedrukt, het drukken kost niks meer het is nu een hele andere investering maar het is nog wel een investering want een fotocamera met twee goede lenzen kost 8000 euro, dat moet die man toch ergens terug zien te verdienen, en dat is met die advocaat is dat misschien ook wel zo, want hij heeft ook ooit is een keer die wetboeken moeten leren. En z'n studie moeten betalen en hij heeft nog een studieschuld. *Oke dus dit zijn dus de positieve dingen dus: gratis, sociaal, makkelijk, en eerlijk,* ja dat zin dan de kernwoorden. Dit is eigenlijk een voor en een nadeel, eerlijk is het eerlijk? En puur op de website gericht zit je dus met, dat het nog moeilijk te zien is wie, wat waar? En dat het nog niet.. dat nog niet alles te vinden is. Landelijk maar dat is natuurlijk ook een kwestie van dat het nog in het begin is. *Wie wat waar, toevallig ook hoe?* Ja. Je gaat natuurlijk ook in zee met mensen die je helemaal niet kent. *Ja vind je dat een nadeel? Of een voordeel? Hoe zie je dat?* Nou als het een echte dienst voor dienst zou zijn, vraag je hem van een vriend met als voordeel dat je hem kent, met als nadeel dat het kan zijn dat hij niet de beste in zijn vak is, dat systeem heb je eigenlijk bij Dienst4dienst ook alleen dan komt er nog bij dat als hij het niet zo goed kan dat het dan ook niet echt een vriend van je is. En dan kost hij jou gewoon een uur, en dat uur moet jij weer ergens investeren, *zeker maar daar komen we zo nog even op terug. Even kijken. Een beetje ruimte maken.*

Positionering en concurrenten

Het volgende stukje gaat over positionering en concurrenten, wie zijn volgens jou de concurrenten van dienst4dienst binnen de Nederlandse deeleconomie markt, en die mag je ook per concurrent waarvan jij denk van nou, dat is misschien een concurrent mag je ze ook weer even op een post-it zetten. Dan ben ik snel klaar want ik ken helemaal geen concurrent. *Oke nou ik heb zelf wat deskresearch gedaan, ik heb er een paar tussenuit gepakt, zit er hier iets van bij van wat je kent?* Ja. *Welke?* Marktplaats, en Werkspot. *Oke, en welke denk jij dan dat het meest concurrerend is? En welke het minst? Waar ken je ze van trouwens?* Ja marktplaats is van de spullen dat is niet van de diensten, en Werkspot is dan van de diensten, maar ik heb er nog nooit iets van gezien of zo, ik ken het van de reclames, maar ik heb er nog nooit naar gekeken verder. *Dus wat het inhoudelijk inhoud..* geen idee. Ik denk dat je hier dan toch wel ziet dat ik wat ouder ben, *dat is juist de bedoeling dat ik*

verschillende leeftijdscategorieën interview. Die andere dingen heb ik echt nog nooit van gehoord. *Oke.* Ja Werkspot is toch van die reclame van die gast die een nieuwe keuken wilde en dat hij dan z'n vrouw achterna gaat zitten? *Ja en daar kunnen mensen tegen elkaar opbieden van ik doe het voor zoveel, en van deze twee? Weet je van Werkspot en Marktplaats een zwak en een sterk punt of punten op te noemen?* Nou ja ik gebruik ze allebei nooit. Misschien is dat wel een zwak punt, ja, zeker, en marktplaats vind ik het een zwak punt dat mensen bij je langs moeten komen om de spullen op te halen. En dat je nooit weet wat je aan de deur krijgt. Dat er door mensen geroepen wordt stuur de spullen alvast naar me op en dan maak ik het over en krijg je nooit je geld, *dus onbetrouwbaar een beetje.* ja en Werkspot, vind ik een kapitalistisch systeem omdat de aannemer het werk weg wil halen bij Werkspot, en daardoor dan maar genoeg moet nemen met een lagere prijs omdat iedereen tegen elkaar opbiedt. Omdat iedereen tegen elkaar aan het concurreren is. En je moet de concurrentie juist zoveel mogelijk eruit te halen anders zit je voor dat je het weet in een kapitalistisch systeem te werken. Dat hebben zij dus niet verwijderd, dat zit er bij hun gewoon nog in. *Ja zeker. En hoe ervaar je dat Dienst4dienst zich onderscheid ten opzichte van deze concurrenten.* Ten opzichte van die twee dan. Dat ze het kapitalistische systeem dragen. Dit wordt nog allemaal gewoon nog met geld gedaan. *En wat je van de manier waarop Dienst4dienst dat doet? Of wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst dat doet?* Hoe bedoel je? Wat ik er van vind dat het zonder geld gebeurt? Nou als je het voor elkaar krijgt om het goed recht te trekken en eerlijk te houden is het natuurlijk het ideale systeem. Beter kan je het niet bedenken. *Oke nou als laatste vraag van dit stukje: hoe kan dienst4dienst zich volgens jou, het beste onderscheiden ten opzichte van alle concurrenten?* Ik denk echt dat je gebruiksvriendelijkheid moet hebben. *Vind je Marktplaats? Vind je dat gebruiksvriendelijk?* Nou in het voorgedeelte wel, maar zoek maar uit hoe het allemaal bij elkaar terecht komt en hoe betaald wordt natuurlijk niet. Maar het computer technische gedeelte is wel gebruiksvriendelijk, hoe je dingen opzoekt, het bieden tegen elkaar, van Werkspot weet ik het niet want daar heb ik nog nooit wat van gezien verder. *Maar die kende je wel van de reclames?* Ja reclame technisch, is dat er natuurlijk geld in geïnvesteerd wordt. Maar dat zie je maar weer dat betekend niet dat je meteen dat ik er wat van weet. *Ja maar goed dus wel meer naamsbekendheid..* Ja. *Oke maar dus hetgeen om echt te onderscheiden is dus gebruiksvriendelijkheid? Zijn er nog andere dingen waarvan je denkt nou dit is echt iets waar je je mee kunt onderscheiden?* het geld eruit gehaald hebben, die website moet, moet uitnodigen om er mee aan de slag te gaan. Om het ook te gaan doen *en hoe kan dat volgens jou?* Ik weet niet of je dat nu niet doet, maar ik denk dat als je een onderdeel ontwikkelt hebt en je implementeert het dat je vanuit daaruit kan zien van hey, dit maakt het een stuk makkelijker. En ik denk dat je dat tegenkomt as you go, dat dat zich iedere keer zich ontwikkeld als je er mee bezig bent en dat je het aan het uitproberen bent. Dus dat je constant leert van de dingen die je erin zet. Het is een soort tweede natuurlijk eigenlijk al, tenminste voor mij wel, van het ik moet dat even geregeld hebben hoe kan ik dat doen? Ik ben wat dat betreft ook niet echt een kapitalist denk ik, ik ga niet.. stel je voor ik moet iets gedaan hebben, ik heb altijd geleerd je moet het zelf doen maar je kan niet altijd alles zelf doen, want dan heb je op een gegeven moment echt geen tijd meer over. Dan ga ik niet denken van ik ga iemand zoeken die ik kan betalen om te doen. Dan ga ik zoeken naar iemand die die eventueel kan helpen met het uitvoeren van dat klusje, zonder dat dat geld kost kan ik wat voor hem doen? Kan hij wat voor mij doen dat is wel iets wat in mij zit. En ik denk als je veel mensen vind die dat ook in zich hebben, dat die automatisch ook met zo'n systeem aan de gang gaan. Als ze nog tijd hebben. *Denk je dat er veel mensen zijn?* Die tijd

hebben? *Ja en die dat in zich hebben?* Ja iedereen kan van alles, iedereen is goed in iets. Ik denk dat er heel veel mensen, ja. Alle hobbyisten die als hobby iets doen, de kunnen dat dan ook, die kunnen daar dan ook andere mensen mee helpen. Iedereen heeft een hobby. Je moet een hobby hebben anders is het leven echt kansloos. Dus ik denk het wel ik denk dat er een heel groot, maar dat heb je wel gezien denk ik, want hoeveel mensen zijn er bij deze ingeschreven? *Ongeveer 8000.* En dat is landelijk? En hoelang zijn ze bezig? *Een jaar volgens mij.* Dat is wel kort hoor. Ja, dus ja mensen zat.

Kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt

*Dit volgende onderdeel gaat over de kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt, jij staat nergens anders ingeschreven? Nee. Oke dan kunnen we die vraag snel overslaan. Wat onderscheid succesvolle Nederlandse deeleconomie platformen van de minder succesvolle. Te moeilijk, leg eens uit? Wat ik ga doen er zijn dingen deze websites wat ze succesvol maken als je iets weet, dan mag je het opschrijven. Maar heb je enig idee waarom een website zoals marktplaats of werkspot die je kent succesvol is? Er zijn een paar dingen waardoor zij succesvol zijn. Dat zou ik zo niet kunnen bedenken. Oke ik heb dus van alle websites die ik net had, de dingen eruit gehaald die hun succesvol maken. Nu ga ik je vragen om al deze kaartjes, ook weer op mate van belangrijkheid te leggen voor jou, wat vind jij het meest belangrijk in zo'n deeleconomieplatform als Dienst4dienst? En dan de belangrijkste bovenaan. En dan mag je uitleggen per ding waarom je het belangrijk vind en waarom het steeds minder belangrijk wordt. Kijk een goede naam is voor een website natuurlijk heel erg belangrijk omdat je dan, als je een goede naam hebt wordt je veel makkelijker gevonden, nou deze punten hebben we gesproken, het is sociaal en gratis. Het systeem. Nou het aanbod en prijs heb ik naast elkaar gelegd omdat het aanbod van de site natuurlijk wel belangrijk is. Hoe groter het aanbod hoe meer mensen er ook gebruik van zullen maken. En ja die mensen moeten wel bepaalde vaardigheden hebben, dus moeten het wel professionals zijn. Anders krijg je al snel scheefgetrokken tussen wat jij aanbied en wat je afneemt. Dus je vind het wel belangrijk dat er vooral professionals aan het werk zijn. Ja maar niet professionals zoals in ik heb mijn beroep ervan gemaakt, maar ik heb een passie om het uit te voeren en kan het daardoor goed. Je kan beter iemand die een jaar bezig is die het met heel veel plezier doet en die het heel erg leuk vind om te doen en die er daardoor ook goed in is, dan dat je iemand hebt die ingeschreven staat bij de kamer van koophandel dat die het doet maar hij het eigenlijk niet zo leuk vind. Dus dat is dan een beetje, vaardigheden, professionals, dat hoort een beetje bij elkaar. *Ja want je hebt natuurlijk ook amateurs, maar ook met vaardigheden.* Ja oke dan hoort deze dus eigenlijk hierbij. *Nou als jij vind dat het daar hoort dan hoort het daar natuurlijk maar..* ja ik heb een heel.. als je tegen mij zegt amateur dan heb ik er een heel negatief beeld bij. Dat iemand iets niet kan. Ja dat is mijn interpretatie van het woord amateur. *Van ja je probeert iets maar je kan het helemaal niet?* Ja dus moet hij hier blijven. Toegankelijkheid van de website. Kleine dingetjes als je inschrijft in het systeem is het natuurlijk belangrijk dat overal staat dat je je in moet schrijven niet alleen rechtsboven maar ook onder die tekstjes bijvoorbeeld. Dus je hebt zo die zes stappen. En dan zo van druk hier, in plaats van dat je weer naar rechtsboven moet. Reikwijdte vind ik een moeilijke want aan de ene kant wil je het allemaal zo dicht mogelijk in de buurt hebben maar voor de andere kant wil je voor je site zo groot mogelijk opzetten, *maar heb je liever dat het iets lokaals wordt?* Ja maar dat wil iedereen eigenlijk wil je dat ze in Assen ook dus daarom wil je eigenlijk je site landelijk en je wil wel dat het een soort van plaatselijk systeem blijft, ondanks dat het feit dat het landelijk opgezet is. Misschien kan je,*

ik weet niet of dat kan, in het systeem maar misschien kan je het zo doen dat op het moment dat iemand inlogt dat die automatisch in zijn eigen buurt terecht komt, en dat hij kan aangeven dat hij daar zit. Want je geeft natuurlijk, als je je inschrijft je woonplaats aan, dat die dan automatisch als hij iets heeft in de buurt dat hij dat als eerste aangeeft. *Ja zeker en hoe denk je dat stel het wordt iets zoals Marktplaats dat je in een straal van bijvoorbeeld 5 kilometer om je heen kan zoeken. Wat vind je daar van?* Ja dat zou ook kunnen. *Lijkt je dat handig?* Ja dat ligt er een beetje aan wat je zoekt, kijk je kunt zeggen van kijk dat is iemand die is zo belangrijk, daar rijd ik desnoods voor naar Rotterdam maar als diezelfde meneer of dezelfde mevrouw ook vindbaar is hier om de hoek, dan hoeft je natuurlijk niet naar Rotterdam. Ik denk dat je moet proberen om ze weinig mogelijk uit te sluiten. Maar bij weergave wel een bepaalde volgorde van afstand aan te geven ofzo. *En beoordeling en reviews? Waar denk je dan aan?* Ja dat heeft voor en nadelen. Zelfs in het mooiste Hotel zijn er mensen die in de review geschreven hebben dat ze het eten niet lekker vonden of dat zij per ongeluk in een kamer terecht kwamen waar ze het bestek hoorde rammelen als het ontbijt klaar werd gezet. Er zit niet altijd een kern van waarheid in en ik een review is altijd in the eye of the beholder dus ik zou met reviews zou ik wel oppassen. *Maar geeft het je niet een soort van vertrouwd gevoel als je bijvoorbeeld een review schrijft over dat iemand zijn ding echt goed gedaan heeft zou je dan niet eerder op hem klikken van he hij heeft goede reviews.* Ik weet voor heel veel mensen is dat belangrijk, maar mij remt het vaak. *Dus als er een negatief ding tussenstaat..* dan ben ik meteen klaar, stel ik wil boxen kopen voor mijn computer, van die zien er gaaf uit, ze zijn wel duur, maar zien er wel heel gaaf uit, en iemand schrijft ergens in een review iets negatiefs erover, dat neemt dat zeg maar voor mij altijd het hele beeld over, maar dat is persoonlijk hoor. Ik weet dat andere mensen kunnen dat beter.. *want je ziet het op Youtube, en dan heb je natuurlijk die duimpjes omhoog en omlaag, en stel je hebt 98% zegt duimpje omhoog en 2% zegt duimpje omlaag, ben je dan alsnog geneigd om te denken van oke, misschien is dit een slecht filmpje.* Ja dan denk ik van wat zou er aan de hand zijn? Waarom zijn die twee duimpjes omlaag? Dat is voor mij, maar daar ben ik inderdaad.. ik denk dat ik de enige daarin ben of in ieder geval één van de weinige in. *Waar komt dat vandaan? Komt dat ergens vandaan?* Dat heeft nog te maken met het feit dat vroeger wat in de krant stond was waar. *Dat denken nu nog steeds heel veel mensen.* Je ziet ook wel bijvoorbeeld gister zitten we tv te kijken, en dat was scripted reality, ik zeg dat kan niet echt waar zijn, maar ik geloof dat op dat moment. Ja want het is op tv. Want alles wat vroeger op tv was is waar. Ik heb bij sportmassage een meisje op les die is actrice, en die komt opeens op tv als dat ze iets in haar hoofd heeft in een soort van ziekenhuisserie en dat ze geopereerd moet worden, en dat geloof ik dus eerst en later denk ik dan, dus ik vroeg op school van hoe gaat het met je, en het was niet waar of zo. Nee zegt ze ik speel dat. Maar dat is gewoon een situatie in het ziekenhuis dat ooit is op zo'n manier is voorgekomen, maar voor mij is dat meteen waar. *Leuk om te weten ja.* En ik denk dat veel oudere mensen moeite hebben met om met die nieuwe ontwikkelingen om te gaan omdat het in hun hoofd altijd zo geweest is. En dat heb ik dus met reviews ook, zodra er ook maar iets negatiefs staat, dan ben ik heel erg geneigd om te denken van dat proberen ze weg te houden maar dat is zo. Ik heb ze ook op mijn site allemaal uitgezet. Op mijn website kan je geen review achterlaten. We doen op school ook geen, niet de mogelijkheid om zo'n formulier in te vullen, zo'n evaluatie formulier. Dat hebben wij niet. *Maar kun je daar niet juist van leren denk je?* Nee alles wat die mensen opschrijven heb ik ooit al een keer bedacht, en ben ik er achter gekomen dat het niet werkte. Ze zouden bijvoorbeeld op kunnen schrijven dat ze de koffie liever gratis hebben maar ik weet wat er gebeurt als de

koffie gratis is want dat heb ik al geprobeerd, want dan lopen ze met 6 bakkies en dan zuipen ze helft niet op en dan liggen overal bekers en het voegt niks toe en nu vraag ik 50 cent voor een bakkie en dan drinken ze het ook op. *Hoe vind je dat Dienst4dienst op dit moment inspeelt op de kernfactoren van succes?* Nou ik denk dat als je een goeie ontwikkelaar gevonden hebt dat het niet meer zo heel erg lang meer hoeft te duren, want ik heb uit ons vorige gesprek al begrepen dat je bezig bent om de site zoveel mogelijk aan te passen aan het makkelijk vindbaar maken van alle mensen en het aanbod goed te specificeren en een goede naam bouw je natuurlijk op in de loop van de tijd maar er is op dit moment niks negatiefs over jullie. Niet iets waar ik van gehoord heb, het is sociaal, dat staat, gratis dat staat. Aanbod wordt uitgebreid daardoor uiteindelijk komen er vanzelf meer professionals met hogere vaardigheden, toegankelijkheid ben je aan het sleutelen, indeling in segmenten en in plaats, dus ik denk dat je daar wel aardig aan voldoet. *En hoe kan volgens jou, kunnen wij op de dingen die er nog niet zijn waar we nog niet echt op inspelen hoe kunnen we daar juist wel het best op inspelen?* Bijvoorbeeld sociaal, toegankelijkheid wat.. ik zou aan de site nog wel wat dingen veranderen waardoor je makkelijker.. kan zoeken op afstand inderdaad. En proberen om zo snel mogelijk mensen in te laten schrijven. Heb je de massa heb je de kassa. Maar nu heb je geen kassa maar heb je de massa dan heb je het aanbod. Hoe gaan jullie er zelf aan verdienen? Ja en het is ook wat je er van verwacht binnen welke tijd he, want ik bedoel het begint dan als een soort van project. Wat dan volledig uit de klauwen giert natuurlijk en de vraag is hoe snel dat zal gaan. Als je per ongeluk tegen iemand aanloopt die zegt van daar ga ik even een flinke bak reclame voor maken, dan is het een korte tijd, en als je er niet tegenaan loopt dat duurt het wat langer. Self-made.. ik denk dat het sowieso gaat gebeuren het moet wel heel raar lopen wil het niet gaan gebeuren. *Ik ben benieuwd, ik weet niet wat de toekomst brengt.* Wist je het maar.

Klantbehoeften

het laatste stukje is klantbehoeften, waar moet volgens jou een deeleconomieplatform aan voldoen? mag je ook weer post-its gebruiken. Waar moet het allemaal aan voldoen? *ja wat zijn jou behoeften en de eisen die jij hebt aan zo'n website.* En dan heb je dus twee rijen, dingen die noodzakelijk zijn, op zo'n website en een rij van leuk als het er is. Je moet me even helpen hoor want ik denk dat ik het in principe daarmee wel heb samengevat. *Het aanbod? Is noodzakelijk?* Ja. *Wat is echt nodig om..* ja als je een site wil maken voor oppasser is een oppas natuurlijk noodzakelijk maar dat wil je toch niet, je wil het toch meer algemeen houden? *Maar moeten het dan zoveel mogelijk verschillende dingen zijn?* Ja. Het is inderdaad wat je zegt je moet dat vraag en aanbod wat ze op Marktplaats hebben gecreëerd moeten ze in ieder geval creëren, dat vraag en aanbod of aanbod en vraag hoe zeg je dat. Dat kan hier wel bij. *Het kan ook te maken hebben met hoe de website eruit ziet. Hoe het werkt, het idee zelf.* Nee ik denk dat er sites zijn die er heel ouderwets uitzien, en die lopen als een trein en dat er hele moderne sites zijn die heel modern opgezet zijn en er heel mooi uitzien maar waar geen hond komt, *en waar ligt dat dan aan denk je?* Het is een beetje een kip-ei verhaal he, want die mensen die komen inschrijven omdat er dingen zijn waarvan ze denken van hey dat kan ik gebruiken, en de mensen die dingen gaan gebruiken die kunnen het pas doen als er mensen zijn die er vraag naar hebben. Die man die die bar had wilde twee mooie mannelijk barkeepers achter de bar. Gewoon een man. In plaats van vrouwelijke barkeepers en vroeg me af waarom zet je niet gewoon twee lekkere wijven achter de bar, hij zei als ik dat doe krijg ik allemaal mannen in m'n bar zonder vriendin en die kunnen allemaal niet uit, met die twee meiden die achter de bar staan want die moeten

werken. Als ik twee mannen achter die bar zet dan komen er allemaal vrouwen, en daar komen allemaal mannen op af die die vrouwen willen hebben. Maar ja het is wel een beetje kip-ei verhaal en dat heb jij ook. Want ik denk dat je gewoon moet zeggen van ik huur 40 – 50 man in die een profiel aanmaken, *want?* Om hem aan te slingeren. *Want hoe zie je dat voor je? Van dat je mensen betaald van hey maak een account aan en bied een uurtje aan.* Nou ik weet niet of je ze moet betalen maar of misschien moet je wel mensen maken die er wel echt helemaal niet zijn ofzo.. je zou zowel in het aanbod als in de vraag zou je kunnen regelen dat je.. je zou er een stuk aanbod op kunnen zetten wat eigenlijk niet bestaat. *Vertel nou dat je bijvoorbeeld op de site zet van we zijn hard op zoek naar iets waar je helemaal niet naar op zoek bent.* Maar waardoor je mensen wel over haalt om zich in te schrijven, want op het moment dat je die mensen dan ingeschreven hebt, dan zou je kunnen zeggen van ja dat is helaas net ingevuld maar we houden het in de gaten, voor andere dingen waarbij je misschien doe je dan wel iets wat niet helemaal juist is, maar voldoe je wel heel snel aan die aanbod vraag slinger aanslingerd waardoor je op een geven moment ook niet meer hoeft te hebben, want heb je er nu ook last van? Dat er te weinig mensen zijn die ingeschreven staan? *Het is altijd te weinig.* Het is altijd te weinig het is iets wat je als eerste wil aanslingeren. *En hoe denk jij dat we dat het beste kunnen doen?* Ik denk dat er best wel een modellenbureau is die schrijft van god we zijn nu erg opzoek naar blonde modellen van zo en zo oud, voor die en die klussen voor die opdrachtgevers waar we de naam helaas niet bekend van mogen maken. En al die blonde dames denken daar ga ik me even inschrijven. Want die zijn op zoek naar mij. *Maar zijn er nog verder dingen noodzakelijk?* Ik denk dat vraag en aanbod is gewoon het belangrijkste, wat leuk is als het er is is de gebruiksvriendelijkheid, ik denk dat dat wel iets is wat uiteindelijk, komt dat wel bij de noodzakelijkheden, dat je het mensen zo makkelijk mogelijk maakt. In de vorm van, sorteren, categoriseren, zoeken, dat je die zoekfunctie zo uitgebreid mogelijk maakt. Maar dat is ook maar net wat er mogelijk is met dat platform natuurlijk. *Ik heb eigenlijk nog maar een vraag of eigenlijk twee, hoe zou Dienst4dienst het best kunnen inspelen op jou klantbehoeften, op deze twee dingen?* Ja dat is maar net hoeveel geld je hebt natuurlijk nog niet denk ik? Ik denk dat de volgende stap zou zijn om ervoor te zorgen dat je een klappie durfkapitaal erin kan knikkeren, en ik weet niet in hoeverre je daarin mee kan samenwerken met de jongen van white label? Volgens mij zit daar geld zat, en andere mensen die zeggen van goh, ik heb nog een paar duizend over en die wil ik wel investeren want ik denk dat je daar wel.. hoe heb je zelf het idee dat je zonder geld te investeren groot kan maken? Dat je het kapitalisme nodig hebt om dit sociale plan uit te voeren.

Respondent 4

Potentiele Gebruiker/Vrouw/18 t/m 25 jaar

16-05-2015

Tijd: 17:30

Duur: 0:45 uur

Cursief: onderzoeker

Normaal: respondent

Sterke punten Dienst4dienst

Hoe ben jij bij Dienst4dienst gekomen? Via jou dus mond-tot-mond reclame. *Dus geen social media?* Ja inderdaad mond-tot-mond reclame ik wist het van jou inderdaad van toen

vertelde je het en inderdaad daarna via Facebook. *Oke en waarom heb je je nog niet aangemeld op de website?* Ik heb er serieus nog niet over nagedacht om het te doen, toen ik net inderdaad de website aan het bekijken was dacht ik van nou ja eigenlijk is het wel en goeie en zou ik me best willen aanmelden maar ik heb me er eigenlijk nog niet genoeg in verdiept om het te gaan doen. *Dus het was nog niet aantrekkelijk genoeg om via Facebook of mond-tot-mond reclame om je daadwerkelijk aan te melden?* Ja ik had inderdaad gelezen wat het was, maar niet in verdiept om daadwerkelijk wel of niet een stap te zetten. *Oke duidelijk. Nou het eerste puntje is dus de sterke punten van Dienst4dienst ik weet niet of je het al hebt doorgelezen maar anders ga ik je vragen om deze zes punten even door te lezen.* Ja ik heb net op de site al een paar dingen doorgelezen. *Oke de volgende methode van onderzoek heet personificatie dat houdt in dat ik je nu ga vragen om Dienst4dienst als website, als idee te zien als een persoon. En elk persoon heeft zo zijn gebreken dus zijn pluspunten, zijn minpunten. Positieve eigenschappen, en negatieve eigenschappen. En dan wil ik je vragen om alles wat in je opkomt, per punt, of woord steekwoord of klein zinnetje om dat per punt op een apart blaadje te zetten en dan mag je alle positieve dingen mag je hier een rij maken en alle negatieve dingen mag je hier een rij maken. En je mag heel kritisch zijn. Hoe meer des te beter.* Ik ben het vooral heel positief punt dat het gratis is. Dat je iets voor iemand kan betekenen. Dat het voor iedereen toegankelijk is, wat hier ook staat: jong oud, opgeleid of niet. Je kan het zo gek niet bedenken, het kan ook boodschappen zijn, of een hond uitlaten. Of dat vind ik ook wel heel positief, het zijn maar kleine dingetjes. Wat vind ik er nog meer positief aan. Of negatief. ik twijfel nog wel een beetje over die punten, het is natuurlijk gratis en je moet echt iets voor iemand betekenen voordat jij iets kan afnemen. Je moet eerst een punt hebben toch? *Ja bij het aanmelden krijg je dus een punt maar daarna als je die verbruikt hebt moet je dus eerst voor iemand anders iets doen zodat dat punt weer naar jou toegaat.* Dus dat puntensysteem, het is wel goed maar, omdat je eerst iets terug moet doen kan dan voor sommige mensen als negatief ervaren worden. Meer dingetjes.. dat het heel persoonlijk is. het enige negatieve puntje vind ik dan inderdaad dat puntensysteem dat dat misschien als een struikelblok ervaren kan worden. *Oke de volgende opdracht is dan om alles op volgorde te leggen op mate van belangrijkheid, dus wat vind jij het meest positief, en je hebt maar één negatief ding, maar wat vind jij van deze vier punten het meest positief, dat mag je bovenaan leggen en dan aflopen naar beneden van dit wordt steeds minder.* Ik vind sowieso dat je iets voor iemand betekend vind ik heel positief. Heel goed. Dat het voor iedereen toegankelijk is. Ja gratis.. en persoonlijk. En met dat persoonlijk vind ik dan dat je bijvoorbeeld persoonlijk contact met jou hebt met die mensen en dat het daardoor ook heel laagdrempelig wordt. *En vind je het ook sociaal?* Ja ik denk het wel want het zijn ook misschien mensen die alleen zijn en zo dus juist wel in contact komen met mensen en dan bedoel ik dan ook een beetje met het persoonlijke dat het sociaal is en laagdrempelig. *Oke prima dan gaan we naar het volgende puntje.*

Positionering en concurrenten

Wie zijn volgens jou de concurrenten van Dienst4Dienst binnen de Nederlandse deeleconomie-markt? Die mag je ook weer per concurrent weer opschrijven en dat kan en mag dus van alles zijn he. Het kunnen spullen zijn, auto's huizen vaardigheden kennis. Dus dingen zoals marktplaats bedoel je? Ja. Hele oude dat. Speurders en ik denk sowieso Facebook. Daar wordt ook wel heel veel op aangeboden op die pagina's en zo inderdaad. Dat ze dingen aanbieden. En de meeste mensen denk ik vak via hun familie dat ze via daar hun mensen kennen maar dat is hier natuurlijk niet onder? Dan denk ik dat deze drie het

belangrijkst zijn. *Ik heb zelf ook een beetje onderzoek gedaan, nou marktplaats had je al maar dan mag je even zeggen of je hier iets van kent.* Nouja Konnektid, had je toch via mij? Ja dat ken ik daar had ik helemaal niet meer over nagedacht maar dat ken ik dus. En Werkspot, ik had niet gelijk de link gelegd met dit, ik dacht Werkspot is meer voor banen was. *Ja Werkspot is voor als jij een klus hebt in je huis dan kan je die klus plaatsen, en dan gaan aannemers of ZZP'er die reageren daar dan op.* O ja daar heb je natuurlijk die reclame van maar die ken ik via de reclame, maar dacht dat het echt betaald was. *Ja betaald of niet dat maakt niet uit hoor.* Ja maar ik dacht dat is echt voor een baan of zo. En de rest ken ik niet. *Oke dan haal ik de rest even weg, dan mag je deze vijf omdat je ze kent, ook weer even op volgorde leggen van ik denk dat die het meest concurrerend is, en dan aflopend naar het minst concurrerend is voor dienst4dienst.* Ik denk eigenlijk Konnektid dan inderdaad, omdat ik zei van ja het lijkt heel erg op elkaar. Ik denk dat marktplaats ook wel een hele belangrijke speelt Facebook, omdat dat ook wel heel persoonlijk is en via-via en dan Werkspot en dan Speurders. *Dan schrijf ik dit alvast even op, en dan mag je van elke ding begin je bij Konnektid, en dan mag je alle sterke en zwakke punten van deze platformen opnoemen.* Ja Konnektid, is eigenlijk een beetje hetzelfde, een dienst voor een dienst. *Is dat zo?* Ja volgens mij is dat ook een diensten platform en wat is daar sterk aan.. volgens mij gaat dit dus wel om geld wat ik net noemde voor dat punten systeem vind ik het positieve eraan dat je niet perse wat terug hoeft te doen er zijn ook mensen die alleen iets van iemand willen. Dat vind ik dan ook wel weer sterk aan Marktplaats, je kan echt gericht zoeken op iets van o, het is ook heel breed, Marktplaats, je kan het zo gek niet bedenken en het staat er op. En bij jullie moet je maar afwachten of iemand iets kan natuurlijk. Facebook, het is persoonlijk, en via-via je kent meestal wel de persoon, ook weer dat laagdrempelige, je kan altijd wel achterhalen wie iemand is. negatief, ook zeggen he? Ja en Marktplaats Facebook, Konnektid, dat kost vaak geld. Dus dat is wel weer een negatief puntje. Facebook vind ik ook een negatief puntje dat het inderdaad omdat het misschien via-via is en iemand doet iets niet goed, kan het wel eens negatief uitpakken. Werkspot, ik denk dat je daar ook heel gericht op kan zoeken en dat er heel veel instaat. Maar dat je daar ja dat is meer echt voor de klusjes en niet echt alle diensten. Dus dat is weer negatief dus je hond uitlaten, en boodschapjes doen staat er denk ik niet op, nou ja dat weet ik eigenlijk wel zeker. Speurders is ook een beetje een soort van Marktplaats maar heel weinig mensen kennen het. Het is eigenlijk een beetje oud omdat het overruled wordt door Marktplaats. *Verder nog negatieve punten van Marktplaats en Konnektid?* Nouja wat ik net zei bij Marktplaats is dat het geld kost. Je kan er echt alleen gerichte diensten op zoeken, dus niet echt de persoonlijke diensten. Meestal. Konnektid vind ik eigenlijk heel erg gelijk aan Dienst4dienst alleen dat het volgens mij met geld werkt in plaats van punten. Ik kan er niet heel veel eigenlijk dezelfde punten als die ik bij Dienst4dienst zei. *Oke en qua website heb je daar nog positieve of negatieve punten van? Vind je iets makkelijk of moeilijk? Lelijk mooi? Toegankelijk?* Ja zoals Marktplaats vind ik heel erg toegankelijk. je hebt die tabblaadjes en dat is super easy om te gebruiken met filters en zo. En dat vind ik heel er positief en dat het heel erg toegankelijk is. Konnektid, weet ik eigenlijk niet hoe het er uit ziet maar Facebook ook, je pagina en je dingetjes dan moet je ook echt gericht zoeken op die pagina's. Of dat je via-via er over hoort, maar ja Marktplaats is echt dat je heel gericht kan zoeken op echt wat jij nodig hebt. Maar daar heb je vaak niet echt die persoonlijke dienstjes opstaan. *Oke de volgende drie vragen kom zo ook weer terug, is ook weer een onderzoeksmethode, dan ben ik op zoek naar je ervaring, je mening en je intenties. De vragen lijken op elkaar maar de antwoorden er op zijn best wel uiteenlopend. De eerste is: hoe ervaar je dat Dienst4dienst zich onderscheid ten opzichte van deze*

concurrenten? die je hier hebt liggen. Dat het echt gratis is en dat je werkt met punten dus je doet iets en je krijgt iets terug. Ik denk dat dat inderdaad wel het grootste punt is waarin je je onderscheidt. Waar onderscheiden jullie je nog meer in.. het is natuurlijk persoonlijk, maar dat is Facebook ook wel weer. Ik denk echt dat de grootste onderscheiding toch echt wel is inderdaad iets voor iemand doen en iets terug krijgen dus inderdaad dat dienst voor dienst. *En wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst dat doet?* Ik noemde het eigenlijk als een negatief punt het puntensysteem maar ik vind het eigenlijk een hele goeie manier maar wat ik al zei net, het kan ook op een negatieve manier overkomen van meer een soort struikelblok van daarom doe ik het niet maar ik denk dat als je er echt voor kiest. Dat het een goede manier is. *en hoe kan Dienst4dienst zich volgens jou het beste onderscheiden? ten opzichte van deze concurrenten, hoe zou jij dat doen? Hoe zou jij Dienst4dienst in de markt zetten?* Hoe zou ik dat.. persoonlijk, laagdrempelig, voor iedereen toegankelijk platform dus dat je het echt meer als een platform ziet. Ik vind sowieso de naam echt super goed gekozen dat zegt gewoon gelijk wat het is, een dienst voor een dienst en idem dito en zo zou ik het ook in de markt zetten als een sociaal laagdrempelig platform, waarbij je een dienst voor een dienst uitwisselt. *Oke nou prima.* Ik weet niet wat ik er anders van moet maken. *Even kijken. We zijn op de helft.*

kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt

Het volgende stukje heet de kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt ik had net al een beetje uitgelegd wat dat inhoud maar daar komen we zo nog even op terug. Sta je ook nog ergens anders ingeschreven? Bij een platform? Ja ik sta wel op die oppas platforms ingeschreven. *Oke hoe werkt dat? En wat houdt dat in?* dan maak je inderdaad een profiel aan en daar kan je benaderd worden door ouders, voor oppassen, en dan maak je dus een profiel aan. *En wat trok je aan om je daar aan te melden?* Nou inderdaad ook het was een hele duidelijke professionele site. Dat vind ik altijd wel belangrijk, dat het niet een of ander gaar iets is, dus dan zal het wel helemaal goed zijn. Het zag er heel betrouwbaar uit. *En even terug op die kernfactoren van succes wat denk jij dat als je die vorige voorbeelden hebt die concurrenten, wat onderscheidt de succesvolle platformen van de minder succesvolle je ziet meestal een paar dingen waardoor die websites succesvol zijn en ja ze zijn dan succesvol maar wat zijn dan de dingen die hen succesvol maken. En die mag je dan ook weer per punt op een blaadje schrijven.* Sowieso bekendheid, naamsbekendheid. Of het inderdaad bekend is onder het publiek. Dat het laagdrempelig is, dat het niet teveel moeite kost om je aan te melden, dat je niet hele vragenlijsten hoeft in te vullen gewoon inderdaad er op kan wanneer je er op wil. *Je zegt vragenlijst invullen hoe lang mag het aanmelden dan duren van jou?* ik vind wel dat je binnen vijf minuten dat je je aangemeld moet hebben. Ja wel dat je later nog andere gegeven in kan vullen maar dat je een paar puntjes die je standaard moet invullen maar niet langer dan vijf minuten. Maar dan wel gelijk gebruik kan maken. Het is ook wel belangrijk dat je nergens aan vastzit. Dat je echt zelf mag bepalen hoe en wat. Dus niet met abonnementjes werken, en dat soort dingen en dat je gewoon kan stoppen en gaan wanneer je wilt. En gewoon als je er iets mee wil doen dat je gelijk er mee door wil gaan. En nou ja dat betrouwbare. Dat is natuurlijk met Dienst4dienst je moet altijd maar afwachten bij wie je terecht komt en dat hangt een beetje samen met persoonlijk. Je ziet gelijk wie iemand is, via Facebook, je kan altijd achterhalen wie iemand is. *En in hoeverre vind je het belangrijk dat je dingen van mensen kan zien? Op zijn profiel zeg maar? Wat moet er allemaal op staan?* Ik vind sowieso naam belangrijk, waar iemand woont, dat is altijd wel handig om te weten voor Dienst4dienst dat je niet heel Nederland

