

Aanzet / opzet thema pagina UX in NORA

UX ofwel User eXperience **User experience (UX)** gaat over emoties, gevoelens en houding die een persoon ervaart bij het gebruik van een specifiek product, systeem of dienst. UX gaat dus over de

User [experience](#) includes the practical, experiential, [affective](#), meaningful and valuable aspects of [human-computer interaction](#) and product ownership. Additionally, it includes a person's perceptions of system aspects such as utility, ease of use and efficiency. User experience may be considered subjective in nature to the degree that it is about individual perception and thought with respect to the system. User experience is dynamic as it is constantly modified over time due to changing usage circumstances and changes to individual systems as well as the wider usage context in which they can be found.

Many factors can influence a user's experience with a system. To address the variety, factors influencing user experience have been classified into three main categories: user's state and previous experience, system properties, and the usage context (situation).^[16] Studying typical users, contexts, interactions and resulting emotions help in designing the system.

Toevoegen Plaatje fiets

Ja; een dienst is een afgebakende prestatie van een systeem aan een individueel persoon.

-Nee: dienst voorziet niet altijd in een behoefte van de omgeving en zeker niet per definitie van de eindgebruiker (Bv: Bol.com gebruikt Ideal maar als besteller van het boek voorziet Ideal niet jou behoefte, want jij wilt dat boek, niet een betaal service.

Onder de kop 'Waarom is themanaam van belang' komt de maatschappelijke en bestuurlijke relevantie van het onderwerp aan bod. Daarnaast geven we aan wat de NORA met dit thema wil doen.

Het werkingsgebied (op welk architectuuraspect, bv: systeem-, website, -applicatie, -proces) hebben ze betrekking van de GC principes moet duidelijk zijn en expliciet gemaakt worden. UX gaat over allemaal. Useability gaat over de interface bv een website, UX gaat over de totale ervaring van een systeem. Plaatje van de fiets.

In het kader 'Direct aan de slag' kun je direct doorklikken naar wikipagina's die relevant zijn voor het thema. Vaak staan hier een of enkele onderliggende pagina's binnen het thema en praktische handvatten als richtlijnen en handreikingen. Daarnaast vind je hier de relevante beleidskaders voor dit onderwerp en de principes, standaarden, begrippen en bouwstenen die in het bijzonder raken aan dit thema.

https://en.wikipedia.org/wiki/ISO_9241#ISO_9241-210

Link naar cluster ‘Vraaggerichtheid naar hoger plan

Link naar Gebruiker Centraal

Enkele kern Begrippen

Usability is de bruikbaarheid van systemen voor eindgebruikers.

UX is de complete gebruikerservaring van de eindgebruiker waarin dat systeem een rol speelt.

UI is de userinterface waar de gebruiker en systeem interacteren.

(Eind-) **gebruiker** is degene die met het systeem interacteert, onafhankelijk van welke rol of functie deze heeft. Eindgebruiker is altijd een individueel persoon

Klantreis is **customer journey**: een van het begin tot eind doorlopen taak.

Taak is altijd een vanuit de (eind)gebruiker geredeneerde behoefte.

[ISO 9241](#).: is usability norm. erg systeem georiënteerd op PDCA van touch points. Bronnen: oa wikipedia.

Touch Point is een moment in de klantreis.

Doelgroep

Doelgroep- of marktsegment

Persona's

Interaction design.

- [Chief experience officer \(CXO\)](#)
- [Content strategy](#)
- [Customer experience](#)
- [Expectation](#)
- [Human factors](#)
- [Interaction design](#)
- [Usability](#)
- [User-centered design](#)
- [User experience design](#)
- [User experience evaluation](#)
- [User research](#)
- [User Experience Rating](#)

Reflective design: ontwerp dat weloverwogen keuzes door de gebruiker afdwingt.

UCD User Centred Design. Accesability,

In het kader 'Samen en leren & zoeken' vind je best practices, lessons learned, ervaringen, vraagstukken en voorbeelden die ingaan op de toepassing in de praktijk. Het doel is om van elkaar te leren en samen te zoeken naar antwoorden en oplossingen van praktische problemen. Bij beginnende thema's vind je hier vooral vragen en discussies, maar in de loop der tijd komen er steeds meer antwoorden en lessen beschikbaar.

