



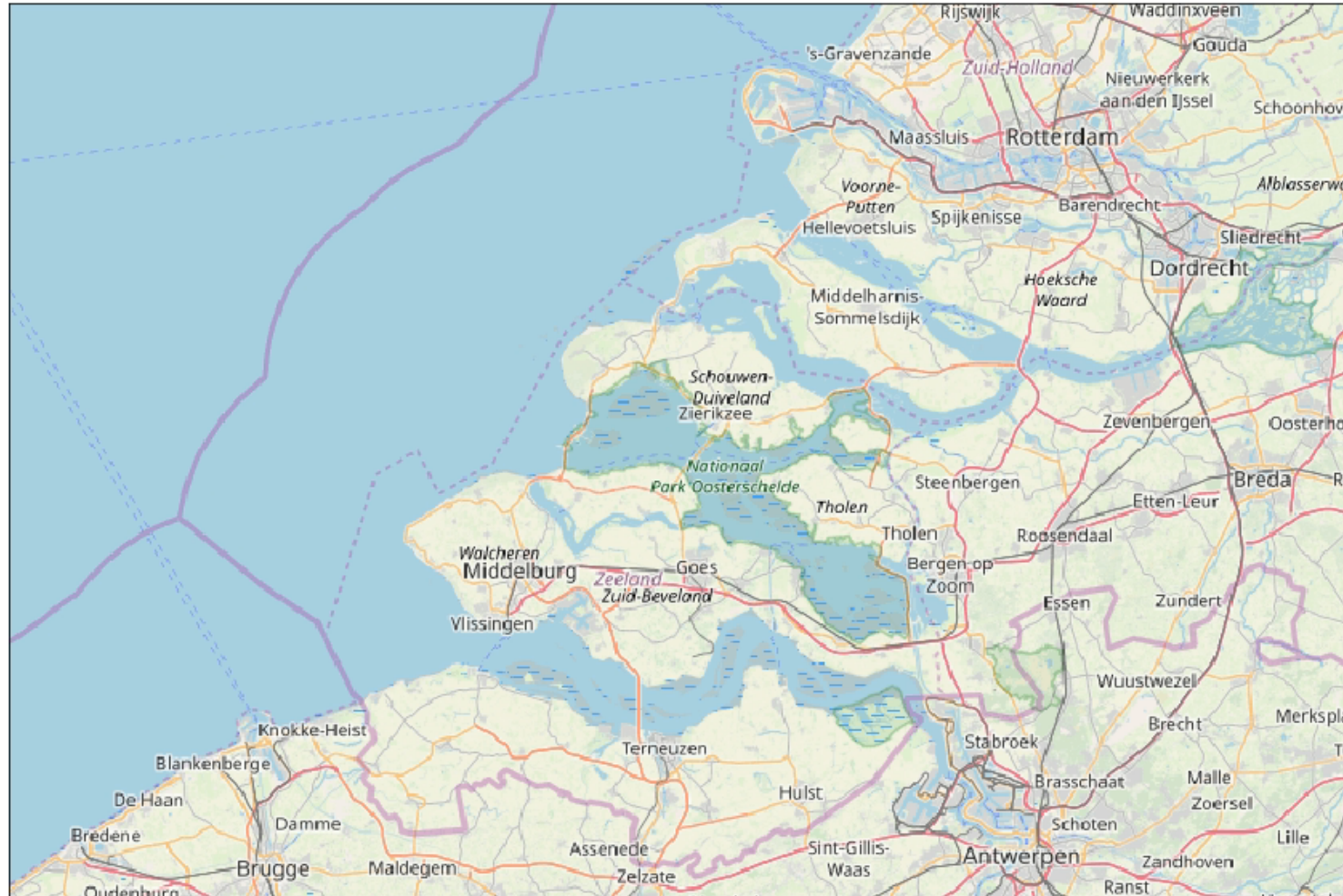
# GPS-DATA: OPTIMAAL INZICHT IN DE CUSTOMER JOURNEY

William Hazel  
Kenniscentrum Kusttoerisme  
HZ University of Applied Sciences



# CUSTOMER JOURNEY?

2019-08-15 06:00



# WAAROM GPS DATA?

- Behoeftte aan nauwkeurig inzicht in gedrag van gasten
  - Wat doet men tijdens het bezoek? Welke plekken, hoeveel tijd?
  - Hoe verplaatst men zich? Welk vervoermiddel, welke routes?
- Andere onderzoeken en databronnen geven hierin onvoldoende inzicht voor de bestemming Zeeland

