

## D4.7 Een handleiding voor bestuurderscoaches en -opleiders voor het verbeteren van de veiligheid in transportbedrijven op basis van reële bestuurdersgegevens.

*Interview met Edith Donders*

Rapport 4.7 presenteert een handleiding voor bestuurderscoaches om hen te helpen werken met het web platform dat in D4.6 werd besproken. En deze keer zijn de rollen omgedraaid en wordt de interviewer de geïnterviewde. Onze i-DREAMS DisCom manager, Edith Donders, heeft deze handleiding uitgewerkt. Daarom heeft Prof. dr. Tom Brijs, de i-DREAMS-coördinator, het op zich genomen om deze keer de vragen te stellen.

**Hallo Edith, fijn om je te zien. Hoe voelt het om aan deze kant van de tafel te zitten?**

Edith: *“Ik moet toegeven, het voelt een beetje ongemakkelijk, maar natuurlijk deel ik graag alles wat je wilt weten over hoe rapport 4.7 tot stand is gekomen.”*

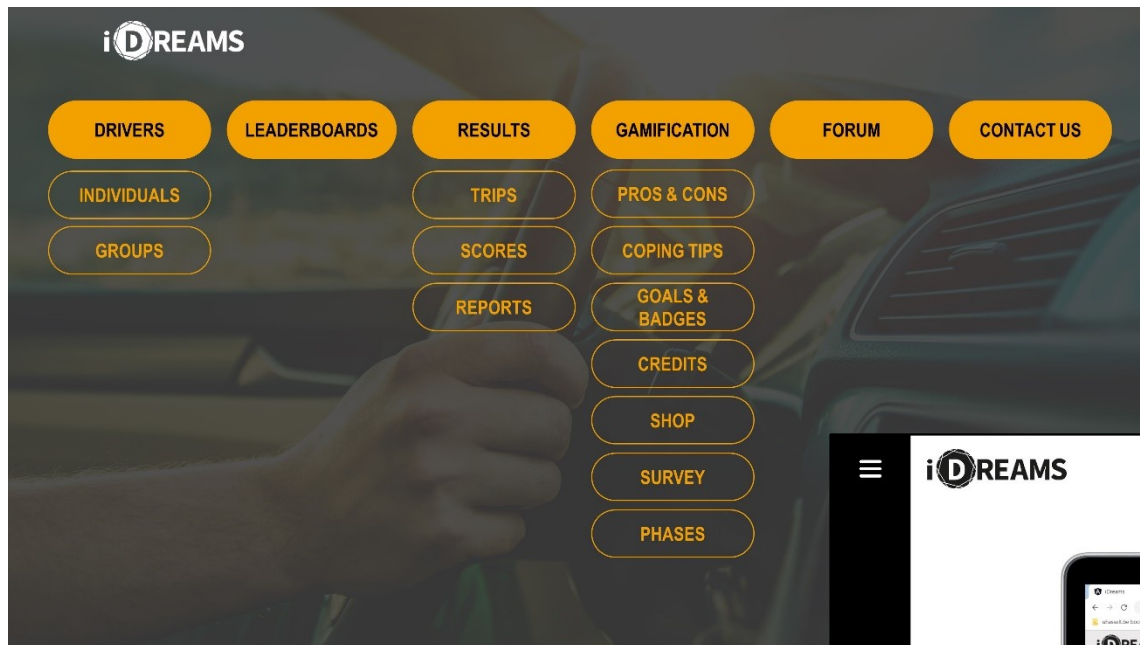
**Perfect, laten we beginnen. Je hebt de handleiding uitgewerkt als een interactief document. Waarom deed je dat zo?**

Edith: *“Welnu, zoals in alle communicatie gerelateerde situaties, probeerde ik me te verplaatsen in de persoon die met het web platform moet werken. Als ik zoiets onder ogen krijg, is het eerste wat ik doe, klikken op alles waar mijn oog op valt, gewoon om te zien wat er gebeurt. En zo werkt de handleiding ook. Als je de handleiding opent, krijg je eerst een overzicht van het hele menu van het web platform (zie Figuur 1). En elke knop in het menu is aanklikbaar. Als je dat doet, spring je direct naar het betreffende scherm om daar meer uitleg te vinden. Om terug te gaan naar het menu klik je op het icoontje in de linkerbovenhoek van elke pagina (zie Figuur 2). Zo kan je kriskras door het document gaan, volgens je eigen voorkeuren.”*

