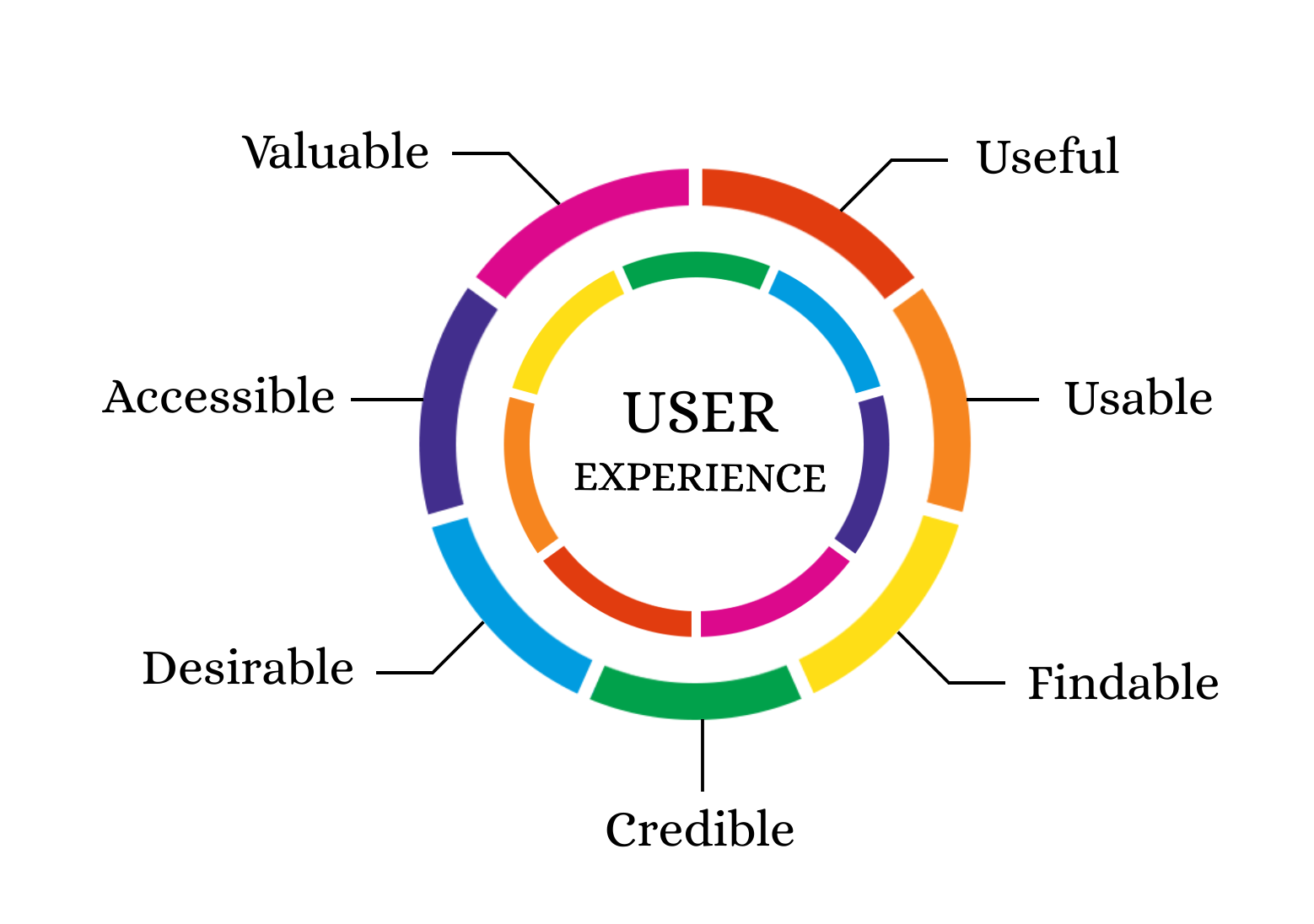
Research User Experience



Gemaakt door:  
Sharony Braam  
DB01

Contents

[Probleemanalyse 3](#_Toc61944682)

