

Inhoud

1	Over dit boek	1
	Designing the design process	2
	Twee aanpakvragen	2
	Voor wie is dit boek bestemd?	4
	Waar gaat dit boek niet over?	4
	Een korte gang door het verhaal	5
	Een unieke aanpak	6
2	User experience design en de UX-designer	9
	Een visie op user experience design	10
	Het begrip user experience	10
	De honingraat van Morville als voorbeeld	12
	De samenstelling van een UXD-team als voorbeeld	13
	Onze visie op user experience design	14
	De rol van de user experience designer	15
	Een blik op vacaturebeschrijvingen	15
	De rol van de user experience designer	18
3	Softwareontwikkeling: van waterval naar agile	19
	Introductie	20
	Agile-softwareontwikkeling: korte geschiedenis	20
	Agile en user experience design: hoe moet dat samen?	22
	De praktijk bij een Nederlands ontwerp bureau	27
	Agile en de user experience designer	29

4	Een duik in de gereedschapskist voor UXD	31
	Introductie	32
	Totaalaanpakken en toolkits	32
	Origineel werk	34
	Agile en UXD	35
	Speciale technieken	35
	Lenen bij de burens	36
	Een goed gevulde gereedschapskist	36
5	Een strategie kiezen: ontwerpen van ontwerpprocessen	39
	Introductie	40
	Drie activiteiten	40
	Het proces	41
	Het resultaat: de ontwerpstrategie	43
	Van ontwerpstrategie naar planning en presentatie	45
	Een leerzaam proces	46
6	Activiteit 1: exploreren van het ontwerpproces	49
	Design space analysis als model	50
	Vragen, opties en criteria	50
	Vuistregels en een stappenplan	52
	Design process exploration: een manier van denken	53
	Design process exploration op de globale aanpak	53
	Design process exploration op specifieke activiteiten	55
	Hoe gaat het verder?	56
7	Activiteit 2: oriënteren in de vakkennis	57
	Introductie	58
	Een methode verkennen: rapid contextual design	58
	Verkenningsvragen	58
	Verkenning van de methode <i>rapid contextual design</i>	59
	Een techniek verkennen: moodboards	63
	Opnieuw de verkenningsvragen	63
	Verkenning van de techniek moodboards	63
	En hoe gaat het verder?	68

8	Activiteit 3: analyseren van de ontwerpsituatie	69
	Introductie	70
	De negen vergrootglazen	71
	De ontwerpknoop ontwarren	72
	De ontwerpknoop	72
	Meryems analyse	73
	Meryems oplossing	74
	Analysevragen voor de ontwerper	74
	Herkennen van de ontwerpuitdaging	74
	De ontwerpuitdaging	75
	Wordt het wel state-of-the-art?	75
	Wordt het wel spannend?	77
	Analysevragen voor de ontwerper	79
	Werkprocessen in de context	79
	De context van ons werk	79
	User experience design en softwareontwikkeling	80
	Inbedding in ruimere processen	81
	Analysevragen voor de ontwerper	83
	Fasen en activiteiten in het ontwerpproces	83
	De fasen en activiteiten	84
	Analysevragen voor de ontwerper	86
	Een app voor Krachtpats!	86
	Drie ontwerpaspecten	88
	De drie ontwerpaspecten	89
	Drie belangrijke subdisciplines	89
	Een project met nadruk op information architecture	90
	Een project met nadruk op interaction design	92
	Continue aandacht voor de drie ontwerpaspecten	95
	Analysevragen voor de ontwerper	96
	Innovatief of anders: soorten projecten	97
	Vier soorten user-centered design-projecten	97
	Accentuering van specifieke activiteiten	99
	Verschillen bij itereren en prototypen	100
	Analysevragen voor de ontwerper	101
	Het spel met de gebruikers	101
	Soorten informatie over gebruikers	102
	Informatiebehoeften in de loop van het ontwerpproces	104
	Naar concrete vragen over gebruikers	105
	Analysevragen voor de ontwerper	107
	Vaardigheden van collega's	108
	Onze collega's	108
	Inventariseren van vaardigheden	109
	Analysevragen voor de ontwerper	110

