

De Digitale Telefoniste

*Gebruikersacceptatie & Evaluatie van
het VIOS-spraakherkenningssysteem*

Bijlagen

Inhoudsopgave bijlagen

A	Brief & Vragenlijst	1
B	Scenario's	8
C	Codeboek	19
D	Enquête OVR	25
E	Frequentieverdelingen	30
	<i>I</i> Frequentieverdelingen deel 1 van de vragenlijst & OVR-enquête	31
	<i>II</i> Frequentieverdelingen deel 2 van de vragenlijst	35
F	Gemiddelden & Standaarddeviaties	37
	<i>I</i> Gemiddelden en standaarddeviaties deel 1 van de vragenlijst & OVR-enquête	38
	<i>II</i> Gemiddelden en standaarddeviaties deel 2 van de vragenlijst	39
G	Antwoorden op open vragen	40
H	Overzicht score open vraag 5 (v48)	54
I	Commentaar bij OVR-enquête	61
J	Interviews	74
	<i>I</i> Interviewvragen	75
	<i>II</i> Uitwerkingen	76
K	Correlatiematrices	96
	<i>I</i> Correlatiematrix v1v21 - v1v21	97
	<i>II</i> Correlatiematrix v26v41 - v26v41	98
	<i>III</i> Correlatiematrix v1v21 - v26v41	99

Bijlage A
Brief &
Vragenlijst

Delft, augustus 1996

Geachte heer/mevrouw,

In het kader van mijn afstuderen doe ik een onderzoek naar de bruikbaarheid van Automatische Spraakherkennings Systemen (ASS). Al geruime tijd wordt er door onderzoekers gewerkt aan ASS, maar tot nu toe zonder al te veel succes. Het ontwikkelen van ASS voor continue spraak die bovendien sprekersonafhankelijk zijn, is een complexe aangelegenheid. Door het beschikbaar komen van snelle, krachtige computers is er de laatste jaren een enorme vooruitgang geboekt.

Via het telefoonnummer van Openbaar Vervoer Reisinformatie (OVR) '06-9292' kunt u op dit moment informatie krijgen over reizen per openbaar vervoer. Zo kunt u bijvoorbeeld de vertrektijden en aankomsttijden van treinen opvragen. Deze informatie wordt verstrekt door telefonistes in een van de OVR-centra. Om de wachttijden te bekorten en de kosten te drukken overweegt OVR Automatische Spraakherkenning te gebruiken als aanvulling op het bestaande informatiesysteem.

Een onderdeel van het afstudeeronderzoek is nagaan wat mensen ervan vinden om met een spraakherkenningssysteem te bellen. Om een antwoord op deze vraag te krijgen worden een aantal personen, waaronder u, benaderd om mee te werken aan dit onderzoek. Om dit uit te kunnen voeren, test u, een in de testfase verkerende maar werkend ASS met informatie over treinreizen.

Van u wordt verwacht dat u vóór 26 augustus het ASS belt voor reisinformatie met het onderstaande telefoonnummer. Wij verzoeken u om dit nummer niet verder te verstrekken, daar het systeem in een testfase verkeert en bovendien de oude dienstregeling hanteert. Houd er ook rekening mee dat er maar één telefoonlijn beschikbaar is, waardoor de lijn eventueel bezet kan zijn. Er zijn twee reisscenario's toegevoegd die u kunnen helpen bij het bepalen van de op te vragen reisinformatie. U kunt natuurlijk ook een eigen reis aan de computer voorleggen. Na afloop van het telefoongesprek verzoek ik u de bijgevoegde vragenlijsten in te vullen en aan mij te geven of op te sturen in de envelop met behulp van de bijgevoegde adressticker. U hoeft geen postzegel te gebruiken. Nog een tip: Spreek duidelijk!

Het telefoonnummer is : **070 - 3178222**

Ik stel het zeer op prijs dat u wilt meewerken aan dit voor mij zeer belangrijke onderzoek. Als blijk van waardering wordt aan alle deelnemers van het onderzoek een leuke attentie uitgereikt. Voor de goede orde deel ik u mede dat de privacy van de respondenten maximaal is beschermd. De enquêtes zijn anoniem.

Bedankt voor uw medewerking, met vriendelijke groeten,

Alexandra Peters

ENQUÊTE

Enquêtenummer:

Datum:

Hieronder vindt u een aantal uitspraken over het zojuist door u geraadpleegde systeem. U kunt op een vijfpunts schaal de mate aangeven waarin u het hiermee eens of oneens bent. Kruis hiertoe het hokje aan dat uw mening het best weergeeft.

	<i>volledig mee eens</i>	<i>mee eens</i>	<i>neutraal</i>	<i>mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
1) Dit systeem kwam vriendelijk en beleefd over.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Dit systeem maakt storende fouten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Dit systeem dacht goed mee bij het plannen van mijn reis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Dit systeem was verwarrend in het gebruik.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Dit systeem stelde geen overbodige vragen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Dit systeem was te traag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Dit systeem drong mij een onprettige dialoog op.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) Dit systeem leverde de door mij gevraagde informatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) Dit systeem was niet flexibel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) Ik zou deze dienst graag opnieuw gebruiken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		<i>volledig mee eens</i>	<i>mee eens</i>	<i>neutraal</i>	<i>mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
11)	Ik moest me erg concentreren tijdens dit gesprek.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12)	Ik heb het idee dat dit een betrouwbaar systeem was.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13)	Ik wist helemaal niet hoe ik dit systeem moest gebruiken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14)	Ik vond het vervelend dat ik dit systeem niet kon onderbreken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15)	Ik werd verward door dit systeem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16)	Ik vind de communicatie met dit systeem prettig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17)	Ik denk dat dit systeem sterk verbeterd moet worden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18)	Ik vond het nuttig, dat ik de verbinding nog een keer kon horen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19)	Ik voelde me onder druk staan tijdens dit gesprek.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20)	Ik kreeg de indruk dat dit systeem begreep wat ik vroeg.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21)	Ik vond dit systeem te onpersoonlijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

INTERVIEW

1) a) Hoe vond u dit experiment?

b) Prefereert u een mannenstem of een vrouwenstem? man vrouw geen mening

c) Wilt u met 'u' of met 'je/jij' aangesproken worden? u je/jij geen mening

d) Wat is de maximale prijs per minuut die u over heeft voor een reisinformatie systeem? (bv. 50 c/pm)

2) Beantwoord de volgende vragen voor het automatische spraakherkenningssysteem (ASS) :

a) Vindt u de manier waarop het systeem de vragen stelt prettig? ja nee geen mening

b) Vindt u de volgorde van de vragen logisch? ja nee geen mening

c) Vindt u de vragen die het systeem stelt duidelijk? ja nee geen mening

d) Vindt u het vervelend dat het systeem het initiatief heeft? ja nee geen mening

e) Is het voor u duidelijk wat u tegen het systeem kan zeggen? ja nee geen mening

f) Moest u veel herhalen? ja nee geen mening

g) Heeft u voordat u belt al bedacht of opgeschreven wat u gaat zeggen? ja nee geen mening

h) Vindt u het systeem eenvoudig in gebruik? ja nee geen mening

- i) Vindt u dat het systeem *veel* fouten maakt? ja nee geen mening
- j) Vindt u het vervelend dat alles herhaald wordt? ja nee geen mening
- k) Vindt u dat het systeem te snel spreekt? ja nee geen mening
- l) Maakt het systeem *snel* fouten? ja nee geen mening
- m) Is het systeem eenvoudig te corrigeren? ja nee geen mening
- n) Vindt u het gesprek te lang duren? ja nee geen mening
- o) Vond u dat u lang moest wachten tijdens het gesprek? ja nee geen mening
- p) Zou u het prettig vinden om de verkregen informatie te kunnen zien? (bv. via teletekst) ja nee geen mening

- 3) Hoe staat u tegenover techniek in het algemeen en tegenover computers en spraakherkenningsystemen in het bijzonder?

- 4) De volgende vragen zijn algemeen van aard. Kruis het juiste antwoord aan.

- a) Wat is uw geslacht? man vrouw
- b) Wat is uw leeftijd? 10-25 jaar 26-40 jaar ouder dan 40 jaar
- c) Hoe vaak reist u gemiddeld per maand met de trein?

	zelden of nooit	2-5 keer	6-10 keer	meer dan 10 keer		
d) Welke bronnen gebruikt u nu om informatie te krijgen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	telefoniste (06-9292)	reis- planner	spoor- boekje	op het station	geen bron	iets anders
e) Wat is uw laatst genoten schoolopleiding?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	middelbare school	LBO	MBO	HBO	WO	anders

5) Op dit moment kunt u ook reisinformatie verkrijgen met behulp van telefonistes. Wanneer het automatische spraakherkenningssysteem goed zou werken en beschikbaar zou zijn, waar zou u voorkeur dan naar uitgaan, naar telefonistes of het automatische spraakherkenningssysteem?

.....

Kunt u dit toelichten?

6) Ruimte voor eventuele op- of aanmerkingen

Bijlage B

Scenario's

SCENARIO

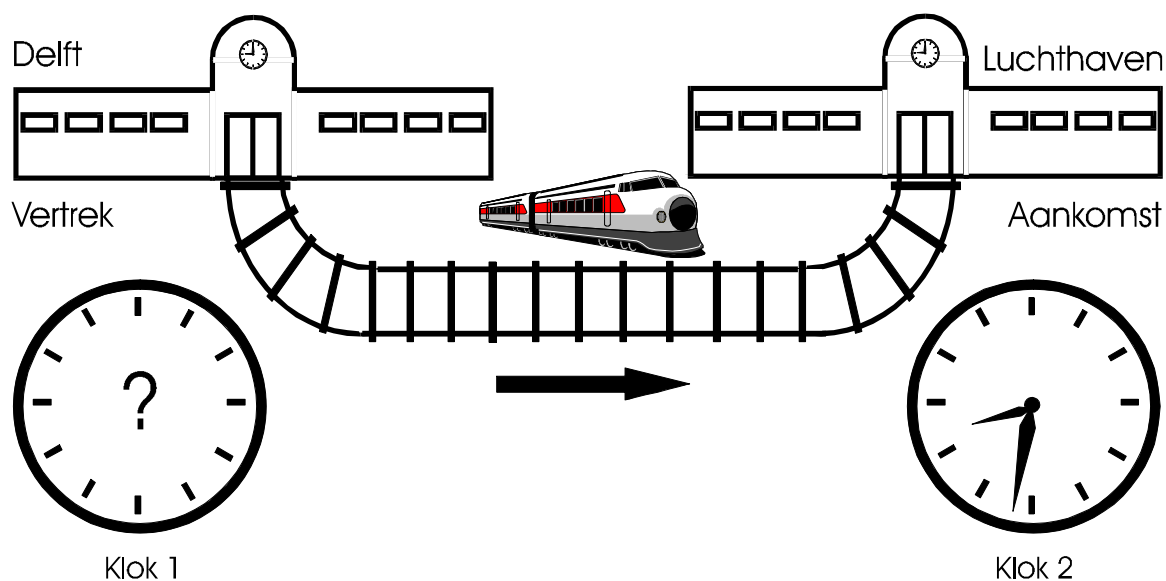
Scenarionummer:

0

Dit is een voorbeeld. U kunt ook uw eigen reis samenstellen.

Lees het onderstaande scenario.

U wilt morgen met de trein naar luchthaven Schiphol reizen. Uw vliegtuig vertrekt 's ochtends op het tijdstip dat op klok 2 is aangegeven. U vertrekt vanaf een station in Delft. Houd er rekening mee dat u een uur van te voren op het vliegveld aanwezig dient te zijn. Vraag de reisinformatie aan.



Bel het systeem op en vraag (*in eigen woorden*) om de gewenste informatie.

SCENARIO

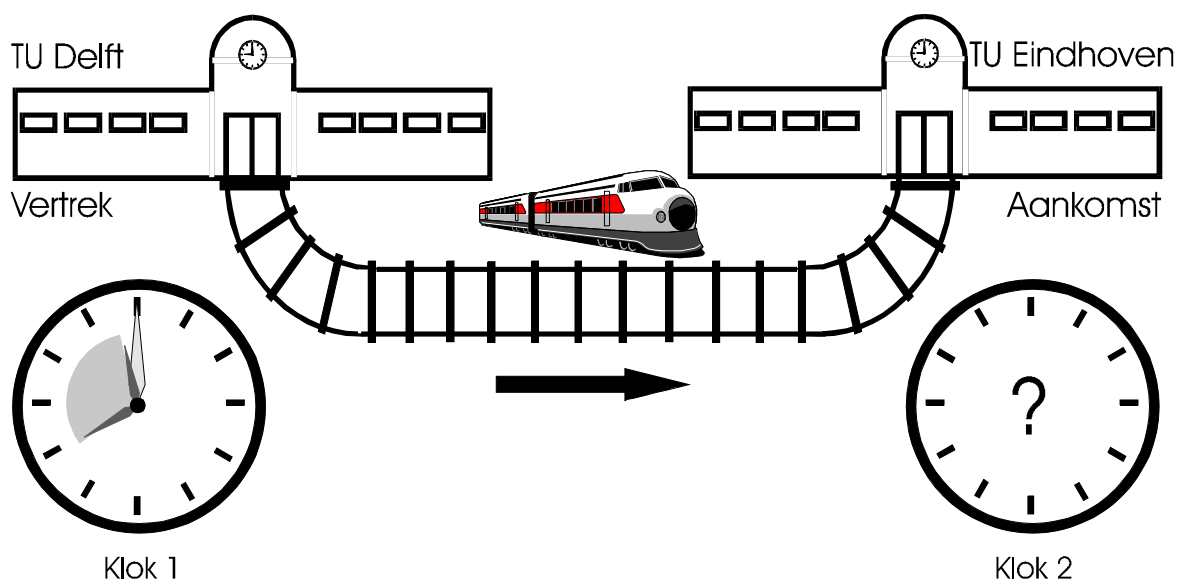
Scenarionummer:

1

Dit is een voorbeeld. U kunt ook uw eigen reis samenstellen.

Lees het onderstaande scenario.

U wilt morgen naar de TU Eindhoven reizen waarbij u gebruik maakt van de trein. De kleine wijzers op klok 1 geven de periode aan waarbinnen u uw vertrektijd moet kiezen. U vertrekt vanaf de TU Delft. Vraag de reisinformatie aan.



Bel het systeem op en vraag (*in eigen woorden*) om de gewenste informatie.

SCENARIO

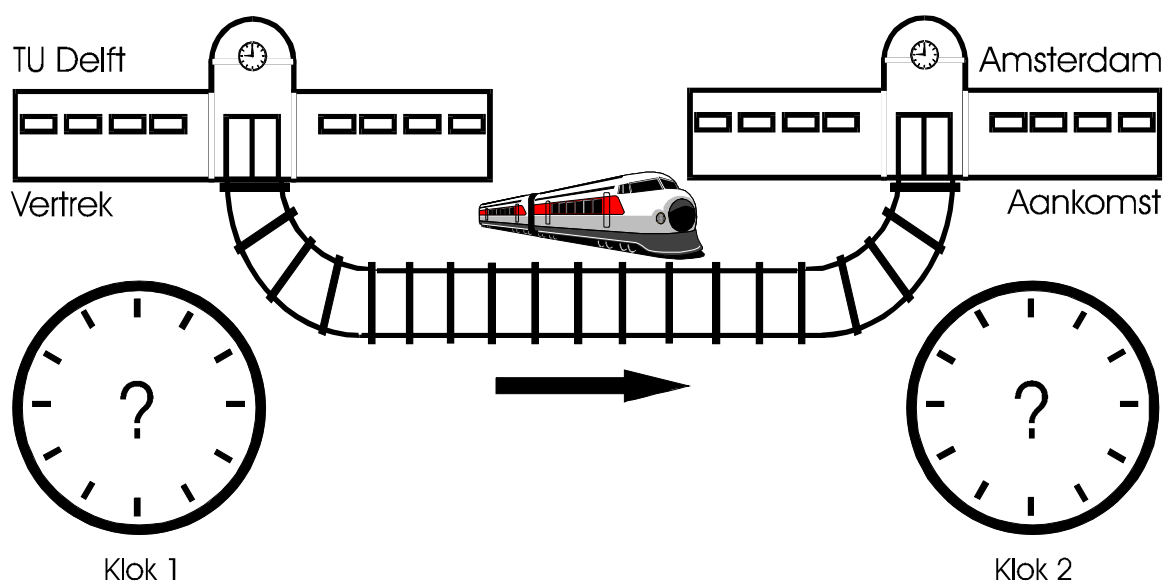
Scenarionummer:

2

Dit is een voorbeeld. U kunt ook uw eigen reis samenstellen.

Lees het onderstaande scenario.

Daar u al een tijd van plan bent een computer te kopen besluit u morgen met de trein naar het RAI complex in Amsterdam te gaan waar een computerbeurs wordt gehouden. De beurs sluit om 5 uur 's avonds. Bepaal zelf hoe lang u er wilt blijven. U vertrekt vanaf de TU Delft. Vraag de reisinformatie aan.



Bel het systeem op en vraag (*in eigen woorden*) om de gewenste informatie.

SCENARIO

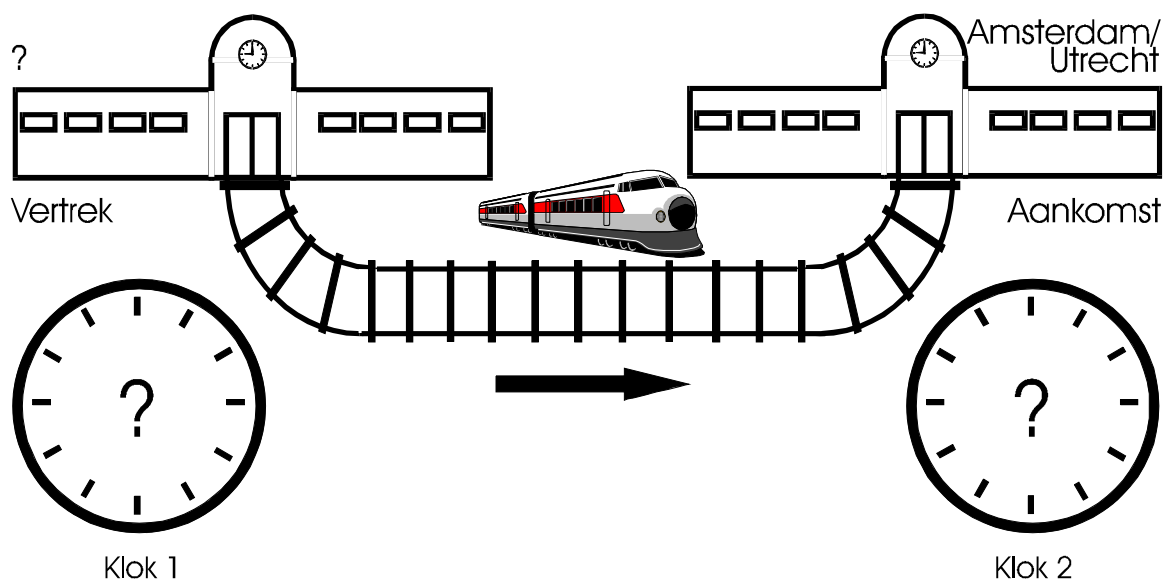
Scenarionummer:

3

Dit is een voorbeeld. U kunt ook uw eigen reis samenstellen.

Lees het onderstaande scenario.

U heeft morgen vrijgenomen en u wilt met de trein naar Amsterdam of Utrecht gaan (maak zelf een keuze). U vertrekt van het dichtst bijzijnde station bij uw eigen woonplaats. Vraag de reisinformatie aan.



Bel het systeem op en vraag (*in eigen woorden*) om de gewenste informatie.

SCENARIO

Scenarionummer:

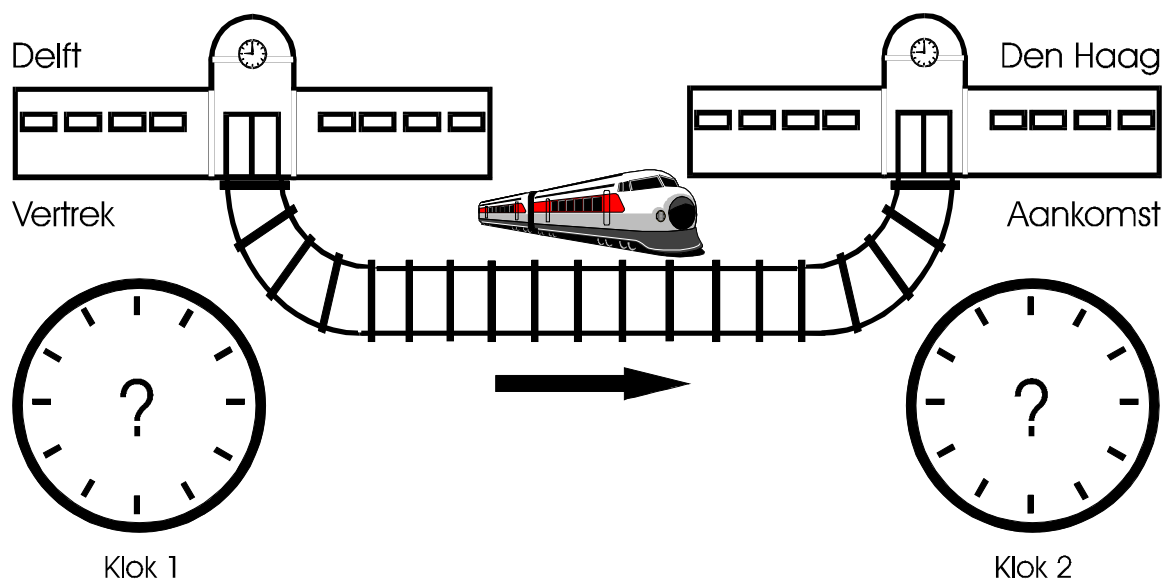
4

Dit is een voorbeeld. U kunt ook uw eigen reis samenstellen.

Lees het onderstaande scenario.

<Kijk hoe laat het nu is >

U wilt met de trein naar Den Haag voor een rondleiding door het nieuwe gebouw van de Tweede Kamer. U kunt over een uurtje vanaf een station in Delft vertrekken. Vraag de reisinformatie aan.



Bel het systeem op en vraag (*in eigen woorden*) om de gewenste informatie.

SCENARIO

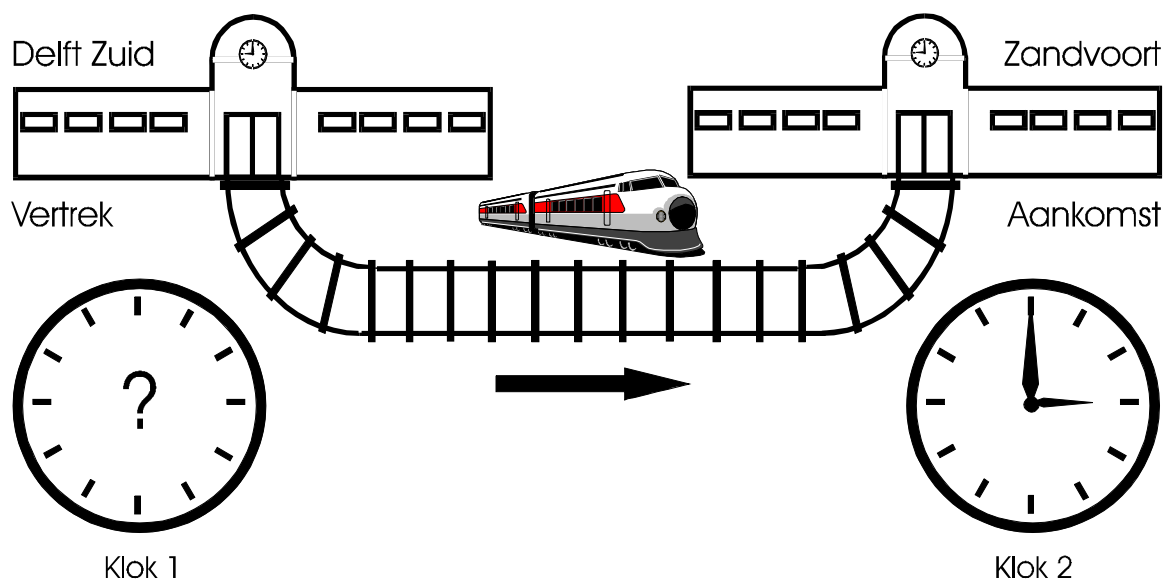
Scenarionummer:

5

Dit is een voorbeeld. U kunt ook uw eigen reis samenstellen.

Lees het onderstaande scenario.

U wilt zaterdag a.s. met de trein naar Zandvoort. U heeft met kennissen afgesproken dat u elkaar op een bepaalde tijd zult ontmoeten, zie klok 2. U vertrekt vanuit Delft Zuid. Omdat u veel spullen meeneemt wilt u zo min mogelijk overstappen. Vraag de reisinformatie aan.



Bel het systeem op en vraag (*in eigen woorden*) om de gewenste informatie.

SCENARIO

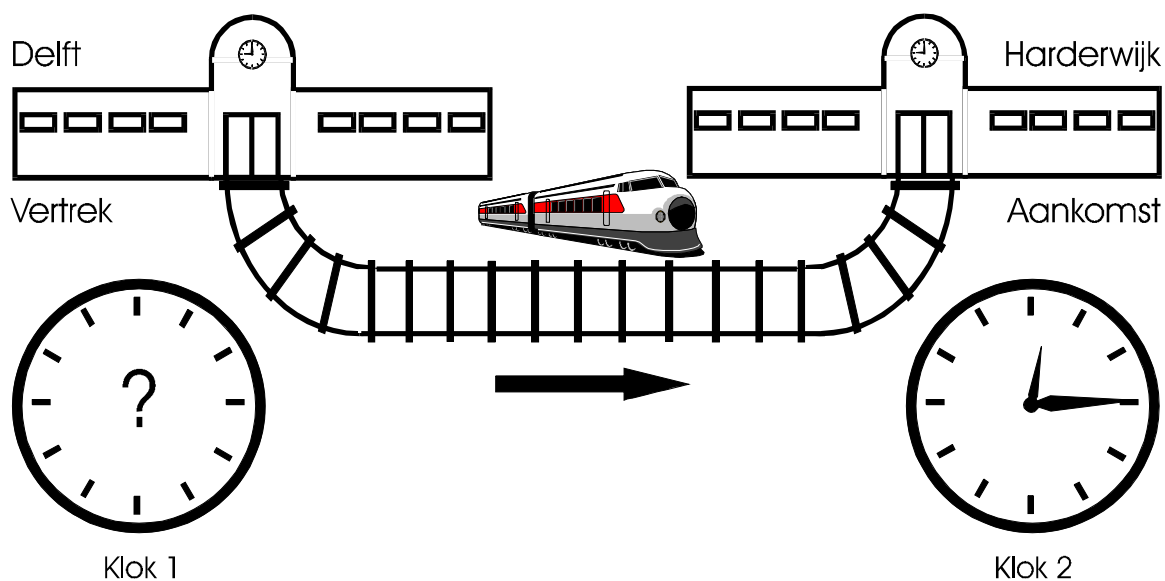
Scenarionummer:

6

Dit is een voorbeeld. U kunt ook uw eigen reis samenstellen.

Lees het onderstaande scenario.

U wilt morgen naar het Dolfinarium in Harderwijk reizen waarbij u gebruik maakt van de trein. U vertrekt vanaf een station in Delft. Op klok 2 kunt u zien hoe laat de middagvoorstelling begint. Vraag de reisinformatie aan.



Bel het systeem op en vraag (*in eigen woorden*) om de gewenste informatie.

SCENARIO

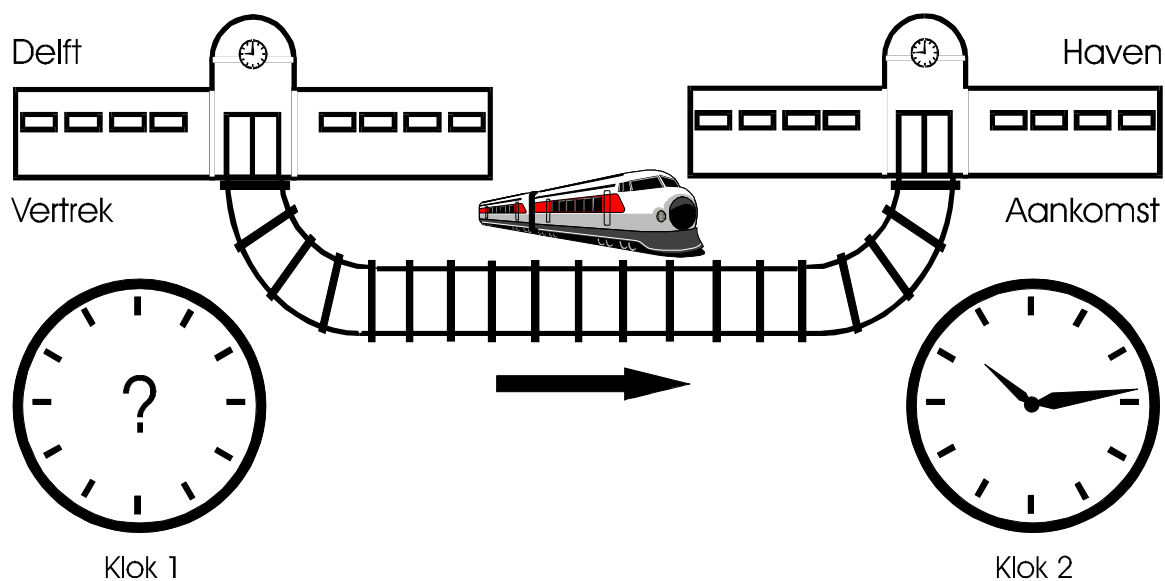
Scenarionummer:

7

Dit is een voorbeeld. U kunt ook uw eigen reis samenstellen.

