



VERKENNING NAAR INGEBRUIKNAME GEMEENTEAPP



Auteur(s) C.M. Tjhie
Datum 26 september 2018
Versie Versie BO
Status



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	2
2.	Omgevingsbewust communiceren	3
3.	Benchmark	4
	3.1. Gebruik	4
	3.2. Aandachtspunten	4
	3.3. Bestaande overheidsapps in gebruik door gemeenten	5
	3.4. Samengevat	5
4.	Appgebruik in het algemeen	6
	4.1. Samengevat	9
5.	Conclusie	10



1. Inleiding

Naar aanleiding van een motie uit de gemeenteraad is het in gebruik nemen van een gemeente app verkend. Daarbij is nagedacht over de wenselijkheid van een mobiele applicatie voor de gemeentelijke informatievoorziening.

Er is gekeken naar de toepassing van de app in combinatie met de voor ogen zijnde interactie met inwoners en ondernemers van gemeente Westland. De insteek is hierbij om omgevingsbewust te communiceren, aansluitend op de behoefte van de doelgroep. Door middel van een benchmark bij andere gemeenten die al apps gebruiken, wordt vervolgens een beeld geschetst van de bruikbaarheid en relevantie van een gemeenteapp. Hierin worden de apps die gemeente Westland zelf (heeft) gebruikt meegenomen.

De brede context rondom appgebruik, wereldwijd en in Nederland wordt onderzocht om behoefte bij gebruikers in kaart te brengen.

Dit leidt tot de uiteindelijke conclusie dat de wenselijkheid om een app te ontwikkelen voor gemeentelijke informatievoorziening momenteel niet voldoende is om een vervolgstap te nemen.



2. Omgevingsbewust communiceren

De gemeente Westland gaat uit van omgevingsbewust communiceren. Degene voor wie de gemeente werkt, staat centraal in de communicatie. Dit betekent, daar aansluiten waar de ander dat verwacht en waardeert. Efficiënte communicatie en dienstverlening staan hierbij centraal, de betrokkene op het juiste moment en via het juiste kanaal bereiken. Dit doen we op basis van cijfers en ervaringen. Om echt omgevingsbewust te zijn, worden keuzes onderbouwd met gebruikersonderzoek en statistieken.

“De belangrijkste mobiele trend is dat we ‘mobiel’ los gaan laten. We moeten stoppen met het apparaat-denken en vooral de gedachte loslaten dat we kunnen bepalen welk apparaat leidend is voor de consument. Mobiel is een verzameling van kanalen en gebruiksgemakken die weer onderdeel is van het geheel van kanalen in de communicatiemix.”.

(bron: Bijlage I – het Nationale Social Media Onderzoek 2018)

Belangrijkste uitgangspunt bij digitale dienstverlening is de gebruiker op alle voorkeursapparaten te kunnen bedienen. Om deze reden is een website ontwikkeld die taakgericht is en meeschaalt met alle schermgroottes. Daarnaast biedt de gemeente verschillende dienstverleningskanalen aan om te ondersteunen, op de manier die de voorkeur van de gebruiker heeft. De gevestigde kanalen worden aangeboden: telefoon, post, balie en e-mail. Daarnaast is de gemeente aan te spreken op Twitter, Facebook en WhatsApp en kunnen bewoners en ondernemers via de website kiezen om een afspraak te maken of online zaken te regelen.

Sinds de invoering van deze aanpak ('omnichannel'-aanpak) is het contact via de digitale kanalen enorm toegenomen. We concluderen hieruit dat deze voor een groot deel van onze doelgroep de voorkeur hebben en blijven deze aanbieden.

Hiernaast is de gemeente verbonden aan de Buiten Beter app, voor het doen van digitale meldingen over de leefomgeving. Voor omgevingsmeldingen is de gemeente aangesloten bij de Over uw buurt app, deze wordt aangeboden door de Rijksoverheid. Als gekeken wordt naar de voorkeur bij melding maken (leefomgeving), zien we dat over 2017 via de Buiten Beter app 3.668 meldingen gedaan zijn en via het formulier op de website dat we voor alle schermen toegankelijk hebben gemaakt 11.956. Deze cijfers blijven in 2018 zo doorzetten. Beide worden dus aangeboden, maar er blijkt een sterke voorkeur voor de website. Aansluitend op onze communicatievisie, wordt daarom meer tijd en moeite gestoken in het optimaliseren van dit kanaal.



