



# Neuro Usability voor Diensten

Neuromarketing lunch-webinar



Verzekeringen

Software as a Service

Fitness

Entertainment & Media

Games

Consultancy

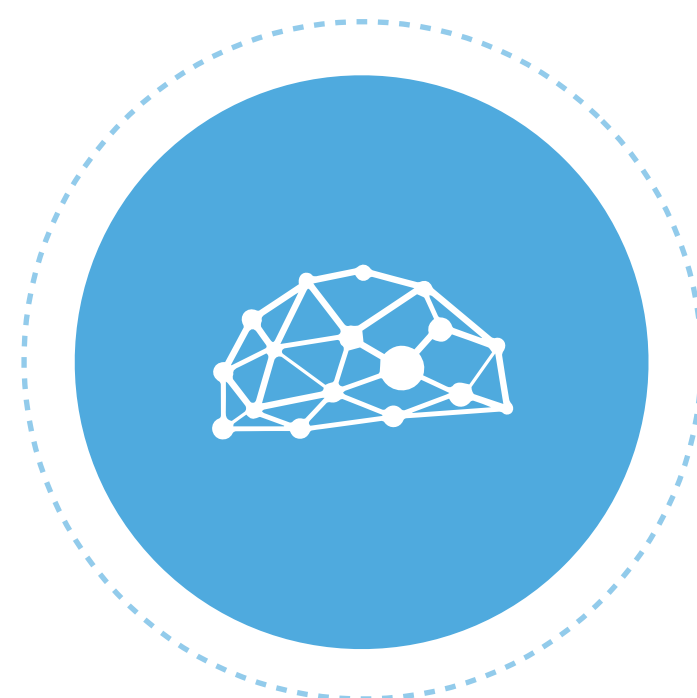
Betalingsplatforms

Bankieren



Webinar Neuro Usability voor Diensten

# Topics van vandaag



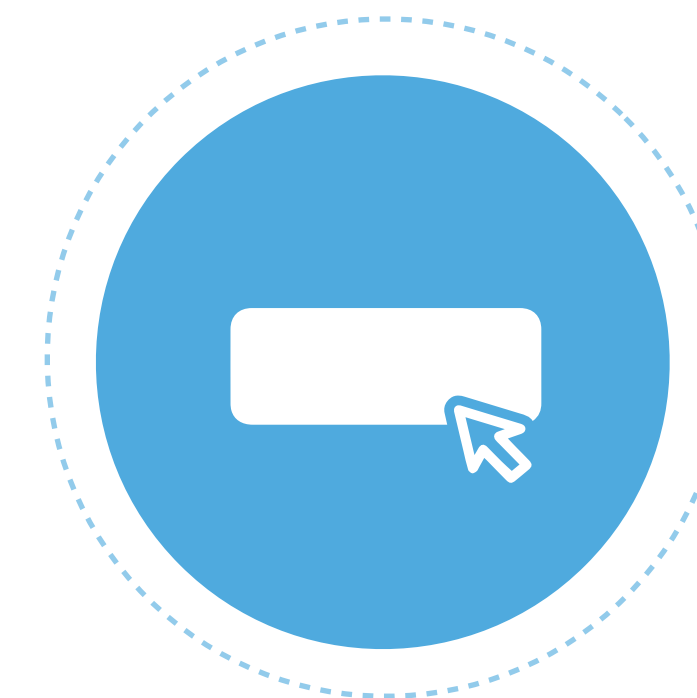
## Mindset bij diensten

Wat zijn de specifieke psychologische uitdagingen voor (ontastbare diensten)



## Neuro Usability Onderzoek

Zo doe je goed neuro usability onderzoek

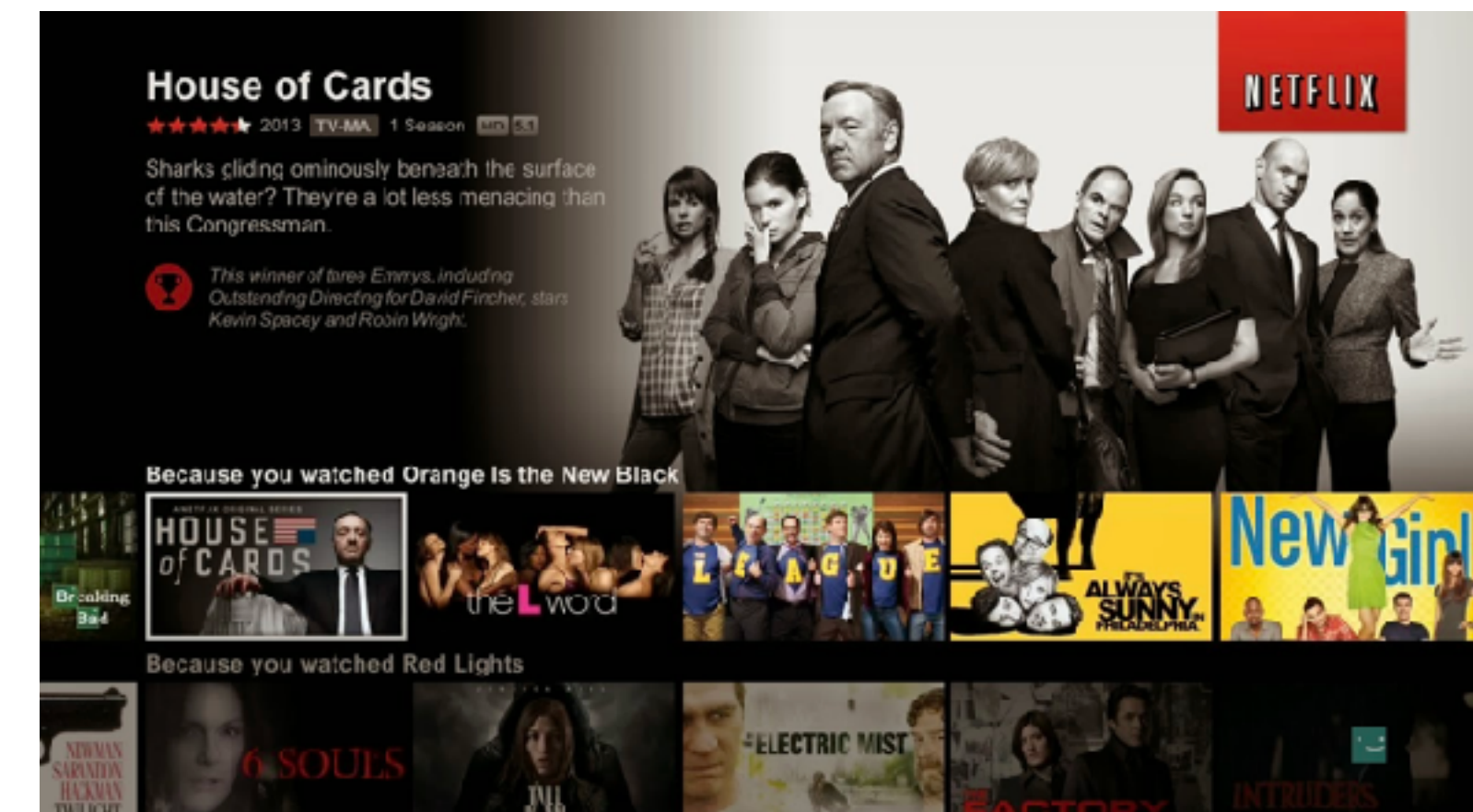


## Praktische inzichten

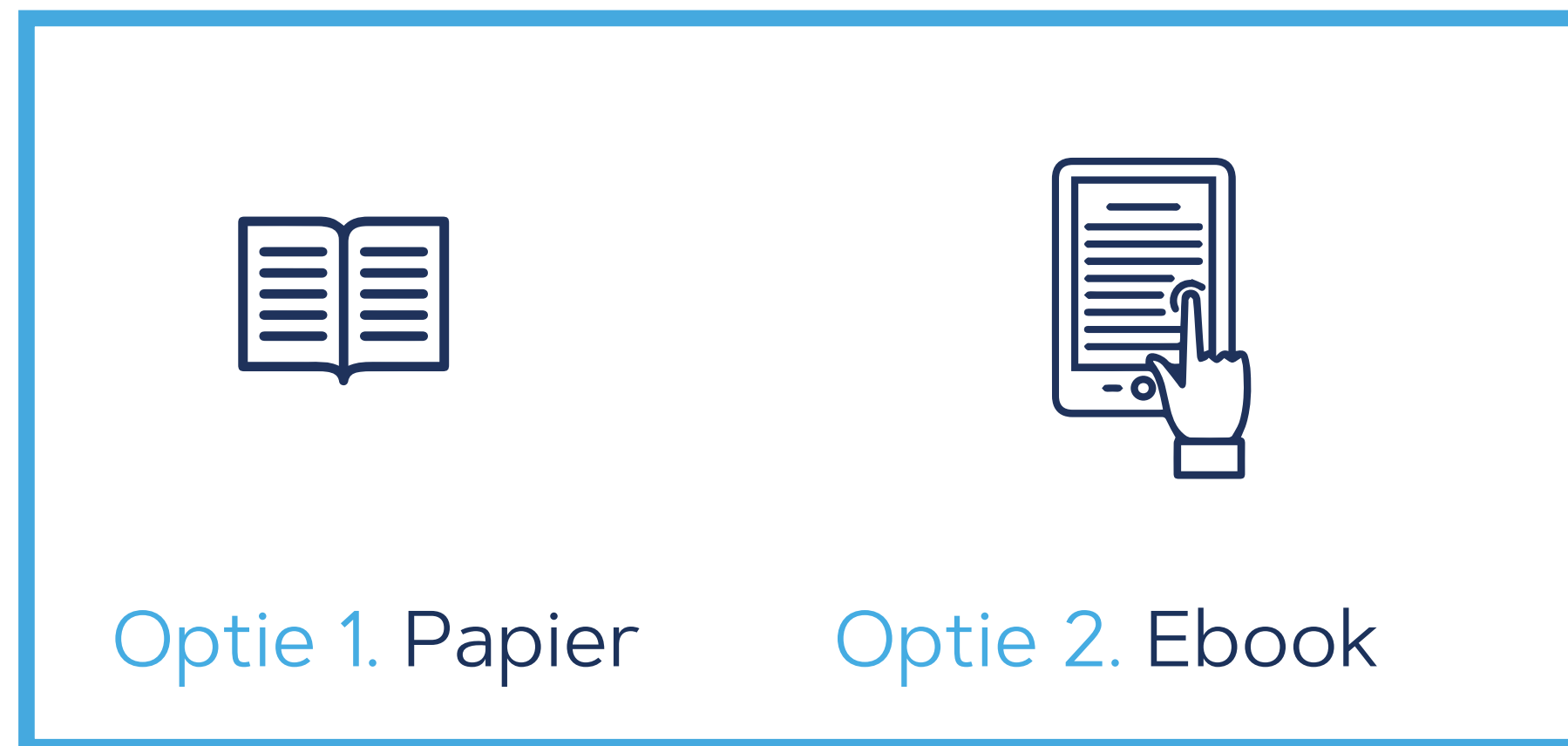
Tips om sites en apps voor diensten gebruiksvriendelijker te maken

