

Appendices

Making your finances tangible

A service proposition for a new
financial platform

Master Thesis
Marije Wentink

PROJECT BRIEF

DESIGN
FOR OUR
future

6000

TU Delft

IDE Master Graduation

Project team, Procedural checks and personal Project brief

This document contains the agreements made between student and supervisory team about the student's IDE Master Graduation Project. This document can also include the involvement of an external organisation, however, it does not cover any legal employment relationship that the student and the client (might) agree upon. Next to that, this document facilitates the required procedural checks. In this document:

- The student defines the team, what he/she is going to do/deliver and how that will come about.
- SSC E&SA (Shared Service Center, Education & Student Affairs) reports on the student's registration and study progress.
- IDE's Board of Examiners confirms if the student is allowed to start the Graduation Project.

! USE ADOBE ACROBAT READER TO OPEN, EDIT AND SAVE THIS DOCUMENT
Download again and reopen in case you tried other software, such as Preview (Mac) or a webbrowser.

STUDENT DATA & MASTER PROGRAMME
 Save this form according to the format "IDE Master Graduation Project Brief_familyname_firstname_studentnumber_dd-mm-yyyy". Complete all blue parts of the form and include the approved Project Brief in your Graduation Report as Appendix 1!

family name <u>Wentink</u> initials <u>M.E.S.</u> given name <u>Marije</u> student number <u>4547349</u> street & no. _____ zipcode & city _____ country _____ phone _____ email _____	Your master programme (only select the options that apply to you): IDE master(s): <input type="radio"/> IPD <input type="radio"/> Dfl <input checked="" type="radio"/> SPD 2 nd non-IDE master: _____ individual programme: _____ (give date of approval) honours programme: <input type="radio"/> Honours Programme Master specialisation / annotation: <input type="radio"/> Medisign <input type="radio"/> Tech. in Sustainable Design <input type="radio"/> Entrepreneurship
---	--

SUPERVISORY TEAM **
 Fill in the required data for the supervisory team members. Please check the instructions on the right!

** chair <u>H.M.J.J. Snelders (Dirk)</u> dept. / section: <u>DOS</u> ** mentor <u>J. Coelen (Jeroen)</u> dept. / section: <u>DOS</u> 2 nd mentor <u>Arne Hutter</u> organisation: <u>Essense</u> city: <u>Amsterdam</u> country: <u>The Netherlands</u>	Chair should request the IDE Board of Examiners for approval of a non-IDE mentor, including a motivation letter and c.v. Second mentor only applies in case the assignment is hosted by an external organisation. Ensure a heterogeneous team. In case you wish to include two team members from the same section, please explain why.	comments (optional) With Dirk's knowledge of the relation between people in a service setting and Jeroen's knowledge and experience with start-ups and marketplace platforms this supervisory team fits the project well.
--	--	--

DESIGN
FOR OUR
future

6000

TU Delft

IDE Master Graduation

Project team, Procedural checks and personal Project brief

Procedural Checks - IDE Master Graduation

APPROVAL PROJECT BRIEF
 To be filled in by the chair of the supervisory team.

chair H.M.J.J. Snelders (Dirk) date 16-09-2022 signature

CHECK STUDY PROGRESS
 To be filled in by the SSC E&SA (Shared Service Center, Education & Student Affairs), after approval of the project brief by the Chair. The study progress will be checked for a 2nd time just before the green light meeting.

Master electives no. of EC accumulated in total: 33 EC YES all 1st year master courses passed
 Of which, taking the conditional requirements into account, can be part of the exam programme 30 EC NO missing 1st year master courses are:

List of electives obtained before the third semester without approval of the BoE

name C. van der Bunt date 01-11-2022 signature CB

FORMAL APPROVAL GRADUATION PROJECT
 To be filled in by the Board of Examiners of IDE TU Delft. Please check the supervisory team and study the parts of the brief marked **. Next, please assess, (dis)approve and sign this Project Brief, by using the criteria below.

- Does the project fit within the (MSc)-programme of the student (taking into account, if described, the activities done next to the obligatory MSc specific courses)? Content: APPROVED NOT APPROVED
- Is the level of the project challenging enough for a MSc IDE graduating student? Procedure: APPROVED NOT APPROVED
- Is the project expected to be doable within 100 working days/20 weeks?
- Does the composition of the supervisory team comply with the regulations and fit the assignment?

comments

name Monique von Morgen date 14/11/2022 signature MvM

Improving Equip's service proposition regarding financial expertise project title

Please state the title of your graduation project (above) and the start date and end date (below). Keep the title compact and simple. Do not use abbreviations. The remainder of this document allows you to define and clarify your graduation project.

start date 01 . 09 . 2022 end date 16 . 02 . 2023

INTRODUCTION **

Please describe, the context of your project, and address the main stakeholders (interests) within this context in a concise yet complete manner. Who are involved, what do they value and how do they currently operate within the given context? What are the main opportunities and limitations you are currently aware of (cultural- and social norms, resources (time, money,...), technology, ...).

Currently, cost of living is the biggest concern of young people (also referred to as Gen-Z and millennials), even bigger than concerns regarding climate crisis. Of this group, 45% experiences an uncertain financial future as the biggest cause of stress, which they also bring along to their workplace. (Deloitte, 2022; Salary Finance, 2021) They increasingly demand a more sustainable workplace which can be seen as an opportunity for the employer to maintain current employees and attract new talent. Namely, 87% of employees would like to receive help with their own finances, to improve their financial wellbeing (PwC, 2022).

Equip is a start-up founded in March 2022 right before they joined Antler, a global early-stage venture capital firm. Joining Antler enabled Equip to execute customer research (interviews) to validate early assumptions regarding the pains of potential users and receive investments (in May) to further develop and scale their idea and business.

Equip's mission is to enable financial peace of mind by making the tools, information and actionable insights people need to navigate all of life's financial decisions and making these tools, information, and insights accessible to anyone. They want to achieve this by developing an independent platform that is offered to the employee (the end-user) through an employer (client of Equip). Their vision is to become the go-to-platform to manage your entire financial life, offering 1) Fast 1-to-1 access to a financial expert, 2) One clear overview of your complete financial situation, and 3) Education about specific topics and best-practices. For an overview of the involved stakeholders of the platform that they currently envision, see figure 1.

Right now, Equip is developing a MVP for the pilot they plan to launch during fall. This pilot allows participants (employees) to contact financial experts and access a knowledge base with relevant information regarding their finances through the platform. About 20 financial experts, in the form of financial planners and budget coaches will join the pilot to advise the participants when asked for. Until now the focus of Equip has mainly been on the employee as an end user, while the financial expert might also play an important, if not crucial role for the platform. Therefore, there are still possible opportunities and risks that can/should be discovered regarding the role of the financial expert, the value they add to- and receive from the service and their interaction with the employees.

This assignment will be executed for Equip on behalf of Essense. Essense is a customer experience design agency located in Amsterdam and Eindhoven. Their aim is to support organisations in 1) organising customer excellence, 2) managing their customer journeys, and 3) designing their customer experiences. This by not only focusing on the customer (the end user) but by taking the organisation and its people into account as well. Their team includes Service designers, Experience designers (UX, UI and Visual design), Innovation consultants and XD consultants. Over the years they have built up an impressive customer portfolio, including organizations such as Schiphol Airport, Eneco, bol.com and Decathlon. However, to expand Essense's practices, the focus of this graduation project will be on start-ups. During the project, Essense's relevant methodology and tools will be consulted and possibly adapted in the context of the assignment. Therefore, this assignment can serve as a source of inspiration for the employees of Essense and as case evidence for future projects and collaborations when it comes to customer-centric innovation in start-ups [and scale-ups].

space available for images / figures on next page

introduction (continued): space for images

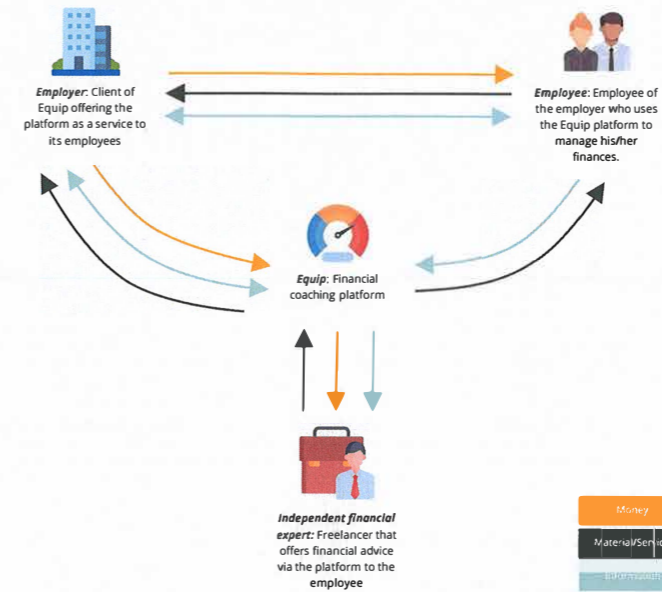


image / figure 1: Representation of the (for now envisioned) stakeholders of the platform referred to in this brief.

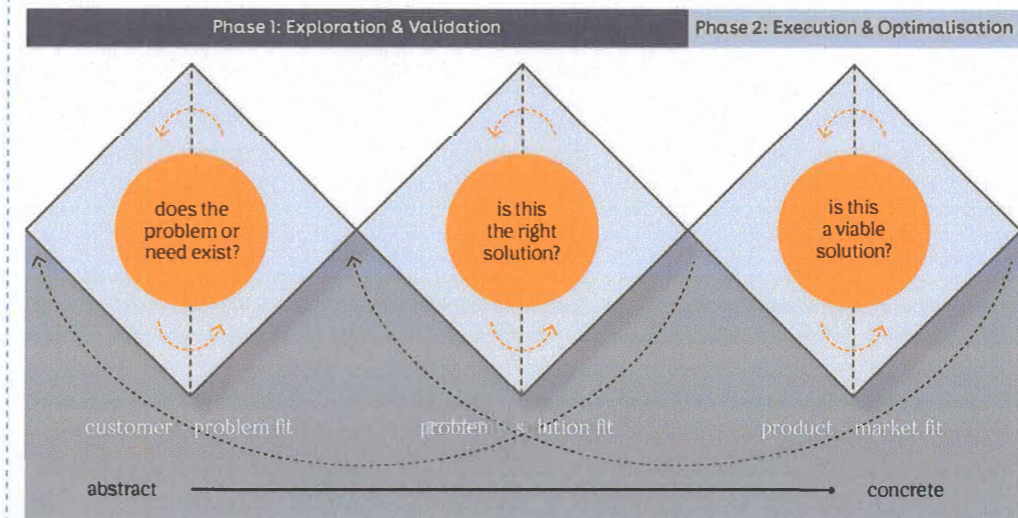


image / figure 2: Triple Diamond framework of Essense

PROBLEM DEFINITION **

Limit and define the scope and solution space of your project to one that is manageable within one Master Graduation Project of 30 EC (= 20 full time weeks or 100 working days) and clearly indicate what issue(s) should be addressed in this project

Equip already validated the pain of the envisioned end-user (employees) and generated a service concept of a platform through which these end-users can ask for advice regarding their financial situation. During the pilot, the financial expertise will be provided by financial experts. However, the role of these financial experts and the value created for and by them through the service proposition is still questionable. According to Chen (2021), when creating an early network, it is most important to focus on the "The hard side" of the network, the smaller group of people in the network that end up doing most of the work within the community. In the context of this assignment, "The hard side" would be the financial expert, or even, when zoomed out, the provision of financial expertise. Therefore, the question is:

How can the most value for the involved stakeholders be generated within the service proposition of Equip, with the focus on (but not limited to) the financial expertise that needs to be provided to the end-user (employees) to improve their financial wellbeing?

This question can be divided into different sub-questions:

- Who are the stakeholders of Equip's service proposition?
- What are the drivers and barriers of these stakeholders to join Equip's platform?
- In what ways can financial expertise be provided through the platform to improve financial wellbeing?
 - o Is there a potential role for the financial experts within the service proposition of Equip?
 - If so; How will the user journey/service proposition of the financial expert look like to add and receive value from the platform?
 - If not; How should the platform pivot and proceed?

ASSIGNMENT **

State in 2 or 3 sentences what you are going to research, design, create and / or generate, that will solve (part of) the issue(s) pointed out in "problem definition". Then illustrate this assignment by indicating what kind of solution you expect and / or aim to deliver, for instance: a product, a product-service combination, a strategy illustrated through product or product-service combination ideas, ... In case of a Specialisation and/or Annotation, make sure the assignment reflects this/these.

Research Equip's stakeholders needs, motivations, context, and behaviour on (supporting) financial wellbeing through the financial coaching platform with the focus on (but not limited to) the provision of financial expertise and the financial expert. Then design a(n additional) service proposition for Equip that creates a distinctive and valuable proposition for all determined stakeholders involved.

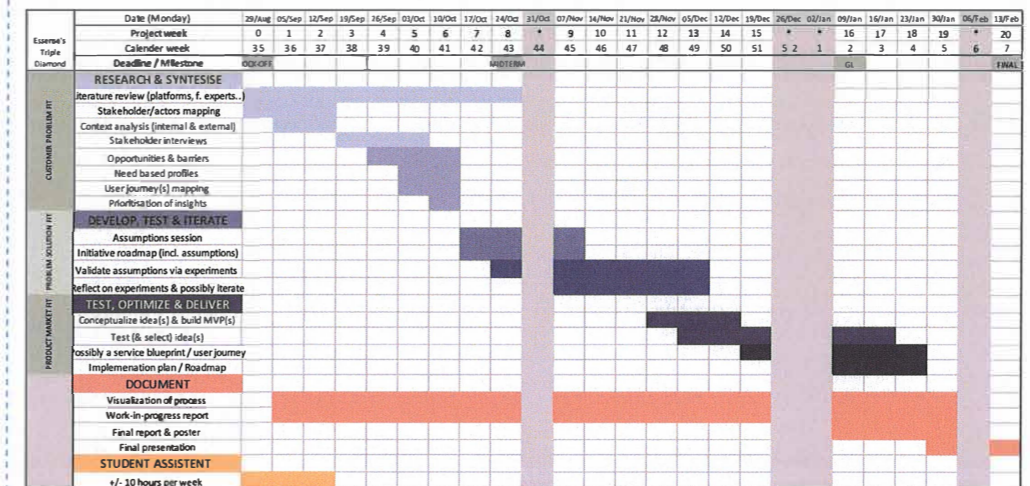
First, I will diverge regarding the scope of the project to get an understanding of the whole system the platform entails and its context regarding financial wellbeing, what this entails and how to achieve this. I will investigate the drivers and barriers of the defined stakeholders of the platform (with the focus on the provision of financial expertise and from the perspective of the financial expert, but not limited to this perspective only, since the employees and employer (might) also play an important role). After this, need based profiles and user journeys of these stakeholders will be formulated, and opportunities/requirements will be defined. These will lead to several assumptions which will then be prioritised and tested through experiments resulting into several iterations and the (co-)generation of concept ideas. Furthermore, the ongoing pilot will validate certain assumptions as well regarding the interaction between the employees and financial experts, which will be considered as well. The goal is to design a validated service proposition for Equip. The designed outcome can be, for example, presented in the form of a service blueprint and/or user journey (depending on what is more suitable) together with an implementation plan.

Second, a reflection including learnings will be written (partly in the form of the graduation report) of the executed process and tools used and shared with Essense's team (e.g. during their Inspire Talks). This document will serve as inspiration and evidence for future projects of Essense.

PLANNING AND APPROACH **

Include a Gantt Chart (replace the example below - more examples can be found in Manual 2) that shows the different phases of your project, deliverables you have in mind, meetings, and how you plan to spend your time. Please note that all activities should fit within the given net time of 30 EC = 20 full time weeks or 100 working days, and your planning should include a kick-off meeting, mid-term meeting, green light meeting and graduation ceremony. Illustrate your Gantt Chart by, for instance, explaining your approach, and please indicate periods of part-time activities and/or periods of not spending time on your graduation project, if any, for instance because of holidays or parallel activities.

start date 1 - 9 - 2022 17 - 2 - 2023 end date



During this project I'll apply the Triple Diamond used by Essense shown in figure 2. I combined this framework with the extended version of the Design Council's Double Diamond which is called the Framework for Innovation, highlighting the iterative nature of design and including four design principles that correspond to some aspects of the Lean Start-up method: 1) People centred, 2) Communication (visually & inclusively), 3) Collaborate & Co-create, and 4) Iterate, iterate, iterate. (Design Council, 2019) My envisioned process is shown in the table above. As also advocated by the fourth principle above, the process will be highly iterative, allowing me to change plan when deemed to be appropriate.

Besides the fact that I enjoy working and creating together with stakeholders, I also recognise the added value of their involvement. During the first diamond I will approach them (both employees and financial experts, but perhaps also others if found valuable) to gain a thorough understanding of the context and to allocate the right customer - problem fit. Within the second and third diamond I will be developing prototypes/MVP(s) and test them with these stakeholders (which can be both employees as financial experts, depending on the outcome of the first diamond), to generate (preferably) both qualitative and quantitative data and iterate. This will allow me to go back and forth between the different phases in order to achieve a desirable end result. (Ries, 2011) The third diamond will focus on testing whether the solution is viable and how to optimize it. During my project I'll get the opportunity to get in touch with the pilot group to get access to the target group. My deliverable can possibly consist out of a customer journey and/or service blueprint of the designed service proposition(s).

MOTIVATION AND PERSONAL AMBITIONS

Explain why you set up this project, what competences you want to prove and learn. For example: acquired competences from your MSc programme, the elective semester, extra-curricular activities (etc.) and point out the competences you have yet developed. Optionally, describe which personal learning ambitions you explicitly want to address in this project, on top of the learning objectives of the Graduation Project, such as: in depth knowledge a on specific subject, broadening your competences or experimenting with a specific tool and/or methodology, Stick to no more than five ambitions.

In this project, I want to apply competences acquired both at university (bachelor IDE, master SPD, exchange program Service Design at Aalborg University) and during internships (at an innovation agency and at the innovation department of ABN Amro).

Besides the fact that I like to work visually for my own understanding, in the context of service design and its intangible nature it is even more valuable to work visually to enable good communication to others (which is also advocated by the design principles of the Framework of Innovation). Therefore, I would like to actively dedicate two hours per week to practice my drawing/visualisation skills to the benefit of communicating my work during the project as well as afterwards via the report.

Furthermore, I would like to apply the knowledge I gained regarding customer research during the course Context & Conceptualization and SPD Research during both the first and the second diamond of my process. This to obtain the perspective of both the financial experts as well as other stakeholders of the platform. During my previous internships I learned several techniques for user testing and already gained experience in the financial sector which will be useful as well within the second and third diamond. I aim to supplement this knowledge with best practices, tools, and methods from Essense.

Personal learning/skills to improve:

- Drawing skills for visual communication.
- Organize and document steps of the process along the way.
- Get to know the culture of (a) User Experience/Service Design agency (Essense).
- Always be alert for assumptions that arise during the process and keep track of them.
- Work lean and fast, rather than creating detailed prototypes that take an unnecessary amount of time to create.
- Organize, plan, and communicate in a proper and professional manner for/with all stakeholders involved during this project (TU Delft, Equip, Essense and myself).
- Expend my knowledge regarding techniques for user testing and execute multiple build, measure, learn loops using different prototypes/techniques.