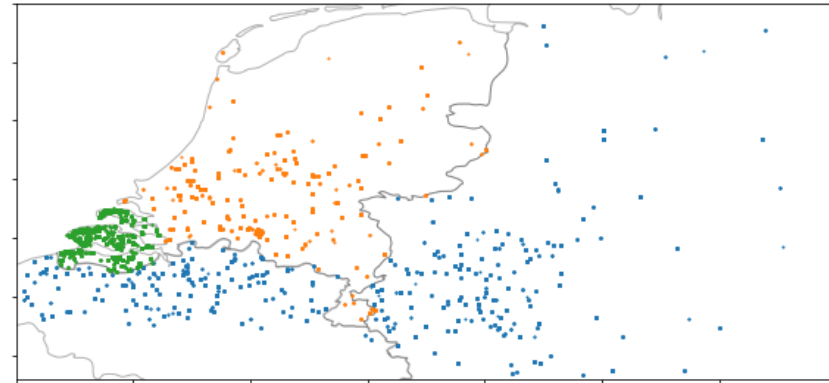
# BRON GPS DATA

- GPS data zijn verzameld via de ZeelandApp van VVV Zeeland
- Gebruikers werden expliciet om toestemming gevraagd voor het opslaan van locatiedata, is niet noodzakelijk voor gebruik van de app
- 1673 gebruikers hebben deze toestemming gegeven
- Data zijn verzameld in de periode mei t/m augustus 2019
- App verzamelt continu locatiedata, ook als hij niet actief gebruikt wordt



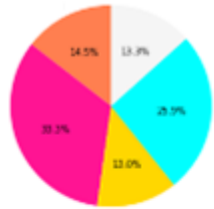
# HERKOMST GEBRUIKERS

- Op basis van data kan thuislocatie bepaald worden, soms vertekenend
- 1 673 unieke gebruikers, waarvan:
  - 425 uit Zeeland
  - 307 uit rest van Nederland
  - 654 uit het buitenland
  - 287 onbekend
- Onbekend komt waarschijnlijk door korte installatieperiode van de app

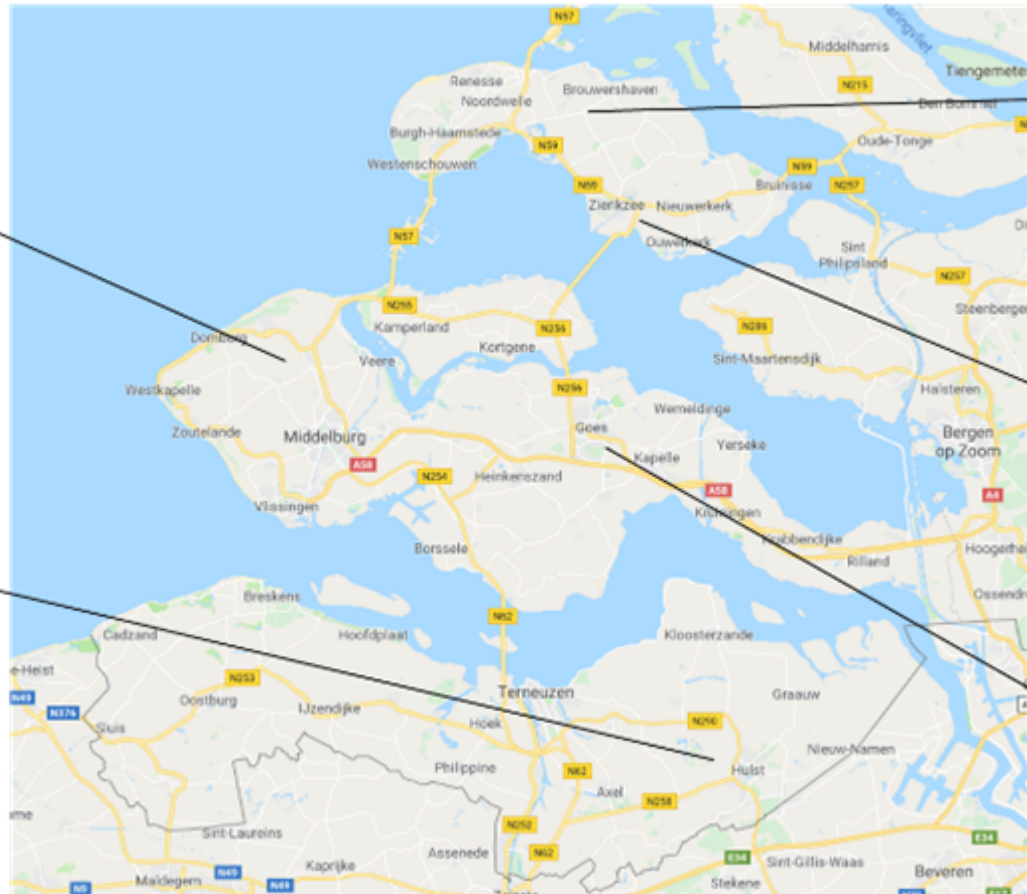
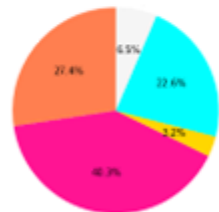