3. Benchmark

Om de huidige ervaringen bij andere gemeenten in kaart te brengen, heeft een aantal gemeenten vragen beantwoord. Voor de uitvraag hebben we circa 35 gemeenten aangeschreven, 9 hiervan hebben daadwerkelijk input gegeven.

Van de ondervraagden geeft circa 60% aan een app te hebben met het doel om het maken van meldingen te versimpelen.

Alle ondervraagden geven aan dat het beheer buiten de deur staat, 1 ondervraagde vult de inhoud van de app zelf aan.

3.1. Gebruik

Over het gebruik kunnen de ondervraagden weinig zeggen, maar er worden wel enkele zaken meegegeven:

- Het bezoek van de app is onvoldoende.
- De leverancier kan geen exacte statistieken leveren.
- Na onderzoek blijkt het gebruik van de app enorm tegen te vallen (niet meer dan 100 actieve gebruikers, zelfs na extensieve communicatie).
- Aantal gebruikers is niet bekend bij de gemeente.

We kunnen daarnaast een vergelijking maken met de begrotingsapp die gemeente Westland voor het vorige Collegeprogramma heeft laten vervaardigen, deze werd in de 2 jaar dat hij in gebruik was in totaal 1.100 keer geraadpleegd.

3.2. Aandachtspunten

De respondenten hebben ook een aantal aandachtspunten meegegeven:

- Weeg zorgvuldig af of een app de juiste oplossing is: downloaden geeft een hoge drempel, opslagruimte op de telefoon is een randvoorwaarde.
- Is de dienstverlening op een andere manier te realiseren (webbased, responsive), die aansluit bij de behoefte en de kanalen die al bezocht worden?
- Frequent gebruik maakt een app relevant, wanneer de app hier niet aan kan voldoen, is deze overbodig.
- Een app dient een goede integratie met de backoffice te hebben.
- De responsieve website biedt voldoende mogelijkheden om een app te vervangen. Statistieken laten zien dat bezoekers steeds meer via hun mobiele telefoon de website bezoeken. En ook via de website kunnen meldingen doorgegeven worden of nieuwsberichten gelezen worden.
- Alleen een taakgerichte app zoals een afvalapp, een evenementenkalender of een meldingenapp zou meerwaarde bieden.
- Bij de keuze voor een meldingenapp is het van groot belang om de gebruiksvriendelijkheid te verhogen. Dit kan door het toevoegen van een locatie makkelijker te maken en om minder gegevens te vragen.
- Sluit aan bij landelijke initiatieven, zodat onderhoud en ontwikkeling groter draagvlak hebben.
- Overweeg een webapplicatie in plaats van een app.
- Denk goed na over de meerwaarde van een app naast een website.