[Context 3](#_Toc61944683)

[Doelgroep 3](#_Toc61944684)

[Doel 3](#_Toc61944685)

[Onderzoeksvragen 3](#_Toc61944686)

[Hoofdvraag 3](#_Toc61944687)

[Deelvragen 3](#_Toc61944688)

[Onderzoeksmethoden en strategieën 3](#_Toc61944689)

[Library – product analysis 3](#_Toc61944690)

[Library – best, good & bad practices & literature study 4](#_Toc61944691)

[Field – explore user requirements 4](#_Toc61944692)

[Field – context mapping 4](#_Toc61944693)

[Conclusie 5](#_Toc61944694)

[Deelvragen 5](#_Toc61944695)

[“Wat houdt user experience in?” 5](#_Toc61944696)

[“Wat maakt een user experience goed?” 5](#_Toc61944697)

[“Wat zijn de non-functionele vereisten van de klanten?” 5](#_Toc61944698)

[“Wat is toepasbaar op het GamingLads project?” 5](#_Toc61944699)

[Hoofdvraag 6](#_Toc61944700)

[“Hoe wordt er gezorgd voor een goede user experience in het GamingLads project?” 6](#_Toc61944701)

[Bronnen 6](#_Toc61944702)

# Probleemanalyse

### Context

De context voor dit onderzoek bevat het individueel project in semester drie tijdens de studie HBO-ICT te Fontys in Eindhoven. Het project heet GamingLads en dient de mensen bij elkaar te brengen d.m.v. games. Op deze manier wordt het vinden van een game-partner versimpeld en versneld.

### Doelgroep

De doelgroep voor dit project bestaat uit één groep, namelijk de klanten die gebruik gaan maken van het GamingLads project.

### Doel

Het doel van dit onderzoek is te onderzoeken hoe er voor een goede user experience wordt gezorgd.

# Onderzoeksvragen

## Hoofdvraag

“Hoe wordt er gezorgd voor een goede user experience in het GamingLads project?”

### Deelvragen

1. “Wat houdt user experience in?”
2. “Wat maakt een user experience goed?”
3. “Wat zijn de non-functionele vereisten van de klanten?”
4. “Wat is toepasbaar op het GamingLads project?”

Voor deelvraag één wordt gebruik gemaakt van library – product analysis. Hier is voor gekozen omdat dit een simpele vraag is die kort beantwoord kan worden, library – literature study is te groot en daardoor onnodig. Voor deelvraag twee wordt gebruikt gemaakt van library – best, good & bad practices. Verder kan library - literature study hier ook goed van pas komen. Daarom worden deze twee methodes gecombineerd bij deze vraag. Ook omdat deze deelvraag veel meningen als antwoord zal krijgen, moet het vanuit verschillende kanten worden bekeken. Voor deelvraag drie wordt er gebruik gemaakt van de methode field – Explore user requirements. Op deze manier kan er goed worden aangegeven wat de klanten belangrijk vinden. Voor deelvraag vier is gebruik gemaakt van field – context mapping. Hierdoor kunnen de gebruikers zelf hun ideeën aankaarten en helpen in het proces van het ontwerp.

# Onderzoeksmethoden en strategieën

## Library – product analysis

Allereerst is het belangrijk om te weten wat user experience inhoudt. Voor het beantwoorden van deze vraag zijn bron één, twee en drie gebruikt.

User experience design is het proces van design teams dat zij gebruiken om een product te ontwikkelen dat een zinvolle en relevante ervaring met zich meebrengt voor de eindgebruikers. Hierbij hoort het hele proces van het verkrijgen en integreren van het product, denk aan branding, ontwerp, bruikbaarheid en functionaliteit. User experience houdt dus in wat de klant voelt als hij/zij het product gebruikt. User experience wordt vaak verward met user interface. User interface is een deel van user experience.

