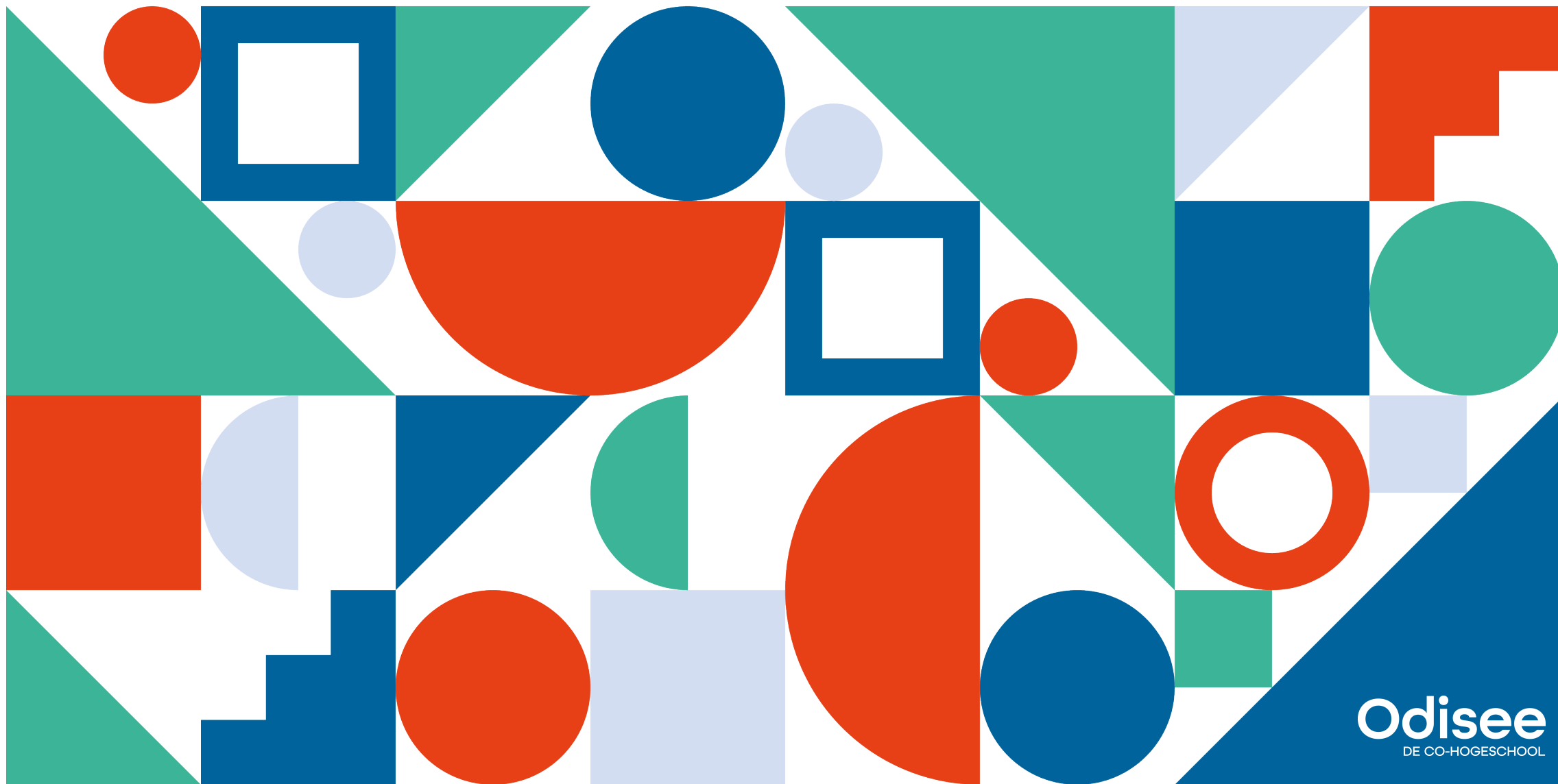




Odisee
DE CO-HOGESCHOOL

User Experience & Design Thinking



Sam Van Buggenhout

Academiejaar 2019-2020

A large white circle is positioned on the left side of the slide, partially cut off by the edge. It contains the number '1.' in orange.

