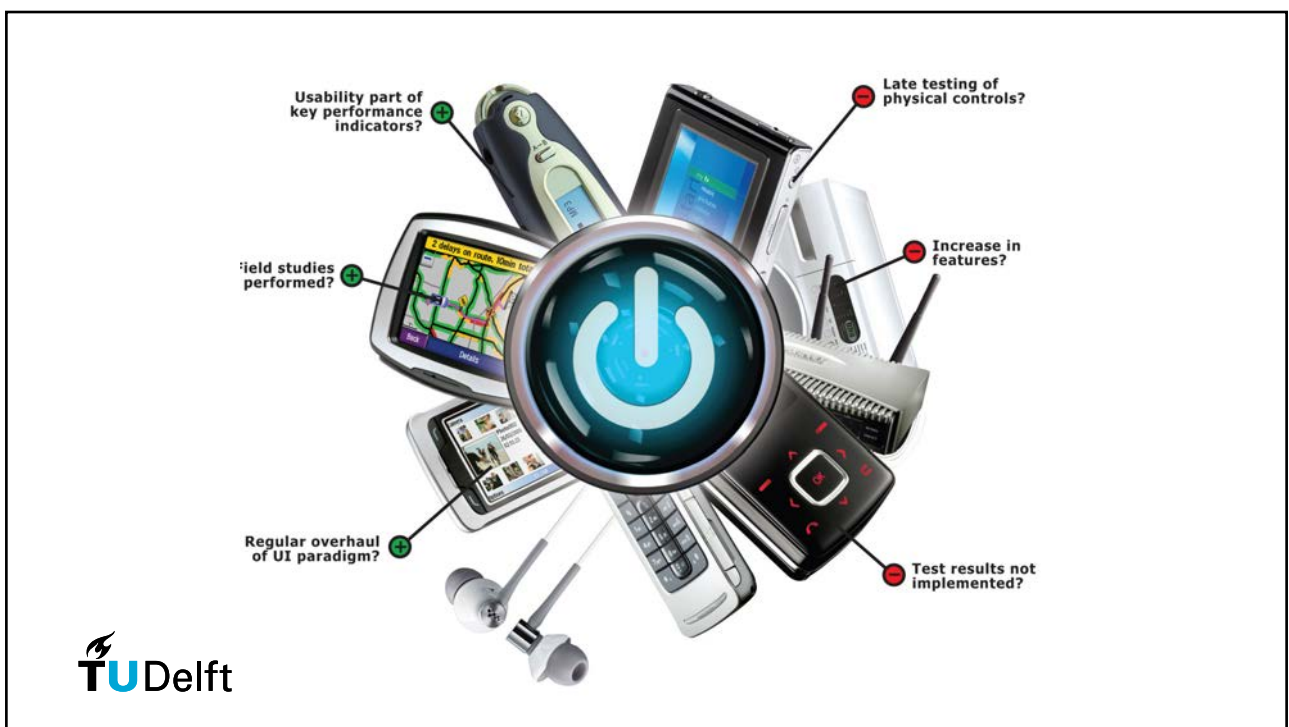
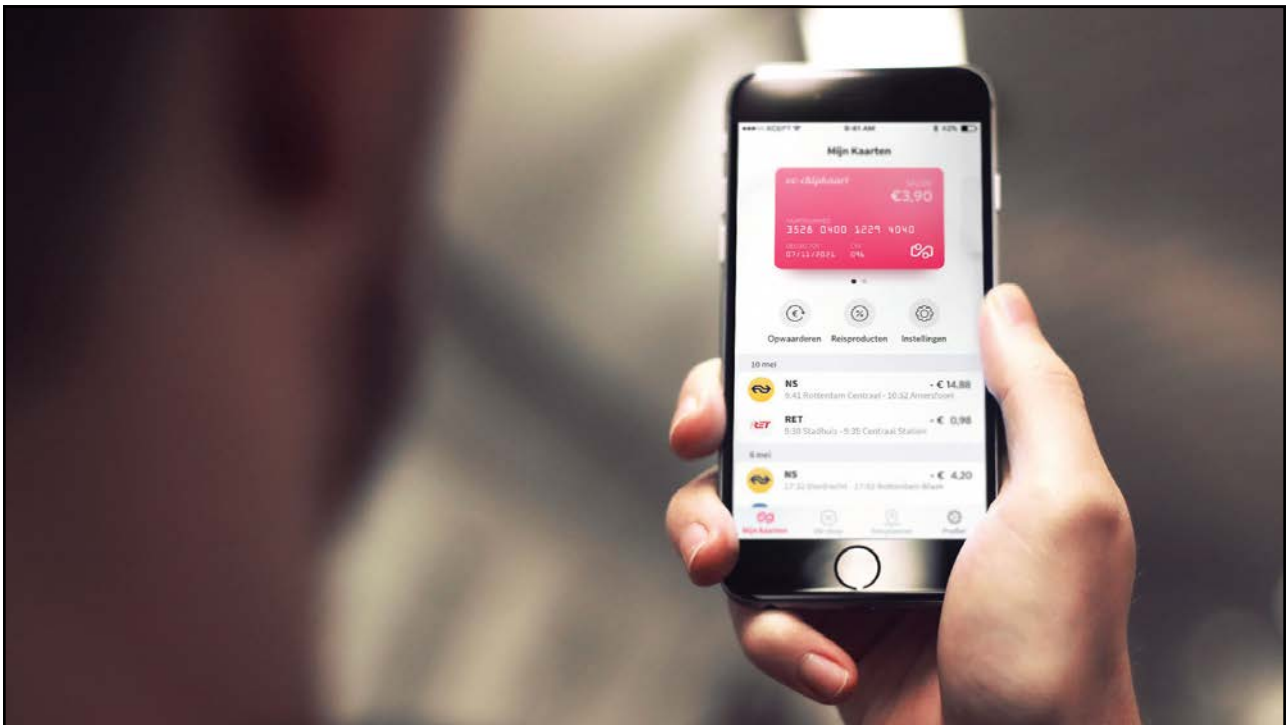




1



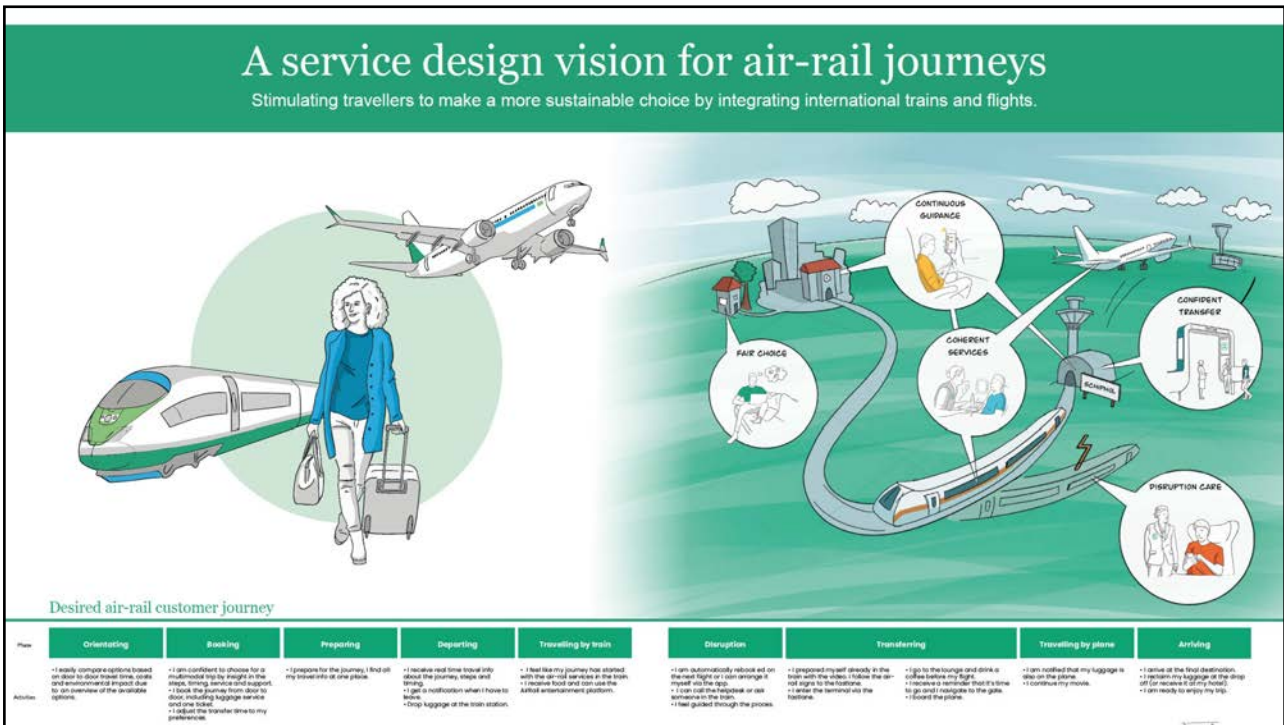
2



3



4



5



6

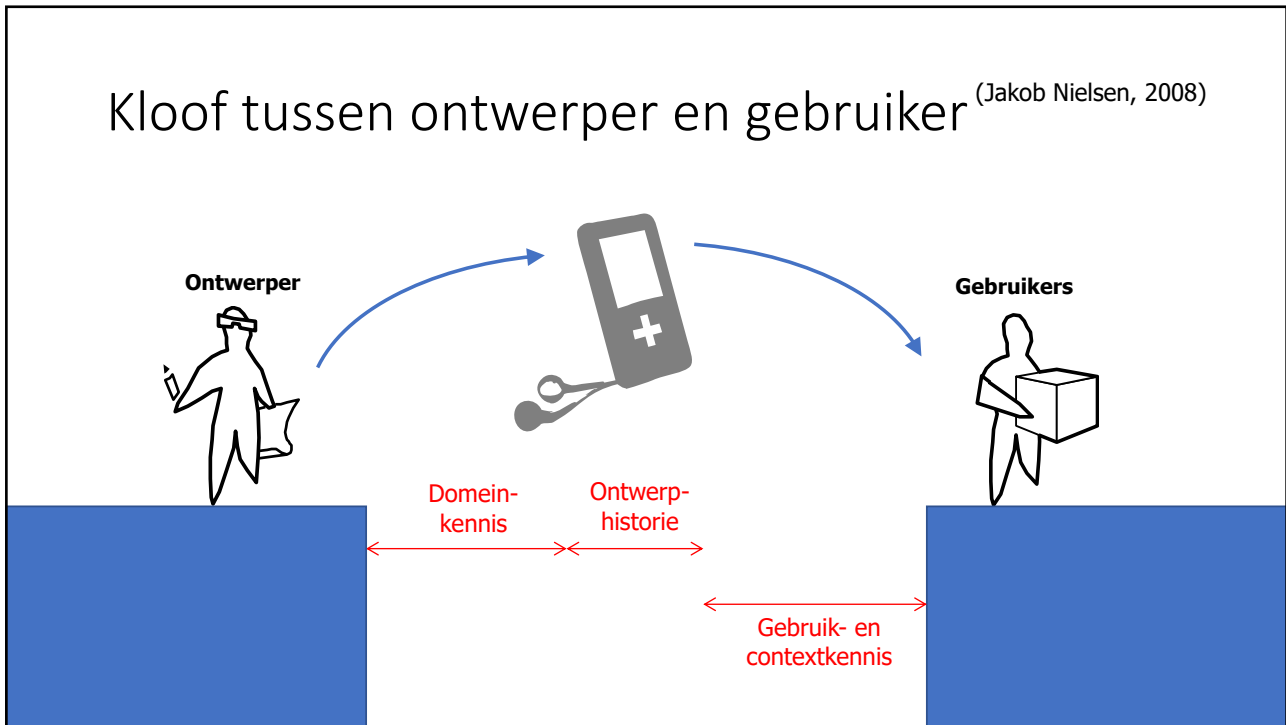




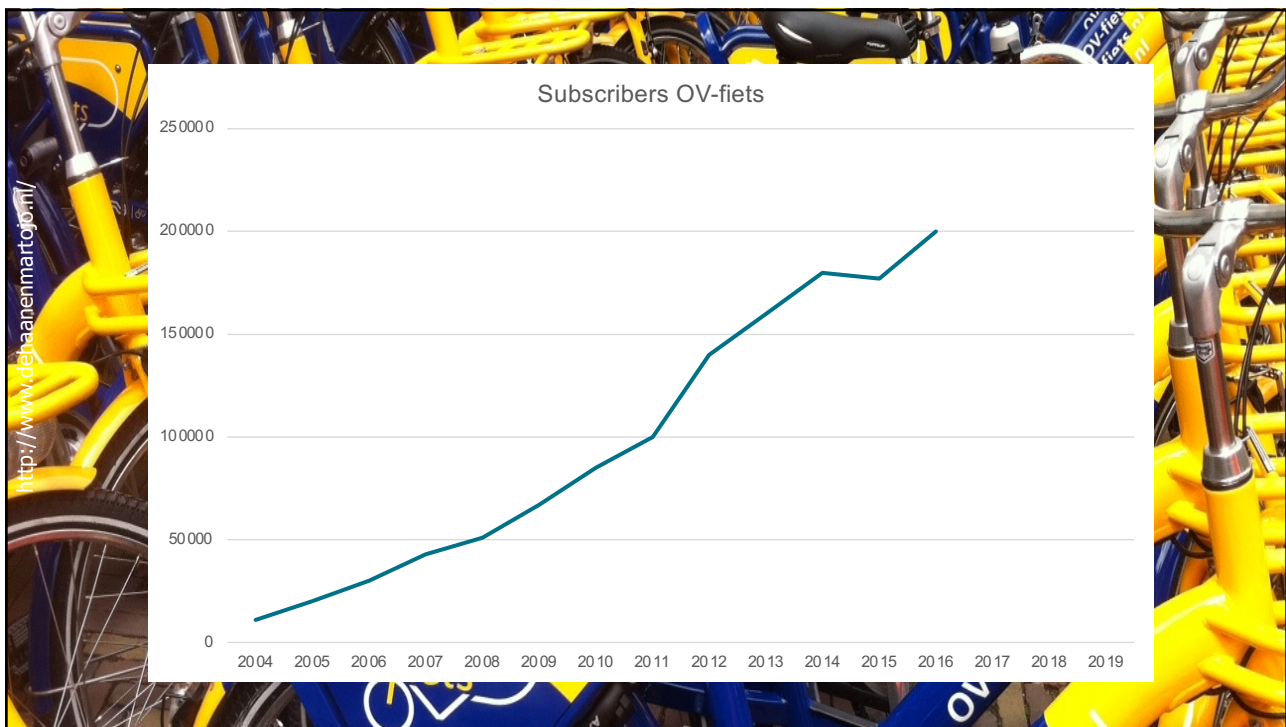
7



8



9



10

**Gebruiksgemak** = adoptie  
= efficiëntie  
= tevreden gebruikers  
= blijde medewerkers  
= goed presterende organisatie

11

## Basisprincipes gebruiksggericht ontwerpen

1. Ken gebruikers en hun behoeften;
2. Pas deze kennis vroeg toe;
3. Evalueer vroege prototypes herhaaldelijk met gebruikers;
4. Itereer: herontwerp zo vaak als nodig;
5. Werk multi-disciplinair.

12

## Basisprincipes gebruiksgericht ontwerpen

- 1. Ken gebruikers en hun behoeften;**
2. Pas deze kennis vroeg toe;
3. Evalueer vroege prototypes herhaaldelijk met gebruikers;
4. Itereer: herontwerp zo vaak als nodig;
5. Werk multi-disciplinair.

## Auto-etnografie

- Zelf gebruiken/ervaren
- Onderdompelen
- Unieke rijkheid
- Subjectief





15

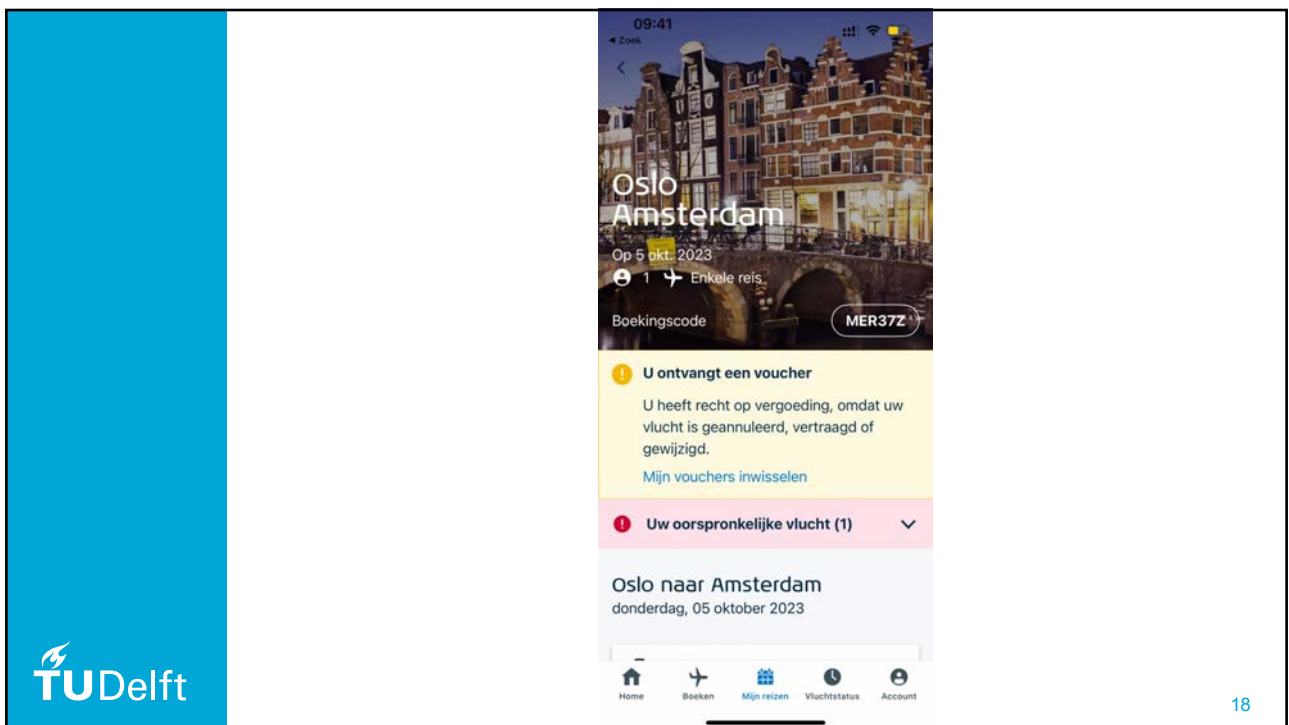


16





17



18

## Welke kennis uit veldonderzoek?

- Gebruikscontext
- Patronen van gebruik
- Sterktes en zwaktes (interactie/ux)
- Gebruikservaring
- Oorzaken
- Ernst
- Externe effecten

## Kwantitatief onderzoek

- Nuttige informatie zoals prestatie, tijd en totaal aantal fouten (John, 1998 geciteerd in Kanis, 1999)
- Doel: zoveel mogelijk beschrijvingen te verkrijgen om gegevens te verzamelen (Kvale, 1983)
- Gaat over meten, vergelijken, reduceren
- Ondersteunt ontwerpers niet bij het creëren van op bruikbaarheid gericht ontwerp (Kanis, 1999)
- Vaak meer deductief dan inductief (beantwoordt niet de vragen die je niet stelt)



**MIJN KIJK OP DE WERELD**  
HANS ROSLING  
HET LEVEN VAN HANS ROSLING  
SPECTRUM

***“Jullie hebben niet alles onderzocht, jullie hebben alleen maar dat onderzocht dat jullie je voor kunnen stellen.”***

*Hans Rosling over het gebruik van vragenlijsten bij het onderzoeken van een epidemie (tegen Fidel Castro)*

21

## Kwalitatief onderzoek

- Genereert: gedeeltelijk begrip van fenomeen en ontwikkelt vragen tijdens het onderzoek (Kvale, 1983)
- Benadering: het verzamelen van rijke gegevens over de bestudeerde interactie (Kvale, 1983)
- Kan diepgaand begrip bieden van gebruikscontext en gebruik om een product te ontwerpen dat aan hun behoeften voldoet, hun verwachtingen waarmaakt en hen een aangename ervaring biedt

(Jeffries & Miller, 1998 zoals geciteerd in Kanis, 1999 & Sleeswijk Visser, 2009)

