



Jouw UX waaier

De methodegids voor
UX-onderzoek

b l a u w

Het UX team van Blauw gebruikt zowel kwalitatieve- als kwantitatieve onderzoeksmethodes voor UX-research. Daarmee helpen we je met de juiste keuzes voor jouw website of app. In welke fase zit jouw UX-vraag?



Een goed begin

Verdiep je in je doelgroep en spot de kansen



Ontwerp valideren

Leg je idee voor en kijk wat werkt



Product verbeteren

Sleutel aan je design totdat alles klopt



Workshops

Laat experts je vooruit helpen



Nieuwsgierig geworden? Neem gerust contact met ons op:

Jephta Peijs

UX-lead

jephta.peijs@blauw.com



1

Een goed begin

Verdiep je in je doelgroep en spot de kansen



Persona

Wil je weten wie je gebruikers zijn en wat zij belangrijk vinden? Persona's helpen om een duidelijk beeld te krijgen van je doelgroep.

Jouw situatie

Je wilt ontdekken voor wie je jouw website of app precies maakt.

Onze aanpak

We interviewen mensen uit jouw doelgroep, waarna we patronen van gemeenschappelijke kenmerken in kaart brengen.



6-8 gesprekken per doelgroep



60 minuten per gesprek



Binnen 4 weken antwoord

Een goed begin

Het resultaat

Je krijgt van ons een visueel overzicht van alle verschillende persona's. Elk persona is gebaseerd op patronen, maar beschreven als een echt mens met wensen, behoeftes, zorgen en doelen.

Jobs to be done

Ontdek waarom gebruikers bepaalde keuzes maken. Met de Jobs To Be Done-methode kan je focussen op de 'taak' die voor de gebruiker belangrijk is.

Jouw situatie

Je wilt begrijpen welke taken jouw gebruikers moeten voltooien.

Onze aanpak

We voeren diepgaande gesprekken met je gebruikers om te achterhalen welke taken ze willen volbrengen en de context erachter.



6-8 gesprekken per doelgroep



60 minuten per gesprek



Binnen 4 weken antwoord

Een goed begin

Het resultaat

Je ontvangt van ons gedetailleerde inzichten over de verschillende 'taken' die je gebruikers proberen te volbrengen.

Users in numbers

Achterhaal cijfers over de samenstelling en behoefte van je doelgroep. Users in Numbers brengt jouw gebruikers in kaart.

Jouw situatie

Je wilt weten wie je gebruikers zijn, hoe ze jouw site waarderen en wat zij nodig hebben.

Onze aanpak

We stellen een vragenlijst op en zorgen door respondenten uit een panel of via een survey op jouw website. Daarna analyseren we de antwoorden.



60–100 respondenten



Online vragenlijst



Binnen 4 weken antwoord

Een goed begin

Het resultaat

Je krijgt heldere cijfers en inzichten over je gebruikers: wie ze zijn, wat ze willen en hoe groot elke groep is. Dat helpt je om beter te beslissen voor wie je bouwt en waarom.

Co-creatie

Werk samen met je gebruikers aan het verbeteren van je product of dienst. Co-creatie biedt een unieke kans om je doelgroep te betrekken bij het ontwikkelproces.

Jouw situatie

Je wilt gebruikers actief betrekken bij het proces.

Onze aanpak

We organiseren interactieve sessies waarin we samen met je gebruikers ideeën ontwikkelen, feedback verzamelen en prototypes testen.



3–5 co-creatiesessies



90 minuten per sessie



Binnen 6 weken resultaat

Een goed begin

Het resultaat

Je ontvangt van ons een gedetailleerd overzicht van de ideeën, feedback en prototypes die samen met je gebruikers zijn ontwikkeld.

Strategy Explore

Ontdek met welke features jij het verschil maakt voor de doelgroep.

Jouw situatie

Je wilt weten welke elementen echt waardevol zijn voor je gebruikers.