# PER BESTEMMING ANDERE HERKOMST

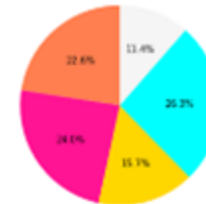
Veere  
N= 527



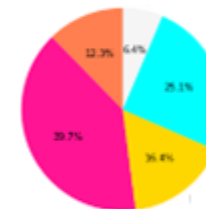
Hulst  
N= 62



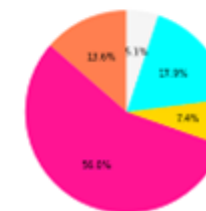
Schouwen-Duiveland\*  
N= 350



Zierikzee  
N= 219

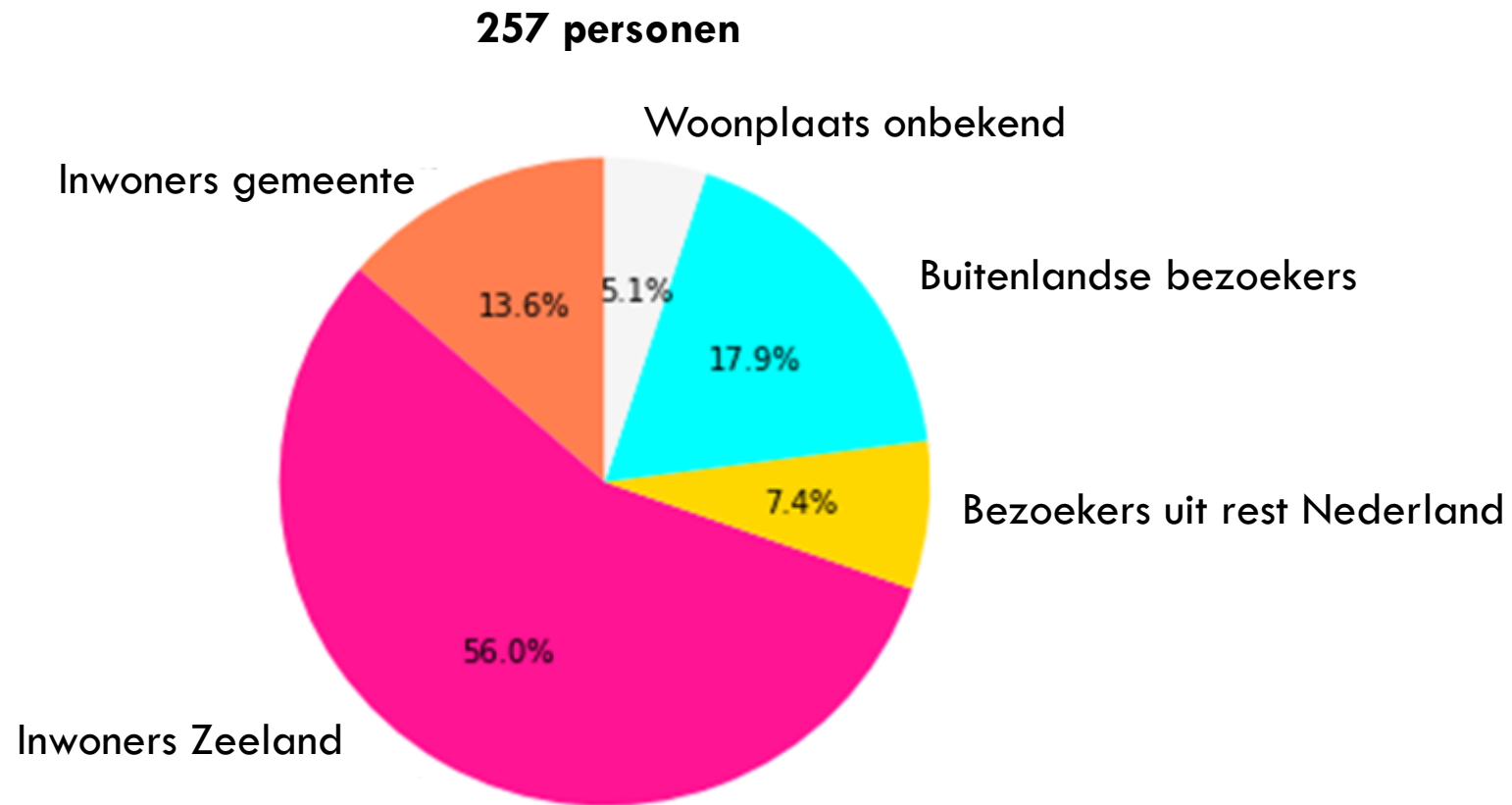


Goes  
N= 257



- Inwoners gemeente
- Inwoners Zeeland
- Nederlandse bezoekers
- Buitenlandse bezoekers
- Woonplaats onbekend

