user research

# Hoe kan je leren van assistentiediensten?

## 1 Voorbereiden

### Heb je de betrokken assistentiediensten geïdentificeerd?

Maak een inventaris van alle contactpunten of webpagina's vanwaar de gebruikers toegang hebben tot de assistentiediensten.

Analyseer de pagina's in de inventaris. Ga na welke pagina’s ze nu gebruiken en analyseer de inzichten.

Om je voor te stellen aan de dienst, maak je een afspraak met de helpdeskmanager om precies uit te leggen wat je van hen verwacht.

## 2 Elkaar ontmoeten

### Heb je de basis gelegd voor een vertrouwelijke communicatie?

Stel jezelf voor, het team, het project, en de tijd die voor het interview is uitgetrokken.

Waarborg de vertrouwelijkheid van de informatie.

Wees transparant en geef duidelijk aan wat je in je verslag wilt communiceren.

Richt je aandacht alleen op de deelnemer.

## 3 Instructies geven

### Neem je de juiste houding aan als je observeert?

Om de persoon op zijn gemak te stellen, leg je uit waarom je observeert en wat je hoopt te leren.

Observeer de deelnemer terwijl hij of zij de taak uitvoert zonder te onderbreken.

Je kan observeren en noteren volgens: activiteiten, omgeving, interacties, voorwerpen en de deelnemer zelf.

Luister naar de opnames, want sommige hulpdiensten nemen gesprekken op.

## 4 Bespreken

### Ben je zeker dat je het meeste uit de antwoorden van de deelnemers haalt?

Zoek na de observatie een rustige plek op voor een een-op-eengesprek.

Bespreek de dingen die je hebt opgemerkt en niet hebt begrepen en laat de persoon dit verklaren en toelichten.

Pas op voor non-verbale communicatie.

Stel daarna gelijkaardige vragen als die voor de manager, maar concentreer je nu op de gebruikers.

## 5 Debriefen

### Heb je de beste voorwaarden voor een efficiënte debriefing?

Bedank de deelnemers.

Na je onderzoek kan je een samenvatting van je ideeën delen met alle deelnemers, zodat zij nuances kunnen aanbrengen die je misschien over het hoofd hebt gezien.

Deze waarnemingen en gesprekken kunnen inzicht geven in de meest voorkomende problemen, de volgende stappen en verdere onderzoek.