

Interviews

Vragen aan medewerkers:

Naam? Leeftijd? Functieomschrijving? Hoelang werkzaam?

Roel van Holthoon, rond de 55, al 31 jaar werkzaam, coordinator trucksales,

Hoe maak je nu een afspraak?

Wacht op de bezoeker, maakt bijna nooit afspraak met onbekenden

Waar worden die gegevens bewaard?

Als ik een zaal nodig heb, tik ik een vergadering in. Met outlook doe ik dan

Hoe vaak haal je iemand op en hoe vaak komt iemand naar jou toe?

Een keer per maar maak ik een afspraak

Afspraak is altijd binnen g15. Het liefst komen ze naar mij toe

Heb je wel eens pakketten laten bezorgen op het werk?

Gebeurt wel eens, ik heb zelf nooit pakketten bezorgd.

Wat voor soort bezoekers ontvang je zoal?

Coördinatoren, sales, finance, hoofdgebruikers van onze systemen, projectmanagers. Is bijna altijd vanuit binnen daf.

Is het ontvangen van een bezoeker wel eens fout gegaan (vertraging, vergeten, slechte ontvangst)?

De tijd vergeet ik wel eens, personen zijn wel eens betrokken.

Welke redenen kunnen daarbij ontstaan?

Simpelweg vergeten. Ik krijg te veel notificaties.

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 houden met wat oudere personen etc.)

Komt het wel eens voor dat de bezoeker u niet weet te bereiken?

Vragen aan receptioniste:

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 zijn drukst is?

Hoelang staan mensen in de wacht?

Wat zou de ervaring voor de receptionist kunnen vergemakkelijken?

Maakt u wel eens gebruik van videochatdiensten als Skype of FaceTime?

Wat zijn de voor- en nadelen van de Smartdesk?

Vragen aan 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 testing (Interface)

De bezoeker van DAF zal een aantal opdrachten voorgelegd krijgen zodat we kunnen inzien hoe de ervaring van het bedienen van het Interface verbeterd kan worden.

<https://xd.adobe.com/view/0478cd0b-203e-4bc1-b061-66cc49bf141b/screen/ce130337-185b-4af9-a4c8-fa8e819e524b/Intro/>

Scenario opdracht 1: Ik heb een code. Wat moet ik doen?

Antwoord: Gelukt: ik scan mijn code in ik kies om opgehaald te worden.

Handeling verliep: makkelijk/~~moeilijk~~

Scenario opdracht 2: Ik wil gewoon graag even de plattegrond bekijken.

Antwoord: Niet goed gelukt, hij klikte op Ik heb geen code.

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: Ik klik op En.

Handeling verliep: makkelijk/~~moeilijk~~

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

Antwoord: Ik zou contacten opstaan. Ik heb hem gevonden.

Handeling verliep: makkelijk/~~moeilijk~~

Eventuele feedback:

_Ik vind het duidelijk genoeg en goed om het op z'n manier te doen. Makkelijke opties en zo min mogelijke handelingen maken zijn altijd goed. Voor het geval dat hij misschien zijn tas vergeten is kan ik zijn naam achterhalen.

Waarde index

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			X	Innovatief
Onorigineel			X	Uniek
Niet gebruiksvriendelijk			X	Gebruiksvriendelijk
Inefficiënt			X	Doelgericht
Ingewikkeld			X	Eenvoudig
Niet ondernemend			X	Ondernemend
Onaantrekkelijk			X	Elegant
Doelloos			X	Ambitieuus
Onpersoonlijk		X		Persoonlijk
Onbetrouwbaar			x	Betrouwbaar

Interviews Interface

Zou dit een goede vervanger zijn voor de receptie?

Voldoet dit concept aan de wensen/benodigdheden die een receptie(receptionisten) vervult?

Mis je het persoonlijke contact bij het ontvangst?

Ervaart u het als vervelend dat er van u verwacht wordt dat u de code moet onthouden/bewaren? Dat u verantwoordelijk ervoor bent?

Is het een verstandige stap voor DAF?

Hoe moeilijk was het bedienen van het interface?

Waren er momenten dat u er niet uit kwam?

Wat zijn tips/tops?

Opmerkingen:

Prima systeem, bespaart tijd. Scheelt ergernis en ik snap wel dat er iets gedaan moeten worden.

Interviews

Vragen aan medewerkers:

Naam? Functieomschrijving? Hoelang werkzaam?

Kevin van Remoortere, rond de 35, Area Credit Manager, 11 jaar werkzaam

Hoe maak je nu een afspraak?

