

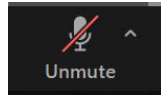
# Welkom op het publiqForum 2021!

Ga in dialoog met je publiek  
8/12/2021



# Spelregels & verloop

- Je microfoon staat automatisch af
- Camera aan is leuk :)
- Klik op 'unmute' om iets te zeggen, wanneer je het woord krijgt
- Opname voor verslag / intern gebruik
- PPT achteraf beschikbaar



# Zoom - tips

- Zet je naam + organisatie goed ('rename')
- Zet 'speaker view' aan bij slides
- 'gallery view' als er geen slides zijn
- Plaats je vragen in de chat

Participants (1)

Nienke - publiq (Host, me)

Mute

More

Rename

Edit Profile Picture

publiq

Forum

# Programma

- Publiekskanalen van publiq
  - Stijn Janssens
  - [stijn@publiq.be](mailto:stijn@publiq.be)
  
- De customer journey van Paspartoe
  - Alja Kiseleva
  - [alja.kiseleva@vgc.be](mailto:alja.kiseleva@vgc.be)



# Waarom heb jij voor deze sessie gekozen?

Plaats het in de chat.



**Wij, de “gewone” gebruikers.**



**De “gewone” gebruiker bestaat niet.**





**Luister naar je publiek,  
om je blik te verruimen.**



**Richt je op de gebruikers  
die de meeste moeilijkheden ervaren.**





# “in dialoog”

- zorg ervoor dat de gebruiker kan antwoorden
- van laagdrempelig tot diep en gedetailleerd
- hoeft niet altijd veel tijd of geld te kosten
- elke methode geeft andere inzichten

# Voorbeeld 1:

## Wat vond je van de schattenjacht?

*Wat?*

- Peilen naar de ervaring van de bezochte schattenjacht, wat ging er goed? Wat slecht?

*Hoe?*

- Extra invulveld bij invulformulier

*Resultaat?*

- 12.815 reacties, 94% van alle inzendingen



**Mijn dochter (3 jaar)  
vond het geweldig.  
Ze spreekt nog over  
het museum met de  
boten en de vissen!**

Katrien  
in Navigo Visserijmuseum



**De tuin is  
prachtig.  
Een zoektocht  
met eenhoorns,  
wat wil je meer?**

Anke  
in Abdijsite Herkenrode



*“Rustige en aangename zoektocht vanaf 5 jaar. Mijn driejarige was **net te jong voor sommige opdrachten.**”*

*“Leuk maar net iets **te lange wandeling voor mijn motorisch zwakke 6 jarige.**”*

*“**moeilijke start, route niet echt duidelijk**, te moeilijk voor kinderen van 6 jaar, te verwarrend fotozoektocht en opdrachten door elkaar. wel mooie wandeling.”*

# Voorbeeld 2:

## Wat denk je van onze website?

*Wat?*

- Peilen naar de tevredenheid van UiTinVlaanderen
- Waar ondervinden gebruikers problemen?

*Hoe?*

- Laagdrempelige feedback module op elke pagina

*Resultaat?*

- 391 reacties, 25% met tekst





van 03 december 2021 tot 16 januari 2022

## Lichtfestival 'Alice in Wonderland'

Bewaar

Delen

Waar?

[Zoo Antwerpen](#)  
Koningin Astridplein 26  
2018 Antwerpen 18



van 03 december 2021 tot 16 januari 2022

## Lichtfestival 'Alice in Wonderland'

Delen

Waar?

Zoo Antwerpen  
Koningin Astridplein 26  
2018 Antwerpen 18

publiq  
Forum

Wat vind je van deze site?



Not using Hotjar yet?

# Alice

IN WONDERLAND

**LICHTFESTIVAL**

27/11 - 10/01

van 03 december 2021 tot 16 januari 2022









## Lichtfestival 'Alice in Wonderland'

Delen

Waar?

Zoo Antwerpen  
Koningin Astridplein 26  
2018 Antwerpen 18

publiq  
Forum

  
  
  
  
  
  
Geweldig  
Vertel ons over je ervaring...  
  