Inhoud

Tijd (=geld)	110
Ruim in de tijd	110
Krap in de tijd	111
Analysevragen voor de ontwerper	112
9 Methodische wendbaarheid en repertoireverbreding	113
Waarde van de aanpak	114
Drie opbrengsten	114
Experimenteren doet leren	115
Bibliografie	117
Index	125

Over dit boek

Dit boek gaat over het kiezen van ontwerpstrategieën voor user experience design-projecten. Een ontwerpstrategie kiezen, hoe doe je dat? We beschouwen deze vraag als een ontwerpprobleem op zichzelf en bedenken er een ontwerp-proces voor.

Is het echt nodig vooraf een aanpak te kiezen? Soms niet. Meestal wel. Misschien werkt u met meerdere disciplines samen. Misschien willen uw collega's weten, wanneer u dingen kunt opleveren. Of omgekeerd. Of misschien wilt u uw opdrachtgever een rustig gevoel geven. Er kunnen allerlei redenen zijn waarom het handig is om vooraf een geschikte aanpak te kiezen en die expliciet te beschrijven.

U leert in dit hoofdstuk:

Wat het onderwerp is van dit boek.

Voor wie het boek is geschreven.

Waar het boek niet over gaat.

Hoe het boek is opgebouwd.

Designing the design process

Sommige ontwerpers kunnen werken op gevoel en hebben geen ‘plan’ nodig. Ze zijn in staat tot *genius design*, zoals Dan Saffer dat noemt (Saffer, 2007). Genius design is een manier van ontwerpen waarbij de aanpak intuïtief is en alle inspiratie vanuit de ontwerper zelf komt. Voor de gewone stervelingen onder de ontwerpers geldt echter dat bewust nadenken over de aanpak, telkens weer, de beste manier is om tot bijzondere resultaten te komen.

User experience designers ontwerpen interfaces voor digitale toepassingen. Zij worden in hun werk regelmatig geconfronteerd met onheldere ontwerpsituaties. Erik Stolterman, een wetenschapper die de ontwerppraktijk onderzoekt, beschrijft dat zo (Stolterman, 2008):

“Dealing with a design task in an unknown or only partially known situation, with demanding and stressed clients and users, with insufficient information, with new technology and new materials, with limited time and resources, with limited knowledge and skill, and with inappropriate tools, is a common situation for any interaction designer. Dealing with such messy and ‘wicked’ situations constitutes the normal and everyday context of any design practice ...”

Ontwerpsituaties zijn eigenlijk altijd een mix van bekende en nieuwe elementen. De ontwerper zal daarom zelden kunnen volstaan met een aanpak ‘volgens het boekje’. Hij of zij ziet zich bijna altijd geconfronteerd met de vraag ‘hoe pak ik dit specifieke ontwerpprobleem waar ik nu voor sta het beste aan?’

Nadenken over deze vraag (*designing the design process*) is volgens Stolterman een van de kernactiviteiten van het ontwerpen:

“... designers need to design their process to accommodate the specifics and unique conditions of the task at hand”.

Twee aanpakvragen

Hoe kun je als ontwerper vat krijgen op dit probleem? Zijn er handvatten te vinden om goede keuzes te maken voor het ontwerpproces? We proberen in dit boek die handvatten te verschaffen.

We splitsen daarbij de vraag ‘hoe kies ik een ontwerpstrategie?’ op in twee deelvragen. We noemen ze de twee *aanpakvragen*. Ze hebben immers betrek-

king op de te kiezen aanpak. De antwoorden op deze twee aanpakvragen zijn de basis voor een ontwerpstrategie.

Vragenstet

- 1 Welke *globale aanpak* kan ik het beste kiezen voor het maken van mijn ontwerp? Dat wil zeggen, welke stappen wil ik globaal doorlopen?
- 2 Welke *specifieke activiteiten* voer ik binnen elke stap uit? Hoe vul ik mijn globale aanpak in voor de concrete situatie en welke technieken passen daar het best bij?

