

# ULab Making appointments Easy (20/06/18 & 25/06/18)

Projectnummer: C01.001

Projectnaam: Making Appointment Easy

Wave: 2

Projectleider: Filip Nyssen

UX'er: Mathias Van der Brempt

## Links

Prototype: <https://mathiasvanderbrempt.proto.io/player/index.cfm?id=dc5f9c0f-85c1-4136-80ac-e662740d495c>

## Verloop

1. DEEL 1: Inleiding – voorstelling interviewer en respondent – 2'
2. DEEL 2: Taken en scenario's – 5'
3. DEEL 3: Algemene vragen en opmerkingen – 5'
4. DEEL 4: Afsluiten en incentive – 0'

## Deel 1: Inleiding (5min)

**Inleiding onderwerp:** '... We willen testen of we het makkelijker kunnen maken om een afspraak te maken.... We willen graag testen of u op basis van het prototype makkelijk een **tijdstip kan kiezen** om een afspraak te maken **in een kantoor**. We zullen je een opdracht laten uitvoeren op de smartphone, en bekijken hoe je het ervan af brengt. We zullen je ook achteraf enkele vragen stellen.'

**Inleiding methode:** '... geen juiste of foute antwoorden... bedoeling is dat ik een objectieve kijk krijg... echt vanuit u als (mogelijke) klant ... Ik zou graag zoveel mogelijk leren uit uw persoonlijke ervaringen, indrukken en reacties... Ik zou u ook willen vragen om bij het uitvoeren van de taken hardop te denken. Op die manier kunnen we beter nagaan welke zaken we nog moeten aanpassen omdat die niet voldoende duidelijk zijn. Indien u vast zit bij het uitvoeren van een bepaalde taak, is dit niet erg. Dit betekent gewoon dat het nog niet voldoende duidelijk is waar de specifieke informatie gevonden kan worden...'

**Benadrukken 'vertrouwelijkheid' van de gegevens:** 'wij maken een globale analyse ... niet de bedoeling om dingen te gaan zeggen op individueel niveau... namen worden niet vernoemd... gebonden aan de vertrouwelijkheid van de gegevens...'

## Doel ULab:

- Nagaan of klanten makkelijk een tijdstip kunnen selecteren voor een afspraak.
- Zien of klanten horizontaal kunnen scrollen, op zowel datum en tijdstippen

## Deel 2: Taken & scenario's

### Profiel deelnemer

Gebruiker is zichzelf

## Taak 1: Info & taak (20min)

Je wilt een afspraak maken in je kantoor (KBC Mechelsesteenweg) voor een woninglening op een moment dat je vrij bent, zaterdag om 14u.

	<b>Eerst vraag: “heb je al eens een afspraak gemaakt en Weet je nog hoe dit in zijn werk ging?”</b> <b>*Nadien gewoon doorgaan met de test.*</b>
1	Klant tapt op ‘afspraak maken’
2	Klant tapt op ‘+’
3	Klant tapt op ‘Kantoor KBC Mechelse steenweg’
4	Klant tapt op ‘Lenen’
5	Klant tapt op ‘lenen voor je woning’
	<b>Op tijdslot pagina</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wat zie je op deze pagina, wat denk je als je dit ziet?</li><li>• Wat denk je als je ziet dat er geen beschikbare tijdsloten zijn in het kantoor?</li><li>• Hoe kan je een andere datum selecteren?</li><li>• *verder met de taak*</li></ul>
6	Klant zou moeten scrollen in datum balk naar ‘zaterdag 23 juni’
	<b>Scrollen in datum:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Is dit duidelijk?</li><li>• Zou je het beter vinden op een andere manier (eg kalender view, gwn met tapjes)?</li></ul>
	<b>*klant mag verder gaan met tijdstip selecteren*</b>
7	Klant zou moeten scrollen in tijdstip balk naar ‘14u’
8	Klant tapt op ‘14u’
9	Klant tapt op ‘Bevestiging’