

# Gemeente zoekt app

Door: Brechtje de Leij

*De vraag 'is mobiel een hype of hip' hoeven we eigenlijk vandaag de dag niet meer te stellen. Ga maar eens de trein in, of observeer de wachtende medemens. Iedereen zie je voorovergebogen over het schermje van zijn eigen mobieltje. We lezen nieuws, spelen games, zitten op sociale media of whatsappen met onze vrienden.*

Als je 'mobieltje' opzoekt op Wikipedia, spreekt de pagina van "een apparaat waarmee je draadloos kunt bellen". In een kort filmpje van Bromet uit 1999 worden mensen op straat geïnterviewd met de vraag of ze een mobieltje zouden kopen. "Nee, natuurlijk niet, ik wil niet overal gebeld worden" is dan het antwoord. Ik wil niet zeggen dat de belfunctie tegenwoordig helemaal ondergeschikt is, maar een mobieltje is in Nederland veelal een 'smartphone'. En "een smartphone", stelt Wikipedia, "kan beschouwd worden als een handcomputer die tegelijk ook een telefoon is".

Dat is al een hele andere kijk op dat apparaatje in je broekzak. Het is een super krachtige minicomputer! En deze minicomputer is uitgerust met software die inmiddels tal van apparaten vervangt. Een fotocamera, agenda, rekenmachine, de smartphone heeft dit allemaal al in zich. En voor elke vorm van informatie of vermaak is wel een passende app te downloaden. Oh, en je kunt er ook nog mee bellen.

## **Altijd online**

Een op de drie huishoudens bezit anno 2013 een tablet. En de verwachting is dat er in het laatste kwartaal van 2013 wereldwijd meer tablets worden verkocht dan computers. Meer dan 60% van de Nederlanders heeft een smartphone, een percentage dat elk jaar weer toeneemt. We hebben steeds vaker op allerlei plekken Wi-Fi, en naast 3G komt ook het snelle 4G eraan. De technologische drempels voor het overal kunnen bekijken en delen van content zijn daarmee weg. En we zijn verslaafd. Volgens The Guardian pakken we maar liefst elke vijf minuten onze telefoon. We gebruiken onze telefoon op de wc, onderweg in de file en zelfs - volgens Engels onderzoek - tijdens de seks.

## **Waarom moet ik mobiel**

"Mijn bedrijfstak hoeft niet mobiel te gaan. Consumenten komen wel naar de website". Je hoort het nog vaak. Voor aardig wat taken zitten we nog steeds graag achter de computer. Als we in de actiemodus

zitten om bepaalde zaken uit te zoeken, te werken of administratie te doen.

De rest van de tijd zijn we mobiel. En sommige mensen zijn alleen maar mobiel. Jongeren gebruiken hun mobiel voor alles, en zien een computer als een ‘apparaat voor hun ouders’. Mensen met een lager inkomen hebben vaak geen computer thuis, maar wel een smartphone. Voor internet zijn deze doelgroepen dus primair aangewezen op hun mobiele telefoon. Deze doelgroepen wil je ook kunnen bereiken, zeker als overheidsinstelling of gemeente.

### *Zoek en tap*

De meeste informatie vinden we door mobiel te zoeken. De consument kijkt bijvoorbeeld naar een tv-reclame of advertentie, maar pakt vervolgens zijn mobiele telefoon om meer informatie te zoeken. Of tapt door via een mobiele advertentie of via de apps van Twitter of Facebook. Maar liefst 86% van de mensen gebruikt mobiel internet tijdens het tv kijken. En als consumenten op zo’n zoekmoment op een normale website stuiten, blijkt dat men afhaakt. Toch heeft volgens het Interactive Advertising Bureau nog maar 20% van de top 200 merken in Nederland een mobiele site. Hoeveel gemeenten zouden inmiddels zo’n site hebben?