Ja. Melden bij poort. Gebeld van bewaking. Meestal gaat goed.

Waar worden die gegevens bewaard?

Gaat via outlook

Hoe vaak haal je iemand op en hoe vaak komt iemand naar jou toe?

Een keer per maand. Gebouw is rechtoe/ rechtaan. Terugkomende afspraken

Heb je wel eens pakketten laten bezorgen op het werk?

Wel eens pakketten laten bezorgen. Werkgerelateerd. Interne postcodes op de mail anders komen de pakketten veel te laat. Ze komen in een ander gebouw, ze verdelen het en komen het brengen. Iemand van een andere afdeling. Die leegt dagelijks de postbus. Externe pakketten, taarten als iemand jarig is. Die bellen wel.

Wat voor soort bezoekers ontvang je zoal?

Externe afspraak, credit gerelateerde taken. Eendezelfde trant. Headhunters kunnen dat ook zijn (bureaus). Dealers. Of gewoon medewerkers van credits, ook uit andere landen.

Is het ontvangen van een bezoeker wel eens fout gegaan (vertraging, vergeten, slechte ontvangst)? Een keer fout gegaan in elf jaar. Kwam binnen met hoofdboort. Was een sollicitant.

We moesten zoeken.

Welke redenen kunnen daarbij ontstaan?

Bij bewaking slecht geïnformeerd hoe hij binnen moest komen. Terrein is groot. G15 staat niet aangegeven bij hoofdingang.

Wat als een bezoeker te vroeg of te laat is?

Komt wel eens voor. Ja. Als laat uitloopt, wordt hij uitgenodigd op daf afdeling. Meestal halen ze mij uit een vergadering. Ik kom dan zeggen dat het uitlopen. Ik geef ze mn kaart. Haal koffie op. Wacht. Afhankelijk welk bezoeker. Sollicitatentn moeten wachten. Externe bezoekers maak ik tijd vrij.

Zou ons voorstel een gepaste oplossing voor de eventuele problemen kunnen zijn?

Hoeveel extra werk zou onze oplossing voor u kunnen betekenen? (rekening houden met wat oudere personen etc.)

Komt het wel eens voor dat de bezoeker u niet weet te bereiken?

Vragen aan receptioniste:

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 zijn drukst is?

Hoelang staan mensen in de wacht?

Wat zou de ervaring voor de receptionist kunnen vergemakkelijken?

Maakt u wel eens gebruik van videochatdiensten als Skype of FaceTime?

Wat zijn de voor- en nadelen van de Smartdesk?

Vragen aan 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 testing (Interface)

De bezoeker van DAF zal een aantal opdrachten voorgelegd krijgen zodat we kunnen inzien hoe de ervaring van het bedienen van het Interface verbeterd kan worden.

<https://xd.adobe.com/view/0478cd0b-203e-4bc1-b061-66cc49bf141b/screen/ce130337-185b-4af9-a4c8-fa8e819e524b/Intro/>

Scenario opdracht 1: Ik heb een code. Wat moet ik doen?

Antwoord: Ik heb een code. Gelukt.

Handeling verliep: makkelijk

Scenario opdracht 2: Ik wil gewoon graag even de plattegrond bekijken.

Antwoord:

Tip: aparte button voor plattegrond. Handiger dan nu. Veel verschillende mensen. Blokje sitemap zou handig zijn. Plattegrond en sitemap op hetzelfde scherm.

Handeling verliep: moeilijk

Hij zocht naar plattegrond en klikt op contact.

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, ging niet terug naar NL.

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

Antwoord: Ik zou contacten opstaan. Ik heb hem gevonden.

Handeling verliep: makkelijk

Eventuele feedback:

Vrij helder. Duidelijk. Wordt tijd voor verandering. Tijd voor stoel. Opfleuren. Alles wat voor gebruiker belang zijn op hoofdscherm. Plattegrond van hele terrin, incl andere gebouw. DAF nederland. Hoort er ook bij sitemap.

Waarde index

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			x	Innovatief
Onorigineel		X		Uniek
Niet gebruiksvriendelijk			X	Gebruiksvriendelijk
Inefficiënt			X	Doelgericht
Ingewikkeld			X	Eenvoudig
Niet ondernemend		X		Ondernemend
Onaantrekkelijk		X		Elegant
Doelloos			X	Ambitieus
Onpersoonlijk			X	Persoonlijk
Onbetrouwbaar			x	Betrouwbaar

Interviews Interface

Zou dit een goede vervanger zijn voor de receptie?

Voldoet dit concept aan de wensen/benodigdheden die een receptie(receptionisten) vervult?

