

Testrapportage

DAF CONCEPT SMARTDESK

Zouhair El-Mariami
Jasper Voorn
DAF groep X, klas M33
Fontys Hogeschool ICT

Onderzoeksmethodes

In het kader van user experience (hierna te noemen “UX”) hebben we een testplan gemaakt om te onderzoeken hoe ons conceptvoorstel ervaren wordt door de verschillende gebruikers, om eventuele aanpassingen hierin te implementeren. We willen met dit testplan directe feedback van de diverse gebruikers verzamelen, zowel medewerkers aan de backend van ons systeem als bezoekers aan de frontend. Tijdens de overweging welke UX methode het meest geschikt zou zijn, hebben we besloten voor verschillende technieken te kiezen omdat we verschillende aspecten van ons product wilden testen. Daarnaast wilden we zowel kwalitatief als kwantitatief onderzoek doen en hebben we dus gekozen voor een interview met medewerkers (kwalitatief) en een usability test met de mogelijke eindgebruikers (kwantitatief).

Door interviews te houden krijgen we dus een goed en accuraat beeld van de partijen die ons conceptvoorstel betreft. Daarnaast kom je vaak door een lopend gesprek op aspecten waar je vooraf geen rekening mee hebt gehouden. Met de usability test kunnen we de kwaliteit en bezorgde beleving van het conceptvoorstel inhoudelijk verbeteren en bijgesteld krijgen aan de hand van de feedback.

Bij de interviews zullen we naar drie verschillende kanten van het complete verhaal kijken. Dit omdat ons voorstel drie verschillende partijen aangaat: namelijk de bezoeker en de medewerker die samen een afspraak gemaakt hebben, en de receptionist die indien nodig dat onderlinge contact moet kunnen faciliteren. Ieder heeft een eigen rol, bijdrage en inzicht waar de Smartdesk aan zou moeten voldoen.

Onderzoeksvragen

We hebben één hoofdvraag vooraf opgesteld omtrent ons gehele concept. Vervolgens hebben we per doelgroep een deelvraag opgesteld. Bij de bevindingen van dit rapportage (pagina 6) worden deze vragen beantwoord aan de hand van de resultaten van het testplan.

Hoofdvraag

Het hoofddoel van het afnemen van het testplan is om de volgende vraag te kunnen beantwoorden.
“Wat zijn de verbeterpunten binnen de huidige manier van afspraken maken?”

Deelvragen

- Werknemer

“Voldoet ons systeem aan de wensen en eisen van de medewerker bij het maken van een afspraak zonder dat het hem extra tijd of problemen oplevert?”

Deze vraag willen we beantwoorden door middel van interviews met de medewerkers. Een bewuste keuze voor een kwalitatief onderzoek, omdat dit een inzichtelijk en persoonlijk beeld geeft van de medewerkers en hoe hun ervaringen en opvattingen zijn over ons concept.

- Receptionist

“Passen de eisen die ons concept stelt aan de receptionisten in zijn of haar huidige werkzaamheden/takenpakket zonder dat hiervoor nieuwe krachten ingehuurd moeten worden?”

Ook deze vraag willen we beantwoorden door middel van verschillende interviews aan receptionisten en secretaresses die werkzaam zijn bij DAF. Ook dit is een kwalitatief onderzoek, omdat dit vanuit een deskundig perspectief is en we zo kunnen weten of de receptionisten er tegenop zouden zien of niet. Hierbij gaat het dus niet om cijfers en patronen.

- Bezoeker / eindgebruikers

“Voldoet ons interface aan alle mogelijke eisen die een bezoeker of leverancier zou kunnen hebben en is deze duidelijk te bedienen?”

Hier willen we achter komen door middel van usability testing van een prototype van de tablet. Dit is een kwantitatief onderzoek, omdat hierbij cijfers en patronen wel meer een rol spelen en daaruit een analyse gemaakt kan worden die op verbeterpunten kunnen aanduiden.

Testplan

We hebben per verschillende doelgroep specifieke vragen op voorhand vastgelegd. Daarnaast zijn zowel medewerkers, receptionisten, klasgenoten, bezoekers ect. gevraagd om de usability test in te vullen. Aangezien deze vragen niet aan een specifieke doelgroep verbonden zijn.