**Gebruik dit alleen om feedback over de site te sturen. Heb je een vraag over de werking van de site? Contacteer de helpdesk.**  
 Not using Hotjar yet?  
Verstuur



“ waarom kan je niet naar een bepaalde activiteit in een bepaalde provincie zoeken of op bvb 20km rond een bepaalde locatie? ”

publiq

Forum



“ kan het eigenlijk slechter om criteria in te geven ?  
onvoorstelbaar amateuristisch, gebruiksonvriendelijk,  
verontrustend ! ”

publiq

Forum



“ heel goede info klaar en duidelijk ”



“ Ik vind het super ”



“ Super leuke site maar ik kan niet uitleggen waarom ”

publiq

Forum

# Voorbeeld 3:

## Wat vind je van dit nieuw idee?

*Wat?*

- Aftoetsen van een nieuw concept “digitale kaart”
- Peilen naar digitale vaardigheden

*Hoe?*

- Bevraging naar al onze pashouders

*Resultaat?*

- 1.800 reacties



Zomertips met je

**MUSEUM  
PASS  
MUSÉES**

**Ga op Museumronde van België met het hele gezin...  
... en win een weekendje weg.**

Deze zomer daadt museumpas je uit om in elk gewest minstens één museum te bezoeken en



### **Naar een digitale museumpas?**

We onderzoeken de opties voor een **digitale museumpas**. Wat verwacht jij? Laat het ons weten via deze **korte bevraging** (3 min).

**Ja, ik geef mijn mening >**

### **Ontdek 10 nieuwe Extra voordelen**

Met je museumpas krijg je nog méér dan musea en expo's. Bekijk het overzicht van alle kortingen en cadeautjes. **Vanaf vandaag** komen er **10 nieuwe** bij!

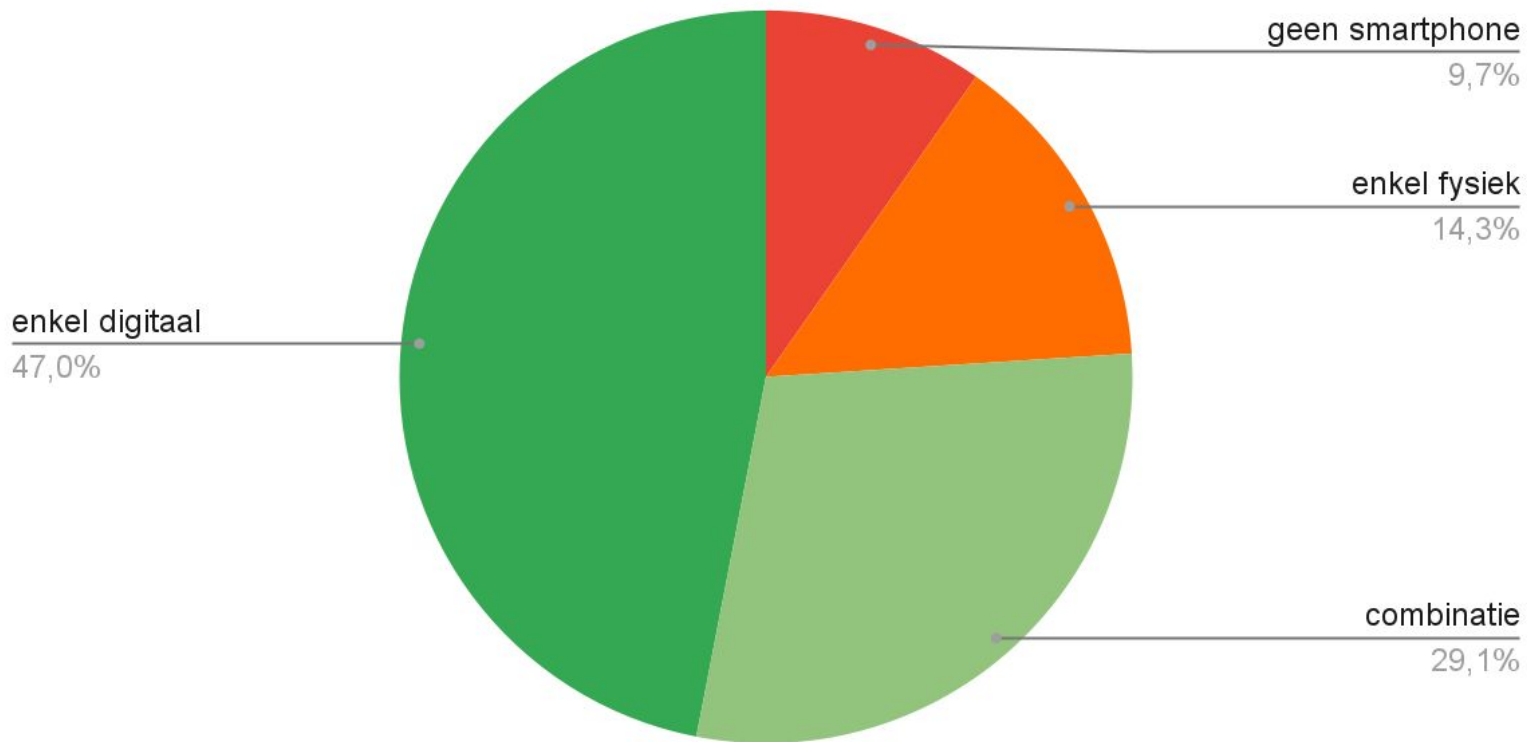
**Bekijk alle Extra voordelen >**



**publiq  
Forum**



## Zou je de digitale museumpas willen gebruiken naast de fysieke museumpas?



# Enkele open reacties

*“Als minder goed ziende gebruik ik liever een groot computerscherm om iets te bekijken....dus echt liever niet”*

