

Online beïnvloeding

& UX onderzoek

Klantervaring optimaliseren

Kennissessie Yard 6 juni 2019

nicol@yardinternet.nl

Digitale wendbaarheid

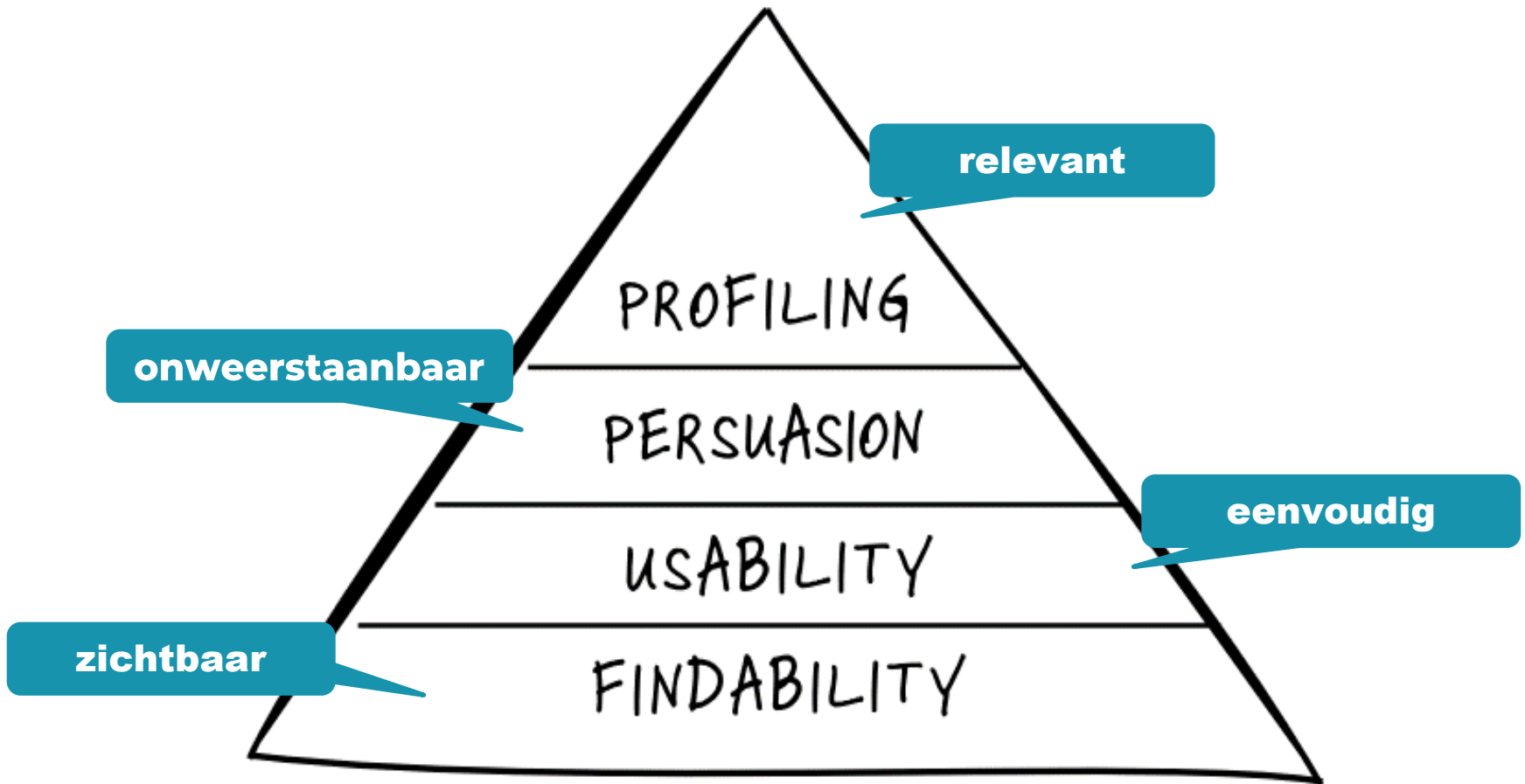
is een **continu proces** waarbij organisaties de **klantervaring optimaliseren** om vervolgens de digitale activiteiten hierop af te stemmen.

Doel UX onderzoek

4. Klanttevredenheid verhogen en onderscheidend vermogen creëren (wow-effect)

Het belangrijkste doel van UX-onderzoek is het krijgen van inzicht in die zaken waar je doelgroep enthousiast van wordt en waar je je **doelgroep mee boeit en bindt.**

User eXperience



'Goed onderzoek is belangrijk. Maar het draait altijd om de klanten, niet om de KPI's'

30 april 2019

Waar je op moet letten als je klanttevredenheid wilt onderzoeken? Simpel: overal op. Er zijn tientallen parameters waarvan het slim is om ze te meten, maar het belangrijkste is dat je al die zaken in... [Lees meer](#)