Chen, A. (2021). The Cold Start Problem. HarperCollinsPublishers.

Deloitte. (2022). Striving for balance, advocating for change, Deloitte's Global Gen Z and Millennial Survey. 1–40.

Design Council. (2019, May 17). Framework for Innovation: Design Council's evolved Double Diamond. Retrieved 15 August 2022, from

<https://www.designcouncil.org.uk/our-work/skills-learning/tools-frameworks/framework-for-innovation-design-councils-evolved-double-diamond/>

Ries, E. (2011). The Lean Startup: How today's entrepreneurs use continuous innovation to create radically successful businesses. Crown.

PwC. (2022). 2022 PwC employee financial wellness survey. February.

Salary Finance. (2021). The Employer's Guide to Financial Wellbeing 2020-21.

FINAL COMMENTS

In case your project brief needs final comments, please add any information you think is relevant.

THE EMPLOYEES: INTERVIEW GUIDE

Interview Guide Users [NL]

Pre-checklist

- Test zoom-link and recording function / make sure there is a phone to record the audio of the meeting: <https://tudelft.zoom.us/j/99863901051>
- Or phone call / record
- Check if the user filled in the consent form correctly: <https://forms.gle/YePxoaiFDdoFMGDd7>

Introduction

Hi, mijn naam is Marije en ik ben een Industrieel Ontwerpen student aan de Technische Universiteit van Delft. Ik ben momenteel bezig met mijn afstudeerproject een doe onderzoek naar mensen hun financiële situatie en hoe ze hier mee om gaan.

Voordat we met deze sessie beginnen, zal ik u enige informatie geven over het onderzoek. Deze sessie zal slechts 30 minuten van uw tijd in beslag nemen. Het onderzoek brengt geen risico's met zich mee en is volledig anoniem. Tijdens het interview zullen een scherm- en geluidsoptname worden gemaakt, maar we zullen ervoor zorgen dat beide anoniem worden gemaakt en veilig worden opgeslagen in overeenstemming met de privacywetgeving en zoals besproken in de *toestemmingsverklaring* waar u via de mail akkoord voor gegeven hebt. Als u de opnames wilt ontvangen, kunt u na het interview contact met mij opnemen.

U kunt het interview op elk moment zonder het noemen van een reden stopzetten en u kunt uw deelname tot twee weken na het interview intrekken. Als u dat doet, zal ik uw audio-opname wissen en zal deze niet voor het onderzoek worden gebruikt.

Er zijn geen goede of foute antwoorden in dit gesprek, het gaat om uw ervaringen. Door deel te nemen aan dit onderzoek helpt u ons inzicht te krijgen in het gedrag van mensen rondom het beheren van hun financiën.

[Deelnemer geeft toestemming om te starten, start zoom opname!]

Questions:

- Zou je wat over jezelf kunnen vertellen?
- Zou je je financiële situatie willen beschrijven? Partner, spaardoelen?
- Hoe beheer jij je financiën?
 - Leef je van dag tot dag?
 - Kijk je naar de toekomst?
 - Hoe ziet jouw uitgaven patroon eruit?
 - Ben je momenteel aan het sparen?
- Waarom doe jij dit op deze manier? Hoe is dat zo gekomen?
- Hoe voel je je bij de manier waarop jij je financiën beheert?
- Zou je het anders willen doen?
 - Hoe?
 - Waarom wel/niet?
 - Wat houdt je tegen?
- Hebben jouw financiën invloed op jou? Hoe?
- Heb je wel eens financiële stress ervaren?
 - Wat was hier de oorzaak van?
 - Hoe ben je hier mee omgegaan?
 - Was je er op dat moment van bewust dat je stress ervaarde?
- Wat betekent voor jou financiële stress?

- Wat betekent voor jou 'financieel welzijn/welvaart'?
 - Ervaar je financieel welzijn/welvaart?
- Heb jij het idee dat je controle hebt over je financiën?
 - Waarom wel/niet?
- Hoe heb jij geleerd hoe je met geld om moet gaan?
- Zijn er wel eens financiële vragen waar je mee zit / waar je graag het antwoord op zou willen weten?
 - Welke?
- Houd je je kennis bij / waar haal jij de informatie voor je financiële vragen vandaan?
- Heb je wel eens (professionele) hulp of advies gevraagd (en gekregen) rondom je financiën?
 - Niet: Heb je wel eens overwogen om met iemand om hulp en advies te vragen?
 - Wel: Hoe heb je dat ervaren? Heb je dat zelf geregeld?
- Hoe ziet een gemiddelde doordeweekse dag voor jou er uit?
- Hoe ervaar je je werk?
- Hoe zou je het bedrijf waar je werkt als werkgever omschrijven?
- Heb jij het gevoel dat je werkgever voor jou zorgt? Waarom wel/niet?
- Heb je het gevoel dat je terecht kan bij je werkgever voor je zorgen/advies over bepaalde vraagstukken?
 - Waarom wel/niet? Doe je dit ook?
- Heb je via je werkgever toegang tot bepaalde welzijn programma's of mensen waar je mee kan praten?
 - Maak jij wel eens gebruik van dit soort mogelijkheden?
- Wordt er op jouw werk gepraat over mensen hun financiële situaties?
 - Waarom wel/niet?
- Hoe zou jij geholpen worden omtrent je financiële situatie?

Outro

Bedankt voor deze inzichten. Voordat we deze sessie beëindigen:

- Hoe oud ben je?
- Ben je in het bezit van een huis of huur je?
- Is er iets dat je zou willen toevoegen aan je vorige antwoorden?
- Is er iets dat we niet gevraagd hebben, maar dat je wel had moeten vragen of dat je in het algemeen wilt zeggen over dit onderwerp?
- Zou ik u in de toekomst nog eens mogen benaderen voor mijn project?

Closing

Ik dank u hartelijk. Ik heb nog een laatste vraag:

- Wilt u de uitkomsten van deze sessie na afloop ontvangen?

Nogmaals bedankt en nog een fijne dag

Post-checklist

- Save the recording [Recording_User_FirstNameParticipant_Date]
- Upload the recording and the notes of the notetaker to the Drive
- Write down 'the quote of the day'.

APPENDIX 3

LIST OF NEEDS DERIVED FROM THE USER INTERVIEWS WITH EMPLOYEES

- Wish to be able to compare with others by knowing their financial situation (which makes finances more tangible)
- Wish for certain base knowledge
- Wish for reliable and independent content
- Wish for transparency and anonymity about personal data (towards employers)
- Wish to make finances more tangible (to gain overview)
- Wish for control via overview of different (joint) accounts
- Wish for more control of current incomes, expenditures and savings
- Wish to gain overview of current situation
- Wish to be less dependent on the effect of external factors (to feel more secure now)
- Wish to feel more secure (now)
- Wish for guidance on what is the right thing to do with current personal situation (is now clueless)
- Wish to be guided into the right direction to get started
- Wish to secure financial future
- Wish for convenience and simplicity
- Wish to gain more in-depth knowledge regarding specific topics
- Wish for confirmation on current situation and if it's the right way
- Wish for easy and understandable information on how to start
- Wish for short practical and action-oriented advice
- Wish to be taught about the possibilities of financial situation
- Wish to secure current financial situation and feel in control
- Wish for personal and human interaction
- Wish to keep track of progress when working towards a set goal
- Wish to get insight of the long-term value of the platform

APPENDIX 4

THE FINANCIAL EXPERTS: INTERVIEW GUIDE

Interview Guide Expert Sessions [NL]

Pre-checklist

- Test zoom-link and recording function / make sure there is a phone to record the audio of the meeting:
- Or phone call / record
- Check if the user filled in the consent form correctly:
- Mirolink: https://miro.com/app/board/uXjVPtnt3JY=/?share_link_id=714635745946

Introduction

Hi, mijn naam is Marije en ik ben een Strategic Product Design masterstudent aan de Technische Universiteit van Delft. Ik ben momenteel bezig met mijn afstudeerproject een doe onderzoek naar de rol van de financiële expert op het platform van Equip.

Voordat we met deze sessie beginnen, zal ik u enige informatie geven over het onderzoek. Deze sessie zal max één uur van uw tijd in beslag nemen, en hier zullen we netjes binnen blijven. Het onderzoek brengt geen risico's met zich mee en is volledig anoniem. Tijdens het interview zal een geluidsopname worden gemaakt, maar we zullen ervoor zorgen dat deze anoniem wordt gemaakt en veilig wordt opgeslagen in overeenstemming met de privacywetgeving en zoals besproken in de *toestemmingsverklaring* waar u via de mail akkoord voor gegeven hebt. Als u de opname wilt ontvangen, kunt u na het interview contact met mij opnemen.

U kunt deze sessie op elk moment zonder het noemen van een reden stopzetten en u kunt uw deelname tot twee weken na het gesprek intrekken. Als u dat doet, zal ik uw audio-opname en de bijbehorende materialen wissen en zal deze niet voor het onderzoek worden gebruikt.

Er zijn geen goede of foute antwoorden in dit gesprek, het gaat om uw ervaringen. Door deel te nemen aan dit onderzoek helpt u ons inzicht te krijgen in het traject van een financieel expert en wat zijn/haar rol op het platform van Equip zou kunnen zijn.

[Deelnemer geeft toestemming om te starten, start zoom opname!]

Instellingen [5 min]

Deel miro + wachtwoord: expert12. Volg de stappen aangegeven in de foto hiernaast om de juiste instellingen te selecteren.

Warm up & Introductie [5 min]

In dit gedeelte zullen we je door enkele leuke en nuttige functies binnen Miro leiden om je te helpen jezelf voor te stellen. Kies hieronder een personage dat jou als expert vertegenwoordigt. In de werkbalk links kun je de cursor selecteren, zodat je op de verschillende karakters kunt klikken en ze kunt verplaatsen en de grote kan aanpassen. Voeg je naam toe en een korte uitleg waarom je dit personage hebt gekozen (dubbel klikken op het tekst vak). Je kan ook verschillende emojis combineren en over elkaar heen zetten.

Doen: 2 min

Toelichten: 3 min

Activiteit [42 min]

1. Wat was de oorspronkelijke vraag en/of reden dat deze klant jou benaderde? (2 min)

Van tevoren had ik je gevraagd om het traject van één specifieke klant te kiezen, om te gebruiken tijdens deze sessie.

2. Zou je het traject met jouw klant hieronder stap voor stap willen beschrijven vanuit jouw perspectief? (10 min)

Ik zou je nu willen vragen deze stap voor stap te beschrijven. Je kan hiervoor de foto's en symbolen gebruiken die aan de rechterkant staan, maar je kan ook zelf foto's kopiëren en plakken van het internet of de bibliotheek in de werkbalk links. Je vindt meer informatie in het kader. Ik geef je hiervoor 7 minuten, dus neem de tijd. Mocht je op zoek zijn naar een bepaald plaatje of symbool, laat het mij dan weten, ik ben hier om je bij te staan.

- Kan je mij meenemen in jouw proces, hoe heb je dit aangepakt? (3 min)

3. Wat waren jouw diepte en hoogte punten tijdens dit traject? (3 min)

- Welke van deze stappen gingen er goed?
- Waar liep je tegen aan, wat ging er minder goed?

4. Waarom waren deze punten laag of hoog? (7 min)

- Welke van deze stappen gingen er goed?
- Waarom vond je dit goed gaan?
- Waar liep je tegen aan, wat ging er minder goed?
- Waarom vond je dit minder goed gaan?
- Wat had je liever anders zien gaan?

5. Wat waren jouw klant zijn/haar diepte en hoogte punten tijdens dit traject? (3 min)

- Wat ging er voor hem/haar goed/minder goed?

6. Verschillen deze met die van jou als expert? Hoe en waarom? (2 min)

7. Zou je per stap in dit traject kunnen aangeven of er andere partijen bij betrokken zijn of dat het andere partijen beïnvloed? (5 min)

8. In hoeverre wijkt het traject van deze klant af van die van andere klanten? (5 min)

9. Reflectie op Equip als platform en de huidige pilot (5 min)

Wat zie jij als het meest waardevolle aan jouw samenwerking met Equip en wat als de grootste uitdagingen?

Outro (10 min)

Bedankt voor deze inzichten. Voordat we deze sessie beëindigen:

- Is er iets dat je zou willen toevoegen aan je vorige antwoorden?
 - Is er iets dat we niet gevraagd hebben, maar dat je wel had moeten vragen of dat je in het algemeen wilt zeggen over dit onderwerp?
 - Heb je nog tips/tops?
 - Zou ik een vergelijkbare maar kortere sessie met een klant van jou mogen doorlopen om te kijken hoe hij/zij het traject ervaart?
 - Zou ik u in de toekomst nog eens mogen benaderen voor mijn project?
-

Closing

Ik dank u hartelijk. Ik heb nog een laatste vraag:

- Wilt u de uitkomsten van deze sessie na afloop ontvangen?

Nogmaals bedankt en nog een fijne dag

Post-checklist

- Save the recording [Recording_Expert_FirstNameParticipant_Date]
- Export miro board [Expert_session_FirstNameParticipant_Date]
- Upload the recording and the notes of the notetaker to the Drive
- Write down **'the quote of the day'**.

APPENDIX 5

THE FINANCIAL EXPERTS: ELEMENTS OF A COMPLETED ACTIVITY IN MIRO THE LATEST VERSION OF THE MIRO BOARD

Navigatie instellingen

De werkbalk biedt u de mogelijkheid om objecten toe te voegen aan het bord

Appen

- 1. Appen toevoegen
- 2. Appen verwijderen
- 3. Appen verslepen
- 4. Appen kopiëren

Google afbeeldingen:

- Google een afbeelding in een apart tabblad
- Kopieer de afbeelding (ctrl+C / Command+C)
- Plak de afbeelding in Miro (ctrl+V / Command+V)

Done Tekst, pictogrammen en emojis

Probeer het zelf!

Introductie en warm-up

	Pascale	Marije
Toelichting personage:	<p> Sleep naar toe</p> <p>Veel ervaring grijze dame met veel ervaring</p>	<p> Service designer (afstudeerder)</p>
Functie:	Financieel planner	Service designer (afstudeerder)
Verwachtingen van deze sessie:	2x klikken om de tekst aan te passen	<p>Wat kan er nog meer het verschil maken met de huidige situatie?</p> <p>Wat kan er nog meer het verschil maken met de huidige situatie?</p>

Activiteit

1. Wat was de oorspronkelijke vraag en/of reden dat deze klant jou benaderde?

2. Zou je het traject met jouw klant hieronder stap voor stap willen beschrijven vanuit jouw perspectief?

Je mag de afbeeldingen/pictogrammen van het kader rechts gebruiken. Je kunt natuurlijk ook afbeeldingen van internet of je eigen bibliotheek kopiëren en plakken in dit bord.

Afbeeldingen en pictogrammen

Deze kan je kopiëren en plakken of gewoon verslepen.

2x klikken om de tekst aan te passen

Tekstvak... Versleep en dubbel klikken om aan te passen

Tekstvak... Versleep en dubbel klikken om aan te passen

Tekstvak... Versleep en dubbel klikken om aan te passen

3. Wat waren jouw diepte en hoogte punten tijdens dit traject?

3. Wat waren jouw klant zijn/haar diepte en hoogte punten tijdens dit traject?

4. Zou je per stap in dit traject kunnen aangeven of er andere partijen bij betrokken zijn of dat het andere partijen beïnvloedt?

Om dingen uit te zoeken en inzicht te krijgen van situatie:

5. In hoeverre wijkt het traject van deze klant af van die van andere klanten?

6. Reflectie op Equip als platform en de huidige pilot:

Meest waardevolle aspect(en):


- Wat is de belangrijkste waarde van Equip?
- Wat is de grootste uitdaging van Equip?
- Wat is de grootste uitdaging van Equip?
- Wat is de grootste uitdaging van Equip?
- Wat is de grootste uitdaging van Equip?
- Wat is de grootste uitdaging van Equip?

Grootste uitdaging(en):

- Wat is de grootste uitdaging van Equip?
- Wat is de grootste uitdaging van Equip?
- Wat is de grootste uitdaging van Equip?
- Wat is de grootste uitdaging van Equip?
- Wat is de grootste uitdaging van Equip?
- Wat is de grootste uitdaging van Equip?

2 uur
1 week
1-2 uur
1 maand
3 uur

THE FINANCIAL EXPERTS: JOURNEY MAP FINANCIAL PLANNER



Financial Planner

A financial planner is a certified title that can be obtained from the FFP (Federation of Financial Planners). A Financial Planner prepares a complete financial plan looking at the client's desired financial future. They analyse the overall financial situation and gives advice to the client where necessary based on their questions and wishes. At the end of the process, the Financial Planner compiles a report of the analysis together with a number of action points for the client. It varies per client and per Financial Planner whether contact is maintained afterwards, which sometimes can lead to new requests for advice.

A trajectory is successful if...
... the client has no further questions and can get started with the actions I have set up for them, thus knows how to proceed.