## Library – best, good & bad practices & literature study

De tweede deelvraag is een moeilijke vraag om te beantwoorden, omdat er veel meningen over zijn. Daarom worden er twee methodes gebruikt om dit uit te zoeken. Voor deze vraag worden bron één en twee gebruikt.

Beide bronnen geven aan dat er geen user experience design is die goed is, of die bij elk project past. De definitie van een goede user experience is er één die aan alle eisen van de gebruiker voldoet. Maar dan kan het alsnog zijn, dat de één de website heel fijn vindt, en de ander niet. Dit komt omdat ieder persoon anders is en andere eisen heeft. Daarom wordt vaak gekeken naar de overeenkomende eisen van een groep aan gebruikers. Ook als het product staat, kan er niet worden bepaald of het een goede user experience heeft. User experience is namelijk niet af te lezen vanuit standaard statistieken zoals het aantal keer dat een pagina is bekeken. Er kunnen daaruit wel veronderstellingen worden getrokken, maar het zijn nooit duidelijke feiten.

Er zijn wel een aantal dingen waarover na kan worden gedacht voordat het design gemaakt wordt. De waarom, wat en hoe. De waarom gaat in op de motivatie van de gebruikers, heeft het betrekking op de gebruikers die een taak willen uitvoeren, heeft het waarde als de gebruikers het product hebben en kunnen gebruiken? De wat-vraag gaat meer in op de functionaliteiten, wat kan een gebruiker doen met het product? De hoe focust zich op het design, hoe kan het makkelijk en fijn werken? User-experience designers beginnen met de waarom voordat ze de wat en hoe gaan doen.

## Field – explore user requirements

De derde deelvraag gaat in op de user requirements. Aangezien de auteur van dit onderzoek ook baat heeft bij het ontstaan van dit product zijn haar requirements meegenomen. Verder heeft de auteur om meningen gevraagd bij haar vrienden die gamers en programmeurs zijn en daar is dit uitgekomen:

1. Accessibility
2. Privacy
3. Reliability
4. Security
5. Usability

## Field – context mapping

Voor deze deelvraag worden de non-functionele requirements uit de vorige deelvraag in acht genomen.

Accessibility is de eerste non-functionele requirement die benoemd is in de vorige deelvraag. De meningen vonden het belangrijk dat iedereen de website moet kunnen gebruiken. Uit bron vijf, het onderzoek uit Finland, bleek dat er heel veel redenen zijn waarom er games gespeeld worden. Dit betekent ook dat er veel verschillende mensen games spelen. Daarom moet het voor iedereen toegankelijk zijn. Met deze non-functionele requirement in gedachte kan er bijvoorbeeld een dark-mode komen, verschillende talen en lettertype grootte aanpassen.

Privacy is de tweede non-functionele requirements. Privacy is bij elke website belangrijk, vooral als er ingelogd moet worden. Verder kan er met de informatie op GamingLads geld worden verdiend. Als dit doorverkocht wordt, moet dit duidelijk worden aangegeven. Dit houdt dus in dat het aan moet worden gegeven in een popup. Ook moet er privacy zijn tussen de chat van de gebruikers.

Reliability is het derde non-functionele requirement. De website moet betrouwbaar zijn om online te blijven staan. De gebruikers kunnen namelijk met elkaar chatten en het is niet wenselijk om midden in het gesprek te moeten stoppen. Als dit namelijk vaak gebeurd, zullen mensen niet meer op de website komen. Zorg dus voor een backup en test het genoeg vanaf het begin.

Security is de vierde non-functionele requirement. Er kan worden ingelogd op de website en dat moet goed beveiligd zijn. Het is niet wenselijk als de credentials van een gebruiker in de verkeerde handen komt. Ondanks dat het geen super gevoelige data bevat, is security altijd belangrijk. Hash dus het wachtwoord en zorg dat niks naar buiten gaat.

