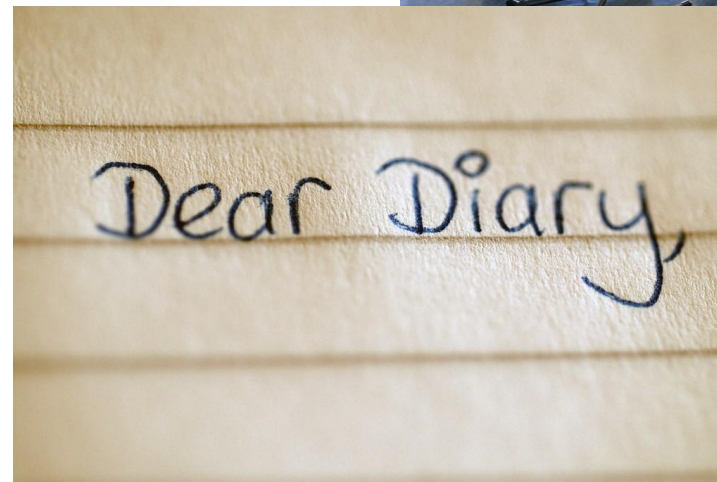


Hoorcollege 6

Focusgroepen & dagboekstudies

Judith Masthoff en Jeroen Ooge
(Credits: gebaseerd op slides Imke de Jong)



Waar zitten we in de cursus?

Methodes voor (vooral) usability engineering

HC 1: Introductie usability engineering & UX
HC 2: Usability testing & inspection
HC 3: Performance & self-reported metrics

Methodes voor (vooral) user experience

HC 4: UX & working with human participants
HC 5: Surveys & interviews
HC 6: Focus groups & diary studies
HC 7: Ethnography & case studies
HC 9: Experiments

Methodes voor dataverzameling in UX-onderzoek

HC 10: Automated data collection & online research
HC 11: Ubiquitous research & measuring the human

Methoden in dit vak

	Controlled settings	Natural settings	Without users
Observing			
Asking users			
Asking experts			
Testing			
Modeling			

Opbouw van dit hoorcollege

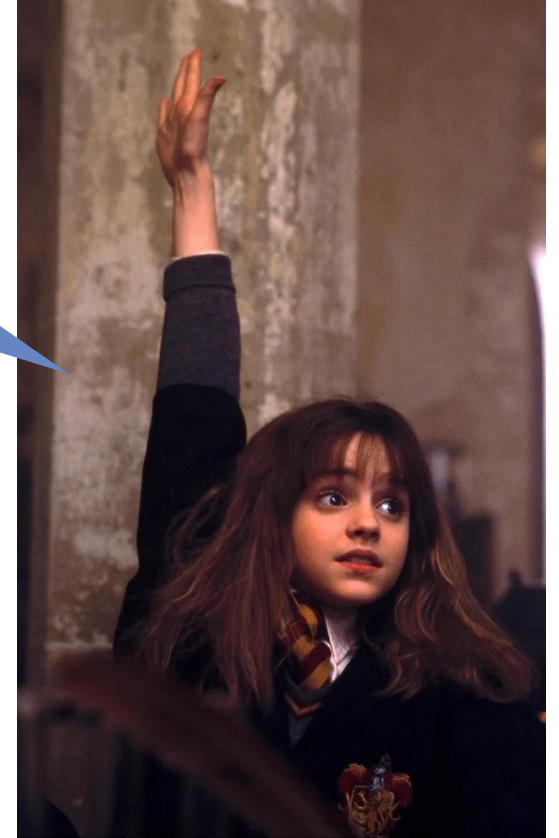
Deel 1: Focusgroepen

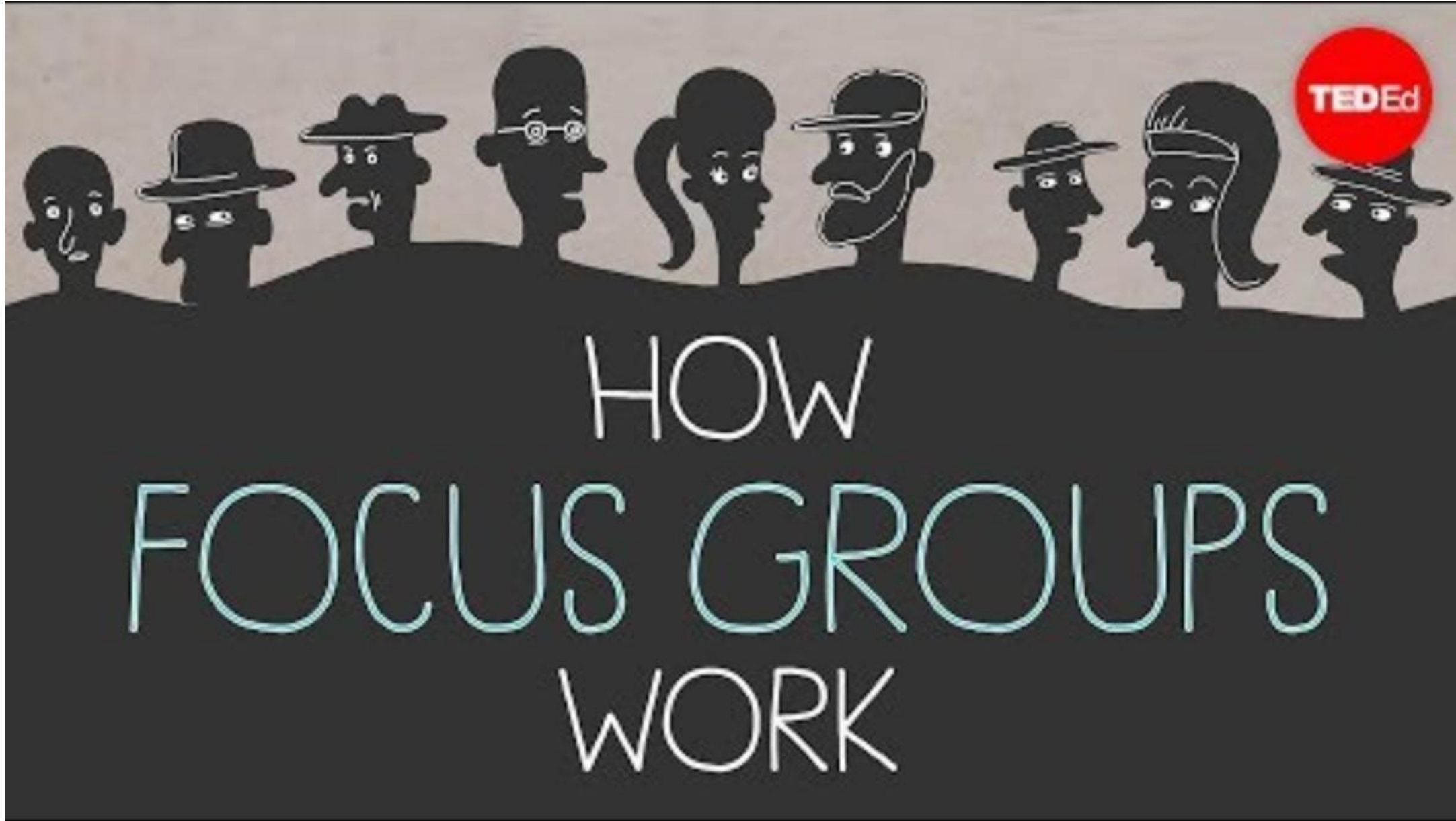
Deel 2: Dagboekstudies

Deel 3: Inleiding op het werkcollege

Literatuur: Lazar et al.: H8 + H6

Stel gerust vragen!