 Customer experience

 Klantbehoud

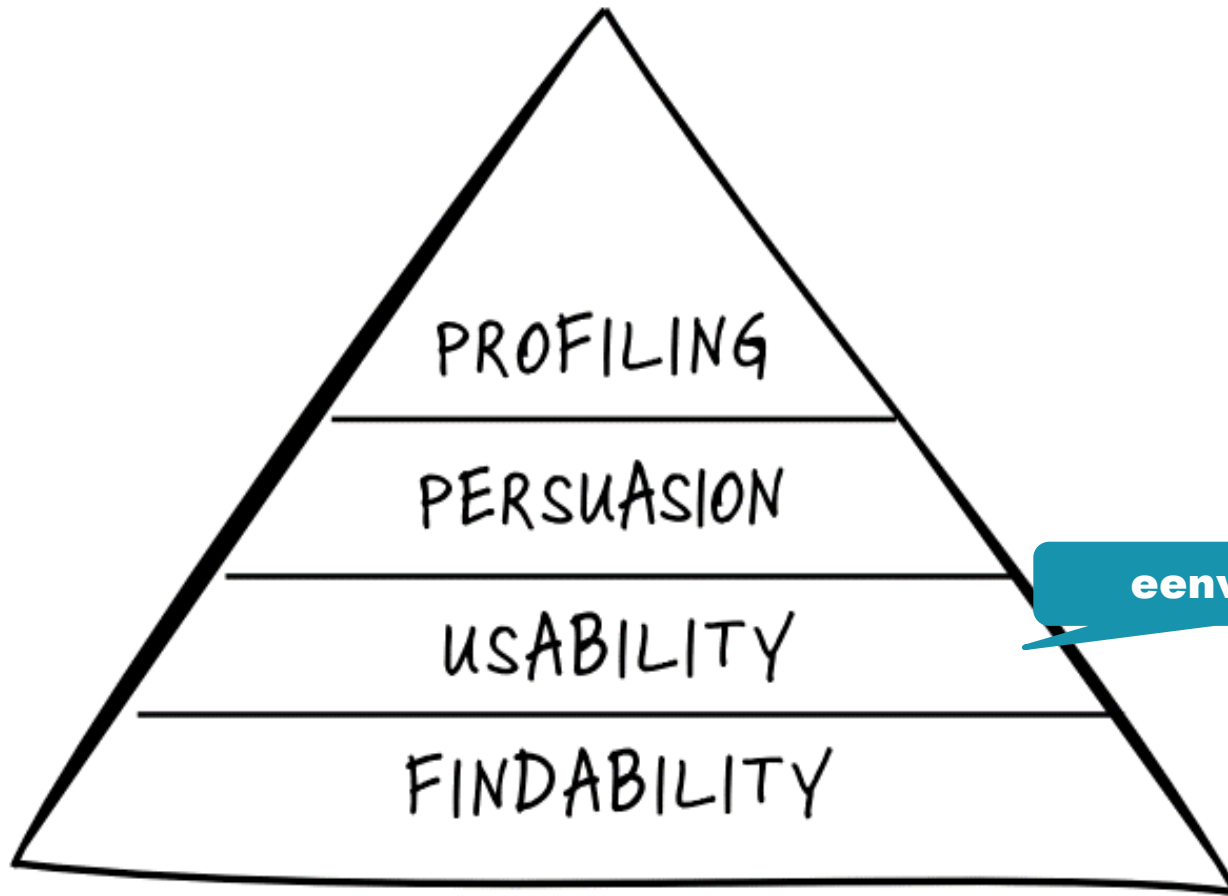
 Klantfocus



Inspiratie voor professionals

[> Accountancy](#) | [> Finance](#) | [> HRM](#) | [> Ondernemers](#)

User eXperience



eenvoudig

Methoden

1. Expert review
2. Usability Test
3. Analytics
4. Heuristieken
5. User satisfaction survey
6. Card sorting
7. A/B-test
8. Mouse flow
9. Eye-tracking



UX onderzoek: wat het is & hoe je het inzet

Een gebruiksvriendelijke website is
essentieel om bezoekers van je
website...



Feedback tool

The image shows a feedback tool overlay on the Consumentenbond website. The overlay is a white box with a close button (X) in the top right corner. It contains the following elements:

- Title:** Een korte vraag om onze website te verbeteren
- Question:** Hoe waarschijnlijk is het dat je deze website na dit bezoek zou aanbevelen bij anderen?
- Rating Scale:** A horizontal row of 11 circles numbered 0 to 10. The circle with the number 7 is highlighted in blue. Below the scale, the text "zeer onwaarschijnlijk" is on the left and "zeer waarschijnlijk" is on the right.
- Text Input:** A question "Wat kunnen we aan onze website verbeteren zodat je ons een 10 geeft?" followed by a large text input field.
- Buttons:** A blue button with a plus icon in the bottom left and a blue button labeled "Verstuur" in the bottom right.

The background of the page is a blurred image of people using mobile phones. The Consumentenbond logo is in the top left, and navigation links like "Tests", "Besparen", and "Je goed recht" are visible. On the right, there are links for "Inloggen" and "Word lid", and a banner for "Nieuwe auto deze zomer?".

<https://mopinion.com/nl/wat-is-een-user-feedback-tool/>

The fast & visual way to understand your users

Everything your team needs to uncover insights
and make the right changes.

[Try it free](#)

No credit card required

Expert review

Belangrijkste doel van de app is om de con-

Gedachten is de app gereviewed op

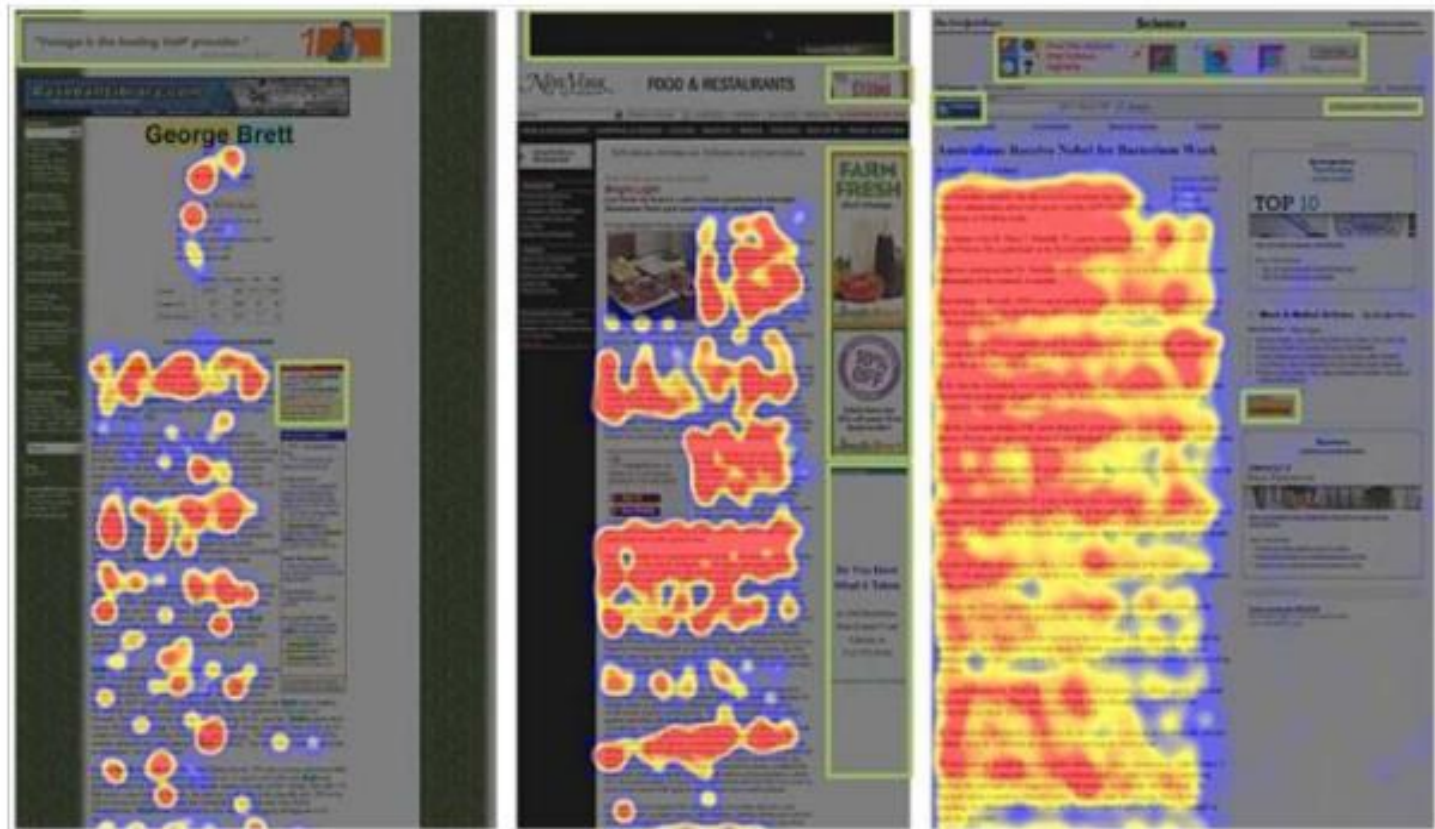
Gebruiksvriendelijkheid

Aantrekkelijkheid

structuur /

Content usability

- Max 8 menu items
- 1 leesrichting
- F-patroon
- Belangrijke content links
- Font min 14px
- Max 3 font groottes (Our brain grasps threes the best)



Eye-trackingonderzoek: plaats je belangrijkste zaken niet enkel en alleen in de rechter zijbalk.