Lees het onderstaande scenario.

U bevindt zich dichtbij station Delft Zuid. U wilt met de trein een collega uit Engeland ophalen die 's avonds met de boot in de haven van Hoek van Holland aankomt. De aankomsttijd kunt op op klok 2 aflezen. U maakt hierbij gebruik van de trein. Vraag de reisinformatie aan.



Bel het systeem op en vraag (*in eigen woorden*) om de gewenste informatie.

SCENARIO

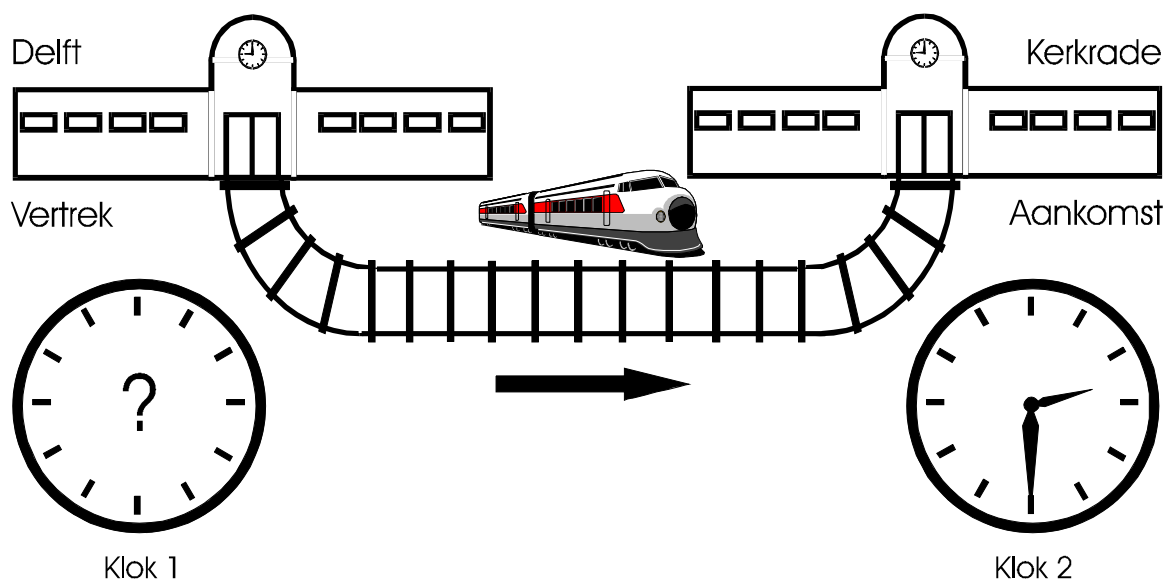
Scenarionummer:

8

Dit is een voorbeeld. U kunt ook uw eigen reis samenstellen.

Lees het onderstaande scenario.

U wilt morgen met de trein naar Kerkrade reizen. U vertrekt vanaf een station in Delft. Om op tijd te arriveren dient u uiterlijk te arriveren op de tijd die op klok 2 is aangegeven. Vraag de reisinformatie aan.



Bel het systeem op en vraag (*in eigen woorden*) om de gewenste informatie.

SCENARIO

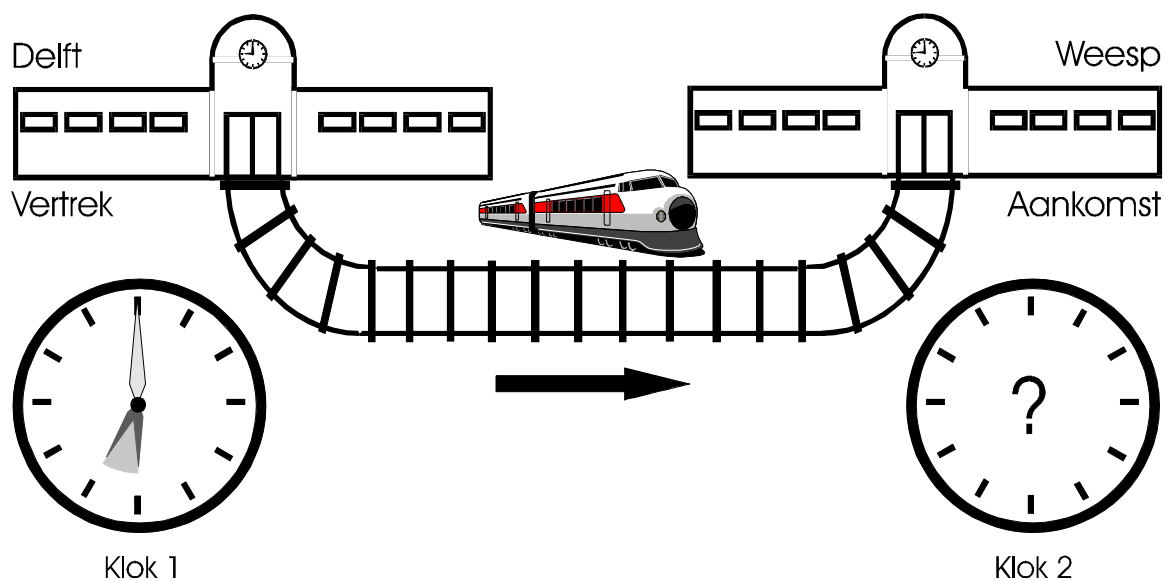
Scenarionummer:

9

Dit is een voorbeeld. U kunt ook uw eigen reis samenstellen.

Lees het onderstaande scenario.

U wilt morgen op bezoek gaan bij vrienden in Weesp waarbij u gebruik maakt van de trein. U vertrekt vanaf een station in Delft. Rond een tijdstip zoals aangegeven op klok 1 probeert u een trein te nemen. Vraag de reisinformatie aan.



Bel het systeem op en vraag (*in eigen woorden*) om de gewenste informatie.

Bijlage C
Codeboek

ENQUÊTE

Enquêtenummer:

Datum:

Hieronder vindt u een aantal uitspraken over het zojuist door u geraadpleegde systeem. U kunt op een vijfpunts schaal de mate aangeven waarin u het hiermee eens of oneens bent. Kruis hiertoe het hokje aan dat uw mening het best weergeeft.

Code	1	2	3	4	5	Code
	<i>volledig mee eens</i>	<i>mee eens</i>	<i>neutraal</i>	<i>mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>	
1) Dit systeem kwam vriendelijk en beleefd over.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	v1
2) Dit systeem maakt storende fouten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-v2
3) Dit systeem dacht goed mee bij het plannen van mijn reis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	v3
4) Dit systeem was verwarrend in het gebruik.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-v4
5) Dit systeem stelde geen overbodige vragen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	v5
6) Dit systeem was te traag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-v6
7) Dit systeem drong mij een onprettige dialoog op.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-v7
8) Dit systeem leverde de door mij gevraagde informatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	v8
9) Dit systeem was niet flexibel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-v9

Code	1	2	3	4	5	
	<i>volledig mee eens</i>	<i>mee eens</i>	<i>neutraal</i>	<i>mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>	
10) Ik zou deze dienst graag opnieuw gebruiken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	v10
11) Ik moest me erg concentreren tijdens dit gesprek.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-v11
12) Ik heb het idee dat dit een betrouwbaar systeem was.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	v12
13) Ik wist helemaal niet hoe ik dit systeem moest gebruiken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-v13
14) Ik vond het vervelend dat ik dit systeem niet kon onderbreken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-v14
15) Ik werd verward door dit systeem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-v15
16) Ik vind de communicatie met dit systeem prettig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	v16
17) Ik denk dat dit systeem sterk verbeterd moet worden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-v17
18) Ik vond het nuttig, dat ik de verbinding nog een keer kon horen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	v18
19) Ik voelde me onder druk staan tijdens dit gesprek.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-v19
20) Ik kreeg de indruk dat dit systeem begreep wat ik vroeg.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	v20
21) Ik vond dit systeem te onpersoonlijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-v21

INTERVIEW

					Code
1) a) Hoe vond u dit experiment?					
					v22
Code	1	2	3		
b) Prefereert u een mannenstem of een vrouwenstem?	man <input type="checkbox"/>	vrouw <input type="checkbox"/>	geen mening <input type="checkbox"/>		v23
c) Wilt u met 'u' of met 'je/jij' aangesproken worden?	u <input type="checkbox"/>	je/jij <input type="checkbox"/>	geen mening <input type="checkbox"/>		v24
Code	1	2	3	4	
d) Wat is de maximale prijs per minuut die u over heeft voor een reis-informatie systeem? (bv. 50 c/pm)	0-50 ct <input type="checkbox"/>	50-100 ct <input type="checkbox"/>	100-200 ct <input type="checkbox"/>	> 200 ct <input type="checkbox"/>	v25
2) Beantwoord de volgende vragen voor het automatische spraakherkenningssysteem (ASS) :					
Code	1	3	2		
a) Vindt u de manier waarop het systeem de vragen stelt prettig?	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	geen mening <input type="checkbox"/>		v26
b) Vindt u de volgorde van de vragen logisch?	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	geen mening <input type="checkbox"/>		v27
c) Vindt u de vragen die het systeem stelt duidelijk?	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	geen mening <input type="checkbox"/>		v28
d) Vindt u het vervelend dat het systeem het initiatief heeft?	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	geen mening <input type="checkbox"/>		-v29
e) Is het voor u duidelijk wat u tegen het systeem kan zeggen?	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	geen mening <input type="checkbox"/>		v30
f) Moest u veel herhalen?	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	geen mening <input type="checkbox"/>		-v31
g) Heeft u voordat u belt al bedacht of opgeschreven wat u gaat zeggen?	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	geen mening <input type="checkbox"/>		-v32
h) Vindt u het systeem eenvoudig in gebruik?	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	geen mening <input type="checkbox"/>		v33

Code	1	3	2	
i) Vindt u dat het systeem <i>veel</i> fouten maakt?	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	geen mening <input type="checkbox"/>	-v34
j) Vindt u het vervelend dat alles herhaald wordt?	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	geen mening <input type="checkbox"/>	-v35
k) Vindt u dat het systeem te snel spreekt?	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	geen mening <input type="checkbox"/>	-v36
l) Maakt het systeem <i>snel</i> fouten?	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	geen mening <input type="checkbox"/>	-v37
m) Is het systeem eenvoudig te corrigeren?	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	geen mening <input type="checkbox"/>	v38
n) Vindt u het gesprek te lang duren?	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	geen mening <input type="checkbox"/>	-v39
o) Vond u dat u lang moest wachten tijdens het gesprek?	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	geen mening <input type="checkbox"/>	-v40
p) Zou u het prettig vinden om de verkregen informatie te kunnen zien? (hv via teletekst)	ja <input type="checkbox"/>	nee <input type="checkbox"/>	geen mening <input type="checkbox"/>	v41

- 3) Hoe staat u tegenover techniek in het algemeen en tegenover computers en spraakherkenningssystemen in het bijzonder?

v42

- 4) De volgende vragen zijn algemeen van aard. Kruis het juiste antwoord aan.

Code	1	2	
a) Wat is uw geslacht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	v43
	man	vrouw	

Code	1	2	3	
b) Wat is uw leeftijd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	v44
	10-25 jaar	26-40 jaar	ouder dan 40 jaar	

Code	1	2	3	4
-------------	----------	----------	----------	----------

c) Hoe vaak reist u gemiddeld per maand met de trein?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zelden of nooit	2-5 keer	6-10 keer	meer dan 10 keer

v45

Code

1 2 3 4 5 6 7

d) Welke bronnen gebruikt u nu om informatie te krijgen?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
telefoniste (06-9292)	reis- planner	spoor- boekje	op het station	geen bron	iets anders	meer- dere

v46

Code

1 2 3 4 5 6

e) Wat is uw laatst genoten schoolopleiding?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
middel- bare school	LBO	MBO	HBO	WO	anders

v47

5) Op dit moment kunt u ook reisinformatie verkrijgen met behulp van telefonistes. Wanneer het automatische spraakherkenningssysteem goed zou werken en beschikbaar zou zijn, waar zou u voorkeur dan naar uitgaan, naar telefonistes of het automatische spraakherkenningssysteem?

.....

v48

Kunt u dit toelichten?

6) Ruimte voor eventuele op- of aanmerkingen

v49

Bijlage D
Enquête
OVR

Bijlage 2

Uw naam :

Uw functie :

Datum :

Tijd :

Hieronder vindt u een aantal uitspraken over het zojuist door u geraadpleegde systeem. U kunt op een vijfpunts schaal de mate aangeven waarin u het hiermee eens of oneens bent. Kruis hiertoe het hokje aan dat uw mening het best weergeeft.

	<i>volledig mee eens</i>	<i>mee eens</i>	<i>neu- traal</i>	<i>mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
1. Dit systeem kwam vriendelijk en beleefd over. Opmerkingen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Dit systeem maakt storende fouten. Opmerkingen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Dit systeem dacht goed mee bij het plannen van mijn reis. Opmerkingen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Dit systeem was verwarrend in het gebruik. Opmerkingen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Dit systeem leek mij efficiënt. Opmerkingen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Dit systeem was te traag. Opmerkingen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

bijlage 2, pagina 2

	<i>volledig mee eens</i>	<i>mee eens</i>	<i>neu- traal</i>	<i>mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
7. Dit systeem drong mij een onprettige dialoog op. Opmerkingen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Dit systeem leverde de door mij gevraagde informatie. Opmerkingen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Dit systeem was niet flexibel. Opmerkingen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Ik zou deze service graag opnieuw gebruiken. Opmerkingen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Ik moest me erg concentreren tijdens dit gesprek. Opmerkingen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Ik heb het idee dat dit een betrouwbaar systeem was. Opmerkingen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Ik wist helemaal niet hoe ik dit systeem moest gebruiken. Opmerkingen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

bijlage 2, pagina 3

	<i>volledig mee eens</i>	<i>mee eens</i>	<i>neu- traal</i>	<i>mee oneens</i>	<i>volledig mee oneens</i>
14. Het was geen probleem als ik dit systeem onderbrak. Opmerkingen:					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Ik werd verward door dit systeem. Opmerkingen:					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Ik vind de communicatie met dit systeem prettig. Opmerkingen:					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Ik denk dat dit systeem sterk verbeterd moet worden. Opmerkingen:					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Ik ben tevreden over de mogelijkheden tot herhaling. Opmerkingen:					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Ik voelde me onder druk staan tijdens dit gesprek. Opmerkingen:					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Ik kreeg de indruk dat dit systeem begreep wat ik vroeg. Opmerkingen:					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

bijlage 2, pagina 4

volledig *mee* *neu-* *mee* *volledig* *mee*
mee eens *eens* *traal* *oneens* *oneens*

21. Ik vond het systeem te
onpersoonlijk.

Opmerkingen:

Hartelijk dank voor het invullen van deze vragenlijst!

Geef hier uw verdere op- en aanmerkingen.

Bijlage E

***Frequentie
verdelingen***

Frequentieverdelingen deel 1 van de vragenlijst & OVR-enquête

Code	Omschrijving vraag	Keuzes 1 t/m 5	Populatie random	Populatie OVR
v1	vriendelijk en beleefd			
		volledig mee eens	27	21.4
		mee eens	60	60.7
		neutraal	10	14.3
		mee oneens	3	3.6
	volledig mee oneens	0	0	
v2	storende fouten			
		volledig mee eens	22	37.5
		mee eens	28	44.6
		neutraal	16	8.9
		mee oneens	25	1.8
	volledig mee oneens	9	7.1	
v3	meedenken			
		volledig mee eens	7	0
		mee eens	23	16.1
		neutraal	40	28.6
		mee oneens	18	39.3
	volledig mee oneens	12	16.1	
v4	verwarrend in gebruik			
		volledig mee eens	8	3.6
		mee eens	18	32.1
		neutraal	16	28.6
		mee oneens	42	28.6
	volledig mee oneens	16	7.1	
v5	geen overbodige vragen			
		volledig mee eens	25	1.8
		mee eens	49	30.4
		neutraal	9	25
		mee oneens	9	32.1
	volledig mee oneens	8	10.7	
v6	traag			
		volledig mee eens	1	1.8
		mee eens	6	8.9
		neutraal	26	16.1
		mee oneens	48	50
	volledig mee oneens	19	23.2	

N = 100

N = 56

Code	Omschrijving vraag	Keuzes 1 t/m 5	Populatie random	Populatie OVR
v7	onprettige dialoog			
		volledig mee eens	8	7.1
		mee eens	10	17.9
		neutraal	22	25
		mee oneens	45	44.6
		volledig mee oneens	15	5.4
v8	leverde gevraagde info			
		volledig mee eens	26	3.6
		mee eens	36	30.4
		neutraal	9	17.9
		mee oneens	9	35.7
		volledig mee oneens	20	12.5
v9	niet flexibel			
		volledig mee eens	15	28.6
		mee eens	30	37.5
		neutraal	23	12.5
		mee oneens	25	17.9
		volledig mee oneens	7	3.6
v10	opnieuw gebruiken			
		volledig mee eens	11	3.6
		mee eens	32	21.4
		neutraal	24	33.9
		mee oneens	16	19.6
		volledig mee oneens	17	21.4
v11	concentratie vereist			
		volledig mee eens	3	10.7
		mee eens	24	35.7
		neutraal	25	26.8
		mee oneens	39	25
		volledig mee oneens	9	1.8
v12	betrouwbaar			
		volledig mee eens	8	3.6
		mee eens	44	30.4
		neutraal	23	23.2
		mee oneens	15	30.4
		volledig mee oneens	10	12.5
v13	onduidelijke gebruiksaanwijzing			
		volledig mee eens	3	5.4
		mee eens	9	5.4
		neutraal	14	10.7
		mee oneens	40	42.9
		volledig mee oneens	34	35.7

N = 100

N = 56

Code	Omschrijving vraag	Keuzes 1 t/m 5	Populatie random	Populatie OVR
v14	geen onderbrekingsmogelijkheid			
		volledig mee eens	18	1.8
		mee eens	47	10.7
		neutraal	18	17.9
		mee oneens	15	48.2
		volledig mee oneens	2	21.4
v15	verwarrend			
		volledig mee eens	6	3.6
		mee eens	17	25
		neutraal	22	25
		mee oneens	41	42.9
		volledig mee oneens	14	3.6
v16	prettige communicatie			
		volledig mee eens	4	0
		mee eens	24	14.3
		neutraal	39	32.1
		mee oneens	26	33.9
		volledig mee oneens	7	19.6
v17	verbetering vereist			
		volledig mee eens	25	39.3
		mee eens	33	39.3
		neutraal	26	14.3
		mee oneens	15	5.4
		volledig mee oneens	1	1.8
v18	herhalingsmogelijkheid			
		volledig mee eens	30	17.9
		mee eens	46	62.5
		neutraal	19	16.1
		mee oneens	3	3.6
		volledig mee oneens	2	0
v19	onder druk staan			
		volledig mee eens	2	1.8
		mee eens	10	14.3
		neutraal	17	19.6
		mee oneens	47	50
		volledig mee oneens	24	14.3
v20	begrijpelijk			
		volledig mee eens	10	1.8
		mee eens	35	16.1
		neutraal	24	19.6
		mee oneens	17	41.1
		volledig mee oneens	14	21.4

N = 100

N = 56

Code	Omschrijving vraag	Keuzes 1 t/m 5	Populatie random	Populatie OVR
v21	onpersoonlijk			
		volledig mee eens	7	19.6
		mee eens	15	19.6
		neutraal	35	21.4
		mee oneens	33	33.9
		volledig mee oneens	10	5.4
			N = 100	N = 56

II Frequentieverdelingen deel 2 van de vragenlijst

Code	Vragen	Keuzes 1 t/m 3	Populatie random
v26	Vindt u de manier waarop het systeem de vragen stelt prettig?	ja	82
		geen mening	12
		nee	6
v27	Vindt u de volgorde van de vragen logisch?	ja	86
		geen mening	5
		nee	9
v28	Vindt u de vragen die het systeem stelt duidelijk?	ja	90
		geen mening	2
		nee	8
v29	Vindt u het vervelend dat het systeem het initiatief heeft?	ja	21
		geen mening	6
		nee	73
v30	Is het voor u duidelijk wat u tegen het systeem kan zeggen?	ja	51
		geen mening	10
		nee	39
v31	Moest u veel herhalen?	ja	47
		geen mening	5
		nee	48
v32	Heeft u voordat u belt al bedacht of opgeschreven wat u gaat zeggen ?	ja	37
		geen mening	2
		nee	61
v33	Vindt u het systeem eenvoudig in gebruik?	ja	73
		geen mening	10
		nee	17
v34	Vindt u dat het systeem <i>veel</i> fouten maakt?	ja	42
		geen mening	6
		nee	52

N = 100

Code	Vragen	Keuzes 1 t/m 3	Populatie random
v35	Vindt u het vervelend dat alles herhaald wordt?	ja	9
		geen mening	7
		nee	84
v36	Vindt u dat het systeem te snel spreekt?	ja	9
		geen mening	6
		nee	85
v37	Maakt het systeem <i>snel</i> fouten?	ja	43
		geen mening	18
		nee	39
v38	Is het systeem eenvoudig te corrigeren?	ja	18
		geen mening	20
		nee	62
v39	Vindt u het gesprek te lang duren?	ja	14
		geen mening	11
		nee	75
v40	Vond u dat u lang moest wachten tijdens het gesprek?	ja	7
		geen mening	7
		nee	86
v41	Zou u het prettig vinden om de verkregen informatie te kunnen zien? (bv. via teletekst)	ja	61
		geen mening	19
		nee	20

N = 100

Bijlage F

***Gemiddelden
&
Standaard
deviaties***

Gemiddelden en standaarddeviaties deel 1 van de vragenlijst & OVR-enquête

'Random' - populatie

code | gem | st.dev

v1 | 1.890 | 0.695

-v2 | 3.290 | 1.305

v3 | 3.050 | 1.086

-v4 | 2.600 | 1.189

v5 | 2.260 | 1.169

-v6 | 2.220 | 0.860

-v7 | 2.510 | 1.115

v8 | 2.610 | 1.470

-v9 | 3.210 | 1.183

v10 | 2.960 | 1.271

-v11 | 2.730 | 1.024

v12 | 2.750 | 1.123

-v13 | 2.070 | 1.057

-v14 | 3.640 | 1.010

-v15 | 2.600 | 1.110

v16 | 3.080 | 0.971

-v17 | 3.660 | 1.047

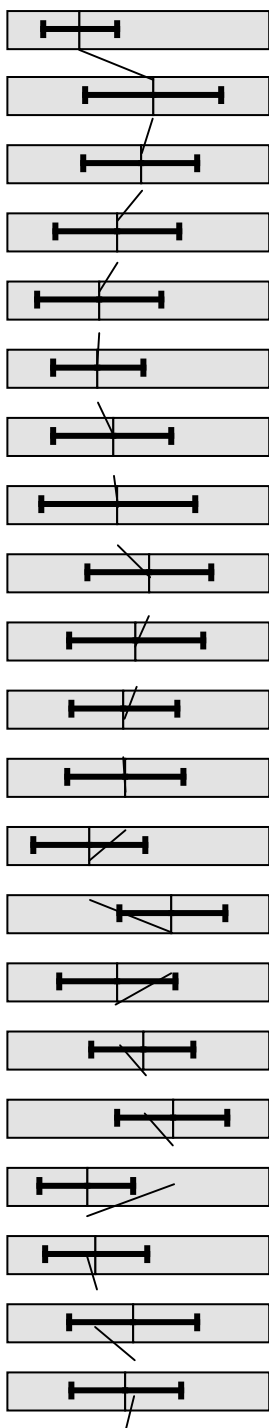
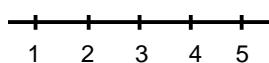
v18 | 2.010 | 0.893

-v19 | 2.190 | 0.982

v20 | 2.900 | 1.219

-v21 | 2.760 | 1.055

N = 100



OVR - populatie

code | gem | st.dev

v1 | 2.000 | 0.714

-v2 | 4.036 | 1.095

v3 | 3.554 | 0.952

-v4 | 2.964 | 1.026

v5 | 3.196 | 1.052

-v6 | 2.161 | 0.949

-v7 | 2.768 | 1.044

v8 | 3.232 | 1.128

-v9 | 3.696 | 1.174

v10 | 3.339 | 1.149

-v11 | 3.286 | 1.022

v12 | 3.179 | 1.114

-v13 | 2.018 | 1.087

v14 | 3.768 | 0.972

-v15 | 2.821 | 0.974

v16 | 3.589 | 0.968

-v17 | 4.089 | 0.959

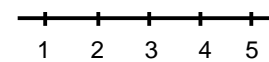
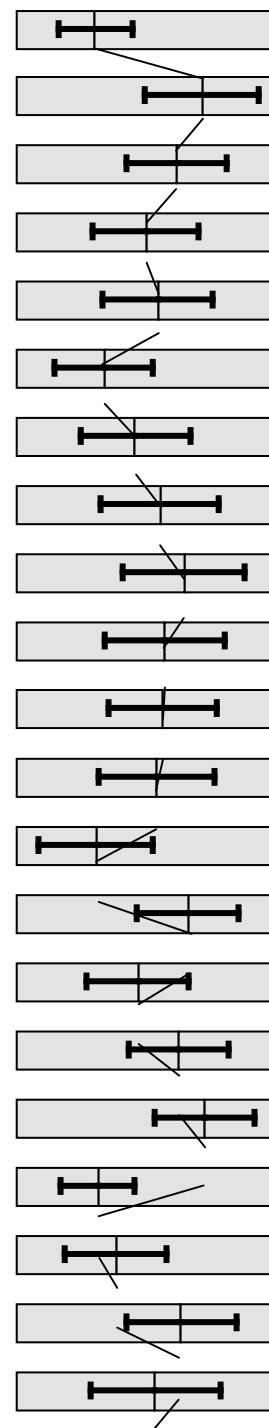
v18 | 2.054 | 0.699

-v19 | 2.393 | 0.966

v20 | 3.643 | 1.052

-v21 | 3.143 | 1.242

N = 56



II Gemiddelden en standaarddeviaties deel 2 van de vragenlijst

'Random' - populatie

code | gem | st.dev

v26	1.240	0.553
-----	-------	-------

v27	1.230	0.601
-----	-------	-------

v28	1.180	0.557
-----	-------	-------

-v29	1.480	0.822
------	-------	-------

v30	1.880	0.946
-----	-------	-------

-v31	1.990	0.980
------	-------	-------

-v32	1.760	0.965
------	-------	-------

v33	1.440	0.770
-----	-------	-------

-v34	1.900	0.969
------	-------	-------

-v35	1.250	0.609
------	-------	-------

-v36	1.240	0.605
------	-------	-------

-v37	2.040	0.909
------	-------	-------

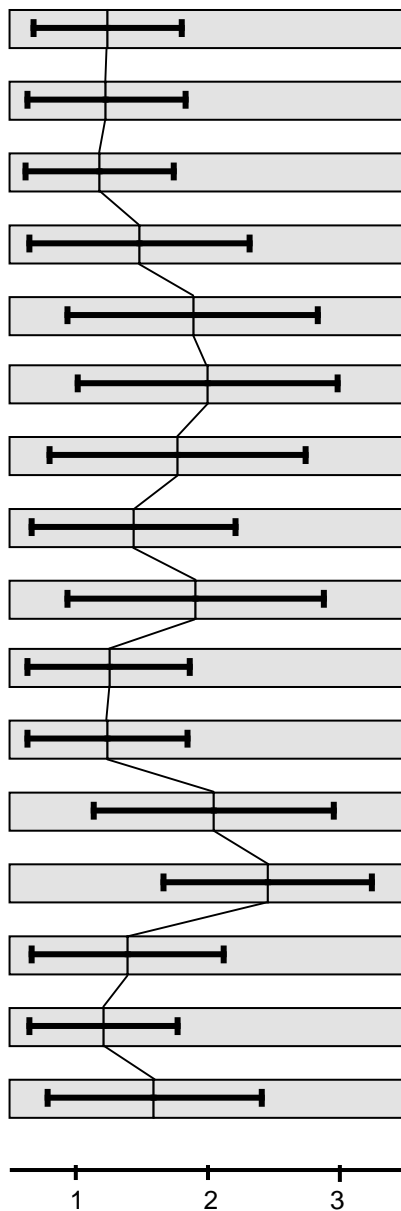
v38	2.440	0.783
-----	-------	-------

-v39	1.390	0.723
------	-------	-------

-v40	1.210	0.556
------	-------	-------

v41	1.590	0.805
-----	-------	-------

N = 100



Bijlage G

***Antwoorden
op open
vragen***

Vraag 1a: 'Hoe vond U dit experiment?' (v22)