Onze aanpak

We praten eerst met het team om te horen welke keuzes nu worden gemaakt. Daarna spreken onderzoekers of onze AI-chatbot met echte gebruikers om te ontdekken wat zij belangrijk vinden, en wat niet.



6-8 gesprekken per doelgroep



45-60 minuten per gesprek



Binnen 6 weken antwoord

Een goed begin

Het resultaat

Je ontvangt een rapport met scherpe inzichten in welke elementen van jouw product of dienst gebruikers echt belangrijk vinden, en welke minder. Dat helpt je om met focus te innoveren en te investeren.



2

Ontwerp valideren

Leg je idee voor en kijk wat werkt



Concepttest

Een concepttest is vooral heel geschikt als je ontwerp nog niet concreet uitgewerkt is. Je hebt nog geen uitgebreide designs en vaart eigenlijk nog op je eerste idee.

Jouw situatie

Je ontwerp is nog niet concreet uitgewerkt.

Onze aanpak

Tijdens de concepttest gaan gebruikers je website of app-concept uitproberen, bijvoorbeeld in de vorm van een schets, mock-up of prototype.



6-8 gesprekken per doelgroep



45 minuten per gesprek



Binnen 4 weken antwoord

Ontwerp valideren

Het resultaat

De belangrijkste inzichten leggen we vast in een visueel rapport met screenshots en concrete aanknopingspunten. We geven je een duidelijk overzicht van alle plus- en minpunten.

Tree-testing

Denk je dat jouw bezoekers weten waar de belangrijke informatie staat op jouw website? Maak het logisch door de gebruikers te betrekken in een treetest.

Jouw situatie

Je zit in de ontwikkelfase, voordat de menustructuren definitief zijn.

Onze aanpak

In online taakopdrachten gaat de gebruiker via het navigatiemenu op zoek naar specifieke informatie.



60-100 respondenten



Online vragenlijst



Binnen 3 weken antwoord

Ontwerp valideren

Het resultaat

Na de treetest krijg je van ons een rapport met een helder en duidelijk beeld van de werking van de menustructuren op jouw website. Onze cijfermatige analyses laten zien bij welke taken je gebruikers vastlopen en waarbij een menu juist al wel goed werkt.

Cardsorting

Je weet precies welke content er op je website of in je app moet komen. Maar hoe biedt je dit logisch aan?

Jouw situatie

Je zet cardsorting onderzoek (meestal) in tijdens de ontwikkelingsfase.

Onze aanpak

Wij gaan in gesprek jouw gebruikers, individueel of in een kleine focusgroep. Cardsorting doen we ook online op grotere schaal, maar meestal kiezen we voor gesprekken om daarmee ook te ontdekken waarom er voor een sortering gekozen wordt.



5-6 gesprekken per doelgroep



45 minuten per gesprek



Binnen 3 weken antwoord

Ontwerp valideren

Het resultaat

Na het onderzoek helpt ons visuele rapport je met concrete aanbevelingen voor je informatie- en menustructuur. De indeling van jouw website of app kun je perfect afstemmen op jouw gebruikers.

Usability test

Kunnen je gebruikers intuïtief door de interface navigeren, begrijpen ze meteen je knoppen en vinden ze moeiteloos de informatie die ze zoeken?

Jouw situatie

Je wilt weten hoe (potentiële) gebruikers je website of app ervaren.

Onze aanpak

We dagen gebruikers uit met taakopdrachten, waardoor we een zo realistisch mogelijke gebruikerservaring kunnen simuleren.



5-6 gesprekken per doelgroep



45-60 minuten per gesprek



Binnen 4 weken antwoord

Ontwerp valideren

Het resultaat

Ons rapport geeft je waardevolle inzichten en tastbare aanknopingspunten voor actie. Onze adviezen zijn nauwkeurig en gericht op elk element, variërend van snelle winstpunten tot grotere ontwerpkeuzes.



