14-6-2017

Patrick van Batenburg,

Steven Logghe

Samen Sterk

Verslag van de gebruikersenquête

Inhoudsopgave

[Aanleiding 2](#_Toc485759107)

[Onderzoeksvraag 2](#_Toc485759108)

[Manier van onderzoeken 2](#_Toc485759109)

[Analyse van de gegevens 2](#_Toc485759110)

[De vragenlijst 2](#_Toc485759111)

[De resultaten 5](#_Toc485759112)

[Conclusies en aanbevelingen 7](#_Toc485759113)

[Bijlagen 8](#_Toc485759114)

[I 8](#_Toc485759115)

[II 8](#_Toc485759116)

[III 8](#_Toc485759117)

[IV 8](#_Toc485759118)

[Revisies 9](#_Toc485759119)

# Aanleiding

Dit gaat over het implementatietraject van de twee weekplanner applicaties die gebouwd waren voor J. van Aert. De online versie is alleen bedoeld voor de cliënten van J. van Aert. De offline versie is waar iedereen van gebruik van kan maken en niet perse een cliënt van haar hoeft te zijn.

Uiteindelijk is het doel dat de database voor de online applicatie in de productieomgeving werkt en dat deze twee applicaties te downloaden zijn vanaf haar website doormiddel van een link.

Hierna kan J. van Aert en haar cliënten gebruik maken van de applicaties en verwachten wij dat het bijhouden van weken plannen sterk verbeterd. Verder is er weinig mogelijkheid om slordig te werken.

# Onderzoeksvraag

Hierin werd onderzocht hoe het implementatietraject heeft gelopen over het uitrollen van de gebouwde applicatie in de productieomgeving. Er werd onderzocht hoe de collega’s het hebben ervaren en of dat ze nog feedback hebben op wat beter kon.

# Manier van onderzoeken

Er was een enquête opgesteld en deze was gehouden voor diegene die betrokken waren in het implementatietraject. In de enquête was er algemene vragen over de onderlinge communicatie en hoe men te werk ging in het implementatietraject, later met vragen hoe ze dit ervaren hebben en of dat er mogelijkheid was voor beterpunten.

# Analyse van de gegevens

Er werden in totaal 4 enquêtes ingevuld. Alle vragen werd door iedereen ingevuld, de

antwoordverdelingen word daarom steeds opgesteld in relatie tot het totaal aantal enquêtes die ingevuld waren.

## De vragenlijst

1. **Hoe duidelijk was de gegeven informatie?**

* Duidelijk
* Gematigd duidelijk
* Helemaal niet duidelijk

1. **Hoe beoordeelt u de algehele productiviteit van het implementatietraject?**

* Productief
* Neutraal
* Onproductief

1. **Zijn de doelstellingen van het implementatietraject:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Mee eens | Oneens | N.v.t. |
| Duidelijk gecommuniceerd |  |  |  |
| Realistisch |  |  |  |
| Meetbaar |  |  |  |

1. **Hoe vond u uw bijdrage bij het implementatietraject?**

* Zeer goed
* Goed
* Normaal
* Slecht
* Zeer slecht

1. **Hoe vond u de bereikbaarheid van andere?**

* Zeer goed
* Goed
* Normaal
* Slecht
* Zeer slecht

1. **Hoe heeft u contact opgenomen met collega’s?**

* Persoonlijk
* Telefoon
* E-mail
* Anders:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Over het geheel genomen, bent u tevreden met het implementatietraject?**

* Zeer tevreden
* Matig tevreden
* Tevreden
* Onverschillig
* Matig ontevreden
* Zeer ontevreden

1. **Vertel ons wat kunnen we konden verbeteren in het implementatietraject?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Hoe verloopt het installatieproces van de Samen Sterk applicatie?**