Score	Enquête nummer	Antwoord
+	11	Erg leuk, ik was verbaasd dat er zoveel herkend werd.
+	100	Verrassend, sneller dan ik had verwacht, minstens zo gebruiksvriendelijk als de bestaande informatielijn.
-	49	Zeer leuk, maar de computer kwam niet ver en verwees mij naar een ander informatienummer (06-9292). Heb 2x getelefoneerd en kwam 2x niet aan de juiste informatie.
+	21	Geslaagd
+	22	Leuk initiatief, werkt snel en doeltreffend.
?	50	
?	69	
+	70	Prima!
+	97	Spannend
+	98	Interessant, ik zou me wel meer met de interface mens-computer willen bemoeien.....
+	103	Een hele ervaring om eens kennis te maken met een spraakherkenningssysteem dat goed werkte.
-	104	Goed, zeker nodig voor verdere optimalisatie.
+/-	105	Grappig door de miscommunicatie. Uiteindelijk kreeg ik wel wat ik wilde.
+/-	106	Wel leuk
+	107	Leuk, ik wist niet dat computers al in staat waren om spraak te herkennen en daaruit ook nog een keer de juiste informatie te halen.
?	108	
+	109	Leuk
+/-	83	Ik was aangenaam verrast door de goede spraakherkenning van het systeem. De vraag-antwoor dialoog was prima, alleen het uiteindelijke reisschema werd te snel verteld. Hier zou een pauzemogelijkheid handig zijn.
+	64	Leuk om te doen, werkte prima.
+	94	Leuk en informatief.
-	101	Leuk, maar Delft verstond de computer als Den Helder dus het ging van het begin al mis.
+/-	84	Tot nu toe vond ik het een geslaagd experiment ondanks dat ik 2x gebeld heb. De 1e keer werd ik niet verstaan, waarschijnlijk omdat ik erg verkouden ben.
+/-	111	Het ging wel goed, denk ik.
?	6	
+	89	Systeem is al zover ontwikkeld dat er goed mee te werken is. Grappig experiment.
+	63	Geinig, leuk en doeltreffend.
-	65	Leuk, dit systeem is minder goed dan het systeem waar vorig jaar onderzoek naar gedaan werd.
+/-	62	Vast wel nuttig
+	57	Interessant
?	25	
+	34	Erg leuk! Ik vind het erg knap hoe een computer mijn stem kan verstaan.
+/-	41	Nuttig en leerzaam, best wel gemakkelijk, soms.
+	79	Geslaagd
+	99	Nuttig cq noodzakelijk
+	102	Leerzaam
+	110	Leuk, ik heb nooit geweten dat computers deze (ASS) mogelijkheden kunnen bieden.
+	112	Leuk. Goed opgezet, veel testwerk, enquête, interview.
-	93	Het is een zeer onpersoonlijk systeem dat niet goed kan interpreteren wat bedoeld wordt.
-	18	Het was erg kort.
-	28	Geslaagd, maar het systeem is nog lang niet perfect.
+/-	37	De algemene spraakherkenning was beter dan verwacht, maar op de plekken dat het mis ging was het moeilijk om te verbeteren (foute boom).
+	38	Fantastisch
-	47	Waardeloos
+	51	Leuk, spannend om te kijken wat mogelijk is.
Score	Enquête nummer	Antwoord
+	66	Interessant

+	95	Het is leuk om een computer moeilijke opdrachten te geven louter door te praten.
+	96	Verrassend, zelfs met radio 1 of een symphony van Shostakovich op de achtergrond (hard kon het systeem me verstaan (helaas toch met iets meer moeite).
+	19	Een leuk experiment om aan deel te nemen.
+	33	Ik heb nooit eerder naar dit systeem gebeld. Ik vind het wel leuk. Nu weet ik tenminste hoe het werkt en wat het inhoudt!
+	35	Leuk om te doen.
+/-	36	Hoe bedoelt U, het idee van spraakherkenning of het daadwerkelijk bellen naar informatie? Als idee goed, werk dit verder uit.
+	67	Leuk
-	78	Lachwekkend en ook wel interessant.
+	1	Interessant
-	2	Leuk om te doen, interessant dat het zo fout kan gaan.
?	3	
-	4	Waardeloos
+	7	Ik vond het een zeer geslaagd experiment en zou hier graag gebruik van gaan maken.
+/-	8	Redelijk
+/-	10	Wel grappig
+	12	Prettig, leuke nieuwe toepassing van spraakherkenning.
+	13	Leuk
-	14	Slecht
+	15	Interessant
+/-	16	Was onder de indruk van de spraakherkenning en de manier waarop volzinnen werden ontleed tot de gevraagde gegevens. Soms wordt de 'natuurlijke' dialoog echter te ver doorgevoerd en kan beter meer kortaf gesproken worden en vragen worden gesteld die kort te beantwoorden zijn.
+	17	Boeiend, ik wist dat er zulke systemen waren maar ik had er nog geen gebruik van gemaakt.
-	20	Het idee is goed er moet alleen nog heel veel aan verbeterd worden.
?	23	
+/-	26	Verbazingwekkend dat de techniek al zover is, dat het mijn spraak kan herkennen. Wel erg onpersoonlijk zo'n computer.
+	27	Interessant
+	29	Leuk om te doen
-	30	Slecht. Na vier keer herhalen had 'het systeem' nog niet door wanneer en hoe laat ik zou vertrekken.
+	31	Leuk, leerzaam
+	32	Ik vond het goed geslaagd
+/-	39	Zondagavond (18-8) mislukt. Na bevestiging reistijd begin hield de computer er mee op. Dinsdag (20-8)ging het beter.
+	40	Leuk om mee te doen.
+/-	42	Vrij goeie beta.
+/-	43	Leuk, maar hoe betrouwbaar is het verstaan i.v.m. dialecten etc.
-	44	Idee is goed, uitvoering niet. Wilde van R'dam naar Delfzijl, R'dam Groningen ging goed. Vervolgens werd ik door het systeem naar Delft gestuurd, vervolgens naar Vlissingen. Ook de aansluiting van Groningen naar Delfzijl (hoe laat) kon niet uitgelegd worden.
+/-	45	Grappig, ik zou overigens dialogen gebruiken om terug naar het begin te gaan (bijv. 'opnieuw', 'herstel', 'stop' etc.).
+	46	Leuk om te doen omdat de gevraagde informatie toch wel erg nuttig kan zijn.
-	53	Ik vond het vervelend. De computer begreep mij niet.
+	54	Interessant
+	55	Leuk om mee te doen.
-	56	Niet geslaagd
+	60	Nuttig
+	58	Beviel goed, ik had niet verwacht dat de computer zo snel woorden zou herkennen.
+/-	61	Aardig
+	68	Nuttig
Score	Enquête nummer	Antwoord
+	71	Interessant
?	72	
?	73	
+	74	Ik vond het leuk om mee te doen.
-	75	Het systeem begrijpt geen dialectspraak.

?	76	
?	77	
+	81	Goed en erg duidelijk.
+	85	Leuk en interessant.
+	86	Leuk om te doen.
-	88	Nog niet 100% geslaagd.

Vraag 3: 'Hoe staat U tegenover techniek in het algemeen en tegenover computers en spraakherkenningsystemen in het bijzonder?' (v42)

Score	Enquête nummer	Antwoord
+	11	Zeer open
+	100	Ontwikkelingen die horen bij deze tijd. Ik heb daar geen problemen mee.
+/-	49	Als het perfect werkt vind ik dat het wat mij betreft ingevoerd mag worden maar heb de indruk dat het systeem nog lang niet zover is.
+/-	21	Neutraal. Heeft duidelijk voordelen, maar ik ben geen hobbyist.
+	22	Geen probleem, werk dagelijks met call accounting nieuwe versie en Jens.
-	50	Het moet wennen.
+	69	In dit computertijdperk kunnen we nog slechts vooruit. Alleen zelf worden we geen computer. Ben voor vooruitgang.
+	70	Positief
+	97	Positief
+	98	Ik vind het jammer dat ik niet alle nieuwe technieken op de voet kan volgen. Spraakherkenningsystemen zullen in nabije toekomst grote rol gaan spelen.
+	103	Ik vond het leuk om eens te werken met zo'n systeem, daar ik het thuis ook wel eens geprobeerd heb op mijn PC.
+	104	Het wordt de toekomst en ik kan het wel goed accepteren of aanpassen. Geen moeite mee.
+/-	105	Techniek algemeen: positief. Computers en SHS bijzonder: blijft vaak behelpen, vooral goed voor ongecompliceerde problemen.
+	106	Alg: wel positief. bijz: wel positief.
+/-	107	Ik denk dat computers en in het bijzonder het spraakherkenningsstelsel heel goed kunnen werken en ook onmisbaar zullen worden. Ik vind alleen het spraakherkenningsstelsel wat onpersoonlijk.
+/-	108	Niet negatief, maar zolang het onmogelijk is station "Amsterdam Muiderpoort" te verstaan moet er nog veel verbeterd worden.
-	109	Ik sta positief tegenover techniek. ASS maakt nog veel fouten en is ook niet flexibel genoeg om prettig mee te werken.
+	83	Ik ben ervoor dat mechanisch werk (ook reisschema's maken) gedaan wordt door machines. 90% van het werk kan door automaten gedaan worden, maar er moet altijd de mogelijkheid bestaan om ook een mens aan de lijn te krijgen (10%). Ik ben verder een groot voorstander van spraakherkenning door computers!
+/-	64	Gemakkelijk, zeker voor 'standdaard'reizen (vwb dit experiment). Alg: positief. Wordt wat onpersoonlijk, maar is wel effectief.
+	94	Open en geïnteresseerd. Comp. en spraakherkenning: zeer belangrijke toevoeging aan KI!
+/-	101	Positief, maar daarbij moet wel heel wat flexibiliteit getoond worden! Net als bij het lezen van handgeschreven adressen van PTT post. Er zijn zoveel accenten en dialecten!
+	84	Techniek moet gebruikt worden, mits positief. Tot nu toe was ik niet bekend met enige vorm van spraakherkenningsystemen.
+/-	111	Als ze het goed doen heb ik er niets op tegen. Maar een echte telefoniste als backup is wel noodzakelijk denk ik.
?	6	
+	89	Goede ontwikkeling, over het algemeen sneller in het gebruik.
+	63	Vernieuwend en positief
+	65	Ik sta zeer positief tegenover techniek, computers en spraakherkenningsystemen.
?	62	Wat bedoel je daarmee?
+	57	Positief, gebruik van nieuwe technieken voor een betere dienstverlening is interessant.
+	25	Positief

Score	Enquête nummer	Antwoord
-	34	Op zich ben ik wel voor computers, het gaat sneller, gemakkelijker enz. (als je er tenminste

		mee om kan gaan). Computers is denk ik ook in de meeste gevallen veel goedkoper dan mensen. Maar of dit nou zo goed is weet ik niet, want doordat er steeds meer met computers wordt gedaan, is er ook steeds minder werkgelegenheid, zodat er nog meer werkeloosheid ontstaat (lijkt mij). En ik vind computers en vooral in het bijzonder ASS onpersoonlijk, mensen communiceren straks alleen nog maar met computers.
+	41	Bijzonder interessante materie.
+	79	Erg nuttig
+	99	Positief, logische ontwikkeling gezien kosten live operators. Noodzakelijk gezien de infobehoeft van de Nederlander.
+	102	B'vo KGS!
+/-	110	Techniek is nuttig maar moet niet in eerste instantie (zoals ASS) de mens willen vervangen, enkel om kosten te drukken.
+/-	112	Positief, wel leuk, toch werk ik liever met telefoniste dan computer.
+	93	Ik ben computerdeskundige, dus vreemd is techniek niet.
+	18	Positief
-	28	Techniek en computers zijn onontbeerlijk. Spraakherkenningssystemen zijn veel onpersoonlijker en foutgevoeliger dan live operators. De enige reden dat ze ingezet worden is m.i. kostenbesparing, maar aan service wordt daarmee veel ingeboet.
+	37	Positief
+	38	Enthousiast
-	47	Techniek en computers is vooruitgang. Thuis informatie opvragen via spraakherkenningssystemen vind ik een beetje ver gaan.
+/-	51	Positief, vooral als de serviceverlening daardoor beter wordt of de kosten lager. Pas wel op dat er geen 'zware' beslissingen op deze wijze genomen worden met een kans op foute interpretatie, b.v. wel of niet bestellen artikel per telefoon.
-	66	Algemeen: zeer geïnteresseerd. Spraakherkenning: er moet nog veel gebeuren.
+	95	Het is een interessant gebied.
+/-	96	Ik gebruik 06-9292. Alleen als 1. de reisplanner niet voldoende info geeft en 2. als ik onderweg ben en dus geen toegang heb tot een PC. Dit systeem is alleen geschikt voor situatie 2. Algemeen: een menselijke telefoniste is echt veel prettiger, flexibeler, intelligenter, aardiger enz.... Helaas misschien ook duurder dan zo'n brok techniek (vooral 's nachts). Overigens ben ik onder de indruk van hoe goed het al werkt.
+	19	Over alle drie de onderwerpen en de ontwikkeling hiervan sta ik zeer positief over. M.b.t. het spraakherkenningssysteem: hier moet je wel aan wennen, maar het voordeel is natuurlijk dat het altijd op elk tijdstip bereikbaar is.
+	33	Ik ben geen computerfreak. Maar ik ben wel blij dat ze bestaan. Door de verbetering van de techniek wordt vaak zoveel tijd bespaard (And time is money). Goed voor de economie dus. Wat handig is van zo'n spraakherkenningssysteem is dat je ten alle tijden kan bellen.
-	35	Te onpersoonlijke ontwikkeling.
+	36	Geïnteresseerd, geloof in deze techniek om diensten te vergemakkelijken. Wellicht in samenwerking met beelden b.v. Internet.
+	67	Positief
+	78	Goed, vooral als het daardoor goedkoper is.
+	1	Goed
-	2	Computers zijn haast onmisbaar en handig, de spraakherkenningssystemen zijn waardeloos.
-	3	Ik vind dat niet prettig, hou ook niet van een antwoordapparaat.
-	4	Ik heb daar moeite mee.
+	7	Ik ben van mening dat het handiger is omdat alles sneller afgehandeld wordt en er minder wachttijd is.
-	8	Het zou niet behoeven te zijn.
+/-	10	Computers zijn een goede ontwikkeling. ASS heeft nog zijn tukken.
+/-	12	Als het werkt en er is geen persoonlijk contact geëist sta ik hier positief tegenover.
+	13	Handig, als je ze niet hebt is het lastig.
+	14	Goed bruikbaar in de toekomst.
+	15	Positief, ben in voor innovatieve zaken.
Score	Enquête nummer	Antwoord
+	16	Zelf eenvoudig spraakherkenningssysteem gebouwd. Sta positief tegenover deze vormen van techniek.
+	17	Zeer positief
+	20	Het is op zich handig (en noodzaak), maar ik moet zeggen dat ik me er niet echt mee bezig

		hou.
?	23	
-	26	Computers zijn handige 'werktuigen'. Ze kunnen veel complexe problemen (zoals reken, teken en tekstverwerkende problemen) heel goed aan. Toch is de computer heel onpersoonlijk, hoe vriendelijk de stem ook klinkt. Tegenover spraakherkenningssystemen sta ik een beetje terughoudend. Ik zoek het dan liever op Internet op of via een reisplanner.
+/-	27	Zeer positief, indien het gebruiksvriendelijk is en bijdraagt in het gemak tot het inwinnen van info.
+	29	Ok
+/-	30	Tot nu toe nog weinig mee te maken gehad. Blijkbaar is mijn spraak zo onduidelijk dat er weinig herkenning was via het spraakherkenningssysteem.
+	31	Erg geïnteresseerd
+	32	Ik sta positief tegenover techniek en het spraakherkenningssysteem. Het is de toekomst.
+	39	Positief, kan diverse informatie-overdrachten aanzienlijk vereenvoudigen, alleen zijn snelle ontwikkelingen wellicht niet te volgen voor ouderen.
+/-	40	De stem heeft een vreemde voortgang. Als het systeem je verkeerd heeft begrepen, gaat het toch door naar de volgende vraag. Je moet zelf dan verzinnen dat je nogmaals de plaatsen moet zeggen terwijl om de tijd wordt gevraagd.
+	42	Positief
+/-	43	Ik ben voor techniek, maar blijf erbij dat helpdesk of andere vormen hiervan gebruiksvriendelijker blijven.
+/-	44	Voor snelle info werkt dit perfect, voor een reis met overstap niet. Ik heb niets tegen dit systeem maar bij ingewikkelde vragen prefereer ik een persoon om zo slagvaardiger en dus kostenbesparender te kunnen werken.
+	45	Positief
+/-	46	Het is misschien goed om dergelijke systemen te gebruiken in rustige periodes, b.v. 's nachts. Maar het blijven apparaten en erg onpersoonlijk.
+	53	Computers horen bij modellenwereld. Ik vind het spraakherkenningssysteem redelijk.
+	54	Geen bezwaar
-	55	Mits goed toegepast geen probleem. In dit project is het dus niet goed toegepast.
+/-	56	Als het (bijna) feilloos zou werken en sneller gaat dan een telefoniste, dan is het nuttig. Zolang er niets mis gaat sta ik positief tegenover computers, anders zijn ze een bron van ergenis.
+	60	Positief
+	58	Techniek bevordert de snelheid waarmee informatie verkregen kan worden. Dit vind ik een voordeel. Voordeel van een computer en spraakherkenningssysteem is dat je geen last hebt van de gemoedstoestand van de telefoniste waardoor irritaties hieromtrent achterwege zullen blijven.
+	61	Positief. Spraakherkenning kan een snelle en effectieve oplossing zijn, mits het een eenvoudig toepassingsgebied heeft, waar de vragen duidelijk zijn.
+	68	Ik vind dit wel interessant.
+	71	Ik sta er positief tegenover.
-	72	Ik kon het duidelijk verstaan wat ze zei maar ze begreep het niet. 3x opnieuw geprobeerd.
+/-	73	Positief, met spraakherkenningssysteem tot nu toe geen ervaring gehad.
+	74	Ik vind het prettig en snel en zal er in de toekomst zeker gebruik van willen maken. Liever via het spraakherkenningssysteem dan persoonlijk met een telefoniste.
?	75	
+	76	Goed
+	77	Goede ontwikkeling.
+	81	Positief! Geen 10 wachtenden voor U... ! enz.
+	85	Positief
+	86	Positief, grote affiniteit met IT.
+	88	Positief, maar al beïnvloed door werk.

Vraag 5: Waar zou uw voorkeur naar uitgaan, naar telefonistes of ASS? Kunt u dit toelichten? (v48)

Enquête nummer	Antwoord
11	Telefonistes, zullen beter kunnen aanvoelen naar welke route ik aan het zoeken ben.
100	Geen voorkeur. Het enige wat wellicht een voordeel is bij de telefoniste, dat is het feit dat je nog wat meer informatie dan alleen maar de reistijden kan vragen. Maar ik vind een ASS minstens zo effectief en makkelijk in gebruik als het bestaande systeem.
49	Naar de spraakherkenningssysteem - maar moet dan perfect werken, omdat een systeem zoals deze foutloos moet zijn om te voorkomen dat reizigers voor onplezierige verrassingen komen te staan.
21	Automatische spraakherkenningssysteem, minder druk. Je kunt nadenken zonder dat iemand op je wacht.
22	ASS, anoniem en geen gedoe met onaardige/ongeduldige telefonistes!
50	Telefonistes, persoonlijk contact, om uitgebreidere informatie te vragen.
69	Telefonistes, goedkoper-korter, ASS duurder-langer.
70	Beide prima, bij goede informatie maakt het me niet uit.
97	Toch een telefoniste. Het spraakherkenningssysteem herkende mijn stem erg slecht. Via 06-9292 lijkt het ook sneller dan via computer.
98	ASS, omdat ik weet dat dan meer raadplegingen op hetzelfde moment afgehandeld kunnen worden en ik niet zo lang op een telefoniste hoef te wachten.
103	Geen voorkeur, als het doel wordt bereikt om de juiste informatie te krijgen maakt het voor mij niet uit.
104	Telefonistes, gezelliger (meestal), persoonlijker.
105	Automatische SH, alleen als dit de wachttijd vermindert, als er dus meer mensen tegelijk bediend kunnen worden. Zo niet dan liever telefonistes, ook voor de meer complexere problemen.
106	Telefonistes, persoonlijker en anticiperen sneller dan computers.
107	Maakt niet uit. Als het systeem inderdaad goed werkt maakt het mij niet uit hoe ik de informatie krijg, als de gegeven informatie maar klopt.
108	De snelste! Voor mij maakt het niet uit of ik een computerstem hoor of een standaard receptionisten stem. Beide zijn m.i. onpersoonlijk. Bepalend is dus de snelheid waarmee de informatie wordt verkregen, ervan uitgaande dat het systeem goed zou werken en flexibel is.
109	Maakt mij helemaal niets uit. Het gaat mij erom dat ik de juiste informatie krijg. Niet door wie of wat die verstrekt wordt.
83	Naar de goedkoopste variant (hopenlijk de computer). De drempel om een computersysteem te bellen ligt lager.
64	Beide, ik zou een keuze maken aan de hand van de gewenste info. Voor standaardreizen (station-station): ASS. Wanneer nadere info (busaansluitingen): telefoniste.
94	Afhankelijk van 1. eenvoud vraag die ik heb 2. snelheid/bereikbaarheid/betrouwbaarheid dat het werkt 3. prijs Soms weet je nog niet precies hoe je gaat rijden (of er zitten ook busreizen bij) dus dan krijg je meer info via een telefoniste. Toegevoegde waarde zit hem in de snelheid en prijs.
101	Momenteel nog telefonistes, maar als het ASS beter zou werken (minder fouten en minstens zo snel als een telefoniste) dan ASS.
84	Naar het automatische spraakherkenningssysteem. Mits ASS aangevuld wordt met overige reisinfo zoals businfo, zal ik hier zeker gebruik van maken. Het lijkt mij sneller werken en heeft waarschijnlijk minder wachttijd dan 06-9292.
111	Maakt niet uit, als er maar een backup telefoniste is.
6	Geen mening
89	ASS, ik denk dat dit sneller gaat; daarbij zijn telefonistes soms onvriendelijk. Dit systeem is neutraler.
63	Als prijs hetzelfde dan telefoniste, anders computer. Computer is toch trager maar werkt wel effectief.
65	Geen voorkeur, ik ben alleen in de reisinformatie geïnteresseerd.
62	Telefonistes, die kun je sneller onderbreken als ze je niet begrijpen! Aan de andere kant als er met ASS sneller geholpen kan worden (minder bezet bedoel ik) dan is dat weer een voordeel.
Enquête nummer	Antwoord
57	Telefonistes, telefonistes geven meer persoonlijk contact, laten duidelijker merken wanneer ze bezig

25	zijn en kunnen zich makkelijker aanpassen. Ik heb echter geen problemen met ASS. Telefonistes, computer kan mens niet vervangen vanwege 1. flexibiliteit 2. emotie 3. evt. calamiteiten
34	Telefonistes. Het is veel persoonlijker en je kunt vragen wat je wilt en het is makkelijker corrigeren, een automatische spraakherkenningsysteem begrijpt maar een beperkt aantal vragen en verstaat het niet altijd even goed en dan is het moeilijk om het te corrigeren.
41	Maakt mij eigenlijk niets uit, zolang de info maar snel geleverd wordt. Een automatisch systeem heeft wellicht het voordeel dat het a. goedkoper aangeboden kan worden b. meer lijnen aan kan en c. 24 uur/dag 7 dagen/week beschikbaar kan zijn.
79	Geen voorkeur. Het gaat mij erom dat ik snel goede informatie krijg. Het maakt mij niet uit of ik dat krijg van een telefoniste of via dit systeem.
99	Afhankelijk van de tariefstelling, live operator is altijd effectiever tenzij duurder.
102	Telefoniste, ik vind het prettiger om met een mens te communiceren.
110	Telefoniste, als je als beller zelf het initiatief kunt nemen en de ingevoerde informatie niet steeds door een computer herhaald wordt, volstaat een korter gesprek. Dat is goedkoper.
112	Telefoniste, stel prijs op persoonlijk contact.
93	Telefoniste, dit is persoonlijker, fouten kunnen hersteld worden.
18	ASS, altijd hetzelfde, je weet precies wat er komt.
28	Telefonistes, persoonlijker, vriendelijker. Als het ASS écht geen fouten zou maken, zou het me niet zoveel kunnen schelen, maar ik betwijfel of dit te bewerkstelligen is.
37	Geen voorkeur, beide systemen hebben voordelen. Het in de praktijk snelste systeem heeft de voorkeur mits de foutkans hetzelfde is. Als er toch voor een langzamer systeem wordt gekozen dan moet de helprij omlaag.
38	Spraakherkenning, geen behoefte in deze aan een live-gesprek.
47	Telefonistes, ik wil persoonlijk in kunnen spelen op.
51	Telefoniste, telefonistes zijn flexibeler en kunnen helpen de vraag goed te formuleren. Echter systeem zou fijn zijn tijdens de wachttijd om alvast op gang te komen.
66	Telefonistes, ASS is niet flexibel genoeg, vooral onderbreken gaat moeilijk. Als je eenmaal iets verkeerd hebt gezegd kun je het moeilijk verbeteren.
95	Telefoniste, ik zou alleen gebruik maken van 06-9292 als het om informatie gaat die moeilijk uit de reisplanner te halen is: aansluitende busverbindingen, evt. vertraging door werkzaamheden, enz. Daar kan alleen een telefoniste mij mee helpen (denk ik).
96	Telefonist(e), tenzij ASS goedkoper is. Het huidige systeem biedt niet meer info dan de reisplanner. Dan heb ik liever de reisplanner (idee: op elk station een reisplanner installeren). In het algemeen vind ik het prettiger om door een menselijke telefonist(e) te worden geholpen. Maar ik kan me voorstellen dat een ASS goedkoper kan zijn.
19	Telefoniste, ik vind het gebruik van de computer niet gebruikersvriendelijk, een telefoniste is persoonlijker.
33	ASS, dan zal ik nooit meer te maken hebben met slecht gehumeurde telefonistes / brutale telefonistes, wat weleens voorkomt.
35	Naar telefonistes, het systeem kun je niet corrigeren of in de rede vallen of op het moment waar het fout gaat herstellen of ingrijpen. Je hebt geen greep op het systeem.
36	ASS, wanneer wachttijd korter is dan bij telefonistes, anders liever persoonlijk gesprek. De flexibiliteit van dit systeem zal zeker zijn grenzen hebben en voor een bepaald publiek zal het moeilijk zijn om hiermee om te gaan (ouderen, allochtonen, laagopgeleiden).
67	Telefonistes, hier kan je onderbreken wanneer je wilt.
78	ASS, goedkoper (Als ASS niet goedkoper is dan liever telefonistes).
1	Telefoniste, telefoniste kun je onderbreken.
2	Telefonistes, persoonlijker en toch minder misverstanden.
3	Geen mening. Ja, want ik vind het allebei niet pettig.
4	Telefonistes, persoonlijker.
7	Spraakherkenningsysteem, ik ben van mening dat het handiger is omdat alles sneller afgehandeld wordt en er minder wachttijd is.

Enquête nummer	Antwoord
----------------	----------

8	Telefonistes, zijn vriendelijker = je praat niet met een robot.
10	Telefonistes, ik spreek liever met mensen. Kunnen inspringen op vragen.
12	ASS, geen poespas, minder fouten denk ik. Geen onbeleefde receptionistes.
13	ASS, lastig voor telefonistes, niet fijn als je een on aardig iemand aan de telefoon krijgt. Hier kun je

	ophangen zonder dat de 'andere kant' het weet.
14	Geen voorkeur als het systeem goed werkt.
15	Als het goed zou werken zonder fouten, heb ik geen voorkeur. Het gaat mij om de kwaliteit van de informatie. Het systeem zou dan echter wel de mogelijkheid moeten bieden om te corrigeren als het fout is begrepen.
16	Telefonistes, want die zijn nog steeds sneller en nauwkeuriger.
17	Geen voorkeur, ik ben benieuwd naar de info en 'niet' de manier waarop het gebracht wordt.
20	Telefonistes, het systeem begreep me twee maal verkeerd en dan moet je best even wachten tot het zich corrigeert en dat kost tijd. Bij een telefoniste kun je je sneller corrigeren.
23	Geen voorkeur, mits ASS écht perfect werkt. Bij beide kan ik de gewenste informatie bekomen.
26	Telefonistes. Toch persoonlijker, kunnen mij sneller en beter helpen bij verkrijgen van informatie m.n. als er werkzaamheden aan het spoor zijn. Via spraakherkenningssystemen zou een dergelijke dienst misschien goedkoper aangeboden kunnen worden, wat een voordeel is. Ook krijg ik dan misschien minder vaak te horen "Er zijn x wachtenden voor U" wat ook een voordeel is.
27	Telefonistes, persoonlijker.
29	ASS, snel, anoniem.
30	Geen voorkeur
31	ASH
32	Spraakherkenningssysteem, dit systeem stelt geen onnodige vragen en is snel.
39	Maakt mij niet uit. Voor ouderen werkt systeem met telefonistes misschien beter.
40	Telefoniste, (op) communicatie is prettiger en het begrip is meer aanwezig. Dat wat jij zegt ook zo over komt. Maar het is logisch dat niet overal telefonistes zitten i.v.m. kosten.
42	Beiden, ASS voor het eenvoudige werk, telefonistes voor internationaal/weektrips etc.
43	Telefonistes, tenzij daardoor de gesprekskosten hoger worden. Ik denk dat het sneller werkt als een persoon de gegevens die nodig zijn om de reis te plannen intypt en achtereenvolgens voorleest vanaf de monitor. Helaas maken ook deze mensen fouten met het werken voor OVR reisinfo!
44	Geen voorkeur, als het maar snel werkt. Voor snelle info werkt dit perfect, voor een reis met overstap niet. Ik heb niets tegen dit systeem maar bij ingewikkelde vragen prefereer ik een persoon om zo slagvaardiger en dus kostenbesparender te kunnen werken.
45	Automaat, mits goed werkend is dit rustiger dan een telefoniste.
46	Telefoniste, het idee met een mens te spreken vind ik toch prettiger.
53	Geen van beide, ik heb liever persoonlijk contact. Reisbespreking is ingewikkeld iets.
54	Telefonistes, persoonlijker.
55	Telefonistes, het systeem kan niet al mijn vragen beantwoorden. Als ik via een andere stad wil reizen lukt dat niet (dus een tussenstop).
56	Telefonistes, ik heb de indruk dat het met de telefonistes toch sneller gaat, bovendien kun je meerdere dingen vragen, bv wat het kaartje kost en ook vragen naar reizen van....via....naar, enz.
60	Automatisch, nee
58	Telefonistes. Ik denk dat persoonlijk vragen kunnen stellen aan een telefoniste eerder het gewenste resultaat oplevert dan bij een computer.
61	Telefonistes, dit ligt aan de snelheid/lengte van het gesprek. Telefonistes zijn waarschijnlijk sneller dan een ASS-systeem. Als er in snelheid geen verschil is dan maakt het me niet uit.
68	Telefonistes, dit is persoonlijker.
71	Telefonistes en ASS. Niet zozeer een voorkeur. Misschien bij nadere informatie toch een telefoniste (bijkomstige informatie). Over de snelheid met ASS ben ik zeer tevreden.
72	Telefonistes. Als ik vanuit Cuyk naar Hoorn wil, had ze het steeds over Harlingen. Begreep mij niet. Ook niet vanuit Cuyk naar Groningen. Er klopt niets van.
73	Is me om het even. Mits niet te snel en wat meer klemtonen in de zinnen vind ik ASS net zo goed (Helaas minder goed voor de werkgelegenheid).
74	ASS, duidelijk, snel en gemakkelijk.
75	ASS
76	Telefonistes
77	ASS, altijd bereikbaar.
81	ASS, geen 10 wachtende voor U. Een nadeel kost weer wat arbeidsplaatsen.
<i>Enquête nummer</i>	<i>Antwoord</i>
85	In de eerste instantie telefonistes. Telefonistes zijn flexibeler in woordkeuze.
86	Computer, omdat je dan (zonder schuldgevoel) meer informatie over verschillende verbindingen kunt vragen.
88	ASS, sneller, anoniem, mits goed werkend en vraag beantwoord kan worden.