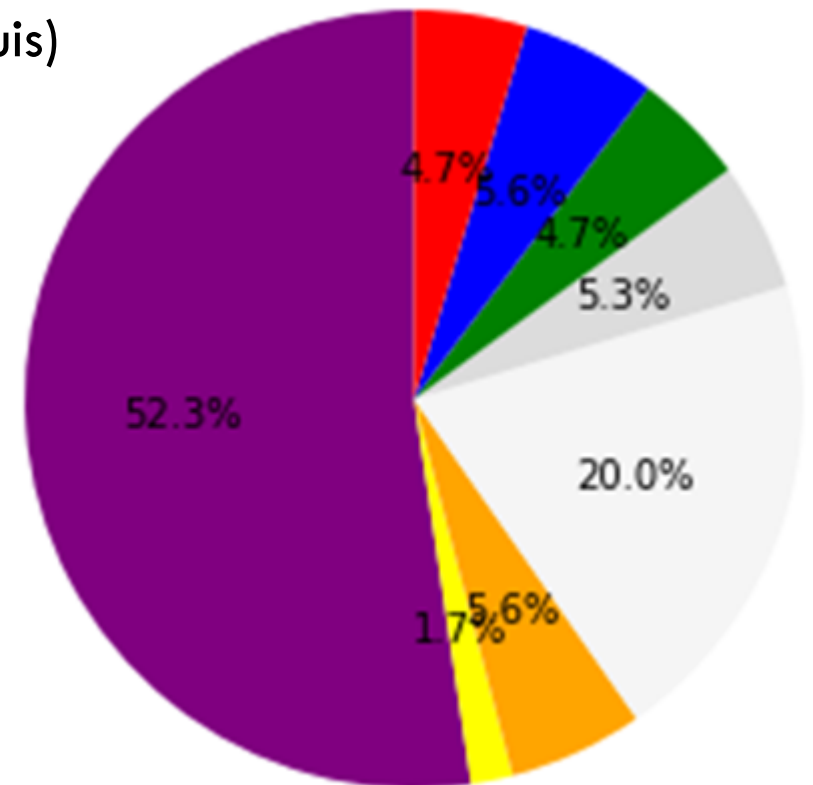
# INZOOMEN OP DE GEMEENTE GOES



# BEZOCHTE LOCATIES IN GOES

## Onderscheid maken in:

- Paars: accommodatie (bijv. hotel/camping, maar ook thuis)
- Geel: eten/drinken (horeca)
- Oranje: vrije tijd (strand, museum)
- Blanco: onbekend
- Grijs: werk/ziekenhuis/school
- Groen: boodschappen
- Blauw: winkelen
- Rood: reizen (station, tankstation)