door moet. *En je zegt zeg maar waar iemand woont wil je dan alleen de plaats? Of ook echt de straat weten? Misschien zelfs het huisnummer?* Nou vooral de plaats dat je wel een beetje weet waar iemand woont, en waar je mee te maken hebt. Ik denk dat ook wel de leeftijd belangrijk is, ik denk dat als je als jong meisje niet echt veel zin hebt in één of andere oude gast. Dat is ook weer dat betrouwbare dat je op kan rekenen dat het goed zit. *Dus stel je gaat naar iemands profiel dat je kan zien hoe oud iemand is. ja en hoe iemand er uit ziet, hoe oud hij is, zijn naam. Profielfoto? Zou dat voldoende zijn? Of wil je ook echt zijn leeftijd?* Nou profielfoto zegt natuurlijk al vrij veel. Dat vind ik wel belangrijk. En foto ergens bij vind ik sowieso wel erg belangrijk. Ja dat je wel, ja je moet niet perse op iemands uiterlijk afgaan maar ik denk dat sommige mensen dat wel heel prettig vinden dat ze alvast een beeld hebben van bij wie ze terecht komen. *Zijn er nog meer dingen?* Dat zijn wel de vier belangrijkste denk ik. *Ik heb zelf natuurlijk ook wat onderzoek gedaan naar andere concurrenten en dit zijn hun kernfactoren van succes. Even kijken de dubbele mogen er even tussenuit.* De goede naam, toegankelijkheid, en gratis natuurlijk. Volgens mij was dit het wel. *Ja toch.* En misschien die reikwijdte, maar dat heeft met betrouwbaar te maken. *Dan mag je al deze kaartjes plus je eigen ook mag je ook weer even van hoog naar laag leggen. Dus wat vind jij nou de grootste succesfactor, en dan aflopend naar beneden als je denkt het is even belangrijk dan mag je ze ook naast elkaar leggen of op elkaar of hoe je dat ook wil doen en dan mag je ook even toelichten waarom je dat zo belangrijk vind.* Ik denk dat naamsbekendheid wel echt de belangrijkste is. je moet natuurlijk wel bekend zijn en als jij een goeie naam hebt dan maken veel gebruik van jou dienst, ik vind betrouwbaar ook wel erg belangrijk. Omdat je komt toch bij iemand thuis en dan wil je toch dat dat betrouwbaar is. ik vind die reviews ook wel een hele goeie die ga ik denk ik ook op de tweede plek zetten. Het is natuurlijk ook wel te maken met dat betrouwbaarheid, dat mensen kunnen zien hoe iemand beoordeeld wordt, dat het ook weer een soort van drempel over gaat dat je denkt van diegene wordt goed beoordeeld dus het zal wel goed zitten. Beoordelingen en reviews wat bedoel je daar mee? *Een review is echt een comment.* Review over iemand en een beoordeling gaat echt over de website. *Nee een beoordeling kan ook over de gebruikers zijn. Bijvoorbeeld dat je een cijfer kan geven of een soort sterrenstelsel, duimpje omhoog of omlaag. Een review is meer een tekstelijke beoordeling en een beoordeling meer iets van een cijfer.* Ja vind ik wel belangrijk maar ook wel wat minder belangrijk want je zegt al snel duimpje omhoog of vier sterren ik vind dat als iemand echt een stukje tekst schrijft dan doe je er echt moeite voor om iemand te beoordelen. Daarna vind ik inderdaad deze twee laagdrempelig en sociaal. Ik denk dat dat ook wel heel erg aan elkaar gerelateerd is dat laagdrempelige, en voor iedereen toegankelijk en dat sociale aspect dat je inderdaad met heel veel mensen in contact komt en dat als je niet zo sociaal bent dat je wel weer met iemand in contact komt dat vind ik inderdaad belangrijk dat het voor iedereen toegankelijk is. en dat je niet beoordeeld wordt op jou. Nou ja vraag en aanbod, is natuurlijk ook gerelateerd aan elkaar, een breed scala dus dat je eigenlijk niet met alles bij iemand terecht kan en dat er van alles wordt aangeboden natuurlijk. Even kijken hoor. Nouja ik denk dat deze drie, nergens aan vast zitten, dat je niet aan een abonnement vastzit en dat je kan doen en laten wat je wilt, dat heeft natuurlijk te maken met de prijs en gratis. Ik vind het niet heel.. het hoeft niet perse gratis te zijn maar ik snap best dat mensen voor zoiets kiezen omdat ze er niet al te veel geld aan willen uitgeven. Anders huur je wel een professional in of zou je niet inderdaad snel naar marktplaats gaan. Vaardigheden vind ik in principe wel net zo belangrijk als de reikwijdte. Ik vind het niet heel belangrijk. Is natuurlijk wel een beetje samenhangend met het aanbod maar ik vind het niet heel belangrijk. Als iemand iets graag

doet dan hoeft diegene van mij er niet heel goed in te zijn. Vind ik minder belangrijk als iemand er plezier in heeft, en het graag doet. dan dat hij daar heel en heel erg goed in is. reikwijdte ja je het is natuurlijk niet heel fijn als je het hele land door moet, maar als je het heel graag wil, is het geen probleem. Dan hebben we nog professionals en amateurs, dat is eigenlijk een beetje hetzelfde al wat ik bij die vaardigheden zei. Kijk het is als je echt naar een professional zoekt dat je minder snel naar zo'n platform zou gaan en dat je minder met amateurs te maken hebt en sommige mensen hebben daar meer moeite mee en sommige mensen niet. Ik zou er zelf geen moeite mee hebben, dat vaak ook al heb je vaak niet ergens in gestuurd, kan je daar alsnog goed in zijn. *Oke, hoe vind je dat Dienst4dienst op dit moment, zoals de website er nu uit ziet, en werkt inspeelt op deze kernfactoren van succes?* Nou ik denk inderdaad dat jullie naamsbekendheid aan het krijgen zijn door Facebook. En dat je daar heel erg goed op inspeelt. Dat veel mensen delen dingen en ik zie het regelmatig op mijn tijdlijn voorkomen. En ik denk dat jullie daar heel goed op inspelen. Ik vind het betrouwbaar omdat het aan je Facebook gerelateerd is. dus je ziet meteen wie iemand is. ik heb geen reviews of beoordelingen kunnen ontdekken volgens mij nog. Dus dat zou inderdaad ook een goeie zijn. Dat je inderdaad weet of een dienst het goed heeft gedaan dat is altijd een pluspuntje vind ik. Het is heel erg laagdrempelig. Het is voor iedereen toegankelijk, het maakt niet uit wie je bent en daarom is het ook weer sociaal omdat het wel iemand is waar je een klik mee hebt, en dat het heel breed is, dat is het brede weer van aanbod en vraag, er staan de gekste dingen op maar er staan ook hele professionele dingen op, ik vind inderdaad dat jullie zeggen van dat het allerlei diensten kunnen zijn dus daar vind ik dat jullie goed op die vraag en aanbod inspelen, kan van alles bedenken er is altijd wel een dienst voor iets. Het is gratis, nou ja niet helemaal omdat je punten moet scoren, dus ja wat ik al net zei je betaald eigenlijk met tijd. Dus daarvoor is het niet volkomen gratis je zit nergens aan vast, dat vind ik ook heel goed dat je die punten kunt weggeven dat als je zoiets hebt van ik heb niet perse iets voor terug maar ik vind het fijn om voor iemand te doen en diegene wil er wel iets voor terug dus diegene krijgt mijn punt. Dat vind ik ook een hele goeie dat jullie dat inderdaad ook doen. Nou ja de laatste vier, dat vind ik niet heel belangrijk bij jullie, ja vaardigheden dat zeg ik net het aanbod omdat het aanbod best wel heel breed is en wordt er denk ik niet heel erg op vaardigheden ingespeeld omdat je van alles kan bedenken dus de vaardigheden liggen niet ja, professioneel hoe je dat moet uitleggen, het is niet dat je minimaal zoiets in moet leveren. Je heb geen diploma nodig om mee te doen of zo. Daarvoor, er zitten misschien wel professionals tussen met een diploma, maar het is niet belangrijk op jullie platform dus daar spelen jullie wel goed op in. maar dit vind ik niet helemaal voor jullie gelden. *Helemaal goed, en wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst hier wel of juist niet op inspeelt?* Nou ik vind het eigenlijk heel positief, heel goed, ik vind dat jullie juist op de goeie punten inspelen en op de goeie punten juist niet, dus juist op die vaardigheden, professionals, dat daar minder op ingespeeld wordt omdat dat, voor mijn gevoel minder belangrijk is voor jullie maar omdat meer dat laagdrempelige dat betrouwbare, sociale daar dat vind ik vaak het belangrijkste aan een platform om een keuze te maken in een platform en daar vind ik dat jullie goed op inspelen. *En Hoe kan Dienst4dienst volgens jou het beste inspelen op deze kernfactoren van succes, en dan vooral de dingen die we dan nog niet doen hoe zou jij dat voor je zien? Bijvoorbeeld reviews en beoordelingen?* Ja dat klopt. Ik zou bijvoorbeeld.. thuisbezorgd, je hebt een bestelling geplaatst, iets afgenomen en je krijgt gelijk een mail of je iemand wil beoordelen dat lijkt mij goed, dat is een beetje een stok achter de deur van ik zal dat wel even doen. Zoals ik op mijn werk doe, is na een afname het vragen. Of iemand je wil beoordelen, en ik zou dan

inderdaad dat je naar iemands profiel kan gaan, en daar dan inderdaad een beoordeling kan opschrijven of sterren kan geven. *Ja sterren?* Of een cijfer is dat meer, want ik denk ja niet iedereen heeft zin om een stukje te schrijven, maar vinden het makkelijker om inderdaad eerst een cijfer of punten of sterren.. maar ik denk dat je die twee opties allebei moet hebben. *Oke gaan we naar het laatste stukje klantbehoeften.*

Klantbehoeften

Mag dit allemaal even weg, waar moet volgens jou een deeleconomie-platform allemaal aan voldoen? en dan mag je al je behoeften en al je eisen ook weer op twee blaadjes zetten en dan mag je twee rijtjes maken, van dit vind ik echt noodzakelijk, voor zo'n website, als dat er niet is ga ik weg, ga ik iets anders doen of stop ik er mee, en dingen waarvan je denkt van, nou dat is leuk als het terug zie, het is niet noodzakelijk, maar ik zou het leuk vinden als het er is. handig. Even kijken hoor, ik vind een zoekfunctie, wel leuk, maar dat vind ik op zich wel noodzakelijk, je hebt geen zin om een hele website af te zoeken tot dat je iets gevonden hebt, dan heb je er eigenlijk al geen zin meer in. wat vind ik nog meer noodzakelijk dat het er is..ik denk inderdaad een persoonlijk profiel. Zodat je weet met wie je te maken hebt. Bijvoorbeeld met oppassen, dat die ouders die jou zoeken.. met zo'n foto erbij, dat je wel weet bij wie je je kinderen achterlaat nou ja, een beoordeling, is leuk als het er is, het is voor mij niet perse noodzakelijk, maar het geeft vaak wel het haalt je over om iets te kiezen. Leuk als het er is.. misschien een chatfunctie, dat je niet perse moet mailen, maar dat je makkelijk even snel een berichtje kan sturen. Ja wat vind ik nog meer belangrijk.. ik kan wel weer de dingen opschrijven die ik net ook inderdaad heb genoemd.. *zoals?* Ik vind het noodzakelijk dat het inderdaad laagdrempelig is, ik vind het erg als iemand op iets wordt afgerekend, vooral dat vind ik eigenlijk, vooral de rest is leuk als het er is, sociaal, dat je nog in contact komt met iemand, dat kom je toch wel door zoiets. *Oke dan mag je deze nog even op volgorde leggen op mate van belangrijkheid, hetgeen wat je het meest noodzakelijk vind bovenaan, en hetzelfde bij leuk als het er is.* Ik denk dat dit het wel zo is. *Hoe vind je dat Dienst4dienst op dit moment inspeelt op jou klantbehoeften?* Nou ja persoonlijk profiel wel, je ziet een foto staan, je kan zien wie iemand is je kan naar iemand Facebook profiel gaan, dus dat wel daar spelen jullie goed op in en de rest hebben jullie eigenlijk niet. *En wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst inspeelt op jou klantbehoeften?* Ja goed. Het is precies wat ik bedoel. *Oke maar er is niet iets wat je nog zou toevoegen?* Nee nou ja je weet wat iemand kan.. je ziet een naam, een foto, en dan kan je heel snel naar iemands verdere gegevens mocht je dat willen. *Omdat je zei dat je het ook wel fijn zou vinden als je zou weten waar iemand woont. Dat kan je nog niet zien.* Nee dat kan je nog niet direct via de site zien, maar dat is op zich, het lijkt mij wel een handige, dat als je iemand leuk vind en denkt van o die dienst wil ik, en dat die dienst dan aan de andere kant van Nederland is. dus dat is op zich misschien wel een goeie om inderdaad de woonplaats er bij te zetten. *En hoe zou Dienst4dienst het best kunnen inspelen op jou klantbehoeften, dat zijn dan weer alle vier?* Dus dat had je eigenlijk net al gezegd, door middel van sterren dat je een stukje kan schrijven, of allebei en dan doormiddel van sterren, dat is ook weer dat het laagdrempelig blijft en niet ergens toe gedwongen wordt. Zoekfunctie, nu heb je echt een hele pagina dat je echt moet scrollen naar wat jij wilt, *en echt zelf zoeken.* Ja nu moet je blijven scrollen in plaats van dat je ergens op kan selecteren. Chatfunctie, omdat nu alles via de mail gaat. Op zich wel handig als je naar iemands profiel gaat en dat je via de mail of via de site een berichtje stuurt, dat je niet helemaal naar je email moet maar dat je gewoon gelijk kan reageren. En net als Facebook een notificatie krijgt. *Oke duidelijk. Zijn er verder nog zaken*

die we ergens moeten worden toegevoegd? Of aangevuld? Of misschien dingen die we vergeten zijn? Van dat is handig voor je onderzoek? Ik denk deze vier inderdaad. Dus die moeten we als eerste aanpakken? Ja dat lijkt mij zelf, vooral die zoekfunctie als je die hebt, dat lijkt me wel het makkelijkst. En dat je tekst toegevoegd en dat je op die tekst kan zoeken. Oke nou dat was hem eigenlijk alweer. Dankjewel.

Respondent 5

Potentiële gebruiker/vrouw/25 t/m 50 jaar

13-05-2015

Duur: 0:56

Cursief: onderzoeker

Normaal: respondent

Introductie

Hoe heb jij van Dienst voor dienst gehoord? Via jou. Via mij. Ja. dus mond op mond reclame? Mond op mond ja. Geen social media? Nee, ik zit zelf niet op Facebook. Oké. En eigenlijk ook geen andere, ook geen Twitter of Instagram, helemaal niets. Oké. En waarom heb je je nog niet aangemeld op de website? Uhm. Ik heb er nog nooit echt over nagedacht en ik denk dat ik er geen tijd voor heb, Oké. om me hier mee bezig te houden. Stel je had wel tijd? Dan was je misschien wel..? Dan had ik me er zeker in verdiept en zeker overwogen. Oké, maar tijd is hetgeen wat je tegen hield. Wat mij tegenhoud ja .Oké, uhm ja, het volgende onderdeel is de sterke punten van Dienst voor Dienst.

Sterke punten van Dienst4Dienst

Je hebt net de website al even bekeken, maar ik wil je nog vragen om deze zes stappen nog even door te lezen? Heb ik doorgelezen ja. Ja? Wil je het nog even doorlezen of denk je van nou, het zit er wel in hoe het werkt enne? Ja. Yes.? Het volgende is een methode van onderzoek is personificatie, ik ga je vragen om dienst voor dienst als website, als platform, als een persoon te zien, klinkt misschien een beetje lastig. Ja. Umm maar probeer het te zien als iemand van vlees en bloed en elk persoon heeft zo z'n minpunten, z'n sterke kanten. Ja. Zn tekortkomingen en dingen waar die goed in is dus, daar ben ik eigenlijk naar op zoek en dan wil ik je vragen om alles wat in je opkomt, alles sterke kanten van dienst voor dienst, alle zwakke kanten van dienst voor dienst. Ja. negatieve kanten, positieve kanten, per ding wat je kan bedenken om even op zon dingetje te schrijven en even weg te leggen. Oké. dus gewoon één ding en dan heb je de volgende. Moet ik er een plusje of een minnetje bij zetten? Nou, anders leg je alle positieve leg je hier en negatieve leg je daar. Dus het kan zijn het idee hoe de website werkt zowel positieve eigenschappen en negatieve eigenschappen. Hoe heette die ene website ook alweer wat je net zei? Het helpt of zo? Helpt je. Oké. Dit zijn de minpunten? ja, dat kan ik zo toelichten toch? Ja, als ik alles heb ga ik nog vragen stellen en je mag heel kritisch zijn, hoe meer hoe beter. Nu ga ik los. Yes. Oh, ik moet het als een persoon zien. Nee dit is namelijk alle positieve en negatieve kanten, is prima. Oké. Als je dit als een persoon zou zien dan zou je er van maken anoniem, anonimiteit, van wie is die persoon enzo. Ja. Uhm. Ik heb de tijd he? Zeker, doe rustig aan. Ik ga zo weer positief doen he.. haha. Ja prima, negatief heb ik meer aan. Dit was m even, vind je het goed? Ja prima, ja ik dacht. .de vorige keren als ik zei, als je er bent dan zeg je het maar en dan zeiden ze allemaal gelijk, ja ik ben er. Oh ja, dan had je maar drie dingen. Ja misschien, misschien wou er nog wel wat meer komen dus vandaar dat ik niks zei. Oké, dan mag je nu alle positieve en ook bij de negatieve

mag je boven aan leggen wat je het meest positief vind en t negatieve wat je het meest negatief vindt en dan aflopend naar uh het maakt wat minder uit zeg maar. En hier wat je het meest negatief vind he? *Ja, hier wat vind je het meest verschrikkelijk. En dan mag je ook gelijk vertellen waarom je dat zo vindt en waarom je het op die plek neerlegt.* Oke. Uhm. Mag ik beginnen? *Ja, maakt niet uit.* Dan begin ik met het negatieve. *Hm hm.* Ik vond het ledensysteem onoverzichtelijk, want je krijgt gelijk ieder lid krijg je te zien en dan moet je naar beneden scrollen met allerlei foto's en sommige hadden er 1 key woord onder en bij andere stonden meer woorden onder waar ze goed in waren of diensten die ze aanboden. *Hm hm . uhm.* Mag ik ook gelijk zeggen waarom ik denk dat het beter kan? *Ja, je mag gelijk alles zeggen.* Het komt er hier mee dat ik mis een optie dat ik bv ik wil graag dat iemand voor me kookt dat ik het keyword koken kan intypen en dat ik gelijk 3, 4 opties naar boven komen Ja. Dus waar ik tussen kan kijken. *Hm hm.* Uhhh, en dan kom ik gelijk op eentje die ik niet opgeschreven heb. *Hij mag er nog bij hoor.* Ja? Als je ging kijken naar het profiel was dat nog wel een beetje onpersoonlijk en stond ,er staat wel in wat iemand aanbied maar en ook wel waarom iemand aanbied maar voor mij mag er wel wat uitgebreider verhaaltje bij bv als iemand leuk vind om te koken dat ik ben goed in dat gerecht koken, ik ben zoveel jaar oud en dit doe ik doordeweeks. *Ja, t is te onpersoonlijk.* Ja. *Oke, en waar zou je die tussen zetten?* Ja dat hoort een beetje hiertussen denk ik, ja en dan de anonieme foto's die komen daarna, ja dat lijkt me duidelijk, wie gaat er nou een dienst afnemen bij iemand waarbij ze het koppie niet gezien hebben? *Ja.* Ik zou dat nooit doen. *Oke.* Dan was me de doelgroepen een beetje onduidelijk, want als je begin op de homepage komt dan zie je een redelijk gepensioneerd man, ontzettend mooie foto maar zie je een leuke klus doen en op het moment dat je naar de ledenpagina gaat blijken er toch ook best wel wat jongere studenten tussen te zitten die het toch wel erg leuk vinden om hun dienst aan te bieden. *Hm hm.* Dus die doelgroep was me een beetje onduidelijk en vraag ik me af of je dat niet wat meer moet categoriseren of wat meer op een van de twee moet gooien, misschien is juist een zo breed mogelijk publiek wat je wil.. maar dan mis ik wat meer de gepensioneerd mensen bij de ledenpagina die dan dezelfde man die je aan de voorkant ziet. *Ja, precies.* Uhm, die heb ik gehad he, ik mis een zoekfunctie. *Ja.* Ja. Dan vertelde jij even dat er met dat Ilse bijna een dienst had maar dat die vrouw afzei, toen vroeg ik me af, zit er eigenlijk ook nog iemand, zit er een tussenpersoon tussen die de afspraken maakt of doen ze dat helemaal zelf? *Ja, doen ze helemaal zelf ja.* Is het niet fijn voor je eigen gegevens om daar een tussenpersoon tussen te hebben? *Wat denk jij?* Die een duidelijk overzicht heeft op het moment dat er een tussenpersoon tussen zit zijn mensen meer verplicht om ook echt die afspraak na te komen. *Ja, en hoe zou je dat voor je zien?* Uhm, dat kan ook een digitale tussenpersoon zijn, mensen die een bevestiging mail van de afspraak sturen. Juist vragen steeds die bevestiging van oké, dus deze dienst gaat door. *Ja, dat zit er wel in.* Oké. *Alleen ik snap wel dat je dat niet ziet omdat jij hebt dat niet hebt gedaan maar op het moment dat je een dienst aanbied krijg je inderdaad een..of jij vraagt een dienst bij iemand dan krijg diegene je een mailtje van die en die hebben gereageerd en wil jij die dienst voor hem doen, klik dan op deze link dan kun je reageren om een afspraak te maken.* Ja. *Maar dit is niet zo belangrijk maar dat zie je als je het gaat gebruiken merk je da .* Maar misschien de afspraak dan ook nog vastleggen? *Ja die wordt ook vast gelegd, maar misschien is het handig dat we dat bij de beschrijving zetten of zo want jij weet dat nu niet dus.* Ja. *Nee, oké top.* Ja, en dan een ouderwets design, dat is niet de tools of het lettertype of zo maar het is weer de gepensioneerd man waar ik op terug kom.. *ja, precies.* waar de voorkant een bepaalde doelgroep aan maar als je dieper de site ingaat kom je ergens anders achter, ik denk dat het wat hipper kan. *Ja, Oké.* Ja keywords,

ja dat komt denk ik , dat heeft er mee te maken dat ik het ledensysteem een beetje onoverzichtelijk vond. *Hm hm.* Dan hebben mensen...dan heb je daar koken en daar koken en dan heb je drie dingen tussen en ja, wat zegt nou koken..? dus keyword, ja ik begrijp wel de keus om gewoon het op 1 woord te houden of een bepaalde woorden want anders krijg je op een ledenpagina waar je zoekt al hele lappen tekst en dan is t helemaal niet overzichtelijk. *Ja. Oké. uhm..ik vond.. Is dit ook de goede volgorde?* Ja. *Ja, dan mag je het even toelichten waarom het er staat en waarom je het hebt opgeschreven.* Het positieve, ik vond de structuur heel goed, er werd puntsgewijs uitgelegd wat de stappen zijn, dat zag er gewoon goed uit, dat begreep ik gelijk. *Oké. en met helder bedoel ik, dat komt erna, dat was uhh, oh is een beetje hetzelfde he? (lacht) gewoon was duidelijk?* Ja, het was duidelijk. *Oké.* Dan het puntensysteem, vond ik erg goed, op het moment dat je een dienst voor iemand doet krijg je een punt en die mag je die weer uitgeven hoe je die uitgeeft mag je zelf bepalen ook heel erg leuk dat je ook die punt kan weggeven aan iemand, dat je er niet perse gebruik van hoeft te maken maar dat je ook voor iemand anders, dan komt weer de hele filosofie van Dienst4 dienst doel wat voor iemand anders doen denk ik dat die filosofie erachter zit? *Ja.* Komt een beetje naar boven en dat vond ik leuk. *Oké.* Het is heel gebruiksvriendelijk, het is heel duidelijk, hier moet je je registreren, oké, dit moet je hier doen wat ook een gepensioneerde man moet kunnen begrijpen. *Ja, denk je?* Denk je dat een gepensioneerde het allemaal begrijpt? Zodra die de moeite neemt om op deze website komt wel. *Oké.* Als hij de woorden volgt. *Ja.* Die er staan. *Ja. Nee ik ben het met je eens maare..er zijn genoeg mensen die het nog steeds niet snappen.* Oh, bijzonder. *Ja.* Ik vond het heel gebruiksvriendelijk. *Ja, Top. Uhm ff kijken, nou dit was het eerste deel al. Oke. Dat ging redelijk vlot. Het volgende stukje is positionering en concurrenten.*

Positionering en concurrenten

Wie zijn volgens jou de concurrenten van dienst4 dienst? Helpt je? Haha ja, oké die mag je ook opschrijven. oké. alles wat je weet, als je maar iets mee te maken hebt, dat je denkt dat kan een concurrenten zijn, woorden, het kan zijn voor spullen, voor diensten, vaardigheden. Ik moest misschien stom, maar ik moest een beetje aan Marktplaats denken, ik weet niet of je het vaker hebt gehoord? *Elke keer.. niet stom.* Oké. Uhm.. Ben niet zo thuis in social media he dus dan kom je al die website niet tegen. *Ja misschien via mond op mondreclame of reclames, tv, radio. Tv kijk je ook niet zoveel..* nee, en ik zit in de media, moet je nagaan. Uhm..ik weet het niet. *Nee? Nee. Maakt niet uit, elke keer als je het niet meer weet moet je het gewoon zeggen, omdat ik ga niks niet zeggen namelijk.* Ja. Ik heb zelf ook een beetje deskresearch gedaan en mag je van deze allemaal zeggen of je er überhaupt eentje van kent , ken je een van deze? Werkspot, heb ik weleens van gehoord ja van de reclame, komt me bekend voor. *oke. is jobadoo iets anders dan jabadoo? Jubadoo heet het.* Oh Jubadoo, ken ik niet. *Ken je die?* Nee, ken ik allemaal niet. *Allemaal niet?* Nee, haha.. Oh oke, nee is prima. haha leek he? *Uhm, dan heb je deze 3 die je kent die kent, weleens van gehoord hebt.* Ja. O wat dan ook. Ja. *Dan mag je ff op volgorde leggen van meest concurrerend bovenaan en minst concurrerend onderaan, waar van jij dat denkt.* oke. deze..denk ik..oke, werkspot vind je het meest concurreren? Ja, ik weet het werkspot niet echt maar ik weet niet precies wat het inhoud , het klinkt een beetje alsof mensen daar hun werk aanbieden, dat je kan zoeken naar mensen die wat aan te bieden hebben, toch? *Uhm, ja het is een website dat als jij een klusje hebt in of rond om het huis kun je zeggen van nou , mn keukenkastje hangt half scheef ofzo.* Ja. Ik zoek iemand die dat recht komt hangen, dan zijn er aannemers, zzp'ers,

klusjesmannen. Ja. die daar op gaan reageren met een prijs van, oke, ik doe het voor 100 euro en dan is er iemand die zegt.. nou, ik gebruik dit materiaal ik doe het voor 120 euro, en dan zijn er andere die zeggen, ik neem dit en doe het voor 50 euro. Oke. en als gene die het erop heeft gezet bepaalt, oke, jij bent degene die bij me langs mag komen. Oke, dat vind ik er wel op lijken boven dat geldgedeelte maar.. Ja, dat is het eigenlijk. Ja. Uhm, kun je per concurrent de sterke en zwakke punten op noemen? Van de concurrent zelf? Van deze, wat denk jij wat de sterke punten ervan zijn en de zwakke punten. Ja. Uhm, sterk bij Werkspot dat er professioneels op te vinden zijn. Hm hm. Dus echt wat jij zegt, ZZP'ers of aannemers, mensen die bewezen hebben wat te kunnen. Hm hm. Uhm, minder de stap om geld te betalen, is denk ik altijd groot, op het moment dat je je Ideal dingetje erbij moet pakken is het voor veel mensen denk ik wel van ..nou laat maar zitten. Dat kan. Martplaats.. plus om dat het gewoon een mega groot aanbod heeft, ze hebben echt van alles erop staan en dat is ook wel weer gelijk het minpunt dat t is zo onoverzichtelijk dat marktplaats, ik word er altijd knettergek van. Ja. Je moet echt goed zoeken wil je echt het juiste vinden. Oké. Helpt je, dat ben ik zelf.. kwam ik dat tegen vond ik er heel fris zag het er allemaal uit, daar tegenover zag het er ook allemaal een beetje nog niet goed uitgedacht.. zo van, ik zoek iemand die boodschappen voor me wil doen, oké, dan zorgen wij toch dat we boodschappen voor je doen, oké..tot hoever wil je gaan? Dat is me niet duidelijk. oké. oké, hoe ervaar je, ik ben op zoek naar dit hele onderzoek naar ervaringen, meningen en intenties van mensen die ik interview. Hm hm. Ik stel dus ook steeds drie vragen, de eerste gaat om de ervaring, dus wat is jouw ervaring erin en de tweede is je mening en de derde is je intentie. De eerste vraag is dus, hoe ervaar je dat dienst4dienst zich onderscheidt ten opzichte van de concurrentie en de concurrentie die ik noem is alleen degene die je kent. Uhm.. dus echt het ervaren? Ja, of hoe vindt je dat Dienst4dienst zich onderscheidt? Uhm...heel simpel, je wisselt diensten uit, je hoeft nergens voor te betalen en je helpt mensen en mensen helpen jou en dat heeft geen van deze andere websites. oké. Ja, misschien Markplaats wel een beetje natuurlijk want mensen willen hun spullen kwijt en andere mensen hebben het nodig en kopen dat, maar daar komt wel weer geld bij. Oke, dus hetgeen dat er geen geld bij komt. Is wel het grootste verschil ja. Waarin ja. Ja zich daarin onderscheidt. Oké, ja en wat vind je van de manier waarop dienst4 dienst dat doet? Uhm.. of wat vind je ervan dat dienst4dienst dat zo doet? Leuk, ik denk aantrekkelijk voor veel mensen. Nog niet voor mij (lacht) ik kom er later bij (lacht) Ja. Uh, ja Ik zou er geen gebruik van maken. Nee. Simpelweg ook omdat ik er niet zo goed ben op het moment dat ik een dienst aanbied en iemand wil wat van mij afnemen ben ik ook niet zo heel erg goed om die afspraak ook daadwerkelijk na te komen. Hm hm. Maar dat is meer een persoonlijk iets (lacht) dan het iets jouw website te maken heeft. oké. maar uh..de manier is heel leuk! oké, en waarom vind je het leuk? Ja, zoals ik al gezegd heb, dat je elkaar kan helpen door iets waar jij denkt goed in te zijn. Je kan iemand er echt een plezier mee doen. Ik wil al tijden een muurtje in mijn kamer geverfd hebben maar ik heb er zelf niet zo'n zin in maar iemand is die het leuk vindt om te doen en er goed in en vind het leuk om uh.. Ja. Is het superfijn van diegene dat ie dat wil doen. Ja en ook voor hem blijft het leuk om te doen. Ja, en vind het leuk om t doen. Dat is ook zoiets, iemand die het aanbied om dingen te doen vind ie ook echt leuk om te doen. Hm hm. Neem ik aan (lacht) ja, anders zet je het er niet op. Hoop ik. Nee. Ik heb niet het idee dat je het tegen je zin gaat doen want meestal gebeurt het ook niet zo goed. oké. en hoe kan dienst4dienst zich volgens jou het beste onderscheiden? Ten opzichte van deze concurrenten? Je vind dat het zich onderscheidt door dat het mensen dingen doen om dat het gratis is of dingen doen omdat ze het leuk vinden. Ja., ik denk dat je het nog persoonlijker moet maken zoals ik net ook al zei. Hm hm. De

ledenpagina overzichtelijker maken op het moment dat je het profiel van iemand bekijkt dat je t echt t gevoel krijgt dat je denkt, oké dit lijkt me echt een leuk persoon. Misschien wat meer op karakter. *Dat iemand wat meer over zichzelf verteld.* Ja ja. *Ervaringen.* Ja ervaringen van anderen, dat miste ik ook inderdaad, je had het over referenties in je, *Ja, die zijn er nog niet,* nee. Ik denk dat dat een heel stuk zal schelen als er 3 mensen over iemand schrijven dat ie zo ontzettend goed stoepjes kan vegen, zou ik diegene liever door m'n stoepje laten vegen dan Pietje Puk. *Ja, oké.* en misschien kun je op het moment dat je goeie referenties hebt ook een soort game van maken dat pietje puk die is zo goed in stoepjes vegen. *Dat je achievement haalt of zo.* ja. *oké, lachen, nou top.* *Dat was onderdeel nummer 2.* Gaan we nou te hard? *Nee, het gaat heel goed.* Oh, oké. *we zijn al.. hoelang bezig?* 30 minuten, dus ik denk dat we redelijk onder het uur blijven. oké. *volgende dingetje is...* Kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt.

Kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt

Sta je ook ergens anders ingeschreven? Voor een of andere deeleconomie, website, platform, instantie of goed doel, nee.. goed doel niet.. Geef eens een voorbeeld van een website? *Alles wat je net bijvoorbeeld?* Uhm nee. *Marktplaats misschien?* Vast wel, maar dan zal ik eerst mijn wachtwoord op moeten vragen, ik heb er eigenlijk nooit echt gebruik van gemaakt. *Oké.* Lastig he? *Nee hoor. wat onderscheid volgens jou succesvolle websites, zoals dienst4dienst of die je net noemde zoals Marktplaats of Helpt je.* Ja. *Wat onderscheidt hun de succesvolle websites van de minder succesvolle websites? Als je dingen kunt bedenken van dat hebben hun niet wat andere wel hebben waardoor ze succesvol zijn mag je dat opschrijven.* Je bedoelt echt inhoudelijk? *Ja.* Ik denk dat er een groot deel aan de marketing afhangt, is marktplaats helemaal...ja zo doen. *Is prima. Marketing, en wat is nog meer reden om succesvol te zijn?* ...oké, dat was het wel. *Oké.* Ik heb zelf ook een aantal dingen onderzocht en dit zijn een aantal succesfactoren waardoor zulke websites succesvol zijn, zijn er nog meer vragen? *Oh ja, dan mag je alles, plus je eigen blaadjes, of je op volgorde wil leggen van wat jij denkt wat echt de grootste succesfactor is mag je bovenaan leggen en de minste onderaan.* Dus wat denk jij dat die websites het meest succesvol maakt en je mag ze ook naast elkaar leggen als je denkt, het is even belangrijk. Ja of als er eentje is, dit hoor erbij. Ja dit vind ik wel even een verschil trouwens.. *want?* je kan ook een website hebben waarop je auto's verkoopt en heel veel auto's hebt en dan heb je een groot aanbod. *Hm hm.* Maar bv een marktplaats verkoopt niet alleen auto's maar ook koffiezetapparaten, die verkopen ook schoenen, kleding. *Hm hm.* Dus vandaar dat ik het assortiment ..? *je mag ze ook naast elkaar leggen.* Ik leg ze neer waarom ik denk dat die website het goed doen toch? Ja, wat onderscheid succesvolle Nederlandse deeleconomie platformen van de minder succesvolle. Ja. Wat bedoel je met reikwijdte? *Wat denk je dat ik er mee bedoel?* Hoeveel mensen je er mee bereikt? *Ja.* Het gaat allemaal om jouw interpretatie. *Hoe belangrijk is dat voor zo'n website, het kan namelijk ook dat je het ziet als een lokaal iets en dat het daardoor succesvol wordt of moet het juist landelijk, Europees, wereldwijd, hoe belangrijk is dat voor zo'n website?* Ligt eraan wat je ermee wil toch? *hm hm.* Dit heeft er ook mee te maken wat je aanbiedt, mag ik die ook naast elkaar leggen? *Ja.* Dit wordt 'm. *Ja? oké, mag je bovenaan beginnen, en mag je toelichten waarom die daar staat en waarom je dat vindt.* Nou bovenaan staat vraag, op het moment dat ergens veel vraag naar is dan kan je daarop inspelen want dan trek je bezoekers, mensen gaan op zoek naar iets wat ze graag willen hebben dus dat is wel het eerste ding wat mensen naar jouw website moet trekken. *Hm hm.* Dan kijken mensen allereerst wat je website denk ik allemaal te bieden heeft. En dan ga je

naar het hele assortiment kijken, en dan komt gelijk het aanbod bij, wat heb je van wat en hoeveel heb je en wat heb je daarvan en daarvan. *Hm hm.* Om veel mensen daar naar toe te krijgen dan heb je een groot assortiment.. dan denk ik dat je een goede naam moet creëren door veel marketing te doen. *Hm hm.* Dus veel promoten, *marketing pr*, wil niet zeggen dat ik weet wat de beste marketing is. *En hoe zie jij het voor je wat de beste manier is?* Uhm, mond op mond is altijd natuurlijk het beste.. *maar ook het langzaamste...* denk ik maar ook het langzaamste inderdaad. Simpelweg denk ik dat social media een heel groot.. uhm.. dat je daar met marketing het meeste mensen mee bereikt. *oké.* uhm, is gelijk dat prijs kwaliteit ik daar heb staan. En daarom heb ik ook gratis onderaan geschreven omdat ik denk als je prijs kwaliteit goed in elkaar zit hoeft je meer niet perse iets gratis aan te bieden. Dat mensen zijn toch op zoek naar een product of een dienst, dat willen ze graag hebben. Ik denk dat de website.. wat bedoel je met sociaal? *Ja, moet z'n website sociaal zijn? Het idee.. vind je dat sociaal.. moet je.. ja, ik wil niet teveel zeggen.. uhm. .moet je een soort community zoals Facebook beginnen op zo'n website dat mensen met elkaar kunnen chatten.. of over een dienst een vraag kunnen stellen. Nu zoek ik dit, dit is er nog niet.. oké. kan iemand mij hierin helpen, beetje dit soort sociale gedeeltes. Dat vind jij dus niet belangrijk of halverwege belangrijk.* nou ja, ik vind toegankelijkheid ook heel erg belangrijk. *Ja.* Maar niet belangrijker dan het allerbovenste taken. *Ja natuurlijk.* dus het is allemaal nog steeds belangrijk maar niet onbelangrijk, maar dat komt erna. *oké.* Mag ik verder? *Ja tuurlijk.* Beoordeling, reviews, wat mij betreft hetzelfde. Of je bedoelt dat een beoordeling geven waardoor professioneel bedrijf een review dat alle klanten dat kunnen doen? *Ja of een beoordeling cijfer van 1 tm 10.* Oh ja. *Of duimpje omhoog, duimpje omlaag.* Oh *oké..en een review is echt een stukje tekst.* Echt een stukje tekst *oké,* dat zet ik toch naast elkaar weer want ik denk allebei hetzelfde op het moment dat ik, misschien eerst beoordeling, dat ik 10 duimen omhoog zie en 1 omlaag ga ik toch kijken waarom die ene omlaag is en dan ga ik naar de review, dat is het verhaal erachter. *Ja, hm hm.* Ja review is ook wel belangrijk want ik wil toch weten waarom de duim omlaag is. *Ja precies. Maar hoeveel, stel je heb dus 10 duimpjes omhoog en 9 goeie reviews en er zit 1 slechte tussen, hoe zou jou dat beïnvloeden?* Ja, ik vind 1 op 10 nog best wel veel, is gewoon 10 % en dan hebben ook nog niet zo heel veel mensen van het product gebruik gemaakt, maar aan de andere kant zijn er wel 9 mensen die er wel tevreden over zijn, dus daar zou ik eerder op af gaan, ik zou me niet zo snel laten afschrikken door 1 iemand. *Nee, oké.* Maar ik zou het toch wel ff lezen. *Ja, oke, nee prima.* Uhm reikwijdte is ook nog steeds niet onbelangrijk want ja.. is ook belangrijk, eigenlijk. *Want?* Heeft ook weer een beetje met marketing te maken, hoeveel mensen je bereikt heeft ook denk ik met je marketing te maken en op welke manier je het...*Ja, zo kun je het ook zien.* je het promoot. *Hoe belangrijk vind je er of professioneels, amateur is, beetje slecht woord.. hobbyisten, zeg maar professioneels en hobbyisten dat die aanwezig zijn op de website? In hoeverre vind je dat belangrijk?* Ja, hebben we het nu over jouw site of over groter platform? *Maakt niet uit, alles.. uhm.. weet ik niet.. ik loop ff vast.. geeft niet, en gratis , waarom vind je gratis het minst belangrijke?* Uhm.. dan ga ik weer naar bovenaan, op het moment dat mensen ergens naar op zoek zijn, zijn ze blijkbaar ook bereid om ergens voor te betalen. *Ja oké.* als die prijs kwaliteit goed in elkaar zit dan. Het is wel heel aantrekkelijk hoor, iets gratis maken maar mijn eerste idee wat er dan bij komt is dat je dan wel twijfelt aan de kwaliteit. *Ja precies,* dus als je een goed product of dienst aanbied dan mag het ook best wat kosten? *Ja, ja, oké cool.* *Heb je verder nog wat te zeggen?* Uh nee.. volgens mij heb je er geen reet aan... *Nou valt best wel mee hoor, er komen veel dingen overeen. Nou hier nog even 3 vragen over, hoe vind je dat dienst4dienst op dit moment inspeelt op deze kernfactoren van succes? Waar speelt de*