Vraag 6: Eventuele op- en aanmerkingen (v49)

Enquête nummer	Antwoord
11	ASS herkende de ontkenning moeilijk, 'nee' begreep ie niet, 'nee, bedankt' begreep ie wel. ASS is bij foute dag lastig te corrigeren. Ik wilde reizen op 3 september maar het systeem gaf aan een route te zoeken op 10 september.
100	Wat als je meerdere alternatieven (bv perse per stoptrein ipv intercity) wilt weten?
49	Ik vond het leuk om je te helpen met dit onderzoek en hoop dat je wat aan mij hebt gehad. Ik wil ook even kwijt dat het mij spijt dat ik wat aan de late kant ben met mijn telefoontje naar ASS daar ik normaal mijn afspraken en beloftes op tijd aflos. Ik wens je nog veel succes en plezier met je studie en mocht jij mij nog willen gebruiken in de toekomst voor evt een ander onderzoek dan hou ik mij aanbevolen. weet mij wel te vinden. Groetjes
21	
22	Ik heb mijn laatste 10 min op vrijdagmiddag hiervoor gebruikt, dus Prettig weekend!
50	
69	
70	
97	
98	
103	Waarom niet geschikt gemaakt voor het opgeven van een willekeurige plaatsnaam en het systeem het dichtstbijzijnde station op laten zoeken?
104	Ging vrij goed. Hij/zij/het kon alleen niet mijn eindbestemming verstaan. Was toen moeilijk om dit te veranderen. Daarna ging het weer niet goed. De rest verstond hij in 1x prima.
105	
106	
107	Aan het eind van het vraaggesprek vraagt de computer of je nog meer informatie wilt. Nadat ik met 'ja' had beantwoord vroeg de computer eerst weer om vertrek- en aankomstplaats. Vervolgens ging deze verder met de vertrektijd die ik in het eerste gesprek had opgegeven. Voor de rest vond ik het onduidelijk of je kort en bondig je antwoorden moest geven of dat je met volledige zinnen kon antwoorden.
108	Succes met je afstuderen.
109	Het systeem moet veel flexibeler. Het is ook niet duidelijk wat je moet zeggen op de vraag: "Wanneer wilt u reizen?" Wordt nu een tijd, een dag of allebei gevraagd.
83	Het verdwijnen van telefonistes zou ik fout vinden. Er zijn altijd problemen die niet per computer op te lossen zijn. Het is dan een hele geruststelling dat je altijd nog een mens aan de lijn kunt krijgen. Ik vind wel dat de computer de mens zoveel mogelijk werk uit handen moet nemen.
64	Succes!
94	Ik miste de optie "ik wil van A naar B via C". Er zou b.v. ook direct prijsinfo bij kunnen of op verzoek wat toeristische info over de aankomstplaats e.d. Succes!
101	Zal dit systeem voor het gehele OV gaan gelden? Informatie van NS naar NS tref ik eenvoudig op de stations aan. Maar juist de verbindingen tussen bus, trein en tram zijn belangrijk. Daarvoor vraagt de telefoniste heel wat meer zoals straatnamen en huisnummers! En ze kan meerdere opties geven voor als je later/vroeger aan wil komen, of als de tram bijv. prettiger reist dan bus.
84	Vragen met aankomsttijd als uitgangspunt zijn voor mij meer gebruikelijk omdat ik graag zou willen weten hoe laat ik dan zou moeten vertrekken. Ik heb twee keer gebeld. 1e keer: Delft CS naar Utrecht CS op 26 augustus. (dat was gisteren). Hij vroeg of ik in 1997 bedoelde; hier was geen info over. Op een nieuwe dag kwart over een, 's middags was onduidelijk, na twee keer herhalen nog steeds; ik werd gevraagd 06-9292 te bellen; 2e keer idem niets en dat ging goed, mits 13.15 gezegd i.p.v. voluit.
111	Ik heb scenario 0 gekozen en daar moest ik om half acht op Schiphol zijn. Mij werd echter alleen gevraagd hoe laat ik uit Delft wilde vertrekken. Dat wist ik toch juist niet. Ik kreeg de optie om mijn aankomsttijd te vertellen niet. Als ik een verbinding later wil opvragen kan dat alleen als ik twee keer iets opgevraagd heb.
6	
89	

Enquête nummer	Antwoord
63	"Via" reizen lukte/werkte niet. Zou zo'n systeem tegen normale telefoonkosten kunnen? Het is vreemd

	dat je moet "betalen" om met de NS te "mogen" reizen. Systeem werkt goed als plaats bekend is. Bijvoorbeeld Twente resulteert in de gekste plaatsen b.v. Wijndrecht. Corrigeren van tijd lukte mij niet als er om de dag wordt gevraagd.
65	Dit systeem is zeer moeilijk te onderbreken.
62	Het was niet zo duidelijk of je het interview ook moest invullen.
57	1. Waarom een 5-puntsschaal? 4 of 6 dwingt meer! 2. Ik vond dat de herkenning best goed ging 3. Door hoge kosten (50c/pm) zal het snel irritant worden als het systeem iets niet begrijpt 4. Het is niet duidelijk wanneer "de mevrouw" het gevraagde gaat opzoeken of nog zit te luisteren. Beter "ik ga voor U opzoeken..".
25	Goed onderzoek, succes
34	
41	Complimenten voor de kwaliteit van de herkenning, dialoog lijkt nergens naar! Systeem is, indien het in de fout gaat niet of nauwelijks nog te corrigeren.
79	Over het algemeen vond ik het systeem goed omspringen met nutteloze informatie van mij zoals woordjes als 'graag'. Maar toen mij werd gevraagd of ik nog een reis wilde doen en ik "nee hoor" zei, werd mij gevraagd waarheen ik wilde vanuit Hoorn. De enige 2 manieren om toen te stoppen waren antwoord blijven geven totdat mij werd verteld dat ze me echt niet begrepen of de hoorn erop te gooien. Ik kon niet gewoon stoppen.
99	Goede test, goed product. Naleesmogelijkheid via interactieve teletekst en evt faxmodem gewenst.
102	
110	ASS werkt op zich goed. Bij een tarief van 0.50 c/pm zou ik er echter geen gebruik van maken. Ik denk dat ASS alleen interessant is als het een goede (goedkope) vervanging is voor een spoorboekje. Succes...
112	
93	Een reis van Tegelen naar Groningen met aankomsttijd 09.00 in Groningen herkent het systeem niet.
18	De zin om verder te testen werd mij ontnomen doordat in eerste instantie mijn vertrekstation niet herkend werd en bij de tweede poging gaf ik een datum op waarvan het systeem zei dat dit niet kan en vervolgens bleek dat het wel goed was (1 dec 1996).
28	Als alles goed gaat werkt het systeem goed. Echter als het eenmaal iets verkeerd verstaan heeft kun je dit nauwelijks/niet meer corrigeren. Ik heb niet kunnen ontdekken wat je moet zeggen als iets niet klopt ('verkeerde stations, klopt niet, nee, fout etc'). Geen van de genoemde termen werkte.
37	
38	"Klopt" begrijpt computer niet!
47	Het systeem herkende wel waar vandaan ik wilde vertrekken maar niet de eindbestemming. Het systeem ging vervolgens zijn eigen weg, ook met datum en tijden.
51	Vraag 2j: herhalen is niet erg alleen gaat het zo langzaam - automatisch tijdens wachten op telefoniste? - tijdens dialoog moet gebruiker om telefoniste kunnen vragen - maak duidelijker dat je met een computer bent verbonden - systeem is niet te stoppen tijdens een opsomming.
66	Dialoog lijkt gebruikersvriendelijk, misschien is een soort invuloefening efficiënter. ASS: vertrekstation? u: Delft ASS: Aankomststation? u: Rotterdam ASS: Aankomst/vertrek? u: aankomst ASS: hoe laat? u: 14.38 (evt. met toetsen)
95	Het is niet duidelijk dat het systeem geen "via" route aankan. Dat blijkt pas nadat het enkele malen tevergeefs geprobeerd is. Ik vind het ook leuk te weten hoeveel ik moet betalen voor de reis. Jammer dat ik dat niet kan vragen. Ik heb verschillende keren gebeld en ik heb gemerkt dat je moet wennen aan het systeem. Als je de beperkingen kent, valt er best redelijk mee te werken.
96	Behalve als een technisch hoogstandje, kun je dit ASS zien als een manier om te besparen. Ik verwacht niet dat dit ten gunste van mijn eigen portemonnee zal gebeuren. Voor mij blijft dan als enige potentiële voordeel over dat ik ook 's nachts kan bellen. Dit is slechts een heel klein voordeeltje, té klein.
19	
33	Op sommige vragen kon ik niet echt een antwoord geven, omdat ik voor het eerst naar zo'n systeem bel. Het is dus te nieuw voor mij om er een oordeel over te geven! Dat is wel jammer.

Enquête nummer	Antwoord
----------------	----------

35	Je kunt het automatische spraakherkenningssysteem niets aan hun verstand brengen. Zij verstaan iets en gaan jouw daar op antwoorden. Ik hou niet van dit systeem.
36	Ik zie meer heil in combinatie en ook ontwikkeling van diverse disciplines. Beeld en geluid samen door multimediatechniek (Web, met aansluiting NS en natuurlijk heel veel andere diensten). Het is de

	kunst om het toegankelijk voor een breed publiek te maken. Veel succes hiermee !!
67	
78	Het systeem werkt alleen goed als direkt goede, duidelijke antwoorden gegeven worden. Verder kan alleen vertrektijd gegeven worden en niet aankomsttijd. Verbeteren van de antwoorden is nog niet goed mogelijk.
1	
2	
3	
4	Vier keer een aanvraag gedaan, vier keer af moeten breken vanwege foute stations.
7	
8	Geen opmerkingen.
10	Het heeft de toekomst.
12	Het systeem geeft te weinig tijd bij het beantwoorden van de vragen: Welke datum? en welk tijdstip?
13	
14	Systeem onvoldoende betrouwbaar.
15	Op dit moment is het systeem kwalitatief van te laag nivo en werkt het eerder negatief dan positief. Het komt ook erg clean over.
16	Kreeg bij reis van Rotterdam CS naar Den Haag L.v. NOI alleen het traject naar den Haag CS te horen daar had echter een overstap moeten worden aangegeven.
17	Geen
20	Als je een paar dagen later dan vandaag wilt vertrekken moet je het jaartal erbij vermelden want anders krijg je net als ik te horen dat de dienstregeling verlopen is.
23	Doei Alexandra, veel succes!!
26	Leuk om mee te doen aan een dergelijk experiment.
27	Geen
29	Je moet goed ABN spreken, met een dialect of onduidelijke uitspraak geeft hij verkeerde stations. Deze eerste stap valt trouwens niet te corrigeren (U wilt dus van Den Haag naar Leeuwarden, hoe laat? Niet eerst een bevestiging van de twee stations). Als je alleen weet wanneer je ergens aan wilt komen moet je duidelijk zeggen "aankomst 13.00 uur"! Dit wordt niet uitgelegd. Groetjes,
30	Zoals ik het heb ervaren werkt het systeem niet. Ook na vele herhalingen van dag en tijd van reizen niet! Dus veel meer testen, testen en testen.
31	
32	
39	Goed systeem. Alleen zondagavond 18-08 ±22.30 werkte het niet. Nadat de vertrektijd bevestigd was zweeg de computer in alle talen. Dinsdagmiddag 20-08 werkte het systeem goed. Succes.
40	Voor de duidelijkheid zou ik een bevestiging vragen, na de herhaling van het systeem van wat de beller zegt. - beller: Den Haag-Delft - systeem: Alkmaar-Delft, is dit goed toets dan 1 fout 2 - fout kun je nogmaals ingeven. (Dat vond ik heel verwarrend nadat het systeem mij niet 'begreep', moest ik de tijd zeggen).
42	Biedt de mogelijkheid van uitleg. 'Stop' of 'terug' zou moeten kunnen. Als je één keer de boom afloopt kun je niet een fout begrepen/gemaakte keuze veranderen...
43	Wellicht dat er andere toepassingen zijn die zich er voor lenen....
44	Zie vraag 1,3.
45	Zoals gezegd, dialoog zou escapes moeten bieden om opnieuw te beginnen als herkenning vastloopt.
46	Het zou misschien handig zijn als je het systeem kon zeggen opnieuw te beginnen als je iets verkeerd zegt.
53	Tot nu toe heb ik nooit gebruik gemaakt van spraakherkenningssystemen. Ik heb het systeem voor het eerst gebruikt voor de enquête.
54	50 ct per min is te veel. Treinkaartje is al duur genoeg, daarvan zou ook de informatiedienst van de NS betaald kunnen worden.

Enquête nummer	Antwoord
----------------	----------

55	Kreeg geen reisinfo, werd steeds opgehangen na een lange pauze. Computer is niet snel genoeg, geen ruimte voor correcties. Verstaat alleen 13.00 uur maar geen één uur (lastig voor ouderen). Als consument zou ik dit nummer nooit meer raadplegen, als je telkens opgehangen wordt.
56	Het systeem verstond mij twee keer niet, (Haren werd Haarlem en Franeker) terwijl ik niet onduidelijk sprak. Het is hoogst irritant dat je dan het systeem niet kunt corrigeren. Als me dit ook nog 50 ct per minuut zou kosten zou ik denken dat ik opgelicht ben, nu moet ik alsnog de reis opzoeken in het spoorboekje. De opmerking "Wilt U harder spreken of de telefoniste bellen" vond ik nogal

	onvriendelijk gesteld. Het is ook ('n beetje) storend dat je zo goed kunt horen dat de zinnen samengesteld worden uit apart opgenomen woorden. Soms lijkt het zelfs of je twee verschillende stemmen om en om hoort (kwik kwek en kwak idee).
60	
58	Systeem werkte boven verwachting. Ik denk dat dit systeem in de toekomst voor diverse doeleinden gebruikt kan gaan worden.
61	
68	Succes
71	
72	
73	Als ik zes uur zeg kan dat 6.00 of 18.00 uur zijn. Het systeem was er niet van te overtuigen dat ik om 6.00 weg wilde en niet om 18.00 uur. Als een dergelijke verbinding niet op dat tijdstip kan moet ze dat melden.
74	Succes!
75	
76	
77	
81	1x keer gebeld. Ik heb in 1x alle benodigde informatie gekregen.
85	Zou het eventueel mogelijk zijn om bij de reistijden uit te gaan van een bepaalde aankomsttijd op een station? Ik kreeg niet de indruk dat het mogelijk was om aan te geven dat je zo min mogelijk overstappen prefereert.
86	Ik heb zelf vrij grote affiniteit met IT en formuleer mijn vragen/info automatisch duidelijk en gestructureerd. Anderen zouden er mogelijk meer moeite mee hebben.
88	

Bijlage H

***Overzicht
score open
vraag 5 (v48)***

T = telefoniste

S = automatisch spraakherkenningssysteem

? = geen voorkeur

enquêtenummer	11	100	49	21	22	50	69	70	97	98	103	104	105	106	107	108	109	83	
keuze	T	?	S	S	S	T	T	?	T	S	?	T	?	T	?	?	?	?	
positief - telefoniste																			
sneller							X		X										
goedkoper							X												
persoonlijk						X						X							
meer info		X				X													
gezelliger/vriendelijk												X							
complexere problemen													X						
begripvol	X																		
makkelijker onderbreken																			
flexibel														X					
effectief																			
initiatief beller																			
fouten herstellen																			
duidelijk wanneer bezig																			
nauwkeurig																			
negatief - telefoniste																			
onvriendelijk/ongeduldig					X														
grote wachtrij										X			X						
onpersoonlijk																	X		
geen behoefte live-gesprek																			
positief - ASS																			
sneller																			
goedkoper																			
minder tijdsduk/rustig				X															
minder wachttijd																			
standaard																			
gemakkelijk in het gebruik		X																	
anoniem					X														
lagere drempel																			X
altijd beschikbaar																			
effectief		X																	
meer raadplegingen tegelijk										X									
negatief - ASS																			
niet gebruiksvriendelijk																			
moeilijk te onderbreken																			
minder flexibel																			
maakt fouten									X										
duurder							X												
langer							X												
onpersoonlijk																	X		
minder info																			
moeilijk corrigeren																			
beide systemen																			
goede info								X			X				X			X	
snelle info																X			
goedkoopste oplossing																			X
kortste wachttijd																			
persoonlijk contact																			
back up telefoniste																			

enquêtenummer	64	94	101	84	111	6	89	63	65	62	57	25	34	41	79	99	102	110	
keuze	?	?	T	S	?	?	S	?	?	T	T	T	T	?	?	?	T	T	
positief - telefoniste																			
sneller			x																x
goedkoper																			x
persoonlijk											x	x	x					x	
meer info	x	x																	
gezelliger/vriendelijk																			
complexere problemen													x						
begripvol																			
makkelijker onderbreken										x									
flexibel											x	x	x						
effectief																x			
initiatief beller																			x
fouten herstellen																			
duidelijk wanneer bezig											x								
nauwkeurig																			
negatief - telefoniste																			
onvriendelijk/ongeduldig							x												
grote wachtrij				x						x									
onpersoonlijk																			
geen behoefte live-gesprek																			
positief - ASS																			
sneller				x			x												
goedkoper																			x
minder tijdsduk/rustig																			
minder wachttijd																			x
standaard	x																		
gemakkelijk in het gebruik																			
anoniem							x												
lagere drempel																			
altijd beschikbaar																			x
effectief									x										
meer raadplegingen tegelijk																			
negatief - ASS																			
niet gebruiksvriendelijk																			
moeilijk te onderbreken																			
minder flexibel																			
maakt fouten				x															x
duurder																			
langer									x										x
onpersoonlijk																			
minder info																			x
moeilijk corrigeren																			x
beide systemen																			
goede info									x										x
snelle info		x																	x
goedkoopste oplossing		x						x											x
kortste wachttijd																			
persoonlijk contact																			
back up telefoniste						x													

enquêtenummer	112	93	18	28	37	38	47	51	66	95	96	19	33	35	36	67	78	1
keuze	T	T	S	T	?	S	T	T	T	T	T	T	S	T	?	T	?	T
positief - telefoniste																		
sneller																		
goedkoper																		
persoonlijk	x	x		x							x	x			x			
meer info										x								
gezelliger/vriendelijk				x														
complexere problemen																		
begripvol								x										
makkelijker onderbreken																x		x
flexibel							x	x										
effectief																		
initiatief beller																		
fouten herstellen		x																
duidelijk wanneer bezig																		
nauwkeurig																		
negatief - telefoniste																		
onvriendelijk/ongeduldig															x			
grote wachtrij																		
onpersoonlijk																		
geen behoefte live-gesprek						x												
positief - ASS																		
sneller																		
goedkoper																		
minder tijdsduk/rustig																		
minder wachttijd								x										
standaard			x															
gemakkelijk in het gebruik																		
anoniem																		
lagere drempel																		
altijd beschikbaar																		
effectief																		
meer raadplegingen tegelijk																		
negatief - ASS																		
niet gebruiksvriendelijk													x					
moeilijk te onderbreken									x					x				
minder flexibel									x						x			
maakt fouten				x														
duurder																		
langer																		
onpersoonlijk																		
minder info											x							
moeilijk corrigeren									x					x				
beide systemen																		
goede info																		
snelle info					x													
goedkoopste oplossing					x						x							x
kortste wachttijd															x			
persoonlijk contact																		
back up telefoniste																		

enquêtenummer	2	3	4	7	8	10	12	13	14	15	16	17	20	23	26	27	29	30
keuze	T	?	T	S	T	T	S	S	?	?	T	?	T	?	T	T	S	?
positief - telefoniste																		
sneller											x				x			
goedkoper																		
persoonlijk	x		x			x									x	x		
meer info															x			
gezelliger/vriendelijk					x													
complexere problemen																		
begripvol						x									x			
makkelijker onderbreken																		
flexibel													x					
effectief																		
initiatief beller																		
fouten herstellen																		
duidelijk wanneer bezig																		
nauwkeurig	x										x							
negatief - telefoniste																		
onvriendelijk/ongeduldig							x	x										
grote wachtrij															x			
onpersoonlijk																		
geen behoefte live-gesprek																		
positief - ASS																		
sneller				x														x
goedkoper															x			
minder tijdsduk/rustig																		
minder wachttijd				x														
standaard							x											
gemakkelijk in het gebruik																		
anoniem									x									x
lagere drempel																		
altijd beschikbaar																		
effectief																		
meer raadplegingen tegelijk																		
negatief - ASS																		
niet gebruiksvriendelijk																		
moeilijk te onderbreken																		
minder flexibel																		
maakt fouten													x					
duurder																		
langer																		
onpersoonlijk																		
minder info																		
moeilijk corrigeren										x			x					
beide systemen																		
goede info									x	x		x		x				
snelle info																		
goedkoopste oplossing																		
kortste wachttijd																		
persoonlijk contact																		
back up telefoniste																		

enquêtenummer	31	32	39	40	42	43	44	45	46	53	54	55	56	60	58	61	68	71
keuze	S	S	?	T	?	T	?	S	T	?	T	T	T	S	T	?	T	?
positief - telefoniste																		
sneller						X							X		X			
goedkoper																		
persoonlijk									X		X				X		X	
meer info					X								X					X
gezelliger/vriendelijk				X														
complexere problemen																		
begripvol				X														
makkelijker onderbreken																		
flexibel																		
effectief																		
initiatief beller																		
fouten herstellen																		
duidelijk wanneer bezig																		
nauwkeurig																		
negatief - telefoniste																		
onvriendelijk/ongeduldig																		
grote wachtrij																		
onpersoonlijk																		
geen behoefte live-gesprek																		
positief - ASS																		
sneller		X																X
goedkoper				X														
minder tijdsduk/rustig								X										
minder wachttijd																		
standaard		X			X													
gemakkelijk in het gebruik																		
anoniem																		
lagere drempel																		
altijd beschikbaar																		
effectief																		
meer raadplegingen tegelijk																		
negatief - ASS																		
niet gebruiksvriendelijk																		
moeilijk te onderbreken																		
minder flexibel																		
maakt fouten																		
duurder																		
langer																		
onpersoonlijk																		
minder info													X					
moeilijk corrigeren																		
beide systemen																		
goede info																		
snelle info							X									X		
goedkoopste oplossing						X	X											
kortste wachttijd																		
persoonlijk contact										X								
back up telefoniste																		

enquêtenummer	72	73	74	75	76	77	81	85	86	88
keuze	T	?	S	S	T	S	S	T	S	S
positief - telefoniste										
sneller										
goedkoper										
persoonlijk										
meer info										
gezelliger/vriendelijk										
complexere problemen										
begripvol										
makkelijker onderbreken										
flexibel								X		
effectief										
initiatief beller										
fouten herstellen										
duidelijk wanneer bezig										
nauwkeurig										
negatief - telefoniste										
onvriendelijk/ongeduldig										
grote wachtrij										
onpersoonlijk										
geen behoefte live-gesprek										
positief - ASS										
sneller			X							X
goedkoper										
minder tijdsduk/rustig										
minder wachttijd							X			
standaard			X							
gemakkelijk in het gebruik			X							
anoniem									X	X
lagere drempel										
altijd beschikbaar						X				
effectief										
meer raadplegingen tegelijk										
negatief - ASS										
niet gebruiksvriendelijk										
moeilijk te onderbreken										
minder flexibel										
maakt fouten	X									
duurder										
langer										
onpersoonlijk										
minder info										
moeilijk corrigeren										
beide systemen										
goede info										
snelle info										
goedkoopste oplossing										
kortste wachttijd										
persoonlijk contact										
back up telefoniste										

Bijlage I

Commentaar
bij
OVR-enquête

1) Dit systeem kwam vriendelijk en beleefd over.

Enquête nummer	Commentaar
3	Valt mij in de rede bij het geven van de datum.
5	Wel onpersoonlijk.
15	Mevrouw had een prettige, vriendelijke stem.
17	Een beschaafde stem. Helaas monotoon. Hoewel het begin van het telefoongesprek goed overkwam.
32	Stem kortaf, redelijk beleefd, de zin 'u zegt' niet goed geformuleerd (kattig).
34	'Wilt u mij corrigeren' veranderen in verzoek om herhaling van de vraag.
41	Als het meteen goed begrepen wordt, anders wekt het irritatie op. Stem is supervriendelijk.
46	Klinkt allemaal erg automatisch.

2) Dit systeem maakt storende fouten.

Enquête nummer	Commentaar
2	Je moet accentloos praten en dat kan helaas niet iedereen.
3	Den Dolder werd niet herkend. Werd de eerste maal Den Helder en de tweede maal 's-Hertogenbosch.
4	Gooit Arnhem en Haarlem door elkaar. Ik vroeg om Veenendaal, antwoord: Veenendaal - De Klomp.
5	Veel onduidelijkheden over vertrektijdstip, luistert niet goed naar vertrekdatum.
6	Aantal opmerkingen herkent computer niet, bv. 'Ik wil niet.....', geen correctie op dag of datum, soms vreemde aannames m.b.t. vertrektijd, dag van reizen etc. Met name nadat systeem.....niet goed te begrijpen.
7	Stationsnamen verkeerd geïnterpreteerd. Coevorden als Rotterdam. Arnhem als Haarlem of Alkmaar.
9	Geeft geen melding van niet NS-stations bijv. Scheveningen. Veel reizigers denken dat hier een NS-station is.
10	9.00 uur herkent ze als 7.00 uur tot twee keer toe.
11	Groningen wordt in de loop van het gesprek Haarlem.
12	Sommige tijden worden niet begrepen. Bijv. 6 uur/1 uur.
15	Plaatsen en tijden worden vaak verkeerd verstaan.
16	Zegt geen overstappen, maar zegt 'daar verder'/verstaat een ander station/verkeerde tijd.
17	Ja, verwisselde stationsnamen.
18	Verstaat stationsnamen niet (5x niet). Verstaat tijd niet: 08.15 werd 06.00 en 18.15.
19	Verstaat namen en tijden niet. Verzint soms zelf een dag of tijd.
20	Verschillende antwoorden kloppen niet. Herhaalt soms verkeerd (vooral bij dialect en bij het woordje 'eh').
21	Tijden en plaatsen verkeerd.
24	Verkeerde plaatsen en verkeerde tijden.
25	Nuth is niet bekend.
26	Foutieve plaatsnamen en stations.
27	Haren werd Haarlem, Meppel werd Olst.
28	Niet meegemaakt.
30	Bv. bij de ene verbinding verstaat het systeem 'zondag' wel en meestal niet.
32	Zelden goed advies.
33	Systeem kent vele stationsnamen niet, o.a. Maassluis West, Koudum Molkwerum. Inspreken vertrektijd 07.00 uur wordt 'gelezen' als 05.00 uur. Inspreken vertrektijd 09.00 uur wordt 'gelezen' als 07.00 uur.
34	Tijdsherkenning niet correct; moeilijk te corrigeren.
35	Vooral de namen van de stations worden niet goed verstaan.
37	Begrijpt een aantal keren de datum of vertrek- of aankomststation niet.
38	Sommige plaatsnamen verstaat dit systeem niet bv. Ana-Paulowna en Heeze.
40	Herkent de datum niet. Verwart stations bv. Moerwijk wordt Woerden of de Vink wordt Weert.
41	Geen mogelijkheid tot correctie als bv. plaatsnaam verkeerd verstaan is; ze gaat gewoon door met verkeerde reis. (Zo ook tijd maar dat is makkelijker te herstellen.)
42	Regelmatig verkeerd verstaan.
43	Plaatsnamen verkeerd verstaan.
44	Vraag 3 aug. (21-7) Antwoord overmorgen. Vraag 11 uur. Antwoord 15.00 uur.

