


De burger begrijpen: do's en don'ts voor gebruikersonderzoek

Digitaal & Burger Centraal
19 oktober 2023

Inhoud

- Waarom gebruikersonderzoek
- Gebruikersonderzoek in vogelvlucht
- Inclusie in gebruikersonderzoek

Over mezelf

- Rinze Leenheer
- (UX) Researcher ~13 jaar
- Gewerkt bij
 - Universiteit Eindhoven
 - KU Leuven
 -  (voorheen Internet Architects)



rinze.leenheer@iodigital.com

Je werkt aan een project om de toegankelijkheid van een overheidsdienst te vergroten.

Je bent al overtuigd van het belang van gebruikersonderzoek.

Je doet een bevraging via het
bestaande platform en vraagt:

*“Wat zou voor u de
toegankelijkheid verbeteren?”*

Goed bezig toch?

Waarom gebruikersonderzoek?



Wie heeft er al eens
gebruikersonderzoek gedaan?

Waarom (gebruikers)onderzoek

- **Bewijs** in plaats van aannames
- **Anticiperen** in plaats van ad hoc reageren
- **Inclusie** in plaats van 'in je bubbel zitten'
- **Coherentie** in plaats van fragmentatie

Het kan je helpen bij

- **Begrijpen** van je gebruikers
- **Valideren of ontkrachten** van aannames
- **Evaluëren** en testen van concepten of ideeën
- **Metten** en opvolgen van succes

Onderzoek helpt je verbinden

Personen die beslissingen maken

Management, designers, marketeers, ...

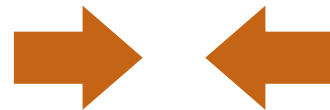


Personen die hier de gevolgen van ondervinden

Burgers, gebruikers, klanten, ...



Onderzoek



Wat levert dat dan op?

Een betere ervaring voor de gebruiker!

Heb je daar 'zelf' ook iets aan?

- Helpt je geld besparen
- Helpt je te innoveren
- Helpt je betere producten creëren
- Helpt zowel tevredenheid gebruikers als interne medewerkers te verhogen
- Helpt je samenwerken
- Helpt vertrouwen van gebruikers/burgers te vergroten

En de link met inclusie?

Ik zou zelfs durven stellen dat inclusie zonder het betrekken van de gebruiker vrijwel onmogelijk is.

Want als je het niet doet?

Dan werk je met aannames

Het is onmogelijk om een expert te zijn over elke gebruikersgroep, daarom zijn inclusief gebruikersonderzoek en co-creatie cruciaal.



En je doet het uiteindelijk voor de gebruiker toch?



**En is wat je zelf bedenkt is misschien
(waarschijnlijk?) niet wat de gebruiker wil.**





Gebruikersonderzoek in vogelvlucht

“User research is the methodic study of target users—including their needs and pain points—so designers have the sharpest possible insights to work with to make the best designs.”

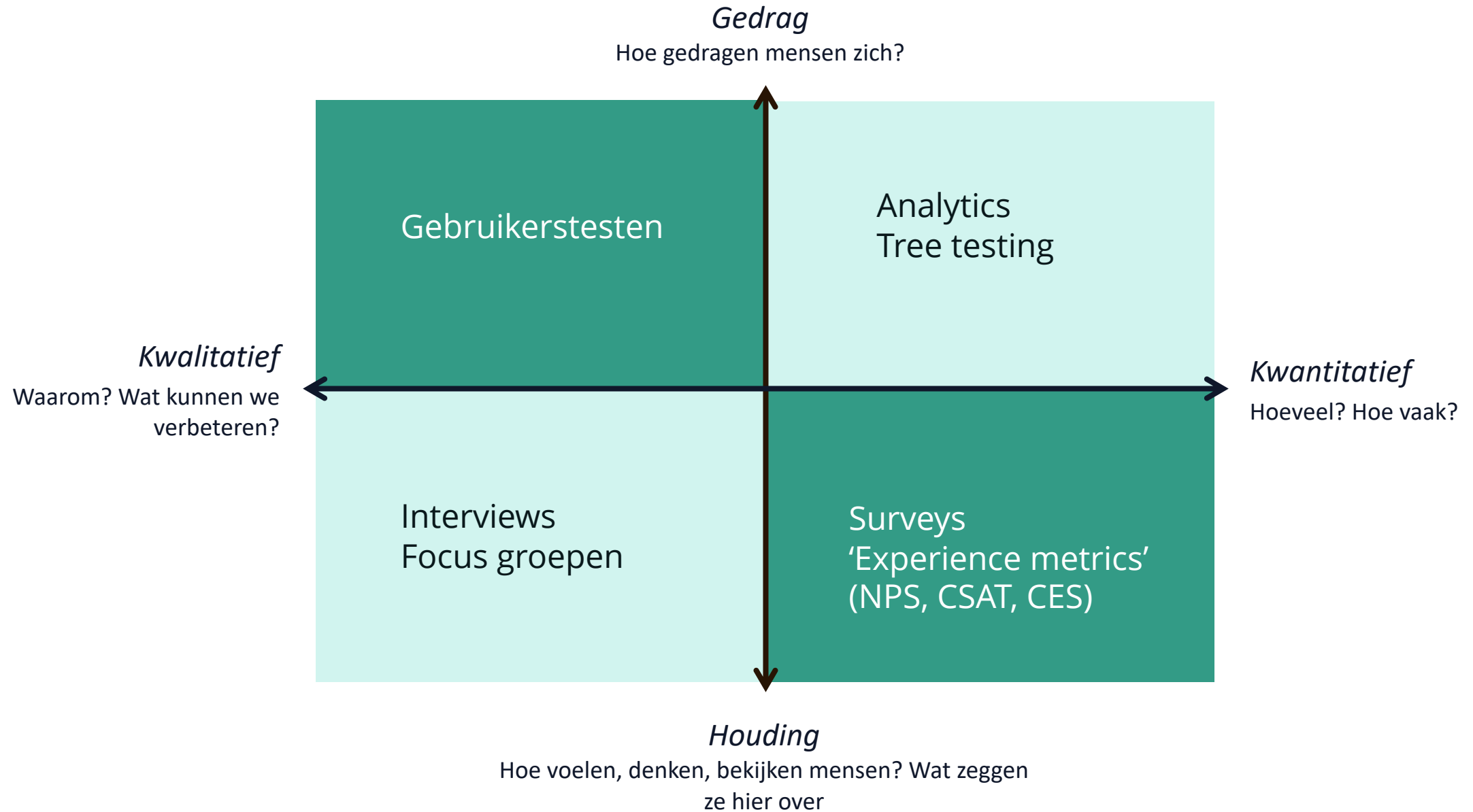
- Interaction Design Foundation

Het begint met een vraag

- Hoe tevreden zijn de bezoekers met mijn website?
- Hoe kan ik de toegankelijkheid van mijn service verbeteren?
- Welk van mijn ontwerpen valt het meest in de smaak?
- Wat vinden mensen moeilijk aan het aanvragen van een nieuw paspoort?