Touchpoints & Service Outcomes

- Online ● Offline
- ✉ = By e-mail ☕ = Coffee
- ☎ = By phone 📁 = Physical client's documents
- 🚗 = By car 📄 = Inventory form
- 🏠 = Planner's (home)office 📍 = Additional (legal) information
- 🏠 = Client's home 📄 = Offer
- 💻 = Planning software 📄 = Digital client's documents
- 📺 = Video calling 📄 = Analysis report
- 📄 = List of actions

Research Insights

- 🔴 = Jobs to be done / observation
- 🔵 = Depth
- 🟡 = Highlight

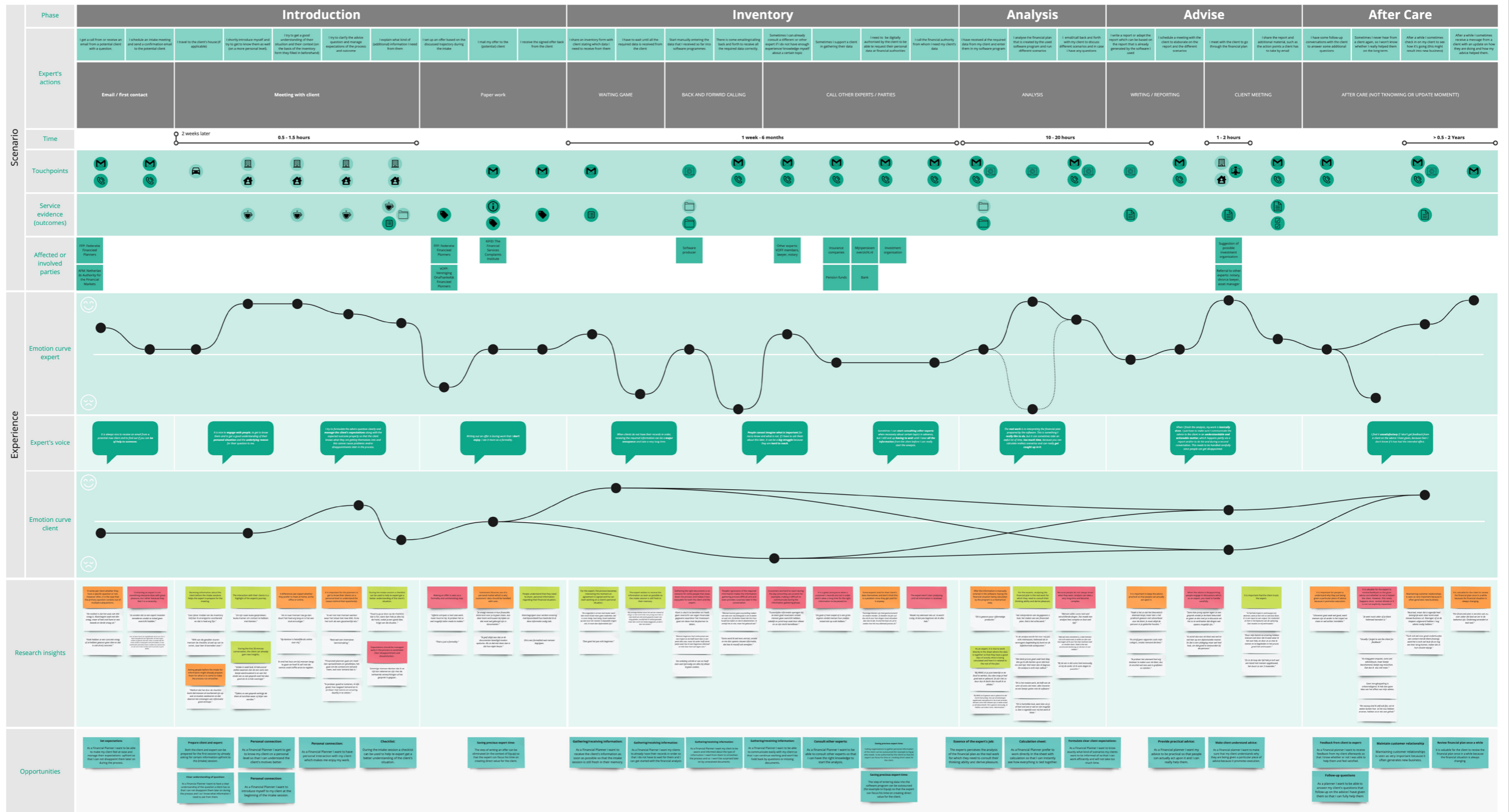
Three important learnings

A whole number of steps of the process can either be outsourced to another party (e.g. Equip) or eliminated in the context of Equip to **save effort and time of the expert**.


Only when running different scenarios using the Financial Planning software and interpreting the resulting financial plan is the expert's expertise really called upon. By **mapping out a clear client demand** beforehand, the expert knows where to focus on. Moreover, this also helps managing the client's expectations.

During the process, there is a **lot of back and forth contact** between the client and the expert, either to ask for missing information, clarify the information provided, discuss different scenarios and the client's wishes. This costs the expert time and hinders him in doing his job.

Regular client trajectory of a Financial Planner



THE FINANCIAL EXPERTS: JOURNEY MAP BUDGET COACH



Budget Coach

The Budget Coach helps the client identify what the actual problem is behind their financial problems and to get back the overview they lack of their finances. Together with the client, the Budget Coach draws up a budget plan tailored to their personal situation. The budget plan provides guidance and helps the client solve their financial difficulties and regain balance between their daily income and expenses. This is to make the client's goals clear and realistic. The Budget Coach also offers mental support as for some clients the situation is very emotionally charged. If necessary, they can also act as a liaison with potential creditors.

A trajectory is successful when...

- ... the client regains a sense of control over their financial situation. At some point you notice that the client is changing their behaviour, achieving their goals and having money left over at the end of the month.

Touchpoints & Service Outcomes

- Online ● Offline
- ✉ = By e-mail
- ☎ = By phone
- 🚗 = By car
- 🏠 = External coaching space
- 🏠 = Client's home
- 📊 = Calculation software
- 📺 = Video calling
- 🌐 = Coach's website
- 📺 = Via client's
- 📄 = Inventory Excel sheet
- 📅 = Plan of action
- 📄 = Advice budget
- 📄 = List of actions
- 📄 = Annual budget
- 📄 = Goals
- 📄 = Client overview of coach

Research Insights

- 🟡 = Jobs to be done / observation
- 🔴 = Depth
- 🟢 = Highlight

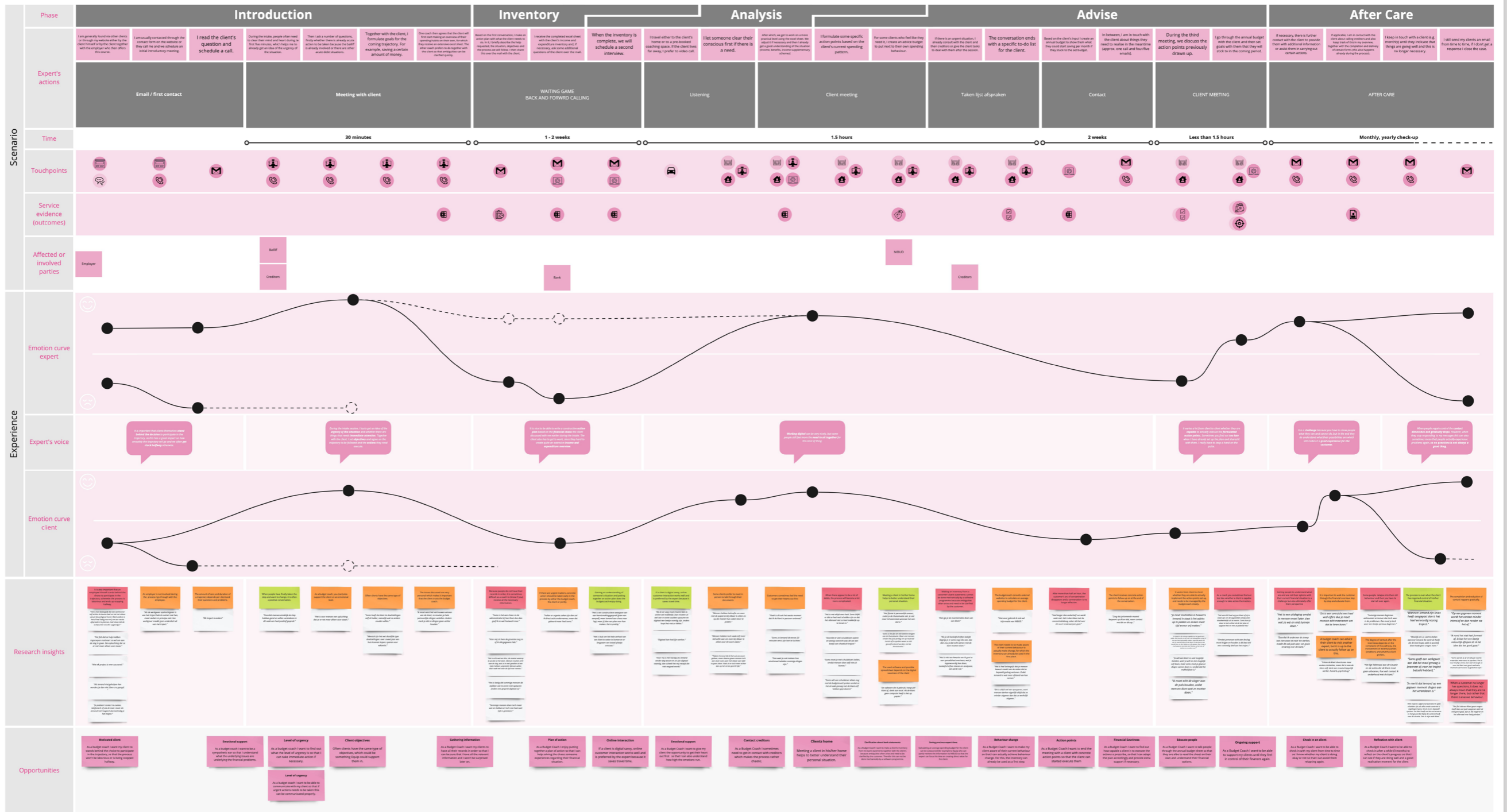
Three important learnings

The process is **contact intensive** because of the personal support of the BC. Often clients face underlying emotionally charged issues. Therefore, it is important for a client to **voluntarily participate** and to make them understand the problem, in order to **achieve change in their behaviour**.

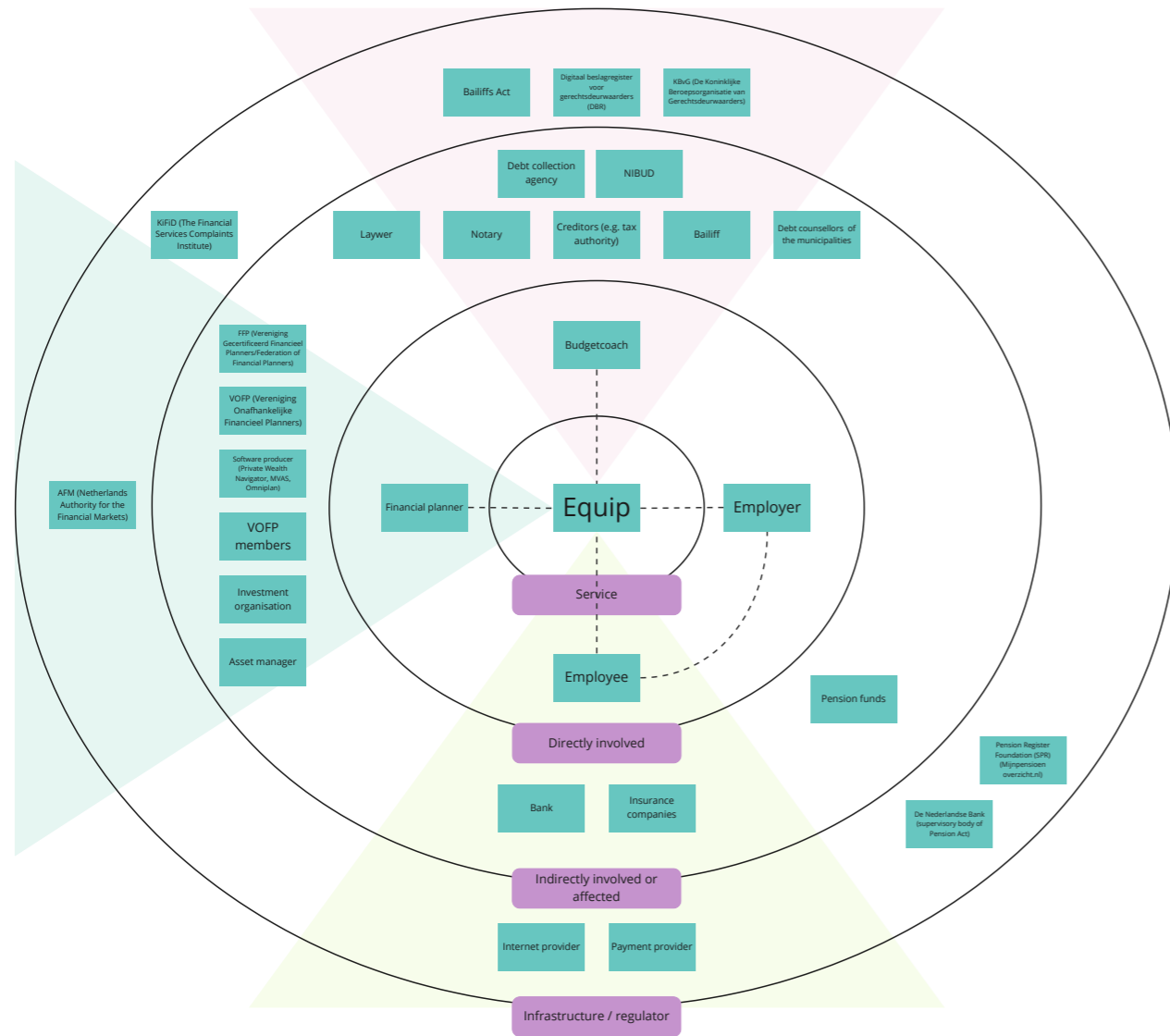
It varies from client to client how **capable** a person is of actually carrying out the specified action points. The BC must **monitor them closely**, so they do not fall behind.

Besides making an **income and expenditure overview** with the client, the Budget Coach can also act as a **liaison** between the client and creditors.

Regular client trajectory of a Financial Planner



EXTENSIVE STAKEHOLDER MAP



- = Actors mainly involved through employee
- = Actors mainly involved through Financial Planner's trajectory
- = Actors mainly involved through Budget Coach's trajectory

NEED CARDS

Need card 1

Title
Easy content

The need
As an **Overwhelmed Doubter** I want to **have access to understandable, reliable, independent, and structured informative content** so that **I can obtain and maintain my financial literacy.**

Quote | Illustrative quote from the research.
"There is so much information available about investing online, but I can't see 'door de bomen het bos niet meer' - where can I go for good, targeted content?" (24)

Related needs

Need card 2

Title
Practical and actionable advice

The need
As a **FE** I want my advice to be **specific and action-oriented** so that **my client can actually act upon it and it can really help them.**

Quote | Illustrative quote from the research.
"Ik schrijf geen rapporten zoals mijn collega's, omdat niemand die leest." (FP1)

Related needs

Need card 3

Title
Instant access to client's information

The need
As a **FE** I want my client to **have all their records in order** so that **I do not have to wait for them and won't be surprised later on by unreceived documents.**

Quote | Illustrative quote from the research.
"Mensen kunnen geen voorstelling maken van wat voor mij belangrijk is om te weten en wat niet. Zij denken haast dat ik in hun hoofd kan kijken en dat ik alwetend ben. Ik verwijt het ze niet, maar het gebeurt wel." (FP1)

Related needs

Need card 4

Title
Providing personal guidance

The need
As an **Overwhelmed Doubter** I want to **be (personally) guided during the first steps I have to take to secure my financial future** so that **I stop procrastinating.**

Quote | Illustrative quote from the research.
"That you can have somebody as a coach, who gives you advice on choices you have to make." (12)

Related needs

Need card 5

Title
Making finances tangible

The need
As a **Persistent Controller** I want to **make my finances more tangible** so that **I get a better understanding and feel more in control.**

Quote | Illustrative quote from the research.
"Dat (acceptgiro) is voor ons de manier van controle die we altijd zo met die rekening hebben gedaan. Het wordt hierdoor tastbaar, ipv een digitale rekening, wat ons de controle en overzicht geeft." (33)

Related needs

Need card 6

Title
Defining clear objectives upfront

The need
As a **FE**, I want there to be **clear objectives upfront** so that **I can work efficiently and focussed and the client won't be disappointed later.**

Quote | Illustrative quote from the research.
"Mensen willen soms heel veel verschillende dingen. Dat maakt een analyse heel complex en kost veel tijd." (FP1)

Related needs

Need card 7

Title
Having an overview of possibilities

The need
As an **Ignorant Novice** I want to **be informed about what appropriate spending and saving behaviour for me personally would be** so that **I can change my behaviour and maintain a healthy financial situation.**

Quote | Illustrative quote from the research.
"Ik denk dat in mijn omgeving veel op jonge leeftijd al veel verdienen, en ik ben me er bewust van dat ik dat ook deels ben, maar toch ga je je vergelijken met anderen." (36)

Related needs

Need card 8

Title
In-depth content

The need
As a **Progressive Planner** I want to **gain more in-depth knowledge regarding specific financial topics and follow up on this** so that **I am able to expand my current financial activities and further secure my financial future.**

Quote | Illustrative quote from the research.
"If you are a little deeper into a subject, that you might want to speak to an expert - engage." (6)

Related needs

Need card 9

Title
An overview of accounts / activities

The need
As a **Progressive Planner** I want to **have all my different financial affairs and activities clearly laid out in one place** so that **I can gain overview and a feeling of control.**

Quote | Illustrative quote from the research.
"I don't have a tool where I can keep everything together now. If that could be shown nicely on a one-pager, that would be great. Not too many details on the dashboard, just one page - how it all stands." (6)

Related needs

Need card 10

Title
Explanation and education of advice

The need
As a FE I want to educate my client and make them understand the given advice so that they are more likely to (be able to) execute it.

Quote | Illustrative quote from the research.
"In hoeverre zijn mensen capabel om het goed op te pakken. Wat kunnen ze zelf, dat is de belangrijkste vraag. Je kan een heel leuk plaatje maken, maar dan werkt het niet." (BC6)

Related needs

Related client needs	Personal connection	Related support
As a client I want to understand the advice given so that I can execute it.	As a client I want to feel connected to the advisor so that I can understand the advice given.	As a client I want to receive support from the advisor so that I can execute the advice.

Need card 11

Title
Practical and personal budget tips

The need
As a Persistent Controller I want to receive practical and action-oriented savings tips for my personal situation so that I can immediately implement them and save money.

Quote | Illustrative quote from the research.
"I wouldn't want to learn new things specifically - I want to know what tips and tricks there are, to improve my financial situation." (14)

Related needs

Related client needs	Related support
As a client I want to receive practical and action-oriented savings tips for my personal situation so that I can immediately implement them and save money.	As a client I want to receive support from the advisor so that I can execute the advice.

Need card 12

Title
Providing (professional) confirmation

The need
As a Progressive Planner I want to receive (professional) confirmation that I am handling my financial activities correctly so that I feel confident to proceed.

Quote | Illustrative quote from the research.
"Keen to speak with financial advisor, however cannot think of specific questions to ask right now, but keen to have some kind of financial check-up and how he benchmarks vs. peers." (18)

Related needs

Related client needs	Related support
As a client I want to receive (professional) confirmation that I am handling my financial activities correctly so that I feel confident to proceed.	As a client I want to receive support from the advisor so that I can execute the advice.

Need card 19

Title
Ability to contact other(s) / experts

The need
As a FE I want to be able to consult other experts (can be with same expertise or different) so that I can have the right knowledge to start the analysis or continue the process.

Quote | Illustrative quote from the research.
"Soms wilt een schuldeiser alleen nog met de budgetcoach praten omdat ze het al vaak genoeg met de klant zelf hebben geprobeerd." (BC6)

Related needs

Related client needs	Related support
As a client I want to be able to consult other experts (can be with same expertise or different) so that I can have the right knowledge to start the analysis or continue the process.	As a client I want to receive support from the advisor so that I can execute the advice.

Need card 13

Title
Financial management habits

The need
As an Ignorant Novice I want to set up a way of managing my financial situation and keep track of the progress I make towards a set goal so that I can feel more in control of my daily income and expenditure.

Quote | Illustrative quote from the research.
"Regulates her money 'mostly not', does little about it. Very little overview, makes fun of it." (17)

Related needs

Related client needs	Related support
As a client I want to set up a way of managing my financial situation and keep track of the progress I make towards a set goal so that I can feel more in control of my daily income and expenditure.	As a client I want to receive support from the advisor so that I can execute the advice.

Need card 14

Title
Personal connection with client

The need
As a FE I want to get to know my client on a personal level so that I can understand their underlying motives and/or problem.