# 1. Lagere waardeperceptie

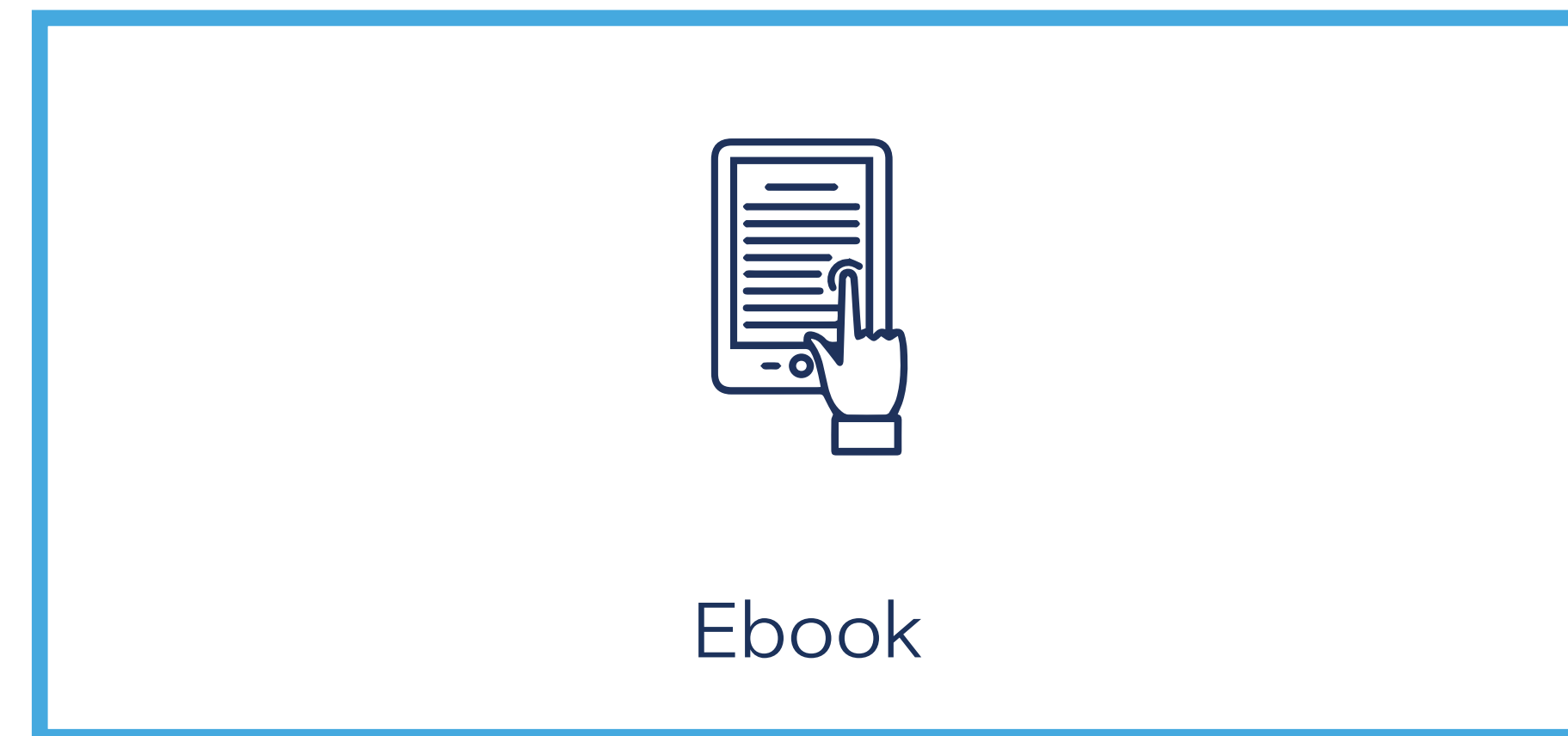
- Een digitale versie van een identiek fysieke product kent significant lagere waardeperceptie (Atasoy and Morewedge, 2018)
- Bij productbeoordeling in isolatie prefereren we fysiek (hogere WTP), maar bij gezamenlijke presentatie juist digitaal! Catapano et al. (2022)



# Waar zijn mensen bereid **meer** voor een **ebook** te betalen?



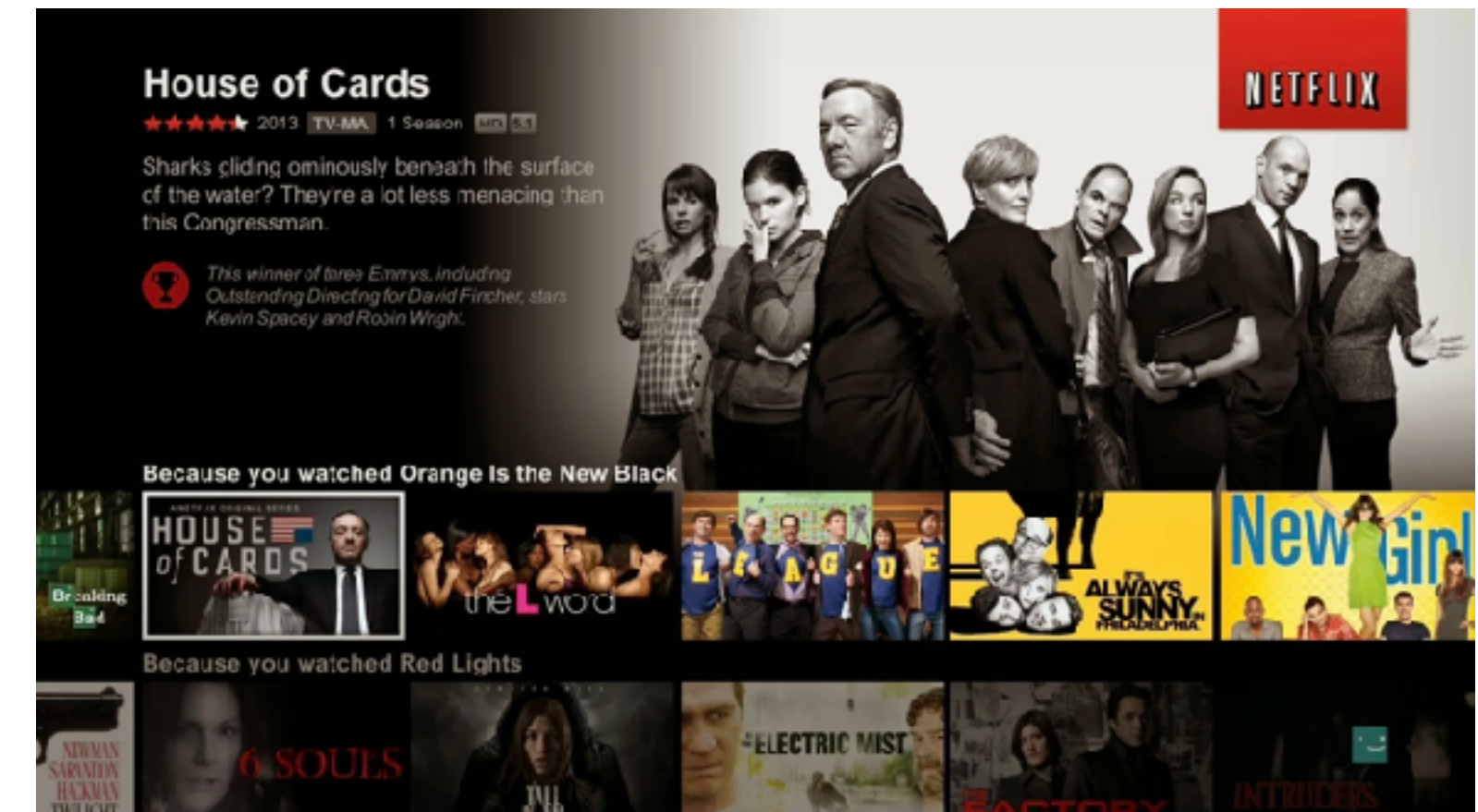
*Gelijktijdige presentatie*



*Digital only*

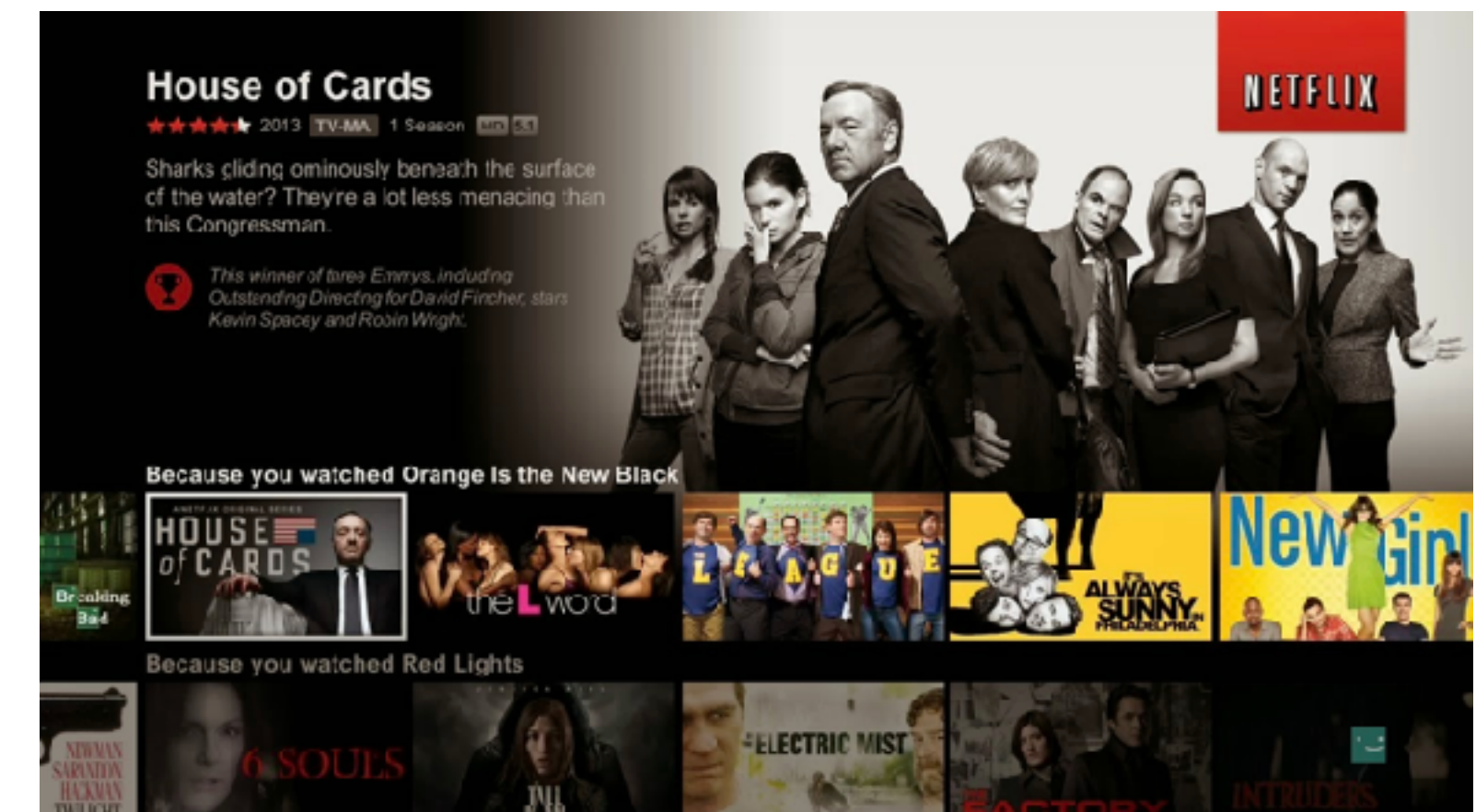
## 2. Zwakkere 'sense of ownership' van diensten

- **Endowment effect:** vraagprijs is hoger dan gewenste koopprijs
- Bij fysieke producten zijn we al vroegtijdig in koopproces 'eigenaar': we zien het, kunnen het aanraken
- Bij diensten is de uitdaging dit ook vroegtijdig te doen:
  - Trial
  - Demonstratievideo's
  - Personaliseren van dienst "Picks for Tom" op Netflix)



## 2. Zwakkere 'sense of ownership' van diensten

- Diensten hebben meer te winnen bij 'Trust Boosters' doordat ze meer kwaliteitonzekerheid kennen
- Social proof werkt extra goed bij diensten, want we kunnen vooraf kwaliteit niet inschatten
- Trust symbols werken ook extra effectief bij diensten.