Mis je het persoonlijke contact bij het ontvangst?

Ervaart u het als vervelend dat er van u verwacht wordt dat u de code moet onthouden/bewaren? Dat u verantwoordelijk ervoor bent?

Hoe moeilijk was het bedienen van het interface?

Wat zijn tips/tops?

Opmerkingen:

Interviews

Vragen aan medewerkers:

Naam? Functieomschrijving? Hoelang werkzaam?

Jos van Stepelhout, rond de 60 Tam applications, Technical appliance manager, Sinds 2000.

In andere gebouwen gewerkt

Hoe maak je nu een afspraak?

Met monteur wel eens afspraken gemaakt. Alleen met collega's.

Waar worden die gegevens bewaard?

In exchange.

Wat voor soort bezoekers ontvang je zoal?

In het verleden, leveranciers van onderdelen.

Wat als een bezoeker te vroeg of te laat is?

Ze belden dan wel eens mobiel en dan komt hij naar beneden toe

Is het ontvangen van een bezoeker wel eens fout gegaan (vertraging, vergeten, slechte ontvangst)?

Nooit fout gegaan. Door bewaking is het goed gegaan. Anders neemt collega telefoon op.

Welke redenen kunnen daarbij ontstaan?

Heb je wel eens pakketten laten bezorgen op het werk?

Prive niet, onderdelen.

Gaat wel eens fout, dat ze naar expeditie worden gestuurd.

Zou ons voorstel een gepaste oplossing voor de eventuele problemen kunnen zijn?

“Hoe ervaart u de extra tijd die nodig is om een afspraak te maken in ons concept?”

Met leverancier zou bewaker extra tijd opleveren. Monteur kan alleen binnen als ik er bij ben. Die moet wachten

Interviews

Vragen aan receptioniste:

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 zijn drukst is?

Hoelang staan mensen in de wacht?

Wat zou de ervaring voor de receptionist kunnen vergemakkelijken?

Maakt u wel eens gebruik van videochatdiensten als Skype of FaceTime?

Wat zijn de voor- en nadelen van de Smartdesk?

Vragen aan 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 testing (Interface)

De bezoeker van DAF zal een aantal opdrachten voorgelegd krijgen zodat we kunnen inzien hoe de ervaring van het bedienen van het Interface verbeterd kan worden.

<https://xd.adobe.com/view/0478cd0b-203e-4bc1-b061-66cc49bf141b/screen/ce130337-185b-4af9-a4c8-fa8e819e524b/Intro/>

Scenario opdracht 1: Ik heb een code. Wat moet ik doen?

Notulen: Zonder twijfel. Klikte goed.

Scenario opdracht 2: Ik wil gewoon graag even de plattegrond bekijken.

Notulen: Op gebouwcode dacht ie te klikken. Contact geklikt, staat ook niet bij. Na derde poging. Ik heb geen code eindelijk gedrukt. Ging moeilijk.

Scenario opdracht 3: Ik heb een pakketje voor Jan Ramakers. Waar moet ik op drukken?

Notulen: Ik heb geen code. Ik ben een leverancier. Lukte wel goed.

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

Notulen: Ik klik op En maar dat zou ik niet per se doen.

Scenario opdracht 5: Hoe vind ik het adresboek om het 06 nummer van Koos Willems te vinden?

Notulen: Ik heb geen code. Contact had ik ook gedaan.

Eventuele feedback:

Ik heb geen code is opvallender dan het knopje contact. Ik zou daar sneller op klikken.

Terug naar menu als je verkeerd klikt.

Verder heb ik geen feedback. Kan verwarring ontstaan bij iemand met dezelfde naam als ik.

Waarde index

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			X	Innovatief
Onorigineel		X		Uniek
Niet gebruiksvriendelijk			X	Gebruiksvriendelijk
Inefficiënt			X	Doelgericht
Ingewikkeld		X		Eenvoudig
Niet ondernemend		X		Ondernemend
Onaantrekkelijk			X	Elegant
Doelloos			X	Ambitieus
Onpersoonlijk		X		Persoonlijk
Onbetrouwbaar			x	Betrouwbaar

Interviews Interface

Wat zijn tips/tops?

Nee, aanpassingen uit het interface moeten volgen uit dagelijkse praktijken en usertests (is ook stukje praktijk)

Opmerkingen:

Interviews

Vragen aan medewerkers:

Naam? Leeftijdschatting? Functieomschrijving? Hoelang werkzaam?

Natalie Marrijss, rond de 35, Technische applicatie Manager (TAM), 5 jaar werkzaam

Hoe maak je nu een afspraak?