Hoe krijg je nu je antwoord?

- Veel manieren/methoden om gebruikersonderzoek te doen
- Deze verschillen op basis van wat je meet en hoe
- Juiste methode afhankelijk van
 - wat je precies te weten wilt komen
 - van wie
 - en de ontwikkelingsfase waarin je zit



Quantitative Methods



Qualitative Methods

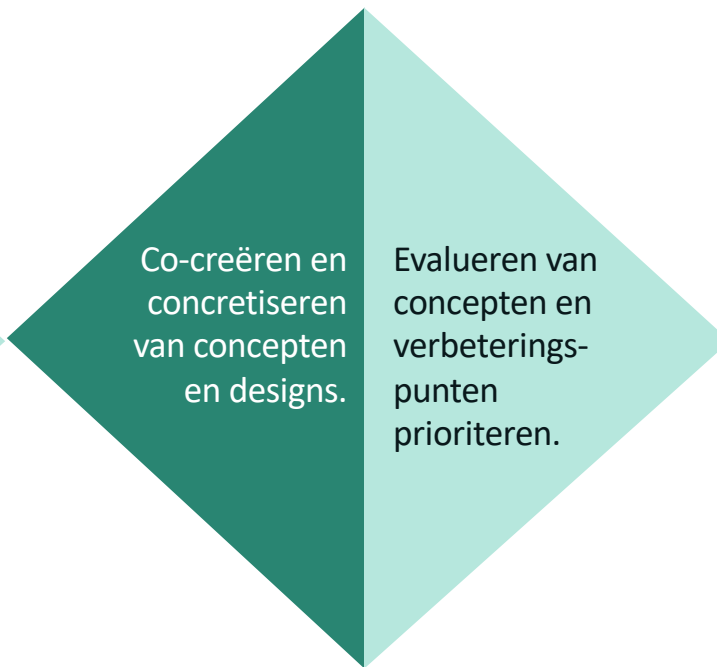


Waar zit je in het proces

Visie en strategie



Design en co-creatie



Verbeteren en opvolgen



Verkennen



— Vragen —

- Wat zijn behoeftes van gebruikers?
- Welke problemen kunnen of moeten we oplossen?
- Wat is de ervaring van gebruikers vandaag?
- Welke kansen voor verbetering moeten we grijpen?

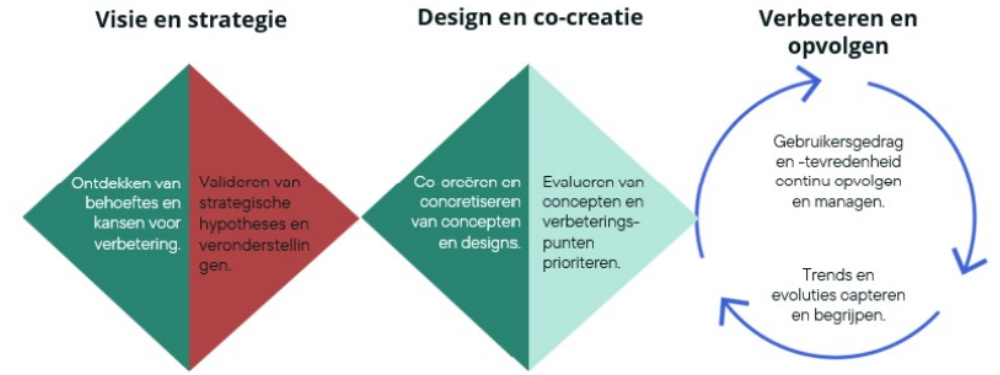
— Methoden —

- Interviews of focus groepen
- Etnografisch onderzoek, contextual inquiry
- Dagboek onderzoek
- Expert UX reviews

— Uitkomsten —

- Rapport met diepgaande inzichten over gebruikersbehoeftes
- Value proposition canvas
- Persona's
- Customer journeys en service blueprints

Valideren



— Vragen —

- Gelden onze inzichten voor de hele populatie?
- Welke segmenten kunnen we valideren en hoe groot zijn die?
- Kloppen onze hypothesen m.b.t. verwachtingen, behoeftes of percepties?

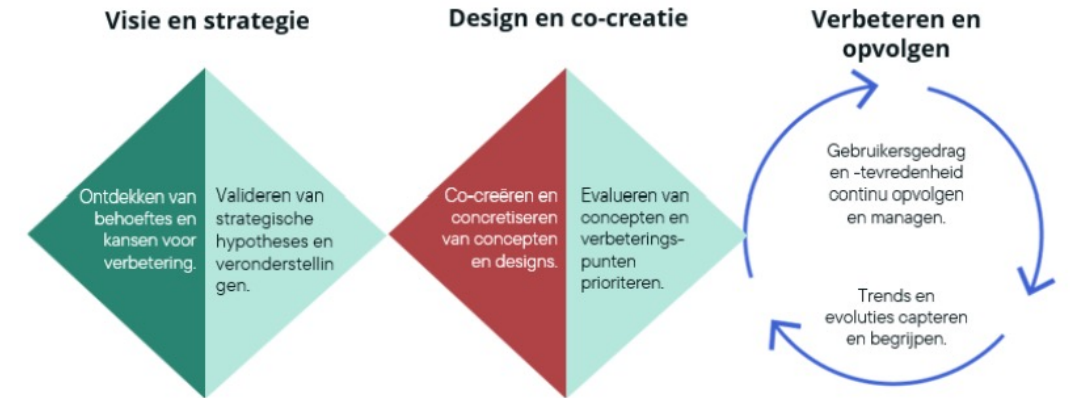
— Methoden —

- Surveys
- Top taken

— Uitkomsten —

- Statistisch gevalideerde persona's en segmenten
- Value-effort matrix
- Statistieken en cijfermateriaal over gebruikerservaring

Co-creatie



— Vragen —

- Hoe kunnen we een oplossing het best bouwen voor gebruikers?
- Welke functionaliteiten en content moeten we voorzien?
- Wat zijn de optimale user flows?