Medewerkers

Naam? Leeftijd? Functieomschrijving? Hoelang werkzaam?
Hoe maak je nu een afspraak?
Waar worden die gegevens bewaard?
Hoe vaak haal je iemand op en hoe vaak komt iemand naar jou toe?
Heb je eens pakketten laten bezorgen op het werk?
Wat voor soort bezoekers ontvang je zoal?
Is het ontvangen van een bezoeker eens fout gegaan (vertraging, vergeten, slechte ontvangst)?
Welke redenen kunnen daarbij ontstaan?
Wat als een bezoeker te vroeg of te laat is?
Zou ons voorstel een gepaste oplossing voor de eventuele problemen kunnen zijn?
Hoeveel extra werk zou onze oplossing voor u kunnen betekenen? (Rekening houdend met oudere personen etc.)
Komt het eens voor dat de bezoeker u niet weet te bereiken?

Receptionistes

Naam? Leeftijd? Functieomschrijving? Hoelang werkzaam?
Welke taken heeft de receptionist bij DAF?
Met hoeveel receptionisten zijn jullie het vaakst?
Op welke tijden werkt u?
Hoeveel bezoekers komen op dezelfde tijd wanneer het op het drukst is?
Hoelang staan mensen in de wacht?
Wat zou de ervaring voor de receptionist kunnen vergemakkelijken?
Maakt u eens gebruik van videochatdiensten als Skype of FaceTime?
Wat zijn de voor- en nadelen van de Smartdesk?

Bezoekers

Naam? Reden van bezoek?
Hoe heeft u uw afspraak gemaakt? (Zo gedetailleerd mogelijk het proces noteren)
Heeft u vaker een afspraak gemaakt?
Hoe zijn die andere keren ervaren en ging het volgens dezelfde procedures?

Usability test

We hebben ook scenario opdrachten bedacht voor het door ons ontworpen bezoekersinterface. Dit zijn vijf scenario's waarbij de bedoeling is om te kijken of de bezoeker met gemak of moeite door de navigatie van het interface komt.

De vastgelegde scenario's template:

Scenario opdracht 1: Ik heb een code en ik wil de medewerker graag zelf komen opzoeken. Wat moet ik doen?

Antwoord:

Handeling verliep: makkelijk/moeilijk

Scenario opdracht 2: Ik wil graag even de plattegrond bekijken zonder een afspraak te hebben gemaakt.

Antwoord:

Handeling verliep: makkelijk/moeilijk

Scenario opdracht 3: Ik ben een pakketbezorger en ik heb geen afspraak gemaakt. Hoe vind ik de persoon die ik nodig heb?

Antwoord:

Handeling verliep: makkelijk/moeilijk

Scenario opdracht 4: Ik spreek alleen Engels en ik heb een afspraak. Hoe zie ik wat ik moet doen?

Antwoord:

Handeling verliep: makkelijk/moeilijk

Scenario opdracht 5: Ik wil Koos Willems spreken. Hoe vind ik het adresboek?

Antwoord:

Handeling verliep: makkelijk/moeilijk

Waarde index

Vervolgens zullen we aan alle drie doelgroepen vragen om te kiezen tussen kernwaarden die iets specifiek kunnen zeggen over het conceptvoorstel en interface. De testpersoon kan kiezen tussen twee tegenovergestelde kernwaarden of aangeven dat het eerder neutraal ligt.

Hieronder is een lijst met kernwaarden weergegeven. Beoordeel de DAF Interface gebruikerservaring op basis van deze waarden. Zet tussen elke waarde een kruisje waarmee je het meest mee eens bent.

Zet een kruisje waar u het meest mee eens bent

		Neutraal		
Achterhaald				Innovatief
Onorigineel				Uniek
Niet gebruiksvriendelijk				Gebruiksvriendelijk
Inefficiënt				Doelgericht
Ingewikkeld				Eenvoudig
Niet ondernemend				Ondernemend
Onaantrekkelijk				Elegant
Doelloos				Ambitieuw
Onpersoonlijk				Persoonlijk
Onbetrouwbaar				Betrouwbaar

Bevindingen

Aan de hand van het testplan hebben we een aantal usertests voor- en afgelegd. We hebben zes medewerkers van DAF kunnen vinden waarvan twee receptionisten zijn bij wie we de testen voor hebben kunnen mogen leggen. Daarnaast hebben we het interface ook aan twee andere testpersonen voorgelegd die niet bij DAF werken, vandaar dat wij ook geen interview met ze hebben gehouden. We konden wel het interface voorleggen omdat die iedere bezoeker zou kunnen doen, en bij wijze van spreken iedereen eens een bezoeker is geweest van een bedrijf of instelling.