Dat we eerst globaal kijken (vraag 1) en daarna meer in detail (vraag 2) lijkt op zichzelf een natuurlijke opsplitsing. Immers, wie uitvaart met zijn scheepje kiest ook eerst meestal globaal koers en kijkt dan vervolgens hoe de route er meer in detail uit zou kunnen zien.

Deze opsplitsing heeft ook nog een praktisch voordeel. Als we kijken wat er over de aanpak van het ontwerpen geschreven is, dan zien we twee soorten materiaal. Er zijn om te beginnen nogal wat auteurs – vaak zelf ontwerpers – die geschreven hebben over de specifieke aanpak die zij voor hun eigen type ontwerpsituaties hebben bedacht.

Naast deze globale beschrijvingen zijn er echter ook allerlei publicaties over aparte technieken en ontwerpproblemen. De opsplitsing in de twee genoemde vragen verschaft ons dus ook een handige toegang tot de vakliteratuur.

Voor het geven van een antwoord op de twee vragen hebben we een proces bedacht: een ontwerpproces voor ontwerpprocessen. Dat ontwerpproces voor ontwerpprocessen bestaat uit drie activiteiten:

- analyseren van de ontwerpsituatie;
- verkennen en beoordelen van mogelijkheden voor het ontwerpproces;
- oriënteren in de vakkennis over ontwerpprocessen voor user experience design.

Samen stellen de activiteiten ons als user experience designers in staat om voor elk user experience design-project een geschikte ontwerpstrategie uit te kiezen.

Voor wie is dit boek bestemd?

Dit boek is bestemd voor beginnende user experience designers. U bent in opleiding of net gestart in de beroepspraktijk. U bent misschien een interaction designer die zich wil verbreden of een visual designer die beter met andere disciplines wil kunnen samenwerken. U ontwerpt in elk geval digitale producten, zoals apps en websites.

U bent bezig om een plek in het vakgebied te veroveren. Dat betekent onder andere dat u zich inspant om steeds meer greep te krijgen op verschillende ontwerpsituaties en ontwerpuitdagingen. U bent daarom gespitst op het vinden van een aanpak die bij u past, maar tegelijk ook op het uitbreiden van uw repertoire aan aanpakken. U wilt weten welke methoden en technieken het beste passen bij welk probleem.

Waar gaat dit boek niet over?

Er zijn natuurlijk ook zaken die niet aan de orde komen in dit boek. U zult hier geen verhandelingen vinden over usability, over testen, over analytics, over *globalization* van interfaces of over ontwerppatronen; evenmin vindt u hier overzichten van richtlijnen. Deze en vergelijkbare onderwerpen komen wel af en toe voorbij, maar ze staan niet centraal.

In de tweede plaats geven we geen uitputtende beschrijving van alle methoden en technieken voor user experience design. Sommige methoden worden wel beschreven, maar dan vooral als voorbeeld. Andere worden alleen genoemd. Hetzelfde geldt voor de technieken. Vaak worden die ook alleen benoemd.

In de derde plaats vindt u hier geen overzicht van projectmanagement-methoden.

Toegegeven, er zijn twee kanten aan het werkproces in een project. Wie een project start op het gebied van user experience design moet zich bij de start afvragen welke ontwerpmethodologie hij kiest voor het maken van zijn ontwerp: het onderwerp van dit boek. Maar tegelijk moet hij zich ook afvragen welke projectmanagementmethode hij zal hanteren om zijn project als werkproces in relatie met anderen te ‘managen’. Dit boek gaat echter vooral over de vakinhoudelijke en procesmatige kant van user experience design. We bekijken methoden en technieken voor het ontwerpen van interactieve toepassingen.

Wilt u toch meer weten over de projectmanagementkant, dan kunt u terecht bij verschillende goede handleidingen. We noemen er enkele:

- R. Grit: *Project management: projectmatig werken in de praktijk* (2011). Deze methode is zeer geschikt voor kleine en middelgrote projecten.
- J. Verhaar: *Projectmanagement: een professionele aanpak van evenementen* (2009). Deze aanpak is voor meer dingen geschikt dan alleen evenementen en schenkt ook aandacht aan de creatieve kant.
- Prince2; zie bijvoorbeeld Janssen & Craen (2011). Deze methode is vooral geschikt voor grotere projecten.

