



Nieuwe website Papendrecht

GETEST DOOR BEWONERSPANEL

Inhoud

1. Conclusies
2. Figuren en tabellen bewonerspanel

De gemeente Papendrecht heeft haar website vernieuwd met als doel het gebruiksvriendelijker maken ervan. De website is ingericht vanuit het 'top-taken principe', de meest gestelde vragen en de meest gezochte informatie hebben een prominente plek op de website. Eind april ging de nieuwe website online. Om te testen of de nieuwe website voldoet, heeft het Onderzoekcentrum Drechtsteden in opdracht van de gemeente Papendrecht een test gehouden onder het Bewonerspanel Papendrecht. In deze factsheet leest u het oordeel van het Bewonerspanel-testpanel. Voldoet de nieuwe website of zijn er nog verbeteringen wenselijk?

Zodra de nieuwe website online stond, hebben we aan de deelnemers van het Bewonerspanel Papendrecht gevraagd om deel te nemen aan een digitaal testpanel. Degenen die hieraan mee wilden doen, konden een digitale enquête invullen waarin zij via een link de website konden bekijken. Zij kregen vier specifieke zoekopdrachten op de website, gevolgd door enkele vragen over hun ervaring met het zoeken van de informatie. Ook hebben de respondenten hun algemene indruk van en oordeel over de website gegeven. Tot slot hebben we gevraagd naar verbeteringsuggesties en of er bepaalde informatie op de website gemist wordt. Deze laatste vraag is relevant omdat de website volgens het 'top-taken-principe' is opgezet en informatie die niet vaak wordt opgevraagd bewust niet op de website is gezet ten bate van de overzichtelijkheid. Van de 688 leden van het bewonerspanel, hebben er 227 meegedaan aan het digitale testpanel.

1 Conclusies

Gemiddeld een 7,5 als rapportcijfer voor de website

Als totaaloordeel over de website geeft het testpanel gemiddeld een mooie 7,5 als rapportcijfer. Onvoldoendes worden bijna niet gegeven (4%).

De tevredenheid is het grootst over de snelheid van de website, (92% (erg) tevreden), de vormgeving van de website (81%) en de betrouwbaarheid (80%) en actualiteit (79%) van de informatie. De tevredenheid ligt vooral wat lager voor de vindbaarheid van de informatie en het aantal keer doorklikken om iets te vinden; zes op de tien respondenten zijn hier tevreden over.

Vindbaarheid verschilt per type informatie

We hebben acht zoekopdrachten aan de respondenten voorgelegd. De helft van de zoekopdrachten leverde vrijwel geen problemen op; negen op de tien respondenten konden de informatie vinden en nog eens 5% à 10% kon de informatie deels vinden. Sommige zoekopdrachten waren echter lastiger vindbaar:

- hoe kan je een afspraak maken met de wethouder?
(23% vond het moeilijk vindbaar, 18% kon het geheel niet vinden)
- geluidsopnamen en notulen gemeenteraad
(13% vond het moeilijk vindbaar, 13% kon het geheel niet vinden)
- hoe vraag je een nieuwe of vervangende container aan?
(18% vond het moeilijk vindbaar; 16% kon het geheel niet vinden)

Vindbaarheid te verbeteren door meer overzicht en betere zoekfunctie

De respondenten die de informatie moeilijk of niet konden vinden, hebben we gevraagd naar de reden. De meest genoemde reden is dat de respondenten de schermopbouw niet altijd duidelijk vinden (door 37 respondenten genoemd). Het was hen niet altijd duidelijk onder welke button of onder welke link ze de informatie konden vinden. Op de tweede plek staat de reden dat de zoekfunctie niet optimaal werkt (33x genoemd). Voornamelijk omdat de ingetikte zoektermen alleen niet-relevante resultaten oplevert of (veel te) veel resultaat oplevert, waardoor het lastig zoeken is welk document je moet hebben. Ook vond een enkeling het verwarrend dat de url's bij de zoekresultaten niet aanklikbaar zijn als link. Op de derde plek van meest genoemde redenen staat dat respondenten soms wel iets van informatie over het gezochte onderwerp konden vinden, maar dat het precieze antwoord op hun vraag daar niet bij stond (19x genoemd). Het stond niet duidelijk beschreven of het was niet duidelijk hoe vanuit deze info dan wél bij het precieze antwoord terecht te komen.

