



Kate Wallet dagboekstudie

Zes weken samen ontdekken hoe Kate Wallet werkt in het dagelijks leven.

Wat doen we vandaag?

Na deze sessie weet je precies wat je moet doen en waar je terechtkunt.

- 1. Waarom dit onderzoek?**
- 2. Waarover gaat dit onderzoek?**
- 3. Hoe ziet het traject eruit?**
- 4. Wij zijn op zoek naar...**
- 5. Contactmogelijkheden & support**
- 6. Praktische afspraken**

1. Waarom dit onderzoek?

We willen begrijpen wat er echt gebeurt. Niet alleen of Kate Wallet wordt gebruikt, maar vooral wanneer je dat doet, waarom en wat je ervan vindt...

Wij willen ontdekken hoe jij omgaat met volgende zaken:

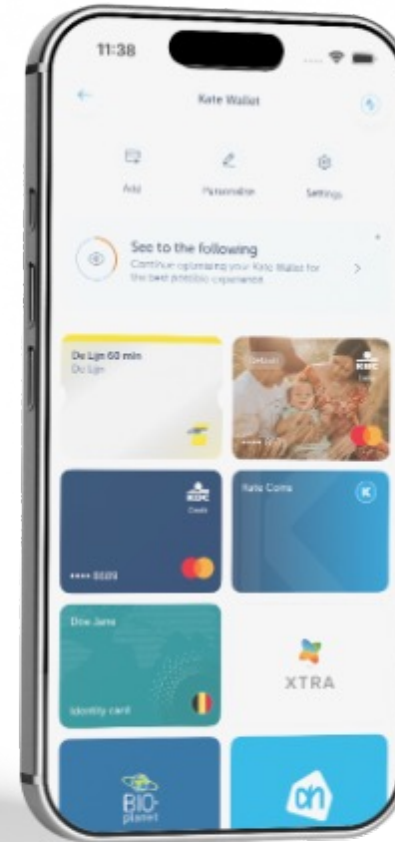
- Hoe vind je Kate Wallet terug?
- Hoe lukt de opzet?
- Wanneer gebruik je het voornamelijk?
- Wat loopt er vlot of net moeilijk?
- En wat verandert er in de 6 weken?

2. Waarover gaat dit onderzoek?

We houden de introductie tot de nieuwe mogelijkheden bewust kort, omdat we net willen leren hoe jullie ermee aan de slag gaan.

Kate Wallet in een notendop:

- Contactloos betalen met KBC-betaalkaarten
- Betaalkaarten personaliseren
- Klantenkaarten bewaren
- Aangekochte tickets uit Mobile



3. Hoe ziet het traject eruit?

Het onderzoekstraject duurt 6 weken, vanaf vandaag woensdag 14 oktober tot en met 20 november.

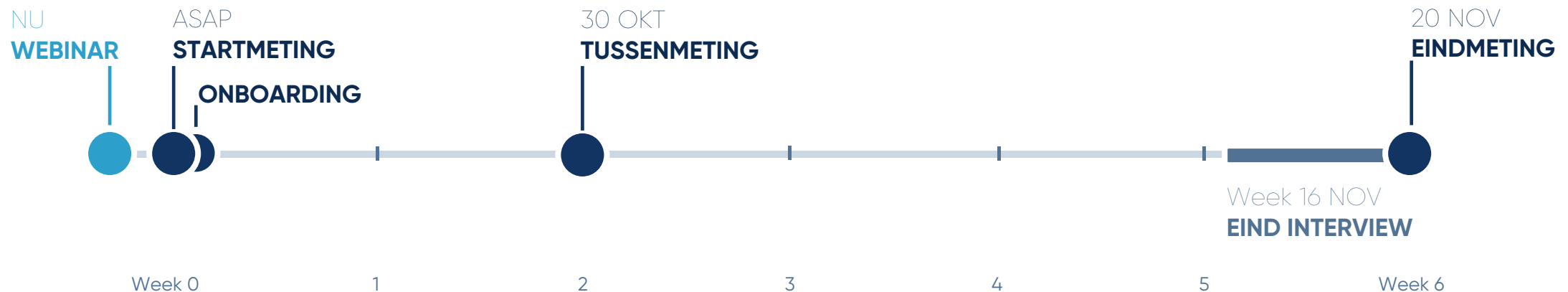
Deelnemersgroep

- 50 deelnemers
- Uiteenlopende profielen
- Uiteenlopende ervaringen met digitale portefeuilles