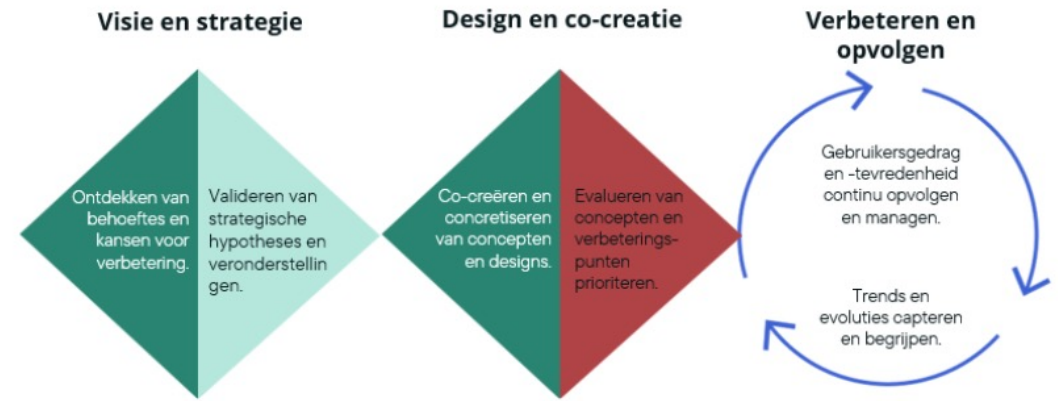
— Methoden —

- Co-creatie workshops
- Card sorting en tree testing

— Uitkomsten —

- Wireframes, mockups & prototypes
- User stories en user flows
- Boomstructuren

Evaluatie



— Vragen —

- Hoe doen onze concepten, designs of prototypes het nu echt?
- Hoe gebruiksvriendelijk is dat wat we gebouwd hebben?
- Beantwoordt onze creatie echt op de verwachtingen van gebruikers?

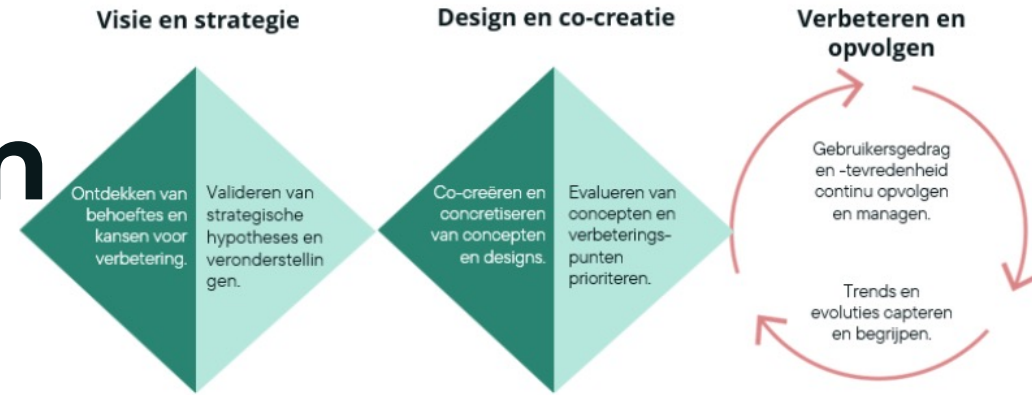
— Methoden —

- Gebruikerstesten
- A/B testing
- First click testing

— Uitkomsten —

- Rapport met kansen en verbeteringen.
- Verbeterde wireframes, mockups, prototypes

Verbeteren en opvolgen



— Vragen —

- Hoe wordt ons product of onze dienst nu in het echt gebruikt?
- Waar lopen gebruikers nog vast?
- Leidt een re-design echt tot een hogere tevredenheid of succes bij gebruikers?
- Hoe kunnen we op een structurele en betrouwbare manier verbetering meten?
- Welke impact heeft UX op onze werking?

— Methoden —

- Analytics en data mining
- CX metrics (CSAT, CES, CCI)
- Task performance indicator

— Uitkomsten —

- Funnels en mapping gebruikersgedrag
- CX benchmarks en KPI's
- Experience dashboards gelinkt aan feedbackinstrumenten
- Taak performantie en verbeteringspunten

