qwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmrtyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmrtyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmrtyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmrtyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmrtyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmrtyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmrtyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnmqwertyuiopasdfghjklzxcvbnm

|  |
| --- |
| Onderzoeksrapport Fletnix  24-11-2016  Dibran Dokter 587252, Ibrahim Durmus 587350  HAN ICA Arnhem  WT I1D  *Rein Harlé*  *Versie 1.0* |

**Inhoudsopgave**

[1. Inleiding 3](#_Toc140800137)

[2. Inventarisatie 4](#_Toc1966656372)

[3. Onderzoeksplan 5](#_Toc425028679)

[4. Criteria 7](#_Toc1561951012)

[5. Onderzoek 9](#_Toc2091595097)

[6. Conclusie 16](#_Toc1918156228)

[7. Bronnenlijst 17](#_Toc1904156828)

# Inleiding

Dit verslag is geschreven door: Dibran Dokter en Ibrahim Durmus. Dit rapport is geschreven om te onderzoeken hoe Fletnix het beste de site kan opzetten en daaruit een design op te leveren.

Het rapport is als volgt opgesteld: Eerst inventariseren we de behoefte van de klant en daarna gaan we over tot het formuleren van de hoofdvraag en de deelvragen. Daarna maken we een onderzoeksplan waarin staat wat en hoe we dit onderzoek gaan uitvoeren. Daarna formuleren we de criteria van de alternatieven. Dan gaan we het onderzoek dat we hebben opgesteld uitvoeren en dit verwerken. Daarna laten we ons rapport toetsen en kijken we terug naar het resultaat.

# Inventarisatie

Dit hoofdstuk geeft een inventarisatie van de wensen van Fletnix.

Fletnix is de nieuwe concurrent voor bestaande aanbieders van Video Streaming. FletNix wil onderscheidend zijn ten opzichte van de concurrenten en zoekt daarvoor hulp van studenten om een aansprekend ontwerp te maken. Daarvoor moet eerst duidelijk worden wat de doelgroepen zijn van FletNix en wat deze doelgroepen belangrijk vinden.

Zij hebben een hoofdvraag gevonden die wij moeten beantwoorden door middel van een onderzoek. Deze hoofdvraag is “Hoe kan Fletnix met hun website een onderscheidende online merkidentiteit creëren?”.

# Onderzoeksplan

In dit hoofdstuk staat beschreven op welke manier de onderzoeksvragen worden beantwoord. Dit wordt uitgewerkt tot een onderzoeksplan.

**Wie zijn de concurrenten van Fletnix?**

We gaan op zoek naar verschillende concurrenten van Fletnix door te zoeken naar een alternatieven voor Fletnix op verschillende zoekmachines, ook zoeken wij op bepaalde sites die alternatieven voor sites en programma’s beoordelen op hun kwaliteit.

**Hoe zien de elementen visueel ontwerp, gebruikersvriendelijkheid en functionaliteit er uit bij de concurrent?**

Om deze vraag te beantwoorden kijken we bij de verschillende websites naar het design, we bekijken waarom er bepaalde keuzes zijn gemaakt.

De gebruiksvriendelijkheid op de verschillende websites van concurrenten zullen wij beoordelen door onder anderen te kijken naar het design en functionaliteit.

**Wat is het aanbod bij de concurrent?**

Om de ze vraag te beantwoorden kijken we onder anderen naar het aanbod aan films en series, hier bij kijken we onder anderen naar de diversiteit.

Ook kijken we hier naar de gebruikers reviews over het aanbod van de verschillende diensten.

**Hoe verschillen de concurrenten zich van elkaar?**

We kijken hier bij naar de prijs, gebruiksvriendelijkheid, functionaliteit en klantvriendelijkheid, door deze eigenschappen te combineren kijken hoe de diensten van elkaar verschillen.

**Waarin excelleren zij?**

Door te kijken naar de verschillen die we voorgaand hebben onderzocht.

Om deze vraag te beantwoorden kunnen we kijken wat de verschillen zijn tussen de grotere concurrenten. Deze onderdelen zullen we dan verder onderzoeken.

**Wat kunnen zij beter doen?**

Om deze vraag te beantwoorden kijken wij nogmaals naar de verschillende onderdelen die de concurrenten hebben, ook kijken wij hier naar de gebruikerservaring en de reviews. Ook kan er gekeken worden naar aanbevelingen van klanten die de services gebruiken, deze zijn onder andere te vinden op sociale-media en door te zoeken op fora.