### 3. We denken abstracter over diensten

---

- Tastbare kenmerken (product features) verhogen aantrekkingskracht producten, maar niet tot nauwelijks voor diensten (Nguyen et al., 2023)
- Abstracte kenmerken (merkimago) is des te effectiever voor diensten (Nguyen et al., 2023)

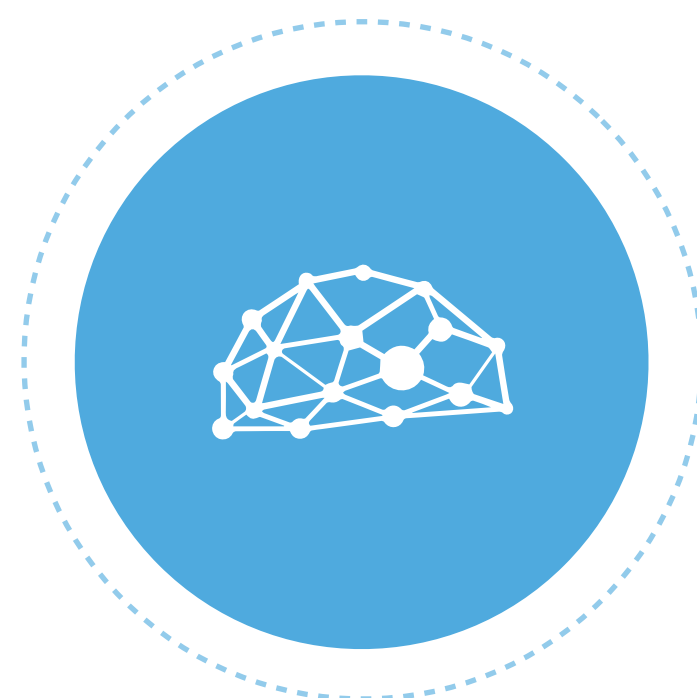






Webinar Neuro Usability voor Diensten

# Topics van vandaag



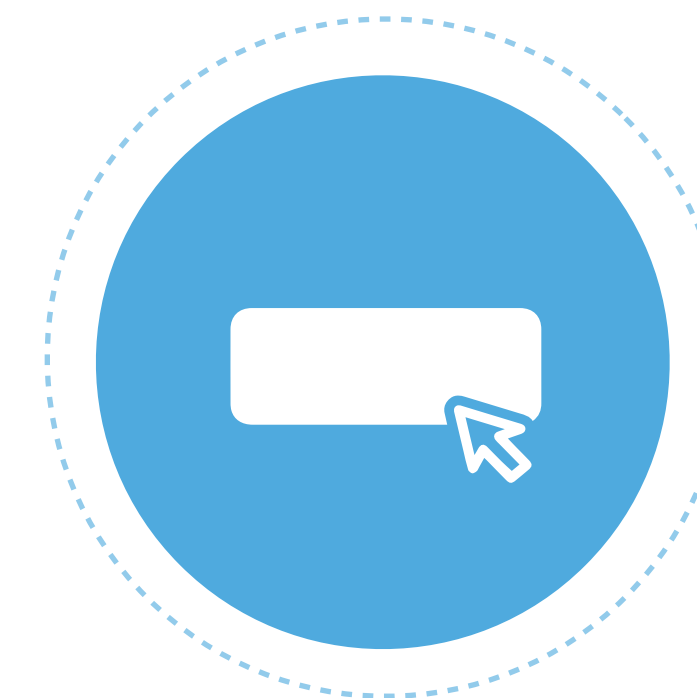
## Mindset bij diensten

Wat zijn de specifieke psychologische uitdagingen voor (ontastbare diensten)



