



Postadres

Lobbrich Boudgerslaan 30
1382 MJ Weesp

Email: info@webtic.nl

Telefoon: (020) 4217563

URL: <http://www.webtic.nl/>

CentrumXL gebruikersonderzoek

Onderzoek naar potentiële gebruikers website en groeikansen

Nique Sanders

Versienummer: 1.0

Datum: 14 Februari 2014



Algemeen.....	1
Doelgroepen	1
Identiteit & payoff	1
Resultaten gebruikersonderzoek.....	2
Statistieken (Google Analytics).....	2
Ervaringen van deelnemers aan gebruikersonderzoek	3
Het gebruikersonderzoek	3
'Mijn stadskaat'	3
Aanpassingen website.....	4

Algemeen



Doelgroepen

- personen wonend en/of werkend in de binnenstad,
- personen direct betrokken bij het project,
- personen die in hun werk zijdelings te maken hebben met het project en
- toevallige bezoekers van de site.

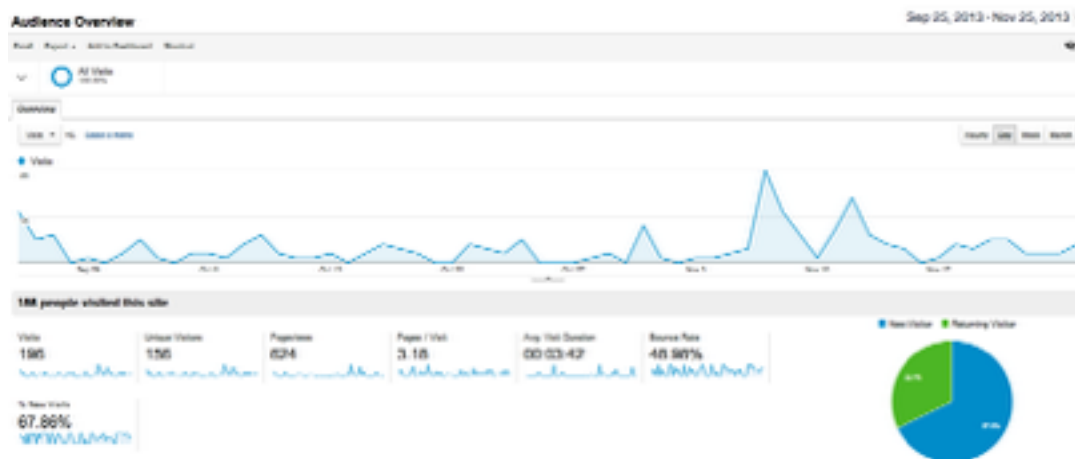
Identiteit & payoff

Er is op dit moment geen huisstijl of duidelijk eigen identiteit. Voor de herkenbaarheid bij acties op straat, in de middelen en bij sponsored content is een label/logo goed voor de herkenbaarheid.

De payoff 'Voor een aantrekkelijke binnenstad van Amsterdam' is voor de eerste fase zeer passend geweest. Kunnen we deze – met gebruikmaking van de ervaring van de straatmanagers– nog beter op de gebruiker kunnen afstemmen?

Resultaten gebruikersonderzoek

Statistieken (Google Analytics)



De bezoekers van de site worden door een gekoppelde tracking code van Google Analytics in beeld gebracht. Hierin zijn vier belangrijke ontwikkelingen terug te zien.

- De verhouding nieuwe bezoekers – terugkerende bezoekers laat zien dat er in verhouding weinig vaste gebruikers van de website zijn. Dit zou voor een zo specifieke doelgroep duidelijk beter moeten.
- Een groot gedeelte van de bezoekers gebruikt als service provider de gemeente Amsterdam. Hierbij gaat het dus vooral om ambtenaren.



- De meeste gebruikte resolutie is 768*1024, op de tweede plaats staat de mobiel telefoon, daarna de tablet. De verhouding lap-,desktop versus mobiele platformen is ongeveer fifty fifty.
- De bezoeksduur en -diepte geven aan dat veel gebruikers van de site nauwelijks de tijd nemen om een bericht te lezen. Ook wordt er weinig doorgeklikt.

Ervaringen van deelnemers aan gebruikersonderzoek

Tijdens het gebruikersonderzoek is gebleken dat ondernemers in de binnenstad veelal via sociale media zoals Facebook op de hoogte blijven. Deze berichten worden door bijvoorbeeld de straatmanager geplaatst. Bron hiervoor is veelal de nieuwsbrief van CentrumXL.

Het gebruikersonderzoek

De opkomst bij het gebruikersonderzoek was te laag om van een representatief onderzoek te spreken. Wel is er informatie naar voren gekomen die meegenomen kan worden in de toekomst.

De bijeenkomst is begonnen met een korte presentatie over:

- Beschrijving project
- Doelstellingen en verwachte resultaten
- Doelgroepen
- Beperkingen bestaande systeem
- Statistieken

Er zijn profielen van potentiële gebruikers opgesteld (Personas) met mogelijkheden hoe deze de website zouden gebruiken. Deze worden gebruikt om de navigatie structuur te verbeteren en geven houvast bij het nemen van beslissingen hoe de site verder uit te bouwen.

Daarnaast zijn er schetsen voor de homepage gemaakt, hieruit blijkt duidelijk dat vooral de Projecten beter gecommuniceerd moeten worden door direct op de homepage per project een actueel bericht te tonen. Dit is in de huidige site al aangepast.

Personas, user scenario's en schetsen homepage zijn bijgesloten.

'Mijn stadskaat'

Eén van de ideeën was om een stadskaat te ontwikkelen. Dit is een digitale plattegrond van Amsterdam Centrum waarop verschillende gebieden met hun bijzonderheden gemarkeerd staan. Iedere ondernemer, maar ook bezoeker kan 'pinnen' op de kaart: zijn of haar favoriete plek aan geven met een korte toelichting. Zo komt de kaart vol markeringen te staan en dus met suggesties van must-sees of must-do's! Vanuit de kaart zijn uiteraard doorklik mogelijkheden naar de achterliggende websites van de gebiedsdelen, deelnemende partijen. Nu uit het gebruikersonderzoek naar voren is gekomen dat de straatmanagers



verwachten dat de ondernemers weinig binding hebben met de site is het maar de vraag of dit idee succesvol zou kunnen worden. Ook de statistieken geven geen hoopvol beeld. Voor het welslagen van een applicatie zoals een stadskartaat is een draagvlak onder de gebruikers van groot belang. Uit gebruikersonderzoek is naar voren gekomen dat vooral de nieuwsbrief een veel gebruikt informatie punt is.

Aanpassingen website

Naar aanleiding van het gebruikersonderzoek zijn alvast wat aanpassingen op de website uitgevoerd.

- Vormgeving en layout van de homepage is aangepast. De statische informatie (Over CentrumXL) staat nu onderaan de pagina en nieuws is naar boven verplaatst. De projecten zijn per project ontsloten en tonen het laatste nieuwsbericht per project.
- De navigatie is qua vormgeving prominenter in beeld gebracht waardoor de structuur voor de bezoeker direct duidelijk is.
- Het onderdeel 'Denk Mee' wordt nu niet alleen in de footer gecommuniceerd maar ook in de Project blokken.