49	Ja, de tijden, vertrek- of aankomstplaatsen.
----	--

3) Dit systeem dacht goed mee bij het plannen van mijn reis

Enquête nummer	Commentaar
2	Als ik de snelste verbinding vraag snapt ie er niets van.
3	'Hoe laat wilt u reizen' is geen goede vraag. Ik wil weten hoelaat ik moet reizen bij een gegeven aankomsttijd.
6	Geeft alleen eerstvolgende verbinding. Geen mogelijkheid eerdere verbinding te vragen.
8	Als je geluk hebt, krijg je wat je vraagt maar meer ook niet, later of eerder of terug wordt niet begrepen.
15	Je kreeg gewoon een verbinding, er werd niet gevraagd of bepaalde stations centraal of anders moesten zijn en een 'via' station kent het niet.
18	Niets van gemerkt, noch positief noch negatief.
19	Geeft verbindingen die in praktijk niet of niet helemaal kloppen.
24	Als ze de juiste plaatsen hoort wel, anders niet.
30	Volgens mij wordt er helemaal niet meegedacht.
31	Als je een bepaalde tijd vraagt en er rijdt dan geen trein, zegt ze dat er dan geen trein gaat maar geeft de eerste verbinding na het gevraagde tijdstip.
32	Helemaal niet.
33	Geeft meerdere vertrektijden/mogelijkheden.
34	Standaard zonder andere mogelijkheden.
40	Bv. van asd naar gn via Ht wordt begrepen als een reis van asd naar gn.
41	Geen indruk dat er wordt meegedacht, er wordt geen rekening gehouden met reisweg, zij leest gewoon voor wat dichtst in de buurt van tijd komt (snelrein/stoptrein).
45	Het systeem denkt niet mee. Het doet nog niet eens wat jij vraagt.
46	Zodra men iets meer vraagt, begrijpt het systeem het niet!

4) Dit systeem was verwarrend in het gebruik.

Enquête nummer	Commentaar
3	Zie vraag 3. Je weet even niet wat je moet antwoorden op zo'n vraag.
4	Het is even wennen.
5	Niet duidelijk wanneer je de tijd moet aangeven; ik gaf hier eerst de datum aan.
8	* Als je eenmaal 1 misverstand hebt, wat snel en vaak gebeurt kom je er bijna niet meer uit. * De zin: 'Op het door u gekozen tijdstip is er geen treinverbinding mogelijk', vervolgens krijg je toch een verbinding 5 à 10 minuten later. Die zin werkt storend en verwarrend.
12	Datum/tijdsvolgorde kan dan wel/ dan niet wisselend worden gebruikt.
15	Het gaf je wat je vroeg en anders verwees het je door.
16	Verstond verschillende tijden die ik niet vroeg. Herhaalde keren moest ik opnieuw inspreken.
17	Wel was eerst onduidelijk of vertrek- en aankomststation afzonderlijk of samen konden worden genoemd.
18	Soms wordt de vraag zoals de computer die verstaan heeft, herhaald, soms niet.
19	Ze drijft haar zin door.
23	Ik vroeg zaterdag, ze zegt overmorgen.
30	Er wordt als je moet 'overstappen' gezegd dat je 'dan verder' gaat. Dit is verwarrend.
32	Systeem wel duidelijk, antwoorden verwarren de klant.
34	Kent alleen 'ja' en 'nee', accepteert geen andere uitdrukking als bv. 'precies' of 'inderdaad'.
40	Soms moet je het herhalen en dan wordt er gelijk gezegd dat het niet wordt begrepen of gelijk een volgende vraag gesteld.
41	Afh. hoe vraag verstaan wordt. Moment van correctie is onduidelijk.
44	Ik vraag de eerste verbinding. Antwoord: 'Hoe laat wilt u de eerste verbinding?'
46	Zolang je de vragen maar simpel houdt, gaat het goed.
49	Ik wist soms zelf niet meer wat voor tijd als het na 3 keer fout werd weergegeven.

5) Dit systeem leek mij efficiënt.

Enquête nummer	Commentaar
2	Alleen voor mensen die de weg weten.
3	Alleen indien foutloos.
5	Op het moment nog niet.
6	Voor eenvoudige van A-B vragen en voor personen die gewend zijn met dergelijke systemen te werken.
7	Kan het zeker worden.
8	Nog niet.
12	Je moet het wel even doorhebben.
13	Niet bij zeer simpele vragen, allerlei controle vragen.
15	Als je van A naar B vroeg en hij verstond het, dan wel.
16	Later als het nog beter werkt. Ik denk alleen voor niet te moeilijke vragen.
17	Alleen geschikt bij van/naar info. Informatie over prijzen, sporen etc. is informatie waar toch erg veel behoefte naar is.
19	Je kunt niet zo goed doorvragen; te eenzijdig.
20	Je krijgt maar 1 verbinding voor een uur eerder of later. Moet je weer alles inspreken.
24	Als ze alles goed hoort wel.
27	Het systeem is niet te corrigeren als 'hij/zij' iets verkeerd verstaat.
32	Onvoldoende spraakherkenning.
33	Als storende fouten verholpen zijn, werkt het systeem bijzonder doelmatig.
34	Nog niet.
35	Door steeds opnieuw vragen duurt het gesprek onnodig lang.
37	Als het systeem verstaat wat er gezegd wordt, dan wel.
40	Met de nodige aanpassingen.
41	Alleen als alles in één keer goed verstaan en begrepen wordt; bij zeer duidelijke stem van beller en eenvoudige stationsnamen.
49	Als het juist werkt wel.

6) Dit systeem was te traag.

Enquête nummer	Commentaar
3	Eerder te snel.
8	Oplezen verbinding ging juist erg snel. Alleen de vraagstelling is soms zo uitgebreid dat het erg langdradig wordt. Dit wekt irritatie op.
11	De informatie komt te snel. Meeschrijven lukt niet.
15	Het zou sneller kunnen als het je beter verstaat. Steeds herhalen is zeer storend.
17	Computer reageert snel genoeg, maar doordat er vaak herhaald moet worden, omdat de computer het geluid niet herkent en dan uitgebreid wordt gezegd wat te doen, kostte een gesprek toch veel tijd.
18	Antwoord op vraag (inclusief stellen vraag) kostte ongeveer 2 minuten.
19	Tempo is goed. Genoeg tijd om alles te noteren.
24	Ging snel i.v.m. opschrijven. Kunt wel om herhaling vragen.
30	Eerder te snel: je moet goed voorbereid zijn voordat je belt.
32	Informatie zelfs te snel gegeven, vragen wel normaal tempo.
33	Moet zeer zeker niet sneller.
34	Systeem is niet traag. Als het de begrippen herkent heeft, werkt het snel.
35	De tijd tussen herhaling van de vragen is te lang. Het antwoord zelf gaat vaak te snel.
40	Wel traag van begrip; niet traag in het geven van verbindingen.
41	Soms zelfs te snel; ik heb u niet begrepen, ik heb u niet verstaan enz.
45	Het begin is ontzettend traag. Daarna gaat het wel, maar <u>niet</u> optimaal. Dit systeem kan absoluut niet tippen aan de snelheid van een informatrice.
46	Door het herhalen en verkeerd verstaan.
50	Te snel.

7) Dit systeem drong mij een onprettige dialoog op.

Enquête nummer	Commentaar
3	Zie eerder.
8	Het is en blijft een monotoon bandje. Haperende zinnen. Je moet zelf ook heel kort (af) en soms overdreven duidelijk praten zodat je het idee krijgt dat jezelf 'n 'bandje' bent.
12	Kort/zakelijk
23	Ik denk alleen als mensen moeten opschrijven dat het te snel gaat. Maar daarvoor is de herhaling.
27	Je kunt alleen 'ja' of 'nee' zeggen, niet iets extra's (bijv. ja, dat is goed) want dan verstaat hij weer wat anders.
32	Maakt de klant kribbig en geïrriteerd door het vele herhalen.
34	Moeilijk te corrigeren in tijd en dag.
41	Er is geen dialoog.
44	Begrijpt niet veel.

8) Dit systeem leverde de door mij gevraagde informatie.

Enquête nummer	Commentaar
2	50 % was goed.
3	Alleen door i.p.v. Den Dolder Amersfoort te nemen als vertrekstation.
5	Na zoeken wel, 1 keer ook niet.
6	In geval van eenvoudige vraagstelling.
8	Veel vaker niet dan wel.
10	Bv. Gouda-Zoetermeerdorp krijg ik alleen de verbinding naar Zoetermeer.
11	Soms wel, soms niet.
18	Uiteindelijk meestal wel; regelmatig gaf het systeem eerst iets anders.
19	Soms wel/ soms niet. Ze begrijpt en verstaat me niet altijd.
20	Zat met tijden regelmatig fout.
21	Bijna alles verkeerd verstaan.
23	Van de 10 vragen 4x verkeerd. Kent bepaalde plaatsen niet. Kent laatste mogelijkheid niet.
24	Bijna alles verkeerd verstaan.
27	Als je precies zegt wat je bedoelt en niets meer, dan kan dat.
31	Alleen als ze het goed begrepen had!
32	Bijna nooit.
33	Kent bepaalde stations niet. Gaat vaak uit van onjuiste vertrektijd.
34	80%; rest moest via 06-9292.
35	Meestal niet. Doorverwijzing naar 06-9292.
37	Niet altijd in één keer, maar het leverde uiteindelijk wel de gevraagde informatie.
40	Ik werd doorverwezen naar 06-9292.
41	Sommige verbindingen wel, andere totaal geen advies namelijk niet begrepen welke stations ik bedoelde.
42	Gedeeltelijk.
44	Van de 10 vragen werd ik 3x geadviseerd 06-9292 te bellen.
46	Als het maar niet te moeilijk wordt.
49	Soms wel, vaak niet.

9) Dit systeem was niet flexibel.

Enquête nummer	Commentaar
2	Het blijft onpersoonlijk dus niet flexibel.
3	Je kunt geen fouten corrigeren. Enige keus: ophangen en opnieuw beginnen.
4	Als 't systeem fouten maakt (Haarlem-Arnhem) kan ik niet ingrijpen om te corrigeren.
6	Niet flexibel genoeg. Als systeem mij niet begrijpt, breekt systeem na ... keer de verbinding af. Of geeft een andere niet gewenste oplossing.
12	Het is en blijft een computer en geen mens.
15	Via stations niet bekend, eerste-laatste niet enz.

18	Kan beter; met name de verschillende vormen van presenteren van de vraag waren (op de herkenning van de stations na) geen probleem.
19	Je kunt bv. geen 'via' station vragen. Bij een plaats waar geen station is pakt ze zelf maar wat.
20	Vooraf eerstvolgende verbinding en eerste na 9.00 uur was moeilijk; ook dat 1 eerder of later miste ik.
23	Je kunt niet onderbreken want dan raakt ze in de war.
25	Kent geen via, interliner, volgende, eerdere.
31	Als zij iets fout zegt en je wilt dat verbeteren, kan dat niet als zij de volgende vraag al gesteld heeft, dan herkent ze het niet.
32	Geen spoorinfo, geen intercityinfo enz.
33	Systeem blijft foutieve stationsnaam herhalen ondanks aangeven van foutieve naam. Idem dito aangaande vertrektijden.
34	Accepteert wel stationscorrectie. Zie vraag 7.
40	Soms wordt alles meerdere malen gevraagd maar het komt voor dat een wijziging niet doorkomt.
41	Bij fouten geen mogelijkheid tot ingrijpen. Pas bij vraag om nog een advies kun je opnieuw beginnen.
42	Erg rechtlijnig.
43	Niet mogelijk om de plaatsnaam te corrigeren.

10) Ik zou deze service graag opnieuw gebruiken.

Enquête nummer	Commentaar
3	Alleen indien verbeterd.
15	Kost veel tijd voor je de goede informatie krijgt.
16	Alleen voor noodgevallen.
19	Ik vind 06-9292 gebruiksvriendelijker.
20	Voor een vraag waarbij ik precies weet welke tijd en welk station.
23	Voor een verbinding van en naar grotere plaatsen wel.
25	Alleen als het moet.
27	Ik werd gek van het proberen te verbeteren.
32	Nooit!
34	Voorlopig nog niet.
40	Voor simpele verbindingen wel.
41	Ik zou het wel proberen. Alleen als bij deze service geen wachttijden zijn en zeer geringe kosten. Bij onbegrip is het dan niet zo erg om 06-9292 te bellen.
49	Als het juist werkt wel.

11) Ik moest me erg concentreren tijdens dit gesprek.

Enquête nummer	Commentaar
17	Ik kon niet altijd een 'natuurlijk' antwoord geven of doorpraten, omdat het anders niet begrepen werd.
18	Gaat veel te snel (dialogen en geven van oplossing).
19	Omdat ze de stations of tijden niet altijd verstaat moet je geconcentreerd luisteren bij de herhaling.
20	Alleen als je moest noteren, heb je soms 3x het af luisteren nodig.
24	Je moest goed luisteren of ze de juiste stations heeft gehoord.
32	N.v.t.
33	In rumoerige omgeving is het systeem moeilijk te volgen.
34	Aanpassen zodat de computer je begrijpt.
37	Duidelijk spreken was wel belangrijk.
41	Stem is helder en duidelijk, het is echter niet altijd duidelijk wat 'ze' aan het doen is. Beter als ze aankondigt dat 'ze' verbinding opzoekt, bv. 'moment'.

12) Ik heb het idee dat dit een betrouwbaar systeem was.

Enquête nummer	Commentaar
2	voor de eenvoudige verbindingen
3	Mits mijn antwoorden goed worden verstaan.
7	Met inachtneming van de fouten.
8	Doordat er vaak verwarring is van waaruit en wanneer men wil reizen (vaak fout, veel herstellen en corrigeren) twijfel je ook of de verbinding dan wel goed is.
11	1x klopte de informatie niet.
12	Na de juiste gegevensverzameling.
15	Doordat je steeds de dingen moet herhalen, omdat het niet verstaan wordt, wordt je onzeker.
18	Vermoedelijk oude data.
19	Ze geeft de verkeerde verbindingen en vanaf of naar een onjuist station.
20	De info verschilde bij bijna dezelfde vraag.
21	Als de klant weet wat hij precies wil.
24	Alleen betrouwbaar als ze alles goed hoort.
31	Maar dat komt omdat niet alles klopte.
33	Zie vraag 8.
34	Reisplanner.
40	Alleen bij simpele verbindingen.
41	Ik vind dat wat 'ze' voorleest klopt (echter geen rekening houdend met kortste reisweg/tijd e.d.).

13) Ik wist helemaal niet hoe ik dit systeem moest gebruiken.

Enquête nummer	Commentaar
3	Meer wees zichzelf, behalve bij corrigeren fouten.
5	Enige uitleg vooraf, dat je alleen met 'ja' en 'nee' en korte tekst kan antwoorden was handig geweest.
8	'Begin instructie' is duidelijk.
15	Dit was zeer duidelijk.
17	Het systeem wijst zich vanzelf.
19	Ze vertelt goed wat je moet doen.
23	Ik had het een en ander van collega's gehoord.
28	Is mij verteld.
30	Beetje wennen, maar het wijst zich vanzelf.
32	Instructieblad was duidelijk.
34	Uitleg over wat de computer wel of niet als tekst accepteert was praktischer.

14) Het was geen probleem als ik dit systeem onderbrak.

Enquête nummer	Commentaar
----------------	------------

nummer	
3	Hoe? Behalve door op te gooien?
7	Het is niet te onderbreken. Zie ook slotopmerking.
8	Bij onderbrekingen raakt 'ze' de kluts kwijt, voor zover je al kunt onderbreken.
15	Was niet te onderbreken.
16	Alleen vraagt ze vaak of ik wilde corrigeren omdat ze het niet begreep terwijl ik duidelijk sprak.
17	Het systeem was niet te onderbreken tijdens het oplezen van een verbinding, de verbinding moest eerst worden 'opgedreund'.
19	Ze begrijpt me dan niet en drijft door.
20	Ze begreep weinig van onderbrekingen of verandering.
21	Als vertrek- of aankomststation verkeerd werd genoemd, kon dit niet meer worden veranderd. 2,3, keer herhaald.
23	Meestal snapte ze het niet meer.
24	Als je een ander station zei begreep ze het niet.
30	Hier kan het systeem niet zo goed mee overweg, eigenlijk helemaal niet.
31	Als je haar onderbreekt begrijpt ze het niet meer, dan blijft ze de vraag herhalen.
32	Onderbreken kon niet behalve opgooien.
33	Systeem blijft hameren op onjuist station en tijden.
34	Systeem raakt in verwarring.
40	Daardoor raakt het in de war en wordt je gelijk doorverwezen.
41	Soms had het zin om tussendoor in te grijpen door gewoon nog eens te zeggen dat je vandaag wilt i.p.v. morgen. Soms had het zin, soms niet; niet duidelijk. Bv. misverstand 'vanmorgen' en 'morgen' werd tijdens 'gesprek' wel veranderd. Foutieve plaatsnaam werd niet veranderd.
43	Weet niet hoe te onderbreken.
49	Ze begreep me dan niet.

15) Ik werd verward door dit systeem.

Enquête nummer	Commentaar
3	Zie vraag 4.
8	Door de soms vreemde misverstanden ben ik zelf ook wel eens de draad van 'het gesprek' kwijtgeraakt.
12	Bij herhaling van vraag wordt een nieuw antwoord vaak niet begrepen.
16	Ik werd er een beetje kribbelig van als ik al 3 keer een vertrekplaats opnieuw had ingesproken.
19	De in mijn ogen onlogische verbindingen zijn verwarrend.
25	Onderbreken raakt ze helemaal in de war, verbeteren ook.
32	Je weet nu nog geen tijden en je twijfelt over de juistheid.
40	Soms wel door meerdere vragen achter elkaar te krijgen.
41	Alleen onduidelijk wat 'ze' aan het doen was (zie opm vraag 11).
49	Omdat ze me vaak niet begreep.

16) Ik vind de communicatie met dit systeem prettig.

Enquête nummer	Commentaar
2	Persoonlijk gesprek voorkeur.
3	Zie eerder.
5	Je kan alleen hele korte antwoorden geven, anders raakt het systeem in de war.
6	Op aantal punten nog verbetering/uitbreiding in conversatiemogelijkheden.
8	Te veel fout.
12	Stem is nog wat stoterig.
16	Ik kan niet teveel vragen.
19	Het is wat onpersoonlijk en 'houterig'.
30	Is zelfs een beetje bot af en toe.
40	Er wordt wat gevraagd en voor je wat kan zeggen wordt je weer onderbroken.
41	Als je in een gesprek 3x hoort 'ik begrijp u niet', 'ik versta u niet', 'kunt u harder praten', loopt mijn humeur danig terug. Ik kreeg soms een beetje dom gevoel.

17) Ik denk dat dit systeem sterk verbeterd moet worden.

Enquête nummer	Commentaar
1	Ik denk dat dit systeem enigszins verbeterd moet worden.
2	Ik denk dat dit systeem verbeterd moet worden.
6	Zie vraag 16.
7	Nog te veel fouten waardoor de dialoog erg lang kan worden.
10	Meerdere reismogelijkheden (kortste reisroutes).
12	Bij niet begrijpen, mededeling om opnieuw te beginnen.
17	Ja, alhoewel ik denk dat de computer heel grote beperkingen heeft. Maar door de klant dingen in te laten toetsen kunnen de mogelijkheden wel genoeg worden uitgebreid.
20	Stond 1 uur verkeerd en de info moet beter. Ook de opmerking eerstvolgende is belangrijk.
23	Ze kent te veel plaatsen en bepaalde uitdrukkingen niet (bv. laatste mogelijkheid).
30	Er wordt veel niet begrepen of verstaan.
32	Duidelijk!
33	Juiste informatie. Beter luisteren; herkend lage donkere stem zeer moeilijk tot slecht.
34	Zie vragen 2,4,7,8,9,13.
37	Soms moest ik bv. de datum ±5 keer herhalen.
40	Zeker bij station en dagherkenning.
41	In ieder geval aangeven wat stem doet. De meeste fouten zitten in de plaatsnamen. Het is niet duidelijk wanneer je die kan corrigeren. Probleem met acht uur; stem denkt 18 uur.
46	Het is niet slecht, maar zeer beknopt.

18) Ik ben tevreden over de mogelijkheden tot herhaling.

Enquête nummer	Commentaar
4	Komt belachelijk over: ik vraag tot twee keer toe om Arnhem en het systeem blijft Haarlem horen: ik heb dan de neiging de hoorn op de haak te gooien.
8	Lukt niet altijd.
19	Dat is prettig.
20	Je hebt de herhaling ook nodig om het op te schrijven.
32	Langzamer spreken zal leiden tot geen behoefte tot herhaling, ingewikkeld met meerdere overstappen.
40	Heel handig.

19) Ik voelde me onder druk staan tijdens dit gesprek.

Enquête nummer	Commentaar
18	Door de snelheid van de dialogen en oplossing.
19	Als je niet gauw genoeg antwoord geeft, heeft ze 'commentaar' en gaat zelf verder.
20	Moest wel aan mijn dialect denken (terwijl dat in Limburg nog erger moet zijn).
32	Door het herhalen (heel irritant!) van onze vragen.
41	Soms wel, na 1 sec. stilte begint stem alweer te ratelen dat ze mij niet hoort/begrijpt.

20) Ik kreeg de indruk dat dit systeem begreep wat ik vroeg.

Enquête nummer	Commentaar
4	Zie vraag 18.
5	Alleen voor hele duidelijke vragen is het systeem geschikt.
6	Bij eenvoudige vragen wel. Bij beleefde antwoorden of 'foutieve' input niet.
7	Op de fouten na.
8	Meestal niet.
12	Afgezien van een aantal tijdstippen. Dialect wordt niet begrepen.
15	Misschien begreep het je wel, maar verstond je niet en bepaalde termen zoals bv. eerste-laatste begreep het niet.
16	Soms als het een simpele vraag was.
18	Lang niet altijd maar dit heeft veel te maken met de herkenning van de woorden, niet de structuur van de zinnen. Ik was hierdoor verrast.
20	Moest regelmatig mijn vraag herhalen.
23	Bepaalde vragen wel andere niet.
25	Soms wel, soms niet.
30	<ul style="list-style-type: none"> Soms wel, maar als ik vraag dat ik van Scheemda naar Diemen-Zuid wil en het systeem komt met een verbinding van 'Veenendaal de Klomp' naar Lelystad, dan heeft het systeem mij niet begrepen. Met name problemen met de 'zondag'.
32	N.v.t.
33	Ik bleef herhalen zonder dat het systeem begreep wat ik bedoelde.
34	Stationsnamen: ja. Datum en tijd moeilijk.
37	Soms bv. niet meteen de eerste duidelijk waarvandaan ik wilde vertrekken.
38	Meestal wel, soms verstaat hij dingen niet.
40	Zie vragen 2 en 16.
41	Zie voorgaande opmerking.
42	Alleen bij heel simpele verbindingen.
46	Als je maar niet doorvraagt dan begrijpt hij het niet!
47	Te vaak moeten herhalen.

21) Ik vond het systeem te onpersoonlijk.

Enquête nummer	Commentaar
3	Wel onpersoonlijk maar geen probleem.
7	Velen zullen denken aan een informatrice-benadering.
8	Prettige stem. Als je een gezellige babbel wil moet je dit soort info lijnen niet bellen. Je krijgt wat je wil (hopelijk) op een prettige manier. Ik denk alleen dat de informatrices bij 06-9292 vaak sneller zijn (zeker van begrip).
12	Je weet dat het een computer is.
15	Je weet dat je een computer belt en je informatie krijgt van A naar B, anders moet je het niet bellen.
16	Je kunt niet meer vragen. Sporen of meer informatie over meer tijden of andere treininformatie.
18	Het is een computer, als je er een 'persoon' van maakt, schep je ook verwachtingen.
19	06-9292 is gebruiksvriendelijker.
20	Het is onpersoonlijk en voor meer info ook niet prettig, maar voor snelle info heb je ook weinig persoonlijkheid nodig.

27	Van een computersysteem kun je geen persoonlijk gesprek verwachten.
30	Het blijft natuurlijk een kille machine.
32	Systeem mag wel bestaan indien juiste info.
36	Ik vond het verbazend persoonlijk wanneer je verwacht een computer aan de lijn te krijgen.
40	Als mensen persoonlijk behandeld willen worden, bellen ze dit systeem niet.
41	In het begin had ik te veel de neiging om beleefd te zijn (Het lijkt namelijk net een echt mens). Kort 'ja/nee' antwoorden werkt veel beter. Misschien kan dat van te voren ook door stem aangegeven worden.

Verdere op- en aanmerkingen.

Enquête nummer	Commentaar
1	Als je veel spreektaal gaat gebruiken (en snel gaat praten) raakt het systeem van streek. Dit zou nog ondervangen moeten worden. Overigens: fantastische vinding!
5	Geen busverbindingen-informatie, geen info over bijvoorbeeld aansluitingen bus-trein. Bij alternatieven wordt in eerste instantie alleen een latere tijd aangegeven. Bij verbetering keuzemogelijkheden wel kans, nu is het nog te minimaal. Het is geen reisplanner die met je meedenkt.
6	Als input duidelijk is en door het systeem wordt begrepen, is het een goed systeem. Zodra ik als gebruiker ga twifelen (ehhh....) of foutieve input geef, bv. dinsdag 15 augustus, corrigeert het systeem mij niet, maar verbreekt na 3x de verbinding. Ook is het niet mogelijk om een door het systeem foutief overgenomen datum te corrigeren. Het blijft vragen naar vertrektijd, terwijl ik nog uitleg dat ik helemaal niet op die datum wil reizen. Zijn er mogelijkheden om ook een trein eerder te vragen als het systeem aangeeft pas een half uur na opgegeven tijd een reis te kunnen vinden? <ul style="list-style-type: none"> • Systeem herkent geen plaatsnamen zonder NS-station. Bv. Gemert wordt Rhenen. Boekel wordt Boskoop of ineens (?) Meppel. • 'Alstublieft' herkent het systeem niet. 'Graag' daarentegen wel. • Van Usquert naar Rilland-Bath herkent systeem niet (van Best naar Sittard?). Usquert blijft 'onherkenbaar'.
7	a. Bijv. door het noemen van 'OVR' of 'stop' zou verbinding met een informatrice moeten kunnen worden gelegd. Dus niet ophangen en dan in de wachtrij van 06-9292. b. Tijdsintervallen zijn soms te kort. Vraag om 7 uur te vertrekken kan leiden tot antwoord geen trein om die tijd en dan wel een oplossing om 7.16! c. Systeem kent of herkent nog geen woorden als nu, z.s.m. d. Systeem liep in de tijd 1 uur achter.
8	Inleiding erg snel; oplezen verbinding erg snel, amper bij te houden. Misverstanden/fouten moeilijk te herstellen. Vragen naar een latere verbinding lukt niet, wordt niet begrepen en je kan weer opnieuw beginnen. Bij moeilijke plaatsnamen kom je er niet uit en is een misverstand bijna niet te corrigeren. Je wordt bijna wanhopig van 'haar' monotone vraagstelling en onbegrip. Er zijn momenten waarop ik 'haar' door de lijn heen zou willen trekken. Heel frustrerend en irritant.
11	Het systeem kent de term 'vandaag' niet? Ook a.s. donderdag (= 1 aug.) werd na herhaling steeds 8 aug. Twee uur 's middags werd in de loop van het gesprek 22 uur. Ik heb het gevoel dat ik heel goed moest articuleren. Bij een 'gewoon' gestelde vraag werd 'Gron' - 'Haarlem' (3x). De term 'laatste verbinding' wordt niet begrepen. (Advies om 06-9292 te bellen is wel leuk).
12	<ul style="list-style-type: none"> • Bij vertrektijd bestemming van de trein mededelen + evt. perrons. • Prettig vind ik de mogelijkheid om i.p.v. datum bijv. de dag van de week of morgen/overmorgen te kunnen hanteren. • Bij het abuis vermelden van een plaats zonder NS-station dit mede laten delen i.p.v. te gaan gissen. Scheveningen wordt Tegelen of Zevenaar en blijft stug Zevenaar. • Slim is de mededeling bij slechte verstaanbaarheid het advies om 06-9292 te bellen.
13	Systeem werkt uitsluitend indien: <ul style="list-style-type: none"> • zuiver ABN gesproken wordt. • exact met ja of nee geantwoord kan worden. • voldoende stemkracht gebruikt wordt • cliënt spreekt zonder haperen/stotteren • cliënt zelfverzekerd is en weet wat hij/zij wil. • cliënt de gebruikelijke reisweg volgt (zonder via) Zo niet dan ontstaan enorme communicatiestoornissen.

