

Op zoek naar winkelbeleving

VOGON studiemiddag Rotterdam





I&O Research

1. Bureau voor marktonderzoek en advies

2. 50, 3, 500, 750.000+

3. Datacollectie in huis

4. Klantbeleving:

- Retail (KSO2011)
- Ambulante handel
- Evenementen
- Rijkswaterstaat
- OV klantenbarometer



Inhoud

1. Wat is (het belang van) winkelbeleving?
2. (Hoe) Is beleving meetbaar?
3. 'Beleving' in de praktijk





Wat is (het belang van) winkelbeleving?

- Aanleiding voor aandacht: gevecht & jacht op consument
- NRW: nieuw leven werkgroep consumentenbeleving
- 'Consument centraal'
- Wat beweegt de consument = zoeken naar beleving
- Beleving = persoonlijke, subjectieve en betekenisvolle ervaring, met een mix van ratio & emotie



NRW

Dutch Council of
Shopping Centers



Consumentenbeleving in winkelgebieden

Hallo, valt hier nog wat te beleven?

Wat is (het belang van) winkelbeleving?

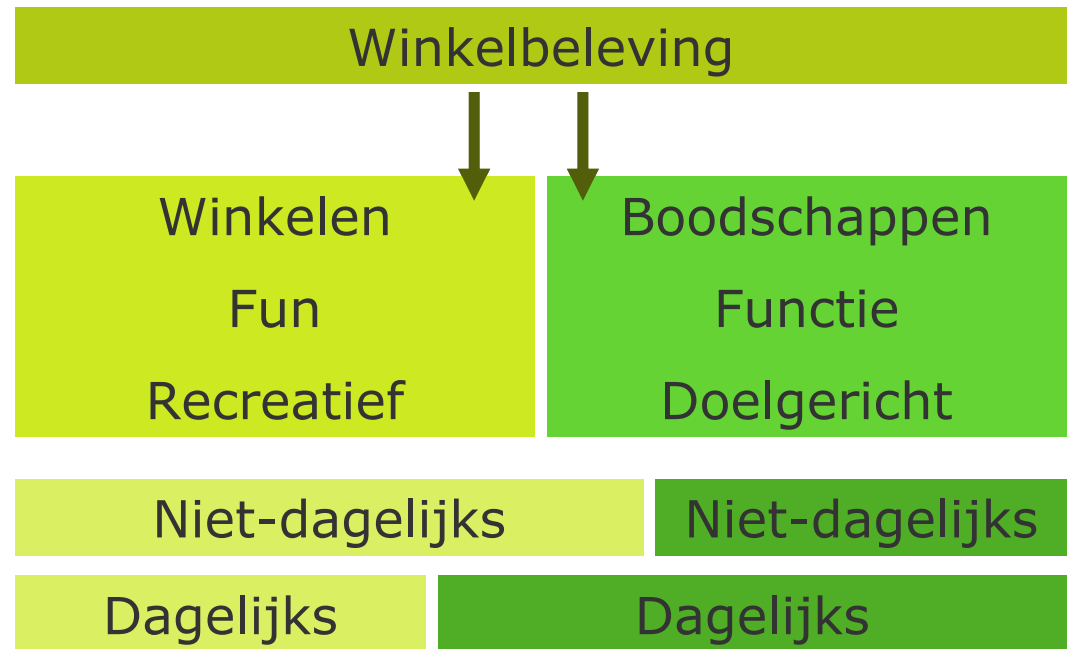


- Hoe interpreteren we beleving?
- Belevingsonderzoek:
 - Kwalitatief onderzoek dat echte antwoorden oplevert
 - Beleving is meer dan tevredenheid
 - Belevingsonderzoek geeft aan wat verbeterd moet worden
 - Belevingsonderzoek meet drijfveren achter feitelijk gedrag
- En als we dit vertalen naar winkelbeleving ...



Wat is (het belang van) winkelbeleving?

- ... dan is winkelbeleving dus ook meer dan traditionele interpretatie van sfeer, entertainment en vermaak
- elke winkeltrip gaat gepaard met een (winkel)beleving
- niet alleen op straat maar ook op web



Wat is (het belang van) winkelbeleving?



- Belang van beleving = er altijd geweest
- Consument maakt keuzes en afwegingen
- Wel verandert beleving door...

Economie



Technologie



Maatschappij



Wat is (het belang van) winkelbeleving?



- Maar ook winkels en winkelcentra beïnvloeden beleving





(Hoe) Is beleving meetbaar?

- Met de juiste vragen & methodes wel
- Niet alleen focus op gedrag (wat, hoeveel, hoe vaak), meer accent op motieven en achtergronden van gedrag (waarom)

Voorbeeld: Hoe vaak bezoekt u ...