### **Wat kan er mobiel**

Ik denk dat het bieden van een fatsoenlijke mobiele ervaring vandaag de dag echt een must is. Maar hoe je die ervaring vorm geeft, is een tweede. Een mobiele site, een responsive website, native apps, hybride apps. En wat is dat HTML5 nou precies?

	<b>Apps</b>	<b>Sites</b>
<i>Wat is het?</i>	<b>Native app.</b> Een native app is specifiek gebouwd voor een platform ( <i>bijvoorbeeld iOS, Android, Blackberry of Windows Phone</i> ).	<b>Responsive site.</b> Website voor desktop, tablet en mobiel.
<i>Wat maakt het cool?</i>	Levert een superieure gebruikerservaring door optimaal gebruik te maken van de mogelijkheden van het platform en de telefoon zelf.	De site past zichzelf automatisch aan de grootte van een scherm aan.
<i>Waar werkt het op?</i>	Werkt alleen op dat specifieke platform. Kan alleen voor smartphone of tablet werken, maar ook tegelijk voor beide ( <i>een universele app</i> ).	Werkt op alle toestellen en alle platformen.

<i>Hoe vind je het?</i>	Vindbaar in de appstore van dat platform.	Wordt door Google geïndexeerd.
<i>Wat is het?</i>	<b>Web app.</b> Een web app is geschreven in standaard web taal ( <i>HTML5</i> ).	<b>Mobiele site.</b> Aparte website speciaal gebouwd voor een mobiele ervaring.
<i>Wat maakt het cool?</i>	Eigenlijk gewoon een mobiele site die visueel een app nadoet, bijvoorbeeld door makkelijke knoppen voor de navigatie te tonen.	Simpel en effectief.
<i>Waar werkt het op?</i>	Werkt op verschillende platformen.	Werkt op alle toestellen en platformen.
<i>Hoe vind je het?</i>	Zit niet in een app store. Wordt wel door Google geïndexeerd.	Heeft eigen aparte URL (m.url). Door Google geïndexeerd.
<i>Wat is het?</i>	<b>Hybride app.</b> Een combinatie van een web app in een native 'jasje'. Elk platform heeft een eigen native jasje nodig.	
<i>Wat maakt het cool?</i>	Je kunt in het native jasje zaken als native navigatie, push en camera functie bouwen. De content zelf komt van het web.	
<i>Waar werkt het op?</i>	Werkt op alle platformen waarvoor het native 'jasje' is gebouwd.	
<i>Hoe vind je het?</i>	Vindbaar in de 'app store' van dat platform.	

**Tabel 6:** uitleg verschillende soorten apps en sites

### Mobiele applicaties

“We willen een app” hoor je al snel als het gaat over mobiel. Want dat staat zo mooi, zo’n app in de store. Altijd leuk om nonchalant in de kroeg te laten vallen “Zeg, wist je al dat we een app in de appstore hebben?” Apps worden gemaakt bij bosjes, er staan al een miljard

apps in de store. En ze worden ook gedownload bij bosjes; in 2013 zullen er maar liefst 100 miljard apps gedownload worden. En in 2016 verwacht onderzoeksbureau Gartner dat we 200 miljard apps downloaden.

Dat wil niet zeggen dat onze telefoons vol met apps staan. Maar liefst 80% van de apps wordt binnen drie maanden na downloaden weer verwijderd. Eigenlijk hebben we maar een kleine set apps die we echt veel en dagelijks gebruiken, dit getal ligt zo rond de acht apps. Je kunt je voorstellen dat het erg lastig is om een vaste plek op de telefoon van de consument te verwerven.

### *Voordelen app*

Een app kan nuttig zijn als je gebruik wilt maken van de mogelijkheden van de telefoon zelf. Mocht het nodig zijn om te kunnen scannen, of de camera of GPS aan te roepen, dan is een native app een uitkomst. Bij een complex en spannend interactief design, of als er veel personalisatie mogelijk moet zijn, is een app ook ideaal.

