

# Een app voor de heb?

## Wanneer is een app een logische keuze en wanneer ‘volstaat’ een mobiele site?

Apps zijn leuk, apps zijn hip, en hebben allerlei voordelen boven internetpagina's. Maar voor de Rijksoverheid is de keuze voor een app niet zo vanzelfsprekend als je op het eerste gezicht denkt. Je kiest bewust voor een app, door de specifieke kenmerken en functionaliteiten die een app heeft, en die hem anders maakt dan bijvoorbeeld een mobile site. Je maakt geen app om zichtbaar te zijn in de appstore; je maakt ook geen app omdat jouw doelgroep naar jouw organisatie op zoek is. Een app is alleen zinvol als je de gebruikers iets biedt wat ze regelmatig willen of moeten gebruiken. Wanneer is het voor het Rijk een logische keuze om een app te maken en wanneer ‘volstaat’ een mobiele site? Met andere woorden: hoe kun je er voor zorgen dat een app niet voor ‘de heb’ is, maar echt functioneel?

### Mobiel moet - ook door de overheid

De impact van een app kan heel groot zijn, maar is tegelijkertijd onzichtbaar: vaak realiseer je je niet eens hoeveel apps je dagelijks gebruikt. Even het nieuws scannen, snel op buienradar kijken, makkelijk foto's bewerken om ze te delen op Facebook en Instagram: je doet het allemaal met behulp van een app, op je telefoon of je tablet. Achter de computer zitten om je e-mail te checken, het nieuws te lezen en een tweet te plaatsen... dat gebeurt eigenlijk nog maar zelden. Er zijn zoveel ‘mobil devices’ in de vorm van telefoons, laptops, tablets, televisies waarmee je online kunt zijn. De dekkinggraad van (gratis) wifi wordt steeds hoger. Met steeds meer mobiele apparaten wordt het al maar makkelijker om contact met anderen te hebben. De overheid wil en moet hier natuurlijk ook in mee. Haar dienstverlening moet goede aansluiting hebben met het internetgedrag van mensen. En met mobiele sites en apps kan de overheid hier mooi op inspelen.

“Mobiel gaat onmiskenbaar een vast onderdeel worden van de communicatiemix”, zegt Brechtje de Leij, productmanager Mobile bij Sanoma. “Ik denk dat het niet hebben van *mobile presence* net zo raar wordt als het niet hebben van een website.” Bij Sanoma komt 70% van alle pageviews via mobile devices, in het weekend zelfs 80%. “Je zou denken dat bedrijven zich onderhand wel realiseren hoeveel verkeer via mobile devices gaat, maar het valt me op hoe weinig er een goed antwoord op hebben,” vindt Brechtje de Leij. Walter Bakker, teamleider User Experience bij DUO, schetst de ontwikkeling in het

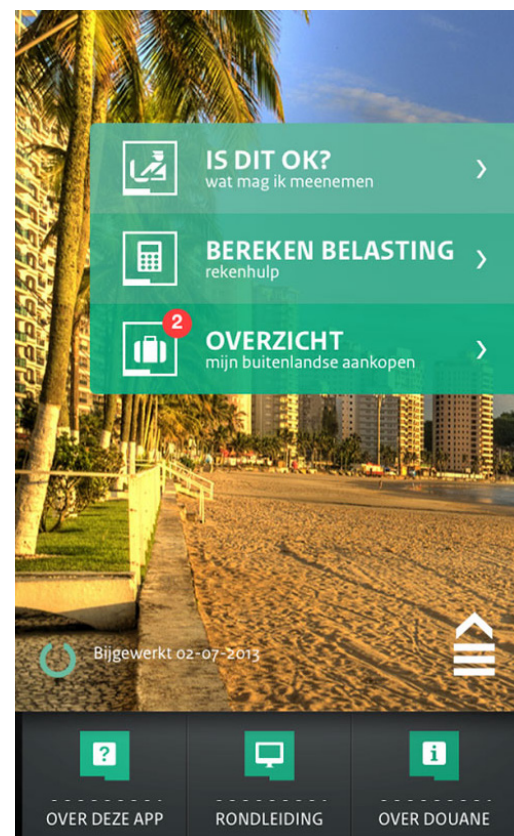
### Is dit ok?-app van de Douane

De Douane heeft een app voor reizigers die met het vliegtuig terug naar Nederland reizen. Met de app kun je vooraf berekenen of je belasting moet betalen voor producten die je meeneemt uit het buitenland. In de app vind je ook informatie over wat je wel en niet mag invoeren in Nederland, kun je valuta omrekenen en foto's van aankoopbonnen bewaren.

denken over mobiel binnen zijn organisatie: “In 2011 was het ‘We moeten iets met mobiel en apps..’. Inmiddels zijn onze uitgangspunten ‘We moeten 100% digitaal en onze content moet apparaatonaafhankelijk zijn...’.