Gemiste informatie op de website

Eén op de zes respondenten (17%) zegt zo op het eerste gezicht iets te missen op de website. Met name specifieke informatie-onderwerpen worden hierbij genoemd (18x genoemd), maar veel van de genoemde onderwerpen verschillen van elkaar. Het enige onderwerp dat vaker genoemd wordt, is meer informatie over de gemeenteraad, griffie en gemeente(budgetten/verantwoording) (5x genoemd). Verder geven 5 respondenten aan niet zozeer een bepaald onderwerp te missen, maar in het geheel een gebrek aan overzichtelijkheid/duidelijkheid van de website te ervaren.

Verbetersuggesties voor de website

Aan alle respondenten hebben we gevraagd of zij verbetersuggesties voor de website hebben. De verbetersuggesties komen overeen met de punten die eerder genoemd zijn als voornaamste redenen waarom informatie niet vindbaar was. Dus ten eerste de website overzichtelijker en duidelijker maken qua vormgeving en indeling van waar je welke informatie kunt vinden (22x genoemd). En ten tweede het verbeteren van de zoekfunctie (17x genoemd). Verder noemden nog enkele respondenten een technische verbetering/toevoeging (5x genoemd) zoals het toevoegen van een live-chat functie, de mogelijkheid om via het pijltje bovenin terug te gaan naar het vorige scherm en de gehele website geschikt maken voor op de smartphone.

Gebruikelijke manier van gemeentelijke informatie op internet zoeken

Tot slot hebben we als achtergrondinformatie gevraagd hoe mensen gewoonlijk informatie over gemeentelijke zaken zoeken. Drie kwart van de respondenten geeft aan gewoonlijk rechtstreeks naar de website van de gemeente te gaan. De helft maakt (daarnaast ook) gebruik van zoektermen in een zoekmachine zoals google.