website, volgens jou wat je net hebt gezien, nu al op in, en wat totaal niet, waarin zouden we nog kunnen groeien, wat zouden we kunnen aanpassen. ja dit is logisch want er is denk ik nog niet veel vraag en aanbod omdat er nog niet zo veel leden zijn. *Hm hm.* Maar dat is ook iets wat weer te maken heeft met wat groeien...uhm toegankelijkheid is denk ik wel het ..ja.. wat ik bovenaan zou zetten. *Hm hm, dat het voor iedereen toegankelijk is.* Ja. *Makkelijk te gebruiken.* Ja weet je, je kan er op zetten waar je zelf goed in bent en je hoeft je niet ergens aan te passen of zo. Dit is waar je goed in bent en je hoeft niet.. *mee te gaan met een stroom* ..oké.. uhm en ik denk dat jij de reikwijdte op het moment dat je meer vraag en aanbod hebt dat die veel groter kan worden, dat je van jonge studenten naar oudere mensen zou kunnen gaan. *Hm hm , en denk je dat we onze eerst juist op 1 bepaalt segment moeten richten of denk je van nee, je moet het juist zo breed mogelijk houden.* Ik denk dat het heel moeilijk is als je het uiterste van elkaar pakt, ik noem een gepensioneerd man en een jonge studente omdat op het moment dat je 1 van die 2 pakt omdat dan uiteindelijk daar dichterbij toe te komen, ik denk dat je het breed moet houden. *Hm hm, oké.* nou dit zei ik net al.. dat miste ik. *Ja, de beoordelingen ook en de reviews miste je ook.* Ja. De reviews en de beoordelingen die missen nog. *Ja. En in hoeverre zou dat bijdragen aan succes denk je?* Veel, hoe vaak je niet.. heel stom voorbeeld, maar hoe vaak ik niet een film besluit te kijken om dat er op een goed cijfer staat, dat hebben ook allemaal mensen maar gegeven.. *Ja.* op het moment dat er een 2 staat denk ik van nou, het is een rot film, die ga ik niet kijken, en op het moment dat er een 9 staat denk je dat moet wel een goeie film zijn. En ik denk dat het hetzelfde werkt met dit soort dingen. *Ja.* Dat mensen positieve dingen schrijven over een meisje die een leuke dienst heeft aangeboden, zal er vaker gebruik van worden gemaakt. *oké.* ja, in hoeverre heeft ze daar tijd voor. Ja, haha omdat even te doen. *Verder nog iets?* Naja ik denk bij jou is het juist wel belangrijk dat het gratis is maar het is natuurlijk niet helemaal gratis want...nee, het is helemaal niet gratis want je doet er ook weer wat voor terug. *Ja.* Je kan geen diensten blijven afnemen zonder er zelf iets voor terug te doen, toch? *Hm hm, da's waar.* Dus het is niet gratis. *Wat vind je van de manier waarop dienst4dienst hierop of juist niet op inspeelt?* Dat was toch dezelfde vraag als net? *Nee.. de 1^e is een ervaringsvraag. Hoe vind je dat dienst4 dienst hier op dit moment op inspeelt?* Ja..? *en de 2^e is wat vind je van de manier waarop dienst4dienst hier op inspeelt.* oké. (lacht) *ja het is een heel klein dingetje maar het is best wel grappig want er komen best wel hele andere antwoorden uit.* oké. ja, ik moet het altijd nog een 1^e keer zeggen. *Dus wat vind je van dat hoe dienst4dienst inspeelt dat het gratis is of hoe gaan wij om met beoordelingen en reviews.* Niet.. niet, nee de manier waarop het gratis is denk ik dat je wel heel snel naar het hele concept uitkomt.. het is niet gratis. *.hm hm.* De manier waarop het niet gratis is kom je gelijk op het concept uit dat je diensten uitdeelt. *Er wordt nu gecommuniceerd dat het gratis is, wat vind jij van die manier?* Wordt dat gecommuniceerd? *Ja, je kunt je gratis aanmelden, het kost geen geld.* Ja. *Wat vind je van die manier?* Ja aantrekkelijk. *Dat wel?* Ja, tuurlijk, mensen die gaan toch ff kijken. *oké.* *maar gratis is het niet..* maar het is niet gratis. *Nee.* *En laten we de eerste paar punten nemen, hoe kan dienst4dienst volgens jou het beste inspelen op deze kernfactoren van succes.* Uhm, denk dat er heel veel vraag is naar bepaalde dus misschien mensen linken aan elkaar? *Hm hm, en hoe zie je dat voor je of hoe zou jij dat aanpakken?* Ja dat is ook weer lastig want op het moment dat je iemand voor langere termijn wil gebruiken hoeft ie niet alleen een keer z'n haar geknipt te hebben maar wil die ook een keer wat anders dus dat is in het begin al lastig om aan te geven, ik wil dat m'n haar geknipt wordt dan zet je de rest gelijk buiten beschouwing, je kan wel misschien het niet vast leggen, op het moment dat misschien eens wat vaker mensen laten intoetsen waar ze op dat moment vraag naar

hebben of vragen, is dit iets voor jou? Laat het wat vaker in een mailtje op komen zo van, die en die kunnen heel goed koken. oké, *zou je het niet eens willen proberen?* Ja, ja. Dan krijg je wel een beetje het LinkedIn idee.. kent u deze.. want die doet een beetje hetzelfde.. dus suggesties geven. Ja, suggesties geven. *Nou, cool. Dan het Laatste stukje. Het gene wat het minst lang duurt.*

Klantbehoefte

Waar moet volgens jou de website van dienst4dienst aan voldoen? Wat zijn voor jou echt je behoefte en wat zijn je eisen? Dan heb je hier 2 rijtjes dus als je een rijtje maakt van leuk als het er is maar het is niet noodzakelijk en een dingetje van het is echt noodzakelijk ik wil daar gebruik van maken. oké, en dat moet ik zelf opschrijven? Ja. Noodzakelijk, dat je goed zicht heb op wat mensen doen en een goed gevoel geven. Wil je nog een keer de vraag stellen.. ja, waar moet volgens jou de website van dienst4dienst allemaal aan voldoen dus de behoefte en echte eisen. oké. is het erg als ik termen gebruik uit het eerste? Nee helemaal niet. Denk aan de functionaliteit van de website, dus wat moet er zijn want anders ga ik weg, druk ik op het kruisje. Gebruiksvriendelijk, snel vinden wat je zoekt, niet alleen snel maar ook vinden wat je zoekt. oké. Want anders ben ik ook weg. en wat zou je leuk vinden om terug te zien op de website. Het zou wel leuk denk ik als je kunt zien als Pietje heeft bij Jantje iets gedaan en dan is leuk foto's van Pietje en Jantje die hebben diensten uitgevoerd. Oké, dus dat is.. foto's van diensten. Van wat is er gedaan. Ja. Dat was het ? ja hoor. Oké, hoe vind je dat dienst4dienst al inspeelt op deze klantbehoefte, wat doen we wel al goed en wat doen we nog niet. Nog niet helemaal, er staan nog niet foto's bijen t mag wel wat uitgebreider waarom iemand zo goed is in koken. Hm hm. En het is redelijk gebruiksvriendelijk maar ik mis die zoekfunctie. Hm hm. En dit ik vind een duidelijk uitleg, als je die vijf stappen volgt dan weet je wat het doet. Alhoewel mis ik wel dat ene dingetje dat op het moment dat je een afspraak maakt dat je een bevestigingsmail zou krijgen. Ja, oké. en de chatfunctie is er volgens mij niet maar dat leek me wel grappig. Wie weet is er iemand online en kun je via de website een berichtje sturen of zo of kan dat al? Uh nee, nog niet maar dat zit er wel aan te komen. Oh dat gaat er wel aankomen, nou dat vind ik leuk. oké. een soort Facebook chat maar dan dienst chat. En hoe zou dienst4dienst t best kunnen inspelen op jouw klantbehoefte dus hoe kun je meer laten zien dat het eerlijk en clean is? Misschien i.p.v. naar Facebook profielfoto's linken vragen om een goede duidelijke foto? Of misschien is het heel ouderwets maar vragen of een iets duidelijker profiel, leeftijd, hobby's, een kleine biografie en misschien vragen stellen waarom ze dat aanbieden. dus een wie, wat, waarom en hoe? Ja, ja dat er een nog duidelijker aanbod komt. oké, En waar zouden we nog meer goed op kunnen inspelen? Snel vinden wat je zoekt, zoekfunctie, ja en hoe zie je dat voor je? Dat als je iets intikt dat je dat krijgt wat je zoekt of? wat voor dienst zoek je, dat je dat moet invullen? Ja? of vind je dat te gevaarlijk om dat sommige andere termen gebruiken. Nee daar valt wel iets op te verzinnen. Of dat je het zelf categoriseert, wat zoek je en dan kun je kiezen tussen een categorie en dan heb je ook zelf in de hand wat bij welke categorie hoort. Ja. En dan zoeken mensen ook niet op loze woorden. Ja duidelijk. oké en zijn er verder nog zaken die we zijn vergeten of die moeten worden toegevoegd dat jij denkt dat is handig voor je onderzoek of dat is leuk om nog even te melden. Nee.. oké, dan zijn we klaar. oké, dank je wel. Graag gedaan.

Respondent 6
Potentiële gebruiker/vrouw/50+
16-05-2015

Duur: 1:03

Cursief: onderzoeker

Normaal: respondent

Introductie

Hoe ben jij bij Dienst4Dienst gekomen? Via een kennis. En wat vertelde zij erover? Wat we zelf al een beetje in veel kleinere schaal deden dat doet Dienst4Dienst probeert dat in groot op te zetten. Wij deden het onderling uitwisselen van ervaringen en wat wij als beroep doen. Maar dan niet voor geld maar als ruilmiddel. En in het groot probeer jij dat. Dat is eigenlijk hoe ik bij Dienst4Dienst kom. Dus de website kwam meer bij jou door mond op mond reclame? Ja dat klopt. En waarom heb je je nog niet aangemeld op de website? Nou omdat ik het natuurlijk leuk vind dat je dit initiatief hebt genomen om dit project te doen. En misschien als baan en als bedrijf door te gaan zetten en dat ik benieuwd ben hoe het zich verder ontwikkelt maar ik heb me nog niet aangemeld omdat ik eigenlijk een hele drukke baan heb en denk van ja ga ik dan in mijn privé tijd nog dat uitwisselen? Ik moet zeggen ik zit wel in de twijfel. Bij mij is de twijfel echt van ga ik iets doen en dan niet iets met mijn beroep maar juist iets met wat ik leuk vind om te doen. Alleen maar om daar een dienst voor te krijgen waar ik dan niet voor wil betalen. Maar gewoon als punten terugkrijg dus het hele concept vind ik leuk dus er zal wel een tijd komen dat ik me wel aan ga melden.

Sterke punten van Dienst4Dienst

We beginnen nu met het eerste onderdeel de sterke punten van Dienst4Dienst. het is een methode van onderzoek die ik nu ga toepassen die heet personificatie. Ik weet niet of je daar ooit van gehoord hebt? Misschien als ik het verder uitleg. Nou voordat we daaraan gaan beginnen wil ik vragen of je deze zes stappen. Misschien heb je op de website al gelezen maar dat is hoe Dienst4Dienst werkt het idee ja hoe het werkt eigenlijk zodat je eigenlijk een beetje het idee krijgt van het hele concept. Die heb ik wel eens gelezen. Dat heb je wel eens gelezen. Ja personificatie wat houdt dat in? Ik ga je nu vragen om Dienst4Dienst als website als platform en als idee te zien als een persoon en elk persoon heeft zo zijn gebreken, zijn plus en minpunten dingen die juist goed aan diegene zijn leuk maar ook negatief verbeterpunten dingen waar je tegenaan loopt. En dan wil ik je vragen om alles wat in je opkomt negatief als positief per ding op een blaadje te schrijven dat mag in een steekwoord of een kort zinnetje en of je dan een rij negatief wil maken en een rij positief. En dan per item? Nou gewoon als Dienst4Dienst zelf. Het idee, website, platform, hoe het werkt. Je mag het lekker groot schrijven, dan kan ik het ook lezen. Wat mensen veel doen is dan schrijven ze gewoon een woord op heel groot in het midden, dan leggen ze hem weg en dan pak je de volgende postertje en dan maak je een rij. Als ik die website op ga en ik klik het aan dan is er een regeltje van wat is Dienst4Dienst en dat is best wel moeilijk in een keer uit te leggen dat besef ik wel. Maar ik heb zoiets van het mag wel iets dynamischer in de eerste blik voor mij. Dus daarom vind ik hem niet dynamisch genoeg en dan bedoel ik daarmee een voorbeeldje ofzo van iemand die er een dienst op zet en wat ie ervoor wilt dus dat mis ik in het eerste puntje. De tegenhanger ervan is dan ook positief en dat is dat het een sociaal verhaal is maar het mag dan wat mij betreft ook wat meer benadrukt worden van Dienst4Dienst is toch iets van je geeft iets en je neemt iets op het moment dat het jou uit komt en in dat laatste zinnetje zit iets van ja hoe de wereld niet altijd in elkaar zit dus dat is het positieve eraan. Dus dat het geen verplichting is? Ja en ook op je eigen moment. En dat word niet echt

benadrukt. Dus van incasso zeg maar even. Dat is best wel een heel sociaal iets. Dat je het op jou moment wil terugpakken. Dan blijven die punten gewoon staan het maakt ook niet uit. En dat hele verhaal dat dat zo anders is van je moet eerst geld hebben voor je wat kan kopen zoals de kapitalistische wereld in elkaar zit ja dat kom niet zo heel erg naar boven. *Je zegt kapitalistisch en het andere uiteinde is communistisch vind je dat er nog iets mee te maken hebben? Ja tuurlijk dit is wel een communistisch.. of het is een onderdeel van het communisme dit verhaal.* Daar is natuurlijk commentaar op vanuit de westerse .. nee ik vind in communisme in theorie een ongeloofelijk mooie subliem eigenlijk heel sociaal iets en alleen in de het vervelende is dat je in een kapitalistische wereld of in een westerse maatschappij waar ik dan in opgegroeid ben. Dat het communisme toch al heel snel als soft of als dat je daar mensen mee kon manipuleren of mee kon tekort doen. Eigenlijk wat je hier probeert is een sociaal iets neer te zetten. Sociaal zit natuurlijk ook heel dicht tegen het communisme aan. Maar dan in een kapitalistische maatschappij maar dat is wat communisme niet kon. Die kreeg een voedingsbodem meer alleen maar Rusland of binnen oost Europa achter het ijzeren gordijn. Dus dan werd het heel erg gescheiden, terwijl als je het mengt wat jullie proberen of jij. Dan krijg je het positieve van het communisme binnen een sociale omgeving die binnen een kapitalistische wereld kan helpen. *Dus best of both worlds zullen we maar zeggen?* Ja! Win- win. Ik ben helemaal ik vind het communisme en zeker als je net zoals het hele AOW stelsel, heel ander verhaal maar dat is natuurlijk gebaseerd op het zorgen voor elkaar. Dat word heel sociaal gezien bijna communistisch maar het heeft weldegelijk een ondergrond van de mensen die het kunnen die zorgen voor de mensen die het niet meer kunnen. Nou dat is het stukje communisme wat ik in de westerse maatschappij heel mooi vind. Maar ik zou het woord communisme niet op een website gebruiken. Dat is niet zo handig. Maar je kan wel bedenken van uit je zelf dat sociale ondergrond . je merkt ook duidelijk dat zeker na z'n recessie. Want daar klimmen we langzaam weer uit. Merk dat mensen met marktplaats, ruilhandel met in de stad ook zie je allemaal initiatieven zoals kringloopwinkels wat daar allemaal een beetje naartoe neigt. Het is er niet voor niks het komt allemaal naar boven in tijden dat het slecht gaat. Ik vind wel dat je op de een of andere manier als je het hebt over de negatieve dingen of het valkuiltje van de website dat het wat dynamischer mag en het is best moeilijk om over te brengen wat je precies wil. Ik denk dat dat het grootste ding is. Daar heb ik ook geen oplossing voor. Dat viel me wel op.. ik heb al gezegd niet dynamisch genoeg. *Een website is vaak je kijk dit dat dat dat en je neemt heel snel informatie op en dan is het ..* Je moet binnen 20 seconden gewoon gepakt zijn en anders ga je er voorbij. Dat was laatst ook bij late night inderdaad van wat is het belang van een goeie website. Waarom is een website goed. Omdat je binnen 20 seconden gepakt word. *En anders ben je klaar?* Ja anders ben je voorbij. Hoe zou dat anders kunnen.. of wat vind ik daarvan? Ik vind het op de een of andere manier te duf. Hetzelfde als niet dynamisch genoeg natuurlijk. *Je word niet gelijk getriggerd.* Ik word niet gepakt. Je hebt nu als voorgrondje Jan dan en dat is natuurlijk een oudere man. Die heb je bewust gekozen? *Nou het was de mooiste foto die we hadden.* Want het is natuurlijk een website die voor iedereen dus ook voor mensen die gepensioneerd zijn maar ik had het idee dat in het begin toen ik jou hoorde dat jij meer dacht van voor die zzp-ers die op de arbeidsmarkt willen maar ja dan zie ik geen Jan voor me. Dus dan heb ik iets meer van je had op een gegeven moment ook een jonge fotograaf die had zich aangemeld en toen dacht ik ja dat pakte me wel. En toen dacht ik oke die heeft het wat probeert ie te bieden.. Dan klik je door. Dat vind ik pakkender. Dus je zou ook inderdaad meerdere voorbeelden kunnen noemen van de jonge starter, de gepensioneerde? Ja of bijvoorbeeld degene die zich die week heeft

aangemeld. Dat het rouleert. Dat je gewoon random iets hebt van nou oke .. *dat je gewoon zoiets hebt van dit is de dienst van de dag?* Ja, dit is de dienst van de dag dat is een leuke, of dienst van de week. *Ik moet eigenlijk minder zeggen ik heb al zo veel gehoord natuurlijk. Al die ideeën, ik moet jou laten praten..* Oh heb je dit idee al gehoord? *Ja dat zijn dus ideeën.. maar ik moet niks zeggen ik moet jou laten praten.* Maar dat bedoel ik dus roulerend van wie meld zich aan of dienst van de week of van de dag.. *Dus meer dynamiek?* Ja ik vind dat als ik een website open en ik zie een gepensioneerde man die hout staat te bewerken dan vind ik dat heel leuk voor die man maar ik weet niet wat ik zelf daarmee moet. En het is dat ik Jan ken en dat ik denk oh leuk, Jan maar dat heeft er niks mee te maken natuurlijk. *Maar het merendeel heeft dat natuurlijk niet.* Inderdaad niet.. dat is niet de groep die je zoekt.. en wat ik ook wel een beetje mis is wat het voor mensen op kan leveren. Diensters noem ik het maar even. En dan bedoel ik niet in geld maar in reclame. Netwerken.. Want hoe het systeem werkt dat is wel duidelijk.. en dit is dan daar ben ik wel benieuwd naar dat staat erop. Dus misschien dan ook de referenties ook van de mensen of de diensters lijkt me dat leuk. *Dan mag je het nu alleen nog op volgorde leggen van wat jij het meest positief vind en het meest negatief. of het geen wat je het meest mist. En dan het geen wat je het meest positief vind bovenaan en het meest negatief onderaan.* Zo veel negatief heb ik niet want ik heb er maar een eigenlijk. De website is niet dynamisch genoeg.. dat vind ik eigenlijk het grootste kritiek punt. En wat ik daarin mis zijn eigenlijk.. dan is dit het belangrijkste wat levert het op. Dus eigenlijk het doel. En het positieve dan vind ik dat communistische het sociale het meest positief en wel het belangrijkste. Dus eigenlijk ja als ik dit zo lees dan denk ik hier staat een heleboel theorie maar ik mis een beetje wat het in de praktijk doet. *Oke duidelijk nou dat was het eerste puntje eigenlijk alweer.*

Positionering en concurrenten

Dan gaan we naar het tweede puntje, positionering en concurrenten. En dan is de eerste vraag wie is er volgens jou de concurrenten van Dienst4Dienst? Binnen de Nederlandse deeleconomie? Nou ik heb ooit gehoord.. Dat mag je ook even op een blaadje opschrijven en weleggen. In de grote steden ruil, ja ik weet niet precies wat het is ik heb het op tv gezien. Dat je een soort ruil dingen hebt binnen grote steden maar dan heb je alleen of Rotterdam, of Amsterdam, Rotterdam heb ik dan gezien maar die houden het heel erg binnen hun eigen stad. *Dus heel lokaal?* Ja heel lokaal. Nou marktplaats natuurlijk maar dat zijn natuurlijk.. ik moet zeggen ik, nu je er naar vraagt denk ik aan marktplaats maar dat is niet degene die me meteen te binnen schiet. Want die zijn natuurlijk met goederen en zo. En waar zij groot mee zijn geworden. *Positioneren ook ja.* Eigenlijk verder niet. *Ik heb zelf natuurlijk ook een beetje onderzoek gedaan naar websites en platforms en onze concurrenten. Maar zijn er hiervan nog websites die je kent? Of van gehoord hebt, dat speelt ook mee. En marktplaats heb je al.* Ja deze heb ik wel eens van gehoord, de rest niet. *De rest niet? Wehelpen.nl? Konnektid?* Nee maar ik zit daar niet zo.. *Nou helemaal goed, weet je ook wat Werkspot doet?* Nee, maar ik heb er wel van gehoord. *Ja dat zegt iedereen. Wat reclame met je doet. want zij hebben als een van de weinigen wel reclames op tv en radio.* Ja daar ken ik het ook van. *Maar wat ze doen weet je niet?* Nee. *Slechte reclame dus. Qua naamsbekendheid doen ze het dus goed maar verder wat ze doen.* Nee. *Dan ga ik die informatie gelijk doorverkopen aan ze. Ehm dan mag je deze drie die je kent mag je ook weer op volgorde leggen van degene van die vind ik het meest concurrerend voor Dienst4Dienst aflopend naar minst concurrerend.* Nou die ken ik dus niet, en dat zegt me niks. *Wil je van de concurrenten ook de sterke en ze zwakke punten opnoemen?* Ik vind marktplaats commercieel worden. Dat vind ik een negatief punt

omdat er ook ongeloofelijk veel bedrijven op zitten die het eigenlijk al heel goed doen. Qua sociaal is dat eigenlijk het minst. Deze weet ik dus niet, ik weet niet precies wat ie doet. Ja die grote stedenruil Rotterdam ik denk dat ie lokaal wel heel erg werkt maar het is alleen jammer dat eigenlijk daardoor ik zie dat als een nadeel landelijk in elke stad weer opnieuw uitgevonden moet worden. Ze rollen dat niet uit. Het concept zeg maar. Ik moest ook heel erg denken aan Dienst4Dienst toen ik dit zag op tv en toen dacht ik hetzelfde ik dacht wat jammer jij zit een nieuwe module uit te vinden terwijl het er al deels is, dus wat het is je mist daar dus het overleg in en kijken wat er verder kan gebeuren. Ik weet van een vriend van mij dat er nu ook in een heleboel provincies al een winkel komt voor marktplaats omdat mensen dan gewoon een winkel kunnen zien en die spullen dan gewoon een beetje web-angst hebben. En dat is iets wat marktplaats heel goed doet dat ie dat gewoon per provincie regelt landelijk. En dat mis je aan die. Ik vind dat aan de andere kant kan je ook denken het is een kracht om dat gewoon lokaal te houden maarja dan is het nadeel dat je het gewoon twaalf keer moet uitverven. *Had je verder nog positieve dingen aan marktplaats? Je zei die winkels doen ze heel slim.* Ja marktplaats winkels vind ik heel handig omdat je er toch een grotere groep mee bereikt. En er is toch een hele grote groep die niet op het internet zit. En marktplaats heeft een grote toegankelijkheid het is heel makkelijk. Dus de website is makkelijk het opgeven is makkelijk de fotootjes uploaden is makkelijk. Het is laagdrempelig. Dat is een voordeel van marktplaats. *Hoe ervaar jij dat Dienst4Dienst zich onderscheid ten opzichte van deze drie concurrenten?* Het is persoonlijker dus het maakt het makkelijk om je op te geven omdat de drempel laag is. De drempel bij marktplaats is ook laag maar dat heeft meer te maken met de snelheid waarmee je je op kan geven en de gemak waarmee dat gaat. Terwijl Dienst4Dienst een duidelijk sociaal verhaal is van joh je hebt een dienst en het hoeft maar een uurtje en het is niet zo dat je heel veel moet hebben voordat je eraan deel kunt nemen. Dat vind ik een groot voordeel. Daar onderscheid ie zich wel in wat mij betreft. Nou ken ik er geen tien dus dat scheelt. En je kan overal gebruik van maken en dat zie je niet zo vaak. Tenminste dat heb ik nog niet gezien je kan alle alles wat er aangeboden word daar kan je gebruik van maken. Als je zelf je punten spaart. *En wat vind je van de manier waarop Dienst4Dienst zich zo onderscheid?* Ja leuk maar nogmaals het mag meer benadrukt worden die onderscheiding. Dus inderdaad zo lekker ik heb een uurtje staan strijken en krijg er een uur massage voor terug. Bij wijze van spreken. Dat is grappig dat spreekt aan en dan ook een heleboel verschillende extremen want je moet zo veel mogelijk mensen aanspreken natuurlijk. dus dat vind ik heel leuk en lijkt me heel leuk om te zien op de website. *Maar zou je dat op de website willen zien of eventueel op social media?* Ja op de website sowieso op de homepagina gewoon als een grappig itempje als een sterretje opmerking maar ook op Facebook als een soort nieuws van de week zoiets. *Of als een blog.* Ja van iemand die net is begonnen als eerste ervaring. Want ik kom dus en ja oke ik ben 50 ik heb een drukke baan waarbij er weinig gebruik gemaakt word van social media dus ik zit er overdag nooit op. Dus dat vat al weg dan valt er al 8 tot 9 uur weg en dan kijk ik in de avond op Facebook en als ik dan op het internet aan het zoeken bent dan zou je dienst4dienst tegen kunnen komen als je daarop zoekt dus daar moet ik het van hebben. *Dat is goed om te weten.* De doelgroep die ik dan ben dan ben ik afhankelijk van Facebook en het internet. *Dus social media is best een belangrijke factor voor jou?* Ja. *Dat doe je ook wel vaker dat je op Facebook wat leest en dan klik je door?* Ja dan klik ik door. *Oke dat is best handig om te weten.* Maar ik moet het wel van Facebook hebben. Het moet beginnen bij Facebook. *Oke geen andere social media kanaal? Zoals? Twitter Youtube LinkedIn?* Ja in de avond doe ik Facebook en LinkedIn. Maar dat LinkedIn doe ik eigenlijk puur voor zakelijk. *Ja iedereen eigenlijk.* Maar dat merk je ook

het is een beetje duf. Er gebeurt helemaal niks. *Het is vooral handig als je een baan zoekt of als je iemand zoekt voor een baan. Maar voor de rest gebeurt er niet zo veel. En hoe kan Dienst4Dienst zich het best onderscheiden ten opzichte van deze drie concurrenten? Hoe zou jij dat aanpakken?* Nou ik zou dus onderzoek doen. Eigenlijk misschien wel ik weet niet hoe snel mensen zich aanmelden maar ik denk dat ik het via Facebook zou doen. *Allemaal?* Ja ik weet niet hoe snel het gaat. Niet als het er 30 per dag zijn. Maar stel dat het er.. *de leuke diensten de unieke diensten?* Ja stel dat er in branches als er iets in een andere branche naar boven komt dat erop zetten. Kijk tien fotografen achter elkaar hoef ik niet te zien. Maar iemand die staat te strijken iemand die een massage doet gewoon heel veel divers, dat zou ik er wel opzetten. En dan een voorstel, gewoon de presentatie van de persoon. Dat heeft ie toch wel op de ding ingevuld dus dat mag je dan wel gebruiken. Dat is gewoon reclame, dus meer naamsbekendheid meer ook laten zien van de mensen melden zich aan. Aat zien dat het leeft en klik eens door, dat maakt wel nieuwsgierig, terwijl als ik een hele tijd niks hoor nou wil je de pagina liken ja natuurlijk. terwijl als ik er dan opga en denk die fotograaf heeft zich aangemeld en denk dat had ik op Facebook willen zien. Dus dat is wel leuk. Het is natuurlijk altijd moeilijk als je begint van hoe krijg je dat erop. Maar alle nieuwe mensen die krijg je zomaar binnen en daar is sowieso al wat mee te doen. *Oke nou gaaf, toch weer nieuwe in zichten. Ik dacht eigenlijk wel dat ik verzadigd zou raken en alle dingen opnieuw moest aanhoren.* Dit heb je nog niet gehoord? *Nee niet van de mensen die ik geïnterviewd heb.*

Kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt

Nou het volgende onderdeel is de kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt. Sta je eigenlijk ook ergens anders ingeschreven? Bij een andere deeleconomie platform? Nee. *Want je hebt er geen tijd voor of trekt het je gewoon niet.* Nou jij bent de enige die zo dichtbij is waardoor ik er misschien wel wat mee wil doen. *Nou ik voel me gevleid. Nou goed, er zijn dus die platforms zoals Marktplaats als grote voorbeeld Werkspot kende je niet echt. Er zijn dingen waardoor dit soort platforms aantrekkelijk zijn, dit soort ideeën. Nou in mijn hele verhaal noemen we dat de kernfactoren van succes. Wat onderscheidt volgens jou de succesvolle van de minder succesvolle platforms websites? Die mag je ook op een blaadje zetten.* Dus wat maakt dat dit succesvol is en wat maakt dat dit niet succesvol is dat vraag je? *Ja dat klopt. Dus wat maakt Marktplaats succesvol. Of Werkspot.* Ik denk kwaliteit en dan bedoel ik dat in alle facetten, dus opvolgen van de website snelheid daarvan, ook wel de hoeveelheid deelnemers. *Aanbod dus?* Als dat cijfer te laag is dan kan het denk ik geen succes worden. Dan heb je te weinig wisselwerking. Waar ik dan aan denk is een driehoekje jij hebt iets en dat werkt en als het geen zin meer heeft dan houdt het op. Zo simpel is het. Ik focus maar even op succes want den andere kant, want als het niet werkt is er dus geen succes. Kwaliteit van de deelnemers. Is dat u iets wat gecontroleerd wordt? *Nee. Ik ga hem toch neerzetten. Als je denkt van ik ben er, ik wil deze graag zien moet je het even zeggen.* Ja laat maar zien. *Oke dus het controleren van kwaliteit, aanbod, snelheid van de website en de hoeveelheid en kwaliteit van de deelnemers. Dit zijn dus de kernfactoren van succes van andere platformen als je er dubbele tussen zitten mogen die er uit. Het aanbod had je ook al. Toegankelijkheid ook, snap je al een beetje wat ik bedoel?* Ik ga nog niks zeggen. *Wil ik je vragen om deze, plus degene van jezelf op mate van belangrijkheid te leggen. Waarvan jij denkt nou dit is de grootste succesfactor van zo'n website, en dan aflopend naar beneden. Van dit is minder belangrijk, maar bovenaan dus de dingen waarop je je moet richten wil je succes hebben.* Het zijn er wel veel. Even kijken.. prijs

dan bedoelen ze dat ze dat belangrijk vinden? Oke zo iets. *Oke dan mag je ze nog even op mate van belangrijkheid leggen. Deze liggen ook goed zo? Dan mag je nog even toelichten waarom het voor jou een succesfactor is.* Die link ik aan professionals en die link ik aan het aanbod. Wat wil je dat ik toelicht? Waarom ik deze bovenaan heb liggen? *Ja.* De toegankelijkheid van een website vind ik het meest belangrijke want dat maakt dat mensen of blijven hangen of doorklikken dus dan ben je ze kwijt en dan heeft de rest ook geen zin meer. Sociaal, eigenlijk één van de voordelen en positieve dingen van deze website. Ik denk dat we steeds meer naar een maatschappij groeien die gebaseerd is op sociaal, maar dan wel waarin je je werk en vaardigheden uit kan halen. Aanbod dat valt of is ook het succes mee, de hoeveelheid aanbod, en de kwaliteit van de professionals er onder. Maar wat versta je onder amateur? Zzp-er of hobbyist? *Ja dat kan allebei.* ja want professionals staat voor mij voor kwaliteit, mensen die gedreven zijn, noem maar op, in hoeverre is dat belangrijk voor zo'n website? In hoeverre is het belangrijk voor je dienst? Dat is hoe ik hem lees, niet iemand die een diploma heeft of aan de universiteit iets heeft gedaan. Nou vandaar ook belangrijk, de reviews, waardoor de mensen ook weer gaan klikken naar de leuke review die iemand gehad heeft nee oke, een review hoeft niet positief te zijn, dat is waar, *een review is dan meer een soort tekstelijke beoordeling. Dat iemand echt een verhaaltje schrijft over wat er is gebeurt hoe het is gedaan, en een beoordeling kan zijn een cijfer tot en met tien, een vijf sterrenstelsel, een duimpje omhoog of een duimpje omlaag.* De prijs vind ik dan allemaal niet zo interessant. Van daar dat die in het midden staat bij mij. Een goede naam, gaat naar boven, die gaat onder het aanbod. Ja vraag en aanbod, aanbod heb ik her bovenaan gelegd. Als er heel veel aanbod is dan is de vraag er ook meteen, maar die heb ik, die vind ik toch minder belangrijk als deze dingen allemaal kloppen en die staan vooraan in die website, of Facebook, of welk medium dan ook dan komt die vraag er wel, dus die vind ik niet urgent om een website succesvol te laten worden. Dat spreekt voor zich, Gratis, ja ik denk dat gratis niet belangrijk is, op het moment dat dit allemaal klopt, dan maakt prijs niet uit. Even kijken. Nou die reikwijdte gaat onder beoordeling. *Oke, dan krijg je nu die drie vragen die heel erg op elkaar lijken, dat is ook een onderzoeksmethode, dan ben je op zoek naar ervaringen, meningen en intenties. Dus die vragen lijken heel erg op elkaar maar je krijgt wel drie hele verschillende antwoorden. Eerste is dus de ervaringsvraag, hoe vind je dat Dienst4dienst inspeelt op deze kernfactoren van succes? Wat is jou ervaring daarin?* Sociaal heel goed dat is eigenlijk bovenaan. Toegankelijkheid dan iets minder omdat dan al die Facebook en al die Items nog uitgebreid kunnen worden. Daardoor komt het aanbod en de goede naam, nou ja die krijg je eigenlijk pas als alles heel breed wordt, ja ik denk toch dat heel handig als al die sociale medium items beter worden, waardoor dat aanbod ook groter wordt, professionals denk ik wel dat die er naar toe komen nu. In het begin nog niet misschien waren het eerst alleen de vrienden die er op zaten, dat begint wel een beetje. En voor de rest is het eigenlijk nog best wel klein. Dus je kan er nog niet zoveel van zeggen. *Wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst hier wel of juist niet op inspeelt op deze kernfactoren van succes.* Te weinig updates denk ik dan, dat is duidelijk, en het mag echt wel, dat er elke week iets, of misschien elke dag, dat zou wel te much zijn, weet ik niet, voor mijn gevoel is elke dag te veel maar als ik een keer per week Dienst4dienst in een Facebook update voorbij zie komen dan denk o ja leuk, hoe is het daarmee? En dan klik je er is op door, als het elke dag is dan doe je dat niet meer, ik niet tenminste het wordt vervelend, en het is teveel irritant wordt het dan. *En hoe kan dienst4dienst volgens jou het beste inspelen op deze kernfactoren van succes? Je gaf eigenlijk al antwoord.* Ja Facebook vind ik voor mij heel duidelijk, LinkedIn zou ik niet zien want daar kijk ik niet op. Facebook kijk ik elke dag en LinkedIn niet, dat is wel het

verschil Twitter heb ik niet, dus die social media vallen dan weg, *dus dan vooral het meer zichtbaar maken is voor jou dat je meer inspeelt op deze dingen?* Wil je alleen bekend zijn via social media? Dat is wat nu in mij opkomt. Nee. Nee he, hoe dan nog meer? *Daar gaan we het zo over hebben.*

Klantbehoeften

Waar moet volgens jou een deeleconomie platform allemaal aan voldoen? En dan ben ik op zoek naar al je behoeften en al je eisen en dan mag je twee rijen maken, één rij met dingen die je echt noodzakelijk vind aan zo'n website, als het er niet is dan ga je dus gelijk weg, of stop je ermee, of druk je op kruisje. En dingen waarvan je denkt, nou leuk als het er is. Vind ik aantrekkelijk vind ik leuk om te zien, maar het is niet noodzakelijk, en dat mag je ook weer per punt op een blaadje zetten. als je wil mag je ook hardop denken en toelichten. Mag ook zo hoor. Noodzakelijk, waarom dacht ik hier zo aan sociaal gekke ervaringen of gebeurtenissen waarom gooi ik dat nu naar noodzakelijk, omdat de website en het hele doel, daarin onderscheidt. Dus als je sociaal, het is een sociale website als je mensen die op een ongeloofelijk leuke manier bij elkaar brengt daardoor, en die een ervaring delen, en het komt op die website dan is dat, dat komt nooit voor in de zakelijke wisselwerking. *Dus het wordt gewoon leuk?* Dat is nou eigenlijk meer dan leuk want dan wordt het menselijk, dus eigenlijk is het noodzakelijk. Ik had het eerst met leuk als het er is, met die ervaringen dacht ik van ja dat is leuk als ze er zijn. Ervaringen uitwisselen, ja leuk ik denk dat als je de website even omhoog wil krikken, dat je denkt van hey dit is Dienst4dienst. En wat is dat dan? Dan moet je een mascotte hebben, dat denk ik. Heel moeilijk. *Hoe zie je dat voor je? Een mascotte?* Apple heeft een appeltje, een logo en z'n dingen noem maar op maar als je een mascotte hebt, dat weergeeft wat Dienst4dienst is, dan zou je er lang over moeten brainstormen denk ik. *Ja want we hebben natuurlijk al een logo, wat vind je daarvan?* Ja, ik vind hem een beetje te zakelijk het zijn twee handen. Dat is op zich heel sociaal, je geeft elkaar een handdruk, niet in elke cultuur toegestaan, in Nederland gelukkig wel. Ik denk dat als je bijvoorbeeld twee persoontjes twee mensjes, twee menselijke dingen bij elkaar hebt als iets gek, dan denk ik van ja daar gaat het om het gaat om menselijke interactie, want dat deel je. *En hoe zou je die interactie het beste kunnen weergeven?* Ja niet door twee handen denk ik ik denk door. Of humor hebben naar elkaar of met elkaar blij zin of met elkaar maar dan lijkt het weer snel op sport. Toen ik dat kaartje van jullie zag, toen dacht ik al van ja, zakelijk goed, om te beginnen altijd goed, maar toen dacht ik wat mis ik nou, ik mis een beetje het gezicht, ik denk als je twee gezichten bij elkaar hebt, of twee cartoontjes, dan hoef je geen uitdrukking te laten zien maar meer twee mensen die naar elkaar gericht zijn, *maar wel iets samen.* Twee mensen iets hebben ja, en dat hoeft niet perse met een hand, ook niet perse met een lag, of delen naar elkaar toe, en of dat nou spraak is of dat je daardoor ziet dat het ene cartoontje met het andere in gesprek ik bijvoorbeeld. Interactie. Zo. Het kan ook zijn twee persoontjes die met één lijntje verbonden zijn. Zo simpel kan het zijn. *Ja er is natuurlijk heel veel wat kan,* ja want je hebt natuurlijk een database met allemaal van die mensjes. Dus ik denk dat dat leuk is dat als je iets bij elkaar brainstormt wat iets kan zijn, dat buiten het logo, dit is Dienst4dienst, dus vandaar de mascotte bovenaan en dan kan je dat natuurlijk integreren in het logo, wat je ook vaak bij de Olympische spelen ziet, zo'n gek poppetje of dingetje. *Oke had je nog meer dingen? Noodzakelijk? Leuk als het er is?* Nee. *Oke want vind je belangrijker? Mascotte of..* nee mascotte. Ja dit heb ik meer opgeschreven omdat het zich zo meer onderscheidt. Ja dit is leuk om op de website te zetten, want als je, want schrijf een referentie als mensen dat dan doen, dan zou je dat

kunnen gebruiken voor dit. *Ja zeker.* En dat doe je nog niet? *Nog niet nee. De laatste drie vragen, hoe vind je dat Dienst4dienst op dit moment inspeelt op jou klantbehoeften?* ja ik weet net ik sta er niet op, *maar van deze dingen?* Op mijn klantbehoeften.. deels, spelen jullie daar op in, en dat komt doordat de database nog niet groot genoeg is, dat is de grootste reden. Maar op zich wel voldoende nu. Omdat het zo kleinschalig is is het nog leuk, *maar dat moet niet te lang duren. En wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst dat doet? Inspelen op jou klantbehoeften, tot nu toe?* Ik merk daar weinig van, want ik ben niet niet ingeschreven ik volg het ook een beetje vanaf de zijlijn. Facebook vind ik leuk, maar te weinig. Het mag frequenter. *Hoe zou dienst4dienst het best kunnen inspelen op jou klantbehoeften? je hebt het net eigenlijk al verteld, een mascotte, en sociaal gekke ervaringen.* Meer en frequenter op Facebook. Misschien ook LinkedIn, *dat hebben we ook niet nog niet, we hebben Twitter, Facebook, en Instagram, en Google+ maar dat is meer om de vindbaarheid groter te maken. Maar dat gebeurt nog niet zoveel. Als laatste, zijn er nog dingen waarvan je denkt, die moeten we even toevoegen of dingen die we vergeten zijn?* Ik denk het eigenlijk niet. *Oke.*

Respondent 7

Gebruiker/Man/18-25 jaar

06-05-2015

Duur: 0:41 uur

Cursief: onderzoeker

Normaal: respondent

Ik ben dus een positioneringsonderzoek aan het doen voor Dienst4dienst daarbij moet ik zes potentiële gebruikers interviewen en dat zijn dan de mensen wel de Facebook pagina liken maar niet zijn overgegaan tot het daadwerkelijk inschrijven op de website. En zes gebruikers en omdat jij al gebruiker bent ja ingeschreven staat behoort jij tot de groep gebruikers. Dit interview duurt max een uur en het zal worden opgenomen om later terug te kunnen luisteren is dat oke? Ja. *Er zijn vier onderdelen waar ik mijn onderzoek op heb toegespitst zeg maar de eerste topic die we zo gaan behandelen zijn de sterke punten van Dienst4dienst, de kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt. Dus dat zijn alle websites en platforms die iets soort gelijks doen als Dienst4dienst. De klantbehoeften, en als laatst de positionering van alle concurrenten en Dienst4dienst zelf.* Ok.