Een korte gang door het verhaal

We gaan als volgt te werk. We doen eerst een terreinverkenning. In deel 1 komen drie onderwerpen aan de orde. Om te beginnen is dat het begrip user experience design. We geven onze ruime – maar niet onbeperkte – interpretatie van het begrip user experience design en van de rol van de user experience designer. We stellen daarbij vast dat de user experience designer een breed werkterrein heeft en zich met verschillende aspecten van een ontwerp kan bezig houden. Het is deze interpretatie die we in dit boek als kader nemen voor onze opmerkingen over de inrichting van het ontwerpproces.

Daarna schetsen we de opkomst van de *agile* benadering in de softwareontwikkeling en de invloed die deze heeft op de manier van werken van de user experience designer. Vanuit user experience design is er enige tijd geworsteld met de vraag hoe de samenwerking met softwareontwikkelaars vorm moest krijgen. We verkennen welke oplossingen daarbij zijn bedacht.

Het derde onderwerp dat we in deel 1 bij de kop nemen, is de kennis die er over ontwerpprocesen voor user experience design beschikbaar is. Immers, wil je kunnen kiezen dan moet er ook iets te kiezen zijn. We verkennen die kennis door te kijken naar de vakliteratuur, naar de vele gedocumenteerde ervaringen van user experience designers.

Aansluitend begint in deel 2 het eigenlijke werk. We schetsen een ontwerpproces voor ontwerpprocesen. Dat ontwerpproces bestaat uit drie typen activiteiten. We beschrijven die drie typen activiteiten in achtereenvolgende hoofdstukken. We gaan om te beginnen na hoe je proceskeuzes kunt verkennen en erover kunt redeneren. We bekijken vervolgens hoe je methodes en technieken in kaart kunt brengen en je een beeld kunt vormen van de toepasbaarheid. En we gaan ten slotte ook na hoe je ontwerpsituaties kunt analyseren.

Bij dat laatste onderwerp, het analyseren van ontwerpsituaties, komen allerlei vragen langs. Hebben we te maken met een enkelvoudig of met een samengesteld ontwerpprobleem? Welke soorten projecten zijn er te onderscheiden? Welke ontwerpaspecten staan voorop in het ontwerp? Waar zitten we in de globale fasering van het ontwerpproces en welke activiteiten zijn dus relevant? Hoe houden we rekening met de organisatie en opstelling van de opdrachtgever? De antwoorden op deze en nog andere vragen helpen ons bij het kiezen van een aanpak voor ons ontwerpproces.

We sluiten dit boek af met een blik op een belangrijke competentie voor ontwerpers: methodische wendbaarheid. Methodische wendbaarheid is het uiteindelijke doel waarnaar wij streven.

Een unieke aanpak

De aanpak die we in dit boek beschrijven is uniek. Er zijn in de vakliteratuur wel incidenteel tips te vinden over de keuze van technieken. We lezen bijvoorbeeld handige aanwijzingen in (Quesenbery, 2008) en (Rohrer, 2008). En ook het boek *Smashing UX design* (Allen & Chudley, 2012) geeft bruikbare adviezen over de toepasbaarheid van bepaalde technieken.

Onze insteek verschilt van deze publicaties in het feit dat we een compleet proces beschrijven voor het kiezen van een ontwerpstrategie in relatie tot de specifieke ontwerpsituatie.

DEEL 1
VERKENNING VAN HET TERREIN

User experience design en de UX-designer

We bespreken in dit hoofdstuk onze visie op user experience design als een overkoepelend vakgebied dat diverse deeldisciplines omvat. Daarna onderzoeken we aan de hand van vacaturebeschrijvingen welke taken en verantwoordelijkheden zoal op het bordje van de user experience designer worden gelegd.

De twee onderwerpen die we in dit hoofdstuk onder de loep nemen – de visie op het vakgebied en een idee van de capaciteiten die gevraagd worden – geven ons samen een beeld van het werk van de user experience designer.