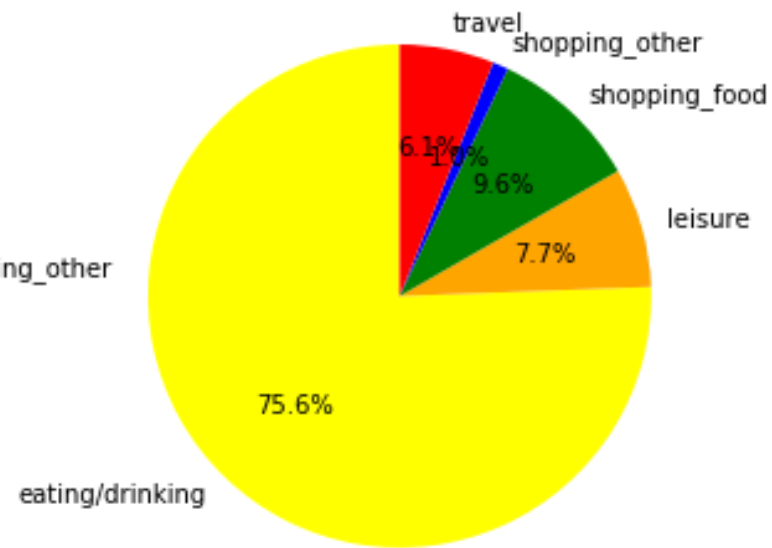


# LOCATIES VS. TIJDSDUUR PER PLEK

Verdeling Acties, N = 15



Verdeling Tijd

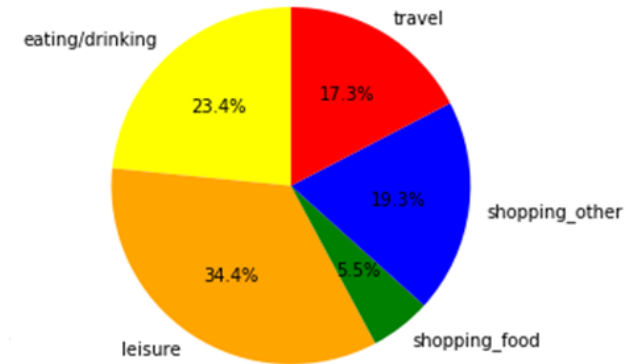


# VERSCHILLEN GEDRAG NAAR HERKOMST

## Inwoners gemeente



## Inwoners overig Zeeland



## Bezoekers uit rest Nederland

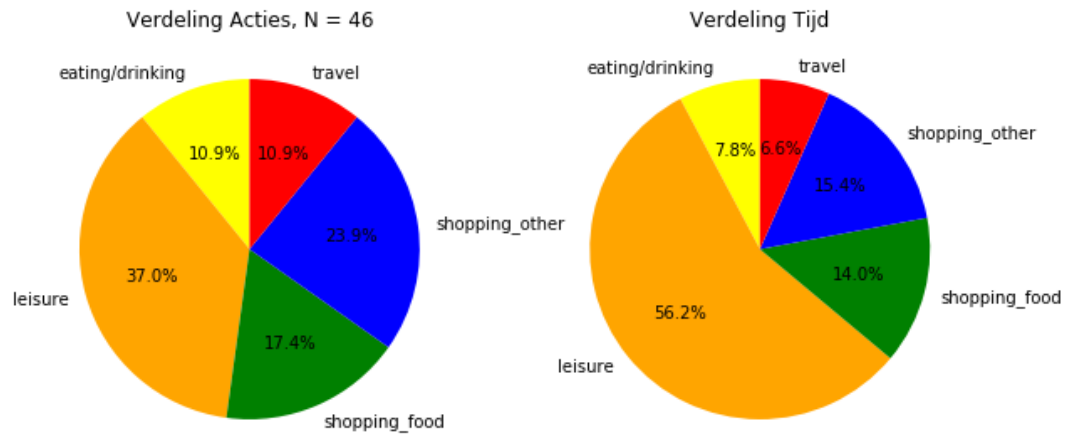


## Buitenlandse bezoekers



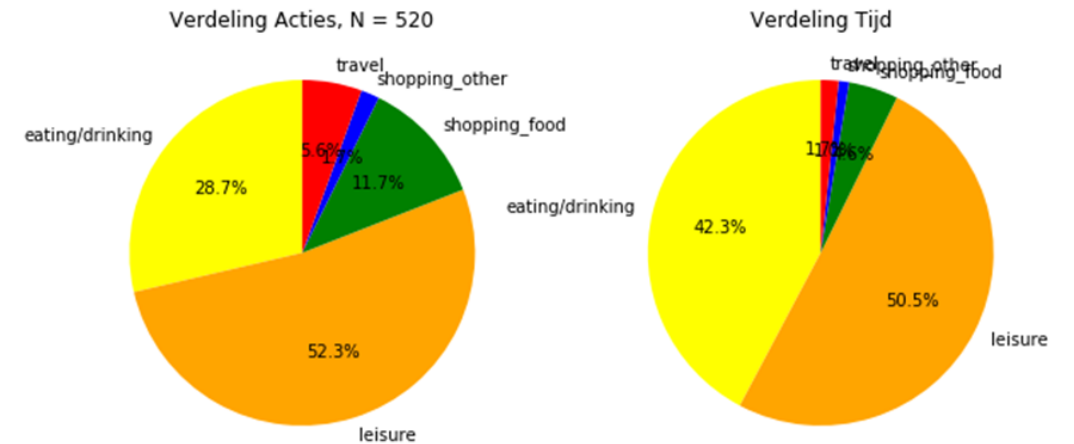
# VERSCHILLEN GEDRAG PER BESTEMMING

## Goes



- Meer tijd besteed aan winkelen