**Hoe zien de potentiële doelgroepen voor FletNix er uit?**

Om onze doelgroep te identificeren gaan wij onderzoeken welke doelgroep er vaak gebruik maakt van dit soort services. Daarna gaan we ons richten op een kleine groep van deze mogelijke gebruikers. Om achter deze groepen te komen gaan we onderzoek doen naar wie deze services veel gebruiken.

Ze zijn geïnteresseerd in een speciaal genre in de filmindustrie zoals Science Fiction of Actie. Of ze zijn geïnteresseerd in soorten media, zoals langlopende series.

# Criteria

In dit hoofdstuk formuleren wij het criteria voor de deelvragen zodat het duidelijk is wanneer wij de deelvragen naar wens van de klant hebben beantwoord.

**Wie zijn de concurrenten van Fletnix?**

Wij definiëren een concurrent van Fletnix als het films en series ter beschikking stelt, en een lidmaatschap systeem heeft. Ook moet deze concurrent haar diensten in Nederland beschikbaar stellen. Verder moet de doelgroep vergelijkbaar zijn. Het moet beschikbaar zijn via webbrowsers, dus geen tv-abonnementen.

**Hoe zien de elementen visueel ontwerp, gebruikersvriendelijkheid en functionaliteit er uit bij de concurrent?**

De content moet duidelijk te zien zijn op de pagina, ook moet de atmosfeer passen bij onze doelgroep. Ook moet het een zoekoptie hebben om films en series te zoeken. Het inloggen van de gebruikers gebeurt op een aparte pagina. Er moet gekozen kunnen worden tussen films en series. Ook moet het genre door de gebruiker gekozen kunnen worden.

**Wat is het aanbod bij de concurrent?**

Het moeten recente films aanbieden, ook moeten de series bijlopen met het laatst uitgegeven deel. De metadata van de films en series moet ook juist zijn. Er zijn geen eigen series in het aanbod.

**Hoe verschillen de concurrenten zich van elkaar?**

Het aanbod verschilt en het soort van het kopen van de films of het nemen van een abonnement. Ook verschilt de beschikbaarheid van de films per land. Ook verschillen zij van elkaar omdat ze wellicht wel of geen hardware leveren, zich richten op een eigen doelgroep wat duidelijk terug te zien is in het design van de pagina’s en de gebruikerservaring.

**Waarin excelleren zij?**

Wij definiëren het excelleren van een concurrent in het hebben van een groot aanbod en het leveren van een goede gebruikerservaring. Ook telt de snelheid en betrouwbaarheid van de service mee.

**Wat kunnen zij beter doen?**

Als er een soort media niet in het aanbod voorkomt of ze allemaal achterlopen in het leveren van de nieuwste content. Ook het niet oplossen van problemen van klanten speelt een grote rol in het herkennen van verbeterpunten. Ook de prijs is een punt waar vaak verbetering behaald kan worden, dit ligt echter wel in verband met het soort betalingssysteem en het aanbod van de service.

**Hoe zien de potentiële doelgroepen voor FletNix er uit?**

Onze doelgroep moet een interesse hebben in de aangeboden service. Ook moet deze doelgroep geld uitgeven aan de media services industrie.

# Onderzoek

In dit hoofdstuk zoeken we antwoorden op de deelvragen om de toepasbaarheid te testen en tot een conclusie te komen, we doen dit door het onderzoeksplan uit te voeren en de gegevens die daaruit naar voren komen te verwerken naar een conclusie.

**Wie zijn de concurrenten van FletNix?**

We hebben gezocht naar alternatieven voor FletNix door naar de grootste marketshare in een grote marktplaats zoals in amerika te kijken[(1)](https://en.wikipedia.org/wiki/Smart_TV" \l "Market_share), hier staat dat Netflix de grootste streaming dienst is in amerika, erna komen HBO Now en HULU.

Hierna zijn we gaan zoeken naar verdere alternatieven en meningen van eindgebruikers, dit hebben we gedaan door naar een site te gaan die voor allerlei programma’s alternatieven rankt[(2)](http://alternativeto.net/software/netflix/).

Hier hebben we nog een aantal alternatieven die gratis(illegale) zijn en specifieke genres bieden. Netflix is echter de beste beoordeelde streaming dienst.

Ook is er uit de reviews op te maken dat de prijs als eerlijk word ervaren en dat er veel films aangeboden worden.

Voor verdere meningen over Netflix heb ik gekeken bij een bekende en onafhankelijke bron[(3)](https://www.consumentenbond.nl/online-tv-kijken/netflix" \l "no1), namelijk de consumentenbond.