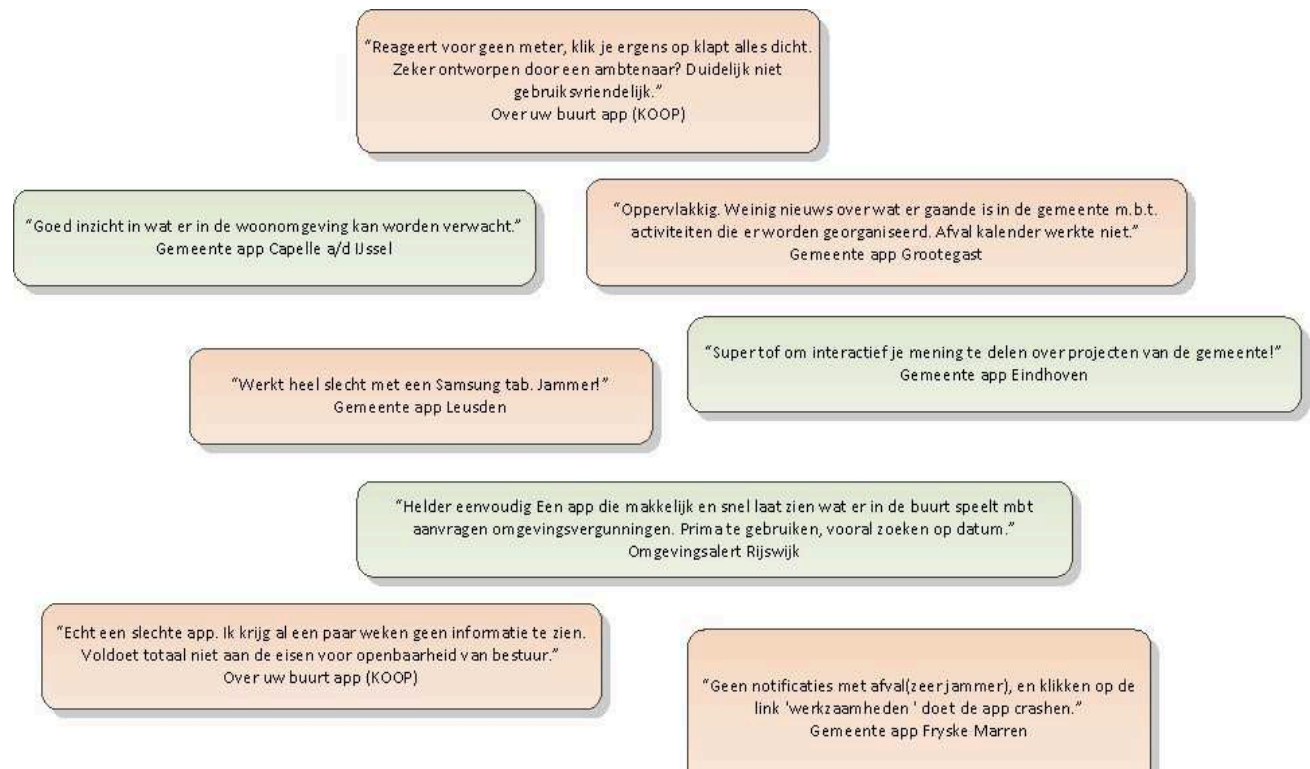
- Laat niet zelf iets ontwikkelen.
- Niet een app om een app en goed kijken naar wat wordt aangeboden.
- Wij adviseren om geen app te ontwikkelen.
- Stuur de gebruiker niet naar verwijzingen buiten de app.
- Houd het doel voor ogen.

3.3. Bestaande overheidsapps in gebruik door gemeenten

Overheidsapps in de Google Play store krijgen over het algemeen lage cijfers. Een enkeling springt er uit met goede reviews, zoals de gemeente Veere en de gemeente Capelle a/d IJssel. Apps die goed beoordeeld worden, zijn relatief weinig gedownload (beide gemeente apps van Capelle a/d IJssel en Veere zijn circa 500 keer gedownload, die van Eindhoven meer dan 100 keer.). Gemeente Fryske Marren heeft meer dan 1000 downloads, echter daar is de beoordeling negatief (gemiddeld een 2,9 uit 5).

3.4. Samengevat

In het algemeen was de tendens van de respondenten wisselend. Met name was men twijfelend over de meerwaarde van een algemene gemeente app. De meerwaarde van een app voor meldingen of een andere gerichte taak werd breed erkend. Er wordt op meerdere factoren gewezen die meegenomen dienen te worden in de overweging. Uit de beoordelingen van gebruikers blijkt een zelfde tendens: concentreer bij het maken van een app op één taak en zorg dat deze uitvoerbaar is.