Jatten van GC: best practices, voorbeelden

In het kader 'Meer informatie en contact' vind je externe links naar nuttige resources en organisaties die zich met dit thema bezig houden. Daaronder staan de expertgroep van het thema en de contactpersoon, met een emailadres.

Contactinfo Victor, Edo

rechtsboven vind je een afbeelding die relevant is voor het thema

GC logo poppetje

| | |
|--|--|
| | <p>Gebruiker Centraal is de community.</p> <p>Usability is de bruikbaarheid van systemen voor eindgebruikers.</p> <p>UX is de complete gebruikerservaring van de eindgebruiker waarin dat systeem een rol speelt.</p> <p>UI is de userinterface waar de gebruiker en systeem interacteren.</p> <p>(Eind-) gebruiker is degene die met het systeem interacteert, onafhankelijk van welke rol of functie deze heeft.</p> <p>Eindgebruiker is altijd een individueel persoon</p> <p>Klantreis is customer journey: een van het begin tot eind doorlopen taak.</p> <p>Taak is altijd een vanuit de (eind)gebruiker geredeneerde behoefte.</p> <p>ISO 9241.: is usability norm. erg systeem georiënteerd op PDCA van touch points. Bronnen: oa wikipedia.</p> <p>Touch Point is een moment in de klantreis.</p> <p>Doelgroep</p> <p>Doelgroep- of marktsegment</p> <p>Persona's</p> <p>Interaction design.</p> <p>Reflective design: ontwerp dat weloverwogen keuzes door de gebruiker afdwingt.</p> <p>UCD User Centred Design. Accesability,</p> |
| | Algemeen |
| | -De toegevoegde meerwaarde van een of meerdere Ontwerpprincipes ten opzichte van wat er nu in NORA staat, met name in de principes in het cluster 'Vraaggerichtheid naar een hoger plan' dient duidelijk te zijn en expliciet gemaakt te worden |
| | - Ja; een dienst is een afgebakende prestatie van een systeem aan een individueel persoon. -Nee: dienst voorziet niet altijd in een behoefte van de omgeving en zeker niet per definitie van de eindgebruiker (Bv: Bol.com gebruikt Ideal maar als besteller van het boek voorziet Ideal niet jou behoefte, want jij wilt dat boek, niet een betaal service. |
| | -Het werkingsgebied (op welk architectuuraspect, bv: systeem-, website, -applicatie, -proces) hebben ze betrekking van de GC principes moet duidelijk zijn en expliciet gemaakt worden. UX gaat over allemaal. Useability gaat over de interface bv een website, UX gaat over de totale ervaring van een systeem. Plaatje van de fiets. |
| | -Het moet helder en expliciet zijn gemaakt in welk stadium van het architectuurproces de principes gebruikt moeten worden. Continue; het hele PDCA. Zijn er per stadium aanbevolen methodieken? Ja: Zijn beschikbaar (Victor). Dit als |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | handreiking meegeven om het toepasbaar te maken. | | | |
| | - Webrichtlijnen vormen een belangrijk referentiekader voor bouwkwaliteit, toegankelijkheid en klantvriendelijkheid, maar zoals Webrichtlijnen zelf aangeeft op hun site: 'Betrek daarom altijd een ontwerper of usability expert bij uw project, of zoek op het internet naar informatie over vormgeving, interactie en gebruiksvriendelijkheid (usability)'. Wat staat nog niet in webrichtlijnen of nog niet expliciet en concreet genoeg, wat door UX OP ingevuld en geconcretiseerd gaat worden? | | | |
| | -Indien bovenstaande vragen beantwoord zijn, kan het Gebruiker Centraal gedachtegoed als een thema in NORA toegevoegd worden | | | |
| | -Zijn de UX OP direct toepasbaar te maken op NORA zelf? | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | UX OP | NORA | Delta | Aanbeveling |
| | Aantoonbare weerwaarde tov NORA nu: Ontwerpprincipes vanuit gebruikersperspectief. | NORA redeneert vanuit Diensten. | Nog onvoldoende helder dat het beoogde werkingsgebied van UX OP anders/ breder/ specifiek is dan nu via cluster 'vraaggerichtheid' in NORA | -Stel helder en scherp de scope van UX OP vast -Beschrijf helder de leemte van NORA op het gebied van UX OP en de toegevoegde waarde van de UX OP |
| | UX OP zijn een stelling met enige toelichtende tekst | Principes zijn uitgewerkt volgens eenzelfde opzet (stelling, rationale, implicaties etc) | UX OP zijn nog onvoldoende gestructureerd en uitgewerkt | -Faciliteer dat de UX werkgroep meegenomen wordt in de NORA methodiek rond principes. -Vul de UX OP principes verder aan door concrete implicaties, normen en standaarden toe te voegen |
| | Ontwerpprincipe 1: Ga uit van de gebruiker, niet de organisatie Als organisatie ben je dienstbaar aan de gebruiker. Niet andersom. Ontwerp vanuit de behoefte van de | AP19 Stelling De dienst is opgezet vanuit het perspectief van de afnemer Afnemers zullen meer en gemakkelijker gebruik maken van diensten, | Begrip: zijn afnemer en gebruiker hetzelfde? NORA: dienst. Wat is de scope / werkingsgebied van UX OP? | -Geef aan en werk uit of en zo ja wat het verschil is tussen gebruiker en afnemer -Werk uit en geef aan wat het werkingsgebied is van de UX OP (bv: OP voor software) |