Externe, maar vaak binnen daf.

Waar worden die gegevens bewaard?

Exchange server, verder alleen in outlook

Wat voor soort bezoekers ontvang je zoal?

Externe partijen zijn: software ontwikkelaars

Wat als een bezoeker te vroeg of te laat is?

Nooit te vroeg of te laat.

Meestal via bewaker of teltje krijgen

Is het ontvangen van een bezoeker wel eens fout gegaan (vertraging, vergeten, slechte ontvangst)?

Nee, nooit fout gegaan. Nooit vergeten.

Welke redenen kunnen daarbij ontstaan?

Per week tientallen afspraken, allemaal intern DAF. Wel meerdere gebouwen Gebouwen zijn moeilijk te herkennen. Soms raad ik plattegrond. Persoonlijk een keer verdwaald geweest bij Hoofdgebouw.

Heb je wel eens pakketten laten bezorgen op het werk?

Pakketten nooit bezorgd.

Zou ons voorstel een gepaste oplossing voor de eventuele problemen kunnen zijn?

“Hoe ervaart u de extra tijd die nodig is om een afspraak te maken in ons concept?”

Usability testing (Interface)

De bezoeker van DAF zal een aantal opdrachten voorgelegd krijgen zodat we kunnen inzien hoe de ervaring van het bedienen van het Interface verbeterd kan worden.

<https://xd.adobe.com/view/0478cd0b-203e-4bc1-b061-66cc49bf141b/screen/ce130337-185b-4af9-a4c8-fa8e819e524b/Intro/>

Scenario opdracht 1: Ik heb een code. Wat moet ik doen?

Notulen: Ging makkelijk zonder twijfel.

Scenario opdracht 2: Ik wil gewoon graag even de plattegrond bekijken.

Notulen: Ik heb geen code, ging makkelijk. Geen twijfel.

Scenario opdracht 3: Ik heb een pakketje voor Jan Ramakers. Waar moet ik op drukken?

Notulen: Ik heb geen code, ging makkelijk, leverancier. Geen twijfel.

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

Notulen: De taal selecteren. Ging makkelijk. Zonder twijfel.

Scenario opdracht 5: Hoe vind ik het adresboek om het 06 nummer van Koos Willems te vinden?

Notulen: Eerste handeling verkeerd, ging naar contact ipv Adresboek. Tweede handeling ging goed.

Eventuele feedback:

Contact knop is verwarrend, ik ging er van uit dat ik naar iemand toe zou kunnen gaan.

Centrale receptie misschien een optie om erbij te hebben?

Kies tussen welke gebouwen, vroeg ze naar.

Receptionisten knop was niet duidelijk.

Waarde index

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			X	Innovatief
Onorigineel			X	Uniek
Niet gebruiksvriendelijk			X	Gebruiksvriendelijk
Inefficiënt			X	Doelgericht
Ingewikkeld			X	Eenvoudig
Niet ondernemend			X	Ondernemend
Onaantrekkelijk		X		Elegant
Doelloos			X	Ambitieuus
Onpersoonlijk	X			Persoonlijk
Onbetrouwbaar			x	Betrouwbaar

Interviews Interface

Wat zijn tips/tops over het hele systeem?

Opmerkingen:

Verbeteringen aan het testplan zelf

Na eerste test:

Minder vragen

Volgorde veranderd.

Antwoord en moeilijk/makkelijk waar alles zo gedetailleerd mogelijk in staat.

Leeftijd niet gevraagd. Is een onprofessionele vraag. We schatten de leeftijd.

Na tweede test:

Wij hebben de vraag "Hoe vaak haal je iemand op en hoe vaak komt iemand naar jou toe?" aan medewerkers na twee gebruikers eruit gehaald omdat de gebruiker dit al vaak verteld bij wanneer hij uitleg geeft over hoe hij afspraken maakt.

De vraag "Komt het wel eens voor dat de bezoeker u niet weet te bereiken?" wordt vaak uitgelegd bij wanneer het fout is gegaan.

Scenario vraag 3 verandert naar "Ik heb een pakketje voor Jan Ramakers".

Notulen toegevoegd om te kijken waar hij op klikte, en om te zien of hij twijfelde.

Na derde test:

"Hoeveel extra werk zou onze oplossing voor u kunnen betekenen? (rekening houden met wat oudere personen etc.)" verandert naar "Hoe ervaart u de extra tijd die nodig is om een afspraak te maken in ons concept?"

OPMERKING:

De interviews met de receptionisten zijn op papier gedocumenteerd omdat dit niet ter plekke met de laptop kon.