Quote | Illustrative quote from the research.
"Financieel plannen gaat om meer dan spreadsheets en getaltes, het gaat om de context om iemand heen, wat voor iemand dat is." (FP2)

Related needs

Related client needs	Related support
As a client I want to get to know my client on a personal level so that I can understand their underlying motives and/or problem.	As a client I want to receive support from the advisor so that I can execute the advice.

Need card 15

Title
Spending advice

The need
As an Ignorant Novice I want to be informed about what appropriate spending and saving behaviour for me personally would be so that I can change my behaviour and maintain a healthy financial situation.

Quote | Illustrative quote from the research.
"Ik denk dat in mijn omgeving veel op jonge leeftijd al veel verdienen, en ik ben me er bewust van dat ik dat ook deels ben, maar toch ga je je vergelijken met anderen." (36)

Related needs

Related client needs	Related support
As a client I want to be informed about what appropriate spending and saving behaviour for me personally would be so that I can change my behaviour and maintain a healthy financial situation.	As a client I want to receive support from the advisor so that I can execute the advice.

Need card 16

Title
Building a buffer

The need
As a Persistent Controller I want to build up a buffer/saving pattern so that I feel less dependent on the effect of external factors or unforeseen costs.

Quote | Illustrative quote from the research.
"Tot dat er zo veel onrust (oorlog Oekraïne) kwam de afgelopen maanden. Je merkt dat je dan wel de controle verliest, ondanks dat het bij ons nog niet zo veel effect heeft, maak je je daar wel zenuwachtig over." (34)

Related needs

Related client needs	Related support
As a client I want to build up a buffer/saving pattern so that I feel less dependent on the effect of external factors or unforeseen costs.	As a client I want to receive support from the advisor so that I can execute the advice.

Need card 17

Title
Maintain customer relationship

The need
As a FE I want to be able to check in on clients and provide ongoing support after our meeting so that I can possibly prevent them from relapsing or not knowing what to do with the given advice.

Quote | Illustrative quote from the research.
"Het verschilt heel erg per klant of zij in staat zijn om de opgestelde actiepunten daadwerkelijk uit te voeren. Soms kom je daar te laat achter als ik het plan al opgezet heb en met ze gedeeld heb." (BC4)

Related needs

Related client needs	Related support
As a client I want to be able to check in on clients and provide ongoing support after our meeting so that I can possibly prevent them from relapsing or not knowing what to do with the given advice.	As a client I want to receive support from the advisor so that I can execute the advice.

Need card 18

Title
Explaining Equip's (monetary) value

The need
As an Ignorant Novice and Progressive Planner I want to be informed about the (monetary) value I would derive from using Equip so that I will be motivated to actually use it.

Quote | Illustrative quote from the research.
"Het gaat om geld en financiële zekerheid, als dat dan heel duur is dan zou ik dat niet doen. Want dan snij je jezelf op korte termijn in de vingers. Maar je hebt geen idee wat het je oplevert uiteindelijk." (36)

Related needs

Related client needs	Related support
As a client I want to be informed about the (monetary) value I would derive from using Equip so that I will be motivated to actually use it.	As a client I want to receive support from the advisor so that I can execute the advice.

IDEATION: CONCEPT STORYBOARDS

INDEPENDER TOOL (COOLBLUE)

SCENARIO:

- 1 I log in on Equip to inform myself about the different possibilities to secure financial f.
- 2 Via my dashboard I access the "independer tool"
- 3 I select my topic of interest, namely investing
- 4 I select some of my main goals/priorities/wishes for the given solutions
- 5 My solutions are being calculated

EXTRA SUGGESTIONS:

- links to knowledge bank content
- "70% of like-minded peers choose DeGiro"
- coolblue: "welke investeerder past bij jou?"
- add experience of others.

PERSONAS AS CASE STUDIES

SCENARIO:

- 1 I log in to Equip wondering what I should do to secure my f. future
- 2 I go to the "Xperience" tool via the dashboard to read about other people's situations
- 3 I get two profiles suggested as similar types and select the one with people like you
- 4 I read about people their personal experiences and have a look at the actions
- 5 I compare myself to the stats of the profile to understand if I am doing okay

SUGGESTION:

- Add certain goal setting questions upfront before matching to profiles
- use "dashboard" to show profiles of others → familiar lay out.

FINANCIAL ROADMAP

SCENARIO:

- 1 log in to Equip and access "f. roadmap" via dashboard
- 2 I start the flow of "how to start your using the financial roadmap"
- 3 I watch a short introduction video on what the roadmap is and how I can use it.
- 4 I fill in the asked data (if needed?)
- 5 I map out some goals for the coming years

SUGGESTION 2:

- 1 I receive a "introducing roadmap" pop up with a video
- 2 On my roadmap page I can change different parameters, add future events and save different scenarios to compare

EQUIP COMMUNITY

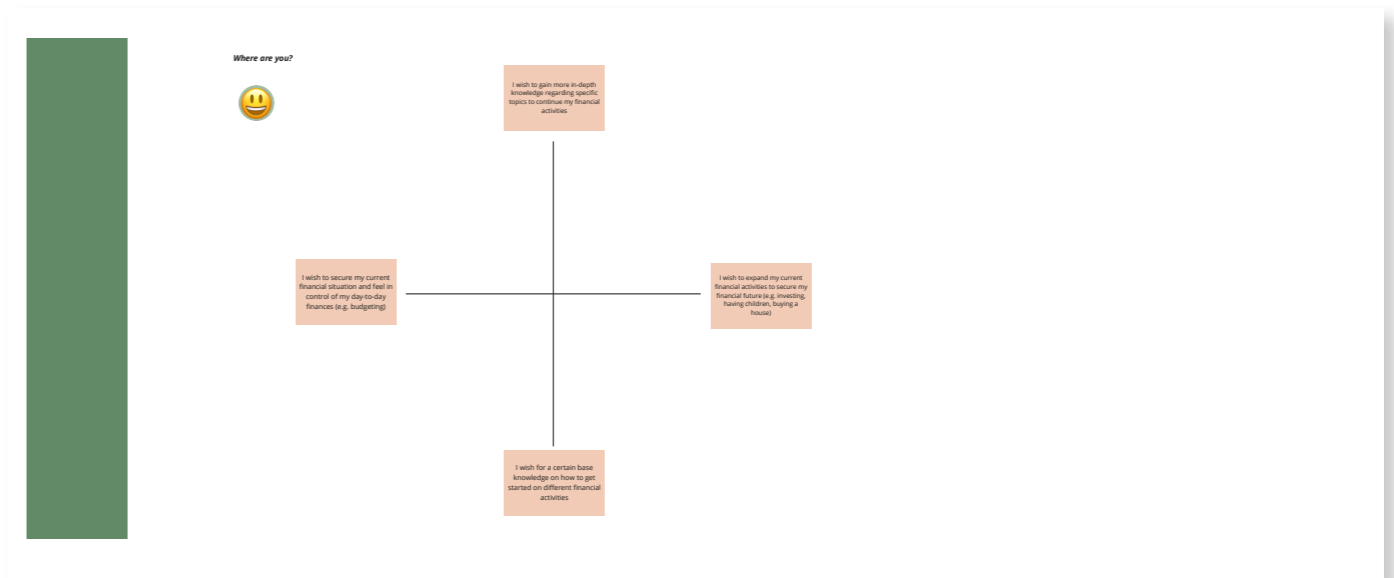
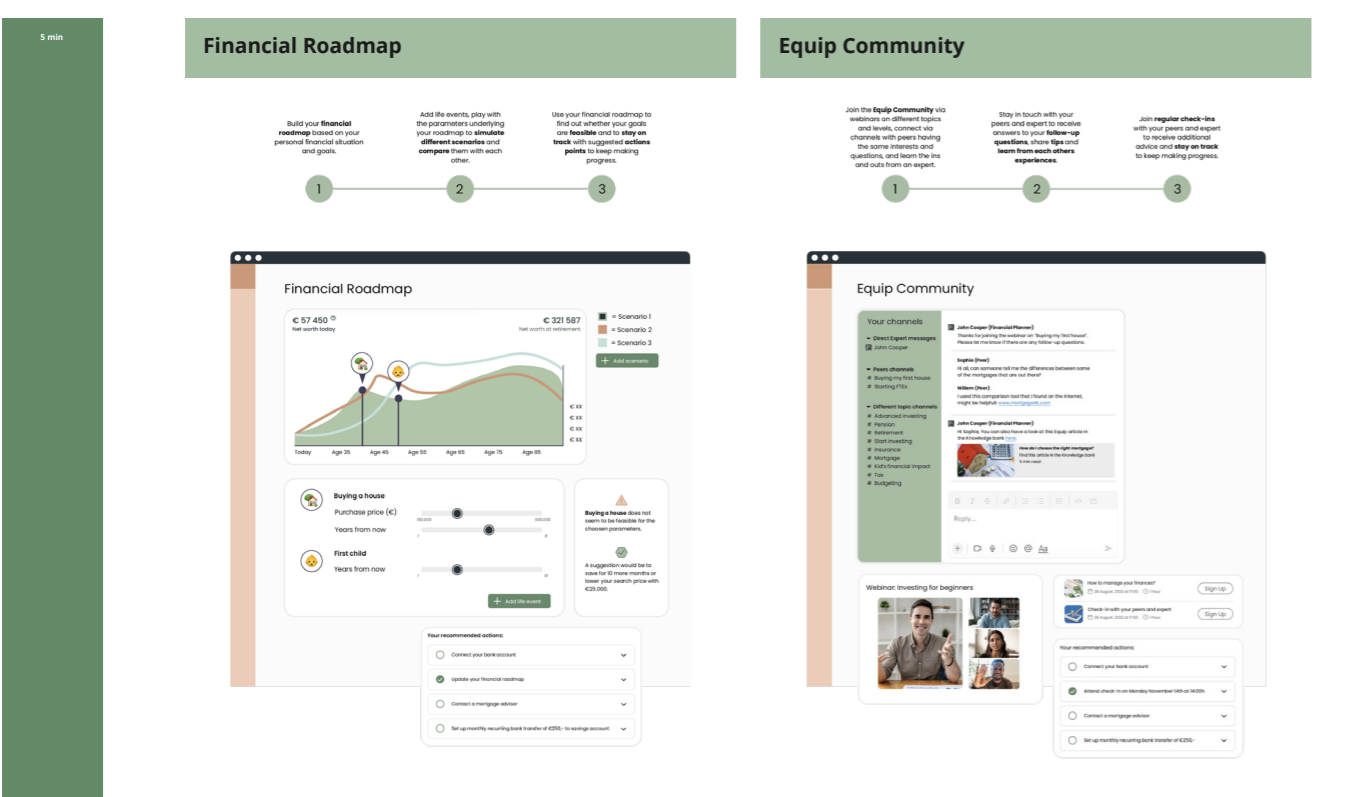
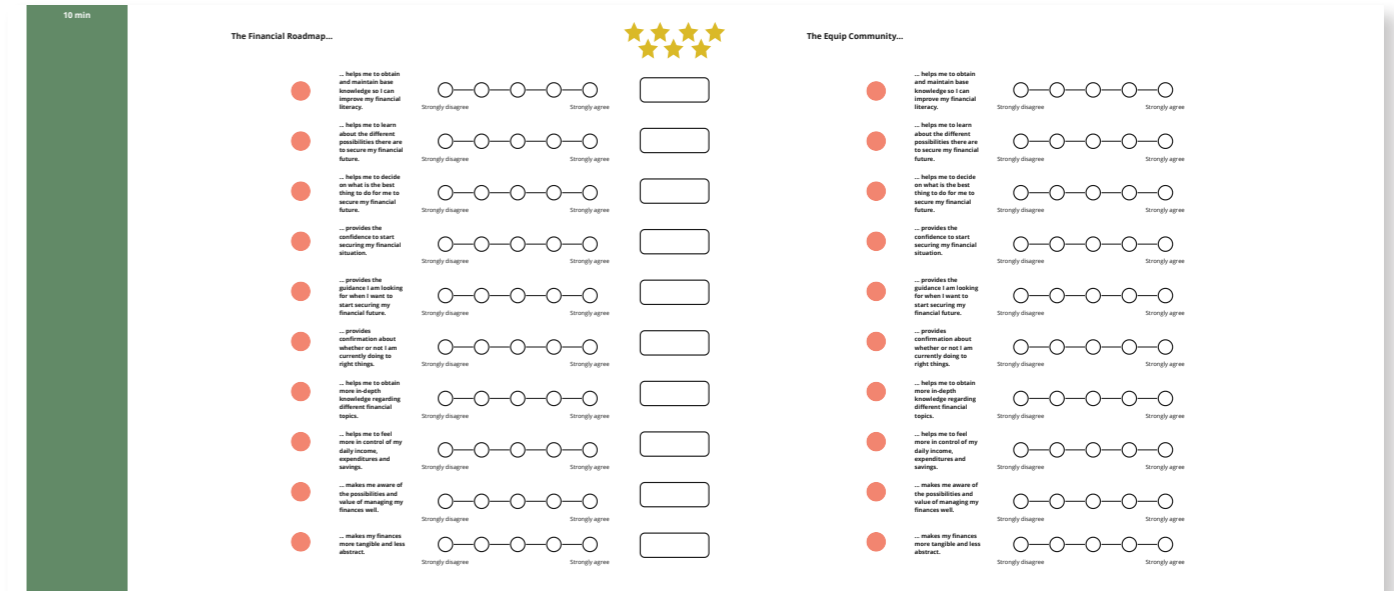
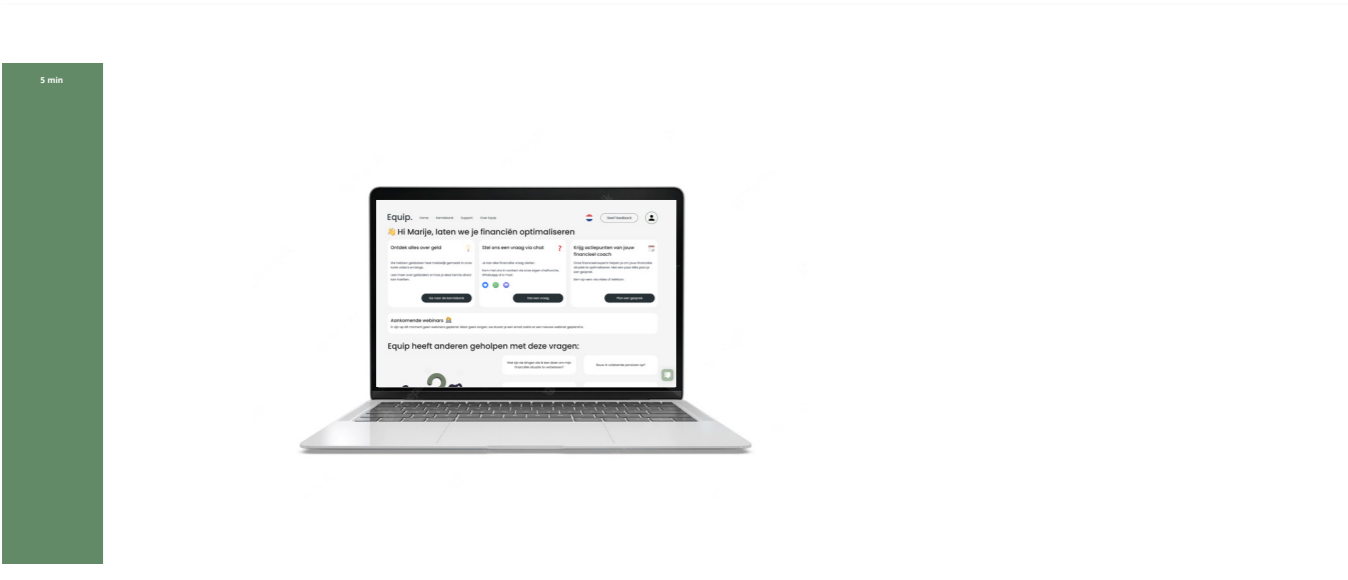
SCENARIO:

- 1 Create an account on Equip
- 2 I want to inform myself over different possibilities so sign up for the "Intro webinar"
- 3 I receive some upfront information to read/watch and can already suggest some questions.
- 4 I join the webinar, meet my peers, ask questions and get answers
- 5 I can ask additional questions in the dedicated webinar group and share tips with my peers experts will provide answer too

other suggested scenario:

- 1 For X-time me and my peers can join a weekly/monthly check-in to catch up if needed

DESIRABILITY TEST MIRO BOARD



USER TEST INTERVIEW GUIDE

Interview Guide Users [NL]

Pre-checklist

- Test zoom-link and recording function / make sure there is a phone to record the audio of the meeting: <https://tudelft.zoom.us/j/99863901051>
- Or phone call / record
- Check if the user filled in the consent form correctly: <https://forms.gle/YePxoaiFDdoFMGDd7>

Introduction

Hi, mijn naam is Marije en ik ben een Industrieel Ontwerpen student aan de Technische Universiteit van Delft. Ik ben momenteel bezig met mijn afstudeerproject een doe onderzoek naar mensen hun financiële situatie en hoe ze hier mee om gaan.

Voordat we met deze sessie beginnen, zal ik u enige informatie geven over het onderzoek. Deze sessie zal slechts 30 minuten van uw tijd in beslag nemen. Het onderzoek brengt geen risico's met zich mee en is volledig anoniem. Tijdens het interview zullen een scherm- en geluidsopname worden gemaakt, maar ik zal ervoor zorgen dat beide anoniem worden gemaakt en veilig worden opgeslagen in overeenstemming met de privacywetgeving en zoals besproken in de *toestemmingsverklaring* waar u via de mail akkoord voor gegeven hebt. Als u de opnames wilt ontvangen, kunt u na het interview contact met mij opnemen.

U kunt het interview op elk moment zonder het noemen van een reden stopzetten en u kunt uw deelname tot twee weken na het interview intrekken. Als u dat doet, zal ik uw audio-opname wissen en zal deze niet voor het onderzoek worden gebruikt.

Er zijn geen goede of foute antwoorden in dit gesprek, het gaat om uw ervaringen. Door deel te nemen aan dit onderzoek helpt u ons inzicht te krijgen in het gedrag van mensen rondom het beheren van hun financiën.

[Deelnemer geeft toestemming om te starten, start zoom opname!]

Ik zal je kort uitleggen wat Equip is. Daarna zal ik je twee concepten laten zien. Ik geef je vijf minuten de tijd om die concepten even goed te bekijken en zou je willen vragen om daarna een aantal stellingen te beantwoorden over de twee concepten.

Equip is een financieel coaching platform wat via de werkgever aangeboden wordt aan de werknemers. De werkgever betaalt een vast bedrag per maand per medewerker. Financiële informatie die jij als werknemer deelt met het platform wordt veilig bewaard en zullen nooit met jouw werkgever gedeeld worden, net zoals of je wel of niet gebruik maakt van het platform. Als je inlogt op jouw account van Equip heb je de mogelijkheid om de knowledge bank te raadplegen waarin je artikelen en videos over verschillende financiële onderwerpen kan vinden en heb je de mogelijkheid om een 1 op 1 gesprek van een half uur met een financieel expert in te plannen. Hierin kan je een specifieke vraag stellen of een algemener gesprek voeren omtrent jouw financiële situatie. Ik heb twee concepten ontworpen die toegevoegd zouden kunnen worden aan deze basisfuncties die ik net noemde. Graag zou ik je willen vragen om deze twee concepten door te nemen, hier krijg je vijf minuten voor. Denk vooral hard op na, zodat ik goed kan begrijpen wat je denkt.