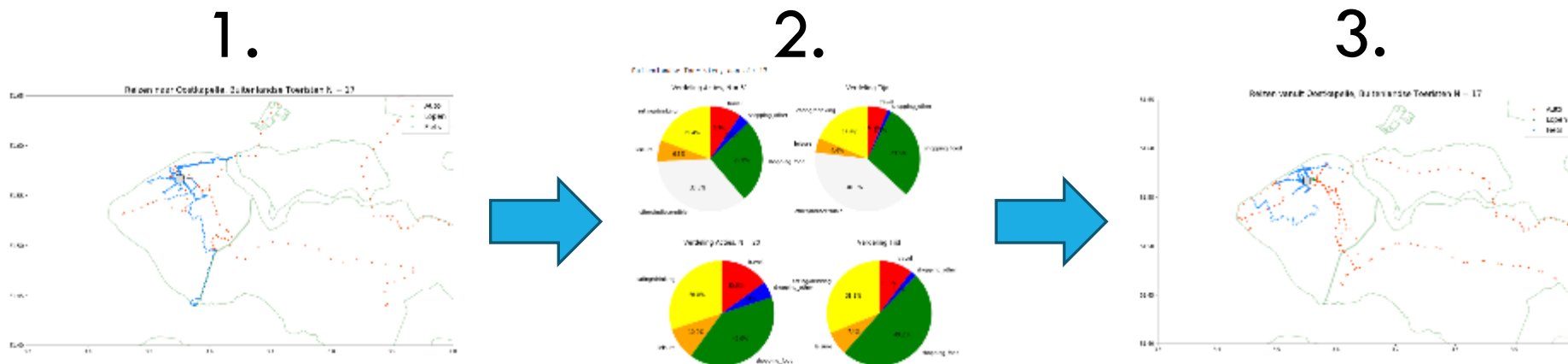
## Veere



- Meer tijd besteed aan eten en drinken in de horeca

# CUSTOMER JOURNEY ANALYSE

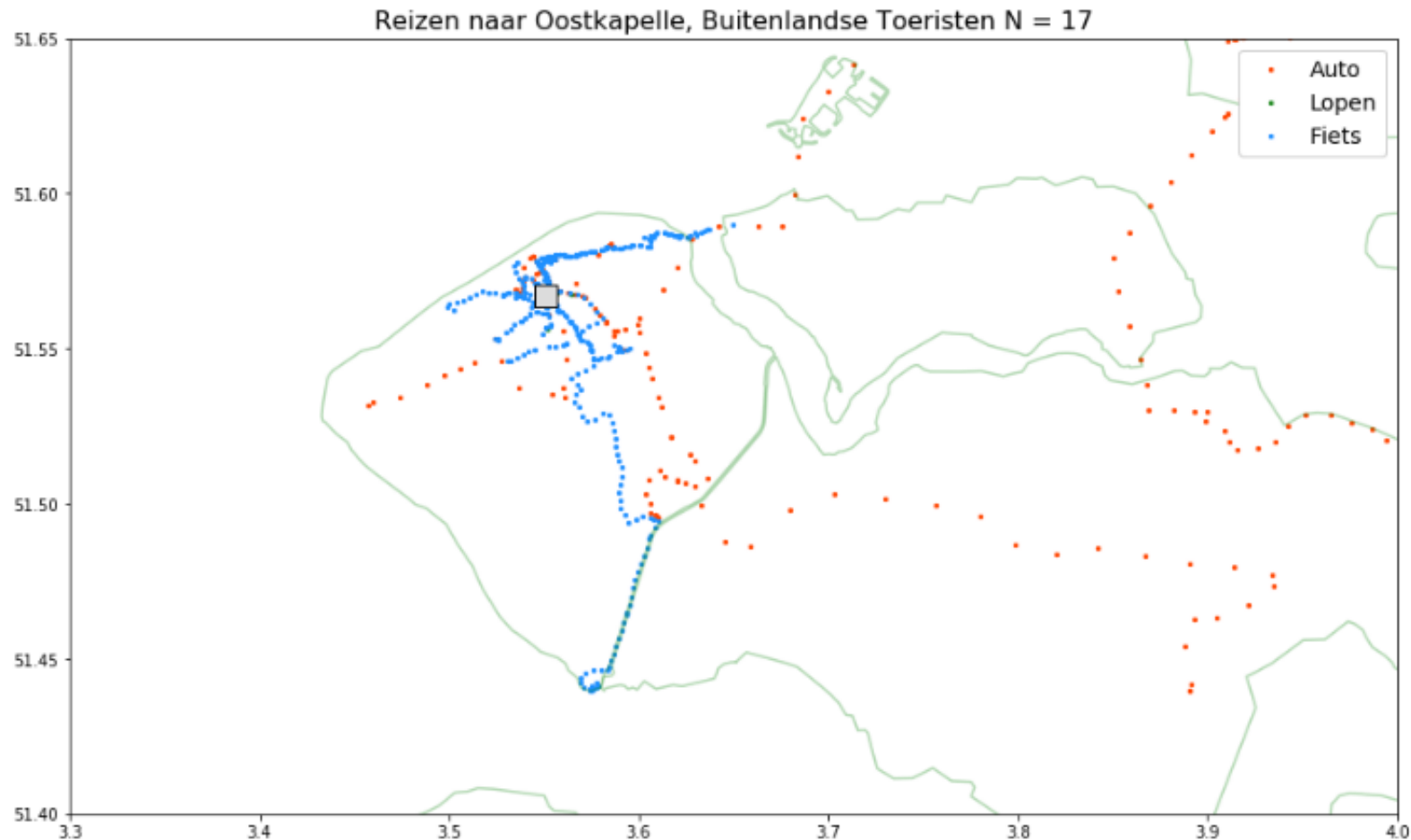
1. Van waar komen de toeristen naar de bestemming?
2. Wat doen ze op de bestemming?
3. Waar gaan ze naartoe na hun bezoek aan de bestemming?





# CUSTOMER JOURNEY ANALYSE

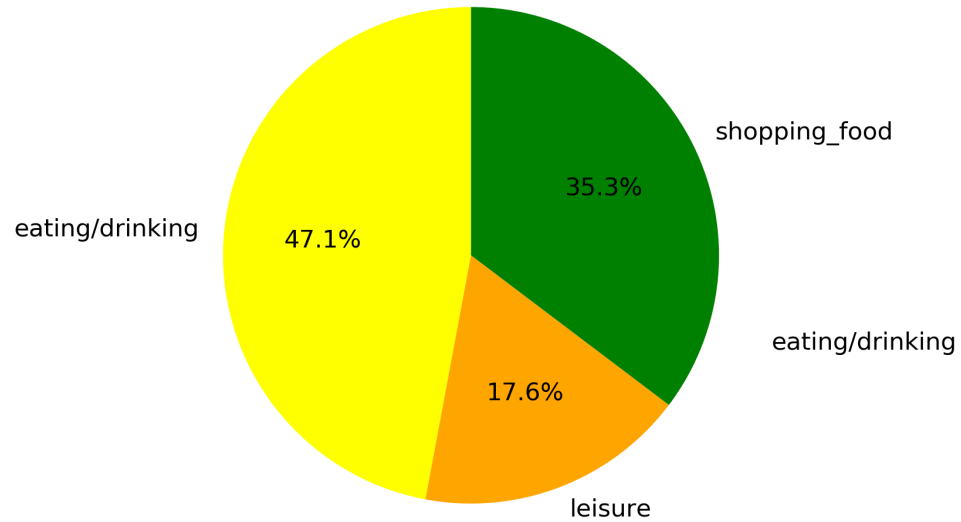
## WAAR KWAMEN MENSEN VANDAAN VÓÓR HUN BEZOEK?