De veiligheid is het meest gewaarborgd in een app, bijvoorbeeld als beveiligd inloggen en beveiligde dataoverdracht nodig zijn. En als laatste is een app handig voor snelheid. Alle grafische elementen zijn al aanwezig, alleen de content hoeft nog te worden opgehaald. Zeker handig bij spelletjes of applicaties die veel en snel data willen verversen. Ook kun je een app na het inladen van de laatste informatie offline gebruiken, dus ook zonder internet verbinding.

Een app werkt perfect voor het platform waarvoor deze is gemaakt, en op een manier die de consument gewend is van app tot app. De gebruikerservaring met een native app is daarmee doorgaans superieur vergeleken met de andere mobiele oplossingen. Een goede app zorgt voor een persoonlijke, rijke ervaring. Een app voelt voor de consument als 'eigen', terwijl een (mobiele) website voelt als 'zakelijk'.

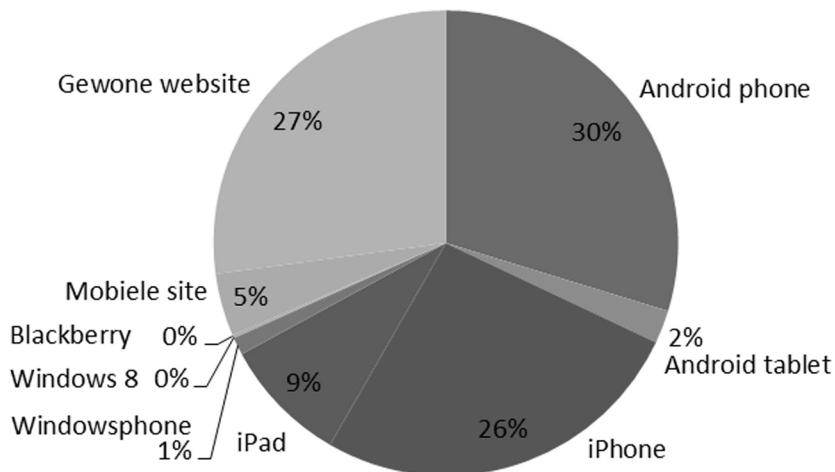
### *Nadelen app*

Een app laten bouwen is vrij duur. Uiteraard hangt dit af van hoe ingewikkeld de app moet zijn, maar goedkoop is het niet. Ergens tussen een Lada en een Aston Martin. En het is best een uitdaging om te zorgen dat de app opvalt, gedownload wordt en actief gebruikt wordt. Ook het onderhoud van een app is vrij duur. Zelfs als je een app niet wilt updaten, met het uitkomen van een nieuwe software versie zoals iOS7 van Apple, zul je vaak wel moeten. Het hele traject van bouwen, testen en in de store zetten is vrij langdurig. En dit hele

traject moet je per platform herhalen. Een native app werkt namelijk maar voor één platform.

### *Keuze app platformen*

Een app is bijna synoniem met een iPhone app. Waar Apple lang nummer één was, zien wij bij NU.nl dat het meeste verkeer tegenwoordig via Android apparaten komt. In onderstaand plaatje is zelfs te zien dat het aantal bekeken pagina's via de Android app groter is dan die via de website.



**Figuur 10:** verdeling verkeer NU.nl over de diverse platformen

Toch komen de meeste bedrijven die 'iets met een app gaan doen' met een iPhone app. Wellicht heeft dit iets te maken met het feit dat de managers vaak zelf een iPhone hebben. De eigen mobiele ervaring lijkt altijd dé mobiele ervaring. Laat bij de keuze voor een platform doel en doelgroep leidend zijn. Zit de doelgroep massaal op Windows Phone, dan is een Windows Phone app het beste. Androidgebruikers zijn gemiddeld wat jonger en lager opgeleid, iOSgebruikers zijn wat ouder en hoger opgeleid. Door de bank genomen zit bijna iedereen op Android of iOS. Als deze twee platformen worden ondersteund, dan zit je goed.