* Zeer snel
* Snel
* Traag
* Te traag

1. **Hoe duidelijk is het installatieproces van de Samen Sterk applicatie?**

* Zeer duidelijk
* Duidelijk
* Onduidelijk
* Zeer onduidelijk

1. **Hoe tevreden bent u met de Samen Sterk applicatie?**

* Zeer ontevreden
* Ontevreden
* Tevreden
* Zeer tevreden

1. **Wat vind u het leukste aan soortgelijke applicaties die momenteel beschikbaar zijn van andere bedrijven?**

* Ik heb nooit eerder soortgelijke producten uitgeprobeerd
* Anders:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Wat zou u veranderen in ons nieuwe applicatie om het te verbeteren?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Heeft u nog vragen, opmerkingen of suggesties?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## De resultaten

**Vraag 1: Hoe duidelijk was de gegeven informatie?**

4 personen (100%) lieten weten dat dit duidelijk was.

We kunnen dus besluiten dat de informatie erg goed is. 100% is hierover tevreden.

**Vraag 2: Hoe beoordeelt u de algehele productiviteit van het implementatietraject?**

75% van de respondenten geeft aan dat ze het implementatietraject productief genoeg was. 25% vond dit neutraal.

**Vraag 3: Zijn de doelstellingen van het implementatietraject:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Aantal % mee eens | Aantal % oneens | Aantal % n.v.t. |
| Duidelijk gecommuniceerd | 100% | 0% | 0% |
| Realistisch | 100% | 0% | 0% |
| Meetbaar | 100% | 0% | 0% |

Iedereen vond het erg goed. 100% van de respondenten had veel vertrouwen in het implementatietraject.

**Vraag 4: Hoe vond u uw bijdrage bij het implementatietraject?**

50% van de respondenten geeft aan dat ze een zeer goede bijdrage leverde. De andere 50% vond dit alleen goed. Dit heeft waarschijnlijk te maken dat de een meer moet doen dan de andere en over hoe lang ze ermee bezig moesten zijn.

**Vraag 5: Hoe vond u de bereikbaarheid van andere?**

75% van de respondenten geeft aan dat ze de bereikbaarheid van andere collega’s zeer goed vonden. 25% vond dit alleen goed. Er werd voornamelijk het meest gecommuniceerd via de e-mail.

**Vraag 6: Hoe heeft u contact opgenomen met collega’s?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Aantal | Aantal % |
| Persoonlijk | 3 | 75% |
| Telefoon | 3 | 75% |
| E-mail | 4 | 100% |
| Anders | 0 | 0% |

75% van de respondenten geeft aan dat ze zowel contact konden opnemen met andere collega’s in persoon, via telefoon en e-mail. 25% deed alleen contact opnemen via de e-mail. In het implementatietraject was het meeste contact via de e-mail en het minste via de telefoon of persoonlijk.

**Vraag 7: Over het geheel genomen, bent u tevreden met het implementatietraject?**

100% van de respondenten geeft aan dat ze matig tevreden hierover waren, omdat er later een wijziging moest gebeuren aan de database via YourHosting dat nog niet in rekening was gebracht.

**Vraag 8: Vertel ons wat kunnen we konden verbeteren in het implementatietraject?**

* Geen idee, ik vond het soepel gaan.
* Alles was duidelijk genoeg voor mij.
* Alles was duidelijk opgeschreven.
* Er was duidelijk beschreven wat er allemaal moest gaan gebeuren, dus ik heb niet veel om te zeggen.

4 respondenten (100%) hebben een antwoord gegeven bij de vraag. 100% hiervan wilde niet over andere onderwerpen meepraten of hadden geen mening.

**Vraag 9: Hoe verloopt het installatieproces van de Samen Sterk applicatie?**

100% van de respondenten geeft aan dat ze dit zeer snel vonden. Dus er zijn verder geen verbeterpunten.

**Vraag 10: Hoe duidelijk is het installatieproces van de Samen Sterk applicatie?**

75% van de respondenten geeft aan dat ze dit zeer duidelijk vonden. 25% hiervan vond het alleen duidelijk. Hoewel het toch al best simpel lijkt door middel van alleen een paar klikken en het accepteren of dat je de applicatie daadwerkelijk wilt gaan installeren.