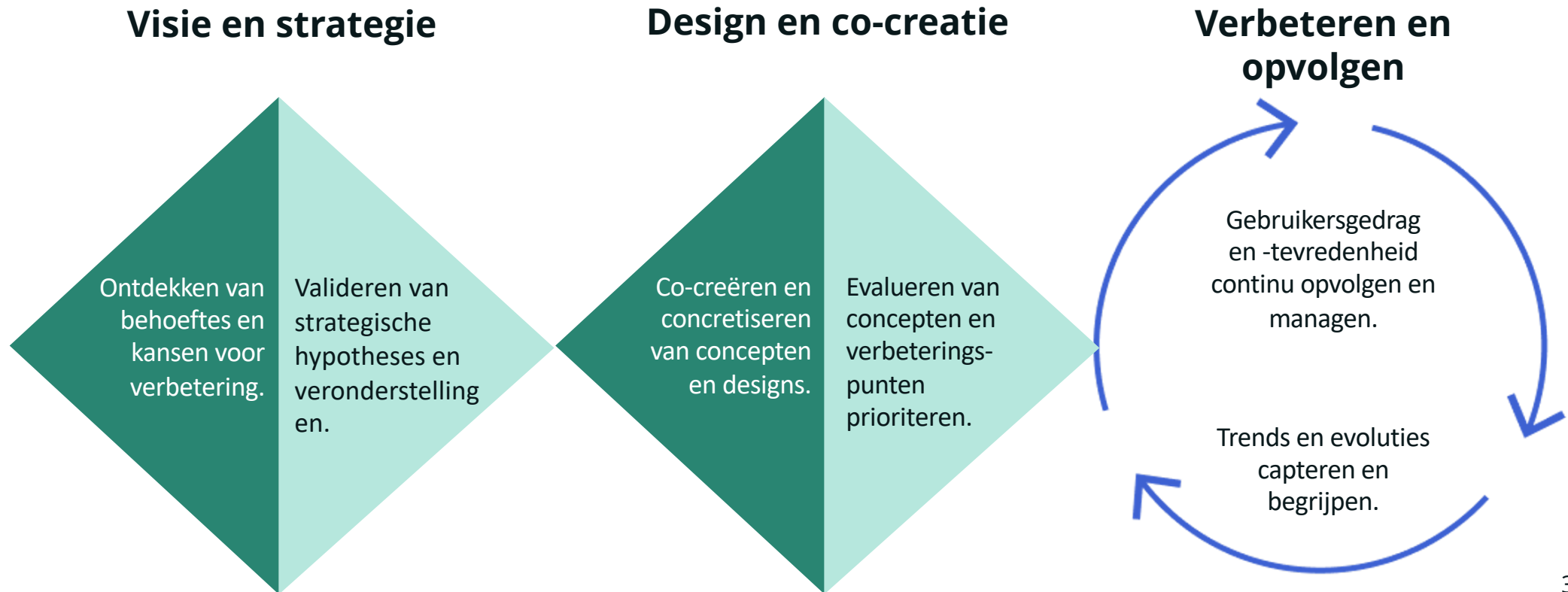
De meeste methoden zijn flexibel en kunnen in verschillende fases en op verschillende manieren gebruikt worden.

Hoe kies ik dan de juiste methode?

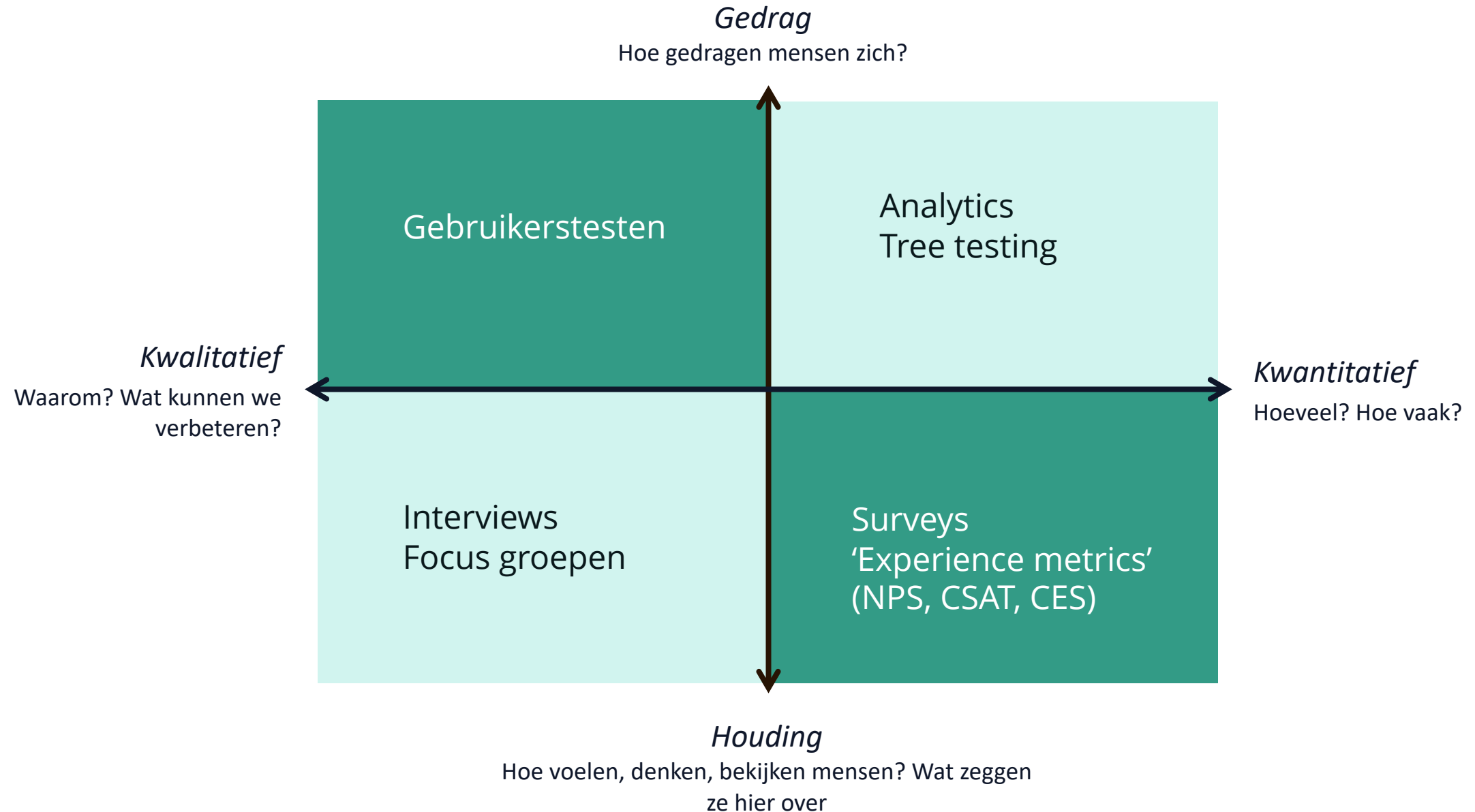
Wat wil je (m)/(w)eten?

- Wat is de reden dat je onderzoek overweegt?
- Op welke vragen wil je een antwoord?
- Verwoord deze vragen in een aantal **onderzoeksvragen**.

Waar zit ik in het proces?



Welk type data ben je naar op zoek?



