

Kennisnetwerk

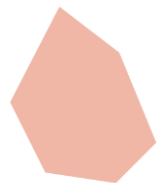
**Informatie en Archief**

DE WENSEN VAN JE GEBRUIKERS  
WAAR ZE ZELF NOG NIET EENS BEWUST VAN ZIJN  
**WORKSHOP INFORMATIECHOREOGRAFIEËN**

Thematiendaagse 'de gebruiker centraal'

Het Utrechts Archief, 29 maart 2023

Saskia Giesbers (Unfold Matters)



# WAT GAAN WE DOEN?



Start en kennismaking



Inleiding klantwaarde en informatiechoreografieën



Zelf aan de slag!



Bonus: Glorieus Falen & informatiechoreografieën



Afronding



## DOEL VAN VANDAAG

“Begin met het einde voor ogen”  
~ Stephen Covey

A group of six diverse people (three men and three women) are standing in a line against a plain white background. They are holding large, colorful cutouts of speech bubbles. From left to right: a man in a blue shirt holds a blue speech bubble; a woman in a white t-shirt and glasses holds a white speech bubble; a woman with red hair holds a yellow speech bubble; a woman with long braids holds a pink speech bubble; a woman in a white t-shirt holds a yellow speech bubble; and a man in a light-colored blazer holds a green speech bubble. The floor is dark with light-colored stripes. A large white torn-paper effect is on the left side of the image.

KENNISMAKING

# Unfold Matters



# WANNEER TOEPASSEN? WERKEN VANUIT KLANTWAARDE



## POTENTIEEL ZOEKEN

Inzicht in bestaand  
proces krijgen

## PRIORITERING

‘WSJF’: snel meer  
waarde bieden

## DROOGZWEMMEN

Nieuwe of vernieuwde  
werkwijze toetsen

## EVALUATIE

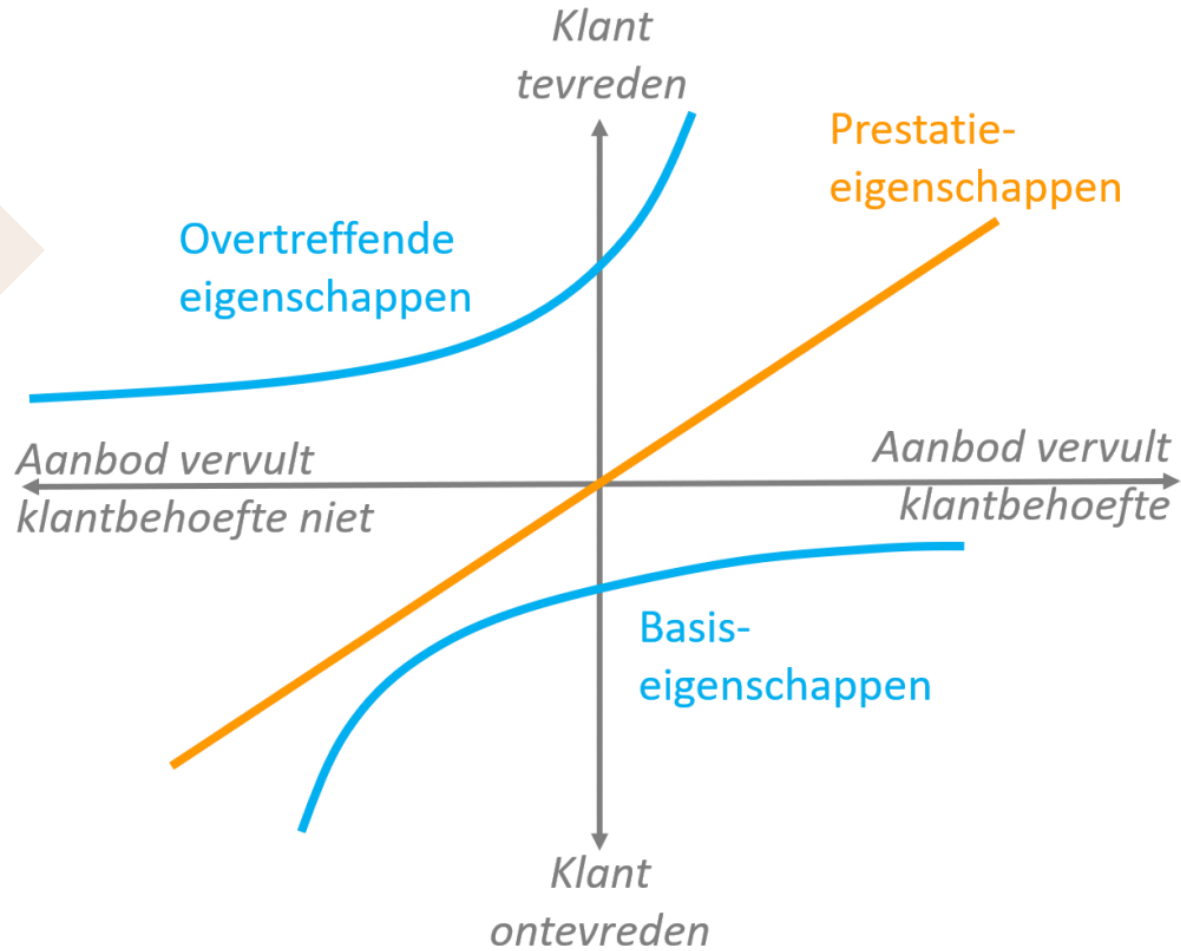
Heeft product/dienst  
of proces de beoogde  
waarde?