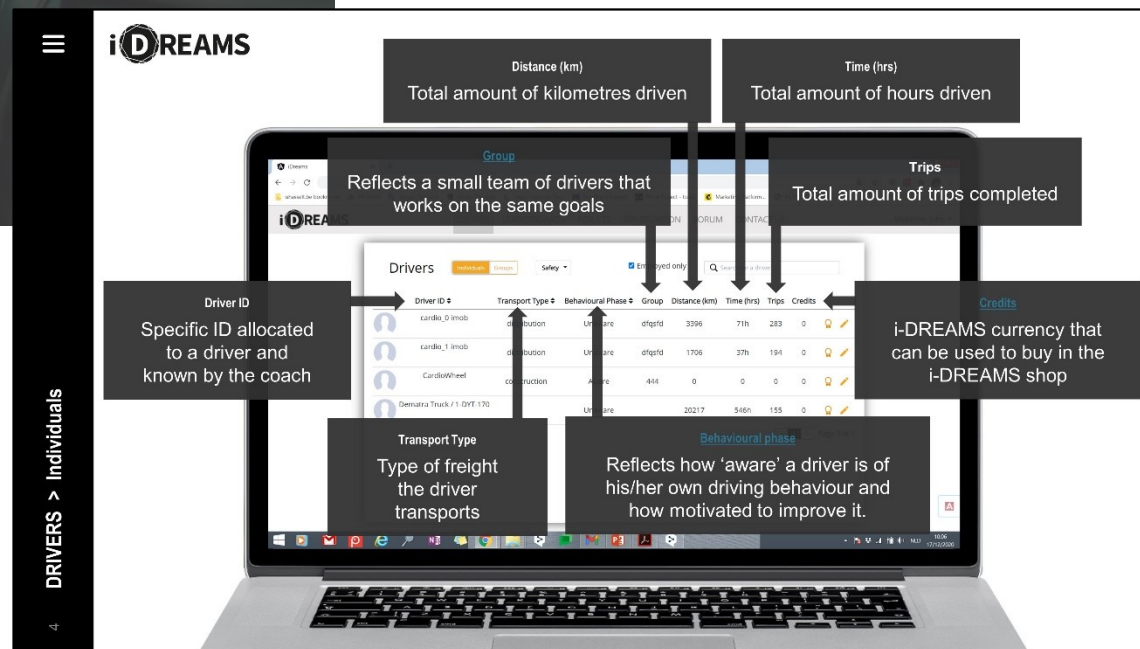
**Hoe gedetailleerd is de informatie in de handleiding?**

Edith: *“De kunst is het aantal woorden zoveel mogelijk te beperken en zo visueel mogelijk te werken. Ten eerste ben ik ervan overtuigd dat de meeste functies en klikbare onderdelen in het web platform heel duidelijk zijn en zichzelf als het ware verklaren. Daarom is het niet nodig om elk detail uit te leggen. En als je de handleiding bekijkt, zal je een verschil zien in hoe we de knoppen van het eerste niveau en de knoppen van het tweede niveau hebben uitgelegd. De knoppen van het eerste niveau verzamelen een aantal functies die beschikbaar zijn via de knoppen van het tweede niveau. Daarom hebben we in de handleiding voor elke knop van het eerste niveau één pagina voorzien waarop we heel beknopt uitleggen welke functies worden aangeboden door het platform via die knop. Als je op een knop van het tweede niveau klikt, wordt meer gedetailleerde informatie verstrekt, verspreid over meerdere pagina's. Deze pagina's, met meer details, leggen eigenlijk elk aanklikbaar onderdeel in lektaal uit.”*





Figuur 1: Overzicht van het menu van het web platform



Figuur 2: Voorbeeld van een pagina uit de handleiding met het menu-icoontje in de linkerbovenhoek



**Persoonlijk ben ik er een groot voorstander van om dingen zo vanzelfsprekend mogelijk te houden. Hoe werd de ontwikkeling van het web platform en ook de app in die zin aangepakt?**

Edith: *“Het antwoord op die vraag valt eigenlijk ver buiten de reikwijdte van dit rapport. Onze ontwikkelaars hebben rekening gehouden met alle kennis die beschikbaar is in de literatuur om vandaaruit te starten. En qua ontwerp probeerden we knoppen te voorzien op een logische plaats, waar mensen ze verwachten, gebaseerd op hun ervaring met andere apps en websites. Maar aangezien onze app en ons web platform zijn afgestemd op wat i-DREAMS beoogt te doen, kunnen sommige aspecten wat extra uitleg vereisen, vandaar de handleiding voor het web platform. En wat ik persoonlijk een van de belangrijkste dingen vind die extra uitleg behoeven, is het jargon dat we gebruiken. In onze terminologie gebruiken we zeer algemene woorden, maar die toch een zeer specifieke betekenis hebben binnen de context waarin we werken. Daarom hebben wij die terminologie toegelicht in D4.7.”*

**En welke woorden bedoelt u dan?**

Edith: *“Het gaat om: prestatiedomein, veiligheidsbevorderend doel, parameter, groep, event en algemene indicator.”*