Usability is de laatste non-functionele requirements. Het moet leuk en makkelijk zijn om te gebruiken. Anders komen gebruikers niet terug naar de website. Ook moet de navigatie duidelijk zijn. Gebruik dus kleuren die duidelijk zijn zoals rood is slecht, groen is goed.

# Conclusie

## Deelvragen

### “Wat houdt user experience in?”

User experience design is het proces van design teams dat zij gebruiken om een product te ontwikkelen dat een zinvolle en relevante ervaring met zich meebrengt voor de eindgebruikers. User experience houdt dus in wat de klant voelt als hij/zij het product gebruikt.

### “Wat maakt een user experience goed?”

Beide bronnen geven aan dat er geen user experience design is die goed is, of die bij elk project past. De definitie van een goede user experience is er één die aan alle eisen van de gebruiker voldoet. Maar dan kan het alsnog zijn, dat de één de website heel fijn vindt, en de ander niet. Dit komt omdat ieder persoon anders is en andere eisen heeft. Daarom wordt vaak gekeken naar de overeenkomende eisen van een groep aan gebruikers. Ook als het product staat, kan er niet worden bepaald of het een goede user experience heeft.

### “Wat zijn de non-functionele vereisten van de klanten?”

1. Accessibility
2. Privacy
3. Reliability
4. Security
5. Usability

### “Wat is toepasbaar op het GamingLads project?”

Accessibility, er kan bijvoorbeeld een dark-mode komen, verschillende talen en lettertype grootte aanpassen.

Privacy, privacy is bij elke website belangrijk, vooral als er ingelogd moet worden. Verder kan er met de informatie op GamingLads geld worden verdiend. Als dit doorverkocht wordt, moet dit duidelijk worden aangegeven. Dit houdt dus in dat het aan moet worden gegeven in een popup. Ook moet er privacy zijn tussen de chat van de gebruikers.

Reliability, zorg voor een backup en test het genoeg vanaf het begin.

Security, Er kan worden ingelogd op de website en dat moet goed beveiligd zijn. Ondanks dat het geen super gevoelige data bevat, is security altijd belangrijk. Hash dus het wachtwoord en zorg dat niks naar buiten gaat.

Usability, Het moet leuk en makkelijk zijn om te gebruiken. Anders komen gebruikers niet terug naar de website. Ook moet de navigatie duidelijk zijn. Gebruik dus kleuren die duidelijk zijn zoals rood is slecht, groen is goed.

## Hoofdvraag

### “Hoe wordt er gezorgd voor een goede user experience in het GamingLads project?”

Zoals naar voren kwam in deelvraag twee bestaat er geen goede user experience. Zelfs als er aan alle eisen van een set gebruikers wordt voldaan, kan er nog een groep zijn die het niet goed vindt. Het beste wat er dus gedaan kan worden, is voldoen aan die set requirements en open staan voor feedback. De set requirements van de gebruikers bestaat uit: accessibility, privacy, reliability, security en usability. Elke requirements heeft zijn eigen oplossing, zoals hierboven te lezen was. Dat helpt bij het zorgen voor een goede user experience.

## Bronnen

Bron één: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/ux-design>

Bron twee: <https://www.smashingmagazine.com/2010/10/what-is-user-experience-design-overview-tools-and-resources/>

Bron drie: <https://www.crazyegg.com/blog/what-is-user-experience/>

Bron vier: <https://www.interaction-design.org/literature/article/7-great-tried-and-tested-ux-research-techniques>

Bron vijf: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401216307897?casa_token=JwcYI3L-8GoAAAAA:2v-UOK_Q9tHFAGFIj03RKwlewExTN0Ul1w1ON2KDeVNWwUt-EUau2kwtfMQZeoJl29eBpPNjp8g>