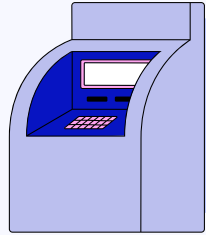


ROADMAP GELD OPNEMEN BIJ EEN GELDAUTOMAAT:

WAT GAAT ER GOED? EN WAT KAN ER BETER?



Het invoeren van de betaalpas en het intoetsen van de pincode is **simpel**.



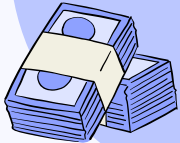
Op het scherm van de geldautomaat **is het duidelijk** op welke knop men moet klikken om geld op te nemen. Het daadwerkelijk klikken **kan lastig zijn**, want **het roept verwarring op** of men moet klikken op het toetsenbord, de zijkant van het scherm of op het scherm zelf.



Soms heeft men wat **meer tijd nodig** om teksten van de geldautomaat te lezen. Er komt dan te snel in beeld dat er **te lang inactiviteit** is geweest. Dit **frustreert**, omdat men opnieuw moet beginnen.



Het maken van een **biljetkeuze is lastig**. Het woord is ingewikkeld, waardoor laaggeletterde digistarters niet weten dat zij via die knop hun biljetten kunnen kiezen. Het woord wat zij zelf hiervoor gebruiken is '(geld) briefjes'.



Als men meer dan 500 euro wil opnemen, komt er soms een foutmelding. Men **snapt niet** dat die foutmelding door het pinlimiet komt.



Het **navigeren** door het systeem van de geldautomaat kan soms **lastig** zijn. Net als bij het daadwerkelijk klikken in stap 2, weten laaggeletterde digistarters niet of dat via het toetsenbord, de zijkant van het scherm of op het scherm zelf moet. Het voelt alsof ze aan het **stuntelen** zijn.



Sommigen kijken na afloop van het pinnen als ze thuis zijn naar **het saldo van hun bankrekening**. Ze willen **controleren** of het juiste bedrag van hun rekening is.

Het geld uit de geldautomaat pakken kan **spannend** zijn als de geldautomaat op een **donkere / rustige plek** staat. Er is **angst** dat een kwaadwillende het geld wegpakt.