<https://www.youtube.com/watch?v=3TwgVQIZPsw>

Wat zijn focusgroepen?

Typisch 5-10 mensen in een groepsgesprek specifieke onderwerpen laten bespreken om snel uiteenlopende meningen, gevoelens en interpretaties te verzamelen

Voor UX: ontdekken wat mensen (denken te) willen en verwachten van een prototype of applicatie





Meerwaarde van focusgroepen

Laat toe interactie tussen deelnemers te bestuderen

Debat laat toe gedetailleerd verschillen en overeenkomsten te ontdekken

Deelnemers kunnen elkaar aansporen om gedetailleerd hun mening te uiten

Sneller (en goedkoper) dan individuele interviews met dezelfde deelnemers

Zijn focusgroepen niet gewoon groepinterviews?



Focusgroepen $\neq$ interviews met meerdere personen

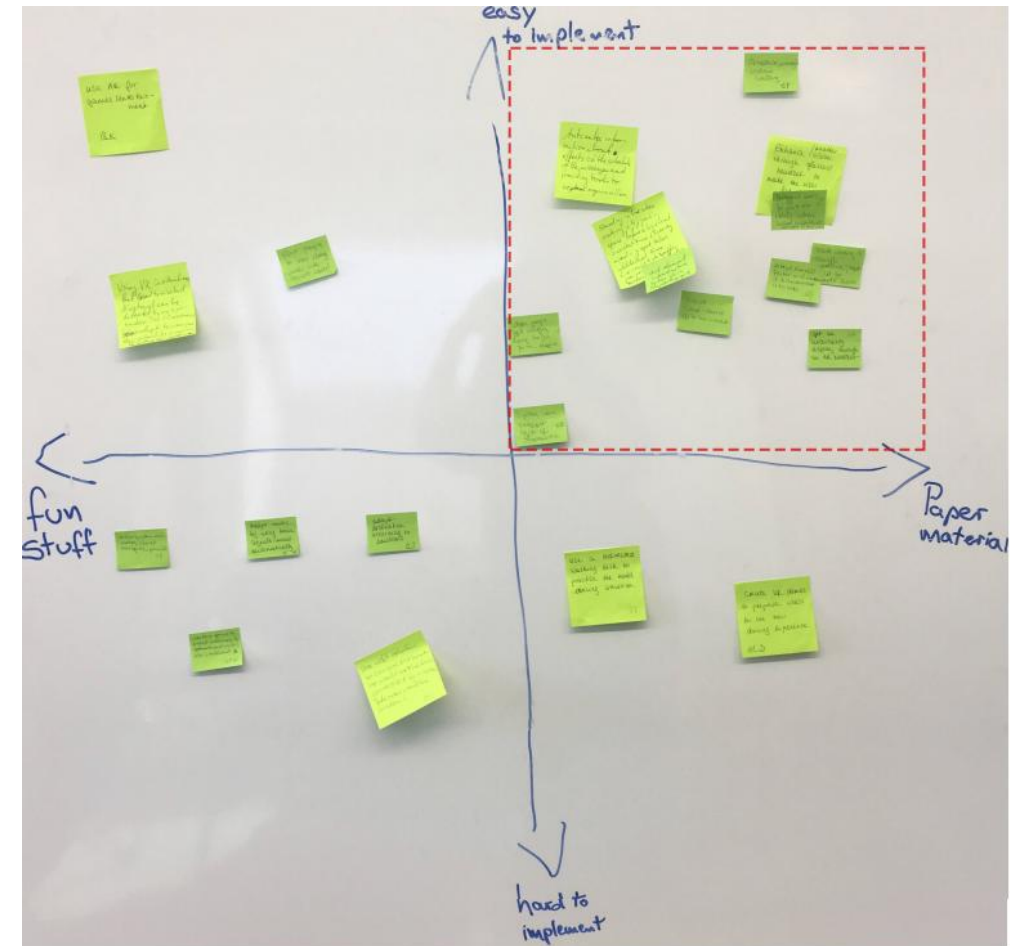
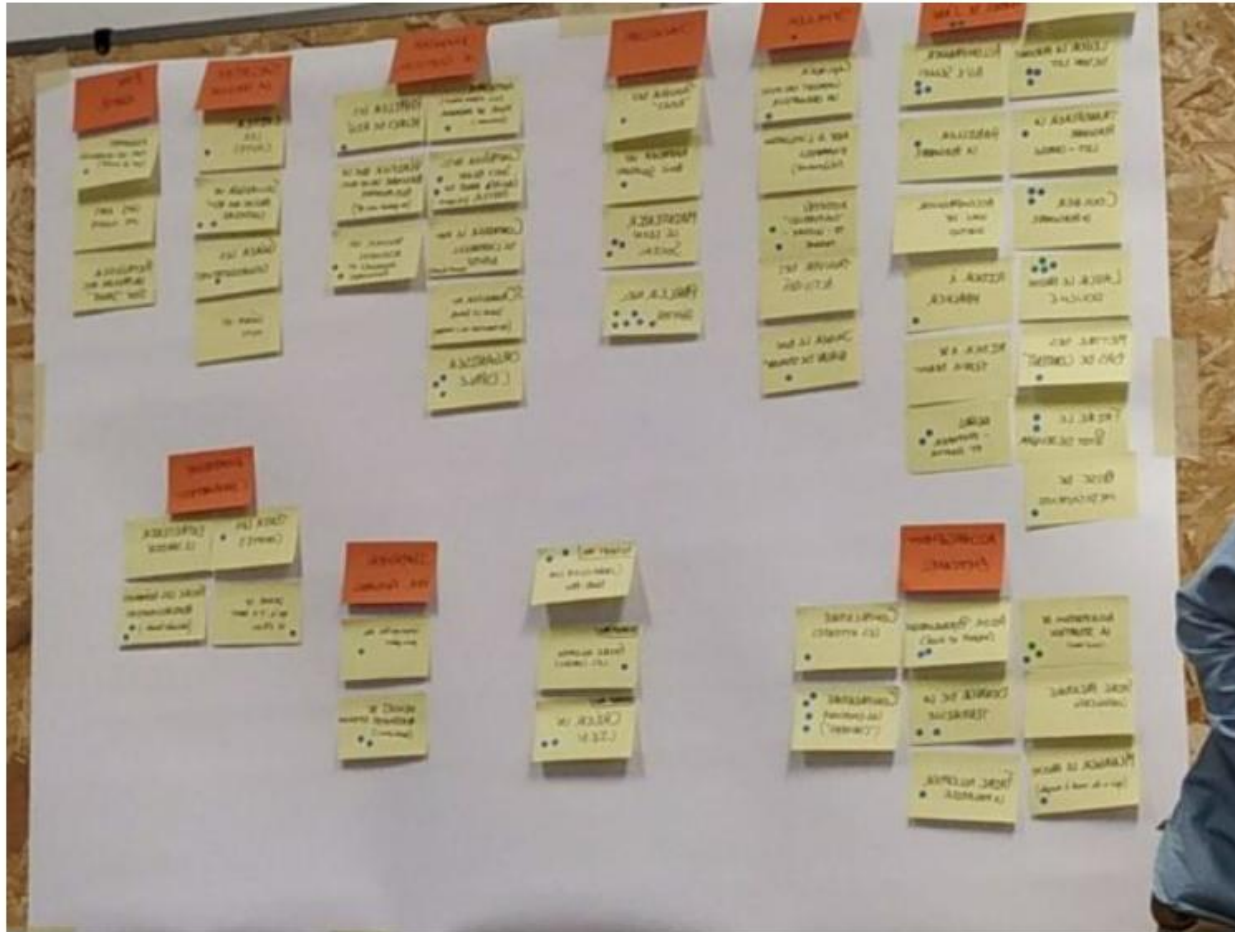
Deelnemers beantwoorden niet beurtelings vragen:

- ze discussiëren met *elkaar*, niet met de moderator
- onderzoekers bestuderen ook interactie en gedrag

Je kan meer doen dan in een kring praten: card sorting, rollenspel, processen tekenen, [nominal group technique](#) ...