## Neuro Usability Onderzoek

Zo doe je goed neuro usability onderzoek

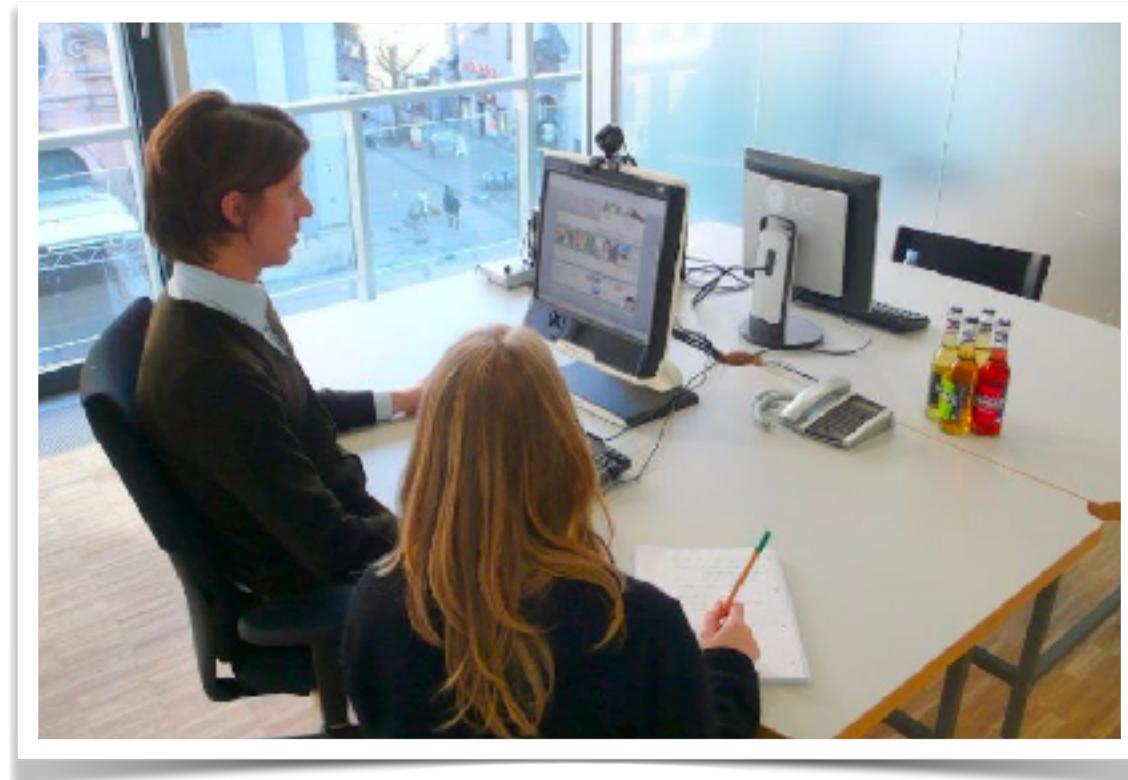


## Praktische inzichten

Tips om sites en apps voor diensten gebruiksvriendelijker te maken

# Manieren om inzicht te krijgen in gebruikservaring

Diepgang



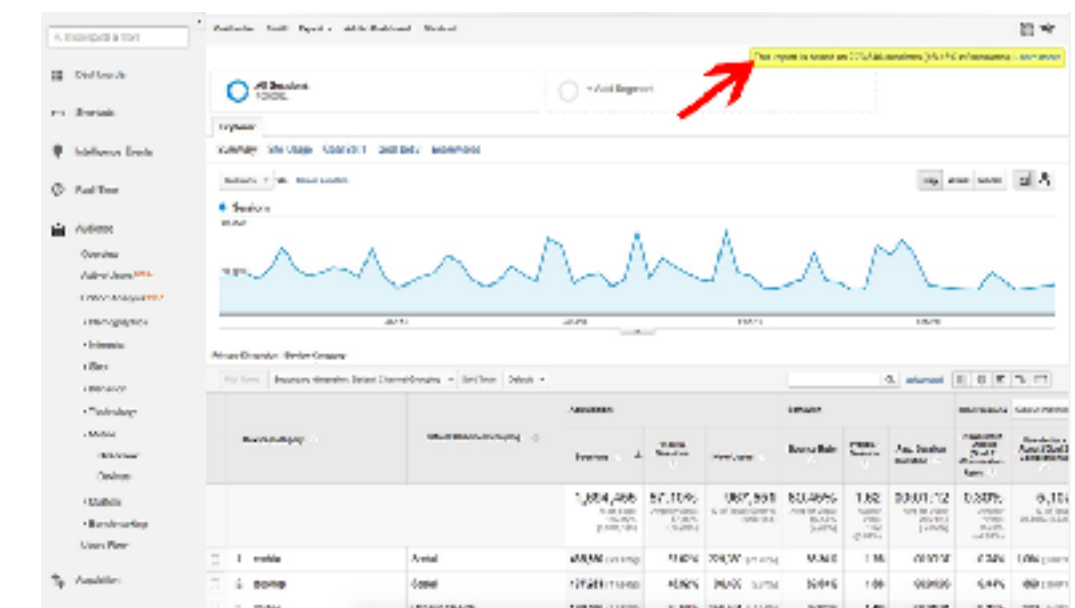
Interview gedurende interactie



Hardop uitspreken



Neuro Usability



Analytics

Realisme

**95%**

**System 1**

Snel

Onbewust

Intuitief



**5%**

**System 2**

Traag

Bewust

Doordacht

Het belang van **single flow**  
UX onderzoek

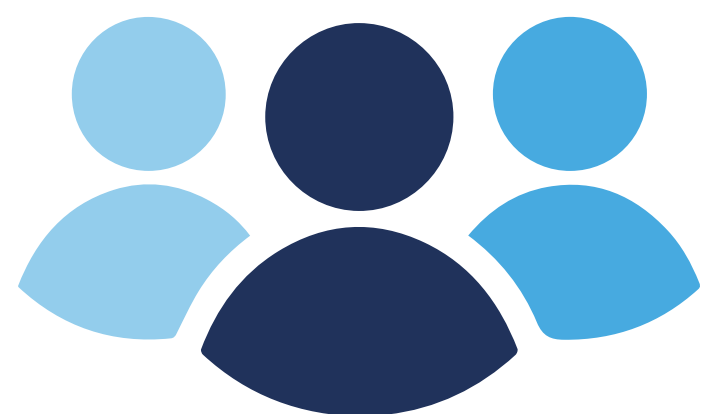






Webinar Neuro Usability

# Een doorsnee onderzoek



**6-10** Respondenten

Per Device



**Huidige gebruikers**

of

**Nieuw gebruikers**



**Demografie**

Mix in geslacht en leeftijd.  
Dit is de beste 'stresstest' voor de UX

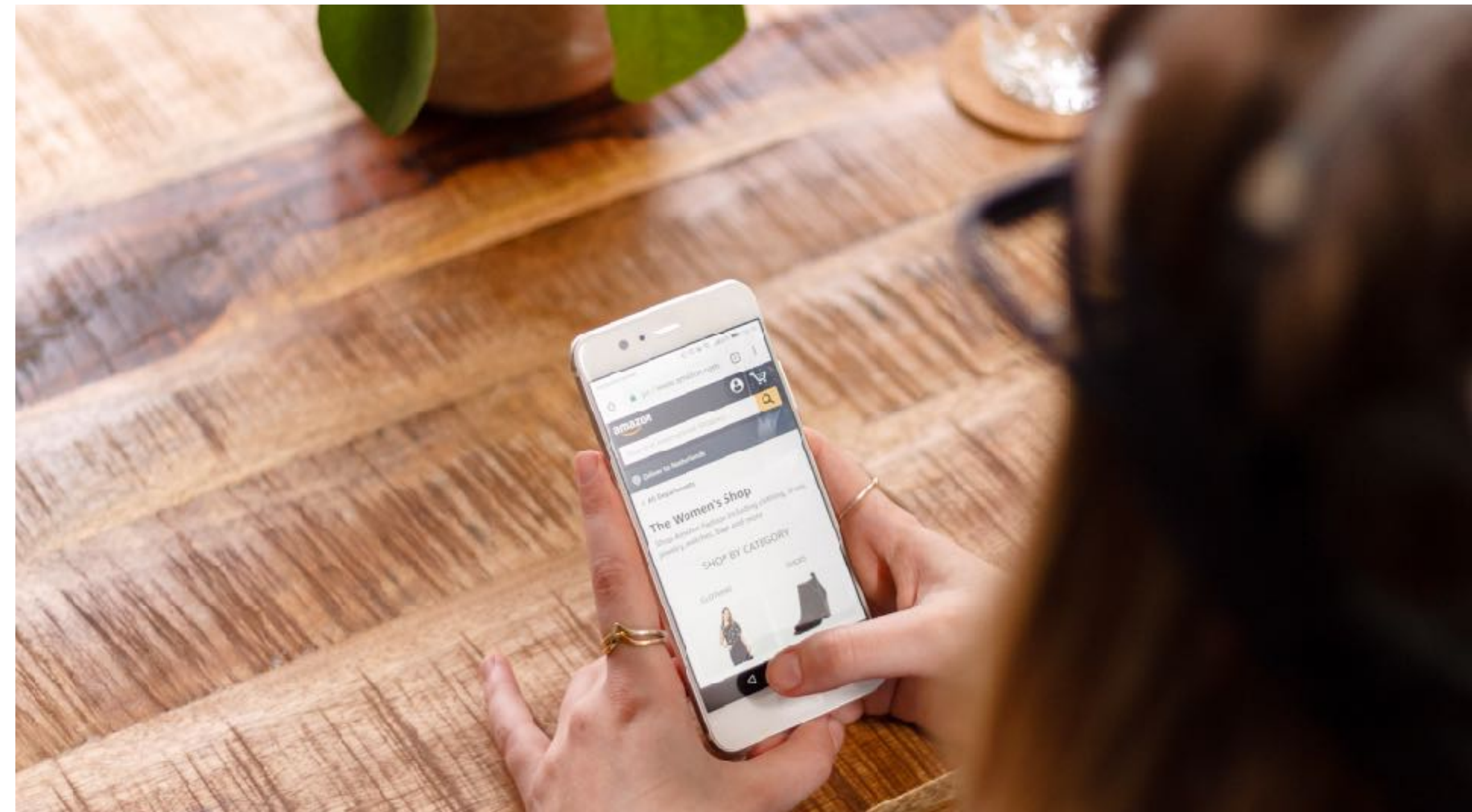
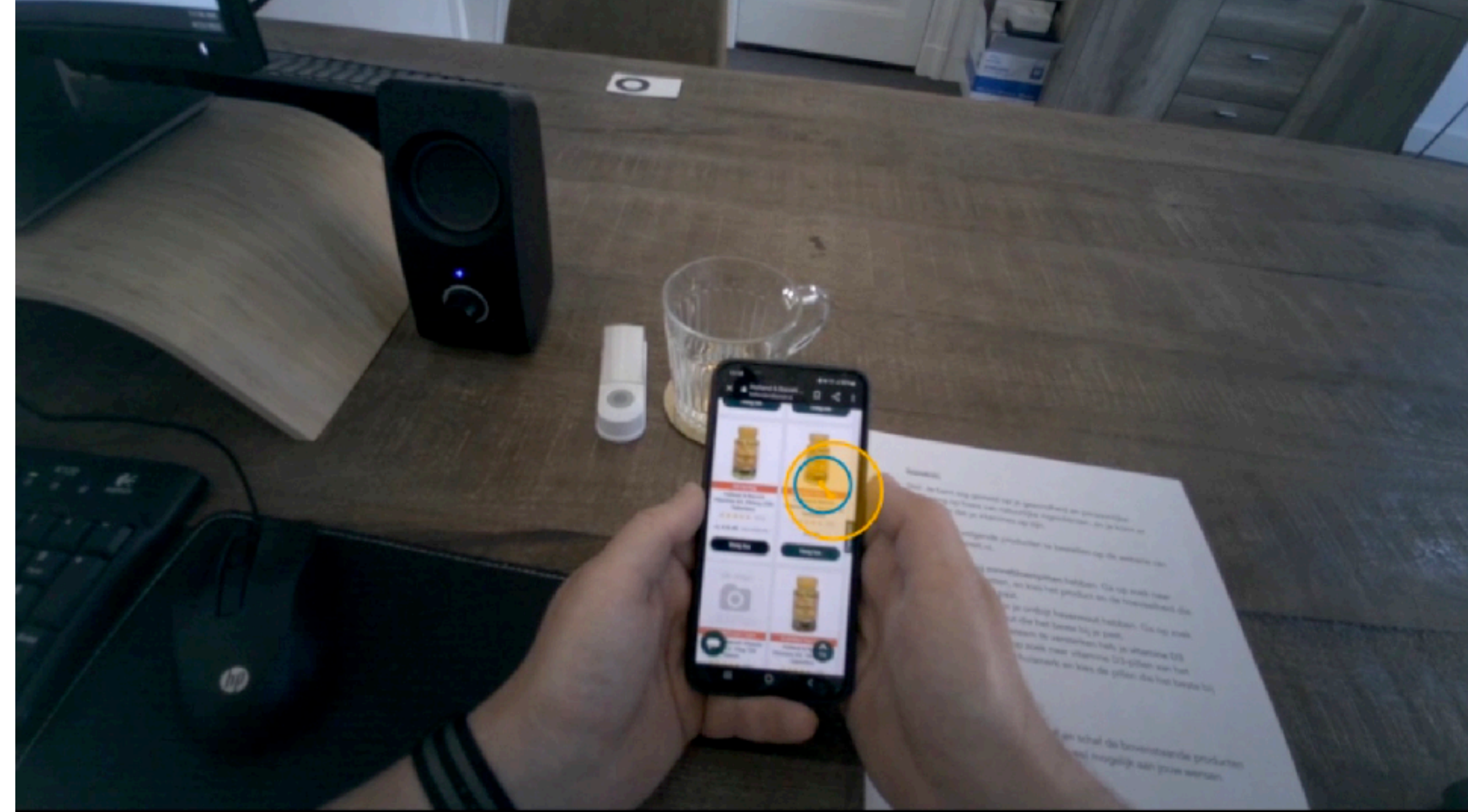
Overzicht Onderzoek

# Techniek: Eye Tracking



Tobii Glasses 3

De Tobii Glasses 3 vormt de gouden industrie-standaard voor outdoor eye tracking onderzoek. Door de hoge mate van precisie in combinatie met maximaal gebruikerscomfort, leent deze oplossing zich uitstekend om kijkpatronen in een realistische setting in kaart te brengen, bijvoorbeeld voor het usability testen op mobiel.





Overzicht Onderzoek

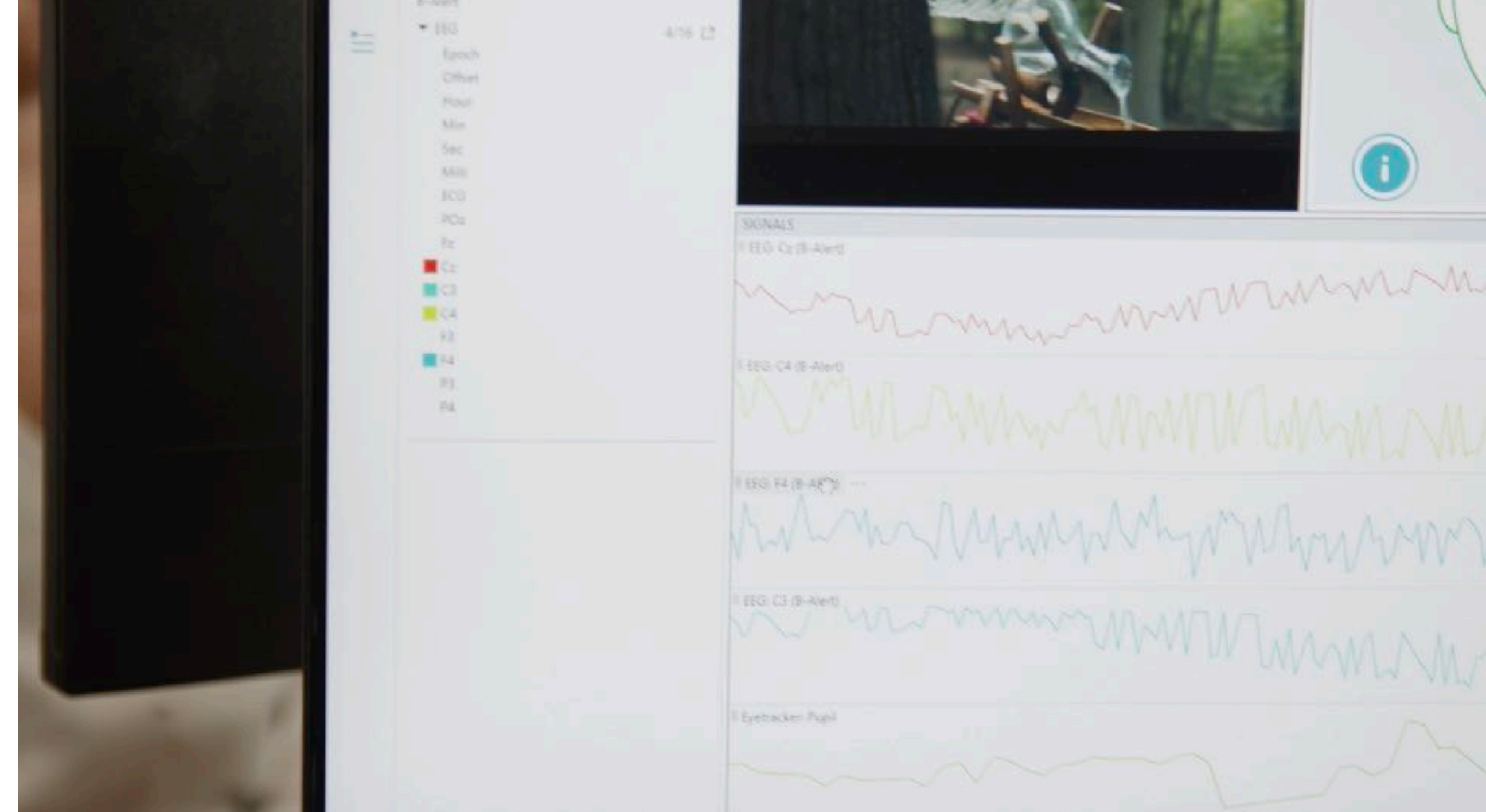
# Techniek: EEG



## ABM B-Alert X10

De B-Alert X10 van ABM registreert hersenactiviteit met 256 metingen per seconde.

ABM B-Alert is door onafhankelijke onderzoeken geclassificeerd als het beste portable EEG systeem ter wereld – zowel in comfort voor de respondent als betrouwbaarheid en accuraatheid van de meting. Het meet data met medische zuiverheid.



# Metrics

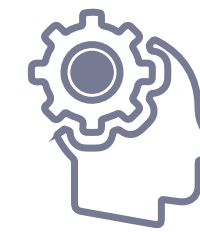


## Verlangen

"Ik wil dit"

De persoon ervaart positieve emotie en is gemotiveerd tot toenadering. Deze metric correleert sterk met koopgedrag.

Ohme et al., (2010)



## Workload

"Dit is ingewikkeld"

De hoeveelheid moeite die het brein doet om informatie te verwerken. Hoge workload duidt op stress en lage op verveling.