| | | | | |
|--|---|---|--|---|
| | eindgebruiker, niet die van de organisatie. Wees je bewust van de context van de eindgebruiker en hou daar rekening mee. Neem de gebruiker serieus. | wanneer de opzet en vorm rekening houden met hun vaardigheden, voorkeuren en gedragingen. | | |
| | OP 1: Ga uit van de gebruiker, niet de organisatie | AP28 Stelling Dienstverlener en afnemer hebben afspraken vastgelegd over de levering van de dienst | Het is niet duidelijk dat wanneer afspraken over de levering van een product of dienst tussen gebruiker en ontwerper zijn vastgelegd (NORA) inclusief de ontwerpcriteria, er dan voldoende 'uitgegaan van de gebruiker'? wordt | -Werk een standaard set van ontwerpcriteria uit, die standaard bij een overeenkomst voor levering van een dienst (bouw, realisatie) zit -Onderzoek of een dergelijke set er is of toegevoegd zou kunnen worden aan aanbestedingen en overeenkomsten. (toetsbaar maken) |
| | OP1: Ga uit van de gebruiker | BP10 Stelling: Afnemers kunnen input leveren over de dienstverlening. | Niet duidelijk of datgene wat in NORA rond 'Ontvankelijk' beschreven staat, voldoende afdicht wat UX OP1 beoogt | -Bestudeer en werk uit of hetgeen in Ontvankelijk staat hetgeen is wat in OP1 bedoeld wordt en of dat afdoende 'uitgaan van de gebruiker' is |
| | Ontwerpprincipe 2: Wees pas tevreden als je (eind)gebruiker het is Ga niet uit van de eigen aannames, maar test bij de gebruiker of het klopt. Tijdens ontwerp met usabilitytesten met | BP09 Afnemers kunnen erop vertrouwen dat de dienstverlener zich aan afspraken houdt. AP 33: De dienst voldoet aan de baseline kwaliteit. | 'Tevreden' en 'zich aan afspraken houden' lijken in elkaars verlengde te liggen. Ego: Gebruikers kunnen erop vertrouwen dat een ontwerper zich aan de (vastgelegde) afspraken houdt? NORA beschrijft uitgebreid | -Onderzoek of NPS en evt ander klanttevredenheids metingen voorkomen ib NORA danwel daaraan toegevoegd zouden moeten worden. -Onderzoek of het mogelijk is om tot een baseline kwaliteit te komen voor |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | prototypes of een vroeg demo-model. Tijdens exploitatie met webstatistieken of een klanttevredenheidsmeting, zoals NPS. | | het instrument 'baseline' en vat die op als referentiekader voor een domein. Is er een baseline kwaliteit voor ontwerp welke als referentie zou kunnen dienen? | ontwerpen en de mate waarin daarbij met de gebruiker rekening is gehouden. |
| | Ontwerpprincipe 2: Wees pas tevreden als je (eind)gebruiker het is | AP29 Stelling De dienstverlener draagt zelf de consequenties wanneer de dienst afwijkt van afspraken en standaarden. | Is er een norm /baseline voor kwaliteit van ontwerpen? | -Werk uit op welke wijze en normenkader of basline kwaliteit als referentie opgesteld kan worden om (overheidsbreed) ontwerpen te kunnen toetsten. Webrichtlijnen zouden daar deel van uit maken, maar wellicht nog meer standaarden of richtlijnen? |
| | OP 2: Ga niet uit van de eigen aannames, maar test bij de gebruiker of het klopt. Tijdens ontwerp met usabilitytesten met prototypes of een vroeg demo-model. Tijdens exploitatie met webstatistieken of een klanttevredenheidsmeting, zoals NPS. | AP31 Stelling De kwaliteit van de dienst wordt bestuurd op basis van cyclische terugkoppeling. | Nog onvoldoende duidelijk of hetgeen in NORA bij AP31 staat over meting, klanttevredenheid etc datgene afdekt wat webstatistieken of een klanttevredenheidsmeting, zoals NPS beoogen | -Onderzoek of hetgeen in NORA staat idd voldoende onderbouwt wat met webstatistieken etc beoogd word. |
| | Ontwerpprincipe 3: Ga uit van feiten, niet van aannames Ontwerp op basis van feiten | AP 31: Voor de start van de ontwikkeling van een nieuwe dienst zijn de vereisten waaraan de dienst moet voldoen schriftelijk | Er is nog niet onderzocht en vastgesteld of hetgeen NORA stelt over kwaliteit afdoende is voor ontwerpen. | -Onderzoek en stel vast of de NORA tekst bij de implicaties van AP 31 afdoende is danwel aangepast moet worden |