### Mobiele strategie

Maar zo maar een app op de markt brengen – met het risico om tussen die andere ruim 2 miljard apps te verdwijnen – heeft weinig zin. Goed beslagen ten ijs komen in de discussie over de vraag of je wel of geen app gaat maken is belangrijk. Welke afwegingen kun je als communicatieprofessional maken in de discussie met collega's die een app willen hebben, voor hun boodschap of dienstverlening? Als je aan de slag gaat met mobiel en een mobiele strategie gaat opstellen, zijn er een aantal trends en een heleboel



De Is dit OK?-app van de Douane

cijfers die je daarbij in je achterhoofd moet houden: zij zijn van invloed voor je keuze voor mobiel.

### Het huidige mobiele klimaat

Allereerst is het handig om het huidige klimaat van mobiel internetverkeer te kennen. Maakt jouw doelgroep gebruik van specifieke apparaten – zoals bijvoorbeeld ambtenaren hoofdzakelijk Blackberries gebruiken? En daarop aansluitend: wanneer gebruiken ze welke apparaten? 's Avonds op de bank surfend op een Ipad roept iets anders op dan zakelijk gebruik van een BlackBerry. En vooral: wat wil je

### Goed voorbereid op weg

Met de Van A naar Beter-app kun je snel informatie opvragen over wegwerkzaamheden aan snelwegen in Nederland. Je kunt je er gratis mee abonneren op de berichtgeving over je eigen routes en je ontvangt automatisch meldingen bij wegwerkzaamheden. Je kunt zoeken op door jou aangegeven routes; je kunt meerdere persoonlijke routes opgeven en bewaren in het adresboek van de app; je kunt inloggen bij diverse sociale media om wegwerkzaamheden te delen met vrienden en je kunt feedback geven op de app.



met mobiel bereiken: wil je informeren of wil je je doelgroep aanzetten tot (inter)actie?

Het gebruik van mobiel internet is in de afgelopen jaren zo gestegen dat je je heel goed kunt voorstellen dat nieuwe generaties helemaal niet meer achter een PC kruipen. Er zijn al evenveel mobiele apparaten als mensen op de planeet. Dat is ongeveer vijfmaal zoveel als dat er PC's zijn en tweemaal zoveel als er televisies zijn. Bezitters van mobiele telefoons pakken gemiddeld iedere vijf minuten hun telefoon. 84% Van de mensen neemt zijn telefoon mee naar de slaapkamer; 68% slaapt met zijn telefoon in bed. Van de tijd die mensen hun telefoon gebruiken, besteden ze 80% aan apps. Ter nuancering: deze aandacht wordt gemiddeld aan slechts acht apps besteed; mensen halen over het algemeen een app die ze niet gebruiken binnen een maand weer van het apparaat af. Je moet dus van goeden huize komen om jouw app een van die acht te laten zijn.

### Enkele trends

Omdat een mobiele telefoon of een tablet direct beschikbaar is en altijd klaar voor gebruik, zoeken mensen steeds vaker op hun mobiele apparaat: circa een op de drie zoekopdrachten beginnen nu al mobiel, en dat worden er steeds meer. Daar komt bij dat steeds meer mensen een aantal mobiele apparaten op zak hebben. Al die apparaten worden voor zoekvragen ingezet. En meer specifiek: 90% van de gebruikers van mobile devices starten de zoekvraag op het ene apparaat en eindigen die op een andere. Je moet je informatie dus niet alleen geschikt maken voor verschillende apparaten, maar ook weten

### Verklarend woordenlijstje

**Native apps** zijn applicaties die specifiek gebouwd zijn voor één platform: Apple, Android, BlackBerry etc. Ze werken dus alleen op dat specifieke platform en voor ieder platform moet dus een aparte app gemaakt worden. Zij maken optimaal gebruik van de mogelijkheden van het platform en het apparaat. Native apps zijn verkrijgbaar in de appstores. Ze kunnen vaak offline gebruikt worden.