Bevindingen en conclusies inhoud testplan

Tussen het afleggen van de testen in kwamen we er ook achter dat een aantal veranderingen aan het testplan zelf nog doorgevoerd moest worden. Na de eerste aflegging kozen we voor minder vragen, de volgorde moest logischer opgesteld worden, het 'antwoord' stukje en de 'moeilijk/makkelijk' beoordeling bij de scenario's hebben we compacter gemaakt in de vorm van 'Notulen' waarin we zo veel mogelijk informatie geprobeerd hebben vast te leggen. We zijn na deze vraag ook op gaan houden met het vragen naar de leeftijd.

Na de tweede test kwamen we er ook steeds achter dat het testen beter en efficiënter kon verlopen. We hebben de vraag "Hoe vaak haal je iemand op en hoe vaak komt iemand naar jou toe?" aan medewerkers na gebruikers eruit gehaald omdat de gebruiker dit al vaak vertelde bij wanneer hij uitleg gaf over hoe hij afspraken maakt. Scenario vraag 3 hebben we veranderd naar "Ik heb een pakketje voor Jan Ramakers?" omdat dit een duidelijkere vraag is.

Ook na de derde test moesten we nog steeds iets aanpassen. De vraag "Hoeveel extra werk zou onze oplossing voor u kunnen betekenen? (Rekening houdend met oudere personen etc.)" hebben we veranderd naar "Hoe ervaart u de extra tijd die nodig is om een afspraak te maken in ons concept?" omdat dit eveneens een duidelijkere en wat professioneler gestelde vraag is.

Bevindingen interviews medewerkers

We hebben veel verschillende maar ook soortgelijke verhalen gehoord van de medewerkers met verschillende functies (coördinator trucksales, Technische Applicaties Managers, Area Credit Manager). De informatie wat vooral overeenkomt is dat de bezoeker een afspraak maakt binnen de Microsoft Exchange omgeving/agenda. Ze krijgen soms een telefoontje van de bewaker dat de bezoeker bij het pand aanwezig is en daar vertrouwen ze ook op. Het telefoontje van de bewaker of de notificatie geactiveerd vanuit de Exchange server gebruikt de medewerker om tijdig herinnerd te worden aan de afspraak. Wel wordt erbij gezegd dat het afhankelijk is met wie de afspraak gemaakt wordt of het nodig is om herinnerd te worden op deze manier. Veel interne (herhaal) afspraken lopen anders aangezien mensen de weg weten binnen het G15 gebouw.

Een aantal antwoorden kan variëren, bijvoorbeeld dat collega's pakketten laten bezorgen op het werk en anderen dan weer niet. Deze vraag is gesteld omdat de leverancier van die pakketten ook relevantie heeft. Op de belangrijke vraag of ze eens afspraken zijn vergeten, en daaruit een vervelende situatie is komen te ontstaan, verschillen de antwoorden ook. In het ergste geval zullen de bezoekers weer vertrokken zijn omdat ze niet op zijn gehaald en het te lang duurde. Dat is bij één van de vier medewerkers een keer overkomen. Dit komt dan simpelweg door het vergeten te zijn. Het heeft ook te maken met hoe lang de medewerker al werkzaam is. Op zijn kortst is dit 5 jaar en het langst 31 jaar.

Hoe langer de medewerker er werkt, hoe vaker het voor kan komen dat het maken van afspraken dus mis kan gaan. De soorten externe bezoekers die ze ontvangen kunnen vaak interne collega's zijn van andere panden, onderdelenleveranciers of monteurs van onderdelen, maar ook bezorgers en sollicitanten.

Zij zullen ook gewoon moeten doorgeven aan de bewaker dat ze op tijd zijn voor de gemaakte afspraak. Elk gevraagde testpersoon vindt ons conceptvoorstel een goed idee en waren eensgezind in de opvatting dat het tijd is voor verandering. Dat het "tijd is voor een stoel en dat de ingang ook wat aantrekkelijker wordt gemaakt" zei bijvoorbeeld één van de testpersonen.