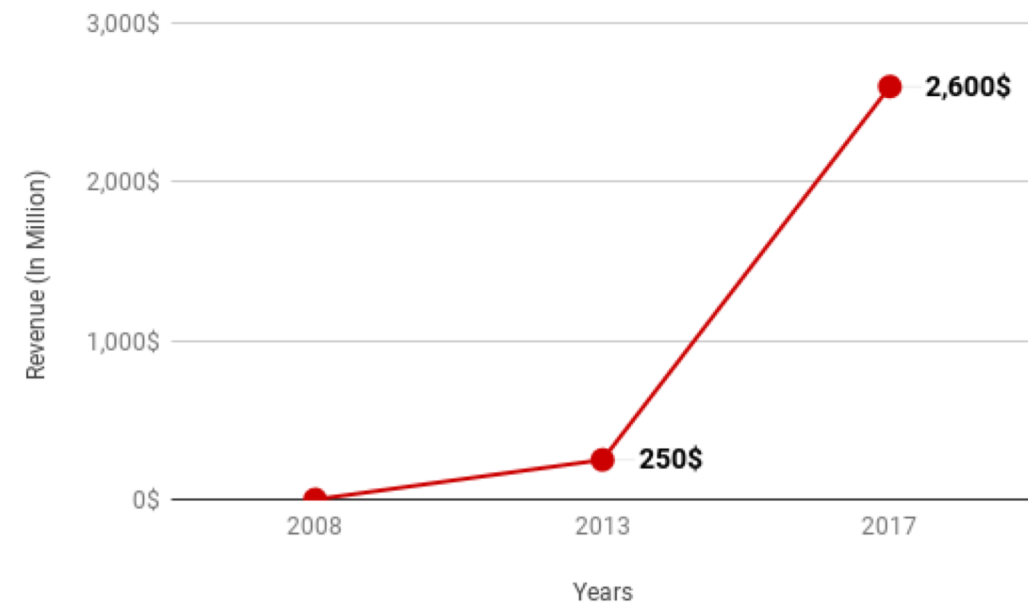
1.

Inleiding

Inleiding



Revenue growth First 5 years (2008 - 2013) vs Last 4 Years (2011-2017)



Inleiding



Inleiding

- Vlotte interactie met gebruikers
- Gebruikers begrijpen
- Diensten en producten afgestemd op gebruiker

Inleiding

- Time Magazine: beste uitvinding 2014
- Amazon koopt PillPack voor > \$750 miljoen! (2018)

- Maar: waarom zo succesvol?
- Hoe kom je tot zulke oplossingen?

Design Thinking!



2.

Design Thinking

Wat is Design Thinking?

Wat is Design Thinking?

- Methode om probleem op te lossen
- Inzicht in noden van gebruiker
- Innovatieve processen
- Doelgroep steeds centraal



3.

Design Thinking

Fases van Design Thinking

Fases van Design Thinking



Fases van Design Thinking

1. Empathize
2. Define
3. Ideate
4. Prototype
5. Test

- Inleven in doelgroep
- Informatie verzamelen
 - veldonderzoek: interviews, enquêtes, ...
- Inzicht in behoeften van gebruikers
- Doelgroep staat centraal

- Informatie uit vorige fase geanalyseerd
- Kernprobleem formuleren
- Probleemstelling vanuit gebruiker

“It’s more important to do the right thing than to do things right.”