I Citaten uit beoordelingen in de Google Play store



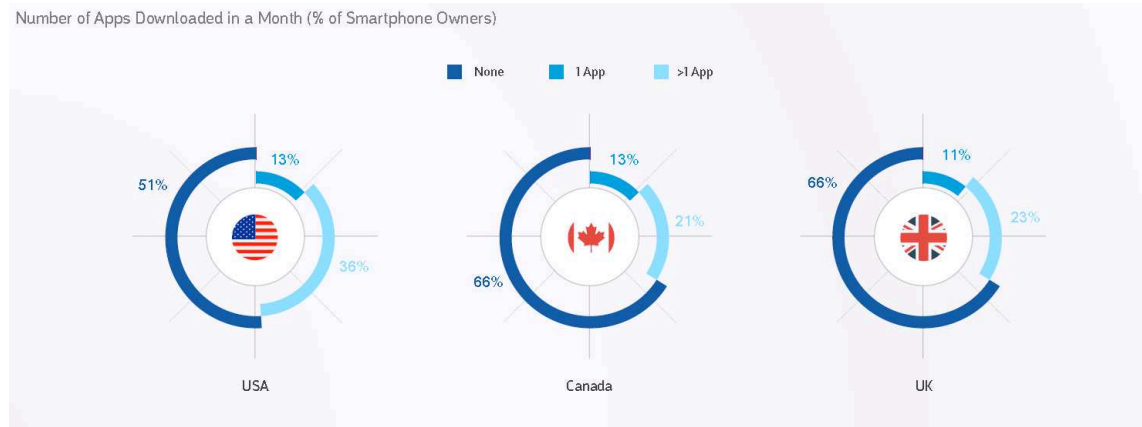
4. Appgebruik in het algemeen

% gebruik	15-19 jaar	20-39 jaar	40-64 jaar	65 - 79 jaar	80+
	97%	93%	86%	67%	38%
	72%	89%	77%	69%	58%
	86%	74%	54%	38%	21%
	12%	45%	36%	14%	7%
	73%	46%	22%	9%	6%
	23%	26%	21%	9%	9%
	19%	30%	21%	12%	8%
	72%	32%	7%	1%	1%

Uit wereldwijd onderzoek blijkt dat met name social media een groot aandeel van de app-markt in handen hebben. In Nederland wordt vooral gebruik gemaakt van WhatsApp, Facebook en Youtube. Onder jongeren is daar een iets breder spectrum in, waarbij Snapchat en Instagram een grote rol spelen.

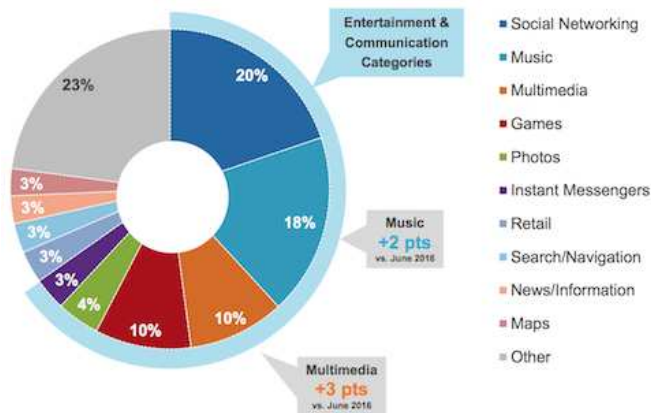
II Bron: Bijlage I – het Nationale Social Media Onderzoek 2018

Als gekeken wordt naar onderzoek onder mobiele gebruikers, valt op dat meer dan de helft van smartphone eigenaren aangeeft dat zij per maand gemiddeld 0 nieuwe apps downloaden.



III Bron: Bijlage II - onderzoek comScore

De verdeling van tijd over verschillende apps laat zien dat het grootste blok tijd (65%) wordt besteed aan de verzamelcategorieën 'sociaal' en 'vermaak'. Overheidsapplicaties komen niet terug in deze lijst.



IV Percentage tijd besteed aan apps in verschillende categoriën.