Bevindingen usability test

De moeilijkheidsgraad van de scenario's viel erg mee. Alle testpersonen kwamen er uiteindelijk wel uit, alleen bij bepaalde handelingen ging dat lastiger dan bij andere. De gebruikers ondervonden de meeste moeite en onduidelijkheid bij scenario opdrachten als de plattegrond even willen bekijken zonder een afspraak te hebben gemaakt of iemands nummer snel uit het adresboek halen. Dit kwam voornamelijk doordat deze op verschillende manieren te bereiken zijn en een voorgaand leveranciers scenario hun het antwoord al onthulde. Mensen gingen contact zoeken via 'Leverancier' ondanks dat ze dan in het volgende scenario niet meer waren. Ze gaven unaniem aan dat het duidelijk te bedienen valt. Er zijn weinig handelingen nodig om het interface te doorlopen en gaven aan dat de meeste mensen dat het liefst zien zitten.

Tops

- Er zijn weinig handelingen nodig wanneer je een bezoekers code hebt.
- Je kunt in het systeem achterhalen met wie je de afspraak had zodat je bij een situatie als dat de bezoeker bijvoorbeeld zijn tas vergeten is hem kunt bereiken.
- Er is nog steeds mogelijkheid tot direct contact met een persoon.
- Er is rekening gehouden met veel aspecten zoals te vroege of te late bezoekers (koffie).
- Simpel maar duidelijke bediening met relatief weinig opties per scherm.

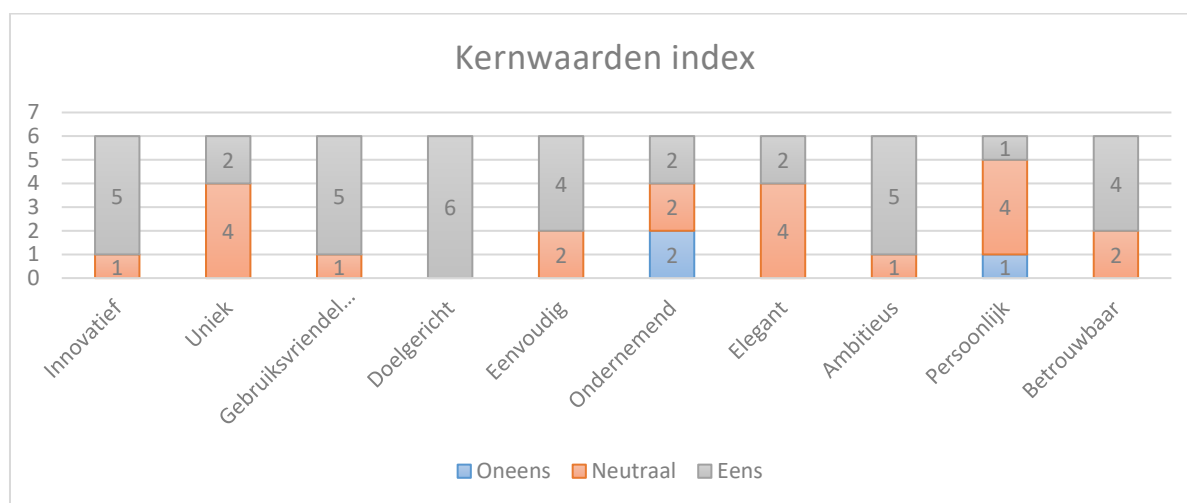
Tips

- Er zou ook een sitemap beschikbaar moeten zijn van alle mogelijke schermopties.
- De plattegrondknop dient op het hoofdscherm direct naast contact aanwezig te zijn.
- De contactknop mag duidelijker en groter in beeld zijn.
- De knop "Ik heb geen code" moet meer opvallen.
- Een "terug naar menu"-knop tijdens handelingen zou ook een goed idee zijn bij een situatie wanneer je verkeerd aan het drukken bent.
- Er zou ook een oplossing moeten komen voor het zeldzame geval dat er meerdere personen zijn met dezelfde voor- en achternaam, zodat de verwarring die daaruit kan ontstaan voorkomen wordt (adresboek).
- Ze zeggen dat de contactknop ook verwarrend is wanneer je onder de veronderstelling bent dat je daarin vervolgens naar de personen kunt gaan om aan te geven dat je als bezoeker aanwezig bent.
- Ook moet het duidelijker kunnen worden om een receptionist z.s.m. aan de lijn te krijgen.

