



1 De persoon ("context")



Wie heb je voor je?

Met welke doelgroep ("persona") stemt deze persoon overeen? Welke karakteristieken eigen aan deze persoon maken dat hij/zij tot deze doelgroep behoort?

2 De interacties ("feiten")



Waarom, wanneer en hoe komt de persoon in aanraking met jouw product of service? Beperk je tot 1 à 3 belangrijke interactiemomenten.

Waarom?

- Context (levensfase, gebeurtenis, wat gaat vooraf?)
- Concrete behoefte (wat wil de persoon bereiken met de interactie, wat is de gewenste uitkomst?)

Wanneer? In welke "gebruiksfase" zit de persoon op het moment van interactie:

1. Ontdekking/exploratie
2. Aanvraag/aankoop
3. Effectief gebruik
4. Hernieuwing/vervanging

Hoe?

- Via welke kanalen (web, e-mail, fysiek contact, ...)?
- Hoe heeft de persoon het kanaal gevonden?
- Hoe verloopt de interactie precies? Wat wordt er ter beschikking gesteld van de gebruiker op het vlak van informatie, interactiviteit, assistentie?

3 Het sentiment



Hoe beoordeelt de persoon zijn/haar gebruikerservaring in het algemeen?



😊 Welke zijn positieve aspecten? Wat loopt goed? Waarover is er tevredenheid?

😞 Welke aspecten zijn voor verbetering vatbaar? Wat zou de persoon graag specifiek anders zien? Wat is voor hem/haar de *ideale* gebruikerservaring?

🚫 Zijn er zaken waar de persoon echt op vastloopt? Hoe komt dit? En welke ondersteuning verwacht hij/zij dan om vooruit geholpen te worden?

Gebruik indien nodig de 15 service design principes als leidraad voor dit deel van het interview:

1. Vindbaarheid
2. Doel van de service (duidelijk?)
3. Verwachtingen naar de gebruiker toe (duidelijk?)
4. Voldoende ondersteuning en info bij elke stap
5. Herkenbaar ("Kan de gebruiker een beroep doen op eerder opgedane ervaring elders?")
6. Bruikbaar door iemand zonder voorafgaande kennis?
7. Geen kennis van organisatiestructuur nodig?
8. Geen overbodige stappen?
9. Consistent en consequent over alle kanalen heen?
10. Geen doodlopende straatjes?
11. Toegankelijk voor iedereen (los van kennis of vaardigheden)?
12. Tegenstrijdige belangen tussen gebruikers en staf?
13. Volgt de systeemstatus de status van de gebruiker?
14. Worden beslissingen duidelijk uitgelegd?
15. Altijd een contactpersoon beschikbaar?

