

Wat is een online experience?

In dit onderzoek document zal er antwoord gegeven worden op de titel-vraag, “*Wat is een online experience?*”. Dit zal gedaan worden doormiddel van literatuuronderzoek. Hierbij zal gekeken worden naar veel gebruikte methodes en kenmerken van een online experience. Het onderzoek heeft als doel om meer inzicht te krijgen in het product dat er gemaakt gaat worden.

Inhoudsopgave

Online Experience	2
Verschillende soorten online experiences	2
Voordelen van een online experience	2
Kenmerken van een goede online experience.....	2
Conclusie	2
Literatuurlijst.....	4

Online Experience

Verschillende soorten online experiences

Een online experience is een brede term. Een interactie met een website of web-applicatie zou al beschreven kunnen worden als een online experience. In zo'n geval gaat het vaak om interactie tussen klant en bedrijf. Hierbij wordt de website zo gestroomlijnd mogelijk gemaakt. De interface is in zo'n geval geoptimaliseerd, zodat de gebruiker de beste ervaring heeft.

Ook is het mogelijk om de online experience verder te trekken, door een afzonderlijke ervaring voor de gebruiker te creëren. Een ervaring waar de klant of gebruiker niet direct of indirect verbonden wordt met (de aanschaf van) een product of dienst.

Voordelen van een online experience

De interactie en de ervaring die een gebruiker ervaart speelt een belangrijke rol bij een online experience. Het is namelijk de ervaring die leidt tot een herinnering. En hoewel een gebruiker niet direct een product of dienst aanschafft, geeft een onderzoek van Event Marketing Institute & Mosaic aan dat 74% van de gebruikers van een (online) experience een meer positieve mening heeft over het merk na een positieve online experience.

Mensen met een positieve (online) experience willen deze ervaring graag delen, online of offline. Op deze manier kan de klant of gebruiker (in)direct andere overtuigen van het bedrijf of de organisatie achter de online experience.

Kenmerken van een goede online experience

Een goede ervaring berust zich op goed onderzoek naar de gebruiker. Vragen als "Wie gaat het product gebruiken" en "Wat moet het product overbrengen?" zijn cruciaal alvorens het concepten. Verder geeft Troenokarso in een onderzoek uit 2017 aan dat het kijken naar de huidige design trends en de etische aspecten waar een bedrijf zich aan moet houden ook van belang zijn.

Kenmerkend voor een goede online experience is de interactie tussen de experience en de gebruiker, doormiddel van interactieve onderdelen kan de gebruiker betrekt worden binnen de ervaring. Hierdoor wordt een meer immersive experience behaald worden.

De UI (interface) en UX (user experience) karaktiristieken van een online experience zijn grotendeels gelijk aan reguleren websites en dienen daardoor te voldoen zelfde geldende design principes. Onder andere teksten en knoppen moeten duidelijk, logisch en intuïtief zijn. Verder is het belangrijk om de experience te optimaliseren voor alle apparaten. In 2019 werd ongeveer 43 procent van de websites bezocht door een mobiel device. Eind 2015 lag dit getal op ongeveer 26 procent volgens Statcounter. Hoe jonger de gebruiker is, hoe meer tijd hij op zijn of haar mobiel doorbrengt. Ouderen gebruiken daarentegen vaker een desktop of tablet.

Conclusie

Uit het onderzoek kan geconcludeerd worden dat er verschillende online experiences bestaan. Met een online experience kan een bedrijf een product of dienst promoten, of kan er een specifieke ervaring overgebracht worden op de gebruiker(s). Volgens een onderzoek van Event Marketing Institute & Mosaic heeft 74% van de gebruikers een positievere mening na een positieve (online) experience. Daarbij komt kijken dat mensen met een positieve ervaring dit graag willen delen, waarmee ze (in)direct andere overtuigen van het bedrijf of de organisatie.

Goede online experiences hebben een goede interactie tussen het product en de gebruiker, waardoor de gebruiker een meer immersive experience heeft.

Verder hebben online experiences vergelijkbare UI en UX karakteristieken met reguliere websites. Waarbij het tevens belangrijk is dat ze voldoen aan de geldende design principes. Ook is het belangrijk dat de online experience geoptimaliseerd is voor alle apparaten, sinds steeds meer gebruikers gebruik maken van mobiele apparaten.

Literatuurlijst

Gangadharan, P. (2019, 21 april). The Importance of User Experience Design. Geraadpleegd op 10 mei 2021, van <https://uxplanet.org/the-importance-of-userexperience-design-988faf6ddca2>

Kelleher, M. (2019, 7 augustus). Bring Your Brand To Life With Experiential Marketing. Geraadpleegd op 10 mei 2021, van <https://www.forbes.com/sites/forbescommunicationscouncil/2019/08/07/bring-your-brand-to-life-with-experiential-marketing/>

Event Marketing Institute, & Mosaic. (z.d.). The 2021 Experiential marketing industry forecast. Geraadpleegd op 10 mei 2021, van <https://www.eventmarketer.com/reports/2020-q4-the-2021-experiential-marketing-industry-forecast/>

Wertz, J. (2019, 30 september). Experiential Marketing Is The Future Of Retail. Geraadpleegd op 10 mei 2021, van <https://www.forbes.com/sites/jiawertz/2019/09/30/experiential-marketing-is-the-future-of-retail/#1b5c82583101>

Kuligowski, K. (2019, 19 maart). What Is Experiential Marketing? Geraadpleegd op 31 maart 2020, van <https://www.businessnewsdaily.com/11334-experiential-marketing-defined.html>

Floisand, M. (2020, 18 februari). 2020 Predictions For Marketing And Customer Experience. Geraadpleegd op 10 mei 2021, van <https://www.forbes.com/sites/forbescommunicationscouncil/2020/02/18/2020-predictions-for-marketing-and-customer-experience/?sh=612988656ca0>

Troenokarso, G. (2017, 23 juni). De basis van UX-design en de raakvlakken met online marketing. Geraadpleegd op 2 april 2020, van <https://www.emerce.nl/best-practice/basis-ux-design-online-marketing>

Statcounter. (z.d.). Desktop vs Mobile vs Tablet Market Share Netherlands. Geraadpleegd op 2 april 2020, van <https://gs.statcounter.com/platform-market-share/desktop-mobiletablet/netherlands/#monthly-201504-202002>

van Tijn, S. (2019, 19 juni). Mobiel vs. Desktop Gebruikers. Geraadpleegd op 2 april 2020, van <https://www.seovyo.nl/mobiel-vs-desktop-gebruikers/>