= deelnemers beantwoorden eerst individueel een vraag en daarna rangschikken ze de antwoorden tot een top 5

Post-its worden vaak gebruikt om ideeën te ordenen en te overleggen



Structuur van focusgroepen

Verwelkoming

Zorg dat deelnemers zich prettig voelen

Briefing

Introductie, informed consent, basisregels en uitleg over focusgroep, starten van opname

Kennismaking

Deelnemers introduceren zichzelf kort

Discussie

Deelnemers bespreken de vragen en onderwerpen die de moderator aandraagt

Afsluiting

Beantwoord extra vragen, bedank deelnemers

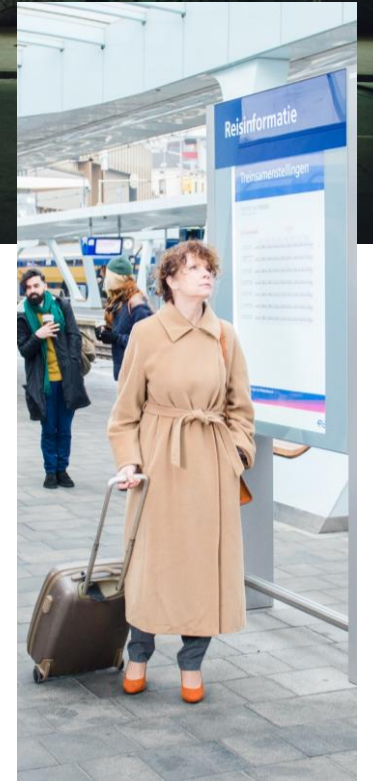
Analyse

Analyseer transcripts en andere data

Voorbeeld: reiservaring met het OV

Briefing

- RQ: Welke elementen beïnvloeden de reiservaring?
- 7 focusgroepen met 41 deelnemers uit het NS-panel
- Compensatie: NS dagkaart



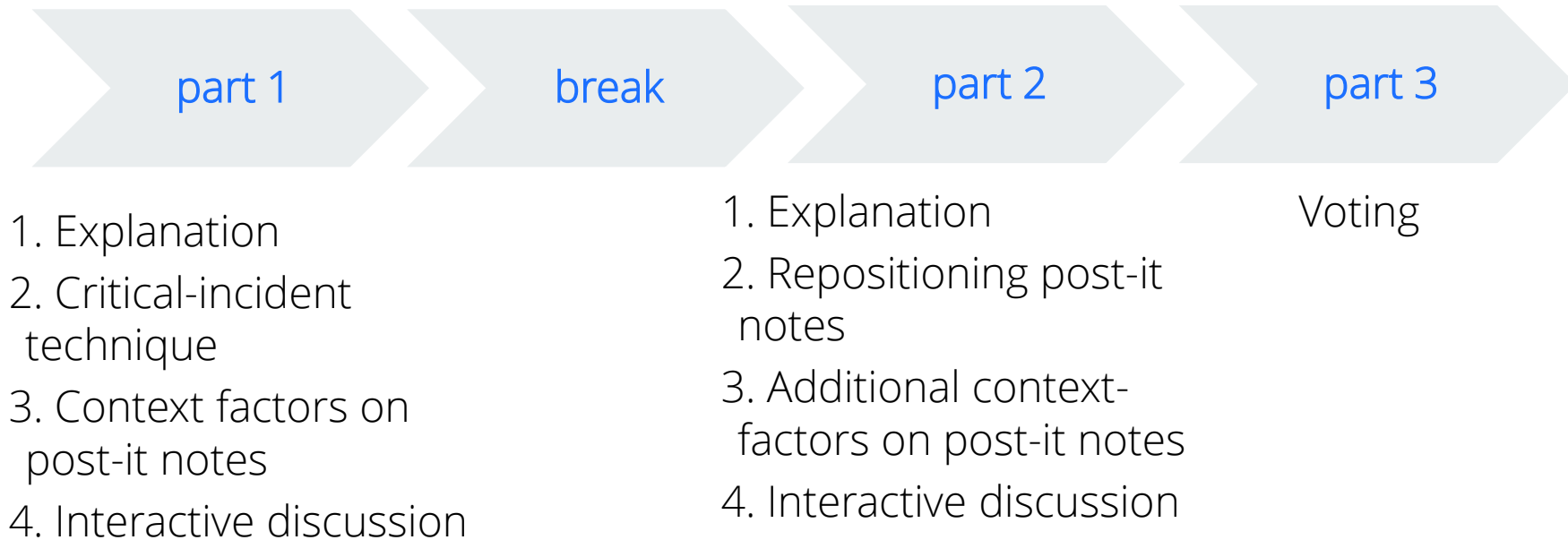
Critical incident technique

*“... recall and describe a **memorable** time when a behaviour, action, or occurrence impacted (either positively or negatively) a specified outcome (for example, the experience of a given task)”*

- Denk aan een memorabele reis met het OV
- Bespreek hoe de context toen de reiservaring beïnvloedde

Discussie

De discussie kan uit meerdere delen bestaan



Discussie



Data in de vorm van post-its en transcripties



Codes

Name	Files	Refer
Payment	5	16
Safety me	6	18
Journey pl	7	63
Temporal	7	135
Spatial co	7	262
Social	7	331
Physical c	7	429
Journey co	7	1081

Drag selection here to code to a new

☐ Edit ☐ Code Panel

00:21:20 PM
In mijn tijd weet ik niet meer hoe het hele land samen aan de lijn zit. Het is eigenlijk hetzelfde. Wat je ook wilt hebben gezegd, je kunt er op allerlei verschillende manieren aan je vaders, dus je kunt kiezen. Inderdaad een strategie met wat bus, trein, metro want ik heb wat te doen. Lange afstanden in de trein. Natuurlijk wijkt het beetje, maar dat geeft ook bij het. Plannen en dan die verschillende aspecten krijg je dan allerlei mogelijkheden waar zelf ook niet aan denkt. Dus dat is ook wel mooi.

00:21:47 PM
En hoe kun je daar?

00:21:48 PM
Nou, dat vind ik toch wel een beetje inderdaad, want bijvoorbeeld de NS die daar kun je een adres ingeven en hij zegt dan je dat ook doen en dan krijg je verschillende mogelijkheden. Het hangt er vanaf en dat heb ik nog anders anders hangen op de verschillende aspecten of ik heb laatste stukje wel geen tickets of niet, een ook een ticket op de terugweg. De lijn. En dan kun je niet meer een een stuk meer een een ticket is.

00:22:11 Researcher 1
Vergelijk u wel echt verschillende apps met elkaar. Is er een de opties van alles naast elkaar?

00:22:15 PM
Ja oh ja. Nou ik ik. Achter de computer of wel, ja, want op je. Telefoon vind ik niet te doen of die voor lange afstanden.

00:22:25 PM
En je moet het wel weten hoe, dat het verschillend is.

00:22:25 PM
In mijn tijd je daar schakelen en schakelen. Maar je denkt bijvoorbeeld dat de OV2012 heeft, wijkt die beetje, maar dat is hetzelfde niet zo.