Zou je nu de concepten willen beoordelen aan de hand van de volgende stellingen? Ga vooral op je gut feeling af en als je hard op zou willen nadenken zou dat erg helpen. Voor elk concept krijg je vier minuten, ik zal de tijd bijhouden en aangeven wanneer je over de helft bent.

Zou je als laatste de zeven sterren willen verdelen over de stellingen die jij het belangrijkste vindt? Je kan meerdere sterren bij één stelling zetten als je die belangrijker vindt dan andere, je hoeft ze dus niet evenredig te verdelen. Hier krijg je 2 minuten voor.

- Zou je jouw eerste reactie op deze twee concepten kunnen delen?
- Ik zie dat je X heel hoog hebt, zou je die keuze kunnen toelichten?
- Ik zie dat concept A van concept B erg verschilt op stelling X, zou je dat kunnen toelichten?
- Ik zie dat je stelling X zo hebt beoordeeld, zou je mij kunnen vertellen wat voor jou die begeleiding betekend?
- Je geeft aan dat concept X meer vertrouwen geeft om stappen te ondernemen dan concept X? Waar ligt dat aan?
 - Heb je aan visuele informatie genoeg of vind je het belangrijk om een dialoog te hebben met iemand?
- Waarom vind je stelling X zo belangrijk?
- Wat mis je nog in de concepten?
- Is iets onduidelijk voor je?
- Wanneer zou je gebruik maken van concept A en van Concept B?

Outro Questions:

- Kan je kort toelichten hoe jij je financiën beheert?
- Zou je jezelf op de volgende twee assen kunnen plotten op basis van de behoeftes die jij hebt rondom je financiën? Het gaat dus om jouw behoeften en niet over je huidige gedrag.

Zou je nu beide concepten aan de hand van de volgende criteria kunnen beoordelen?

Scale: Disagree (1-2-3-4-5) Agree

Scale: Strongly disagree (1), somewhat disagree (2), somewhat agree (3), strongly agree (4)

Concept a:

- ... geeft de mogelijkheid om basiskennis op te doen en deze te onderhouden zodat mijn financiële kennis kan verbeteren.
- ... maakt het mogelijk om geïnformeerd te worden over de mogelijkheden die er zijn om mijn persoonlijke financiële situatie veilig te stellen.
- ... helpt om een beslissing te maken over wat het juiste is om te doen om mijn financiële situatie veilig te stellen.
- ... geeft mij genoeg zekerheid om aan de slag te gaan om mijn financiële situatie veilig te stellen.
- ... biedt de begeleiding die ik zoek om aan de slag te gaan om mijn financiële situatie veilig te stellen

Ook voor Concept b.

Eerst concept A

- Zou je de verschillende scores kunnen toelichten?

Dan concept B

- Zou je de verschillende scores kunnen toelichten?

Concept A vs. B

- Waarom de een beter dan de ander?
- Heb je nog andere suggesties?

Outro

Bedankt voor deze inzichten. Voordat we deze sessie beëindigen:

- Hoe oud ben je?
- Is er iets dat je zou willen toevoegen aan je vorige antwoorden?
- Is er iets dat we niet besproken hebben, maar dat je wel had willen bespreken?
- Zou ik u in de toekomst nog eens mogen benaderen voor mijn project?

Closing

Ik dank u hartelijk. Ik heb nog een laatste vraag:

- Wilt u de uitkomsten van deze sessie na afloop ontvangen?

Nogmaals bedankt en nog een fijne dag

Post-checklist

- Save the recording [Recording_User_FirstNameParticipant_Date]
- Upload the recording and the notes to the Drive
- Write down **'main takeaways'** for 2 minutes.

DESIRABILITY TEST: INSIGHTS

Concept: Financial Roadmap

Positive feedback

The financial roadmap enables users to think ahead and start making a plan in terms of their financial situation. (1.1)	<p>"Wat ik het belangrijkste vind is dat het voor mij duidelijk wordt, en dat is wat dit [Financial Roadmap] concept doet, hoe mijn financiële situatie kan zijn in de toekomst, waar ik heen kan gaan." (38)</p> <p>"Buying a house, dat zijn wel dingen waar ik mij zorgen om maak, dus een plan daar voor maken dat is wel fijn." (39)</p> <p>"Heel motiverend dat je een plan hebt." (36)</p>
The financial roadmap provides the possibility to compare different scenarios and options. (1.2)	"Bij die financial roadmap denk ik meteen, dat is wel handig, een beetje plannen maken. Je kan een soort scenario uitdenken, wat wel heel handig is, dat je verschillende scenarios kan bekijken." (39)
The financial roadmap makes the impact of financial decisions visible. (1.3)	<p>"Wat me meteen opvalt zijn die scenarios, ik vind dat wel heel inzichtelijk en een eye opener. Wat je opties zijn, hoe je roadmap er uit ziet en welke stappen jij dan moet nemen." (40)</p> <p>"Het helpt me wel om te beslissen, omdat het nu gemodeleerd is. Je weet dan wat de impact van beslissingen nu op je situatie de komende 10-15 jaar is." (45)</p>
The financial roadmap provides an overview of someone's current financial situation and future plan. (1.4)	"Heel overzichtelijk en je kan het goed met elkaar kan vergelijken." (41)
The financial roadmap can be used as a source of inspiration to discover different possibilities. (1.5)	<p>"Zeker in combinatie met de rest van het platform kan de Roadmap ook als inspiratie gebruikt worden." (38)</p> <p>"Ik zou dit meer als een inspiratie tool gebruiken." (44)</p>
The financial roadmap can provide insight on what actions are best to take for the envisioned plan. (1.6)	<p>"Fijn dat hij advies geeft over hoe je vervolgens actie kan ondernemen en hoe je wel je doel kan behalen. Nu heb je bijvoorbeeld geen inzicht in wat mogelijk is en moet ik waarschijnlijk naar de bank om daar achter te komen, en als zo een app je daar inzicht in kan geven is dat heel fijn." (35)</p> <p>"Heel motiverend dat je een plan hebt." (36)</p>
The financial roadmap makes someone's financial plans more tangible. (1.7)	"Erg leuk, het wordt zo in eens veel tastbaarder. Ik denk dat veel wel een soort verbeeldende stip op de horizon hebben, maa totaal niet snappen hoe ze daar moeten komen." (36)

Critical feedback/suggestions

Participants noted that they missed the underlying data, argumentation and information on which the roadmap is build on, so they can better understand the roadmap and it's accuracy. (1.8)	<p>Dit is nog niet in-depth genoeg. Ik wil de waarom achter een advies te weten komen, wat is de redenatie. Waarom kan iets niet, hoe kan ik dat veranderen, wat zijn de verschillende manieren. Daar zou ik uitgebreidere kennis over willen ontvangen." (38)</p> <p>"Niet veel theorie, maar wel goed big picture." (36)</p>
Participants expect and desire to receive concrete recommended actions based on the roadmap, which can also suggest them to read a certain article in the knowledge bank for example. (1.9)	<p>"Ik weet niet of het je echt helpt met beslissen. Ik krijg wel inzicht, maar ik weet niet precies wat ik moet doen, concrete actiepunten helpen je om beslissingen te maken. Dat zou ook via een gesprek kunnen." (39)</p> <p>"Het zou goed zijn als die recommended actions dan op basis van die roadmap zijn, dat is namelijk echt het advies op basis van jou persoonlijke situatie." (36)</p> <p>"Het blijft nog best wel abstract voor mij, welke actiestappen komen hier nou uit, ik mis de tweede stap." (42)</p> <p>"Ik vraag me wel af hoe accuraat dit is. Ik neem dit soort dingen wel met een korreltje zout." (44)</p>
Participants suggest that after creating their financial roadmap, a follow-up with an expert would be desirable. (1.10)	<p>"Ik kan me voorstellen om er echt een goed advies er van te maken, moet je met iemand spreken." (43)</p> <p>"Een gesprek met een expert als vervolg zou wel al stuk geloofwaardigheid toevoegen, om de achterliggende informatie te bespreken. Zo een tool is zo uniform, per persoon is de situatie weer anders." (44)</p>
Guidance in creating a roadmap and some 'basic' knowledge is desirable to educate people about the value and possibilities of the financial roadmap. (1.11)	<p>"Zo een roadmap geeft een basis, maar naar mijn gevoel ben je er dan nog niet, ik zou wel een follow-up willen hebben om specifieke actiepunten te bespreken en ook te kijken of ik het goed heb ingevuld. Ik kijk er toch weer anders naar dan een expert." (42)</p> <p>"Ik kan me voorstellen dat je de roadmap zou willen invullen wanneer je bijvoorbeeld een huis zou willen gaan kopen, ik heb zelf nu wat minder die behoefte." (43)</p>
Participants suggest different types of parameters that should/could be taken into account (e.g. salary growth, partner, inflation etc.) (1.12)	"Wordt hier in mee genomen dat ik hopelijk meer ga verdienen. Dus het zou leuk zijn als je je salaris ook als parameter mee kan nemen. Wat hier ook niet in zit, is mijn spaar geld. Dat is bijvoorbeeld voor het kopen van een huis ook relevant en mijn partner zijn situatie." (41)
Participants note that the tool should provide them with new and surprising insights, rather than being too high over. (1.13)	"Het voelt een beetje hoogover, je kan wel doelen stellen, maar je krijgt niet heel veel meer inzichten." (35)

Concept: Equip Talks (Community)

Positive feedback

Equip talks provides an accessible and low threshold approachable way to obtain information and ask questions. (2.1)	<p>“Nog wat laagdrempeliger om contact te zoeken met anderen. Als je meteen met een expert moet praten kan dat best wel een grote stap zijn, omdat je het idee hebt dat je dan wellicht beoordeeld wordt op dat je het niet goed doet, terwijl je hier [Equip Talks] tips en tricks kan vragen, zonder dat je peers precies je situatie weten.” (40)</p> <p>“Ik heb eigenlijk nog helemaal geen zin om me in bepaalde onderwerpen te verdiepen en door middel van de Talks voelt het dan toch makkelijker om een vraag te stellen.” (35)</p>
Equip talks generates a lot of information, both in-depth knowledge as base knowledge. (2.2)	“Je krijgt hier echt heel veel informatie.” (38)
Equip talks can be used as an inspiration tool, since you can learn from other people’s experiences and tips/tricks. (2.3)	<p>“De verhalen van anderen kunnen veel inspiratie geven over hoe jij het zou kunnen aanpakken.” (40)</p> <p>“Fijn dat deze app je in de goeie richting kan wijzen. Ik denk dat het heel waardevol is dat je ervaringen kan delen, in plaats van een algemeen artikel op de kennisbank.” (35)</p> <p>“Als je in zo een blog iets langs ziet komen verrijkt het wel je horizon.” (44)</p>
The financial expert monitoring and managing the conversations is perceived as valuable and important. (2.4)	“Het is belangrijk dat het gesprek goed gestuurd wordt, bijvoorbeeld door een expert.” (36)
Regular check-ins are considered to be valuable and encourage you to stay on track. (2.5)	“Bij een community denk ik meteen, mmm niet heel veel behoefte om mezelf aan een community toe te voegen, maar op het moment dat het gaat om een peer en reguliere check-ins voel ik me wel weer geholpen. Staying on track is iets waar ik nu geen tijd voor maak, maar wel behoefte aan heb, als een stok achter de deur.” (39)

Critical feedback/suggestions

Participants whether they would feel comfortable to discuss certain financial	“Ik vraag me af of ik dit met collega’s zou willen bespreken. Als ik opeens over baby’s begin dan weet mijn manager meteen dat ik daar over na denk. Ik zou wel praktisch tips vragen, maar over wat algemenere vraagstukken.” (44)
---	---

topics with colleagues and/or strangers. (2.6)	“Je financiën zijn wel persoonlijk, dus wel raar om dat met anderen te bespreken. Ik zou dit meer voor tips gebruiken. Ik zie dit daarom meer als een Nice to have, dan dat ik er echt iets aan heb.” (41)
Equip talks only allows to discuss personal situations up to a certain level, which is considered to be not personal enough by some of the participants, since they believe that would require them to share their personal data. (2.7)	<p>“Je kan namelijk die Regular Check-ins met je peers en expert bijwonen. Dus ja het helpt me wel in die zin om te weten te komen wat het beste voor mij is, maar niet direct want er zitten peers bij, dus ik zie dat dan een beetje als noise. Want het gaat om mij.” (38)</p> <p>“Ik heb meer behoefte om te kijken naar wat ik specifiek kan doen. Het is een beetje hetzelfde als op internet lezen, ik kan wel lezen en ja er zullen wat interessante tips bij staan, maar mijn stress is dus danig hoog dat ik echt bij de hand genomen wil worden.” (39)</p>
Attending a webinar is time consuming and needs to be taken into account in advance. (2.8)	<p>“Een kennisbank kan je altijd wel raadplegen, terwijl voor deze talks / webinars moet je echt tijd vrijhouden en dan heb ik al snel dat andere dingen voorrang krijgen.” (44)</p> <p>“Mijn eerste reacties is, een uur heb ik helemaal niet. Ik kan ook korte videos op youtube opzoeken.” (45)</p>
Equip Talks is perceived as a nice extension to the Knowledge Bank. (2.9)	“Hier kan je financiële theorie vinden. Kennis bank is sterker, maar dit is een goeie aanvulling. Een kennisbank leert je de verschillende onderwerpen. De gevaren en praktijktips kan je juist hier uit halen.” (36)
Participants note they prefer to read, rather than providing input themselves. A suggestion would be to add an awarding system. (2.10)	<p>“Die peers hebben denk ik niet zo veel aan mij denk ik.” (39)</p> <p>“Ik gebruik normaal net zo veel die interactieve functies, maar ik lees ze wel” (36)</p>
The quality of the conversations and provided tips/advice needs to be ensured. A suggestions would be to add a verification system that enables experts to verify answers and users to become “verified users” or to make a distinction between subjective and objective advice. (2.11)	“Ik vraag me af of ik het met andere hierover zou willen hebben, of gewoon alleen met een expert. Een expert weet echt waar hij het over heeft, terwijl als ik met andere mensen in de zelfde situatie het erover gaat hebben, is dat aan de ene kant wel heel interessant, wat beweegt iemand, wat zijn hun keuzes, maar je weet iemand zijn achtergrond helemaal niet, dus dan zou ik toch bang zijn om op het verkeerde spoor gebracht te worden.” (42)
The amount of content should not become too overwhelming. A suggestion would be that after a discussion an expert could provide a summary of the discussion with some additional tips. (2.12)	“Een expert moet wel de ruimte geven om andere mensen te laten reageren en kan dan bijvoorbeeld na een paar dagen een samenvatting geven van de discussie met wat aanvullende informatie. Dan weet je dat iemand ook echt mee leest en mee denkt.” (40)

User quotes per statement/scale

The financial roadmap...

... helps me to obtain and maintain base knowledge so I can improve my financial literacy.

"Ik denk dat literacy hier lager is omdat je dat vooral krijgt door met iemand te praten. Dus als je je roadmap gaat invullen, zal je tegen dingen aanlopen en daar wil je dan graag met iemand over praten." (40)

"Niet veel theorie, maar wel goed big picture." (36)

"Het leert je wel dingen, maar de vraag is wat je er dus mee deelt qua privacy en waar de map dan op gebaseerd is. Een gesprek met een expert als vervolg zou wel al stuk geloofwaardigheid toevoegen, om de achterliggende informatie te bespreken. Zo een tool is zo uniform, per persoon is de situatie weer anders." (44)

"Het helpt me meer inzichtelijk te krijgen wat ik al weet. Ik heb de begrippen al, maar ik heb het zelf nooit gemoduleerd." (45)

... helps me to learn about the different possibilities there are to secure my financial future.

"Bij een expert heb je wellicht minder overzicht van de verschillende scenarios, dus dan is dit prettig." (39)

"Je kan verschillende dingen uitproberen." (40)

"Je kan heel goed echt zien, want het effect is van de dingen die je nu beslist." (36)

"Omdat je het inzicht hebt van wat er gebeurd, normaal is het natuurlijk een beetje gissen." (43)

"Ik weet de mogelijkheden al maar nog niet gemoduleerd." (45)

... helps me to decide on what is the best thing to do for me to secure my financial future.

"Ik krijg wel inzicht, maar ik weet niet precies wat ik moet doen. Concrete actiepunten helpen je om beslissingen te maken." (39)

"Je kan makkelijk verschillende situatie testen, waardoor het kan helpen om een keuze te maken." (40)

"Het zijn natuurlijk maar nummer, dus het maakt uit hoe compleet dit beeld is: partner, sparen, loon, inflatie etc." (41)

"Heel motiverend dat je een plan hebt." (36)

"Het is mij nog niet helemaal duidelijk of je nou ook echt duidelijk uitgelegd krijgt waar die verschillen hem dan in zitten, zodat ik begrijp wat ik doe en ik er ook echt van leren om een keuzes te kunnen maken." (42)

"Je kan zien wat er gebeurd als je bijvoorbeeld geld niet uitgeeft. Ik zou ook wel iets van tips en tricks er om heen verwachten. Zo dat je makkelijker het effect ziet van een hoge hypotheek bijvoorbeeld, of hoeveel je verwacht in salaris te gaan stijgen." (43)

"Het helpt me wel om te beslissen, omdat het nu gemoduleerd is. Je weet dan wat de impact van beslissingen nu op je situatie de komende 10-15 jaar is." (45)

... provides the confidence to start securing my financial situation.

"Ja heel goed, je kan heel concreet wat maken waar je dan naar toe kan werken." (39)

"Ligt heel erg aan hoe accuraat de tool is. Ik zou die zekerheid uit verschillende bronnen halen en dit is dan een van die bronnen." (40)

"Het geeft inzicht, waardoor je wellicht wat meer durft vast te leggen en naar een doel kan toewerken. Tegelijkertijd is het ook lastig om ver vooruit te denken, want veel kan nog veranderen. Dus in hoeverre gaat dit overzicht mij dan echt dat vertrouwen geven." (41)

"Op basis van zo een tool zou ik wel getriggered worden om bijvoorbeeld meer te gaan sparen. Side note, ik zou dit wel altijd met een korreltje zout nemen. Het is een voorspelling, dus het is niet erg dat het niet volledige accuraat is. Het is een mooie indicatie." (43)

... provides the guidance I am looking for when I want to start securing my financial future.

"Daar zou ik dan toch een gesprek voor nodig hebben." (39)

"Als je echt guidance zou willen ontvangen, dan zou ik het samen met een expert willen invullen, zo dat die kan meekijken en tips kan geven." (40)

"Ja, er vanuit gaan dat dit deels vooraf is ingevuld met life events die je bijvoorbeeld zelf had kunnen vergeten." (43)

... provides confirmation about whether or not I am currently doing to right things.