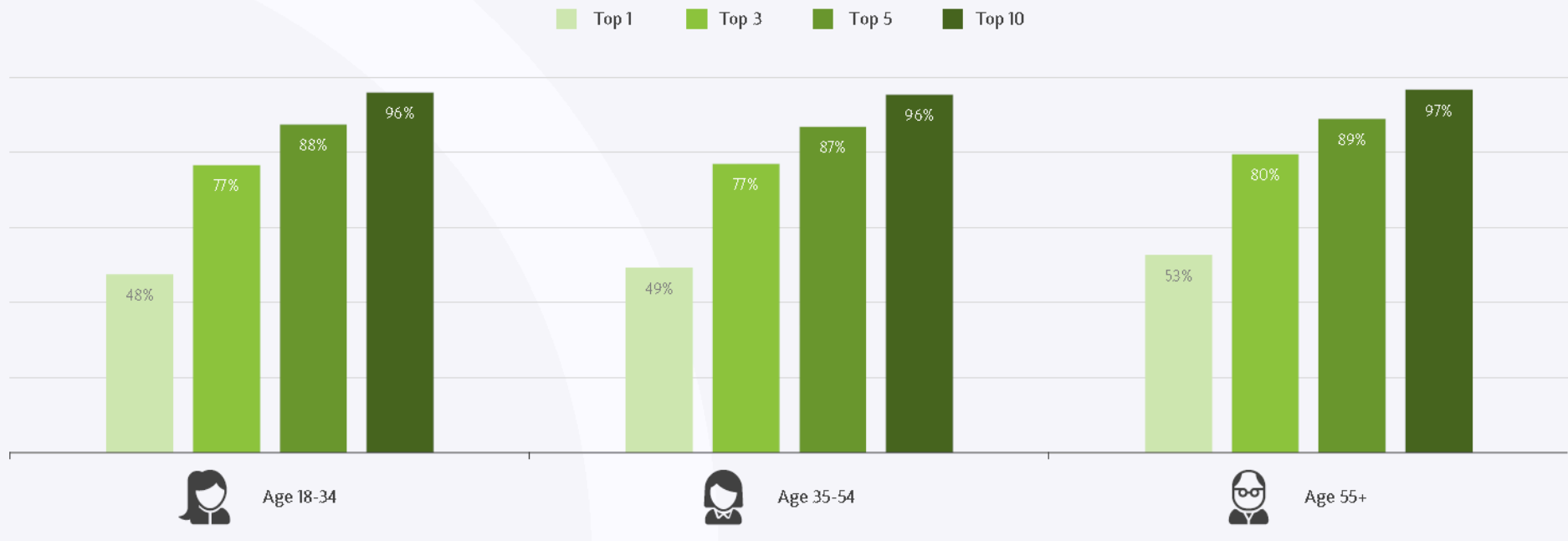
V Bron: Bijlage II - comScore onderzoek



Individual users spend over 95% of time in their top 10 apps

Almost half of all mobile time is spent inside users' most used app, and nearly all of it within their top 10

Concentration of Time Spent by Individual Users for App Rank



Waar besteden deze smartphone gebruikers dan zoveel tijd aan? Simpel gezegd, aan de 10 favoriete apps op hun telefoon.