- Waarom gaat u vaker / minder vaak?
- Wat kan er toe bijdragen dat u weer (vaker) gaat?

Voorbeeld: U heeft aangegeven ook in ... te winkelen

- Op welke punt scoort dit winkelcentrum beter / slechter?
- En wat vindt u een onderscheidend kenmerk?



(Hoe) Is beleving meetbaar?

Gedrag

Kooporiëntatie, bezoekfrequentie, ontwikkeling
bezoekfrequentie, verblijfsduur, bestedingen

Achtergronden van gedrag

Bezoekmotief, redenen ontwikkeling
bezoekfrequentie, wat leidt tot meer/minder
bezoek, sterke & verbeterpunten

Functionele beoordeling

Parkeren & stallen, bereikbaarheid,
veiligheid & overlast, netheid &
onderhoud, omvang & samenstelling

Funbeoordeling

Omvang & samenstelling, sfeer &
uitstraling, aanvullende voorzieningen
& combinatiemogelijkheden

Effect- variabelen

Totaaloordeel, NPS

Beleving



(Hoe) Is beleving meetbaar?

- Vragenlijstonderzoek (opdracht / foto)
- Online vs telefonisch
- Op locatie (bezoekers)
- Panels (ook niet bezoekers)
- Kwalitatief / combinatie
- Benchmark of maatwerk
- Belang vs waardering





(Hoe) Is beleving meetbaar?

- Wat heb je aan meten?
- Beïnvloedbare factoren
- Relatie met functie & doelgroep





(Hoe) Is beleving meetbaar?

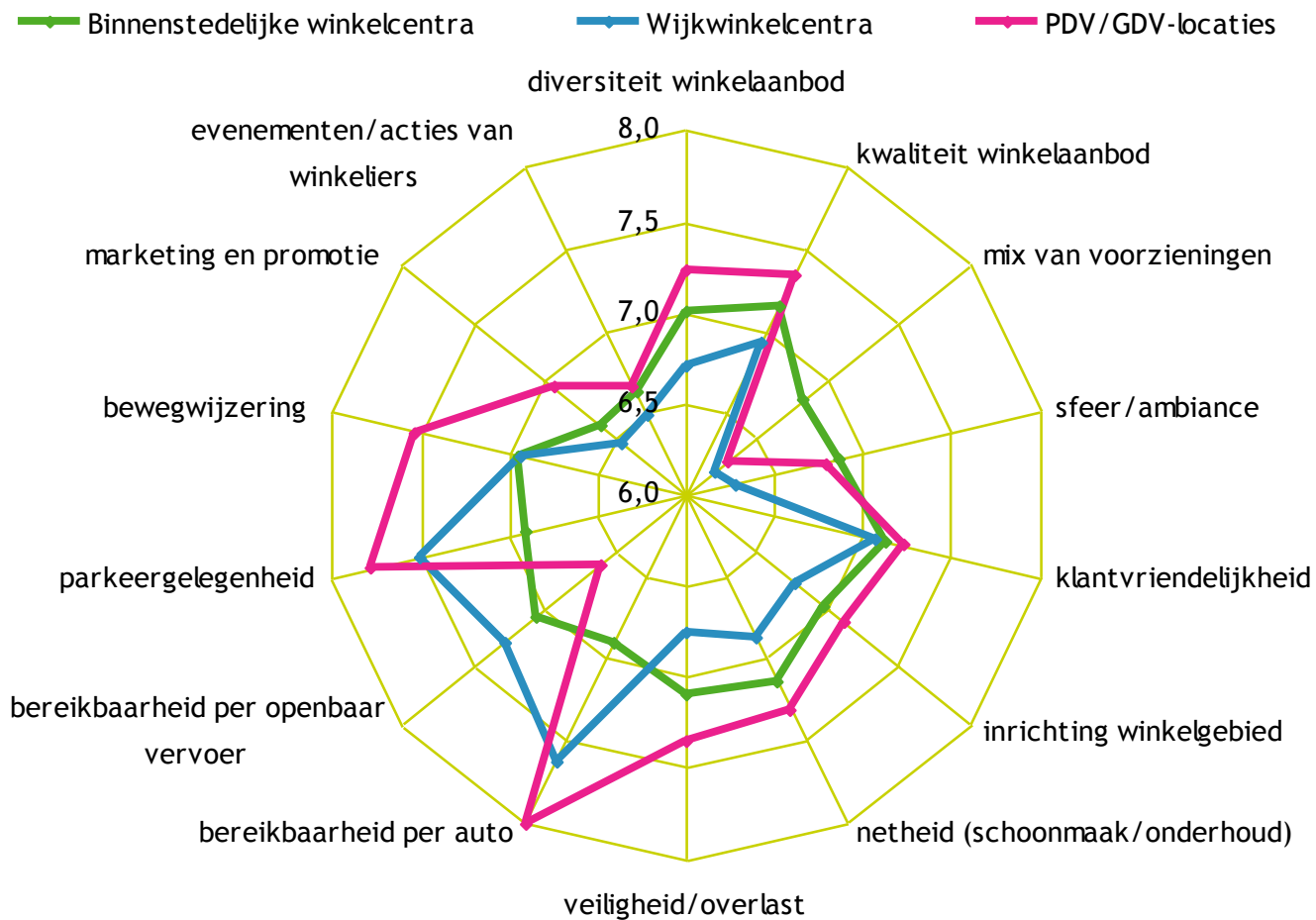
- 'We zijn in Nederland goed in cijfers. Met prachtige rapporten denken we alles aan te kunnen tonen. Maar op het moment dat die cijfers er liggen is het alweer achterhaald' = achterhaald 😊
- Nieuwe methoden van onderzoek leveren direct inzicht en mogelijkheden voor reactie & actie