14	Er moet nog héél veel gebeuren aan de spraakherkenning. Het systeem is soms wel een minuut bezig voordat het begrepen heeft van waar naar waar er gereist moet worden. Tijden worden niet goed verstaan: 8.00 wordt 18.00 enz. Niet iedereen spreekt ABN. B.v. Amsterdam Lelylaan naar Almere Muziekwijk (met Amsterdams accent!). Dit duurde eindeloos, steeds maar herhalen en steeds werd een ander vertrek of aankomststation genoemd. Op zo'n manier heeft de klant al lang opgehangen. Het systeem is niet flexibel genoeg, want wijzigen tussendoor is niet mogelijk of moeilijk. Voor ouderen, denk aan de vergrijzing, is het niet geschikt, te onpersoonlijk en te ingewikkeld en voor de rest duurt het te lang in deze jachtige tijd. Kortom als dit systeem wil gaan 'draaien' is er nog héél veel aan de winkel.
15	Het zou heel handig zijn voor de klant om de termen eerste, laatste, volgende, eerdere te verwerken als het kan. Verder is het zeer storend als je steeds alles moet herhalen omdat je verkeerd begrepen wordt.
16	Ik vond het leuk om te horen hoe je vraag gekend wordt/ al of niet fout. Alleen soms verstaat ze het verkeerd en dan gaf ik zo duidelijk en langzaam mogelijk de herhaling en dan kreeg ik nog een verkeerde tijd, of zei ze 's avonds terwijl ik 's morgens had gezegd. Ze meldt ook niet dat je over moet stappen maar zegt 'daar verder'. Vond ik vreemd. Als je vraagt om 8 uur 's morgens te vertrekken dan zegt ze eerst 'is niet mogelijk' en dan komt de eerste trein om 8.20; heel vervelend.
17	Een onpersoonlijk systeem is geen bezwaar, maar daar waar ik zelf een beschikking heb over de NS-reisplanner geef ik daar zeker de voorkeur aan. Daar waar deze visuele info-bron ontbreekt, lijkt het me een alternatief als er alleen elementaire info nodig is zoals die hier wordt gegeven. Ik denk zelf dat het systeem niet onpersoonlijker wordt door van de toetsen van een TDK-toestel gebruik te maken. Mensen die behoefte hebben aan menselijke tussenkomst zullen daar dan toch voor kiezen. Dan zou het mogelijk kunnen worden om ook over tarieven en vertreksporen informatie te geven, of over een eerdere cq. latere verbinding (misschien zelfs wel een <u>via</u> station). Ik heb een aantal keren gebeld met de girofoon van de Postbank en de overboeklijn van Spaarbeleg, door het intoetsen van gevraagde nummers kwam men dan snel dat te weten wat men wilde weten.
18	Verbazingwekkend wat allemaal al mogelijk is. Complimenten!
19	Als ze de naam van het station niet begrijpt, pakt ze soms zelf maar wat. Bij bv. Helmond 't Hout pakt ze Helmond CS, of bij Chevreumont pakt ze Alphen a/d Rijn. Als ik een plaats noem zonder station pakte ze zelf maar wat of zegt ze 'ik begrijp u niet'. Ik zou liever horen dat er in die plaats geen NS-station is. Ze vraagt bij reizen om 12 uur niet of het 's ochtends of 's avonds is. Je moet dan persé 24 uur zeggen. Bij vraag om laatste trein vraagt ze soms: 'Hoe laat wilt u dan?'. Bij een plaats bv. Amsterdam gaat ze automatisch uit van CS. Ik vind dat ze hierom <u>moet vragen</u> . Bij vraag naar laatste verbinding gaat ze soms automatisch naar de volgende dag. Lopen van Rotterdam CS naar Rotterdam Hofplein kan ze niet. Waarom kan ze wel van een station in Nederland naar bv. Antwerpen of Parijs en niet naar Keulen? Als exact op de gevraagde tijd geen trein rijdt, beslist zij of ze een verbinding geeft later of vroeger. Dit zou de klant moeten kunnen beslissen. Als ze het na 3x vragen niet snapt, verwijst ze naar ons. Dit is niet altijd terecht omdat het soms om simpele dingen gaat. Bij mijn vraag om <u>nu</u> te vertrekken snapt ze me niet; bij <u>z.s.m.</u> pakt ze de tijd van een uur geleden. Houdt ze rekening met werkzaamheden??? Als ze de datum niet begrijpt, pakt ze vandaag. Bij stations zoals bv. Enb of Rtn neemt ze ook CS.
20	<ul style="list-style-type: none"> • Misschien kunnen de overstapperrons erbij; zeker bij korte overstappen. • Ik mis wel de 'via' mogelijkheid.
21	Als de computer de plaats verkeerd verstaat, kan dat niet veranderd worden. Als klant zijnde moet je precies weten van waar naar waar je wilt reizen en hoe laat, anders klopt er met dit systeem niet veel van.
22	Geeft niet eerste verbinding als je daarom vraagt.
23	Ze begrijpt je vaker niet bij het noemen van bepaalde plaatsen. Wil je onderbreken dan raakt ze in de war en geeft ze gewoon de verbinding die ze verkeerd herhaalt als ik een verbinding heb gevraagd.
24	Verkeerde plaatsen, tijden en datums.
27	Ik denk dat dit systeem als het is verbeterd voor een hele kleine groep klanten misschien wel handig zou kunnen zijn. Maar in de 06-9292-praktijk blijkt dat ± 7 van de 10 klanten niet exact vragen wat ze bedoelen en dan ook vaak nog aanverwante info willen hebben.
29	De computer verstaat bepaalde plaatsen totaal niet. Maakt er heel iets anders van. Ook na herhalingen.
30	In het algemeen gesproken zal er veel verbeterd moeten worden. Wanneer je een verbinding op zondag vraagt, wordt je niet begrepen. Onderbreken is niet mogelijk waardoor je je vraag niet kunt corrigeren. Plaatsnamen worden niet allemaal verstaan, tijdstippen ook niet en het onderscheid in dagen is slecht. Ik acht het systeem nu zeker niet acceptabel voor klanten van 06-9292. Ze zijn blij met de persoonlijke aandacht en het meedenken, dus waarschijnlijk zullen de gebruikers niet positief reageren. Je wordt ook snel door het systeem afgekappt en doorverwezen naar 06-9292. Het heeft ook geen zin om te articuleren of harder te praten. Ik vraag me af of dit zinvol is, dit systeem. Zoals het nu is zeker niet, dan krijg je veel klachten en zal het een flop worden. Ik ben van mening dat een persoonlijke benadering toch altijd beter werkt.

31	Als de fouten eruit worden gehaald zou het best een goed systeem kunnen zijn. Ik denk dat de klanten een persoonlijk contact fijner vinden. Ze zijn nu vaak aangenaam verrast als ze een 'echt' persoon aan de lijn krijgen.
32	Door de slechte spraakherkenning vragen we ons af hoe de computer zou werken met mensen die een dialect spreken omdat wij wel ABN spraken en de computer dat nog niet begreep. Dit maakt de klant onzeker (praat ik zo onduidelijk?!) en ook bozig door het steeds moeten herhalen. Verder worden er onjuiste verbindingen gegeven. Plaatsnamen noch dagen noch data noch tijden worden herkend, ook niet bij herhaling van onze kant.
34	Geeft geen richting informatie, alleen verder met de trein! Geen vroeger, later mogelijkheid. Zegt op dit traject zijn er op de door u gewenste tijd GEEN TREINEN. Dit zal de klanten in verwarring brengen.
35	Dit systeem werkt alleen goed bij eenvoudige verbindingen en duidelijke vraagstelling. Het reageert niet goed op normaal spraakgebruik en uitdrukkingen. Wanneer de vraag niet goed begrepen wordt is het veel te moeilijk om snel te corrigeren.
39	De computer weet niet wat er bedoeld wordt met de eerste verbinding. Had moeite met plaatsnaam herkennen van Wezep en Heeze. De computer was niet in staat een reisadvies te geven van Arkel naar Cuyk. Reageerde wat verward. Heeft soms moeite met het verstaan van datum en tijd.
41	<ul style="list-style-type: none"> Ik vind het <u>erg storend</u> als stem zegt: Op dit traject rijden geen treinen op de door u aangegeven tijd (bv. aankomst 20.00 gevraagd en aankomst is 19.40). Stem praat dan wel door, ik dacht dat er een stremming was of zoiets. Als alles in één keer goed verstaan wordt is het prima, anders grote ergernis/onduidelijkheid. Aan einde: 'op- of aanmerkingen'. Is dat alleen in testperiode of altijd. In het laatste geval is het duidelijker als stem zegt: 'Heeft u nog op/aanmerkingen ter verbetering van dit systeem (of tot welk doel het dan ook dient)'.
42	Jammer dat een 'via-station' niet gegeven kan worden. Geén verbindingen met interliner van NS-station naar NS-station. Regelmatig plaatsnaam niet goed verstaan.
43	Rotterdam Alexander werd Amsterdam Amstel. Zaandam werd Haarlem. Oudenbosch werd Alphen a/d Rijn. Martenshoek werd Hoensbroek. 1 uur werd 10 uur. 9 uur werd 19 uur. Haarlem werd Baarn.
44	Dit systeem geeft volgens mij niet de korste weg. Begrijpt geen data. Verstaat mij niet. Vraag Den Dolder, verstaat Den Helder. Vraag Haren Gn, verstaat Haarlem. Ik vraag de eerste verbinding en er wordt gevraagd hoe laat ik de eerste verbinding wil. Ik vroeg welk perron. Antwoord: 'Wilt u naar Velp?' Als er een verbinding komt gaat het veel te snel.
45	Je moet bij dit systeem héél duidelijk praten en ik vind dat het te lang duurt voor je een reisadvies hebt. En wat voor een klant belangrijk is, welke richting de trein gaat en welk perron men moet wezen.
46	Je moet zelf ook heel duidelijk spreken (en langzaam) waardoor het allemaal een beetje onpersoonlijk wordt. Misschien dat bedrijven en zakenmensen dit nummer wel prettig zullen vinden? Maar de doorsnee Nederlander denk ik niet!
48	Het systeem valt niet te corrigeren als het om plaatsnamen gaat. Hij begreep me dan niet. Ook de tijden geven vaak moeilijkheden. Gaf ook door dat ik contact moest opnemen met 06-9292. Soms geen treinen op bepaald tijdstip op trajecten maar gaf dan wel de eerstvolgende op het gevraagde tijdstip en dat was dan wel juist.
49	Werd te vaak niet begrepen. Gaf verkeerde plaatsnamen. Gaf verkeerde tijden, begreep nu, vandaag, ochtend, middag of avondtermen niet.

Bijlage J

Interviews

I Interviewvragen

- 1) Vindt u een spraakherkenningssysteem prettig om mee te werken?
- 2) Zou u het handig vinden om een spraakherkenningssysteem te gebruiken voor andere informatie? Zo ja, welke informatie?
- 3) Vindt u de telefoon een handig medium of prefereert u een ander medium zoals teletekst of een computerprogramma?
- 4) Ziet u dit systeem als een mens/telefoniste?
- 5) Vindt u het vervelend wanneer de telefoniste u niet zou verstaan?
- 6) Vindt u het systeem gebruiksvriendelijk?
- 7) Wat zijn uw positieve ervaringen met het systeem? of
Wat vond u goed aan het systeem?
- 8) Wat zijn uw negatieve ervaringen met het systeem? of
Wat vond u slecht of vervelend aan het systeem?
- 9) Had u snel door hoe het systeem werkt?
- 10) Is het voor u duidelijk wanneer u tegen het systeem kan spreken?
- 11) Verstond het systeem u goed? Zo nee, vond u het vervelend dat u veel moest herhalen?
- 12) Luistert u naar de vraag en geeft u precies antwoord of probeert u maar wat?
Bv. veranderen van vertrektijd in aankomsttijd. (dwz wanneer het systeem u er niet naar vraagt zegt u het ook niet?)
- 13) Vindt u de stem vervelend?
- 14) Zou u zelf andere vragen prefereren? Alles in één vraag of vindt u het juist fijn dat de vragen in stukjes zijn opgedeeld?
- 15) Zou u liever de controle hebben zoals bij een telefoniste?
- 16) Wat is uw algemene oordeel: Positief of negatief?

II Uitwerkingen

1

- 1) Ik heb geen voorkeur.
 - 2) Ja, dat is handig voor het opvragen van telefoonnummers.
 - 3) Ik denk dat een computer makkelijker is vanwege het visuele aspect, maar die moet je dan wel in huis hebben.
 - 4) Je hebt meer het gevoel dat er een mens achter zit.
 - 5) Is wel vervelend, maar bij de telefoniste heb je de kans om te reageren.
 - 6) Nee, maar dat komt omdat het nog in de ontwikkelingsfase is. Het niet kunnen onderbreken is niet gebruiksvriendelijk.
 - 7) Het bespaart arbeid en dat alles wordt herhaald is ook goed.
 - 8) Je kunt het systeem niet onderbreken en niet goed corrigeren.
 - 9) Ja, het is niet moeilijk.
 - 10) Ja.
 - 11) Nee, waardeloos en dat is heel vervelend en frustrerend.
 - 12) Ik luister naar de vraag en doe precies wat ze zegt. Maar je weet ook niet of je zinnen kunt maken en wat je tegen het systeem kunt zeggen. Je weet niet wat het systeem begrijpt. Wat je moet antwoorden weet je wel.
 - 13) Niet heel aangenaam, maar wel aardig. De stem klinkt heel 'clean'.
 - 14) Op deze manier verklein je de kans op fouten want het gaat heel systematisch. Dus dit is fijner.
 - 15) Nee, het is niet erg dat het systeem het initiatief neemt.
-

2

- 1) Ja, want dan heb je tenminste geen chagrijnige mensen aan de telefoon.
 - 2) Ja, voor informatie over films.
 - 3) Computer is makkelijker maar wanneer er een praatpaal op het station zou zijn, vind ik dat je het beter aan het loket kan vragen.
 - 4) Ja, ik zie het als een mens.
 - 5) Is wel vervelend, want dan moet je zeggen dat het fout is.
 - 6) Nee, en vooral het niet kunnen onderbreken is hinderlijk.
 - 7) Het is goed dat de verbinding wordt herhaald.
 - 8) Je kunt het systeem niet corrigeren.
 - 9) Ja, het is niet moeilijk; er wordt gewoon iets gevraagd en je geeft antwoord.
 - 10) Ja.
 - 11) Nee, heel slecht en dat is erg vervelend.
 - 12) Ik geef precies antwoord op wat ze vraagt.
 - 13) De stem is van de ene kant wel vriendelijk, maar kan af en toe ook niet vriendelijk klinken.
 - 14) Ik prefereer de vragen in stukjes want anders weet je niet wat je moet zeggen.
 - 15) Nee, het is juist wel fijn wanneer je het systeem kunt volgen.
-

3

- 1) Het is handig en prettig omdat je dan geen chagrijnige mensen aan de telefoon hebt.
- 2) Ja, voor informatie over vliegreizen.
- 3) Ja, een telefoon is handig omdat je de informatie dan thuis op kunt vragen en er niet extra voor naar het station moet.
- 4) Ik zie het als een mens, doordat het ingesproken is door een mens.
- 5) Ja, maar dit komt vaak doordat ze het niet duidelijk hoort, maar wanneer je dan duidelijk spreekt verstaat de telefoniste het wel. Ze zal het eerder kunnen verstaan dan het systeem.
- 6) Redelijk gebruiksvriendelijk. Het systeem geeft maar één oplossing van een verbinding. Dit zouden er meer moeten zijn.
- 7) Het is 24 uur per dag bereikbaar en gemakkelijk wanneer je in het buitenland zit.
- 8) Het systeem verstaat de namen niet goed en het is lastig dat de verbinding wordt opgesomd. Dan heb je geen tijd om het op te schrijven.
- 9) Ja.
- 10) Ja.
- 11) Nee, en dat is frustrerend.
- 12) Ik geef antwoord op de vraag.
- 13) Nee, de stem klinkt wel aardig.
- 14) Nee, het is zo wel goed.
- 15) Nee, het is niet erg dat je het systeem moet volgen.

4

- 1) Een spraakherkenningssysteem is wel prettig om mee te werken, maar het zou fijner zijn wanneer je normale zinnen zou kunnen zeggen.
- 2) Ik zou het wel handig vinden.
- 3) Ik prefereer de reisplanner, omdat ik een computer tot mijn beschikking heb. En daarnaast vind ik het niet fijn om te telefoneren.
- 4) Nee, ik zie het als een computer omdat het spreken te hakkerig gaat.
- 5) Ik vind het allebei vervelend. Het systeem bleef hangen en bleef vragen "Van waar wilt u vertrekken?". Dat is erg vervelend en dit zou de telefoniste niet doen, daarom prefereer ik de telefoniste.
- 6) Ja, want je kan er gemakkelijk mee omgaan en ook ophangen wanneer je wilt. Het is gebruiksvriendelijk op de nadelen na.
- 7) Ik vind het systeem erg duidelijk wanneer je er mee weet om te gaan en wanneer je weet wat je er tegen kunt zeggen. Het systeem is erg geduldig. En dat je om herhaling van de verbinding kunt vragen is ook erg goed.
- 8) Je weet niet precies wat je tegen het systeem kunt zeggen. Daar kun je pas later achter komen. Ik wist ook niet of je naar de overstaptijd kunt vragen. Wanneer de gebruiker de stationsnamen niet kent, kan het systeem je niet helpen. Een telefoniste zou je naar het dichtsbijzijnde station kunnen vragen.
- 9) Ja, de eerste keer dat ik belde ging het mis omdat het systeem het station niet kon verstaan. Maar de tweede keer ging het goed.
- 10) Ja.
- 11) De eerste keer niet, maar daarna wel. Ik hoefde bijna niets te herhalen.
- 12) Ik heb precies antwoord gegeven, want ik wist niet wat je kon zeggen tegen het systeem. Dat van de aankomsttijd wist ik niet. Ik heb dat ook niet uitgeprobeerd omdat ik niet wist dat dat kon.
- 13) Nee, maar wel grappig dat je hoort dat het uit stukjes is opgebouwd.
- 14) Ik heb liever dat het in stukjes is, want dat is overzichtelijker en gestructureerder.

-
- 15) Ik zou liever de controle zelf hebben en de vragen zelf stellen.
-

5

- 1) Het gaat de goede kant op, maar er zijn nog teveel dingen niet erg gestructureerd. Je moet nog te duidelijk formuleren.
 - 2) Men zal er nog aan moeten sleutelen, maar ze zijn al op de goede weg. Ook voor andere informatie, zoals het opvragen van telefoonnummers kan dit erg handig zijn.
 - 3) Omdat ik een computer heb, gebruik ik liever de reisplanner. Voor sporadisch gebruik is de telefoon wel erg handig. Het voordeel van teletekst is dat je er meer informatie op kwijt kunt.
 - 4) Nee, dat is aan de woorden te horen.
 - 5) Dat is wel vervelend en ik zou het ook minder snel accepteren dan wanneer het systeem mij niet zou verstaan. Ik heb meer tolerantie ten opzichte van computers.
 - 6) Nee, het is nog niet gebruiksvriendelijk genoeg. Het gaat de goede kant op, maar het systeem is niet flexibel genoeg.
 - 7) De herhaling is positief en het feit dat je meerdere verbindingen kunt vragen. Wat ook goed is, is dat je kunt blijven doorvragen; je kunt desnoods de hele dag aan de telefoon hangen.
 - 8) Ik vond het vervelend dat ik geen eerdere verbindingen kon vragen. De mogelijkheid om latere verbindingen te vragen was er wel. Het zou handiger zijn wanneer je de informatie zou kunnen zien bijvoorbeeld op teletekst. Dus eerst bellen en dan de informatie zien op televisie zodat je niet alles op hoeft te schrijven. Het slecht kunnen corrigeren is ook vervelend. En verder weet je niet wat je tegen het systeem kunt zeggen.
 - 9) Ja, dat is heel duidelijk.
 - 10) Ja, van een pieptoon zou ik knettergek worden. Ik zou wel graag meer bedenktijd willen.
 - 11) Over het algemeen wel. Omdat ik van te voren weet dat ik met een computer spreek, weet ik dat ik duidelijk moet spreken waardoor het systeem mij ook beter heeft verstaan. Ik heb dus weinig hoeven herhalen. Ik heb even moeite gehad met de uitspraak 'vóór 7.30 uur aankomen'. De eerste keer pakte het systeem het niet, maar de tweede keer wel. Ik vind het trouwens niet vervelend dat ik van te voren er al rekening mee houdt dat ik een computer aan de lijn krijg.
 - 12) Ik heb wat uitgeprobeerd omdat in de scenario's ernaar gevraagd werd. Ik heb bijvoorbeeld gevraagd naar de aankomsttijd omdat dat in het scenario stond en daarom ging ik er van uit dat het systeem dit kon. Wanneer ik niet van de scenario's was uitgegaan had ik dit niet geweten, maar had ik andere dingen uitgeprobeerd. Maar je zou wel graag willen weten wat je opties zijn, omdat je weet dat een computer beperkingen heeft.
 - 13) Nee.
 - 14) Als het systeem het zou kunnen herkennen, zou ik het handiger vinden om alles in één keer te zeggen. Misschien is het een idee om de keuze aan de gebruiker over te laten met behulp van een expert- en een beginner-interface.
 - 15) Het systeem heeft niet voldoende vrijheid, maar het is wel goed dat het in het begin gestructureerd is, daarna zouden er meer opties mogelijk moeten zijn bijvoorbeeld om eerdere en latere verbindingen te kunnen krijgen of de optie om naar de telefoniste te gaan.
-

6

Opmerking: Ik was verkouden toen ik belde, dus ik denk dat ik daardoor moeilijk verstaanbaar was.

- 1) Er moet een hoop aan verbeterd worden. Ik zou er wel gebruik van maken. Het kan prettig worden.
- 2) Ja, voor inlichtingen over telefoonnummers of informatie over bioscopen.
- 3) Ja, de telefoon is snel. Wanneer je meer informatie wilt, dan is de computer handiger. Voor weinig informatie is de telefoon wel handig.
- 4) Nee, het is een computer. Je hoort dat hij dingen aan elkaar plakt. Het is in blokjes.
- 5) Dat een telefoniste je niet verstaat gebeurt minder snel en de interactie is beter. Maar wanneer een telefoniste je 1 keer niet verstaat is dat niet erg, maar wanneer het vaker voorkomt is een computer beter uit te houden. Ik tolereer meer van een computer. Wanneer een computer je niet verstaat, dan moet je wat duidelijker praten.
- 6) Nee. want het systeem kun je niet verbeteren. Het is storend dat je niet aan kunt geven wat je aankomsttijd is. Het is niet duidelijk dat dat kan. Een nuttige uitbreiding zou zijn om een eerdere of latere verbinding aan te kunnen geven of een optie om dezelfde verbinding op een ander tijdstip te kunnen vragen. Wanneer het goed gaat is het een fijne dialoog, maar anders is de dialoog onprettig.
- 7) Het verbaast me dat zo'n apparaat je kan verstaan. Je krijgt het gevoel dat het systeem je begrijpt omdat hij van een datum bijvoorbeeld 'morgen' maakt of je zegt 'half twaalf' en het systeem maakt er '11.30' uur van. Dit is goed als controle dan weet je of je het goed hebt gezegd. Als je in eerste instantie duidelijke antwoorden geeft, zal hij het wel goed doen.
- 8) Het systeem maakt veel fouten. Ik heb dit vooral gemerkt toen ik naar nog een verbinding vroeg. Het systeem verstaat je niet goed. Bijvoorbeeld 'Haven Hoek van Holland' werd 'Haarlem'. Het is vervelend dat je de stationsnamen niet kunt verbeteren. Wanneer je 1 keer fout gaat, blijft het fout gaan.
- 9) De basisdingen wel. Wanneer je een simpele reis hebt, dan is het duidelijk want je geeft gewoon het beginstation, het eindstation, de datum en de tijd. Wanneer je ingewikkelde dingen gaat vragen, is verbeteren moeilijk. Het is ook niet duidelijk welke opties je hebt. Maar het kan best zijn dat er dingen zijn die ik niet uitprobeer heb. Je weet niet dat ze er zijn. Het is niet duidelijk wat je er allemaal mee kunt doen. Het is wel duidelijk wat je kunt antwoorden op de vragen, maar niet wat je allemaal kunt zeggen.
- 10) Ja, gewoon antwoord geven op de vragen.
- 11) Op zich wel. Het maakte fouten, maar dat ligt volgens mij niet aan de verstaanbaarheid maar aan de connectie. Daar bedoel ik mee dat het mij wel verstond toen ik 'Haven Hoek van Holland' zei maar het maakte er 'Haarlem' van. Met uitproberen ging het slecht, maar normaal zou het wel goed gaan. Je kunt het systeem niet naar het dichtstbijzijnde station vragen omdat het systeem de stations niet weet. Ook is het beter wanneer je de stations kan verbeteren.
- 12) Ik heb precies geantwoord wat het systeem vroeg. Ik wist niet beter.
- 13) Nee, maar het valt wel op dat alles in blokjes uitgesproken wordt. Het zou mooier en professioneler zijn wanneer het zonder hakken of stoten gezegd wordt.
- 14) Ik zou het wel fijn vinden wanneer ik alles in één keer zou kunnen zeggen. Maar ik zou uit mezelf niet zo gauw de datum zeggen. Het systeem moet dan om de ontbrekende informatie vragen. Wanneer je weet hoe het werkt dan is de methode om alles in één keer te zeggen handig en snel.
- 15) Wanneer het sneller gaat dan is dat wel fijn. Ik vind het op zich niet erg dat het systeem de controle heeft. Maar je verwacht met een automatisch systeem wel dat je vragen moet beantwoorden.

7

- 1) Ja. Als het voor het opvragen van informatie is dan is het wel fijn. Ik heb geen afkeer tegen het bellen met een computer. Eerst vond ik het niet fijn, maar nu ik al veel vaker heb gebeld ben ik er aan gewend.

- 2) Ja, maar dan wel voor puur algemene informatie. Wanneer je iets specifiek wilt weten of het gesprek gaat over persoonlijke gegevens vind ik het niet fijn. Bijvoorbeeld voor de studiefinanciering in Groningen zou het niet fijn zijn. Je hebt dan teveel rompslomp, teveel andere vragen. Het zou wel handig zijn voor bijvoorbeeld informatie over bioscopen.
- 3) De telefoon is wel handig en gemakkelijk. Maar bijvoorbeeld het weerbericht is handiger op teletekst. Ik bel nu ook gemakkelijker dan eerst ergens naartoe, ik vond het eng.
- 4) Nee, want je merkt heel duidelijk dat het een computer is. Je hoort het aan de stem. En er wordt in één vraag 'van welk station' en 'naar welk station' gevraagd. Ik vind het menselijker wanneer dit in twee delen opgesplitst zou zijn. Dus twee vragen stellen. Ik zou de stem meer menselijker laten klinken, maar wanneer het systeem daardoor langzamer en duurder wordt, kies ik voor de minste kosten.
- 5) Ja, als de telefoniste het drie keer moet vragen is dat vervelend. Bij één keer niet. Ik zou het van het systeem eerder accepteren.
- 6) Ja, het is makkelijk om mee te werken.
- 7) Het systeem vertelt je wat je weten wilt. Het herhalen van de verbinding is goed. En de mogelijkheid om de eerstvolgende verbinding te vragen is ook positief.
- 8) Het systeem verstaat je soms niet en daardoor moet je dingen herhalen en dat is vervelend. Er zou ook een mogelijkheid moeten zijn om een eerdere verbinding te vragen.
- 9) Ja, je antwoordt gewoon op wat er gevraagd wordt.
- 10) Ja. De vraag wordt gesteld en je geeft gewoon antwoord. Een pieptoon is niet nodig.
- 11) Het systeem verstond mij één keer niet. Ik heb weinig moeten herhalen. Het was niet vervelend.
- 12) Ja, ik heb precies geantwoord wat er gevraagd werd. Ik heb niets uitgeprobeerd, want zo ben ik niet. Dat vind ik eng, ik probeer juist geen fouten te maken. Wanneer ik wel meer geprobeerd had, had ik misschien meer kritiek kunnen geven.
- 13) Nee, maar hij moet wel aardig overkomen en ik prefereer een vrouwenstem.
- 14) Ik prefereer een gestructureerde opzet boven 'alles in één vraag'. Want ik ben bang dat je bij het laatste de helft gaat vergeten. Dit zou bij een telefoniste beter werken. Ik word liever gestuurd.
- 15) Nee, dat hoeft niet. Bij de telefoniste heb ik liever zelf de controle, maar bij de computer niet want dan ben ik minder bang dat het fout gaat.

8

- 1) Ja, ik zou het wel bellen want het is niet zo persoonlijk. Het is een goede aanvulling op 06-diensten. Om niet van de ene telefoniste naar de andere telefoniste te hoppen ligt dit goed in de verlenging. Ik ben er niet helemaal tegen.
- 2) Ja, bijvoorbeeld voor prijzen van tweedehands auto's of informatie over wintersportgebieden of informatie over het weer. Een spraakherkenningssysteem is vooral handig wanneer er veel keuzes gemaakt moeten worden waardoor het moeilijk is om iedere keuze om te zetten in een nummer.
- 3) Ik haat de telefoon. Ik vind het het meest vreselijke medium dat er bestaat. De telefoon is opdringerig. Het is wel een medium dat iedereen bij de hand heeft, je kunt er niet om heen. Iedereen heeft een telefoon dus het is snel en beschikbaar. Maar het spoorboekje staat nog steeds op nummer 1 bij mij.
- 4) Nee, ik zie het als een systeem. Het heeft als voordeel dat je er tegen kan blijven blèren. Ik houd er rekening mee dat het een computer is.
- 5) Nee, niet vervelend. Het systeem vangt het slechter af. De telefoniste kan specifiekere vragen aan.