Praktische zaken

- Wie is je doelgroep en hoe zijn die bereikbaar?
- Moet je die op verschillende manieren aanspreken?
- Hoeveel tijd en budget heb je?

Of je vraag het gewoon aan een AI

Je bent een gebruikersonderzoeker en wilt testen hoe tevreden bezoekers zijn over een overheidswebsite waar je onderzoek naar doet. Welke methode is hiervoor het meest geschikt en waarom. Houd rekening met inclusie.

- ✓ Searching for: **onderzoeksmethoden tevredenheid overheidswebsite inclusie**
- ✓ Generating answers for you...

Als je de tevredenheid van bezoekers over een overheidswebsite wilt testen, zijn er verschillende onderzoeksmethoden die je kunt gebruiken. Een veelgebruikte methode is het **uitvoeren van enquêtes**. Dit kan zowel online als offline worden gedaan. Het voordeel van enquêtes is dat ze gemakkelijk te implementeren zijn en dat je snel feedback kunt krijgen van een groot aantal respondenten. Bovendien kun je met enquêtes gestandaardiseerde vragen stellen, waardoor de resultaten gemakkelijker te analyseren zijn.

Een andere methode is **gebruikersonderzoek**. Hierbij observeer je hoe gebruikers de website gebruiken en vraag je hen om feedback te geven. Dit kan bijvoorbeeld worden gedaan door middel van interviews of focusgroepen. Het voordeel van deze methode is dat je diepgaande inzichten kunt krijgen in de ervaringen van gebruikers en hun feedback kunt gebruiken om de website te verbeteren.

Bij het kiezen van een onderzoeksmethode moet je rekening houden met **inclusie**. Zorg ervoor dat je een representatieve steekproef neemt van de bevolking die de website gebruikt, zodat je feedback krijgt van een breed scala aan gebruikers. Dit kan bijvoorbeeld worden gedaan door willekeurige steekproeven te nemen uit verschillende demografische groepen.

Ik hoop dat dit antwoord nuttig voor je was! Laat het me weten als je nog andere vragen hebt.

Learn more: [1. scribbr.nl](#) [2. scribbr.nl](#) [3. lib.ugent.be](#)

1 of 10 ●



QUANT STUDY?

NO WAY, TOO
EXPENSIVE
AND TAKES
TOO LONG

FOCUS GROUPS?

NOPE, TOO
EASILY SWAYED
BY STRONG
PERSONALITIES

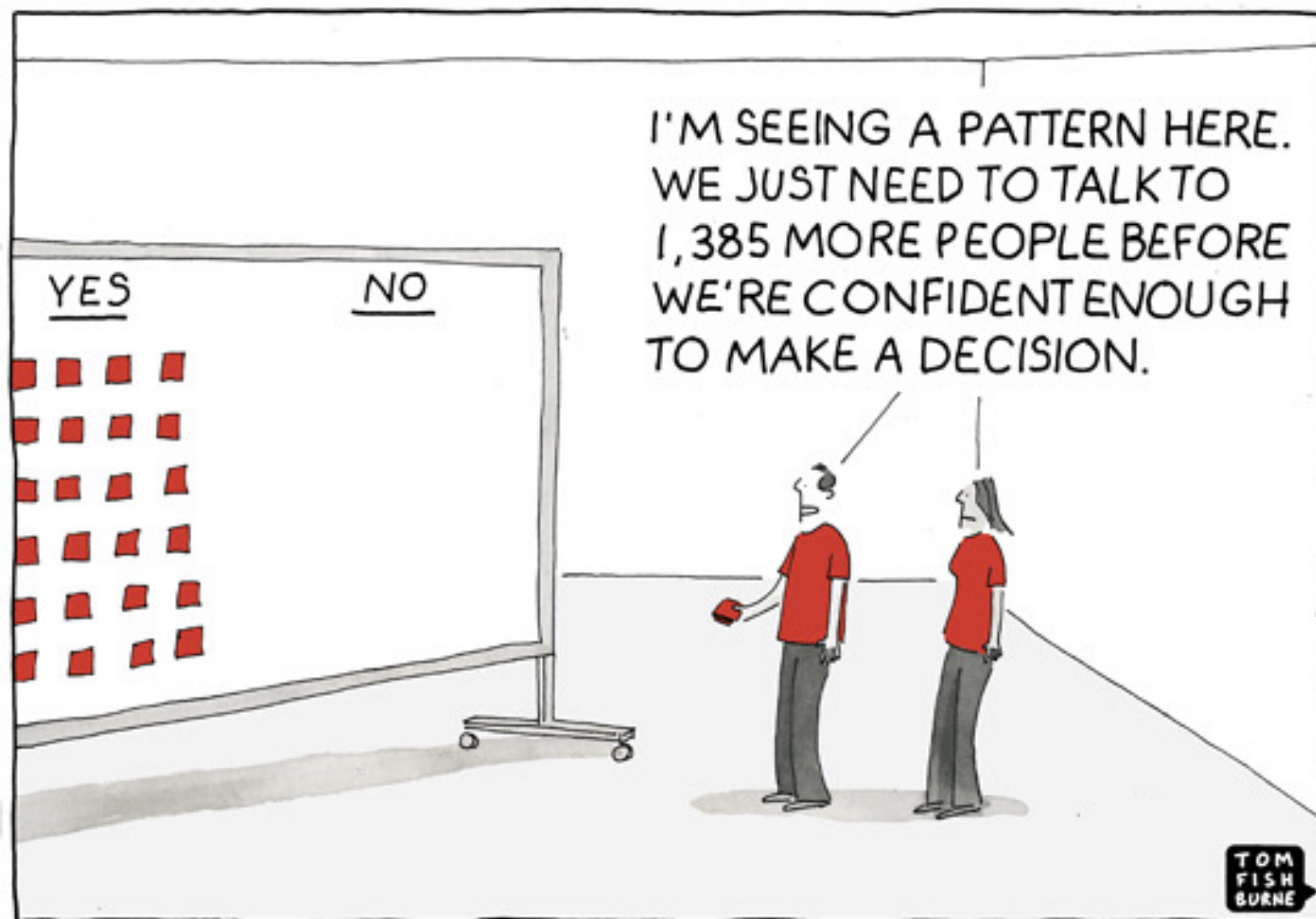
FINE, WHAT THEN?