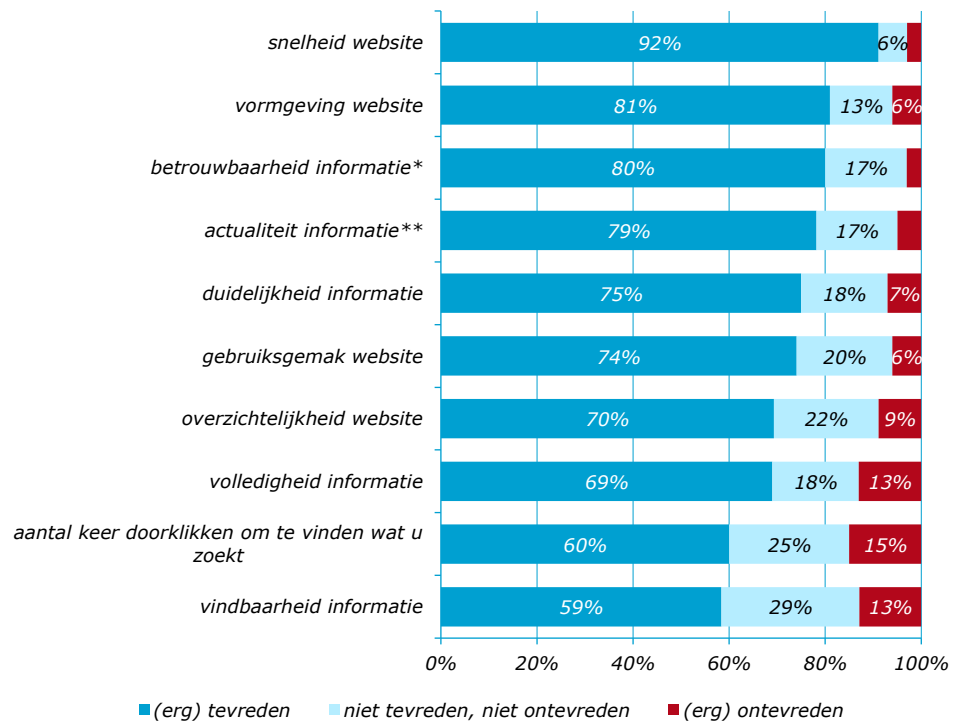
2 Figuren en tabellen

Algemene tevredenheid over website

Tabel 1 Rapportcijfer voor website (gemiddelde en aandeel onvoldoendes)

rapportcijfer	bewonerspanel
gemiddelde	7,5
aandeel onvoldoende (1 t/m 5)	4%

Figuur 1 Tevredenheid over de website

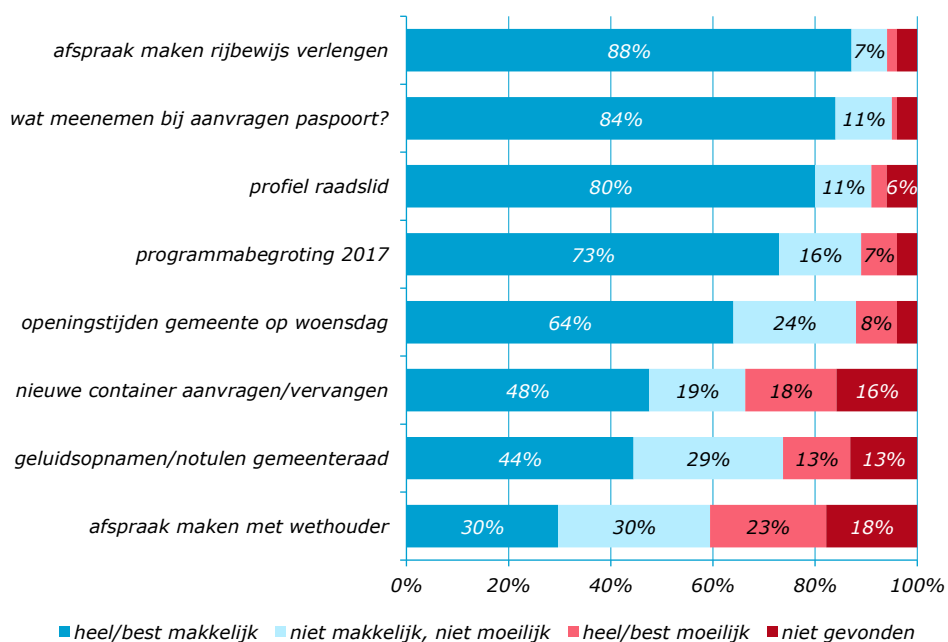


* bij deze vraag was het percentage weet niet/nvt/niet ingevuld 30%

** bij deze vraag was het percentage weet niet/nvt/niet ingevuld 25%

Vindbaarheid van informatie op de website

Figuur 2 Hoe makkelijk/moeilijk is de informatie te vinden op website?



Toelichting: gepercenteerd op de respondenten die de gezochte informatie (zoekopdracht) geheel of gedeeltelijk hebben gevonden.

Tabel 2a Redenen waarom de informatie moeilijk te vinden is (totaal over alle zoekopdrachten)

genoemde redenen	aantal keer genoemd
geen logische indeling/plek op de website	37
zoekfunctie levert niet de goede resultaten op	19
wel iets kunnen vinden over het onderwerp, maar niet precies wat ik zocht; niet duidelijk beschreven of niet duidelijk hoe bij de info terecht te komen	19
zoekfunctie levert te veel zoekresultaten op → niet meteen duidelijk welke je moet hebben	14
info niet kunnen vinden	10
overig	22

Toelichting: dit waren antwoorden op een open vraag die alleen gesteld is aan de respondenten die bepaalde informatie (zoekopdracht) niet of best/heel moeilijk konden vinden.