3. Hoe ziet het traject eruit?

Er zijn 5 verschillende vragenlijsten die ingevuld moeten worden doorheen deze periode:

- 0-meting 1-malig
- Onboarding 1-malig
- Tussenmeting 1-malig
- Eindmeting 1-malig
- Gebruiksdagboek bij elk uniek gebruik van de Kate Wallet





STARTMETING WEEK 0

Deze vragenlijst moet je invullen nog **vòòr je aan de slag gaat met de Kate Wallet.**

Het is een 1-malige vragenlijst waarmee we willen ontdekken hoe jij omgaat met digitale portefeuilles en welke verwachtingen je hebt.

Deze vragenlijst is nu beschikbaar in Buffl



ONBOARDING BEVRAGING WEEK 0

Deze vragenlijst moet je invullen **zo snel mogelijk na het activeren van je Kate Wallet.**

Het is een 1-malige vragenlijst waarmee we zicht willen krijgen op hoe het activeren voor jou is verlopen.

Deze vragenlijst is nu beschikbaar in Buffl

Ben je vandaag al gebruiker van de Kate Wallet, dan bevat deze vragenlijst ook specifieke vragen voor jou! Vul hem dus ook zeker in.



TUSSENMETING

30 OKT

Deze vragenlijst bezorgen we **halverwege de testperiode**.

Het is een 1-malige vragenlijst om je reeds opgedane ervaringen even te bundelen en hoe je gebruik in de laatste weken al is geëvolueerd.

Deze vragenlijst komt later beschikbaar in Buffl



EINDMETING

20 NOV

Deze vragenlijst moet je **op het einde van de**

onderzoekperiode invullen. Het is een 1-malige vragenlijst om je algemene ervaringen met de Kate Wallet in kaart te brengen en een eindevaluatie op te kunnen maken:

Voldeed de Kate Wallet aan jouw verwachtingen?

Deze vragenlijst komt later beschikbaar in Buffl



INTERVIEW

WEEK 6

Een interview via Teams of Google om je gebruik met de Kate Wallet nog een laatste keer in diepte te bespreken.

Deze gesprekken worden later nog ingepland.



GEBRUIKSDAGBOEK

Bij dagdagelijks gebruik

Deze vragenlijst is heel de onderzoeksperiode beschikbaar in Buffl en dient om je dagdagelijkse gebruik van de Kate Wallet te beoordelen.

Wanneer vul je deze vragen in?

- Bij **elk nieuw betekenisvol gebruik** van de Kate Wallet
- Zowel wanneer het **lukte, het mislukte of het niet kon vinden**
- Je **expliciet koos voor een andere oplossing**

Gebruikte je de Kate Wallet **meerdere keren op een dag & is het betekenisvol?**

Vul de vragenlijst dan voor elk gebruik in.



VERTEL ONS HET HELE VERHAAL

Wat wilde je doen?

Waar & wanneer gebeurde dit?

Wat gebeurde er?

Wat dacht of voelde je?

Wat deed je daarna?

TE BEKNOPT

Het werkte niet.

VOLDOENDE CONTEXT

Ik stond aan de kassa van de Colruyt van Kessel Lo en wilde mijn klantenkaart tonen. Ik vond Kate Wallet niet meteen. Omdat er mensen achter mij stonden, gebruikte ik de Xtra app om de klantenkaart te tonen en betaalde met mijn fysieke betaalkaart.

VOLDOENDE CONTEXT

Ik probeerde op restaurant te betalen met de gezamenlijke rekening. Dat lukte onmiddellijk.