"Goed om indicatie te krijgen, maar ik zou dit niet blindelings vertrouwen." (43)

... helps me to obtain more in-depth knowledge regarding different financial topics.

"Nee je ziet meer de impact." (36)

"Ik weet ook niet of ik alles zou willen weten, ik hoef geen expert te worden, ik wil een paar dingen op een rijtje zetten en dat kan hier." (39)

"Minder verdiepende kennis, want je gaat de dingen die je al weet uit proberen in verschillende scenarios." (40)

"Dit is meer voor inzicht en feeling, het geeft richting, niet in-depth kennis." (43)

"Als ik door kan klikken op de roadmap naar specifieke informatie als een soort add-on, dan zou dit hoger zijn." (45)

... helps me to feel more in control of my daily income, expenditures and savings.

"Ja omdat je het helemaal concretiseerd naar je dagelijkse inkomen en savings." (39)

"Niet perse control, maar wel overzicht en niet daily. Control gaat meer over budgeting voor mij." (43)

... makes me aware of the possibilities and value of managing my finances well.

"Je ziet namelijk waar je heen kan, misschien ontdek je wel nieuwe opties." (36)

"Je ziet gewoon direct het effect." (43)

“Ik ben al well aware, ik ken mn mogelijkheden.” (45)

... makes my finances more tangible and less abstract.

“Ik houd heel erg van grafiekjes, dat maakt het direct al tastbaarder. Ik houd mijn financiën wel bij in van die data sheets (in Notion), maar dat zijn nog steeds gewoon cijfers, ondanks de labels die ik kan toevoegen.” (40)

“Het blijft nog best wel abstract voor mij, welke actiestappen komen hier nou uit, ik mis de tweede stap.” (42)

“Veel meer tastbaar, omdat je precies kan zien wat de impact is.” (45)

User quotes per statement/scale

The Equip Talks...

... helps me to obtain and maintain base knowledge so I can improve my financial literacy.

“Heel erg mee eens, daar zit alle financiële theorie. Kennis bank is sterker, maar dit is een goeie aanvulling. Een kennisbank leert je de verschillende onderwerpen. De gevaren en praktijktips kan je juist hier uit halen.” (36)

“Hoger dan de Roadmap omdat je met andere mensen gaat praten die je dan dingen weer kunnen uitleggen.” (40)

“Ik zou in de kennis bank eerst wat informatie verzamelen, maar vooral webinars gebruiken om mezelf in te lichten.” (41)

“Ik zou de kennisbank gebruiken om me in te lezen en dan de algemene vragen zou ik hier in vragen. En dan daarna door naar een expert voor persoonlijke vragen.” (42)

“De talks geeft meer informatie dan de roadmap, het bevat verschillende bronnen.” (44)

“Zeker als financieel planner bij zit dan zou ik wel meer leren, van peers zou ik niet zo veel leren.” (45)

... helps me to learn about the different possibilities there are to secure my financial future.

“Voornamelijk meer in kennisbank.” (36)

“De verhalen van anderen kunnen veel inspiratie geven over hoe jij het zou kunnen aanpakken.” (40)

“De kennisbank zou een artikel met concrete tips kunnen bevatten.” (41)

“Overall ben ik geïnspireerd in financiën en bij talks kan je goed uitvragen hoe anderen het doen. Dit lijkt mij een fijne manier om me een algemeen idee te vormen, alvorens ik een 1:1 gesprek met een coach in ga.” (42)

“Als je in zo een blog iets langs ziet komen verrijkt het wel je horizon.” (44)

“Ik denk wel dat er nieuwe mogelijkheden zijn waar ik nog niet van weet.” (45)

... helps me to decide on what is the best thing to do for me to secure my financial future.

“Ja ik denk dat je toch wel vertrouwt op anders mans ervaring.” (36)

“Ik twijfelde, want je wordt alleen maar geïnspireerd en je praat met anderen. Dus ik ging even terug om te kijken of je ook nog met een expert praat en dat is wel zo, je kan namelijk die Regular Check-ins met je peers en expert bijwonen. Dus ja het helpt me wel in die zin, maar niet direct want er zitten peers bij, dus ik zie dat dan een beetje als noise. Want het gaat om mij.” (39)

“Dit ligt erg aan hoe je het platform gaat gebruiken, meer als inspiratie of dat je echt actief advies gaat vragen over wat je moet doen.” (40)

“Dit is een stuk algemener [dan de Roadmap], het is handig om te weten, maar het is niet op mijn persoonlijke situatie afgestemd.” (41)

“Je hebt wel veel input van andere mensen, maar ik ga niet al mijn kaarten op tafel leggen.” (43)

“Voor grote beslissingen, zoals hypotheek kiezen, zou dit wel echt helpen.” (45)

... provides the confidence to start securing my financial situation.

“Het ligt er aan wat anderen zeggen. Als er goeie consensus rondom een onderwerp is, of een verified answer label, maar als er een concensus is, kan dit ook juist verwarring en onduidelijk opleveren.. lastig..” (36)

“Wel, want je krijgt heel veel informatie. Je hebt die check-in waarbij je vragen kan stellen.” (38)

“Het is wel fijn om van mijn peers te horen wat zij doen, maar ik denk niet dat ik daar echt confident van word.” (39)

“Ik zie dit als een van de meerdere bronnen die mij zekerheid kan brengen.” (40)

“Ja, omdat je van meerdere mensen kan horen of iets slim is om te doen.” (43)

... provides the guidance I am looking for when I want to start securing my financial future.

“Ja je kan altijd je vragen stellen en zo een expert kan ervoor zorgen dat er geen false waarheden worden gedeeld.” (40)

“Ja, maar srongly zou via een 1:1 meeting zijn.” (43)

“Ja, mits een expert je ook helpt je situatie te begrijpen, en de pros en cons met je doorneemt.” (45)

... provides confirmation about whether or not I am currently doing to right things.

“Confirmation zit meer in de Roadmap, Talks is meer om je gedachtes even te helpen.” (36)

“Door te zien wat anderen doen, weet je wel of je het zelf goed doet of niet.” (39)

“Door met je peers je situatie te bespreken weet je al snel of je het wel of niet goed doet. Veel meer indirecte feedback over wat je wel al goed doet of wat je kan verbeteren.” (40)

“Dat zou voor mij dan via 1:1 meeting moeten gaan.” (45)

... helps me to obtain more in-depth knowledge regarding different financial topics.

EXPERIMENT 1: INTERVIEW GUIDE

“Het moet wel diepgaand genoeg zijn, ik heb wel eens via internet een webinar van een woning coöperatie bijgewoond en dat was wel heel erg hoog over.” (35)

“Ja, helemaal als die kennis ook echt door experts / geverifieerde gebruikers wordt geleverd.” (36)

“Beetje, maar het is **meer inspiratie**.” (38)

“Ja het helpt wel, alleen heb ik er niet zo een interesse heb.” (39)

“Je peers en experts kunnen je **doorverwijzen naar webinars en artikels**.” (43)

“Ja via de webinars.” (45)

... helps me to feel more in control of my daily income, expenditures and savings.

“Als ik echt controle wil over mijn uitgaven en savings, dan zou ik een beetje stress krijgen van allemaal oppervlakkige dingen en zou ik **meer behoefte heb om naar mijn specifieke situatie te kijken**.” (39)

... makes me aware of the possibilities and value of managing my finances well.

“Ik denk dat er veel opties besproken kunnen worden.” (36)

“Weet ik al.” (41)

“Je kan van **verschillende hoeken meningen horen en die discussieren**.” (43)

“Ik denk wel dat je zo achter dingen komt die je nog niet wist.” (45)

... makes my finances more tangible and less abstract.

“Het blijft een beetje abstract omdat het **niet persoonlijk**.” (39)

“Wellicht tijdens de webinars, maar de gesprekken zelf zijn toch veel tekst en informatie, dus dat moet ik dan wel eerst even verwerken.” (40)

“Ik **mis het overzicht hier**.” (41)

“Minder visueel wat je doet.” (43)

“**De theorie maakt het voor mij niet tastbaarder**. Tastbaar is voor mij een specifiek getal.” (45)

Appendix 10

Experiment 1: Interview guide

Prototype link:

<https://www.figma.com/proto/LrLskZY78GsDpJCF0X1nFA/Equip-Platform-v2.0?page-id=10314%3A111898&node-id=10529%3A116562&viewport=-2146%2C954%2C0.17&scaling=min-zoom&starting-point-node-id=10529%3A116562>

The goal of the prototype/experiment is to find out the following things:

- What question do people want to get answered by using the financial roadmap?
 - (short term, long term, net worth, liquide net worth, average spending per month)
 - What types of events do people want to simulate?
- How complex does the tool need to be?
 - Can people already be helped by showing them some simplified parameters?
 - What advanced parameters would they be looking for?
- Do people understand the concept of ‘events’ and how these can be combined within one scenario?

Intro

Ik zal je kort uitleggen wat Equip is. Daarna zal ik je een prototype van een nieuwe functie voor het platform laten zien.

Equip is een financieel coaching platform wat via de werkgever aangeboden wordt aan de werknemers. De werkgever betaalt een vast bedrag per maand per medewerker. Financiële informatie die jij als werknemer deelt met het platform wordt veilig bewaard en zullen nooit met jouw werkgever gedeeld worden, net zoals of je wel of niet gebruik maakt van het platform. Als je inlogt op jouw account van Equip heb je de mogelijkheid om de knowledge bank te raadplegen waarin je artikelen en videos over verschillende financiële onderwerpen kan vinden en heb je de mogelijkheid om een 1 op 1 gesprek van een half uur met een financieel expert in te plannen. Hierin kan je een specifieke vraag stellen of een algemener gesprek voeren omtrent jouw financiële situatie. De functie die jij zo gaat uittesten zal dus bij deze bestaande functie erbij komen. Denk vooral hard op na, zodat ik goed kan begrijpen wat je denkt. Let op, het is een prototype, lang niet alle knoppen werken, als je klikt dan zie je de knoppen die wel werken blauw oplichten.

Zou je hard op kunnen vertellen wat je ziet, wat je denkt dat dingen betekenen, waar je naar op zoek zou zijn en wat je mist?

Share prototype

EXPERIMENT 1: FIGMA PROTOTYPE

Net worth graph:

- Kan je mij vertellen wat je hier ziet?
- Wat het betekend?
- Zou je een voorbeeld kunnen bedenken, hoe jij deze tool zou gebruiken?
- Wat verwacht je als je op details klikt?
- Wat zou de volgende stap zijn voor jou?

Add event:

- Wat verwacht je dat een event betekend?
- Wat voor een event zou jij als eerst willen simuleren?
- Wat voor andere evenementen zou je graag willen toevoegen?
- Wat vind je van deze vragen?

Buying a house event

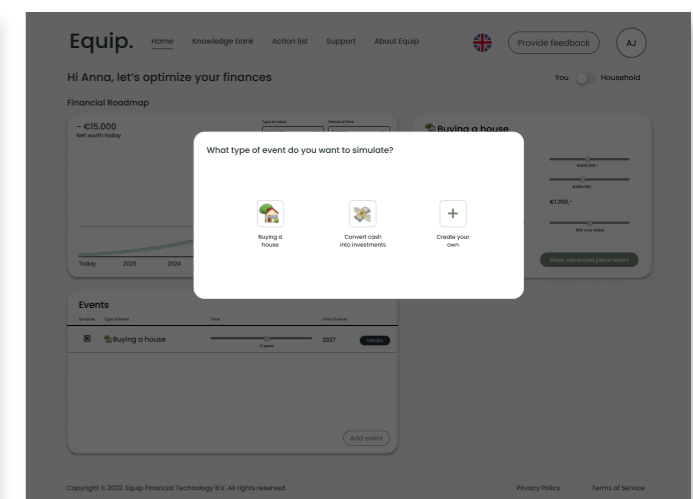
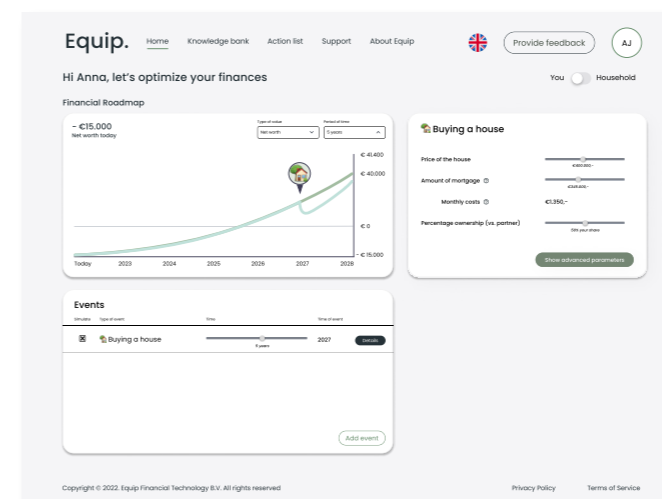
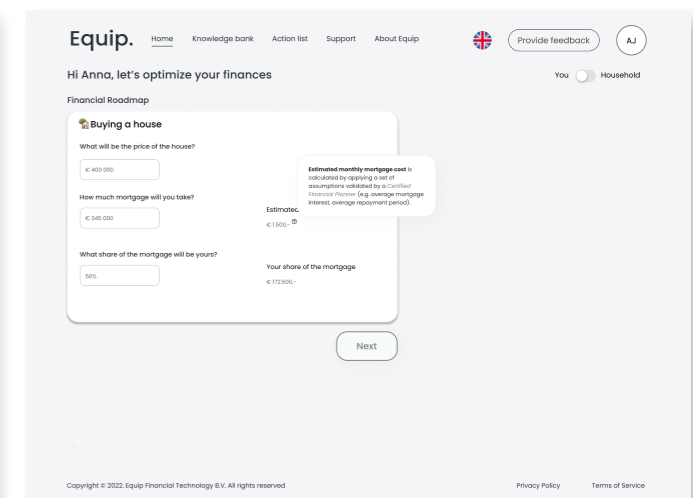
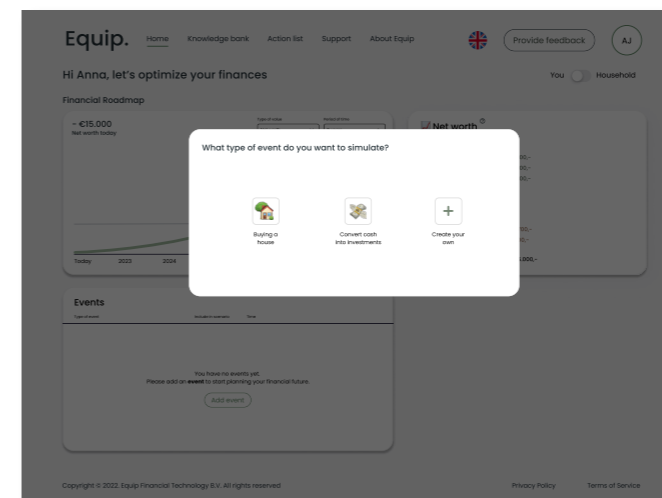
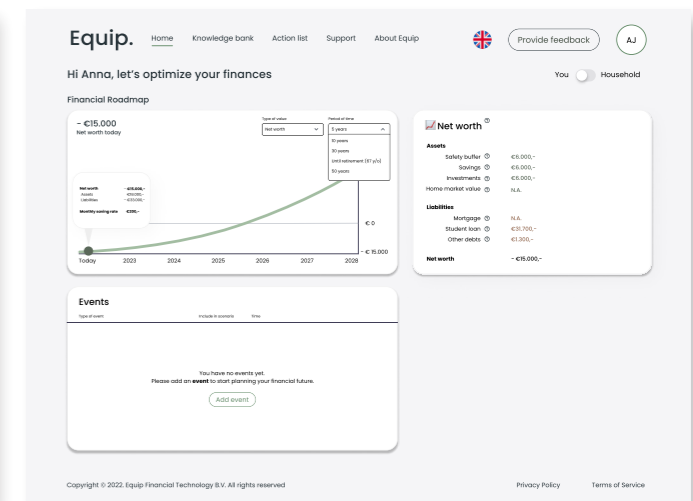
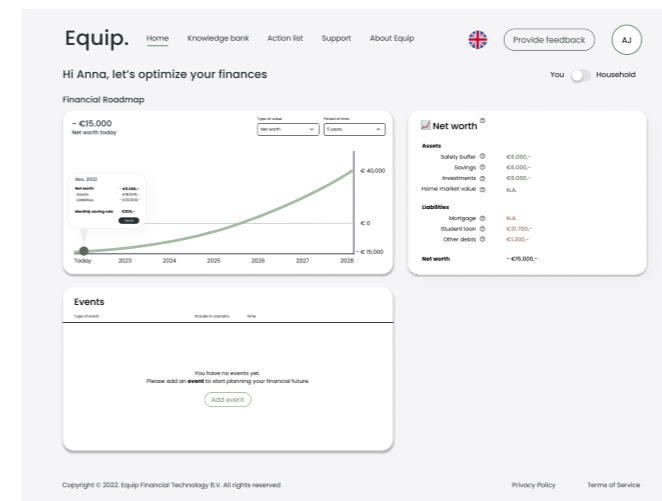
- Kan je me vertellen wat je ziet?
- Hoe zou jij dit gebruiken?
- Wat verwacht je dat de volgende stap is?
- Wat zou voor jou de volgende stap zijn nu?
- Wat voor een advanced parameters zou jij verwachten / heb jij nodig?

Add another event

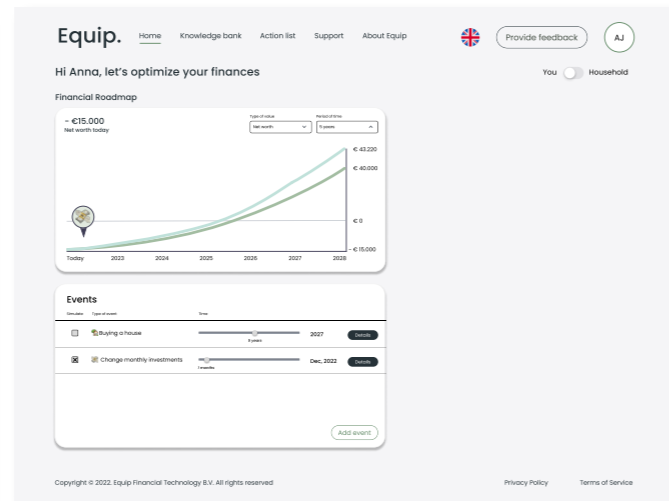
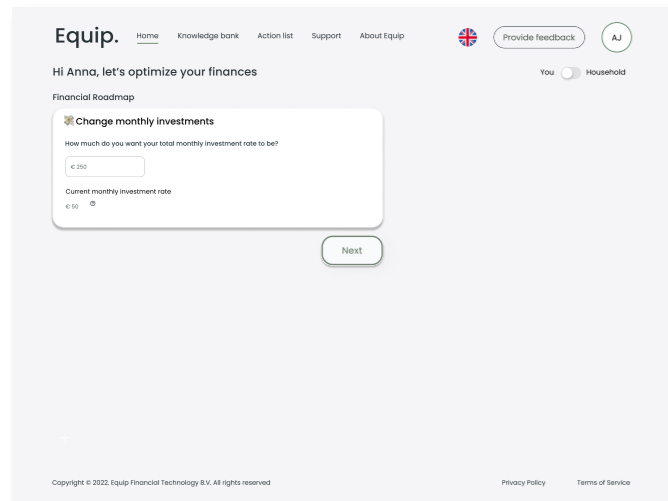
- Wat denk je dat de volgende stap is?
 - Zijn er al andere evementen in je opgekomen die je zou willen toevoegen later?
 - Wat zie je?
- In hoeverre zou deze tool jou kunnen helpen? En hoe dan?
 - Wat mist er juist?
Wat vind je nu al heel waardevol aan deze tool?
 - Hoe gedetailleerd moet zo een tool zijn voor jou om geholpen te worden?
 - Hoe zou jij het toevoegen van verschillende events gebruiken?