Tremoulet et al., (2009)



## Verwarring

"Dit is vreemd"

Verwarring treedt op wanneer er iets onverwachts gebeurt, een proces onlogisch is of de persoon plotseling afgeleid raakt.

Johnson et al., (2011)



Overzicht Onderzoek

# Veldwerk sessies



Plaatsing EEG



Baseline meting

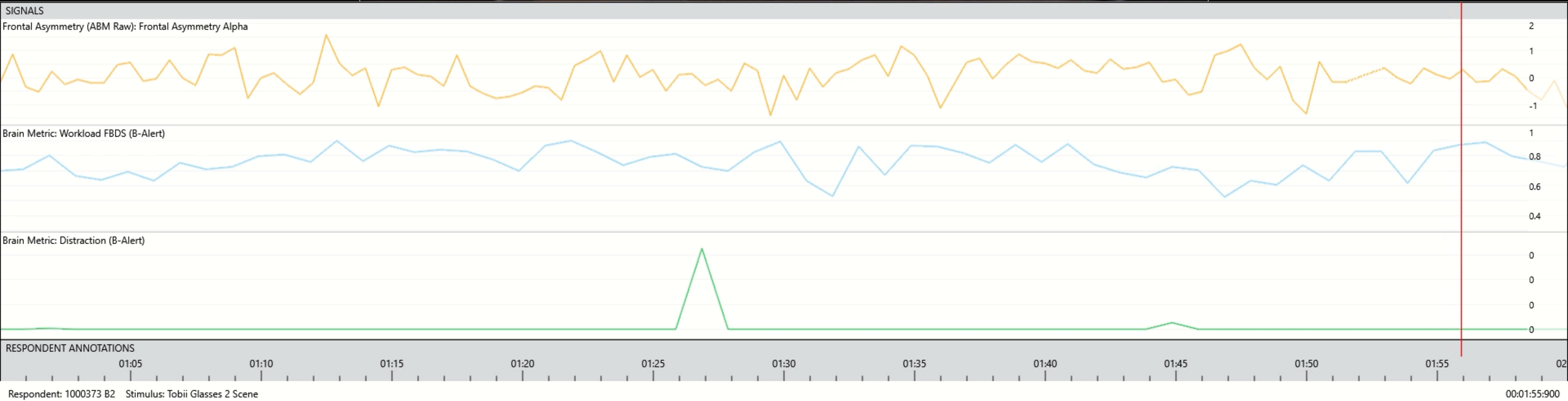
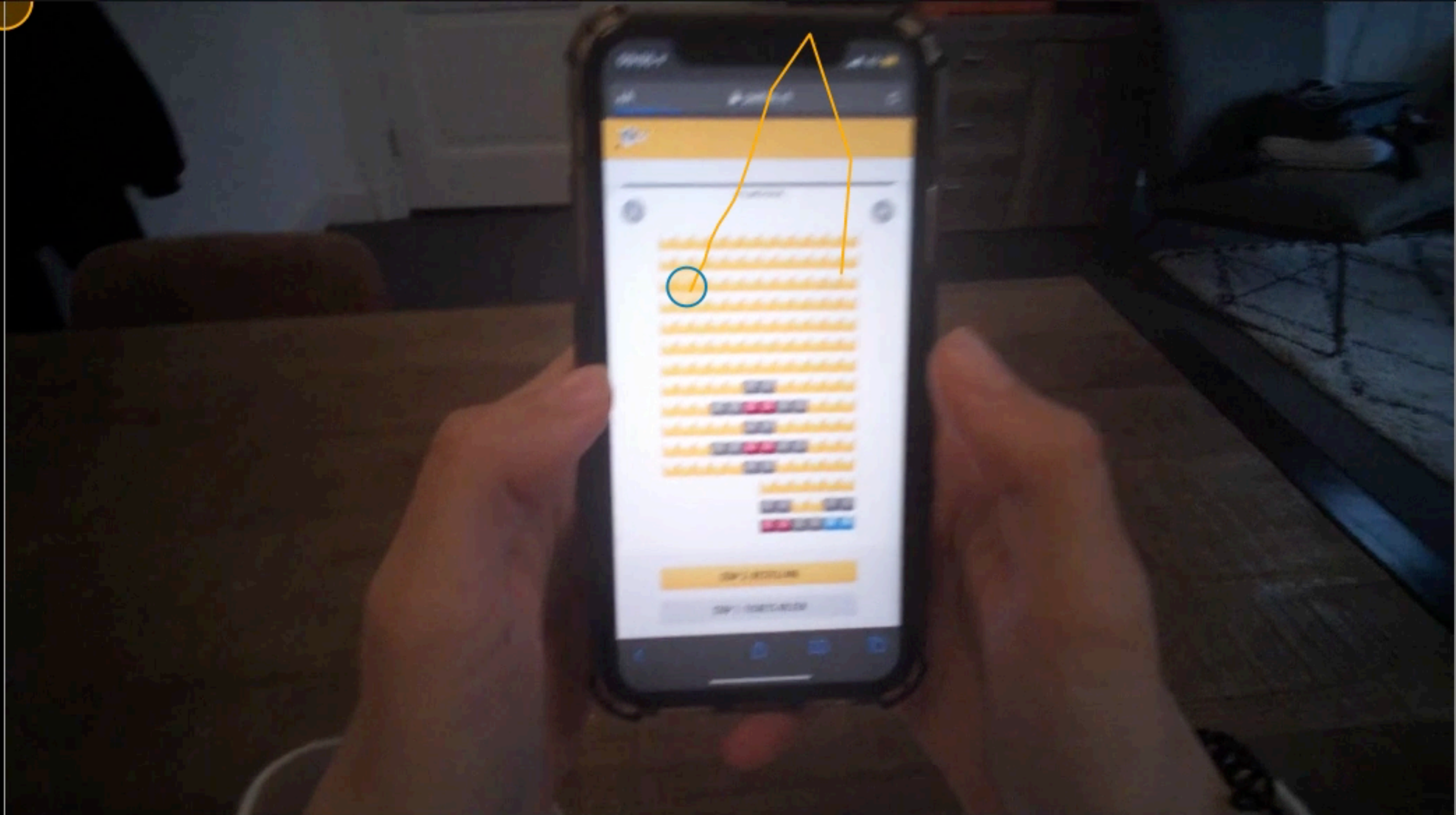