Kernwaarden index

Hieronder staan de kernwaarden die toegekend zijn van alle testpersonen. Zes mensen hebben het in totaal gemaakt en de bevindingen staan als volgt beschreven

		Neutraal		
Achterhaald	0	1	5	Innovatief
Onorigineel	0	4	2	Uniek
Niet gebruiksvriendelijk	0	1	5	Gebruiksvriendelijk
Inefficiënt	0	0	6	Doelgericht
Ingewikkeld	0	2	4	Eenvoudig
Niet ondernemend	2	2	2	Ondernemend
Onaantrekkelijk	0	4	2	Elegant
Doelloos	0	1	5	Ambitieux
Onpersoonlijk	1	4	1	Persoonlijk
Onbetrouwbaar	0	2	4	Betrouwbaar



Bevindingen Interview Receptionisten

We hebben Irma Geerlings en Ria Versteden ontmoet die secretaresse/receptioniste en receptioniste zijn op twee verschillende DAF locaties. Door ze geïnterviewd te hebben kwamen we op de volgende bevindingen:

De voornaamste taken van een receptioniste die bij DAF werkzaam is zijn: fungeren als het centrale punt voor telefoon- en faxverkeer, het ontvangen van gasten, medewerkers en/of contacten van buitenaf telefoneren over zaken, beschikken over het beheer van de spreekkamers, verantwoordelijk moeten zijn voor het waarborgen van de belangrijke sleutels, het voorzien van beveiligingsmateriaal voor bezoekers en het uitlenen van materiaal.

Het DAF 2 gebouw heeft zes vaste receptionisten en één oproepkracht. De vaste krachten werken van 8u tot half 6 en in die tijdsduur zouden ze dus bezoekers te hulp moeten kunnen schieten. Daarnaast proberen ze ook werknemers te bereiken als bezoekers niet opgehaald kunnen worden door de medewerkers met wie ze de afspraken gemaakt hadden.

Wat ook vaak genoeg voorkomt is het verkeerd ontvangen van bezoekers, maar dan ligt dat aan dat de bezoekers verdwaald raken tussen verschillende locaties. Wanneer ze op de juiste locatie zijn hoeven ze niet lang te wachten. Die wachttijd is zelden langer dan een paar minuten, op momenten dat bijvoorbeeld de receptioniste gebruik moeten maken van het toilet of dat ze simpelweg iemand anders al aan het helpen is.

Op de vraag wat ze ervan zouden vinden als ons conceptvoorstel gekozen zou worden door het bestuur gaven ze als reactie ze dat ze zeker bereid zijn om het te aanvaarden en het “nieuwe” ervan aan te leren, hoewel ze er ook niet enthousiast over waren. Ze gaven namelijk aan dat het zou kunnen resulteren in meer en/of misschien lastiger werk en dat het niet duidelijk is hoeveel extra tijd het de receptionisten zouden kunnen kosten. Ook het feit dat de computersystemen die ze nu gebruiken al verouderd zijn is geen voordeel en moet naar gekeken worden, en moet eveneens rekening gehouden worden met het feit dat ze nog nooit eerder met Skype hebben gewerkt. Ze gaven wel sterk aan dat ze het op proefbasis willen uitproberen en dat het ook wel interessant klinkt.

Conclusie

We kunnen concluderen op basis van het afgelegde interview met de receptionisten dat het concept een aantal obstakels met zich mee kan brengen. Er zal aan een aantal zaken vooraf gedacht moeten worden als ons conceptvoorstel het gekozen en doorgevoerde concept gaat worden. Zo zullen de computersystemen vernieuwd moeten worden die dus onder andere de Smartdesk verbinding goed in stand moet kunnen houden. Ook zullen de receptionisten zich al vertrouwd moeten maken met Smartdesk en specifieke eigenschappen ervan aanleren (videochat).

De taken die ons concept niet zou kunnen vervullen zijn bijvoorbeeld het waarborgen van sleutels of het beschikbaar stellen van beveiligingsmateriaal, niet omdat dit technisch niet mogelijk zou zijn maar niet van toepassing is in het geval van het G15 gebouw. Het zou de belangrijkste taken wel kunnen implementeren en uitvoeren: fungeren als het centrale punt voor telefoon- en faxverkeer, het ontvangen van gasten en het beheer beschikken over de spreekkamers.