Outro

- Is er iets wat we gemist hebben?
- Zou je jezelf op deze assen willen plaatsen?



EXPERIMENT 2: INTERVIEW GUIDE



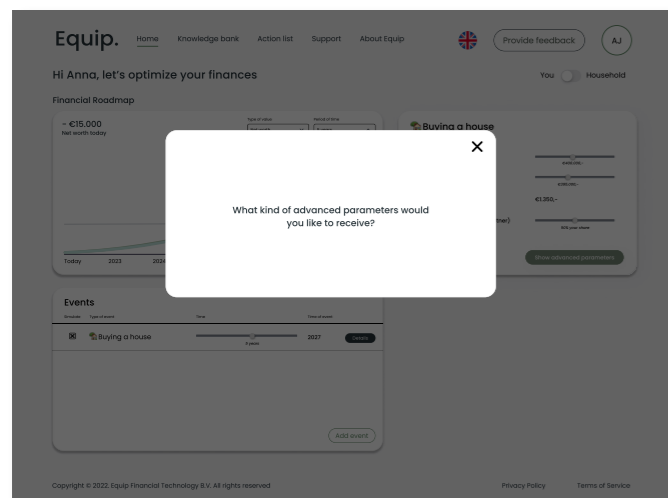
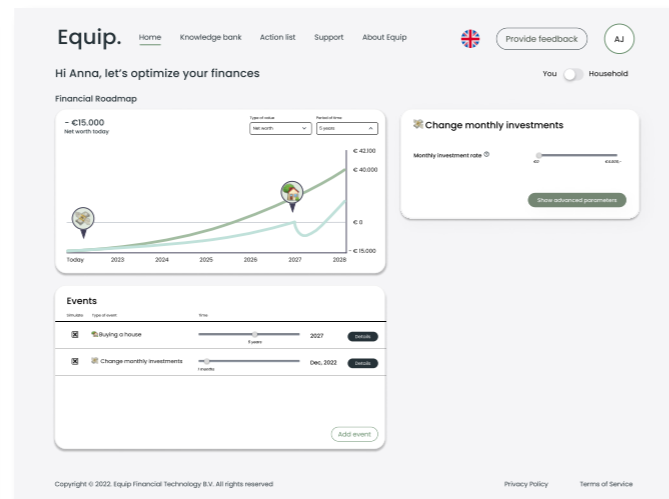
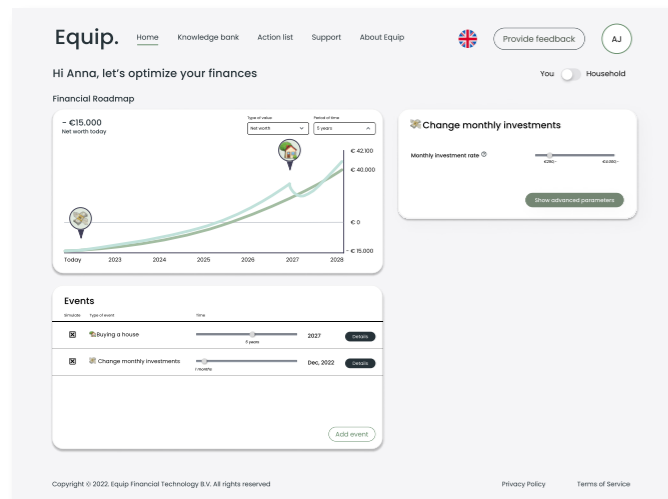
Prototype link:

<https://www.figma.com/proto/LrLskZY78GsDpJCF0X1nFA/Equip-Platform-v2.0?page-id=10314%3A111898&node-id=10890%3A114852&viewport=-11312%2C-440%2C0.39&scaling=mi-n-zoom&starting-point-node-id=10890%3A114852>

The goal of the prototype/experiment is to find out the following things:

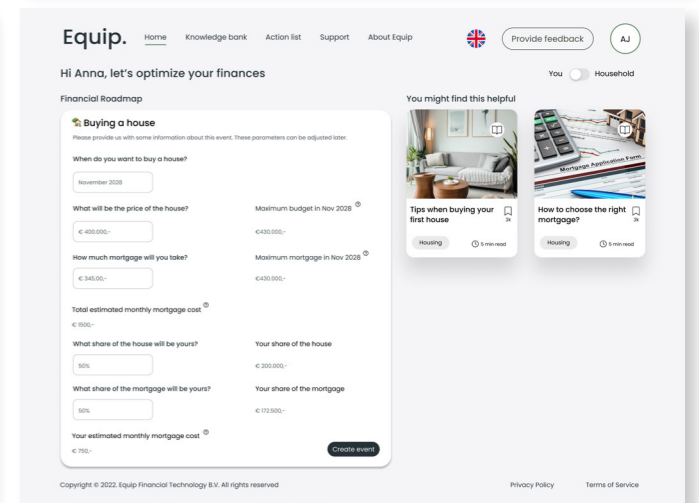
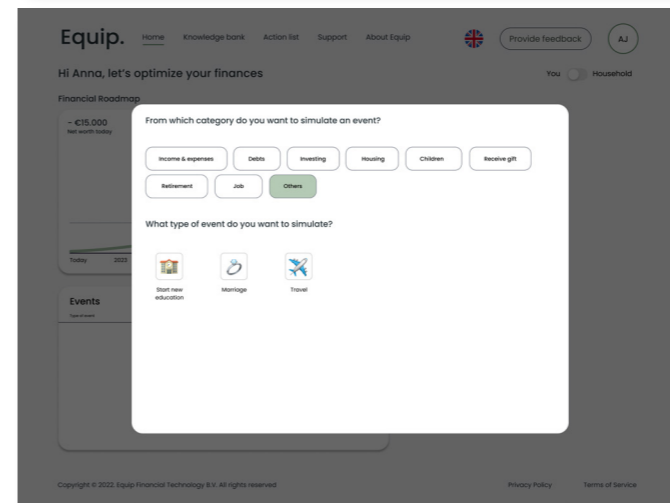
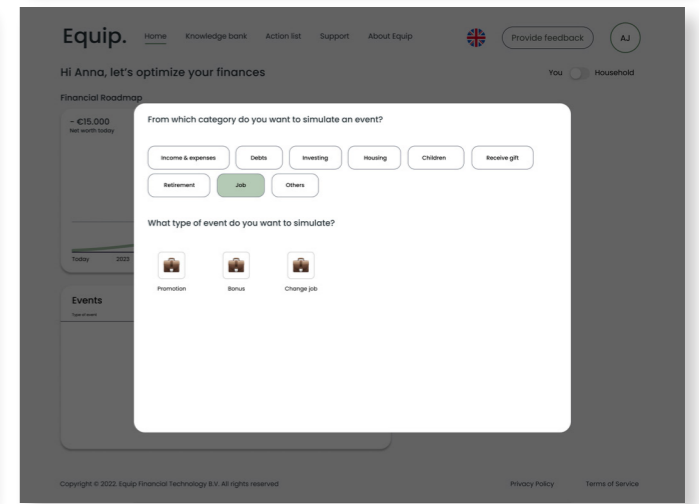
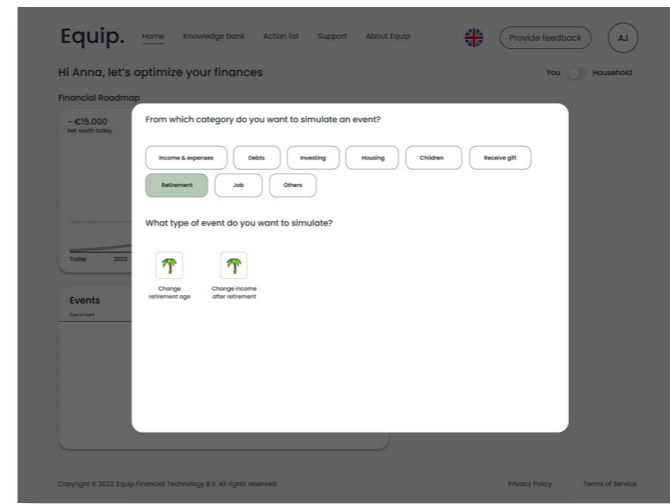
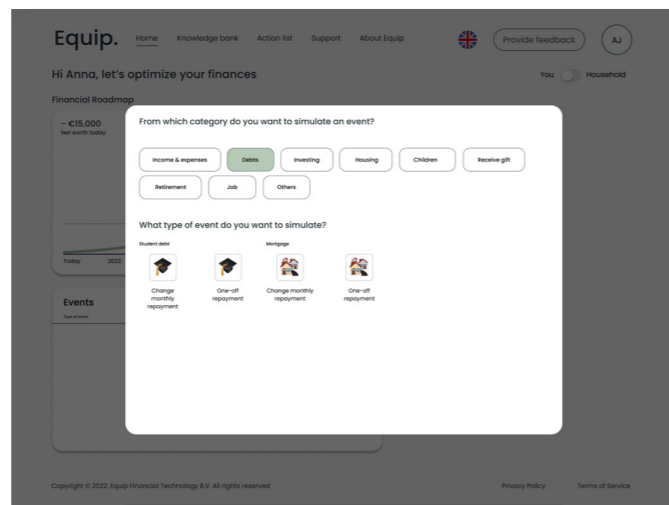
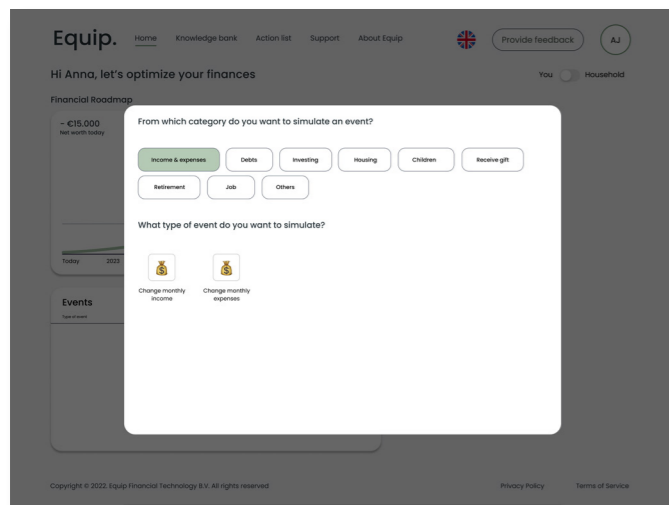
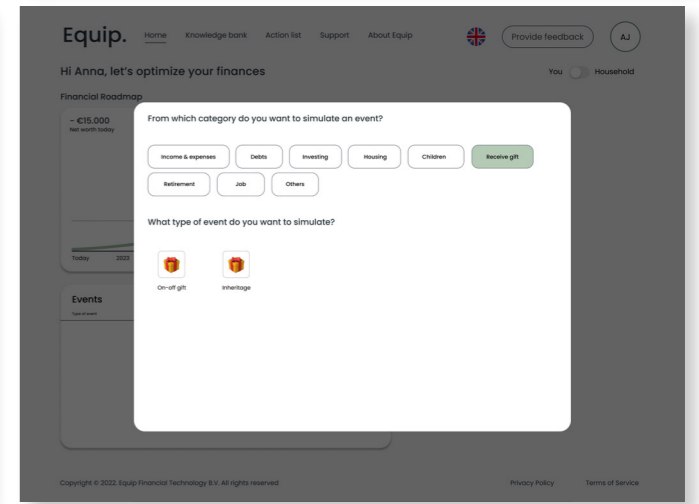
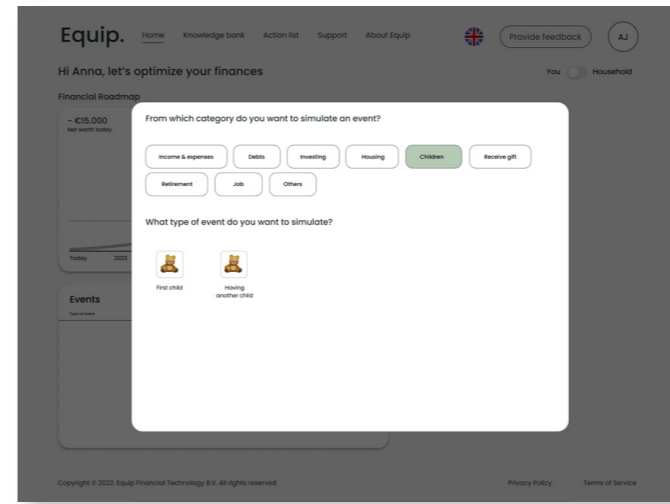
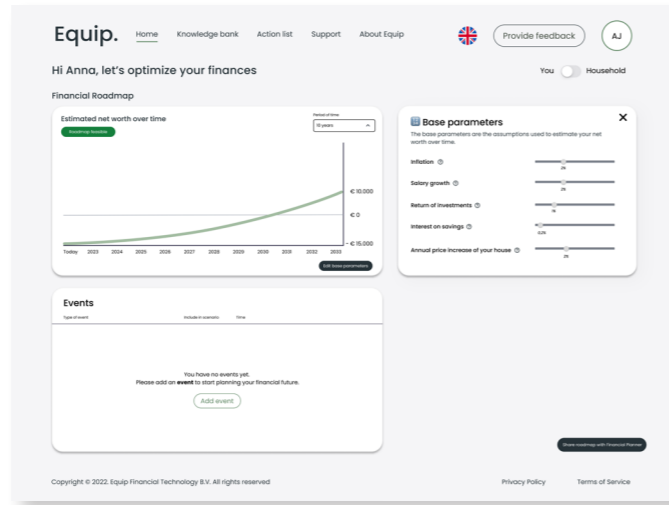
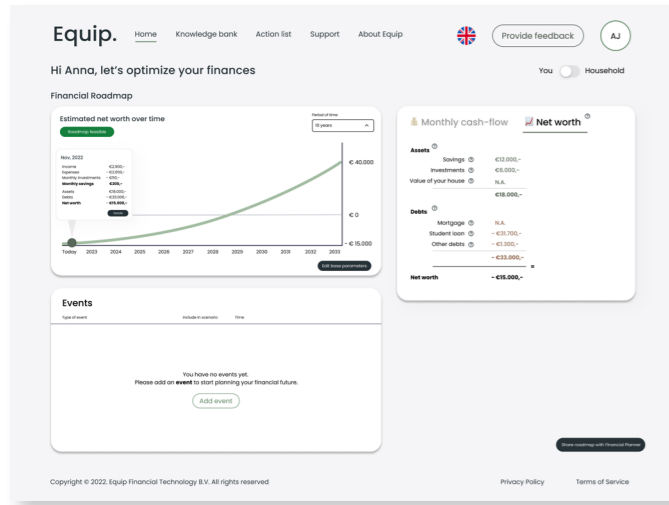
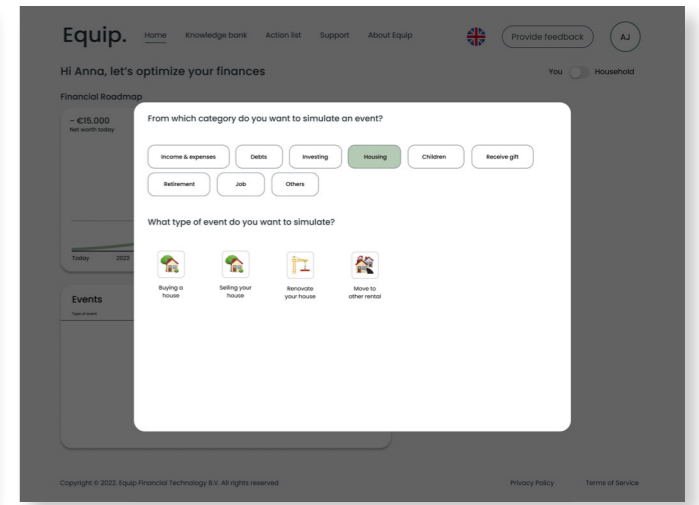
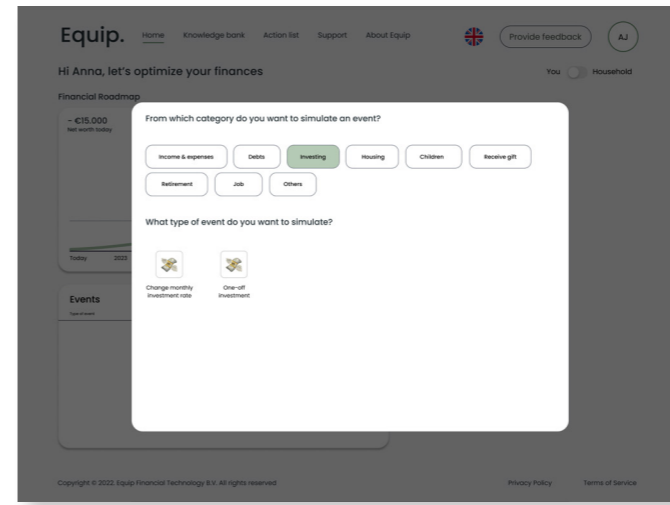
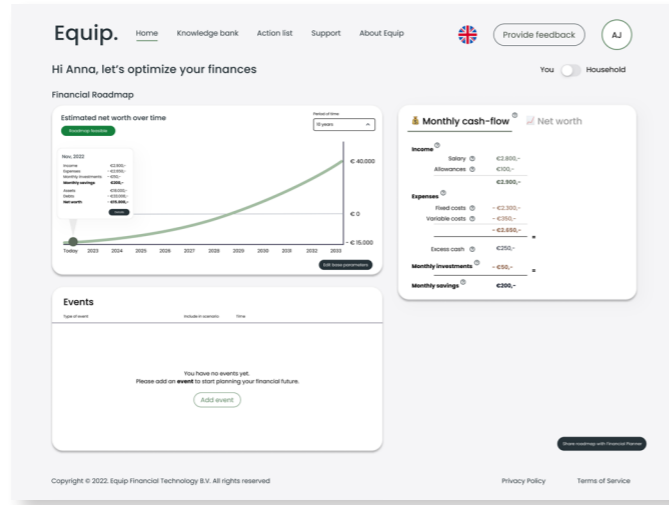
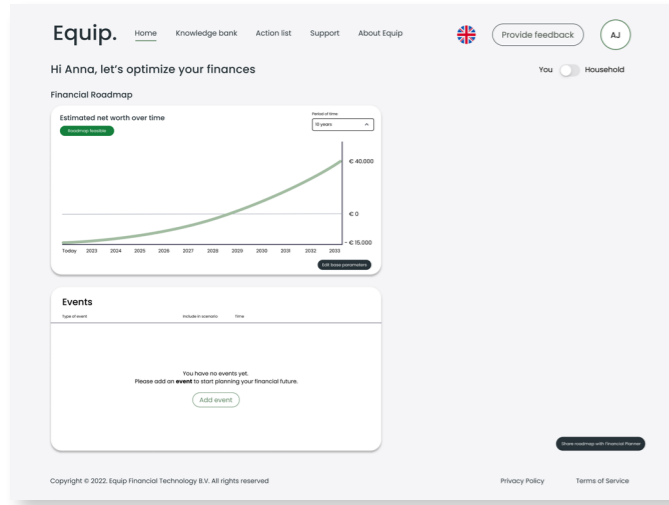
- Is het verschil tussen de base parameters en de verschillende events duidelijk.
 - Weten ze hoe ze een bepaalde vraag kunnen simuleren mbv de net worth graph/events?
 - En is de opdeling van evenementen in categoriën logisch?
- Begrijpen mensen hoe ze hun gedrag moeten veranderen ahv wat ze kunnen aflezen uit de net worth grafiek?