Scannend lezen



BEZOEK OOK: BEWEEGCENTRA | TRAINERS



zoeken



HOME

ACTIES ▼

EVENTS

ARTIKELN

EZINE

CONSUMENTEN ▼

OPLEIDINGEN ▼

ONDERNEMERS ▼

IFITNESS.NU

CONTACT

INLOG LEDEN

VIND DE BEWEGING DIE BIJ JE PAST

NL Actief is de branchevereniging van de erkende en ondernemende sport- en beweegbedrijven in Nederland. Bij NL Actief zijn zo'n 1000 locaties met in totaal 2,5 miljoen fitnessconsumenten aangesloten. Daarmee is NL Actief de grootste sportorganisatie van Nederland. NL Actief ontwikkelt en borgt de kwaliteit in de fitnessbranche en draagt eraan bij dat meer mensen aan fitness gaan doen. Doel is om de ontwikkeling, de kwaliteit, de maatschappelijke positie en het succes van de fitnesscentra verder te bevorderen. Om dit te kunnen realiseren, beheert NL Actief de kwaliteitsregisters FITNED.NL (fitnessprofessionals) en VindFitness.NL (sport- en beweegbedrijven).

BEKIJK ALLE CENTRA

BEKIJK ALLE TRAINERS



BEWEEGCENTRA IN BEELD



 Voer uw zoekterm in

Zoeken



Werk aan de weg

- > **Berkel en Rodenrijs: Boezemweg/Combinatieweg**
Van: 15 maart 07.00 uur tot 15 juni 17.00 uur
- > **Berkel en Rodenrijs: Vogelbuurt**
Van: 1e kwartaal 2016 tot en met vierde kwartaal 2018
- > **Berkel en Rodenrijs: Zuidersingel West**
Vanaf: 16 april 2018

[Meer werkzaamheden](#)

Gemeentenieuwsbrief

- > Gemeentenieuwsbrief week 18, 1 mei 2018
- > Gemeentenieuwsbrief week 17, 24 april 2018
- > Gemeentenieuwsbrief week 16, 17 april 2018
- > Gemeentenieuwsbrief week 15, 10 april 2018
- > Gemeentenieuwsbrief week 14, 3 april 2018

[Eerdere Gemeentenieuwsbrieven](#)

Actuele thema's



Nieuwbouw >



Gemeenteblad >



Aanmelden
burgerpanel >

Veel g

- > Meldi
- > Buurt

Onder

- > Econ
- > Glast
- > Bedr
- > Wink
- > Hore

Activit

- > 02-05
Creat
- > 02-05
Fietst
- > 02-05
Infor
- > 05-05
Week
- > 06-05
Zond

- > 4 Mei
- > 10 Jaar
Lansingerland
- > A16 Rotterdam
- > Activiteitenagenda
- > Annie M.G.
Schmidtpark
- > Berkel Centrum in
Ontwikkeling
- > Berkelsdijkje
- > Centrum
Bergschenhoek
- > Dialoog met de
samenleving
- > Duurzaam en groen,
samen gewoon doen!
- > Eregalerij
- > Gemeenteblad
- > Gemeentenieuws
- > Gemeentenieuwsbrief
- > Goed voor elkaar
- > Groen
- > Herinrichting
Noordeindseweg
- > Herinrichting plein bij
't Vierkantje
- > HSL
- > In cijfers
- > Kindcentrum
Rodenrijs
- > Nieuwbouw

Lansingerland, een jonge gemeente met een rijke historie

Ontdek Lansingerland →

Veel bezocht

- > Afval
- > Melding doorgeven
- > Talentenbal 2019
- > Paspoort of identiteitskaart
- > Rijbewijs
- > Verhuizing doorgeven
- > Werkzaamheden
- > Vacatures
- > Verkiezingen

Gemeentehuis

Tobias Asserlaan 1, Bergschenhoek
[Nu gesloten](#)



Servicepunt Bleiswijk

Dorpsstraat 7, Bleiswijk
[Nu gesloten](#)



Ontdek Lansingerland

Meer informatie



Politiek en Organisatie

Meer informatie



Uitbreiding openingstijden

Omdat de inlooppmomenten en avondopenstelling goed worden bezocht, zijn wij vanaf 6 juni ook op donderdagavond tot 20.00 uur open in Bergschenhoek. Zo heeft u iets vaker de gelegenheid om uw zaken bij ons te regelen.

Meer informatie



> **Reisdocumenten, uittreksels en verklaringen**

- > Iets kapot, vies of niet in orde
- > Afval
- > Belastingen en subsidies
- > Levensgebeurtenissen
- > Wonen, verhuizen en verbouwen
- > Duurzaamheid
- > Sport en cultuur
- > Verkeer, vervoer en parkeren
- > Ondernemen
- > Opgroeien, 0 – 18 jaar
- > Werken en leven, 18 – 67 jaar
- > Ouder worden, 67 jaar en ouder

Reisdocumenten

- Paspoort of identiteitskaart, jonger dan 18 jaar
- Paspoort of identiteitskaart, 18 jaar of ouder
- Paspoort of identiteitskaart, kwijt of gestolen
- Vreemdelingenpaspoort aanvragen
- Vluchtelingenpaspoort aanvragen

Privacy en persoonsgegevens

- Basisregistratie personen (Brp), persoonsgegevens opvragen of corrigeren
- Basisregistratie personen (Brp), geheimhouding persoonsgegevens

Rijbewijs

- Rijbewijs aanvragen of verlengen
- Rijbewijs kwijt of gestolen
- Rijbewijs, gezondheidsverklaring medische keuring
- Bromfietserijbewijs aanvragen

Uittreksels en verklaringen

- Uittreksel, afschrift of akte aanvragen
- Attestatie de vita
- Garantverklaring
- Handtekening legaliseren
- Verklaring (bewijs) van in leven zijn
- Verklaring omtrent het gedrag (VOG)
- Verklaring onder ede of belofte
- Waarmerken kopie of afschrift



Ontdek Lansingerland

Meer informatie



Politiek en Organisatie

Meer informatie



Uitbreiding openingstijden

Omdat de inloophomenten en avondopenstelling goed worden bezocht, zijn wij vanaf 6 juni ook op donderdagavond tot 20.00 uur open in Bergschenhoek. Zo heeft u iets vaker de gelegenheid om uw zaken bij ons te regelen.

Meer informatie



UX testing



Zoeken



EN



Voor wie

Ons aanbod

Evenementen

Kennisbank

Interventies

Actueel

Over ons

Contact

Alleen topsporters hebben toegang tot deze informatie

deze

uitkomsten van wetenschappelijk onderzoek zijn ook interessant voor andere sporters

Kenniscentrum Sport *deelt*



Gemeenten

Beleidsmedewerkers sport hebben te maken met een veranderende samenleving. Dit leidt tot kennisvragen over de inzet van sport en bewegen. Kenniscentrum Sport ondersteunt gemeenten met instrumenten en diensten.



Buurtsportcoaches

Buurtsportcoaches werken in de wijk of buurt samen met diverse organisaties om meer mensen te laten sporten en bewegen. Zo worden mensen gezonder, actiever en doen zij (weer) mee.



Sportaanbieders

De samenleving verandert. Sportorganisaties moeten opnieuw hun positie bepalen. Het Kenniscentrum Sport helpt hen daarbij door kennis te delen.

Toon alles



TVVL Connect

Samenwerken met 643 deelnemers aan oplossingen voor technische uitdagingen van de toekomst.