| | | | | |
|--|--|---|--|---|
| | <p>– over gebruik, gebruikers en alle zaken die ermee te maken hebben. Onderzoeksdata is er in allerlei vormen; van cijfers van CBS tot aan zelf uitgevoerde guerilla-usabilitytesten. Aannames leiden tot bevooroordeelde ontwerpen waarin fouten zitten. Valideer door te testen. En test daarna nog een keer.</p> | <p>vastgelegd. Monitoring vindt plaats van: naleving prestatie normen gebruiksstatistieken Klanttevredenheid feedback door afnemers wordt actief ondersteund met behulp van: focusgroepen klachtenprocedures cliëntenraden Een gestructureerd proces voor methodische verwerking van issues en voorstellen voor verandering is ingericht</p> | | <p>-Vul met concrete teksten en voorstellen voor methodieken evt aan. -Geef aan welke (bronnen van) onderzoeksdata geaccepteerd worden en welke voorwaarden gesteld worden aan onderzoeksdata en -methodieken. -Geef aan en werk uit hoe test eruit moet zien om te kunnen valideren. -Werk vak-idioom en begrippen uit (wat wordt verstaan onder ‘guerilla-usability test’, etc</p> |
| | <p>Ontwerpprincipe 4: Maak het zo eenvoudig mogelijk voor de gebruiker</p> | <p>Cluster: Vraaggerichtheid. AP 19 Perspectief afnemer: De dienst is opgezet vanuit het perspectief van de afnemer</p> | <p>Suggestie was gedaan om dit UX OP4 toe te voegen als BP aan NORA en de overige OP UX als daarvan afgeleid. Is het mogelijk om hetgeen waar GC / UX voor staat zo te formuleren dat dit mogelijk is en een toegevoegde waarde heeft.</p> | <p>AP 19: opnemen: “Bij het ontwerp van een voorziening, applicatie, website, proces of dienst dient uitgegaan te worden van de gebruiker”?</p> |
| | <p>Ontwerpprincipe 5: Ontwikkel dienstverlening op een open en transparante manier. Laat vroeg in het proces zien waar je mee bezig bent. Sta open voor feedback en wees niet bang voor kritiek. Deel</p> | <p>AP25 Afnemers worden geïnformeerd over de stand van zaken bij de gevraagde dienst. Afnemers willen graag inzicht hebben in de voortgang van de</p> | <p>UX OP toegepast op AP25: Missende implicaties: –over gebruiksgemak wordt niets gezegd – eisen zijn niet SMART –NORA taalgebruik te ambtelijk – afnemer zou invloed</p> | <p>-Onderzoek en werk uit of er andere toevoegingen en verbeteringen op NORA principes mogelijk zijn die een toepassing van de UX OP zijn (UX OP op NORA toepassen)</p> |