3

Product verbeteren

Sleutel aan je design totdat alles klopt



UX-scorecard

Voor als je snel en op basis van objectieve criteria wilt weten hoe jouw product eraan toe is, en waar kansen liggen.

Jouw situatie

Je wilt een snelle, objectieve scan maken van verbeterpunten.

Onze aanpak

Wij beoordelen jouw product op basis van tien ontwerpprincipes. Per principe zijn er meerdere onderliggende elementen die samen de kwaliteit en bruikbaarheid van het ontwerp bepalen.



2 UX-experts



10 ontwerpprincipes



Binnen één week antwoord

Product verbeteren

Het resultaat

Je krijgt een gedetailleerd stoplichtrapport waarin visueel duidelijk wordt op welke punten jouw product achterloopt of juist voorloopt.

Eyetracker

Met een eyetracker zie je precies hoe jouw gebruikers naar jouw ontwerp kijken.

Jouw situatie

Je wilt weten of jouw gebruikers door jouw ontwerp gaan zoals bedoeld en of de juiste onderdelen opvallen.

Onze aanpak

Met behulp van een eyetracker die tijdens een interview gedragen wordt, zie je live waar jouw gebruikers naar kijken als er taken uitgevoerd worden.



5-6 gesprekken per doelgroep



45-60 minuten per gesprek



Binnen 4 weken antwoord

Product verbeteren

Het resultaat

Je ontvangt een rapport met waardevolle inzichten en tastbare aanknopingspunten voor actie. Wij nemen observaties van de eyetracker mee waarin het gedrag anders is dan uitspraken van gebruikers: dit voorkomt aannames.

On-site survey

Als je iets van gebruikers wilt weten terwijl ze live en in hun eigen omgeving op jouw site bezig zijn.

Jouw situatie

Je hebt een specifieke doelgroep en je wilt weten hoe ze over bepaalde onderwerpen denken.

Onze aanpak

Wij plaatsen een vragenlijst in jouw website of app, die getoond wordt op het moment dat jij iets wilt weten. Eenmalig of als continue peiling.



60-100 respondenten



Online vragenlijst



Binnen 5 weken antwoord

Product verbeteren

Het resultaat

Je krijgt heldere cijfers en inzichten over je gebruikers. Dat helpt je om beter te beslissen wat je doorontwikkelt, voor wie je en waarom.

Customer Journey

Wat komt een klant tegen in interactie met jouw organisatie? Ontdek het met klantreisonderzoek.

Jouw situatie

Je wilt weten hoe jouw digitale product jouw gebruikers beter kan helpen.

Onze aanpak

Wij brengen in kaart wat de gebruiker doet en waar de knelpunten zitten. Zo ontdek je waar je met digitale middelen het verschil kunt maken. Wij doen dit op basis van interviews en/of surveys.



20-100 respondenten



Momentopname of tracking



Binnen 5 weken antwoord

Product verbeteren

Het resultaat

Een visuele weergave van de verschillende stappen die de doelgroep doorloopt en interactie met de organisatie en digitale middelen. Duidelijk in beeld waar het goed gaat en waar het beter kan.



Laat experts je vooruit helpen

Gratis voor erkende opleidingen

Gastcollege

Een gastcollege waarin de studenten kunnen proeven van het vak als research consultant.

Jouw situatie

Je bent als docent bij een UX-gerelateerde opleiding betrokken en wilt iets uit het bedrijfsleven laten zien.

Onze aanpak

In het gastcollege laten we voorbeelden uit de praktijk zien. Er staat een fictieve casus centraal. Aan het einde van het college vullen studenten een plan van aanpak in – als consultant.



15-80 studenten



1 uur gastcollege



Geïnspireerde studenten

Workshops

Het resultaat

Studenten leren welke mogelijkheden er zijn voor onderzoek, hoe een onderzoeksspecialist een onderzoeksvraag aanpakt en krijgen de mogelijkheid om vragen te stellen aan een professional.