CODE STRIPES

- Travel planner
- Information
- Follow travellers
- Other travellers
- Train
- Spatial context
- Facilities
- Physical context
- Social
- Type
- Journey guidance
- Mode of transport
- Journey context
- Coding Dentity
- How is it communicated
- What is communicated

Analyse

Analyse van focusgroepen

- Opnames transcriberen en coderen (in- of deductief)
- Materiaal digitaliseren en organiseren
- Notities en observaties verzamelen

Uitkomsten: thema's rond problemen of kansen van een product, interesse in concepten, mental models ...



Oké, focusgroepen zijn
duidelijk perfect!



Wel ...

Interview of focusgroep?

Individuele interviews zijn geschikt als:

- Je wilt focussen op de ervaring van individuen
- Het een complex of gevoelig onderwerp is
- Geheimhouding belangrijk is
- Je deelnemers op locatie wilt spreken en observeren

Focusgroepen zijn geschikt als:

- De interactie tussen deelnemers observeren nuttig lijkt
- Individuele interviews deelnemers kunnen intimideren



THE UX TEA BREAK

FOCUS GROUPS: JUST SAY NO

Uitdagingen en kritische opmerkingen bij de effectiviteit van focusgroepen. <https://www.youtube.com/watch?v=o61enYSHkTA>



Meerwaarde van focusgroepen

Laat toe interactie tussen deelnemers te bestuderen

Sneller (en goedkoper) dan individuele interviews met dezelfde deelnemers

Debat laat toe gedetailleerd verschillen en overeenkomsten te ontdekken

Deelnemers kunnen elkaar aansporen om gedetailleerd hun mening te uiten



Uitdagingen van focusgroepen

Gevoelige onderwerpen zijn niet gemakkelijk in groep te bespreken

Je leert wat mensen *verwachten* te doen, niet wat ze daadwerkelijk doen

Modereren en de groep samenstellen is niet evident

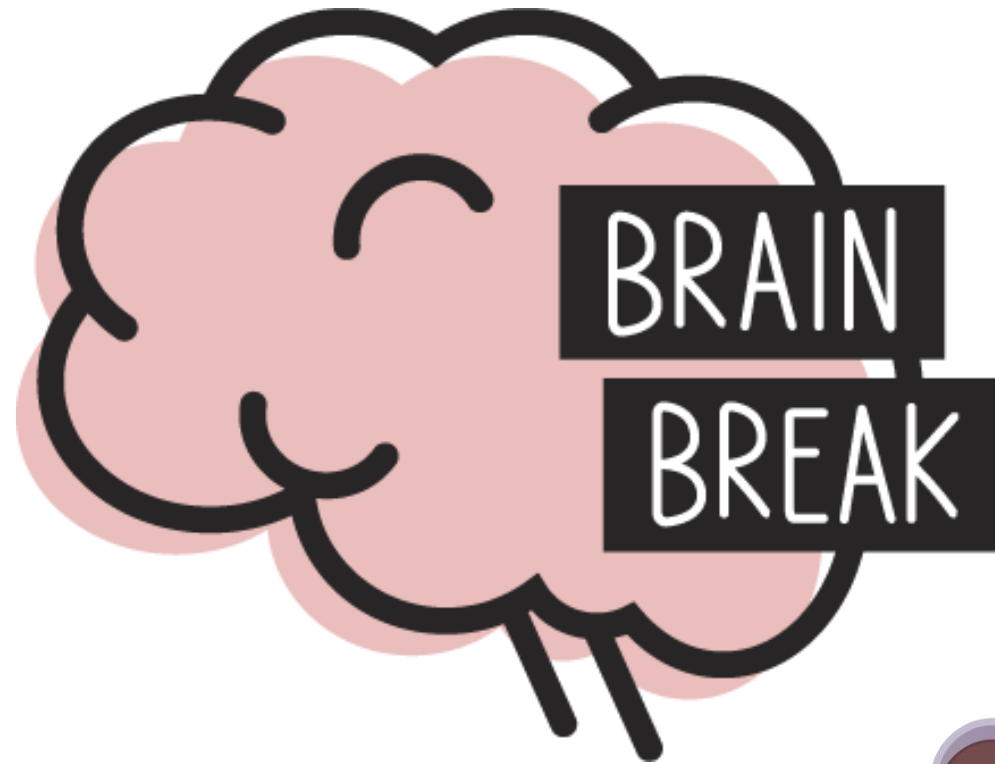
Individueen kunnen de discussie overheersen, waardoor niet iedereen praat

Kans op conflicten en “groupthink”



(Overdreven) voorbeeld van hoe je *geen* focusgroep moet modereren: <https://www.youtube.com/watch?v=P6Pc2yLJL5M>

Nog een goed voorbeeld hoe je *geen* focusgroep moet modereren: <https://www.youtube.com/watch?v=0obmuptYFjQ>



Opbouw van dit hoorcollege

Deel 1: Focusgroepen

Deel 2: Dagboekstudies

Deel 3: Inleiding op het werkcollege

Literatuur: Lazar et al.: H8 + H6

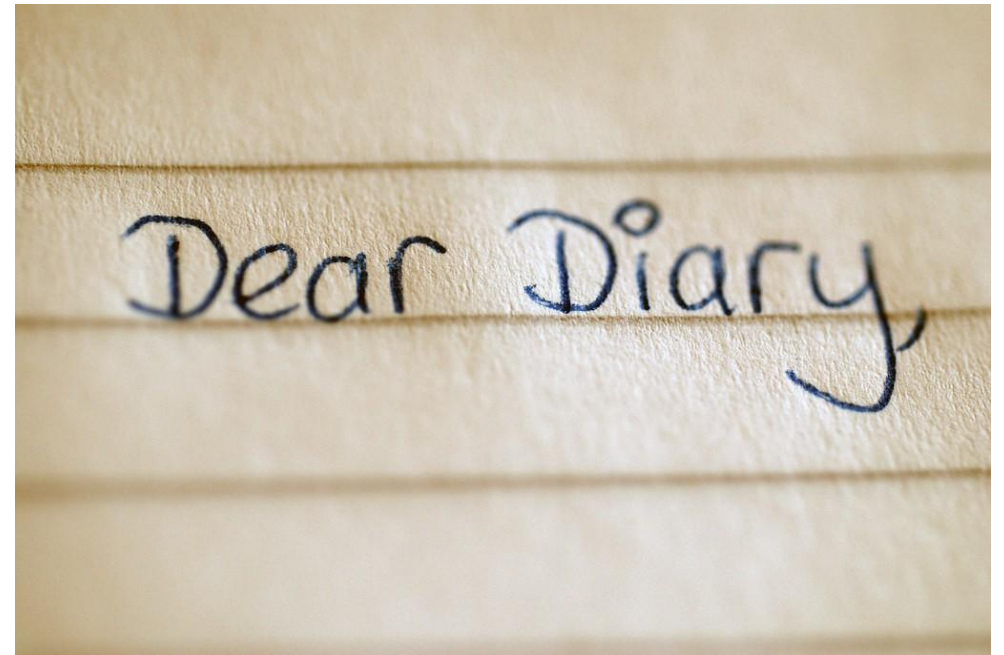
Eindelijk iets
over schrijven
in plaats van
praten



Wat is een diary study?