- 6) Het systeem is geduldig. Je kunt heel lang door blijven gaan. Telefonistes gaan zuchten. Het systeem is stugger en niet makkelijk te corrigeren. Ik wilde een trein eerder maar ik wist niet zo gauw hoe en wanneer je dat kan zeggen. Of bijvoorbeeld de vraag om met zo min mogelijk over te stappen het eindstation te bereiken, wist ik ook niet waar je dat kan vragen.
- 7) Het systeem is geduldig en snel. Je hoeft niet te wachten, je hebt meteen verbinding, er zijn geen wachtenden voor je.
- 8) Je weet niet waar je wat moet vragen. Het gaat relatief vaak fout.
- 9) Ja, dat ging goed, perfect. Een klein kind zou het kunnen. Het enige wat niet duidelijk is, is dat ik niet wist wát ik kon zeggen.
- 10) Ja, ik vind een piepton niet nodig.
- 11) Het systeem verstond mij redelijk goed. Ik hoefde niet veel te herhalen. Ik zei bijvoorbeeld Maasstricht waar de computer Maassluis van maakte maar na herhaling van mijn kant maakte de computer er Maasstricht van.
- 12) In principe heb ik gewoon antwoord op de vraag gegeven. Alleen wanneer ik de stations wilde corrigeren heb ik geen antwoord gegeven op de vraag.
- 13) Nee, ik vind de stem goed zo. De stem hoeft niet meer op een computer te gaan lijken.
- 14) Nee, opgedeeld in stukjes is makkelijker. Op deze manier is het goed. Het is nu ook niet teveel opgedeeld. Anders wordt het gesprek langer dan met de telefoniste en dat is nu juist een voordeel.
- 15) Het maakt niet uit. Ik vind het goed zo.
- 16) Op technisch gebied ben ik positief, want men is al verder dan ik dacht. Maar het maakt toch nog teveel fouten. Maar deze zijn waarschijnlijk makkelijk aan te passen.

9

- 1) Ja, ik zou het wel bellen. Maar het lijkt me dat ouderen er angstig tegenover staan omdat het onbekend is. Het kan werken wanneer men het systeem zo optimaal mogelijk weet te maken. Daarbij moeten menselijke fouten vermeden worden, zodat wanneer men iets vergeet, het systeem dit opmerkt en ernaar handelt.
- 2) Ja, bijvoorbeeld voor concerten of bioscopen. Maar ik zie dat dan als een aanvulling op huidige systemen.
- 3) De telefoon is wel een handig medium. Wanneer ik moet kiezen, kies ik voor telefoneren. Ik ben te lui om het op te zoeken.
- 4) Nee, het is duidelijk dat het een computer is. Dit komt door de intonatie, je blijft tikken horen, ook wanneer je een discussie aangaat.
- 5) Ik zou het vervelend vinden wanneer ze mij niet zou verstaan. Maar ik zou het minder vervelend vinden dan wanneer het systeem mij niet zou verstaan, omdat de telefoniste makkelijker te corrigeren is en er geen herhaling nodig is. Ik heb overigens bijna nooit problemen met telefoneren.
- 6) Het is wel gebruiksvriendelijk bedoeld en ingelezen, maar er moet nog veel aan gesleuteld worden om echt gebruiksvriendelijk te zijn.
- 7) Positieve ervaringen:
 - De eerste reis was meteen goed geïnterpreteerd en ik kreeg een duidelijk antwoord. Maar ik heb wel duidelijk gesproken en kreeg daarom goede informatie.
 - Het is vriendelijk ingelezen. Het is een prettige stem.
 - Wanneer de gesprekskosten 40 ct/m zouden zijn is dat positief want het kost dan niet veel geld. Voor de consument moet het snel en gemakkelijk kunnen.
- 8) Negatieve ervaringen:
 - Er ontbreekt een helpfunctie.

- Er zou een mogelijkheid moeten zijn om uit het menu te stappen en opnieuw te kunnen beginnen. Je zou het systeem moeten kunnen onderbreken door bijvoorbeeld een commando te geven als 'Stop' of 'Opnieuw'.
 - Er zouden meer opties in moeten zitten.
 - Als je eenmaal fout zit, zit je ook fout.
- 9) Ja, maar dat komt door de ervaring met computers.
 - 10) Ja, er is geen pieptoon nodig.
 - 11) Het systeem verstond me net iets te weinig. In het begin viel het reuze mee, maar wanneer je van de normale weg afstapt dan is het net niet goed genoeg. Als je rechtlijnig en duidelijk praat dan gaat het goed. Dit geldt ook wanneer je vaak gebruikte woorden gebruikt. Ik vond het niet vervelend dat ik veel moest herhalen, want dat heb je ook met echte telefonistes en daarbij heb ik het systeem zelf uitgeprobeerd waardoor ik meer moest herhalen. Dus het is ook mijn eigen schuld.
 - 12) Ik heb alleen een paar woordjes uitgeprobeerd om het systeem uit het veld te slaan. Verder heb ik me wel netjes gedragen. Ik heb het systeem meer uitgeprobeerd op woordkeuze en niet op functionaliteit. Ik weet dat het ook anders kan.
 - 13) Nee, ik vind het een prettige stem.
 - 14) Nee, het is juist handig dat er een bepaald systeempje gebruikt wordt. Anders wordt het teveel informatie. Nu wordt men goed gedoseerd geïnformeerd. In stukjes is beter voor je geheugen.
 - 15) Maakt mij niets uit. Als je de informatie maar krijgt.
 - 16) Positief, want je kan zo'n systeem 's nachts gebruiken en op feestdagen. Het zal goed werken als aanvulling. Ik was wel verbaasd wat het systeem kan.

10

- 1) Op zich is het wel redelijk, maar er moeten dingen verbeterd worden. Ik zou er wel mee bellen, ik heb er niets op tegen.
- 2) Het hangt er vanaf welke informatie. Wanneer je alles precies weet is het handig, zoals de stations. Wanneer je dat niet weet is het onhandig. Het kan ook met telefoonnummers in plaats van 06-008.
- 3) Ja, de telefoon is heel gemakkelijk. Ik heb van klein af aan de telefoon opgenomen. De telefoon is het gemakkelijkst en het snelste. Je hoeft alleen maar een paar knopjes in te drukken en je hebt de informatie.
- 4) Nee, want het is onpersoonlijk. Je hoort het aan bepaalde klanken. Je hoort dat het computergestuurd is bijvoorbeeld bij het oplezen van de verbinding. Het beginstuk is duidelijk ingesproken.
- 5) Ja, dat vind ik vervelend want ik weet dat ik duidelijk praat. Het systeem verstond mij wel maar begreep me niet. Ik zei '14 augustus' en dat verstond het systeem maar het kon er niets mee want het zei: 'Deze dienstregeling geldt maar tot december 1996'.
- 6) Ja, ik heb er geen moeite mee. De vragen zijn duidelijk en er zijn geen overbodige vragen.
- 7) Positieve ervaringen:
 - Ik heb de juiste informatie gekregen en voor het systeem heb ik de informatie vlot gekregen.
 - Ik vind het ook handig dat het systeem vraagt of je de verbinding nog een keer wilt horen.
- 8) Het duurt te lang. Wanneer je er 50 ct/m voor moet betalen is het erg duur. Ik vind het wel vervelend dat je het systeem niet kan onderbreken tijdens een vraag. Je moet wachten totdat het systeem klaar is met praten. Verder heb ik er weinig problemen mee gehad. Voor zo'n systeem werkt het wel.
- 9) Ja, het is eigenlijk heel simpel. De vragen zijn duidelijk. Dat wijst zichzelf allemaal wel.

- 10) Ja.
- 11) Ja, ik heb niet veel hoeven te herhalen. Ik heb extra duidelijk gesproken omdat ik wist dat het een computer was. Het is alsof je tegen een klein kind praat.
- 12) Ja, ik heb precies antwoord gegeven zoals de vragen gesteld worden. Ik heb er niet bij nagedacht dat het systeem meer kan.
- 13) Nee, de stem is wel een beetje monotoon, maar dat heb je altijd met die dingen.
- 14) Ik ben zelf niet geduldig dus het duurt mij een beetje te lang. Ik prefereer om alles in één keer te spuien.
- 15) Ik vind het wel makkelijk dat je gestuurd wordt.
- 16) Ik ben best wel positief. Je oordeelt wel mild omdat je weet dat het in een testfase zit, maar ik vind het systeem wel goed.

11

- 1) In het algemeen kan het een uitkomst bieden. Maar op deze manier nu het systeem nog in een testfase zit, moet er nog wel wat aan verbeterd worden. Wanneer het goed zou werken zou ik het wel bellen. Ik sta positief tegenover nieuwe dingen.
- 2) Het is ideaal voor reisinformatie. Maar ook voor informatie over hypotheeken, dagjes uit, reisinformatie in het algemeen bijvoorbeeld voor KLM. Of misschien bij talen zodat de computer voor toek speelt. Ik zelf zou het leuk vinden wanneer het zover zou komen dat je in je eigen huis vanalles kan roepen waar dan apparaten op reageren zoals 'video aan' of 'licht aan'.
- 3) Het maakt mij niet zoveel uit. Ik ben niet echt een beller en een telefoon kost geld en teletekst of de reisplanner niet. Als ik kan kiezen kies ik liever iets anders dan de telefoon.
- 4) Nee, als een computer. Het hangt er wel tussen in, maar het is wel goed. Het klinkt in ieder geval beter dan een computerstem. Maar omdat ik van tevoren wist dat het een computer is heb ik daar rekening mee gehouden.
- 5) Ja, heel vervelend. Maar het is minder vervelend dan bij het systeem, want bij de telefoniste kom je toch wel aan de gevraagde informatie. Terwijl je bij het systeem tegen een muur aanloopt. Het systeem stopt gewoon.
- 6) Nee, want ik moest meerdere keren, 4 of 5 keer, wat herhalen. Ik heb daarbij vaak de hoorn neer moeten leggen en opnieuw moeten bellen. Het systeem moet een stuk flexibeler worden. Je kan niet terug of onderbreken. Ik heb een paar keer 'help' geroepen maar dat hielp niets.
- 7) Ik vind het systeem toch vrij snel. Dat had ik niet verwacht. Technisch is het een kundig staaltje. Het kan verder ook kostenbesparend werken. Op deze manier nog niet, want het duurt nog te lang voordat je de informatie hebt. Maar wanneer de 'bugs' eruit zijn is het een goede zaak voor de maatschappij.
- 8) Negatieve ervaringen:
 - Ik vind het systeem niet gebruiksvriendelijk.
 - Er zit geen herstelkans in. Als je vast zit, zit je ook vast.
 - Het systeem sprak nog niet voor zich. Het is nog niet voor het algemene publiek bruikbaar.
 - Het is nog te beperkt. Je zou meer informatie moeten kunnen krijgen, bijvoorbeeld dat je op kan geven 'via' welke stations je wilt reizen. Er moeten meerdere alternatieven mogelijk zijn.
 - Het zit nog duidelijk in de testfase.
- 9) Jawel, het wijst zich wel, maar je moet wel bij de les blijven. Ouderen zullen er wel moeite mee hebben, omdat ze niet zo technisch zijn. Omdat ik zelf technisch ben, had ik er niet veel moeite mee. Je wordt niet echt gestuurd. Het zou meer gestuurd kunnen worden, bijvoorbeeld door een simpele helpfunctie. Of een keuze in een menu waarin

uitgelegd wordt hoe de dienst werkt. Ik heb gewoon antwoord gegeven op de vragen en dan weet je wat je kan zeggen. Maar voor mijn gevoel liep het niet lekker.

- 10) Jawel, wanneer je netjes opgevoed bent weet je dat wanneer zij aan het woord is je niet moet praten en andersom.
- 11) Nee, terwijl ik dacht dat ik toch redelijk Nederlands sprak. Op een gegeven moment begon het irritant te worden dat ik zoveel moest herhalen.
- 12) Ik heb gewoon antwoord gegeven op de vragen. Af en toe heb ik wat woordjes geprobeerd zoals 'help' en 'herstel' omdat ik vast zat. Maar daar reageerde het systeem niet op. Maar in het algemeen heb ik de dienst proberen te volgen zoals het systeem dat wilde.
- 13) De stem komt vrij koel en dominerend over. Ze dicteert het echt. Het wordt echt gesteld. Ik heb liever dat het wat vriendelijker gevraagd wordt. Ik prefereer een echte stem boven een computerstem.
- 14) Nee, ik prefereer de vragen in stukjes. Wanneer het gestructureerder is, is dat beter. Ik heb het idee dat het dan beter over komt en de kans op fouten is kleiner.
- 15) Ja, ik heb liever zelf het initiatief, want ik wil de informatie. Ik vind het systeem te dominerend. Telefonistes zijn afwachtender.
- 16) Op dit moment ben ik nog negatief omdat het systeem nog niet goed genoeg is, het slaat een flater. Maar voor de toekomst ben ik positief.

12

- 1) Ja, maar ik ben wel bevooroordeeld. Ik heb kennis van de technologie. Ik vind het lekker om anoniem te bellen, want dan kan je fouten maken.
- 2) Op dit moment niet, want het systeem heeft nog teveel beperkingen waardoor het niet vriendelijk genoeg is. Het is ook erg afhankelijk van de technologie, want die staat nu nog in de kinderschoenen.
- 3) Nee, ik heb liever visuele informatie, dat gaat sneller. Maar dat heb je niet altijd bij de hand dus dat is weer een nadeel. Ik ben een echte voorstander van visualisatie.
- 4) Nee, maar dat komt ook doordat ik voorkennis had en verder hoor je het snel aan de gekunstelde dialoog.
- 5) Ja, dat denk ik wel. Ik irriteer me aan telefonistes die je naam niet kunnen verstaan. Eén keer herhalen is niet erg, maar daarna denk ik van: "Hè mens doe je werk!" Ik heb meer geduld met het systeem, ik geef het systeem meer profijt. Het is minder erg wanneer je veel moet herhalen bij het systeem, maar het moet niet te vaak gebeuren. Op dat moment hang ik op. En als dat de enige manier is om met het systeem te kunnen communiceren is dat wel irritant. De spraakherkenning is best goed, maar de dialoog vereist meer herhaling.
- 6) Jawel, maar het kan beter. Hier en daar wat meer dialogen en er moet een optie in zitten om naar het begin terug te kunnen gaan met simpele steekwoorden als 'Stop' of 'Opnieuw'. Maar ik zou niet de hele uitleg van het systeem in het begin geven, want dat ben je vergeten wanneer je achteraan bent. Deze moet je ieder moment op kunnen roepen.
- 7) Je krijgt de tijd, je hebt rust. Het systeem heeft meer geduld. Er zit geen telefoniste te wachten. Telefonistes kunnen erg kortaf zijn. Je kunt min of meer een normale dialoog voeren. Het is geen kunstgesprek, niet kunstmatig.
- 8) Er zitten nog fouten in. De vraagstelling/dialoog moet verbeterd worden. Je zou terug moeten kunnen springen naar het begin. Er moeten meer escape-mogelijkheden in komen. Ik heb zelf de woorden 'stop' en 'help' geprobeerd. Je weet bijvoorbeeld ook niet dat je in plaats van 'vertrekken', 'aankomen' kunt zeggen.
- 9) Ja, het is duidelijk. Zeker als je al ervaring hebt met de reisplanner, want daar worden dezelfde gegevens gevraagd als bij dit systeem.

- 10) Ja.
- 11) Eigenlijk wel. Het verstond me redelijk. Het ging fout, maar dat kwam niet door de herkenningsmodule. Het systeem had de stations wel herkend, maar kwam uiteindelijk met een andere verbinding. De herkenning zit redelijk goed in elkaar, ik heb daar weinig klachten over. Ik heb niet het idee dat ik veel moest herhalen.
- 12) Ik heb wel wat uitgeprobeerd, omdat dat in de opdracht stond dus dan moet dat kunnen, maar dat weet je van te voren niet. Wanneer er niet in de opdracht had gestaan dat ik moest 'aankomen', had ik gewoon precies antwoord gegeven. Je weet niet zo goed wat je tegen het systeem kunt zeggen. De dialoog is daar onduidelijk in.
- 13) Nee. Ik prefereer een meer menselijke stem, dat is fijner.
- 14) Ja, ik heb liever alles in één keer. Dat is efficiënter. Dat zou ik ook doen wanneer ik een telefoniste zou bellen.
- 15) Dat weet ik niet. Het systeem is duidelijk en het weet wat het in zich heeft en het weet wat het kan vragen. Wanneer je de controle bij de beller legt, krijg je te vlug dat mensen andere vragen gaan stellen die nergens op slaan. Zoals dat mensen willen weten of er een kapper op het station aanwezig is.
- 16) Negatief, wanneer ze het op deze manier gaan invoeren want dan is het niet kostenbesparend. Omdat ik een incidentele reiziger ben, zou ik het geduld wel op kunnen brengen, maar anders zou ik er geen gebruik van maken. Er zitten nog teveel fouten in.

13

- 1) Nee, want ik werk graag met mensen. Het telefoongesprek was niet prettig. Ik praat liever met mensen.
- 2) Nee, maar ik ben niet tegen computers, ik spreek gewoon liever met mensen. Ik vind menselijk contact fijner dan een machine. Wanneer ik een treinkaartje moet kopen ga ik liever naar het loket dan dat ik een kaartje moet kopen van de automaat. Want als er iets fout gaat, is het makkelijker te corrigeren met mensen of uit te leggen aan mensen.
- 3) De telefoon is een handig medium. De telefoon is dan weer meer vertrouwd dan een computerprogramma. Maar als ik moet kiezen dan ga ik liever naar het loket voor reisinformatie dan dat ik de telefoon pak. Ik ga er liever heen om te klagen vanwege het persoonlijke contact dan dat ik de telefoon gebruik.
- 4) Nee, want de stem klonk anders. Het was duidelijk herkenbaar dat het een bandje is. Meestal als ik ergens naartoe bel en ik merk dat het een bandje of een computer is, hang ik op. Ik vind antwoordapparaten ook niet fijn.
- 5) Ja, dat zou ik vervelend vinden, maar ik zou het toch proberen uit te leggen. En met een telefoniste lukt dat. Ik zou het moeten herhalen bij een telefoniste minder vervelend vinden dan bij een systeem, omdat je van een telefoniste uiteindelijk een oplossing krijgt.
- 6) Op dit moment nog niet zo, omdat het systeem mankementen heeft. Het systeem kan nog niet genoeg corrigeren en op aparte dingen inspringen. Het is wel handig om de telefoon even te kunnen pakken en dat systeem te kunnen bellen, maar ik zou het zelf niet bellen.
- 7) Positieve ervaringen:
 - De stem is vriendelijk en duidelijk
 - Het is de toekomst
 - Het systeem is niet ongeduldig, het blijft herhalen als je dat wilt.
Maar een mens gaat boven alle apparatuur.
- 8) Negatieve ervaringen:
 - Het vervangt werk en werken is voor mij synoniem met mensen.

- Ik had het gevoel dat de computer mij niet begreep, maar dat ligt misschien aan het dialect.
 - Ik moet maar geloven dat de informatie die ik krijg klopt. Ik geloof nog niet in computers. Iedereen maakt fouten, maar ik accepteer het eerder van mensen. Wanneer een mens een fout maakt, is dat beter te begrijpen. Wanneer de computer een fout maakt, weet ik dat niet. Ik vind het moeilijk te geloven of het waar is wat de computer zegt.
 - Het systeem is onpersoonlijk.
 - Ik vind het vervelend om dingen te moeten herhalen wanneer de computer mij niet begreep.
 - Het systeem maakt eigenlijk geen fouten, maar het verstaat mij niet.
- 9) In wezen niet, maar dat komt omdat er was gezegd dat ik met een computer zou praten. Ik vind het moeilijker omdat het een computerstem is. Bij dit systeem heb ik hetzelfde gevoel als bij een antwoordapparaat, vreselijk. Maar ik vond het wel lastiger omdat ik in het begin al negatieve gevoelens had ten opzichte van het systeem.
 - 10) Nee, maar dat ligt onder andere ook aan mijn oren, ik hoor niet zo goed. Ik merkte dat ik praatte terwijl het systeem ook praatte. Hierdoor moest ik meer herhalen. Ik praatte waarschijnlijk te langzaam, waardoor ik nog niet klaar was toen het systeem alweer verder ging.
 - 11) Ik denk het niet. Ik denk dat het door de uitspraak kwam. Ik vond dat wel vervelend, maar nogmaals dat komt mede doordat ik sprak terwijl het systeem sprak.
 - 12) Ik heb naar de vraag geluisterd en daarna precies geantwoord. Omdat ik ervan uit ga dat een computer dat niet kan, heb ik er onbewust niet naar gevraagd. Het was ook niet duidelijk wat er gezegd kon worden.
 - 13) De stem klonk mechanisch, maar was niet vervelend.
 - 14) Ik prefereer stukjes, omdat het anders teveel informatie is om te onthouden.
 - 15) Ik vind controle een negatief woord. Ik heb liever een telefoniste, want die kan mij corrigeren.
 - 16) Van de ene kant positief want de stem is duidelijk, maar het blijft wennen. En aan de andere kant negatief vanwege het ontbreken van persoonlijk contact. Ik ben toch nog meer negatief dan positief. Misschien dat het positiever is wanneer je mensen persoonlijk benaderd. Ik vind de telefoon negatief. Ik handel liever alles van mens tot mens af.
-

14

- 1) Nee, want wanneer je een fout maakt zowel zelf als het systeem dan verlies je veel te veel tijd. Ik heb liever een telefoniste omdat deze ook andere informatie kan verstrekken of je eventueel kan doorverwijzen. Maar bijvoorbeeld bij Wehkamp waar het gratis is en je met toetsen moet werken, is het fijn dat je de tijd krijgt en geen vervelende telefonistes aan de telefoon hebt.
- 2) Ja, misschien voor telefoonnummers (06-008) of in plaats van systemen waar je nummers in moet toetsen. En dit dan het liefst tweeledig en daarmee bedoel ik dat je enerzijds aan kan geven dat je een kortere weg wilt nemen zonder door het hele menu te gaan of anderzijds toch door het hele menu gaan. En dit dan allemaal door middel van spraak. Een andere manier om een spraakherkenningssysteem te gebruiken is als aanvulling op een systeem, niet als vervanging. Dus terwijl je wacht op een telefoniste krijg je het spraakherkenningssysteem aan de telefoon waardoor je terwijl je wacht toch al informatie krijgt.
- 3) Dat ligt aan de situatie. Wanneer ik thuis ben kies ik voor de computer omdat ik de informatie dan kan printen en visueel kan zien. Teletekst is dan ook handig vanwege het visuele aspect. Maar wanneer je op een onbekende plaats bent, is de telefoon wel handig. Wanneer het gratis is, dan maakt het niet uit wat ik kan gebruiken en dan wordt de snelheid misschien een aspect waardoor de keuze wordt genomen.
- 4) Nee, absoluut niet. Dit komt omdat er vreemde intonaties in zitten en ik wist van te voren dat ik met een computer zou praten. Maar ik kan me wel voorstellen dat mensen dat vinden.
- 5) Ik zou dat vervelender vinden dan wanneer het systeem mij niet zou verstaan. Een voordeel van de telefoniste is wel dat het corrigeren makkelijker gaat.
- 6) Nee, want als er een fout wordt gemaakt dan kom je soms wel erg vast te zitten. Het systeem is niet te stoppen wanneer je vastloopt. Maar dit is misschien op te lossen door te zorgen dat je de bestemming kunt veranderen. Verder klonk ze af en toe een beetje geïrriteerd bijvoorbeeld wanneer je krijgt te horen dat je het andere nummer moet bellen. Je krijgt dan het gevoel dat je haar expres aan het pesten bent.
- 7) Positieve ervaringen:
 - Je kunt zelf kiezen of je een beetje informatie geeft of meer. Dit ten opzichte van een dienst waar je dingen in kunt toetsen.
 - Het systeem reageerde beter dan ik had verwacht.
- 8) Negatieve ervaringen:
 - Wanneer het systeem je niet begrijpt is het niet te stoppen; dan zit het meestal vast.
 - Het systeem was traag bij het oplezen van de verbinding. Hierbij zou het misschien handig zijn om een keuze in te bouwen zodat men kan kiezen voor snel voorlezen of langzamer zodat men het op kan schrijven.
- 9) Ja, dat was niet moeilijk.
- 10) Nee, want toen ik 'stop' riep, reageerde het systeem niet. Wanneer je dat in het echt tegen iemand zegt, dan stopt men. Tijdens de dialoog is het wel duidelijk wanneer je kan spreken. Behalve dat ik niet wist dat je in het begin al alle informatie kan geven.
- 11) Over het algemeen wel. Ik heb zelf dingen uitgeprobeerd waardoor ik meer moest herhalen. Maar ik heb ook rustiger en langzamer gepraat omdat ik van te voren wist dat het een computer is.
- 12) Ik heb veel uitgeprobeerd bijvoorbeeld met 'morgen' en 'overmorgen', maar toch antwoord gegeven op de vraag.
- 13) Over het algemeen niet, maar af en toe zitten er sneren tussen die niet vriendelijk over komen.
- 14) Ik zou dit naar keus doen. Wanneer je het systeem lang niet gebruikt hebt, is het handig dat je gestuurd wordt. Maar wanneer je het vaker belt, is het handig om alle informatie in één keer te kunnen geven.

- 15) Het systeem moet de controle hebben, want anders wordt het te ongestructureerd zodat je informatie vergeet en het een chaos wordt.
- 16) Puur technisch bekeken is het spannend en interessant, maar als vervanging voor telefoniste sta ik er negatief tegenover. Ik zie dit systeem meer als aanvulling.

Extra opmerkingen:

- idee: de mogelijkheid dat je de door de telefoon opgevraagde informatie per e-mail thuis krijgt.
- of via teletekst maar dan stand-alone, dus eerst de informatie vragen via de telefoon, dan een paginanummer toegewezen krijgen waarop dan de informatie verschijnt voor een bepaalde tijd zonder gebruik van de telefoon terwijl je de informatie leest.
- idee: het systeem aanpassen aan de regio waar het telefoontje vandaan komt, dus de daar in de buurtliggende plaatsen als eerste keuze gebruiken.
- het zou ook beter zijn wanneer je ook plaatsnamen i.p.v. de precieze stationsnamen kunt geven zodat de computer het dichtsbijzijnde station selecteert.
- mogelijkheid om meteen bij het begin te kunnen praten zonder de inleiding te horen.

15

- 1) Ja, het maakt niet uit. Als je maar niet het idee hebt dat het ene trager gaat dan het andere. Het gaat mij om de effectieve informatie. Als ik de informatie die ik wil weten krijg dan maakt het me niet uit wat ik ervoor gebruik.
- 2) Ja, als het maar niet te lang duurt. Bijvoorbeeld voor het opvragen van telefoonnummers.
- 3) Telefoon is makkelijker omdat je dan direct de informatie hoort. Je hoeft alleen even een nummer te bellen en je hebt de informatie. En een telefoon heeft iedereen en een computer niet. Voor andere dingen moet je teveel middelen tot je beschikking hebben.
- 4) Nee, want bij de telefoniste hoor je een achtergrondgeluid. Hier niet. Het klinkt vriendelijk, maar je weet dat het een computer is.
- 5) Nee, dat vind ik niet vervelend. Ik kan me voorstellen dat het systeem fouten maakt omdat het in de testfase is. Maar wanneer het systeem echt in gebruik zou zijn, zou ik van allebei (telefoniste en systeem) geen storende fouten accepteren.
- 6) Over het algemeen wel gebruiksvriendelijk. De herhaling is goed, maar er moet een duidelijke correctiemogelijkheid in zitten. Die keer dat ik belde was het systeem niet gebruiksvriendelijk want ik kwam vast te zitten.
- 7) Het is vriendelijk, niet langdradig en snel.
- 8) Ik kon tussentijds niet corrigeren. Ik vertrok meteen van de verkeerde stad en kwam er toen niet meer uit. Het is ook niet duidelijk of het mogelijk is om een andere verbinding te vragen, of via een bepaald station. Er zijn te weinig alternatieven. Wat ik me ook afvroeg is of de computer het kortste of het snelste traject kiest, want misschien is een andere verbinding beter.
- 9) Het systeem wijst zichzelf. Het is duidelijk, de vragen zijn helder. Maar wanneer het fout gaat, weet je niet wat je moet zeggen en kunt zeggen. Het is niet duidelijk *wat* je kunt zeggen om het te herstellen.
- 10) Ja, het was gewoon duidelijk. Ik heb geen herhaling gehad waardoor ik moest spreken wanneer het systeem sprak.
- 11) Nee, in eerste instantie niet, daarna wel. Het systeem maakte 'Den Helder' van 'Delft'. Dat vond ik heel vervelend, want daardoor kreeg ik informatie die ik niet wilde. Maar je hangt niet op want je hoopt dat je nog een kans krijgt om toch de juiste informatie te krijgen. Maar die kreeg ik niet.
- 12) Ik heb naar de vraag geluisterd, ook omdat het de eerste keer was dat ik belde en daarom heb ik heel geconcentreerd geluisterd.

- 13) Nee, de stem is vriendelijk. Het is een vrij neutrale stem.
- 14) Nu wordt het deel voor deel herhaald waardoor het overzichtelijker is. In één keer zou wel makkelijk zijn, maar dan moet je van te voren weten dat het kan. Ik prefereer in stukjes. Het is prima zo, want het is helder en gestructureerd. Je weet dat je niets vergeet.
- 15) Het is duidelijker wanneer het systeem het initiatief neemt.
- 16) Ik ben wel positief, maar met enige twijfels. Het kan wel wat worden, maar nu is het nog niet gebruiksklaar. Dat komt ook doordat het bij mij niet goed ging.