### *Web app*

Een webapp is in feite gewoon een mobiele website, die zich visueel probeert voor te doen als een app. Denk aan grote knoppen die handig werken met je vingers. Applegebruikers kunnen via de mobiele browser kiezen voor de optie 'voeg toe aan startscherm'. Je krijgt dan een app-achtig starticoontje op het startscherm, maar daar houdt de

hele app-ervaring dan ook wel op. Zodra je erop tapt, opent de mobiele site. Niet dat er iets mis hoeft te zijn met een mobiele site overigens!

### *Hybride app*

Een webapp in een native jasje. Alle native onderdelen zoals het versturen van push of het gebruik van de camera, worden in het jasje ingebouwd. Maar een goede app hoort perfect aan te sluiten bij het platform. En gebruikers verwachten tegenwoordig ook echt meer van een app.

Er zijn ongetwijfeld fantastische voorbeelden van deze 'best-of-both-worlds-aanpak, zoals de voorstanders de hybride app aanprijzen. Ik doe ze vast te kort. Maar persoonlijk heb ik vooral slechte ervaringen met hybride apps. Als er iets aan de site wordt aangepast, werkt dit in onze hybride app soms ineens niet lekker. En het eindresultaat lijkt eerder meer dan minder tijd te kosten.

### **Mobiel vriendelijke sites**

Hoe mooi apps ook zijn, voor het presenteren van simpele informatie is een mobiel vriendelijke website vaak voldoende. Dit is ook een stuk goedkoper om te bouwen en te ontwikkelen. Ook wordt een site geïndexeerd door Google, een app niet. Nadeel van een mobiel vriendelijke website versus een app is dat deze alleen werkt als je online bent, langzamer is omdat alles steeds moet inladen, en geen rijke persoonlijke ervaring kan bieden of gebruik kan maken van alle features van de mobiele telefoon.

Hou er in ieder geval rekening mee dat de mobiele site voor alle simpele mobiele telefoontjes goed te gebruiken is. Wat prachtig werkt en lekker snel laadt op een nieuw highend Android toestel, kan er op een wat oudere Blackberry vreselijk uitzien. Uitgangspunt voor een mobiele site moet zijn dat deze op elk apparaat goed te gebruiken is. Want dat is het voordeel ten opzichte van een app; een mobiele site kan met elke mobiele telefoon gebruikt worden.

### **Responsive**

Sommige bedrijven maken hun website responsive. Een responsive site is een website die zich aanpast aan de grootte van je scherm. Op een computer toont de site bijvoorbeeld in drie kolommen met een navigatiebalk. Op een mobiele telefoon past de site zich aan tot één enkele kolom met de navigatie verstopt onder een icoontje. Heel handig. Als je nog een hele nieuwe website met hele nieuwe achterkant gaat optuigen, dan is dit een ideale keuze.

Mobiele site

Maar als er al een bestaande website met een bestaand content management systeem is, en een compleet redesign er even niet inzit, dan kan er ook prima een losse mobiele site worden gemaakt. Maak de informatie (grafisch) niet te zwaar, maar laat ook niet teveel informatie weg. Presentatie en interactie zijn wel belangrijk, dus niet alles proppen op de vierkante centimeter. Hou goed in gedachten wat de belangrijkste taken zijn die iemand mobiel wil kunnen doen.

### **Hoe pak ik mobiel aan**

Laat je niet gek maken door alle technische termen en shiny appicoontjes in de appstore. Wat belangrijk is bij mobiel, is om het als business as usual te benaderen. Om te beginnen moet je je zoals bij elk project afvragen wat je doel is, wat je wilt bereiken.

