

Bijlage 8 – Enquete gebruikersvriendelijkheid

Belangrijk onderdeel van de dienstverlening, van een nieuwe leverancier, is het boekingsplatform waarop de medewerkers van Kentalis de boekingen voor externe vergader-, evenement- en hotelaccommodaties plaatsen. Kentalis vindt het belangrijk dat jullie een gebruiksvriendelijke boekingsplatform kunnen gebruiken.

Potentiële nieuwe leveranciers hebben een demonstratie website van hun boekingsplatform beschikbaar gesteld zodat jullie, voordat er een nieuwe overeenkomst wordt gesloten, kunnen ervaren welk boekingsplatform het gebruiksvriendelijkst is.

In deze enquête komen worden jullie een aantal vragen gesteld, aan de hand van jullie antwoorden wordt beoordeeld welke web portaal als het meest gebruiksvriendelijk wordt ervaren.

De vragen gaan over de volgende onderwerpen:

- De **algemene uitstraling** van het boekingsplatform. Kentalis is op zoek naar een boekingsplatform met een rustig ontwerp waarin eenvoudig te zien is waar de benodigde informatie terug is te vinden.
- De verschillende **zoek-, filter- en sorteeropties** die de u aanbiedt in uw boekingsplatform. Kentalis is op zoek naar een boekingsplatform waarbij de medewerkers van Kentalis worden ondersteund in het zoeken van de gewenste accommodaties. U kunt hierbij denken aan het automatisch aanvullen van (gedeeltelijk) ingetypte zoekopdrachten of relevante suggesties naar vergelijkbare accommodaties.
- De **status van een lopende boeking**. De medewerkers van Kentalis willen op de hoogte blijven van de status van hun boeking, beschikbaarheid en/of reserveringen. Hoe geeft u in uw boekingsplatform.
- De manier waarop terug te is vinden **welke (terugkerende) boekingen er zijn** gemaakt. Kentalis wil graag gemakkelijk terug kunnen vinden welke (terugkerende) boekingen er lopen.

1. Heeft de **homepagina** van het boekingsplatform een prettige weergave? *

De homepagina is rommelig, onduidelijk of visueel onprettig, waardoor de gebruikerservaring wordt belemmerd.



De homepagina is overzichtelijk, aantrekkelijk en gebruiksvriendelijk, waardoor het navigeren eenvoudig en prettig is.

2. In welke mate ervaar jij het ontwerp van het boekingsplatform als **rustig** en **overzichtelijk**? *

het boekingsplatform wordt als druk, chaotisch of onduidelijk ervaren, waardoor het moeilijk is om de gewenste informatie te vinden.



Het ontwerp wordt als rustig en overzichtelijk ervaren, met een duidelijke structuur en gemakkelijk te navigeren elementen.

3. In hoeverre is de structuur van het platform logisch en **intuïtief opgebouwd**? *

De structuur voelt onlogisch; functies zijn moeilijk te vinden.



De structuur is intuïtief; functies bevinden zich op logische plekken.

4. Hoe duidelijk zijn de (voorbeeld-) **afbeeldingen en/of foto's** van de accommodaties? *

Afbeeldingen zijn onscherp, onduidelijk of geven geen goed beeld van de accommodatie.



Afbeeldingen zijn scherp, goed belicht en tonen de accommodatie op een duidelijke manier.

5. Onderdeel van de minimale eisen aan het boekingsplatform is dat de accommodaties in een **kaartweergave zichtbaar** zijn. Wat vindt je van de gebruikersvriendelijkheid van de kaartweergave? *

Slecht, de kaartweergave is onscherp en in- en uitzoomen is lastig. De kaart geeft niet weer welke accommodaties uit mijn zoekopdracht zich in het zoekgebied bevinden.



De kaart is helder, in- en uitzoomen gaat goed. De kaart geeft accommodaties uit je zoekopdracht weer wanneer je het zoekgebied aanpast.

6. Hoe eenvoudig was het om geschikte accommodaties te vinden via de **zoekfunctie**? *

Het vinden van geschikte accommodaties was moeilijk of lukte niet.



Geschikte accommodaties waren snel en eenvoudig te vinden.

7. Hoe goed word je ondersteund bij het **zoeken** naar accommodaties? *

Zoekfunctie is onduidelijk, onvolledig of moeilijk te gebruiken, wat het vinden van accommodaties bemoeilijkt.



De zoekfunctie is intuïtief, snel en helpt effectief bij het vinden van accommodaties, bijvoorbeeld door filters of duidelijke zoekresultaten.

8. Hoe goed wordt een (gedeeltelijk) **ingetypte zoekopdracht automatisch aangevuld** met de meest waarschijnlijke optie? *

Er is geen automatische aanvulling, of de gegeven suggesties zijn onjuist of niet relevant.