Inloggen

E-mailadres:

Wachtwoord:

☒ Ingelogd blijven

[Inloggen](#) of [Registreren](#)

[Wachtwoord vergeten?](#)

TVVL aanwezig tijdens KNX netwerkbijeenkomst. Ter promotie van de nieuwe TVVL cursus 'Prestatiemonitoring en -analyse van HVAC-installaties', verzorgt Werner Vink een presentatie over het gebruiken...

[Lees verder](#)

 **Werner Vink**

 1  1

Introductie

TVVL Connect



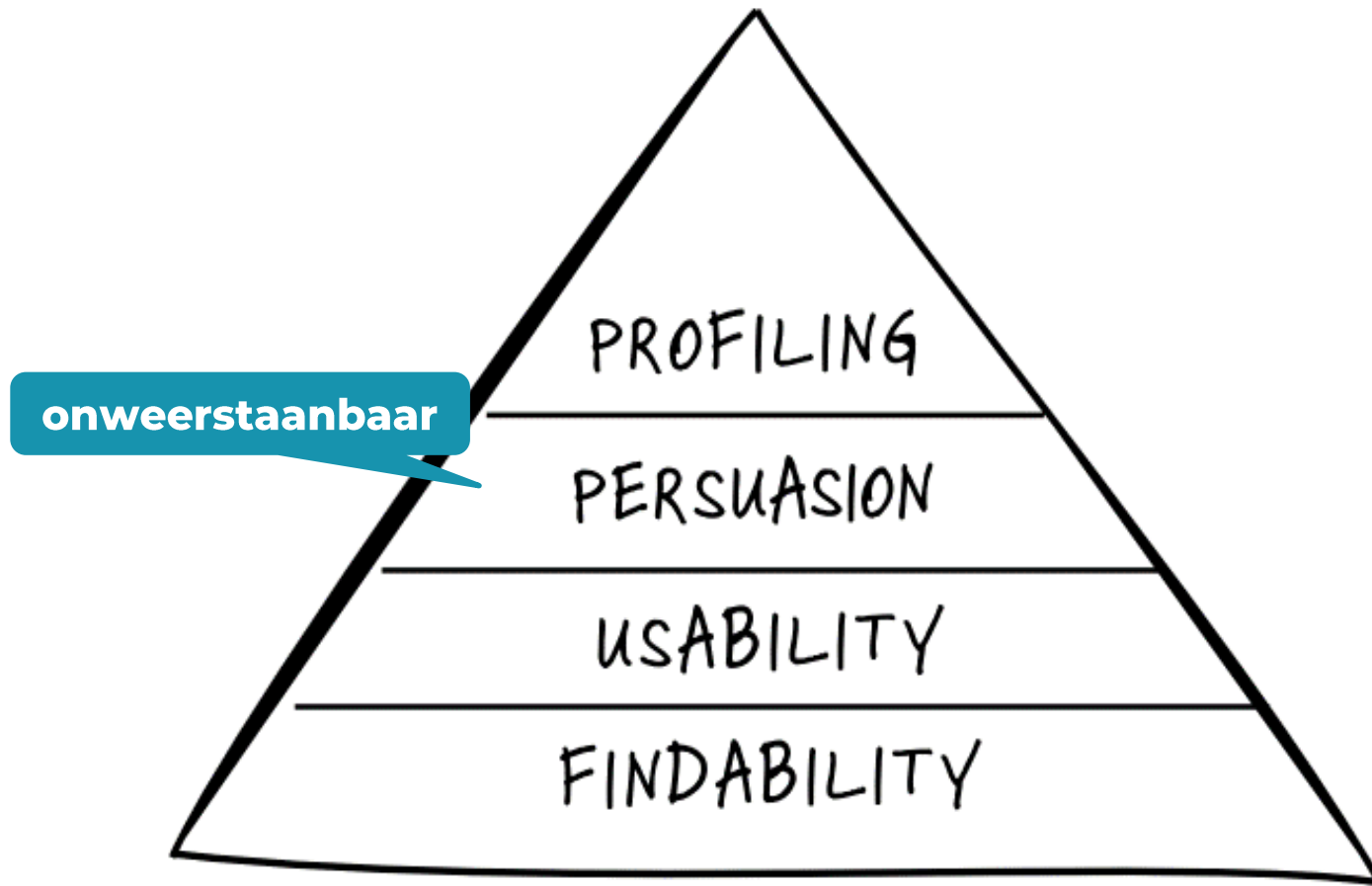
[Bekijk de video](#)

 Geplaatst door TVVL

Tweede Kamerlid Jessica van Eijs ontvangt voorschriften Gebouwriolering tijdens TVVL Nationaal Congres Sanitaire Technieken

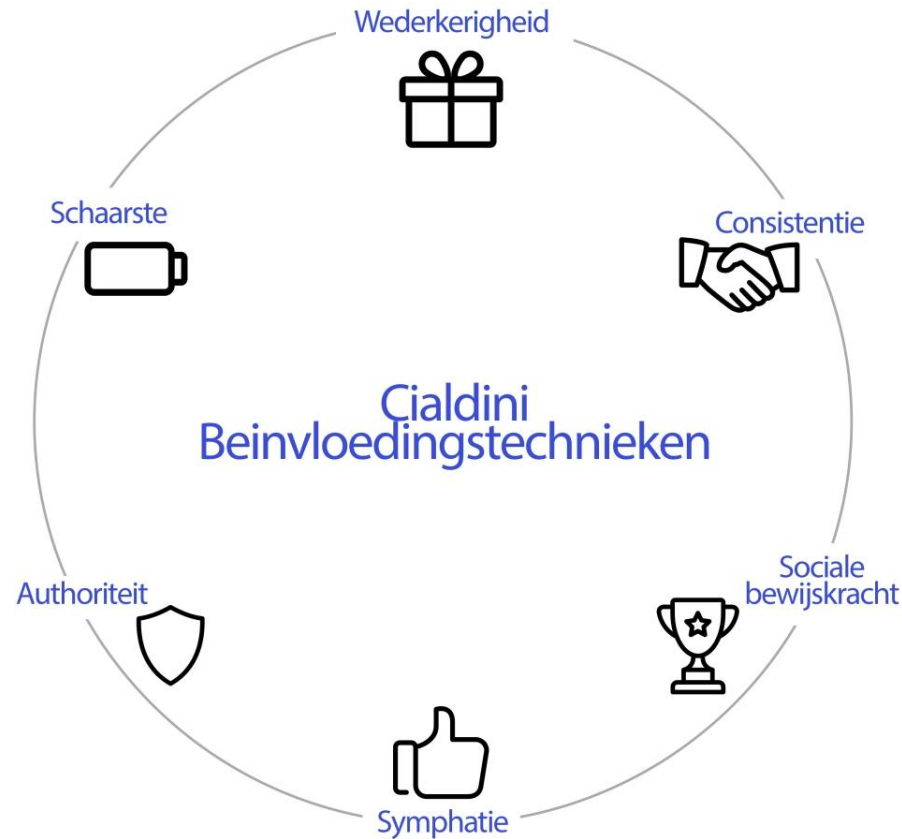
Tijdens het TVVL Nationaal Congres Sanitaire Technieken op 17 juni 2019 ontvangt Tweede Kamerlid Jessica van Eijs de geactualiseerde voorschriften en richtlijnen voor riolering van bouwwerken uit handen van Doekle Terpstra (voorzitter