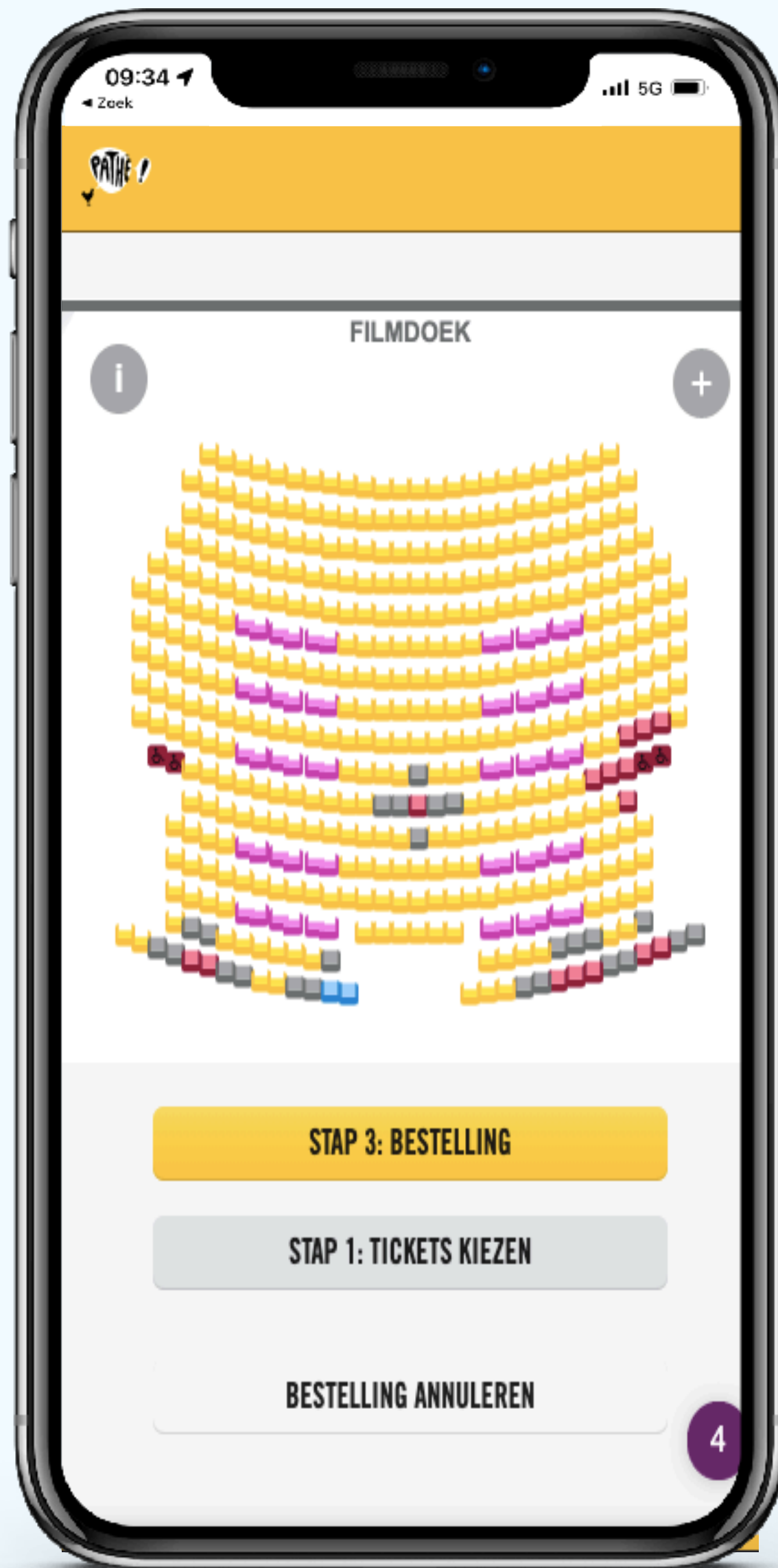
Website-interactie



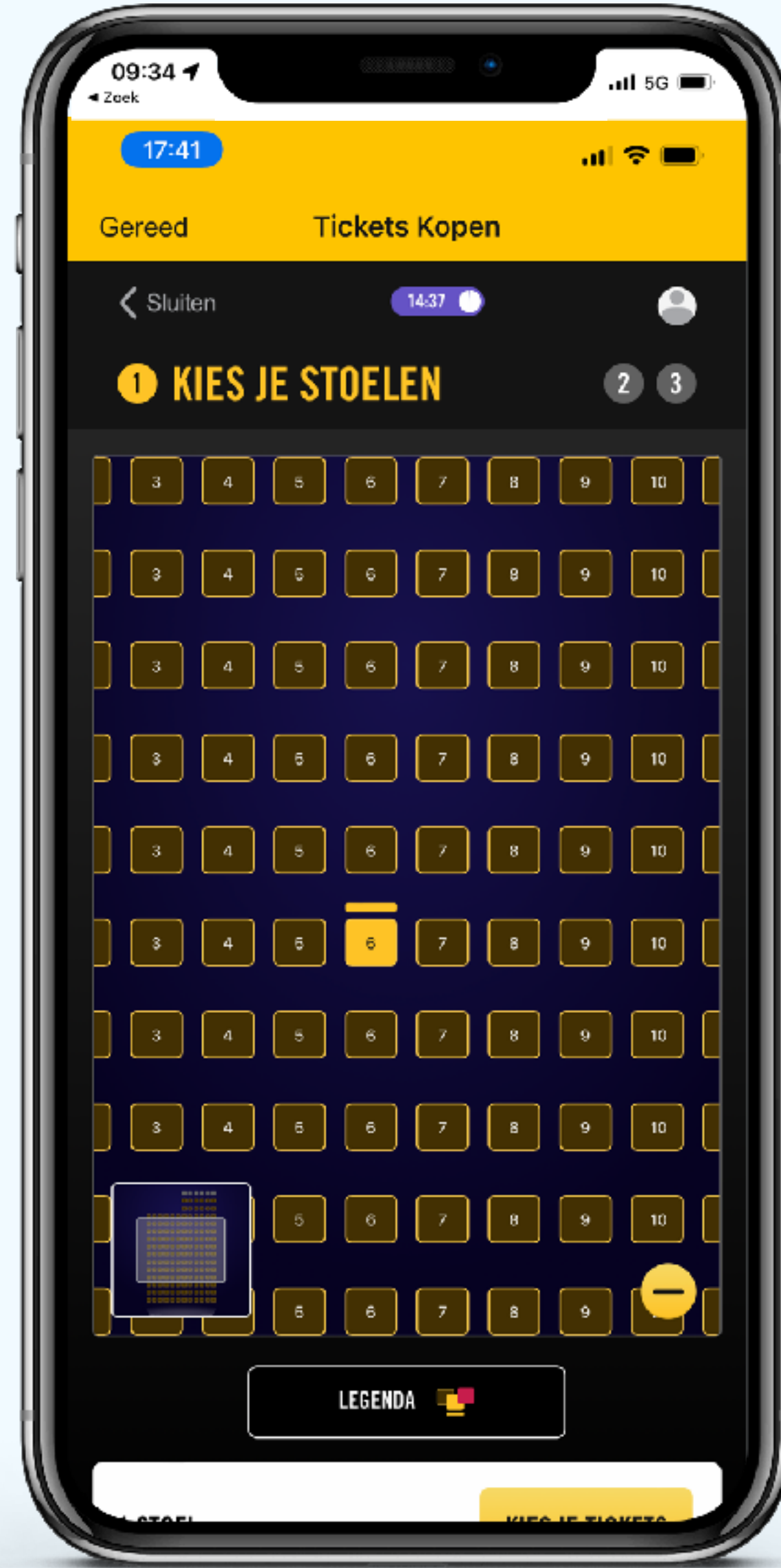
Interview

1 uur





Oud



Nieuw

Inzichten & Optimalisatie

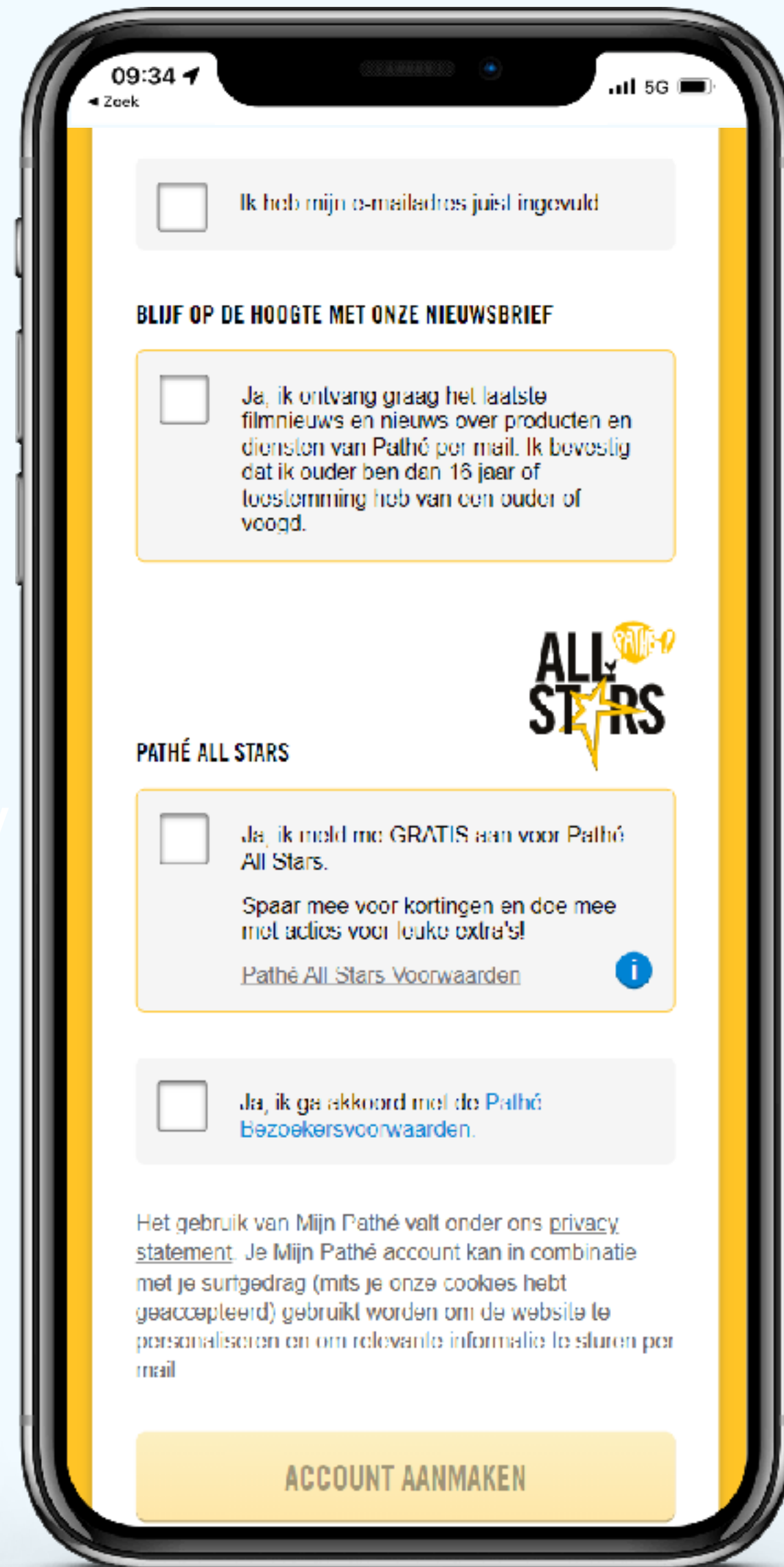
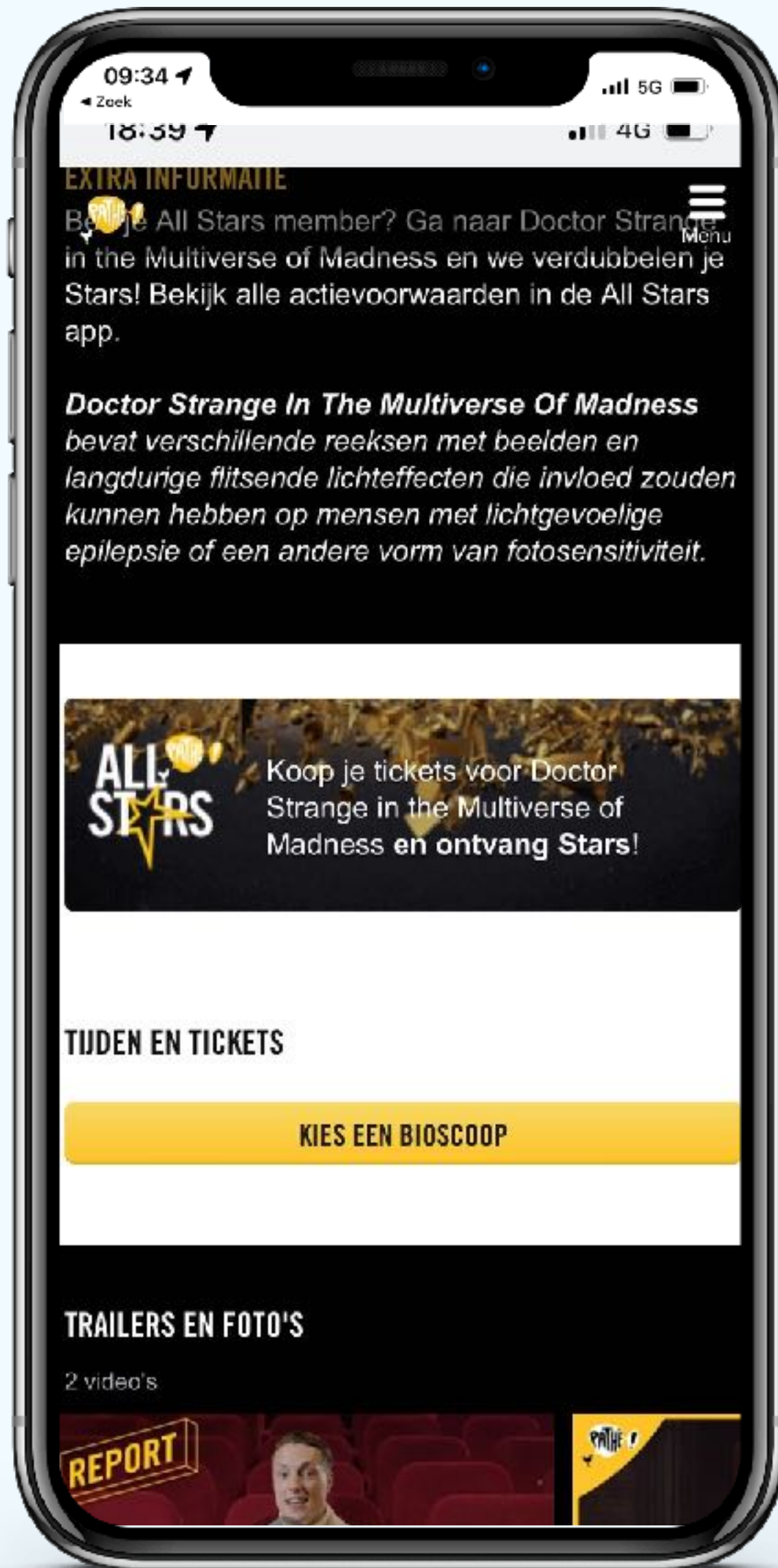
# 1. Zoom-in bij stoelselectie

## Inzicht

De stoelselectie riep veel frustratie op.

## Advies

- ▶ Zoom-in zodra iemand met duim op specifieke stoelzone drukt.



Inzichten & Optimalisatie

## 2. Pathé All Stars

### Inzicht

De promotekst wordt genegeerd bij de 'naam invullen' stap. Later bij het daadwerkelijke opt-in wordt het vak eveneens genegeerd.

### Advies

- ▶ Verweef All Stars meer door de plekken waar men wél kijkt, zoals na de eerste alinea van de filmbeschrijving

All Stars weinig aandacht

18:39 4G

**EXTRA INFORMATIE**

Ben je All Stars member? Ga naar Doctor Strange in the Multiverse of Madness en we verdubbelen je Stars! Bekijk alle actievoorwaarden in de All Stars app.

**Doctor Strange In The Multiverse Of Madness** bevat verschillende reeksen met beelden en langdurige flitsende lichteffecten die invloed zouden kunnen hebben op mensen met lichtgevoelige epilepsie of een andere vorm van fotosensitiviteit.

**ALL STARS**

Koop je tickets voor Doctor Strange in the Multiverse of Madness en ontvang Stars!

**TIJDEN EN TICKETS**

**KIES EEN BIOSCOOP**

**TRAILERS EN FOTO'S**

2 video's

**REPORT**

**DOCTOR STRANGE IN THE MULTIVERSE OF MADNESS**

**TIJDEN EN TICKETS**

Tickets zijn enkel online verkrijgbaar Tickets gemakkelijk te annuleren Beste beeld en geluid

★★★★★  
127 minuten

12 Science Fiction

Release: 4-05-2022

In Marvel Studios' Doctor Strange in the Multiverse of Madness onthult het MCU de Multiverse en verlegt het zijn grenzen verder dan ooit tevoren.