**Ik denk dat je wel weet wat mijn volgende vraag zal zijn ... kun je die woorden in het kort uitleggen?**

Edith: *“Een prestatiedomein, is het terrein waarop preventie wordt gestimuleerd. In het geval van i-DREAMS is dat domein 'veiligheid'. Maar door de manier waarop we onze technologie hebben ontwikkeld, kunnen daar ook andere domeinen aan worden toegevoegd, zoals 'eco-efficiëntie'. Binnen de veiligheidscontext van i-DREAMS werken we aan zaken als 'gezondheid', 'voertuigcontrole', de weg delen', 'snelheidsbeheer' en*

*'veiligheidstoestellen'. Dit zijn wat we noemen onze veiligheidsbevorderende doelen. En die worden verder vertaald in één of meerdere parameters om de prestaties en de evolutie ervan te meten. Het veiligheidsbevorderende doel 'gezondheid' wordt bijvoorbeeld verder vertaald in de parameters 'vermoeidheid' en 'afleiding'.”*

**En wat is dan het verschil tussen prestatiedomeinen, veiligheidsbevorderende doelen en parameters enerzijds en algemene indicatoren anderzijds?**

Edith: *“Je kunt parameters en veiligheidsbevorderende doelen met betrekking tot het prestatiedomein 'veiligheid' opvolgen via scores. Maar je kunt ook scores opvolgen met betrekking tot algemene indicatoren zoals: 'aantal gereden kilometers', 'aantal gereden uren' en 'aantal voltooide ritten'.”*

**En hoe zit het dan met 'groepen' en 'events'? Wat betekenen die woorden binnen de context van i-DREAMS?**

Edith: *“In i-DREAMS wordt een groep gedefinieerd als een verzameling chauffeurs die werken aan het verbeteren van dezelfde veiligheidsbevorderende doelen en parameters. De coach definieert de groepen, die bestaan uit 1 of meer chauffeurs. Elke chauffeur kan slechts tot 1 groep behoren. Het definiëren van groepen is cruciaal in i-DREAMS, omdat een chauffeur pas na toewijzing aan een groep kan gaan werken aan aspecten waar de i-DREAMS-applicatie zich op richt. Een event is een geregistreerde gebeurtenis die een invloed heeft op de veiligheidsscore van de bestuurder. Zo is 'bumperklevens' een van de parameters waaraan we werken. Wanneer het i-DREAMS-systeem detecteert dat een bestuurder te dicht op de voorligger rijdt, wordt het moment waarop dit gebeurt gelogd en op de rit gevisualiseerd op een kaart als een event.”*



**Hoewel het web platform zichzelf grotendeels zelf uitlegt, voorzag u toch een handleiding om specifieke nader te verklaren. Waarom heeft u dan geen handleiding gemaakt voor de i-DREAMS-bestuurdersapp?**

Edith: *"We hebben inderdaad geen app-handleiding gemaakt, maar we hebben er wel voor gezorgd dat de bestuurders wat extra informatie kregen over de verschillende functies in de app. De beschikbare functies in de app werden niet allemaal tegelijk vrijgegeven. Dit gebeurde geleidelijk aan. De chauffeurs hebben 18 weken deelgenomen aan onze testen in het verkeer. De eerste app-functionaliteiten werden vrijgegeven in week 9 en kort vóór die releasedatum ontvingen de chauffeurs allemaal een e-mail met daarin korte toelichtingsvideo's per vrijgegeven functie. In week 13 werd de volgende reeks functionaliteiten vrijgegeven, en ook daar gaven we de nodige informatie via korte video's per functie."*

**In het rapport ga je ook in op de *Help+Manual* software. Heb je die uiteindelijk gebruikt?**

Edith: *"Nee, uiteindelijk niet. En dat is eigenlijk een goed teken. Het betekent dat de tool zichzelf voldoende uitlegt. De handleiding die we al hadden voorzien, bleek meer dan voldoende. Ook al waren niet alle functies volledig ontwikkeld toen de handleiding werd geschreven, de uitleg bleek wel voldoende."*

Ok, bedankt Edith voor dit gesprek.

Prof. dr. Tom Brijs

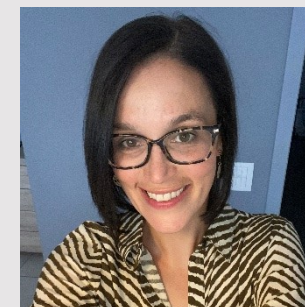
i-DREAMS coördinator

Rapport 4.7 is deel van WP4:

*Technische implementatie*

[Download het rapport hier](#)

## i-DREAMER in de kijker



**EDITH  
DONDRERS**

Afgestudeerd als *Master in de  
Communicatiewetenschappen* in 2003

Werkzaam bij *het Instituut voor Mobiliteit  
van de Universiteit Hasselt* sinds 2005

Gepassioneerd door *familie, lezen,  
geschiedenis, gezondheid, lekker eten...*

Taken in i-DREAMS: *Verantwoordelijk voor alles gerelateerd  
aan administratie, disseminatie en communicatie*