User eXperience



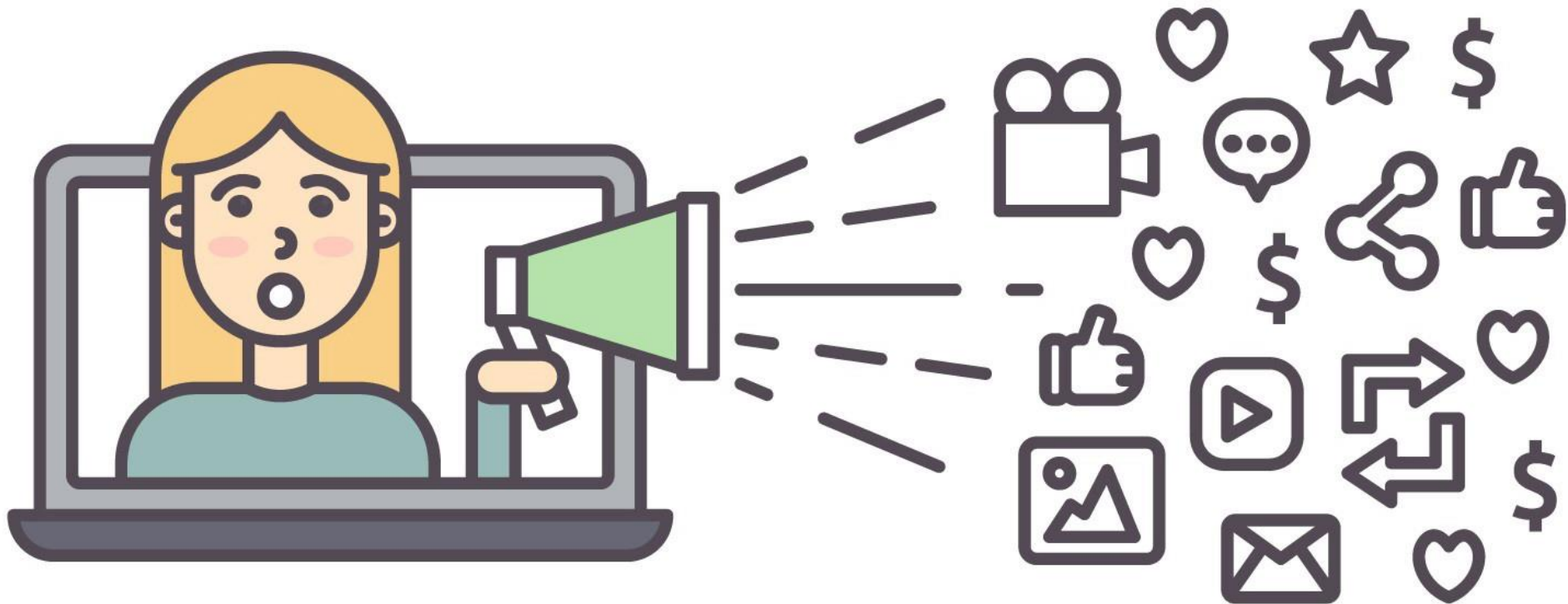
Persuasion

Overtuigingstechnieken



Online beïnvloedingsstrategieën

Kennissessie Yard 20 juni 2019



ROBERT B.
CIALDINI

invloed

De zes
geheimen
van het
overtuigen

Boom

*'Invloed laat zien hoe simpel het is
iemand's brein te manipuleren zonder
dat hij het in de gaten heeft.'*
— Marten Blankesteijn (Blendle)

*Al meer dan
drie miljoen
ex. verkocht
wereldwijd!*

Cialdini principes

1. Nu of nooit ~ schaarste
2. Leuke mensen hebben de halve wereld ~ sympathie
3. Wie geeft, die ontvangt ~ wederkerigheid
4. Wie A zegt, moet wel B zeggen ~ consistentie
5. De kracht van de massa ~ sociaal bewijs
6. Naam en faam ~ autoriteit
7. Eenheid

Sociaal bewijs

De kracht van de massa



Mensen **kijken naar anderen** wat te doen
in tijden van onzekerheid

belgroep. Een prachtig voorbeeld hiervan is de virale video 'Dove Real

Laa

x

Mis niet langer de laatste ontwikkelingen rondom
socialmediamarketing

**Blijf net als 3000+ marketeers
maandelijks op de hoogte**

E-mail

Aanmelden nieuwsbrief

Tip

nk-p

an t

Sn

raar

ch r

Ho

ede

nlin

chz

Us

make

Bang om iets te missen:

We willen op de hoogte blijven en constant in verbinding staan met anderen, omdat we niet buitengesloten willen worden

Utrecht: 99 accommodaties gevonden

Bezoekers houden van: **theater**, **winkelen** en **gastronomie**



Pak die geweldige prijs voor uw volgende weekendje weg:

Volgend weekend

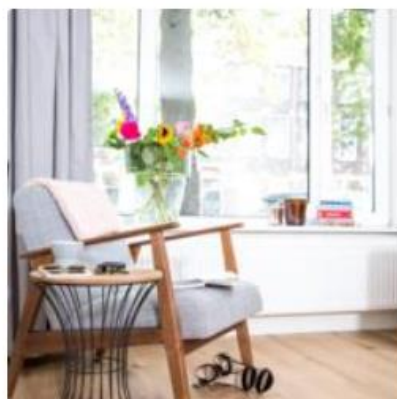
27 jan — 28 jan (65% gereserveerd)

3 feb — 4 feb (67% gereserveerd)

10 feb — 11 feb (65% gereserveerd)

Sterren ▼	Laagste prijs eerst	Afstand tot het centrum	Gastbeoordeling	Onze topkeuzes
-----------	---------------------	-------------------------	-----------------	----------------

Alleen accommodaties met ten minste 3 beoordelingen komen in aanmerking.



Appartementen **City Apartments by H.C.A**

📍 [Utrecht – Toon op kaart](#) 🗺️ (850 m van het centrum)

Located in Utrecht, City Apartments by H.C.A features city views and free WiFi, 1.7 km from Museum Speelklok and 2.2 km from Conference Center Vredenburg.

Voortreffelijk **9,7**
7 gastbeoordelingen

Locatie 9,3

Toon prijzen



Appartementen **City Hall Bridge Apartments by VGW**

Top 5%

📍 [Utrecht - Binnenstad, Utrecht – Toon op kaart](#) 🗺️ (In het centrum)

Set within a 1-minute walk of Museum Speelklok in Utrecht, City Hall Bridge Apartments by VGW provides accommodation with a kitchen. Complimentary WiFi is featured throughout the property.

Voortreffelijk **9,8**
9 gastbeoordelingen

Locatie 10

Toon prijzen

STRATEGIE

UX-onderzoek: wat het is & hoe je het inzet

Op 21 november: Customer Data Conference, hét event over o.a. CX, CRO & data analytics. Meer weten? ►

40k

3
reacties

like



bookmark

**Nicol Nijland**

van Yard Internet B.V.

40k 24 januari 2017 om 08:00 7 minuten lezen

Een gebruiksvriendelijke website is essentieel om bezoekers van je website te boeien en te binden. Want een website die intuïtief werkt en optimaal voorziet in de behoeften van je bezoekers, zal een positieve gebruikerservaring stimuleren. Maar hoe kom je erachter of de bezoeker je website gebruiksvriendelijk vindt? User Experience-onderzoek is hierop het antwoord.