Doe vervolgens onderzoek naar de huidige situatie. Wat is je doelgroep, en wat doet deze doelgroep nu? Op wat voor manier komen ze mobiel met het bedrijf of merk in aanraking? Dit is allemaal makkelijk uit te zoeken. Kijk in de Google Analytics van de website bijvoorbeeld wat het percentage van het verkeer is dat via mobiel komt. En met welke toestellen bezoeken ze de site?

Zorg voor inzicht, via enquêtes of gebruikersonderzoek, naar wat gebruikers verwachten van jouw bedrijf of instelling op hun mobiel. Dat leuke idee wat jullie naar mobiel willen brengen, zit de consument daar op te wachten? Hoe eerder je de consument betreft bij je plannen, hoe groter de kans dat het uiteindelijk een succes wordt.

Vanuit het doel, doelgroep en de rest van je onderzoek volgt logischerwijs wat het beste past op mobiel; een app of een mobiele site. Budget is hier natuurlijk ook geen onbelangrijke kwestie! Definieer ook duidelijk wanneer je mobiele project een succes is, en verbind er het liefst duidelijk meetbare resultaten aan.

*Wordt het een app?* Zorg er voor dat vol gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheden van een platform. Een iOSapp hoort te werken met mooie animaties. Een Androidapp hoort samen te komen met widgets voor op het startscherm. Net zo belangrijk als de app zelf is het appmarketingplan en het meegeven van goede keywords voor je App Search Optimization. De meeste gebruikers vinden je app door te zoeken in de store. En ten laatste, meet via bijvoorbeeld Google Analytics for Mobile wat gebruikers in de app doen, net zoals dat bij

een website gebeurt. Meten is weten, en op basis van data en gebruikersonderzoek kun je je app verder blijven ontwikkelen.

*Wordt het een mobiel vriendelijke site?* Bedenk hierbij dat voor veel gebruikers de mobiele ervaring de enige is. Ga in ieder geval niet met allerlei aannames aan de slag als “dit lezen mensen nooit via hun mobiel” of “mensen gebruiken hun mobiel alleen onderweg”. Maar kijk wel kritisch naar hoe de informatie wordt gepresenteerd. Als de taak te complex is, gebruik mobiel dan nog steeds. Je kunt consumenten wat eerste informatie geven, en ze bijvoorbeeld via een simpel kort formulier alleen hun naam en e-mailadres laten invullen. Op een ander tijdstip achter de computer kunnen ze vervolgens de taak afmaken. Maar zo heb je ze wel bereikt op mobiel.

### **De toekomst van mobiel**

Wat wel relevant is bij de vraag of mobiel een hype is, is waar de technologische vooruitgang verder heen gaat. Ik kan me de wereld over tien jaar eigenlijk niet meer voorstellen met ons nog steeds over dat schermpje gebogen. Meer waarschijnlijk zal de informatie, die nu nog via een mobieltje is te lezen, straks op hele andere manieren tot ons komen.

De smartwatch is nu al in opkomst en met Google Glass hebben we straks een slimme computerbril vol realtime aanvullingen op de wereld op onze neus. En nog verder denkend, kan er zo maar een slimme connected chip op ons netvlies komen, of direct in ons brein, of verwerkt in onze kleding, helemaal smart geïntegreerd in onze spullen. Mobiele technologie kan zo bijna een natuurlijk onderdeel van onszelf worden, en van alle connected objecten om ons heen.

Voor vandaag: zorg in ieder geval dat je mobiel aangehaakt bent. De mobiele trein raast voort en je kunt beter laat aan boord stappen, dan de trein helemaal missen.



Brechtje de Leij is Senior Productmanager Mobile bij Sanoma en is verantwoordelijk voor de mobiele strategie & development van het nieuwscluster (o.a. NU.nl, WTF.nl, NUzakelijk, NUtech en NUsport).

LinkedIn:  
[nl.linkedin.com/in/BrechtjedeLeij](https://nl.linkedin.com/in/BrechtjedeLeij)  
Twitter: @BrechtjedeLeij