U leert in dit hoofdstuk:

Welke visie op user experience design in dit boek als uitgangspunt wordt genomen.

Wat de rol van de user experience designer in verschillende situaties inhoudt.

Een visie op user experience design

Dit boek gaat over de vraag ‘User experience design: hoe pak je dat aan?’ Maar wat verstaan we onder user experience design? User experience design gaat over het creëren van een positieve beleving voor de gebruiker bij het bezig zijn met bijvoorbeeld een app of een website. Het gaat erom of de gebruiker goed kan doen wat hij wil met een programma en of hij vlot gewenste informatie kan vinden.

Maar het gaat eigenlijk om nog iets meer. We willen als ontwerpers dat de gebruiker echt voldoening voelt. Voldoening bijvoorbeeld omdat hij het gevoel krijgt dat hij iets heel goed kan. Of voldoening omdat hij zich verbonden gaat voelen met anderen, omdat hij zich gestimuleerd voelt, of zich veilig gaat voelen. Het gaat om het totaal van de gebruikservaring.

Het begrip user experience

We hanteren daarom hier een ruime opvatting van het begrip user experience. We bespreken twee definities om het begrip te verkennen.

De eerste definitie is afkomstig van de Nielsen Norman Group, het bedrijf waarin Jacob Nielsen en Donald Norman, twee aartsvaders van het vakgebied, hun zakelijke inspanningen hebben gecombineerd. Hun definitie luidt (User experience, 2013):

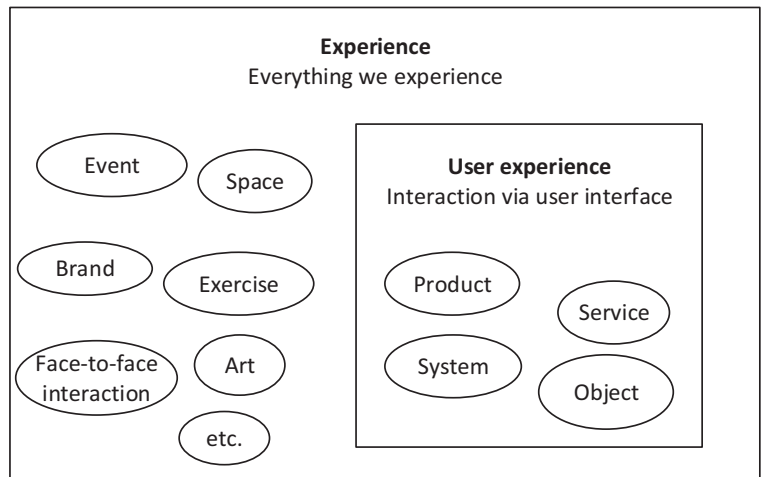
“‘User experience’ encompasses all aspects of the end-user’s interaction with the company, its services, and its products. The first requirement for an exemplary user experience is to meet the exact needs of the customer, without fuss or bother. Next comes simplicity and elegance that produce products that are a joy to own, a joy to use. True user experience goes far beyond giving customers what they say they want, or providing checklist features. In order to achieve high-quality user experience in a company’s offerings there must be a seamless merging of the services of multiple disciplines, including engineering, marketing, graphical and industrial design, and interface design”.

De Nielsen Norman Group zegt met zoveel woorden dat de manier waarop een organisatie zich in zijn algehele presentatie en in zijn producten en diensten naar de gebruiker manifesteert, de user experience bepaalt. De manier waarop een organisatie zich digitaal presenteert is hierbij maar een onderdeel. Dat is een erg ruime visie die een goed aanknopingspunt biedt om te kijken naar de algehele bedrijfsstrategie. Het is echter een weinig praktisch handvat voor een ontwerper die een ontwerpaanpak moet kiezen voor een concreet probleem.

De tweede definitie die we bespreken is wat bescheidener (maar betreft nog steeds een ruime opvatting van het begrip). Hij komt voort uit een onderzoek naar opvattingen onder UXD-professionals uit bedrijfsleven en onderzoek (Law, Roto, Hassenzahl, Vermeeren, & Kort, 2009). Hij luidt:

“... we recommend the term user experience to be scoped to products, systems, services, and objects that a person interacts with through a user interface. These can be tools, knowledge systems, or entertainment services, for example”.