MONITORING
SOCIAL MEDIA
CHATTER AND
CHERRY-PICKING
QUOTES WE LIKE

TOM
FISH
BURNE



Je onderzoek gedaan en nu?





Inclusie in Gebruikersonderzoek

Als medewerker van de overheid kun je een grote impact hebben op het leven van mensen. Daarom moet je nadenken over de ethische en morele implicaties van je werk.

Twee luiken

Op project niveau

Inclusie m.b.t. tot je project het eindresultaat moet voor iedereen bruikbaar zijn

Voor je onderzoek

Zorg dat je onderzoek zelf ook voldoende inclusief is

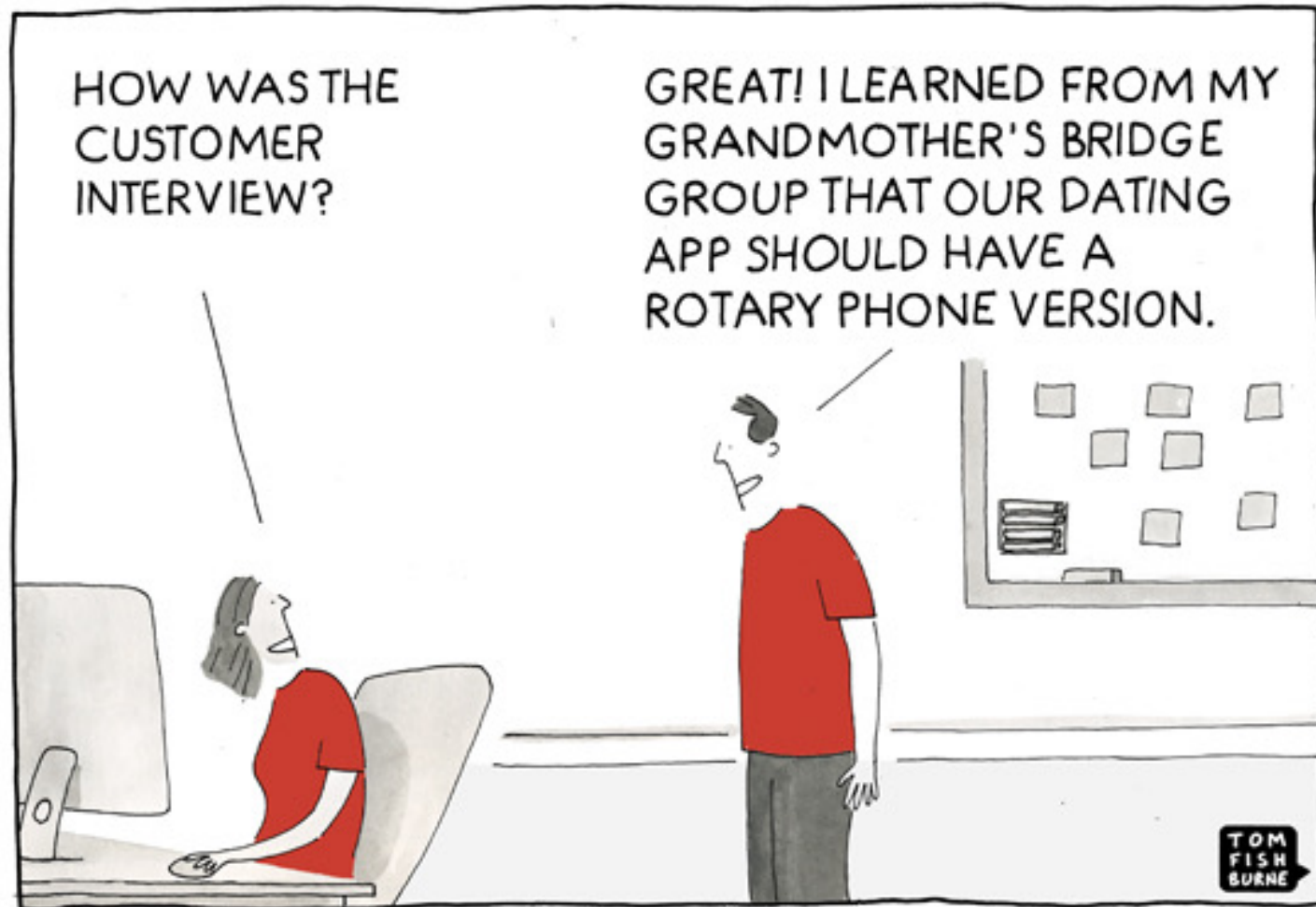
“Inclusive design describes methodologies to create products that understand and enable people of all backgrounds and abilities.”

Nielsen Norman Group

Wat zijn factoren om rekening mee te houden

- Leeftijd
- Cultuur
- Beperkingen (toegankelijkheid)
- Economische situatie
- Onderwijs
- Geografische locatie
- Taal
- ...