Peter F. Drucker

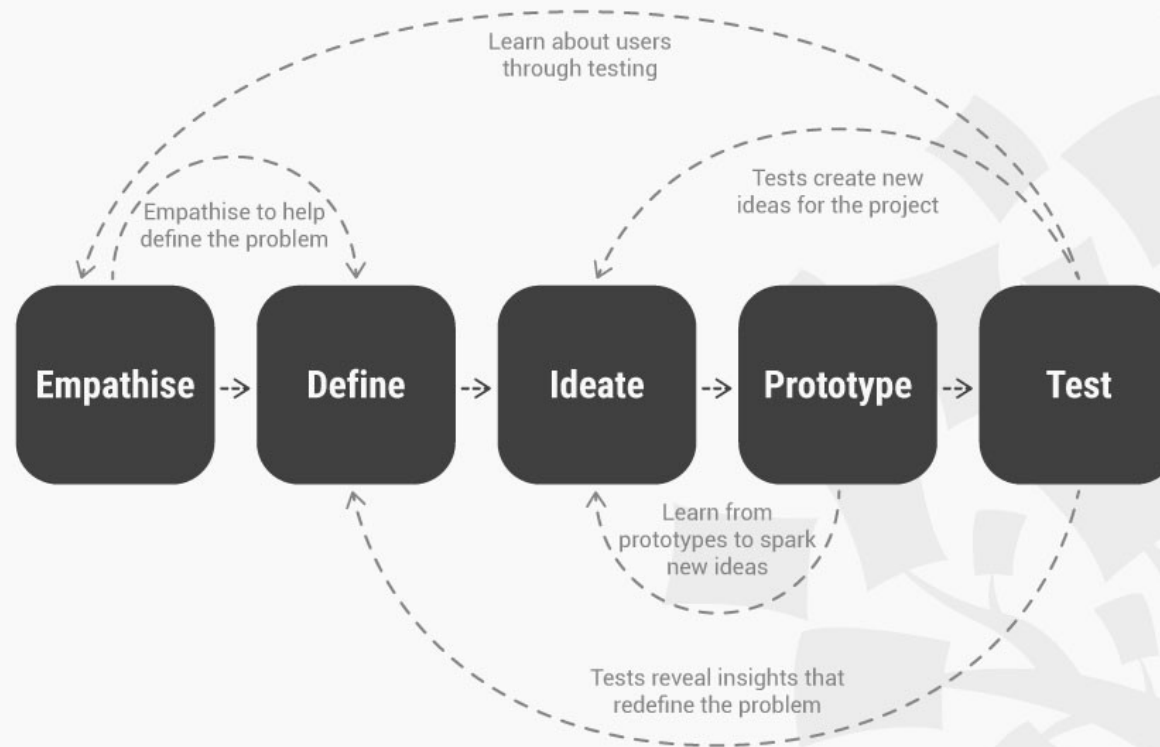
- Ideeën genereren
- “out-of-the-box” denken
- Technieken: brainstormen, worst possible idea, ...
- Eerst zo veel mogelijk ideeën, later verfijnen

- Goedkope, vereenvoudigde versie
- Snel uitwerken van oplossing
- Testversie
- Bijvoorbeeld: schetsen op papier, karton, ...

- Beste prototype(s) uitgetest
- Feedback over oplossing
- Resultaten geven meer inzicht
 - → oorspronkelijke oplossing verfijnen
- Proces is **niet afgelopen!**

- NIET lineair, maar **iteratief** proces
- Oplossing wordt steeds verbeterd

DESIGN THINKING: A NON-LINEAR PROCESS



INTERACTION DESIGN
FOUNDATION

INTERACTION-DESIGN.ORG

MAAR: hoe omzetten in de praktijk?
Technieken van UX-design!



4.

UX Design

Wat is UX Design?

Wat is UX Design?

- Gebruikerservaring
- Alle aspecten van interactie tussen gebruiker en het bedrijf, zijn producten en diensten
 - Emoties en attitudes tegenover product/dienst/...
 - Waarnemingen, reacties, gevoelens van gebruiker

Wat is UX Design?

- UX-Design = human-centered design
- **Opgelet!** UX-Design $\neq$ UI-Design
 - UX-Design: user research, interaction design, ...
 - UI-Design: visueel (kleuren, lay-out, branding, ...)



5.

UX Design

Voorbeelden

UX Design Voorbeelden



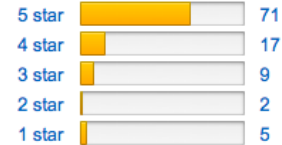
UX Design

Voorbeelden



Customer Reviews

★★★★☆ 104
4.4 out of 5 stars



Share your thoughts with other customers

[Write a customer review >](#)

[See all 104 customer reviews >](#)

Most Helpful Customer Reviews

8 of 8 people found the following review helpful

★★★★★ **Brilliant watch**

By [Battalion_Brod](#) on 9 May 2014

Verified Purchase

Great watch and a fantastic price. The face is large which is great, it's the perfect middle ground between dressy and casual enough to wear all day.

[Comment](#) | Was this review helpful to you? [Yes](#) [No](#)



6.