Methode om inzichten te verzamelen over het gedrag, de activiteiten en de ervaringen van gebruikers

Deelnemers rapporteren hun interacties en ervaringen gedurende enkele dagen tot langer dan een maand



Voorbeeld: time diary voor zoekopdrachten op Twitter

Time diaries = op vaste momenten ervaringen noteren; of bijhouden hoe vaak iets gebeurt en hoelang iets duurt

👉 Korte vragenlijst geeft beperkt inzicht in de gebruikerservaring

1. Please describe the context of your search (what you wanted to find, what you needed the information for and why you chose to search on Twitter). [Examples.](#)

2. Search related to ☐ work | ☐ leisure | ☐ mixed

3. Refinding?
Were you attempting to refind something? ☐ yes, I wanted to refind previously seen tweet(s)
☐ no, this was a completely new search

4. Frequency
How often do you submit searches like this one on Twitter? ☐ once a day or more
☐ at least once per week
☐ less often

5. Temporal relevance
When is the topic of this search relevant to you? ☐ only for a short space of time/specific time period
☐ generally relevant

6. Success
Did you find what you were looking for? ☐ successful, I found what I was looking for
☐ somewhat successful but had to also search elsewhere
☐ unsuccessful, search did not really help

Voorbeeld: noden voor mobiel internet verkennen

1. Where were you?
2. What were you doing?
3. What was your information need?
4. I addressed the need (at the time, later, not at all)
5. If you attempted to address the need, how did you do so? If you didn't make an attempt, why didn't you?
6. Could you have addressed your need by looking at your personal data (e.g., email, calendar, web browsing history, chat history, or other)?



Wat kun je met diary studies onderzoeken?

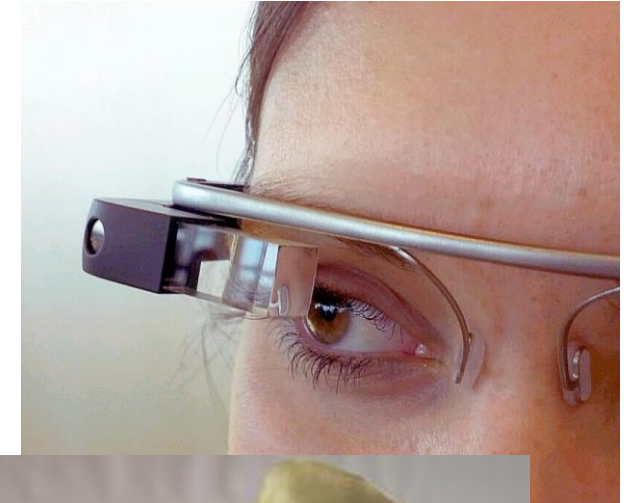
Bestaande technologie verbeteren:

- Wat is de rol in het leven van gebruikers?
- Wat zijn veelvoorkomende problemen?

Evalueren van (high-fidelity) prototypes:

- Heeft de technologie de gewenste effecten?
- Hoe ervaren gebruikers het nieuwe product?

Onderzoek functies die er nog niet zijn



Structuur van diary studies

Vorbereiding

Deelnemers verzamelen

Briefing

Introductie, informed consent, uitleg over diary study en verwachtingen

Logperiode

Deelnemers houden dagboek bij
Moedig aan om het dagboek in te vullen
Hou contact gedurende het verloop,
stuur herinneringen

Hoe houden deelnemers
concreet een dagboek bij?

Hoe verzamel je de gegevens?

Diverse opties:

- Op papier
- Digitaal via spreadsheet, Word-document, surveytools ...
- Communicatie via e-mail, voicemail ...
- Software speciaal ontwikkeld voor dagboekstudies



The image shows a desk with a white keyboard, a pair of glasses, and an open notebook. The notebook has two pages with hand-drawn charts. The left page is titled "Time spent studying" and shows horizontal bars representing study hours per day. The right page is titled "Study per subject" and shows stacked horizontal bars for three subjects: maths (pink), history (red), and science (green). A small table on the right side of the notebook shows "TIME OF START" and corresponding days.

Time spent studying

hours studied

days of the month

Study per subject

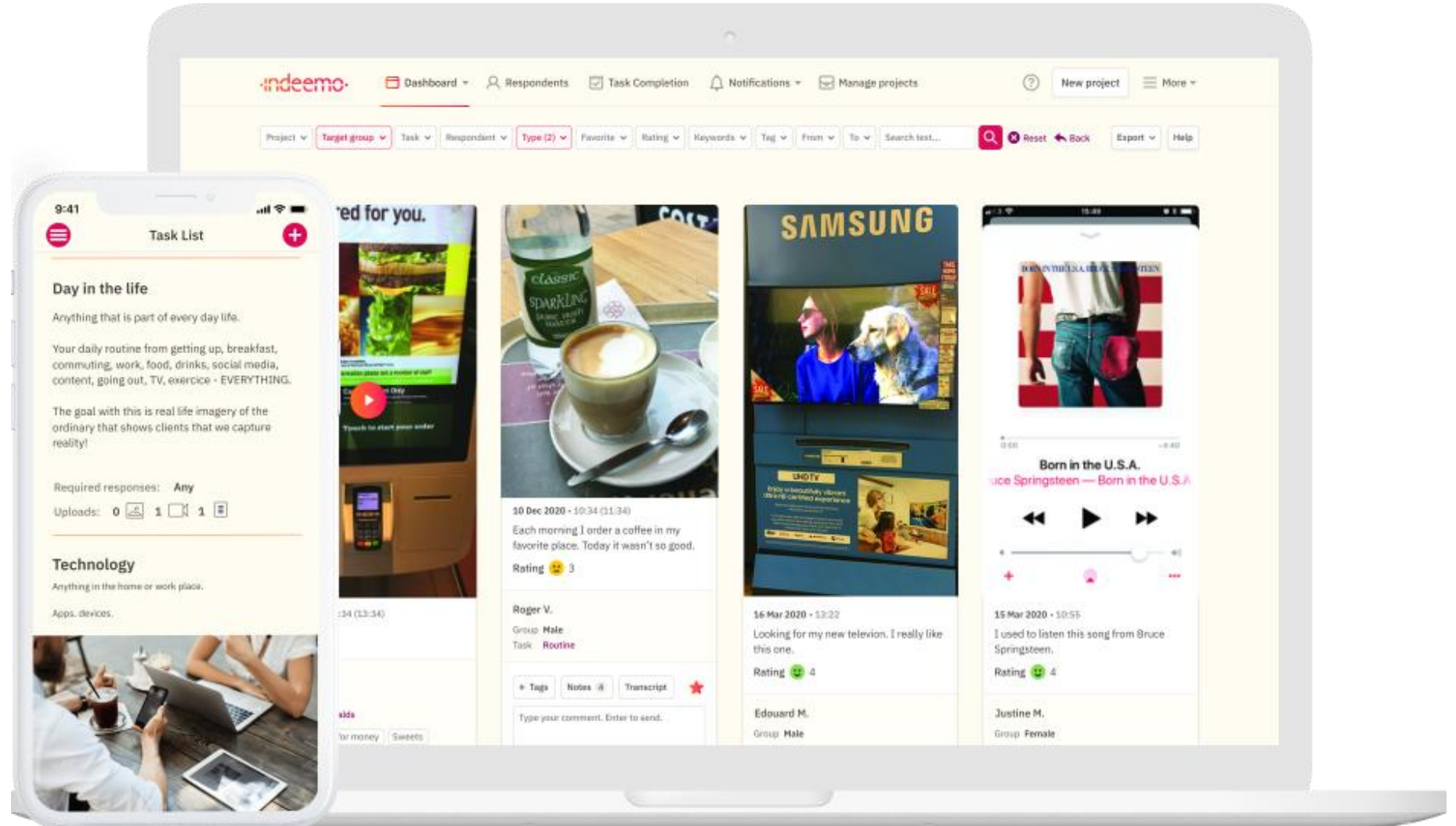
maths history science

TIME OF START	
6:45	Wa
7:10	Ma
7:25	Da
7:30	Go
8:00	Sit
8:10	W
1:00	Lu
2:00	?
5:00	Je
5:15	Jo
5:35	Wa
5:43	Da
6:05	Go
6:30	W

2 (Hoe) heb je invulling gegeven aan je extra vrije tijd?

