

Gebruikersonderzoek

- Uitleg
- Opdracht

Uitleg

Gebruikersonderzoek is cruciaal om te begrijpen wie je gebruikers zijn, wat zij nodig hebben en op welke manier zij jouw product gebruiken. In deze les behandelen we vijf belangrijke onderdelen: doelgroepanalyse, interviews, enquêtes, persona's en user journeys.

Doelgroepanalyse

Bij een doelgroepanalyse breng je in kaart welke groepen je bedient. Dit doe je door:

- **Demografische gegevens:** Leeftijd, geslacht, opleiding, locatie.
- **Psychografische factoren:** Interesses, waarden, leefstijl.
- **Gedragskenmerken:** Technische vaardigheden, online gedrag, aankoopgedrag.
- **Contextueel gebruik:** Waar en wanneer gebruiken gebruikers je product? Bijvoorbeeld onderweg op mobiel of thuis op desktop.

Voorbeeld: Een fitness-app kan jongvolwassenen (18-30) als primaire doelgroep hebben, geïnteresseerd in gezondheid en gemakkelijk trainingsschema's willen volgen via hun smartphone.

Interviews

Interviews geven rijke, kwalitatieve inzichten:

- **Voorbereiding:** Bepaal doel, stel open vragen op (bijvoorbeeld: "Wat vind je lastig aan deze app?").
- **Uitvoering:** Interview 5-7 personen individueel, 30-45 minuten per sessie.
- **Techniek:** Gebruik laddering om achterliggende motivaties te ontdekken.
- **Analyse:** Maak transcripties en codeer herhaalde thema's.

Voorbeeld: Bij het interviewen van leerlingen over een studieplanner-app ontdek je dat zij vooral moeite hebben met herinneringen instellen, waardoor ze deadlines missen.

Enquêtes (Surveys)

Surveys verzamelen kwantitatieve data bij grotere groepen:

- **Ontwerp:** Mix van multiple-choice, Likert-schalen en open vragen.
- **Verspreiding:** E-mail, social media of direct ingebed in je prototype.
- **Analyse:** Bekijk percentages, gemiddelden en standaarddeviaties.

Voorbeeld: Een enquête onder 100 gebruikers toont aan dat 70% de navigatie verwarrend vindt en 50% aangeeft de zoekfunctie te waarderen.

Persona's

Op basis van interviews en enquêtes maak je fictieve profielen:

- **Naam en achtergrond:** Geef je persona een naam en achtergrond.
- **Doelen en behoeften:** Wat wil deze gebruiker bereiken?
- **Frustraties en pijnpunten:** Welke problemen ondervindt hij of zij?

Voorbeeld: “Lisa, 22 jaar, student, werkt parttime, zoekt snel overzicht van haar colleges en deadlines. Ze raakt snel afgeleid door te veel meldingen.”

User journeys

Een user journey beschrijft de stappen die een persona doorloopt:

- **Fasen:** Oriëntatie, eerste gebruik, regelmatig gebruik.
- **Touchpoints:** Momenten waarop de gebruiker in contact komt met je product.
- **Emotiecurve:** Noteer in elke fase welk gevoel de gebruiker ervaart.

Voorbeeld: In de oriëntatiefase voelt de gebruiker nieuwsgierigheid, bij het eerste gebruik frustratie door onduidelijke knoppen en bij regelmatig gebruik tevredenheid als routines vanzelf gaan.

Opdracht

Schrijf een onderzoeksrapport voor de gekozen website of app uit opdracht 1 waarin je:

1. **Doelgroep analyse:** Beschrijf twee segmenten en hun kenmerken.
2. **Interviewplan:** Stel een vragenlijst op en voer minimaal twee interviews uit. Beschrijf de belangrijkste inzichten.
3. **Survey:** Ontwerp een korte enquête, verzamel minimaal 10 reacties en analyseer de resultaten.
4. **Persona:** Maak één persona met naam, achtergrond, doelen en frustraties.
5. **User journey map:** Visualiseer de stappen en emoties van deze persona.
6. **Toepassing:** Beschrijf hoe je uitkomsten verwerkt in je ontwerpkeuzes.