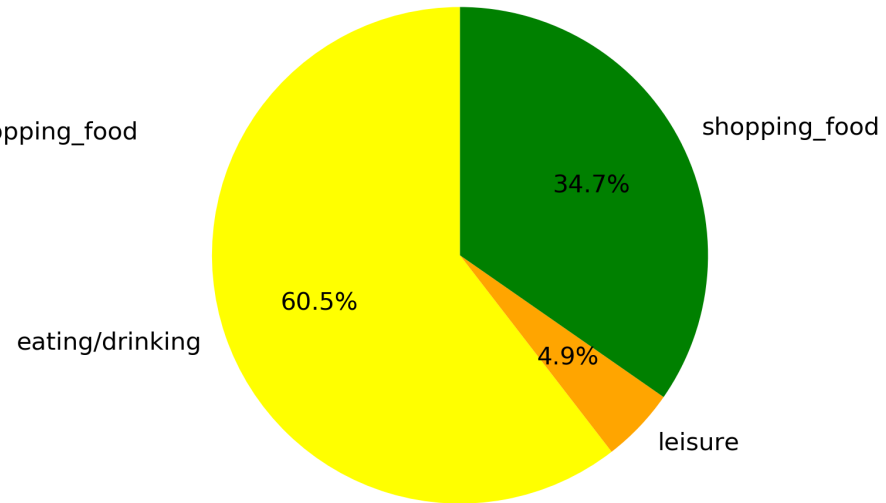
# CUSTOMER JOURNEY ANALYSE

## WAT DOEN MENSEN TIJDENS HUN BEZOEK?

Verdeling Acties, N = 17

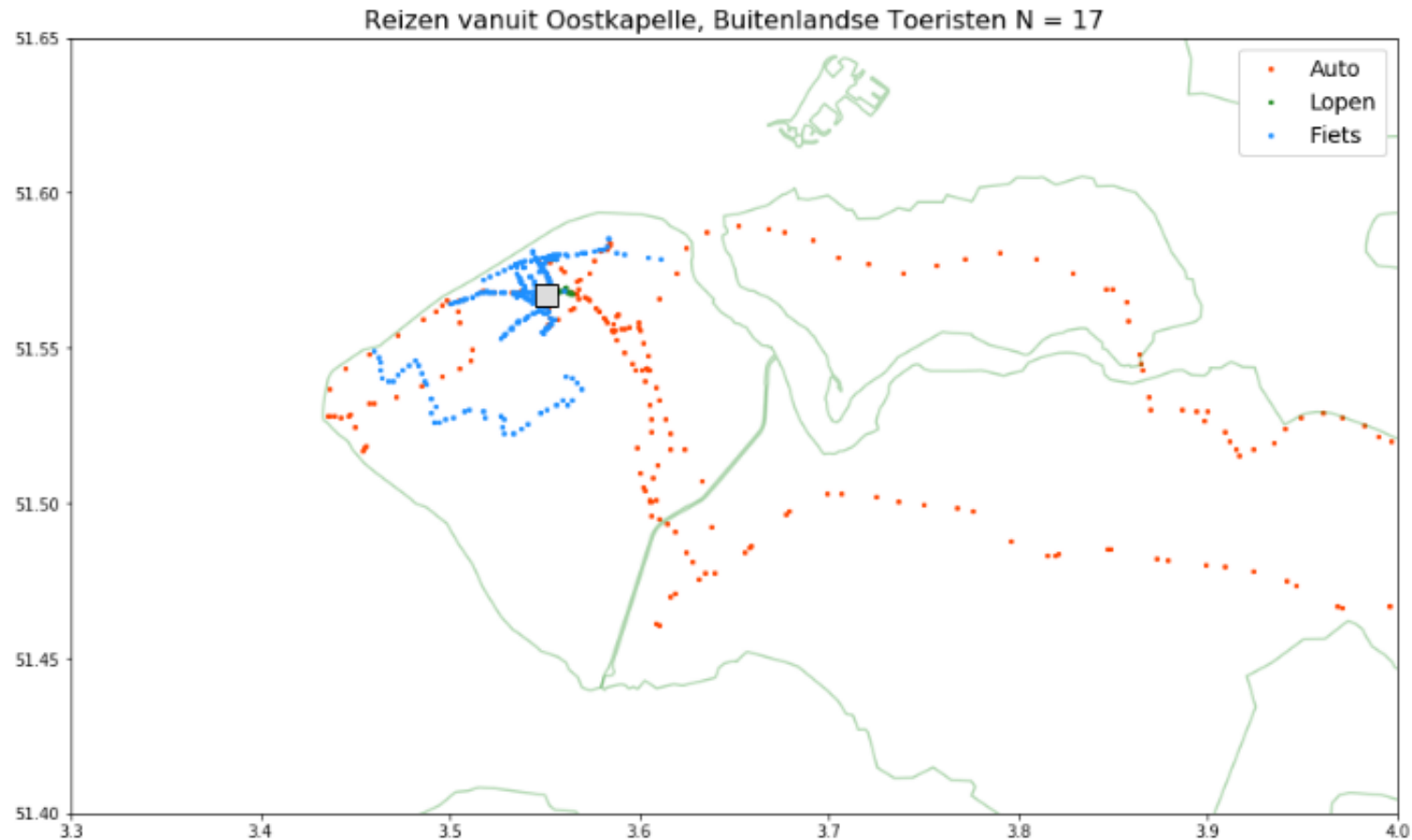


Verdeling Tijd



# CUSTOMER JOURNEY ANALYSIS

## WAAR GAAN MENSEN NAARTOE NA HUN BEZOEK?



# AANDACHTSPUNTEN

Algemeen:

- Een fractie van een fractie...
- Niet representatief: onbekend welk deel van de bezoekers je mist

Meer praktisch:

- Te veel onbekende locaties in de dataset, wordt aan gewerkt