& TOON HET ONS...

Je kan bij de gebruiksvragen ook een screenshot toevoegen. Dit helpt om de context met ons te delen.

Wees wel aandachtig en bescherm je eigen privacy:

- Geen persoonlijke documenten
- Geen gegevens van andere personen
- Geen gevoelige meldingen
- Geen toegangscodes of wachtwoorden

Twijfel je? Deel de screenshot dan niet en beschrijf wat je zag.

Speel je het helemaal op safe? HIDE IT!

In Kate Wallet kan je het saldo van van je rekening verbergen door op het oogje te tikken.



ECHT BIJ ELK GEBRUIK?

Wanneer hoef je het dagboek niet in te vullen? Bij **herhaald identiek gebruik**.

Dat wil zeggen:



Je betaalde al 2 keer bij de bakker op de hoek via Kate Wallet, en ook de derde keer loopt alles vlot.

OF



Je voegde al 2 klantenkaarten toe en dat ging steeds vlot.

4. Wij zijn op zoek naar...

Eerlijke en vooral oprechte deelnemers!

Jij kunt niets fout doen. We testen samen Kate Wallet, niet jou.

Probeer niet te raden welk antwoord wij graag zouden horen...

Er zijn geen goede of foute ervaringen

- Je vindt Kate Wallet niet?
- Je begrijpt een instructie in de app niet?
- Er mislukt een actie?
- Je kiest een andere oplossing in plaats van Kate Wallet?

Laat het altijd in de gebruiksbevraging weten. Dit is extreem waardevolle informatie voor ons!

4. Wij zijn op zoek naar...

Een goede deelnemer is vooral eerlijk.

Enkele **aandachtspunten**:

- Gebruik Kate Wallet zo vaak mogelijk en wanneer het voor jou logisch voelt
- Deel je ervaring daarna zo snel mogelijk via Buffl
- Geef voldoende **context** mee, zodat we de situatie volledig kunnen snappen
- Meld steeds wat goed en minder goed ging

En als je **Kate Wallet niet gebruikt**?

- Meld dat ook! Bij twijfel of bewust niet kiezen voor Kate Wallet, zijn wij even benieuwd om te horen waarom je die keuze maakt.

Bv: wanneer je toch koos om cash of met een fysieke kaart te betalen.

Loop je vast? Aarzel dan niet om contact te nemen met kate.wallet@kbc.be

5. Contactmogelijkheden & Support

Iets te melden over of aan Buffl ivm de bevestigingen?

Neem contact op via community@buffl.be

- Maandag – Vrijdag
- Tijdens de kantooruren

Vragen of opmerkingen over Kate Wallet zelf?

Neem contact op via Kate.wallet@kbc.be

- Maandag – Vrijdag
- Tijdens de kantooruren

6. Praktische afspraken

Het onderzoek:

- Duur: 6 weken van 14 oktober tot 20 november
- Gebruiksvragen invullen bij elk uniek gebruik van Kate Wallet, via Buffl
- 4 vragenlijsten op gezette momenten in het traject (Start, Midden en Eind), via Buffl
- Eindinterview voorzien

Vergoeding:

Bij volledige deelname (gebruiksvragen + vragenlijsten), wordt €100 uitbetaald door Buffl.

De uitbetaling van deze vergoeding is voorzien 1 week na het afronden van het onderzoek.

Wat doe je na dit webinar?

1. Vul de **Startmeting** in
2. Ontdek en activeer Kate Wallet wanneer je dit nog niet deed.
3. Vul de **Onboarding** vragenlijst in.
Doe dit zo snel mogelijk na het gebruiksklaar maken, om je eerste indruk “vers” te kunnen vastleggen.

Onthoud vooral: We zoeken geen perfecte gebruikers, maar echte ervaringen

- Er zijn geen foute ervaringen
- Ook niet-gebruik is waardevol
- Deel wat er echt gebeurt
- Vraag hulp wanneer je vastloopt

Heb jij nog een vraag voor ons?