We beginnen met de introductie, Hoe ben jij bij Dienst4dienst gekomen? Ik ben door jou via Facebook uitgenodigd om het te Liken en ja dat doe je dan, ik had eigenlijk niet eens gekeken wat het was maar gewoon meteen geliked. Maar toen ik echt ging kijken van wat het was. *En wat sprak je precies aan? Om verder te kijken dan de Facebook pagina?* Nou wel gewoon het feit dat het van jou afkwam en dat ik ook zag dat het een project was waar jij mee bezig was het was niet dat je me had uitgenodigd om bijvoorbeeld een merk of een product van iemand anders te liken, ik zag dat het van jou was en daarom ben ik gaan kijken van wat is het precies waar is hij mee bezig. *Ok, top.*

Sterke punten Dienst4dienst

Nou beginnen met het eerste puntje de sterke punten van Dienst4dienst, het is een onderzoeksmethode die heet personificatie, ik wil je dus eerst vragen om deze zes stappen

even door te lezen, ze staan ook op de website misschien heb je ze al doorgelezen misschien komt er nog iets terug. Om een beetje een beeld te krijgen van de website. Ja ja dat is allemaal wel duidelijk. Ja? Ok mooi nou het heet personificatie, dus ik ga je nu vragen om Dienst4dienst als website, te zien als persoon. Een persoon van vlees en bloed, elk persoon heeft zo zijn positieve eigenschappen en negatieve eigenschappen en ik wil je vragen om alle positieve dingen per punt hierop te schrijven en even weg te leggen en alle negatieve dingen en dan gaan we daarna nog een opdracht doen. Maare ik moet dus doen alsof het een persoon is. Ja dus je moet het zien als een persoon en elk persoon heeft zo zijn gebreken. Ja. Dus alles wat het tekort komt, teveel is. Ja ok maar alle goeie punten die ik opschrijf heeft wel gewoon echt met het platform Dienst4dienst te maken? Ja alles wat de website is: het idee, hoe het werkt, tot nu toe. En dan mag je per blaadje dus één ding opschrijven. En dit zijn de positieve dingen? Oke. Ja en dan leg je hem weg en dan schrijf je het volgende op. Dat je één ding per kaartje hebt. En je mag heel kritisch zijn. Ja ja. Ja ik denk dat dit het wel is. En ff uitweiden waarom. Dat mag je nu even hardop vertellen waarom je dat vind, en op volgorde leggen van meest negatief naar het minste en van meest positief naar het minst positief dus meest negatief richting de tafelrand? Ja of naar onder en bovenaan wat je het meest positief en negatief vind. Dit hoort eigenlijk bij elkaar. En dit is niet zo heel erg negatief maar even kijken. Oke laten we beginnen met de negatieve dingen mag je je keuzes even toelichten. Ja ik heb twee dingen eigenlijk als meest negatief en dat is gewoon een praktisch iets, het verdienen model binnen de onderneming. Waar ga je je geld aan verdienen? Wordt dat het verkopen van uren? Wat ik denk dat je dan als probleem krijgt of struikelblok is de waarde van diensten en de uren dus voor hoeveel verkoop jij een uur? En staat bijvoorbeeld mijn uur gelijk? Ik heb bijvoorbeeld een hoger uur tarief dan iemand die een uurtje komt oppassen. Die vraagt een tientje, ik vraag wat meer. En hoe werkt het dan als je die uren in gaat kopen? Ik denk dat dat hetgene is waar nog het meest over nagedacht moet worden met Dienst4dienst, is hoe ga ik me geld eraan verdienen en waar komen me inkomsten vandaan? Ga ik dat doen door inderdaad die uren te verkopen? Wat mij heel moeilijk lijkt of ga ik werken met een soort premium lidmaatschap of advertenties ofzo dat is eigenlijk mijn grootste vraagteken bij Dienst4dienst en daaronder, kijk nu is dat op dit moment nog niet zo'n issue, maar ik denk dat op het moment dat het echt gaat lopen en het een echt serieuze onderneming wordt dat bepaalde mensen, ik heb ook dingen er tussen gezien als gezelligheidsmaatje.. weetjewel, dat is wel grappig maar dat zijn een beetje onzin diensten en ik vraag me af of je dat soort diensten zou moeten willen. Maar aan de andere kant het ligt er een beetje aan hoe je ja, wat voor imago wil je neerzetten als Dienst4dienst? Misschien vind je het juist wel heel leuk om dat soort eigenlijk een beetje onzin diensten wel toe te laten. Dat is niet perse negatief maar het is meer een vraagteken wat ik erbij heb.. van zou je dat wel moeten willen of wil je dat juist wel? Dat is dan negatief. Ja bij positief, ik heb opgeschreven ideologisch, dat is.. het is wel iets vanuit een ideaal denk ik. Wat het ook hoe zeg je dat het maakt het likeable. Het concept.. het heeft wel een bepaalde gunfactor. Omdat er eigenlijk een soort ideaalbeeld achter zit van nou we ruilen onze diensten met elkaar dat zorgt dan wel voor een bepaalde charme met je brand, daarnaast heb je natuurlijk met social media kan je een onwijs groot bereik hebben voor mensen ik denk dat je echt ja, op het moment dat je een beetje slimme Facebook campagne erin zet dat je echt ongelooflijk veel mensen je Facebook pagina kan laten liken en ook heel veel meer mensen kan laten inschrijven. Dus ja dat heeft het gewoon potentie, in mijn ogen, het lijkt mij een onderneming mits er goed over een verdienmodel na is gedacht. En er gewoon een goed businessplan is dat het echt wel potentie kan hebben dat het echt iets is wat van de grond

kan komen dat lijkt me niet onrealistisch. En ja het belangrijkste, ik had nog nooit eerder van zoiets gehoord, dus ik vind het een heel origineel idee. Ik weet niet of het er al is maar dat zal je ongetwijfeld wel weten. Maar voor mij was het idee van een platform waar je diensten ruilt was nieuw. Dus dat vind ik het meest positieve. Dat het het lijkt mij heel moeilijk om ja op zo'n origineel idee te komen. *Ok, top. Even kijken dat was dus het eerste onderdeelje.*

Kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt

Ik had het net al even toegelicht dat zijn dus alles platforms alle websites waar een soort van ruilhandel plaatsvindt, dus dat kunnen zijn: diensten, vaardigheden, producten, kennis. Ben je ook bekend met enige vorm van andere deeleconomie-platformen. Nou ja Marktplaats, Speurders. Sta je toevallig ook ergens anders ingeschreven? Bij één van die websites? Nee geen van beide ingeschreven, ik ken ze alleen. Wat ik je nu ga vragen ja gaan we weer met die post-its werken, Wat onderscheidt succesvolle Nederlandse deeleconomie platformen zoals speurders, Marktplaats, van de dingen die je kent van de minder succesvolle. Dus de dingen waarvan jij denkt nou dit zijn de dingen waardoor ze succes hebben die mag je ook ff op kaartjes schrijven. Ja. Dan ben ik heel snel klaar hoor. Ik heb zelf deskresearch gedaan naar een zestal websites waardoor hun zeg maar succesvol zijn. Die leg ik er even bij. Zo. Dus dit zijn de kernfactoren van succes van rondom zestal. Valt Uber hier ook onder? Ja. Even kijken. Je mag nu al deze kaartjes plus degene van jezelf op mate van belangrijkheid leggen waarvan jij denkt van nou dit is het belangrijkste. Nu ik dit lees heb ik nog wel wat andere dingen. Oke ga je gang. De grootste kernfactor van succes bovenaan en de minste onderaan. En je mag hierbij hardop denken terwijl je het neerlegt, waarom je dus de keuze maakt van dit is het belangrijkste dit is het minst belangrijk. Als je denkt van deze twee zijn even belangrijk dan mag je ze ook naast elkaar leggen. Ik ben niet zoon hardop denker hoor. Wat wordt er bedoeld met prijs? De prijs die je moet betalen om ergens voor de dienst of product. In hoeverre is dat belangrijk? Ik zie dit eigenlijk een beetje als hetzelfde: goede naam en beoordeling. Wat wordt er met vaardigheden bedoeld? Gewoon wat hetgene is wat wordt aangeboden? Ja er zijn dus platformen die vaardigheden hetgeen hebben waar ze op richten. Ok, als je wil mag je het even toelichten oke. Waarom je dit het belangrijkste vindt in dit het minst belangrijk. Nou in mijn ogen is een succesvol bedrijf ontstaat uit een goed idee, het idee is zowel origineel als functioneel oftewel het moet er nog niet zo heel veel zijn. In hetzelfde idee en mensen moeten er gewoon wat aan hebben. Dus het moet functioneel zijn. Ik zet deze nog even naast elkaar. Daarnaast denk ik dat het leuk is als je een idee hebt maar er moet ook vraag naar zijn. En je moet wat aan kunnen bieden en dat staat dus op de tweede plek dus je hebt een goed idee, je hebt vraag, en aanbod maar de mensen moeten natuurlijk wel weten wie je bent. Dus daarna heb ik naamsbekendheid en reikwijdte, hoeveel mensen weten dat jou bedrijf bestaat en wat is jou reikwijdte daarin van de mensen die je bereikt nou ga ik door op het volgende dus weten de mensen dat jij een origineel bedrijf hebt? Er is vraag naar jou dienst, en jij kan dat ook aanbieden maar dan is het wel belangrijk dat als ze dat gaan halen of kopen dat je een goeie naam hebt. Dus je kan wel hele zoete broodjes bakken maar als iedereen zegt dat je je klanten uitscheld dan ga je wel naar een andere bakker. Dus vandaar een goeie naam, de beoordeling en de reviews heb ik allemaal naast elkaar gelegd als daarna het belangrijkste. En daarna is het natuurlijk gewoon van hoe werkt je site? Werkt dat prettig? En mensen houden natuurlijk van gratis. Dat wil iedereen. Is het sociaal? De toegankelijkheid van de website is belangrijk dus mensen die er gebruik van willen maken moeten het makkelijk kunnen gebruiken. En ja op het laatst heb ik vaardigheden koken, klussen, amateurs, professionals ik denk dat dat gewoon heel erg

verschilt van je concept van wat wil je neerzetten en dat dat uiteindelijk helemaal niet zo belangrijk is. In het maken van je businessplan, als jij een tof idee hebt voor Dienst4dienst of Uber ofzo boeit het niks of je kooktalent hebt of niet dus dat hangt van het platform af. *Maar denk jij dat je je echt op één ding moet richten?* Zoals je nu ziet bijvoorbeeld bij Uber? Ik denk dat dat wel.. tja Uber dat is gewoon geniaal idee. Weetje je speelt zo goed in op de behoeftes van mensen, mensen willen graag thuis gebracht worden maar veel mensen vinden een taxi gewoon duur, dus dat hebben ze gewoon heel slim gedaan dat idee hadden ze ook niet echt anders uit kunnen voeren met meerdere diensten. Bijvoorbeeld ik kom met de skelter. Ja misschien hun richten zich dan alleen op auto's. Ik denk dat het per idee verschilt. Kijk bijvoorbeeld met Dienst4dienst dan is het juist belangrijk dat je verschillende diensten aanbied in plaats van één dienst. Dat zou je ook kunnen doen maar dan heb je een hele ander idee en bedrijf. Hoe vind je dat Dienst4dienst op dit moment inspeelt op deze kernfactoren van succes? Alles wat je hier hebt. Ik denk gewoon sowieso dat het een goed idee is. Ja vraag en aanbod, weet ik niet is denk ik nu nog redelijk matig. Volgens mij wordt er op dit moment nog niet echt gebruik gemaakt van Dienst4dienst. Ik weet trouwens niet of dat komt door het gebrek aan aanbod. Nou ik denk wel aan het gebrek aan aanbod, maar van vraag kan ik niet zeggen want volgens mij is er ook nog niet echt een officiële promotie campagne geweest waarbij je een groot publiek hebt bereikt waarbij mensen denken o shit Dienst4dienst dat bestaat dus daar kan ik niks van zeggen en ja nu eigenlijk ook daardoor is het aanbod nog gering. Naja naamsbekendheid, reikwijdte precies hetzelfde er is volgens mij nog geen officiële campagne geweest om zoveel mogelijk mensen te bereiken dus dat. Goede naam beoordeling, reviews ja, het staat nog in kinderschoenen dus ja goede naam? Hoeveel diensten zijn er al geruid? Kan ik dat op één of twee handen tellen? Of zijn het er meer? *Ja twee drie.* Ja dan is het dus heel moeilijk om te kunnen spreken over een goede naam, als die mensen tevreden waren over hoe het is gelopen en 9 van de 10 waren tevreden heb je op zich een goede naam maar ja tien mensen is eigenlijk te weinig om daar wat zinnig over te kunnen zeggen. Het is gratis. Dat zeker. De prijs is dus dat ene uur. Dus dat is ook gewoon duidelijk. Ik vind het een toegankelijke website, ik vind het een mooie website. Sociaal. Weet ik niet. Heb ik me eigenlijk nog niet in verdiept want ik weet niet of je bijvoorbeeld ook via de website onderling kan communiceren met elkaar? Behalve op het moment dat jij een afspraak maakt met iemand. Kan je iemand gewoon een vraag stellen over zijn dienst. Nee dat komt wel maar stel dat zou dus er in komen, wat zou je daar van vinden? Dat zou wel goed lijken want stel iemand, bijvoorbeeld ik zie hier Jorn, ik zie bij zijn dienst staan: gezelligheidsmaatje dat is heel vaag. Dan denk ik bijvoorbeeld dat ik dan op Jorn kan klikken en dat ik dan vraag hey man gezelligheidsmaatje, wat houdt dat precies in? Dan zegt hij nou dan kom ik langs met een kratje bier, en gaan we een biertje drinken. Dan weet ik wat het inhoud, en als ik daar dan zin in heb doe ik dat dan ook. Weet je wel dat je gewoon kan vragen bijvoorbeeld als iemand mij wil inhuren voor een box clinic maar die wil wel eerst weten wat voor sportieve achtergrond ik heb of wat je ervaring daarin in. Precies dus dat is er nog niet maar als dat er komt lijkt me dat alleen maar positief. En ja vaardigheden, kooktalent, klussen, daar heb ik niks over te zeggen. Volgens mij maakt het niet zoveel uit of het om amateurs of professionals gaat. Volgens mij is het juist de charme van Dienst4dienst dat er ook heleboel amateurs op gaan zitten. Dus niet alleen professionele mensen maar ja waar vind je een professioneel oppas. En als je die vind, wie gaat er nou big money neerleggen als je gewoon bijvoorbeeld Donna kan vragen voor een tientje per uur dus ja dat. *En hoe kan Dienst4dienst volgens jou het best inspelen op de kernfactoren van succes?* In ieder geval dat sociale gedeelte toevoegen. Eigenlijk maar twee dingen: het

sociale deel toevoegen aan de website en gewoon een campagne beginnen een slimme Facebook campagne kan je ongelooflijk veel mensen bereiken en eigenlijk pas nadat jij dat bereik hebt gehad en heel veel mensen hebben zich ingeschreven voor dienst4dienst dan kan je eigenlijk pas de andere dingen gaan bewijzen. De goede naam de beoordeling de reviews. *En stel zoon Facebook campagne hoe zie je dat voor je? Meestal heb je een plaatje en heb je één regel tekst waar je op dat moment kan focussen.* Ja daar heb je mensen voor die daar in gespecialiseerd zijn in hoe zet ik een goeie Facebook campagne op je kan heel veel doen, ik ben er ook geen professional in maar ik in ieder geval dat je dingen kan doen met doelgroep bepaling en dat je kan bepalen wie jou advertentie ze zien krijgt. En wat ik dan denk is dat je in één of twee zinnen met een mooie pakkende foto erbij in één of twee zinnen de essentie moet uitleggen van Dienst4dienst, dat als iemand dat ziet op Facebook dat hij in ieder geval denkt van oke daar ga ik even op klikken om te kijken wat het is. Ze hoeven niet gelijk te denken van o what the fuck ik schrijf me gelijk in maar dat ze in ieder geval even gaan kijken dat de nieuwsgierigheid is gewekt. En ik kan je in contact brengen met iemand die goed is met teksten dat is die Herbert, die is copywriter hij is goed met taal en zinnen. Hij heeft een website met ongelooflijk veel tekst maar normaal als je op een website komt met heel erg veel tekst dan lees je drie zinnen en dat ga je weer verder maar dit lees je gewoon verder. Dus ik denk dat dit soort dingen uitbesteden aan iemand die er verstand van heeft altijd loont. Dus ik denk een goeie Facebook campagne. En dat sociale deel van je website. En ik denk dat de rest van je website in principe wel helemaal prima is. *Nou mooi.*

Klantbehoeften

Oke het volgende onderdeel is klantbehoeften. Oke, waar moet volgens jou een website als Dienst4dienst.nl aan voldoen? En dat mag je ook weer op deze post-its zetten. Waar het aan moet voldoen? Ja alle behoeften en eisen die jij hebt met zo'n website. Waar moet het aan voldoen wil jij er gebruik van maken? Yes nou dit zijn ze denk ik wel *nou ik heb hier twee dingen, mag je twee rijen maken van één rij van de dingen die noodzakelijk zijn. En de ander met "leuk als het er is" het is niet noodzakelijk. En dan ook weer op mate van belangrijkheid en dan hetgeen wat je het meest belangrijk vind bovenaan, en het minste onderaan. Oke, dus je hebt niks "leuk als het er is"? nee.* Dit is allemaal zeer essentieel wil ik het gaan gebruiken. Oke even kijken. Dan mag je het ook nog even toelichten. Het belangrijkste vind ik betrouwbaarheid, het kan, als ik gebruik maak van de website en ik koop wat of ik neem wat af dat ik het ook daadwerkelijk krijg. Dus dat de organisatie betrouwbaar is en de mensen die er gebruik van maken. Dat de diensten van Dienst4dienst relevante diensten zijn dus als ik op zoek ben naar iets dat het er ook op staat, ik zal niet snel op zoek zijn naar een gezelligheidsmaatje. Maar als ik bijvoorbeeld op zoek ben naar een kapper die me ff snel kan knippen dat dat soort dingen er op staan. Dus diensten die voor mij relevant zijn. Niet perse voor iedereen maar die voor mij relevant zijn. Gratis vind ik redelijk belangrijk ik gebruik eigenlijk nooit websites of dingen die geld kosten. Ja en makkelijk te gebruiken dat ik er gewoon makkelijk mee uit de voeten kan. Dat het niet zo heel moeilijk is of een ingewikkelde site of onoverzichtelijk dan zal ik op een gegeven moment afhaken. *Hoe vind je dat Dienst4dienst inspeelt op jou klantbehoeften op dit moment?* Nou weet ik niet echt, heb nog niks afgenomen. Ik denk dat dat heel afhankelijk is van de aanbieder het lijkt me ook moeilijk om als organisatie Dienst4dienst om daar invloed op uit te oefenen, misschien met reviews, of dat je mensen laat verifiëren, relevante diensten, ja er staan wel zeker diensten op die leuk zijn, ik zou bijvoorbeeld best wel een keertje Rikkert voor me willen laten koken.

Bijvoorbeeld. Dus dat vind ik leuk, *en Gratis*, ja het is gratis dus dat is goed en ja het gewoon een goeie overzichtelijke website. Het is makkelijk te gebruiken. Dus eigenlijk alles wel behalve dat betrouwbaar, maar niet omdat het onbetrouwbaar is maar omdat ik dat nog niet heb ervaren. Maar dat dus doormiddel van beoordelingen, of reviews van de diensten zou je.. ja beetje hetzelfde zoals op Ebay, dat je verkopers die je sterren kan geven, 5 sterren bijvoorbeeld, dat betekend dat die koop dus gewoon altijd aankomt. Zoiets misschien.

Positionering en concurrenten

Oke dan nog een stukje positionering en concurrenten met de vraag wie zijn volgens jou de concurrenten van Dienst4Dienst binnen de Nederlandse deel-economie markt. Weet ik niet. Zoals ik eerder heb gezegd volgens mij naar mijn weten bestond er nog niet iets zoals Dienst4Dienst, o ja misschien maar dat weet ik niet zeker, ik dacht namelijk dat Marktplaats en Speurders iets van een sub kop hadden met diensten. Dan zijn dat denk ik je concurrenten. Ik heb zelf dus ook dingen opgezocht. Mag jij zeggen of je ze kent of niet. Of dat er ooit van gehoord hebt, welke wel en welke niet. Is er iets van deze waar je ooit iets van gehoord hebt. *Geen reclame?* Nee geen één alleen marktplaats. Heeft speurders dat ook niet? *Volgens mij wel maar die heb ik hier niet in meegenomen. Dus alleen marktplaats?* *Wat zijn volgens jou de sterke en zwakke punten van Marktplaats?* Wat met dit marktsegment qua dienstruil? *Wat vind jij van de website Marktplaats.nl wat vind jij daar de sterke kant van?* Van marktplaats als concept of in vergelijking met Dienst4dienst? *Nee nu gewoon over marktplaats zelf.* Ja. Dat is natuurlijk de bekendste ruilbeurs online maar waar ik denk dat jullie winst uit kunnen behalen is weetje marktplaats schiet me nu pas te binnen dat ze ook zo'n sub kopje hebben waar ze diensten in verlenen en dat van jullie is echt jullie niche hetgeen waar jullie je in moeten specialiseren. Dus ja dan moet je het niet als een sub kop hebben, dan moet je er gewoon vol voor gaan. En wat vind je van het gebruik van Marktplaats? Ja prima, ik heb er wel is wat gekocht en dat gaat gewoon goed. Ik vind het ook geen hele mooie website het ziet er niet gelikt uit of zo het ziet er redelijk goedkoop uit. Maar ja misschien maakt dat het ook wel weer dat het vertrouwd voelt voor mensen de website oogt ook als een soort tweedehands winkel, snap je wat ik bedoel? Het ziet er niet heel gelikt en flashy uit. Dus ja ik weet niet misschien hebben ze daar bewust voor gekozen ik weet het niet. En hoe ervaar je dat Dienst4dienst zich dus onderscheidt ten opzichte van de concurrentie. Nou ja zoals ik al zeg Marktplaats is de dienst een deel van wat er allemaal wordt aangeboden. En bij Dienst4dienst is het echt alleen de diensten die worden aangeboden. En bij marktplaats zijn er mensen die geld vragen voor de dienst en Bij Dienst4dienst vraag je tijd, uren, en die uren koop je dan weer. *En wat vind je van de manier waarop dienst4dienst dat aanbied ten opzichte van de concurrentie?* Onduidelijk. Omdat ik niet goed weet hoe het werkt met die uren. Ja ik weet dat je een uur krijgt. En als je een dienst levert krijg je ook een uur. Maar stel jij hebt een dienst waar niet zoveel vraag naar is maar jij wil wel van andere mensen een dienst afnemen dan moet je dus inderdaad uren gaan kopen. En dat vind ik nog steeds heel onduidelijk. Van hoe je dat het beste zou kunnen aanpakken. Zeg maar de waarde van de uren. Vergeleken met wat mensen aanbieden. *En hoe zou jij dat doen? Wat is volgens jou de beste manier om je te onderscheiden?* *Ja dat is een goeie vraag. Of hoe zou je het het liefst willen zien?* Ja waar we het al een keer over gehad hebben, dan zou je misschien dat verdienmodel om moeten gooien. Dat je niet zozeer die uren verkoopt maar dat je gaat werken met premium lidmaatschappen. Dat als mensen jou een bepaald bedrag per maand betalen dat ze bij zoekopdrachten eerder bovenaan komen of geadvertiseerd wordt met hun dienst zodat meer diensten bij hun afgenomen

worden. dan ben je eigenlijk niet meer met de waarde van iemands uur bezig maar met meer het promoten van iemands dienst. En hun vaardigheid, dat ze daar voor betalen en niet speciaal voor de tijd. Want het lijkt me heel moeilijk om. Kijk een stratenmaker zijn uur is minder waard, klinkt een beetje raar maar is minder waard dan die van een hersenchirurg. *Het uurloon bedoel je dan?* Ja de tijd is net zoveel waar en dat is dit concept natuurlijk. *Maar je hebt het dan echt over het uurloon?* Ja de dienst die wordt geleverd kijk het is de dienst dat mijn.. als in een uur mijn stoep wordt gefixed is dat natuurlijk veel minder waard dan dat in een uur mijn hersentumor wordt verwijderd. Snap je? En dat is wat ik ermee bedoel. *Dus als ik het goed begrijp is dat je bij dit concept moet voorkomen dat er een waarde aan een uur moet worden gehangen.* Ja. Of in ieder geval een geldbedrag. *Ja want jou uur is net zolang als mijn uur. Het is allemaal 60 minuten.* Juist. *En zo zou je het dan moeten houden?* Dat denk ik wel ja, en ik denk dat mensen met de reviews en eventueel zo'n premium lidmaatschap zich dan in de kijker kunnen spelen en daar weer van kunnen profiteren omdat hun diensten dan meer worden afgenomen. Ja. Denk ik maar daar heb ik geen onderzoek naar gedaan. *Had je verder nog zwakke kanten van Marktplaats?* Ja ik vind het er niet echt heel flashy uitzien maar ik weet dus niet of dat een zwakke kant is of dat daar bewust voor gekozen is maar het is geen mooie website. Je kan met een wordpress template kan je al wat mooiers maken *dus dat vind je op zich wel belangrijk voor een website?* Dat het een beetje mooi is? Ja ik denk zeker nu. En ja marktplaats bestaat natuurlijk al een hele tijd dus ja daar zijn mensen aan gewend maar denk zeker nu dat met een template van 50 dollar er een hele mooie chique website gemaakt kan worden en is het wel belangrijk dat je website er een beetje verzorgt uitziet. *Oke zijn er nog zaken die moeten worden toegevoegd, of aangevuld dingen die vergeten zijn of dingen waarvan jij denkt dit is nog belangrijk voor je positioneringsonderzoek?* Nee denk het niet. Denk dat we alles wel besproken hebben.

Respondent 8

Gebruiker/Man/26-50 jaar

11-05-2015

Tijd: 13:00

Duur: 1:30 uur

Cursief: onderzoeker

Normaal: respondent

Introductie

Hoe ben jij bij Dienst4dienst gekomen? Eigenlijk een andersom vraag hoe is Dienst4dienst bij mij gekomen. *Zo kan je het ook zien.* Via een kennis, via Maarten. *dus mond tot mond?* Ja die heeft mij er over verteld. *Dus niet via Facebook? Of een andere weg?* Nee ik had er daarvoor ook nog niks over gehoord dat Maarten er over vertelde. *Dus vooral mond tot mond reclame dus.*

Sterke punten

Wat ik nu ga doen is een onderzoeksmethode die heet personificatie. Ik ga je vragen om deze zes stappen nog even door te lezen van hoe werkt Dienst4dienst en waar staat het voor zodat je weer een beetje vers het idee in je hoofd hebt. Je kan dus ook je punten weggeven? Dat wist ik niet. *Het idee is natuurlijk dat als je het zelf niet nodig hebt dat je een afspraak maakt bij iemand voor iemand anders dus dan geef je het eigenlijk weg.* Oke maar het is niet

zo dat als ik op mijn account kijk van jeetje ik heb 80 punten ik doneer er tien aan iemand die het beter kan gebruiken een soort overboeking. *Dat zou een mogelijkheid kunnen zijn.* Ja. *Oke dan ga ik je nu vragen om Dienst4dienst als idee als platform, website alles zoals het nu is om dat te zien als een persoon, iemand van vlees en bloed, en elk persoon heeft zo zijn goeie eigenschappen en zijn slechte eigenschappen. Positieve kanten en negatieve kanten en ik ga je nu vragen om alle sterke en zwakke punten van dat persoon, per dingetje even op een post-it te schrijven en dan mag je het even weleggen van dit is positief en dit is negatief.* Oke ja, dan begin ik met positief. Lastig. *Je mag ook met negatief beginnen.* Ik denk dat positief is dat het gratis kan. En het is natuurlijk wel mogelijk om het betaalde deel te doen maar dat je eigenlijk wel gewoon gratis kan beginnen. *Oke dus gratis. En dan kan je zeggen dat is positief of negatief.* Ik zet er een plusje boven. Ja ik vind het wel erg lastig. Ja wat is er negatief aan. Ja de website moet een beetje als Konnektid zijn, een beetje fancy. Wat ik een minpunt vind op dit moment is het ontbreken van een Javascript, *en ik niet programmeer taal is dat?* Nou dat je wel gewoon je pagina hebt, zoals je dat nu ook hebt maar, achter de schermen zijn het geen andere pagina's dan zijn het gewoon dynamisch fracties en componenten, die er dan op dat moment nodig zijn. Als jij bijvoorbeeld een dienst toevoegt en je klikt op toevoegen ofzo, dan moet de website nu alles weer opnieuw laden. En dat moet gewoon achter de schermen gebeuren zodat je gelijk weer verder kan waar je mee bezig was dat soort dingen, dat is nog te onhandig en er zitten nog veel meer voordelen aan. Dus dat is een minpunt. Een pluspunt is dat je makkelijk, nee niet je kan nog niet echt makkelijk zoeken op diensten. *Dat is een minpunt dan.* Ja geen zoekfunctie. Past er niet helemaal op. Dat vind ik wel belangrijk, goed kunnen bladeren, goed kunnen zoeken maar gewoon bladeren. Dat als je het niet specifiek weet maar wel ongeveer. Dan moet je er makkelijk doorheen kunnen spitten. Dingen kunnen ontdekken, misschien kom ik wel wat tegen waarvan ik denk hey, misschien is er wel iemand die mijn tuin wil opknappen terwijl als ik dat niet voorbij zie komen dat ik er misschien helemaal niet aan gedacht had. Dus het ontdekken en zoeken. Dat als je iets in je hoofd hebt dat je dat gewoon snel wil kunnen vinden kijken of het er is. Maar als je geen specifieke gedachten hebt is het makkelijk om te kunnen bladeren of ontdekken. *En had je nog meer punten misschien vanuit een maatschappelijk oogpunt? Of het sociale gedeelte heb je daar nog plus of minpunten?* Dat komt meer op het gratis neer he dat is een beetje de kern van het idee dus ja het gratis ja.. positief, uren uitwisselen. Wat er misschien nog wel ontbreekt is.. stel je voor.. ik heb bijvoorbeeld een hele grote tuin. En er zijn bijvoorbeeld meerdere mensen die het bijvoorbeeld leuk vinden om mijn tuin op te knappen misschien is het dan leuk als je bijvoorbeeld ook iets in groepsverband kan doen dat mensen elkaar kunnen bundelen en dat ze zeggen van nou we hebben allemaal een uur. Bijvoorbeeld. Dat je gewoon iets in groepsverband kan doen. *Dat je een soort team aanmaakt ofzo?* nou van als je iets hebt van voor deze klus heb je wel drie mensen nodig, heb je dus drie man nodig, en dan moet je dat toch op een of andere manier kunnen regelen want je kan niet alles klussen in je eentje doen en dat zijn misschien ook de dingen die leuker zijn om samen met iemand anders te doen. Je kan ook zeggen bijvoorbeeld van ik zou graag met iemand een keer iemands tuin opknappen ik noem maar wat. Maar dat ik het niet zo snel in m'n eentje zou doen dan zou het leuk zijn als je ook nog mensen kan vinden.. het is een dienst uitwisselen maar het is ook een soort bezigheds.. connecties leggen eigenlijk met andere je gaat toch iets samen ondernemen *iets sociaals?* Ja sociaal in groepsverband dus dat zou, lijkt mij in ieder geval wel leuk. Soms is het leuk om het samen met iemand anders te doen. Om iets te ondernemen en dat zo ook aan elkaar kan leren. Ik noem maar wat. Ik denk dat er genoeg

mensen zijn die zoiets leuk vinden. Voor de sociale contacten. Een voordeel dus ik vind het positief dat het gratis is ik vind het positief dat.. ik vind het idee positief. En dat je.. ja het sociale aspect, pluspunt zal ik dat opschrijven? *Ja als jij dat vind is dat prima.* Ja dat vind ik ook. Social. Dat is leuk inderdaad. Goed ik ben er zo misschien dat er straks nog wat komt. *Wat ik je nu ga vragen je hebt dan nu drie zwakke punten en twee sterke punten, of je degene die je het sterkst vind van die twee bovenaan wil leggen en zeggen waarom je dat het belangrijkste vind en hetzelfde bij negatief.* Gewoon even op volgorde leggen? *Ja.* Dus van positief naar negatief? Of andersom? *Ja dus alle positieve leg je onder elkaar en alle negatieve leg je onder elkaar op volgorde.* Oh ja oke. Ik denk dat gratis.. is denk ik het meest sterke punt want anders heb je gelijk al een obstakel, en als je gratis al kan beginnen en denkt van o dat is leuk, en als je dan later geld er in wil steken is dat optioneel. Ik denk dat dat sowieso belangrijk is dat het gratis is. Als basisservice en dan optioneel dat je er dan verder mee kan gaan ik weet het niet ik denk dat ik het ga omwisselen ik denk dat ik het sociale aspect belangrijker vind, ja ik denk dat het goed is dat mensen elkaar helpen. Ja het sociale aspect, het is toch even anders. Dan dat je op marktplaats gewoon moet betalen. Ontbreken van een Javascript Framework doe ik bovenaan daarna geen zoekfunctionaliteit en groepsverband is optioneel. Het kan gewoon optioneel zonder dat het niet hoeft te werken. Misschien zijn er ook wel gewoon duo's die niet alleen in combinatie willen. Zovan wij zijn Jip en Janneke, en dit is wat wij samen aanbieden als dienst. *Ja dat is ook wel leuk. Team up.*

Kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt

Het volgende onderdeel de kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt. Ben je toevallig ook bekend met andere deeleconomie platformen? Konnektid, en dat is het. Verder niet? Je hebt natuurlijk ook gewoon verder de betaalde websites met diensten producten vaardigheden, ken je er daar een paar van? Je bedoelt marktplaats? Ja marktplaats maar ook Konnektid. Oke en sta je ook ergens anders ingeschreven? Ja bij Konnektid. En ook bij Marktplaats. En wat trok je aan om je bij Konnektid in te schrijven? Dat was voornamelijk nieuwsgierigheid van de functionaliteit van de website zelf hoe dat in elkaar zat. En achter toen ik me ingeschreven had, toen ik e-mails binnen kreeg van hey Marjolein om de hoek vraagt of je dit haar kan leren, en toen dacht ik he daar ben ik wel goed in. Dan komt er iets voorbij en je weet het zit in de buurt. En je weet dat je daar goed in bent. Dat maakt het toch wel interessant. Om dingen te leren. Oke dan mag je weer even die post-its pakken. En de rest mag weg. Wat onderscheid succesvolle deeleconomie platformen van de minder succesvolle platvormen. En dan mag je die punten die kernfactoren van succes per dingetje opschrijven. Waardoor wordt zo'n website als Marktplaats succesvol. Kan ik dan ook gewoon zeggen omdat dat reclame maken? Ja dat kan. Ja dus meer reclame, advertenties etc. Ik denk dat dat wel een heel groot verschil maakt, ze maken reclame op de radio, noem maar op. Het zit echt al gebrainwashed bij mensen. Maar dat geldt niet altijd want Konnektid bijvoorbeeld heeft geen radio reclames die adverteren ook niet zoveel. Oke.. dus dat is succesvol. Tevreden gebruikers, ze blijven vaak terugkomen als ze tevreden zijn. Dus goede service denk ik. Maar ja wat is goede service. Wat versta jij daaronder? Goede service? Nou dat de website doet wat het zegt en dat het ook functioneel, correct functioneert. Dus als jij bijvoorbeeld iets wilt verkopen en je verkoopt het ook daadwerkelijk op zo'n website is dat dan heeft het goed gewerkt. Dus dat je nergens tegenaan loopt? Ja. Dus functioneel correct. En enigszins dat het gratis moet zijn. Nou ja niet moet zijn, want het is natuurlijk betaald ook maar ik denk dat zoals met

marktplaats heb je heel veel optionele mogelijkheden waar je geld in kan steken, prioriteit van je advertentie etc. Als het succesvol is heb je vaak veel gebruikers. *Maar denk je dat dat meespeelt in het succes, van hoe meer mensen het gebruiken des te meer..* maar ik denk niet dat als je veel gebruikers hebt dat je per definitie succesvol bent. En ik denk dat het belangrijk is dat het functioneel gewoon correct werkt. Als jij, met reclame bedoel ik ook emails. Dus goede marketing ik denk dat dat belangrijk is. En dat de diensten die je aanbied dat dat gewoon goed moet functioneren. En dat het niet te ingewikkeld moet werken, dat het simpel is. Ja toegankelijk. Gebruiksvriendelijk.. toegankelijk.. en gebruiksvriendelijk bijvoorbeeld ook dat het ook gewoon goed werkt op je mobiel en dat soort dingen. Niet te ingewikkeld niet teveel poes pas niet te veel stappen gewoon zoveel mogelijk zo duidelijk mogelijk streat forward. Dus gebruiksvriendelijke interface, denk ik dat heel belangrijk is. *Oke nou ik heb zelf een beetje onderzoek gedaan naar andere concurrenten, en ik heb hun kernfactoren van succes op kaartjes gezet, het is maar een kleine greep hoor anders kan je wel door blijven gaan. Dan mag je die samen met de kaartjes die jij hebt allemaal op mate van belangrijkheid leggen dus het geen wat jij belangrijkste vind zo'n kernfactor van succes die mag je bovenaan leggen, en dan steeds minder belangrijk naar onder, je mag ze ook naast elkaar leggen als je denkt die zijn even belangrijk.* Ik denk.. waar is nou die naam gebleven? Kijk ik er overheen? Goede naam, prijs, gratis is een beetje afhankelijk van wat het nou echt is he, soms wil je liever ergens voor betalen.. ik vind deze een beetje lastig. Toegankelijkheid je moet een goede naam hebben ik denk dat dat heel belangrijk is, prijs. Afhankelijk van wat je.. reviews vind ik wel belangrijk of beoordeling. En dit? Reikwijdte? Hmm ik vind dat wel belangrijk. Aanbod.. sociaal.. *vind je het belangrijk dat zo'n website sociaal is? Dat je onderling kan praten met elkaar?* Socialiseren ja dat vind ik wel belangrijk. *Dat je wel makkelijk met elkaar in contact kan komen. Makkelijk met elkaar berichten kan uitwisselen etc.* Nou ik vind dat niet het meest belangrijke want je kan op zich gewoon contact uitwisselen met email als het echt moet. En bijvoorbeeld Marktplaats heeft dat ook niet je kan ook niet met elkaar communiceren maar je kan wel gewoon je dingen kopen het is gewoon in het algemeen wat je vroeg toch? De kernfactoren *ja de kernfactoren van succes. Is het sociaal of niet en in hoeverre vind je dat belangrijk?* Ik zou niet zeggen dat ik het belangrijk vind ik vind het meer echt afhankelijk van de website denk ik. Marktplaats is succesvol denk ik, neem ik aan en hoe sociaal is het daar, niet. Je kan je profiel niet echt invullen, ofzo je kunt niet zien van dit ben ik en dit verkoop ik of ik ja je kan wel advertenties bekijken van bepaalde personen, gratis.. gratis beginnen vind ik belangrijk. niet dat alles gratis moet zijn, maar wel zo moet kunnen starten. Lastig ik vind het lastig. Ik leg deze er zo even naast. *Maar deze twee, vind je het belangrijk dat er alleen maar professionals aanwezig zijn op de website of vind je het niet erg dat er ook amateurs zijn in hoeverre vind je het belangrijk.. of diegene een amateur is of dat hij het professioneel doet?* Ja dat moet je echt per dienst bekijken he, als er iemand bijvoorbeeld mijn tuin kan opknappen en die kan onkruid weghalen en dat soort dingen en een bezempje en zo, dan hoeft van mij niet helemaal een hovenier langs te komen. Dus dan zou ik zeggen amateur, maar als ik mijn dak wil laten maken kies ik toch liever voor een professional. Lastig. Ik doe het gewoon in dit rijtje, sociaal en reikwijdte. *En je eigen kaartjes? In hoeverre is dat belangrijk?* ja reclame. Ja het is voor mij niet belangrijk maar voor het bedrijf belangrijk. denk dat het wel ergens bovenaan komt. Gebruiksvriendelijkheid moet wel ergens bovenaan. Functioneel correct denk dat ik hem hier bij doe. *Maar reviews en beoordelingen vind je dus niet heel belangrijk?* nou reviews wel, en dan aanbod, vraag en beoordeling. *en kan je nog even kort toelichten waarom dit het belangrijkste is en afloopt naar beneden.* Een goede naam. Ik denk dat een

ingewikkelde te lange naam.. *maar gaat het dan om de goede naam van de website? Of van de gebruikers?* Nee goede naam van gewoon de website. Dat het gewoon duidelijk en makkelijk te onthouden is. Zoals Google, geven Googlen, en ik denk dat hetzelfde voor zo'n dienst uitspreekbaar is. Gratis. Gratis beginnen dat vind ik belangrijk, niet alles hoeft gratis om zo te kunnen beginnen aanmelden en kijken wat het allemaal inhoud dat vind ik belangrijk, aanbod, vraag en beoordeling, er moet natuurlijk wel vraag en aanbod zijn, met name aanbod, en vraag, en vind het belangrijk dat dat wat aangeboden wordt. Dat het ook beoordeeld wordt. Zodat ik kan kijken van nou is het wel allemaal jofel, dus ja. Reikwijdte vind ik ook wel belangrijk want ik wil wel.. en ik vind het ook neerkomen op relevantie de content moet ook relevant zijn voor de gebruiker. Dus niet een hele bulk aan informatie, en dit is dan gewoon één daarvan. Maar dat kan je ook nog verder uitbreiden, dus filterbaar. Is ook heel belangrijk toegankelijkheid is ook heel belangrijk, het moet toegankelijk zijn ook voor op je mobiel etc. En andere apparatuur, professionals. Amateurs. Waarom ik die hier in het midden heb omdat het niet, het is niet altijd van toepassing. Dus, en soms wel en reviews? Ja ik vind beoordeling belangrijker en daarom boven reviews. *En hoe zie je beoordeling voor je?* Nou beoordeling is eigenlijk dat je een oordeel vestigt over een dienst of iets wat geleverd is wat achteraf beoordeeld wordt. Zodat je een beetje in indicatie kan krijgen van. *Maar hoe zie je dat voor je? Zoals bij Youtube? Dat je duimpje omhoog of duimpje omlaag kan geven? Of een cijfer?* Uhm ja beoordelingen.. nee maar ik denk ook gewoon een korte.. review. Maar reviews moet ik dan.. beoordeling.. een review is dan bijvoorbeeld dat je verteld over dat deze persoon zijn dienst goed heeft geleverd. Maar met een beoordeling kan dat dan zeg maar niet? Dat je zegt van nou ik geef hem vijf sterren en in het kort van hij heeft het prima gedaan.. *ja of een beoordeling, of gewoon een cijfer geven of sterren of een duimpje omlaag.* Dan moet ik deze toch even verplaatsen naar hier want ik ze dan even belangrijk. nee ik dacht een review, dat iemand toch meer en review geeft over bijvoorbeeld de website. *Nee het gaat echt om de gebruikers zelf.* O ja dat vind ik wel heel belangrijk je wilt wel weten of het aanbod en vraag.. vaardigheden.. waar moet ik dan aan denken? *Ik denk in de mate van diversiteit of hoeveel verschillende dingen er worden aangeboden of denk je juist hier moet je meer op een of twee of drie dingen richten of het juist de charme dat je van alle wat aanbied?* Ja dat je van alles tegenkomt dat wel het is een dienst en dat kan natuurlijk van alles zijn dus daar moet je dan niet als iets een dienst is moet je het niet uitsluiten dat moet je gewoon toelaten, en dan heb ik het weer specifiek over deze website. En ja als ik een hovenier zoek en er is een website waar alle hoveniers bij elkaar zijn dan wil ik natuurlijk niet ook de pizzaboer ertussen vinden. Dat ik allemaal andere dingen tegenkom enzo maar in dit geval kijk marktplaats en deze websites vind ik wel belangrijk dat het uitgebreid is, van stofzuigen tot wat dan ook. *Duidelijk. Hoe vind je dat Dienst4dienst op dit moment inspeelt op de kernfactoren van succes. Alles wat hier ligt in hoeverre vind je dat Dienst4dienst daar nu op inspeelt?* In hoeverre moet ik dan een cijfer noemen? *Nee in hoeverre.* Oke nou een goede naam, vind ik wel want het beschrijft gewoon een dienst voor een dienst het is eigenlijk gewoon beschrijvend, een goede naam. Gratis. Dus de dingen die bovenaan staan is ook van toepassing op jullie website natuurlijk, aanbod en vraag, het is een hoeveelheid, is er veel aanbod? Is er veel vraag? *Of in hoeverre speelt Dienst4dienst in op deze kernfactoren van succes. En dan kan je zeggen van dit doen jullie nog helemaal niet, of dit doe je wel goed.* Je kan geen vraag posten he. Het is niet zoals bij marktplaats van ik ben op zoek naar iets. Dus dan, deze keer ik even om van in omgekeerd van daar speel je niet op in. Beoordeling wel, reviews niet. Nee andersom, je kan wel een review achterlaten. *Is dat zo? Kan je een review achterlaten?* Het zit er wel in. Dat is

minder. *Reviews niet beoordeling niet. Reikwijdte ook niet. Ik zeg het even hardop zodat ik het kan uittikken.* Amateurs, en professionals zijn allebei heel gemengd allemaal veel vaardigheden, diversiteit dat is mogelijk er kan van alles tussen maar, het moet nog groeien ik weet niet of ik het echt van dit is echt niet van toepassing omdat het nog niet heel divers is omdat er nog niet zoveel gebruikers zijn. Maar de mogelijkheid is er wel en de structuur is er ook dus ik weet niet of ik dan, deze doe ik dan even zo. Prijs, is ook nog niet van toepassing. Reclame is vooral Facebook en Twitter. En mond tot mond. Ik denk dat Dienst4dienst voor nu, wat mogelijk is, wordt benut, dus dat vind ik wel goed. Je kan natuurlijk niet voor duizenden euro's reclame maken op de radio en dat soort dingen maar dat is niet omdat er niet op ingespeeld wordt, maar gewoon omdat het nog niet zover is. Dus ik vind reclame gewoon goed. *Maar stel reclame hoe zou jij dat aanpakken?* Hoe ik het zou aanpakken. Ik denk dat als je een goed ogende website hebt dat het ook een goede reclame is. Maar dan moeten er natuurlijk wel eerst mensen naartoe. Maar ik denk ook gewoon want je hebt folders, die kaartjes. Die flyer. Facebook, ik zou het denk ik ook gewoon zo doen. Ik denk dat het ook belangrijk is dat het gewoon goed werkt, en dat je dan gewoon eerst. Het hoeft niet gelijk naar honderd duizenden gebruikers ik denk dat het als het gelijdelijk gaat en dat je ook feedback krijgt en je uitbreid dat je dan en naarmate je er geld mee gaat verdienen, dat je dan dan zou je natuurlijk wel meer kunnen adverteren of meer anders, met bijvoorbeeld Youtube video's zou ik het doen want youtube is natuurlijk wordt heel veel naar gekeken en kijk radio is natuurlijk wel veel duurder dan Youtube zou ik dan een videotje plaatsen dat zou ik doen. Beantwoord dat de vraag? *Ja zeker.* Je hebt bijvoorbeeld die uren die verdwenen dat soort dingen moet wel even over nagedacht worden. *Hoe kan Dienst4dienst volgens jou het best inspelen op de kernfactoren van succes, hoe kunnen we dat het best aanpakken om dat wel goed te krijgen?* Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen de uren? ja misschien die Team-up da tlijkt mij echt leuk. Of een Dienst4dienst krant een soort magazine maar dan moet je de voorpagina echt goed op de schop nemen. Meer echt een soort interactieve krant, wat ook verschilt elke keer, nu is het steeds hetzelfde. Bijvoorbeeld als iemand een dienst voltooid heeft. En het is gelukt, en geslaagd etc. Dat je dan op de voorpagina komt en dan ploep dat het er real-time bijkomt, van bijvoorbeeld deze persoon heeft 4 sterren gekregen voor zijn dienst of die heeft een beoordeling geplaatst lees hier de review. Dus dat is gewoon real-time en dat is hip. En dat is ook waar we zo mee gaan werken. Oke maar dus een soort opvallen voor degene die een dienst aanbied maar ook opvallen voor als je een dienst nodig hebt stel je hebt regelmatig een boodschap nodig, en dat het niet één keer moet gebeuren maar stel elke week dat je bijvoorbeeld voor een euro jou hulpvraag een beetje bovenaan komt. Of dat het rond wordt gestuurd in een e-mail boodschap. En stel er zijn honderd mensen die die dienst aanbieden en bijvoorbeeld tien die er premium hebben dat die dan wel in die mail verstuurd worden dat je kan zeggen van kijk hier voor nog meer aanbod. Dus dat ja. *En reikwijdte hoe kunnen we daar het beste aan voldoen?* Ik denk dat je het best via de zoekfunctionaliteit op de website om dat aan te kunnen geven maar ook, in je settings van je e-mails dat je kunt zeggen van ik wil niet lastig gevallen worden door diensten die niet die buiten mijn regio vallen daar hoef ik niks mee. *Bijvoorbeeld één keer in de week?* Ja inderdaad, dat is vrij simpel maar voor dit is het vrij handig als je qua configuratie kan instellen, maar dat je dan wel ik denk dat als je op de website bent dat zoeken dat je het daar elke keer los invult en dat hij dat onthoudt voor de volgende keer maar dat je het dan kan wijzigen en da tis ook met bijvoorbeeld thuisbezorgd. Dat je zegt ik wil alleen e-mails met binnen vijf of tien kilometer ofzo. moet ik ook die al omgedraaid waren? *Ja want dat zijn de dingen die we nog niet doen. Die had je net*

omgedraaid omdat we.. ja met de vraag stel mijn tuin moet gedaan worden of ik moet die week verhuizen daar kunnen andere mensen dan op inspelen en daar ken jij iemand die dat kan en die kan dan ook weer meehelpen. Of dat je mensen kunt uitnodigen. Als je ziet dat iemand een hulpvraag heeft. Beoordeling. Ik denk sterren is niet echt.. ik zit te denken tussen sterren geven, maar dat zie je niet zo vaak meer. Dat is een beetje oud. En dan is ook de vraag of je negatief moet kunnen stemmen, of gewoon een cijfer geven? Ja dat kan ook ik vind het wel handig met Youtube, dat je zo'n balkje ziet met groen, en een klein stukje rood, dat je een beetje visueel feedback krijgt en het is ook vrij makkelijk uit te rekenen. Ik zou zelf. Gaan voor de duimpjes omhoog omdat dat gewoon simpeler is. Het gebruiksgemak. Ik heb vaak dat als ik moet kiezen van een cijfer één tot en met tien dat ik dan wel dat je te lang gaat twijfelen en met thumb up, heeft hij het goed gedaan, ja. Of nee. En als iemand 10 keer nee krijgt en tienduizend keer ja, dan maakt dat ook niet meer uit. Reviews, dat is vrij eenvoudig als iemand een taak heeft voltooid dan moet er zowel een beoordeling als een review kunnen geven en die moet gewoon gelezen kunnen worden. mar ik denk dat er maar 1 review per keer geschreven moet worden in tegenstelling tot Youtube. Daar kan je tien, twintig comments geven. Maar van ik geef hem een thumb up en dan nog eventueel een review. Nou top.

Klantbehoeften

Even kijken, waar moet volgens jou een deeleconomie-platform aan voldoen? Dan ga ik je vragen om al jou behoeften en eisen die zo'n website moet hebben, om ook weer per punt op een post-it te zetten. Dan mag je twee rijen maken, een rij met leuk als het er is, het is niet noodzakelijk, maar ik vind het leuk als ik dat terugzie. En een rij van dat is echt noodzakelijk dat moet er gewoon inzitten, wil ik daar gebruik van maken. Dus functionaliteiten? Dus ik kan ook gewoon weer reclame zeggen? Is dat noodzakelijk of leuk als het er is? Het is echt voor klantbehoeften. Van ik ga van deze website gebruik maken als: dit moet er zijn dat moet er zijn, dit vind ik belangrijk. van dit vind ik noodzakelijk en het is niet noodzakelijk als er maar twintig mensen zijn, maar wel als je er straks duizenden hebt. En onderzoeken bedoel ik gewoon een keyword invullen, maar filteren, ik weet niet of je dat onder hetzelfde moet noemen maar ik zet het gewoon even neer. Zoekfilter. Filters. Noodzakelijk vind ik ook wel beoordeling ook voor vertrouwen, vind ik het heel erg belangrijk. beoordeling.. met filter bedoel ik ook, postcode en zo. Alles wat je gewoon kunt filteren. Misschien zoek ik alleen mensen die recent actief zijn geweest en niet mensen die al een half jaar niks doen. Dan is het handig je moet gewoon optioneel filters kunnen inzetten. En dat is ook vrij eenvoudig want je maakt een notitie als iemand is inlogt, van joh datum registreren van als laatst ingelogd. Mag niet meer dan zes maanden geleden zijn. Ik vind het noodzakelijk dat het actueel is. Als ik op een website kom van last updated vier jaar geleden ofzo, ik vind het noodzakelijk dat het persoonlijk is. Als ik me registreer dat er gevraagd wordt van waar ben ik in geïnteresseerd? In technisch aanbod of huishoudelijke taken, is dat belangrijk? dat je kan zeggen van dit is voor mij, als je weet van ik heb continu huishoudelijke hulp nodig, ondersteuning, gewoon dat je je prioriteiten in kan stellen. Ik wil veel weten over binnenlands nieuws. Buitenlands nieuws, techniek, en dan krijg je gewoon wat meer persoonlijke content. Ik vind het niet persoonlijk aanbod, ja persoonlijk. Gewoon relevante content. Hoeveel moet ik er? Zoveel je kan bedenken. Dit is het. Dan mag je deze alleen nog even op mate van belangrijkheid leggen. Ik vind filters belangrijker want je kan het ook relevant maken door filters in te stellen. En bij het noodzakelijke? Vind je zoeken belangrijker dan de beoordeling? dan vind ik zoeken toch belangrijker. Hoe vind je dat Dienst4dienst

inspeelt op jou klantbehoeften? Hier niet. Oke volgende vraag is: wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst inspeelt op jou klantbehoeften. nee ook niet, Oke, Hoe zou Dienst4dienst het best kunnen inspelen op jouw klantbehoeften? ja gewoon de functionaliteit implementeren.

Positionering en concurrenten

Wie zijn volgens jou de concurrenten van Dienst4dienst binnen de Nederlandse deeleconomie-markt? En die mag je ook weer op post-its zetten. Dus alle concurrenten die jij kan bedenken van Dienst4dienst. En dat kan dus ook zijn marktplaats? En Konnektid? Ja het is een dienst, iemand iets leren is ook een dienst. Maar dan wat specifiek ze zijn voornamelijk gefocust op educatie dan denk ik Marktplaats. Konnektid. Die dienst met werk, Werkspot. Maar dat is echt voor mensen die geld willen zien. Ik denk dat dat het is. Ik heb hier nog een paar anderen, deze, nog vier andere, ken je deze? Heb je er ooit van gehoord. Buuv.nl heb ik van gehoord. En wat weet je daar precies van? En dat voor mensen in de buurt advertenties kunnen plaatsen, vraag en aanbod, maar dat hoeft niet speciaal een dienst te zijn, dat kan ook gewoon een wandeling maken zijn. De rest ken ik allemaal niet. Oke dan die vier, op volgorde leggen waarvan jij denkt die zijn het meest concurrerend, en dan naar het minst concurrerend. Ja dat vind ik een lastige, ja buuv.nl is ook heel erg lokaal, dan doe ik die op vier, omdat dat niet echt een plaats heeft. Kan je van elke concurrent de sterke en de zwakke punten opnoemen? Ik vind marktplaats, vind ik de website vind ik minder. En wat vind je er dan minder aan? Ik vind het een beetje een simpele website, het is gewoon een lange lijst met advertenties en op die homepage staat wel het een en ander maar over het algemeen vind ik het een beetje outdated ook de homepage vind ik niet echt interessant, alsof je een krant doorkijkt. Ik vind de website ook niet echt modern ogen of zo. maar qua functionaliteit voldoet het aan de eisen. Van wat ik zonet een beetje heb neergezet. Positief, is veel aanbod. Gratis. Bekendheid, ja de naam. Vind ik ook wel goed. Dat is het wel voor nu. Ja Konnektid, vind ik pluspunt vind ik de website. Vind ik goed omdat je makkelijk kan vinden wat je wilt vinden. Met onder andere die google maps, het oogt modern het werkt simpel niet omslachtig en gebruikt moderne technieken frameworks, moderne technieken en als programmeur vind ik dat sowieso interessant en leuk. Maar ook gewoon als bezoeker. Marketing met email, dus dat je gewoon leuk, als je heel die website vergeten bent dat je een mailtje krijgt met iets relevant. Van dit is in jou omgeving. Dat het ook kort in de mail beschreven wordt. Dat je niet perse van de mail naar de website hoeft te gaan om te kijken van waar gaat die mail nu over. Maar van hey deze dame zoekt dit, en dan ja oke vind ik leuk, het is gewoon beknopt. Maar wel relevant. Werkspot en buuv.nl ik heb het niet gebruikt dus ik kan er niet zoveel over vertellen. Zijn er nog minpunten aan Konnektid? Of zwakke punten? Nou ik vind de email dus heel interessant. Maar er zijn ook hele veel dingen die niet relevant zijn. Zoals diensten die worden gevraagd of worden aangeboden aan mij die ik eigenlijk helemaal niet uitvoer. Maar aan de andere kant, is hun insteek van misschien bied je wel iets aan zonder dat je dat op de website hebt gezet. Dus wat dat betreft maar voor mij elke dag mails krijg van kun je die Spaans leren, kan je die leren tapdansen of zo. Dus een pluspunt maar ook een minpunt is dat het niet altijd even relevant is. Ja relevantie. En ja die heb ik niet gebruikt dus daar kan ik niet zoveel over zeggen. Hoe ervaar je dat Dienst4dienst zich onderscheidt ten opzichte van deze concurrenten. Nou ja natuurlijk heel duidelijk is dat een dienst voor dienst geruild wordt. En dat je niet, dus ze onderscheiden zich voornamelijk door het gelijkstrekken of de waarde van een dienst. Denk ik wel. Het gelijkstrekken van de energie die je ergens insteek in denk dat

dat wel de onderscheiding is. Zal ik ze opschrijven? Hoe zal ik dat benoemen. Gelijkheid. Dat vind ik een goede. Vaardigheden. Dus breed, diversiteit. Maar dat is niet hetzelfde als aanbod natuurlijk. Ik noem het even aanbod voor het gemak. En dan gelijkheid aanbod.. de vraag is hoe je er op inspeelt toch? *Hoe ervaar je dat Dienst4dienst zich onderscheidt ten opzichte van de concurrentie.* Ik denk voornamelijk gewoon het gelijkwaardige en het aanbod en ten aanzien van en het verschil met Marktplaats, is dat je hier echt een profiel kan aanmaken, dat het persoon een beetje het idee heeft. Profiel. Ik noem het even profiel. Maarja dat heb je dus wel bij Konnektid. *Maar dat zou iets kunnen zijn om nog meer mee te doen waardoor je je onderscheid van de rest?* Ok. Ik denk dat dat wel echt de sterkste dingen zijn. *En wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst dat doet. Dat ze zich hiermee onderscheiden.* Hoe ze dat doen? De manier waarop.. of ik dat goed vind? Ik zet even van een tot en met vijf een cijfer, en gelijkwaardig geef ik een vijf. Dat vind ik het meest positieve. Het aanbod, het gevarieerde aanbod dat het heel breed is. En dat het voornamelijk verschilt met Konnektid. Gefocust op educatie en dit is meer een dienst. Het is ook gewoon over de uitwerking toch? Wat ik daar van vind? *Ja.* Het profiel, geef ik een twee. Het is positief dat het er is, maar het is nog niet.. het kan nog mooier en uitgebreider. Ja want het enige wat nu het verschil is bij het profiel is de afbeelding en het aantal uren. maar daar is nog niet heel veel informatie te zien. Aanbod.. vind ik een drie omdat er nog het een en ander te verbeteren valt. Dat je bijvoorbeeld met een team kan en dat soort dingen en ook het onderverdelen van verschillende subcategorieën vind ik wat minder. Dus dat vind ik wat minder. *Dus daar kan ook nog wat aan gesleuteld worden. en hoe kan Dienst4dienst zich volgens jou het beste onderscheiden van die andere? Is er iets waarvan je denkt van daar moeten we ons echt op richten.* Als programmeur zijnde? *Ook als gebruiker.* Ik denk.. *hoe kunnen wij ervoor zorgen dat we echt een breinpositie in het hoofd van de gebruiker krijgen, waardoor ze terugkomen en ons onthouden. Het doorvertellen aan andere mensen. Waar moet Dienst4dienst zich dan vooral op richten?* Nou dit staat er al, en ik denk dat het gewoon zo, kan ik daar, is het iets wat hier nog niet bijstaat? Of moet ik gewoon.. ik denk dat we sowieso minimaal qua techniek de gebruikservaring van Konnektid moet gebruiken. Ik denk dat je je kunt onderscheiden door moderne techniek te gebruiken. Moderne technieken. Ik heb heel veel qua ontwikkelaars dingen in mijn hoofd. *Laten we het zien als gebruiker, jij als gebruiker van de website. Vanuit het gebruikers oogpunt.* Je kan je onderscheiden door relevantie. Als je vergelijkt met marktplaats, die voorpagina ziet er altijd hetzelfde uit, relevantie en dan vooral persoonlijk. Content. Gelijkwaardigheid staat er al, een dienst is een dienst een uur is uur en een minuut is een minuut. Dat vind ik heel erg goed. Zal ik die er nog bij zetten? *Dus dat zijn echt de dingen waarvan jij denkt daar pakken we punten mee en kunnen we ons mee onderscheiden van de rest?* ja want ik denk ook dat er de mensen meer waarde.. schoonmaker dan heb je toch het idee dat je inspanning doet en het geeft ook een beetje waardering aan de persoon die dat dan voor je doet. Want het is wel wat waard en dat is hier dus gelijk. Dus de gelijkwaardigheid factor vind ik goed. En dat zit hem ook in de naam dus dat is prima. En ik zet ook gewoon real time erbij voor sommige onderdelen. Daar kun je je ook wel mee onderscheiden. Ik denk dat we er zo wel zijn. *Zijn we nog iets vergeten? Of iets wat moet worden toegevoegd? Iets waarvan jij denkt o dat belangrijk? of wil je nog iets zeggen?* Nee eigenlijk.. niet dat er iets naar boven komt of zo.

Respondent 9
Gebruiker/Man/50+
13-05-2015

Tijd: 14:30

Duur: 0:53 uur

Cursief: onderzoeker

Normaal: respondent

Introductie

Hoe ben jij bij Dienst4dienst gekomen? Via Alain was dat. Ja? Dus mond op mond reclame? En wat vertelde hij erover? Hij vertelde over jou, en waar je mee bezig was. Hij vertelde precies wat Dienst4dienst een beetje was. En wat vond je daar toen van? Ik vond het gelijk een leuk idee. Ja. Dus ik vond het eigenlijk meteen als hartstikke leuk. En wat trok je dan precies zo aan? nou het idee ik had het idee dat het een uniek idee was eigenlijk, en ja ik vind altijd ondernemers leuk die met ideeën komen en zo zie ik dit ook. En het moet ook ook goed kunnen werken heb ik het idee. Oke top.

Sterke punten van Dienst4dienst.nl

Ik wil je even vragen voordat we er aan beginnen om heel even dit door te lezen, dat zijn de 6 stappen van de website. Misschien heb je ze al doorgelezen maar om het nog een beetje op te frissen waar dienst4dienst dus voor staat. En hoe het werkt, het idee zeg maar. Ja weer duidelijk. Ik heb hier dus post-its voor je liggen, het volgende methode van onderzoek heet personificatie dat houdt in, ik ga je vragen om Dienst4dienst als website, als platform te zien als een persoon, iemand van vlees en bloed, klinkt misschien een beetje raar maar ik ga je vragen om elk persoon heeft gebreken. Of iets wat leuk is aan die persoon, iets wat niet leuk is aan die persoon. Of iemand wat mist. Wat beter kan, en dan wil je vragen om alle sterke en zwakke punten van dit persoon van Dienst4dienst per ding op een post it te zetten en weg te leggen. Dus per punt? ja. Dus dingen die je mist, die je juist goed vind. Een sterk punt vind ik het concept. Met gesloten beurs toch dingen kunnen bereiken. Dat vind ik harstikke leuk. Een wat mindere. Ik denk dat het redelijk gecompliceerd is om in de markt te zetten. En waarom denk je dat? Omdat ik niet zeker weet of mensen dat echt daadwerkelijk gaan gebruiken. Bewaar je deze ook? Nee gooi ik zo weg. Ik vind het positief hoe de website er nu al uitziet eigenlijk. De uitstraling. Verder heb ik eigenlijk geen negatieve punten. Je mag heel kritisch zijn he, hoe meer kritisch des te beter. Misschien een tekortkoming in het idee zelf? De werking van de website. Ja de werking van de website, ja daar moeten we bij Wesley zijn op dit moment die is nog niet in orde, maar wil je dat erbij hebben? De zoekfunctie, in de buurt dat is hetzelfde natuurlijk. Dat is de belangrijkste. Dus dat is negatief dat dat er nog niet is? ja het is normaal omdat je nog aan het bouwen bent. Maardat is dus wel iets wat je mist? Ja dat hoort er wel bij anders gaat het niet werken en de regio indeling, ik doe alle punten voor de website op een dingetje. Wat verduidelijking. En hoe bedoel je dat? Dat het iets duidelijker gemaakt wordt wat het concept precies is op de homepage van hoe het werkt dus eigenlijk en dat is voor jou nog te onduidelijk? Voor mij is het duidelijk natuurlijk maar voor nieuwe gebruikers. Wat je zelf ook al zei, iedereen moet het kunnen gebruiken dus voor de grootste domoor moet het gelijk te snappen zijn. En dat is op dit moment nog niet zo. Wat hebben we nog voor goed punt.. het concept is leuk, de uitstraling is leuk de social media campagne er omheen heel mooi omdat je daar ook hele leuke dingen mee kan doen. Inderdaad zeggen dat er een schilder is en wat die voor je kan doen. Dat is hem oke, dan mag je ze even nog op volgorde leggen van wat je het meest positief vind en ook bij

negatief dat je het meest negatieve bovenaan zet en het minste onderaan. Dat ligt goed zo, oke dan schrijf ik dat heel even over.

Kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt.