De auteurs vinden dus dat er sprake moet zijn van een user interface dat ontworpen moet worden; er moet sprake zijn van mens-computerinteractie. Zie afbeelding 2.1.



Afbeelding 2.1 *User experience in relatie tot andere vormen van experience (Law, Roto, Hassenzahl, Vermeeren, & Kort, 2009).*

Er valt in vergelijking met de definitie van de Nielsen Normen Group dan een aantal dingen af. User experience design houdt zich in deze opvatting niet bezig met de manier waarop een bedrijf of een merk in zijn totaliteit ervaren wordt: *brand experience* is een veel breder concept. Natuurlijk heeft de user experience designer daarmee te maken, maar het is niet zijn eerste taak om die te ontwerpen. Verder vallen ook producten en diensten zonder digitaal user interface af.

De tweede definitie heeft onze voorkeur. Ze bakent het terrein helder af en verschaft ook een helder uitgangspunt voor het doel dat wij ons in dit boek stellen. Ze is tegelijk nog steeds ruim.

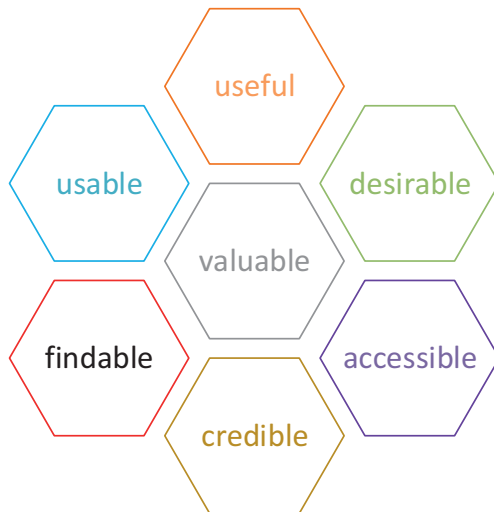
We vinden deze tweede opvatting ook terug in andere karakteriseringingen van user experience design. We bekijken hier twee voorbeelden.

De honingraat van Morville als voorbeeld

Het eerste voorbeeld komt van Peter Morville (2004) en gaat over wat er naar zijn idee allemaal nodig is om tot een goede user experience te komen. Het is volgens hem wenselijk dat een ontwerp positief scoort op zeven aandachtspunten die hij samenvat in de *honeycomb* van de user experience. Zie afbeelding 2.2.

Het resultaat moet zijn:

- **Useful** Het moet echt nuttig zijn voor de gebruiker.
- **Usable** Het moet makkelijk in het gebruik zijn.
- **Desirable** Het moet lekker, aantrekkelijk zijn.
- **Findable** De gebruiker moet goed kunnen vinden wat hij zoekt.
- **Accessible** Het moet toegankelijk zijn voor mensen met een handicap.
- **Credible** Het moet geloofwaardigheid uitstralen.
- **Valuable** Het moet bijdragen aan de doelen van de opdrachtgever.



Afbeelding 2.2 Morville's honingraat van de user experience (2004).

De beschrijving van Peter Morville is ruim in de vele aspecten van het ontwerp die hij meeneemt. Hij beperkt zich echter net als de auteurs van de tweede definitie tot digitale toepassingen met een user interface en laat andere aspecten buiten beschouwing.

Merk overigens op dat usability, een onderwerp dat heel lang centraal gestaan heeft bij het ontwerpen van digitale toepassingen, voor Peter Morville een vanzelfsprekend onderdeel is van de user experience. Hetzelfde geldt bijvoorbeeld ook voor accessibility.

De samenstelling van een UXD-team als voorbeeld

Het tweede voorbeeld gaat over de samenstelling van UXD-teams. In de samenstelling van veel UXD-teams vind je de aandachtspunten die we hierboven bij Peter Morville zagen, terug als aparte rollen. We laten daarover een stem uit de praktijk aan het woord. Marko Nemberg is een user experience designer uit Tallin in Estland. Hij schrijft over de samenstelling van UXD-teams het volgende (Nemberg, 2014).

