

30.10.2025

Amersfoort



OCLC CONTACTDAG

**Leiden door
te leren**

Ontwikkel de diensten die gebruikers echt nodig hebben: een kennismaking met UX-onderzoek en ontwerp

Rienk Withaar

Rijksuniversiteit Groningen

Henriëtta Hazen

Maastricht University

Stein Brugman

Universiteit Leiden

Larissa Tijsterman

Universiteit van Amsterdam

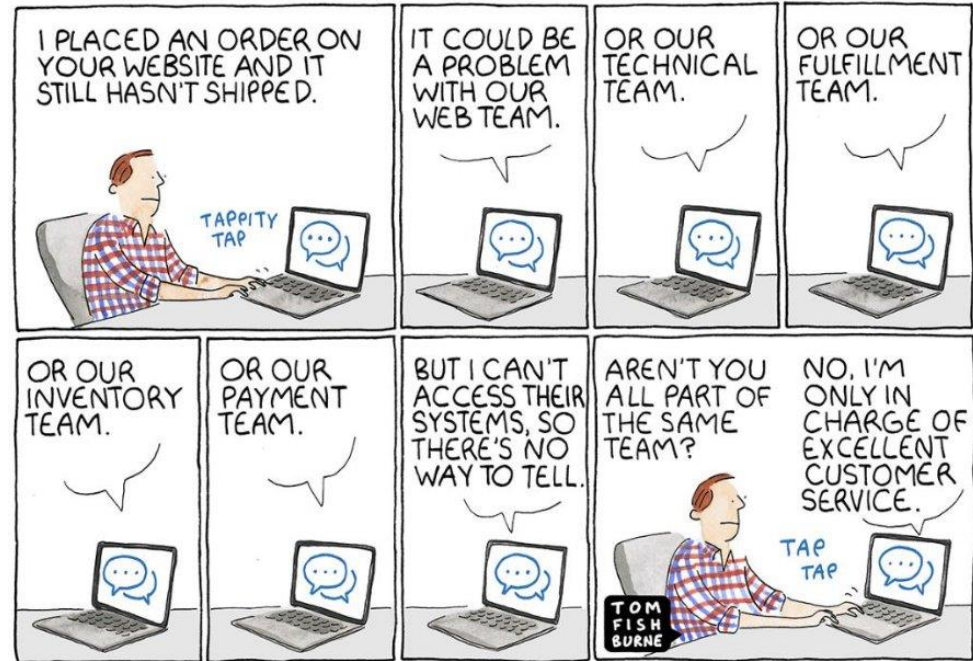
#OCLCNL25

Agenda

- Waar komt het vandaan
- Van het web naar de bibliotheek
- Wat betekent dit in de praktijk
- Methodes
- Aan de slag
- Meer weten

Waar komt het vandaan

- Van de wetenschap naar de praktijk
- Gebruikersonderzoek met onderzoekstechnieken uit de sociologie en antropologie
- Van ontwerpen **voor** de gebruiker naar ontwerpen **met** de gebruiker



© marketoonist.com

Van het web naar de bibliotheek

- Bibliotheken trekken het naar een nieuw niveau
- Nancy Fried Foster!
- De nieuwe norm in Amerika, VK, Noorwegen, Zweden, Finland en Denemarken



*Etnografie: toepassen van veelal kwalitatieve onderzoeksmethode om jezelf in het de perspectief van de gebruiker te verdiepen

Wat betekent dit in de praktijk

- Wij zijn niet onze leners
- Kijken verder dan alleen de webapplicaties
- Perspectief: Van buiten naar binnen kijken
- Het is een methode **geen doel**
- Kan op alles toegepast worden



Veel gebruikte methodes

Gedrag

- Observatie
- Behavioural mapping
- User journey mapping
- Usability testing
- Contextual Enquiry
- Touchstone Tours

Wat mensen **echt** doen, denken en voelen

Opinie

- Interviews
- Cognitive Mapping
- Card sorting
- Love/Break-up letters
- Foto studies
- Graffiti Walls

Wat mensen **zeggen** dat zij doen, denken en voelen.

Aan de slag

- Werken met post-its
- Data-analyse
- Datagroepering
- Ideeën voor een verbeterplan

Werken met post-its

- één idee per post-it
- schrijf het idee op in één of een paar steekwoord(en)
- gebruik de stiften
- trek de post-it na je toe van de stapel af

Data-analyse

- lees de brieven, interviewverslagen en gebruiksdata door
- noteer een steekwoord op een post-it als je het volgende tegenkomt:
 - positieve reacties /ervaringen;
 - negatieve reacties/ervaringen;
 - tips;
 - wensen
- noteer alleen feiten en maakt geen aannames

Datagroepering

- groepeer alle post-its naar thema
- per thema komen positieve en negatieve ervaringen, tips en wensen door elkaar heen te staan

Ideeën voor een verbeterplan

- bekijk de data op je tafel individueel en bedenk een verbeteridee
- bespreek je ideeën in je groepje
- kies per groepje het beste idee en schrijf dat op een van de vellen aan de muur
- Let op: geen idee is te gek; je hoeft geen rekening te houden met budget, haalbaarheid enz.

Meer weten

- [User Experience in Libraries: 35 Promising Starting Points for Entry and Exchange With Like-minded People](#) door Claudia Sittner
- [Gebruiker Centraal](#) de grote UX club van de overheid, vele hogescholen en universiteiten bezoeken trainingen van Gebruiker Centraal juist omdat hun insteek niet commercieel is en de uitdagingen overeen komen.
- [Nielsen Norman Group](#) (al is hun content de laatste tijd wat mager het is wel een goeie springplank) *notitie voor 2025 hoewel NNG zich als marktleider heeft gepositioneerd is er veel kritiek op hun gebrek aan diversiteit en inclusie in zowel onderwerpen als hoe zij zich zelf presenteren)
- [The UX Cookbook](#) door University of Arizona Libraries– Website vol met recepten voor methodes om toe te passen (voor de gevorderde kijk eens naar [gamestorming](#))
- [The UX Toolkit](#) door Academic Libraries NORTH UK
- [De UKB UX werkgroep nieuwsbrief](#) – komt ongeveer 3x per jaar en blikt op de verschillende UX praktijken van de (universiteit)bibliotheken in binnen en buitenland
- [Uxinsight](#) – Nederlandse organisatie voor UX onderzoekers verzorgt trainingen en coaching en een jaarlijkse conferentie: Uxinsight festival
- [UX Academy](#) geven al 10 jaar UX trainingen in Nederland, mocht je meer willen specialiseren op UX Design dan kan je hier goed terecht
- [UX Collective](#) op Medium – Boordevolle artikelen van verschillende (kritische) aspecten van UX beschrijven
- Boek tip: [Just Enough Research](#) door Erika Hall
- Uitgever [A BOOK APART](#)