DANS IS OVERAL

# KANO-MODEL

Vaak is het iets in de interactie dat een klant blij verrast





# INFORMATIECHOREOGRAFIE IN ZEVEN STAPPEN



1.  
Waar wil je inzicht in krijgen?  
Welk proces, 'contact point', e.d.?



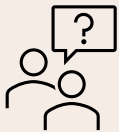
5.  
Zijn er nog meer mensen die  
hier een rol bij spelen?



2.  
Wie spelen een rol hierbij?  
(minimaal 2 personen)  
Wie is het publiek?



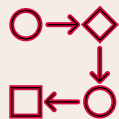
6.  
Stop!



3.  
De klant wil iets en vraagt erom  
(*bekende, zichtbare wensen*)

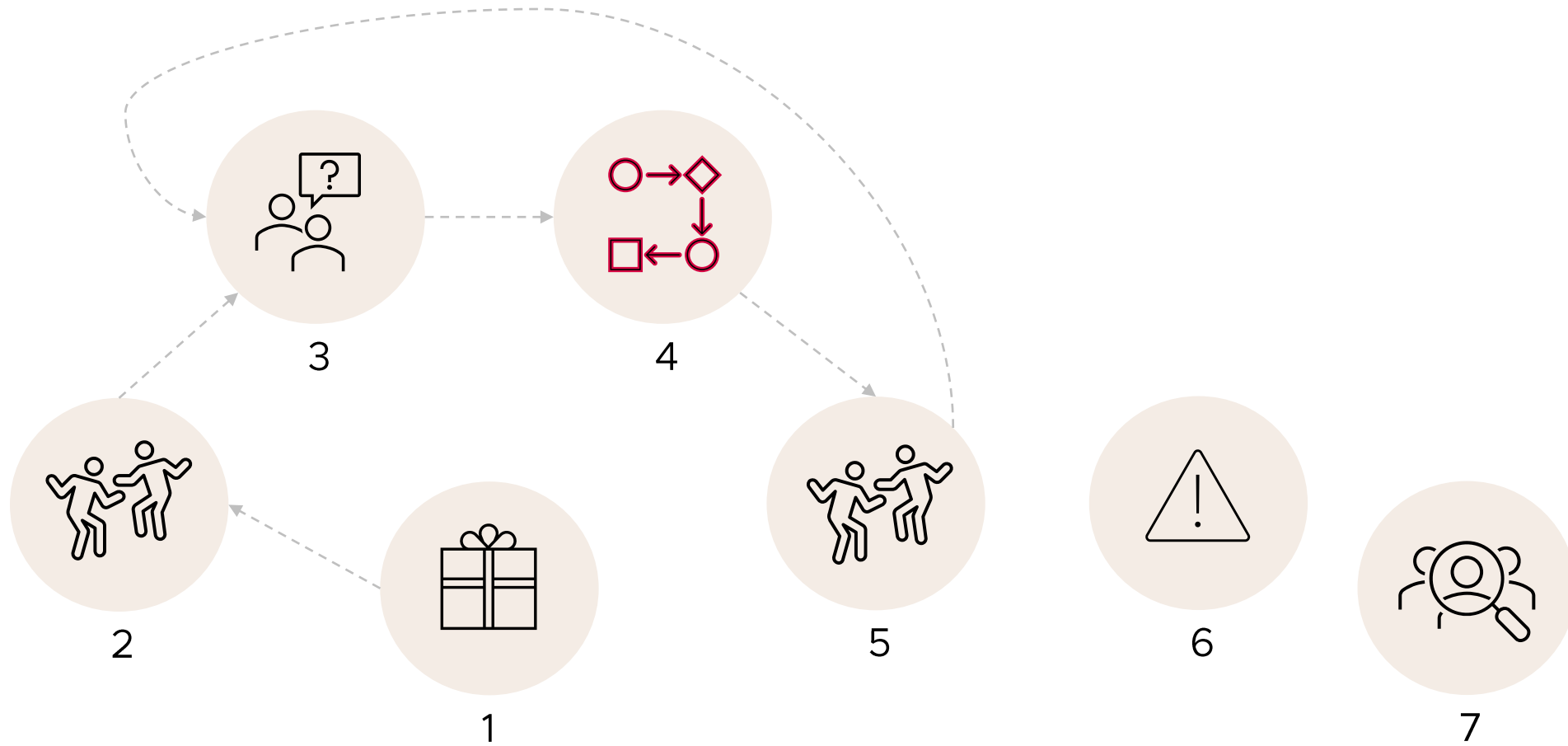


7.  
Wat is er gebeurd?  
Wat viel daarbij op?



4.  
Ontmoetingen! Er wordt antwoord gegeven,  
product of dienst wordt geleverd...