**LEES MEER**

**EXTRA INFORMATIE**

Ben je All Stars member? Ga naar Doctor Strange in the Multiverse of Madness en we verdubbelen je Stars! Bekijk alle actievoorwaarden in de All Stars app.

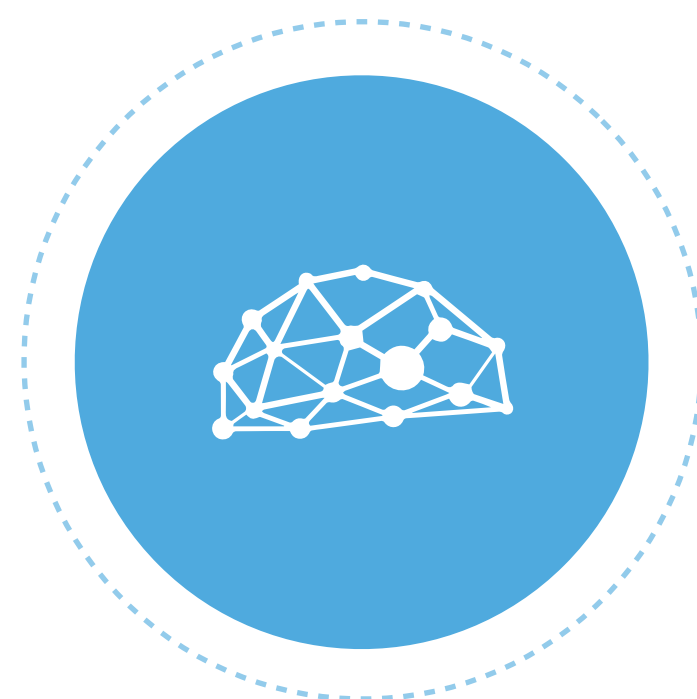
**Doctor Strange In The Multiverse Of Madness** bevat verschillende reeksen met beelden en langdurige flitsende lichteffecten die invloed zouden kunnen hebben op mensen met lichtgevoelige epilepsie of een andere vorm van fotosensitiviteit.

+7% meer conversie



Webinar Neuro Usability voor Diensten

# Topics van vandaag



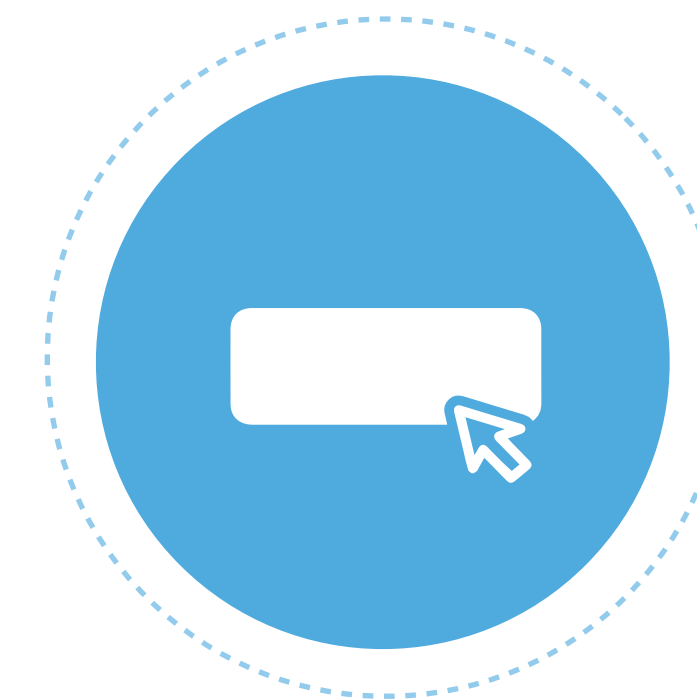
## Mindset bij diensten

Wat zijn de specifieke psychologische uitdagingen voor (ontastbare diensten)



## Neuro Usability Onderzoek

Zo doe je goed neuro usability onderzoek



## Praktische inzichten

Tips om sites en apps voor diensten gebruiksvriendelijker te maken

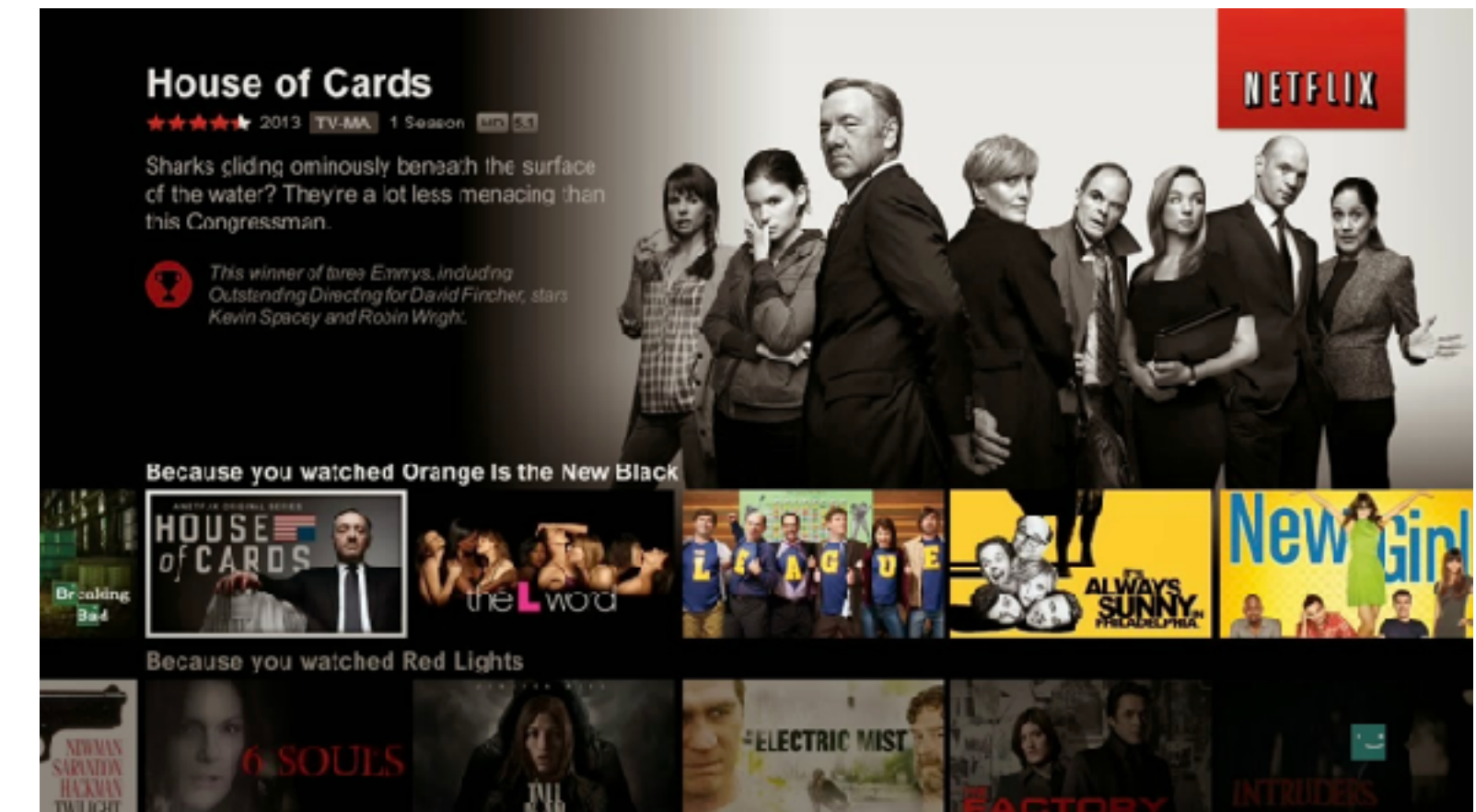


Uitdaging 1

**Converteren**

# Reminder: Zwakkere 'sense of ownership' van diensten

- **Endowment effect:** vraagprijs is hoger dan gewenste koopprijs
- Bij fysieke producten zijn we al vroegtijdig in koopproces 'eigenaar': we zien het, kunnen het aanraken
- Bij diensten is de uitdaging dit ook vroegtijdig te doen:
  - Trial
  - Demonstratievideo's
  - Personaliseren van dienst "Picks for Tom" op Netflix)



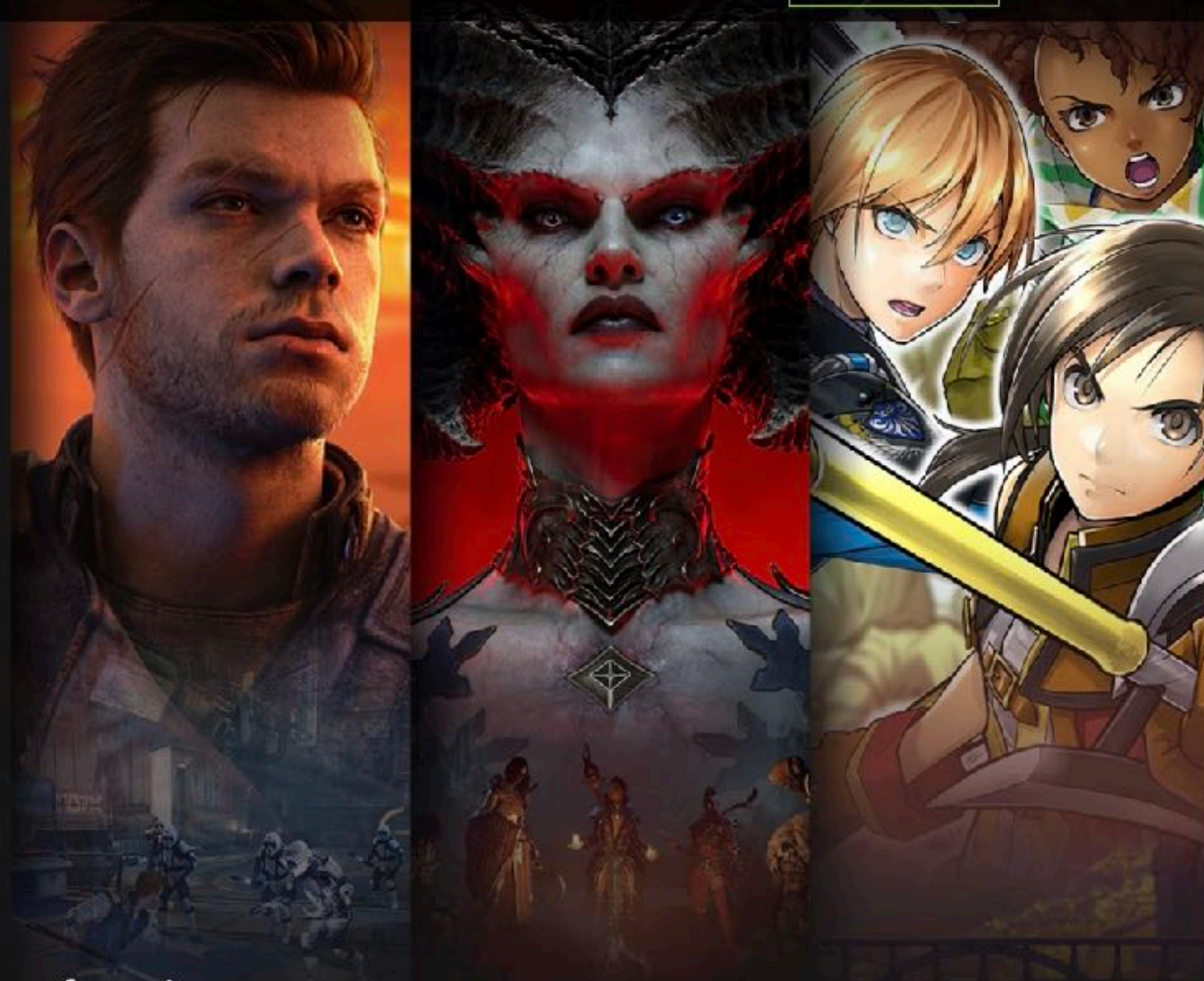
WORD NU LID >

# GAME PASS XBOX GAME PASS

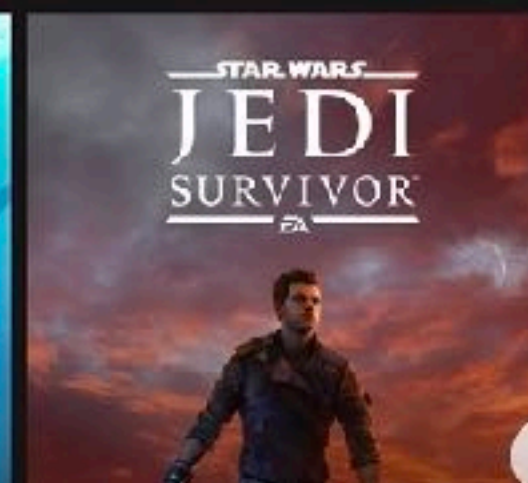
Speel als eerste nieuwe games op dag één. En speel honderden geweldige games met vrienden op console, pc en in de cloud. Er worden voortdurend nieuwe games toegevoegd, dus je kunt altijd iets nieuws spelen.