Tabel 2b Redenen per zoekopdracht waarom de informatie moeilijk te vinden is (1^e vier zoekopdrachten)

genoemde redenen	afspraak rijbewijs verlengen	wat meenemen paspoort-aanvraag	openings-tijden gemeente	programma-begroting 2017
geen logische indeling/plek op de website	1	1	6	-
zoekfunctie levert niet de goede resultaten op	1	1	2	3
wel iets kunnen vinden over het onderwerp, maar niet precies wat ik zocht; niet duidelijk beschreven of niet duidelijk hoe bij de info terecht te komen	2	-	-	-
zoekfunctie levert te veel zoekresultaten op	-	-	2	2
info niet kunnen vinden	-	-	-	-
overig	3	3	-	1
n één of meer reden(en) gegeven	7	5	10	6
n zoekopdracht gedaan	112	114	113	101

Toelichting: dit waren antwoorden op een open vraag die alleen gesteld is aan de respondenten die bepaalde informatie (zoekopdracht) niet of best/heel moeilijk konden vinden.

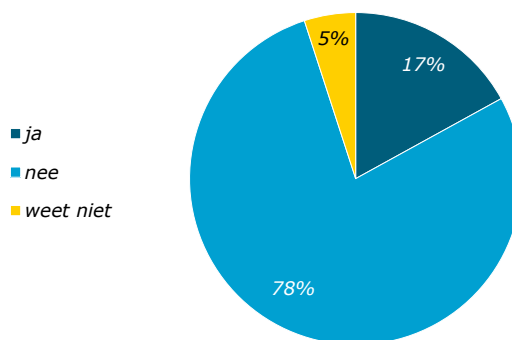
Tabel 2c Redenen per zoekopdracht waarom de informatie moeilijk te vinden is (2^e vier zoekopdrachten)

genoemde redenen	profiel raadslid	geluids-opnamen/ notulen gemeenteraad	aanvraag nieuwe container	afpraak met wethouder maken
geen logische indeling/plek op de website	1	8	9	11
zoekfunctie levert niet de goede resultaten op	4	-	3	6
wel iets kunnen vinden over het onderwerp, maar niet precies wat ik zocht; niet duidelijk beschreven of niet duidelijk hoe bij de info terecht te komen	3	3	-	11
zoekfunctie levert te veel zoekresultaten op	2	-	5	2
info niet kunnen vinden	-	4	5	1
overig	-	5	10	6
<i>n één of meer reden(en) gegeven</i>	<i>10</i>	<i>19</i>	<i>26</i>	<i>31</i>
<i>n zoekopdracht gedaan</i>	<i>108</i>	<i>109</i>	<i>105</i>	<i>100</i>

Toelichting: dit waren antwoorden op een open vraag die alleen gesteld is aan de respondenten die bepaalde informatie (zoekopdracht) niet of best/heel moeilijk konden vinden.

Gemiste informatie op de website

Figuur 3 Mist bepaalde informatie op de website?



Tabel 4 Gemiste informatie op de website

gemiste informatie	aantal keer genoemd
specifieke informatie (vb. aanvragen vergunningen, bestemmingsplannen, tweets, rubriek met actueel nieuws, doorgeven gebreken aan openbare ruimte enz.)	18
• (waarvan informatie over gemeenteraad, griffie en gemeente(budgetten))	(5)
meer overzichtelijke/duidelijke indeling/content	5
betere selectie van aantal zoekresultaten (→ niet te veel weergeven)	3
overal de meest actuele informatie tonen	3
overig	3

Toelichting: dit zijn antwoorden op de open vraag naar of men bepaalde informatie mist op de website en zo ja, welke informatie dan. In de tabel zijn alleen antwoorden opgenomen die meer dan 2 keer zijn genoemd. De rest valt onder de categorie 'overig'.