UX Design

Waarom UX Design?

Waarom UX Design?

Doelen van interactieve toepassingen (app, website, software...):

- producten online verkopen
- publiek bereiken met een online campagne
- diensten en producten promoten via e-mail
- inschrijvingen voor een nieuwsbrief verzamelen
- tijd besparen (met b.v. nieuwe administratiesoftware)
- advertentie-inkomsten verzamelen (met b.v. een gratis toepassing of website)
- gebruikersinformatie verzamelen
- bijhorende product verkopen (b.v. iPod, microgolf)

➡ dit zijn de **business goals**

Waarom UX Design - de conversietrechter

Een bezoeker van b.v. een website doorloopt typisch vier stappen:

- gewaarwording (b.v. site bezoeken)
- interesse (b.v. producten bekijken)
- behoefte (b.v. product in winkelwagen plaatsen)
- actie (b.v. effectief overgaan tot de koop)

Conversie: het aantal bezoekers dat effectief tot actie overgaat

Conversie maximaliseren = **meer bezoekers** (weinig invloed) + **betere usability** (veel invloed)



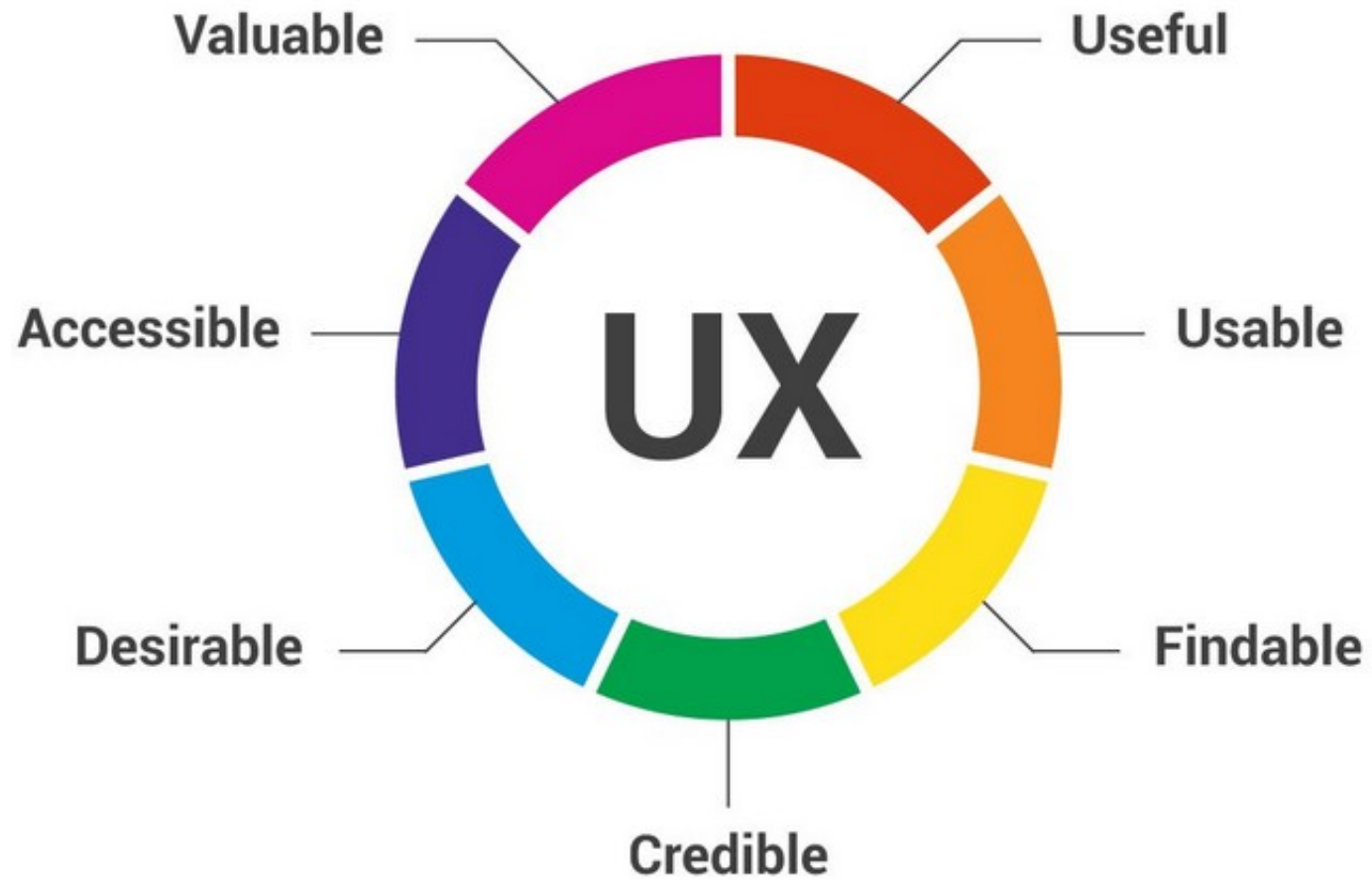


7.

UX Design

Beïnvloedende factoren

Beïnvloedende factoren



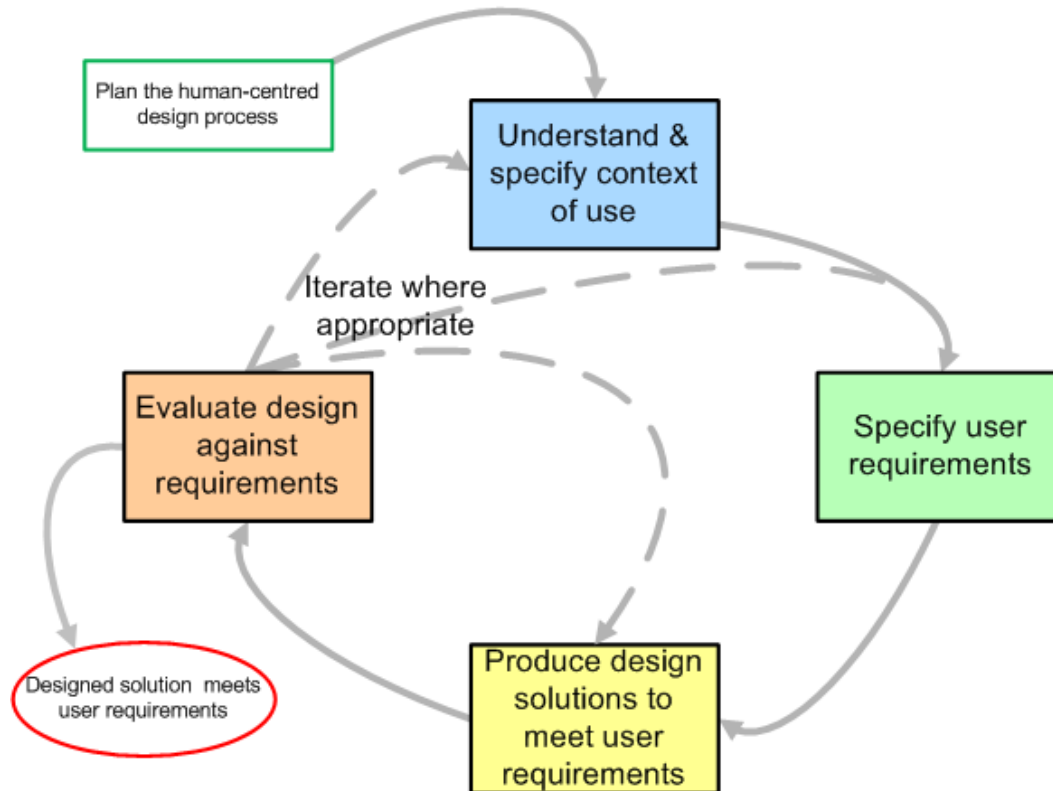


8.

UX Design

UX Design Framework

UX Design Framework



ISO 9241-210 framework

- gebruikerscontext:
 - veldonderzoek
 - persona's, storyboards, ...
- specificaties:
 - page tables
 - business & user goals
- ontwerp:
 - schetsen
 - wireframes
 - prototypes
 - style guides
- evaluatie:
 - gebruikerstesten
 - expert reviews
 - metingen (bezoekers)

- iteratief proces gebaseerd op metingen en testen waar de gebruiker centraal staat

Verband Design Thinking & UX