*“Als het werkt zonder mobiele data (internet onderweg) is het O.K.”*

*“Ik hou echt liever de kaart. Die zit standaard in mijn portefeuille. Smartphone vergeet ik vaak thuis of heeft lege batterij”*

# Voorbeeld 4:

## Hoe gebruik jij onze website?

*Wat?*

- Waar ondervinden gebruikers problemen bij het zoeken op UiTinVlaandereren?

*Hoe?*

- Video call met scherm delen

*Resultaat?*

- 3 diepte interviews, reeks optimalisaties



UIT: X | B Milj: X | UIT: X | Inbc: X | Geb: X | CX: X | Drib: X | UIV: X | Kop: X | Pub: X | COI: X | Sea: X | UIT: X

meet.google.com/uqt-voeb-jet?authuser=0

Apps | Museumpas | UITinVlaanderen | UITPAS | Publiq | UX | Gebruikersonderz... | Google Drive | Google Calendar | Gmail | Miro | Other Bookmarks | Reading List

Steven De Roo presenteert nu

UITinVlaanderen - UITinVlaanderen | Meet - uqt-voeb-jet | https://www.uitinvlaanderen.be | Wordt niet gesynchroniseerd

+ Ga terug

### Wat wil je doen?

Kies een of meerdere soorten activiteiten.

Buiten	Concert	Cursus, workshop en lezing
Feest en festival	Film	Kamp of vakantie
Markt, braderie of kermis	Museum, expo of monument	Sport
Beurs	Theater en dans	Nog meer

Voor kinderen of jongeren?

Wissen | Zoeken

Wat wil je doen?

Of vul een zoekwoord

UitInVlaanderen.be met cookies? Handig!

Coakens zijn bereikbaar die dit site grond dient. We hebben ook de site van de gemeente te verbeteren, voor jou de systemen te verbeteren. Maar over ons cookies!

JA, AKKORDE MET ALLE COOKIES | COOKIES KEUZEN

19:52 | Gebruikersonderzoek uitinvlaanderen.be

16°C | 19:52 21/09/2021

Jij

3

Vandaag			Morgen			
Dit weekend			Deze week			
<      december 2021      >						
M	D	W	D	V	Z	Z
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

- *feestdagen zijn cultureel gebonden*
- *“weekend” = zaterdag en zondag?*

## Geschikt voor

Baby's en peuters

Jonger dan 3 jaar

Kleuters

Van 3 tot 5 jaar

Jonge kinderen

Van 6 tot 8 jaar

Kinderen

Tussen 9 en 11 jaar

Min-16-jarigen

Tot 16 jaar

Senioren

Vanaf 50 jaar

- *de term “senioren” ligt gevoelig voor sommige mensen*

# Algemene inzichten

- *video call is niet voor iedereen even evident*
- *format bepaalt soort antwoorden*
- *veel informatie maar tijdsintensief*

# Voorbeeld 5:

## Welke informatie heb jij nodig?

*Wat?*

- Welke toegankelijkheidsinformatie is nodig om aan een activiteit deel te kunnen nemen?


*Hoe?*

- In overleg met expertisecentrum Inter en ervaringsdeskundigen uit doelgroep

*Resultaat?*

- Afgetoetste noden in kaart gebracht



A woman with dark hair, wearing a dark coat with a fur collar and a pearl necklace, is speaking at night. The background is dark with some blurred lights. The text is overlaid on the bottom of the image.

...een volledig andere ervaring is om ergens naar toe te gaan.

# Algemene inzichten

- *denk eraan dat de “normale” gebruiker niet bestaat*
- *luister naar je publiek om je blik te verruimen*
- *richt je op de gebruikers die de meeste moeilijkheden ervaren*

1. Welk voorbeeld vond je bruikbaar voor je eigen werking? (Multiple Choice) \*

- Wat vond je van de schattenzoektocht: een extra invulveld op het invoerformul
- Wat denk je van onze website: een laagdrempelige feedback module (hotjar)
- Museumpas: peilen naar nieuw idee via een bevraging (digitale kaart)
- Hoe gebruik jij onze website: video call met scherm delen
- Toegankelijkheid: dialoog met experts en doelgroep
- Geen enkel idee is bruikbaar voor mijn werking



# Klantenreis Paspertoe voor kwetsbare groepen



7/12/2021

vlaamse gemeenschapscommissie

publiq  
Forum

# Start de dialoog

Welke vraag brandt op je lippen?