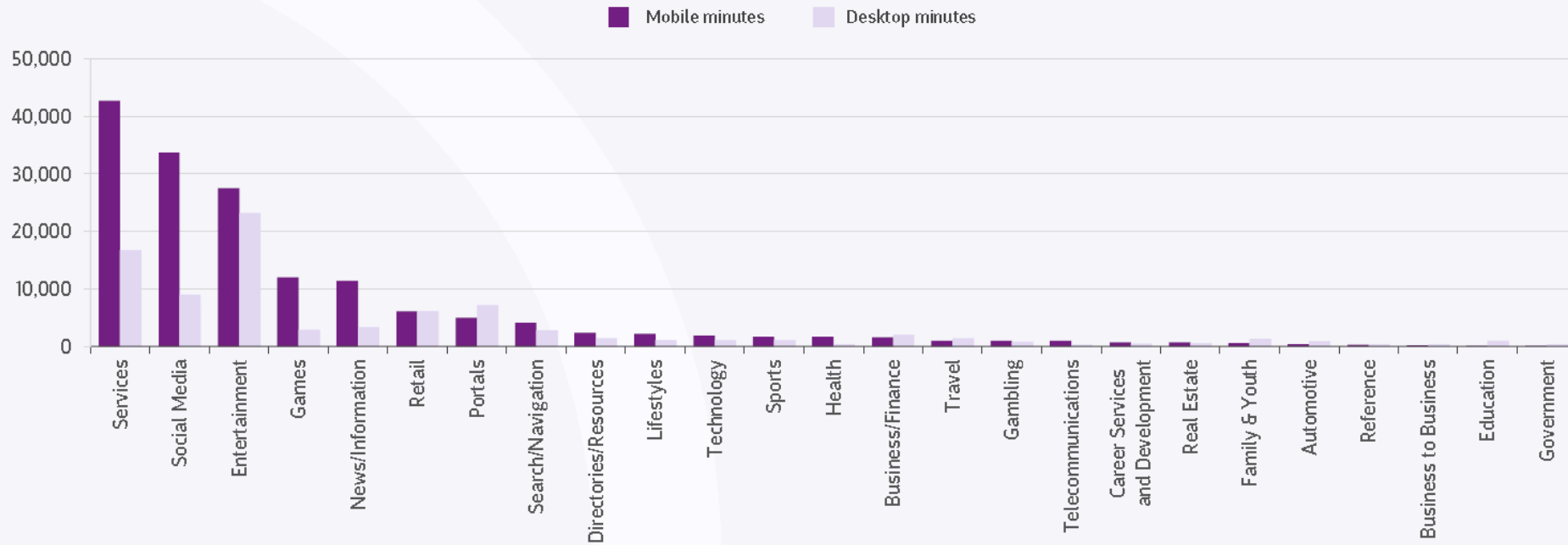


Overall mobile share is driven by highly mobile categories

Services (including instant messaging), entertainment and social drive up overall share of mobile minutes

VI

UK Total Minutes (MM) by Category / Platform



Bron: Bijlage II - comScore onderzoek

Waarbij overheid onderaan de lijst eindigt.



4.1. **Samengevat**

Het gebruik van mobiele apps ligt erg hoog, maar geconcentreerd rondom de top 10 apps van de smartphonegebruiker. Meer dan 95% van de tijd wordt doorgebracht in de top 10 apps. Deze top 10 concentreert zich in de categorieën vermaak en sociaal.



5. Conclusie

Uit de geraadpleegde onderzoeken blijkt dat het merendeel van de tijd die aan apps besteed wordt, verloren gaat aan de top 10 favoriete apps van de gebruiker. Een gemeenteapplicatie behoort niet tot deze lijst. Ook blijkt uit de uitvraag bij andere gemeenten dat een applicatie positief wordt gewaardeerd wanneer deze voor een specifieke taak is. Dit geldt voor de taakgerichte applicaties die de gemeente aanbiedt zoals de BuitenBeter app. Breder/algemenere overheidsapps krijgen vaak negatieve beoordelingen. Een negatieve ervaring kan leiden tot reputatieschade.

Uit de uitvraag komt verder duidelijk naar voren dat het van groot belang is om informatie aan te bieden in een vorm die onafhankelijk is van het apparaat, dat betekent dat de informatie zich aan moet kunnen passen aan elk scherm en elke browser of applicatie waarmee er benaderd wordt. Doordat schermresoluties van mobiele apparaten continu veranderen, zou een app steeds aangepast moeten worden. Onze *responsieve* website (automatisch aanpassend aan het formaat van het scherm waar deze op wordt bekeken) voldoet wel aan die vraag.

Voordelen van een app zijn dat de informatie direct vanaf een apparaat beschikbaar is, deze offline gebruikt kan worden en een extra kanaal vormt. Er blijkt echter geen aanvullende behoefte te zijn naast de bestaande apps die Westland biedt. Een applicatie neemt bovendien ruimte in op de telefoon en gebruikers downloaden vrijwel geen nieuwe apps. Daarbij komen de kosten om de applicatie te onderhouden.

Bovenstaande leidt de conclusie dat een mobiele applicatie voor gemeente Westland momenteel geen relevante aanvulling blijkt te zijn op de informatievoorziening. De ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening worden continu in de gaten gehouden, om op de behoefte van inwoners en ondernemers in Westland aan te kunnen sluiten.