Hier word Netflix geprezen voor de lage prijs en het kunnen kijken op meerdere apparaten, echter is het aanbod niet up-to-date.

**Conclusie:**

Netflix is een veelgebruikt en bekend alternatief voor FletNix, ook kunnen er nog een aantal dingen geleerd worden van de fouten van Netflix, zoals het niet up-to-date houden van het aanbod. Ook zijn er veel Amerikaanse films die niet in Nederland te kijken zijn.

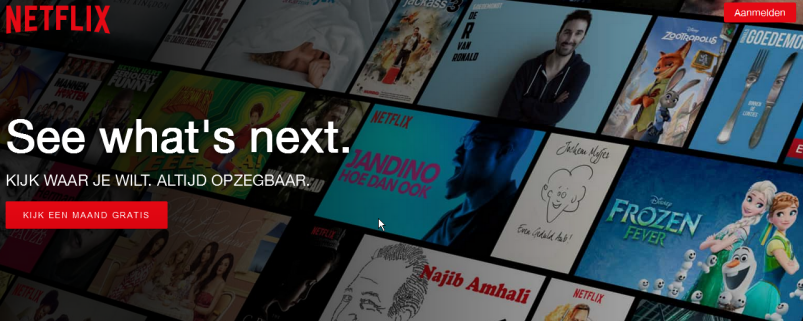
Een ander opkomend alternatief is Google Movies & TV, dit alternatief is een afgeleide van Youtube. Dit alternatief werkt met een per film of serie koop basis waarna deze een bepaalde tijd te bekijken is.

HULU is geen alternatief voor FletNix omdat deze service niet in Nederland word aangeboden. HBO is ook geen alternatief omdat deze 1 Januari 2017 ophoudt met bestaan in de Nederlandse markt[(4)](http://www.itshbo.nl/).

De gratis alternatieven zijn illegaal en dus ook geen goed alternatief voor FletNix.

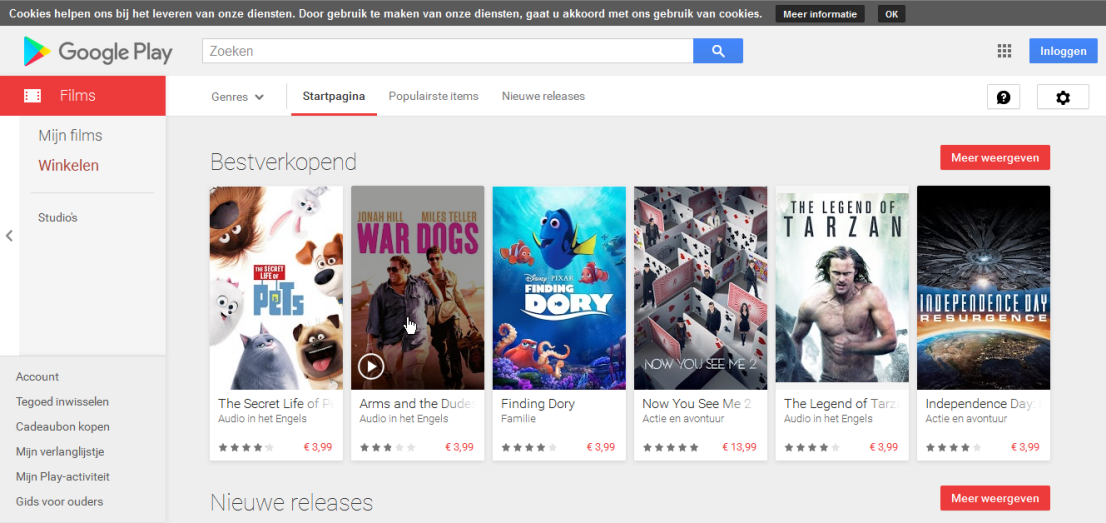
**Hoe zien de elementen visueel ontwerp, gebruikersvriendelijkheid en functionaliteit er uit bij de concurrent?**

Het visuele ontwerp komt in het algemeen sterk overeen met elkaar. Wel zien we dat gratis alternatieven minder aandacht besteden aan het ontwerp. De gebruiksvriendelijkheid verschilt ook per concurrent, dit is terug te zien in de gebruikersreviews(1)



NetFlix - netflix.com, Het visuele ontwerp op deze website ziet er rustig uit, Hier door is meteen zichtbaar wat de mogelijk heden op de website zijn.