**Vraag 11: Hoe tevreden bent u met de Samen Sterk applicatie?**

4 respondenten (100%) waren hier zeer tevreden over de applicatie. De applicatie doet wat het hoort de doen en is simpel om te gebruiken.

**Vraag 12: Wat vind u het leukste aan soortgelijke applicaties die momenteel beschikbaar zijn van andere bedrijven?**

* Het is om me beter te laten kunnen plannen en het verschilt vaak over de gebruiksvriendelijkheid en meer of minder functionaliteit.
* Sommige bieden extra of minder functionaliteit dan andere en hoeft niet altijd met plannen te maken. Net zoals in deze waarin je (school)cijfers kunt invullen.

50% van de respondenten geeft aan dat ze zulke applicaties nooit eerder hadden gebruikt. De andere 50% zegt van wel. Hierbij gaat het over de verschillende gebruiksvriendelijkheid en andere functionaliteiten in zulke applicaties. Deze kunnen helpen bij het plannen, maar hoeft niet perse. Dit is wat je ook zit in de onze zoals waarin je ook (school)cijfers kunt invullen.

**Vraag 13: Wat zou u veranderen in ons nieuwe applicatie om het te verbeteren?**

* Ik heb geen idee. Ik ben tevreden met hoe het er nu werkt.
* Het werkt prima.
* Misschien zouden sommige vensters overbodig zijn, omdat ze al over simpele informatie vragen.
* Werkt naar behoren. Geen op- of aanmerkingen.

3 respondenten (75%) geeft aan dat ze niks of niet weten wat ze zouden kunnen veranderen in de applicatie. Waarschijnlijk beschikt de applicatie over genoeg functionaliteit anders kan het voorkomen dat het anders te complex kan worden om de applicatie te gaan gebruiken.

1 respondent (25%) gaaf aan dat een venster bij de afspraken toevoegen/wijzigen overbodig zou zijn en dat dit simpeler kan in plaats van een ander venster te openen om iets te kunnen wijzigen. Verder waren er geen verbeterpunten.

**Vraag 14: Heeft u nog vragen, opmerkingen of suggesties?**

* Nee.
* Nee, die heb ik niet.
* Ik heb er geen.
* Nee, die heb ik niet.

4 respondenten (100%) hebben een antwoord gegeven bij de vraag. 100% hiervan geen vragen, opmerkingen of suggesties.

# Conclusies en aanbevelingen

Het implementatietraject verliep soepel. Alles ging goed aan de hand van de gegeven informatie. Het enige waar een probleem ontstond was dat er wijziging moest gebeuren aan de database waarvoor we contact op moesten nemen met YourHosting zodat de online applicatie hiermee verbinding mag maken en naar behoren zal gaan werken. Dit was het enige waar we geen nog geen rekening mee gehouden hadden. Verder bleek er dat de applicatie naar behoren functioneerde, behalve dat er wel een aandachtspunt was voor misschien een overbodige venster bij de afspraken toevoegen/wijzigen en dat dit en dat dit simpeler kon zonder een nieuw venster hiervoor te openen.

Zelf vonden wij dat het implementatietraject ook soepel verliep. Er was genoeg en duidelijke informatie beschikbaar over wat er moest gaan gebeuren om de applicatie te kunnen uitrollen in de productieomgeving. Het enige was het gedeelde met de database waarbij er contact opgenomen moest gaan worden met YourHosting om het te kunnen op lossen, maar verder ging alles goed zonder problemen.

# Bijlagen

## I



## II



## III



## IV



# Revisies

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum | Wat | Wie | Versie |
| 14-06-2017  09:32 CEST | Verslag van de gebruikersenquête gemaakt. | Patrick van Batenburg | 1.0.0 |
| 20-06-2017  21:55 CEST | Evaluatierapport gemaakt en verslag en resultaten van de enquête erin verwerkt. | Patrick van Batenburg | 2.0.0 |