Nieuw op Frankwatching

- | | |
|--|-------|
| Moeten we blij zijn met Facebooks eigen munteenheid? | 13:00 |
| Gemeenten op social media: naar de volgende fase in 6 stappen | 08:00 |
| Chatbot of voicebot? 5 belangrijke verschillen | di |
| De voordelen van Facebook Dynamic Product Ads | di |
| Hoe maak je een optimale landingspagina voor campagnes & acties? | di |

Usability versus User Experience: wat is het verschil?

Veel bezocht

Lansingerland, een jonge gemeente met een rijke historie

Ontdek Lansingerland 

Veel bezocht

- | | | |
|---------------------|--------------------------------|-----------------|
| > Afval | > Paspoort of identiteitskaart | > Werkzaamheden |
| > Melding doorgeven | > Rijbewijs | > Vacatures |
| > Talentenbal 2019 | > Verhuizing doorgeven | > Verkiezingen |

Gemeentehuis

Tobias Asserlaan 1, Bergschenhoek

Nu open van 08:00 tot 17:00 uur



Servicepunt Bleiswijk

Dorpsstraat 7, Bleiswijk

Nu gesloten

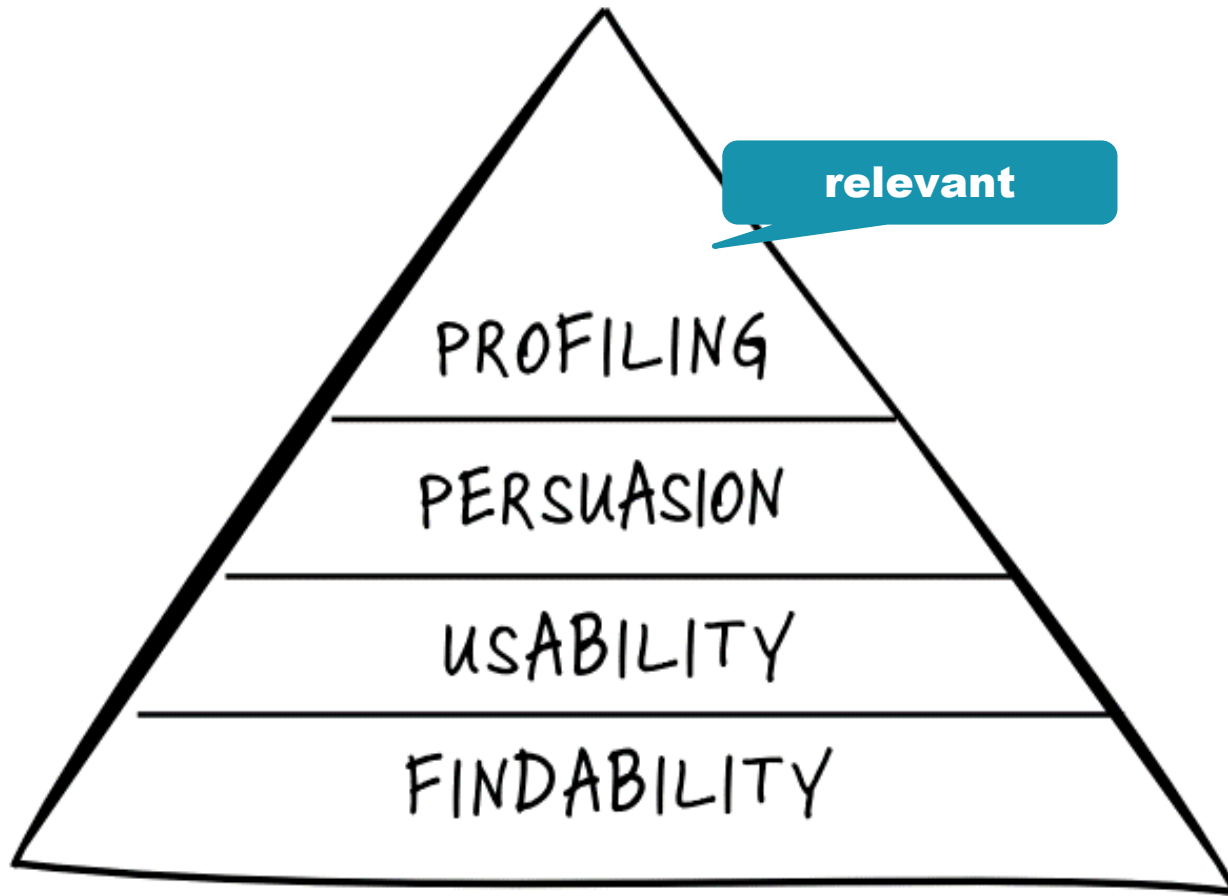


Autoriteit



Waar je op moet letten als je klanttevredenheid wilt onderzoeken? Simpel: overal op. Er zijn tientallen parameters waarvan het slim is om ze te meten, maar het belangrijkste is dat je al die zaken in samenhang met elkaar meet en bekijkt, en je niet blind staart op één aspect. Ed Peelen is bijzonder hoogleraar content marketing en partner bij ICSB Marketing en Strategie. Hij vertelt hoe je dat doet.