Ben je bekend met andere deeleconomie-websites? Bedoel je daar Konnektid mee en dat soort websites? Ja. Ja dan wel. Kan je ze allemaal opnoemen? Alles wat je weet.? Ik ken werkspot en biedplaats, en Marktplaats heb je natuurlijk ook nog, Konnektid, ja dan heb je een hele berg, speurders autoscout, gebruiktetenten.nl van alles eigenlijk. En sta je ook bij een andere website ingeschreven? Ja bij Werkspot, daar heb ik wel eens mijn tuin door laten leeghalen. en hoe ging dat? Uiteindelijk heeft mijn buurman het gedaan. Via Werkspot? Nee niet via Werkspot dat of jawel toch wel en dat ging eigenlijk prima. Ik kreeg een aantal aanbieders en dat werkte heel netjes dat zijn er toen een paar komen doen dus dat was prima. En wat versta je onder netjes? Nou dat je binnen een dag had ik wel vijf reacties van vijf aanbieders. Dus de reactiesnelheid van hoe snel jou. Ja reactiesnelheid maar ook de duidelijkheid in hoe een aanbieder functioneert dus qua reviews, kon je duidelijk zien van hey dat is een goede of dat niet. En daarna die gasten die het daarna kwamen doen waren prima. Maar dat was ook aan de reviews te zien. Oke dus de reviews bevestigden eigenlijk wel hoe die mensen daadwerkelijk waren? Ja. En waarom heb je voor Dienst4dienst gekozen? Dat was meer voor de formaliteit om even te kijken naar hoe het werkte. Het is niet de bedoeling dat ik twintig uur per week honden aan het uitlaten ben. Nee precies. Wat onderscheidt, van alle succesvolle Nederlandse deeleconomie platvormen van de minder succesvolle? En ook die punten mag je ook per punt op een post-it zetten en wegzetten. Ik denk eenvoud. Marktplaats is eigenlijk een super eenvoudig concept. Je mag ook hardop denken waarom je iets opschrijft. Het zijn meestal, Marktplaats, Werkspot, zijn hele simpele concepten. Maar die wel heel goed werken waar ook duidelijk vraag en aanbod is. het is duidelijk wat de vraag is, en duidelijk wat het aanbod is. en dat is er ook altijd. En Marktplaats was natuurlijk de eerste en die heeft het gewoon goed in de markt gezet. Iedereen kent de naam. Werkspot was volgens mij ook de eerste die zo'n website had. Het zijn wel ook bedrijven waar geld achter zit. Zoals een Werkspot dat is niet door.. daar zit een enorm lichaam ook achter. Volgens mij. En die adverteren ook landelijk via radio en tv zelfs, dus die hebben het ook wel qua marketing hebben ze er wat geld ingestopt. Dus marketing is op zich ook wel een succesfactor? Ja, als je daar het budget voor hebt. Dan denk ik dat wel. Schrijf maar op. Ja en autoscout is ook een grote natuurlijk met succes, het zijn wel allemaal best wel bedrijven ook de namen die je ook wel allemaal kent en hoor en zo op de reclames en zo, maar Konnektid bijvoorbeeld die ken ik eigenlijk nog niet dat heb ik via een kennis leren kennen. Dus dat was echt mond tot mond reclame. Maar dat is een wat minder grote organisatie toch? Ja dat is waar maar je weet niet hoe ze het volgend jaar gaan doen. Maar wat vind je aan Konnektid bijvoorbeeld goed? Nou het ziet er mooi fris uit, de uitstraling vind ik heel mooi. Want gebruik je Konnektid ook? Nee ik gebruik het verder niet. Nee alleen om even te kijken wat het is, en ik vind het er super mooi uitzien. Dus mooi en fris is voor jou ook wel een succesfactor. Ja vind ik wel. Vind je Marktplaats ook mooi en fris? Nee. Toch werkt het goed, wat is dan voor hun een succesfactor? Nou ja kijk hun zijn natuurlijk gewoon de grootste. Daar kom je niet onderuit. Dus als je wat wil verkopen moet je daar zijn. Want daar vind je de meeste mensen die iets van je kopen of andersom. Dus ja dat, die hebben een soort monopoly positie. Maar ik vind het er niet super mooi uitzien maar het werkt wel super goed. Die eenvoud toch weer? Ja. Ik heb zelf ook een beetje deskresearch gedaan, is er verder trouwens nog iets anders wat je te binnen schiet? Voordat we verder gaan? Ik heb

deskresearch gedaan naar ongeveer een achttal potentiële concurrenten en hun succesfactoren bekeken en opgezocht en die heb ik ook opgeschreven en waarschijnlijk zitten er al een paar bij die je zelf ook al hebt opgenoemd. En dan mag je al deze dingetjes plus degene die jij hebt die drie mag je op mate van belangrijkheid leggen. en hetgene die jij het belangrijkste vind mag boven aan en dan aflopend naar beneden van wat je het minst belangrijk vind. En beoordeling bedoel je de beoordeling van de website door andere? Het kan ook de beoordeling zijn van mensen naar de gebruikers van de website. Ja of iets van dat je sterretjes kan geven of duimpjes, ja voor een dienst bedoel je? Ja precies. Maar je bedoelt dat dit een belangrijk onderdeel is om een succesvolle website te krijgen. Ja. Even kijken hoor. Ik vind eenvoudig denk ik toch redelijk belangrijk. professionals. Vind ik ook belangrijk je moet er ook professioneel uitzien. Een goede naam. Bedoel je daarmee en pakkende naam of dat je al een goeie naam hebt. Dan wil ik eerst weten wat jij er onder verstaat. Ik mag namelijk niks zeggen daarover. Ik wil weten wat je er mee bedoelt. Nou marktplaats heeft al een goede naam. Maar ik kan ook zeggen Marktplaats klinkt lekker, dus het is een pakkende naam. Wat is jou intentie erbij? Ik denk een pakkende naam. Oke. Dus die goeie naam die krijg je pas als je het goed doet. Het aanbod is ook belangrijk wat je op je website plaatst. Vaardigheden, dat zijn ook mogelijkheden binnen een website, en je reikwijdte dat is logisch, frisse uitstraling erbij om het tot een succes te maken is dit ook handig. Toegankelijkheid, is eigenlijk wel heel belangrijk dat het eenvoudig werkt bedoel je daarmee? Ja dat het voor iedereen toegankelijk is. Ja want als je dat niet hebt ben je ook zo weg maar dan hebben we ook de vaardigheden daar want dan heb je een beetje de applicaties de mogelijkheden, die in de website zitten, en ja als die goed is is die goed. Social is heel belangrijk daar ben je ook mee bezig. En waarom is Sociaal heel belangrijk voor jou? nou omdat bijna iedereen onder de 25 op social media zit tegenwoordig. En dat zijn toch de mensen die er gebruik van maken de komende 20 jaar. En als je daar aanwezig bent, heb je je doelgroep te pakken, reviews, beoordelingen vind ik ook heel belangrijk, dat je goed kan zien, wie je voor een dienst inhuurt, vraag ja, is net zo belangrijk als aanbod, in jou geval, reikwijdte, ja, dat is gewoon wat je wil hebben toch? Ja ook de reikwijdte van hoe wordt het, is het belangrijk dat het in je buurt is? Is het belangrijk waar iemand zit? Maar we hebben het nu toch over waarom een platform een succes is? Ja en in hoeverre deze dingen belangrijk zijn om zo'n platform tot een succes te maken. Dus moet de reikwijdte, moet je het lokaal houden, of moet je landelijk gaan of misschien zelfs wel Europees? Ja dat hangt natuurlijk helemaal van je website af, en je doel. Gratis dat werkt altijd wel een beetje. prijs is ook wel een beetje belangrijk, amateurs die doen niet mee. Die doen niet mee? En Gratis? Je hebt hem bijna als laatst? Waarom vind je dat het minst belangrijk? Nou gratis lokt wel mensen aan, maar uiteindelijk, vinden mensen.. dan willen ze best wel ergens voor betalen volgens mij. Al ze er ook iets voor terug krijgen. Het trekt wel altijd mensen aan het woord alleen. Maar in principe willen mensen best wel ergens voor betalen, maar dan moet hij er wel wat voor terugkrijgen wat hij verwacht. En denk je dat dat voor iedereen zo geldt? Of is dat meer jou mening hier? Nee tuurlijk geldt dat niet voor iedereen zo, nee hoor en zeker bij dienst voor diensten bijvoorbeeld daar kan je geen tientje voor rekenen of zo, voor alleen gebruik van de website daar moet je dan wel weer een dienst voor leveren als je daar geld voor gaat vragen, dus ja als je het zo wil zien is gratis wel belangrijk. Hoe vind je dat Dienst4dienst op dit moment inspeelt op deze kernfactoren van succes? Dus waar spelen we wel al op in en welke nog niet? Ik vind het nu al best professioneel eruit zien. Als je de opstart problemen even weglaat, vind ik het toch al wel een goeie look hebben en er moet nog wel wat aan gesleuteld worden maar vind het er wel al professioneel uitzien daar gaat het om. En in

hoeverre zie je dat nu al terug in de website? Nou ja bij de leden, er is duidelijk te zien wat ze te bieden hebben, en als dat nog even duidelijk in diensten wordt gespecificeerd, dan heb je je vraag en aanbod. En toegankelijkheid en de mogelijkheden moet nog wel wat aan gesleuteld worden dat het voor iedereen duidelijk is hoe het werkt, wan tik denk dat dat nog niet zo is. Uitstraling vind ik wel goed, en zeker met die koksmutsen erbij wordt het mooi. Marketing met budget dat is natuurlijk een lastige, daar moet je eigenlijk een tonnetje of twee voor hebben. Nou ja, het is natuurlijk mooi als je voor het RTL nieuws het weer de klok kan presenteren of radioreclames. *Maar denk je dat het nodig is?* nee het hoeft niet. Je kan wel even wat meer snelheid er in gooien maar je hebt natuurlijk ook gratis media en publiciteit, een goeie naam, dat duurt nog eventjes denk ik. *En de naam zelf?* Vind ik goed ja duidelijk, beschrijft precies waar het om gaat. Sociaal, nou ben je ook lekker bezig, volgens mij met Facebook en van het idee zelf, is natuurlijk ook sociaal je hebt wat voor mensen over, en zij voor jou. dus ja, de beoordelingen moeten er nog bij, de reikwijdte ja dat is natuurlijk nu alleen hier een beetje in de buurt daar moet je nog in groeien, gratis ja dat moet je zo houden denk ik prijs, je kan er wat voor gaan rekenen om wat uren te gaan verkopen te zijner tijd misschien, en amateurs, dat zijn we niet. *En als je amateurs ziet als mensen die een dienst uitvoeren omdat ze het leuk vinden? En aanbieden op de website, dat ze er professioneel niet mee bezig zijn maar meer als een hobby zie je dat dan als een amateur? En mensen die je liever niet op de website zou hebben?* Nee juist niet dat moet kunnen. Maar ik denk een bepaald word of iemand een prutser is of niet door de beoordelingen en dat filtert zichzelf. Dat iemand die de boel verkloot die ligt er zo uit natuurlijk door eigen toedoen. *Wat vind je van de manier waarom Dienst4dienst wel of juist niet op inspeelt? En dan ben ik op zoek naar je mening. Waarop? Op al deze punten. Maar die heb je eigenlijk al beantwoord. Ja. Misschien deze nog, hoe kan Dienst4dienst volgens jou het beste inspelen op de kernfactoren van succes? Dus laten we dan degene pakken waar we wat we nog niet echt doen, hoe kunnen we daar het best op inspelen volgens jou?* Een hoop is gewoon het aanpassen van de website, eigenlijk vrijwel alles, die beoordelingen moeten er nog bij komen, het is eigenlijk alleen maar alles op de website aanpassen, dat zijn in principe details, maar hoe moet je je website aanpassen dan. Maar in ieder geval dat het gewoon duidelijk voor iedereen moet zijn. Dus dat je op de homepage gelijk ziet van daar schrijf ik me in, dit kan ik doen, en hier vind ik de geleverde diensten en dat de zoekfunctie gewoon duidelijk is en netjes aangepast wordt. Dan is het grootste deel heb je dan al gepakt, dan ben je ook gelijk professioneel, en daarmee krijg je een goede naam.

Klantbehoeften

Dan gaan we naar het stukje klantbehoeften, we zijn al over de helft, even kijken, waar moet volgens jou, een deel economie platform als Dienst4dienst allemaal aan voldoen? en dan wil ik je vragen om twee rijen te maken, een rij met dingen die echt noodzakelijk zijn, en een rij met leuk als het er is. iets wat je leuk zou vinden om terug te zien. Ja oke, het moet eenvoudig werken. Ik bedoel daar één ding mee dat de website eenvoudig werkt. En duidelijk is. er moet vraag en aanbod voor zijn, dus er moet interesse voor zijn. Anders houd het op. Maar dat is er. Ja ik vind het ook belangrijk, maar het is dus niet noodzakelijk, want Marktplaats ziet er wel fris uit. Ik heb het idee dat het wel steeds belangrijker wordt omdat de gebruikers steeds jonger worden of dat meer gewend zijn. Ja dat moet je sowieso hebben dus eigenlijk moet je vraag en aanbod, hebben, je website moet eenvoudig werken, en duidelijk zijn. En het moet er fris uitzien als je die drie dingen hebt, moet het kunnen werken. *En zijn er nog dingen waarvan je denkt als dat erbij zit zou het het een stuk leuker*

maken. Het is niet noodzakelijk als het er is, maar stel het zou er zijn, dat je dan denkt van hey dat is best leuk. Ja dat zit al in de uitstraling natuurlijk maar, je kan wat leuke gadgets maken, zoals een Konnektid bijvoorbeeld, zo'n zoekfunctie, dat ziet er leuk uit, dat geeft wel iets extra's aan je website. Een chatfunctie, een beetje een social platform binnen je eigen website dat mensen met elkaar kunnen chatten of groepen aanmaken, dat soort dingen. Dat zijn allemaal wel leuk dingen een beetje community kunnen bouwen en dat je mensen ook meer betrokken houdt. Dat ze graag kijken wat er gebeurt is op een dag, verder nog dingen? Nee. Hoe vind je dat Dienst4dienst inspeelt op jouw klantbehoeften? Tot nu toe, nou kijk ik zou zelf altijd voor een premium account gaan, dat ik voor een tientje of twee tientjes een paar uur inkoop in plaats van dat ik, mijn tijd ga besteden om voor iemand wat te doen. Als ik tijd over heb dan zou het geen probleem zijn maar je komt zelf altijd tijd tekort, dus om er voor te betalen zou ik geen probleem vinden maar om nou zelf twee keer in de week de hond uit te gaan laten of te gaan verhuizen een paar uur, dat zie ik op het moment nog niet zo zitten. En ik denk dat dat ook het lastige kan zijn. Dat mensen die echt hun eigen uren er echt in gaan steken. wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst inspeelt op jou klantbehoeften? De aanbod kant.. want we hebben nu hard iemand nodig die komt schoonmaken. Hoe zou Dienst4dienst het best kunnen inspelen op jouw klantbehoeften? Ja voor mij met een premium pakket. Maar als iedereen dat zou doen zou het natuurlijk ook niet werken natuurlijk, je moet toch ook doeners hebben, en hoe zie je zo'n premium pakket voor je? Wat zou je daar in willen terugzien? Stel je zou dat aanschaffen, wat zou er dan voor jou in moeten zitten? Wil je dat maandelijks betalen dat het automatisch doorloopt? Tot dat je opzegt? Ja dat zou ik wel prima vinden maar ik denk dat ik wat dat betreft wel een makkelijke klant ben, denk dat ja dat andere mensen.. je zou in ieder geval op ieder moment moeten kunnen opzeggen. Ik denk dat dat sowieso een vereiste is. en dan verder misschien voor een tientje dat je daar dan drie uur voor krijgt, ik denk dat je dat dat te weinig is. want dan gaan mensen omrekenen wat ze nou per uur verdienen en dan. Dus het mag best wel iets kosten? Ja. Het mag best wel wat kosten want dan heeft een uur voor degene die het levert ook wat waarde. En hoe ziet jou ideale premium pakket er dan uit voor jou? ik zou voor 30 euro in de maand zou ik wel drie uur in de maand willen aanschaffen en dan maar alleen omdat ik het concept leuk vind. Want ik heb het niet nodig, ik kan natuurlijk ook een schoonmaker op hulp in huis inhuren voor een tientje per uur. Dus in principe zou ik zelf niet zo snel gebruik van maken. Tenzij ik straks zelf heel veel tijd over heb dat ik het leuk vind om wat te gaan doen maar als je druk aan het werk bent en je hebt een gezin, dan is het lastig om die uren te vinden om bij iemand anders nog wat te gaan doen. Dus je moet echt het idee hebben dat je voor die uren duidelijk iets terugkrijgt. Ik denk dat dat heel belangrijk is dat mensen wel denken van ik heb nu een uur, en dat is echt iets waard, mijn uur. Oke top.

Positionering en concurrenten

Oke dan zijn we bij het laatste, wie zijn volgens jou de concurrenten van Dienst4dienst binnen de Nederlandse deeleconomie-markt. Je had er net al een paar opgenoemd, zou je die nog even op een post-it kunnen zetten? Nou die zie ik niet echt als een concurrent hoor, dat is meer een platform, een soortgelijk platform, waar je het over had, ja. Werkspot is toch heel iets anders. En marktplaats diensten komt het dichts in de buurt, want je, wat je ook daar kunt vinden ook dan. Of dat je het daar kunt aanbieden zo'n dienst maar het is wel duidelijk dat, want hier ruil je en daar moet je gewoon betalen, dus ik zou niet weten wie er precies hetzelfde is. Ik heb een paar dingetjes maar niemand doet echt precies hetzelfde, maar het zijn wel platformen die een alternatief bieden, dus waar mensen wel andere mensen kunnen

vinden. Bij Konnektid kunnen mensen van elkaar leren toch? *Ja maar dat is dus ook gratis en je kan wat uitwisselen met elkaar er zit alleen geen systeem achter van dat er een uur wordt overgeschreven of maar dat zijn inderdaad alleen vaardigheden die worden uitgewisseld. Welke van deze ken je allemaal?* Nou Konnektid ken ik dus een beetje, ik ken alleen deze drie, Werkspot, Konnektid en Marktplaats. *Oke nou als je die drie dan als concurrent zou moeten zien, welke is dan het meest concurrerend en welke het minst concurrerend?* Ik denk zo: Werkspot, de meeste omdat, daar kan je echt Marktplaats ook hoor maar daar kan je alles vinden wat je op Dienst4dienst ook kan vinden, dus alle diensten staan hier sowieso op. Dus als jij je tuin opgeknapt wil hebben dan vind je dat daar. En dat is bij Marktplaats ook wel zo maar Marktplaats staat meer bekend als auto's schuttingen om dingen dan op diensten en Konnektid, daar misschien dat die zo moet. En die ken ik niet. *Zou je van deze concurrenten zou je daar een sterk en een zwak punt of punten van noemen? Alles wat je weet beginnen bij Werkspot.* Bij Werkspot het aantal deelnemers het aantal gebruikers dat is eigenlijk bij alle drie wel zo het draait al, er wordt zoveel gebruik van gemaakt, als ik iets op Werkspot zet of Marktplaats, of Konnektid weet ik niet, dan heb ik gelijk reacties. Dus het werkt gewoon goeden dat is een sterk punt van alle drie, een zwak punt van Werkspot, volgens mij moet je als aanbieder moet je er flink voor betalen je betaald volgens mij iets van 250 euro per maand ofzo om als klusser er op te staan. Maar dat kunnen ze doen want er blijft nog zat over en dat is bij Marktplaats ook zo, bij Marktplaats diensten, dat heb ik met verhuizen ook wel eens gedaan, ook zo maar eens 600 euro per jaar of zoiets en Konnektid, ja, ik vind het concept, apart. Ik zou er nooit in geloven dat zoiets van de grond zou komen dat je gratis dingen van mensen aan mensen gaat leren maar kennelijk werkt het. *En vind je dat positief of negatief? Dat aparte concept.* Ik vind het hartstikke leuk maar ik geloof er zelf niet zo in. Ja dat heeft alles met tijd te maken voor iedereen natuurlijk, maar het werkt kennelijk wel ze hebben al heel wat gebruikers. *Misschien nog een zwak punt?* ik vind het allemaal mooie websites het werkt ik heb er niet direct commentaar op. Als we zover zouden kunnen komen dan mogen we niet klagen. *Hoe ervaar je dat Dienst4dienst zich onderscheidt ten opzichte van deze drie concurrenten?* Door een duidelijk ander concept. Dus het idee een uur voor een uur. *En wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst dat doet?* Nou dat is goed omdat het helemaal uniek wat mij betreft, ik vind het echt duidelijk iets anders dan dat deze drie doen, want hier heb je gewoon met deze twee heb je gewoon aanbieders en vragers, dus of je bied aan, of je vraagt en bij Dienst4dienst doe je het eigenlijk allebei. En je ruilt het tegen elkaar dus ik vind het duidelijk iets anders. *En hoe kan Dienst4dienst zich volgens jou nog meer of nog beter onderscheiden?* Door het concept te verduidelijken nog meer. Dus dat je duidelijk maakt dat je met gesloten beurs best wel wat kunt bereiken. Dat je je huis kunt laten schilderen als je totaal niet kan schilderen of dat je juridische hulp kan krijgen als je daar totaal geen verstand van hebt, door zelf ook een uurtje in te leveren. *Dus dat is wel iets waar we nog meer op zouden kunnen richten?* Ja of dat bekend te maken wat het concept is en dat je er ook wel echt iets aan hebt. Of aan kunt hebben. *Zijn er verder nog zaken die moeten worden toegevoegd of aangevuld of misschien vergeten zijn?* In het onderzoek? Nee ik denk dat ik wel redelijk aardig alles gemeld heb wat ik wil melden.

Respondent 10

Gebruiker/Vrouw/18 t/m 25 jaar

15-05-2015

Tijd: 19:30

Duur: 0:45 uur

Cursief: onderzoeker

Normaal: respondent

Sterke punten Dienst4Dienst

Hoe ben je bij Dienst4dienst gekomen? Mond-tot-mond reclame en Facebook. Oke het eerste puntje is Sterke punten, ik wil je vragen om deze zes stappen even door te lezen, want wat we gaan doen is een onderzoeksmethode die heet personificatie en dan ga ik je vragen om Dienst4dienst.. lees eerst maar even door, zodat je weet hoe het werkt, wat het idee is. nou volgens mij snap ik het wel. Oke het is dus een methode die heet personificatie en ik ga je vragen om Dienst4dienst als een persoon te zien en elk persoon heeft zo zijn gebreken, z'n pluspunten, z'n minpunten dus als website, van wat mist er nog? Wat is er negatief aan het idee? Positieve dingen en dan wil ik graag dat je alle positieve en negatieve dingen die in je op komen om die per steekwoord op te schrijven op een blaadje. Over wat? De website en dan mag je een rij maken van negatieve dingen en een rij positieve dingen. Je mag lekker groot schrijven. Je bent behulpzaam. Dat je goede daden verricht. Een goeie daad. Is positief. God nou das moeilijk. Je mag ook best wel even nadenken. Het is ook wel belangrijk dat je een beetje eerlijk bent. Eerlijkheid. Duidelijke website. Wat heb je nog meer. Hoe zeg je dat ook alweer dat het goed is voor.. maatschappelijk. Ik vind het een beetje apart hoe het in m'n hoofd zit, behulpzaam. Wat is er negatief aan, eigenlijk niet maar het kan zijn dat mensen misbruik van je maken of zo. Je moet natuurlijk ook een beetje vertrouwen hebben. Dus dat is ook wel positief. Vertrouwen moet je sowieso wel hebben als je zoiets doet, want je weet natuurlijk nooit zeker of iemand het ook voor iemand anders wat terug doet. Wat is nog meer negatief, dat het in je vrije tijd moet. Dat je er geen geld voor krijgt. Voor de rest. Ik denk dat ik er wel een beetje ben. Oke het volgende wat je mag doen hetgeen wat je het meest positief vind mag bovenaan leggen en dan aflopend naar.. dit wordt steeds minder en hetgeen wat je het meest negatief vind mag je ook bovenaan leggen en dan ook weer aflopend naar beneden. En dan mag je even hardop denken en onderbouwen waarom je dat vind. het idee is natuurlijk dat je iemand kan helpen, dus behulpzaam heb ik bovenaan. Ou maatschappelijk dat je iemand kan helpen in de maatschappij die bijvoorbeeld niet kan betalen maar dat je iemand toch graag wil helpen. En eerlijkheid vind ik daarbij wel heel belangrijk want je kan natuurlijk misbruik van iemand maken, en daarna komt wel het vertrouwen want je laat iemand toch toe, van dat diegene ja, je haar gaat doen of bij jou thuis komt schoonmaken of op je kinderen komt oppassen. Nou daarbij is je website wel hl belangrijk zodat je goed ziet hoe alles werkt en dat je de spelregels bij de afnemer en de gever bekend is en dat je je later daar heel goed bij voelt omdat je een goeie daad heb verricht, dat is natuurlijk wel het minst belangrijke dat wat je er elf van vind. en bij het negatieve wat ik het meest belangrijk vind van het negatieve. Ik denk omdat het in je vrije tijd is kijk je doet het natuurlijk wel voor iemand omdat je diegene kan helpen. Maar als je wat leukers kan doen doe je dat toch liever dan iets wat je vaker doet. Nou ik denk dat als er misbruik en geen geld, ja dat als laatst want je krijgt waarschijnlijk wel weer is een keertje iets anders ervoor terug als jij een keer in nood zit ofzo. Maar dat vind je dus negatief? Dat je er geen geld voor krijgt? Nou dat vind ik het minst negatief eraan van al deze punten vind ik dat het minst belangrijk. Het zou natuurlijk leuk zijn als je er geld voor kreeg maar ja. En wat vind je dan van het idee zelf? Dat er juist geen geld in omgaat? Dat is natuurlijk heel fijn. Dat het voornamelijk is voor mensen die het niet kunnen besteden. Dus ja dat is natuurlijk

wel een goed idee, maar ik snap wel dat als jij een dienst aan iemand geeft, dat je denkt van o ik heb nu een uurtje dit voor iemand gedaan dat doe je natuurlijk met alle liefde zeg maar, maar je denkt dan ook van ik had ook een uurtje kunnen werken op je werk, dan had ik nu tien euro verdient ja. Dat snap wel... dat is natuurlijk niet het hele concept van dit.

Kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt

Oke dit is het volgende stukje alweer dat heet kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt. Das een hele mond vol maar heb je enige idee wat daar mee bedoeld wordt? Wat wat nee?! Ik zal het even ontleden: Nederlandse deeleconomie-markt dat zijn zeg maar alle websites platforms waar spullen, kennis, vaardigheden, met gebruikers worden aangeboden, auto sites, huizen, diensten, kennis, dat je dingen van elkaar kan leren enzo en dan de kernfactoren van succes, zijn dan zeg maar de succespunten van die websites waardoor ze succesvol zijn. Ben je ook bekend met andere deeleconomie-websites? Zulke platvormen? Waarbij dingen worden aangeboden aan elkaar. Gebruikers onderling. Mag betaald zijn, mag ook gratis zijn. Nouja Groupon, maar is dat hetzelfde of niet? Niet echt. Meer dat gebruikers zeg maar spullen of andere dingen aan elkaar kan uitwisselen of aan elkaar verkopen. Marktplaats? Bijvoorbeeld, ken je daar nog meer van? Ebay? Marktplaats je hebt ook iets van dat je je sneakers.. ik weet even niet meer hoe dat heet, maar dat is wereldwijd. En dan kan je, je ouwe troep verkopen aan elkaar dat is wel anders ja, hoe heet dat nou, ik kom er even niet op. Uitzendbureaus? Of is echt iets anders? Want dan bied je jezelf ook aan. Nou ik weet niet gewoon op Facebook? En social media dat je wel is voorbij ziet komen voor de rest even geen idee. Nee oke, sta je ook ergens anders ingeschreven bij een soort van deze dingen? Marktplaats. Ja daar heb je en account? Ja. Al lang? Ja eigenlijk wel. Vijf jaar ofzo. Dus daar koop en verkoop ik wel is wat. En waarom heb je voor Dienst4dienst gekozen? Je staat er natuurlijk als gebruiker ingeschreven waarom heb je daar voor gekozen en wat trok je daarbij aan? Nou ik vind het wel een mooi idee om andere te kunnen helpen en zonder dat je daar heel veel moeite voor moet doen, als je wel is op tv ziet hoe die oudjes alleen achter de ramen zitten dat vind ik gewoon zielig. Ja. Als je een ander hulp aan kan bieden is dat toch mooi om te doen? Dus dat trok je aan? Ja gewoon behulpzaam. Je hebt dus zeg maar al die platforms je noemde er net eentje: Marktplaats, wat maakt hun succesvol? Volgens jou mag je ook weer even op kaartjes schrijven en wegleggen. Het werkt snel, gemakkelijk het is niet moeilijk, het kan vanuit huis. het kost niks. Je inschrijven kost niks. Dus gratis. Je hebt wel mooie dingen erbij, mooie spullen, mooie spullen veel aanbod ik vind het ook wel altijd iets van ontspanning, even kijken wat voor soort troep er allemaal op staat. Nee maar er staan ook vaak reviews bij waarom iemand het wegdoet en dat ga ik dan op een andere site kijken wat hun er van zeggen en dan kijken of het wel een goed product is. Dus productinformatie. En wat vind ik er nog meer van, moet ik ook negatieve dingen doen? Dat komt zo. Het is vaak goedkoper wat je er koopt. Mooie prijs. Goede deals. Ik vind het ook altijd wel leuk om met mensen te e-mailen enzo en dan ga je helemaal een soort van deal maken en als je het ontvangen hebt moet je diegene een berichtje sturen want je bent er vet blij mee. Beetje sociaal contact? Nou niet dat ik er wat achter zoek maar vind wel altijd grappig hoe dat gaat dat ik iemand anders blij kan maken met mijn troep wat al drie jaar in de kast ligt. Oke dus is het meer contact of dat je gewoon blij kan maken met.. ouwe troep. Met niks. Ja ik vind dat leuk, dat ik dan een bericht krijg en soms koop ik wel is wat en dan is het totaal niet wat ik er van verwacht, maar dan verkoop ik het wel weer door, maar dan stuur ik wel nog even een berichtje van ik heb het ontvangen hoor, bedankt. Volgens mij was dat het. Ik heb zelf ook

een beetje onderzoek gedaan naar andere platformen en wat hun kernfactoren van succes zijn en daar kwam onder andere dit uit. Al er een dubbele bij staat mag je hem eruit halen. Gratis, prijs. Goede deal. Dan haal ik die er ook wel uit. Dit zijn dus de dingen die ik vond waardoor die websites dus.. dan.. mag je al deze dingen, plus degene die je zelf hebt opgeschreven, mag je op mate van belangrijkheid leggen. Dus degene waarvan jij denkt dit is het meest belangrijk voor succes. En dan het minste dus bovenaan het meeste succes, en onderaan het minst. Nou ja sowieso natuurlijk de vraag want er moet wel vraag naar zijn, want als niemand het wil, dan kom je natuurlijk nergens. Het moet makkelijk te bereiken zijn. Dus de toegankelijkheid als mensen er niet bij kunnen kunnen ze het ook nooit doen. Ik denk dat een goede naam is ook altijd wel belangrijk. Het moet natuurlijk wel aanspreken. *Als je iets even belangrijk vind mag je het er trouwens ook gewoon naast leggen.* Nou dat weet ik nog niet, ik leg het nog even globaal voor me neer. Nou sowieso altijd als ik op een site ben ga ik altijd even kijken of het betrouwbaar is en wat mensen er van vinden, dus of het professioneel is. ik weet niet of dat hetzelfde is als een review, en de beoordeling hoort er ook een beetje bij. Dan kijk ik natuurlijk ook nog is naar het aanbod, dat doe ik denk ik nog als eerste wat ze allemaal hebben dat hoort ene beetje bij de toegankelijkheid. Ik vind het ook belangrijk dat het ook een beetje snel werkt, want als ik iets wil dan wil ik het meteen en wil ik niet te lang wachten. Productinformatie dat hoort daar wel een beetje bij, gemakkelijk. Werkt snel nou dan ga ik natuurlijk wat ik wil hebben, of ik een beetje en goeie deal kan maken ik wil ook niet teveel betalen. En vanuit huis hoort ook hierbij goeie deals en gratis. Dat kan echt niet. Wat bedoel je met dit? *Amateurs?* O amateurs. *Of er amateurs op je website zijn.* Ja dat hoort sowieso wel bij dit. En wat bedoel je met dit? Reikwijdte? *Ja of het uitmaakt hoever mensen van jou afzitten? Of is het lokaal? Is het landelijk.* Dat vind ik eigenlijk nooit belangrijk als ik iets doe kan ik overal naartoe rijden of het wordt verstuurd ofzo vaardigheden. Ja dat hoort toch een beetje bij dit. Goeie deals uiteindelijk. En sociaal. Uiteindelijk doe je toch iets voor jezelf. Iemand blij maken, sociaal, en dan heb ik hieronder ontspanning en hieronder reikwijdte. *Oke hoe vind je dat Dienst4dienst op dit moment en werk inspeelt op deze kernfactoren van succes?* Ik denk dat dat wel allemaal gebeurt eigenlijk. De website je ziet dat er ook heel veel mensen aanmelden je ziet ook dat er vele vraag naar is. en ik denk dat dat wel goed is. *wat vind je van de manier waarom Dienst4dienst hier juist wel of niet op inspeelt? We spelen namelijk niet op alles in tot nu.* Ja ik vind dat wel goed. Maar volgens mij is het wel allemaal een beetje hier gevestigd in de buurt, dus het is niet dat mensen.. ze kunnen wel helemaal vanuit weet ik veel waar komen bij mij omdat me band lek is. maar dat moet denk ik nog groeien, dat het overal een beetje bekend wordt dat er meerder mensen uit dit land zich inschrijven dat je overal een beetje hetzelfde aanbod hebt. Dat is er nog niet maar dat moet denk ik gewoon nog groeien. *En bijvoorbeeld beoordeling en reviews, dat staat er nog niet op?* Dat komt denk ik doordat er weinig mensen gebruik van hebben gemaakt? *Hoe zou je dat voor je zien? Of hoe zou je dat willen zien?* Gewoon een pagina met dat je met die sterretjes in een oogopslag ziet van o die heeft vijf sterren, dan ga je dat meteen lezen en dan het verhaalt eronder van wat diegene er van vond of zo'n grafiekjes, dat je ziet van.. hoe heetten die grafieken ook al weer? Statistiekbalk. Dat je ziet zoveel procent voor klantvriendelijkheid zoveel procent voor professionaliteit weet ik veel wat. *En ontspanning? Zou je Dienst4dienst ook kunnen zien als ontspanning straks? Als het misschien wat groter wordt?* Nou ik denk wel dat als jij iemand kan helpen dat je daar wel ontspanning uit haalt, als je iemand kan helpen, en als iemand jou kan helpen, voel je je daar natuurlijk ook ontspannend bij. Dat je weet dat je het aan een professional weggeeft. Dat je het niet zelf hoeft te doen. *Oke hoe kan Dienst4dienst volgens*

jou het best inspelen op deze kernfactoren van succes? Gewoon heel bekend worden. Veel reclame maken. Gewoon dat mensen het echt gaan doen en mond-tot mond gaan doorvertellen van o dat moet je echt doen. Het is echt handig. Productinformatie heb je opgeschreven, vanuit marktplaats. Zou je dat ook voor die diensten willen? Dienstinformatie of dat je informatie krijgt van die persoon zelf? Nou op zich is het wel fijn als iemand zegt ik kan een maaltijd voor je koken, dan vind ik het wel fijn om te weten o hij pasta gaat maken of iets met stel je voor dat ik één of andere allergie heb dan vind ik dat wel fijn dat we dat van elkaar weten ja. Zeker waar. Ja het is toch fijn om te weten wat iemand kan? Voor hetzelfde geld heb je dat helemaal niet nodig van dat en dan.. dus dat vind je wel belangrijk van dat het gewoon goed omschreven wordt wat iemand voor je kan betekenen? Ja zeker. Even kijken. Gaan we naar de klantbehoeften,

Klantbehoeften

Waar moet volgens jou een website als Dienst4dienst aan voldoen? en dan ben ik opzoek naar al jou behoeften en eisen, en twee dingen, dingen die echt noodzakelijk zijn voor de website, en dingen waarvan je denkt: leuk als het er is, maar het is niet noodzakelijk dat het er is. moet ik dat weer opschrijven en onder elkaar leggen? Nou noodzakelijk vind ik de huisregels, de spelregels. Het is niet echt een spel, maar goed dat vind ik wel echt noodzakelijk. Dat het duidelijk is, overzichtelijk. Dat je een eigen account aan kan maken. Dat is er natuurlijk al, maar anders wordt het echt een drama. Een eigen account. Ik denk wel dat je referenties echt nodig hebt om anderen echt over te halen dat ze zich gaan inschrijven. Referenties. Wat is nog meer echt noodzakelijk. Goeie naam, in het algemeen, dat andere goeie woordjes over jullie spreken. Nou natuurlijk veel gebruikers anders gebeurt er niet zoveel. ik denk dat dit wel een beetje.. en zijn er nog dingen waarvan je denkt dat zou ik wel leuk vinden om terug te zien? Op de website. Of dingen die handig zijn. Zoals dingen die je kan winnen? Winacties. Of kan je ook chatten of zo? Via de site? Echt chatten nog niet maar dat krijg je dan via de mail binnen. Ja oke dus chatfunctie. Een app? Misschien? Yes? Oke dan mag je ze nog even op mate van belangrijkheid leggen. Nou ik denk dat een app wel heel belangrijk is omdat iedereen tegenwoordig op z'n mobiel zit. Social media doe je natuurlijk al dus dat hoeft ik niet op te schrijven. Wat echt belangrijk is, een goede naam. Goede verhalen een goede naam. Mag ik het ook weer een beetje naast elkaar zetten van ik weet het niet helemaal zeker? Wat staat daarbij? Referenties. Ligt die goed zo? Ja nou ja, veel gebruikers is natuurlijk wel belangrijk maar niet het allerbelangrijkste. En eigen account. Oke hoe vind je dat Dienst4dienst op dit moment inspeelt op jou klantbehoeften, nou leuk als het er is spelen we dus nog niet op in. en deze vijf dingen? Nou referenties staan er natuurlijk nog niet echt op. Dus dat moet nog komen. Maar voor de rest is het een pakkende naam, want het blijft wel hangen het is heel duidelijk op de site zie je alles stap voor stap en is het voor de rest heel overzichtelijk want je ziet en foto bij mensen. En meteen daaronder wat ze aanbieden en je kan je meteen heel makkelijk aanmelden en ook afmelden volgens mij. En je ziet ook dat er al heel veel mensen op zitten. Dus ja. Ze hebben ook veel gebruikers. Oke en de spelregels? Zijn die duidelijk? Ja eigenlijk wel alles staat stap voor stap gewoon beschreven zeg maar. En ik denk dat als je een vraag heb dat je ook wel makkelijk contact met jou kan opzoeken als er iets niet duidelijk is. en wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst inspeelt op jou klantbehoeften. Nou eigenlijk alles wat ik hier bovenaan heb gelegd is ook een beetje zo, heb ik aan de hand van Dienst4dienst zo neergelegd. De site, zo een beetje neergelegd. Oke en hoe zou Dienst4dienst het best kunnen inspelen op jou klantbehoeften? De winacties, hoe zou je die het liefst zien? Nou gewoon als

er een app komt of dat je dingen kan winnen en zo. *En wat zou je dan moeten doen als je dingen kan winnen?* Nou bijvoorbeeld voor degene die zoveel uur heeft afgenomen of gegeven krijgt een leuke handdoek van Dienst4dienst of zo. Ja je moet gewoon klein denken, niet gelijk een reis naar Curaçao of zo maar gewoon een handdoek of een leuke mok dat zijn echt van die dingen, die gebruiken mensen altijd, en staat dus altijd in de kast of het leent het weer uit van o mag ik even een handdoek van je lenen? Nou en dan zien ze Dienst4dienst, en dan vragen ze wat is dat? Het blijft dan toch hangen bij mensen ik denk dat het ook meteen goeie reclame is.

Positionering en concurrenten

Het laatste stukje, positionering en concurrenten we hadden het er net al een klein beetje over, wie zijn volgens jou de concurrenten van Dienst4dienst binnen de Nederlandse deeleconomie-markt? Nou marktplaats natuurlijk niet echt, want dat zijn meer spullen, maargoed, Marktplaats, maar Groupon toch ook? Want die bieden ook allemaal gezichtsbehandelingen aan voor een prikkie? *Ja denk je dat dat echt..? oke schrijf maar op dan.* Ik vind Groupon ook, en Social Deal, ik ben laatst nog naar zo'n meisje geweest die liep dan even niet zo goed en die verkoopt dan zoveel waardebonnen aan Groupon en dan komen er weer tien meiden bij haar voor een gezichtsbehandeling. *Schrijf allemaal maar op.* Vakantievelingen, dat is natuurlijk niet alleen vakanties, daar heb je ook heel goedkoop andere dingen, producten. Maar dat zijn niet echt diensten. *Als jij denkt van dat is een concurrent dan mag je het opschrijven.* nee het is niet echt een concurrent maar ik schrijf heb wel op want dan heb je wat nog wat uit te typen. Nou oke, dat is het wel een beetje. *Oke nou ik heb zelf ook een beetje deskresearch gedaan. Marktplaats had je al maar zijn er van deze ook nog een paar waarvan je ooit gehoord hebt? Of die je kent?* Nee. Maar wel badoo maar dat is anders. Nee.. *geen een? Werkspot? Konnektid? Dienst Wehelen, Buuv?* Nee. *Oke kan je dan van deze vier de sterke en zwakke punten opnoemen van hun?* Vakantievelingen? Dat vind ik altijd meer een wedstrijdje dan moet je altijd heel snel en alert, en op het laatst gooien ze die prijs weer omhoog, en dat vind ik echt negatief. want dan denk je van oo ik ben op tijd, en je kan het niet echt op je gemak doen het moet allemaal gehaast. Moet ik ook de positieve ervan? Nou als je dus op tijd bent heb je ene leuke deal, je heb ook heel veel aanbod het zijn niet alleen vakanties je kunt natuurlijk ook kaartjes voor een leuk feest, *dus het is heel divers?* Ja je kunt ja het is een heel groot aanbod. Datzelfde vind ik ook bij social deal allen dan heb je gewoon niet die tijdslimiet er aan. Dat is een pluspunt dat is gewoon een aantal dagen dus dan kan je er altijd nog over nadenken of iets. En alleen het nadeel van Social Deal en Groupon is dat je altijd die eeuwige e-mailtjes krijgt. Je kan het afzetten maar het lukt me op één of andere manier niet. Dus elke ochtend moet ik standaard dertien mails wissen. *Dus de E-mail marketing is een beetje negatief.* ja dat is een beetje to much. Maar ja. Voor Marktplaats, er is eigenlijk niet echt iets negatief, je weet alleen gewoon niet of een persoon eerlijk is. dat is het enige negatieve ervan. Ik weet nog dat ik voor het eerst zoiets ging doen op marktplaats en toen zei ik tegen die man: ik stort het bedrag wel als ik het pakketje heb ontvangen, en ik was vet eerlijk daarin. En die vent stuurde het terug van ja wat denk je nou dat ik dat ga doen. Dus ik van ja oja natuurlijk sorry. Hij dacht natuurlijk van ja die stort nooit het geld. Maar ik dacht hij stuurt nooit dat pakketje dus je moet wel heel erg veel vertrouwen hebben. Je ziet wel over de gebruikers van kijk alle advertenties of op internet, dat je het wel is intikt maar je weet natuurlijk nooit zeker. En dat heb je met Groupon, Social Deal of vakantievelingen weer wel. Dus Marktplaats is niet heel betrouwbaar. *En een pluspunt daarvan was?* Van marktplaats? Het

struinen dat vind ik altijd lekker. Nou ja niet echt het struinen, maar dat is meer voor mezelf. Dat dingen zijn goedkoper, het is makkelijk. Je hebt heel veel aanbod. Je hebt eigenlijk alles wel het komt bijna nooit voor dat als je het intikt. Dat het er niet staat. *En hoe ervaar je dat Dienst4dienst zich onderscheidt ten opzichte van deze concurrenten? Wat onderscheidt Dienst4dienst?* Nou je hoeft natuurlijk niks te betalen als je een dienst wil en het zijn alleen diensten. En dit zijn natuurlijk allemaal producten. *En wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst dat doet?* ja prima je zou alleen wat meer met die Facebook moeten doen denk ik meer reclame maken, meer posten meer reviews krijgen dat soort dingen. *En hoe kan Dienst4dienst zich volgens jou het best onderscheiden ten opzichte van deze concurrenten? Hoe zou jij dat aanpakken?* Gewoon heel veel mensen zorgen dat ze dit allemaal gaan doen. *En hoe krijg je dat voor elkaar? Denk je?* Reclame maken en overhalen vertellen dat je dit doet en wat je er allemaal voor krijgt misschien iets op tv of zo. Ik denk groot hoor ik heb een grote fantasie. Ja ik denk dat dat als je bijvoorbeeld een bekende Nederlander helpt, nou dan gaat het snel. Gerard Joling ofzo maar die heeft dat toch ook gedaan met oudere mensen? Oudere zorg en dat ze daar heen gingen en zo. Zij hebben er wel een comedy van gemaakt maar zij gingen er ook allemaal heen om de oudere te helpen. En dat heeft natuurlijk ook veel aandacht gekregen omdat kijk het zijn natuurlijk BN'ers daarbij gaat het natuurlijk wel makkelijker maar ze hebben het natuurlijk wel leuk gemaakt. Maar daardoor zijn er wel heel veel nieuwe sponsors bij gekomen bij geer en goor, met die ouderen allemaal, in de bijstand en dan gingen ze naar de ouderen of de doven de weet ik veel wat allemaal. *Zijn er verder nog dingen die we zijn vergeten of die we moeten toevoegen? Dit is handig om nog te weten?* Ik zou wel echt een beetje werk maken van die app sowieso en ik denk dat die winacties ook wel veel kan helpen, misschien dat het in het begin veel kost, maar je ziet het op Facebook, zodra er iets gratis wordt aangeboden begint iedereen als een malle te delen, te liken en te reageren. Ik denk dat als je zoiets doet dat het wel werkt. Al koop je maar vijf bekers op.