Inspiratiesessie

Vijf voorbeelden van onderzoek rechtstreeks uit de praktijk.

Jouw situatie

Jouw collega's inspireren om aan de slag te gaan met onderzoek? Met de inspiratiesessie maak je onderzoek toegankelijk.

Onze aanpak

We laten voorbeelden zien uit verschillende fases van het ontwerpproces. Zowel doe-het-zelf methodes als methodes die een expert toepast.



6-30 deelnemers



1 uur praktijkvoorbeelden



Geïnspireerde collega's

Workshops

Het resultaat

Designers, redactie en productowners kunnen na afloop zelf aan de slag met laagdrempelig 'doe het zelf' onderzoek of identificeren op welk moment het zinnig is een expert op het gebied van onderzoek bij hun project te betrekken.

Roadmapping

Focus aanbrengen in jullie UX-ideeën? Doe een UX-roadmap workshop!

Jouw situatie

Zitten jullie boordevol ideeën om de digitale gebruikerservaring te verbeteren, maar ontbreekt het aan focus of een duidelijk startpunt?

Onze aanpak

In deze workshop helpen onze UX-experts jullie om ideeën te verzamelen, structureren en omzetten in een heldere roadmap met verbeteracties met impact voor gebruiker en organisatie.



2-9 deelnemers (1 team)



2,5 uur workshop



Iedereen op één lijn

Workshops

Het resultaat

Een gemeenschappelijk beeld van de roadmap, waarin er niet alleen vanuit de organisatie gedacht is – maar ook vanuit de gebruiker. Hoe voegen we als team de meeste waarde toe? Het antwoord op die vraag vind je in deze workshop.

Speeddate

We komen uit Rotterdam en 'niet lullen maar poetsen' brengen we graag in praktijk. Na deze hands-on speeddate heb je direct de eerste gebruikers gesproken!

Jouw situatie

Weet je niet goed waar te beginnen en is een groots onderzoek net een stap te ver? Samen maken we de eerste stap.

Onze aanpak

In de ochtend maken we testmateriaal, in de middag spreken we klanten. Onderzoek hoeft niet perfect te zijn. Het belangrijkste is dat je het doet.



6-45 deelnemers (2-5 teams)



1 dag workshop



Speeddate met doelgroep

Het resultaat

Na deze workshop hebben de teams onder leiding van een expert testmateriaal voorbereid en hebben 2 deelnemers per team zelf met klanten gesproken. Binnen één dag inzichten die direct mee kunnen naar de praktijk.

Visie-sprint

Samen een visie bouwen in 1 week.

Jouw situatie

Ontbreekt het aan een duidelijke visie op het product? Welke features maak je klein en welke groot? Hoe zorg je dat het team een gemeenschappelijk beeld omarmt van wat het moet worden en wanneer het 'goed' is? En hoe verlies je de doelgroep niet uit het ook?

Onze aanpak

In deze sprintweek ontwikkel je met elkaar deze visie en haal je input op bij gebruikers, stakeholders en experts.



2-9 deelnemers (1 team)



1 week sprintworkshop



Een gezamenlijke visie

Workshops

Het resultaat

Een plaat voor aan de muur met alle bouwblokken en duidelijkheid over welke features 'minimaal' uitgewerkt worden en op welke features alle remmen los gaan om het verschil te maken. Dat de stakeholders gehoord zijn is natuurlijk ook een resultaat ;)

UX methoden op een rijtje



Een goed begin

Persona
Jobs to be done
Users in numbers
Co-creatie
Strategy explore



Ontwerp valideren

Concepttest
Tree-testing
Cardsorting
Usability test



Product verbeteren

UX-scorecard
Eyetracker
On-site survey
Customer Journey



Workshops

Gastcollege
Inspiratiesessie
Roadmapping
Speeddate
Visiesprint