| | | | | |
|------|---|--|---|---|
| | <p>alles, ook de mislukkingen – want daarvan leren we en wordt het uiteindelijk beter.</p> <p>Fail early, fail often: hoe eerder in het proces iets wordt getest, hoe eerder het bijgestuurd het kan worden, hoe goedkoper en beter de uiteindelijke dienst is.</p> | <p>dienstverlening. Dit is met name van belang wanneer de afnemer het resultaat nodig heeft voor vervolactiviteiten. De dienstverlener neemt onzekerheid weg door deze transparantie te bieden: “is mijn verzoek überhaupt aangekomen, krijg ik de uitslag op tijd?”</p> | <p>moeten hebben op informatie die hij ontvangt; bv door mogelijkheid om informatie te personaliseren; de mogelijkheid van tweerichtingsverkeer ontbreekt</p> | |
| | <p>Ontwerpprincipe 6: Ontwerp vanuit de context van de gebruiker</p> <p>Ontwerp geen schermen, maar ontwerp voor mensen. Wees consistent, maar niet uniform. Wees flexibel, niet alles is in beton gegoten. De context kan wisselen per situatie en over tijd veranderen, hou daar rekening mee. Ga uit van een meedenkend en pro-actief systeem.</p> | <p>AP 19: De dienst is opgezet vanuit het perspectief van de afnemer en AP 20: De dienst benadert geïdentificeerde afnemers op persoonlijke wijze.</p> | <p>OP 6 is een stelling maar de nadere invulling en concretisering (implicaties) ontbreken</p> | <p>-Onderzoek of de implicaties bij AP 19 en AP 20 in NORA voldoende invulling geven evtb met aanpassingen en aanvullingen aan OP 6</p> <p>-Context en de manier waarop daar het best rekening gehouden kan worden, is een van de lastigste architectuurvraagstukken. Op welke wijze zou daar vanuit GC invulling aangegeven kunnen worden.</p> <p>-Op welke wijze kan geconstateerd en gemeten worden of een systeem in zijn ontwerp 'meedenkend en pro-actief' is?</p> <p>-Zijn er standaarden die dit inzichtelijk kunnen maken?</p> |
| OP 7 | | AP31 | Geldt 'kwaliteit van de | Maak expliciet, voeg toe of |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | Blijf het product, de dienst of dienstverlening continue verbeteren. Ontwerp verbeteringen, meet het resultaat, vergelijk deze met de oorspronkelijke situatie en stel bij. Wees niet snel tevreden. | De kwaliteit van de dienst wordt bestuurd op basis van cyclische terugkoppeling. | dienst'en de cyclische benadering eveneens voor het ontwerpproces? In hoeverre is hetgeen bij AP 31 beschreven staat, met aanvulling en toevoegingen ook van toepassing op UX/GC? | herschrijf wat in NORA AP 31 staat om het eveneens van toepassing te kunnen laten zijn op het (proces van) ontwerp |
| | | | | |
| | | | | |

ZgW: status veranderingen als Touch Point