“A professional UX team usually consists of the following roles:

- **Information Architect** *Works on the structure of the website or an information system. Their job is to create a navigation scheme or model that feels natural for the user. Their tools are card sorting, face-to-face and online interviews and various other research methods. These guys are known of chewing up stacks of post-it notes in just a day.*
- **User Researcher** *Interviews the users and finds out how they behave, think and act. Their overall goal is to know who the user is and how he or she uses your product or service. The researcher tries to uncover the usage and decision making patterns hidden behind the obvious. User researchers also use neuroscience tools in order to get more accurate data.*
- **User Testing Specialist** *Is the person in charge of the user tests. He or she collaborates with the client, writes testing scenarios, moderates the tests and writes the analysis. The user testing specialist is also in charge of the biometric equipment (eye trackers, skin sensors, EEG machines etc.). Just like the researcher, the testing specialist lives and breathes data.*
- **Interaction Designer** *Is in charge of prototyping. The interaction designer takes the information gathered by the information architect and user researcher and starts building an interactive prototype. This prototype is later tested by the testing specialist. Somewhat linked to visual design as you can't really be a good interaction designer without at least a basic knowledge of design.*
- **Visual Designer** *Takes the prototype as a reference point and designs the visuals on top of it. In a UX team the visual designer is more focused on creating a design that supports the overall goal of*

the website. The visual designer can also be involved in creating the brand if the client already has someone working on the interface.

- **User Interface Designer** *Focuses on designing user interface by using design patterns and is somewhat less focused on the interaction. Often combines the roles of an interaction designer, visual designer and user researcher.*
- **Art Director** *Is in charge of the overall visual appearance and communication. The visionary behind the project. This role is more akin to digital agencies rather than user experience agencies.*
- **Accessibility Specialist** *Evaluates the accessibility of a website or an information system i.e. how well a person with a disability can use the website. The specialist uses methods mostly based on heuristic evaluation. Good accessibility is especially important to governmental websites”.*

We geven zijn verhaal in zijn geheel weer, omdat het een goede indruk geeft van alle verschillende werkzaamheden die in een UXD-team verricht worden. Het gaat ons echter vooral om de rollen die hij onderscheidt. De rollen die hij noemt komen niet één-op-één overeen met de aandachtspunten die Morville in zijn honingraat noemt en er valt ook wel te twisten over zijn lijstje, maar het is wel duidelijk dat ook de samenstelling van UXD-teams een grote breedte kan hebben. Een breedte die qua karakter gelijkenis vertoont met de beschrijving van Morville. Tegelijk is duidelijk dat hier een user interface wordt ontworpen en niet meer. Ook dit voorbeeld is daarmee in lijn met de tweede definitie.

We willen nog wel een opmerking maken. Het lijstje van Nemberg suggereert enigszins dat alle rollen door verschillende mensen vervuld worden. Bij grote of complexe projecten zal dat zeker ook vaak het geval zijn. Het komt echter in kleinere projecten ook voor dat bepaalde personen – afhankelijk van hun specifieke capaciteiten – meerdere rollen tegelijk waarnemen. De grootte van UX-teams varieert, ook als gevolg van de beschikbare middelen, en daarmee varieert ook de mate waarin individuen bij meerdere activiteiten betrokken zijn.

Onze visie op user experience design

Voor het doel van dit boek – het leren kiezen van een praktische ontwerp-aanpak – is de opvatting zoals die is verwoord in de tweede definitie en zoals die tot uitdrukking komt in de twee voorbeelden het meest bruikbaar. Ze bakent het gebied dat user experience design bestrijkt helder af. Ze lijkt ook goed te kloppen met opvattingen die in de praktijk leven.

De ruime maar tegelijk toegespitste omschrijving van het vakgebied user experience design die we hier hanteren, wordt internationaal gedeeld door veel beroepsbeoefenaren. Zie bijvoorbeeld (Roto, Law, Vermeer, & Vermeeren, 2011).