16

- 1) Ja, maar ik heb geen voorkeur. De telefoniste is net zo makkelijk. Je belt gewoon voor informatie. Als je die maar krijgt.
- 2) Ja, maar dan voor informatie die strikt afgebakend is, zonder zijwegen. Bijvoorbeeld theatervoorstellingen of algemene kaartverkoop.
- 3) De telefoon is voor iedereen toegankelijk, is het meest ingeburgerd en schrikt het minste af.
- 4) Nee, het valt wel op dat het vriendelijk ingesproken is en dat het geen computerstem is. Maar je weet dat het een computer is.
- 5) Dat ligt eraan hoe vaak ze me niet verstaat en hoe ze me corrigeert, maar het is wel vervelend.
- 6) Ja, omdat meteen duidelijk is wat er van je gevraagd wordt. En omdat er steeds herhaald wordt.
- 7) Positieve ervaringen:
 - Het systeem is 'to the point'. Voor mijn gevoel ben ik er minder tijd mee kwijt dan met de telefoniste.
 - Er is meteen duidelijk wat er van je gevraagd wordt. Het zijn duidelijke vragen.
 - De herhalingen zijn goed.
 - Ik vond het erg goed dat het systeem zichzelf aanpaste. Het systeem maakte bijvoorbeeld '20.00 uur' van mijn '8 uur 's avonds'. Dat gaf me vertrouwen in het systeem.
- 8) Je kan geen alternatieven vragen zoals een iets latere trein of een andere verbinding. Als je dan het hele verhaal weer moet houden, duurt het te lang. Ik heb liever meteen meer opties.
- 9) Meteen, het was vanaf het eerste moment duidelijk omdat het apparaat het initiatief neemt. Er wordt een vraag gesteld en je geeft antwoord dat daarna wordt bevestigd.
- 10) Het was wel duidelijk *wanneer* maar niet *hoeveel* je kunt zeggen. Je weet niet of je enorme volzinnen kan zeggen. Tegen een telefoniste praat je in volzinnen. Bij het systeem kun je woordjes weglaten. Het is niet duidelijk wat je kan zeggen: volzinnen of gewoon kortaf.
- 11) Ja.
- 12) Ik heb goed geluisterd en daarna geantwoord. Meestal wil je weten wat je aankomsttijd is, maar ik gaf gewoon antwoord.
- 13) Nee, ik vind de stem vriendelijk en grappig. Je hoort dat het geen vloeiende stem is en dat de zin uit stukjes is opgebouwd, waardoor de toonhoogte fluctueert.
- 14) In stukjes is voor jezelf wel makkelijk, omdat je dan alles beter op een rij hebt. Zeker voor ouderen is het makkelijk, omdat je wordt gestuurd. Volgens mij is alles in één vraag voor de computer moeilijk.
- 15) Nee, de meeste mensen zijn verlegen en daarom is het fijner wanneer iemand het initiatief neemt. Anders durven ze niet. Dit gebeurt ook bij de telefoniste. En zo'n systeem kan alleen werken via het initiatief.

- 16) Positief, maar het is nog niet toepasbaar. Het staat nu wellicht nog in de kinderschoenen, maar het is iets voor de toekomst.

17

- 1) Heel prettig, want je wordt meteen geholpen. Je hebt niet 10 wachtenden voor je, want dat is heel irritant. Wanneer het systeem beschikbaar is, zou ik het wel bellen.
- 2) Ja, bijvoorbeeld het opvragen van telefoonnummers of postcodes. Het is makkelijk, want er zijn geen lange wachtrijen. Een computer stuurt je niet weg en een telefoniste wel wanneer ze bijvoorbeeld een telefoonnummer niet kan vinden. De computer blijft zoeken.
- 3) De telefoon is handig. Het WorldWideWeb ook, want daarmee kan je gemakkelijk zoeken. Nu ik weet hoe het werkt, vind ik het handig. Wanneer er verschillende middelen beschikbaar zijn, ligt het eraan welke middelen je tot je beschikking hebt of waar je bent. Thuis gebruik ik graag de telefoon in plaats van de computer extra aan te zetten. En op het werk gebruik ik internet, omdat dat overzichtelijker is.
- 4) Niet helemaal, een beetje. Wanneer ze de route vertelt heeft, vraagt ze of je nog een keer de route wilt horen. Dan zeg je 'ja' en dan vraagt ze het daarna nog een keer. Een mens zou het maar één keer vragen. De stem klinkt heel menselijk, dus je verwacht niet dat het een computer is, maar je weet het van te voren dus daar houd je rekening mee.
- 5) Ik denk wel dat ik dat vervelend vind, vooral als je zelf weet dat je duidelijk praat. Ik heb zelf nog nooit problemen gehad met de telefoniste. Wanneer je mompelt, is dat je eigen schuld. Ik tolereer meer van de telefoniste, want die kan anders naar je luisteren, ze past zich aan. De computer zal je steeds niet blijven verstaan, omdat deze op dezelfde manier blijft werken. Ik zou mijn geduld verliezen wanneer de computer me keer op keer niet zou verstaan. En de telefoniste gaat beter naar iemand luisteren wanneer degene bijvoorbeeld in dialect praat.
- 6) Ja, er werd duidelijk gezegd wat ze van je wilde weten. Het zit volgens mij logisch in elkaar.
- 7) Positieve ervaringen:
 - Dat ik meteen geholpen werd.
 - Ik vind het heel positief wanneer men voor dit systeem het gewone tarief hanteert want andere inlichtingen kosten op zijn minst 50 c/m en dan heb je ook nog wachttijden.
 - De stem is duidelijk en vriendelijk.
- 8) Ze blijft vragen of ze het moet herhalen wanneer ze het al herhaald heeft. Dit moet ze niet doen. Verder heb ik niets aan te merken, het ging wel goed.
- 9) Het is gewoon duidelijk en simpel. Wanneer je goed naar de vragen luistert, dan weet je wat je te wachten staat. Ze stelt gewoon een vraag en je geeft antwoord.
- 10) Ja, ik heb van mijn ouders geleerd pas te praten wanneer de ander stil is en dus wacht je af wanneer het systeem klaar is en dan begin je.
- 11) Ja, ik hoefde niets te herhalen. Ik kreeg de goede informatie en zelfs alternatieven.
- 12) Ik heb gewoon antwoord gegeven op de vragen. Ik heb er niet over nagedacht om 'aankomen' te zeggen. Ik weet wat de reistijden zijn dus daar heb ik rekening mee gehouden bij het zeggen van de vertrektijd. Ik ben uitgegaan van een bepaalde aankomsttijd en heb teruggeteld naar wat de vertrektijd dan moest zijn.
- 13) Nee, ik vind de stem duidelijk en vriendelijk.
- 14) Wanneer je alles in één keer moet zeggen, ga je informatie vergeten. Dus ik vind het beter wanneer het in stukjes is, vooral voor ouderen. Met de scenario's voor je heb je alle informatie bij de hand, maar als je even snel wilt bellen is het handig wanneer het systeem dit voor je vraagt, anders vergeet je snel iets.

- 15) Ik heb liever de controle bij het systeem, omdat het fijn is dat de vragen gesteld worden. Dan wordt er meegedacht.
- 16) Positief. Het ging gewoon goed.

18

- 1) Op zich wel. Ik heb er eigenlijk geen probleem mee. Wanneer de informatie die je wilt hebben eenvoudig is, dan werkt het wel. Maar wanneer de informatie complex is dan vraag je je af of het ding je wel begrijpt. Ik weet niet of ik het zou bellen. Het ligt er een beetje aan of er een alternatief systeem is en of dat snel is. Wanneer je te lang moet wachten en het is duur dan kies ik voor het spraakherkenningssysteem.
- 2) Ik heb daar geen problemen mee, het ligt eraan welke informatie je ermee kunt krijgen. Ik denk dat het lastig is voor het opvragen van telefoonnummers omdat je dan niet alle gegevens weet. Het zou best kunnen werken, maar vaak bel je juist omdat je niet alles weet, anders kun je het ook opzoeken in het telefoonboek. Terwijl je als je voor reisinformatie belt meestal wel de gegevens weet. Voor het opvragen van telefoonnummers zou ik een spraakherkenningssysteem niet gebruiken misschien wel voor informatie over het weer. Omdat ik weet hoe zo'n systeem technisch werkt, twijfel ik aan de haalbaarheid en tegelijk aan de betrouwbaarheid. Ik bel zelf weinig informatienummers. Maar ik zou toch met een mens/telefoniste bellen, omdat het uiteindelijk sneller is, denk ik.
- 3) De telefoon is heel handig omdat de telefoon veel sneller beschikbaar en bereikbaar is. De televisie moet je aanzetten en daarna wachten op de juiste teletekstpagina en met de telefoon kun je gewoon meteen praten. De telefoon kan er tussendoor en voor andere middelen moet je even de tijd nemen.
- 4) Nee, dat vind ik niet. Je weet dat het een machine is die je niet begrijpt maar wel verstaat. Dat komt omdat je voorkennis hebt en dan houd je daar rekening mee.
- 5) Ja, in principe wel. Het is lastig. Het ligt er wel aan hoe er door de telefoniste op gereageerd wordt. Bij de telefoniste kun je ingrijpen dus ik tolereer meer van de telefoniste. Wanneer het systeem vastloopt, zit je vast. Ik vroeg namelijk naar de reisinformatie van 'Delft' naar 'Rockanje' maar daar is geen station en het systeem maakte er 'Delft-Baarn' van waardoor ik alles wat er verder kwam aan moest horen. Wanneer er een onderbrekingsmechanisme in zou zitten, dan gaat het waarschijnlijk beter en kun je ook meer.
- 6) Op zich wel, wanneer het gesprek heel simpel is, dan is het duidelijk wat je kan doen. Bij normale vragen, heb ik er geen problemen mee. Maar wanneer je af gaat wijken dan *kan* het systeem niet zo vriendelijk meer zijn. Maar ik zie niet zo gauw wat je er gebruiksvriendelijker aan kan maken.
- 7) Het geeft toch de informatie die je hebben wilt, dus het functioneert. Het is alleen niet zo snel als '06-9292' tenzij je moet wachten.
- 8) Negatieve ervaringen:
 - De snelheid van het gesprek vond ik vervelend, want het gaat niet zo vlot.
 - Je vraagt je af of het systeem begrijpt wat je wil.
 - Je weet niet wat het systeem wel of niet kan, ook omdat je er niet mee bekend bent.
- 9) Ja, het lijkt op het gewone 06-9292 telefoonnummer. Je weet ook welke informatie je eruit moet krijgen en dat kun je maar op een paar manieren vragen. Het is logisch. Wanneer je de vragen gewoon beantwoord, dan kom je er wel.
- 10) Ja, maar het was niet duidelijk wanneer je niet kan spreken. Je weet dat je moet antwoorden als de vraag wordt gesteld. Je weet alleen niet of je kunt praten terwijl het systeem spreekt.
- 11) Ik geloof het wel. Ik dacht dat het wel goed ging. Het was niet echt een probleem.

- 12) Ik heb wel wat uitprobeerde, maar dat was vooral om het systeem te laten crashen. Normaal zou ik ook niet precies antwoord geven, omdat ik ervan uitga dat het systeem ongeveer dezelfde informatie kan geven als de telefoniste.
- 13) Nee, dat viel wel mee. Het leek een beetje op voorlezen. Ik heb liever een gewone stem, omdat dat gemakkelijker luistert.
- 14) Alles in één vraag zou op zich wel prettig zijn, omdat dat sneller is en je de informatie die je wilt zeggen toch weet. Het scheelt weer een aantal regels.
- 15) Ja, dat is prettiger omdat je het dan sneller kunt doen. Als je de dingen kwijt kunt die je kwijt wilt en de ander pikt dat op dan scheelt dat weer een aantal stappen.
- 16) Op zich zie ik wel mogelijkheden dat het gaat werken, maar er moet nog veel aan gebeuren. Maar het systeem is niet voor iedereen weggelegd, vooral niet voor ouderen. Dat vind ik negatief. Verder wil ik nog opmerken dat nadat het systeem je drie keer niet verstaan heeft, het je automatisch zou moeten doorverbinden naar de telefoniste. En het lijkt me ook beter wanneer er een prijs per gesprek of per verbinding wordt gevraagd.

19

- 1) Ja, omdat ik denk dat het efficiënter is. Je moet er wel aan wennen. Bij iets dat heel standaard is en waar je van te voren al weet welke vraag je moet stellen dan is zo'n systeem handig en snel. Dan zou ik er zeker gebruik van maken.
- 2) Ja, bijvoorbeeld de tijd. Maar dat gaat al zo. Of het opvragen van telefoonnummers. Maar je moet wel de volledige informatie weten, want als je bijvoorbeeld het huisnummer niet weet dan lijkt me dat met zo'n systeem wel moeilijk. Misschien dat dat wel niet gerealiseerd kan worden. Een ander voorbeeld is het weer of een kort nieuwsbulletin waar je vragen kunt stellen over het nieuws.
- 3) Ik vind een computer handiger, omdat je de informatie dan kan zien. Maar daarnaast hebben de meeste mensen een telefoon en niet iedereen heeft een computer en dat is wel handig. Wanneer ik moet kiezen tussen de telefoon of de computer kies ik toch voor de laatste.
- 4) Nee, het is gewoon een computer, omdat de vragen eentonig gesteld worden. Je hoort steeds dezelfde intonatie bijvoorbeeld bij de zin: "Ik heb u niet goed verstaan". Ook wordt deze zin steeds opnieuw gebruikt, dezelfde bewoording. Je moet dat trouwens ook maar kunnen zo op commando antwoorden.
- 5) Ik zou dat minder leuk vinden, maar niet vervelend. Ik zou me dan afvragen of de telefoniste me niet verstaat vanwege mijn dialect. Ik vind het minder erg wanneer het systeem mij niet zou verstaan, want dat is toch zo'n dom apparaat.
- 6) Er moet nog wel wat aan gedaan worden. Omdat het accenten niet verstaat en bij tijden moet je ook 'kwart over twee' kunnen zeggen in plaats van '14.15 uur'. En toen ik 'aanstaande donderdag' zei begreep het systeem me ook niet. Maar dat lag ook aan mijn hese stem.
- 7) Positieve ervaringen:
 - Het ging best wel snel. Wanneer je eenmaal weet welke vraag je moet stellen gaat het snel en efficiënt. Terwijl een telefoniste snel zegt: "Dat ga ik even voor u opzoeken". Dan had ik net zo goed zelf mijn spoorboekje kunnen pakken.
 - De stem is wel vriendelijk.
 - Er is geen wachttijd of in ieder geval minder wachttijd. Er zijn niet een aantal wachtenden voor je, want je belt toch om snel geholpen te worden.
- 8) Negatieve ervaringen:
 - Ze zei de hele tijd dezelfde zinnen met dezelfde intonatie, maar ik weet niet of dat ook anders kan.
 - Accenten en een hese stem zijn niet goed te verstaan, maar dat lijkt me wel logisch.

- Er werd geen vraag gesteld over 'aankomen'. Dat vind ik vervelend. Ik had van te voren bedacht wat ik wilde weten en toen werden de vragen anders gesteld, tenminste niet zoals ik had verwacht. Want ik heb bij de eerste vraag meer informatie gegeven dan er werd gevraagd, maar daarna stelde het systeem toch weer de vragen waarop ik al antwoord had gegeven. Dat zou het systeem niet moeten doen, het zou informatie moeten filteren. Maar misschien had het daar moeite mee vanwege mijn hese stem.
- 9) Ja, omdat je gewoon meteen een vraag krijgt van waar naar waar je wilt en dan antwoord je.
 - 10) Ja, want ze stelt best wel snel de vragen en dan is het ook gewoon stil.
 - 11) Ja, de tweede keer wel toen ik wat minder hees was. Ik moest er om lachen dat ik de tip kreeg om de telefoniste te bellen. Ik vond het niet zo erg omdat mijn stem hees was en het onwennig was (het was de eerste keer). Wanneer het systeem mij niet goed verstaat vind ik dat niet vervelend. Ik ben gemakkelijk in die dingen.
 - 12) Ik heb geluisterd en geantwoord op de vragen. Van te voren had ik bedacht wat ik wilde weten, maar toen het systeem mij iets anders vroeg heb ik mijn vraag bijgesteld. Ik wilde 'aankomen' en niet 'vertrekken' om een bepaalde tijd, maar ik heb toch maar een vertrektijd gegeven. Ik heb dus andere informatie gekregen dan ik wilde, omdat ik dacht dat het systeem het (aankomen) niet kon. Dit is eigenlijk fout van mij, want wanneer je een informatienummer belt wil je bepaalde informatie krijgen en dan verander je niet ineens tijdens het gesprek je reis. Ik vind het beter wanneer er gevraagd wordt door het systeem of je wilt vertrekken of aankomen.
 - 13) Nee, de stem is heel fijn. Ik heb het liefst een vrouw die Algemeen Beschaafd Nederlands spreekt, want een andere versta je niet zo goed en dat wordt irritant. Ik vind het niet fijn wanneer het een computerstem zou zijn.
 - 14) Het is wel fijn dat je gestuurd wordt, maar bij de eerste vraag wordt je al erg gebonden. Ik heb liever meer vrijheid bij de eerste vraag en als dan blijkt dat het niet gaat, dan verdergaan met de gestructureerde opbouw.
 - 15) De eerste vraag zou ik meer open laten, dus meer controle bij jezelf. Bijvoorbeeld een vraag stellen als "Wat wilt u weten?". En daarna de controle bij het systeem want je bent toch bang om informatie te vergeten. Bij de telefoniste ben je ook bang om iets te vergeten. Dat je gestuurd wordt is goed en fijn.
 - 16) Positief, want het gaat sneller en efficiënter. Ik vind het wel leuk als ze het systeem gaan invoeren. Het is een goede manier om kosten te besparen. Ik zou het beter vinden wanneer men een eenheidsprijs zou hanteren, dus per telefoongesprek of per bestemming een bepaald bedrag betalen en niet per minuut.

20

- 1) Ja, ik zou niet aarzelen om het te bellen, maar ik heb toch liever een persoon. Als ik een keuze kan maken kies ik voor een telefoniste, maar als het niet anders kan dan zou ik een spraakherkenningssysteem wel bellen.
- 2) Wanneer er niks anders beschikbaar is dan zou ik het bellen. Misschien wel handig voor telefoonnummers of postcodes.
- 3) Telefoon is ideaal en makkelijk bij de hand, want niet iedereen heeft een fax of een computer. Vroeger vond ik het niet fijn om te bellen dan liet ik iemand anders bellen of ik schreef van te voren uit wat ik moest zeggen, maar nu niet meer.
- 4) Nee, als een computer, want het systeem praat hakkelig. Je moet gerichte dingen zeggen en geen onnodige dingen er omheen. Daaraan merk je het.
- 5) Nee, want dan zeg ik het nog een keer. Ik vind het erger dat het systeem je niet verstaat, omdat je dan denkt dat het niet meer goed zal komen. Daar bedoel ik mee dat je niet de informatie krijgt die je wilt horen en daar bel je toch voor. Ik denk dat mensen daar ook angstig voor zijn, dat je uiteindelijk niet de informatie krijgt die je wilt. Wat ik

Bijlage K

***Correlatie
matrices***

	v1	v2	v3	v4	v5	v6	v7	v8	v9	v10	v11	v12	v13	v14	v15	v16	v17	v18	v19	v20	v21
v1	1	.1915	.0462	.1296	.0978	.1593	.3210	.0367	.0284	.1551	.2987	.0291	.2170	.1013	.0733	.2228	.0103	.0018	.2531	.2136	.2116
v2	.1915	1	.3461	.5051	.1024	.3027	.4667	.4599	.4508	.5005	.3163	.4775	.1756	.3405	.3947	.4358	.6276	.1275	.3666	.5330	.1831
v3	.0462	.3461	1	.3442	.1807	.2911	.3876	.4617	.4477	.5285	.0759	.4329	.0207	.3112	.3100	.4847	.4506	.0307	.1710	.4160	.2398
v4	.1296	.5051	.3442	1	.2936	.2846	.5822	.3491	.4623	.3770	.4664	.3481	.1511	.2825	.5509	.3866	.4740	.0818	.3686	.4113	.2447
v5	.0978	.1024	.1807	.2936	1	.3446	.3469	.3302	.0259	.3199	.1859	.3118	.0231	.2169	.3223	.3197	.1556	.0942	.2735	.3589	.1821
v6	.1593	.3027	.2911	.2846	.3446	1	.3772	.2685	.2620	.2763	.2519	.2774	.0282	.2666	.0826	.2691	.2636	.0760	.3330	.3009	.1033
v7	.3210	.4667	.3876	.5822	.3469	.3772	1	.3015	.3929	.3355	.3079	.3693	.0895	.2634	.3951	.4939	.3926	.0356	.4183	.4916	.2511
v8	.0367	.4599	.4617	.3491	.3302	.2685	.3015	1	.3729	.5974	.1643	.6139	.1804	.3399	.4173	.4397	.5697	.1569	.2480	.7282	.3038
v9	.0284	.4508	.4477	.4623	.0259	.2620	.3929	.3729	1	.3550	.2558	.3746	.1740	.2667	.2569	.3633	.4579	.0076	.2262	.3650	.1136
v10	.1551	.5005	.5285	.3770	.3199	.2763	.3355	.5974	.3550	1	.2479	.5736	.1902	.3900	.3752	.6329	.5973	.1872	.3706	.6693	.4523
v11	.2987	.3163	.0759	.4664	.1859	.2519	.3079	.1643	.2558	.2479	1	.1956	.3913	.2372	.4285	.3065	.2340	.0412	.5141	.2940	.2106
v12	.0291	.4775	.4329	.3481	.3118	.2774	.3693	.6139	.3746	.5736	.1956	1	.1341	.3919	.4458	.4448	.5374	.2342	.3369	.6609	.2985
v13	.2170	.1756	.0207	.1511	.0231	.0282	.0895	.1804	.1740	.1902	.3913	.1341	1	.0428	.2394	.0732	.1222	.0100	.3766	.2330	.1692
v14	.1013	.3405	.3112	.2825	.2169	.2666	.2634	.3399	.2667	.3900	.2372	.3919	.0428	1	.2126	.2150	.2843	.1048	.2123	.3397	.2592
v15	.0733	.3947	.3100	.5509	.3223	.0826	.3951	.4173	.2569	.3752	.4285	.4458	.2394	.2126	1	.3954	.4556	.1772	.3671	.4854	.3915
v16	.2228	.4358	.4847	.3866	.3197	.2691	.4939	.4397	.3633	.6329	.3065	.4448	.0732	.2150	.3954	1	.5240	.2320	.3654	.6556	.4329
v17	.0103	.6276	.4506	.4740	.1556	.2636	.3926	.5697	.4579	.5973	.2340	.5374	.1222	.2843	.4556	.5240	1	.1657	.2208	.6067	.2546
v18	.0018	.1275	.0307	.0818	.0942	.0760	.0356	.1569	.0076	.1872	.0412	.2342	.0100	.1048	.1772	.2320	.1657	1	.0554	.1309	.1740
v19	.2531	.3666	.1710	.3686	.2735	.3330	.4183	.2480	.2262	.3706	.5141	.3369	.3766	.2123	.3671	.3654	.2208	.0554	1	.3707	.4345
v20	.2136	.5330	.4160	.4113	.3589	.3009	.4916	.7282	.3650	.6693	.2940	.6609	.2330	.3397	.4854	.6556	.6067	.1309	.3707	1	.4682
v21	.2116	.1831	.2398	.2447	.1821	.1033	.2511	.3038	.1136	.4523	.2106	.2985	.1692	.2592	.3915	.4329	.2546	.1740	.4345	.4682	1

	v26	v27	v28	v29	v30	v31	v32	v33	v34	v35	v36	v37	v38	v39	v40	v41
v26	1	.1059	.0223	.2773	.0170	.0231	.1659	.2954	.2338	.2400	.1281	.1013	.0336	.1425	.1631	.0191
v27	.1059	1	.0259	.3264	.1380	.1585	.2007	.1285	.2481	.3658	.2079	.2050	.1049	.3262	.2774	.0716
v28	.0223	.0259	1	.0361	.1947	.0588	.0248	.0725	.1645	.1338	.0204	.0454	.1639	.0005	.0398	.0365
v29	.2773	.3264	.0361	1	.0748	.2944	.1593	.3651	.2636	.2217	.2533	.2307	.2649	.2255	.0203	.0811
v30	.0170	.1380	.1947	.0748	1	.1622	.0456	.1704	.0419	.0351	.1214	.0879	.1266	.1872	.1829	.1846
v31	.0231	.1585	.0588	.2944	.1622	1	.2538	.3945	.6054	.0889	.0893	.6583	.2957	.3763	.1709	.1717
v32	.1659	.2007	.0248	.1593	.0456	.2538	1	.1436	.2656	.0687	.0733	.2527	.1813	.2222	.1325	.1710
v33	.2954	.1285	.0725	.3651	.1704	.3945	.1436	1	.4523	.0862	.1180	.4076	.3629	.3419	.0416	.0495
v34	.2338	.2481	.1645	.2636	.0419	.6054	.2656	.4523	1	.1625	.0586	.6923	.4048	.3300	.1519	.0764
v35	.2400	.3658	.1338	.2217	.0351	.0889	.0687	.0862	.1625	1	.1370	.0729	.0212	.3266	.4101	.1699
v36	.1281	.2079	.0204	.2533	.1214	.0893	.0733	.1180	.0586	.1370	1	.0375	.0520	.1302	.0012	.0174
v37	.1013	.2050	.0454	.2307	.0879	.6583	.2527	.4076	.6923	.0729	.0375	1	.2873	.1911	.1031	.0226
v38	.0336	.1049	.1639	.2649	.1266	.2957	.1813	.3629	.4048	.0212	.0520	.2873	1	.2291	.0641	.0808
v39	.1425	.3262	.0005	.2255	.1872	.3763	.2222	.3419	.3300	.3266	.1302	.1911	.2291	1	.5480	.0002
v40	.1631	.2774	.0398	.0203	.1829	.1709	.1325	.0416	.1519	.4101	.0012	.1031	.0641	.5480	1	.0314
v41	.0191	.0716	.0365	.0811	.1846	.1717	.1710	.0495	.0764	.1699	.0174	.0226	.0808	.0002	.0314	1

	v26	v27	v28	v29	v30	v31	v32	v33	v34	v35	v36	v37	v38	v39	v40	v41
v1	.1484	.0054	.0788	.2524	.1488	.1616	.1452	.2614	.1035	.1014	.1355	.0230	.1642	.1465	.0180	.1898
v2	.0706	.0558	.1636	.0666	.1185	.4369	.0959	.2237	.5343	.0286	.1796	.5094	.4178	.0609	.0544	.0566
v3	.1313	.2145	.0851	.1991	.1731	.3613	.3007	.3239	.4271	.2099	.0892	.4174	.3066	.2707	.0661	.1970
v4	.2705	.0453	.3078	.0950	.1994	.2827	.1355	.2494	.3856	.0139	.0477	.3326	.3430	.1010	.0978	.0253
v5	.1370	.1010	.0881	.1736	.0194	.1611	.1633	.1860	.1659	.0922	.0748	.0852	.1829	.1656	.2572	.1037
v6	.1854	.1358	.1467	.0063	.0328	.2186	.0278	.1728	.2206	.1832	.0637	.1437	.1850	.3155	.3885	.2192
v7	.2256	.1248	.0296	.2041	.1545	.3748	.0961	.2539	.4123	.0186	.0114	.3883	.3191	.1768	.0536	.0460
v8	.0791	.2400	.0989	.1230	.1041	.4885	.2894	.4033	.5184	.0874	.0382	.4352	.3264	.2301	.2620	.0513
v9	.1075	.1303	.2637	.0199	.1852	.1849	.2480	.2192	.2739	.0035	.0418	.3114	.4228	.1040	.0705	.0277
v10	.2439	.1975	.1529	.2602	.1304	.5028	.3545	.5140	.6037	.2610	.1966	.5610	.3835	.2480	.0978	.2109
v11	.3657	.1678	.0683	.3595	.1436	.1887	.0871	.2677	.2372	.1255	.0405	.2288	.1750	.1437	.1894	.0867
v12	.2117	.1311	.1211	.2735	.0381	.4111	.2051	.3508	.4874	.0775	.1041	.4849	.3219	.1462	.0688	.1090
v13	.0574	.0540	.1156	.2051	.1702	.1080	.0265	.2350	.1351	.0510	.0367	.1758	.0723	.0890	.0425	.0103
v14	.1201	.1711	.0093	.1493	.0072	.2005	.0141	.3097	.2311	.1969	.0602	.2578	.2407	.1111	.1360	.0899
v15	.1251	.1848	.3461	.2346	.1655	.3400	.1829	.3145	.3943	.1045	.0241	.3963	.3674	.0201	.0557	.0407
v16	.3026	.2279	.1597	.3941	.0985	.4999	.3116	.4119	.4915	.1366	.1561	.4654	.4051	.3578	.0621	.0940
v17	.1425	.1578	.1579	.0976	.0400	.4794	.2284	.4008	.6831	.0554	.0026	.6407	.4065	.2570	.1240	.0726
v18	.0565	.1463	.0166	.1034	.0253	.2887	.0848	.1992	.1762	.2181	.2759	.1239	.1959	.2910	.1788	.2305
v19	.3061	.0622	.0447	.1361	.1554	.1911	.1552	.2225	.2431	.0887	.0585	.2857	.1662	.0511	.1483	.1379
v20	.2160	.2112	.1160	.3810	.0193	.6338	.2971	.4890	.6243	.0612	.0466	.5780	.4067	.2968	.1555	.0196
v21	.3769	.1995	.0460	.3785	.0393	.2615	.2305	.3428	.1837	.1257	.1228	.2838	.1658	.0312	.0351	.2040