Doelgroep



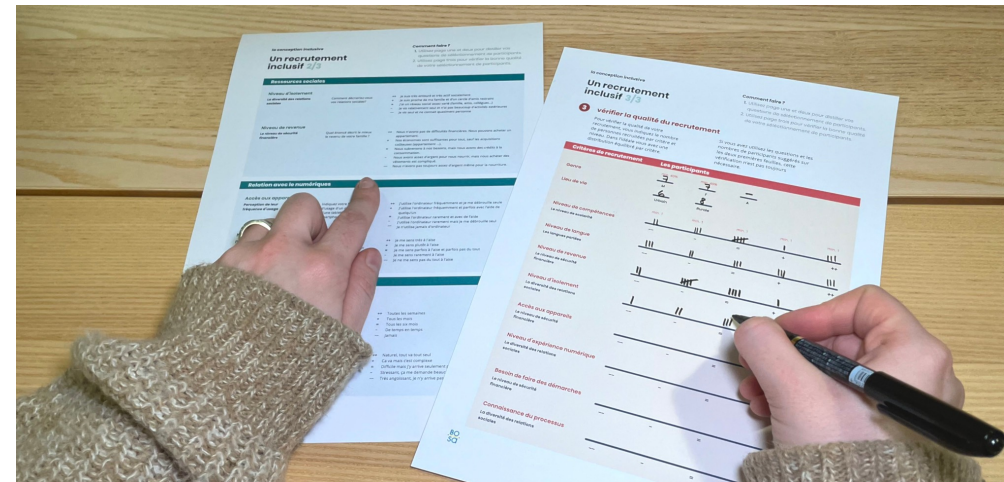
Doelgroep

Op project niveau

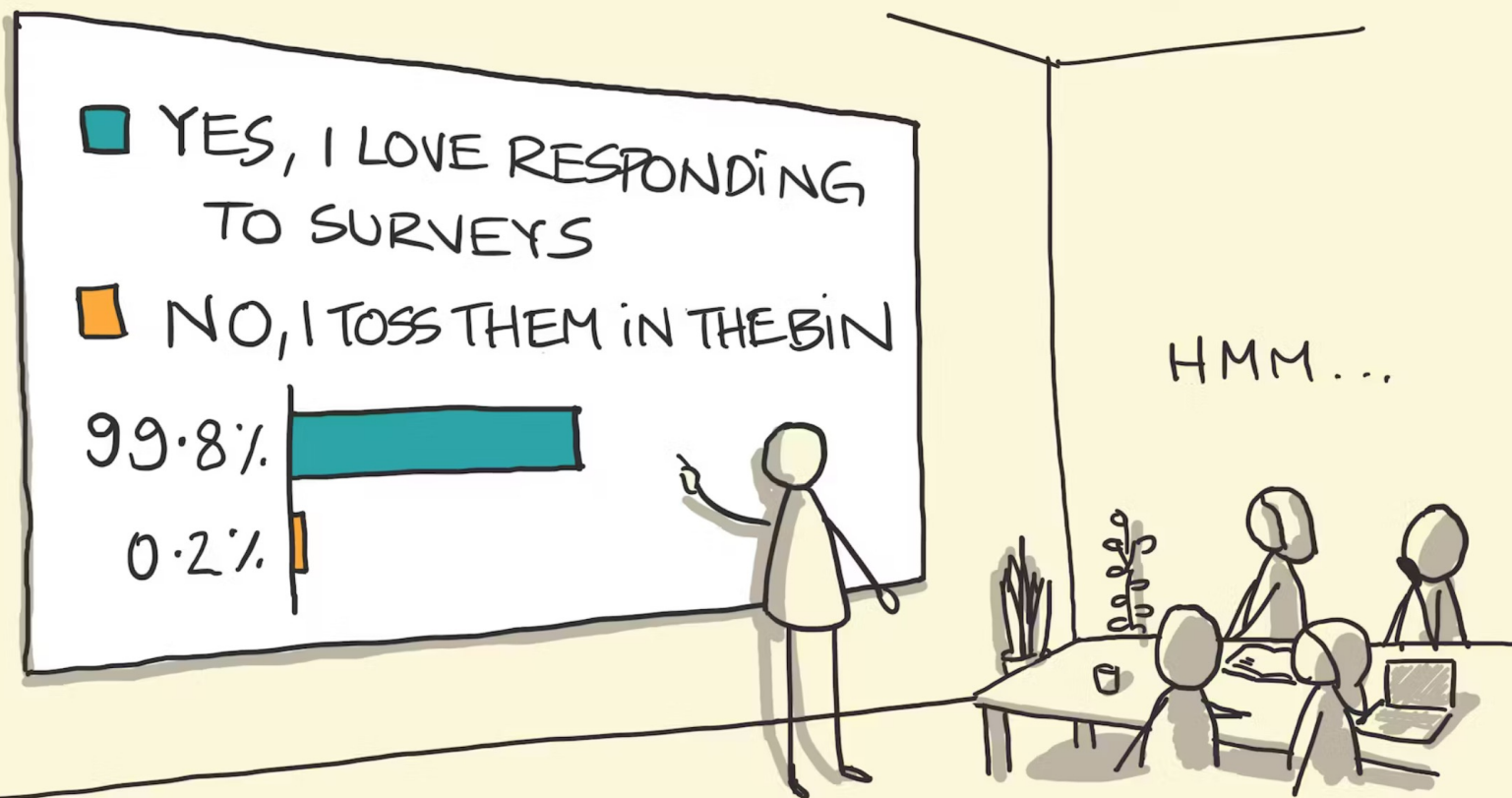
Probeer een zo divers
mogelijke groep gebruikers
aan te spreken voor het
onderzoek (binnen je scope)

Voor je onderzoek

Zorg dat die ook allemaal
gemakkelijk deel kunnen
nemen aan het onderzoek



SAMPLING BIAS



" WE RECEIVED 500 RESPONSES AND FOUND THAT PEOPLE LOVE RESPONDING TO SURVEYS "

Inhoud van het onderzoek

Op project niveau

Zorg dat je van elke relevante gebruikersgroep de benodigde informatie verzameld

Voor je onderzoek

Zorg er voor dat de vragen die je stelt voor iedereen te begrijpen zijn

Oftewel: **De kunst van het vragen stellen**



De kunstst van het vragen stellen

Het belang van de juiste formulering, is om ervoor te zorgen dat de specifieke kwestie die de vragensteller in gedachten heeft ook de specifieke kwestie is waarop de respondent antwoordt.

De woorden die je gebruikt hebben impact

- Do you think anything **should** be done to make it easier for people to pay doctor or hospital bills? 82%
 - de (morele) noodzaak
- Do you think anything **could** be done to make it easier for people to pay doctor or hospital bills? 77%
 - Kan het
- Do you think anything **might** be done to make it easier for people to pay doctor or hospital bills? 63%
 - Is het waarschijnlijk dat er iets gedaan wordt

Pas op met aannames

- Hoeveel slaapkamers heeft uw huis?
 - Wat is een slaapkamer precies?
 - Is je thuisbureau een slaapkamer?
 - Als je elke kamer anders dan woonkamer/badkamer/keuken bedoeld, krijg je dan zo het juiste antwoord?
- Gebruikt u groene of grijze stroom?
 - Zijn deze begrippen algemeen bekend?
 - En zo ja weet iedereen welke ze dan hebben?
- Hoe tevreden bent u met de diensten van FOD economie?