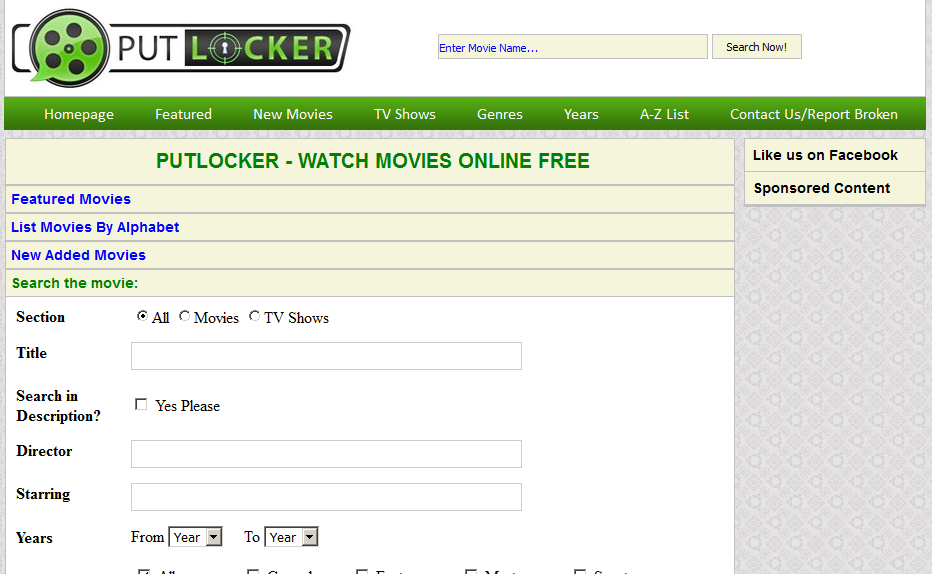
De website is zeer gebruiksvriendelijk het is vrij makkelijk om snel de juiste film te vinden.



Google Play Video - play.google.com/store/movies

Wil meteen met de deur in huis vallen, alle bekende films zijn direct weergegeven op de homepagina hier door is de keuze voor een film vrij snel gemaakt.

Het kleur gebruikt is niet altijd even fijn, de witte achtergrond zorgt voor irritatie bij gebruik met weinig licht.



Putlocker - PutLocker.ch Is een gratis alternatief (illegaal in een aantal landen) Het ontwerp ziet er zeer simpel uit vergeleken met de andere diensten.

Putlocker heeft hier duidelijk voor gekozen.

Door dat er verschillende advertenties worden weergegeven ziet de website er minder overzichtelijk uit.

Echter lijdt de functionaliteit hier niet door de functies zijn uitgebreid genoeg om de juiste film / serie op te zoeken en te bekijken.

**Wat is het aanbod bij de concurrent**

Bij het grootste alternatief is het aanbod goed maar is deze niet up-to-date zeggen veel mensen in de reviews[(5)](https://tweakers.net/reviews/3182/4/netflix-legale-luiheid-voor-8-euro-per-maand-aanbod-van-films-en-series.html). Ook is het aanbod in Nederland niet te vergelijken met het aanbod in Amerika. Dit komt door rechtenkwesties over de filmrechten.

Het aanbod van Google Movies & TV is nog niet zo groot maar is wel aan het groeien, echter hebben ze geen series in het aanbod wat voor veel kijkers een groot probleem is. Wel heeft Google Movies & TV het meest up-to-date aanbod van films en kunnen gebruikers zelfs pre-orders plaatsen voor films. Ook heeft Google Movies & TV een groot muziekaanbod en is dus voor meerdere soorten media te gebruiken.

**Conclusie:**

Bij Netflix is het aanbod dat er veel recente films zijn maar een up-to-date series. Bij Google Movies & TV zijn er ook veel recente films maar er worden geen series aangeboden[(6)](http://www.notebookreview.com/review/google-play-movies-and-tv-review-google-does-streaming/).

**Hoe verschillen de concurrenten zich van elkaar?**

De verschillende concurrenten verschillen vooral van elkaar in het aanbod en het soort van systeem. Netflix heeft geen up-to-date aanbod maar wel een groot aanbod series. Google Film & TV heeft een up-to-date aanbod maar geen series. Netflix hanteert een subscriptie systeem terwijl er bij Google per film wordt betaald. Ook zijn de interfaces compleet anders, Netflix is donker en ziet er rustig uit terwijl google movies & TV er druk uit ziet en veel wit hanteert.

Echter zijn de functies die gebruikt kunnen worden bij de twee services veel hetzelfde, er kan bijvoorbeeld gezocht worden op genre en er worden aanbevelingen gedaan op vorige aankopen.