Verbetersuggesties voor de website

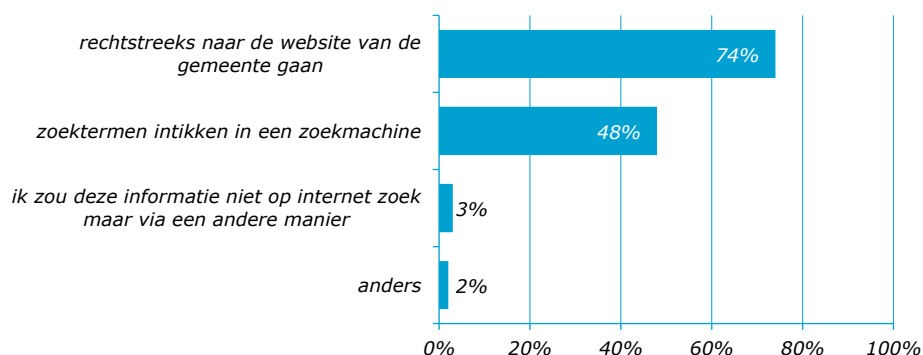
Tabel 5 Verbetersuggesties voor website

verbetersuggesties	aantal keer genoemd
overzichtelijker maken: duidelijker qua indeling en waar je welke informatie kunt vinden	22
zoekfunctie verbeteren (o.a. kortere lijst met zoekresultaten, minder irrelevante resultaten, sommige dingen zijn nu niet te vinden via de zoekfunctie)	17
technische verbeteringen (vb. live chat, geschikt maken voor smartphone, mogelijkheid om terug te klikken naar vorige pagina)	5
layout aantrekkelijker maken	3
overig	6

Toelichting: dit zijn antwoorden een open vraag. In de tabel zijn alleen antwoorden opgenomen die meer dan 2 keer zijn genoemd. De rest valt onder de categorie 'overig'.

Gebruikelijke manier van gemeentelijke informatie op internet zoeken

Figuur 4 Hoe wordt er meestal gezocht naar informatie over gemeentelijke zaken op internet?



Opzet onderzoek

We hebben de deelnemers van het Bewonerspanel Papendrecht een mail gestuurd met het verzoek om deel te nemen aan het (eenmalige) testpanel om de website te beoordelen. Degenen die hieraan mee wilden werken konden een digitale enquête invullen. De enquête begon met vier zoekopdrachten waarbij de respondenten zich moesten voorstellen dat zij deze informatie nodig hadden en wilden opzoeken op de website. Na elke zoekopdracht volgden enkele vragen over hun ervaring met het opzoeken van de informatie. In totaal hebben we 8 verschillende zoekopdrachten in het onderzoek kunnen testen. Dit was mogelijk door het Bewonerspanel Papendrecht in twee groepen te verdelen en elke groep vier zoekopdrachten te geven (twee groepen x vier zoekopdrachten = 8 verschillende zoekopdrachten). Ook kregen de respondenten enkele algemene vragen over hun indruk van en oordeel over de website en vroegen we hen naar verbetertips. Deze algemene vragen waren voor beide groepen hetzelfde.

aantal respondenten (n) per zoekopdracht

zoekopdrachten	n
groep 1	
openingstijden gemeente op woensdag	113
nieuwe container aanvragen/vervangen	105
programmabegroting 2017	101
afspraak maken met wethouder	100
groep 2	
wat meenemen bij aanvragen paspoort	114
afspraak maken rijbewijs verlengen	112
geluidsopnamen/notulen gemeenteraad	109
profiel raadslid	108



Het OCD streeft naar hoge kwaliteit van de informatie in deze factsheet. Heeft u nog suggesties of aanvullingen, laat het ons dan weten.



drs. I.A.C. Soffers
juli 2017

Postbus 619
3300 AP Dordrecht
(078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl