



User Centered Design

Karin van den Driesche

Filterdesign

User Centered Design = Putting people first

- Het **vinden** van de **exacte klantvraag**. De **specificaties** van het product (hoe ziet het product eruit, wat moet het kunnen) zijn tijdens het ontwerpproces **deels onbekend**.
- De behoeften, wensen en mogelijkheden van de **eindgebruikers centraal stellen** bij ieder onderdeel van het ontwerpproces.
- Om systemen te creëren die **begrijpelijk, voorspelbaar** en **beheersbaar** zijn.
- UCD is een generieke (korte) **ontwerpmethode**, usability is een doel.

- **Is niet** de gebruiker de interface laten ontwerpen maar de gebruiker betrekken bij de ontwikkeling hiervan.

Waarom User Centered Design?

- Omdat het kan helpen om je organisatie beter te laten aansluiten bij mensen.
- Omdat het gegevens kan transformeren naar uitvoerbare ideeën.
- Omdat het kan helpen om nieuwe mogelijkheden te ontdekken.
- Omdat het kan helpen om de snelheid en effectiviteit te verhogen om nieuwe oplossingen te bedenken.

Over UCD: Ontwerpmethode



Definitief, getest en uitgewerkt ontwerp op papier in 8 (acht) weken

Over UCD: Gebruikersonderzoek activiteiten

Gebruikersonderzoek

Re-design

Expert review
Content analyse
Verzamelen gebruikers informatie

Nieuw ontwerp

Interviews en observaties op de werkplek
Mentaal model
Flow model / Sequence model / Artefact model
Personas
Ontwerp strategie

Filterdesign

Over UCD: Tijdschema

- In twee weken kun je:
 - Interviewen van 6 gebruikers/klanten en de gegevens interpreteren
 - Een mentaal model bouwen
 - Opstellen van ontwerp specificaties
- In vier weken kun je:
 - Interviewen van 6 gebruikers/klanten en de gegevens interpreteren
 - Een mentaal model bouwen
 - Opstellen van ontwerp specificaties
 - Inzicht krijgen op het nieuwe ontwerp en identificeren van UI elementen
 - Maken van papieren prototype, testen met 6 eindgebruikers en verbeteren ontwerp
- In acht weken kun je:
 - Interviewen van 10 gebruikers/klanten en de gegevens interpreteren
 - Een mentaal model bouwen
 - Uitwerken van flow en sequence modellen
 - Inzicht krijgen op het nieuwe ontwerp
 - Personas maken en identificeren van UI elementen
 - Maken van papieren prototypes, testen met in totaal 6 eindgebruikers en verbeteren ontwerp

Bedenk: **Beter één interview dan geen!**

Over UCD: Re-design vs. Nieuw werk domein

Het onderzoek is hetzelfde; **je stapt terug** van de tool en je kijkt naar de **werkzaamheden, omgeving en de motivatie**.

Re-design

- Gewoontevorming is opgebouwd, houd hier rekening mee.
- Bestaande verwachtingen meenemen.
- Feedback van gebruikers meenemen: Goed & Slecht.
- Wat is het doel van het re-design, toevoegen van:
 - Meer functionaliteiten.
 - Meer gebruiksgemak.

Nieuw werk domein

- Onderzoeken van de werkzaamheden in de 'offline' wereld.
 - Behoeftes en doelstellingen in kaart brengen.
 - Structuur van de werkzaamheden in kaart brengen.
 - Informatie flow in kaart brengen.
 - Oplossingen bedenken voor pijnpunten in huidige werksituatie.
- Op zoek gaan naar de nieuwe doelgroep.
 - Waar houdt deze doelgroep zich nu mee bezig.

Over UCD: een vorm van kwalitatief onderzoek

- Kwalitatief
 - Beantwoorden 'waarom' vragen en vragen over 'hoe een probleem op te lossen'.
 - Gegevens worden direct verzameld bij de gebruikers.
 - Tijdens veldonderzoek worden gebruikers (hoe ze hun werk uitvoeren en producten gebruiken) direct geobserveerd.
 - Vragen kunnen gesteld worden n.a.v. het verhaal van de geïnterviewde.
 - Analyse is meestal niet mathematisch.
- Kwantitatief
 - Beantwoorden 'hoeveel' vragen en 'hoe vaak' vragen.
 - Gegevens worden indirect verzameld met behulp van o.a. een enquête.
 - Analyse is mathematisch.