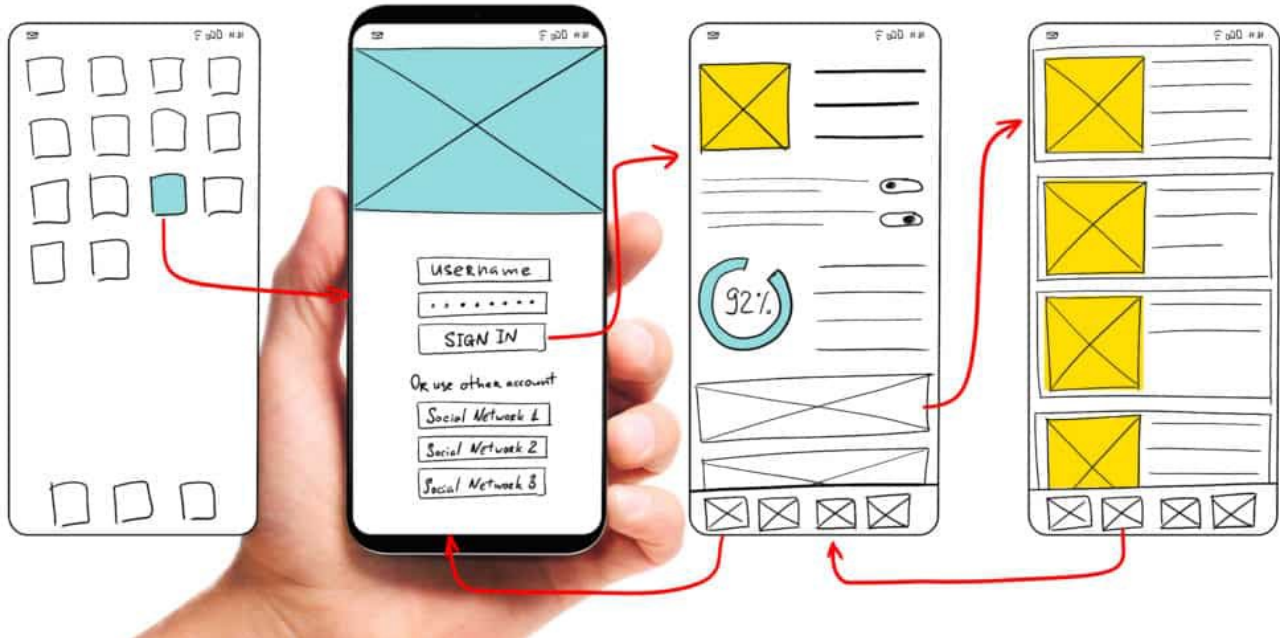


Doelgroep en gebruikerservaring (UX)

- Uitleg
- Oefeningen

Uitleg



Wat is UX?

UX staat voor User Experience - oftewel: de ervaring die iemand heeft tijdens het gebruik van een website.

Dat gaat niet over de techniek, maar over hoe het voelt:

- Is het duidelijk wat ik moet doen?
- Kan ik vinden wat ik zoek?
- Krijg ik bevestiging als ik iets klik?
- Is het prettig om hier rond te kijken?

Een goede UX zorgt ervoor dat een gebruiker:

- **begrijpt** waar hij is
- **vertrouwen** voelt in de website
- **makkelijk** navigeert
- en een **positief gevoel** overhoudt aan het bezoek

Een slechte UX zorgt voor:

- Verwarring ("Waar ben ik?")
- Frustratie ("Waarom werkt dit niet?")
- Afhaken ("Ik ga wel ergens anders kijken")

Wie is je doelgroep?

Een belangrijk uitgangspunt in webdesign is:

☐ **Je ontwerpt nooit voor jezelf – je ontwerpt voor een gebruiker.**

Daarom stel je jezelf bij elk ontwerp eerst de vraag:

“Wie gaat deze website gebruiken? Wat willen ze hier doen?”

Denk aan:

- Leeftijdsgroep
- Ervaring met technologie
- Taalniveau
- Doel of verwachting
- Beperkingen (bijv. slechthoort, dyslexie)

Voorbeeld:

- Een website voor basisschoolkinderen ziet er totaal anders uit dan een site voor boekhouders.
- Een informatiepage voor een huisarts moet helder, rustig en betrouwbaar ogen.
- Een webshop voor jongeren mag speelser en beeldrijker zijn.

Gebruikersscenario's

Een **gebruikersscenario** beschrijft hoe een fictieve gebruiker jouw site gebruikt.

Bijvoorbeeld:

“Lisa, 17 jaar, zoekt op haar mobiel naar een leuke tweedehands jas. Ze wil snel kunnen zoeken op maat en prijs. Ze raakt gefrustreerd als filters niet goed werken en haakt af als er te veel advertenties zijn.”

Een goed scenario bevat:

- Naam en leeftijd (persona)
- Doel of taak
- Verwachting van de site
- Apparaat waarop ze kijkt
- Obstakels/frustraties
- Gewenst resultaat

☐ Met zo’n scenario denk je als ontwerper: “Hoe zorg ik dat Lisa vindt wat ze zoekt, zonder af te haken?”

UX-principes in ontwerp

Hieronder staan een aantal veelgebruikte UX-richtlijnen:

Principe	Betekenis	Voorbeeld
Duidelijke navigatie	Menu’s zijn herkenbaar en logisch	Home – Over ons – Diensten – Contact
Feedback geven	Laat zien dat iets werkt	“Bericht verzonden!” na een formulier
Consistentie	Knoppen en kleuren blijven gelijk	Rode knop = annuleer, altijd
Beperk keuze-overload	Niet te veel tegelijk laten zien	Gebruik tabbladen of dropdowns
Mobielvriendelijk	Werkt ook op kleine schermen	Grote knoppen, geen tiny links
Toegankelijkheid	Ook bruikbaar voor mensen met een beperking	Contrast, alt-teksten, duidelijke taal

Valkuilen in gebruikerservaring

☐ Veelgemaakte UX-fouten:

- Verstopte menu’s
- Knoppen zonder uitleg (zoals alleen een icoon)
- Geen bevestiging bij interactie (bijv. na verzenden)
- Te veel tegelijk (denk aan pop-ups, kleuren, banners)
- Lange laadtijd of niet-mobielvriendelijk

☐ Je herkent slechte UX vaak aan hoe **snel je geïrriteerd raakt**.

Oefeningen

Opdracht A: Persona en scenario

1. Bedenk een doelgroep voor een fictieve website. Bijvoorbeeld:
 - Jongeren die een bijbaan zoeken
 - Ouderen die een reis willen boeken
 - Studenten die een studiegids gebruiken
2. Maak een **persona**: Naam, leeftijd, kort profiel
3. Beschrijf een **gebruikersscenario** van 5-8 zinnen:
 - Wat wil deze gebruiker doen?
 - Wat verwacht hij/zij?
 - Welke frustraties kunnen ontstaan?
 - Wat maakt de ervaring goed?

⇒ Werk dit uit op papier of in een digitaal document.

Opdracht B: UX-fouten zoeken

1. Bezoek 2 verschillende websites (bijv. een webshop en een informatiepagina)
2. Noteer:
 - Wat werkt goed qua gebruikerservaring?
 - Wat stoort je?
 - Is er voldoende feedback en structuur?
 - Is de site mobielvriendelijk?

□□ Bespreek in duo's wat jullie vonden. Wat zou je als UX-ontwerper verbeteren?