**Een responsive site** is gemaakt voor alle platforms. De site past zich aan aan de grootte van het scherm en werkt op alle toestellen en platformen. Een responsive site is altijd opvraagbaar (en te vinden) via google; je moet er dus wel online voor zijn.

**Een mobiele site** is een aparte site (m.site.nl) speciaal voor de mobiele ervaring, die werkt op alle apparaten en platformen. NB. Niet alle mobiele sites zijn responsive.

dat die op elkaar moeten aansluiten. Daarnaast is er een wisselwerking tussen mobiele sites en apps: als je op Facebook verwijst naar een tweet wordt eerst de mobiele site van Twitter geopend. Veiligheid blijft een belangrijk issue: hoe gaan app-bouwers om met persoonlijke gegevens? Het voordeel van een app is ook direct een nadeel: waar de functionaliteiten van het mobiele apparaat handig met de app kunnen worden gecombineerd – bijvoorbeeld de GPS-functie voor Foursquare – , kunnen zo ook persoonlijke gegevens worden gebruikt – bijvoorbeeld GPS koppelen aan je adresboek.



“De uiteindelijke responsive site van DUO”

## De Student-app van DUO

De Dienst Uitvoering Onderwijs van het ministerie van OCW (DUO) is vaker voorloper waar het gaat om innovaties voor hun dienstverlening: de organisatie van studiefinanciering. DUO heeft een jonge doelgroep: studenten – de digital natives – waarvan je verwacht dat ze meer open staan voor nieuwe en andere manieren van communicatie rond de studiefinanciering. Niet zo vreemd dus dat toen er bij de taakstelling in 2010 bezuinigd moest worden op de klantcontacten, DUO de stap durfde te zetten om hun dienstverlening online, maar vooral ook mobiel te organiseren.

### Quickscan

Walter Bakker, teamleider User Experience Team van DUO: “We hebben een quickscan gemaakt waaruit bleek dat het mobiele verkeer op de site fors was toegenomen en de trends wezen naar nog meer groei van mobiel internetverkeer. Ook factoren als ‘direct en kort gebruik’ en de mogelijkheden gebruik te maken van locatie en context, deden ons besluiten een pilot te starten met de DUO-app.” De app die ontwikkeld is had als doel studenten persoonlijk te adviseren, attenderen en aanpassingen te kunnen laten doen; allemaal zaken die ze normaal via de site moesten regelen.

Uit onderzoek was al gebleken dat het belangrijkste contact van de student met DUO de uitbetalingsdatum van de studiefinanciering was. Die kwam dus centraal te staan in de app. Er werden ook links gemaakt naar alle andere betaaldata, naar de veelgestelde vragen en kregen gebruikers de mogelijkheid om hun studieschuld te berekenen. “We hebben ook een feedback-knop opgenomen:

### Hobbeldebobbel

De ‘Street Bump’-app uit Boston is een mooi voorbeeld van een overheidsapp die de functionaliteiten van een smartphone optimaal gebruikt. De app lijkt in idee erg op de ‘Buiten Beter’-app (overigens geen overheid), maar gaat nog een stapje verder. De app, actief geladen in de mobiele telefoon die in de auto meereist, registreert door de beweging van het apparaat automatisch gaten in het wegdek en geeft deze door aan het zogenaamde digitale stratenplan. De marktpartners - die een contract zijn aangegaan met de overheid - lezen dit stratenplan en dichtten de gaten zonder tussenkomst van de overheid. Is het gat gedicht, dan krijgt de burger daarvan onmiddellijk bericht. In twee jaar tijd zijn er 27.000 registraties van gaten in het wegdek gerapporteerd.

omdat het om een pilot ging, wilden we graag feedback van de gebruikers over de app.”

### Feedback

In de pilotperiode van een half jaar is de app 39.000 keer gedownload en zijn er via de feedback-knop en de reactiemogelijkheid in de appstores 2400 reacties geweest met suggesties voor vernieuwingen, verbeteringen en om fouten te melden. Er was weinig promotie nodig voor de app: een aantal tweets en promotie op de site bleek voldoende. “Een nadeel van apps is dat ze moeten worden geüpdatet, voor alle platforms en voor veel verschillende apparaten. Veel gebruikers gaven aan een persoonlijke pagina als ‘Mijn DUO’ in de app te willen zien. Daarvoor zou er ingelogd moeten worden met DigiD. Door de technische hobbels die hiervoor moeten worden genomen, is dat niet in de pilot meegenomen,” legt Bakker uit.