22

## Resolutie: cijfers

- Leeftijd: 34
- Opleidingsniveau: Universiteit
- Tevredenheid: 1  2  3  4  5  6  7
- Fouten: Cosmetisch: 5  
                   Ernstig: 3  
                   Kritisch: 3
- Taaktijd: 2 dagen

## Resolutie: citaat


*“Hij doet niet, wat je denkt dat 'ie doet.  
 Hij kan niet wat je denkt dat 'ie kan.  
 En de interface werkt niet, zoals je denkt dat 'ie werkt.  
 Maar als je dat allemaal uitzoekt... dan gaat het wel. Dan kan het wel.  
 ‘t Is alleen zo jammer dat je dat allemaal met trial en error moet ontdekken.”*



## Resolutie: foto

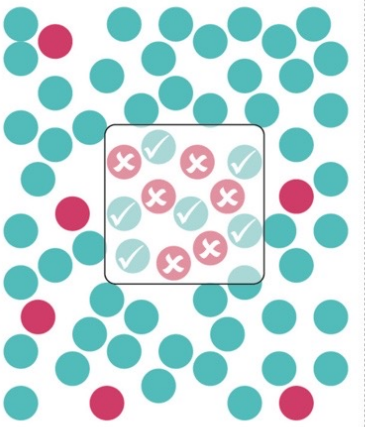
“Hij doet niet, wat je denkt dat 'ie doet.  
Hij kan niet wat je denkt dat 'ie kan.  
En de interface werkt niet, zoals je denkt dat 'ie werkt.  
Maar als je dat allemaal uitzoekt... dan gaat het wel.  
Dan kan het wel.  
't Is alleen zo jammer dat je dat allemaal met trial en error moet ontdekken.”

