



UX ontwerpprincipes en NORA

Emile van der Maas

12 november 2015

Welkom en voorstellen

- Emile van der Maas
- Adviseur architectuur bij ICTU sinds 2004
- Vanaf de eerste grondplaten (2005) betrokken bij opzet en doorontwikkeling NORA
- Van oorsprong historicus en daarom ooit begonnen bij SBG en gespecialiseerd in semantiek
- Huidig: architectuur RSJ (VenJ), NSV
- <https://nl.linkedin.com/in/emile-van-der-maas-6807114>

Doel van deze workshop

- UX principes verder onder de loep en verder uitwerken
- Bekendheid met NORA principes ('wat er is') en methodiek vergroten
- Zoeken naar de verbindingen NORA-UX op niveau van praktische implicatie
- Daarmee oefenen de UX principes toepasbaar maken
- Mogelijk NORA aanscherpen

De UX Ontwerpprincipes

- Ga uit van de gebruiker, niet de organisatie
- Wees pas tevreden als je gebruiker het is
- Ga uit van feiten, niet van aannames
- Maak het zo eenvoudig mogelijk voor de gebruiker
- Wees transparant
- Ontwerp vanuit de context van de gebruiker
- Verbeter. En blijf verbeteren.

UX principes:

- ontwerpprincipes helpen en inspireren om digitale dienstverlening te verbeteren en zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken.
- Helpen te toetsen of het beoogd product en proces aansluit bij de verwachting en behoefte van de gebruiker.
- helpen om stakeholders op één lijn te krijgen.
- om op bestuurlijk niveau aandacht te krijgen voor de gebruiker.

NORA principes:

- een checklist van kwaliteitskenmerken van de diensten van de overheid
- geven handvatten voor operationeel niveau door hun uitwerking in concrete implicaties.
- De dienstverlener kan deze kwaliteitskenmerken (ontwerpprincipes) vertalen naar kwaliteitsnormen (ontwerpbeslissingen) voor eigen diensten.

NORA AP Cluster 'Vraaggerichtheid'

- *Vraaggerichtheid naar een hoger plan*

Afgeleide principes bij dit cluster:

- *AP19: De dienst is opgezet vanuit het perspectief van de afnemer*
- *AP20: De dienst benadert geïdentificeerde afnemers op persoonlijke wijze.*
- *AP21: De dienst wordt gebundeld met verwante diensten zodat deze samen met één aanvraag afgenomen kunnen worden.*
- *AP22: Overheidsloketten verwijzen gericht door naar de dienst*
- *AP23: De dienst wordt na bepaalde signalen automatisch geleverd.*
- *AP24: De dienst ondersteunt proactiviteit van dienstverleners binnen en buiten de organisatie*
- *AP25: Afnemers worden geïnformeerd over de stand van zaken bij de gevraagde dienst.*
- *AP26: De afnemer heeft inzage in de eigen informatie en het gebruik er van*

NORA AP: structuur

http://www.noraonline.nl/wiki/Transparante_dienstverlening

Werkwijze workshop

- Neem 1 UX principe
- Vanuit de eigen organisatie redenerend, bedenk gezamenlijk implicaties bij dat principe
- Neem de NORA AP implicaties door als inspiratie en kijk naar relevantie, herbruikbaarheid of omissies
- Geef de bevindingen bij het UX principes als reactie en aanvulling (implicatie) terug op de [Gebruiker Centraal](#)
- Resultaat: aan NORA getoetste uitbreiding met implicaties

UX ontwerpprincipes:

- helpen en inspireren om digitale dienstverlening van een dergelijke PDA te verbeteren en zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken.
- Helpen te toetsen of het beoogd product PDA en het bijbehorende dienstverleningsproces aansluit bij de verwachting en behoefte van de gebruiker.
- helpen om stakeholders op één lijn te krijgen.
- om op bestuurlijk niveau aandacht te krijgen voor de gebruiker.

ICTU



www.ictu.nl



info@ictu.nl



(070) 888 77 77



@ICTU



ICTU (company & group)