- Bepalen van woonplaats soms lastig



# VERVOLG

- Dataverzameling in 2020 via de ZeelandApp
- Kijken naar mogelijkheden om ook via andere apps locatiedata te gaan verzamelen

# MET DANK AAN!

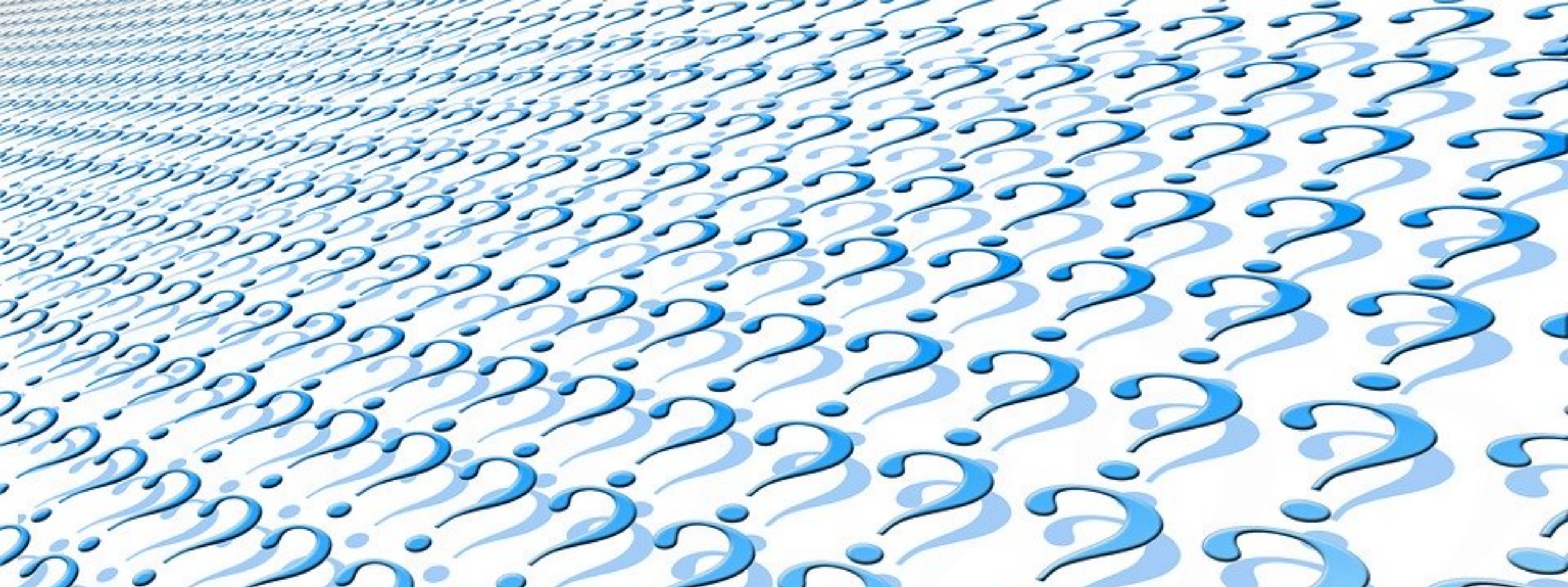
- **Financiering door:**



- **Analyse in samenwerking met:**

Gert Jacobusse en Mischa Beckers, Lectoraat Data Sciences, HZ

Diana Korteweg Maris, Kenniscentrum Kusttoerisme, HZ



**VRAGEN?**

[w.a.hazel@hz.nl](mailto:w.a.hazel@hz.nl)