### Keuze voor responsive

DUO heeft uiteindelijk gekozen voor een mobiele site. De doorslaggevende factor voor de keuze voor een responsive design van de site was het aanpassen van de content voor alle devices. Het was te tijdrovend en kostbaar om alle apparaatspecifieke updates door te voeren. Bakker: “De keuze voor een responsive site was voor ons logisch omdat je daarop je content apparaatonaafhankelijk kunt tonen. Door de grootte en de diversiteit van de doelgroep worden er zoveel verschillende devices gebruikt, dat het niet lukt om die goed te ondersteunen.”

### Voordelen van een app

- Een app is ideaal bij veel en dagelijks gebruik en een trouwe doelgroep
- Apps kunnen informatie lokaal op de telefoon of tablet neerzetten, zodat je niet online hoeft te zijn om die te gebruiken
- Een app heeft een eigen plek in de appstore en is daarmee zichtbaar en vindbaar
- Je gebruikt een app intuïtiever en daardoor is het gebruikersgemak groter

### Voordelen van een mobiele site

- Het is een ideale plek om te ‘landen’ vanuit mail of social media
- Een mobiele site is handig als het slechts gaat om het tonen van informatie
- Een mobiele site is bij uitstek geschikt voor informatie die op elk toestel te lezen moet zijn
- Je hebt niet te maken met kosten van updates

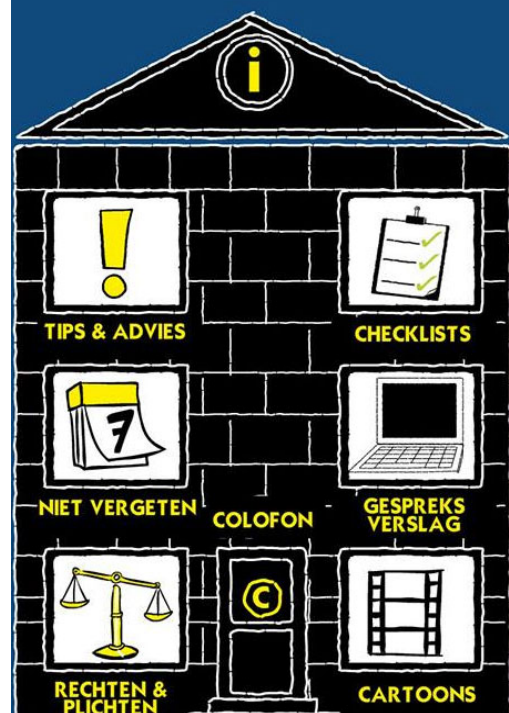
### Wanneer een app?

Doel van een app zou moeten zijn dat het een

## De Functioneringsgesprek-app

Om je in korte tijd goed en makkelijk voor te bereiden op je functioneringsgesprek is er de app Functioneringsgesprek Rijk! In de app vind je informatie over het functiegebouw Rijk, handige tips en checklists om concrete afspraken te maken met je leidinggevende. Daarnaast heeft de app een agenda, waarin je kunt aangeven wanneer je functioneringsgesprek is. Je krijgt dan verschillende agenda-alerts, die ervoor zorgen dat je op tijd met je voorbereiding begint. Verder vind je in de App animaties van een goed en een slecht gesprek en je rechten en plichten.

## FUNCTIONERINGSGESPREK RIJK



De app voor functioneringsgesprekken bij het Rijk

‘probleem’ van de gebruiker oplost. Achter de keuze voor een app moet een concreet idee zitten. Als je een brede doelgroep hebt, dan moet je voor veel platforms afzonderlijk iets ontwikkelen. Ieder besturingssysteem heeft een eigen doelgroep en vraagt dus een eigen benadering. Als je een goede app wilt, kun je die niet zomaar één-op-één kopiëren van iOS naar Android.

Bedenk ook dat op dit moment mobiele gebruikers 80% van hun tijd besteden aan apps. Dat is veel! Maar

ter nuancering: dit zijn met name de acht tot tien populairste apps. Als jouw doelgroep jou daartussen wil zien, ontwikkel dan een app. Als je verwacht dat jouw dienst niet top of mind is bij je doelgroep, ligt de keuze voor een mobiele site meer voor de hand.