User eXperience



Profiling

- Personalisering van content (naam)
- Suggesties op basis van voorkeuren



Je nieuwste luistertrends

POPULAIERSTE ARTIEST

Laurence Jones

NU AFSPELEN



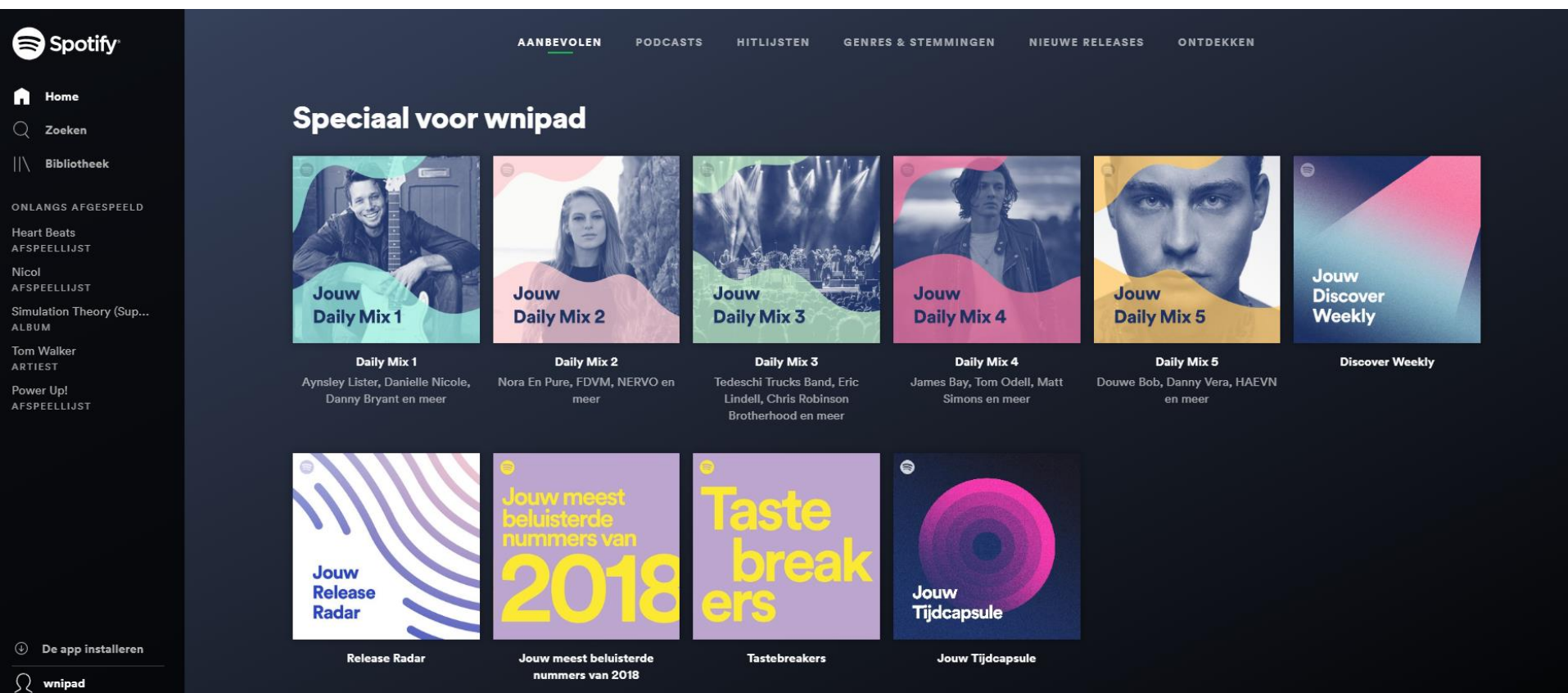
Topnummer

365

NU AFSPELEN



Audio-analyse: Een soort gezichtsherkenning voor muziek. Een nummer wordt als het ware door het netwerk gehaald en wat overblijft zijn kenmerken van dat liedje, waaronder **tempo, volume, ritme en toon**. Op deze manier kan Spotify de fundamentele overeenkomsten zien tussen nummers onderling en zo beter bepalen wat jij als luisteraar nog meer leuk kunt vinden.



Aanbevolen niet ingelogd

≡

YouTube^{NL}

Zoeken

🔍

📺

🗖

💬

⋮

INLOGGEN

🏠 Home

🔥 Trending

🕒 Geschiedenis

HET BESTE VAN YOUTUBE

🎵 Muziek

🏆 Sport

🎮 Games

🎬 Films

📰 News

📺 Live

📺 360°-video

🔍 Browse door kan...

Log in om video's te liken, te reageren en je te abonneren.

INLOGGEN

MEER VAN YOUTUBE

📺 YouTube Premium

📺 Live

⚙ Instellingen

📄 Rapportgeschied...

Die snel blijft

Go-to premium Android phone of 2019

OnePlus 7 Pro - A better phone

Advertentie OnePlus

KOOP NU

Trending

2019 Mac Pro Impressions: Cheese Grater is Back!

Marques Brownlee

3 mln. weergaven • 1 dag geleden

SIDEMEN STRENGTH TEST

Sidemen

2,6 mln. weergaven • 1 dag geleden

Ik ging naar de SLECHTSTE & BESTE KAPPER...

Jiami

120K weergaven • 23 uur geleden

Ben jij ooit betrappt? - Bram In De Buurt | SLAM!

SLAM! - Series

274K weergaven • 1 dag geleden

Plunger Trick Shots | Dude Perfect

Dude Perfect

11 mln. weergaven • 1 dag geleden

Katy Perry - Never Really Over (Official)

Katy Perry

32 mln. weergaven • 5 dagen geleden

Aanbevolen

Adobe XD Tutorial | Smooth Slide-Out Menu

Dansky

16K weergaven • 2 maanden geleden

27 AMAZING LIFE HACKS AND DIYS YOU HAD NO IDE...

5-Minute Crafts

135K weergaven • 3 uur geleden

Top 10 Blind Auditions - The Voice USA 2019 - Season 16

the good lyrics

2,7 mln. weergaven • 2 maanden geleden

The Absolute Best Laptop For Me Has Arrived

Unbox Therapy

1,5 mln. weergaven • 23 uur geleden

24 LIFE HACKS WITH COCA COLA

5-Minute Crafts

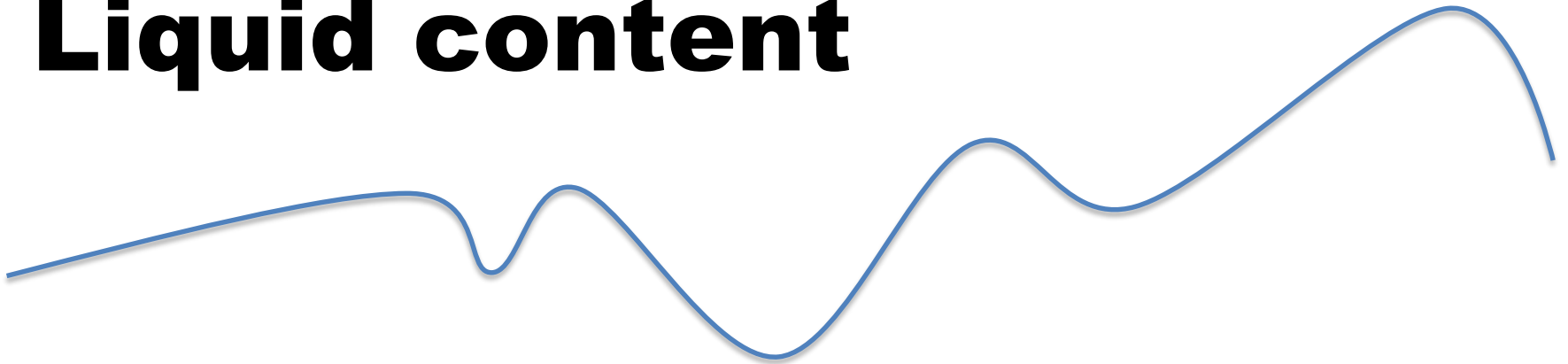
20 mln. weergaven • 11 maanden geleden

I bought a Fiat 126! See why it's one of the coolest cars...

Mat Watson Cars

216K weergaven • 3 dagen geleden

Liquid content



Ofwel: variabele content

Komt iemand uit een bepaalde sector op uw website?

Dan kan die een andere call-to-action of foto te zien krijgen dan iemand uit een andere branche.

Denk aan: aangepaste titels, teksten, foto's

Personaliseer je koffie met latte art uit de printer

Ripples is een machine die 3D-technologie combineert met een inkjetprinter. In plaats van inkt wordt koffie-extract gebruikt. De print op het schuim bepaal je zelf. Je kunt kiezen uit een selfie, een zelf gekozen foto of bijvoorbeeld een bedrijfslogo.



<https://www.emerce.nl/achtergrond/innovatie-koffie-dit-nieuwste-technologie-koffiebranche>

IBM heeft plannen voor een slimme koffiedrone

In december 2015 heeft IBM bij het US Patent Office een zestien pagina tellende aanvraag ingediend, waarin plannen staan om een slimme koffiedrone op de markt te brengen. In augustus 2018 werd dit patent toegekend. Het plan is om met de drone koffie of andere drankjes uit te gaan serveren op de werkvloer. De drone is zelfs in staat zijn om te signaleren of iemand behoefte heeft aan een cafeïneshot.