De automatische aanvulling is snel, nauwkeurig en biedt relevante suggesties op basis van de ingevoerde zoekopdracht.

9. Kun je gemakkelijk **filteren** in de resultaten van je zoekopdracht? *

De filters zijn moeilijk te vinden, onduidelijk of werken niet goed, wat het zoeken bemoeilijkt.



De filters zijn eenvoudig te gebruiken, goed zichtbaar en helpen effectief om zoekresultaten snel te verfijnen.

10. In welke mate zijn de aangeboden **filters relevant**? De filters die je relevant kunnen zijn zoals, prijsrange, groepsgrootte, afstand tot openbaar vervoer, Inclusief en/of exclusief warme dranken voorziening, opstelling bedden, gedeeld sanitair, incl. of excl. ontbijt, in- & outcheck tijden en Parkeergelegenheden (tegen betaling en/of aanwezigheid) *

De filters zijn niet relevant voor het doel van de zoekopdracht en/of de filters werken niet goed.



De filters zijn praktisch en relevant. Door het toepassen van de filters werd mijn zoekopdracht gemakkelijk(-er)

11. Kun je de zoekopdracht gemakkelijk **sorteren**? Bijvoorbeeld op afstand tot het centrum of prijs. *

De zoekopdracht is moeilijk te sorteren, het sorteren verstoort de zoekopdracht of geeft minder relevante resultaten bovenaan



De zoekopdracht gemakkelijk te sorteren, het sorteren draagt bij het gemakkelijker vinden van een geschikte accommodatie

12. Hoe gemakkelijk was het om accommodaties met elkaar te **vergelijken**? *

Vergelijken is lastig of nauwelijks mogelijk. Ik kan niet aangeven welke elementen in wil vergelijken.



Vergelijken is eenvoudig en overzichtelijk. Ik kan zelf aangeven welke elementen in wil vergelijken.

13. Kun je gemakkelijk terug vinden wat de **actuele beschikbaarheid** is van een accommodatie? *

Ik kan slecht zien of een accommodatie beschikbaar is. Ik twijfel of de beschikbaarheid actueel is.



Het is duidelijk te zien of een accommodatie op beschikbaar is vóórdat ik een boeking plaats.

14. Geeft het boekingsplatform helder weer **welke aanvullende opties** en/of arrangementen je bij een accommodatie kunt boeken? Bijvoorbeeld een koffie arrangement bij een vergader accommodatie of ontbijt bij een hotelovernachting. *

Er worden geen aanvullende opties weergegeven of de opties zijn niet relevant voor de accommodatie. De aanvullende kosten zijn niet inzichtelijk.



Er worden relevante, interessante optie voorstellen gedaan die goed aansluiten bij de accommodatie. De aanvullende kosten worden duidelijk weergegeven

15. Kun je gemakkelijk het **onderscheid** tussen een reservering en een daadwerkelijke boeking zien? *

Het is onduidelijk of ik een accommodatie heb gereserveerd of dat ik er een boeking van heb gemaakt.



Het is duidelijk terug te vinden of ik een reservering of een boeking heb gemaakt.

16. Hoe **duidelijk** en overzichtelijk vond u het **totale boekingsproces** van begin tot eind? *

Het boekingsproces was chaotisch en onoverzichtelijk.



Het boekingsproces verliep logisch en prettig.

17. Hoe gebruiksvriendelijk vond u het invoeren of **aanpassen van boekingsgegevens**? *

Het invoeren of aanpassen van gegevens was lastig of foutgevoelig.



Gegevens invoeren of aanpassen ging eenvoudig en foutloos.

18. Heb je eenvoudig terug kunnen vinden wat de **contactpersoon** van een accommodatie is? *

Contactgegevens zijn moeilijk te vinden of onduidelijk.



Contactpersonen zijn snel vindbaar en duidelijk weergegeven.

19. Kun je eenvoudig een nieuwe, zelf gevonden, **accommodatie toevoegen** aan het boekingsplatform? *

Het toevoegen is onduidelijk, omslachtig of foutgevoelig.



Het toevoegen is eenvoudig, logisch en goed ondersteund.

20. In hoeverre was **hulp of ondersteuning** krijgen binnen het platform duidelijk en toegankelijk? *

Hulp is moeilijk te vinden of onvoldoende.



Hulp is duidelijk, toegankelijk en bruikbaar.

21. Hoe goed sluit het platform aan op **jouw dagelijkse manier van werken**? *

Het platform sluit slecht aan op mijn werkwijze.



Het platform sluit uitstekend aan op mijn werkwijze.