Respondent 11

Gebruiker/Vrouw/26 t/m 50 jaar

15-05-2015

Tijd: 18:15

Duur: 0:49 uur

Cursief: onderzoeker

Normaal: respondent

Sterke punten van Dienst4dienst.nl

Hoe ben jij bij Dienst4dienst gekomen? Via jou, dus mond-tot mond reclame. Niet via een ander medium? Nee. Oke eerste thema heet de sterke punten van Dienst4dienst de methode van onderzoek die ik nu ga toepassen heet personificatie, voordat ik het verder uitleg mag je deze zes stappen even doorlezen maar dat is omdat je dan weer een beetje een idee krijgt van waar Dienst4dienst voor staat, wat het idee is hoe werkt en als je dat gedaan hebt mag je het even zeggen. Ja ik heb het net nog op de site gelezen. Oke dan de methode heet personificatie, ik ga je vragen om Dienst4dienst als website als platform als idee, hoe het werkt als een persoon te zien, iemand van vlees en bloed, en ieder persoon heeft zo zijn gebreken, zijn positieve kanten z'n negatieve kanten dingen die die mist dingen die je kan toevoegen. Waardoor het leuker wordt of waardoor het minder leuk wordt en ik ga je vragen

om alle positieve en negatieve kanten van Dienst4dienst per ding op een blaadje te zetten en dan mag je die even weggelassen. Maar moeten dat woorden zijn of een zinnetje. Ja woorden steekwoorden of een klein zinnetje je mag lekker groot schrijven. Wat vind je positief en negatief aan Dienst4dienst, en je mag heel kritisch zijn. Moet ik er bij zetten of het positief of negatief is? Vernieuwend is dat goed? Ja prima. Dat hangt er vanaf of je het positief of negatief vind. Hier doe ik positief, en daar doe ik negatief. Even denken hoor. Als ik vals spelen opschrijf wat ik negatief zou kunnen vinden dat mensen zouden kunnen vals spelen. Ja schrijf maar op ik ga je zo nog om toelichting vragen. Maar dan doe ik het bij negatief. Hoeveel moet je er hebben trouwens? Zoveel als je kan bedenken. Ok. Het kan dus van het idee zijn, hoe de website werkt. Deze vind ik zelf heel mooi. Kunnen we hier even mee beginnen? Ja is prima. Ik wacht altijd tot iemand klaar is. dan mag je bij alles wat je bij positief hebt op volgorde leggen van wat je het meest positief vind en dan aflopend naar beneden en je hebt maar één negatief, dus die blijft dan gewoon zo liggen. Zo? Ja. Dan mag je even elk dingetje toelichten waarom je dat op die positie hebt neergelegd. Oke ik heb behulpzaam helemaal bovenaan gezet, omdat ik het idee heb dat dit een manier is voor mensen die minder bedoeld zijn, ook een kans te geven want iemand die heel veel geld verdient met schilderen hoeft per definitie beter te zijn die minder geld verdient met hetzelfde werk, het kan wel maar hoeft niet. Ik denk dat je door deze site als het eenmaal gaat lopen ervoor zorgt dat iedereen zijn kwaliteiten kan laten zien of tenminste de mensen die meedoen met de site daarom heb ik behulpzaam bovenaan gezet omdat ik denk dat je mensen een kans geeft om mee te doen om zichzelf te laten zien en te laten zien wat ze kunnen. Vernieuwend heb ik een beetje half onder en half bij modern gezet, omdat het een beetje bij elkaar past ik vind het heel, het is een heel nieuw idee naar mijn inzien, ik heb er nog niet van gehoord behalve dan van Dienst4dienst zelf dus wat dat betreft vind ik het heel positief dat het iets is wat we nog niet echt kennen. Daardoor is het wel heel spannend of het wel allemaal gaat lukken maar ik vind het idee vind ik heel goed en de site ziet er heel modern uit, met mooie kleuren, mooie foto's. Het ziet er gewoon strak en modern uit dus dat past mooi bij elkaar. Verder vind ik het positief dat er geen directe verplichtingen aan Dienst4dienst zitten als jij een dienst voor iemand gedaan hebt dan kan je aan iemand anders proberen ook een dienst te ruilen zeg maar. Maar goed, mocht diegene niet willen dan is er ook geen man over boord, er hoeft geen geld te worden overgemaakt er is geen contract wat je hebt. Maar daar in tegen kom ik wel bij mijn enige negatieve punt en dat is vals spelen. Dat dat naar mijn inzien, best wel te sjoemelen valt met het systeem en dat weet ik niet zeker, maar ik denk als er mensen zijn en ik denk niet dat dit een site is dat dit soort mensen aantrekt, mocht je kwaad willen denk ik dat dat wel kan dat je mensen voor je laat werken en dat je vervolgens denkt van ik heb eigenlijk geen zin meer om wat te doen en er dan niks meer voor terugdoet. Terwijl je dat wel afsprekt of dat mensen onderling dealtjes maken van jij zegt dat ik goed was dan schrijf ik op dat jij goed was en dan hoeven we niet perse wat te doen. Dus dat is iets wat ik lastiger vind om te doen dat het niet echt goed te controleren is. maar dat heeft ook z'n charmes, dus daarom heb ik heel veel positieve punten en dit als negatief punt om je toch iets mee te kunnen geven. Oke top dan gaan we naar het volgende puntje.

Kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie markt.

Ik had het net al een beetje uitgelegd, Nederlandse deeleconomie markt dat zijn alle platforms waar mensen spullen, kennis, vaardigheden en dienst aan elkaar kunnen aanbieden, met of zonder geld, dat maakt niet zoveel uit. Hoe heette dat ook alweer zei je?

Deeleconomie platforms of websites. Ben je bekend met andere deeleconomie platforms? Of websites? Of ik zulke dingen ken? Die van deeleconomie? Nou, dus niet gewoon verkoop sites zoals Bol.com? nee dat is echt een verkoop, maar waarbij gebruikers onderling.. marktplaats? Ja. Nou volgens mij heb je daar nog een paar van die daarop lijken maar dan internationaal zoals Ebay, Marktplaats is één van de grootste denk ik, dan heb je nog een zootje, voor auto's motoren en dat soort dingen voor de rest weet ik het niet. Sta je ook nog ergens anders ingeschreven? Voor dit soort dingen? Nee. Waarom heb je voor Dienst4dienst gekozen? Omdat ik het idee heel vernieuwend vind. En ik heel erg benieuwd ben of het gaat werken. En er zijn veel dingetjes die ik kan doen, en heel veel dingen die ik niet kan doen. Dus ik heb zoiets van, nee heb je en ja kun je krijgen dus wie weet kan je het een keer gebruiken dat iemand is een keer jou deurtje schildert of je gras maait en dan kan jij daar wat voor terug doen. En het kan ook zijn. Maar kijk nu heb ik een baan maar het kan ook zijn dat als ik een keer zonder werk zit en iemand ziet dat ik chauffeurswerk of verhuyswerk doe en diegene is erg onder de indruk, mensen praten dus wie weet dat je dan via via wel weer ergens aan de bak komt. Dus het is ook iets waarbij je jezelf in de picture kan zetten en te houden denk ik, dus vandaar dat ik heb gekozen om me in te schrijven. En wat trok je dan.. dus dat is wat jou aantrok om gebruik te maken van de website? Oke. Dan gaan we weer zo'n spelletje spelen, de volgende vraag is: wat onderscheidt succesvolle Nederlandse deeleconomie platformen van de mindersuccesvolle? Er zijn een paar dingen of succes factoren waardoor deze websites of platforms succesvol zijn. En nu wil je de dingen horen waarom ik denk dat sommige wel succesvol zijn en andere niet? Ik moet het toch opschrijven? Ja en zoveel je kan bedenken. Dit zijn denk ik de belangrijkste duidelijkheid.. gemakkelijk. Oke ik heb zelf ook een beetje deskresearch gedaan naar andere platformen en een paar zitten er al bij die je het opgeschreven maar wat voor hun kernfactoren van succes zijn, de dubbele mogen er even uit. En toegankelijk bedoel ik eigenlijk deze mee. Oke dan mag je al deze dingen plus degene van jezelf mag je op mate van belangrijkheid zetten, dus het meest belangrijke bovenaan en dan aflopend naar beneden en als je iets even belangrijk vind dan mag dat naast elkaar. En dan mag je ook als je klaar bent toelichten waarom je het op die plek hebt neergelegd. Prijs en gratis hoort toch ook een beetje bij elkaar? Dat kan, dat is jou interpretatie. God wat maak ik er iets moois van. Zo. En dan mag je even vertellen van boven naar beneden waarom jij denkt het een succesfactor is en waarom je dat belangrijk vind. Ik heb reclame bovenaan gezet want ik denk dat dat hetgeen is wat je als allereerst tegenkomt, en als dat me niet aanstaat kijk ik ook niet verder dus daarom is die voor mij het allerbelangrijkst. Daarna meestal als je goeie reclame hebt, of je er veel van hoort. Of je meerdere mensen kent daarover, dus als je heel veel mensen er over hoort, weet je of ze een goeie naam hebben, tenminste zo vind ik dat en dan heb ik amateurs en professionals op dezelfde trede gezet, want als je weet dat ze een goede naam hebben denk ik dat je ook wel een indicatie kan maken of je te maken hebt met professionals of amateurs. Maar denk je dan professionals/amateurs of de website professioneel is of de gebruikers van de website? Degene die het aanbieden zeg maar het kan natuurlijk ook zijn zoals vrienden van ons, die hebben een zonnebrillen webshop, en dat is hartstikke leuk, maar ik denk wel dat het belangrijk is dat je weet dat je of met professionals te maken hebt of dat je met amateurs iets doet omdat ze het heel leuk vinden om te doen dus dat zijn dingetjes die voor mij belangrijk zijn voor een goede naam. En dan aanbod ja ik ga natuurlijk niet ergens naartoe als ik niet weet wat er aangeboden wordt en dat wat er aangeboden wordt, moet mij interesseren en of wat ze dan vragen van je en ik heb vaardigheden daar ook bij gezet, vooral in Dienst4dienst geval, bied je vaardigheden aan, dus die heb ik daarbij gezet omdat

het wel een belangrijke dingen zijn. Daaronder heb ik de prijs, dus of gratis, ik denk dat dat heel erg te maken heeft met wat je aanbied, of vraagt of je daar geld voor moet vragen of dat het gratis kan, ik denk inderdaad bij Dienst4dienst dat het beste is dat het inderdaad gratis is. Maar ja Marktplaats heb je bijvoorbeeld dat je een prijs moet betalen voor diensten of producten die andere mensen aanbieden. Dus die heb ik bij elkaar gezet. Daaronder heb ik de duidelijkheid en het gemak. Daar heb ik sociaal bijgezet ik denk dat als er namelijk op een social manier en duidelijke, en makkelijke manier gecommuniceerd wordt. Op een website bijvoorbeeld, dat het heel positief werkt voor je bedrijf, dat het dus voor iedereen duidelijk is. dat het voor mij duidelijk is, voor tokkies duidelijk is en dat het voor heel hoog opgeleide mensen duidelijk is. ik denk dat het heel belangrijk is dat je daar een balans in vindt. Dat het sociaal is, gemakkelijk, dat het voor iedereen toegankelijk is. Dus daaronder heb ik beoordeling en reviews. Dat is iets wat ik ook altijd wel check voordat ik ik noem maar wat, als ik ergens iets koop, dan kijk ik eerst hoe mensen dat product beoordelen maar ik kijk ook hoe mensen die website beoordelen, dus of het altijd wordt nagekomen wat er gezegd wordt, dat zou ik bij Dienst4dienst ook doen, als ik iemand zie die zegt van ik kom je tuintje bij elkaar harken, ga ik wel even kijken of er mensen zijn die van tevoren hebben gezegd van hij heeft bij mij me tuintje geharkt en dat ging super goed. En dat als je merkt dat er tien mensen zijn van de twaalf die zeggen van het was helemaal slecht. Me hele tuin is dood. Dan doe ik het niet. Weetje, dan ga je wel iemand anders zoeken, dus dat zijn wel belangrijke zaken, dit zijn nog drie dingetjes, het zijn wel belangrijke dingetjes maar niet dat het voor mij de keus is om het wel of niet te doen. Ik bedoel, doelgroep staat onder reviews dat is ja je voelt je vanzelf, als de doelgroep niet klopt voel je je ook door die reclame niet aangesproken als jij een hele hippe reclame hebt, ga ik niet als 80-jarige daar naartoe, en andersom als jij een hele duffe reclame hebt die op stoelliftjes zit, ga ik daar natuurlijk niet op letten in die trand. De tijd, die had ik ook zelf opgeschreven, dus het ene moment gaat het goed met de mensen, we zaten natuurlijk in een crisis daar ligt het, dat zijn denk ik wel dingen die meewegen en als je in een crisis zit, kan je natuurlijk heel veel extra dingetjes gebruiken omdat je ja, zelf niet zoveel centjes hebt ik noem maar wat en die tijd is niet voor iedereen hoor, dat kan ook gewoon persoonlijk zijn, dat ik in een tijd zit dat ik even geen werk heb, is het voor mij natuurlijk heel aantrekkelijk om er aan mee te doen. Dus zo moet je dat een beetje zien, en de reikwijdte, ja ik denk dat Dienst4dienst nog helemaal niet zo veel mee te maken heeft. We zijn nog op een geheid gefocust wat allemaal nog bij elkaar ligt. Als je op een gegeven moment ook vestigingen in Noord-Brabant gaat krijgen dan is het leuk om naar die reikwijdte te kijken maar in dit geval is het nog niet echt nodig. Lijkt mij. *Ok e top, en hoe vind je dat Dienst4dienst op dit moment inspeelt op deze kernfactoren van succes? Waar wel waar niet?* Reclame weet ik dat het via Facebook veel gedaan wordt het zou meer kunnen, maar ik denk dat je dat pas moet doen als alles helemaal af is en helemaal top loopt want anders ga je krijgen dat mensen gaan kijken op je site, en denken van ow dat valt wel mee, en die kijken dan de volgende keer niet meer. Dus zou eerst zorgen dat alles goed loopt, en dan zou ik ook inderdaad, ik vind dat het er heel mooi uit ziet namelijk dus die reclame, als je dat in dezelfde trend doet als die site dan komt dat wel goed ik vind het een leuke naam, ik moest wel even wennen Aan Dienst 4 Dienst, wat ik weet wel dat four, in het Engels is voor vier, maar dienst is een heel Nederlands woord daar moest ik een beetje aan wennen maar het heeft ook wel wat en daardoor denk ik ook wel weer dat je het onthoud dus op zich is dat goed, het aanbod is leuk, er zitten wat leuke dingen tussen en er zitten wat dingen bij waarvan ik denk van nou.. oke maar er zitten een heleboel leuke dingetjes tussen, goed dat je met die prijs dat het gratis is, daar ben ik tevreden over. Ik vind het heel

duidelijk, je hoeft niet echt moeite te doen om.. ja behalve als je het cookiebeleid gaat doornemen maar als je gewoon wil weten hoe het werkt, is het gewoon kort en bondig uitgelegd, dus dan hebben we het makkelijke sociale, ik bedoel je kan zelf via Facebook inloggen dus als dat niet sociaal is weet ik het niet meer. Het ziet er allemaal duidelijk uit, het is gemakkelijk niet te veel keuzen menutjes, je kan niet van het ene tabblad naar het andere, het is gewoon je hebt een paar tabbladen, daar kan je in kijken en je hebt een heel mooi overzicht waarin je iedereen kan zien in het kort samengevat wat ze allemaal kunnen. Beoordelingen en reviews heb ik niet echt een mening over. Omdat dat denk ik nog niet helemaal aan de orde is. dat zit er nog niet in precies. Doelgroep het valt mij op dat het vooral veel jongeren zijn, ik hoop dat dat ook een beetje gaat als het eenmaal gaat lopen als die ook een beetje gaan babbelen en zo ik denk dat het ook leuk als je tussen je achttiende en 40^{ste} is dit volgens mij heel leuk, en misschien zelfs 50^{ste} en 60^{ste} weet ik veel ik zag die meneer hout aan het bewerken was, het is natuurlijk ook lachen als je met pensioen bent dat iemand dan een mooi bankje voor je in elkaar kan zetten ik noem maar wat. Dus dat is wel iets waar wel leuk is om aan te werken dat er ook heel wat oudere mensen op die site komen tijd is gewoon goed, en reikwijdte is allemaal volgens mij in Noord-Holland dus dat is nog wel allemaal te overzien. *En wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst inspeelt op deze kernfactoren van succes. Deze? Ja de manier waarop.* Gewoon leuk, jong fris. Gedurfd, ik denk dat dat een beetje de punten zijn dat het iets nieuws is, en dat je een stap durft te nemen om aan de man te brengen en ja of het gaat lukken, dat weet ik niet maar als het lukt heb je iets heel moois neergezet, dus ik denk dat je inderdaad lekker door moet gaan en inderdaad dit is wat ik vind, maar ik denk dat je heel erg op de goede weg bent. *En hoe kan Dienst4dienst volgens jou, het best inspelen op de dingen die we nog niet doen, bijvoorbeeld de beoordeling, reviews hoe kunnen we daar het beste op op inspelen? De doelgroep het je het even over.* Ik denk dat het belangrijk is om stukjes te schrijven of te adverteren waar misschien doe je dat wel hoor dat weet ik niet, maar op plekken waar mensen zitten die wat ouder zijn zeg maar. Kijk mijn ouders zitten niet op Facebook, en die zijn ook niet van plan om ooit op Facebook te gaan, en ik denk dat als je geen Facebook hebt, dat je dan een deel mist. En ik denk dat het misschien is handig om op zo'n bord langs de weg zo'n kartonnen bord, dat als je daar iets opzet in bepaalde streken. Ik zou het niet in IJmuiden doen want dan heb je dat vals spelen waar we het net over hadden, die plukken je helemaal kaal, maar als je zoiets doet in Haarlem of Bloemendaal of Heemstede, Velserbroek, ik denk dat dat een leuke regio's zijn, maar ik denk dat je dan een net even wat breder publiek pakt. Maar zorg dan wel dat wat ik net zei dat je dat pas doet op het moment dat de site helemaal af is en helemaal loopt. Maar ik denk dat dat een leuke is, vooral als er zo eentje, je hebt zo'n heel lelijk bord, en daar staat op: Valt op he? Ja dat valt echt heel erg op ik zie die borden altijd, dus als je het op zoiets doet. Ik weet niet ik denk dat je dan een breder publiek pakt dan alleen de Facebookers. *En beoordeling en reviews, hoe kunnen we daar het best op inspelen? Hoe zie jij dat voor je? Hoe zou je dat voor je willen zien? Want je zei dat je daar altijd naar kijkt.* Nou wat je kan doen, is dat je op je homepage, dus als je de site intikt en waar je dan opkomt is dat je ergens een balkje creëert, ik heb er verder geen verstand van maar dat je door gebruikers van ons die dan ook ergens aan gelinkt zijn dat je wel weet, dat er niet staat gebruiker één vind dit en dit, maar dat je ook een naam ziet en een plaatje, en dat je dan zeg maar de reviews ziet. Dat dat zeg maar door je scherm heenloopt op die homepage, dat je allemaal reviews van allemaal mensen ziet, over andere mensen bijvoorbeeld en zoiets zou je dus ook voor jezelf kunnen doen. Ik noem maar wat als je een Twitter-pagina er in linkt als mensen dan @dienst4dienst dan kan je ook en dat is heel eerlijk dat mensen zeggen van ik

heb net bij iemand me tuintje laten harken en dat was helemaal super, als iemand dat ziet dan zie je ook wat andere mensen er van vinden en ik denk dat dat voor reviews en beoordelingen dat dat wel een grappige is zeg maar. *Oke. Of dat je sterren kan geven weet je wel dat is ook nog wel leuk, of duimpjes. Oke cool nou dat was dit. Gaan we naar de klantbehoeften.*

Klantbehoeften

Even kijken, waar moet volgens jou een website als Dienst4dienst allemaal aan voldoen? die mag je ook weer per punt op die blaadjes schrijven en dan ben ik opzoek naar al jouw behoeften en eisen. wat ik wil dat ze doen? Ja en dan heb ik twee rijtjes voor je dingen van: leuk als het er is en dingen die echt noodzakelijk zijn wil jij gebruik maken van zo'n website en dat je denkt van nou dit is leuk als het er is. en die mag je allemaal zelf weer even opschrijven en er onder leggen. Wat vind ik nou noodzakelijk voor Dienst4dienst. Dat zin toch allemaal punten die je ik net al een beetje had toch? *Dat kan hoeft niet.* Wat vind ik noodzakelijk.. moet ik gelijk op volgorde leggen? Want dat is stap twee denk ik weer? *Ja dat is prima.* Ik vind dit een lastige dus ik hou het even hier op oke? *En dan mag je even zeggen wat het is en waarom je dat zo noodzakelijk vind, of leuk als het er is.* oke wat ik noodzakelijk vind is dat er controle en beveiliging goed is op de site. *En hoe bedoel je dat?* Nou dat daar hoort mijn tweede een beetje bij da tik het wel fijn vind dat mijn profiel op zekere hoogte voor iedereen te zien is maar dat op het moment dat mensen contact met mij proberen hebben dat dan zeg maar in de site gebeurt. Dus niet dat ik mijn prive shit moet afstaan aan mensen dat zou ik heel fijn vinden. Dat is mijn privacy en dat er een soort beveiliging is die er voor zorgt dat niet elke mafkees via die site achter mijn gegevens kan komen dat vind ik echt noodzakelijk en verder dat het overzicht er is. als ik geen overzicht heb op de site ben ik ook snel weg, dat zit goed hoor. *Je vind hoe het er nu uit ziet vind je goed?* Ja dat vind ik goed. Heel overzichtelijk, weinig tabbladen en zo, wat ik leuk vind als het er is zeg maar die twitterlink met reviews waar we het net over hadden, zou ik wel leuk vinden, en wat misschien ook leuk is als dat als je behalve alleen maar de Dienst4dienst dingen verteld dat je ook nieuwtjes of weetjes verteld dus niet dat het perse allemaal over dat Dienst4dienst doet dit, doet dat enzo maar ook een weetje staat van: mevrouw Dobbelsesteen heeft vorige week bij Pietje Puk.. iets met een hele gekke dienst weet je wel, iets grappigs. *Of een blog?* Ja een blog of ik noem maar wat, als iemand een heel grappige dienst heeft geleverd. Die heeft, iets geestigs, wat je niet echt zou bedenken? Weet ik veel heeft een heel groot spandoek gemaakt voor weet ik veel wie, of iets grappigs. Dat mensen ook verhaaltjes kunnen zien. Het hoeft ook niet perse allemaal over Dienst4dienst te gaan maar dat er ook af en toe even wat leuks bij zit. Tim had toen hij meneer Jansen van A naar B bracht ene pakketje haring mee en dat hij dat dan schrijft weet je wel. Van zijn werk als visboer. Of dat Jorn ging voetballen met het zoontje van Henk de Vries toen hij daar eigenlijk kwam daar om een kast in elkaar te zetten. Dat soort dingen ik denk dat ervaringen of verhalen of nieuwtjes leuk zijn om te delen. Of als er nieuwe mensen bij zijn en er zijn mensen die een grappige of leuke dienst die hij aanbied is leuk omdat af en toe te laten zien. Een soort livestream van wat er allemaal gebeurt. Dat is leuk denk ik. *Hoe vind je dat Dienst4dienst inspel top jouw klantbehoeften? Tot nu toe? Deze?* *Ja dat zijn jou klantbehoeften volgens jou.* Ja ja bind me er niet op vast maar ik geloof dat dit al gebeurt wat ik zei, dat er via de site. *Ik ben wel even benieuwd tot hoever vind jij dat het beveiligd moet worden? Mogen mensen zien waar jij woont?* Een plaats vind ik oke. Maar ik vind niet dat ze mijn straatnaam en postcode en dat soort dingen hoeven te weten tot het moment dat ik ga afspreken met ze. *En stel het is alleen je straat? Zonder*

huisnummer? Nee dat zou ik ook niet echt nodig vinden, kijk stel dat ik zeg dat ik santpoort noord woon, en iemand is op zoek naar een verhuizer en ik wil iemand hebben voor bij mij. Ik moet het anders zeggen. Stel ik wil dat jij mijn deurtje komt verven.. als jij weet waar ik ongeveer woon, en je weet wat ik kan denk ik dat dat in eerste instantie genoeg is. ik denk dat het niet uitmaakt of ik daar in Santpoort, of daar in Santpoort woon. Het moet in principe niet uitmaken denk ik. In het begin zijn mensen toch aan het zoeken. Van die doet dat en dat en die doet dat en dat. Ik vind het niet zo nodig dat mensen weten precies waar ik woon, behalve op het moment dat ik inderdaad dat ik voor die afspraak ga tekenen dus daarom deze twee. *Oke en hoe vind je dat Dienst4dienst inspeelt op jou klantbehoeften?* Ik vind hem heel overzichtelijk dat heb ik al een paar keer gezegd. Dit zijn dus dingen die mij leuk lijken dus die zijn er nog niet maar ik denk dat het wel zou passen in het concept zeg maar. Dus dat. *En wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst inspeelt op die twee dingen dan?* Het komt niet streng over, maar het gebeurt wel, je hebt wel je privacy en ja, ik weet net of er controle is. dat moeten we gaan zien als het echt helemaal gaat lopen enzo. Maar sowieso privacy. En Overzicht maar dat had ik al gezegd. *Deze vraag heb je eigenlijk al beantwoord. Hoe zou Dienst4dienst het best kunnen inspelen op jou klantbehoeften?* Dat is dus door middel van die dingen in ieder geval niet gelijk zijn waar ik woon en me telefoonnummer hebben en zo. *Email? Mag dat wel?* Ja dat mag wel. Maar daarom zeg ik, als je dat op de site zelf zou doen, want volgens mij bestaat het ook dat je op een site kan corresponderen met elkaar. Misschien is dat nog wel prettiger, via een chatfunctie. Of dat als je naar een internetsite gaat dan staat er van stel hier je vraag en dat als je daar dan je vraag tikt dat degene van wie dat account dan is dat leest. En die er dan op kan reageren. Dat zou dan ook een mooie zijn. Maar email zou ik niet heel erg vinden.

Positionering en concurrenten

Wie zijn volgens jou de concurrenten van Dienst4dienst? In Nederland? Die mag je ook weer op een blaadje schrijven. Ik heb in Nederland geen concurrenten behalve dan die ene van dat radiostation wat ik een keer had verteld. Ja.. volgens mij op 3FM dat heette of Daan doet het, of dat heette net even anders maar daar.. maar dit is veel breder gericht maar daar was het echt een kansspel om er aan mee te doen en daar moest je dus ook er was toen een man die wilde met zijn vrouw met twee husky's wandelen en toen gingen hun op zoek naar iemand die twee husky's had die een dag of een paar uur die husky's uit wilde lenen aan hun, dus hun kregen die honden voor een paar uur, en die mensen die ze uitleenden kregen en tegoedbon van een website. *Maar je weet niet meer hoe het heet?* Nee. *Verder geen andere concurrenten? Ik heb zelf.. het is niet dat ze direct concurrent zijn maar het zijn deeleconomie platformen die ook producten, diensten, vaardigheden kennis, uitwisselen met elkaar. Is er iets van deze die jij kent?* Marktplaats. *En verder? Helemaal niks?* Nee. Werkspot heb ik wel eens van gehoord. Maar zegt me verder niks. Geen idee wat dat is. *verder niks?* Nee ik denk het niet. *Oke. Kan je van allebei de sterken en de zwakke punten opnoemen?* Nou ik kan het alleen van Marktplaats, en een sterk punt van Werkspot is dat ik er een keer van gehoord heb. En het negatieve is dat ik geen idee heb van wat ze doen. Marktplaats, weet ik dat het heel groot is. me schoonmoeder verdient zowat haar vakanties bij elkaar met de site. Wat ik een nadeel vind wat ik net ook al noemde is dat ik het nooit een fijn idee vind dat mensen weten waar ik woon. En ja, ik gebruik het zelf niet, me vriendin en haar moeder wel maar ik niet, ik vind het helemaal niks. *En hoe ervaar je dat Dienst4dienst zich onderscheid ten opzichte van de concurrenten?* Nou Dienst4dienst doet het voor mij nu al beter want ik weet tenminste wat het doet. Dus Werkspot valt voor mij al in het niet. Kijk

Marktplaats is gewoon heel groot, volgens mij is die kerel die dat bedacht heb onwijs rijk. En het loopt gewoon heel soepel, het eigenlijk de plek waar het op gepleurd wordt en verder doen ze niks. Ze houden het een beetje in de gaten, maar ze hoeven verder niks te doen, want het zijn niet eens klanten eigenlijk, iedereen lost alles zelf op. Volgens mij zijn ze daar ook niet verantwoordelijk voor. *Dus wat onderscheid Dienst4dienst dan van de rest?* Dat Dienst4dienst daar wel enigszins toezicht op gaat houden. Dat dingen gebeuren zoals ze afgesproken worden. En Marktplaats niet. *Oke en wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst dat doet?* Weet ik nog niet want zover zijn we nog niet. *Hoe kan Dienst4dienst zich volgens jou het beste onderscheiden? stel er komen concurrenten straks of juist deze, waar denk jij van van daar moet je je op richten om je echt te onderscheiden van de andere.* Nou ik denk je je al heel erg onderscheid omdat je gratis, dat je in een totaal andere valuta, betaalmiddel aan het werk bent, want je betaal die uurtjes, en deze draai ik ff om want die lijdt me alleen maar af. Maar Marktplaats, daarbij draait het alleen maar om geld en ik denk dat het succes van Dienst4dienst zit hem dat je zonder geld dingen voor elkaar krijgt. En ik denk dat dat ook hetgene is wat je het meest moet benadrukken. En dat je je daardoor onderscheidt van iemand zoals Marktplaats. *Oke nou dat was het alweer.* Want volgens mij moet je wel betalen voor Marktplaats? Om te adverteren? *Hangt er vanaf waar je voor adverteert inderdaad.* Nou hier bij jou dus niet. *Zijn er verder nog dingen die we vergeten zijn of dingen die we moeten toevoegen? Voor het onderzoek.* Ik denk dat we alles wel uitgebreid hebben gehad hebben.

Respondent 12

Helga de Beus

Gebruiker/Vrouw/50+

03-04-2015

Duur: 1:05 uur

Cursief: onderzoeker

Normaal: respondent

Vind je het goed als ik dit gesprek opneem? Ja, ok, Ik doe dus een onderzoek voor Dienst4dienst.nl een positioneringsonderzoek en ik ga dus twaalf mensen interviewen met een aantal thema's. De eerst is de sterke kanten van Dienst4dienst, daar ga ik je dan wat vragen over stellen. De kernfactoren van succes, de klantbehoeften en wat vragen over de positionering en de concurrenten. Ok.

Sterke punten Dienst4dienst.nl

Mijn eerste vraag: hoe ben je bij Dienst4dienst gekomen? Over de website, alles gaat vandaag over de website. Oke de bij de website ben ik gekomen doordat jij me erop attent maakte. En dat ik een flyer kreeg van dienst4dienst. En toen ben ik er op gaan kijken. En wat was dan voor jou de reden om je aan te melden op de website? Omdat ik er helemaal achter sta, achter het principe. Het is echt wel een principe waar ik zelf ook in mee wil werken. En dat ik het gewoon een heel gaaf systeem vind. Om kennis en kwaliteiten met mensen te kunnen uitwisselen. Dat was voor mij de rede om eraan mee te doen. Wat vind je daar zo gaaf aan? Wat ik er gaaf aan vind is dat je je eigen kwaliteiten kunt inzetten, en zeker weet dat degene die ook zijn kwaliteit inzet, dus de wederdienst die je vraagt dat die dat ook vanuit zijn best kwaliteit doet, anders meld je je er niet voor aan. Je doet dus iets waar je

goed in bent. Dus op het moment dat je iets terug vraagt weet je zeker dat die daar goed in is anders meld diegene zich er niet voor aan. Ook vind ik het heel erg leuk dat je mogelijkheden biedt om startende ondernemers beter te positioneren in de markt. Dat ze een kans krijgen om zich te profileren in een markt die voor sommige dingen al verzadigd is maar dat je toch nog kunt kijken van nou wat heeft iemand nog te beiden en ik vind het heel belangrijk dat ik ook iets aan vrijwilligerswerk doe. En op deze manier doe ik dat ook feitelijk. *Waarom vind je dat belangrijk?* Voor mij is het belangrijk omdat ik de kansen in mijn leven heb gekregen en genomen ook om te doen wat ik nu doe en dat het niet voor iedereen is weggelegd maar da tik wel iedereen daar kennis mee wil laten maken. Met wat ik allemaal geleerd en gedaan heb en dat ik dus ook andere gebruik kan laten maken van mijn kwaliteiten en dat ze daar wat aan hebben en dat geeft mij een goed gevoel, dat ik niet alles voor mezelf houd. Dat ik het kan delen met anderen, dat vind ik belangrijk. *Oke, ik heb hier, misschien heb je het al gelezen op de website, de zes stappen van hoe het werkt. Zou je die nog even door willen lezen? Ja.*

Ja, oke, dit is een onderzoekje dat heet personificatie van Dienst4dienst, dat houd in: ik ga je vragen om de website te zien als een persoon, iemand waar je mee kan praten etc. Dan heb ik hier deze kaartjes waar je de sterke en zwakke punten van Dienst4dienst.nl mag opschrijven. Dus ik zie de website als een persoon? Ja en dan mag je dus per kaartje één punt opzetten. Het moeilijke vind ik hier wel dat alles wat ik een sterk punt vind, kan ook gelijk een zwak punt zijn. En dan mag je de sterke punten hier leggen en de zwakke punten daar. Oke nou ik heb een aantal dingen opgeschreven, ik denk dat ik wel kan blijven schrijven maar op een gegeven moment moet je ook maar stoppen. Ik begon met de negatieve dingen ook al komt deze eigenlijk voor mij in het midden dat is idealistisch. Het is voor mij een heel idealistisch gebeuren dat Dienst4dienst waardoor het een hele positieve maar ook een hele negatieve kant kan hebben want door het idealistische kun je ook de werkelijkheid zoals die nu op dit moment is maar die heel makkelijk weer omgebogen zou kunnen worden en daarom zit hij ook voor mij in het midden. Dat het ook een zwakte kan worden door het idealistische. Je deelt natuurlijk diensten en wat ik heel belangrijk vind van dienst4dienst is dat en wat mij er ook in aanspreekt is dat je de positieve kernen van mensen eruit haalt maar je blijft toch wel ergens geld nodig hebben om ook je rekeningen te kunnen betalen. Dus zoals ik het nu zie is die niet iets waarmee je de hele wereld draaiende mee zou kunnen houden. Het is echt een aanvulling op de kwaliteiten die er nu al zijn en waar je gebruik van kunt maken. Dat heb ik dan ook al gelijk als negatief, hoe blijft het stromen? Iemand meld zich aan, die hebben een leuke dienst, nou het eerste wat er dan bij me opkomt is dan dat ik nu nog niet op de site naar voren zie komen van hoe haal of hoe filter je iemand er uit. Als ik iets nodig heb moet ik nu al die mensen langsgaan en hoe filter ik iemand eruit die ik op dat moment nodig heb, hoe vind je de juiste mensen voor hetgeen wat nodig is. Dus verzand je niet op een gegeven moment is dat is volgens mij ook het gevaar dat je bij wijze van spreken vanuit me eigen doelgroep pratende: 100 schoonheidsspecialisten masseurs en pedicures zijn, maar dat er bijvoorbeeld heel veel vraag is naar bijvoorbeeld schilders maar dat je dan geen schilders hebt. Hoe vind je dat het vraag en aanbod gelijk blijft. En dat geeft dan ook gelijk het negatieve vorm van oke, iedereen is van hele goeie wil en die wil de gelijk erin stappen en o helemaal gaaf leuk en ik ga ermee beginnen, maar ja daardoor kan het ook stoppen, als ik iets aanbied maar het wordt niet afgenomen, en als ik iets nodig heb en er is geen aanbod, dan houd het eigenlijk al op. Dan is er geen balans. Dus hoe zorg je ervoor dat er een constante stroom is van voldoende aanbod en voldoende vraag. Dat het synchroon

loopt. Toch heb ik ook het gevoel en dat is het positieve, dat het heel groot kan worden want ik denk dat er op dit moment heel veel vraag is, juist door de crisis die we gehad hebben en dat nu weer aan het opstijgen is en ik ook merk door gesprekken met jongere mensen die heel anders denken dan mijn generatie heel creatief zijn in het bedenken van nieuwe ideeën dat ik denk van: er zo ongelooflijk veel kennis in huis, met name bij onze generatie: de 30 en 40 plussers, waar heel veel geleerd is en ook heel veel ontwikkeld is maar door onder andere de crisis dat het niet meer zo stroomt dat je door middel van dienst4dienst toch weer een manier kunt vinden om dat wel weer te laten stromen en dat wel weer neer te zetten alleen is geld niet meer een betaalmiddel maar de uren zijn een betaalmiddel. En doormiddel van de uren kun je uiteindelijk toch weer dat geld genereren want dat heb ik ook ook al neergezet geld blijft toch een middel wat we nodig blijven hebben om ook gewoon gas licht water, je brood en dergelijke te kunnen blijven kopen. Dus dat is tevens ook weer het negatieve dat hele uren uitwisselen is fantastisch maar ja geld blijft natuurlijk wel nodig. Het is niet zo dat je het helemaal zonder geld zou kunnen stellen. Dat is ook weer het neutrale erin: geld is niet meer het belangrijkste, dat is dan ook weer het positieve. Want dat was het natuurlijk in de jaren 90, 00 was geld het allerbelangrijkste, materie was het belangrijkste. Daar werkte iedereen naartoe. Maar ik merk ook dat mensen getriggerd worden door dit soort initiatieven om anders om te gaan met allerlei kwaliteiten die er nu al zijn en waar je gebruik van kunt maken. Ik vind het ook een hele mooie manier om voor mensen met een hele grote beurs om het als een goed doel te zien, dus ik zie ook mensen die zeggen van nou ik verdien genoeg geld, maar vind dit ook een fantastisch initiatief om jongere mensen of mensen die nu werkloos zijn te helpen om hier mee verder gaan dat ze bijvoorbeeld kunnen besluiten van nou ik ga gewoon uren kopen, maar ik ga wel meedoen aan het traject. Of dat ze zeggen van ik heb een groot bedrijf ik heb veel werknemers ik ga mijn bedrijf inzetten en ik ga het als een soort van cadeaubonnen ga ik het weggeven. Dat vind ik ook wel een grote kracht voor Dienst4dienst dat er nog zoveel mogelijkheden nog zijn om het te kunnen uitbreiden. En tegelijkertijd is het ook geschikt voor mensen met een hele kleine beurs want ja die hebben geen geld om wat luxe te veroorloven. En dan praat ik puur vanuit mijn eigen stukje dat ik dus gewoon klanten kan behandelen voor een pedicure behandeling die mij anders niet kunnen betalen, maar door hun kwaliteiten aan bieden opeens wel in aanmerking komen om van mijn dienst gebruik te kunnen maken. En dat vind ik ook een heel groot goed. Dat je dus eigenlijk mensen die kunt benaderen en gebruik kan laten maken van jou diensten die dat anders zonder geld niet hadden kunnen doen. Ik vind het ook een heel leuk cadeau. Om het weg te geven, want ook weer vanuit de maatschappij waarin we nu zitten waarin iedereen eigenlijk wel verzadigd is. En dat je vaak niet weet wat je iemand nog moet geven. In materiële vorm. Is dit natuurlijk een leuk cadeau om weg te geven. Zowel voor mensen met een grootte beurs als voor mensen met een kleine beurs die anders geen cadeau voor iemand kunnen kopen, maar dus hun eigen initiatief en hun eigen doel en eigen kwaliteiten kunnen inzetten. Dit weer kunnen wegeven aan iemand dus de uren die zij gespaard hebben kunnen weggeven aan iemand die bijvoorbeeld jarig is. Had ik dus ook bij positief neergezet. Kwaliteiten die op een andere manier gebruikt kunnen worden. verspreiden was ook het eerste wat bij me opkwam. Van ja door middel van een website en door middel van Dienst4dienst kun je jezelf veel groter neerzetten. Ik als pedicure ben bekend in een hele kleine regio, stel dat ik het zou willen, op dit moment zou ik dat niet willen maar ik kan me voorstellen dat in andere doelgroepen of in andere vakgebieden, is dat je wel wat groter wil zijn dan alleen IJmuiden of Santpoort en dat je denkt van nou ik wil eigenlijk heel Nederland, of een groter deel van het land, of zelf

Europa bereiken. Ik zie dit als een soort van olievlek waarin je gewoon een veel groter gebied kan bereiken. Doormiddel van het internet. En delen had ik ook, dus eigenlijk had ik niet heel veel zwakke punten, *ok en zou je deze op volgorde kunnen leggen van wat je het meest zwak vind en minst zwak, en dan het meest zwakke boven, en hetzelfde bij de sterke punten.* Oke dan dus bij zwakke punten van boven naar onder: hoe blijft het stromen, het kan stoppen als er geen stroom is, want dat is eigenlijk het gevolg. Geld blijft het belangrijkste en idealistisch dat het misschien te idealistisch is kan er dan weer onder. Het meest sterke vind ik dat het groot kan worden. geld is niet het belangrijkste, delen, verspreiden, zie het als goed doel, geschikt voor kleine beurs, een leuk cadeau op zeven, kwaliteiten worden anders gebruikt als laatste.