Sturende vragen



Sturende vragen

- Begrijp je het belang en de waarde van culturele en creatieve vorming voor je kinderen?
 - Ja
 - Nee
 - Ik ben niet zeker
- Ben je het er mee eens dat creatieve vorming en creatief denken niet enkel betrekking heeft op kunst maar ook toegepast kan worden op alle andere onderwerpen en een erg belangrijke vaardigheid is?
 - Helemaal eens
 - Eens
 - Neutraal
 - Oneens
 - Helemaal oneens
- Denk je dat creatief denken een vaardigheid is die ook buiten de kunst van waarde is?
- Hoe belangrijk vind je creatief denken als vaardigheid?



Samenvattend: 'do's en don'ts'

Doen

- Gebruikersonderzoek! ;)
 - Een fakkel is al beter dan helemaal in het donker zitten.
- Begin niet zomaar
 - Onderzoeksvragen, waar in het proces, juiste methode, juiste doelgroep
- Inclusief werken
 - Ontwerpen voor inclusie heeft vaak voordelen voor velen

Ontwerpen voor inclusie heeft vaak voordelen voor velen



Ontwerpen voor inclusie heeft vaak voordelen voor velen

The image shows a YouTube video player interface. The video content features a man in a checkered shirt speaking. A settings menu is overlaid on the right side of the video, with two red arrows pointing to the 'Subtitles/CC' and 'Quality' options. The video title is 'Data Analysis with Python - Full Course for Beginners (Numpy, Pandas, Matplotlib, Seaborn)'. The video has 68,646 views and was uploaded on April 15, 2020. The channel is 'freeCodeCamp.org' with 1.87M subscribers. The video description is 'Learn Data Analysis with Python in this comprehensive tutorial for beginners, with exercises'.

YouTube

Search

Autoplay

Annotations

Playback speed Normal >

Subtitles/CC Off >

Quality Auto 720p >

0:02 / 4:22:12

Data Analysis with Python - Full Course for Beginners (Numpy, Pandas, Matplotlib, Seaborn)

68,646 views • Apr 15, 2020

3K 26 SHARE SAVE

freeCodeCamp.org 1.87M subscribers

JOIN SUBSCRIBED

Learn Data Analysis with Python in this comprehensive tutorial for beginners, with exercises

Niet doen

- Zomaar denken dat je precies weet wat je gebruiker wil
- Onderzoek zonder goede voorbereiding
 - Slecht onderzoek kan je vertrouwen geven in een richting gebaseerd op foutieve data
- Onderzoek doen dat zelf niet inclusief is



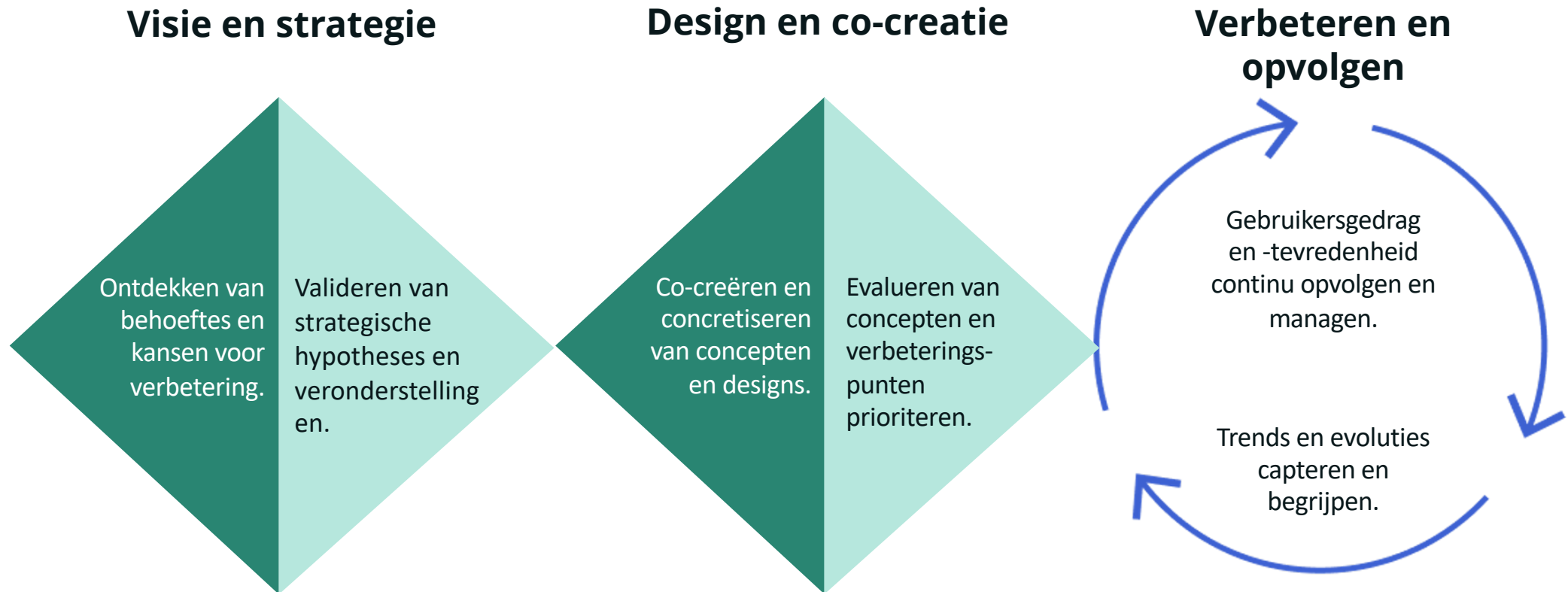
**Laten we het eens samen
proberen**

Wie heeft er een case?

Wat is de onderzoeksvraag?

Onderzoeksvraag:

In welke fase zitten we



Praktisch

- Wie zijn de gebruikers?
- Hoe kunnen we die bereiken?
- Wat voor tijd en budget limieten hebben we?



Zijn er nog vragen?