Beleving in de praktijk

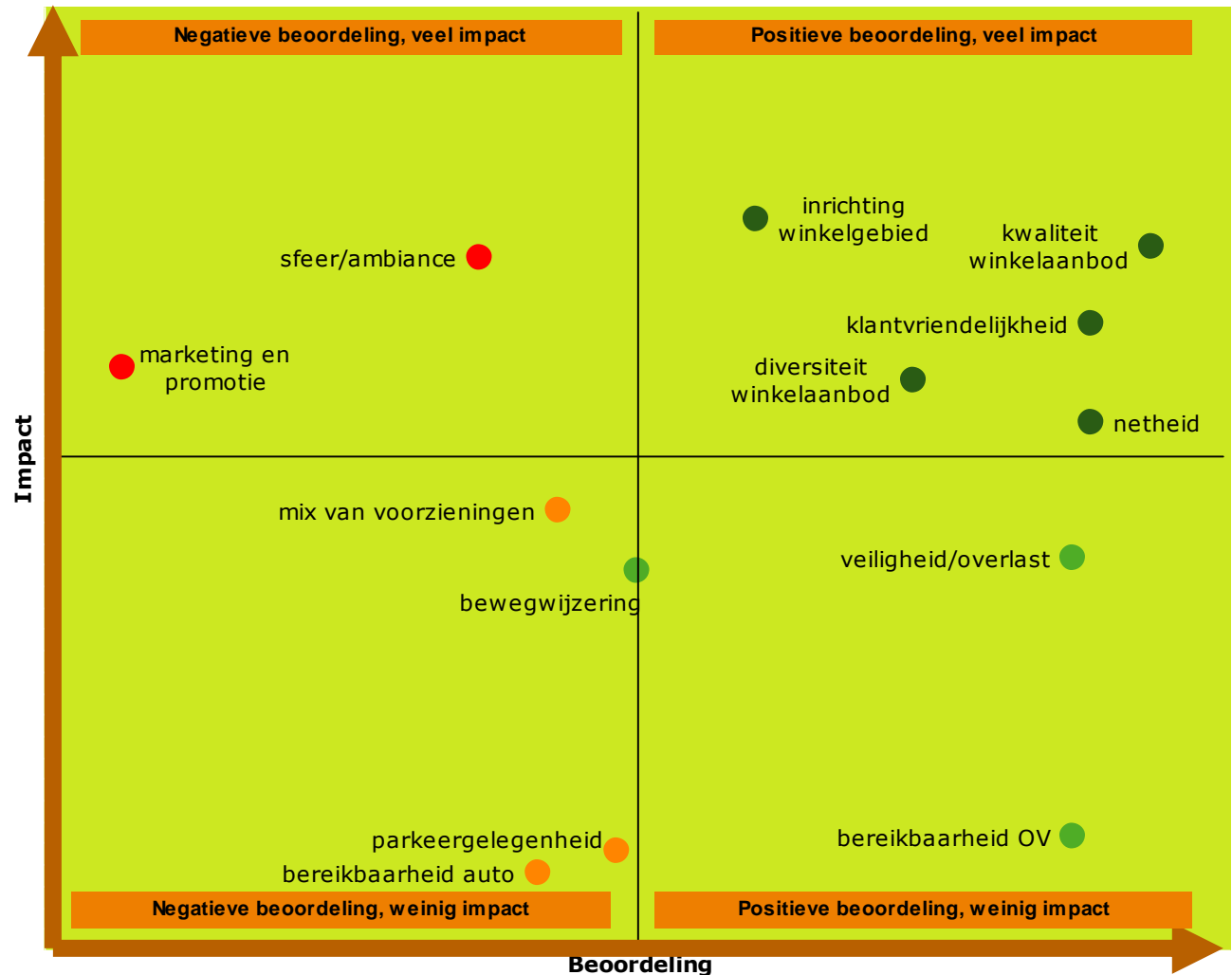
Waardering
als
indicator
voor
beleving



Beleving in de praktijk



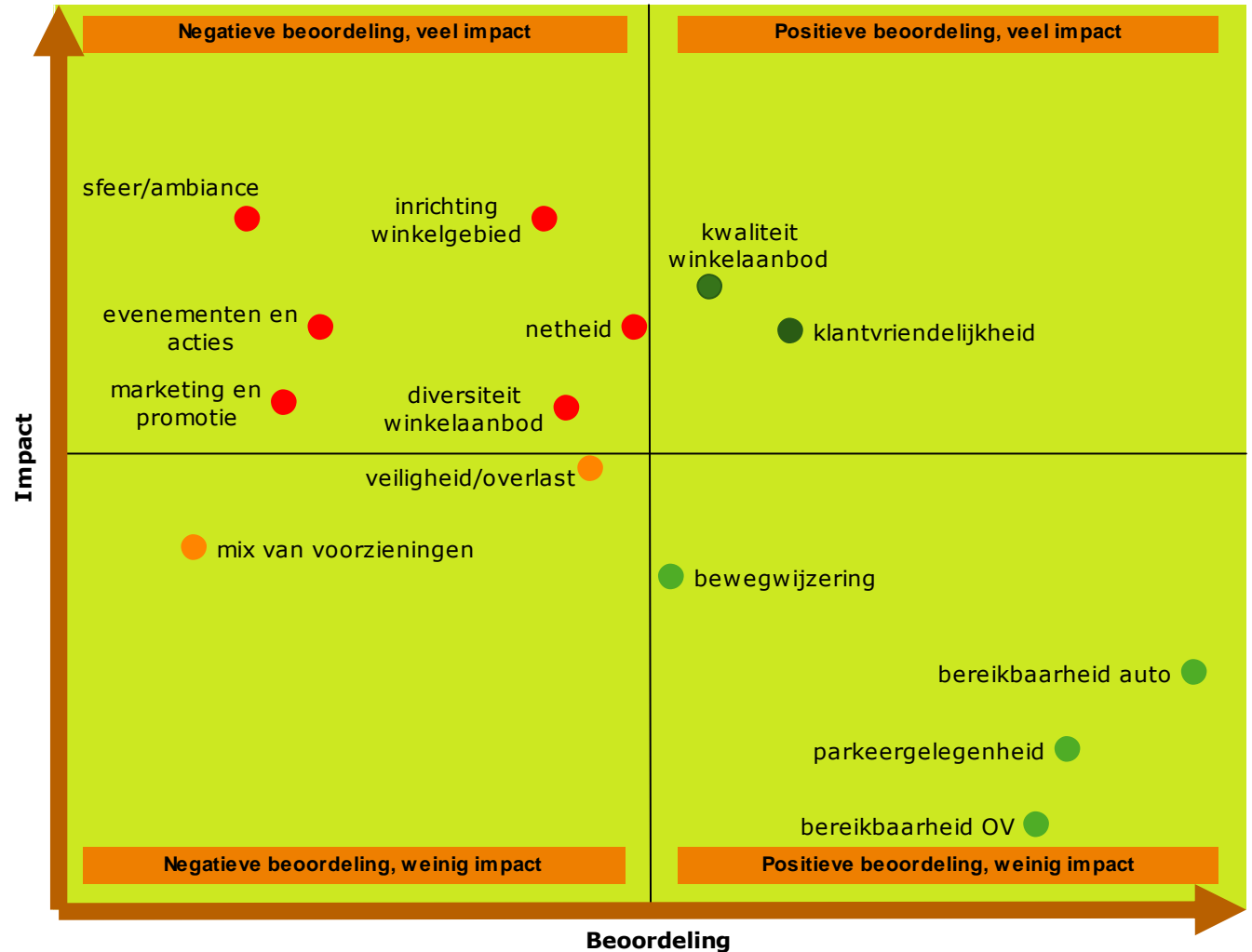
Belang & waardering binnenstad





Beleving in de praktijk

Belang & waardering
wijkcentra





Beleving in de praktijk

Beste voorspellers algemeen oordeel:

Binnenstedelijk: **kwaliteit**, **inrichting** en **evenementen/acties**

Wijk: **inrichting**, **evenementen/acties** en **autobereikbaarheid**

PDV/GDV: **kwaliteit**, **autobereikbaarheid** en **evenementen/acties**



Afronding

- Klantbeleving wordt belangrijker maar is van alle tijden
- Meten kan goed, snel en steeds efficiënter
- Focus op waar je invloed op kunt uitoefenen