Slimme technologieën zorgen ervoor dat de slimme koffiedronk de gemoedstoestand van mensen kunnen lezen. Dit gebeurt bijvoorbeeld door camera's en biometrische technologie. Zo zou de drone zelfstandig kunnen beslissen om een dubbele espresso te bezorgen bij iemand die blijkt te knikkebollen. Degene moet de koffie dan zelf uit de houder halen aan de onderkant van de koffiedrone.

ar het draait altijd om de klanten, niet om de KPI's'

Lees alles in het magazine 'Klantgericht Ondernemen'

Blinkt jouw organisatie uit in klantervaring? Het CX Magazine bevat praktische tips, stof tot nadenken én een verandermodel. Je leest verhalen van experts op het gebied van customer excellence als Ben Tiggelaar en Sydney Brouwer. En verhalen van bedrijven als Okura en Aegon - die het helemaal voor elkaar hebben, maar dat nooit zelf zo zullen zeggen.

[Download gratis](#)

Lees meer over:

 Customer experience

 Klantbehoud

 Klantfocus

 Klanttevredenheid

Elke twee weken nieuwe inspiratie in je mailbox?

Voornaam *

Allesoversport.nl



Login

E-mailadres



Wachtwoord



☐ Onthoud mij

[Wachtwoord vergeten?](#)

Inloggen

Ontdek de voordelen van een profiel!

Met een profiel op allesoversport.nl, kun je gebruik maken van de volgende functionaliteiten;

- ✓ Een persoonlijk dashboard met speciaal voor jou geselecteerde items.
- ✓ Volgen of ontvolgen van onderwerpen, trefwoorden en auteurs.
- ✓ Het plaatsen van reacties bij artikelen.
- ✓ Het bewaren van artikelen om later terug te lezen.
- ✓ De mogelijkheid om jezelf aan te melden als auteur of expert.
- ✓ Betrouwbare kennis op maat ontvangen, via onze gepersonaliseerde e-mailservice.

Meld je nu gratis aan!

 [Registreer](#)

paneel

en helderheid

n

toegangscode

en App Store

en en accounts

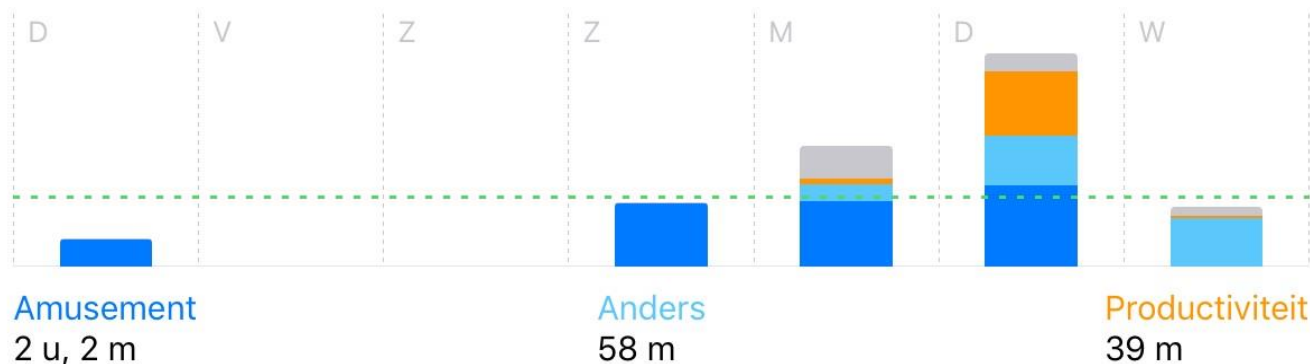
iPad van Nicol

SCHERMTIJD

Vandaag 14:51

34 m per dag

↓ 11% sinds vorige week



Weektotaal

4 u, 2 m

MEEST GEBRUIKT

TOON CATEGORIEËN



YouTube

2 u, 2 m



Safari

1 u, 49 m



Mail

14 m



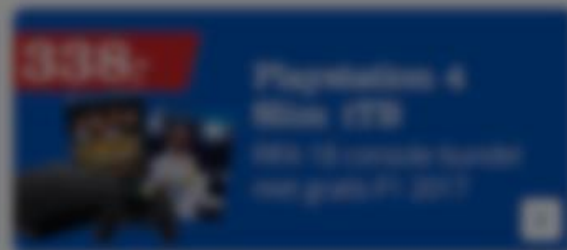
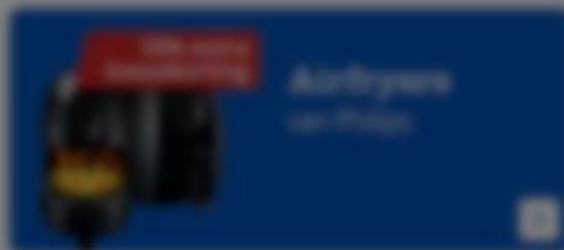
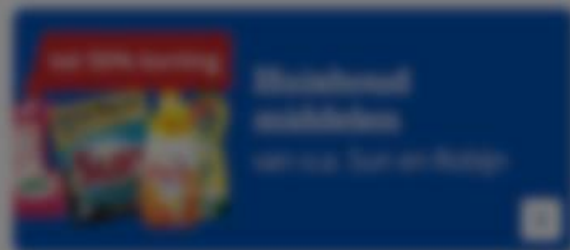
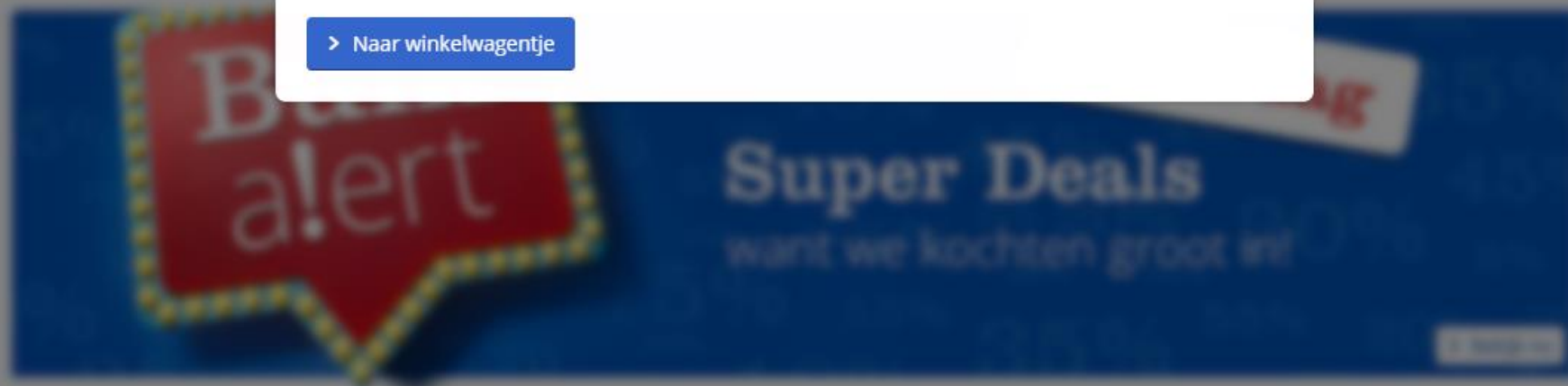
Leuk je weer te zien Nicol!



Er ligt nog 1 artikel in je [winkelwagentje](#), vergeet deze niet!

Bestel nu dan verzenden wij je artikel gratis. Je hebt natuurlijk 30 dagen bedenktijd en retourneren is gratis.

> [Naar winkelwagentje](#)



20 artikelen

Click hier bekijken waard



Bedankt voor uw aandacht!

nicol@yardinternet.nl



Copyright 2019 Yard Internet B.V. - All Rights Reserved