Wat neem jij mee van vandaag?

Plaats het in de chat




# Praat verder op de publiqForum Wall!

**Dinsdag**

publiq 23 uur

**Start to UiTPAS**




1

Opmerking toevoegen

publiq 7 dagen

**Digitaal aanbod, een blijver?**



0


Opmerking toevoegen

publiq 7 dagen

**Woensdag**

publiq 7 dagen

**Wanted: een jong, divers publiek**




0

Opmerking toevoegen

publiq 7 dagen

**Toegankelijk vrijetijdsaanbod**




publiq 7 dagen

**Donderdag**

publiq 7 dagen

**UiTPAS & sportclubs**



0

1


publiq 7 dagen

Zijn er UiTPAS-regio's met commerciële sportclubs in het aanbod?

Opmerking toevoegen

publiq 7 dagen

**UiTX, het nieuwe jongerenmerk van publiq**




0

**Koffieklets**

publiq 7 dagen

**Begin je eigen topic!**



1

Opmerking toevoegen

publiq 23 uur

**Wonder.me**

Wil je kletsen 'in het echt'? Kom dinsdag en donderdag tussen 12u30 en 13u30 naar Wonder.me, met of zonder je lunch.


Hoe werkt het?

- Klik op de [deelnamelink](#)
- Je zal gevraagd worden toegang te geven tot je camera en microfoon
- Daarna maak je een avatar: neem een selfie of upload een foto

**Oproepjes**

publiq 7 dagen

**Iets of iemand nodig?**




Op zoek naar een samenwerking? Praktijkvoorbeelden? Vraag en reageer hier!

0

Opmerking toevoegen

Anoniem 7 dagen

**Schatten van Vlieg 2022**



# Wat mag je nog van ons verwachten

- Evaluatieformulier (donderdag)
- Verslag / artikel binnenkort op [www.publiq.be/nl/inzichten-en-praktijk](http://www.publiq.be/nl/inzichten-en-praktijk)
- TIP! Nieuwsbrief publiq / UiTPAS / UiTnetwerk > [www.publiq.be/nieuwsbrief](http://www.publiq.be/nieuwsbrief)

# En verder

www.UiTPASpartner.be



## Communicatie & promotie

Hoe helpt UiTPAS je gericht te communiceren naar je publiek en hoe maak je UiTPAS bekend bij je inwoners?

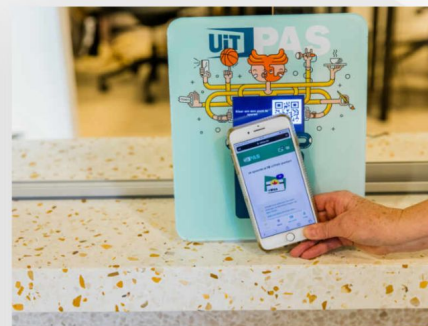
[Meer lezen >](#)



## Handleidingen

Aan de slag! Hoe werkt UiTPAS in de praktijk? Bekijk onze geschreven handleidingen of videotutorials.

[Meer lezen >](#)



## Hard- en software

Hoe moet een UiTPAS-kaart eruit zien? Hoe kan ik meer zuilen bestellen? Waar vind ik de programma's?

[Meer lezen >](#)



# En verder

Begeleidingen op maat: [www.publiq.be/op-maat](http://www.publiq.be/op-maat)

## Ons aanbod



### Mini-audit van je UiTPAS-communicatie

Stimuleer de lokale vrijetijdsparticipatie en haal zonder extra moeite veel meer uit je UiTPAS-communicatie.

[Meer lezen >](#)



### Meer publiek met de UiTdatabank

Een introductie tot publiekscommunicatie op maat van lokale organisatoren en verenigingen en een toegepaste uitleg over het gebruik van de UiTdatabank.

[Meer lezen >](#)



### Jongeren en UiTPAS

Hoe kan UiTPAS jouw communicatiestrategie naar jongeren versterken?

[Meer lezen >](#)

**publiq**  
**Forum**

# Tot op een van de netwerkmomenten?

Donderdag 12u30 - 13u30:  
*lunch in de virtuele keuken van publiq*

Elke ochtend 9u30:  
*opwarmer via Zoom*  
(link op deelnamepagina)



**Bedankt!**