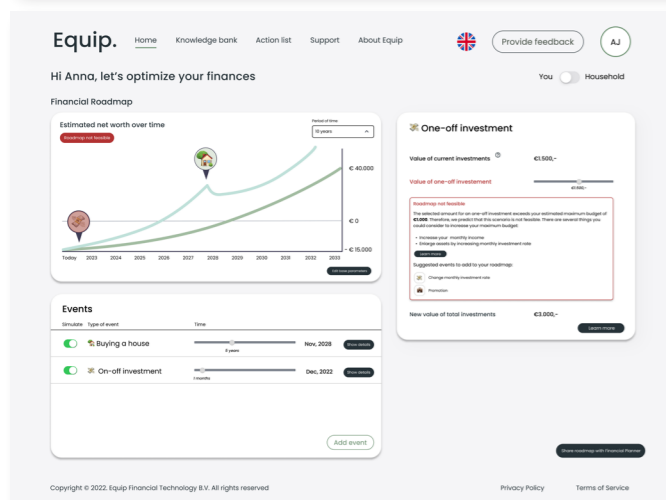
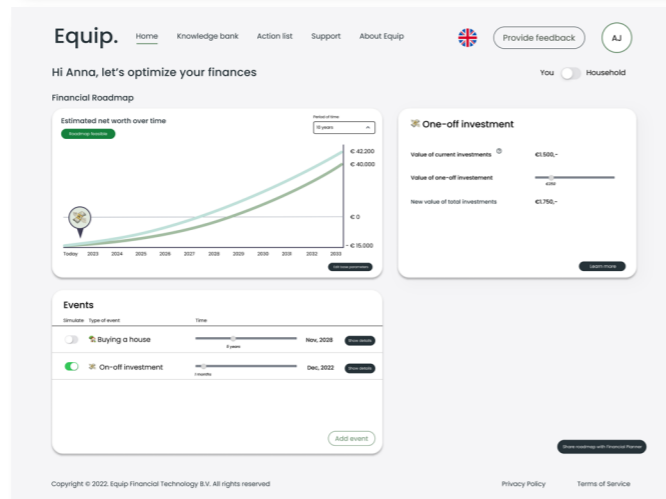
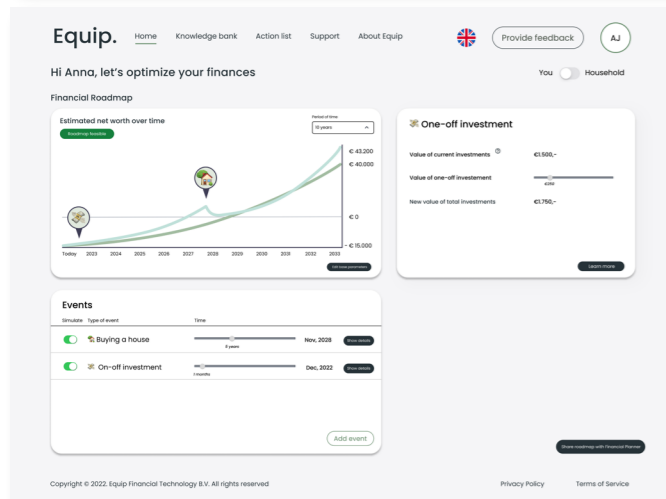
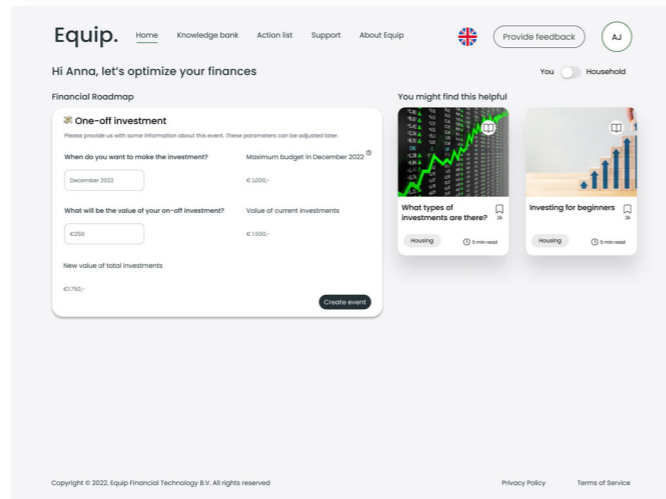
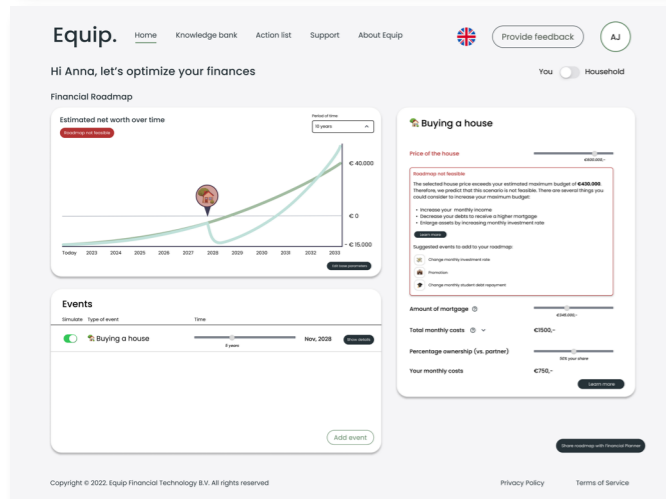
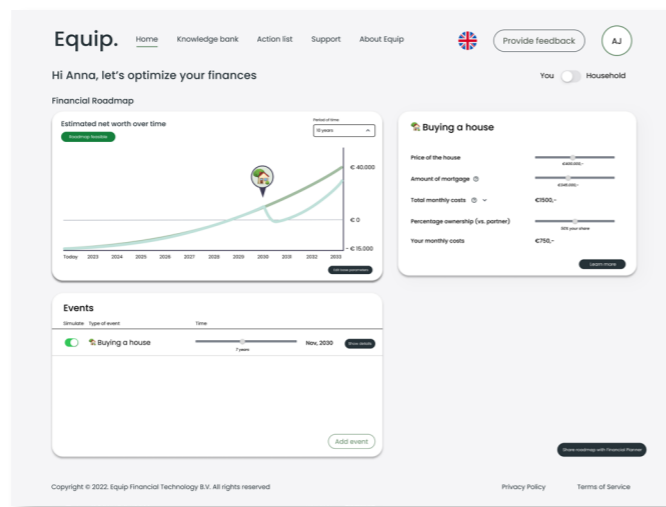
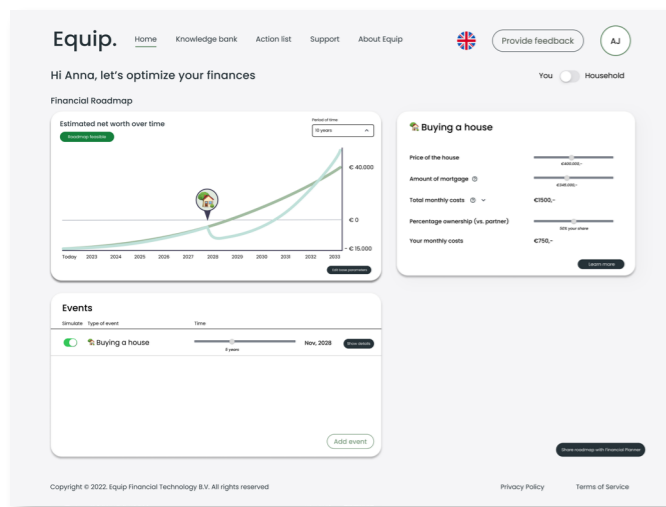
The rest of the guide follows the same steps as the guide made for experiment 1.



APPENDIX 17

EXPERIMENT 2: FIGMA PROTOTYPE





APPENDIX 18 EXPERIMENT 3: INTERVIEW GUIDE

Prototype link:

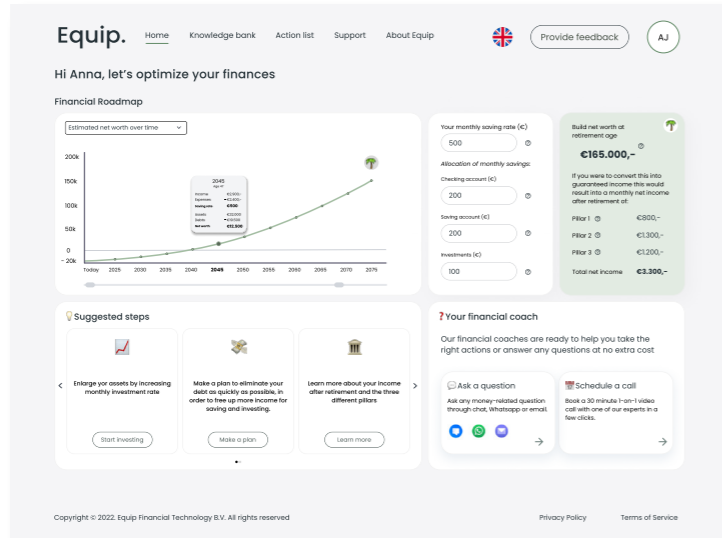
<https://www.figma.com/proto/LrLskZY78GsDpJCF0X1nFA/Equip-Platform-v2.0?page-id=10314%3A111898&node-id=10890%3A114852&viewport=-11312%2C-440%2C0.39&scaling=min-zoom&starting-point-node-id=10890%3A114852>

The goal of the prototype/experiment is to find out the following things:

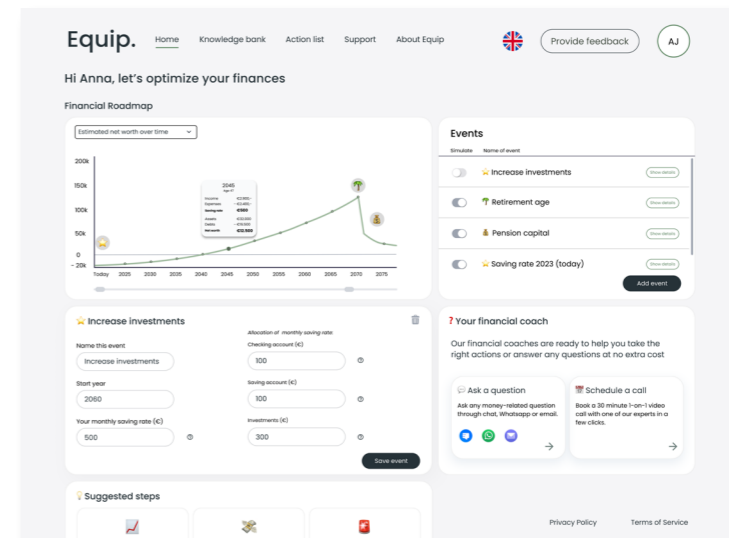
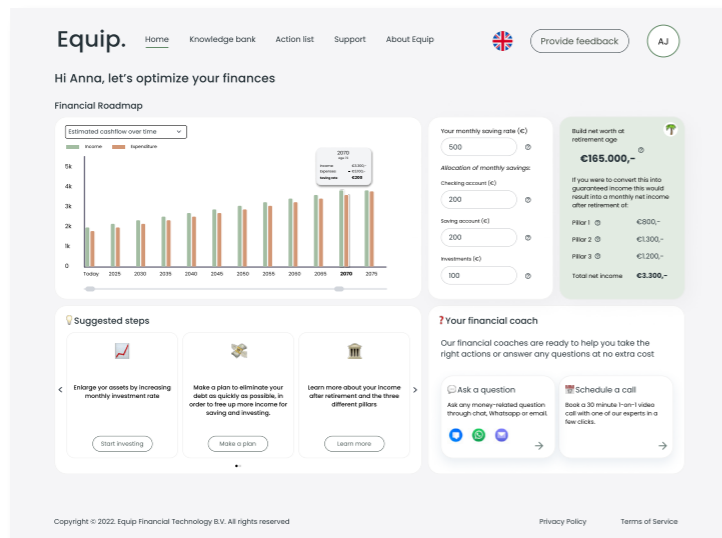
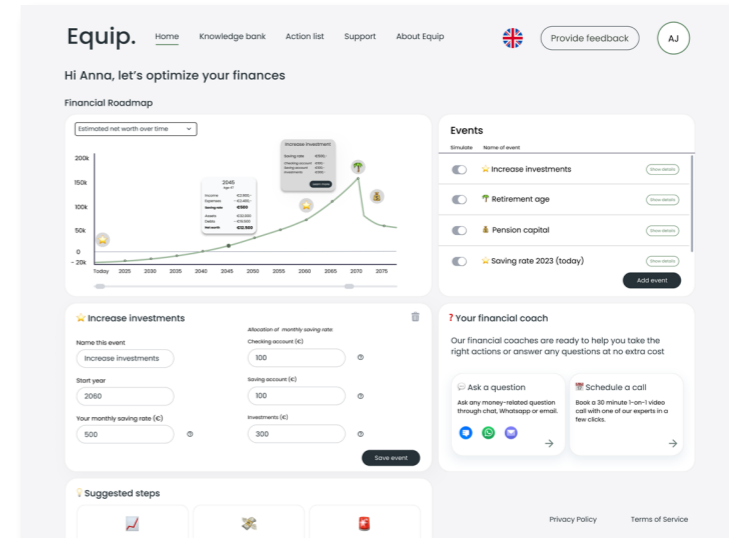
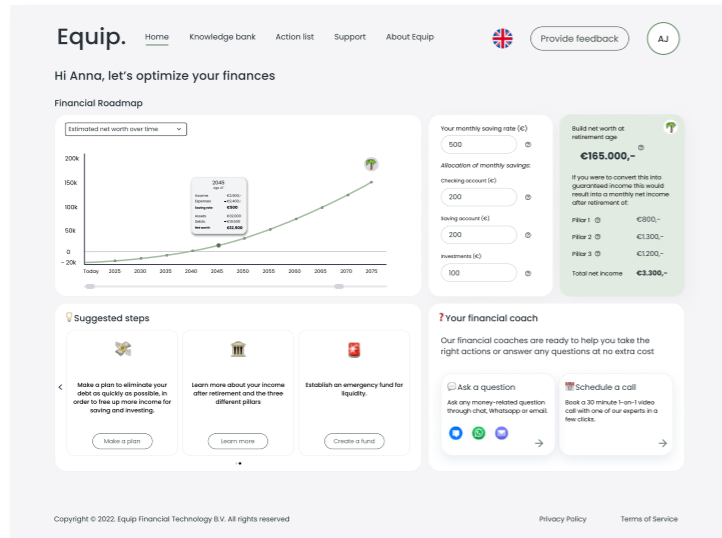
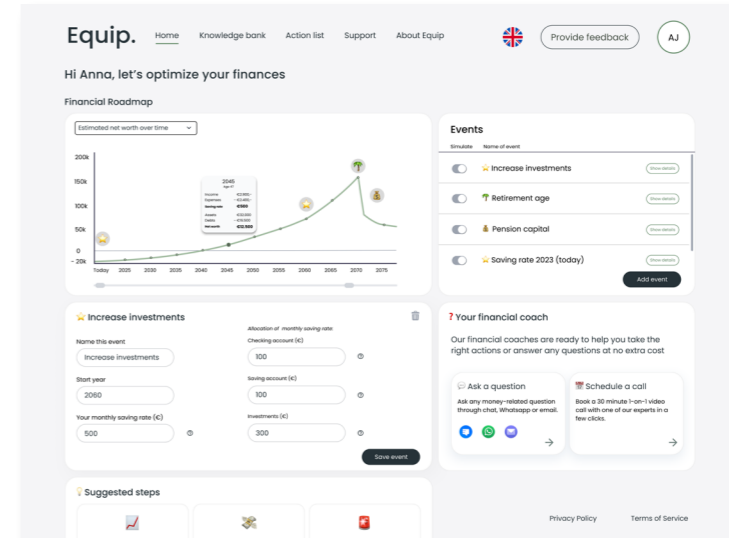
- The Financial roadmap can be used to prepare the user for a 1:1 meeting with a financial expert, to make the meeting more efficient.
- The Financial roadmap helps financial experts perform their work through Equip's platform more efficiently and effectively.

The rest of the guide follows the same steps as the guide made for experiment 1.

APPENDIX 19
MVP 1.0



APPENDIX 20
MVP 2.0



EXAMPLE OF SPECIFIC EVENT WITH ADVANCED PARAMETERS

The screenshot displays the Equip website interface. At the top, there is a navigation bar with the Equip logo, links for Home, Knowledge bank, Action list, Support, and About Equip, a UK flag, a 'Provide feedback' button, and a user profile icon labeled 'AJ'. Below the navigation, a personalized greeting reads 'Hi Anna, let's optimize your finances' with a toggle switch for 'You' and 'Household'. The main content area is titled 'Financial Roadmap' and features a 'Buying a house' event card. This card contains several input fields and calculated values:

- When do you want to buy a house?** Input: November 2028
- What will be the price of the house?** Input: € 400.000,-. Calculated: Maximum budget in Nov 2028: €430.000,-
- How much mortgage will you take?** Input: € 345.00,-. Calculated: Maximum mortgage in Nov 2028: €430.000,-
- Total estimated monthly mortgage cost**: € 1500,-
- What share of the house will be yours?** Input: 50%. Calculated: Your share of the house: € 200.000,-
- What share of the mortgage will be yours?** Input: 50%. Calculated: Your share of the mortgage: € 172.500,-
- Your estimated monthly mortgage cost**: € 750,-

A 'Create event' button is located at the bottom right of the event card. To the right of the event card, there is a section titled 'You might find this helpful' with two article cards: 'Tips when buying your first house' (5 min read) and 'How to choose the right mortgage?' (5 min read). The footer contains copyright information: 'Copyright © 2022. Equip Financial Technology B.V. All rights reserved', and links for 'Privacy Policy' and 'Terms of Service'.

Appendices

**Master Thesis
Marije Wentink**