Voor de overheid zijn er nog specifieke factoren en omstandigheden die het ontwikkelen van een app logisch maken. Denk aan kleine(re) doelgroepen die voor een groot deel hetzelfde apparaat gebruiken. Zo kregen de leden van de Eerste Kamer een iPad uitgereikt, waarvoor speciale apps zijn ontwikkeld. Hiermee konden kopieer- en koerierskosten worden uitgespaard. Of denk aan ambtenaren die een app gebruiken om hun werk goed of efficiënter te doen. Steeds meer ambtenaren moeten voor hun werk gebruik maken van internetgerelateerde diensten. En als het dan ook nog gaat om mensen die geen vaste werkplek hebben – bijvoorbeeld inspecteurs van (water)wegen, de douane of de Voedsel- en Warenautoriteit – is een app een voor de hand liggende keuze. Zeker ook omdat deze ambtenaren vaak toch al een mobiele telefoon van de baas hebben.

#### **De Appwijzer van VijfKeerBlauw**

VijfKeerBlauw – de grafische dienstverlener van en voor de Rijksoverheid – heeft de Appwijzer ontwikkeld. Er staan tien vragen in die je kunt gebruiken om te bepalen of het zinvol is om te kiezen voor een app, een responsive web design of een mobiele website.

1. Bereik je met de App een doelgroep die je anders niet zou bereiken?
2. Kun je voor de App een keuze maken voor één specifiek device?
3. Moet jouw app ontwikkeld worden voor alle gangbare devices?
4. Is jouw app uniek?
5. Denk je dat de gebruiker de app regelmatig gaat raadplegen?
6. Biedt jouw app toegevoegde waarde door het gebruik van speciale functies van de device zoals de camera?
7. Wil je de app inzetten als alternatief voor gebruik zonder internetverbinding?
8. Kun je het resultaat van de relatief hoge ontwikkelkosten meetbaar maken?
9. Denk je dat jouw doelgroep de moeite wil nemen om de app te installeren?
10. Is de informatie van jouw app ook als een website beschikbaar?

Meer weten? Neem contact op met VijfKeerBlauw: [info@vijfkeerblauw.wmrijk.nl](mailto:info@vijfkeerblauw.wmrijk.nl).

Tekst: Udo Hoeke, kennisadviseur Academie voor Overheidscommunicatie, Ministerie van Algemene Zaken

#### **De Rijksoverheid in appstores**

Mobiele applicaties voor smartphones en tablets die voor organisaties van de Rijksoverheid worden gemaakt, worden vaak onder de naam van de bouwer in de appstores opgenomen. De leveranciers lijken zo afzender of eigenaar van communicatie door de Rijksoverheid. Dienst Publiek en Communicatie (DPC) treedt op als beheerder van de 'Rijksoverheid'-accounts voor mobiele applicaties en verleent de leveranciers van opdrachtgevers binnen het Rijk (tijdelijke) toegangsrechten om applicaties te kunnen publiceren en beheren.

Wil je een nieuwe mobiele applicatie laten opnemen in of een bestaande applicatie migreren naar het account van de Rijksoverheid, neem dan contact op het DPC door een e-mail te sturen aan [mobileapp@minaz.nl](mailto:mobileapp@minaz.nl) of te bellen met 070-356 43 68.

Dit artikel kwam tot stand n.a.v. de kennismiddag van de Academie voor Overheidscommunicatie van 17 oktober 2013: 'Mobiel Moet! Maar is een app de meest logische keuze?' met Brechtje de Leij van Sanoma, Walter Bakker van DUO en Marieke Schenk, managementtrainee bij PBLQ die onderzoek deed naar apps voor (rijks)ambtenaren.

Op deze maandelijkse kennismiddagen laten sprekers van binnen en buiten de overheid hun licht schijnen over actuele communicatieonderwerpen. Zo blijven communicatieprofessionals van de Rijksoverheid op de hoogte van ontwikkelingen in hun vak. Kijk voor meer informatie op [www.rijksoverheid.nl/Overheidscommunicatie](http://www.rijksoverheid.nl/Overheidscommunicatie) of mail met [Academie@minaz.nl](mailto:Academie@minaz.nl).