**Conclusie:**

De alternatieven verschillen vooral van elkaar bij het aanbod en de verkoopmethode.

**Waarin excelleren zij?**

De verschillende alternatieven excelleren allebei in verschillende dingen en vullen zo de markt goed aan.

De verschillende alternatieven excelleren in de volgende dingen:

Netflix excelleert in de volgende dingen:

-Werkt op veel apparaten.

-Beeldkwaliteit in orde.

-Goede persoonlijke kijksuggesties.

-Uitgebreid serie-aanbod.

-Goedkoop.

Google Play Video excelleert in de volgende dingen:

-Up-to-date film aanbod.

-Duidelijke interface.

-Pre-order functie.

-Werkt op veel apparaten.

-Geen abonnement.

- Films zijn ook offline te bekijken.([2](https://support.google.com/googleplay/answer/2851696?hl=en))

**Conclusie:**

De alternatieven vullen elkaar mooi aan maar er zijn nog wel een aantal dingen die verbeterd kunnen worden zoals een goede up-to-date aanbod van zowel films als series.

Als voordeel heeft Google play Video echter nog dat de films die gekocht zijn ook gedownload en bijvoorbeeld onderweg bekeken kunnen worden. Dit is bij Netflix niet het geval.

**Hoe zien de potentiële doelgroepen voor FletNix er uit?**

Doelgroepen die veel gebruik maken van de diensten of in ieder geval veel winst opleveren door het kopen van losse films of subscripties bij de diensten. Deze doelgroepen hebben veel vrije tijd om van de dienst gebruik te maken en geven ook vaak tips aan vrienden over nieuwe diensten die wellicht voor hen interessant zijn.

Dit kunnen zowel mannen als vrouwen zijn, leeftijd heeft wel een grote impact op onze doelgroepen, het liefst hebben we doelgroepen die wat jonger zijn omdat meer media op deze doelgroep is gefocust en het aanbod daardoor beter op deze doelgroep is afgestemd.

De levensstijl van de doelgroepen is dat ze overdag werken en in de avonds films of series kijken alleen of met anderen. Ook maken zij op hun vrije dagen gebruik van de verschillende diensten.

Deze doelgroepen doen veel aan sociale media en delen graag hun belevenissen. Ook is er een groep die dit juist niet doet. De Hobby’s van de gebruikers zijn films en series kijken en sociaal contact met vrienden en vriendinnen, ook is er een groep die games speelt.

**Conclusie:**

De doelgroepen voor FletNix hebben veel vrije tijd en besteden deze tijd aan films en series kijken. Ook hebben zij interesse in het medium.

# Conclusie

De hoofdvraag was hoe FletNix zich kan onderscheiden van de concurrentie.

Uit ons onderzoek zijn wij tot de conclusie gekomen dat FletNix het beste kan richten op een specifieke doelgroep en een gebruikersdoel. Zo hebben wij gekozen om voor de doelgroep Sci-Fi Fan te gaan en voor deze doelgroep het grootste up-to-date sci-fi film en serie aanbod te hebben.

Ook is het aanbod op de site belangrijk omdat de concurrent nogal van elkaar verschillen in dit aspect en de gebruikers een combinatie van beide zoeken.

# Bronnenlijst

Wikipedia (1 December 2016) *Smart TV: Market Share.* Geraadpleegd op 15 december 2016, van

(1)<https://en.wikipedia.org/wiki/Smart_TV#Market_share>

Alternativeto. (z.d.) N*etflix*. Geraadpleegd op 15 december 2016, van

(2)<http://alternativeto.net/software/netflix/>

Consumentenbond. (22 juni 2015) *Netflix.* Geraadpleegd op 15 december 2016, van

(3)<https://www.consumentenbond.nl/online-tv-kijken/netflix#no1>

HBO Nederland. (z.d.) Geraadpleegd op 15 december 2016, van

(4)<http://www.itshbo.nl/>

Tweakers. (2013, 12 december) *Netflix: legale luiheid voor 8 euro per maand.* Geraadpleegd op 15 december 2016, van

(5)https://tweakers.net/reviews/3182/4/netflix-legale-luiheid-voor-8-euro-per-maand-aanbod-van-films-en-series.html

Notebook Review. (2015, 9 april) *Google Play Movies and TV Review: Google Does Streaming.* Geraadpleegd op 15 december 2016, van

(6)<http://www.notebookreview.com/review/google-play-movies-and-tv-review-google-does-streaming/>