[illegible]

Voorbeeld: software voor diary studies



Hoe verzamel je de gegevens?



Diverse opties:

- Op papier
- Digitaal via spreadsheet, Word-document, surveytools ...
- Communicatie via e-mail, voicemail ...
- Applicaties speciaal ontwikkeld voor dagboekstudies

Kies de modaliteit op basis van:

- Welke data wil je verzamelen?
- Wat is het onderwerp van de studie?
- Waar/wanneer vullen deelnemers het dagboek in?

Structuur van diary studies

Vorbereiding

Deelnemers verzamelen

Briefing

Introductie, informed consent, uitleg over diary study en verwachtingen

Logperiode

Deelnemers houden dagboek bij
Moedig aan om het dagboek in te vullen
Hou contact over het verloop, stuur herinneringen

Wat leggen deelnemers concreet vast?

Mengvormen
kunnen ook

Feedback diary studies

Focus op wat **onderzoekers** interessant vinden

Onderzoekers bepalen wanneer deelnemers iets vastleggen: op vaste momenten, bij specifieke gebeurtenis, na notificatie ...

De inhoud van het dagboek wordt geanalyseerd voor het onderzoek

Elicitation diary studies

Focus op wat **deelnemers** interessant vinden

Deelnemers kunnen vrij dingen vastleggen als tekstje, foto, video ...

De inhoud van het dagboek is een startpunt voor een interview of uitgebreidere vragenlijst achteraf

Structuur van diary studies

Vorbereiding

Deelnemers verzamelen

Briefing

Introductie, informed consent, uitleg over diary study en verwachtingen

Logperiode

Deelnemers houden dagboek bij
Moedig aan om het dagboek in te vullen
Hou contact over het verloop, stuur herinneringen

Post-study

Afsluitend interview (optioneel)

Analyse

Analyse van de dagboeken (en interviews)

Analyse van diary studies

Omzetten naar digitaal formaat (indien nodig)

Kwantitatieve analyse, bijvoorbeeld:

- Hoe vaak komen events voor?
- Hoelang duurden activiteiten in een time diary?

Kwalitatieve analyse na codering

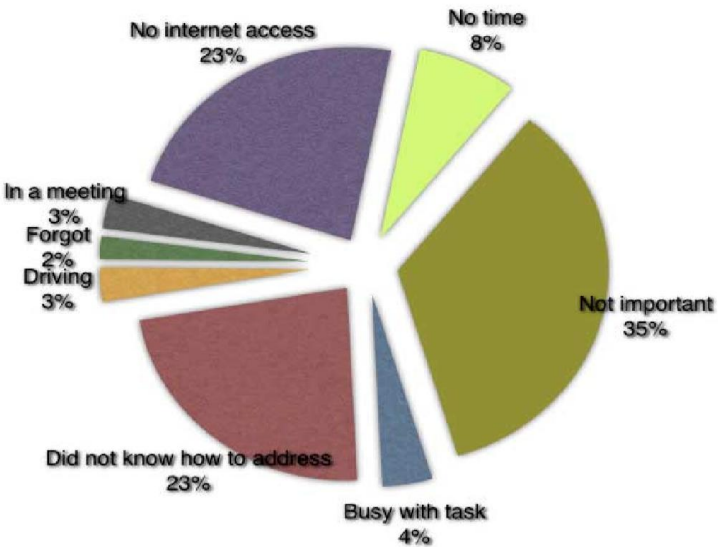
Voorbeeld: resultaten van een diary study

Opgelet: er komt een afschuwelijke visualisatie aan!



What was your information need?

Need Category	Example	% of Total Diary Entries	# of Category Entries	# of Participants Reporting Category
Trivia	"What did Bob Marley die of, and when?"	18.5%	78	17
Directions	"Directions to Sammy's Pizza"	13.3%	56	17
Point of Interest	"Where is the nearest library or bookstore?"	12.4%	52	17
Friend Info	"Where are Sam and Trevor?"	7.6%	32	8
Shopping	"How much does the Pantech phone cost on the AT&T website?"	7.1%	30	16
Business Hours	"What time does the post office close?"	6.9%	29	15
Personal Item	"What is my insurance coverage for cat scans?"	6.4%	27	12
Schedule	"Is there an open date on my family calendar?"	5.7%	24	12
Phone #	"What is the phone # for weight watchers?"	5.7%	24	13
Traffic	"How far does the traffic extend?"	4.5%	19	8
Sports/News/Stocks	"Did the Miami Heat have any free agent acquisitions?"	3.8%	16	7
Email	"Email update for work"	2.6%	11	3
Movie Times	"Are Harry Potter tickets available tonight?"	2.4%	10	9
Weather	"What will the weather be like this weekend?"	1.4%	6	4
Travel	"Flight status of my Southwest flight"	1.0%	4	3
Recipes	"Needed ingredients for hot and sour soup"	0.7%	3	3



Why address needs later?

Voorbeeld: informatiebehoeftes in het OV

Vorbereiding

*“What are the **information needs** of door-to-door public transport travellers?”*

- Recruteren van deelnemers (inclusie- & exclusiecriteria)
- Vragenlijst voor dagboek vorbereiden
- Handleiding schrijven voor deelnemers
- Belafspreek met deelnemers voor de start: vragen beantwoorden, vragenlijst doorlopen, afspraken

Voorbeeld: informatiebehoeftes in het OV

Logperiode

- 2 weken na elke OV-reis diary invullen
- Startmomenten gedurende 2 maanden
- Check-ins via e-mail, Whatsapp, SMS
- Diary-antwoorden monitoren
- Herinneringen uitsturen om het dagboek in te vullen

The screenshot shows a mobile app interface for a survey. At the top, the status bar shows the time 12:29 and signal strength. The app header includes the Utrecht University logo and a yellow bar. Below the header, there is a language selector set to 'Nederlands'. The main text asks: 'Heeft zich in een van de volgende stappen een verstoring voorgedaan?' (Did a disruption occur in one of the following steps?). Below this, a note says: 'Selecteer "Ja" als in die stap de verstoring is begonnen of je er achter kwam. Je kan meerdere stappen selecteren als er verschillende verstoringen waren.' (Select 'Ja' if the disruption started in that step or you found out about it. You can select multiple steps if there were different disruptions). The survey steps are listed with expandable sections: 'Voor vertrek' (Before departure), 'Op het station' (At the station), 'In/op je vervoersmiddel' (In/on your transport), and 'Tijdens een overstap' (During a transfer). The 'Voor vertrek' section is currently expanded, showing two radio button options: 'Ja' (Yes) and 'Nee' (No).



Meerwaarde van diary studies

Gedetailleerde informatie en steunt minder op herinnering dan bv. surveys

Geschikt om tijdsafhankelijke data te verzamelen, bv. meningen, gevoelens ...

Onobserveerbare data verzamelen (bv. waarom doet iemand iets *niet*?)

Goede ecologische validiteit: niet-gecontroleerde omgevingen, metingen dichtbij het moment van ervaren ...