De receptionisten zijn bereid om ons concept uit te proberen om zo persoonlijk erachter te komen welke veranderingen aan werk en tijd het nieuwe receptiesysteem met zich mee zouden brengen. Het concept is dus voor de receptionisten niet een oplossing voor alles wat een receptioniste bij het G15 gebouw wel al zou kunnen doen. Maar is het voor ons duidelijk dat de opdrachtgever niet ertoe in staat is om een receptionist aan te nemen voor het G15 gebouw.

Wat uit de usability tests te concluderen valt is dat de bediening over het algemeen erg goed en duidelijk is verlopen onder de testpersonen. Er is sprake geweest van een vergissing of verwarring over een aantal knoppen, zoals wanneer iemand die geen afspraak heeft staan snel de plattegrond wil inzien. De nodige aanpassingen die mogelijke onduidelijkheid zou kunnen scheppen zijn als feedback aan ons voorgelegd, meegenomen en inmiddels zelfs deels aangepast. Het interface en in principe het concept als geheel komen over en worden ervaren op de voor ons gewenste manier; namelijk dat het een innovatief, gebruiksvriendelijk product is wat vooral het doel ervan duidelijk maakt. Het wordt minder als 'ondernemend' gezien, maar dit vonden de testpersonen ook een te vage begrip in deze context om overtuigd toe te kennen. Het design van het interface is elegant, maar kan wat strakker gemaakt worden. Het is in zijn geheel misschien niet een uniek idee, weten we, en het leverde niet zo zeer een persoonlijk ervaring op. Verder vonden ze het wel haast unaniem een ambitieus project.

Met het opstellen van het testplan en testrapport hebben we antwoorden gekregen op eerder gestelde onderzoeksvragen. We kunnen niet bij alle vragen zeggen dat we de conclusie kunnen trekken. Een aantal vragen waar we bepaalde antwoorden nu van weten:

“Wat zijn de verbeterpunten binnen de huidige manier van afspraken maken?”

We hebben geleerd wat de verbeterpunten zijn, de benodigdheden bij de implementatie die beschikbaar gemaakt moeten worden en begrepen wat de taken die de Smartdesk niet kan vervangen.

“Voldoet ons systeem aan de wensen en eisen van de medewerker bij het maken van een afspraak zonder dat het hem extra tijd of problemen oplevert?”

De kansen en valkuilen zijn duidelijker naar voren gekomen en weten we dat het nieuwe systeem niet op alle problemen de oplossing gaat bieden. Zo is het vaak het geval dat de bezoeker te laat kan komen omdat hij verdwaald raakt door de grote locaties, of kan het sturen van de notificatie aan de medewerker nog steeds geen goed hulpmiddel zijn door het aantal notificaties en werk waar de medewerker mee te maken kan hebben. Hoewel dit niet vaak zal voorkomen.

“Passen de eisen die ons concept stelt aan de receptionisten in zijn of haar huidige werkzaamheden/takenpakket zonder dat hiervoor nieuwe krachten ingehuurd moeten worden?”

De receptioniste heeft extra tijd nodig die niet goed in te schatten is. Het zal ook extra werk opleveren maar na een proefperiode kunnen de receptionisten daar ook zelf achter komen. Daar zijn ze toe bereid. Er spelen geen factoren binnen ons concept die ertoe kunnen leiden dat de receptionisten hun functie niet zouden kunnen beoefenen en zullen er in eerste instantie geen nieuwe krachten ingehuurd te hoeven worden. Dit is een belangrijk aspect voor DAF en waar ze de nadruk op hadden gelegd.

“Voldoet ons interface aan alle mogelijke eisen die een bezoeker of leverancier zou kunnen hebben en is deze duidelijk te bedienen?”

Uit de bevindingen van de afgelegde scenario opdrachten en het toekennen van kernwaarden weten we dat het interface goed te gebruiken, duidelijk in structuur en doelgericht is en daarmee ook gebruiksvriendelijk is. Er waren ook zeker verbeterpunten die we hebben kunnen concluderen waardoor we kunnen zeggen dat het interface nog niet aan de gestelde eisen voldoet.