# INFORMATIECHOREOGRAFIE IN ZEVEN STAPPEN



# INFORMATIECHOREOGRAFIE IN ZEVEN STAPPEN

## AAN DE SLAG!



1.  
Waar wil je inzicht in krijgen?  
Welk proces, 'contact point', e.d.?



5.  
Zijn er nog meer mensen die  
hier een rol bij spelen?



2.  
Wie spelen een rol hierbij?  
(minimaal 2 personen)  
Wie is het publiek?



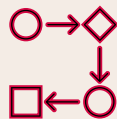
6.  
Stop!



3.  
De klant wil iets en vraagt erom  
(*bekende, zichtbare wensen*)



7.  
Wat is er gebeurd?  
Wat viel daarbij op?

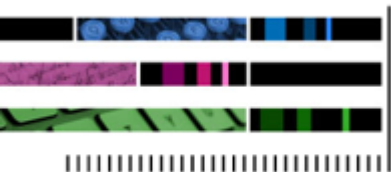


4.  
Ontmoetingen! Er wordt antwoord gegeven,  
product of dienst wordt geleverd...



# GLORIA'S FALEN





**Bedankt voor je aanwezigheid!**



Kijk voor alle Thematiendaagse-sessies op [kia.pleio.nl](https://kia.pleio.nl)