Uitdagingen van diary studies

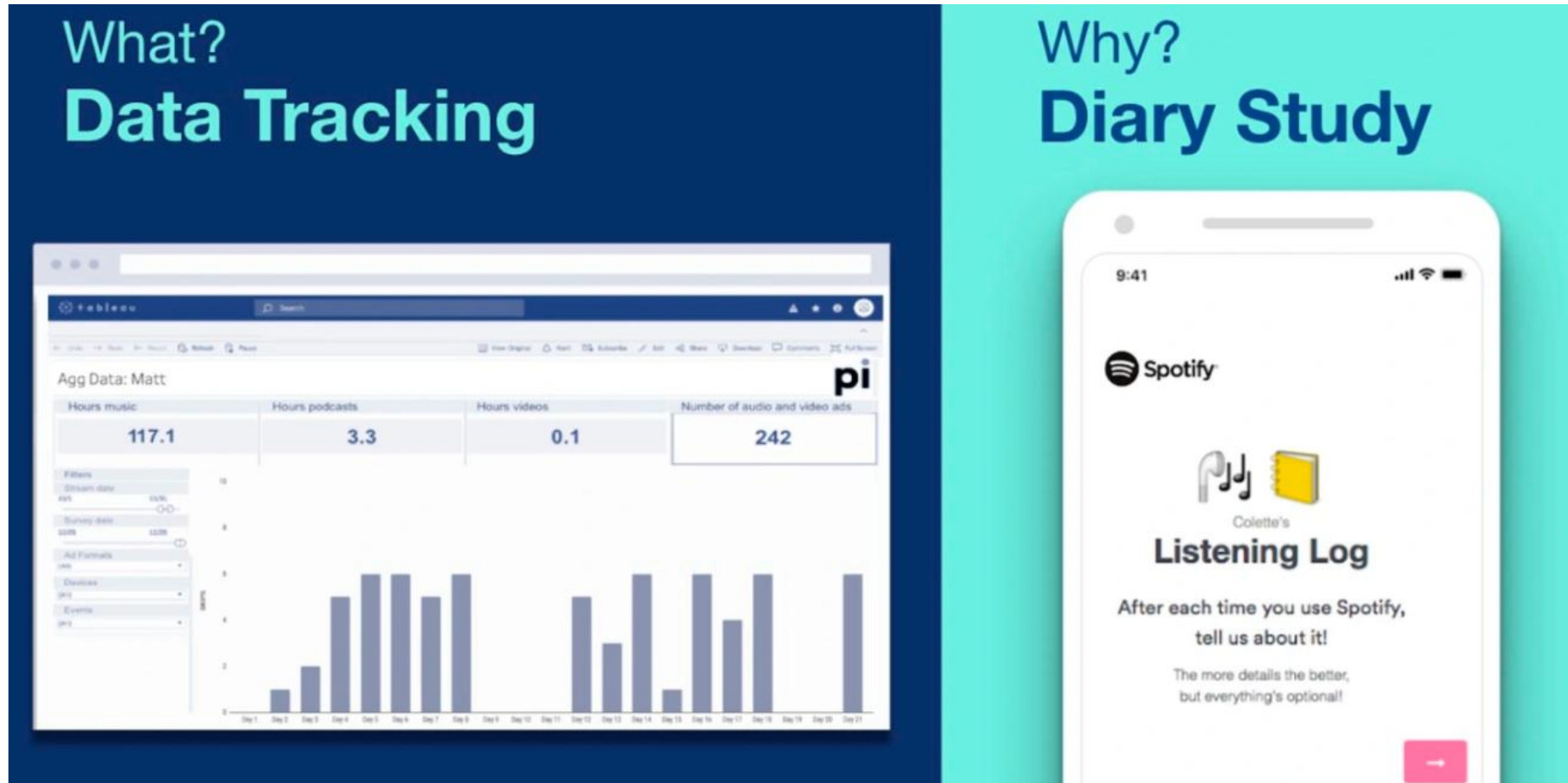
Introspectie kan moeilijk zijn voor deelnemers

Rekrutering kan lastig zijn, want diary studies zijn redelijk veeleisend

Deelnemers vullen de dagboeken niet altijd (volledig) in

Analyse kan lang duren door de verschillende datavormen

Voorbeeld: diary studies helpen bij triangulatie



Beslissingen bij het opzetten van een diary study

Wie vraag je om deel te nemen?

Hoeveel mensen vraag je om deel te nemen?

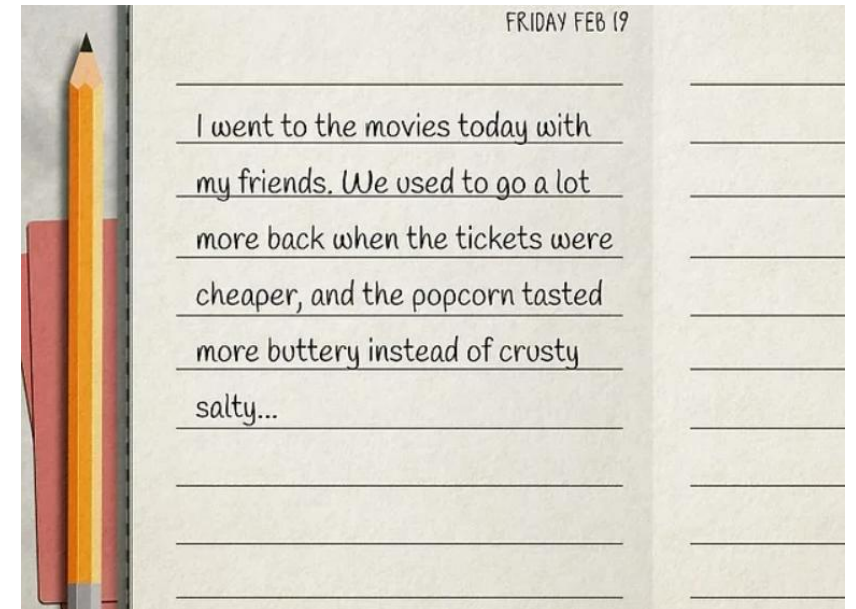
Hoelang duurt de diary study?

Hoe beloon je de deelnemers?

Welk type diary study is het geschiktst?