Kernfactoren van succes binnen de Nederlandse deeleconomie-markt

Ben je bekend met andere deeleconomie platformen of websites? Ik heb geen flauw idee nee. *Nee?* Ik ken de term deeleconomie ook niet kan je dat uitleggen? *Dat zijn websites zoals Uber, Peerby, Jobado. De Deeleconomie is nu heel erg in opkomst, het zijn websites waarbij mensen inderdaad diensten uitwisselen, vaardigheden, spullen, alles met het oog op van alles is er al, en we hoeven niet alles opnieuw uit te vinden of opnieuw te kopen, maar we kunnen het ook delen.* O dat is ook wat jij vertelde dat iemand een dure grasmaaimachine had gekocht en dat de buurman het wilde lenen zoiets, o oke. Ik ken het wel van term, maar niet zoals jij de woorden nu noemt, maar het principe ken ik wel. Net als Buuv bijvoorbeeld dat ken ik dan ook. En dat alles wat iemand al heeft zou je kunnen ruilen, of delen. Het principe ken ik dus wel ja. *Je had dus al wel verteld waarom je voor Dienst4dienst hebt gekozen, de vraag: wat onderscheidt de Nederlandse deeleconomie-platformen zoals de websites die we net opnoemde binnen de huidige markt van minder succesvolle platvormen. Maar ik heb dus zelf ook al een beetje deskresearch gedaan over wat nu de kernfactoren van succes zijn voor ongeveer acht platvormen, ik heb ze hier op kaartjes staan, en die mag je op mate van belangrijkheid leggen. Met het meest belangrijke bovenaan en het minst belangrijke onderaan.* Voor Dienst4dienst? Of voor zoals ik het zie? *Ja wat jij het belangrijkste vind. Van de websites die jij allemaal kent. Wat je daar het belangrijkste vind van deze punten. En als je zelf nog punten hebt, mag je ze opschrijven en erbij voegen.* Nou zoals het in mijn hoofd zit, ik heb al die kernfactoren gelezen en hoe dat dan in mijn hoofd werkt, is van voor mij het belangrijkste is zijn deze twee: vraag en aanbod, want ik heb een vraag, en is er dan ook aanbod? Of ik heb een aanbod, maar is er dan ook vraag naar? Die twee zijn volgens mij los van elkaar niet los van elkaar te zien. Dus die twee zijn de dragers van elke vorm van succes in een deeleconomie. Voldoet de vraag en het aanbod aan elkaar dus is er voldoende aanbod en is er voldoende vraag. En kunnen die met elkaar communiceren is daar voldoende voor. Nou voor beide heb je vaardigheden nodig. Voor die vaardigheden zijn dit voor mij ja eigenlijk dat kunnen doelgroepen zijn je hebt oppassen klussen en kooktalent neergezet, dat zijn vaardigheden die je kunt zoeken, maar ze vallen voor mij onder het kopje vaardigheden. Dit hele systeem wordt gedragen doordat het sociaal is. Mensen die hier aan meedoen die hebben al een sociaal beeld want ze hebben iets toe te voegen maar tegelijkertijd hebben ze ook iets af te nemen waardoor er een stroom is. Dus ze hebben iets aan te bieden maar tegelijkertijd hebben ze ook een behoefte om iets af te nemen en die stroom is voor mij een heel sociaal gebeuren dat het gratis is, gratis heeft voor mij een vrij negatieve benaming gratis komt bij mij heel onderdanig over. Voor mij is het meer een uitwisseling van kwaliteiten door middel van vraag en aanbod. En gratis is voor mij dat je iets krijgt waar je zelf helemaal niks voor hebt moeten doen. Dus gratis vind ik eigenlijk helemaal

niet in het systeem passen. Want gratis betekend ik neem iets maar ik hoef er niet iets voor terug te doen en dat doe je in dit systeem wel, dus het is niet gratis. Want je geeft iets en daardoor krijg je iets terug. Dus eigenlijk vind ik gratis niet in het systeem passen. De prijs vind ik wel weer heel erg in het systeem passen maar dan is de prijs niet zoals wij gewend zijn om te benoemen doormiddel van euro's maar de prijs is, ik bied iets aan en daarvoor krijg ik iets terug. Dat is de prijs en prijs heeft voor mij iets veel positievers het betekend voor mij van: ik kan iets winnen. Een prijs winnen. Dus gratis is voor mij iets heel negatiefs in dit geheel. Dan tegelijkertijd, daarom heb ik het hier ook onder gezet. Als een soort blokje de reikwijdte en de toegankelijkheid zijn ook heel erg belangrijk om die vraag en aanbod te kunnen neerzetten. Het is ontzettend leuk dat ik iets aanbied maar iemand in Zuid-Limburg heeft daar niet zo heel veel aan. Dus het is wel belangrijk van hoever kunnen mijn diensten zich verspreiden, wat is mij reikwijdte en hoever wil ik ergens naar toe om het af te nemen. En hoever willen mensen van mij gebruik maken om naar mij toe te komen. Dus daarin als ik dan ga kijken van wat ik dan al ken als je dan kijkt naar Marktplaats kun je dus gewoon zeggen van ik wil niet meer dan binnen een straal van vijf kilometer of tien kilometer dat je dus de keuze hebt dat binnen welke reikwijdte wil ik mijn diensten aanbieden of afnemen. Dat maak t je dus heel toegankelijk voor een bepaald gebied, of juist heel ontoegankelijk. Kijk nogmaals ik kan een healing of een pedicure behandeling aanbieden maar iemand in Zuid-Limburg heeft er geen bal aan, iemand in Haarlem wel. Dan is het wel handig als je dat kunt filteren. Goede naam vind ik heel belangrijk in die zin dat de goede naam verkregen wordt door de reviews dus als mensen bij jou een aantal diensten hebben afgenomen en ze zijn tevreden krijg je automatisch een goede naam. En die goede naam is wel heel leuk als je dat op een site kunt zien doormiddel van kleurtjes of duimpjes of wat je er dan ook van maakt of een cijfer dat als iemand een aantal diensten bij jou heeft afgenomen en ze zijn allemaal met een bepaald cijfer of een bepaalde kleur gecodeerd dat mensen dus kunnen zoeken van nou ik zoek een pedicure en ik wil dat zij in ieder geval zo'n goede naam heeft dat ze in een bepaalde categorie zit. Dat mensen daarop kunnen gaan zoeken. Het grote voordeel is dan ook dat als je dan ook gezien wilt worden door de markt waarin wel geld in omgaat of waarin mensen banen zoeken het ook een hele goeie manier kan zijn om als je gaat solliciteren dit te kunnen gebruiken van joh, ik heb stage gelopen of ik heb ervaring opgedaan bij Dienst4dienst en dit zijn mijn reviews dit is de naam die ik heb opgebouwd. En dat je door middel van Dienst4dienst een platform kan neerzetten dat mensen zichtbaar gemaakt kunnen worden ook voor de markt waarin wil geld omgaat. Het kan dus een hulpmiddel zijn. Daardoor hoort de beoordeling er ook weer bij goede naam, reviews en beoordeling dat is eigenlijk voor mij één ding. Professionals en amateurs, het gekke is ik leg ze onderaan maar tegelijkertijd vind ik ook dat ze helemaal bovenaan horen ik zou ze eigenlijk op twee plaatsen willen hebben. Ik vind dit zo onbelangrijk ik ken mensen die amateuristisch ergens mee bezig zijn, die dat 100 keer beter doen dan mensen die er voor gestudeerd hebben. Dus ik vind het zo onbelangrijk en tegelijkertijd vind ik dat dus het belangrijkste dat het dus geen onderscheid maakt het gaat er dus echt om van: waar ligt je hart, waar ligt je kern wat kun je goed en of je er nou voor gestudeerd hebt en je hebt er een papiertje voor of niet het gaat erom wie ben jij wat kun je en wat zijn jou kwaliteiten en dat komt hier naar boven. Dus het is totaal onbelangrijk, of je een professional of een amateur bent en tegelijkertijd is het allerbelangrijkste dus van mij mag je ze hier en daar neerleggen. Dus dat. *Hoe vind je dat Dienst4dienst op dit moment inspeelt op deze kernfactoren van succes? Wat is jou ervaring daarin?* Op dit moment zoals ik nu naar de site kijk, vind ik dat de reikwijdte en de toegankelijkheid nog heel slecht ontwikkeld is, dat is nog totaal niet

zichtbaar. Wat ik nu zie, zijn allemaal die zich ingeschreven hebben met leuke fotootje erbij en ook leuke stukken tekst erbij, maar wat ik dus heel erg lastig vind is als ik iets zoek ik na 4 verhaaltjes lezen mijn interesse al verloren ben en dat vind ik heel vervelend voor de mensen die hun best hebben gedaan om daar iets neer te zetten. Maar ik zoek iets en dat kan ik niet vinden dus ik vind op dit moment de toegankelijkheid heel erg lastig waardoor ik snel geneigd ben om er niet meer op te gaan. De reikwijdte is niet zichtbaar, je moet echt alles lezen en ik zou gewoon heel graag willen zien dat het gestructureerder neergezet wordt en dan gebruik ik een beetje marktplaats als voorbeeld van oke ik zoek iets en ik kan dat intoetsen van ik zoek een schilder dat ik het kopje schilder in kan toetsen en dat er dan een aantal verhaaltjes komen van een aantal schilders die zich aangemeld hebben ja die wil ik lezen want ik zoek naar een schilder. En dat ik dan ook nog is een keer maar dan vraag ik misschien wel heel veel, dat ik ook nog is iets zie van balkjes met kleurtjes of cijfers van die heeft al zoveel gedaan en dat ik dan ook de reviews kan lezen of de beoordelingen. Waardoor ik kan denken van dit is iemand die me aanspreekt. Wat ik ook heel belangrijk vind is toch wel is een foto van iemand en het gaat me niet om het uiterlijk maar het is net alsof je al een soort van contact met iemand legt het is toch makkelijker als je iemand een foton van iemand ziet dat je er al een soort van beeld bij. Dus nogmaals de foto's die staan er al wel maar die reikwijdte en toegankelijkheid vind ik op dit moment nog niet goed naar voren komen. Nee. *En hoe kan Dienst4dienst volgens jou het beste inspelen op dit stuk?* Ik denk dat ze onder andere maar goed ik ben dus helemaal niet bekend. Hoe zou jij het willen zien? Ik zou het willen zien als marktplaats. Heel makkelijk dat ik gewoon van zo oke, ik heb me aangemeld dit zijn mijn diensten maar ik wil nu iets zoeken, dus iets van een balkje ofzo waar je kan typen ik zoek een schilder, of een tuinman, of een schoonheidsspecialiste een kapper of whatever of een oppas. Dat ik die termen, die eigenlijk heel toegankelijk zijn. En die iedereen dus eigenlijk kent, gewoon in kan toetsen en dat er dan een aantal mensen die zich daarvoor hebben ingeschreven naar voren komen. En dat ik dan ook nog kan intoetsen van ik wil het in een straal van zoveel kilometer binnen m'n bereik hebben. Dat vind ik eigenlijk voor nu het belangrijkste voor Dienst4dienst. Waardoor het voor mij prettiger wordt om er mee te werken. Oke top, nu deze even opruimen.

Klantbehoeften:

Waar moet volgens jou een website als Dienst4dienst.nl allemaal aan voldoen? Die dingen mag je ook weer op kaartjes zetten. Alle behoeften en eisen van een website zoals Dienst4dienst. Mag je allemaal op een kaartje zetten. En dan weer per belangrijkheid? Dat komt zo, alle eisen en behoeften die in je opkomen. Ja? Oke dan mag je ook weer hardop denkend ze op volgorde leggen, op mate van belangrijkheid. Van onder het kopje dit is echt noodzakelijk, en een kopje: leuk als het er is. En dan op mate van belangrijkheid. Ja oke het lastige is dus dat je eigenlijk al getriggerd wordt om op twee niveaus tegelijk te denken want je bent natuurlijk aanbieder, en je bent afnemer. Dus wat vind ik zelf het belangrijkste. Hoe kom ik over als aanbieder of hoe kom ik over als afnemer want ik ben het tegelijkertijd. Dus vanuit die filosofie van ja, ga ik ervanuit dat wat als ik iemand zoek? Wat is er dan voor mij belangrijk? Dat kan ik me zo voorstellen dat dat voor een ander ook belangrijk is als je mij zoeken. Zo ben ik eigenlijk gaan denken, dus wat ik echt noodzakelijk vind is van hoe makkelijker de website te bedienen is hoe simpeler, hoe toegankelijker het uiteindelijk is om er gebruik van te maken mijn ervaring voor mezelf als 50+ er is van oke ik weet iets van een computer en ik weet iets van social media, en van alles wat er op dit moment iets maar ik weet er niet veel van en ik ben ook niet bereid om er veel van te willen weten. Maar ik wil er

wel gebruik van maken dus het moet wel verdomd makkelijk zijn. Dus eigenlijk wil ik zeggen: voor een dubbeltje op de eerste rij. Dat is eigenlijk wat ik wil. Dan is het dus ook wat ook erg noodzakelijk is is van: waar zit iemand dan? Als ik iets zoek. Van wat ik net al zei ik zoek een schilder waar zit die dan? Waar zitten de schilders dan? Moet ik daar dan twintig kilometer voor reizen of zij naar mij? Of zit hij letterlijk om de hoek? Eigenlijk komt deze dan eerst: wie doen er dan mee? Eigenlijk eerst: wie doen er mee is degene die ik zoek, is die ook aanwezig? En dan tegelijkertijd dat er ook een mogelijkheid is dat als ik iets zoek, dat ik een soort van hulpvraag kan neerzetten. Oke, jullie hebben nu een database van allemaal mensen die meedoen, maar ik zoek dat en dat en dat, maar dat staat er nog niet. Dat het dan gezien wordt dat mensen kunnen zeggen van o! Maar ik weet nog wel iemand, of misschien wil die, ze wel inschrijven, maar dat het wel zichtbaar wordt dat ik een hulpvraag heb van dat wil ik afnemen, maar dat staat er nog niet. En wat ook wel handig is om te weten is: wanneer zijn ze beschikbaar. Want ja stel ik zoek een schoonheidsspecialiste end ie zegt van ja ik ben alleen maar op maandag, de eerste maandag van de maand beschikbaar van 4 tot 5, en ik heb ik zoiets van ja das niet handig, want dan werk ik, en ik kan niet van 4 tot 5 vrij nemen. Dat ik dan op zoek kan gaan naar een andere schoonheidsspecialiste die dat wel zou kunnen doen, of dat ik dan zeg van oke, dat weet ik dan, dan kan ik daar vrij voor regelen. Dat je niet denkt van ik wil die schoonheidsspecialiste, en dan ga ik met haar een afspraak maken en dan zegt ze van: ja dan kan ik helemaal niet. Dat je dan niet tot een overeenstemming komt dat het wel gelijk zichtbaar is wanneer iemand beschikbaar is. Dan ook wat ik ook wel belangrijk vind, sommige diensten die je aanvraagt, en dan denk ik wel weer in een groter geheel stel van ik zoek een schilder om mijn voordeur te schilderen dat zou technisch gezien in twee uur gedaan kunnen worden. Ik heb twee uurtjes gespaard dan is het voor mij een hele goeie gelegenheid om te zien van nou kan iemand dat goed of niet, dat ik ook zichtbaar kan maken van dat iemand behalve voor Dienst4dienst voor betaalde prijzen. Dus als ik tevreden over iemand ben kan ik diegene dan ook nog inhuren? Om te zeggen van nou ik ben eigenlijk zo tevreden over die voordeur, maar mijn boeideel en raamkozijnen moeten ook nog geschilderd worden, ik heb daar niet genoeg uurtjes voor gespaard, maar ben eigenlijk zo tevreden over, kan ik met jou, ook in onderhandeling, en wat kost je dan? Dat je dan bijvoorbeeld wordt doorverwezen naar een website of een telefoonnummer dat je met iemand daarover in onderhandeling kan gaan of dat die mogelijkheid wel beschreven staat. Nou dit vind ik leuk als het er is: ervaring reviews beoordeling van wat hebben ze gedaan. Vind ik niet noodzakelijk maar het is wel leuk om te lezen dat doe ik ook altijd wel als ik een reis ga boeken dan ga ik ook altijd kijken naar hoe het ook al weer, dat je ook beoordelingen kunt lezen van mensen die er al eerder geweest zijn van nouja, dat kan wel aangegeven worden door de ANWB als een 9, maar als er 3 mensen zijn van nou ja de kraan lekte, en weet ik veel wat dan ga ik er ook al niet heen. Vind het belangrijker van wat de ervaringen zijn. Ohja en wat ik ook belangrijk vind is dat er een soort van bij me eigen stukje: hoeveel uren heb ik te besteden hoeveel uur heb ik gegeven, dus hoeveel kan ik uitgeven net zoals je op je bankrekening kunt kijken van zoveel euro heb ik om uit te geven vind ik het ook belangrijk om te weten van nou hoeveel uren heb nu eigenlijk gespaard?. Want ik kan me zo voorstellen dat er momenten in je leven zijn dat je heel veel kunt geven, en weinig te nemen hebt, maar dat het ook wel eens andersom kan zijn, dan is het wel handig om te weten hoeveel heb ik nou uiteindelijk gespaard. Oke top en hoe vind je dat Dienst4dienst op dit moment inspeelt op jouw klantbehoeften? Op mijn klantbehoeften als aanvrager of als afnemer? Laten we beginnen als dienstaanbieder. Ik denk dat iedereen tegen hetzelfde stukje aanloopt als waar ik tegen aanloop, is dat ik niet

zichtbaar genoeg ben. Je kan mij niet vinden door het kopje pedicure of healing in te typen dan spring ik niet naar boven dus mensen die zich nu inschrijven of ingeschreven zijn moet nu al die vakjes langsgaan en dan denken van o nou misschien vind ik het ook wel eens leuk om een healing te nemen. Dus ik ben niet zichtbaar, niet zichtbaar voor dat wat ik te bieden heb en datzelfde geld voor mij ook als afnemer van oke ik heb nu twee uurtjes gespaard maar ik heb eigenlijk geen zin om al die gezichtjes af te lezen. En dan kom ik ook niet tot een trigger van ja dat heb ik nodig en ik kan me op dit moment wel iets bedenken wat ik nu nodig heb wat ik nu nodig heb is iemand die me eventjes helpt met van hel praktisch me bomen moeten gesnoeid, maar ik heb nu geen idee ik weet niet hoe ik dat moet doen, ik heb er geen verstand van dus ik zou het heel fijn vinden als er iemand is die een uurtje langs kon komen van die bomen, daar en daar moet je het snoeien, ik doe het een paar keer voor en die is er een uurtje en daarna kan ik het zelf, maar ik kan geen tuinman vinden behalve dat ik al die 100 namen die er nu staan moet doorlezen. Daar ontbreekt het mij aan tijd op dit moment om ze allemaal door te lezen en ook echt aan zin ik heb er gewoon geen zin in om ze allemaal door te lezen. *Dus hoe kan Dienst4dienst het best inspelen op die behoeften? Denk jij?* Volgens mij is het inderdaad dat alle mensen die zich inschrijven dat er kernwoorden zijn waarin zij hun diensten kunnen samenvatten die ook toegankelijk is voor iedereen een schilder is een schilder, en een bakker is een bakker dat je dus simpele woorden waar mensen die zoekopdrachten kunnen neerzetten volgens mij is dat het belangrijkste waardoor dat gaat stromen. Dat mensen dus gewoon dat het dus makkelijk wordt, hetzelfde als marktplaats. En dat je in een cirkel of straal kunt zoeken etc. En ik denk dat dat voor nu, nu zit je nog in een kleine cirkel is het op dit moment nog niet het belangrijkste maar dat je elkaar kunt vinden, van dit heb je nodig. Dus als je neer kan zetten van dit heb ik nodig, dat maakt mij ook automatisch zichtbaar. En als ik nu op dit moment een tuinman nodig heb, en ik kan tuinman intypen of tuinder, dat je dat ook neerzet bij Dienst4dienst van dit zijn de kern woorden waar je uit kunt kiezen dat je niet, op een zijspoor wordt gezet van ik heb een tuinman nodig maar als ik dan tuinder intoets dat ik dan weer niemand krijg. En dat als je tuinman intypt dat je wel iemand krijgt. Dus dat jullie eigenlijk al een categorie maken van woorden van daar kun je uit kiezen dat kun je bij marktplaats ook, van huis en tuin, of motors of auto, dan heb je al basis worden waaruit je kunt zoeken en dan komt daar van alles naar boven. Ik denk dat dat nu het noodzakelijkst is. *Oke. Top.*

Positionering en concurrenten:

Zijn we bij het laatste stukje positionering en concurrenten wie zijn volgens jou de concurrenten van Dienst4dienst binnen de Nederlandse deeleconomie markt en die mag je ook weer op kaartjes schrijven. Wat ik ken natuurlijk? Wat je kent ja, en je krijgt er zo ook een paar van mij, misschien dat je er dan een paar kent. Ja nouja concurrenten.. ik vind eigenlijk geen concurrenten want ik ken niet iets wat, hoe heet die site ook al weer.. dat je klussen uitwisselt hoe heet dat ook al weer.. wat doen ze daar precies? Nou als je een klus hebt je hebt iets wat in je huis gedaan moet worden, dan kun je dat intypen. Werkspot! Ik weet dat het er is maar moest erg diep nadenken. Je zou er niet achter kunnen komen op internet? Jawel maar dan niet via internet maar dan zou ik mijn geval een vriendin bellen omdat ik weet dat die er heel veel mee werkt en dan zegt zij wel weer werkspot, maar ik kwam er even niet op. En wat heb je nou nog meer.. op dit moment kan ik qua naam niet zo heel vele bedenken, o Noppes of zo? In Amsterdam ik weet alleen niet precies wat ze doen. Nou als het dan concurrenten zijn.. ik heb er hier nog een paar op kaartjes, als je dit zo ziet,

heb je er dan wel eens van gehoord? Nooit van gehoord, Wehelpen.nl wel eens van gehoord is dat niet hulp in de huishouding of verzorging? Het is van alles net als Buuv eigenlijk Werkspot ken ik dan wel, *Marktplaats? Ja dat had ik zelf kunnen bedenken Konnektid? Ooit van gehoord? En Dienst.nl?* ja.. wel van gehoord maar kan hem ook niet meer plaatsen. Dat is ook echt voor klusjes vaardigheden die mensen betaal je gewoon voor hun dienst, Dus dienst is een beetje hetzelfde als Werkspot en Noppes en Buuv is een beetje hetzelfde systeem. Ik vind Marktplaats het meest weghebben van Dienst4dienst. *Ja?* Nou in die zin Marktplaats bied alles aan van wat met betaling gedaan wordt maar qua concept het uitwisselen Marktplaats vind ik gewoon heel makkelijk werken. *Dat was de volgende vraag of je per concurrent die je kent dus Marktplaats, Buuv en Werkspot, of je daar, beginnen bij marktplaats, de sterke en zwakke kanten van kan opnoemen.* Nou ja, ten opzichte van Dienst4dienst dan he waar we het over hebben? Nou ja gewoon van marktplaats zelf, zwakke punten. Ik ben sowieso niet heel erg iemand die in zwakke punten denkt.. het positieve aan Marktplaats vind ik dat het heel makkelijk is om mee te werken, het wijst zichzelf ik vind de opbouw gewoon heel erg makkelijk ik kan eigenlijk met mijn digibeeet zijn kan ik mij hier heel makkelijk uit de voeten maken. Het nadeel van marktplaats vind ik dat er ook heel vaak dat je met biedingen te maken hebt dus je kunt soms heel erg lang met een product of iets wat je wilt hebben in onderhandeling blijven, wat ik ook een heel groot nadeel vind van marktplaats is dat de onbetrouwbaarheid, je maakt een afspraak met iemand en dan wordt die door de tegenpartij niet nagekomen dus ze komen hun afspraak niet na, komen ze het gewoon niet ophalen en ondertussen heb je drie andere biedingen gehad die je dan afgeketst hebt omdat je met die eerste een afspraak hebt gemaakt dat vind ik echt een heel groot nadeel, je spreekt iets af met iemand en er wordt een afspraak niet nagekomen. En daardoor laat je andere mogelijke kopers laat je schieten. Dus dat vind ik het negatieve, nogmaal het positieve is dat het heel makkelijke toegankelijk is wat ik het nadeel van Buuv vind is dat het echt een heel erg eenrichtingsverkeer is wat ik ook heel erg opvallend vind dat er meer vragers zijn dan aanbieders er zijn veel mensen die zeggen ik heb dat nodig, en dat nodig, en dat er ook maar heel weinig mensen zijn die dat dan aanbieden en ik vind het ook geen eerlijk verhouding ik vind sowieso het geven en nemen staat niet in verhouding ik vind het belangrijk dat in welke vorm je dan ook uitwisselt in de vorm van energie, kwaliteit of geld, het moet in verhouding staan, er moet altijd iets gegeven worden en iets genomen worden. En dat moet stromen en als het niet stroomt, en dat vind ik bij Buuv gewoon heel erg dat eenrichtingsverkeer ja dan krijg je scheve gezichten en dat vind ik niet goed voor mij klopt het niet. Werkspot.nl vind ik leuk omdat je mensen die wat kleiner zijn dus die niet bij een groot bedrijf aangesloten zijn die zelfstandig ondernemer zijn ook de gelegenheid geeft om aan hun werk te komen. Het nadeel vind ik dat ik het niet transparant vind en helemaal niet zichtbaar vind van de reviews die er zijn of die ook daadwerkelijk gegeven zijn door degene die ze afgenomen hebben of door vriendjes van en ja ik heb zelf gewoon een slechte ervaring met Werkspot dus voor mij werkt het niet en de rest ken ik niet. Oke nou prima. *Hoe vind jij dat Dienst4dienst.nl zich onderscheidt ten opzichte van de concurrentie en laten we dan deze drie concurrenten nemen.* Nou wat ik dus het grootste wat ik echt het allerbelangrijkste en het mooiste aan Dienst4dienst vind is dat er een uitwisseling is een constante stroom van geven en nemen. En dat degene die eraan meedoen dat geven waar ze het beste in zijn wat dus ook betekend dat op het moment dat je het afneemt. Je ook weet dat je iets afneemt waar diegene het beste in is. Het is dus een constante positieve spiraal en dat vind ik hetgeen wat Dienst4dienst zo sterk maakt. Je bent alleen maar met positieve energie bezig. *Wat vind je van de manier waarop Dienst4dienst*

dat doet? Dat heb je eigenlijk al gezegd.. dan de laatste vraag: Hoe kan Dienst4dienst zich volgens jou het beste onderscheiden ten opzichte van de concurrenten? Hoe ze dat naar buiten brengen. Ik denk dat het allerbelangrijkste is dat dat zich onderscheid van alle anderen, is die uitwisseling en dat het nog meer gecommuniceerd kan worden van Jongens de mensen die zich inschrijven worden A getriggerd om na te denken over waar ben ik goed in. Wat wil ik van mezelf delen met anderen. Dat kan iets zijn wat je beroepsmatig doet, of het kan iets zijn wat je uit hobby gewoon erg leuk vind om te doen of waar je gewoon heel veel ervaring in hebt of nou je gaat iets naar buiten brengen waar je goed in bent, en waar je plezier in hebt wat je belangrijk vind om uit te dragen dus het is al een vorm van van jezelf van energie wat je naar buiten wil dragen wat je wil delen. Op het moment dat er een ander tegenover staat die het afneemt is die overdracht al heel positief. Dan is daar al een connectie. En degene die dat afneemt die heeft dat ook zelf al gedaan, die heeft dat ook voor zichzelf al gedaan van: dit wil ik delen, uitdragen, vrijwillig doen, professioneel doen. Dus ik denk de kracht van Dienst4dienst.nl zit hem in positieve kwaliteiten end at mag van mij nog wel sterker naar buiten gebracht worden. Dat mensen echt het gen doen wat ze leuk vinden om te doen? Ja en niet meer zoals nu wat je wel veel ziet, dat we met z'n alle slaven van de maatschappij geworden zijn omdat er nu eenmaal rekeningen betaald moeten worden. Omdat er nou gewoon in een huis geleefd moet worden omdat er gewoon gas licht water en elektra betaald moet worden, en nu ben je bezig met iets wat je leuk vind en waar je goed in bent dat mag van mij nog wel zichtbaarder gemaakt worden. Daar zitten de kwaliteiten in.

Ok, denk je dat er nog dingen zijn die dit hele interview moeten worden toegevoegd of aangevuld? Of zijn we nog dingen vergeten? Wil je nog iets zeggen? Toevoegen? Nee ik denk dat ik dat al gezegd heb, en dat ga ik dus nog een keer zeggen van promoot nog meer de positieve kwaliteiten die Dienst4dienst heeft en dat het een stroom is en een uitwisseling geven en nemen dat het een stroom moet zijn. En dat jullie je heel erg onderscheiden van alle anderen goed bedoelde initiatieven want ik geloof echt in de goed bedoeld heid van Buuv en Werkspot, maar dat jullie je echt onderscheiden van nou jongens we hebben nu eenmaal een maatschappij waarin we geld met elkaar moeten verdienen want dat hebben we ooit is afgesproken om daar te kunnen betalen maar er zijn andere mogelijkheden om alles wat er de afgelopen jaren geleerd is en ervaren is om dat te delen, en delen kun je dus alleen maar tja het zegt het al delen is verspreiden, is uitwisselen en dat is wat Dienst4dienst doet. Ja. Mooi, dan wou ik je bedanken, we zijn aardig lang bezig geweest, een uur en vijf minuten

Bijlage VIII: Logboek

Datum:	Betrokkenen/locatie	Afspraken en besluitlijst
08-02-2015	Koen Minnema/Nynke Wiekenkamp	• Mailcontact over aanvraagformulier
09-02-2015	Koen Minnema	• Versturen van aanvraagformulier • Onderzoeksopzet beginnen
12-02-2015	Koen Minnema/Nynke Wiekenkamp	• Mailcontact, versturen van Onderzoeksopzet.
18-02-2015	Afstudeergroep J0.008	• Bespreken Onderzoeksopzet.
19-02-2015	Koen Minnema/Nynke Wiekenkamp	• Mailcontact onderzoeksopzet • Verbeteren van Onderzoeksopzet.
25-02-2015	Koen Minnema/Nynke Wiekenkamp	• Belcontact onderzoeksopzet gelegenheid tot vragen. • Schrijven TK
10-03-2015	Afstudeergroep J0.008	• Bespreken TK • Schrijven TK
18-03-2015	Koen Minnema/ Nynke Wiekenkamp	• Mailcontact vragen over TK • Schrijven TK
19-03-2015	Koen Minnema	• Lezen beoordeling TK
13-04-2015	Koen Minnema/Nynke Wiekenkamp	• Mailcontact
14-04-2015	Koen Minnema/Nynke Wiekenkamp	• Belcontact Feedback TK
19-04-2015	Koen Minnema	• Inleveren Operationalisatie opdracht • Schrijven Topic Guide
01-05-2015	Koen Minnema/Nynke Wiekenkamp	• Feedback Topic Guide • Afspraken inplannen interviews en schrijven van Methodologie
03-05-2015	Koen Minnema	• Gesprekstechnieken uitzoek en schrijven
04-05-2015	Koen Minnema/Respondent 12 Respondent 6	• Afnemen interview
06-05-2015	Koen Minnema/ Respondent 8	• Afnemen interview • Verbatim 6 en 8 uittypen

07-05-2015	Koen Minnema/ Respondent 2 / Nynke Wiekenkamp	• Afnemen interview • Verbatim 2 uittypen • Mailcontact
08-05-2015	Koen Minnema/ Respondent 3	• Afnemen interview • Verbatim 3 uittypen
09-05-2015	Koen Minnema	• afspraken inplannen interviews
10-05-2015	Koen Minnema / Respondent 9	• Verbatim 9 uittypen
11-05-2015	Koen Minnema /Nynke Wiekenkamp	• Afstudeersessie •
12-05-2015	Koen Minnema / Respondent 7	• Afnemen interview
13-05-2015	Koen Minnema/ Respondent 9/Respondent 5	• Afnemen interviews • Verbatim 7 uittypen
14-05-2015	Koen Minnema/Respondent 1	• Verbatim 8 en 9 typen
15-05-2015	Koen Minnema/Nynke Wiekenkamp/ Respondent 3/ respondent 11	• Mailcontact: beslissen inlevermoment scriptie
16-05-2015	Koen Minnema/ Respondent 4/Respondent 5	• Afnemen interviews • Verbatim 1 en 11 typen
17-05-2015	Koen Minnema/ Nynke Wiekenkamp	• Verbatim 4 en 5 typen • Mailcontact, feedback op analyseschema
18-05-2015	Koen Minnema / Amy de Wilde	• Overleg met begeleider. • Schrijven Hoofdstuk Resultaten.
19-05-2015	Koen Minnema	• Schrijven Hoofdstuk Aanbeveling
20-05-2015	Koen Minnema/Nynke Wiekenkamp	• Schrijven Hoofdstuk Implementatie en SWOT • Feedback op resultaten en aanbeveling.
21-05-2015	Koen Minnema	• Schrijven Samenvatting • Bijwerken Logboek
22-05-2015	Koen Minnema	• Spellingcheck • Inbinden scriptie
26-05-2015	Koen Minnema	• Inleveren Scriptie Postvak eerste lezer

23-06-2015	Koen Minnema Wies Edam Nynke Wiekenkamp	• Feedback scriptie
29-06-2015	Koen Minnema	• Verwerken feedback Hoofdstuk 1 en 2
07-07-2015	Koen Minnema	• Verwerken feedback Hoofdstuk 3
14-07-2015	Koen Minnema	• Verwerken feedback Hoofdstuk 4 en 5
21-07-2015	Koen Minnema	• Hoofdstuk 8 verbeteren
28-07-2015	Koen Minnema	• Eerste spelling check
10-08-2015	Koen Minnema	• Tweede spelling check
14-08-2015	Koen Minnema	• Derde Spellingcheck • Inbinden scriptie • Inleveren Scriptie Postvak eerste en tweede lezer