WORD NU LID VOOR €1 >

Het lidmaatschap wordt automatisch verlengd voor de maandprijs, tenzij je annuleert via je Microsoft-account. Zie [de voorwaarden](#).



Ontdek je nieuwste favoriete game





**Stream de beste series, films en programma's  
waar heel Nederland naar kijkt.**

Kies een streaming pakket dat bij je past.

Abonnementen van €4,99 tot €11,99 per maand. Maandelijks opzegbaar.

[Probeer nu 14 dagen gratis](#)

[Heractiveer je abonnement](#)

of

[Alleen RTL programma's terugkijken?](#)

[Ontdek TV Gemist](#)

**Alleen bij  
Videoland**

Deze films, series en originals zie je alleen bij ons.

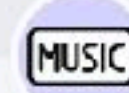
# Royalty free music and audio tracks from \$1

1,983,613 tracks and sounds from our community of musicians and sound engineers.



e.g. ambient music

Search



## Music

Royalty-free music clips for your next project

Newest Bestsellers



## Music Packs

Different tracks related to the same genre

Newest Bestsellers



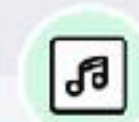
## Sound Effects

All the Sound Effects for your next project

Newest Bestsellers



## Logos & Idents



## Music Kits



## Source Files

### Your privacy matters

Cookies and similar technologies are used on our sites to personalise content and ads, provide and improve product features and to analyse traffic on our sites by Envato, our business partners and authors. You can find further details and change your personal settings below. By clicking OK, or by clicking any content on our sites, you agree to the use of these cookies and similar technologies.

Settings

OK

Uitdaging 2

**Retentie**

# Het Hooked Model: Creëer positieve feedback loops

## Trigger

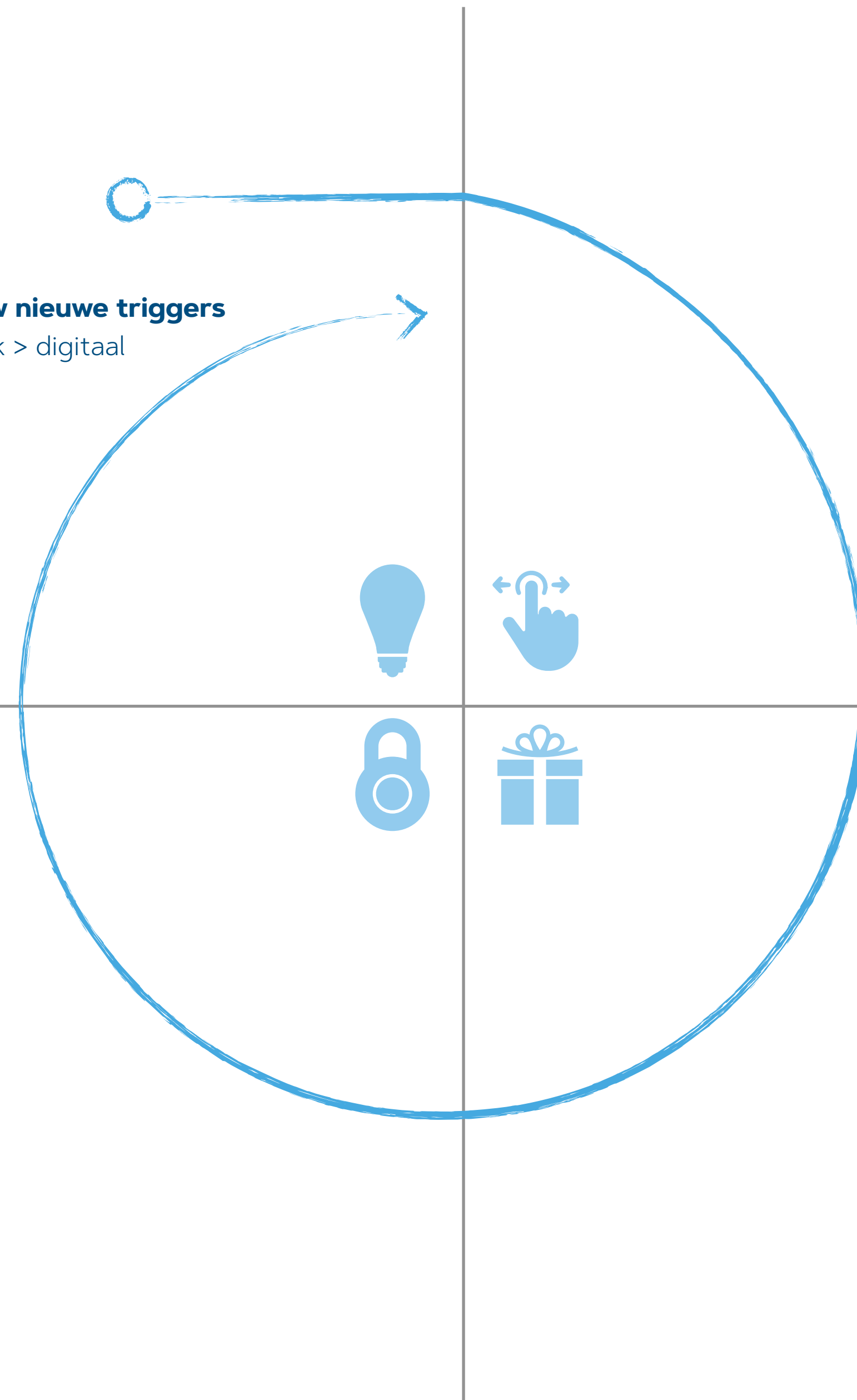


- Eerst functioneel, daarna emotioneel (Tyrväinen & Karjaluoto, 2019)
- Rijen omzeilen (Pantano and Priporas 2016)
  - Aanbiedingen en directe korting
  - Target gebruikers categorie en website

- Vraag een beetje moeite
- Open je aanbiedingsoverzicht
  - In-store: "diverse speciaalbieren in de aanbieding"

## Investment

**Bouw nieuwe triggers**  
fysiek > digitaal



## Action

- Acties richting aankoop
- Producten bekijken
  - Informatie inwinnen
  - Inspiratie opdoen
  - Aanbiedingen checken
  - Nieuwe producten checken
  - Winkeltrip plannen

- Dopamine door wisselende en continue beloning
- "Wat is er deze week in de bonus?"
  - In-store rewards
  - Gamification elementen

## Variable Reward

# Het belang van de *Cognitive Lock-in*

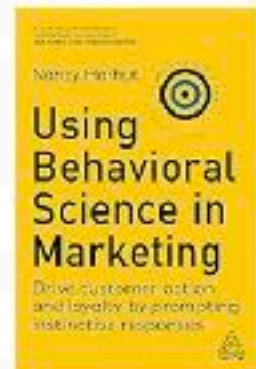


## Shop Books

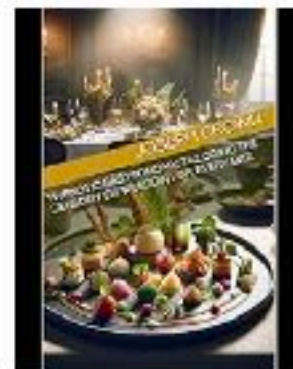
explore titles



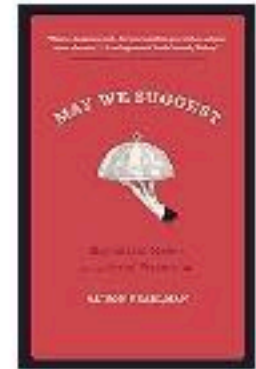
### Pick up where you left off



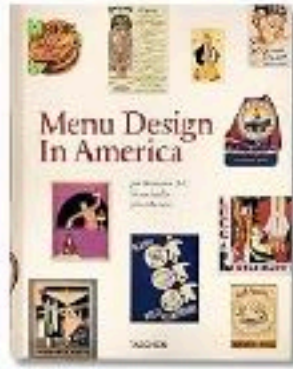
Using Behavioral Scien...



Hypnotic Gastronomy:...



May We Suggest: Resta...



Menu Design in Americ...

[See more](#)

### Top Deal



**Up to 29% off** Limited time deal  
Hair & Beauty Essentials by Kitsch

[See all deals](#)

### Deals in PCs



[Shop now](#)

### Home décor under \$50

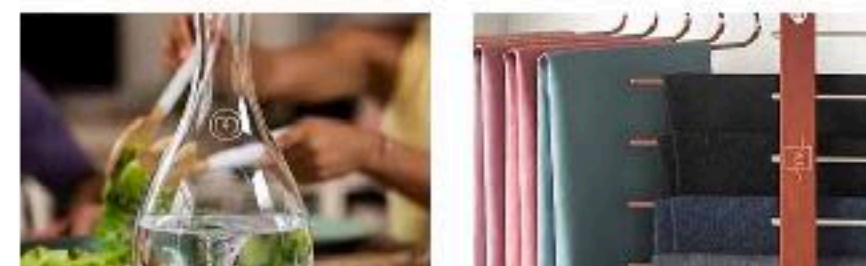


[Shop now](#)

### Fill your Easter basket with joy



### Refresh your space



### Amazon Gadget Store



### Shop deals in Fashion





# Voorkom Churn- Geef een alternatief

---

Thinking of changing your plan?  
Hold up, there might be a better way!

YOU CURRENTLY HAVE 5 ACTIVE PROTOTYPES

Downgrade Plan  
Choose a new plan and select which prototypes to keep (if required)

Starter (3 prototypes) \$15/mo.

Cancel your InVision subscription \$0/mo.  
Stop recurring payments effective immediately.

Continue Nevermind

# Take-Aways: Neuro Usability voor Diensten

---

- ✓ **Ken je de voor- en nadelen van verschillende soorten gebruikersonderzoek?** Weet wat je meet!
- ✓ **Test je usability.** Meet de onbewuste gebruikservaring middels Eye Tracking en EEG
- ✓ **Is je UX flow geoptimaliseerd voor conversie én retentie?** Pas bewezen psychologische principes over UX en conversie toe om succes te verhogen.