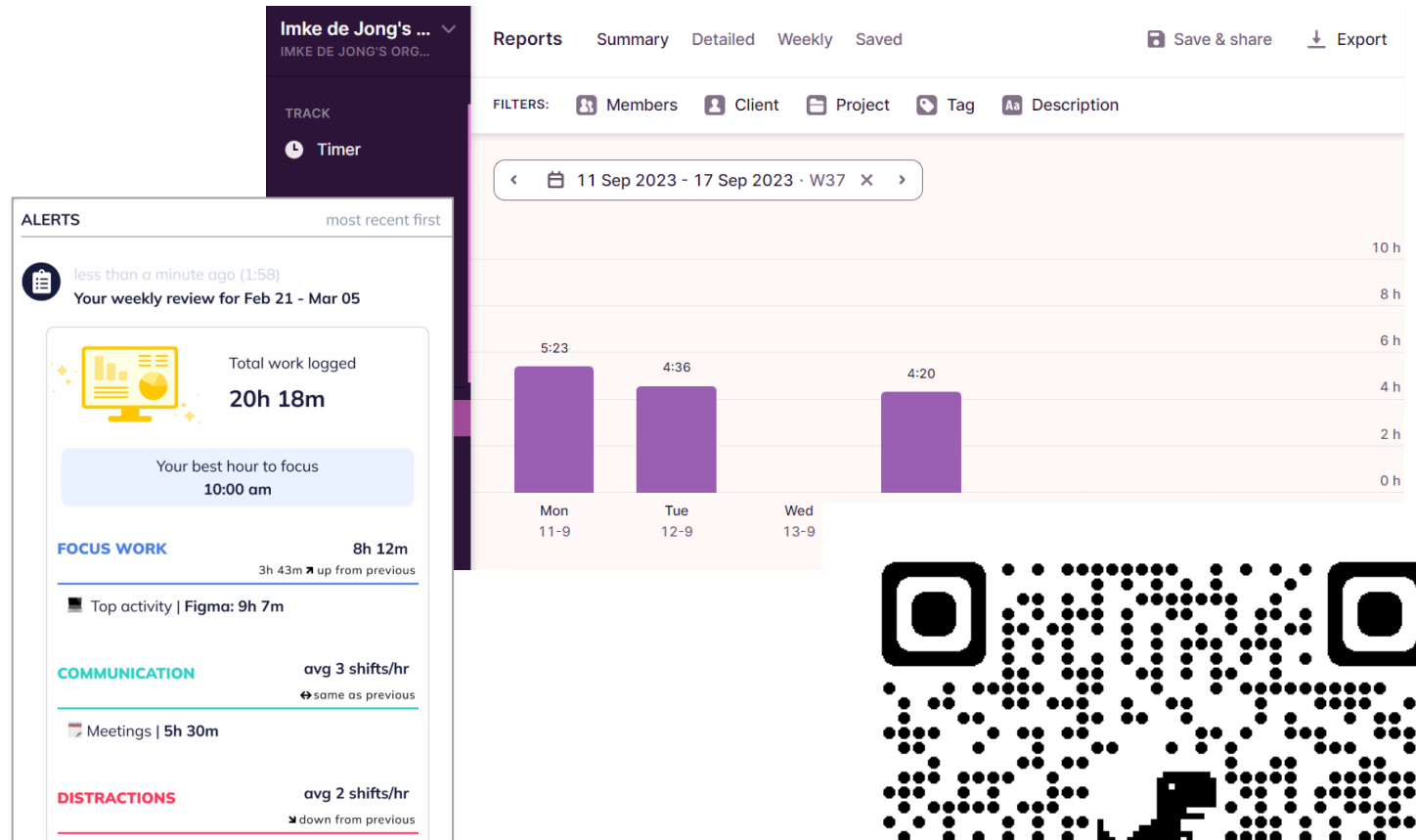
Hoe moet het dagboek bijgehouden worden?

Welke vragen stel je en welke instructies geef je (gestructureerd of ongestructureerd)?



Oefening: opzet van een diary study

Wie waren de deelnemers?
Hoeveel deelnemers waren er?
Hoe werden ze gerekruteerd?
Hoelang duurde de diary study?
Wat was de beloning?
Wat waren de instructies?
Wat was het type diary study?
Hoe werd het dagboek bijgehouden?



RQ: Welke activiteiten vinden kenniswerkers productief en waarom?



Opbouw van dit hoorcollege

Deel 1: Focusgroepen

Deel 2: Dagboekstudies

Deel 3: Inleiding op het werkcollege

Literatuur: Lazar et al.: H8 + H6

Yay, tijd om zelf aan de slag te gaan!



Werkcolleges: research design exercises

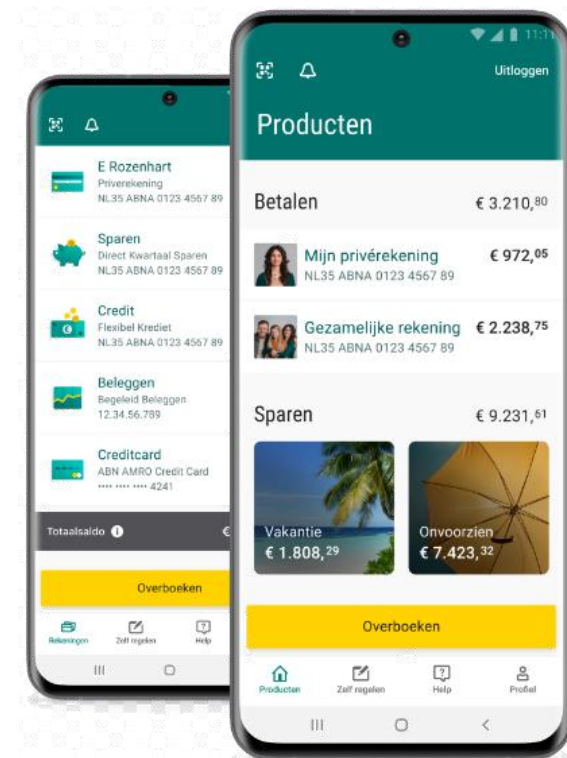
Pas de theorie toe op concrete casussen om het ontwerp van UX-onderzoek te oefenen. Denk goed na over:

- Waarom maak je bepaalde keuzes in het onderzoeksontwerp?
- Waar moet je op letten?
- Wat zijn de voor- en nadelen?

Het tentamen zal vergelijkbare vragen bevatten



RQ: Welke factoren beïnvloeden de tevredenheid van klanten bij het gebruik van een bankapp?



Werkcolleges: praktische organisatie

Ga naar het juiste lokaal (zie Brightspace). Voor het werkcollege word je in een random groep ingedeeld (je krijgt een kaartje met een letter).

Meld je aan bij deze groep op Brightspace.

Denk samen 45 min. na over een onderzoeksopzet en maak aantekeningen in bulletstijl.

Klassikale bespreking van alle ideeën.

Upload aan het eind je aantekeningen op Brightspace.

Rollen tijdens de (klassikale) discussie

-  **Secretaris:** maakt aantekeningen tijdens de discussie
-  **Fact checker:** checkt het lesmateriaal tijdens de discussie
-  **Moderator:** zorgt dat iedereen input levert in de discussie
-  **Tijdbewaker:** bepaalt hoelang er ongeveer gepraat wordt over de subdelen van de case
-  **Verslaggever:** vult aantekeningen aan tijdens de klassikale discussie en uploadt ze op Brightspace

Wat neem je mee van dit hoorcollege?

Wanneer en hoe je diary studies en focus groups toepast binnen UX-onderzoek

Opportunities en uitdagingen van diary studies en focus groups binnen UX-onderzoek

Tijd voor
een kvisje



se Home Content Groups Activities ▾ Grades Class

2025-2026 1
(INFOUE)

Assignments

Quizzes

Discussions

Attendance

ngine



Methodes voor (vooral) usability engineering

HC 1: Introductie usability engineering & UX
HC 2: Usability testing & inspection
HC 3: Performance & self-reported metrics

Methodes voor (vooral) user experience

HC 4: UX & working with human participants
HC 5: Surveys & interviews
HC 6: Focus groups & diary studies
HC 7: Ethnography & case studies
HC 9: Experiments

Methodes voor dataverzameling in UX-onderzoek

HC 10: Automated data collection & online research
HC 11: Ubiquitous research & measuring the human

Zo meteen...

*Werkcollege - Research
Design exercise
(verplicht)*

Niet verdwalen op
weg naar Dalton, hè



Methodes voor (vooral) usability engineering

HC 1: Introductie usability engineering & UX
HC 2: Usability testing & inspection
HC 3: Performance & self-reported metrics

Methodes voor (vooral) user experience

HC 4: UX & working with human participants
HC 5: Surveys & interviews
HC 6: Focus groups & diary studies
HC 7: Ethnography & case studies
HC 9: Experiments

Methodes voor dataverzameling in UX-onderzoek

HC 10: Automated data collection & online research
HC 11: Ubiquitous research & measuring the human

Volgende keer...

Werkcollege – Opdracht

Op woensdag komen
UX-researchers van
Blauw. Stuur een vraag!





**Universiteit
Utrecht**

Sharing science,
shaping tomorrow