## Resolutie: filmpje



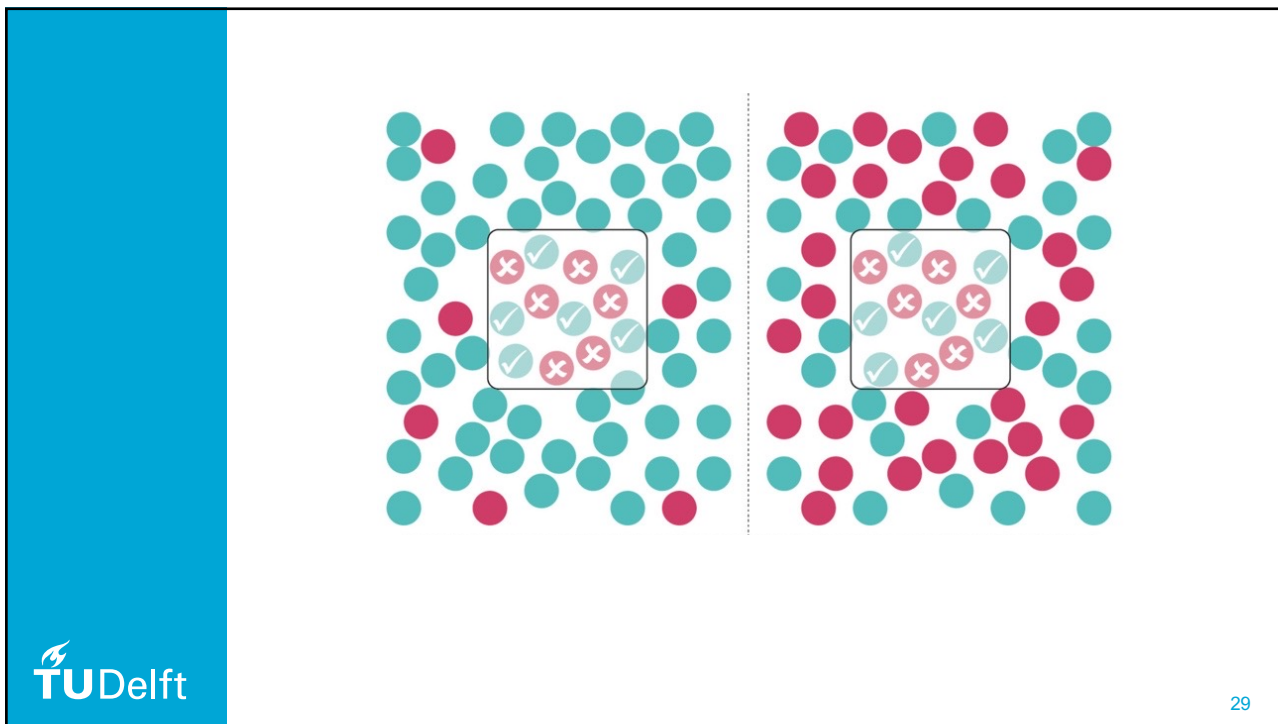
TU Delft

27



TU Delft

28

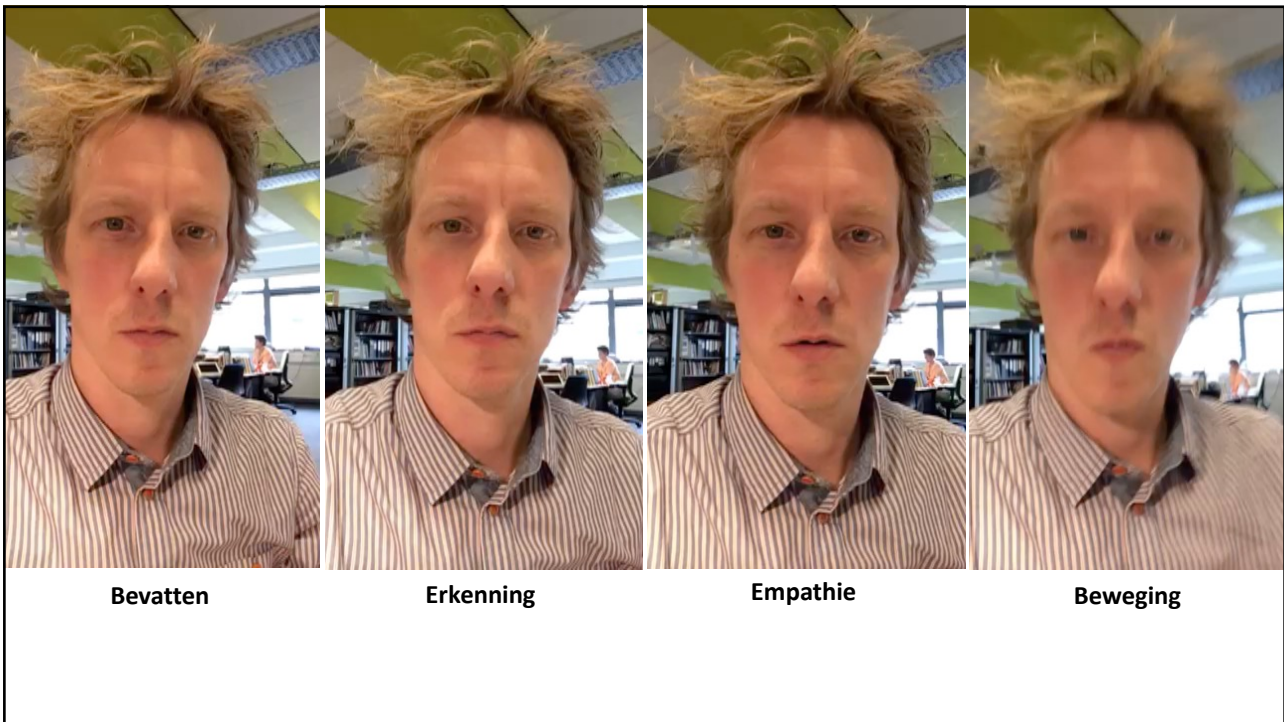


29

## Begrip van/voor gebruik en gebruikers

- 1. Bevatten:** Begrijp het probleem en de consequenties
- 2. Erkenning:** Het probleem wordt ervaren als 'echt' en relevant
- 3. Empathie:** Het probleem is invoelbaar
- 4. Beweging:** Verantwoordelijk voelen voor oplossing

30



31

***Vertel het me en ik zal het vergeten  
Laat het me zien en ik zal het onthouden  
Betrek me en ik zal het begrijpen***

***- Confucius***

**TU Delft**

32

32





33